Scientific Journal of Faculty of Education, Misurata University-Libya, Vol. 1, No. 14, Sep. 2019

Published online in September

المجلة العلمية لكلية التربية، جامعة مصراتة، ليبيا، المجلد الأول ـ العدد الرابع عشر، سبتمبر 2019م

معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية–جامعة مصراتة

وجدة عواد المشهداني

قسم التربية وعلم نفس– جامعة مصراتة– كلية التربية

almishadani990@gmail.com

الملخص

إن الجودة الشاملة في التعليم العالي تعد من التحديات الكبيرة التي تواجهها جميع المؤسسات التعليمية وبالخصوص الجامعية منها ،الأمر الذي دفع العديد منها لتبني مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها كنسق تعليم نظامي يعكس السياق الاجتماعي والاقتصادي العام ؛هدف رفع مستوى التعليم والتعلم ،والتركيز على الكفاءة النوعية لمخرجاته، وأن تعني الارتقاء بالمستوى العلمي والمواصفات النوعية لخريجي الجامعات، وسيصطدم بمجموعة من المعوقات ،منها ما هو متعلق بكيفية قيادته وإدارته ،وأخرى مرتبطة بمقومات مختلفة فردية وجماعية، وتهدف الدراسة الحالية إلى ما يلي:

1- ماهي المعوقات التي تقف أمام تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في كلية التربية.؟

2- هل هناك فروق بين معوقات الجودة الشاملة وفقاً لمتغير الجنس.؟

3- هل هناك فروق بين معوقات الجودة الشاملة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.؟

4- هل هناك فروق بين معوقات الجودة الشاملة وفقاً لمتغير الخبرة.؟

واعتمدت الباحثة على عدد من الدراسات السابقة.

والمنهج المتبع: هو المنهج الوصفي – التحليلي.

واستخدمت أداة الدراسة استبانة مكونة من 38 عنصراً ،تمثل المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة ،ومقسمة إلى خمس مجموعات. توزعت الأداة على عينة من أعضاء هيئة التدريس ،وسنقوم بتحليل النتائج إحصائيا عن طريق spss. وسوف يتم تثبيت التوصيات والمقترحات والمصادر.

الكلمات المفتاحية: معوقات، الجودة، الجودة الشاملة، التعليم العالي.

The obstacles of the implementing the total quality in the faculty of education.

Abstract

One of the biggest challenges that faces the educational institutions, especially in the universities, is the total quality. That led to the need of knowing what is the total quality, and implementing them as an educational path to be followed, in order to improve the levels of teaching and learning. As well as focusing on the output. The total quality in higher education is to develop the processes of teaching and learning for graduates whom will struggle with many things that will hinder them from knowing how to lead to manage or to mingle with others. This study aims to:

1. Specify the current obstacles that hinder people from knowing what the total quality really is.
2. Specify the obstacles due to sex
3. Specify the obstacles due to qualifications
4. Specify the obstacles due to experience

The researcher used the Descriptive analytical method.

A questionnaire of 38 points that represents the obstacles which hinders the implication of the management of total quality. It was divided into five different groups. The questionnaire was given to many teachers in the faculty of education. SPSS is used to analyze the data collected from questionnaires.

Keywords: obstacles, quality, total quality, higher education.

Scientific Journal of Faculty of Education, Misurata University-Libya, Vol. 1, No. 14, Sep. 2019

Published online in September

المجلة العلمية لكلية التربية، جامعة مصراتة، ليبيا، المجلد الأول ـ العدد الرابع عشر، سبتمبر 2019م

الفصل الاول

المقدمة:

تعتبر مؤسسات التعليم العالي منشآت ثقافية تحوي صفة الصفوة من أعضاء هيئة التدريس، الموظفين، الطلاب، العاملين ويعد التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة من أهم ركائز اقتصاد ومجتمع المعرفة، حيث تسهم مؤسسات التعليم العالي بدور أساسي في تعظيم القدرة المعرفية للمجتمع بحثا واستخداما وتطبيقا من خلال ممارسة وظائفها من نشر وانتاج وتطبيق للمعرفة إلا أن نجاح هذه المؤسسات في إعداد الرأس المالي المؤهل للإنتاج وتطوير القدرات الإبداعية والرفع من مستوى تأهيله لتلبية مختلف حاجات المجتمع من التنمية المستدامة، وأصبحت ركيزة أساسية يبنى عليها التعليم حاضرا ومستقبلا أيا كان مستواه، وهذا يتطلب تضافر كافة الجهود البشرية، وتهيئة الظروف المادية والفنية والتقنية، وإيجاد التشريعات القانونية، والبيئة التنظيمية.

وتعد جودة التعليم من الصعوبات الكبيرة التي تواجهها جميع المؤسسات التعليمية ،وبالخصوص الجامعية منها ،الأمر الذي دفع العديد منها لتبني مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها كنسق تعليم نظامي يعكس السياق الاجتماعي والاقتصادي العام ،هدف رفع الكفاءة النوعية العملية للعاملين به بما يضمن الحصول على خريجين لديهم المعارف الأساسية التي تؤهلهم الى التنافس في كافة المجالات على المستوى المحلي والعالمي ،والمساهمة في بناء الاقتصاد المبني على المعرفة.

