إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الليبية : دراسة حالة لجامعة مصراتة

إعداد:
الأستاذ الدكتور محمد عبد الحميد الطبولي جامعة بنغازي ليبيا
الدكتور رمضان سعد كريم الترهوني جامعة بنغازي ليبيا
الدكتورة إبتسام علي حمزه العبار جامعة بنغازي ليبيا

ملخص الدراسة :

تهدف الدراسة إلى تحديد مستوى جودة الخدمات الإدارية والتعليمية بجامعة مصراته ، والكشف عن دلالة الفروق في ذلك المستوى والتي يمكن أن تعزى لمتغير الكلية من وجهة نظر أعضاء هيأة التدريس الجامعي. تكون مجتمع الدراسة من 1022 عضو هيأة تدريس خلال العام الجامعي 2013-2014. اختيرت منهم عينة عشوائية بسيطة قوامها 250 عضو هيأة تدريس ، وطورت استبانة لجمع بيانات الدراسة تكونت من 95 فقرة موزعة على ثمانية أبعاد : التركيز على المستفيد ، والثقافة التنظيمية ، ودعم الإدارة العليا للجودة ، والتحسين المستمر ، والتركيز على العاملين ، ونظم المعلومات الجامعية ، وضمان الجودة ، والعلاقة مع المورد. خضعت أداة الدراسة لاختبار الصدق الظاهري ، كما تأكد من ثباتها باستخدام معامل ألفا كرونباخ الذي بلغت قيمته 0.76 وهي قيمة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05.

بلغ عدد الاستبانات المسترجعة والقابلة للتحليل الإحصائي 115 استبانة واستخدمت بعض الوسائل الإحصائية في تحليل بيانات الدراسة شملت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاختبار التائي (t.test). وأظهرت نتائج الدراسة ارتفاعاً في مستوى جودة الخدمات الإدارية والتعليمية بجامعة مصراته في جميع الأبعاد التي شملتها أداة القياس باستثناء بعد نظم المعلومات الجامعية الذي مورس بدرجة متوسطة ، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الإدارية والتعليمية بجامعة مصراته تعزى لمتغير الكلية.

Abstract

The aim of this study was to determine the level of the quality of the administrative, as well as, the learning services of the university of Musrata. It aimed also to examine the differences that might be due to the kind of collage from the view point of the university teaching staff. The population of the study consisted of 1022 teaching staff members, during the academic year2013-2014. A simple random sample was chosen. The sample size was 250. A data collection method was developed. It consisted of 95 statements. It was divided into eight dimensions : concentration on the stakeholder, administrational culture, higher administration's support, Continues improvement, concentration on employees, academics' information systems, quality assurance, and relations with suppliers. The data collection's tool was tested for validity and reliability. The study's evidences showed that a raise in the quality of the learning and administrative services at the university of Musrata in all dimensions, except the demission of academics' information systems. At the same time, there was no significant statistical difference on the

level of the quality of administrative and learning services at the university of Musrata, with regard to the kind of collage variable.

مقدمة

تمثل فلسفة الجودة الشاملة تناول ريدكالي جديد للتفكير في إدارة النظم العامة ، وللتوجه نحو مستقبل أفضل يستند إلى الإيمان بأن ما وصلت إليه النظم الآن (أي آن) لا يمثل قمة أو سقفاً ما يمكن أن تصل إليه ، حيث لا يعكس وضعها الراهن إلا بداية أو خطوة لممكنات منظمية لا حدود لها.

يتطلب هذا المنحى في التفكير أن تعيش قيادات النظم ومستخدميها عالم الماورائية النظمية التي تنطلق من فرضية أن هناك واقعاً وممارسات أفضل من الواقع والممارسات السائدة في بيئة المنظمة ، وأن الوضع القائم لا يجسد إلا بديلاً واحداً من بدائل أخرى متوافرة ومتاحة ، قد تكون أفضل من البديل القائم ، كما قد يوفر المستقبل خيارات وبدائل متنوعة تكون أفضل وأثرى من تلك المطروحة في الوقت الراهن ، مما يجعلها تعيش آمال البحث عن التطوير والتحسين المستدام ، وممارسة أدوارها ضمن حافة الفوضى الصحية ، وما يتطلبه ذلك من يقظة وتأمل في الفرص المتاحة ونقاط القوة ، والتهديدات المحتملة ومواطن الضعف ، والمقدرات الذاتية للمنظمة بالاستفادة من الإرث الحضاري المنظمي لرفع سقف ممكنات النظم.

إن التوجه الماورائي في التفكير النظمي يعمل على تحويل النظم باتجاه ممارسات نظمية نوعية ، و أداءات متميزة دون تأطير أو تحديد لممكنات الكيف والتميز.

تعمل إدارة الجودة الشاملة على تأسيس نظم ثورية تعيش التبدل الهادف والترحال الواعي دائم التحول (من – إلى) بهدف العبور إلى واقع أفضل على هدي من التغيرات والتبديلات المستمرة في حاجات المتعاملين معها ورغباتهم ، والمستفيدين من خدماتها.

إن ترسيخ ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم العالي ، وإحداث تغيرات جوهرية توسع مساحة ممارساتها الإبداعية ، وخصائصها الفريدة ، وتحرير النظم التربوية من النمطية ، وتعميم حالات التميز ، وتركيز دائرة الاهتمام بمضامين هذه الثقافة لنشرها وجعلها بينة وشاخصة في مناخات النظم التربوية يستوجب تصميم رؤية مشتركة ، وقيم يتقاسمها العاملون في هذه المنظمات والمتعاملون معها ، وتحظى بالدعم والتأييد من قبل جميع قيادات النظم التربوية لتوجيه مساراتها نحو تقديم خدمات عالية الجودة ، مع خفض التكاليف إلى أدنى مستوى لها ، والمزاوجة بين الأبعاد التقنية العقلانية والقيمية الأخلاقية ، لتحقيق عوامل القيمة والقيمة المضافة في سياقات عمل الإدارة التربوية.

لقد كان لظهور حركات الإصلاح التربوي ، وشعور النخبة من المجاميع السياسية والقادة والمربين بانحدار وتراجع أداءات النظام التربوي بالولايات المتحدة الأمريكية الأثر البالغ في اعتماد نظام الجودة الشاملة ، خاصة بعد النجاحات التي حققها هذا النظام بمؤسسات التعليم العام ، والتميز الذي أظهرته البرامج الأكاديمية والخدمية في بعض الجامعات كتجربة جامعة أوريجون Oregon University وجامعة ويسكنسون Wisconsin University وتجربة جامعة ولاية

نورث وست ميسوري North West Missouri University وتجربة مجلس التعليم العالي في ولاية فرجينا The State Conucil of Higher Education for Virginia

ونتيجة لاتساع التجربة ، وتراكم الآثار الإيجابية للخبرة ، أصبح نظام إدارة الجودة الشاملة ينمو وينتشر في مؤسسات التعليم العالي بين إشكالية المفهوم ، وضروريات التطبيق ، فالافتقار للمعرفة ، وقاعدة البيانات في الدول النامية ، وندرة المصادر ، وانعدام فرص التوظيف المناسب ، وتنامي الطلب الاجتماعي على التعليم العالي ، والاختلالات الناشئة في سوق العمل ، وعمل معظم جامعات هذه الدول على هوامش مجتمع المعرفة ، وخارج دائرة المجموعة العلمية الدولية بسبب افتقادها للقدرة على إنتاج المعرفة والتكيف مع أبعادها ، شكل تحديات قائمة تواجه القيادات الأكاديمية في الجامعات التي تفتقد للرؤية وعناصر التأثير ومجمل مهارات القدرة على القيادة الفاعلة التي تعمل ضمن مناخات نمطية مقولبة وتعاني من بنى إدارية تقليدية تكبح أي محاولة للإصلاح والابتكار ، وتحول دون تجديد مظاهر الحياة الجامعية.

إن التغيير أصبح قاعدة أساسية وليس استثناء ، فالثابت في التربية وإدارة النظم التربوية هو المتغير ، فالإصلاح والتطوير أصبحا ضرورية لتحقيق القدرة على المنافسة المستدامة في ظل عالم معولم تنحسر فيه مفاهيم الدولة الوطنية على نحو مطّرد ، مما يسوّغ توجه اعتماد نظام الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي على الرغم من إشكالات المفهوم ، ومأخذ التطبيق والاعتماد ، والتي تطرح في تناولات ونقاشات الأكاديميين وقيادات النظم التربوية.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة

يثير مفهوم إدارة الجودة الشاملة جدلاً واسع النطاق بين الأكاديميين والإداريين على حد السواء في نظم نشاط الآلة ، و في نظم النشاط الإنساني على وجه التحديد ، حيث يعترض بعض المربيين على تطبيق أساليب إدارة الجودة الشاملة في إدارة النظم التربوية ومؤسساتها لصعوبة تعريف المفاهيم بشكل يجعلها قابلة للقياس ، ولتعذر عزل المتغيرات المؤثرة في مخرجاتها ، فأنشطة المؤسسات التربوية عديدة ومتنوعة وأهدافها مختلفة باختلاف المراحل التعليمية وانواعها ، كما ان المؤسسات التربوية ليست وحدها المسؤولة عن ما يكتسبه الفرد من معارف ومعلومات واتجاهات ومهارات وما يمتلكه من قيم.

فضلا عن اختلاف المدخلات التربوية في جوانبها الفكرية وخلفياتها الاقتصادية والاجتماعية و الثقافية ، فالتعامل مع المؤسسات التربوية ومدخلاتها ، وعملياتها ومخرجاتها كما هو الحال في المؤسسات الصناعية ، واعتبار المتعلم مدخلاً ومخرجاً بمقادير معينة يجب أن يتطابق مع مواصفات محددة سلفاً هو أمر يجانبه الصواب.

ومن وجهة نظر بديلة يبرر المدافعون عن تطبيق إدارة الجودة في القطاع التربوي إلى جانب أهمية إصدار الأحكام على فاعلية المؤسسات التربوية ومخرجاتها ، حيث تؤسس هذه الأحكام لاتخاذ قرارات الدعم المالي والمادي وتقديم المنح والهبات والتبرعات وقرارات اعتماد تلك المؤسسات والاعتراف بها والمفاضلة بينها ، وتحدد معدلات الالتحاق ببرامجها.

