درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة من وجهة نظر رؤساء

الأقسام العلمية بكلية التربية

أ. آمنة سليمان ساسي¹ أ. آمنة رمضان أبوشعالة

كلية التربية - جامعة مصراتة

كلية التربية - جامعة مصراتة

أ. صالحة علي الترهوني

كلية التربية - جامعة مصراتة

الملخص :

هدف البحث الحالي إلى التعرف على درجة معايير تطبيق الجودة الشاملة بجامعة مصراتة، ولتحقيق هدف البحث تم بناء استبانة من قبل الباحثات والمكونة من " 44 فقرة " موزعة على " 4 " مجالات تتعلق بالثقافة التنظيمية لإدارة الجودة الشاملة، والمجال الأكاديمي، والنمو المهني، علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي. وبعد استخراج صدقها وثباتها تم تطبيق الاستبانة على جميع رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية حيث ضم على " 18 " قسم داخل الكلية. وتوصلت نتائج البحث إلى إن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة تحققت بنسبة متوسطة ، وأنه لا توجد فروق في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بحسب كل مجالات من وجهة نظر عينة البحث، وفي ضوء هذه النتائج أوصت الباحثات: أن تقوم الجامعة بخلق مناخ تنظيمي يشجع على تبني إدارة الجودة الشاملة كأسلوب ومنهج في إدارتهما من خلال نشر ثقافة الجودة الشاملة والتعريف بها.

¹ manoamona1988@gmail.com

Abstract:

The aim of the current research is to identify the degree of the standards of applying the total quality in the University of Misurata. To achieve the objective of the research, a questionnaire was constructed by the researchers and consisted of 44 Items divided into four areas related to organizational culture of TQM, Community

After extracting its sincerity and persistence, the questionnaire was applied to all the heads of the scientific departments in the Faculty of Education, which included 18 departments within the college. The results of the research indicated that the degree of application of the TQM was achieved by a medium percentage. There are no differences in the degree of application of the TQM according to each field from the point of view of the research sample. In light of these results.

المقدمة :

يعتبر التعليم الجامعي من أهم مراحل التعليم التي تعمل على اعداد الطاقات المؤهلة لقيادة مؤسسات المجتمع، وركيزة أساسية لتحقيق تنمية شاملة، وهو استثمار في العنصر البشري الذي يعتبر أهم ما يملكه أي مجتمع يسعى للوصول الى أفضل الأهداف والغايات، وهذا ما دفع بالاجتمعات المتقدمة منها والنامية على السواء الى جعل التعليم الجامعي من أهم أولوياتها، مع الأخذ بعين الاعتبار الفارق في درجة الاهتمام به، كون الاهتمام بالتعليم الجامعي ليس ترفا فكريا؛ بل هو ضرورة حتمية وقضية مصير، فالجامعة وسيلة تطوير للمجتمع، من خلال مساعدتها على تكوين النظرة العلمية التي تهيئ الناس لتقبل التغيرات.

إن تفعيل دور الجامعة في تحقيق التغير يتطلب تطبيق نظام الجودة في التعليم العالي من أجل ضمان مخرجات مؤهلة قادرة على قيادة التنمية الشاملة، وبقدر تطور التعليم و ارتفاعه، وتنوع مخرجاته، تنطلق العملية التنموية في أي دولة بقوة صوب التقدم الحضاري، ويتسنى لها الاستغلال الأمثل لمواردها، كما يسمح لها بإثبات ذاتها على الخريطة العالمية.(عميرة،2013
(42،

إن الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في التعليم لا يعني أنه يخطط لجعل المؤسسات التعليمية وخصوصا الجامعات منشآت تجارية أو صناعية تسعى إلى مضاعفة أرباحها عن طريق تحسين منتجاتها، ولكن ما ينبغي الاستفادة منه من مدخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم هو تطوير الأساليب الإدارية التعليمية تحقيقا لجودة المنتج، وسعيا إلى مضاعفة إفادة المستفيد الأول لكافة الجهود التعليمية، وهو المجتمع بكل مؤسساته، وجماعته، وأفراده في مجال التعليم، وإطلاق شرارة المنافسة بين الجامعات من أجل تحقيق أفضل النتائج.(علاونة، 2004، 36)

إن توظيف مبادئ وأفكار إدارة الجودة الشاملة في أنظمة التعليم الجامعي يعود بالنفع على المؤسسات التعليمية، إذ يصنع حجر الأساس لرؤية فلسفة جديدة لأهداف المؤسسة ورسالتها، ويرفع معنويات العاملين، ويمنحهم فرصة التغيير، ويغير مفاهيمهم واتجاهاتهم نحو المهنة، ما يضيف على البيئة التعليمية مناخا صحيا منتجا.(طرابلسية، 2003، 76)

مشكلة البحث :

لقد لقيت إدارة الجودة الشاملة اهتماما كبيرا من القيادات الإدارية والباحثين والأكاديميين، وتعددت الآراء حول إمكانية تبنيها في مؤسسات التعليم العالي من مؤيد ومعارض، غير أن ما حققته من نجاحات في العديد من المؤسسات التربوية العالمية والعربية تؤكد على النتائج الإيجابية من تطبيقها، وتواجه مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي بشكل عام، وليبيا بشكل خاص تغيرات كبيرة خلال العقدین الأخيرین أثر على المستوى المهني والمؤسسي، وعلى المستوى التنموي للنظام، وواجهت ضغوطا متزايدة وتحديات كبيرة منها: عدم قدرة المؤسسات على استيعاب الأعداد المتزايدة من الطلبة الراغبين في الالتحاق بهذه المؤسسات وهذا ما أكدته دراسة الطبيب(2007)، وكذلك لم تعد مؤسسات التعليم الجامعي وإدارتها مجرد أجهزة، ومؤسسات مسؤولة على نقل التراث الثقافي ونقله للأجيال الصاعدة، بل أصبحت أجهزة فاعلة في تطور المعرفة وتنمية المجتمع وتطويره، ومساعدته في مواجهة التحديات والصعوبات.

