معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة مصراتة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية ومنسقي الجودة

إلهام يوسف شاحوت¹
جامعة مصراتة / كلية الآداب

كوثر عبدالرحيم التائب
جامعة مصراتة / كلية الآداب

ملخص البحث:

سعت هذه الدراسة إلى تحديد معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية الآداب جامعة مصراتة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية ومنسقي الجودة في مجالات (العملية التعليمية، البحث العلمي، خدمة المجتمع، الإدارة الجامعية، الجوانب الشخصية لعضو هيئة التدريس).

اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي، واستخدمت استبانة حول معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة من إعداد (خالد صلاح محمود، 2017)، وطبقت الاستبانة على عينة مكونة من (26)، (13) رئيس قسم و(13) منسق جودة بالكلية، وأوضحت النتائج أن المعوقات تمثلت في معوقات خدمة المجتمع تحصلت على أعلى متوسط حسابي (55.96)، ثم معوقات العملية التعليمية بمتوسط حسابي (55.80)، تليها المعوقات المرتبطة بالبحث العلمي بمتوسط حسابي (55.42)، ثم المعوقات المرتبطة بالجانب الشخصي لعضو هيئة التدريس على متوسط حسابي (50.80)، ثم معوقات الإدارة الجامعية بمتوسط حسابي (49.03)، وأوضحت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر رؤساء الأقسام العلمية ومنسقي الجودة تجاه معوقات تطبيق معايير الجودة في كلية الآداب بجامعة مصراتة.

¹ tjmm.elham@gmail.com

Abstract

This study sought to identify Obstacles to applying the Total Quality Standards in the Faculty of Arts, Misurata University. From the point of view of the heads of scientific departments and quality coordinators In the fields of (Educational process - Scientific research - Community service - University administration - Personal aspects of the faculty member).

The study relied on the use of the descriptive approach and used a questionnaire on the obstacles to applying the comprehensive quality standards (Khaled Salah Mahmoud, 2017).

The questionnaire was based on a sample of (26) (13) heads of department and (13) quality coordinator in the college. The results found that the obstacles were the obstacles to community service which obtained the highest average (55.96), the obstacles of the educational process with an average of (55.80) , And the obstacles of scientific research with an average of (55.42), and the obstacles related to the personal aspect of the faculty to mean an average of (50.80) and the obstacles of the university administration with an average of (49.03).

The results showed that there are no statistically significant differences in the views of heads of scientific departments And the coordinators of quality towards the obstacles to the application of quality standards in the Faculty of Arts, Misrata University.

1. المقدمة:

يعتبر التعليم الجامعي في ظل تكون المعرفة بعد الثورة المعلوماتية وتكنولوجية التي تشهدها المجتمعات المعاصرة من أهم مراحل التعليم التي تعمل على إعداد الكوادر العلمية المدربة والمؤهلة لقيادة مؤسسات المجتمع، وركيزة أساسية في تنمية مجتمعية إنتاجية. (أبو عودة، أبومولوح، 2004، ص 531)

وعليه فإن اهتمام الدول المتقدمة بالتعليم الجامعي ضرورة حتمية لكونه الوعاء الفكري لأي مجتمع من المجتمعات. لاسيما أنها المرحلة التي تسبق دخول الطالب الحياة العملية

والوظيفية، وهذا ما دعا إلى الاهتمام لتطبيق الجودة الشاملة، وتسعى الكثير من المجتمعات إلى تطبيق مبادئها كونها أحد الأساليب الإدارية الحديثة التي تم الأخذ بها بعد منتصف القرن العشرين.