وبعيداً عن الخوض في هذه القضايا الجدلية تظل المؤسسات التربوية بحاجة إلى عمليات تطوير وتحسين مستمر في برامجها وأهدافها ومصادرها ، ومراجعة دائمة لممارساتها ، كما يجب

عليها أن تحمي المتعلمين من أنماط التعليم الضعيف ، وأن تتعهد بتقديم الحد الأدنى المطلوب من المعارف وسبل اكتسابها ، والمهارات اللازمة للملتحقين ببرامجها ، وأن تسهم في تشكيل الاتجاهات الإيجابية نحو الذات والآخرين والمجتمع ، وأن تعمل على تكوين المنظومة الأخلاقية لدى كافة المتعلمين وتنميتها ، وهذا الأمر لا يمكن أن ينجز بدون برامج للتقييم ، وعمليات لإصدار الأحكام التي تمهد لاتخاذ القرارات التربوية والإدارية وفقاً للمعايير الدولية الواردة في أنظمة إدارة الجودة الشاملة والتعليم النوعي المتميز. وفي هذا السياق ينظر أبو نبعة ومسعد (1998) إلى مفهوم إدارة الجودة على أنه يمثل فلسفة إدارية تقوم على رضا المستفيدين من المنتج ، ويشمل ذلك التصميم المتقن للمنتجات محل الطلب ، وتأكد المنظمة من أنها تقدم هذه المنتجات بصورة متقنة وبصفة مستمرة.

ويشير طعامنة (2001) إلى التعريف البريطاني القياسي الذي ينظر للجودة على أنها المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في مقدرة سلعة أو خدمة ما على الاستجابة الفاعله لحاجات المستفيدين ، فالجودة معنية بتحديد ومعرفة حاجات المستفيد من الخدمة ، وتلبية رغباته بطريقة صحيحة خالية من النواقص والعيوب ، وبأقل التكاليف ، ومن المرة الأولى ، بحيث لا يضطر المستفيد للرجوع إلى الدائرة أو مراجعة الموظف لتصويب خطأ أو معالجة قصور قد حدث ، وهذا يتطلب التركيز على المستفيد من الخدمة ، وتحسس حاجاته بصورة مستدامة ، لتقديم الخدمة المطلوبة كماً ونوعاً بالاعتماد على مقاييس ومعايير موضوعية على درجة عالية من الصدق ، تكون قادرة على قياس سرعة تقديم الخدمة ودقتها مع خفض التكاليف ، وسرعة الاستجابة لطلب المستفيد ، الذي يحصل على الخدمة المطلوبة من المرة الأولى دون حدوث خطأ أو تقصير يحول دون تلقيه للخدمة وفقاً لتوقعاته.

إن تحويل هذا المفهوم ، وتفعيل مضامينه ، يتطلب ترسيخ قيم ومعتقدات مهنية ، تعطي دلالات لعمل الفريق ، وتقاسم المسؤولية بين جميع العاملين وقيادات النظم ، لتحقيق بعد الجودة ، وتحسين نوعية الخدمة المقدمة للمستفيدين بصورة مستدامة ، وفي هذا السياق يشير أبو دولة والنيادي (2000) إلى المراجعة الشاملة التي قام بها كامب Ciampa (1992) لأدبيات الجودة الشاملة ضمن ثلاثة مداخل أساسية ، حيث يركز المدخل الأولى على المستفيد ، ويتميز هذا التوجه بالواقعية والعملية واستجابته لمتطلبات البيئة ، والتغير المستمر في حاجات المستفيدين من الخدمة ورغباتهم ، ومع ذلك يعاني هذا المدخل من بعض المثالب من بينها صعوبة قياس المتغيرات ، وتعقد عمليات المتابعة والفحص والتنبؤ بحاجات المستفيدين.

ويركز المدخل الثاني على النتائج ، ويستند إلى معايير موضوعية صممت لقياس الجودة ، وخفض التكاليف ، ويؤخذ على هذا التناول تأسيسه على فرضية مفادها أن رضا المستفيد يرتبط بالمواصفات المحددة سلفاً في مضامين معايير الجودة ، وهو بذلك يسقط من الحساب حاجات ورغبات المستفيدين دائمة التغيير والمتنامية بمرور الزمن.

ويعتمد المدخل الثالث على الأدوات والوسائل العلمية الإحصائية لقياس نظام الجودة الشاملة ، ذلك النظام الذي يستشرف التغير في اتجاهات العاملين ، ويهتم بالكشف عن المشاكل قبل وقوعها على نحو يمكِّن قيادات النظم من وضع الإجراءات الاحترازية اللازمة ، وتوفير نظم

للحماية تكون قادرة على مواجهة تحديات العمل ، بصنع قرارات بطريقة صحيحة تؤسس لاتخاذ القرار الصحيح.

ويشير البيلاوي (1996) إلى نشأة مفهوم إدارة الجودة الشاملة في سياقات عمل إدارة النظم التربوية ، حيث ترسخ هذا المفهوم في مجال التعليم بالولايات المتحدة الأمريكية بفعل الجهود المتواصلة التي بذلها مالكولم بالدرج Malcolm Baldrig الذي شغل منصب وزير التجارة في حكومة رونالد ريجان ، وبعد وفاته أعلن رونالد براون عام (1993) عن جائزة مالكولم للجودة تقديراً لجهوده ، وقد شمل التنافس على الجائزة قطاع التعليم ، بجانب الشركات الأمريكية الرائدة.

وتشمل مضامين مفهوم الجودة الشاملة في التعليم وفقاً لجائزة مالكولم ، العمل التشاركي بين الإداريين وأعضاء هيأة التدريس لتحقيق الجودة ، وضرورة اتخاذ الإجراءات الوقائية التي تحمي الطلاب من الفشل بدلاً من دراسة أسبابه بعد وقوعه ، واستخدام الوسائل الإحصائية لتعظيم عوامل القيمة التربوية.

إن مفهوم الجودة في إدارة التعليم العالي وفقاً لتناولات البيلاوي (1996) يمكن النظر إليها ضمن إطارها الاجتماعي وبخاصة دافعي الضرائب والحكومة التي يجب أن لا يقتصر دورها على توفير مصادر الدعم المالي ، وتمويل مؤسسات التعليم العالي ، بل يجب أن يتجاوز ذلك إلى المساءلة عن النواتج ، ودور تلك المؤسسات في نشر القيم وحمايتها ، وإحداث التطور ، وفيما يتعلق بالذات والمستفيدين من طلاب ، ومستثمرين ، والخبراء ، والزملاء ، والروابط المهنية ، ومؤسسات المجتمع فإنها تعد من المصادر الأساسية في تحديد المعارف والمهارات التي يجب أن تشملها أهداف مؤسسات التعليم العالي ، والمطلوب تحقيقها في مخرجاته ، وتمتلك هذه المصادر الحق في مساءلة الجامعة عن تربية أفضل ، ونواتج ذات خصائص متميزة في أبعادها المعرفية العقلانية والقيمية الأخلاقية.

إن إدارة الجودة الشاملة وفقاً لهذا التناول تعد استراتيجية حياة داخل الكلية والجامعة ، وبعث من جديد ومتجدد ، تتمكن من خلاله مؤسسات التعليم العالي من تنظيم جودة العملية التعليمية ونواتجها ، بدلاً من اقتصار دورها على البحث عن جودة المخرجات بعد انتهاء العمليات ، وذلك بموجب تأسيس نوع من الشراكة الأكاديمية بين جميع الأطراف وتفعيل دورها في عمليات التحسين والتطوير المستمر.

ويميز عشيبة (2000) بين مفهوم الجودة الذي يشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتجات التعليمية وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات ، وإدارة الجودة التي تشمل الأنشطة التي تزاولها قيادات المؤسسة والمتمثلة في التخطيط ، والتنفيذ ، والمتابعة ، والتقييم لمواجهة التحديات ، وإيجاد حلول للمشكلات ، والمساهمة المباشرة في تحقيق النتائج المتوقعة بتحسين عمليات الجودة والمحافظة عليها بصورة مستدامة.

ووفقاً لهذا المفهوم ، فإن إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تتضمن الممارسات والأنشطة التي تزاولها القيادات الجامعية ، وفريق إدارة الجودة ومجالسها للتخطيط للجودة ، وتنفيذ أبعادها وتحسينها في جميع المجالات التعليمية والخدمية ، حيث يؤكد آل زاهر والقحطانى (2009) على أن إدارة الجودة الشاملة فى إدارة النظم التربوية تمثل أحد أهم الخيارات

المطروحة لتطوير مستوى الخدمات التربوية ، وينظر إليها بوصفها استراتيجية مناسبة وقابلة للتطبيق من خلال العمل الجماعى ، واعتماد مبدأ التعليم والتدريب المستمر للعاملين والمتعلمين فى كافة مستويات الإدارة الجامعية لضمان استمرارية الأداء وتحقيق الأبعاد النوعية فى الممارسات والنواتج ، والرضا عن بيئة التعليم والعمل.

إن مسألة مفهوم الجودة وتطبيقها في إدارة النظم التربوية تواجه العديد من التحديات ، حيث أشار محجوب (2003) إلى الصعوبات المفاهيمية ، الناتجة عن اعتماد المفاهيم على مصادر فلسفية ، تجعل من الصعب على الباحث تبني فلسفة محددة ، وذلك لأن الاختيار يحمل في مضمونه نزعات أيديولوجية تقود إلى التحيز.

وتأسيساً على ذلك يضع الباحث مفهوم للجودة التعليمية قائماً على أبعاد الخبرة والممارسة المستمدة من حقل التربية ، ويحدد مفهوم الجودة التعليمية على أنه عمليه بناء شبكة من الاتصالات بالمستفيدين (الطلبة) بهدف إكسابهم المعارف والمهارات ، والاتجاهات ، والقيم التي تمكنهم من تلبية توقعات الأطراف المستفيدة (المنظمات) من خدماتهم بعد التوظيف ، حيث يوفر هذا المفهوم في نظر الباحث مخرجاً مناسباً من التحيزات الناشئة عن تبني فلسفة محددة ، ويحمي الممارسين التربويين من الانقياد الإيديولوجي.