ومن هنا كان منطلق البحث الحالي في التعرف على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية بها، وذلك من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي الآتي :

* ما درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية بها ؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الآتية :

1- ما درجة تطبيق المناخ التنظيمي (البعد الأول من معايير الجودة الشاملة) بجامعة مصراتة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية بها ؟

2- ما درجة تطبيق المجال الأكاديمي (البعد الثاني من معايير الجودة الشاملة) بجامعة مصراتة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية ؟

3- ما درجة تطبيق مجال التطوير المهني (البعد الثالث من معايير الجودة الشاملة) بجامعة مصراتة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية ؟

4- ما درجة تطبيق مجال علاقة الجامعة بمؤسسات المجتمع المحلي (البعد الرابع من معايير الجودة الشاملة) بجامعة مصراتة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية ؟

5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة بأبعادها الأربعة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية تبعاً لمتغير الجنس؟

6- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة بأبعادها الأربعة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة؟

7- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة بأبعادها الأربعة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية تبعاً لمتغير التخصص؟

أهداف البحث :

يهدف البحث الحالي إلى التعرف على :

- 1- معرفة درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة بأبعادها الأربعة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية.
- 2- التعرف على دلالة الفروق في تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة بأبعادها الأربعة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية تبعا لمتغيرات (الجنس، ومستوى الخبرة، والتخصص).

أهمية البحث :

تنطلق أهمية البحث الحالي من أهمية المرحلة الدراسية التي يسלט الضوء عليها، حيث إن للتعليم الجامعي أهمية كبيرة على الفرد والمجتمع مما يستدعي ضرورة الحرص على جودته، فالتعليم الجيد يساعد على صقل قدرات الموارد البشرية، وإعادة تأهيلها، وهذا بدوره يساعد على تطور المجتمع، وتقدمه في كافة المجالات.

مصطلحات البحث :

مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم: تعرف بأنها "فلسفة شاملة للحياة والعمل في المؤسسات التعليمية، تحدد أسلوبا في الممارسة الإدارية بهدف الوصول إلى التحسين المستمر لعمليات لتعليم والتعلم وتطوير مخرجات التعليم على أساس العمل الجماعي بما يضمن رضا الأساتذة والطلبة وأولياء الأمور وسوق العمل". (دودين، 235، 2012)

مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: تعرف على أنها "عملية إستراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر للمنظمة" (الطائي وآخرون، 2008، 184)

مفهوم معايير إدارة الجودة الشاملة: تعرف بأنها هي مجموعة من المواصفات التي تؤسس المتطلبات الخاصة بأنظمة الجودة في المؤسسات المختلفة، ومن الضروري وضعها في بداية مراحل تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة، وذلك لمساعدة الإدارة في قياس النتائج الفعلية على أساسها، فبدون هذه المواصفات لن تتمكن المؤسسة من الحكم على أدائها وإنجازها، سواء أكان ذلك أثناء مرحلة التطبيق أم بعدها (جودة، 2004، 89).

حدود البحث : اقتصر البحث الحالي على الحدود الآتية:

- 1- الحدود المكانية: كلية التربية بجامعة مصراتة.
- 2- الحدود الزمانية: تم تطبيق البحث خلال العام الجامعي (2019).
- 3- الحدود البشرية: تم تطبيق البحث على رؤساء الأقسام العلمية كلية التربية بجامعة مصراتة.

الإطار النظري :

إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يهتم بتغيير المعتقدات والقيم الثقافية السائدة من خلال إثارة الرغبة ودمج جميع الأفراد قيادة وعاملين، وتوجيههم نحو أداء العمل بشكل صحيح ومن المرة الأولى وبشكل مثالي ومستمر مستفيدة من القدرات والمواهب الكامنة لديهم، وتعتبر إدارة الجودة الشاملة طريقة جديدة مختلفة في التفكير، حيث اعتبرت المنظمات والمؤسسات أن جودة المنتج أو الخدمة هو ما يجب أن يميزهم عن غيرهم، واعتبرتها من الطرق الفعالة لإنجاز الأعمال (الصليبي، 2007).

* مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

- 1- عمل التحسينات بطريقة منظمة، فمن خلال عملية حل المشكلات يمكن تحليل الحقائق بشكل أدق وأوضح، وعمل الإجراءات اللازمة بالاعتماد على هذه الحقائق، وفحص النتائج، ومن ثم تزداد فعالية المؤسسة.
- 2- إشراك القدرات المبدعة لكل أفراد المؤسسة. فالتطبيق الفعال لإستراتيجية إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي يتطلب مشاركة كل أفراد المؤسسة في عملية التغيير والتحسين المستمر .
- 3- التركيز على عمليات التحسين، وعندما تكون النتائج غير مقبولة فإنه يمكن إجراء التعديلات المناسبة على هذه العمليات للحصول على النتائج المطلوبة .

4- تركيز المصادر المحدودة للمؤسسة على الأنشطة التي ترضي حاجات الطلبة، فإن استعمال البيانات والمعلومات المتعلقة برضاهم، تمكن من إزالة الخدمات التي لا تؤدي لرضاه.

