واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

د. عيسى صالحين فرج
د. مصطفى عبدا لله محمود الفقهي

واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

د. عيسى صالحين فرج د. مصطفى عبدا لله محمود الفقهي

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى عرض مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مجال التعليم العالي على اعتبار أنه واحد من أهم القطاعات التنموية، كذلك التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية كما يراها الأكاديميون فيها، من خلال بعض المتطلبات والمتمثلة في الثقافة التنظيمية، والأوضاع الأكاديمية، والأوضاع الإدارية والمالية، وأيضاً تحقيق مستوى عال من الجودة في مخرجات التعليم الجامعي بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل.

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية العامة، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من أعضاء هيئة التدريس، حيث بلغ عددهم (201) عضو هيئة تدريس .وزعت عليهم أداة الدراسة وتم استرداد منه ((181 استبانة، بنسبة90 %)) من مجموع الاستبانات الموزعة، و تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات مجالات الدراسة والأداء ككل، واختبار تحليل التباين المتعدد لفحص الفروق بين متوسطات مجالات الدراسة، واختبار(t) للعينة الواحدة بهدف اختبار فرضيات الدراسة، وبعد تحليل البيانات أشارت الدراسة إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الليبية والمستوى المطلوب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة كان متحقق بدرجة منخفضة (58.8 %) بالرغم من أن الأوضاع الإدارية والمالية كانت متحققة بدرجة متوسطة (65.4 %)، وتليها الأوضاع الأكاديمية، وكذلك التنسيق بين الجامعات واحتياجات سوق العمل، وأخيراً الثقافة التنظيمية والتي تحققت بدرجة منخفضة (52.2 %)، وهذا يدل على أن الجامعات الليبية لازالت تفتقر إلى المتطلبات الأساسية اللازمة لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة بها.

الكلمات المفتاحية: واقع تطبيق، إدارة الجودة الشاملة، ليبيا.

Abstract:

This study aimed at introducing the concept of total quality management and its application in the filed of higher education on the grounds that it is one of the most important development sectors. Moreover, it aimed at identifying the reality of the application of total quality management by the Libyan Universities as seen by the academicians. It took into consideration the requirements of the organizational culture , academic status administrative and financial situation , it also aimed at realizing a high level of quality in the output of university education in line with the requirements of the labor market Study population consisted of all the faculty members at Libyan public universities . A stratified random sample was selected . The sample consisted of (201) members . Study's tool namely questionnaire were distributed over the sample members, (181) of them came back or (90%) . Averages , standard deviations , and alpha - Cronbach , were used to verify the stability of the study fields performance as a whole . Ttest was used to test the hypotheses . After analyzing the data , the study concluded that the level of applying total quality management in Libyan universities is high . As to viewpoint of academicians , There are statistically significant differences between the application reality of TQM in the Libyan universities and the required level of TQM application . it showed a degree of (58.8%) , while administrative and financial situation was moderately met (65.4%) . The level of meeting the needs of the labor market came in second rank of importance . Finally , the organizational culture is at a low level (52.2%) , this indicates that the Libyan universities still lack the basic necessary requirements for the successful implementation of total quality management .

مشكلة الدراسة :

تكمن مشكلة الدراسة في التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية من خلال التأكد من مستوى توفر الإمكانية لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية والتي تشكل بمجموعها الكلي المتطلبات الأساسية لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة وهي:-

1. ما واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية؟
2. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية السائدة بالجامعات الليبية والثقافة التنظيمية المطلوبة لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة؟
3. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الأوضاع الأكاديمية السائدة بالجامعات الليبية والأوضاع الأكاديمية المطلوبة لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة؟
4. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الأوضاع الإدارية والمالية السائدة بالجامعات الليبية والأوضاع الإدارية والمالية المطلوبة لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة؟
5. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى إعداد خريجي الجامعات الليبية وتأهيلهم، والمستوى المطلوب للخريج في سوق العمل؟
6. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية والمستوى المطلوب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة؟

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة من خلال تناولها لموضوع يتسم بالحداثة، أخذ يظهر في مؤسسات التعليم العالي في دول العالم المتقدمة ، ألا وهو نظام إدارة الجودة الشاملة، كما تبرز أهمية هذه الدراسة في أنها تتناول موضوع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية، بوصفها أهم المؤسسات العلمية المسؤولة عن تحقيق التنمية الشاملة، والتي تمد المجتمع بالمؤهلات اللازمة لتنفيذ خطط التنمية ومشروعاتها.