1.1مشكلة الدراسة

إن المشكلة الأساسية التي تواجه الكلية والمؤسسات التعليمية والخدمية، ليست في كيفية الحصول على الاعتمادية وهي شهادة مطابقة الجودة للمعايير الدولية والمحلية، ولكن كيفية تحقيق التحسين المستمر، من خلال استغلال قدرات ومهارات هيئة التدريس، والموظفين، والطلاب، واستيعاب التقنيات الحديثة والمتجددة،خاصة تقنيات الاتصالات والمعلومات واستثمارها في تقديم خدمات أفضل وتحقيق أهداف

المؤسسات، ومن الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة اعتبار الجودة تقنية جديدة دون التركيز على العوامل الأخرى.

ومن خلال عملي في كلية التربية لم أرى إهتماماً كبيراً في التعرف على متطلبات الجودة الشاملة في كل ما هو موجود من أُطر نظرية لا ترقى إلى معنى الجودة الشاملة مما دفعني إلى التفكير في معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية –جامعة مصراتة.

ويمكن التعبير عن مشكلة الدراسة بالتالي:

1- التعرف على معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية.

2- التعرف على درجة تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية وفقاً للجنس.

3- التعرف على درجة اختلاف تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية وفقاً للمؤهل العلمي.

4- التعرف على درجة معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية وفقاً للخبرة.

2.1 أهمية الدراسة:

يواجه التعليم الجامعي تحديات عديدة منها تزايد الطلب الاجتماعي كنتيجة طبيعية لزيادة وعي الأفراد والمجتمعات بقيمة التعليم بوصفه مطلباً إنسانياً، والثورة التقنية العالمية في مجال المعرفة ،لاسيما في نظم المعلومات والاتصالات والحاسوب والانترنت ،فضلاً عن التكتلات الاقتصادية والمنافسة التي يشهدها عالم اليوم، وأن هناك تحديات بالغة الخطورة نشأت عن المتغيرات التي غيرت شكل العالم وأوجدت نظاماً عالمياً جديداً.

3.1 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى إلقاء الضوء على فلسفة ومبادئ تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي كوسيلة لمواجهة التحديات ،بغية النهوض بالتعليم في كلية التربية ،وتشخيص وتحديد المعوقات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة ،وذلك من خلال ما يلي:

5- ماهي المعوقات التي تقف أمام تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في كلية التربية.؟

6- هل هناك فروق بين معوقات الجودة الشاملة وفقاً لمتغير الجنس؟

7- هل هناك فروق بين معوقات الجودة الشاملة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي؟

8- هل هناك فروق بين معوقات الجودة الشاملة وفقاً لمتغير وفقاً الخبرة؟

4.1 حدود الدراسة

-حدود بشرية تتمثل في أعضاء هيئة التدريس كلية التربية.

- حدود مكانية تتمثل في كلية التربية / جامعة مصراتة.

- حدود زمانية خريف 2019.

تحديد المصطلحات:

المعوقات:

جميع العوائق الإدارية والمالية والتقنية والاجتماعية والشخصية التي تعوق المسؤول تحقيق في برامجه الإدارية التي تساعد في تحسين عملية التعليم والتعلم وتطويرها.(مدوخ،2008: 8)، وهي تصادف إدارة الجودة الشاملة أثناء تطبيقها عراقيل عديدة، قد تتعلق بالإدارة ،أو بكيفية التطبيق، وقد تحول هذه العراقيل دون نجاح النظام، بل وقد تعود على المؤسسة بخسائر عديدة ؛لذا لابد أن يتعرف كل من يريد تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على مجمل العراقيل والمعوقات التي قد تصادفه ؛حتى يكون لديه رد فعل لتجنبها وتجاوزها. (عقيلي 2001: 227)

التعريف الإجرائي للمعوقات:

وهي الدرجة التي يحصل عليها عضو هيئة التدريس عند الإجابة عن تساؤلات الدراسة،وتتمثل في كل ما يعيق تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية –جامعة مصراتة.

الجودة:

وهي التطوير الشامل والمستمر في مجالات العمل التعليمي كافة، وتتمثل في إدارة تحقق أهداف الطلبة وسوق العمل من خلال تعميم مفهوم الجودة على جميع وظائف وأنشطة المؤسسة التعليمية بما يحقق رضا الطلبة ويزيد من ثقتهم في المؤسسة التعليمية ،ويحسن مركزها على الصعيديين المحلي والعالمي (درباس 2001: 14)

والجودة هي توظيف العمل التربوي من أجل تطوير الخدمة التربوية لكي تبلغ حدود التحسن المرسومة مسبقا، ما يعني جودة جميع عناصر النظام التعليمي ومدخلاته وعملياته ومخرجاته.(عطية 2009: 84)

الجودة الشاملة: وتعني جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في المجال التربوي لرفع مستوى المنتج التعليمي بما يتناسب مع متطلبات المجتمع ،وما تستلزمه هذه الجهود من تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية. (العزاوي 2000: 16)، وهي أسلوب تطوير شامل مستمر في أداء المؤسسة التعليمية يشمل كل مجالات العمل التعليمي.(عطية 2008: 125).