وهذا ما ذهب إليه الطويل (2006) الذي أكد أن هذا المفهوم معني بقيمة وصيانة مدخلات النظام التربوي وعملياته ، ومخرجاته ، وموظفاته ، وتوفير نظم للتغذية الراجعة فيه ، وأشار في الوقت نفسه إلى بعض الصعوبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في ميادين التربية والإدارة التربوية ، وبخاصة ما يتعلق منها بصعوبة تحديد مفهوم دقيق للجودة ، نظراً للتفاوتات في اتجاهات الأفراد وشخصياتهم ، وتوقعاتهم ، والطبيعة الدينامية لهذا المفهوم وصعوبة ترجمة التوقعات إلى خصائص يمكن تجسيدها من المنتج والمخرج ، والتخوف من انهماك الإدارة التربوية بتحقيق التوقعات مما قد يؤدي إلى تحجيم المقدرات الإبداعية للعاملين نتيجة لتنميطها بأطر التوقعات المحددة سلفاً ، وصعوبة ضمان تحقيق الدرجة المناسبة من مستوى النضج المطلوب لدى العاملين في النظام التربوي لتحقيق مستوى الجودة المطلوبة ، وحاجة النظام إلى تأسيس مناخات وثقافة منظمية ترسخ مفاهيم الجودة الشاملة ومعاييرها ، ويسودها الإحساس الصادق بالأمن والعدالة والاستقرار الوظيفي والثقة المتبادلة بين جميع العاملين وقيادات النظم التربوية.

ظهرت العديد من التحديات الناتجة عن اعتماد مدخل الجودة الشاملة فى إدارة النظم التربوية ، فعلى الرغم من تبني العديد من الجامعات لأساليب هذا المدخل فى مؤسسات التعليم العالى ، وظهور تحسن ملحوظ ومستمر فى جودة الخدمات ونوعية التعليم الذى يقدم للمتعلمين كالتحسن الذى حدث فى مؤسسات التعليم العالى فى ولاية متشجن Michigan State وجامعة ويسكنسون Wisconsion University, فإن التقارير عن جامعات أخرى تشير إلى أن برامج الجودة الشاملة فيها إما أسقطت تماماً أو انخفضت مستويات الاهتمام بتطبيقها(Badwin:2002).

بينت الدراسة التي قام بها برت بام Birnbaum, (1999) أن حوالي (41%) من مؤسسات التعليم العالي التي تبنت إدارة الجودة أو التحسين المستمر للجودة أوقفت هذه البرامج.

فضلاً عن ذلك أظهرت دراسة قام بها كلسوكنسكى (Klocinski,(1999 أن من بين (46) مؤسسة تعليم عالى نفذت برامج الجودة الشاملة فى عام (1991) بقت منها (17) مؤسسة تستخدم هذه البرامج فى عام (1996). وفى المقابل لوحظ الزيادة السريعة فى عدد مؤسسات التعليم العالى التى نفذت برامج إدارة الجودة الشاملة ونظامها ، حيث زاد عدد هذه المؤسسات من (46) إلى (155) مؤسسة خلال الفترة نفسها (Klocinski:1999).

إن عمليات التأمل وسبر الأغوار لتأصيل مفهوم إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي يتطلب التركيز على المدخلات والعمليات والمخرجات لممارسة الأدوار المتوقعة ، وتقديم الخدمة بطريقة صحيحة من المرة الأولى وفي الوقت المحدد لتقديمها مع تحسين النوعية وخفض التكلفة بصورة مستدامة ، لإرضاء المستفيد منها ، واتباع الإجراءات الاحترازية لمنع الوقوع في الخطأ ، بتوفير نظم للتغذية الراجعة وقاعدة للبيانات والمعلومات ، واتباع الأساليب العلمية والوسائل الإحصائية لتمكين مؤسسات التعلم العالي من الاستجابة الدائمة لرغبات وحاجات المستفيدين دائمة التبدل والتغيير ، وهذا بحد ذاته يمثل أهم التحديات التي تواجه إدارة النظم التربوية ضمن مساعيها الرامية لتطبيق الجودة الشاملة وتفعيل مضامينها.

وعلى الرغم من هذه التحديات ، يساعد مدخل إدارة الجودة الشاملة(TQM) على انغماس كل مستخدم في المنظمة للبحث عن التحسين المستمر ، حيث أضحت جودة المنتج والخدمة صرخة لحث المستخدمين على التركيز في أعمالهم ، وجعل كل خطوة في أعمال المنظمة وممارساتها عرضة لفحص مركز ودائم لتحسينها ، كما يقدم تدريب مركز لكافة المستخدمين في مجالات حل المشكلات ، واتخاذ القرار الجماعي واستخدام الوسائل الاحصائية لضمان الجودة ، ويتضمن مدخل إدارة الجودة الشاملة(TQM) برنامجاً رسمياً يشارك فيه جميع المستخدمين ضمن إدارة تشاركية تنشد التحسين والتطوير المستمر (Newstorm,et al:2002).

- **أبعاد إدارة الجودة الشاملة**

لقد عمل أبو دولة والنيادي (2000) على تحديد مضامين إدارة الجودة الشاملة ضمن ثلاث عشرة ركيزة ، وذلك على النحو الآتي :-

- **التركيز على المستفيد (الزبون)** :- اشتمل على ثلاثة عشر متغيراً ، تعنى بحل مشكلات المستفيد ، وتحديد مستوى رضاه عن الخدمة ، و رغباته الراهنة والمتوقعة والعمل على تلبيتها ، وإنجاز المعاملات بسرعة وإتقانها من المرة الأولى ، ومراجعة المعلومات والشكاوى الواردة من المستفيدين.
- **إبراز المظاهر الملموسة لجودة الخدمة في المنظمة** :- ويحتوى هذا المجال عشرة متغيرات تتضمن كيفية التعامل مع المستفيد ، وشكل ونظافة الخدمة المقدمة ومكوناتها ، وأدواتها ، وأماكن تقديمها والقائمين عليها ومستوى اهتمام المنظمة بالمستفيد الداخلي (الموظف).
- **دمج ثقافة الجودة في ثقافة المنظمة** : ويتكون هذا البعد من تسعة متغيرات ، تقوم على دمج ثقافة الجودة في ثقافة المنظمة ، كنشر قيم إدارة الجودة الشاملة وأفكارها ، وبثها بين صفوف العاملين ، وتصميم هياكل تنظيمية تعزز هذا الاتجاه ، ووضع متطلبات الجودة في الاعتبار

عند تطوير الأهداف ووضع الاستراتيجيات ، واستخدام سبل إدارة الجودة الشاملة وأدواتها في عملية الرقابة على أداءات النظم.

- **إدارة القوى البشرية** :- اشتمل هذا البعد على ثمانية متغيرات جميعها تتعلق بالمستفيد الداخلي (الموظف) كرفع مستوى رضاه وتحفيزه وتنمية قدراته ليتمكن من القيام بأدواره الراهنة والمقبلة.
- **نظام المعلومات وبيانات الجودة** :- شكل هذا البعد ثمانية متغيرات ذات صلة بتوفير بيانات ومعلومات الجودة للمسؤولين وعرضها على هيأة ملصقات في أماكن عديدة في إدارة المنظمة ، والاحتفاظ ببيانات على درجة عالية من الثبات والاعتمادية.
- **توكيد الجودة** :- اشتمل هذا البعد على ستة متغيرات تؤكد على أهمية جودة الخدمة المقدمة ، سواء أكان هذا التأكيد داخلياً يتعلق بجودة العمليات والمعايير الموضوعة ، أم خارجياً يتصل بتحليل متطلبات وشكاوى المستفيدين.
- **العلاقة بالمورد** :- ويحتوي هذا البعد على ستة متغيرات اتجهت إلى المورد والعلاقة القائمة معه ، ومبادرته ومساهماته في وضع وتطوير الخطط التي تستجيب لحاجات المستفيدين ورغباتهم.
- **التحسين المستمر** :- يحتوي على خمسة متغيرات ركزت على عمليات التحسين المستمر للجودة ، ودعم جهودها ، سواء أكان ذلك من داخل المنظمة أم من خارجها.
- **التزام الإدارة العليا** :- اشتمل هذا البعد على خمسة متغيرات اهتمت بنشر قيم الجودة وأفكارها ، وتشجيع ممارساتها ، والاشتراك في أنشطتها.
- **تطوير العملية الإدارية** :- تكون هذا البعد من خمسة متغيرات تتعلق بمراقبة العمليات والممارسات التي تنتج عنها الخدمة ، بحيث تكون مطابقة للمواصفات والمعايير الموضوعة ، وتطويرها بصورة مستدامة.
- **المشاركة والتحفيز** :- اشتمل هذا المكون على خمسة متغيرات ركزت على تحفيز وتمكين الموظفين من المشاركة ، والمبادرة ، وتحمل المسؤولية ، وتعميق ولائهم للعمل.
- **المقارنة المرجعية** :- تكون هذا البعد من متغيرين كلاهما يؤكد على أهمية استخدام المقارنة المرجعية (**Benchmarking**) لمقارنة جودة الخدمة المقدمة مع الخدمات المنافسة ، أو مع المعايير الداخلية للمنظمة.
- **دور المنظمة تجاه المجتمع** :- يتضمن هذا البعد متغيرا واحدا ، اهتم بتحديد مدى اهتمام ومساهمة المنظمة بالصحة العامة وحماية البيئة.

ويشير طعامنة (2001) إلى اجتماع بعض الباحثين (Kline, 1992, David and Bowen, 1994, Hackman and Nagman, 1995, and Antonioni, 1996) على الأبعاد الآتية لإدارة الجودة الشاملة:-

- **مساندة الإدارة ودعمها** :- تقع مسؤولية الجودة الشاملة على عاتق الإدارة العليا ، من خلال توفير المصادر اللازمة لأغراض تعليم المستخدمين وتدريبهم.