كما أن هذه الدراسة تعد مهمة لكل من إدارات الجامعات في ليبيا والباحثين في هذا المجال، ويتوقع للتوصيات التي يمكن اقتراحها اعتماداً على نتائج هذه الدراسة، أن تساعد إدارات الجامعة في حالة تطبيقها عل إلقاء الأهمية للمؤشرات ذات العلاقة بمستوى الجودة المطلوبة في التعليم الجامعي.

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى الآتي:

1. عرض مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مجال التعليم العالي على اعتبار أنه واحد من أهم القطاعات التنموية.
2. تحقيق مستوى عال من الجودة في مخرجات التعليم الجامعي بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل.
3. التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية كما يراها الأكاديميون فيها، من خلال بعض المتطلبات والمتمثلة في الثقافة التنظيمية، والأوضاع الأكاديمية، والأوضاع الإدارية والمالية.

فرضيات الدراسة

الفرضيــة الأولى: توجد فروقــات ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية السائــدة بالجامعات الليبية والثقافة التنظيمية المطلوبة لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

الفرضية الثانية: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين الأوضاع الأكاديمية السائدة بالجامعات الليبية والأوضاع الأكاديمية المطلوبة لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

الفرضيــة الثالثــة: توجد فروقات ذات دلالــة إحصائية بين الأوضــاع الإدارية والمالية السائــدة بالجامعات الليبية والأوضاع الإدارية والمالية المطلوبة لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

الفرضيــة الرابعــة: توجد فروقــات ذات دلالة إحصائية حــول التنسيق بين الجامعات الليبية وســوق العمل السائد والمطلوب لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

الفرضيــة الخامسة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بــين واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الليبية وبين المستوى المطلوب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

التعريفات الإجرائية

إدارة الجودة الشاملة:

هي أحد أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعمل على إحداث تغييرات جذرية في أسلوب عمل المنظمة وفي فلسفتها وأهدافها، بهدف إجراء تحسينات شاملة في جميع مراحل العمل بالشكل الذي يتفق مع المواصفات المحددة والمتفقة مــع رغبات العمــلاء، في سبيل الوصول ليس فقــط إلى إرضاء العملاء أو إسعادهم، وإنمــا إلى إبهارهم من خلال تقديم سلع وخدمات لا يتوقعونها. (الدرادكة، 2008، ص19).

الجودة الشاملة في التعليم:

هــي أسلــوب متكامل يطبق في جميع فروع المنظمة التعليمية ومستوياتها ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعلم، أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بأكفأ أساليب وأقل تكاليف وأعلى جودة ممكنة. (مجيد والزيادات، 2007، ص26).

الجامعة:

مؤسسة علمية مستقلة ذات هيكل تنظيمي معين، وأنظمة وأعراف وتقاليد أكاديمية معينة، تتمثل وظائفها الرئيسة في التدريــس والبحــث العلمي وخدمة المجتمــع، وتتألف من مجموعة مــن الكليات والأقســام ذات الطبيعة العلمية التخصصية، وتقدم برامج دراسية متنوعة في تخصصات مختلفة، منها ما هو على مستوى البكالوريوس ومنها ما هو على مستوى الدراسات العليا، يمنح بموجبها درجات علمية للطلاب. (بدح، 2003، ص11).

الجامعة العامة:

مؤسســة تنشأ بموجــب قانون خاص بها، وتتمتــع بشخصية اعتبارية ذات استقلال مــالي وإداري وعلمي، وتشرف عليها الدولة، ومدة الدراسة فيها لا تقل عن أربع سنوات أو ما يعادلها وتمنح الدرجة الجامعية الأولى- البكالوريوس - الليسانس- على الأقل. (بدح، 2003، ص11).