التعريف الإجرائي للجودة الشاملة:

تعني مجموعة الخصائص والسمات التي تعبر عن جوهر التعليم وحالته من خلال مدخلاته وعملياته ومخرجاته.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولا: الإطار النظري

بلغ التقدم التكنولوجي وتزايد التكنولوجيا الاتصال والإعلام الآن درجة كبيرة من التطور، والذي ساهم في التسريع من وتيرة العولمة ،وذلك في شكل تبادلات تجارية وحركة رؤوس الأموال وتنقل الأفراد والأشخاص، وانتقال القناعات والثقافات، ولقد كان لهذا التطور أثر واضح على التعليم العالي، لاسيما في الدول النامية ،والتي هي بحاجة ماسة إلى تنويع مؤسسات التعليم ،وتكييف برامجه بما يتماشى مع تنوع احتياجات الطلبة ومتطلبات السوق.

فعصرنا عصر العلم والثورات العلمية، وسر التفوق ومفتاح النجاح يكمن في العلم والابتكار، وتعزيز القدرة التنافسية ،والتسلح بثقافة الإبداع والتطوير، والأداء الجماعي. فالوضع العام للتعليم العالي أصبح يتميز بمعضلات كبيرة وعصيبة ؛نظرا للمتغيرات والابتكارات التكنولوجية المتسارعة التي أثرت على عملية التعليم والتعلم بمختلف الأطوار التعليمية، وبالخصوص التعليم العالي، الذي أصبح يواجه حتمية الانخراط في العالم الرقمي الافتراضي.

لهذا أصبح التميز هو حجر الزاوية في كل الجامعات، والسعي نحو الحصول على الجودة، اكتسب طابعا ملحا في الآونة الأخيرة مع الأخذ بعين الاعتبار الفروق الفردية المادية والجسمية والنفسية وكذلك العملية.

مفاهيم الجودة.

إنها القدرة الدائمة على تقديم إنتاج أو خدمة معينة تتناسب مع احتياجات المستفيدين ؛من حيث سلامة المنتج للاستخدام ومتانته وقابليته. (McGoldrik1994)

الجودة: ترتبط بالتميز ،وبالتالي الرقي والازدهار على جميع الأصعدة ،أما في المجال التعليمي فيتناول مفهوم جودة التعليم العالي من خلال الأهداف المرجوة منه ،والمتمثلة أساسا في التميز والتمايز، وعن طريق الملاءمة مع الغايات أو المدخلات مع الطموحات لتحقيق درجة الرضا ،سواء من حيث الطلبة المتواجدين أو المتخرجين وحتى في علاقة مؤسسات التعليم العالي مع المؤسسات الأخرى، خاصة المؤسسات الاقتصادية أو متطلبات السوق الداخلية والدولية؛ لأن عملية الجودة التعليمية أصبحت مرتبطة بمتغيرات خارجية لها تأثير مباشر وغير مباشر على المؤسسات التعليمية ،فإن الجودة على الرغم من التداول المتزايد عليها يصعب تحديد مفهوم متفق عليه لمعنى الجودة ؛لأن هذه المفردة تشتمل على مجموعة من الأفكار والأبعاد والأهداف المختلفة والمتأثرة بعوامل إيديولوجية، عقائدية، ثقافية، اجتماعية، اقتصادية، أمنية، وبالتالي ينبغي الارتكاز على خلاصة نسبية للمفهوم.(قاصدي،2017: 171)

وإن مجموعة الإجراءات التي من شأنها التأكد من أن العملية الرقابية على الجودة تتم طبقا لخطة مسبقة على خدمة قد استوفت الشروط والمواصفات الفنية ،وكذلك على التقييم المستمر بالطرق والأساليب

العلمية للعمليات والخدمات التي تقدمها المؤسسة مع تحليل جميع الأعمال والنتائج وتسجيلها ومقارنتها بالوثائق المرجعية لمطالب الجودة بهدف التأكد من أن هذه المطالب نتيجة تحقيقها.(ادريس 2012: 27)

الجودة الشاملة في التعليم الجامعي هي الارتقاء بالمستوى العلمي والمواصفات النوعية لخريجي الجامعات ،من حيث المعارف والمهارات والخبرات والاتجاهات الملائمة لروح العصر وللتقدم العلمي والابتكار التكنولوجي.(إبراهيم 2001: 5)

مفهوم الجودة الشاملة في التعليم:

فلسفة شاملة للحياة والعمل في المؤسسات التعليمية ،بهدف التحسين المستمر لعمليات التعلم والتعليم ،وتطوير مخرجات التعليم على أساس العمل الجماعي بما يضمن تحقيق معايير الجودة الشاملة.(قاصدي 2017: 172)

أهمية الجودة في مؤسسات التعليم العالي في النقاط التالية:

-ضمان الوضوح والشفافية للبرامج الدراسية المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي.

-توفير معلومات واضحة ودقيقة للطلبة، وتحديد أهداف واضحة ودقيقة للبرامج الدراسية والتحقق من توفر الشروط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف.

-الارتقاء بنوعية الخدمات التي تقدمها الجامعة وضمان مستوى أداء مرتفع للجميع.

-التمكن من توفير آليات يتم من خلالها مساءلة جميع المعنيين بالإعداد والتنفيذ والإشراف على البرامج الدراسية في الجامعات.