5- الاستجابة بسرعة لاحتياجات الطلبة. وتحديد توقعاتهم، واكتشاف مدى رضاهم حتى تتمكن المؤسسة من الاستجابة بشكل أسرع لاحتياجاتهم. (ناجي، 1998، 137)

* فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي فوائد عديدة تشمل كل مكونات العملية التعليمية وأركانها نلخص أهمها فيما يلي:

1- تطوير النظام الإداري في الجامعة نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.

2- الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب والتي تنعكس على جوانب شخصياتهم.

3- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الأكاديميين والإداريين. (خضير، 2002، 84)

4- زيادة القدرة التنافسية للجامعة في برامجها الأكاديمية ومشاريعها البحثية.

5- تحقيق جودة المتعلم في الجوانب المعرفية أو المهارية أو الأخلاقية. (صيام، 2005، 678)

* معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

رغم أهمية إدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي، إلا أن تطبيقها يواجه العديد من الصعوبات و المعوقات ومن أهم تلك المعوقات نذكر ما يلي:

1- المركزية في اتخاذ القرار بالرغم من أن الجودة الشاملة تركز على المشاركة.

2- عدم توفر التمويل المناسب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

3- الاعتماد على الأساليب التقليدية في التطبيق وعدم التوجه نحو اعتماد الأساليب والمعلومات وأساليب القياس غير التقليدية.

4- المنافسة الشديدة بين الجامعات لاستقطاب الطلبة والاحتفاظ بهم .

5- عدم تقبل أساليب التطوير والتحسين ومقاومة التغيير خوفا من كشف العيوب.

6- عدم الربط بين الجامعة وقطاعات سوق العمل من حيث مدى تطور المناهج .

7- قلة الكفاءات البشرية المدربة والمؤهلة في مجال إدارة الجودة الشاملة والقادرة على تحمل المسؤولية والابتكار. (أبو فارة، 2003، 254)

* متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

إن تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يستدعي توافر بعض المتطلبات التي تسبق البدء بهذه العملية، وفيما يأتي بعض المتطلبات الرئيسية المطلوبة للتطبيق:

1-إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة الجامعية والالتزام بمبدأ إدارة الجودة الشاملة وإيجاد الثقافة التنظيمية الملائمة لتطبيقها.

2-الترويج والإعلان عن مبدأ إدارة الجودة الشاملة ونشر مفاهيمها ومبادئها وفلسفتها لجميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي مما يساعد في التقليل من المعارضة للتغيير و التعرف على المخاطر المتوقعة عند البدء في تطبيقها واتخاذ القرارات والإجراءات اللازمة لذلك.

3-تدريب جميع العاملين والمشاركين في عملية تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة وتعليمهم بالأساليب و الأدوات اللازمة لهذه الفلسفة حتى تطبق على أساس متين وتؤدي النتائج المرجوة لها والابتعاد عن العشوائية والتخبط في التطبيق.

4-الاستعانة بالاستشاريين والخبراء والمختصين بتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي .

5- الإمكانات المادية من مبان ومكاتب وقاعات وورش ومعامل و التمويل المالي تعد من أهم متطلبات تنفيذ مبدأ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. (السقاف،169،2007)

الدراسات السابقة :

1-دراسة علاونة (2008):

هدفت إلى التعرف إلى واقع نظام التعليم في الجامعات الفلسطينية في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وتكونت عينة الدراسة من (346)عضو هيئة تدريس في الجامعات الفلسطينية، وتم توزيع استبانته مؤلفة من (73) فقرة موزعة على أربعة مجالات وهي: الثقافة التنظيمية لإدارة الجودة الشاملة، والمجال الأكاديمي، والنمو المهني، وعلاقة الجامعة بالمجتمع المحلي. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية متوسطة، وإلى وجود فروق في واقع نظام التعليم في الجامعات الفلسطينية في ضوء معايير الجودة الشاملة كما يراها أعضاء هيئة التدريس تعزى لمجالات الدراسة ومتغير المؤهل العلمي، وإلى عدم وجود فروق في واقع نظام التعليم في الجامعات الفلسطينية في ضوء معايير الجودة الشاملة كما يراها أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي، ونوع الكلية، والخبرة، والمؤهل العلمي، والجامعة.

2- دراسة الملاح (2005):

وقد هدفت معرفة درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية كما يراها أعضاء هيئة التدريس. وقد تكون مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية المتفرغين والناطقين باللغة العربية والبالغ عددهم (1084)، كما واشتملت عينة الدراسة على (346) عضو ما نسبته (32%) من المجتمع الكلي لأعضاء الهيئة التدريسية. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج مفادها أن درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية كانت متوسطة، مع عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية تعزى لمتغيري النوع الاجتماعي والعمر، كذلك أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي في مجال النمو المهني والدرجة الكلية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الكلية في المجالين الأكاديمي وعلاقة الجامعة بالمجتمع المحلي، و وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المركز الوظيفي في مجال الثقافة التنظيمية، وأخيراً وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة في مجال الثقافة التنظيمية.

3-دراسة حمودة(2008):

هدفت للتعرف على درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين، ولتحقق من ذلك استخدمت الباحثة استبانة مكونة من (75) فقرة موزعة على 9مجالات طبقت على 50 مديراً، وتوصلت إلى أن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة مرتفعة في المجالات كافة بمتوسط حسابي 4.30 وانحراف معياري 0.36، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين تعزى لمتغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي.

إجراءات البحث :

منهج البحث: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لوصف درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية .

مجتمع البحث وعينته: نظراً لصغر مجتمع البحث والمتمثل في رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية جامعة مصراتة والبالغ عددهم (18) رئيس قسم، لذلك اعتمدت الباحثة الدراسة المسحية لكل أفراد مجتمع البحث، والجدول (1) يوضح توزيع مجتمع البحث في ضوء متغيرات البحث.