الثقافة التنظيمية:

هـي مجموعـة من القيم والمعتقدات والأنماط السلوكية الخاصة بالمنظمـة، وتشمل ثقافة المنظمة عدة أشكال منها قواعد العمل، وقيم العمل، وأسلوب التعامل اليومي بين العاملين، والتركيز على العميل، واحترام الآخرين. (جودة، 2006، ص47).

سوق العمل:

هـو الوسـط الذي يبحـث فيه الأفراد الراغبـين في العمل عن الوظائـف ويبحث فيه أصحاب الأعمـال عن الأفراد المؤهلين الذين يمكنهم شغل الوظائف الشاغرة.

الإطار النظري:

إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تزايد الاهتمام العالمي في العقدين الأخيرين من القرن العشرين بجودة التعليم، ومن المتوقع أن يزداد هذا الاهتمام في المستقبـل نظراً للشكوى العالميـة من انخفاض مستويات الجودة في التعليم الأساسـي أو التعليم العالي على حد سـواء، وقد بدأ الاهتمـام المتزايد بإدارة الجودة الشاملـة في التعليم في منتصف السبعينيـات من القرن الماضي، وذلـك للعديد من العوامل التي كان لها الأثر في هـذا الاهتمام، والتي من أبرزها: التغيرات الاقتصادية المصاحبة للانفجـار العلمي والتكنولوجي والتوسع في التعليم، وزيادة الإقبال عليه في جميع المراحل التعليمية بما فيها التعليم الجامعي والعالي.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تعرف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي على أنها: «عملية استراتيجية إدارية ترتكز 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 (الطائى وآخرون، 2008 ، ص 184) نقلاً عن (Rhodes، 1992، p45) وتعرف الجودة الشاملة في التعليم بأنها فلسفة شاملة للحياة والعمـل في المؤسسات التعليميـة، تحدد أسلوباً في الممارسة الإدارية بهدف الوصـول إلى التحسين المستمر لعمليات التعليـم والتعلم وتطوير مخرجات التعليم على أساس العمـل الجماعي، بما يضمن رضا الأساتذة والطلبة وأولياء الأمور وسوق العمل (علوان، 2007 ، ص 142) .

مبادئ الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي:

يتضمـن نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي العديـد من المبادئ الواجب التقيد والالتزام بها لتحقيق النجاح في تطبيقها ومن أهمها : (مجيد والزيادات، 2007 ، ص 191)

1 - الوعي بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم الجامعي لدى جميع الجهات الإدارية والعملية بالجامعة واقتناعهم في نجاح تنفيذ الجودة الشاملة.
2 - وجود أهداف محددة وواضحة للجامعة، يشارك في وضعها جميع العاملين.
3 - توافر القيادة الفعالة التي تتمكن من تنمية مفهوم الجودة وثقافتها لدى العاملين بالجامعة.
4 - التزام إدارة الجامعة بتنمية ثقافة الجودة والحرص على تنفيذ أسسها.
5 - تبني فلسفة منع الخطأ، وليس مجرد كشفه والتركيز على تصحيح العمليات.
6 - احترام العاملين في الجامعة، ومراعاة حقوقهم وتلبية رغباتهم.

7 - تصميم البرامج التعليمية والمناهج الدراسية، ودراسة احتياجات سوق العمل ومتطلباته.
8 - تحقيق التكامل بين البرامج التعليمية للأقسام المختلفة على مدى سنوات الدراسة في مرحلتي البكالوريوس والدراسات العليا.
9 - وجود قاعدة بيانات متكاملة يتم استخدامها بالشكل الذي يضمن سلامة ما يتخذ من قرارات.
10 - انفتاح الجامعة على البيئة المحيطة بمؤسساتها المختلفة.
11 - تطبيق مبادئ التعليم المستمر، والتدريب المتواصل للعاملين على عمليات الجودة الشاملة وعلى كل جديد.
12 - التركيز على العمل الجماعي، وتحقيق الترابط والتعاون بين الأقسام والنظم الفرعية.
13 - الاعتماد على الرقابة الذاتية والتقويم بدلاً من الرقابة الخارجية.
14 - التخلص من الخوف لأنه يقلل من عمليات المبادأة والتجديد والإنتاجية.

أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

إن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الجامعات سيؤدي إلى:-(الزيادات، مجيد، 2007 ص 191)

أ- إدارياً: تحديد الأهداف ورسالة الجامعة والكليات بشكل واضح، توثيق العمليات الإدارية وتثبيتها، وتحليل وتطوير العمليات الإدارية، وتوضيح الإجراءات الإدارية وتوضيح الأدوار المختلفة، وتحسين عملية الاتصال، وتوفير المعلومات وتسهيل عملية اتخاذ القرار وتحسينها.

ب- أكاديمياً: توفير البيئة المناسبة للتعليم والتعلم، وتحسين نوعية الخدمات التعليمية المقدمة وكفاءتها، والمراقبة المحكمة للعمليات التعليمية، وزيادة خبرة المدرسين عن طريق القيام بعملية التدقيق المستمرة.

مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات:

تمر عملية إدارة الجودة الشاملة في الجامعات بخمس مراحل أساسية على النحو الآتي: (القريوتي، المطيري، 2007 ، ص 64)

1 - مرحلة اقتناع وتبني إدارة المؤسسة التعليمية لفلسفة إدارة الجودة الشاملة: وينعكس ذلك ببدء برامج تدريبية لكبار المسؤولين، تتناول مفهوم النظام وأهميته ومتطلباته والمبادئ التي يستند إليها.

2 - مرحلة التخطيط: وتشمل وضع الخطط التفصيلية للتنفيذ وتحديد متطلبات تطبيق ذلك النظام.

3 - مرحلة التقويم: وتبدأ ببعض التساؤلات المهمة والتي في ضوء الإجابة عليها تهيئة الأرضية المناسبة للبدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

4 - مرحلة التنفيذ: وتتضمن اختيار فرق العمل التي سيعهد إليها بعملية التنفيذ، ليتم تدريبهم على أحدث وسائل التدريب المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.

5 - مرحلة تبادل الخبرات ونشرها: حيث يتم استثمار الخبرات والنجاحات التي يتم تحقيقها من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

محاور الجودة الشاملة من خلال المنظور الجامعي:

تعدّ معرفة محاور الجودة الشاملة وفهمها أولى الخطوات الرئيسة في تحقيق تطبيق هذه المحاور، ورغم تعدد تلك المحاور إلا أنه يمكن تحديد أهمها بالآتي :- (عليمات، 2004 ص 113)

1. عضو هيئة التدريس: ليس هناك خلاف حول الدور المهم الذي يقوم به عضو هيئة التدريس في إنجاز العملية التعليمية، وتحقيق أهداف الكلية التي يعمل بها، ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس، تأهيله العلمي، الأمر الذي يسهم حتماً في إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التعليمية التي يرسمها المجتمع.

2. الطالب: الطالب هو حجر الزاوية في العملية التي من أجله أُنشئت، ونقصد بها: مدى تأهيله في مراحل ما قبل المرحلة الجامعية علمياً وثقافياً ونفسياً، حتى يتمكن من استيعاب دقائق المعرفة، وتكتمل متطلبات تأهيله، وبذلك تضمن أن يكون هؤلاء الطلاب من صفوة الخريجين القادرين على الابتكار والخلق وتفهم وسائل العلم وأدواته.

3. البرامج التعليمية وطرق التدريس: ويقصد بجودة البرامج التعليمية شمولها وعمقها، ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، ومدى تطويعها بما يتناسب مع المتغيرات العامة، وإسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة، الأمر الذي من شأنه أن يجعل طرق تدريسها بعيدة تماماً عن التلقين ومثيرة لأفكار وعقول الطلاب من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج وطرق تدريسها.