-ضمان أن الأنشطة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي تلبي متطلبات الاعتماد الأكاديمي وتتفق مع المعايير العالمية. (عماد الدين 2008:15)

متطلبات الجودة في التعليم العالي.

- انتقاء الطلبة: تعد عملية انتقاء الطلبة لقبولهم للالتحاق بالتعليم العالي إحدى الممارسات الشائعة في الجامعات والكليات، باعتبار الجامعات والكليات التي تنتقي طلبتها تتميز عن مثيلاتها الأقل انتقاء، فيكون

التركيز على التدريس دون التعلم، وعلى المعرفة والمهارة دون السلوك، وعلى الكم دون الكيف، ولذا يجب على أساتذة التعليم الجامعي أن يكونوا قدوة في أعين طلابهم.(رزق الله 2010:121)

– نسبة عدد الطلبة: من بين مظاهر جودة الخدمة التعليمية الأخذ بعين الاعتبار نسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس؛ إذ يجب أن تكون هذه النسبة مقبولة بالدرجة التي تضمن تحقيق فعالية العملية التعليمية.

– جودة هيئة التدريس: ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس تأهيله العلمي، الأمر الذي يسهم حقا في إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التربوية التي يرسمها المجتمع.

– جودة المناهج: تعد الموازنة بين الأصالة والمعاصرة في إعداد المناهج، من حيث المحتوى والأسلوب من العوامل المرتبطة بجودة الخدمة التعليمية، والعمل على تنمية قدرة الطالب على تحديد المشكلات وحلها. (بن اعمارة 2016: 11)

–الإمكانات المادية: يمثل تمويل التعليم مدخلا بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي، وبدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزا عن أداء مهامه الأساسية.(شهرة 2015:90)

مبادئ الجودة الشاملة في التعليم العالي.

— مدخلات العملية التعليمية، أو التعليم العالي، تعتبر المدخلات الأساس في تحسين جودة التعليم، حيث إن الأساتذة الأكفاء والقاعات الدراسية المتكاملة من حيث تقنيات التعليم والمعامل المجهزة، بالإضافة إلى الطلاب الذين يملكون الدافعية والرغبة العالية في الدراسة تلعب كل هذ الأمور دوراً بارزاً في تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي

— العملية التعليمية. إن تحسين جودة المدخلات تعادل في مضمونها تحسين جودة العملية التعليمية ،والتي تعتبر صناعة محدودة متمثلة في التعليم والتدريب، واللذان يعتبران من الفعاليات المعقدة طالما أن هذ العمليات غير ملموسة ويصعب قياسها.

–المخرجات. تعود جودة مخرجات التعليم إلى المفاهيم التقليدية المعروفة والشائعة مثل معايير التعليم ؛والمهارات ،والتطور المعرفي، وتعد مخرجات التعليم من المفاهيم التي يمكن قياسها.(محمد 1994: 73)

أهداف تحسين جودة التعليم العالي.

– تحقيق الجودة: وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة الطلاب، حيث إن عدم الاهتمام بالجودة يؤدي إلى زيادة الوقت في أداء وإنجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة، وبالتالي زيادة شكاوى الطلاب من هذه الخدمات.

– زيادة الكفاءة ،وذلك عن طريق التعاون بين الإدارات وتشجيع العمل الجماعي.

– تعليم الإدارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشاكل وتجزئتها إلى أجزاء أصغر حتى يمكن السيطرة عليها.

– تقليل المهام عديمة الفائدة ،ومنها العمل المتكرر ،وتحقيق الثقة في أداء العاملين لعملهم. (الجبيوري 2010: 11)

معوقات تطبيق الجودة بالتعليم العالي.

– غياب ثقافة الجودة بالتعليم العالي: إن المتتبع لمسار التعليم العالي يدرك أن عنصر الجودة لم يكن هدفا معلنا في سياسة الكلية، وبالتالي لم يكن مؤشر قياس نجاح وفعالية المؤسسة. فكل المؤشرات الدالة على كفاءة المؤسسة موجّهة نحو الكمّ.

– التزايد غير المحسوب لأعداد الطلبة الملتحقين بالكلية ،حيث أصبح قبول الطلبة وسيلة تلجأ إليه لاستجلاب الترضية الاجتماعية.

– ضعف المواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل التي تعود إلى تدني مستوى المعارف المحصلة ،والتأهيل المتخصص ،وضعف القدرات التحليلية والابتكارية والتطبيقية، وهي المتطلبات الأساسية التي يفترض أن تتوفر في المخرجات الجامعية.

– اتخاذ قرار التطبيق قبل تهيئة المناخ الملائم، أو ما يسمى بالتسرع في اتخاذ قرار التطبيق دون الإعداد الجيد لإدارة الجودة.

– التركيز على الجانب التقني ،وإهمال الجانب البشري ،؛قد لا يتم التقدير الكافي لأهمية العنصر البشري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وهو أكبر معوق يقف دون نجاح تطبيق النظام، ومهما امتلكت المؤسسات من

أموال ومعدات تكنولوجية راقية ومتطورة، فالعنصر البشري هو الذي بيده يدفع إدارة الجودة الشاملة نحو النجاح؛ لأنه وقود المؤسسة الذي لا غنى لها عنه.(محمد حسن 1999: 51).