ومفهوم الجودة الشاملة من أكثر المفاهيم الفلسفية التي استحوذت على اهتمام الباحثين والممارسين انطلاقاً من سعي الجامعات والكليات في إحداث نقلة نوعية وكمية في قطاعاتها، وتطويرها بكافة مكوناتها، ونظمها وأشكالها، وبرامجها وفقاً لأحدث التوجهات العلمية في التعليم العالي. (الصائغ، 2014، ص 174)

كما تشير الأدبيات التربوية الحديثة إلى أن أصول الجودة يرجع إلى العديد من الرواد أمثال "ستيوارت، وديمنج، وكروسبي، وجوران"، وقد وضع "Deming" إطاراً حدد فيه مهارات الجودة الشاملة وفقاً للعقيدة اليابانية كما اعتبر التعليم مفتاح نجاح الجودة العامة والخاصة. (مدوخ، 2008، ص 33)

حيث إن تطبيق معايير الجودة الشاملة داخل الجامعات يساعد القائمين على إدارة تلك الجامعات في الوقوف على مدى النجاح الذي تحققه جامعاتهم، كما تشكل وسيلة متطورة لتحسين الإدارة الجامعية وتطويرها حيث يسعى العديد من القائمين على مؤسسات التعليم العالي عامة والجامعات خاصة على عقد المؤتمرات والورش للاستفادة من إدارة الجودة الشاملة، وهذا ما أكد عليه (الحولي، 2004، ص 9) قائلاً "إن أبرز تحديات هذا العصر موضوع (الجودة في التعليم بالجامعات) والذي أصبح يشكل تحدياً يواجه مسؤولي مؤسسات التعليم العالي".

وينصب تركيز تطبيق الجودة الشاملة بالجامعات في مجال تقويم الكليات باعتبارها مؤسسات تربوية بقصد تطويرها وتحسينها، باعتبار هذا الأسلوب أحد أساليب الحديثة في تقويم المؤسسات بشكل عام، والمؤسسات التعليمية بشكل خاص، فتوظيف مبادئ وأفكار إدارة

الجودة الشاملة في أنظمة التعليم الجامعي يعود بالنفع على الجامعات والكليات إذ يضع حجر الأساس لرؤية فلسفية جديدة لأهداف الجامعة ورسالتها.
(الموسوي ، 2003 ، ص ص92. 93)

وعلى الرغم من أهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم الجامعي عموماً، لكن الدراسات ترصد بعض التحديات والمعوقات أمام التطبيق، التي قد تؤدي أحياناً إلى الفشل كما حدث في بعض الجامعات الأوروبية والأمريكية، وتؤكد بعض الدراسات أنه ليس كل مبادئ الجودة قابلة للتطبيق على المستوى العالمي في السياقات الثقافية والتعليمية، وأن أحد أسباب الفشل هو الكيفية التي يتم بها هذا التطبيق في مؤسسة ما وتطبيقه في مؤسسة أخرى بهدف الحصول على نتائج مشابهة فمن الضروري الأخذ في الاعتبار الظروف الثقافية والاجتماعية والتاريخية وثقافة الجودة للمؤسسة وتطوير استراتيجيات تتناسب مع تلك الظروف. (محمود، 2017، ص 5)

قد تعددت الدراسات التي تناولت تطبيق معايير الجودة وتطبيقاتها، ومعوقات هذا التطبيق، منها دراسة (غريب ،وعبد المنعم ،2008) حيث أظهرت نتائجها أن معوقات تطبيق الجودة كما يراها أعضاء هيئة التدريس بالكليات التربوية بجامعة الملك فيصل تمثلت في العملية التعليمية وخدمة المجتمع، ثم الإدارة الجامعية، ويليهما معوقات البحث العلمي، ومن ثم معوقات متعلقة بالجوانب الشخصية لأعضاء هيئة التدريس، إضافة إلى وجود تحديات كبيرة لتحقيق معايير الجودة فيها، كذلك دراسة (المطوع ، 2013) وقد أشارت نتائجها إلى وجود معوقات تعيق تطبيق معايير الجودة الشاملة والمرتبطة بالإدارة الجامعية التي تشمل ضعف نظام تشجيع العمل الفعال في التعليم العالي، وعدم توافر الكوادر المؤهلة في مجال إدارة الجودة، والمركزية في اتخاذ القرار، وسوء استغلال الموارد المالية، وضعف ممارسة منهجية قيادة التغيير والتحول المؤسسي. وتوصلت دراسة (محمود ، 2017) إلى وجود معوقات و تحصيلت على متوسطات حسابية عالية، تمثلت في معوقات الإدارة الجامعية ثم معوقات

التدريس والتعليم ثم معوقات خدمة المجتمع ومعوقات المرتبطة بالجانب الشخصي لعضو هيئة التدريس.