4. المباني التعليمية وتجهيزاتها: المبنى التعليمي وتجهيزاته محور مهم من محاور العملية التعليمية، حيث يتم فيه التفاعل بين مجموع عناصره، وجودة المباني وتجهيزاتها، أداة فعالة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم، لما لها من تأثير فعال على العملية التعليمية وجودتها، ويشكل إحدى علاماتها البارزة. ومن الجدير بالذكر أن المباني التعليمية بمشتملاتها المادية والمعنوية مثل القاعات، التهوية، الإضاءة، المقاعد، الصوت وغيرها من المشتملات تؤثر على جودة التعليم ومخرجاته، وكلما حسنت واكتملت قاعات التعليم أثر ذلك بدوره على قدرات أعضاء هيئة التدريس والطلاب.

5. الإدارة الجامعية والتشريعات واللوائح: من الطبيعي أن قيادة إدارة الجودة الشاملة تعد أمراً حتمياً، وجودة الإدارة الجامعية تتوقف إلى حد كبير على القائد، فإذا فشل في إدراكه للمدخل الهيكلي نحو إدارة الجودة الشاملة، فمن غير المحتمل أن يتحقق أي نجاح، ويدخل في إطار جودة إدارة المؤسسة الجامعية جودة التخطيط الاستراتيجي، ومتابعة الأنشطة التي تقود إلى خلق ثقافة إدارة الجودة الشاملة، أما جودة التشريعات واللوائح الجامعية فلا بد أن تكون مرنة وواضحة ومحددة حتى تكون عوناً لإدارة الجامعة، وعليها مواكبة كافة التغييرات والتحولات من حولها، بوصفها توجد في عالم متغير تؤثر وتتأثر به.

6. الكتاب التعليمي: ويقصد به جودة محتوياته وتحديثه المستمر بما يواكب التغيرات المعرفية والتكنولوجية، بحيث يساعد الطالب على توجيه ذاته في دراساته، وأبحاثه في جميع أنواع التعلم التي تتطلبها الجامعة منه، كما يجب أن توفر الكتب النشاط التعليمي الذي يكون فيه الطالب محور الاهتمام، ويعمل على خلق اتجاهات ومهارات ضرورية لديهم، الأمر الذي يسهم في زيادة وعي الطالب، ومن ثم القدرة على التحصيل الذاتي للمعلومات بالبحث والإطلاع مما يثري التحصيل والبحث العلمي.

7. التمويل والإنفاق التعليمي: يمثل تمويل التعليم مدخلاً بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي، وبدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزاً عن أداء مهامه الأساسية، أما إذا توافرت له الموارد المالية الكافية، قلت مشكلاته، وصارت من السهل حلها، ولاشك أن جودة التعليم على وجه العموم تمثل متغيراً تابعاً لقدر التمويل الجامعي في كل مجال من مجالات النشاط، ويعد تدبير الأموال اللازمة للوفاء بتمويل التعليم أمراً له أثره الكبير في تنفيذ البرامج التعليمية والمخطط لها، وكذلك فإن سوء استخدام الأموال سيؤدي ضمناً إلى تغيير خطط التعليم وبرامجه، الأمر الذي يؤثر حتماً على جودة التعليم والتي تحتاج غالباً إلى تمويل دائم، تكون مصادره من التمويل الحكومي والذاتي، وعائد الخدمات ومراكز البحوث والاستشارات والتدريب.

8. تقييم الأداء التعليمي: يتطلب رفع كفاءة التعليم وجودته ، وتحسين أداء كافة عناصر الجودة التي تتكون منها المنظومة التطبيقية، والمتمثلة بصفة أساسية على الطالب، والمعلم والبرامج التعليمية، وطرق تدريسها، وتمويل إدارة الجامعة، وكل ذلك يحتاج بالطبع إلى معايير لتقييم كل العناصر بشرط أن تكون واضحة ومحددة ويسهل استخدامها والقياس عليها، وهذا يتطلب بدوره تدريب كافة العاملين بالمنظومة التطبيقية لإدارة الجودة الشاملة عليها، مع إعادة هيكلة الوظائف والأنشطة وفق تلك المعايير ومستويات الأداء.

