معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر عينة من اعضاء هيئة التدريس : دراسة استطلاعية عن جامعة مصراتة

أ.بشير محسن ابومزريق	د.خالد مفتاح قريط ¹
قسم معلم الفصل -كلية التربية	قسم علم النفس -كلية الآداب
جامعة مصراتة	جامعة مصراتة

ملخص البحث:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لموضوع الدراسة، حيث اعتمد الباحثان علي الأداة التي قام بتصميمها العضاضي (2012)، وذلك بعد الاطلاع على الدراسات والتجارب السابقة التي اتبعتها بعض الجامعات الأجنبية والعربية لتطبيق معايير الجودة الشاملة لتقويم أداء جامعاتها، بالإضافة إلى الاطلاع على ما كُتب نظريًا حول الموضوع، وشملت الأداة (59) فقرة تمثل المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي مقسمة إلى ست مجالات، معوقات تتعلق بـ: (الإدارة العليا، الجوانب التنظيمية، أعضاء هيئة التدريس، البحث العلمي، خدمة المجتمع، خدمة الطلبة). تكونت عينة البحث من 62 شخص (ذكورا وإناثا) من أعضاء هيئة التدريس بكليتي الآداب والتربية، وقد تم تحليل نتائج البيانات باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss.

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

¹ misedu34@gmail.com

Abstract:

This study aimed to identify the most important obstacles to the application of TQM in higher education institutions. To achieve the objective of this study Objective Analytical was used base on the justment to this study. The research sample included 62 people (males and females) of faculty members in the faculties of literature objectives of the study, the researcher will use the analytical descriptive method. The researcher will adopt the tool he designed in 2012. The tool included 59 obstacles that limit the application of TQM in higher and education. The researcher used the causal comparative method. The results of the data were analyzed using Statistical Packages of Social Sciences.

Keywords: *Obstacles, TQM, Higher Education*

1. المقدمة:

تعد إدارة الجودة الشاملة من الأساليب التي دخلت حديثة إلى مجال التربية والتعليم بعد أن أثبتت نجاحها في مجالات أخرى. حيث تسعى لإعداد الطالب بمواصفات معينة حتى يعيش في مرحلة تتسم بغزارة المعلومات وتسارع التغيير والتقدم التكنولوجي الهائل، وعليه فإن المرحلة القادمة بمتغيراتها المتسارعة والجديدة تطلب إنسانا ذا مواصفات معينة لاستيعابها والتعامل معها بفاعلية، وتقع هذه المسؤولية على المدرسة في إعداد أفراد يستطيعون القيام بذلك بكفاءة عالية، وإدارة الجودة الشاملة هي أحد الأطر الفعالة الأساسية للقيام بهذه المهمة. (طيوب، محمود؛ ودرويش، رمضان؛ وحسين، محمود، 2011:23)

وفي هذا الصدد يشير (الجرجاوي وحامد، 2004:78) إلى أن الجودة الشاملة تعني تحقيق النتائج المتوقعة بأقل تكلفة وأقل جهد وأقصر وقت ممكن، وتحقيق حاجات الطلاب ورغباتهم بأبسط الوسائل المتاحة، والتأكيد على جودة المدخلات والعمليات والمخرجات في النظام التعليمي والتقييم المستمر للجهود المبذولة، والتعرف على جوانب القصور في الأداء

التدريسي، والوظيفي، ومعالجتها، والتحسين المستمر في أداء عمل العاملين في المؤسسة التعليمية. و بالتالي سعياً الى إصلاح منظومة التعليم الجامعي في ليبيا عامة و مصراتة خاصة، أصبح من المهم العمل تحت معايير الجودة الشاملة لمواكبة التقدم العلمي، حيث إن مسألة إصلاح التعليم أصبحت هم وطني جامع لا مهمة مؤسساتية، كما أن إطالة عمر الأزمة في هذا القطاع الحيوي قد تكون لها الآثار السلبية على الواقع الملموس من خلال تأخر التنمية المجتمعية بشكل عام، وعلاقته بخطط التنمية الشاملة للمجتمع، والتي تنبثق أساساً عن توافر واعداد الكوادر المدربة والمؤهلة ضمن اختصاصات مختلفة ومستويات تأهيل متعددة لسد احتياجات المجتمع من القوى العاملة المطلوبة، وليس هذا فحسب، بل يقع على الجامعات مسؤولية التحديث، والتطوير، لأجل مواكبة التطور والتقدم السريع الحاصل في المجتمع ورسم السياسات التعليمية المناسبة، وتحديد أهداف التعليم الجامعي التي تقود بالنتيجة إلى تلبية احتياجات المجتمع على اختلاف أنواعها. (الزهيري، 2001: 44)