1.1 مشكلة الدراسة وأهميتها:

شهد التعليم العالي في ليبيا في الآونة الأخيرة، زيادة ملحوظة في عدد الجامعات والكليات، وعدد الطلاب الملتحقين بها، ولقد أثارته هذه الزيادة الكبيرة مخاوف المهتمين بالتعليم من حدوث تدهور في المستويات التعليمية وإنتاج نوعية من الخريجين غير قادرين على المنافسة في سوق العمل ولا يمتلكون القدرات التي تمكنهم من تطوير وسائل العمل والإنتاج. حيث يمر التعليم الجامعي في ليبيا في الوقت الحاضر بمرحلة مهمة نتيجة ظهور أدبيات جديدة ومفاهيم ومصطلحات جديدة تعبر عن تغيرات بنوية في التوجهات الحديثة لقطاع التعليم العالي، ومن هذه المفاهيم مفهوم الجودة الشاملة وهي من أكثر المفاهيم الفلسفية التي اهتم بها العلماء الباحثين والممارسين، وقد سعت الجامعات في ليبيا إلى محاولات تطبيق معايير الجودة الشاملة بصورة مرضية ومقبولة من أجل تحقيق أفضل المخرجات وإحداث تغيرات جذرية في نظمها وأشكالها وبرامجها.

وترى الباحثان أنه على الرغم من الجهود المبذولة لتطبيق معايير الجودة الشاملة داخل المؤسسات الجامعية في ليبيا وأخص بالذكر جامعة مصراتة لكنها لم تحقق النجاح المرجو، حيث إنهما لم تتعد بعض الإجراءات الشكلية مثال توصيف المقررات الدراسية بالأقسام العلمية إضافة إلى إجراء الدراسات الذاتية للمؤسسات دون معالجة العوامل الأساسية التي تحد من جودة التعليم العالي، وقد يرجع الإخفاق في تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية في ليبيا لأسباب عديدة منها مايتعلق بتوفير المتطلبات اللازمة لتطبيقها ووجود معوقات تحول دون تطبيقها بالشكل المطلوب. ومن هنا تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها

تحاول الكشف عن المعوقات التي تقف أمام سبل تطبيق معايير الجودة الشاملة بكلية الآداب بجامعة مصراتة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية ومنسقي الجودة؛ وذلك من أجل وضع الاستراتيجيات والحلول لهذه المعوقات من أجل النهوض بالمؤسسة التعليمية في ضوء معايير الجودة العالمية.

1.2 ويمكن تحديد مشكلة الدراسة بالإجابة على التساؤلات الآتية:

1. ما معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة مصراتة كما يراها رؤساء الأقسام العلمية ومنسقي الجودة في مجالات (التدريس والتعليم والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، والإدارة الجامعية، والجوانب الشخصية لعضو هيئة التدريس)؟
2. هل تختلف آراء رؤساء الأقسام العلمية ومنسقي الجودة نحو معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة مصراتة ؟

1. 3 أهداف الدراسة:

1. تحديد معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة مصراتة كما يراها رؤساء الأقسام العلمية ومنسقي الجودة بالكلية.
2. الكشف عن الفروق بين آراء رؤساء الأقسام العلمية ومنسقي الجودة حول معوقات الجودة الشاملة في كلية الآداب جامعة مصراتة.

