

مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية

دراسة تطبيقية على جامعة طرابلس

■ د. مفتاح محمد عمار* ■ أ. نبهة خليفة بن جامع**

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة طرابلس وكذلك التعرف على مدى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية حول متطلبات إدارة الجودة الشاملة بالجامعة قيد الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية للعاملين، حيث تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على تساؤل رئيسي وهو: ما مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعة قيد الدراسة. و اعتمدت الدراسة على فرضيتين أساسيتين الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة طرابلس وبين الأبعاد المكونة لهذه المتطلبات، أما الفرضية الثانية تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في آراء أفراد العينة حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى للمتغيرات الشخصية للعاملين، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي باعتبار أن هذا المنهج يفرضه طبيعة موضوع الدراسة، كما تم تصميم استمارة استبيان وتوزيعها على العينة المستهدفة، وتم الحصول على (345) استبانة مطابقة لإجابات وتساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :-

1 - أظهرت نتائج الدراسة انخفاض مستوى متطلبات بيئة الجودة، حيث بلغت قيمة متوسط الاستجابة (2.706) وهذا يشير إلى ضعف متطلبات بيئة الجودة بالجامعة قيد الدراسة.

* عضو هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة طرابلس

** عضو هيئة التدريس متعاون بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة طرابلس

2 - بينت الدراسة انخفاض مستوى التخطيط الاستراتيجي للجودة حيث بلغت قيمة متوسط الاستجابة (2.633) وهذا يشير إلى ضعف التخطيط الاستراتيجي للجودة بالجامعة قيد الدراسة.

3 - لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في آراء أفراد العينة حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة طرابلس وبين الأبعاد المكونة لهذه المتطلبات والمتمثلة في (متطلبات بيئة الجودة - والتخطيط الاستراتيجي للجودة)

المصطلحات الدالة: الجودة، إدارة الجودة الشاملة، متطلبات الجودة الشاملة بالتعليم الجامعي.

المبحث الأول / الإطار النظري للدراسة

المقدمة :-

إنّ تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة يتطلب توفير المناخ الملائم للتطبيق وإذا لم يتوفر هذا المناخ فإنه يتوجب على إدارة المنظمة العمل على تغيير ثقافة المنظمة وقيمها وتعديل هيكلها التنظيمي وتوجيه أنماط الإشراف بالشكل الذي يتناسب مع تطبيق هذا المفهوم الجديد ومن أهم المتطلبات التي ينبغي توافرها عند البدء بتطبيق منهجية إدارة الجودة هو توفير بيئة أو مناخ تنظيمي مناسب والعمل على نشر ثقافة الجودة وتبني فلسفة إدارية وثقافية جديدة ينبغي أن تحل محل الثقافة التقليدية وهذه العملية تقتضي بأن تعمل المؤسسة التعليمية بقيادتها العليا على نشر ثقافة الجودة بين العاملين في مختلف المستويات الإدارية وكذلك التركيز على التخطيط الاستراتيجي للجودة هذه الخطوة تتطلب دراية تامة بمدخلات نظام الجودة وعملياته ومواصفات مخرجاته، بمعنى أن المخططين يجب أن يمتلكون رؤية واضحة عن جميع مدخلات البرنامج وعملياته (جودة، 2010، ص.205)

ومما لا شك فيه أن قطاع التعليم الجامعي في ليبيا، شهد العديد من التغيرات التي لا بد من اتخاذ الإجراءات المتعلقة بالتكيف مع تلك المتغيرات في تطوير وتحسين سلوك القائمين في تقديم الخدمة، والأفراد المتلقين لهذه الخدمة، ولعل من أهم تلك الجوانب المقترنة بالتكيف هو إدخال مفاهيم الجودة الشاملة لتعزيز دور تلك المنظمات التعليمية في تحقيق إشباع حاجات الأفراد متلقي الخدمة وانطلاقاً من ذلك فقد سعت الدارسة للتعرف على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة طرابلس، هادفين من هذه الدارسة إعطاء صورة متكاملة لسبل تطبيق إدارة الجودة الشاملة من الناحية الفكرية

بجامعة طرابلس، وتمكين العاملين في الإدارة العامة بهذه الجامعة من التفكير جدياً وبوعي هادف نحو تطبيق هذه المفاهيم سيما وأنّ هذا المفهوم يعد من المفاهيم الفكرية والإدارية الحديثة نسبياً الذي جعل العديد من المنظمات أكثر نهوضاً وتطويراً في مختلف الأقطار والبلدان المتقدمة والنامية على حد سواء.

1.1 مشكلة الدراسة :-

إذا كان نجاح الإدارة يرتبط بالكفاءة الإنتاجية، لذا ظهرت إدارة الجودة الشاملة (TQM) لتحقيق رفع الإنتاجية واستمرارية الجودة، وأصبحت إدارة الجودة الشاملة إستراتيجية متكاملة لتطوير المؤسسات الإنتاجية والخدمية على حدٍ سواء ومنها المؤسسات التعليمية، لأنها إدارة تركز على أداء العمل بطريقة صحيحة وبأسلوب نموذجي ومثالي يتجنب تبديد الموارد أو سوء استغلالها ويقلل المنازعات بين العاملين ويرضي المستفيدين ويدعم الابتكار والتجديد(عبدالفتاح، 2000 ، ص 25)

ويرى الباحثان أنّ هناك فجوة بين ما هو متوقع أن تقدمه الجامعة من جودة في مخرجاتها وبين ما ينتظره العميل للاستفادة من تلك الجودة، لذا يأمل الباحثان في أن تكون هذه الدراسة حجر الأساس لبداية تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الجامعة قيد الدراسة لتكون المخرجات كما يتوقع (المستفيد الأول) الجامعة قيد الدراسة وكما يتوقع (المستفيد الثاني) الجمهور والمجتمع.

وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: - ما مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة طرابلس ؟

● هل توجد فروق بين إجابات أفراد العينة حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة قيد الدراسة تعزى لمتغيراتهم الشخصية ؟

1.2 فرضيات الدراسة : تتمثل فرضيات الدراسة في الآتي :-

الفرضية الرئيسية الأولى :- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة طرابلس وبين الأبعاد المكونة لهذه المتطلبات والتمثلة في (متطلبات بيئة الجودة - التخطيط الاستراتيجي للجودة).

- ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات التالية :-

1 - وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متطلبات بيئة الجودة السائدة بكليات جامعة طرابلس ومتطلبات بيئة الجودة المطلوب لتطبيق متطلبات إدارة الجودة

الشاملة .

2 - وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي للجودة السائد في كليات جامعة طرابلس والتخطيط الاستراتيجي المطلوبة لتطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة .

الفرضية الرئيسية الثانية :- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في آراء أفراد العينة حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة طرابلس تعزى للمتغيرات الشخصية للعاملين.

3.1 أهداف الدراسة :-

- 1 - معرفة مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة طرابلس.
- 2 - محاولة التعرف على آراء أعضاء هيئة التدريس بالجامعة قيد الدراسة بخصوص الأبعاد المتمثلة كمتطلبات تحول دون تطبيق الجودة الشاملة.
- 3 - معرفة مدى تأثير متغيرات الدراسة في تحديد متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة قيد الدراسة .
- 4 - تقديم بعض التوصيات التي من شأنها أن تساهم في تحسين جودة الكليات بالجامعة قيد الدراسة.