الدراسات السابقة:

أولا- الدراسات العربية:

1 - أجرى الموسوي (2003) دراسة بعنوان((تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في البحرين)) توصل فيها إلى تطبيق المقياس في صورته النهائية على أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (60) عضواً من أعضاء هيئة التدريس في جامعة البحرين، وأوصى بالإفادة من هذا المقياس في تحديد مدى إمكانية تحقيق عناصر الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

2 - وأجرى بدح (2003) دراسة بعنوان((تطوير نموذج لإدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقه في الجامعات الأردنية العامة)) توصل فيها إلى التصور المقترح لتطوير نموذج لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية العامة، وأظهر بأن إمكانية تطبيق النموذج المقترح للتطوير الإداري في الجامعات الأردنية العامة كانت بدرجة كبيرة ومتوسطة.

3 - وأجرت طرابلسية (2003) دراسة بعنوان ((إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي دراسة تطبيقية على جامعة تشرين)) ، وتوصلت فيها إلى أن قطاع التعليم العالي في سوريا يفتقر إلى المتطلبات الأساسية لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، وقد بينت النتائج عدم ملاءمة الثقافة التنظيمية السائدة بالجامعات السورية مع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستوى الأبعاد الخمسة الآتية: القيادة الإدارية، الهياكل والنظم، التوجه بالعميل، التحسين المستمر، التجديد والإبداع.

4 - وأجرى علاونة (2004) دراسة بعنوان ((مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية)) توصل فيها إلى أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية كبيرة، وأظهرت النتائج أيضا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية تعزى إلى متغيرات النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة في التدريس الجامعي، والجامعة التي تخرج منها، والكلية التي يدرس فيها، والعمر.

5 - وأجرى المطاعنى (2005) دراسة بعنوان ((درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الخاص في سلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين والأكاديميين فيها)) توصل فيها إلى أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة كانت منخفضة بدرجة عالية في مجالات الدراسة ، وكذلك الفروق الدالة إحصائياً عند مستوى ألفا (0.05) في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان تعزى إلى تخصص الكلية ولصالح الكليات المتخصصة مقارنة مع الكليات العامة.

6 - وقامت الملاح (2005) بدراسة بعنوان ((درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية، كما يراها أعضاء هيئة التدريس)) توصلت فيها إلى أن درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة كانت متوسطة بنسبة (65 %) وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية تعزى لمتغيري الحالة الاجتماعية والعمر.

7 - وأجرى علاونة والملاح (2008) دراسة بعنوان ((واقع نظام التعليم في الجامعات الفلسطينية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس)) توصلا فيها إلى عدم وجود فروق في واقع نظام التعليم في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة ، تعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي، ونوع الكلية، والخبرة، والمؤهل العلمي، والجامعة، وأوصت هذه الدراسة بإتاحة الفرصة لكافة العاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات، وأن تحرص الجامعات على تقويم برامج التدريب أثناء الخدمة دورياً، وإجراء المزيد من الدراسات حول موضوع إدارة الجودة الشاملة الفلسطينية، وإمكانية تطبيقها في كل مؤسسات التربية والتعليم.

8 - أجـرى الخوالـدة (2009) دراسـة بعنوان ((تأثير تطبيق إدارة الجـودة الشاملة على تحقيق الميزة التنافسيـة في الجامعـات الأردنيـة الحكومية الدراسـات العليا)) توصـل فيها إلى أن هنـاك اعتمادية بين التزام القيـادة واستراتيجية المنافسة بالتميز والتنويع، وهناك أيضـاً اعتمادية بين التخطيط الاستراتيجي وجميع استراتيجيات الميزة التنافسية، وبين رضا العملاء واستراتيجية المنافسة بالتكاليف والمنافسة بسرعة الاستجابة.