1. 4 مفاهيم الدراسة وحدودها: تتضمن الدراسة المفاهيم الآتية:

- **المعوقات:** "هي جميع العوائق المالية، والإدارية، والفنية والاجتماعية والشخصية التي تعوق المسئول على تحقيق أهداف برامجه الإدارية التي تساعد في تحسين عملية التعليم والتعلم وتطويرها". (المفيدي، 1997، ص71)

- وتعرف الباحثتان المعوقات إجرائياً: بأنها العوامل التي تعمل على عرقلة تطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية الآداب جامعة مصراتة.

- **معايير الجودة:** "هي مجموعة من المواصفات التي تؤسس المتطلبات الخاصة بأنظمة الجودة في المؤسسات المختلفة، ومن الضروري وصفها في بداية مراحل تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة، وذلك لقياس النتائج الفعلية للمؤسسة، وبدون هذه المواصفات لن تتمكن المؤسسة من الحكم على أدائها وإنجازها". (جودة، 2004، ص136)

- **الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:** "هي فلسفة إدارية لقيادات الجامعة تركز على إشباع حاجات الطلاب والمستفيدين وتحقيق نمواً وتوصلها إلى أهدافها، وهي تضمن الفاعلية العظمى والكفاية المرتفعة في الحقل العلمي والبحثي التي تؤدي في النهاية إلى التفوق والتميز، وتشمل الجودة الشاملة الجامعية جميع الكليات والإدارات والعاملين". (الشهاري، 2005، ص372)

- **تحدد الدراسة بالحدود الآتية:**

الحد الموضوعي: تناولت هذه الدراسة معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة بكلية الآداب جامعة مصراتة وهي (معوقات تتعلق بالعملية التعليمية، معوقات تتعلق بالبحث العلمي، معوقات تتعلق بمجال خدمة المجتمع، معوقات تتعلق بالإدارة الجامعية، معوقات تتعلق بالجوانب الشخصية لعضو هيئة التدريس).

- **الحدالمؤسسي:** تم تطبيق أداة الدراسة على رؤساء الأقسام العلمية ومنسقي الجودة بكلية الآداب جامعة مصراتة .

- **الحدالزمني:** تم تطبيق هذه الدراسة خلال العام الجامعي (2018 . 2019).

2. المنهج والإجراءات:

- **منهج الدراسة:** اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي كمنهج يتناسب مع طبيعة هذه الدراسة، وذلك من خلال تحليل الأدب التربوي والبحوث والدراسات السابقة، وجمع المعلومات للتعرف على مفهوم الجودة الشاملة وأسسها في مؤسسات التعليم الجامعي.

- **مجتمع وعينة الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من رؤساء الأقسام العلمية ومنسقي الجودة بكلية الآداب جامعة مصراتة وقد بلغ عددهم حوالي (26) بعدد حوالي (13) رئيس قسم و(13) منسق جودة بهذه الأقسام للعام الجامعي (2018 / 2019م).

- أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثان استمارة من إعداد (خالد صلاح محمود، 2017)، وتكونت الاستمارة من خمس مجالات (العملية التعليمية - البحث العلمي - خدمة المجتمع - الإدارة الجامعية - الجوانب الشخصية لعضو هيئة التدريس) حيث صيغت العبارات بصورة إيجابية وأعطى لكل عبارة من العبارات وزناً مدرجاً وفق سلم ليكرت الخماسي لتقدير أهمية العبارة كالآتي:

- تعطي القيمة الرقمية (5) للاستجابة موافق بدرجة كبيرة جداً.

- تعطي القيمة الرقمية (4) للاستجابة موافق بدرجة كبيرة.

- تعطي القيمة الرقمية (3) للاستجابة موافق بدرجة متوسطة.

- تعطي القيمة الرقمية (2) للاستجابة موافق بدرجة قليلة.

- تعطي القيمة الرقمية (1) للاستجابة موافق بدرجة قليلة جداً.