أهمية الدراسة :-

- 1 - تتضح أهمية هذه الدراسة من نقص الدراسات حول جودة التعليم الجامعي فضلاً عن أنها ستفتح المجال لمزيد من الدراسات حول هذا الموضوع بالتطبيق على جامعات أخرى وبالتالي فإن هذه الدراسة تمثل إضافة أكاديمية في هذا المجال وإثراء المكتبة بمثل هذه الدراسات.
- 2 - تفيد هذه الدراسة القيادات العليا وصانعي القرار بجامعة طرابلس في تبني رؤية مستقبلية لفلسفة أكثر حداثة للتعليم الجامعي في ليبيا .
- 3 - تبرز الدراسة أهمية مدخل إدارة الجودة الشاملة في تحسين النظام التعليمي الجامعي وتطويره .

5.1 منهجية الدراسة :-

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي الذي اعتمدت عليه الدراسة لغرض تحقيق أهدافها

من خلال تحليل البيانات والمعلومات ومناقشتها ، وذلك لمعرفة مدى وجود علاقة ناتجة بين متغيرات الدراسة من عدمه، كذلك استخدام صحيفة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات الضرورية لاستيفاء هذه الدراسة ، واستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات بأسرع وقت وأكثر دقة .

1.6 متغيرات الدراسة :-

- 1 - المتغير المستقل :- ويشمل المتغيرات الشخصية للعاملين متمثلة في (الجنس - المسمى الوظيفي - المؤهل العلمي - الدرجة العلمية - سنوات الخبرة) .
- 2 - المتغير التابع :- ويمثل متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية وتشمل في هذه الدراسة (متطلبات بيئة الجودة - التخطيط الاستراتيجي للجودة) .

1.7 مجتمع وعينة الدراسة :-

- 1 - تتمثل بيئة الدراسة في جامعة طرابلس إحدى مؤسسات التعليم الجامعي في ليبيا .
- 2 - أما مجتمع الدراسة فيمثل بالكليات قيد الدراسة وهي (كلية الاقتصاد - كلية الآداب - وكلية التربية - وكلية اللغات - كلية الطب البيطري - كلية الهندسة - كلية التقنية المعلومات - كلية التربية بجنزور - كلية الفنون والإعلام - كلية القانون - كلية التربية طرابلس - كلية الزراعة - كلية العلوم - كلية التربية قصر بن غشير - كلية الطب البشري - تقنية المعلومات - كلية طب الأسنان - كلية الصيدلة)
- 3 - شملت عينة الدراسة أعضاء هيئة التدريس - العمداء - رؤساء الأقسام - مدراء مكاتب الجودة وعددهم (3039) مفردة، وتم اختيار عينة عشوائية قدرها (400) مفردة وتم الحصول على (345) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي .

1.8 حدود الدراسة :-

- الحدود الموضوعية :- تم التركيز في هذه الدراسة على (مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة في المؤسسات الجامعية) .
- الحدود الزمنية :- أجريت الدراسة خلال الفترة من (2015 - 2016) نظرا لتوفر البيانات والمعلومات اللازمة لاستيفاء هذه الدراسة .
- الحدود المكانية :- أجريت الدراسة في جامعة طرابلس .

- الحدود البشرية : - العينة قيد الدراسة بالمؤسسة تتمثل في أعضاء هيئة التدريس - عمداء - رؤساء الأقسام - رؤساء مكاتب الجودة في الجامعة قيد الدراسة .

9.1 مصطلحات الدراسة :-

1 - الجودة :-

إنها "مدخل جديد في أداء العمل يتطلب تجديد الأساليب الإدارية التقليدية والالتزام طويل الأجل ووحدة الأهداف والعمل الجماعي ومشاركة جميع أفراد المؤسسة" (عليمات، 2001، ص19).

2 - إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي :-

تعرف بأنها فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقت جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير(جودة، 2010، ص22).

المبحث الثاني / الإطار النظري للدراسة

1.2 مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي :-

بالاطلاع على الأدب التربوي بإدارة الجودة الشاملة يلاحظ انتقلت مفاهيم الجودة الشاملة ومعاييرها من مرحلة الى أخرى ، ونلاحظ بصورة جلية استخدام التربويين لنموذج ستيورات حيث اعتبر المؤسسة

التعليمية هي المصنع والطلاب يقومون مقام العمال ، واعتبر المعلمين و الإداريين يمثلون الإدارة ، وتعرف إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي : بأن تكون الإدارة الجامعية مسؤولة عن الالتزام بطريقة عمل من أجل تطوير شامل ومستمر يقوم على جهد جماعي بروح الفريق ، ويتضمن ذلك كافة مجالات النشاط على مستوى الجامعة أو الكلية أو القسم ، توجه هذه الطريقة نحو الطالب للتحسين المستمر ، ويعني التزام الإدارة الجامعية وهيئة التعليم بالجودة ، واهتمام القيادة بها وتقديم برامج فعالة في التقويم (بدير، 2001، ص62).

ويعرف المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية (الجودة) تعني الدقة والإتقان والالتزام بتطبيق المعايير القياسية في الأداء .

ودراسة أخرى عرفتها على أنها : "مجموعة الأنشطة والممارسات التي يقوم بها

المسؤولون عن تسيير شؤون الجامعة - فريق إدارة الجودة - والتي تشمل التخطيط للجودة وتنفيذها وتقييمها وتحسينها ، في جميع مجالات العملية التعليمية بالجامعة (مصطفى، 2005، ص67).

2.2 أهمية الجودة الشاملة في التعليم الجامعي :-

تواجه المنظمات ومنها الجامعات ومراكز المعلومات ومؤسسات التعليم العالي المختلفة مجموعة من التحديات متمثلة في انخفاض الانتاجية وزيادة التكاليف ونقص الموارد المالية ، وتبني أساليب غير فعالة لتحقيق الاهداف المنشودة ، ومن هنا يتضح مدى أهمية إدارة الجودة الشاملة ، ومدى أهمية تطبيقها في المجال التربوي ولا سيما في مؤسسات التعليم العالي .