- **الاهتمام بالمستفيدين** :- وذلك بهدف إرضاء المستفيد ، بوصفه محور إدارة الجودة الشاملة ، وتيسير الاتصال به أثناء التخطيط والتنفيذ والتقييم.
- **مشاركة المستخدمين** :- وتعني تمكين جميع المستخدمين من المساهمة في تحسين الجودة وإدارتها من خلال تفويض الصلاحيات والمشاركة الفاعلة في صنع القرارات ، ودعم الجهود المبدعة ، وتنمية مشاعر الثقة المتبادلة.
- **بناء فرق العمل** :- تؤكد مضامين هذا البعد على أن التميز في نوعية الخدمة ، وسبل تقديمها لا يتم إلا من خلال العمل الجماعي ، وتشكيل فرق
- العمل المؤقتة والدائمة في المنظمة.
- **تدريب المستخدمين** :- وذلك بهدف إكسابهم المعارف ، والمهارات ، وتنمية اتجاهاتهم الإيجابية لتحسين مستويات الأداء الفردي والجماعي.
- **احترام ذات المستخدمين وتقديرهم** :- بإشباع حاجاتهم ، والاعتراف بجهودهم ، وتقدير إبداعاتهم ، والتقييم والموضوعي لأداءاتهم.

وفي إطار العمل الأكاديمي الجامعي ، تناولت أدبيات التعليم العالي مفاهيم الجودة الشاملة وأبعادها في ضوء متغيرات وخصائص إدارة النظم التربوية والطبيعية المميزة لمضامين التربية والتعليم ، حيث يشير علون (2006) إلى مجالات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي وذلك على النحو الآتي:-

- **جودة الإدارة الجامعية** :- وتشمل إدراك القيادات الأكاديمية لدور الإدارة في تحقيق الجودة ، وتحمل المسؤولية ، ودعم المشاركة في اتخاذ القرار ، وقيادة التغيير ، وإحداث التحول ، والسلوك القيادي الداعم لعمليات الجودة في الجامعة.
- **جودة التشريعات واللوائح الجامعية** :- وتتضمن سبعة متغيرات تتصل بسبل الاتصال ، والعمل الجامعي ، وطبيعة الأدوار ، والتعليم الجامعي ، والتدريب ، واستقرار الهدف ، ومراجعة الأنشطة الجامعية.
- **جودة التركيز على المستفيد الجامعي** :- ويتكون هذا البعد من سبعة متغيرات تتعلق بتأهيل الطالب ، والاستجابة لاحتياجات سوق العمل ، وتوافر قنوات للتغذية الراجعة ، والمشاركة في تخطيط البرامج التعليمية ، والاستجابة لمتطلبات البيئة وحل مشكلاتها ، وتأسيس مفهوم جديد للإدارة الجامعية بوصفها منتج ومستفيد.
- **التحسين المستمر** :- يشتمل هذا البعد على سبعة متغيرات تتعلق بتحقيق أهداف الجامعة القائمة على مفاهيم الجودة ، وتوظيف الوقت للتفكير في الجودة ، واستخدام المعايير والمقاييس لتحديد مستويات الأداء ، وتعظيم العلاقات الاعتمادية المتبادلة بين أقسام الجامعة وإداراتها ، والتطوير المستمر ، والسعي للحصول على شهادة الجودة.
- **جودة تقييم الوقاية** :- أي التركيز على المترتبات في النتائج المستهدفة لمنع وقوع الأخطاء ، وذلك من خلال قياس العملية التعليمية ، والفهم المستبصر لأبعادها وأهدافها ، والحد من

الهدر الجامعي ، وفحص خصائص المخرجات ، وتعديل نظام الجامعة ، وتفهم الاختلافات والتمايزات في خصائص المخرجات ، وتفهم الجوانب غير القابلة للقياس في عمليات التعليم والتعلم.

وفي السياق نفسه اقترح بدح (2006) أنموذجاً لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الحكومية (العامة) تكون من المجالات الآتية:-

- **القيادة:**-أي القيادة الجامعية الداعمة لتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة ، والتي تمتلك رؤية قائمة على فريق عمل متناغم يشعر بالانتماء والولاء للجامعة ، ولديه تفضلات معمقة لدواعي الصالح العام.
- **رسالة الجامعة** :- تجسد توقعات الجامعة المتصلة بوضعها ومكانتها في المستقبل من خلال تطبيقها لمنهجية إدارة الجودة الشاملة ، فرسالة الجامعة تعبير واضح عن الطموحات المشركة للكوادر الإدارية والأكاديمية والتي تتحقق في الأجل الطويل المدى.
- **الثقافة التنظيمية للجامعة** :- وتشكل القيم والمعتقدات ، والمفاهيم ، والمبادئ التي يجب أن تكون شائعة في المناخ الجامعي ، والتي تدعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وبخاصة أثناء صناعة القرارات واتخاذها.
- **نظام حوسبة المعلومات وتحليها** :- تعتمد القرارات على البيانات والمعلومات المتوافرة ، لذلك يعد نظم المعلومات مطلباً ضرورياً لحل مشكلات العمل الجامعي وتحسينه ، بصنع واتخاذ قرارات الدعم والتطوير.
- **التخطيط الاستراتيجي للجودة** :- أي وضع الخطط الاستراتيجية وترجمتها إلى خطط مرحلية تتضمن الفعاليات والوسائل التي يتم من خلالها تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة.
- **إدارة الموارد البشرية وتنميتها** :- بموجب الاهتمام بإشباع الحاجات الإنسانية ، والارتقاء بها ، وإتاحة فرص النمو المهني المستدام للعناصر البشرية ، وتأسيس نظام للتحفيز والمكافآت ، ودعم عمليات المشاركة في صنع القرارات ، وتعميق مشاعر الرضا والولاء للعاملين في الجامعة والمتعاملين معها.
- **إدارة العمليات** :- وذلك باتباع سلسلة من الإجراءات التي تحقق هدف محدد من خلال التركيز على العمليات بدلاً من التركيز على النتائج ، والتقييم المستمر لعناصر الجودة.
- **التحسين المستمر** :- أي الانتقال بالجامعة إلى أوضاع جيدة وتمكينها من تحقيق التميز من خلال التحول المستدام.
- **رضا المستفيدين** :- يجب على إدارة الجامعة أن تحرص على تحقيق رضا الطلبة ، ومنظمات الأعمال ، والمستثمرين ، والفعاليات الاجتماعية والقيادية من خلال دراسة احتياجاتهم ، والاستجابة لها بالتركيز على المتعلم وتزويده بالمهارات والمعارف والقيم التي تتطلبها منظمات العمل.

- **التغذية الراجعة** :- أي الحصول على معلومات من المستفيدين ، تتعلق بمستوى رضاهم عن الخدمة المقدمة لهم ، ومستوى الاستجابة لمطالبهم وفقاً لتوقعاتهم ، بحيث تتمكن إدارة الجامعة من تحسين خدماتها لتحقيق رضا المستفيدين.

مشكلة الدراسة :

أظهرت التغيرات الاقتصادية ، والاجتماعية ، والديمغرافية ، والتكنولوجية تحديات الكيف بمؤسسات التعليم العالي في ليبيا وازدادت هذه التحديات تعقيداً بتأكيد قيادات النظم العامة على ضرورة تحقيق مبادئ تكافؤ الفرص التعليمية ، وإتاحة التعليم العالي للقادرين عليه ، ويكاد يكون حصول المتعلم على الشهادة الثانوية أو ما يعادلها الشرط الوحيد الذي يضمن التحاقه بمؤسسات التعليم العالي.

إن تحديات الكم تؤثر في الأبعاد النوعية ، ومضامين التربية ، ومستويات المهارة ، والتمكن المفترضة من مخرجات التعليم العالي ، بحيث تكون قادرة على النمو والتطور ، بالرغم من التبدلات المتنامية في سوق العمل ، والطرقات والصدامات التي تتعرض لها البيئة الداخلية والخارجية ، فالقدرة على المنافسة ، ومواجهة التحديات تتطلب الاستجابة الفاعلة لموجات التغيير مع الحفاظ على الهوية ، وتأسيس نظم تربوية قادرة على المزاوجة بين الأصالة والمعاصرة.

ويطرح هذا التناول مسألة الدور الجديد لقيادات النظم التربوية ، بوصفهم وكلاء للتغيير المستدام ، يعملون على إحداث تحولات عميقة في كيفية عمل النظم ، ويطرحون أبدال جديدة في بيئة المنظمة ، و يطورون أهداف واستراتيجيات عمل بديلة في المؤسسات التعليمية ، بتعريض جميع مستويات ومكونات النظم التربوية لعمليات المساءلة والتقييم المستمر التي تسوّغ لاتخاذ قرارات صممت بطريقة صحيحة ، تجعل من مخرجات النظم التربوية أفضل مما كانت عليه أثناء الشروع في التغيير.

أدى ضيق مسارات التعليم المتوسط ، وتنميط مؤسساته ، واعتماد الثانويات التخصصية فى إدارة النظم التربوية الوطنية إلى التوسع فى سياسات القبول بمؤسسات التعليم العالى ، وفتح الأقسام والكليات الجامعية على نطاق واسع ، وأثار ذلك العديد من الشكوك والتساؤلات المتصلة بمتطلباتها ، وحاجة القطاعات لكم المخرجات ونوعها ، وخيارات الجامعات ، ومعايير التوظيف والاستخدام لأعضاء هيأة التدريس الجامعى والعاملين الآخرين ، واجراءات توظيف المصادر ، ومواصفات الأبنية والمرافق الجامعية ، وعمليات الرقابة على الأداء الأكاديمى والإدارى ، ونظم الدراسة واسترتيجيات التقييم ، ونوعية التعليم الذى يقدم للمتعلمين.

إن التقاطعات القائمة بين بعدي الكم والكيف بمؤسسات التعليم العالي في ليبيا ، لا تزال بحاجة إلى مزيد من الفحص والتحليل ، فالكفاءة والفاعلية الداخلية والخارجية ظلت بعيدة عن دائرة الاهتمام بسبب تنامي الضغوط الاجتماعية الرافعة لشعار التعليم العالي حق للجميع ، مما جعلنا نطرح التساؤلين االآتيين:-

- ما مستوى جودة الخدمات الإدارية والتعليمية بجامعة مصراتة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الإدارية والتعليمية بجامعة مصراتة تعزى لمتغير الكلية؟

- **أهداف الدراسة**

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:-

- التعرّف على مستوى جودة الخدمات الإدارية والتعليمية بجامعة مصراتة.
- التعرّف على أبعاد الجودة الإدارية والتعليمية الأكثر ممارسة فى جامعة مصراتة.
- التعرّف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الإدارية والتعليمية بجامعة مصراتة تعزى لمتغير نوع الكلية .