ثانياً- الدراسات الأجنبية :

1 -أجرى هيرست(2002،دراسة بعنوان Hurst)
(Total quality management in higher education)

مـا ترجمته إدارة الجـودة الشاملة في التعليم العالي، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجـودة الشاملـة ومفاهيمهـا في جامعـة University Northwestern Public)) واستخـدم الباحث أسلوب المقابلات ومراجعة السجـلات الصفية وأسلوب الملاحظة كأدوات للدراسة وجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة أن كليات الجامعة تطبق فعلا مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

1 - أجرى هيرتز (Hirtz،2002) دراسة بعنوان (Effective leadership for total quality management) ما ترجمته (القيادة الفعالة لإدارة الجودة الشاملة) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مـا إذا كان هنـاك علاقة بين نمط القيادة التربوية السائد، وإمكانية تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي،وقد اقتصرت الدراسة على الإدارات الأكاديمية في جامعة ميسوري والحاصلة على جائزة الجودة عام 1995 ولغرض تطبيق الدراسة قام الباحث بإعداد استبانة للقيادة وإجراء تقييم ذاتي لإدارة الجودة الشاملة، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة قوية بين نمط القيادة السائد في المؤسسات التعليميـة وإمكانيـة تطبيق إدارة الجـودة الشاملة، وأن كل نمط قيادي إلى آخر لـه علاقة مباشرة بإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

مشكلة الدراسة :

تصميم الدراسة :

تهـدف الدراسـة الحالية إلى التعرف على واقع تطبيـق إدارة الجودة الشاملة بالجامعـات الليبية، وبالتالي اتبعت منهـج البحث الوصفـي التحليلي، والذي اشتمل على فرضيات الدراسة، ومجتمـع الدراسة وعينته، وأداة الدراسة وصدقهـا وثباتها، ومصـادر جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمـة، واعتمد الباحثان في هذه الدراسة على متطلبات تقييم إدارة الجودة الشاملة بالجامعات، والتي تعدّ كمؤشر لقياس واقع إدارة الجودة الشاملة السائد بالجامعات محل الدراسة، والتي تضم أربعة مجالات وهي:

أ- الثقافة التنظيمية بالجامعات في إطار إدارة الجودة الشاملة.

ب- الأوضاع الأكاديمية بالجامعات في إطار إدارة الجودة الشاملة.

ت- الأوضاع الإدارية والمالية بالجامعات في إطار إدارة الجودة الشاملة.

ث- التنسيق بين الجامعات وسوق العمل في إطار إدارة الجودة الشاملة.

مجتمع الدراسة وعينته:

يتكـون مجتمـع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية العامة، وعددها أربع عشرة جامعة، حيث تم اختيار أربع جامعات وهي: (جامعة طرابلس، جامعة بنغازي ، جامعة سبها، ، جامعة الجبل الغربي)، حيث تضم هذه الجامعات العدد الأكبر من أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها.

وقـد تم اختيـار عينـة عشوائية بسيطة مـن أعضاء هيئـة التدريس في الجامعـات الليبية العامة الأربـع، حيث بلغ عددهـم (201) عضو هيئة تدريس، ووزعـت عليهم أداة الدراسة وتم استرداد منهـا (181) استبانة، وتشكل هذه الاستبانات ما نسبته (90%) من مجموع الاستبانات الموزعة .

ويوضح الجدول (1) التالي الاستبانات الموزعة وعدد المرتجع منها ونسبة الاسترداد.

جدول (1) عدد الاستبانات الموزعة وعدد الاستبانات المستردة ونسبة الاسترداد

اسم الجامعة	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	نسبة الاسترداد
جامعة طرابلس	62	62	100%
جامعة بنغازي	65	50	76.9%
جامعة الجبل الغربي	44	44	100%
جامعة سبها	30	25	83.3%
المجموع العام	201	181	90%

أساليب جمع البيانات:

اعتمدت هذه الدراسة في جمع البيانات على مصدرين هما:

1 - المصادر الأولية: تم جمع البيانات الأولية من خلال استمارة استبانة تم تطويرها من أجل تحقيق أغراض الدراسة.

2 - المصـادر الثانويـة: اعتمدت هـذه الدراسة في جمع البيانـات الثانوية على الدراسـات والأدبيات السابقة في موضوع الدراسة، كما اعتمد على الكتب والمقالات والإحصاءات والدوريات العلمية وكذلك التقارير من شبكة المعلومات الدولية.