تشير بعض الدراسات إلى أن تبني إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحقيق أمور عديدة منها :-

- 1 - التركيز على حاجات الزبائن و الأسواق بما يمكنها من تلبية متطلبات الزبائن .
- 2 - تحقيق الأداء العالي للجودة في جميع المواقع الوظيفية ، وعدم اقتصرها على السلع والخدمات .
- 3 - القيام بسلسلة من الإجراءات الضرورية لإنجاز جودة الأداء .
- 4 - الفحص المستمر لجميع العمليات واستبعاد الفعاليات الثانوية في إنتاج السلع ، وتقديم الخدمات.
- 5 - تطوير مدخل الفريق لحل المشاكل ، وتحسين العمليات

3.2 متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :-

إن خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم لا تختلف كثيرا عن خطوات تطبيقها في المصانع والمؤسسات التعليمية أيا كان مستواها عندما تعتمز الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في عملها لا بد لها من القيام بالخطوات التالية :-

1 - نشر ثقافة الجودة الشاملة :-

إن الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية وثقافية جديدة ينبغي أن تحل محل الثقافة التقليدية وهذه العملية تقتضي بأن تعمل المؤسسة التعليمية بقيادتها العليا على نشر ثقافة الجودة بين العاملين في المؤسسات التعليمية والإيمان بها والانحياز التام لتطبيقها

ولتحقيق ذلك يجب على المؤسسة التعليمية ما يأتي :-

- تهيئة المناخ التعليمي الذي يقتضي تطبيق نظام الجودة الشاملة ،
- 2 - تبصير جميع العاملين في المؤسسات التعليمية بمبادئ الجودة وأهميتها ومعايير وما تحقق من فائدة للإفراد والمجتمع والمؤسسات وما توفر من نوعية وتقليل الكلفة والهدر في الوقت والجهد ، ويتم ذلك كما يلي :
- اختيار المدربين والعاملين الذين يتسمون بمؤهلات للعمل في إطار إدارة الجودة الشاملة .
- عقد لقاءات ومؤتمرات وإلقاء محاضرات من خبراء في نظام الجودة للتعريف بهذا المفهوم.
- بناء برامج تدريبية للإداريين والعاملين تؤهلهم للتخطيط لنظام الجودة وتنفيذ وتحسينه وضبطه.
- تزويد جميع العاملين بأسس العمل التي يقوم عليها نظام إدارة الجودة الشاملة.
- التأكد من أن الجميع أصبحوا قادرين على تنفيذ برامج إدارة الجودة الشاملة (الشبراوي، 1995، ص7).

2 - دعم وتأييد الإدارة العليا لبرنامج إدارة الجودة الشاملة

يعتبر من أهم العوامل لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة فقرار تطبيقها هو قرار استراتيجي يتم اتخاذه من جانب القيادة الإدارية العليا في المؤسسة بهدف نشر وتطوير رؤية ورسالة المؤسسة في إطار استراتيجيتها ويتمثل هذا الدعم والتأييد في إعلان تطبيق إدارة الجودة الشاملة أمام جميع المستويات داخل المؤسسة والالتزام بالخطط والبرامج على كافة المستويات و تخصيص الموارد والإمكانيات اللازمة للتطبيق كالموارد المالية والبشرية)، فالإدارة العليا هي القاطرة التي تجر العربات لإحداث التغيير داخل المؤسسة).

3 - تبني الأنماط القيادية المناسبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة :

إن النمط القيادي الأمثل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة هو ذلك النمط الذي يعمل بروح الفريق و يشجع العمل الجماعي والتنسيق بين كافة أعضاء الفريق ويهتم بالجانب الهيكلي في التنظيم ويعمل على غرس القيم الإيجابية بين أفراد المؤسسة (جون مارش، 1996،

ص49 - 51)

4 - التعليم والتدريب :

حتى يتم تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالشكل الصحيح يجب تدريب وتعليم المشاركين بأساليب وأدوات ذلك المفهوم الحديث كي يمكن أن يقوم على أساس سليم وصلب وبالتالي يؤدي إلى النتائج المرغوبة من تطبيقها حيث إن تطبيق ذلك البرنامج بدون وعي أو فهم لمبادئه ومتطلباته يؤدي إلى الفشل السريع فالوعي الكامل يمكن تحقيقه عن طريق برامج التدريب الفعالة. و الهدف من التدريب هو نشر الوعي وتمكين المشاركين من التعرف على أساليب التطوير.

5 - تشكيل فرق العمل :

يتم تأليف فرق العمل بحيث تضم كل واحدة منها ما بين خمسة إلى ثمانية أعضاء من الأقسام المعنية مباشرة أو ممن يؤدون فعلاً العمل المراد تطويره والذي سيتأثر بنتائج المشروع ، وحيث إن تلك الفرق ستقوم بالتحسين لذا يجب أن يكونوا من الأشخاص الموثوق بهم ، والذين لديهم الاستعداد للعمل والتطوير كما يجب أن يعطوا الصلاحية للمراجعة وتقييم المهام التي تتضمنها العملية وتقديم المقترحات لتحسينها (النعيمي 2009، ص224).

6 - التخطيط لتطبيق نظام الجودة :-

إن هذه الخطوة تتطلب دراية تامة بمدخلات نظام الجودة وعملياته ومواصفاته ومخرجاته ، بمعنى أن المخططين يجب أن يمتلكون رؤية واضحة عن جميع مدخلات البرنامج وعملياته وعليهم:

1 - تحديد أهداف المؤسسة التعليمية :

بما أن درجة جودة الأهداف تحكمها صلتها باحتياجات الطلبة والمجتمع وسوق العمل فإن ذلك يقتضي إيجاد مخرج تعليمي يلبي رغبات واحتياجات كل عملاء المؤسسة التعليمية من خلال ذلك .

أ - تحديد رسالة المؤسسة التعليمية في ضوء أهدافها .

ب - تحديد العملاء أو المستفيدين من الخدمة التعليمي

ج - تحديد متطلبات العملاء والمواصفات التي يتوقعونها في المنتج (الخريج) أو

الخدمة التعليمية(سعيد، 2008، ص42).

7 - التنظيم لتطبيق نظام الجودة :-

إن تبني نظام تطبيق إدارة الجودة في التعليم يقتضي إعادة تنظيم العملية التعليمية لتستجيب إلى معايير نظام الجودة وعلى هذا الأساس فإن تنظيم الجودة يجب أن يتسم بما يلي :-

- وحدة الفعالية بين أقسام المؤسسة التعليمية والعاملين فيها .
- إن كل فرد في المؤسسة التعليمية يجب أن يكون على بينة من رسالة المؤسسة وأهدافها .
- تقليل المنافسة بين أقسام المؤسسة والعاملين فيها وتنمية روح الفريق في العمل .

8 - تنفيذ نظام الجودة :-

إن تنفيذ خطة نظام الجودة يقع على فرق العمل داخل المؤسسة التعليمية إذ تحديد مجموعات صغيرة يطلق عليها دوائر الجودة تتولى كل مجموعة مهمات محددة في تطبيق نظام الجودة وتحدد كل مجموعة الأنشطة المطلوب تنفيذه والوقت اللازم للتنفيذ والكلفة التقديرية ، وضع سبل التغلب على المعوقات المحتملة ومتابعة الجودة في المجال أو القسم لتحقيق جودة العملية التعليمية وزيادة جودة الأداء وتقليل نسبة الفاقد في الانتاج واشتراك جميع العاملين في المؤسسة التعليمية في تحمل مسؤولية التحسين المستمر وصنع القرار ونشر ثقافة الجودة .

9 - التقويم :-

إن التقويم في إدارة الجودة الشاملة يتسم بالشمول والاستمرارية ويهدف إلى التأكد من أن جميع الأعمال التعليمية والإدارية المؤثرة في الجودة تتم تأديتها بالكفاءة المطلوبة باستخدام تقنيات الجودة الشاملة كما تؤدي إلى تطوير وتحسين مستمر في الأداء المعرفي والإداري (عشبية، 2000، ص548) .

المبحث الثالث / الإجراءات والمنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية

بعد تجميع استمارات الاستبيان استخدم الباحثان الطريقة الرقمية في ترميز البيانات حيث تم ترميز الإجابات كما بالجدول رقم (3.1) وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي .

جدول رقم(3.1) توزيع الدرجات على الإجابات المتعلقة بمقياس ليكارت الخماسي

| الإجابة | غير موافق تماماً | غير موافق | موافق إلى حد ما | موافق | موافق تماماً |
|---------|------------------|-----------|-----------------|-------|--------------|
| الدرجة | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1.3 التحليل الإحصائي :- تم إجراء التحليل الإحصائي للبيانات اللذين تم التركيز

عليهما في هذه الدراسة وهما (بعد متطلبات بيئة الجودة وبعد التخطيط الاستراتيجي للجودة) وهما يمثلان الفرضية الأولى في هذه الدراسة.

أ. متطلبات بيئة الجودة :-

لقد بينت النتائج في الجدول (3.1) أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور متطلبات بيئة الجودة وإجمالي المحور كانت دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05 ، حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية جميعها أقل من 0.05 ، وبذلك تعتبر المحاور صادقة لما وضعت.

جدول (3.1) معامل الارتباط بين عبارات محور متطلبات بيئة الجودة وإجمالي المحور

| ت | العبارات | معامل الارتباط | قيمة الدلالة الإحصائية |
|----|---|----------------|------------------------|
| 1 | توفر الكلية المناخ الملائم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة. | 0.698 | 0.000** |
| 2 | يتبوأ مكتب الجودة مكانة ملائمة ضمن الهيكل التنظيمي. | 0.726 | 0.000** |
| 3 | تكلف الإدارة قيادات مؤهلة لإدارة TQM | 0.736 | 0.000** |
| 4 | يساهم مكتب الجودة بوضع إجراءات تطبيق الجودة بالكلية. | 0.797 | 0.000** |
| 5 | تضع الإدارة شخصاً مؤهلاً للإشراف على مكتب الجودة. | 0.721 | 0.000** |
| 6 | توفر الكلية نظام اتصالات يسمح بتواصل جميع المستويات إدارياً. | 0.781 | 0.000** |
| 7 | تحرص الكلية على نشر ثقافة الجودة بين العاملين | 0.822 | 0.000** |
| 8 | تؤسس الكلية نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة. | 0.843 | 0.000** |
| 9 | توفر الكلية دليل للجودة يلتزم بمعايير المركز الوطني للاعتماد والجودة الليبية. | 0.766 | 0.000** |
| 10 | تطبق الكلية نظام التوثيق لتقييم مدى تحقيق أهداف الكلية لمعايير الجودة. | 0.79 | 0.000** |
| 11 | توزع الكلية نشرات دورية حول الجودة لزيادة وعي العاملين بسياسات الجودة. | 0.763 | 0.000** |

** القيم ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.01

ب. التخطيط الاستراتيجي للجودة :-

لقد بينت النتائج في الجدول (3.2) أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور التخطيط الاستراتيجي للجودة وإجمالي المحور كانت دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05 ، حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية جميعها أقل من 0.05 ، وبذلك تعتبر المحاور صادقة لما وضعت.

جدول (3.2) معامل الارتباط بين عبارات محور التخطيط الاستراتيجي للجودة وإجمالي المحور

| ت | العبارات | معامل الارتباط | قيمة الدلالة الإحصائية |
|----|---|----------------|------------------------|
| 1 | يعتبر الطالب في الكلية محور عملية التخطيط الاستراتيجي. | 0.562 | 0.000** |
| 2 | تنسجم أهداف الجودة مع الأهداف العامة للكلية. | 0.69 | 0.000** |
| 3 | تسعى الكلية لتطوير النظام الأساسي ليتلاءم مع سياسة الجودة (الرؤية، والرسالة، والأهداف). | 0.793 | 0.000** |
| 4 | تركز الكلية على النظام ككل في تطبيقها TQM | 0.765 | 0.000** |
| 5 | تتبنى الكلية طرقاً لإدارة الجودة تتوافق مع خصوصيتها. | 0.8 | 0.000** |
| 6 | تقوم الكلية بمراجعة نظام TQM على فترات مخطط لها. | 0.777 | 0.000** |
| 7 | تسعى الكلية جاهدة للحد من مقاومة العاملين للتغيير. | 0.709 | 0.000** |
| 8 | تشكل الكلية فريقاً موهباً للتقييم يقوم بوظائفه وفق برنامج زمني مخطط. | 0.772 | 0.000** |
| 9 | تعتمد إدارة الجودة الشاملة على التغذية الراجعة في الإجراءات التصحيحية. | 0.783 | 0.000** |
| 10 | تجري الكلية التقييم الذاتي في ضوء معايير المركز الوطني للضمان والاعتماد والجودة الليبية | 0.751 | 0.000** |
| 11 | تعمل الكلية على توجيه التخطيط إلى اللامركزية. | 0.756 | 0.000** |

** القيم ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.01

3.2 نتائج معامل ألفا (للاتساق الداخلي) :-

إن معامل ألفا يزودنا بتقدير جيد في أغلب المواقف وتعتمد هذه الطريقة على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، وأن قيمة معامل ألفا للثبات تعد مقبولة إذا كانت (0.6) و أقل من ذلك تكون ضعيفة.

جدول (3.3) يوضح معامل ثبات محاور الاستبانة

| ت | المجالات | عدد الفقرات | معامل ألفا |
|---|----------------------------|-------------|------------|
| 1 | متطلبات بيئة الجودة | 11 | 0.93 |
| 2 | التخطيط الاستراتيجي للجودة | 11 | 0.917 |
| | إجمالي الاستبيان | 22 | 0.973 |

3.4 اختبار فرضيات الدراسة :-

● الفرضية الأولى :- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة طرابلس و بين الأبعاد المكونة لهذه المتطلبات والمتمثلة في (متطلبات بيئة الجودة - والتخطيط الاستراتيجي للجودة) أولاً :- متطلبات بيئة الجودة .

بينت النتائج في الجدول رقم (3.4) اتفاق أفراد العينة المحدود على (8) فقرات من فقرات محور متطلبات بيئة الجودة وعدم اتفاقهم على (3) فقرات من فقرات هذا المحور.