- **أهمية الدراسة.**

تتضح أهمية الدراسة في ضوء التوجه العام بإدارة الجودة الشاملة وطرح هذا المنحى ضمن سياقات العمل الأكثر حساسية ، فإدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي تعد مدخلاً حديثاً مقارنة بغيرها من المنظمات التجارية والصناعية التي قطعت شوطاً طويلاً في ضبط مخرجاتها وتحسينها باستخدام آليات الذكاء الصناعي ونظم المعلومات الأكثر تطوراً لتعظيم عوامل المنفعة والقيمة.

إن إدارة الجامعات وقيادة الكليات الجامعية ، والأقسام الأكاديمية تتسم بدرجة عالية من الخصوصية ، بالنظر إلى الطبيعة المعقدة للتعامل مع نظم النشاط الإنساني غير القابلة للضبط والقياس الآلي.

ولذلك فإن تحقيق مضامين هذا البعد في إدارة النظم التربوية ، يجب أن ينطلق من محددات ضمان الجودة إلى ضمان الحد الأدنى من المواصفات المطلوبة في المخرجات التي تنمو وتتطور بعد ذلك في بيئات العمل دائمة التبدل والتغيير.

وبناءً على ما تقدم يمكن تحديد الأهمية النظرية والعملية لهذه الدراسة وذلك على النحو الآتي:-

- يؤمل أن تسهم هذه الدراسة في تقديم بعض الإضافات النظرية لجسم المعرفة الإدارية التربوية ، وقد تؤسس لطرح تناولات جديدة لبعد إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.
- يتوقع أن تسهم هذه الدراسة في نشر الوعي بخصوصية بعد الجودة في إدارة النظم التربوية ، وقد تثير جدلاً حول التعاملات الآلية مع مخرجات التعليم الجامعي.
- يؤمل أن تسهم هذه الدراسة في كشف جوانب التعقيد المصاحبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في نظم النشاط الإنساني ، وقد تمكن المعنيين من تصميم معايير لقياس واقع

هذا البعد ضمن خصائصه وطبيعته المعقدة والتحديات التي يواجهها تفعليه في نظم النشاط الإنساني.

- يتوقع أن تسهم هذه الدراسة في دعم المساعي الرامية وتعزيزها لتحسين أداءات الإدارة الجامعية وتطويرها.

الدراسات السابقة :

أظهرت تحديات النوع فى مؤسسات التعليم العالى ، وندرة المصادر ، وتنامى الضغوط الاجتماعية الناتجة عن الرغبة المتزايدة فى توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات التعليمية والتربوية ، والتبدل المستمر فى سوق العمل ، والطلب على الاستخدام والتوظيف ، فضلاً عن اتساع قاعدة من هم فى سن التعليم والعمل والتغيرات السياسية فى دول التحول والبلدان الأقل تقدماً ضرورات البحث عن مداخل جديدة تضمن تحقيق بعدى الكم والنوع فى المؤسسات التربوية ، وتعالج الاختلالات الناتجة عن هيمنة أبعاد الكم على النوع ، وتحقق التوازن بين طرفى المعادلة القائمة على ضمان تعليم متميز لأكبر عدد ممكن من المتعلمين.

ونتيجة لذلك أخذ مفهوم الجودة فى الانتشار بإدارة النظم التربوية ضمن محاولة لمحاكاة تطبيقه فى المؤسسات الصناعية والتجارية ومنظمات الأعمال ، حيث أجريت العديد من الدراسات التى حاولت الكشف عن نواتج تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، والتحديات التى تواجه تطبيقها ضمن التداخلات القائمة بين المتغيرات الشخصية والتنظيمية فى بيئات العمل الإنتاجية والخدمية.

ووفقاً لهذا التوجه هدفت دراسة (أبي دوله والنيادي) (2000) إلى معرفة القواعد الأساسية لإدارة الجودة الشاملة ومتغيراتها في بيئة الأعمال الإماراتية ، وتحديد تأثير العوامل الديمغرافية لمنظمات الأعمال والمتمثلة في الحجم والعمر على مستوى ممارسة أساسيات الجودة الشاملة.

واستخدم الباحثان أسلوب المسح لمجتمع الدراسة ، الذي تكون من (1120) منظمة حكومية عامة ، وأهلية تعمل بالقطاع الخاص.

وأظهرت نتائج الدراسة أن ركائز إدارة الجودة الشاملة الثلاثة عشر التي شملتها أداة القياس تمارس بدرجات متفاوتة ، حيث تمثلت الممارسات العالية في إبراز المظاهر الملموسة لجودة الخدمة ، والتركيز على الزبون ، وتوكيد الجودة ، ودور المنظمة تجاه المجتمع وهذه الأبعاد تشير إلى اهتمام المنظمات الخدمية في دولة الإمارات بتحقيق رضا المستفيدين من الخدمة ، أما الأبعاد الأقل ممارسة فقد شملت العلاقة بالمورد ، وإدارة القوى البشرية ، والتزام الإدارة العليا بدعم مفاهيم وثقافة الجودة ، كما أشارت نتائج الدراسة إلى تأثير العوامل الديمغرافية للمنظمة والمتمثلة في الحجم والعمر في ممارسة أساسيات ركائز إدارة الجودة الشاملة.

وفي السياق نفسه هدفت دراسة طعامنة (2001) إلى معرفة مستوى الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة لدى العاملين في وزارة الصحة الأردنية ، وتحديد مستوى ممارسة عناصر إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي الحكومي ، فضلاً عن ذلك هدفت الدراسة تعرّف ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة عناصر إدارة الجودة الشاملة تعزى لبعض المتغيرات الشخصية والمتمثلة في النوع ، والمؤهل العلمي ، والمستوى الوظيفي.

وقد تكون مجتمع الدراسة من شاغلي الوظائف الإشرافية في المستويات الإدارية العليا والوسطى والإجرائية في وزارة الصحة والبالغ عددهم (4580) اختيرت منهم عينة طبقية عشوائية بلغ حجمها (350) مفردة.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى متوسط من الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة لدى العاملين في وزارة الصحة ، والتي يتم ممارسة عناصرها بدرجة متوسطة ، كما تبين وجود عدد من المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمقاومة التغيير ، وعدم وجود إستراتيجية واضحة لإدارة الجودة الشاملة ، ومحدودية فرص التدريب والنمو المهني ، وعدم الالتزام بتشكيل فرق العمل ، وعدم الاعتراف بالجهود والانجازات الفردية ، وانحسار مشاركة العاملين ، وعدم وجود معايير لقياس الجودة.

فضلاً عن ذلك أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى ممارسة عناصر إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي ، كما تبين عدم وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى ممارسة وتطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغيري النوع والمؤهل العلمي ، وأكدت نتائج الدراسة على وجود علاقة ارتباط سلبية بين عناصر إدارة الجودة الشاملة ومعوقات تطبيقها وممارستها.

إن إثراء الفكر الإداري ، وتوسيع مناحي الاهتمام امتد ليشمل إدارة النظم التربوية ، وفي هذا السياق يمكن الإشارة إلى دراسة النعيم (2002) التي هدفت إلى التعرّف على خلفية طلبة التخصصات الإدارية بالجامعات السعودية ، واتجاهاتهم نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وتحديد ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تلك المواقف تعزى للسمات الشخصية ، وخصائص الطلبة ، فضلاً عن ذلك هدفت الدراسة إلى الكشف عن ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين طلبة قسم الإدارة بفرع جامعة الإمام بالإحساء ، وطلبة كلية العلوم الإدارية بجامعة الملك فيصل في اتجاهاتهم نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

وقد تكون مجتمع الدراسة من طلبة فرع جامعة الإمام بالإحساء والبالغ عددهم (114) طالباً ، وطلبة كلية العلوم الإدارية بجامعة الملك فيصل والبالغ عددهم (617) طالب ، واستخدم الباحث أسلوب المسح الشامل ، حيث تم جمع (104) استبانة من طلبة فرع جامعة الإمام بالإحساء ، و (233) استبانة من طلبة كلية العلوم الإدارية بجامعة الملك فيصل.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى تدني مستوى عمق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بين الطلبة ، في الوقت الذي عبر فيه معظمهم عن رغبته في العمل بعد التخرج في منظمات تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، كما تبين أن الموقف العام يشير إلى تأييد الطلبة لاستخدام هذا المفهوم وتفعيله في واقع المنظمات ،

فضلاً عن ذلك أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في موقف الطلبة من تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغيري العمر والخبرة التي اكتسبها بعض الطلبة من برامج العمل الصيفي في المؤسسات الحكومية والخاصة ، بينما وجدت فروق في هذه المواقف تعزى لمتغيرات السنة الدراسية ، وقدرة الطلبة على استخدام الحاسوب ، والتخصص ، وبالرغم من تأييد الطلبة لتفعيل مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، فأنه لوحظ تفوق طلبة كلية العلوم الإدارية بجامعة الملك فيصل على طلبة فرع جامعة الإمام بالإحساء فيما يتعلق بتأييد مفهوم إدارة الجودة الشاملة ودعمها.

أما دراسة الكيومي (2003) فقد هدفت إلى تعرّف درجة إمكانية تطبيق بعض مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية بسلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين وأعضاء هيأة التدريس ، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إمكانية تطبيق بعض مفاهيم إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغيرات الوظيفة والمؤهل العلمي والخبرة.

وقد تكون مجتمع الدراسة من (600) عضوٍ ، منهم (62) إدارياً ، و (538) عضو هيأة تدريس ، اختيرت منهم عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها (181) عضواً ، منهم (44) إداري ، و (137) عضو هيأة تدريس.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود إمكانية لتطبيق بعض مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية بسلطنة عمان ، كما تبين أن هذه الإمكانية كانت عالية في الأبعاد المتعلقة بالتركيز على رسالة المؤسسة ، وصناعة القرار ، والاستقلالية ، واللامركزية الإدارية ، وعمل الفريق ، والتدريب المستمر ، والتقييم المستدام ، وكانت متوسطة في بعد استخدام الطريقة العملية ، كما اتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير إمكانية تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية بسلطنة عمان تعزى لمتغير الوظيفة ولصالح الإداريين ، وبين حملة شهادة الدكتوراة مقارنة بحملة التخصص العالي (الماجستير) ولصالح حملة الدكتوراة ، وبين فئات الخبرة المختلفة ولصالح ذوي الخبرة الطويلة.