جودة التعليم العالي بين الطموح والتحديات:

– توسيع أفق القيادة الإدارية العليا، بحيث يصبح كل تفكيرها في التخطيط الإستراتيجي ،واتخاذ قرارات ممتازة.

– المحافظة على حيوية وسمعة المؤسسة التعليمية من خلال التطوير والتجديد والتحسين المستمر، والتعليم والتدريب والتكيف مع المتغيرات البيئية الجامعية.

– تحسين رضا الطلاب وزيادة ثقتهم بمستوى جودة خدمة التعليم المقدمة لهم من قبل الكليات الجامعية.

– تحقيق رضا أعضاء هيئة التدريس والإداريين وتطوير كفاءة أدائهم من خلال ورش عمل.

– تحقيق متطلبات سوق العمل من خلال تلبية احتياجاتهم من مخرجات التعليم المطلوبة.

– تحسين جودة الخريجين من الجامعات بما يساهم في زيادة الطلب على مخرجات الجامعات. (حمادات 2008: 52)

– إجراء البحث العلمي لغرض الترقية والبحث المادي (العبيدي 2008: 8)

ثانيا: الدراسات السابقة:

1– دراسة مفتاح والطاهر 2014

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة سرت بليبيا، كما هدفت إلى التعرف على سبل تطوير التطبيق بالكليات عينة الدراسة(كليات منطقة الجفرة)،وقد شملت عينة الدراسة جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين بهذه الكليات والبالغ عددهم (99) عضو هيئة تدريس، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبه المسحي، وكان من أهم نتائج هذه الدراسة العملية: تطبيق إدارة الجودة الشاملة تحظى باهتمام كبير من قبل الكليات، وهى تسعى إلى إن يتوافق التطبيق مع خصوصية كل كلية، كما أوضحت الدراسة وجود ضعف في عمليات التوثيق الخاصة بالجودة في جميع الكليات.

2– دراسة فرج والفقي 2012:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية العامة ،وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة ،بلغت (201) عضو هيئة تدريس وزعت، عليهم اداة الدراسة ،وبعد تحليل البيانات أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين واقع تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية وبين المستوى المطلوب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة كان متحققاً بدرجة منخفضة(8.58%) ،واستنتج الباحثان بإن الجامعات الليبية مازالت تفتقر إلى المتطلبات الأساسية اللازمة لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة بها.

3– دراسة المنيع 2000:

أوضحت نتائجها أن الجامعات السعودية مازالت تخرج أعدادًا كبيرة في تخصصات لا يحتاجها المجتمع ،حيث إن معظم خريجي التعليم العالي هم من ذوي التخصصات الأدبية ،والتي تشمل التربية والتعليم والعلوم الإنسانية، والاقتصاد والإدارة، ونسبة الخريجين في هذه التخصصات 85 %، بينما لم يتخرج من الجامعات السعودية في نفس فترة الدراسة سوى 15 % في التخصصات العلمية ،التي تشمل العلوم الطبية والعلوم الطبيعية والزراعية، حيث يوجد فائض كبير في أعداد الخرجين الذين يعانون من البطالة في بعض التخصصات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي، كما توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن العوامل التي تساهم في عدم توافق مخرجات التعليم مع متطلبات سوق العمل تتمثل في عدم توزيع الطلاب بين التخصصات حسب متطلبات السوق، وعدم إشراك قطاع العمل في تحديد سياسة القبول، وعدم تطوير المناهج حسب حاجة سوق العمل وعدم إلمام خريجي الجامعات باستخدامات الحاسوب وضعف لغتهم الإنجليزية ،وافتقارهم إلى الخبرة.

4–دراسة العضاضي 2012:

هدفت الدراسة إلى تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي السعودية. وقد تم الخروج بعدة نتائج من الدراسة الميدانية،كان أهمها: عدم قناعة بعض القيادات الأكاديمية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وغموض سياسات وإستراتيجيات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وضعف الحوافز

المالية والمعنوية. وقد تم اقتراح عدد من التوصيات، كان أهمها: نشر ثقافة الجودة، والاهتمام بالحوافز لأعضاء هيئة التدريس، واختيار قيادات تمتلك خبرات تشرف على تطبيق برنامج الجودة الشاملة.

5-دراسة بوزيان 2010:

هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات ومعوقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي. وقد كشفت نتائج الدراسة فيما يتعلق عن أهم المتطلبات: ضرورة دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة ،وترسيخ ثقافة الجودة بين جميع الأفراد، ومشاركة جميع العاملين، والتعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد وتفويض الصلاحيات. أما عن المعوقات فأهمها: عدم ملاءمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية والثقافة التنظيمية التي تتفق ومتطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة. المركزية في اتخاذ القرارات. ضعف الكوادر المدربة والمؤهلة في مجال إدارة الجودة. عدم ملاءمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب. عدم الربط بين الكليات بالجامعة وقطاعات سوق العمل.