1.1 مشكلة الدراسة:

إن الوصول إلى نظام تعليمي متكامل ومتشبع بالجودة يتطلب تدريب مكثف لكافة الأطراف التعليمية المشاركة في العملية التعليمية، من أجل بناء ثقافة تنظيمية جديدة تتبنى فلسفة الجودة الشاملة للنهوض بمستواها وتحقيق الأهداف المنشودة و من هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة الاستطلاعية للبحث والتقصي عن أهم معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة مصراتة وذلك من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس، والبحث عن السبل التي تسعى إلى التغلب على هذه المعوقات من أجل التحسين والتطوير في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث تكون إحساس الباحثان بمشكلة الدراسة الحالية في ضوء نتائج

الدراسات السابقة وتوصياتها والتي أشارت في مجملها إلى أهمية تطوير التعليم عامة والجامعي منه خاصة. وبناءً على ما سبق تتركز مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل الرئيس التالي ما مستوي انتشار درجة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلتي التربية و الآداب؟ ويتفرع من السؤال الرئيسي، السؤال التالي:
-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة بين كلتي التربية والآداب.

2.1 أهمية البحث:

تتضح أهمية هذه الدراسة من نقص الدراسات الميدانية حول جودة التعليم العالي. فضلاً عن أنها تفتح المجال المزيد من الدراسات حول هذا الموضوع بالتطبيق على جامعات أخرى، و بالتالي فان هذا البحث يعد إضافة أكاديمية و محاولة لسد النقص في هذا المجال و إثراء للمكتبة العربية بكل ما يستخلص من نتائج في هذا المجال المهم و الحيوي.

لذا تحتاج الجامعات إلى دراسات ميدانية تكشف لها عيوبها و نقاط ضعفها كي تحدد الأسلوب الأمثل التي التحول من العمل العشوائي إلى تطبيق أنظمة الجودة و الاعتماد الأكاديمي. ومثل هذه الدراسة تلقي الضوء على بعض الجوانب التي تفيد متخذي القرار في جامعة مصراتة و في بقية الجامعات الليبية.

3.1 أهداف البحث:

يتمثل الهدف العام للبحث في تحديد المعوقات و المشاكل التي تواجه أعضاء هيئة التدريس و تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و ذلك من خلال ما يلي:

1. تحديد المعوقات الراهنة التي يمكن أن تقف حاجز دون تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.
2. تصنيف هذه المعوقات إلى خمس مجموعات وهي : الجوانب القيادية، الجوانب تنظيمية، الجوانب التعليمية و المعرفية، جوانب البحث العلمي، جوانب خدمة المجتمع.
3. التعرف علي درجة فروق مستوي المعوقات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلتي التربية و الآداب.

4.1 مفاهيم الدراسة:

المعوقات : هي جميع العوائق المالية، والإدارية، والفنية، والاجتماعية، والشخصية التي تعوق المسؤول عن تحقيق أهداف برامجه الإدارية التي تساعد في تحسين عملية التعليم والتعلم وتطويرها". (المغيدي، 1997: 71)

ويعرفها الباحثان إجرائيا: هي العوامل التي تعمل على عرقلة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة مصراتة و تحدد بالدرجة المتحصل عليها عينة الدراسة علي مقياس المعوقات.

إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي: هي فلسفة ادارية لقيادات الجامعة تركز على إشباع حاجات الطلاب والمستفيدين، وتحقيق نمو الجامعة، وتوصلها إلى أهدافها، وهي تضمن الفاعلية العظمى، و الكفاية المرتفعة في الحقل العلمي والبحثي التي تؤدي في النهاية إلى التفوق والتميز، وتشمل الجودة الشاملة الجامعية جميع الكليات والإدارات والعاملين". (الشهاري ، 2005: 372) وتعرفها (بسيوني) بأنها: "فلسفة وطريقة تعين

المؤسسات على إدارة التغيير لتوفير وضع تنافسي أفضل بما توفره من أساليب وأدوات، وتنمية مهارات جميع مستويات الإدارة". (بسيوني، 2001:121)

ويعرف الباحثان إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي إجرائياً بأنها: نخط من الأنماط الإدارية التربوية الحديثة تعنى بمجموعة من المعايير و الإجراءات تنفذ عن طريق خطوات متدرجة، تهدف إلى التحسين المستمر لكل من له علاقة بالحياة الجامعية من: (طلاب- أكاديميين - إداريين - مديري دوائر - رؤساء لجان جودة) مستخدمة كل الإمكانيات المتاحة وصولاً إلى معدلات الجودة العالمية.

2. المنهج والإجراءات

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لملامته لموضوع الدراسة، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بكلتي التربية و الآداب (جامعة مصراتة) للعام الدراسي 2019. لقد اعتمد الباحثان اسلوب العينة العشوائية والبالغ عددهم 62 فرداً كما هو موضح في جدول رقم (1)

جدول رقم (1) احصائية اعضاء هيئة التدريس بقسم علم النفس و شعبها التي تم اختيارها

الكليات	الجنس		الاساتذة
	ذكور	اناث	
كلية الآداب	16	16	32
كلية التربية	17	13	30
الاجمالي	33	29	62

و

تحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان بتوزيع مقياس معوقات الجودة الشاملة و المتكون من 59 فقرة. وقد تم عرض الأسئلة على (10) محكمين، وتم التحقق من صدق الاستبانة

وثباتها وذلك قبل تطبيقها على عينة استطلاعية قوامها 32، وقام الباحثان باستخدام الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) لتحليل استجابات أفراد العينة.

ثبات أداة الدراسة:

تحقق الباحثان من ثبات الاستبانة وذلك بتوزيع الاستبانة على عينة استطلاعية وعددها 32 شخص. حيث تم استخراج معامل الفا كرونباخ (Cornbrash Alfa)، وذلك بهدف التحقق من مناسبة المقياس لأهداف الدراسة ومدى انتمائها المحاور التي وضعت لقياسها. حيث يتمتع اختبار ألفا كرونباخ في صورته الأصلية بدلالات صدق وثبات عالية، كما تم استخراج معامل الاتساق الداخلي محسوبا بمعادلة الفا كرونباخ، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالية.

جدول رقم (2) درجات الثبات لمعادلة الفا كرونباخ للمحاور معوقات الجودة الشاملة

المحاور	عدد الفقرات	معادلة الفا كرونباخ	حجم العينة
معوقات تتعلق بالهيئة الادارية	12	.819	32
معوقات تتعلق بهيئة التدريس	11	.832	32
معوقات تتعلق بمبنى الكلية	13	.787	32
معوقات تتعلق بالبحث العلمي	10	.845	32
معوقات تتعلق بخدمة المجتمع	12	.834	32
جميع المحاور	59	.856	32

3. النتائج

بناء على نتائج تحليل العينة المدروسة، تبين فيما يلي معوقات تطبيق الجودة الشاملة في جامعة مصراتة من أعضاء هيئة التدريس بكليتي التربية و الآداب و ذلك من

خلال المحاور التالية: معوقات تتعلق بالهيئة الادارية، معوقات تتعلق بالهيئة التدريسية، معوقات تتعلق بالمبنى الكلية، معوقات تتعلق بالبحث العلمي. و ذلك تم حساب الوسط الفرضي و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على محاور معوقات الجودة الشامل.

جدول رقم (3)الوسط الفرضي و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار الوسط الحسابي
لإجابات أفراد العينة على محاور معوقات الجودة الشاملة

الدلالة	الانحراف	م الفرضي	المتوسط	العينة	الابعاد
.00	6.45	36	41.60	62	معوقات الادارية
.00	6.86	33	41.29	62	معوقات تدريسية
.00	10.44	39	46.29	62	معوقات المبنى
.00	6.83	30	43.18	62	معوقات البحث العلمي
.00	16.26	36	45.09	62	معوقات بخدمة المجتمع