الجدول(1) يوضح توزيع مجتمع البحث في ضوء المتغيرات المستقلة للبحث

الجنس	العدد	النسبة المئوية	سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية	التخصص	العدد	النسبة المئوية
ذكور	11	64.7%	من سنة إلى أقل من 5 سنوات	4	23.5	علوم إنسانية	11	58.8
إناث	7	35.3%	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	8	41.2%	علوم تطبيقية	7	2.41
			من 10 سنوات فأكثر	6	35.3%			
المجموع	18	100%	المجموع	18	100%	المجموع	88	% 100

أداة البحث:

استعانت الباحثة باستبانة كأداة للحصول على البيانات تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين (زملاء الأكاديميين) والذين قاموا بدورهم بتقديم الإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم، وبعد إجراء التعديلات على الاستبانة، بدأت عملية توزيعها على عينة البحث، وتكون الاستبانة من (44) فقرة، ولكل فقرة سلم متدرج خماسي لقياسها (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً)، وتم تقسيم الاستبانة إلى جزأين :

الجزء الأول: والذي اشتمل على البيانات الأولية الآتية: (الجنس، القسم، سنوات الخبرة، التخصص)

والجزء الثاني: الذي اشتمل على فقرات الأداة والتي قسمت إلى أربعة أبعاد كالتالي:

البعد الأول: مجال المناخ التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة (12 فقرة).

البعد الثاني: المجال الأكاديمي (12 فقرة).

البعد الثالث: مجال التطوير المهني (12 فقرة).

البعد الرابع: مجال علاقة الجامعة بمؤسسات المجتمع المحلي (8 فقرات).

تحليل أداة البحث:

صدق الأداة: قامت الباحثات بعرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين المختصين بقسم التربية وعلم النفس وقسم التربية الخاصة وقسم الإدارة بكلية التربية جامعة مصراتة لتحقيق صدق المحكمين (الصدق الظاهري)، وقد أبدى المحكمين رأيهم وملاحظاتهم ومقترحاتهم حول الأداة ومدى ملائمتها للموضوع وأهدافه وفي ضوء تلك المقترحات تم تعديل و صياغة بعض الفقرات ، و حذف وإضافة فقرات أخرى.

ثبات الأداة: تم التحقق من ثبات الأداة عن طريق حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ، حيث بلغ معامل الثبات الكلي (0.95) وبذلك يتمتع الاستبيان بدرجة عالية من الثبات.

خطوات الدراسة: اعتمدت الباحثات على الخطوات التالية لإجراء البحث وهي كالتالي :

1- جمع الإطار النظري حول متغيرات البحث بالاطلاع الأدب التربوي والدراسات السابقة ذات العلاقة بالجودة الشاملة ومعايير تطبيقها.

2- بناء وتكوين الاستبانة كأداة للبحث مكونة من (44) فقرة موزعة على أربعة أبعاد.

3- التأكد من صدق الأداة وثباتها حسب الطرق المتعارف عليها.

4- توزيع أداة البحث على مجتمع البحث (رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية جامعة مصراتة)

5- المعالجة الإحصائية تحليل أداة البحث وعرض النتائج وتفسيرها.

6- تقديم التوصيات والمقترحات.

النتائج البحث وتفسيرها: بعد جمع الاستبيانات، ولتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم جمعها، قامت الباحثات باستخدام جملة من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS)، وكانت كالآتي :

التساؤل الرئيسي: ما درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية من خلال أبعاد البحث الأربعة ؟

وللإجابة عن هذا التساؤل ، حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية مصراتة على أبعاد أداة البحث الأربعة، وانبثقت من التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

التساؤل الأول: ما درجة تطبيق مجال المناخ التنظيمي للجودة الشاملة بجامعة مصراتة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية ؟

وللإجابة عن هذا التساؤل ، حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية بجامعة مصراتة على مجال المناخ التنظيمي، ويبين ذلك الجدول (2).

جدول رقم (2) يوضح المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لفقرات البعد الأول

ت	أولاً: مجال المناخ التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
1	تحسين إدارة الجامعة المناخ التنظيمي المناسب من أجل تسيير الأعمال الإدارية	3.12	0.857	62.4%
2	تنتهج إدارة الجامعة فلسفة ورؤية مستقبلية مدروسة عند تحديد أهدافها ووضع أولوياتها.	2.82	0.728	56.4%
3	توضح إدارة الجامعة مفهوم الجودة الشاملة وأسسها ومقوماتها لجميع العاملين.	2.47	1.007	49.4%
4	تحرص إدارة الجامعة على وجود آلية للرقابة والمحاسبة حيث تقوم بعملها بكل شفافية.	2.71	0.920	54.2%
5	تقوم إدارة الجامعة ببعض التغييرات والتحسينات الدورية في التنظيم الإداري.	3.06	0.748	61.2%
6	تقوم إدارة الجامعة بإجراء مراجعة شاملة ومستمرة لنمط الإدارة المتبع تماشياً مع مفهوم الجودة الشاملة.	2.35	0.786	47%
7	تراعي إدارة الجامعة مبدأ الديمقراطية و العدالة في التعامل مع العاملين والطلبة وتشجع الاحترام المتبادل.	2.94	0.899	58.8%
8	تقوم إدارة الجامعة بتسهيل ممارسة الطلبة الأنشطة الثقافية والرياضية والفنية.	0	0	.
9	تتم إدارة الجامعة بالتعرف إلى حاجات الطلبة و العمل	2.71	0.985	54.2%