جدول (3.4) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لمحور متطلبات بيئة الجودة

| ت | الفقرة | التكرار | غير موافق بشدة | غير موافق | موافق إلى حد ما | موافق بشدة | متوسط الاستجابة | اتجاه الإجابة | الانحراف المعياري |
|---|---|---------|----------------|-----------|-----------------|------------|-----------------|-----------------|-------------------|
| 1 | توفر الكلية المناخ الملائم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة. | ك | 31 | 115 | 118 | 62 | 29 | موافق إلى حد ما | 1.07 |
| | | % | 9 | 33.3 | 34.2 | 15.1 | 8.4 | | |
| 2 | يتبوأ مكتب الجودة مكانة ملائمة ضمن الهيكل التنظيمي. | ك | 25 | 111 | 116 | 68 | 25 | موافق إلى حد ما | 1.042 |
| | | % | 7.2 | 32.2 | 33.6 | 19.7 | 7.2 | | |
| 3 | تكلف الإدارة قيادات مؤهلة لإدارة TQM | ك | 37 | 114 | 117 | 52 | 25 | موافق إلى حد ما | 1.07 |
| | | % | 10.7 | 33.0 | 33.9 | 15.1 | 7.2 | | |

| | | | | | | | | | | |
|------|-----------------|------|------|------|------|------|------|---|--|----|
| 1.11 | موافق إلى حد ما | 2.87 | 27 | 75 | 106 | 101 | 36 | ك | يساهم مكتب الجودة بوضع إجراءات تطبيق الجودة بالكلية. | 4 |
| | | | 7.8 | 21.7 | 30.7 | 29.3 | 10.4 | % | | |
| 1.16 | موافق إلى حد ما | 3.06 | 43 | 86 | 90 | 99 | 27 | ك | تضع الإدارة شخصاً مؤهلاً للإشراف على مكتب الجودة. | 5 |
| | | | 12.5 | 24.9 | 26.1 | 28.7 | 7.8 | % | | |
| 1.12 | غير موافق | 2.58 | 24 | 49 | 80 | 141 | 51 | ك | توفر الكلية نظام اتصالات يسمح بتواصل جميع المستويات إدارياً. | 6 |
| | | | 7.0 | 14.2 | 23.2 | 40.9 | 14.8 | % | | |
| 1.05 | موافق إلى حد ما | 2.62 | 22 | 42 | 103 | 138 | 40 | ك | تحرص الكلية على نشر ثقافة الجودة بين العاملين | 7 |
| | | | 6.4 | 12.2 | 29.9 | 40.0 | 11.6 | % | | |
| 1.06 | غير موافق | 2.57 | 20 | 44 | 98 | 135 | 48 | ك | تؤسس الكلية نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة. | 8 |
| | | | 5.8 | 12.8 | 28.4 | 39.1 | 13.9 | % | | |
| 1.08 | موافق إلى حد ما | 2.72 | 23 | 53 | 114 | 113 | 42 | ك | توفر الكلية دليل للجودة يلتزم بمعايير المركز الوطني للاعتماد والجودة الليبي. | 9 |
| | | | 6.7 | 15.4 | 33.0 | 32.8 | 12.2 | % | | |
| 1.04 | موافق إلى حد ما | 2.64 | 21 | 50 | 91 | 149 | 34 | ك | تطبق الكلية نظام التوثيق لتقييم مدى تحقيق أهداف الكلية لمعايير الجودة. | 10 |
| | | | 6.1 | 14.5 | 26.4 | 43.2 | 9.9 | % | | |
| 1.11 | غير موافق | 2.29 | 15 | 46 | 46 | 154 | 84 | ك | توزع الكلية نشر الدورية حول الجودة لزيادة وعي العاملين بسياسات الجودة. | 11 |
| | | | 4.3 | 13.3 | 13.3 | 44.6 | 24.3 | % | | |

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية (فبراير-2017)

ولتحديد مستوى متطلبات الجودة فإن النتائج في الجدول رقم (3.5) أظهرت أن متوسط الاستجابة لإجمالي محور متطلبات الجودة يساوي (2.706) وهو أقل من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.294) ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى بيئة الجودة الحالية كان منخفضاً، أي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متطلبات بيئة الجودة السائدة بكليات جامعة طرابلس ومتطلبات بيئة الجودة المطلوبة لتطبيق الجودة الشاملة.

جدول رقم (3.5) نتائج اختبار (T - test) لإجمالي مستوى متطلبات الجودة

| المجال | المتوسط الحسابي | الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط المعياري | الانحراف المعياري | القيمة الإحصائية / T - Test | قيمة الدلالة الإحصائية | معنوية الفروق | مستوى الجودة |
|---------------------|-----------------|--|-------------------|-----------------------------|------------------------|---------------|--------------|
| متطلبات بيئة الجودة | 2.706 | - 0.294 | 0.83 | - 6.575 | 0.000 | معنوية | منخفض |

ثانياً :- التخطيط الاستراتيجي للجودة .

بينت النتائج في الجدول رقم (3.6) اتفاق أفراد العينة المحدود على (6) فقرات من فقرات محور التخطيط الاستراتيجي للجودة وعدم اتفاقهم على (5) فقرات من فقرات هذا المحور.

جدول (3.6) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لمحور التخطيط الاستراتيجي للجودة

| ت | الفقرة | التكرار | غير موافق بشدة | غير موافق | موافق إلى حد ما | موافق | موافق بشدة | متوسط الاستجابة | اتجاه الإجابة | الانحراف المعياري |
|---|---|---------|----------------|-----------|-----------------|-------|------------|-----------------|-----------------|-------------------|
| 1 | يعتبر الطالب في الكلية محور عملية التخطيط الاستراتيجي | ك | 23 | 100 | 115 | 70 | 37 | 2.99 | موافق إلى حد ما | 1.09 |
| | | % | 6.7 | 29.0 | 33.3 | 20.3 | 10.7 | | | |

| | | | | | | | | | | |
|------|-----------------------|------|-----|------|------|------|------|---|--|---|
| 0.96 | موافق إلى حد ما | 2.84 | 18 | 64 | 126 | 119 | 18 | ك | تنسجم أهداف الجودة مع الأهداف العامة للكلية | 2 |
| | | | 5.2 | 18.6 | 36.5 | 34.5 | 5.2 | % | | |
| 1.08 | غير موافق | 2.07 | 20 | 69 | 77 | 144 | 35 | ك | تسعى الكلية لتطوير النظام الأساسي | 3 |
| | | | 5.8 | 20.0 | 22.3 | 41.7 | 10.1 | % | | |
| 1.00 | غير موافق | 2.52 | 16 | 35 | 110 | 135 | 49 | ك | تركز الكلية على النظام ككل في تطبيقها TQM | 4 |
| | | | 4.6 | 10.1 | 31.9 | 39.1 | 14.2 | % | | |
| 1.06 | موافق إلى حد ما | 2.70 | 21 | 59 | 98 | 131 | 36 | ك | تتبنى الكلية طرقاً لإدارة الجودة تتوافق مع خصوصيتها | 5 |
| | | | 6.1 | 17.1 | 28.4 | 38.0 | 10.4 | % | | |
| 0.98 | غير موافق | 2.45 | 12 | 38 | 91 | 157 | 47 | ك | تقوم الكلية بمراجعة نظام TQM على فترات مخطط لها | 6 |
| | | | 3.5 | 11.0 | 26.4 | 45.5 | 13.6 | % | | |
| 1.03 | موافق إلى حد ما | 2.61 | 17 | 53 | 93 | 143 | 39 | ك | تسعى الكلية جاهدة للحد من مقاومة العاملين للتغيير | 7 |
| | | | 4.9 | 15.4 | 27.0 | 41.4 | 11.3 | % | | |
| 1.06 | غير موافق | 2.49 | 17 | 45 | 80 | 150 | 53 | ك | تشكل الكلية فريقاً مؤهلاً للتقييم يقوم بوظائفه وفق برنامج زمني مخطط | 8 |
| | | | 4.9 | 13.0 | 23.2 | 43.5 | 15.4 | % | | |

| | | | | | | | | | | |
|------|-----------------------|------|-----|------|------|------|------|---|--|----|
| 1.05 | موافق إلى حد ما | 2.60 | 18 | 48 | 102 | 132 | 45 | ك | تعتمد إدارة الجودة الشاملة على التغذية الراجعة في الإجراءات | 9 |
| | | | 5.2 | 13.9 | 29.6 | 38.3 | 13.0 | % | | |
| 1.02 | موافق إلى حد ما | 2.68 | 16 | 51 | 130 | 104 | 44 | ك | التصحيحية تجري الكلية التقييم الذاتي في ضوء معايير المركز الوطني للضمان والاعتماد والجودة الليبية | 10 |
| | | | 4.6 | 14.8 | 37.7 | 30.1 | 12.8 | % | | |
| 1.25 | غير موافق | 2.38 | 28 | 43 | 61 | 112 | 101 | ك | تعمل الكلية على توجيه التخطيط إلى اللامركزية | 11 |
| | | | 8.1 | 12.5 | 17.7 | 32.5 | 29.3 | % | | |