إجراءات الدراسة:

- صدق الأداة:

تم التحقق من صدق الاستبانة بعرضها على أساتذة قسم علم النفس والصحة النفسية وقسم التربية بكلية الآداب جامعة مصراتة؛ وذلك لإبداء آرائهم في درجة مناسبة صياغة العبارات لغوياً ومدى انتماء العبارة إلى المجال الذي وردت فيه وكذلك مدى قياسها لذلك المجال الذي تنتمي إليه، وكان عدد المحكمين حوالي (8) أعضاء هيئة تدريس، وقد استجابت الباحثتان لأراء السادة المحكمين حيث اتفقوا على حذف عبارة واحدة نتيجة لتكرارها في المعنى، حيث أصبحت عدد عبارات الاستبانة حوالي (75) عبارة موزعة كالآتي (16) عبارة لمجال معوقات العملية التعليمية، و(15) عبارة لمجال معوقات البحث العلمي، و(15) عبارة لمجال معوقات خدمة المجتمع، و(14) عبارة لمجال الإدارة الجامعية، و(15) عبارة لمجال معوقات مرتبطة بمجانب شخصية لعضو هيئة التدريس.

ثبات الأداة: تم حساب ثبات الاستبانة على عينة مكونة من (20) عضو هيئة تدريس من خارج العينة التي طبقت عليها استبانة الدراسة، وحساب معامل ألفا كرونباخ حيث بلغ معامل الثبات حوالي (0,77)، وحساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية فقسمت الاستبانة إلى قسمين، ضم أولهما العبارات الفردية، بينما ضم القسم الآخر العبارات الزوجية، وحساب معامل سبيرمان براون، حيث بلغت الدرجة الكلية (0,76) وهي درجة تدل على ثبات الاستبانة بدرجة عالية ومقبولة إحصائياً لأغراض الدراسة.

3. النتائج:

أولاً- عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول ومناقشتها:

ينص التساؤل الأول "مامعوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة مصراتة كما يراها رؤساء الأقسام العلمية ومنسقي الجودة في مجالات (التدريس والتعليم والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، والإدارة الجامعية، والجوانب الشخصية لعضو هيئة التدريس)؟".

وللإجابة على هذا التساؤل تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال

من مجالات الاستبانة، وترتيبها ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية للمجالات .

جدول (1) ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات الاستبانة مرتبة تنازلاً

رقم المجال	المجال	عدد العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	العملية التعليمية	16	55,80	7,293	2
2	البحث العلمي	15	55,42	8,453	3
3	خدمة المجتمع	15	55,96	11,326	1
4	الإدارة الجامعية	14	49,03	9,066	5
5	الجوانب الشخصية لعضو هيئة التدريس	15	50,80	8,000	4

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لجميع مجالات الدراسة تراوحت ما بين (55,96-49,03)، فقد حصل مجال خدمة المجتمع على أعلى متوسط حسابي (55,96) وهي درجة كبيرة جداً، ويليه مجال العملية التعليمية بمتوسط (55,80) وهي درجة كبيرة، ثم مجال البحث العلمي بمتوسط حسابي (55,42) وهي درجة كبيرة، ويليه المجال المتعلق بالجوانب الشخصية لعضو هيئة التدريس بمتوسط حسابي (50,80) وهي درجة متوسطة، وأخيراً مجال الإدارة الجامعية بمتوسط (49,03) وهي درجة متوسطة، وهذا يوضح أن أبرز المعوقات وفقاً لآراء رؤساء الأقسام العلمية ومنسقي الجودة هي المرتبطة بالخدمة المجتمعية ثم المرتبطة بالعملية التعليمية ثم البحث العلمي ثم الجوانب الشخصية ومن ثم الإدارة الجامعية، لذلك يحتم على القائمين بتخطيط وإدارة الجودة بالكلية وضع ذلك في الاعتبار عند تحديد وطرح سبل الإصلاح والعلاج للتغلب على هذه المعوقات.