10	تحقق إدارة الجامعة قاعدة للبيانات وفق نظام محوسب يتضمن معلومات وافية عن الجامعة والخدمات التي تقدمها وآلية اتخاذ القرارات الهامة فيها.	2.65	1.222	53%	على تلبيتها وإشباعها .
11	تحرص إدارة الجامعة على تقديم نظام رواتب و مكافآت مناسب لموظفيها.	0	0	.	
12	تحرص إدارة الجامعة على تأكيد العلاقات الإنسانية والمشاركة الجماعية عند اتخاذ القرار و تحسين المناخ التنظيمي.	2.47	0.943	49.4%	
	الدرجة الكلية	2.7	0.696	54%	

نلاحظ من الجدول (2) أن أهم الفقرات وأثقلها للبعد الأول (مجال المناخ التنظيمي) هي تهيئة إدارة الجامعة المناخ التنظيمي المناسب من أجل تسيير الأعمال الإدارية.، بمتوسط حسابي 3.12 يليها الفقرة تقوم إدارة الجامعة ببعض التغييرات والتحسينات الدورية في التنظيم الإداري بمتوسط حسابي 3.06، وقد كانت أقل الفقرات موافقة هي توضح إدارة الجامعة مفهوم الجودة الشاملة وأسسها ومقوماتها لجميع العاملين. بمتوسط حسابي 2.47 وبلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد 2.7، وهذا يدل على أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة من وجهة نظر رؤساء الأقسام بكلية التربية بما في مجال المناخ التنظيمي كانت متوسطة.

التساؤل الثاني: ما درجة تطبيق المجال الأكاديمي للجودة الشاملة بجامعة مصراتة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية ؟

وللإجابة على هذا التساؤل حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات رؤساء الأقسام بكلية التربية بجامعة مصراتة على المجال الأكاديمي، ويبين ذلك الجدول (3).

جدول رقم (3) يوضح المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لفقرات البعد الثاني

ت	ثانياً: المجال الأكاديمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
---	--------------------------	-----------------	-------------------	----------------

مجلة كلية الآداب- العدد خاص 2 المجلد 3
درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة
عدد خاص بالورقات العلمية المقدمة للمؤتمر الدولي الثاني للتعليم في ليبيا، مصراتة، ليبيا، مارس 2019

1	تتبنى إدارة الجامعة مبدأ التحسين المستمر لمهارات التدريس وأساليبه و الوسائل التعليمية اللازمة.	2.59	1.004	51.8
2	تحرص إدارة الجامعة على مراجعة البرامج و المقررات التعليمية وتطويرها في ضوء الثورة العلمية.	2.65	996.	53
3	تضع إدارة الجامعة الخطط والبرامج لتوفير أعضاء هيئة تدريس مناسبة لمواجهة زيادة الطلب على التعليم الجامعي.	3.00	1.061	60
4	تحدد إدارة الجامعة معايير دقيقة لاختيار أعضاء هيئة تدريس بحيث تتفق مع احتياجات كل كلية.	3.41	939.	68.2
5	تضع إدارة الجامعة معايير محددة لقبول الطلبة تراعي الوضع الاجتماعي والسياسي و الاقتصادي للطلبة ،والوضع الصحي (لذوي الاحتياجات الخاصة) .	2.82	1.185	56.4
6	تحرص إدارة الجامعة على تحقيق تناسب بين عدد الطلاب وعدد أعضاء هيئة التدريس.	2.59	1.278	51.8
7	تحرص إدارة الجامعة على اتخاذ الإجراءات المناسبة لحفظ المعلومات الخاصة بالطلبة وسريتها، والشفافية في تطبيق الاستثناءات والإعفاءات قانونيا.	3.24	1.348	64.8
8	تنظم إدارة الجامعة أنشطة تستهدف تحقيق النمو المتكامل لشخصية الطالب الجامعي، وتفعيل الإرشاد الأكاديمي.	2.65	1.115	53
9	تحرص إدارة الجامعة على توفير قاعات تدريس مناسبة ومزودة بأجهزة حاسوب حديثة وتفي باحتياجات العملية التعليمية.	2.12	1.166	42.4
10	تحرص إدارة الجامعة على أن تكون مكتبة الجامعة وخدماتها كافية لتلبية احتياجات العملية التعليمية.	2.53	1.231	50.6
11	تحرص إدارة الجامعة على أن تكون المختبرات الجامعية	0	0	0

12	مزودة بكل المستلزمات و الأدوات والمواد اللازمة والتي تساعد على أن يتلقى الطالب الجامعي التدريب العملي المناسب خلال دراسته	0	0	0
	تقوم إدارة الجامعة بإجراء تقييم وتقوم مستمر ودوري لعناصر العملية التعليمية وفقا للوائح والأنظمة لكشف الأخطاء ومعالجتها.	55.2	0.828	2076
	الدرجة الكلية			

نلاحظ من الجدول (3) أن أهم الفقرات وأثقلها للبعد الثاني (مجال المناخ الأكاديمي) هي تحدد إدارة الجامعة معايير دقيقة لاختيار أعضاء هيئة تدريس بحيث تتفق مع احتياجات كل كلية بمتوسط حسابي 3.41 يليها الفقرة تحصر إدارة الجامعة على اتخاذ الإجراءات المناسبة لحفظ المعلومات الخاصة بالطلبة وسريتها، والشفافية في تطبيق الاستثناءات والإعفاءات قانونيا بمتوسط حسابي 3.24، وقد كانت أقل الفقرات موافقة هي تقوم إدارة الجامعة بإجراء تقييم وتقوم مستمر ودوري لعناصر العملية التعليمية وفقا للوائح والأنظمة لكشف الأخطاء ومعالجتها، وتحصر إدارة الجامعة على أن تكون المختبرات الجامعية مزودة بكل المستلزمات و الأدوات والمواد اللازمة والتي تساعد على أن يتلقى الطالب الجامعي التدريب العملي المناسب خلال دراستهم بمتوسط حسابي 0 وبلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد 2.76، وهذا يدل على أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة من وجهة نظر رؤساء الأقسام بكلية التربية بما في مجال المناخ الأكاديمي كانت متوسطة.