6-دراسة الطرابلسية 2011:

إدارة جودة الخدمات التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي ، وقد هدفت الدراسة. إلى التعرف على مدى توفر وتطبيق مجالات التقويم الذاتي ومعايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي السورية. كمؤشرات على جودة الخدمات التعليمية والبحثية ،وعلى أداء المؤسسات في ظل وجود هيئة وطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، استنادا إلى آراء عينة ممثلة من أعضاء الهيئة التدريسية وطلاب الدراسات العليا في الجامعات الحكومية السورية. وقد كشفت أهم نتائج الدراسة. عن تدني مستوى تطبيق مجالات التقويم الذاتي المتمثلة بالرسالة، وأعضاء هيئة التدريس، والتعليم، والبحث العلمي، والموارد والانفاق، أما مجال الإدارة فكان مستوى التطبيق فيه متوسطا وفقا لأعضاء هيئة التدريس.

مناقشة الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة اتفقت جميع الدراسات على أن هناك تعثراً في تطبيق نظام الجودة الشاملة ؛بسبب قلة الدعم المادي ،وكثرة عدد الخريجين الذي لا ينطبق واحتياجات سوق العمل ،كما في دراسة (المنيع 1999) و(دراسة العضاضي2012)، وضعف الكوادر المدربة كما في (دراسة راضية

2010) ،واتفقت هذه الدراسات مع دراستنا الحالية، كما ظهرت في دراسة (مفتاح والطاهر2014) وجود ضعف في عمليات التوثيق الخاص بالجودة في جميع الكليات، وأكدت شيراز (2011)تدني مستوى تحقيق التقويم الذاتي والبحث العلمي واتفقت مع الدراسة الحالية ايضا في هذا المجال.

الفصل الثالث

منهج البحث وإجراءاته

المنهج المتبع في الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كركيزة أساسية من خلال جمع البيانات اللازمة وتحليلها ،كون هذا المنهج يركز على استطلاع الآراء لعينة الدراسة وتوجهاتها ،واستخدام المنهج الوصفي لوصف واقع المتغيرات المدروسة. أما المنهج التحليلي فيستخدم في تحليل نتائج المعالجات الإحصائية لمتغيرات الدراسة ،ووضع الاستنتاجات التي على أساسها تبنى التوصيات.

مجتمع الدراسة والعينة:

يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية وعددهم (97 ذكوراً) و(94 إناثاً) والمجموع الكلي (191).

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية من جميع الأقسام في الكلية، يمثل نصف المجتمع ،وعددها(95) ،إلا أني حصلت على (81) استبانة (39) إناثاً و(42) ذكوراً ،ولم تسترجع(14)استبانة.

أداة الدراسة:

استخدمت اداة الدراسة الحالية للباحث (د. سعيد بن علي العضاضي) مكونة من(38عبارة)،تمثل المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية، موزعة على خمسة مجالات ،وتم تطبيق الأساليب الإحصائية للحصول على ثبات الاستجابة وصدقها كما هو موضح ملحق(1).

الصدق.

صدق الاستبانة يعني قيام الأداة بالقياس الفعلي لما وضعت لقياسه، وقد اتبعت الدراسة أسلوب صدق المحكمين ،فقد عرضت الاستبانة على عدد(8) من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية والأكاديمية الليبية متخصصين في التربية وعلم النفس والخدمة الاجتماعية.

وللتأكد من صدق الأداة من حيث دقة صياغة الأسئلة وصحة العبارات ومدى شمولية الاستمارة ،وتوزيع خيارات الإجابة وبناءاً على الملاحظات والتوصيات الواردة من لجنة التحكيم تم تعديل بعض الفقرات وصياغة الاستبانة بشكلها النهائي.

صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي ، مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة ، وقد تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي من خلال إيجاد معامل الارتباط الخطي لبيرسون بين كل عنصر من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمجال الذي ينتمي إليه هذا العنصر ، وقد كانت النتائج إيجابية ،حيث دلت معاملات الارتباط المختلفة على أن هناك اتساقا داخليا لعناصر الاستبانة مع المجالات التي تنتمي إليها. وفيما يلي معاملات الارتباط المختلفة لكل عنصر مع المجال الذي ينتمي إليه.

المحور معامل الارتباط

المحور الأول: 0.75

المحور الثاني: 0.57

المحور الثالث: 0.75

المحور الرابع: 0.75

المحور الخامس: 0.77

الثبات:

تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ.

البيان	معامل ألفاكرونباخ
الاستبانة ككل	0.873
المحور الأول	0.789
المحور الثاني	0.771
المحور الثالث	0.717
المحور الرابع	0.804
المحور الخامس	0.669

يتضح من خلال الجدول السابق أن معامل ألفا كرونباخ للاستبانة ككل بلغ 0.873 ، وهي قيمة مرتفعة وممتازة من الناحية الإحصائية ، وهذا يعني أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

الأساليب الاحصائية:

لإنجاز الإطار العملي للدراسة استخدم برنامجي التحليل الإحصائي SPSS و Minitab لتفريغ البيانات وتحليل اختبار الفروض ، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات.
- اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- اختبار ولكوكسن لعينة واحدة.
- اختبار t لعينة واحدة.
- اختبار كولوجروف –سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي (وضعت في الملاحق)
- اختبار مان وتني.
- تحليل التباين.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

لتحقيق أهداف الدراسة: سيتم عرض النتائج ومناقشتها وفقا لأهداف الدراسة

أما بالنسبة للهدف الأول (تحديد المعوقات الراهنة التي تقف حجر عثر دون تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة)ظهر أن جميع فقرات الاستبانة المكونة من 38 فقرة ،تعتبر معوقات تقف حجر عثر في سبيل تطبيق الجودة في كلية التربية ،كما في جدول (1) ،ومن خلال هذه النتائج تم ترتيب جوانب المعوقات الخمسة حسب قوتها تنازليا كما في الجدول أدناه.