وفى السياق نفسه هدفت دراسة علاونة (2004) تعرف مستويات تطبيق مبادئ الجودة الشاملة فى الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيأة التدريس ، وتحديد دلالة الفروق الإحصائية فى وجهات نظرهم والتى يمكن أن تعزى لمتغيرات النوع ، والعمر ، والمؤهل العلمى ، والخبرة المهنية ، والجامعة التى تخرج فيها عضو هيأة التدريس ، والكلية التى يدرس بها.

وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيأة التدريس العاملين فى كليات الجامعة العربية الأمريكية ، اختيرت منهم عينة بلغ حجمها(70)عضو هيأة تدريس.

وأظهرت نتائج الدراسة أن الجامعة العربية الأمريكية تطبق مبادئ الجودة الشاملة بدرجة كبيرة ، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى وجهات نظر أعضاء هيأة التدريس والمتصلة بتطبيق مبادئ الجودة الشاملة بالجامعة تعزى لمتغيرات النوع ، والعمر ، والمؤهل العلمى ، والخبرة المهنية ، والجامعة التى تخرج فيها عضو هيئة التدريس ، والكلية التى يعمل بها.

وعملت دراسة الطويل والكورانى(2006) على تحديد مستويات إدراك مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، والوعى بأهدافها وإمكانية تطبيقها فى جامعة الموصل. وُزِّعَتْ أداة الدراسة على (102)رئيس من رؤساء مجالس الكليات والجامعات ، وأعضائها من العمداء ، ومعاونيهم ، ورؤساء الأقسام والفروع.

كشفت نتائج الدراسة عن توافر المناخ والبيئة الجامعية المناسبة لتبنى إدارة الجودة الشاملة ، كما تبين وجود محاولات بُذِلَتْ لتحقيق التحسين المستمر فى الأبعاد التعليمية ، والبحثية ، والاستشارية من خلال التركيز على المستفيدين والاستجابة لحاجاتهم.

فضلاً عن ذلك اوضحت النتائج أن القيادات الإدارية بجامعة الموصل ترفع شعار جودة الخدمات التعليمية مسؤولية الجميع ، وتعمل فى الوقت نفسه على ترسيخ قيم الحوار ، والمشاركة ، والعمل الجماعى ، وتدعم التدريب والتعليم المستمر لتحسين مهارات العاملين ، والتدريب العملي للمتعلمين ، وتوفر قاعدة من البيانات والمعلومات الداعمة لاتخاذ القرارات الجامعية.

ولا تختلف إجراءات هذه الدراسة عن دراسة علوان (2006) التي هدفت تعرّف إمكانية تطبيق مباديء إدارة الجودة الشاملة وفلسفتها في كليات جامعة التحدي الليبية ، وتحديد ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إمكانية تطبيق هذه الفلسفة تعزى لمتغيرات العمر ، والخبرة العملية ، ونوع الوظيفة.

ولتحقيق أهداف الدراسة طور الباحث استبانة وزعت على عينة عشوائية بسيطة تكونت من (38) إدارياً ، و (80) عضو هيأة تدريس ، سحبت من مجتمع تألف من (50) إدارياً ، و (140) عضو هيأة تدريس.

وأظهرت نتائج الدراسة عدم ملاءمة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وفلسفتها في كليات الجامعة في جميع أبعادها ، باستثناء جودة التشريعات واللوائح الجامعية ، وذلك بسبب عوامل البيئة التنظيمية ، والثقافة المنظمة ، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في موقف عينة الدراسة من إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغيرات العمر ، والخبرة العملية ، ونوع الوظيفة.

وفي السياق نفسه هدفت دراسة أبو فارة (2006) إلى تحليل إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية ، وقد تكونت عينة الدراسة من (234) عضو هيأة تدريس تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن الجامعات الفلسطينية لا تولي اهتماماً جوهرياً بسبعة عناصر من عناصر إدارة الجودة الشاملة ، والمتمثلة في التركيز على المستفيد ، والثقافة المنظمية ، وتصميم العملية ، ودعم الإدارة العليا للجودة ، والتحسين المستمر ، والتركيز على العاملين ، والعلاقة مع الموردين ، كما تبين أن الجامعات الفلسطينية تولي اهتماماً واضحاً لثلاثة عناصر من عناصر إدارة الجودة الشاملة تمثلت في القياس الدقيق ، وضمان الجودة ، والبعد المجتمعي.

هدفت دراسة ماجوتوم وأخرون Magutumop et al,(2010) إلى تحديد مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة نيروبي والتحديات التي تواجه تطبيقها من وجهة نظر القيادات الأكاديمية وتكون مجتمع الدراسة من (140) فردا ، اختيرت منه عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها (75) مفردة وطورت استمارة استبانة لجمع بيانات الدراسة ، وأجريت سلسلة من المقابلات المقننة مع عينة الدراسة. وبعد التأكد من صدق أداة القياس وثباتها ، كشفت نتائج الدراسة عن ممارسة جامعة نيروبي لأبعاد إدارة الجودة الشاملة بدرجة كبيرة وفي كافة العمليات الأكاديمية ، وبخاصة في بعد التخطيط الاستراتيجي لضمان تحقيق الأهداف المخطط لها ، حيث اتضح أن جميع العمليات التربوية والأكاديمية تلبي حاجات المستفيدين من الخدمات الجامعية وفقاً للضوابط القانونية والتنظيمية المعتمدة ، فضلاً عن ممارسة الجامعة لوظيفة الرقابة المستمرة لضمان مطابقة المنتج للمعايير الدولية ، كما أنها تعمل على توثيق كافة الإجراءات وتستخدم إطاراً مرجعياً يتم الرجوع إليه في حالة وجود أي انحرافات عن المعايير.

وبخصوص التحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة نيروبي فإن التحدي الأبرز يكمن في كيفية توفير الضمانات الكافية لاستمرار قدرة الجامعة على تحمل مسؤولية تطبيق نظام الجودة الشاملة ، وتوجيه السلطة ، وفاعلية نظم الاتصالات والرقابة والمراجعة المستمرة ، كما اتضح أن الثقافة الأكاديمية بجامعة نيروبي لا تتفق بدرجة كبيرة مع متطلبات الجودة الشاملة ، فضلا عن عدم التوظيف الفعال لأوقات الدوام الرسمي لأعضاء هيأة التدريس وانخفاض معنويات العاملين بالجامعة.

وفي دراسة أخرى قامت بها دوفال وبوندرا ونيجلوسكا Dovan,Bondra,and Negleska(2011) بهدف الكشف عن معاني الجودة الجامعية ومفاهيمها ، وعمليات إدارتها وإجراءات تحسينها كما تدركها مجموعة من الأكاديميين بجامعة سبيروهيرى–Spiru Haret وطلبة الجامعة وأولياء الأمور وأرباب العمل وفقا للمبادئ الوطنية والعالمية للجودة وتوضيح مواطن الضعف التي اظهرها تقرير الدراسة الذاتية لتقييم ثقافة الجودة الجامعية خلال العام الجامعي 2009–2010 ، واجريت العديد من المقابلات مع عينة الدراسة ، وطرحت عليهم مجموعة من الأسئلة المتصلة بتصوراتهم عن دور الجامعة في الحياة الاجتماعية والاقتصادية والتحسين الدائم لجودة التدريس الجامعي ، والرضا عن المشاركة في اعمال البحث العلمي.

اظهرت نتائج الدراسة أن هناك تطابقاً بين ثقافة الجودة في الجامعة مع بعض المعايير الوطنية والعالمية ، وإن كانت الجامعة بحاجة إلى إجراء تحسينات لتتطابق مع بعض البنود الواردة في تلك المعايير.

أما دراسة سابيت واخرون(2012) ,Sabet et al فقد هدفت إلى تحديد تأثير أبعاد التمويل والتدريب والمكافآت والتقدير والتزام الإدارة العليا ، والعمل الجماعي والمشاركة في إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي. أُجريت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة قوامها (112) محاضر من خمس جامعات ماليزية بعمر يتراوح بين 30–70سنة ، وجمعت البيانات من خلال استبانه تأكد من صدقها وثباتها ، وأظهرت النتائج أن بعدي التزام الإدارة العليا ،

والعمل الجماعي يؤديان دوراً مهماً في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، ووجدت علاقة ارتباطيه ذات دلالة احصائية بين التحفيز بالمكافآت والتقدير والأداء المرتفع حيث يؤدي التحفيز إلى تحسين القدرات الإبداعية ، ويسهم في رفع مستوى الرضا المهني والدافعية للإنجاز. كما تبين أن أفراد العينة تحصلوا على المعرفة اللازمة عن إدارة الجودة الشاملة من خلال ورش العمل ، وبالرغم من نقص فرص التدريب على ممارسة إدارة الجودة الشاملة نظرا لشحه المصادر المالية حيث ظلت البرامج التدريبية بعيدة عن اهتمامات القيادات الأكاديمية في الجامعات الماليزية.

وفي السياق نفسه اهتمت دراسة التاشيه (2013), ALTaasheh بتحديد أهم المعيقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت ، وشملت الدراسة عينة عشوائية بسيطة قوامها(20) مفردة من القيادات الأكاديمية(عمداء الكليات ووكلائها ، ورؤساء أقسامها العلمية). اجريت مقابلات معمقة مع أفراد عينة الدراسة. وبينت النتائج ان من أهم تلك المعيقات عدم وجود رؤية شاملة لإدارة الجودة الشاملة وضعف دعم القيادات العليا لبرامج الجودة الشاملة وضعف التزامها ، وقلة عدد المختصين والمؤهلين في مجالاتها ، وعدم الإلمام باستراتجيات التقييم الذاتي ، وأساليب التحسين المستمر.