التساؤل الثالث: ما درجة تطبيق مجال التطوير المهني للجودة الشاملة بجامعة مصراتة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية ؟

للإجابة عن هذا التساؤل حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية بجامعة مصراتة على مجال التطوير المهني، وبين ذلك الجدول (4).

جدول رقم (4) يوضح المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لفقرات البعد الثالث لأداة

البحث

ت	ثالثا: مجال التطوير المهني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
1-	تشجع إدارة الجامعة العاملين فيها للمشاركة في الندوات والمؤتمرات	2.76	1.448	54.2%
2-	تحرص إدارة الجامعة على تقويم برامج التدريب في أثناء الخدمة دوريا للتأكد من مدى فاعليتها وفائدتها.	2.65	931.	53%
3-	تقوم إدارة الجامعة بتدريب أعضاء هيئة التدريس لغرض رفع كفاءتهم	2.35	931.	47%
4-	تعمل إدارة الجامعة على توظيف نتائج تقويم أداء العاملين وأعضاء هيئة التدريس لصياغة خططها ورم برامجها المستقبلية.	2.24	1.091	44.8%
5-	تمنح إدارة الجامعة إجازة التفرغ العلمي لأعضاء هيئة التدريس وفق معايير محددة وواضحة.	3.35	1.579	67%
6-	تعتمد إدارة الجامعة سياسة تفويض السلطات و الصلاحيات لعمداء الكليات ورؤساء الأقسام العلمية.	3.35	1.222	67%
7-	تعتمد إدارة الجامعة مبدأ تكافؤ الفرص في التعيينات.	0	0	0%
8-	تحقق إدارة الجامعة لأعضاء هيئة التدريس بعثات إلى جامعات أخرى في تخصصات تحتاجها لتطوير كلياتها.	0	0	0%
9-	تمنح إدارة الجامعة حرية البحث العلمي لأعضاء هيئة التدريس.	3.71	1.213	74.2%
10-	تقوم إدارة الجامعة بتشجيع الأبحاث العلمية المتميزة وتقديم التمويل المالي اللازم لأعضاء هيئة التدريس لإجراء البحوث العلمية.	2.35	0.996	47%
11-	تلي إدارة الجامعة احتياجات سوق العمل من الخريجين بكل التخصصات من حيث النوع والعدد.	2.94	1.289	58.8%
12-	تحرص إدارة الجامعة على الاتصال المستمر مع مراكز البحوث العلمية المحلية و العالمية.	0	0	0%
	الدرجة الكلية	2.85	0.858	51.6%

نلاحظ من الجدول (4) أن أهم الفقرات وأثقلها للبعد الثالث (مجال التطوير المهني) هيتمنح إدارة الجامعة حرية البحث العلمي لأعضاء هيئة التدريس بمتوسط حسابي 3.71 يليها الفقرة تمنح إدارة الجامعة إجازة التفرغ العلمي لأعضاء هيئة التدريس وفق معايير محددة وواضحة، تعتمد إدارة الجامعة سياسة تفويض السلطات و الصلاحيات لعمداء الكليات ورؤساء الأقسام العلمية بمتوسط حسابي 3.35، وقد كانت أقل الفقرات موافقة هيتمنح إدارة الجامعة مبدأ تكافؤ الفرص في التعيينات، وتحقيق إدارة الجامعة لأعضاء هيئة التدريس بعثات إلى جامعات أخرى في تخصصات تحتاجها لتطوير كلياتها بمتوسط حسابي 0 وبلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد 2.85 ، وهذا يدل على أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة من وجهة نظر رؤساء الأقسام بكلية التربية بها في مجال التطوير المهني كانت متوسطة.

التساؤل الرابع: ما درجة تطبيق مجال علاقة الجامعة بمؤسسات المجتمع المحلي للجودة الشاملة بجامعة مصراتة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية ؟

للإجابة عن هذا التساؤل حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية بجامعة مصراتة على مجال علاقة الجامعة بمؤسسات المجتمع المحلي، ويبين ذلك الجدول (5).

جدول رقم (5) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لفقرات البعد الرابع

ت	رابعاً: مجال علاقة الجامعة بمؤسسات المجتمع المحلي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
1-	تعمل إدارة الجامعة على تحقيق التنسيق و التعاون بين الجامعة ومختلف مؤسسات المجتمع الأخرى بغرض المساهمة في تطوير تلك المؤسسات.	2.76	0.903	55.2%
2-	تركز إدارة الجامعة على جودة خريجها للمنافسة في سوق العمل المحلي والعربي والعالمي.	2.71	1.263	54.2%
3-	تدرس إدارة الجامعة شكاوي مؤسسات المجتمع و مقترحاتها المتعلقة بجودة خدماتها.	2.65	0.862	53%
4-	تسعى إدارة الجامعة لربط مخرجات التعليم	2.7	1.091	55.2%