وتتفق النتائج السابقة مع دراسة (غريب، وعبدالمعزم، 2008) في وجود العديد من المشكلات والمعوقات التي يعاني منها أعضاء هيئة التدريس بالكليات التربوية بجامعة الملك فيصل الجامعة عموماً مثل العملية التعليمية وخدمة المجتمع، ثم الإدارة الجامعية، ويليهها معوقات البحث العلمي، ومن ثم معوقات متعلقة بالجوانب الشخصية لأعضاء هيئة التدريس، إضافة إلى وجود تحديات كبيرة لتحقيق معايير الجودة فيها.

ومن خلال الجدول السابق اتضح اتفاق أفراد عينة الدراسة على وجود مشكلة في العلاقة بين الكلية والمجتمع إذ تحصلت على أعلى متوسط حسابي وهذا يؤكد مدى الحاجة إلى تعيين متخصصين يشرفون على خدمة المجتمع وتقديم الدعم اللازم لهم من السلطة والدعم المالي من أجل ربط الجامعة بالمجتمع والاستفادة من أعضاء هيئة التدريس لبحث القضايا المتعلقة بالمجتمع.

- وأما المجال الثاني (العملية التعليمية) الذي تحصل على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (55,80)، تعزى الباحثان هذه النتيجة لإرتفاع مستوى وعي رؤساء الأقسام العلمية بالكلية ومنسقي الجودة بأهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة، والمعوقات التي تواجههم في

تطبيقها نتيجة لدورهم البارز في مشروعات الجودة الشاملة التي تنفذها الكلية. كما أن هناك شبه اتفاق بين رؤساء الأقسام العلمية ومنسقي الجودة بالكلية على أن أبرز المعوقات المرتبطة بالعملية التعليمية تتمثل في تكديس الطلاب وقلة المعامل، وضعف إمكانياتها، وقلة الوسائل المتاحة للاستخدام من قبل أعضاء هيئة التدريس وعدم الاهتمام بميول الطلاب وقدراتهم عند قبولهم.

وتتفق النتيجة السابقة مع دراسة (غريب، وعبدالمعظم، 2008) و(العبيدي، 2009) في أن أبرز معوقات الجودة في العملية التعليمية هو تكديس أعداد الطلاب بالقاعات الدراسية، وازدحام المدرجات، وقلة المعامل والمختبرات وعدم توفير إمكانياتها.

- وتحصل مجال البحث العلمي على المرتبة الثالثة بمتوسط الحسابي (55,42) وهي درجة كبيرة، تعزي الباحثان هذه النتيجة لإرتفاع تكلفة التعليم الجامعي وإجراء البحوث العلمية، وضعف ميزانية التعليم الجامعي والبحث العلمي بصورة خاصة في ليبيا. فهناك اتفاق بدرجة كبيرة بين رؤساء الأقسام العلمية ومنسقي الجودة بكلية على أن أبرز المعوقات في مجال البحث العلمي في ضعف الإمكانيات، وشح الحوافز المادية والمعنوية التي تقدمها الجامعة لإثراء البحث العلمي، وارتفاع تكلفة إجراء البحوث العلمية التطبيقية وضعف الدعم المادي وزيادة العبء التدريسي. ومن ثم فالحاجة ملحة لدعم الأبحاث العلمية مالياً وتخفيض الأعباء التدريسية لعضو هيئة التدريس الذي يقوم بإنجاز بحث علمي خلال الفصل الدراسي.

وتحصل المجال المتعلق بالجوانب الشخصية لعضو هيئة التدريس على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي متوسط (50,80) مما يعكس الحاجة الملحة إلى وجود برامج مهنية وتدريبية لتغطية هذه الجوانب، كذلك مدى الحاجة إلى إقناع الكثير من أعضاء هيئة التدريس بأهمية فكرة وفلسفة الجودة الشاملة، كذلك تدريبهم على أدواتها وآلياتها لكوّهم الأساس في تطبيق نظام الجودة الشاملة بالكلية.