ولتحديد مستوى التخطيط الاستراتيجي فإن النتائج في الجدول رقم (3.7) أظهرت أن متوسط الاستجابة لإجمالي محور التخطيط الاستراتيجي للجودة يساوي (2.633) وهو أقل من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.367) ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى التخطيط الاستراتيجي للجودة الحالي كان منخفضاً، أي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي للجودة السائد في كليات جامعة طرابلس والتخطيط الاستراتيجي المطلوب لتطبيق الجودة الشاملة.

جدول رقم (3.7) نتائج اختبار (T - test) لإجمالي مستوى التخطيط الاستراتيجي للجودة

| المجال | المتوسط الحسابي | الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط المعياري | الانحراف المعياري | القيمة الإحصائية / T - Test | قيمة الدلالة الإحصائية | معنوية الفروق | مستوى التخطيط الاستراتيجي |
|---------------------|-----------------|--|-------------------|-----------------------------|------------------------|---------------|---------------------------|
| التخطيط الاستراتيجي | 2.633 | - 0.367 | 0.781 | - 8.721 | 0.000 | معنوية | منخفض |

الفرضية الثانية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الباحثين حول مجالات الاستبانة الخاصة بتحديد متطلبات تطبيق الجودة الشاملة بجامعة طرابلس تعزى للخصائص الشخصية والمتمثلة في (أسم الكلية، الجنس، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الدرجة العلمية).

لتحديد الفروق في استجابات الباحثين حول متطلبات تطبيق الجودة الشاملة تم استخدام اختبار التباين الأحادي لتحديد معنوية الفروق للمتغيرات (الكلية، الخبرة، المسمى الوظيفي والدرجة العلمية) وبعد ذلك سيتم استخدام اختبار دنكن لتحديد المجموعات المختلفة، أما بالنسبة للجنس والمؤهل العلمي فسيتم استخدام الاختبار التائي (Independent Sample T - Test) لتحديد الفروق بين الذكور والإناث أو بين حاملي مؤهلات الماجستير والدكتوراه.

● لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الباحثين حول مجالات الاستبانة الخاصة بتحديد متطلبات تطبيق الجودة الشاملة بجامعة طرابلس تعزى لمتغير الكلية.

لقد بينت النتائج في الجدول رقم (3.8) أن قيم الدلالة الإحصائية لجميع المحاور تساوي صفرًا وهي اقل من 0.05 وهذا يشير إلى وجود فروق معنوية في استجابة الباحثين حول متطلبات تطبيق الجودة الشاملة تعزى لمتغير الكلية، أي أن متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة تختلف من كلية إلى أخرى.

جدول (3.8) نتائج اختبار (التباين الأحادي) لبيان الاختلاف في متطلبات تطبيق الجودة الشاملة بجامعة طرابلس حسب الكلية.

| المحور | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة f | الدلالة الإحصائية |
|----------------------------|----------------|----------------|--------------|----------------|--------|-------------------|
| متطلبات بيئة الجودة | بين المجموعات | 33.549 | 15 | 2.237 | 3.617 | 0.000 |
| | داخل المجموعات | 203.455 | 329 | 0.618 | | |
| | المجموع الكلي | 237.004 | 344 | | | |
| التخطيط الاستراتيجي للجودة | بين المجموعات | 37.942 | 15 | 2.529 | 4.838 | 0.000 |
| | داخل المجموعات | 172.021 | 329 | 0.523 | | |
| | المجموع الكلي | 209.963 | 344 | | | |

ولتحديد الفروق في متطلبات تطبيق متطلبات بيئة الجودة فإن نتائج اختبار دنكن بينت أن أقل متطلبات بيئة الجودة توفراً كانت في كلية الهندسة حيث بلغت قيمة متوسط الاستجابة (2.203) وأكثرها توفراً كان في كلية الطب البشري بمتوسط قيمته (3.28).

جدول (3.9) نتائج اختبار دنكن للمقارنات المتعددة لتحديد الفروق في الآراء حول متطلبات بيئة

الجودة حسب الكلية

| Subset for alpha = 0.05 | | | | عدد الحالات | الكلية |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------------|-----------------|
| 4 | 3 | 2 | 1 | | |
| | | | 2.203 | 55 | الهندسة |
| | | 2.371 | 2.371 | 12 | الصيدلة |
| | 2.564 | 2.564 | 2.564 | 34 | العلوم |
| | 2.568 | 2.568 | 2.568 | 4 | تقنية المعلومات |
| 2.596 | 2.596 | 2.596 | 2.596 | 18 | القانون |
| 2.650 | 2.650 | 2.650 | 2.650 | 34 | الاقتصاد |
| 2.678 | 2.678 | 2.678 | 2.678 | 37 | التربية |

| | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|----|------------------------|
| 2.739 | 2.739 | 2.739 | 2.739 | 16 | اللغات |
| 2.773 | 2.773 | 2.773 | 2.773 | 14 | الفنون والإعلام |
| 2.872 | 2.872 | 2.872 | 2.872 | 37 | الآداب |
| 2.891 | 2.891 | 2.891 | 2.891 | 10 | الطب البيطري |
| 2.895 | 2.895 | 2.895 | 2.895 | 13 | التربية البدنية |
| 3.041 | 3.041 | 3.041 | | 11 | التقنية الطبية |
| 3.164 | 3.164 | | | 10 | طب الأسنان |
| 3.239 | 3.239 | | | 27 | الزراعة |
| 3.280 | | | | 13 | الطب البشري |
| .057 | .062 | .062 | .054 | | قيمة الدلالة الإحصائية |

أما بالنسبة للتخطيط الاستراتيجي للجودة ، فقد تبين أن أقل تخطيط استراتيجي للجودة كان في كلية الهندسة بمتوسط قيمته (2.126) وأعلى تخطيط استراتيجي كان لكلية الزراعة بمتوسط (3.31).