جدول (1) يبين ترتيب الجوانب تنازليا من أعلى إلى أدنى

الجوانب	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى المعنوية
جوانب البحث العلمي	2.41	0.42	0.000
جوانب خدمة المجتمع	2.33	0.41	0.000
الجوانب التنظيمية	2.31	0.28	0.000
الجوانب التعليمية والمعرفية	2.25	0.44	0.000
الجوانب القيادية	2.19	0.51	0.000

وقد تم تفسير النتائج كما يأتي:

جوانب البحث العلمي:

بشكل عام، يتضح من خلال الجدول السابق أن متوسط إجابات محور جوانب البحث العلمي كان 2.41 ،بانحراف معياري يساوي 0.42، ومستوى معنوية مشاهد 0.000، مما يعني أن جوانب البحث العلمي تعتبر أحد المعوقات التي تحول دون تطبيق مفاهيم إدارة الجودة.

جوانب خدمة المجتمع:

بشكل عام ، يتضح من خلال الجدول السابق أن متوسط إجابات محور جوانب خدمة المجتمع كان 2.33، بانحراف معياري يساوي 0.41، ومستوى معنوية مشاهد 0.000، مما يعني أن جوانب خدمة المجتمع تعتبر أحد المعوقات التي تحول دون تطبيق مفاهيم إدارة الجودة.

الجوانب التنظيمية:

بشكل عام، يتضح من خلال الجدول السابق أن متوسط إجابات محور الجوانب التنظيمية كان 2.31 ،بانحراف معياري يساوي 0.28 ،ومستوى معنوية مشاهد 0.000، مما يعني أن الجوانب التنظيمية تعتبر أحد المعوقات التي تحول دون تطبيق مفاهيم إدارة الجودة.

الجوانب التعليمية والمعرفية:

بشكل عام، يتضح من خلال الجدول السابق متوسط إجابات محور الجوانب التعليمية والمعرفية كان 2.25، بانحراف معياري يساوي 0.44، ومستوى معنوية مشاهد 0.000، مما يعني أن الجوانب التعليمية والمعرفية تعتبر أحد المعوقات التي تحول دون تطبيق مفاهيم إدارة الجودة.

الجوانب القيادية:

بشكل عام ، يتضح من خلال الجدول السابق متوسط إجابات محور الجوانب القيادية كان 2.19 ،بانحراف معياري يساوي0.5 ،ومستوى معنوية مشاهد 0.000 ، مما يعني أن الجوانب القيادية تعتبر أحد المعوقات التي تحول دون تطبيق مفاهيم إدارة الجودة.

ولتحقيق الهدف الثاني (التعرف على المعوقات وفقا للجنس)

جدول (2) يبين التعرف على المتوسط والانحراف المعياري لمعرفة الفروق بين آراء الجنسين

الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	مستوى المعنوية
ذكر	39	2.32	0.26	728.5	0.392
أنثى	42	2.30	0.27		

يتضح من خلال الجدول السابق أن مستوى المعنوية المشاهد P-value يساوي 0.392، وهي أكبر من 5%، مما يعني عدم وجود اختلاف بين آراء الذكور والإناث حول موضوع معوقات الجودة الشاملة.

ولتحقيق الهدف الثالث (التعرف على المعوقات وفقا للمؤهل العلمي)

جدول (3)يبين التعرف على المتوسط والانحراف المعياري لمعرفة الفروق وفقا للمؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	مستوى المعنوية
ماجستير	59	2.29	0.28	1.14-	0.257
دكتوراه	22	2.37	0.19		

يتضح من خلال الجدول السابق أن مستوى المعنوية المشاهد P-value يساوي 0.257 ،وهي أكبر من 5%، مما يعني عدم وجود اختلاف بين آراء تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ولتحقيق الهدف الرابع (التعرف على المعوقات وفقا للخبرة)

جدول (4) يبين التعرف على المتوسط والانحراف المعياري لمعرفة الفروق بين آراء هيئة التدريس حسب الخبرة

الخبرة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	مستوى المعنوية
1 --- 4'	30	2.33	0.26	0.45	0.639
4 --- 8'	35	2.31	0.22		
8 ---	16	2.26	0.34		
المجموع	81	2.31	0.26		

يتضح من خلال الجدول السابق أن مستوى المعنوية المشاهد P-value يساوي 0.639 ،وهي أكبر من 5% ، مما يعني عدم وجود اختلاف بين آراء المبحوثين يعزى لمتغير الخبرة.

أهم النتائج:

من خلال ما توصلت إليه الدراسة عن طريق تحقيق أهدافها:

1- إن جميع أعضاء هيئة التدريس أكدوا على المعوقات جميعها تعتبر حجر عثر أمام تحقيق الجودة.

2- لا توجد فروق دالة إحصائيا بين آراء أفراد العينة حسب متغير الجنس والمؤهل العلمي والخبرة.

وهذا يدل على أن هناك معوقات اتفق عليها الجميع وهي التي تعيق تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية.