كذلك تحصل مجال الإدارة الجامعية على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (49,03)، وذلك في كثرة المعوقات الإدارية والقانونية، وتعارض القوانين واللوائح، وغلبة الروتين، غياب النظم الفعالة لتقييم أداء الإدارة الجامعية، وكثرة أعباء عضو هيئة التدريس بما يحول دون مشاركته الفعالة في الإدارة، قلة وعي العديد من أعضاء هيئة التدريس بالقوانين واللوائح الجامعية.

ولعل ذلك يشير إلى الحاجة الملحة للتخطيط لإحداث التغيير والتطوير في بيئة وسياق العمل في مؤسساتنا الجامعية، كذلك إحداث تغيير في القوانين والتشريعات بصورة تدريجية، وهذا ما أكد عليه (محمود، 2017) "أن الجودة الشاملة تمثل رؤية، لاتستطيع الجامعة تحقيقها، إلا من خلال التخطيط طويل المدى، من خلال رسم وتنفيذ خطط الجودة السنوية، بما يؤدي لتحقيق هذه الرؤية بصورة تدريجية".

ثانياً- عرضالنتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني ومناقشتها:

ينص التساؤل الثاني "هل تختلف آراء رؤساء الأقسام العلمية ومنسقي الجودة نحو معوقات

تطبيق الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة مصراتة" ؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم حساب اختبار التباين للتعرف على إن كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية الآداب تعزى إلى المسمى الوظيفي (رئيس قسم - منسق الجودة).

جدول (2) يوضح الفروق الإحصائية بين معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة وفق لآراء رؤساء الأقسام ومنسقي الجودة بكلية الآداب باستخدام اختبار تحليل التباين "ANOVA"

المتغيرات	ن	المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
العملية التعليمية							
رئيس قسم	13	بين المجموعات	744.538	12	62.045	1.378	.287
منسق جودة	13	داخل المجموعات	585.500	13	45.038		
		المجموع	1330.038	25			
البحث العلمي							
رئيس قسم	13	بين المجموعات	804.846	12	67.071	0.887	.580
منسق جودة	13	داخل المجموعات	983.500	13	75.654		
		المجموع	1788.346	25			
خدمة المجتمع							
رئيس قسم	13	بين المجموعات	1743.462	12	145.288	1.291	.327
منسق جودة	13	داخل المجموعات	1463.500	13	112.577		
		المجموع	3206.962	25			
الإدارة الجامعية							
رئيس قسم	13	بين المجموعات	1108.462	12	92.372	1.269	.337
منسق جودة	13	داخل المجموعات	946.500	13	72.808		
		المجموع	2054.962	25			
الجوانب الشخصية لعضو هيئة التدريس							
رئيس قسم	13	بين المجموعات	1115.538	12	92.962	2.494	.058
منسق جودة	13	داخل المجموعات	484.500	13	37.269		
		المجموع	1600.038	25			
الكلية							
رئيس قسم	13	بين المجموعات	19693.462	12	1641.122	1.456	.255
منسق جودة	13	داخل المجموعات	14657.500	13	1127.500		
		المجموع	34350.962	25			

يتضح من قيمة (ف) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء رؤساء الأقسام ومنسقي الجودة حول معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة وفقاً لمجالات الاستبانة المختلفة.

وهكذا نستنتج أن آراء رؤساء الأقسام ومنسقي الجودة بكلية الآداب جامعة مصراتة حول معوقات تطبيق الجودة الشاملة لا تتأثر بالمستوى الوظيفي، ولعل النتيجة السابقة تعود إلى أن رؤساء الأقسام ومنسقي الجودة في كلية الآداب يمتلكون القدرة والكفاءة والخبرة في تحديد نواحي الضعف والقصور في المجالات المختلفة، وإحساسهم بالحاجة إلى التغلب على تلك المعوقات.