			باحتياجات تأهيل الطلبة للدراسات العليا.	
5-	تحقق إدارة الجامعة آليات التواصل والاتصال مع الخريجين.	1.94	0.899	38.8%
6-	تنسق إدارة الجامعة مع قطاعات الأعمال المختلفة لإتاحة الفرصة لطلابها بالتدريب على التقنيات المتوفرة لديها وعلى أساليب عملها.	2.06	0.899	41.2%
7-	تعمل إدارة الجامعة على تطوير مناهجها وعملياتها التعليمية بشكل مستمر يتناسب و احتياجات سوق العمل دائمة التغير.	2.29	1.047	45.8%
8-	تركز إدارة الجامعة على تعليم اللغات بما يحتاج اليه سوق العمل.	3.29	0.920	65.8%
	الدرجة الكلية	2.56	0.540	51.2%

نلاحظ من الجدول (5) أن أهم الفقرات وأثقلها للبعد الرابع (مجال علاقة الجامعة بمؤسسات المجتمع المحلي) هي تركز إدارة الجامعة على تعليم اللغات بما يحتاج اليه سوق العمل بمتوسط حسابي 3.29 يليها الفقرة تعمل إدارة الجامعة على تحقيق التنسيق و التعاون بين الجامعة ومختلف مؤسسات المجتمع الأخرى بغرض المساهمة في تطوير تلك المؤسسات بمتوسط حسابي 2.76، وقد كانت أقل الفقرات موافقة هي تحقق إدارة الجامعة آليات التواصل والاتصال مع الخريجين بمتوسط حسابي 1.94 وبلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد 2.56 ، وهذا يدل على أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة من وجهة نظر رؤساء الأقسام بكلية التربية بها في مجال علاقة الجامعة بمؤسسات المجتمع المحلي كانت متوسطة.

من خلال الجداول (2-3-4-5) يمكننا الإجابة على التساؤل الرئيسي كما يلي:

جدول رقم (6) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية الكلية لأبعاد أداة

البحث

ت	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
1	مجال المناخ التنظيمي.	2.7	0.696	54%
2	المجال الأكاديمي.	2.76	0.828	55.2%

3	3	2.85	0.858	51.6%
4	4	2.56	0.540	51.2%
				المجتمع.
		2.73	0.708	54.6%
				الدرجة الكلية.

نلاحظ من الجدول (6) أن درجة التطبيق الكلية لمعايير إدارة الجودة الشاملة وفقا لاستجابات رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية بجامعة مصراتة على أبعاد أداة البحث الأربعة، كانت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي 2.73 وانحراف معياري 0.708 واتفق هذا البحث مع نتائج دراسة الملاح (2005) ودراسة علاونة (2008) في تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة، وترجع الباحثات ذلك إلى أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة لا تعني إصلاحات سريعة يمكن إجراؤها في المؤسسة بين يوم وليلة، وإنما عملية تستغرق وقتاً طويلاً، ويأتي تطورها بشكل تدريجي وبدرجات تتابعيه منظمة. واختلف البحث الحالي مع نتائج دراسة حمودة (2008) والتي كانت درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بدرجة مرتفعة في المجالات كافة بمتوسط حسابي 4.30 وانحراف معياري 0.36.

التساؤل الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة بأبعادها الأربعة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية تبعاً لمتغير الجنس؟

وللإجابة على هذا التساؤل استخدمت الباحثات اختبار T لعينتين مستقلتين لإيجاد الفروق بين متوسطات درجات مجتمع البحث لدرجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة بأبعادها الأربعة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية بما تبعاً لمتغير الجنس (ذكور- إناث) والجدول التالي يوضح هذا الإجراء:

الجدول (7) يوضح نتائج اختبار T لإيجاد الفروق بين متوسطات درجات مجتمع البحث تبعاً

للجنس

المتغير	النوع	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	T قيمة	مستوى الدلالة	القرار
الجنس	ذكر	11	98.181	28.265	-0.622	0.711	غير
	أنثى	66	106.166	23.489			دال

من الجدول السابق يتبين صحة الفرض الثاني وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة بأبعادها الأربعة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية بما تبعها لمتغير الجنس، حيث كان مستوى الدلالة لاختبار $T(0.711 < 0.05)$ وهو غير دال إحصائياً، واتفق البحث الحالي في ذلك مع دراسة علاونة (2008) ودراسة الملاح (2005)، وتغزو الباحثات ذلك إلى تماثل الظروف الجامعية التي يعيشها أعضاء الهيئة التدريسية، فهم يتعاملون مع إدارة واحدة وأنظمة واحدة. واختلف البحث الحالي مع دراسة حمودة (2008).

التساؤل السادس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة بأبعادها الأربعة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة؟

للإجابة على هذا التساؤل استخدمت الباحثات اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لإيجاد الفروق بين متوسطات درجات مجتمع البحث لدرجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة بأبعادها الأربعة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية بما تبعها لمتغير سنوات الخبرة، والجدول التالي يوضح هذا الإجراء:

جدول (8) يوضح نتائج اختبار (ANOVA) لإيجاد الفروق بين متوسطات درجات مجتمع البحث تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	F	مستوى القرار الدلالة
سنوات	بين المجموعات	1426.810	2	713.405	1.044	3.78
الخبرة	داخل المجموعات	9569.19	14	683.514		
	الكلية	10996.0	16			

من الجدول السابق يتبين صحة الفرض الثالث وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة بأبعادها الأربعة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، ويظهر من الجدول السابق أن

مستوى الدلالة غير دال إحصائياً وقيمتها (3.78)، ويتفق البحث الحالي في ذلك مع دراسة علاونة (2008) وقد يُعزى ذلك إلى حرص أعضاء هيئة التدريس رغم اختلاف سنوات خبرتهم على بناء بيئة اجتماعية معينة غير قابلة للتطوير تشتمل على مجموعة من المبادئ والقيم والمفاهيم والمعتقدات التي يجب أن تسود داخل الحرم الجامعي لدى جميع العاملين كما أن المدرس الجامعي يكون أقوى ما يكون دافعية وحماسة في بداية تعيينه، وتبدأ هذه الدافعية بالانخفاض وبتخاذ الشكل الروتيني مع مرور السنوات . ويختلف مع دراسة الملاح (2005) ودراسة حمودة (2008).