جدول (3.10) نتائج اختبار دنكن للمقارنات المتعددة لتحديد الفروق في الآراء حول التخطيط

الاستراتيجي للجودة حسب الكلية

| Subset for alpha = 0.05 | | | | | عدد الحالات | الكلية |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------------|-----------------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | |
| | | | | 2.126 | 55 | الهندسة |
| | | | 2.273 | 2.273 | 4 | تقنية المعلومات |
| | | 2.394 | 2.394 | 2.394 | 12 | الصيدلة |
| | | 2.409 | 2.409 | 2.409 | 10 | الطب البيطري |
| | | 2.449 | 2.449 | 2.449 | 34 | العلوم |
| | 2.576 | 2.576 | 2.576 | 2.576 | 18 | القانون |

| | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|----|------------------------|
| | 2.597 | 2.597 | 2.597 | 2.597 | 37 | التربية |
| | 2.655 | 2.655 | 2.655 | 2.655 | 34 | الاقتصاد |
| 2.698 | 2.698 | 2.698 | 2.698 | 2.698 | 37 | الآداب |
| 2.734 | 2.734 | 2.734 | 2.734 | 2.734 | 13 | الطب البشري |
| 2.747 | 2.747 | 2.747 | 2.747 | 2.747 | 14 | الفنون والإعلام |
| 2.824 | 2.824 | 2.824 | 2.824 | | 16 | اللغات |
| 3.033 | 3.033 | 3.033 | | | 11 | التقنية الطبية |
| 3.098 | 3.098 | | | | 13 | التربية البدنية |
| 3.164 | 3.164 | | | | 10 | طب الأسنان |
| 3.310 | | | | | 27 | الزراعة |
| 0.055 | 0.072 | 0.051 | 0.095 | 0.058 | | قيمة الدلالة الإحصائية |

● لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول مجالات الاستبانة الخاصة بتحديد متطلبات تطبيق الجودة الشاملة بجامعة طرابلس تعزى لمتغير الجنس. بينت النتائج في الجدول رقم (3.11) أن قيم الدلالة الإحصائية لجميع المحاور كانت أكبر من 0.05 وهذا يشير إلى أن الفروق في آراء أفراد العينة حول متطلبات تطبيق الجودة الشاملة بين الذكور والإناث كانت غير دالة إحصائياً، أي أن آراء الذكور لا تختلف إحصائياً عن آراء الإناث في جميع محاور متطلبات تطبيق الجودة الشاملة.

جدول رقم (3.11) الفروق في متطلبات تطبيق الجودة الشاملة حسب الجنس

| معنوية الفرق | قيمة الدلالة الإحصائية | فرق المتوسطات | الانحراف المعياري | متوسط الاستجابة | عدد الحالات | الجنس | |
|--------------|------------------------|---------------|-------------------|-----------------|-------------|-------|----------------------------|
| غير معنوية | 0.208 | 0.128 | 0.784 | 2.665 | 234 | ذكر | متطلبات بيئة الجودة |
| | | | 0.917 | 2.793 | 111 | أنثى | |
| غير معنوية | 0.378 | 0.079 | 0.746 | 2.608 | 234 | ذكر | التخطيط الاستراتيجي للجودة |
| | | | 0.852 | 2.687 | 111 | أنثى | |

● لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الباحثين حول مجالات الاستبانة الخاصة بتحديد متطلبات تطبيق الجودة الشاملة بجامعة طرابلس تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

لقد بينت النتائج في الجدول رقم (3.12) أن قيم الدلالة الإحصائية لجميع المحاور أكبر من 0.05 وهذا يشير إلى عدم وجود فروق معنوية في استجابة الباحثين حول متطلبات تطبيق الجودة الشاملة تعزى لمتغير سنوات الخبرة .

جدول (3.12) نتائج اختبار (التباين الأحادي) لبيان الاختلاف في متطلبات تطبيق الجودة الشاملة

بجامعة طرابلس حسب سنوات الخبرة

| المحور | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة f | الدلالة الإحصائية |
|----------------------------|----------------|----------------|--------------|----------------|--------|-------------------|
| متطلبات بيئة الجودة | بين المجموعات | 2.583 | 3 | 0.861 | 1.252 | 0.291 |
| | داخل المجموعات | 234.421 | 341 | 0.687 | | |
| | المجموع الكلي | 237.004 | 344 | | | |
| التخطيط الاستراتيجي للجودة | بين المجموعات | 4.425 | 3 | 1.475 | 2.447 | 0.064 |
| | داخل المجموعات | 205.538 | 341 | 0.603 | | |
| | المجموع الكلي | 209.963 | 344 | | | |

● لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الباحثين حول مجالات الاستبانة الخاصة بتحديد متطلبات تطبيق الجودة الشاملة بجامعة طرابلس تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

بينت النتائج في الجدول رقم (3.13) أن قيم الدلالة الإحصائية لجميع محاور متطلبات تطبيق الجودة الشاملة كانت أكبر من 0.05 وهذا يشير إلى أن الفروق في آراء أفراد العينة حول متطلبات تطبيق الجودة الشاملة بين الباحثين من حملة مؤهل الماجستير والباحثين من حملة مؤهل الدكتوراه كانت غير دالة إحصائياً، أي أن آراء حاملي مؤهل الماجستير لا تختلف إحصائياً عن آراء حاملي مؤهل الدكتوراه في جميع محاور متطلبات تطبيق الجودة الشاملة.

جدول رقم (3.13) الفروق في متطلبات تطبيق الجودة الشاملة حسب المؤهل العلمي

| معنوية الفرق | قيمة الدلالة الإحصائية | فرق المتوسطات | الانحراف المعياري | متوسط الاستجابة | عدد الحالات | المؤهل | |
|--------------|------------------------|---------------|-------------------|-----------------|-------------|---------|----------------------------|
| غير معنوية | 0.634 | 0.043 | 0.784 | 2.729 | 161 | ماجستير | متطلبات بيئة الجودة |
| | | | 0.917 | 2.686 | 184 | دكتوراه | |
| غير معنوية | 0.585 | 0.046 | 0.746 | 2.658 | 161 | ماجستير | التخطيط الاستراتيجي للجودة |
| | | | 0.852 | 2.612 | 184 | دكتوراه | |

● لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الباحثين حول مجالات الاستبانة الخاصة بتحديد متطلبات تطبيق الجودة الشاملة بجامعة طرابلس تعزى لمتغير المسمى الوظيفي. لقد بينت النتائج في الجدول رقم (3.14) أن قيم الدلالة الإحصائية لمحوري متطلبات بيئة الجودة ، ومحور التخطيط الاستراتيجي للجودة أكبر من 0.05 أي لا وجود لفروق معنوية ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول متطلبات بيئة الجودة و التخطيط الاستراتيجي للجودة.

جدول (3.14) نتائج اختبار (التباين الأحادي) لبيان الاختلاف في متطلبات تطبيق الجودة الشاملة

بجامعة طرابلس حسب المسمى الوظيفي

| الدلالة الإحصائية | قيمة f | متوسط المربعات | درجات الحرية | مجموع المربعات | مصدر التباين | |
|-------------------|--------|----------------|--------------|----------------|----------------|----------------------------|
| .1650 | 1,633 | 1,117 | 4 | 4,468 | بين المجموعات | متطلبات بيئة الجودة |
| | | .6840 | 340 | 232,536 | داخل المجموعات | |
| | | | 344 | 237,004 | المجموع الكلي | |
| .0050 | 3,781 | 2,235 | 4 | 8,941 | بين المجموعات | التخطيط الاستراتيجي للجودة |
| | | .5910 | 340 | 201,022 | داخل المجموعات | |
| | | | 344 | 209,963 | المجموع الكلي | |

● لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول مجالات الاستبانة الخاصة بتحديد متطلبات تطبيق الجودة الشاملة بجامعة طرابلس تعزى لمتغير الدرجة العلمية.