تبين نتائج الجدول (3) أن المتوسط الحسابي العام لجميع فقرات البعد الاول (المعوقات الادارية) يساوي (41.60) وهي أكبر من الوسط الفرضي (36) بمستوي دلالة 0.000. وهي اقل من 0.05 مما يشير إلى أن أغلب أفراد عينة الدراسة يعتقدون أن هناك معوقات إدارية تتضمن في عدم توافق كفايات الموظفين مع مسؤولياتهم و ضعف اهتمام الاداريين بلوائح الجامعة و غياب النزاهة والشفافية عند التوظيف و عدم تقيد الاداريين بالسلم الاداري في العمل و ضعف قيام إدارة الجامعة بتدريب الإداريين على تحديد المشاكل ومن ثم حلها و إهمال إدارة الجامعة لشكاوي واقتراحات الاداريين و عدم تشجيع إدارة الجامعة للإداريين على المشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية و عدم توازن عدد الاداريين

بالنسبة للمهام الموكلة اليهم و عدم قيام إدارة الجامعة على تنمية وتأهيل وتطوير العاملين و ضعف العلاقات الإنسانية بين الاداريين والعاملين و وجود درجة عالية من المركزية في اتخاذ القرارات في الجامعة وهو ما أشارت إليه استجابة المبحوثين.

كما يتبين لنا من الجدول (3) أن المتوسط الحسابي العام لجميع فقرات البعد الثاني (المعوقات الهيئية التدريسية) يساوي (41.29) وهي أكبر من الوسط الفرضي (33) بمستوي دلالة 0.000. وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى أن أغلب أفراد عينة الدراسة يعتقدون أن هناك معوقات تتعلق بالهيئة التدريسية تتضمن في ضعف ملائمة أعداد أعضاء هيئة التدريس بالنسبة لعدد الطلاب و ضعف الكفاءة الأكاديمية لدى أعضاء هيئة التدريس و افتقار أعضاء هيئة التدريس للخبرات التربوية الكافية و استخدام أعضاء هيئة التدريس للوسائل التقليدية في التدريس و قلة توافر حوافز كافية لأعضاء هيئة التدريس و قلة توافر التخصصات المطلوبة لدى أعضاء هيئة التدريس و ضعف التزام أعضاء هيئة التدريس بأنظمة وقوانين الجامعة و افتقار أعضاء هيئة التدريس للمعرفة الكافية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة و قلة تعاون أعضاء هيئة التدريس مع إدارة القسم أو الكلية و قلة اهتمام إدارة الجامعة بخلق روح معنوية عالية لدى أعضاء هيئة التدريس و ضعف العلاقات الإنسانية بين أعضاء هيئة التدريس وهو ما أشارت إليه استجابة المبحوثين.

كما يتبين لنا من الجدول (3) أن المتوسط الحسابي العام لجميع فقرات البعد الثالث (المعوقات تتعلق بالمبني الكلية) يساوي (46.29) وهي أكبر من الوسط الفرضي (39) بمستوي دلالة 0.000. وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى أن أغلب أفراد عينة الدراسة يعتقدون أن هناك معوقات تتعلق بالمبني الكلية تتضمن في وجود الكلية في بيئة

تعج بالضوضاء و غياب الأمن والسلامة في حرم الكلية و قلة مراعاة شروط السلامة والاجراءات المتبعة في حالة الطوارئ و افتقار الكلية إلى ساحات كافية للطلاب و ازدحام القاعات الدراسية بالطلاب و ضعف الصيانة الدورية للمرافق و ضعف مستوى الخدمات المقدمة من قبل مرافق الجامعة و تدني مستوى خدمات المكتبة و ضعف مستوى ملائمة القاعات الدراسية بالجامعة و قلة توافر التخصصات بالجامعة و ضعف قيام خدمات الحرم الجامعي بمسؤولياتها و القاعات الدراسية مجاورة لبعضها البعض مما يشيع الصخب والضوضاء و تكرار انقطاع التيار الكهربائي مما يثير الفوضى في سير العملية التعليمية وهو ما أشارت إليه استجابة المبحوثين.