التوصيات

1-ضرورة الارتقاء بجودة البحث العلمي بجودة البحث العلمي، وذلك من خلال جودة المجلات العلمية المتخصصة، والتي تفضي إلى جودة البحوث المنشورة.

2--نشر ثقافة الاحتراف الأكاديمي ومنظومته (الاستعداد للتطوير، الالتزام لأخلاق المهنة، الولاء للكلية والجامعة، التفرغ، التميز في العطاء) ،وتجاوز معوقات الاحتراف ، وخلق الظروف المحفزة لها لرفع الكفايات العلمية والمهنية لأعضاء هيئة التدريس، ،وخلق اتجاهات إيجابية نحو العمل الجامعي لتحقيق أهداف التعليم العالي.

3-تقليل الآثار والمعوقات المادية من خلال دعم الاقسام العلمية للبنى التحتية ،كتكنولوجيا التعليم والتأكيد على المواد التطبيقية وتوفير متطلباتها.

4-إقامة ورش عمل تركز على كيفية إعداد البحوث ذات الجودة العالية.

5- إقامة حلقات نقاشية تتناول قضايا التدريس وصعوباته ،وكيفيه التعامل مع الطلبة وفق منظور إدارة الجودة الشاملة.

6-تبني أسلوب التخطيط الإستراتيجي في التطوير العلمي والعملي لأعضاء هيئة التدريس في الكلية.

7-تبني أسلوب الجودة الشاملة داخل الكلية بشكل مستمر.

8- تبني سياسة خدمة المجتمع من قبل كلية التربية ،وذلك بأعداد اللقاءات والندوات لأفراد المجتمع المحلي.

المصادر

1. إبراهيم، كاظم إبراهيم،2001،التخطيط والتنمية والتعليم العالي، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن.
2. إدريس، جعفر عبد الله، أحمد عثمان إبراهيم،2012، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة، جامعة الطائف، مجلة علمية محكمة تصدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، المجلد الثالث، العدد السابع.
3. بن إعماره، منصور،2011 ،الإبداع والابتكار كوسيلة لتحقيق الجودة في التعليم العالي، ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة باجي مختار.
4. بوزيان، راضية ، 2010،واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية ،ضمان الجودة في التعليم العالي.

5. الجبيوري، ميسر إبراهيم أحمد،2010، إدارة الجودة جوانب نظرية وتجارب واقعية، معهد إدارة العامة الرياض.

6. حسن، محمد وبسام عزام،1999، إدارة الجودة وعناصر نظام الجودة، دمشق، مركز الرضا للكومبيوتر.

7. حمادات محمد، حسن محمد ، 2008، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المنظمات التربوية، عمان، دار حامد، الطبعة الأولى.

8. درباس، أحمد سعيد،2001،إدارة الجودة الشاملة وإمكانية الإفادة منها في القطاع الرياضي السعودي، رسالة الخليج العربي، مكتبة التربية، لدول الخليج، العدد 50،الرياض، السعودية.

9. رزق الله، حنان،2010،أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، دراسة ميدانية لعينة لكليات جامعة منتوري قسنطينة.

10. شهرة، حبيبة ،2015، فجوة البحث العلمي بين الغرب و العرب، الملتقى الرابع للبحث العلمي في العصر الرقمي، مركز البحوث والاستشارات الاجتماعية بلندن والمركز الاحتواء الاجتماعي دولة قطر.

11. الطرابلسية ، شيراز محمد، 2011،إدارة جودة الخدمات التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي، عمان: مكتبة العربي للنشر والتوزيع، ط1.

12. العبيدي، سيلان جبران،2008،ضمان جودة مخرجات التعليم في إطار حاجات المجتمع، المنظمة العربية للتربية والثقافة جامعة صنعاء.

13. العزاوي، محمد عبد الوهاب، 2000 ، إدارة الجودة الشاملة ، دار اليازودي العلمية للنشر والتوزيع، عمان.

14. العضاضي، سعيد بن على، 2012، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي العدد 9.

15. عطية، محسن علي،2008، الجودة الشاملة والمنهج، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن،ط1.

16. عطية، محسن علي،2009،،الجودة الشاملة والجديد في التدريس، دار صفاء للنشر والتوزيع،ط1

17. عقيلي، عمر وصفي 2001، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل، عمان الأردن.

18.عماد، أبوالرب وآخرون، 2010، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان.

19.الفقي، مصطفى عبد الله محمود، وعيسى صالحين فرج 2012، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، المجلد السادس العدد 14،ليبيا .

20.قاصدي، فايزة، طبيب فتحية، 2017، مفهوم الجودة في التعليم العالي، جامعة عبد الرحمن بن خلدون، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 27.

21.محمد، خلف عمر ، 1994، تحسين الأداء الإداري في مؤسسات التعليم العالي في الدول العربية، قراءات، حول التعليم العالي اليونسكو العدد السادس، عمان.

22.مدوخ، نصر الدين حمدي سعيد،2008، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية، كلية التربية في الجامعة الإسلامية، غزة ،رسالة ماجستير .

23.مفتاح، علي جاب الله، والمكاشفي الخضر الطاهر،2014، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة سرت– ليبيا.

24. McGoldrik, Gerrym, 1994, The complete quality manual, London.