بينت النتائج في الجدول رقم (3.15) أن قيم الدلالة الإحصائية لجميع محاور متطلبات تطبيق الجودة الشاملة كانت أكبر من 0.05 وهذا يشير إلى أن الفروق في آراء أفراد العينة حول متطلبات تطبيق الجودة الشاملة حسب الدرجة العلمية كانت غير دالة إحصائياً، أي عدم اختلاف آراء المبحوثين في متطلبات تطبيق الجودة الشاملة باختلاف درجاتهم العلمية.

جدول (3.15) نتائج اختبار (التباين الأحادي) لبيان الاختلاف في متطلبات تطبيق الجودة الشاملة

بجامعة طرابلس حسب الدرجة العلمية

| الدلالة الإحصائية | قيمة f | متوسط المربعات | درجات الحرية | مجموع المربعات | مصدر التباين | |
|-------------------|--------|----------------|--------------|----------------|----------------|----------------------------|
| .9750 | .1210 | .084 | 4 | .337 | بين المجموعات | متطلبات بيئة الجودة |
| | | .696 | 340 | 236.667 | داخل المجموعات | |
| | | | 344 | 237.004 | المجموع الكلي | |
| .8960 | .2720 | .167 | 4 | .670 | بين المجموعات | التخطيط الاستراتيجي للجودة |
| | | .616 | 340 | 209.294 | داخل المجموعات | |
| | | | 344 | 209.963 | المجموع الكلي | |

النتائج: بناء على التحليل الإحصائي السابق تم التوصل إلى النتائج التالية :-

1 - أظهرت الدراسة انخفاض مستوى متطلبات بيئة الجودة ، حيث بلغت قيمة متوسط الاستجابة (2.706) ، وهذا يشير إلى ضعف متطلبات بيئة الجودة ومن أهمها عدم توفر نظام اتصالات في الكليات بحيث يسمح بالتواصل مع جميع المستويات الإدارية إضافة إلى أن الكليات لا تؤسس لنظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة وعدم توزيع النشرات الدورية حول الجودة من أجل زيادة وعي العاملين بسياسات الجودة.

2 - بينت الدراسة انخفاض مستوى التخطيط الاستراتيجي للجودة ، حيث بلغت

قيمة متوسط الاستجابة (2.633) وهذا يشير إلى ضعف التخطيط الاستراتيجي للجودة والتي من أهمها عدم سعي الكليات لتطوير النظام الأساسي ليتلاءم مع سياسة الجودة وعدم تركيز الكليات على مراجعة نظام إدارة الجودة الشاملة إضافة إلى أن الكليات لا تقوم بتشكيل فرقاً مؤهلة للتقييم بحيث يقوم بوظائفه وفق برنامج زمني مخطط له مسبقاً.

3 - أوضحت الدراسة وجود فروق معنوية في استجابة المبحوثين حول متطلبات تطبيق الجودة الشاملة تعزى لمتغير الكلية، حيث تبين انخفاض مستوى متطلبات بيئة الجودة في كلية الهندسة وارتفاعها في كليتي الزراعة والطب البشري وانخفاض مستوى التخطيط الاستراتيجي في كلية الهندسة وارتفاعها في كليتي الزراعة وطب الأسنان.

4 - لا توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية في كافة جوانب متطلبات تطبيق الجودة الشاملة ومتغير الجنس ومتغير الخبرة ومتغير المؤهل العلمي ومتغير المسمى الوظيفي

التوصيات :-

بناء على ما تم التوصل إليه من نتائج يوصي الباحثان بالآتي :-

- 1 - العمل على نشر ثقافة الجودة بين العاملين في الجامعة في مختلف كلياتها والإيمان التام بها والانحياز لتطبيقها من خلال تهيئة البيئة المناسبة لها.
- 2 - ضرورة أن توفر الجامعة نظام اتصالات في الكليات بحيث يسمح بالتواصل مع جميع المستويات الإدارية..
- 3 - العمل على أن تعمل الجامعة على تطوير النظام الأساسي بها ليتلاءم مع سياسة الجودة والتركيز على مراجعة نظام إدارة الجودة الشاملة.
- 4 - ضرورة اهتمام الجامعة بتشكيل فرقاً مؤهلة للتقييم بحيث يقوم بوظائفه وفق برنامج زمني مخطط له مسبقاً.
- 5 - ضرورة التأسيس لنظام معلوماتي دقيق لإدارة الجودة الشاملة في جميع الكليات بالجامعة.
- 6 - زيادة وعي العاملين بالكليات بسياسات الجودة وذلك بتوزيع النشرات الدورية حول الجودة.
- 7 - توفير الحوافز المناسبة للعاملين في جميع الكليات لتعزيز حماسهم في العمل.

- 8 - ضرورة إقامة الندوات والدورات التي تهتم بنشر مفاهيم ومتطلبات الجودة الشاملة بين العاملين بجميع الكليات.
- 9 - ضرورة إشراك العاملين في إجراءات التقييم الذاتي للجودة وفي عمليات التخطيط الاستراتيجي.
- 10 - إفاد ممثلين عن الكليات لحضور الندوات والمؤتمرات العلمية للاطلاع على ما هو جديد في تطبيق الجودة الشاملة

المراجع

أولاً :- الكتب.

- 1 - أحمد سيد مصطفى ، إدارة الجودة الشاملة والايزو 9000، الطبعة الأولى ، القاهرة ، 2005م
- 2 - جون مارش، إدارة الجودة الشاملة الجزء الثالث أدوات الجودة الشاملة من الألف إلى الياء، ترجمة عبد الفتاح السيد لنعاني، مركز الخبرات المهنية للإدارة يميك، القاهرة مصر، 1996
- 3 - صالح ناصر عليمات ، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية-التطبيق ومقترحات التطوير ، دار الشرق للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى . الأردن ، 2001 م .
- 4 - عادل الشبراوي ، الدليل العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة أيزو9000ISO المقارنة المرجعية ، الشركة العربية للإعلام العلمي ، 1995 م .
- 5 - محمد عبد العال النعيمي، إدارة الجودة المعاصرة ، عمان الأردن، المكتبة الوطنية، 2009 .
- 6 - محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات، الطبعة الخامسة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2010 .

ثانياً :- الرسائل العلمية .

- 1 - سامية محمد سعيد بدير ، قياس جودة خدمة التعليم الفني ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة عين شمس، 2001م .
- 2 - نصر الدين حمدي سعيد ، معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعات رسالة ماجستير في الادارة التربوية ، غير منشورة ، كلية التربية ، الجامعة الاسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2008م .

ثالثاً :- المجلات والدوريات .

- 1 - فتحي درويش عشبية ، الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري ورقة عمل قدمت في المؤتمر العلمي المصاحب للدورة 33 لمجلس اتحاد الجامعات العربية ، الجامعة اللبنانية بيروت 17 - 19 نيسان 2000 م .
- 2 - نبيل عبدالحافظ عبدالفتاح، إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين الإنتاجية بالأجهزة الحكومية، مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة، مسقط، 2000 م .