كما يتبين لنا من الجدول (3) أن المتوسط الحسابي العام لجميع فقرات البعد الرابع (المعوقات تتعلق بالبحث العلمي) يساوي (43.18) وهي أكبر من الوسط الفرضي (30) بمستوي دلالة 0.000. وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى أن أغلب أفراد عينة الدراسة يعتقدون أن هناك معوقات تتعلق بالبحث العلمي تتضمن تركيز الابحاث العلمية على مواضيع تقليدية و ضعف التعاون بين الجامعة والمؤسسات المحلية والعالمية في مجال البحث العلمي و شح الحوافز المادية والمعنوية التي تقدمها الجامعة لإثراء البحث العلمي و قلة الميزانية المخصصة للبحث العلمي و غياب التعاون بين الباحثين داخل الجامعة وخارج الجامعة و افتقار الجامعة إلى مراكز تهتم بالمعلومات والاحصائيات و عدم توفر استراتيجية وطنية للبحث العلمي على مستوى الدولة الليبية و افتقار الكلية إلى شبكة معلومات تقنية حديثة لاستخدامات الطلبة والعاملين و قلة اصدارات المجلات العلمية المحكمة وافتقار الجامعة إلى وجود مراكز بحثية متخصصة وهو ما أشارت إليه استجابة المبحوثين.

كما يتبين لنا من الجدول (3) أن المتوسط الحسابي العام لجميع فقرات البعد الخامس (المعوقات بخدمة المجتمع) يساوي (45.09) وهي أكبر من الوسط الفرضي (36) بمستوي دلالة 0.000. وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى أن أغلب أفراد عينة الدراسة يعتقدون أن هناك معوقات تتعلق بخدمة المجتمع تتضمن قلة ربط البرامج الجامعية بخطط التنمية في المجتمع وضعف سعي الجامعة لإيجاد فرص عمل لخريجها و غياب التنسيق مع قطاعات المجتمع المتخصصة بتقديم خدمة التأهيل والتدريب للمجتمع المحلي وقلة استثمار سوق العمل في تنفيذ أنشطة التدريب في برامجها وضعف التواصل بين المؤسسات المجتمع المحلي والجامعة والتحديات الناتجة عن تغيرات البيئة الخارجية تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة وضعف مشاركة المجتمع المحلي لأنشطة الجامعة المفتوحة وضعف مشاركة أساتذة الكلية في المؤتمرات والندوات وغيرها وضعف الاهتمام بتزويد مؤسسات المجتمع المحلي بالخبرات اللازمة وقلة مساهمة الجامعة في المشكلات التي تواجه المجتمع وضعف توافق برامج التعليم المستمر مع حاجات المجتمع وقلة استثمار الجامعة لوسائل الاعلام المتعددة لتوعية المجتمع بمدى أهمية رسالة الجامعة وهو ما أشارت إليه استجابة المبحوثين.

يتضح من الجدول رقم (4) أنه لا توجد فروق بين متوسطات الابعاد بين كلية التربية و الآداب الا في بعد المعوقات التي تتعلق بالمبني الكلية وذلك لصالح كلية التربية بمتوسط 50.86 وانحراف معياري 6.08 وذلك عند مستوي دلالة (0.003). وهي أقل من مستوي (0.05). وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الشهاري (2005) و تختلف دراسة الجرجاوي (2004).

جدول رقم (4) الفروق بين الكليات في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على محاور معوقات الجودة الشاملة

الدلالة	t	الانحراف المعياري	المتوسط	العينة	الكلية	الابعاد
		4.78	43.32	30	التربية	معوقات
.081	1.79	7.46	39.96	32	الآداب	ادارية
	1.96	4.67	43.27	30	التربية	معوقات
.057		8.10	39.39	32	الآداب	تدريسية
	3.16	6.08	50.86	30	التربية	معوقات
.003		11.89	41.91	32	الآداب	المبني
	-.255	5.62	42.91	30	التربية	معوقات
.800		7.94	43.43	32	الآداب	البحث
	-.229	4.91	44.82	30	التربية	معوقات
.820		9.71	45.35	32	الآداب	المجتمع

يتضح من الجدول رقم (4) أنه لا توجد فروق بين متوسطات الابعاد بين كلية التربية و الآداب الا في بعد المعوقات التي تتعلق بالمبني الكلية وذلك لصالح كلية التربية بمتوسط 50.86 وانحراف معياري 6.08 وذلك عند مستوي دلالة (0.03). وهي اقل من مستوي (0.05). وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الشهاري (2005) و تختلف دراسة الجرجاوي (2004).