التساؤل السابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة بأبعادها الأربعة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية تبعاً لمتغير التخصص؟

للإجابة على هذا التساؤل استخدمت الباحثات اختبار T لعينتين مستقلتين لإيجاد الفروق بين متوسطات درجات مجتمع البحث لدرجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة بأبعادها الأربعة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية تبعاً لمتغير التخصص علوم (إنسانية- تطبيقية) والجدول التالي يوضح هذا الإجراء:

الجدول (9) يوضح نتائج اختبار T لإيجاد الفروق بين متوسطات درجات مجتمع البحث تبعاً للتخصص

المتغير	النوع	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	القرار
التخصص	علوم إنسانية	10	101.600	21.665	0.1.1	0.922	غير دال
	علوم تطبيقية	7	100.142	33.572			

من الجدول السابق يتبين صحة الفرض الرابع وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراتة بأبعادها الأربعة من وجهة نظر رؤساء الأقسام بكلية التربية تبعاً لمتغير التخصص، حيث جاء مستوى الدلالة لاختبار $T(0.922 < 0.05)$ وهو غير دال إحصائياً ، ويتفق البحث الحالي في ذلك مع دراسة

علاوة (2008) ودراسة الملاح (2005) ودراسة حمودة (2008). وتعزو الباحثات ذلك إلى أن معايير إدارة الجودة الشاملة تتجاوز حدود التخصص، فهي لا تنحصر ضمن تخصص معين، نظراً لإمكانية تطبيقها، والاستفادة منها في الإدارة وفي التدريس لجميع التخصصات الدراسية، فهي معايير عامة، يمكن لرئيس القسم صاحب التخصص الإنساني أو رئيس القسم صاحب التخصص العلمي، أن يستعين بها في المجالات التدريسية المختلفة، كما وتعتمد هذه المعايير على التطبيق الميداني في مكان العمل، أكثر من اعتمادها على التخصص، كما وتعتمد على القيم والطموحات الشخصية والإمكانات المتاحة وفرص النجاح المتوفرة.

التوصيات: في ضوء نتائج البحث أوصت الباحثات بالتالي:

- العمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة وذلك بخلق مناخ تنظيمي يشجع على نشر هذه الفلسفة كأسلوب، ومنهج في إدارتها، ويتطلب ذلك عقد الندوات، والمؤتمرات، وورش العمل للتعريف بهذا المفهوم.
- إتاحة الفرصة لكافة العاملين بالتعليم الجامعي بالمشاركة في اتخاذ القرارات.
- ربط الجامعة بالمجتمع المحلي والدولي من خلال فتح البرامج، والتخصصات المختلفة التي تكفي احتياجات المجتمع.
- اعتماد معايير الجودة الشاملة لتقييم التعليم بالجامعة ومقارنته مع الجامعات العربية.
- الاهتمام بتطوير شبكة الاتصالات والمعلومات لما لها من أهمية بالغة في تحسين جودة التعليم الجامعي.

المقترحات: استكمالا لموضوع البحث تقترح الباحثات الآتي:

- إجراء دراسة مماثلة عن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الأساسي والثانوي .

- إجراء دراسة عن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة مصراتة المختلفة ومقارنة النتائج المتحصل عليه وإيجاد الفروق بين الكليات وأسباب تلك الفروق.

المراجع:

- أبو فارة، يوسف. (2003) تقييم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية (جامعة الزرقاء الأهلية)، الزرقاء، الأردن في الفترة 21-23 تشرين أول.
- عميرة، أسماء (2013) إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة جامعة جيجل، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القسنطينة، الجزائر.
- علاونة، معزوز. (2004) "مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية"، بحث مقدم إلى مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، الفترة من 3-5 تموز.
- صيام، محمد وحيد 2005 (التعليم عن بعد كأحد نماذج التعليم العالي وبعض مجالات ضبط الجودة النوعية في أنظمتها) المؤتمر التربوي الخاص جودة التعليم الجامعي، جامعة البحرين .
- طرابلسية، شيراز. (2003) إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي، دراسة تطبيقية على جامعة تشرين، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة تشرين، سوريا.

السقاف ، حامد عبدالله (2007) المدخل الشامل لإدارة الجودة الشاملة ، ورد في

[http\\ mmsec.com\m3\JWD1.htm](http://mmsec.com/m3/JWD1.htm)

الطائي، يوسف حجيم و العبادي، محمد فوزي والعبادي، هاشم فوزي (2008) إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان الاردن.

الطبيب، محمد(2007)،ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في تلبية حاجات المجتمع الليبي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس الجامعي ، كلية الآداب ، جامعة المرقب ، ليبيا.

خضير، كاظم حمود(2002)إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان ،الأردن.

حمودة، صباح سليم(2008) درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان ،الأردن.

دودين، أحمد يوسف(2012)أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في الوطن العربي، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد(9) المجلد(3)، جامعة الزرقاء، الأردن.

صقر، علي قطيم(2013) درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم و تدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدرسين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط ،عمان ،الأردن.

الملاح، منتهى (2005) درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

ناجي، فوزية. (1998) إدارة الجودة الشاملة والإمكانات التطبيقية في مؤسسات التعليم العالي، حالة دراسية: جامعة عمان الأهلية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة عمان الأهلية، عمان، الأردن.