على حين هدفت دراسة الزبير(2013) ,Zubair إلى تحديد مستوى ممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي' حيث اختيرت خمس جامعات باكستانية حكومية بواقع (44) مفردة لكل جامعة ، وطورت استبانه لجمع بيانات الدراسة تمثل المقياس الذي صممه بايراكتاروزيم (2008) ,Bayraktar and Zaim لجمع بيانات دراسة مماثلة عن مؤسسات التعليم العالي في تركيا مع إجراء بعض التعديلات عليه ليلائم بيئة الجامعات الباكستانية. ووزعت الاستبانه على أفراد العينة المختارة بعد التأكد من صدقها وثباتها. وكشفت نتائج الدراسة عن ممارسة أبعاد التحسين المستمر ، والقيادة الداعمة ، والرؤية ، والتقييم الذاتي ، وتدريب الموظفين بمستويات مرتفعة في الجامعات الباكستانية.

كما هدفت دراسة مشاقبه (2014),Mashagba إلى تحديد أهم أبعاد إدارة الجودة الشاملة المطبقة في الجامعة الأردنية وتحديد متطلبات تطبيقها وملاءمتها لنظام التعليم في الجامعة من وجهة نظر أعضاء هيأة التدريس ، وتكون مجتمع الدراسة من (1200) عضو هيئة تدريس ، اخترت منه عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها (120) مفردة وطورت أداة لجمع بيانات الدراسة خضعت لاختبار الصدق والثبات وكشفت النتائج عن وجود تأثير إيجابي لمتابعة العملية التربوية وتنمية المصادر البشرية على كفاءة أداء أعضاء هيأة التدريس ، كما تبين أن الجامعات تعتمد فلسفة التحسين والتطوير المستمر بالإفادة من خبرات الجامعة الأردنية ، وإنها تعمل على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتلتزم بها وتسعى إلى دمجها مع البيئة الجامعية.

مجتمع الدراسة وعينتها

_ تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيأة التدريس (القارين) بجامعة مصراتة والمتفرغين بالكامل للتدريس الجامعى خلال العام الجامعى 2013-2014 ، والبالغ عددهم (1022) عضو هيأة تدريس ، سحبت منهم عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها (250) عضو

هيأة تدريس ، وبتوزيع أداة الدراسة على العينة المختارة بلغ عدد الاستمارات المسترجعة والقابلة للتحليل الإحصائى (115) استمارة ، وبنسبة (11%) تقريباً من مجتمع الدراسة .

أداة الدراسة :

لتحديد مستوى جودة الخدمات الإدارية والتعليمية بجامعة مصراتة ، تم تطوير استبانة بالإفادة من الدراسة السابقة ، وأدبيات إدارة الجودة الشاملة ، تكونت فى صورتها النهائية من (95) فقرة موزعة على ثمانية أبعادة هي :- التركيز على المستفيد ، والثقافة المنظمية ، ودعم الإدارة العليا للجودة ، والتحسين المستمر ، والتركيز على العاملين ، ونظم المعلومات الجامعية ، وضمان الجودة ، والعلاقة مع المورد.

ووضعت أمام كل فقرة خمسة بدائل هي :- دائماً ، غالباً ، أحياناً ، نادراً ، أبداً ، وأعطيت الدرجات (5 ، 4 ، 3 ، 2 ، 1) على التوالي.

وقد تم التأكد من الصدق الظاهرى لأداة القياس بعرضها على مجموعة من المحكمين ، كما تم التأكد من ثباتها باستخدام معامل ألفا كرونباخ الذي بلغت قيمته (0.76) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة α=0.05

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

يمكن عرض نتائج الدراسة ومناقشتها على النحو الآتي:-

السؤال الأول ما مستوى جودة الخدمات الإدارية والتعليمية بجامعة مصراته؟

للإجابة عن هذا السؤال حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة والمتوسطات الفرضية لأبعاد أداة قياس إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ، واستخدام الاختبار التائي (t. test) لتحديد دلالة الفرق بين المتوسطات وذلك كما هو موضح بالجدول (1).

جدول (1) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة ، والمتوسطات الفرضية لأبعاد أداة القياس والاختبار التائي لتحديد دلالة الفرق بين المتوسطات.

أبعاد إدارة الجودة الشاملة	المتوسطات الفرضية	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	درجة الحرية	القيمة التائية	الدلالة الاحصائية
التحسين المستمر	39	59.51	3.99	114	* 55.10	0.000
التركيز على	48	59.51	3.99		*30.92	0.000

العاملين						
ضمان الجودة الجامعية	51	58.19	6.35	___	*12.15	0.000
دعم الإدارة العليا للجودة	42	50.07	3.88	___	*22.33	0.000
العلاقة مع المورد	30	36.44	3.46	___	*19.97	0.000
التركيز على المستفيد	27	36.28	2.37	___	*41.98	0.000
الثقافة التنظيمية	18	21.25	1.83	___	*19.01	0.000
نظم المعلومات الجامعية	30	30.36	3.98	___	*0.96	0.34
المستوى العام للجودة	285	351.63	13.70	____	*52.15	0.000

(*) القيم التائية ذات دلالة احصائية عند مستوى α = 0.01

يتضح من الجدول (1) أن مستوى جودة الخدمات الإدارية والتعليمية بجامعة مصراته يزيد عن المتوسط ، ويتجاوز الحدود المفترضة في أداة القياس ، وبتحليل مناحي الاهتمام والتركيز النوعي يُلاحَظُ أنَّهُ بعد التحسين المستمر جاء في المرتبة الأولى ، وقد ظهر ذلك من خلال اهتمام الجامعة بتحديث الخطط والبرامج الدراسية ، وسبل ووسائل التقييم ، وتطوير خدمات المكتبات وأنظمة التعليم الالكتروني ، واهتمامها بتطوير معايير التوظيف والاستجابة للتغيرات الحاصلة في بيئة العمل وتدريب العاملين واعتماد أنظمة فاعلة في الاستقطاب والاستخدام وتقييم الأداء والترقية وإشباع الحاجات الإنسانية بناء على الجهود المقدمة وتبني أنظمة اتصال فعالة داخل الوحدات والأقسام الإدارية والأكاديمية وبين الإدارة الجامعية ومؤسسات المجتمع ، وتعزيز عمليات المشاركة في صناعة القرار الجامعي ، كل ذلك يظهره بعد التركيز على العاملين الذي جاء في المرتبة الثانية من حيث مستويات الاهتمام والتركيز في برامج إدارة الجودة الشاملة المطبقة بجامعة مصراتة.

أمّا ضمان الجودة الجامعية الذي جاء في المرتبة الثالثة ؛ فيتضح من خلال مراجعة الفقرات المكونة له تأكيد الإدارة الجامعية على ضرورة إنجاز الأدوار بطريقة صحيحة من المرة الأولى لممارستها واعتمادها لاستراتيجية الوقاية من الأخطاء بدلاً من تصحيحها بعد وقوعها وما يتطلبه ذلك من إجراءات احترازية لحماية العاملين من الوقوع في الخطأ وحماية المتعلمين من التعليم الضعيف والفشل الأكاديمي ، وتوفير الاحتياجات التعليمية والإدارية ، واستقطاب

العناصر المميزة من أعضاء هيأة التدريس وقبول الطلبة وفق المعايير المعتمدة وضبط مسارات العمل الجامعي ، وتحديد مواصفات الأدوار والأنشطة الإدارية والتربوية. وتحظي هذه الممارسات بدعم الإدارة العليا لبرامج الجودة حيث جاء هذا البعد في المرتبة الرابعة في سلم أولويات إدارة الجامعة التي تمتلك قياداتها رؤية واضحة لبرامج تطبيق الجودة وخطة استراتيجية لتنفيذ تلك البرامج ، وخصصت المصادر المالية اللازمة وفقا لمبدأ اللامركزية الإدارية في التنفيذ. فضلا عن ذلك تتخذ القيادات العليا القرارات الداعمة للنشاطات الإبداعية التي تتضمنها برامج الجودة الشاملة ، وتتعامل بشفافية ووضوح مع جميع الأطراف المعنية ، وذلك وفقاً لتقديرات عينة الدراسة من أعضاء هيأة التدريس الجامعي.

أما بخصوص العلاقة مع المورد ، فقد جاء في المرتبة الخامسة من حيث درجة تركيز الإدارة الجامعية واهتماماتها بتطبيق إدارة الجودة الشاملة ، ويعكس هذا البعد الالتزام بالإجراءات الموضوعية في الإعلان عن العطاءات وفي توريد الأجهزة والمعدات والمواد ، وعقود البناء والصيانة الجامعية ، حيث تحتفظ الإدارة بسجلات توضح سمعة الموردين وأصحاب شركات البناء والصيانة وعلاقاتهم بالجامعة ، وتعتمد اكثر من مورد لضمان استمرارية التوريد حسب مواصفات الجودة وتتخذ الإدارة القرارات الموضوعية وتلتزم مبدأ الشفافية في إجراءات الشراء واعتماد العطاءات وتضع في اعتبارها البعد النوعي والأسعار أساساً للمفاضلة بين الموردين وأصحاب الشركات ، وتأتي هذه الممارسات نتيجة تركيز الإدارة الجامعية على المستفيد في برامج الجودة المطبقة بالجامعة ، حيث جاء هذا البعد في المرتبة السادسة وفقاً لآراء أعضاء هيأة التدريس بجامعة مصراته ، وقد ظهر ذلك التركيز في صور عديدة من بينها الاهتمام بتعميق مشاعر الرضا عن البرامج الدراسية والحياة الجامعية لدى المتعلمين ، ومساعدتهم على إيجاد حلول فاعلة لمشاكلهم ، وتأسيس مناخ أكاديمي يستجيب لقدراتهم والتمايزات الحاصلة بينهم ، ودعم التميز والإبداع من خلال تصميم البرامج الثقافية الداعمة للنمو الفكري المستدام.

أما بعد الثقافة التنظيمية فقد جاء في المرتبة السابعة في جوانب تركيز نظام جامعة مصراتة ، حيث تعمل إدارة الجامعة على نشر الوعي بثقافة الجودة بين العاملين والمتعاملين معها ، وتعقد الدورات التدريبية والندوات وورش العمل لترسيخ هذه الثقافة التي تجسد مبدأ الجودة مسؤولية الجميع.