5..التوصيات:

أظهرت نتائج هذه الدراسة، أن كلية الآداب جامعة مصراتة بحاجة ماسة لمراجعة أنظمتها وبناء منظومة إدارية تعتمد بدرجة كبيرة على تطبيق معايير الجودة الشاملة لجميع جوانبها، لتحسين الأداء وتطوير مخرجاتها وذلك من خلال:

- إعداد خطة سنوية شاملة لتقويم وتطوير وتحسين جودة الأداء المؤسسي بكلية الآداب جامعة مصراتة لعلاج المعوقات كافة التي توصلت إليها نتائج الدراسة الحالية.
- ضرورة الاعتماد على نموذج من المعايير والمؤشرات مع التزام رؤساء الأقسام العلمية ومنسقي الجودة وأعضاء هيئة التدريس كافة بالكلية بتنفيذ برنامج الإصلاح والتطوير.
- عقد المؤتمرات والندوات وورش العمل والنشرات التوجيهية لنشر الوعي بأهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة، ونشر ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب والعاملين بالكلية.
- مراجعة وتطوير مقررات وبرامج الكلية كافة لتتفق مع المواصفات العالمية والمحلية المعاصرة وذلك وفقاً للتطورات والمستجدات في كل تخصص.
- توفير الإمكانيات المادية والبشرية من قاعات تدريسية مناسبة ومعامل، ومكتبات جامعية تتفق إمكانياتها مع معايير الجودة الشاملة، وتطوير المباني الجامعية وتحديثها .

- تطبيق معايير جودة الأداء في مجالات التدريس، والبحث العلمي، والمشاركة في خدمة المجتمع في كلية الآداب جامعة مصراتة.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

أبو عودة، فوزي، أبوملوح، محمد (2004). مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي: المؤتمر التربوي الأول، التربية ومتغيرات العصر. كلية التربية. الجامعة الإسلامية. غزة، 259 - 557.

الحولي، عليان (2004). مفهوم الجودة في التعليم العالي. مجلة الجودة في التعليم العالي الجامعة الأسمرية، فلسطين، المجلد الأول، العدد الأول، 9 - 13.

جودة، محفوظ (2004). إدارة الجودة الشاملة ومفاهيم وتطبيقات. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

الشهاري، شرف أحمد (2005). الجودة الشاملة في إدارة الجامعة بين النظرية والتطبيق. المؤتمر التربوي الخامس: جودة التعليم الجامعي. في الفترة من 11 - 13 أبريل. كلية التربية، جامعة البحرين، 370 - 390.

الصائغ، نجاة محمد (2014). درجة تطبيق كمعايير إدارة الجودة الشاملة في مواقف وتجهيزات شطر الطالبات الجامعات السعودية حسب مواصفات الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد المؤسسي. الأردن. جامعة الزرقاء.

محمود، خالد صلاح حنفي (2014). آليات تحسين أوضاع الجامعات المصرية في قوائم التصنيف العالمية كمدخل لتطوير التعليم الجامعي المصري. مجلة دراسات في تطوير

التعليم الجامعي. مركز تطوير والتعليم الجامعي بجامعة عين شمس. العدد (26). ص 265 - 322.

محمود، يوسف السيد (2009). رؤى جديدة لتطوير التعليم العالي. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

المغدي، الحسن محمد (1997). معوقات الإشراف التربوي كما يراها المشرفون والمشرفات في محافظة الاحساء التعليمية (رسالة ماجستير). مجلة البحوث التربوية، جامعة قطر. العدد 12.

مدوخ، نصر الدين حمدي (2008). معوقات تطبيق إدارة الجودة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة طرق التغلب عليها في مؤسسات التعليم (رسالة ماجستير). كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.

الموسوي، نعمان (2003). تطوير أداة لقياس أداة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. المجلة التربوية، العدد 67، 89 - 118.

المطوع، نايف بن العزيز (2013). معوقات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وضمن الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية محافظة القوقية في جامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية من نظر أعضاء هيئة التدريس فيها. ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزيتونة الأردن في الفترة 2 - 4 / 4 / 2013.