4. مناقشة النتائج:

كشفت النتائج بان هناك ارتفاع في متوسط معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كليتي التربية و الاداب و التي تأتي في مقدمتها معوقات المتعلقة بالمبني الجامعي و التي احتلت المرتبة الاولى بمتوسط 46.29 كما جاءت في المرتبة الثانية المعوقات التي تتعلق بخدمة المجتمع بمتوسط 45.09 كما جاءت في المرتبة الثالثة المعوقات التي تتعلق بالبحث

العلمي بمتوسط 43.18 ثم تأتي تاليها المعوقات الادارية بمتوسط 41.60. و تتفق هذه النتائج مع دراسة العضاضي (2012) و تختلف مع دراسة الزهيري (2001).

5. الاستنتاجات:

من خلال ماتوصلت اليه الدراسة الحالية نستنتج بان هناك العديد من المعوقات الادارية تتضمن في عدم توافق كفايات الموظفين مع مسؤولياتهم وضعف اهتمام الإداريين بلوائح الجامعة و غياب النزاهة والشفافية عند التوظيف و عدم تقيد الإداريين بالسلم الاداري في العمل و ضعف قيام إدارة الجامعة بتدريب الإداريين على تحديد المشاكل ومن ثم حلها و إهمال إدارة الجامعة لشكاوي واقتراحات الإداريين و عدم تشجيع إدارة الجامعة للإداريين على المشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية و عدم توازن عدد الإداريين بالنسبة للمهام الموكلة اليهم و عدم قيام إدارة الجامعة على تنمية وتأهيل وتطوير العاملين و ضعف العلاقات الإنسانية بين الإداريين والعاملين و وجود درجة عالية من المركزية في اتخاذ القرارات في الجامعة كما نستنتج أن هناك معوقات تتعلق بالهيئة التدريسية تتضمن في ضعف ملائمة أعداد أعضاء هيئة التدريس بالنسبة لعدد الطلاب وضعف الكفاءة الأكاديمية لدى أعضاء هيئة التدريس وافتقار أعضاء هيئة التدريس للخبرات التربوية الكافية و استخدام أعضاء هيئة التدريس للوسائل التقليدية في التدريس وقلة توافر حوافز كافية لأعضاء هيئة التدريس وقلة توافر التخصصات المطلوبة لدى أعضاء هيئة التدريس و ضعف التزام أعضاء هيئة التدريس بأنظمة وقوانين الجامعة و افتقار أعضاء هيئة التدريس للمعرفة الكافية بمبادي إدارة الجودة الشاملة و قلة تعاون أعضاء هيئة التدريس مع إدارة القسم أو الكلية و قلة اهتمام إدارة الجامعة بخلق روح معنوية عالية لدى أعضاء هيئة التدريس و

ضعف العلاقات الانسانية بين أعضاء هيئة التدريس. كما نستنتج ايضا وجود معوقات تتعلق بالمبنى الكلية تتضمن في وجود الكلية في بيئة تعج بالضوضاء و غياب الأمن والسلامة في حرم الكلية و قلة مراعاة شروط السلامة والاجراءات المتبعة في حالة الطوارئ و افتقار الكلية إلى ساحات كافية للطلاب و ازدحام القاعات الدراسية بالطلاب و ضعف الصيانة الدورية للمرافق وضعف مستوى الخدمات المقدمة من قبل مرافق الجامعة و تدني مستوى خدمات المكتبة وضعف مستوى ملائمة القاعات الدراسية بالجامعة و قلة توافر التخصصات بالجامعة وضعف قيام خدمات الحرم الجامعي بمسؤولياتها و القاعات الدراسية مجاورة لبعضها البعض مما يشيع الصخب والضوضاء و تكرار انقطاع التيار الكهربائي مما يثير الفوضى في سير العملية التعليمية. كما تشير النتائج الي وجود معوقات تتعلق بالبحث العلمي تتضمن تركيز الابحاث العلمية على مواضيع تقليدية و ضعف التعاون بين الجامعة والمؤسسات المحلية والعالمية في مجال البحث العلمي وشح الحوافز المادية والمعنوية التي تقدمها الجامعة لإثراء البحث العلمي وقلة الميزانية المخصصة للبحث العلمي و غياب التعاون بين الباحثين داخل الجامعة وخارج الجامعة وافتقار الجامعة إلى مراكز تهتم بالمعلومات والإحصائيات وعدم توفر استراتيجية للبحث العلمي على مستوى الدولة الليبية وافتقار الكلية إلى شبكة معلومات تقنية حديثة لاستخدامات الطلبة والعاملين و قلة اصدارات المجالات العلمية المحكمة و افتقار الجامعة إلى وجود مراكز بحثية متخصصة.