فضلا عن ذلك ، جاء الاهتمام بنظم المعلومات الجامعية الذي وصف بأنه متوسط المستوى من حيث الممارسة في المرتبة الثامنة ويعكس ذلك اهتمام الإدارة الجامعية المتوسط بتوظيف المعلومات في صنع القرارات ، ووضع الخطط الاستراتجية ، وعقد المقارنات التي تحدد تكاليف تطبيق برامج الجودة الشاملة في الوحدات والأقسام الجامعية.

وفي الصورة العامة يمكن التأكيد على أن مستوى جودة الخدمات الإدارية والتعليمية بجامعة مصراته يزيد عن المتوسط ويفوق التوقعات المفترضة لمستوياتها ، حيث كانت جميع القيم التائية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.01 ، باستثناء بعد نظم المعلومات الجامعية الذي مورس بمستوى متوسط. واتفقت هذه النتيجة مع ما توصل إليه علاونة (2004) في دراسته التي أظهرت أن الجامعة العربية الأمريكية تطبق مبادئ الجودة بدرجة

كبيرة ، ودراسة ماجتوم وآخرون(2010) ,Magutumop et al التي أظهرت ممارسة جامعة نيروبي لأبعاد الجودة الشاملة بدرجة كبيرة.

السؤال الثاني : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مسوى جودة الخدمات الإدارية والتعليمية بجامعة مصراته تعزى لمتغير الكلية ؟

للإجابة عن هذا السؤال وُزِّعَتْ عينة الدراسة إلى مجموعتين ضمن المجموعة الأولى أعضاء هيأة التدريس التابعين للكليات الإنسانية ، بينما شملت المجموعة الثانية أعضاء هيأة التدريس بالكليات التطبيقية ، وحسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفرادعينة الدراسة في الكليات الإنسانية والتطبيقية كما استخدم الاختبار التائي (t.test) لتحديد دلالة الفرق بين المتوسطين وذلك كما موضح بالجدول(2).

جدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفرادعينة الدراسة حسب متغير الكلية والاختبار التائي لتحديد دلالة الفرق بين المتوسطين

متغير الكلية	عينة الدراسة	المتوسط الحسابى	الانحراف المعياري	درجة الحرية	القيمة التائية	الدلالة الاحصائية
الكليات الانسانية	47	352.28	12.88	113	* 0.41	0.38
الكليات التطبيقية	68	51.19	14.32	_	_	_

(*) قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة α= 0.05

يُلاحظ من الجدول (2) أن مستوى جودة الخدمات الإدارية والتعليمية بجامعة مصراته كان مرتفعاً بغض النظر عن متغير الكلية ، فالممارسات المرتبطة بإدارة الجودة الشاملة التي شملت التحسين المستمر ، والتركيز على العاملين ، والاهتمام بهم ، وضمان الجودة الجامعية ، ودعم الإدارة العليا ، والعلاقة مع المورد وصفت من قبل أعضاء هيأة التدريس بجامعة مصراته بأنها مرتفعة وشمل ذلك كل التخصصات. فضلا عن ذلك يوجد تطابق في وصف ممارسات إدارة الجودة الشاملة المتصلة بنظم المعلومات الجامعية التي كانت في المستوى المتوسط .

نتائج الدراسة وتوصياتها

يمكن إيجاز نتائج الدراسة على النحو الآتي:-

أظهرت النتائج ارتفاع مستوى جودة الخدمات الإدارية والتعليمية بجامعة مصراته في صورتها العامة وفي كل أبعاد الدراسة ما عدا بعد نظم المعلومات الجامعية الذي كان في المستوى المتوسط ، كما اتضح عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستويات الجودة تُعْزَى لمتغير الكلية.

وبناء على هذه النتائج وبعد مراجعة أدبيات الجودة الشاملة يمكن تقديم التوصيات الآتية :-

- إجراء دراسات مقارنة للكشف عن مستوى جودة الخدمات الإدارية والتعليمية في الجامعات الليبية ، وفي إدارة النظم التربوية ومؤسساتها التعليمية.
- إجراء دراسات تهدف إلى الكشف عن الرضا المهني لأعضاء هيأة التدريس ، ورضا الطلبة عن البرامج الأكاديمية والحياة الجامعية وعلاقة ذلك بفاعلية مخرجات جامعة مصراته في المؤسسات العامة والخاصة.
- بَذْلُ مزيدٍ من الجهود الرامية إلى تطوير أنظمة المعلومات وقواعد البيانات بجامعة مصراته بالنظر إلى أهمية المعلومات في إنجاز مهمات التقييم الإداري والتربوي ، ولدورها في صنع القرارات الجامعية واتخاذها.
- العمل على الرفع من مستوى الخدمات الإدارية والتعليمية بصفة مستمرة ، والتقدم باتجاه اعتماد معايير دولية ، ذلك لأن مفهوم الجودة مفهوم متغير عبر الزمن ، ويختلف باختلاف البيئة التنظيمية والعمل على جعل مفهوم الجودة جزءًا أصيلاً من مكونات الثقافة الأكاديمية بجامعة مصراته.
- المراجعة الدائمة للمعايير الأكاديمية والإدارية في ضوء التجارب الدولية والخبرات العالمية ، وإثراء بنودها وإغناء مؤشراتها لغايات الانتقال
- بالجامعة باتجاه التنافس الدولي والتصنيف العالمي للجامعات.

المصادر :-

1- أبو دولة ، جمال والنيادي ، حمد علي(2000). تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في منظمات الخدمة في دولة الامارات العربية المتحدة. مجلة أبحاث اليرموك : سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، 16(4) ، 139-176.

2- أبو فارة ، يوسف أحمد(2006). واقع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، 2(2) ، 246-280.

3- أبو نبعة ، عبد العزيز ومسعد ، فوزية(1998). إدارة الجودة الشاملة : المفاهيم والتطبيقات. مجلة الإداري ، 20 (74) ، 69-93.

4- آل زاهر ، علي بن ناصر شتوي والقحطاني ، منصور بن عوض صالح(2009). تطوير الممارسات القيادية لرؤساء الأقسام الأكاديمية في مؤسسات التعليم العالي : دراسة تحليلية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة في القيادة الإبداعية. (ط1) ، جامعة أم القرى : مركز البحوث التربوية والنفسية.

5- بدح ، احمد محمد(2006). انموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية العامة. مجلة اتحاد الجامعات العربية ، (46) ، 89-132.

6- البيلاوي ، حسن حسين(1996). إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بمصر.مؤتمر التعليم العالي في مصر وتحديات القرن الواحد والعشرين ، القاهره ، مركز إعداد القادة.

7- طعامنه ، محمد(2001).إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي : حالة وزارة الصحة. مجلة ابحاث اليرموك : سلسلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، 17(1) ، 85-112.

8- الطويل ، أكرم أحمد والكوراني ، فارس يونس(2006). إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الموصل : دراسة على مجموعة مختارة من كليات الجامعة. مجلة تنمية الرافدين ، 82(28) ، 59-89.

9- الطويل ، هاني عبد الرحمن صالح(2006). الإدارة بالإيمان : إبدال في إدارة النظم التربوي وقياداتها.(ط1) عمان : الجامعة الأردنية.

10- عشيبة ، فتحي درويش محمد(2000). الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري : دراسة تحليلية. مجلة اتحاد الجامعات العربية ، (33) ، 520-566.

11- علوان ، قاسم نايف(2006). إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة التحدي. مجلة اتحاد الجامعات العربية ، (46) ، 215-252.

12- العلي ، عبد الستار محمد(1998). تطوير التعليم الجامعي باستخدام نظام إدارة الجودة الشاملة. مجلة الإداري ، 20(74) ، 97-113.

13- علاونه ، معزوز جابر(2004). مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العربية الأمريكية.مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني ، رام الله ، جامعة القدس المفتوحة.

14- الكيومي ، عبدالله بن عيسى علي(2003). تقدير درجة امكانية تطبيق بعض مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية في سلطنة عمان : ملخص رسالة ماجستير في الإدارة التربوية. مجلة الإداري ، 25(95) ، 169-223.

15- محجوب ، بسمان فيصل(2003). إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية : دراسة تطبيقية لكليات العلوم الإدارية والتجارة.(ط1) القاهرة : منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

16- النعيم ، عبداللطيف بن صالح(2002). دراسة تحليلية لموقف طلاب الجامعات السعودية من تطبيق إدارة الجودة الشاملة : بالتطبيق على الأقسام الإدارية بفرع جامعة الإمام وكلية العلوم الإدارية بجامعة الملك فيصل بالأحساء. مجلة الإداري ، 24(90) ، 13-61.

17- Al tashah,G.H.(2013) Obstacles To the Application of Total quality Management (TQM) in Higher Education Institutions in the State of Kuwait.Eurapean scientific Journal,feb.9(4),209-220.

18- Baldwin,L.M.(2002) Total Quality Management in Higher Education : the implications of internal and external stakeholder perceptions. Digital Dissertations,63(05A),1899.(UMI No.3053637).

19- Birnbaum,R.(1999). Has The Academy Adapted TQM? Planning for Higher Education,(28),37-129.

20- Doval,Elena,Bondrea,Emilia,Nogulscu(2011).A Modle of University Quality Culture system : filing the gaps. Journal of US. China Public Administration 8(9),1058-1066.

21- Magutum,p(2010) Quality Management Practices In Kenyan Educational Institution : The case of the university of Nairobi.African Journal of Business& Management,(1) 14-28.

22- Mashagba,I.(2014)The Imact of Total Quality Management(TQM) on the Efficiency of Academic Performance-Empirical study- The University of Jordan,InternationalJournal of Scientific& Technology Research,3(4) April,358-364.

23- Newstorm,John.etal(2002).Organizational Behavior:Human at Work.McGrow.Hillcompanies,Inc NY.

24- Sabet,H.et al,(2012) A Study on Total Quality Management in Higher Education Industry in Malysia. International Journal of business and Socil science,3(17) sep.208-215.

25- Zubair,S.(2013) Higher Education Total Management in Public Sector Institutions. Journal of Business& economics,5(1) 24-55