وأخيراً نستنتج من الدراسة بأن هناك معوقات تتعلق بخدمة المجتمع تتضمن في قلة ربط البرامج الجامعية بخطط التنمية في المجتمع و ضعف سعي الجامعة لإيجاد فرص عمل لخريجها و غياب التنسيق مع قطاعات المجتمع المتخصصة بتقديم خدمة التأهيل والتدريب للمجتمع المحلي و قلة استثمار سوق العمل في تنفيذ أنشطة التدريب في برامجها و ضعف

التواصل بين المؤسسات المجتمع المحلي والجامعة والتحديات الناتجة عن تغيرات البيئة الخارجية تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة وضعف مشاركة المجتمع المحلي لأنشطة الجامعة المفتوحة وضعف مشاركة أساتذة الكلية في المؤتمرات والندوات وغيرها و ضعف الاهتمام بتزويد مؤسسات المجتمع المحلي بالخبرات اللازمة وقلة مساهمة الجامعة في المشكلات التي تواجه المجتمع و ضعف توافق برامج التعليم المستمر مع حاجات المجتمع و قلة استثمار الجامعة لوسائل الاعلام المتعددة لتوعية المجتمع بمدى أهمية رسالة الجامعة.

6. التوصيات

خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات بناءً على نتائجها:

1. زيادة مستوى التنسيق بين الجامعات الليبية ومؤسسات التعليم المتوسط لتحديد حجم مدخلات الجامعات من الطلاب ونوعيتها.
2. إجراء تغييرات جوهرية في الأوضاع الأكاديمية السائدة بالجامعات الليبية لكي تتفق مع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بها.
3. تعميق درجة الارتباط والتنسيق بين الجامعات الليبية وقطاعات الأعمال التي تستقطب خريجي هذه الجامعات، من خلال حرص الجامعات على التعرف إلى احتياجات سوق العمل، وإيجاد آليات التبادل المعرفية والخبرات بينها.
4. تخصيص ميزانية خاصة للكلية تسهم في إجراء صيانة دورية ومستمرة للمبنى، وتأمين احتياجات الكلية من مخابر وحواسيب وكتب مختلفة لتفعيل دور المكتبة.

قائمة المراجع

أحمد خليل، الزهيري، ابراهيم، (2001) الإدارة التعليمية في الوطن العربي في عصر المعلومات. المؤتمر السنوي التاسع دار الفكر العربي، القاهرة.

بسيوني، سعاد، (1996) ".(إدارة الجودة الشاملة: مدخل لتطوير التعليم الجامعي بمصر) ،
العدد الخامس، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر.

الحسن بن م حمد المغيدي، (1971) معوقات الإشراف التربوي كما يراها المشرفون و
المشرفات في محافظة <http://www.manhal.net>. 2019/ 2/16
الجرجاوي. زياد؛ حماد. أشرف، (2004) مستوى إدراك العاملين بمناطق جامعة القدس
المفتوحة بمحافظات غزة الادارة الجودة الشاملة ، مجلة البحوث والدراسات التربوية
الفلسطينية، العدد السابع.

سعيد، بن علي العضاضي (2012): معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات
التعليم العالي، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الخامس، العدد9.
الشهاري، شرف أحمد (2005):الجودة الشاملة في إدارة الجامعة بين النظرية والتطبيق
،المؤتمر التربوي الخامس لجودة التعليم الجامعي، 11-، كلية التربية، جامعة البحرين.

طوب، محمود؛ ودرويش، رمضان؛ وحسين، محمود (2011). منظور إدارة الجودة الشاملة
وأثره على أداء مدارس التعليم الأساسي (حم) دراسة ميدانية في محافظة اللاذقية.
مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، 33 (2)، اللاذقية، سورية.