أداة الدراسة:

تم تطويـر أداة لقياس واقـع تطبيـق إدارة الجودة الشاملـة في الجامعات الليبيـة من خلال استمـارة الاستبانة، واشتملت على (78) فقرة موزعة على مجالات الدراسة الأربعة وهي: مجال الثقافة التنظيمية بالجامعات الليبية في إطـار الجودة الشاملة، وكذلك الأوضاع الأكاديمية، والأوضاع الإداريـة والمالية، ومجال التنسيق بين الجامعات وسوق العمل.

ثبات الأداة:

لغرض التحقق من ثبات الأداة تم قياس أداة هذه الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (statistical Package For Social Sciences) (Spss) وذلك عن طريق استخراج معامل الاتساق الداخلي (كروبناخ. ألفا) (Cronbach>s Alpha) للتأكد من مدى تناسق استجابات أفراد العينة على فقرات كل بُعد من أبعاد الدراسة، وبلغت قيمة معامل الثبات للأداة ككل (0.941)، وهي قيمة عالية ومناسبة لأغراض الدراسة،وجدول رقم (2) يوضح ذلك.

جدول (2)معاملات الثبات لمجالات الدراسة، والمجال الكلي

المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات
الثقافة التنظيمية	19	0.936
الأوضاع الأكاديمية	20	0.924
الأوضاع الإدارية والمالية	24	0.831
التنسيق بين الجامعات وسوق العمل	15	0.879
المجال الكلي	78	0.941

أساليب تحليل البيانات:

تم تبويب البيانات وترميزها وإدخالها الحاسوب، حيث استخدم الإحصاء الوصفي والتحليلي في التحليلات الإحصائية المختلفة، حيث تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss - statistical Package For Social Sciences) في تحليل البيانات الأولية التي تم جمعها لأغراض هذه الدراسة، وتماشياً مع طبيعة هذه الدراسة، وأهدافها، وأسئلتها، وفرضياتها، فقد تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، كما تم استخدام اختبار (t) للعينة الواحدة حيث تم استخدام قيمة اختبار افتراضية بلغت (3.5) وهي أكبر من قيمة المتوسط لمقياس ليكرت البالغ (3) وذلك لزيادة مستوى الثقة عند اختبار الفرضيات.ولاختبار فرضيات الدراسة من حيث قبول الفرضيات أو رفضها بصيغتها البديلة والعدمية، حيث يهدف هذا الاختبار للتأكد من واقع تطبيق الجودة الشاملة بالجامعات محل الدراسة، من خلال اختبار (One - sample - T)، حيث يبين هذا الاختبار مدى تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة بالجامعات من خلال مقارنة الواقع السائد بما هو مطلوب لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات.

اختبار فرضيات الدراسة:

1 - اختبار الفرضية الأولى :

Ho: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعات الليبية والثقافة التنظيمية المطلوبة لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعات الليبية والثقافة التنظيمية المطلوبة لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

ولاختبار هذه الفرضية فقد استخدم اختبار (t) الموضحة نتائجه في الجدول الآتي:

μ :H o = 3.5

μ : H1 ≠ 3.5

جدول (3) نتائج اختبار (t) لفحص دلالة الفروق بين الثقافة التنظيمية السائدة

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية الصفرية
الثقافة التنظيمية	2.56	0.75	23.41-	0.000	رفض

والمطلوبة قيمة ت الجدولية عند مستوى (α = 0.05 = 1.96)

من الجدول (3) يتضح أن قيمة (t) المحسوبة والتي بلغت (-23.41) قد جاءت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، وبما أن قيمة المتوسط صغيرة (2.56)، وقيمة (t) سالبة فعليه يتم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة وبالتالي فإن الثقافة التنظيمية المطلوبة لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة غير مطبقة بالجامعات الليبية، أي أن مستوى الثقافة التنظيمية السائدة لا تساوي 3.5، بمعنى أن الثقافة التنظيمية في الجامعات موضوع الدراسة تحتاج إلى إعادة النظر في كيفية تحسين أبعاد الثقافة التنظيمية بشكل يتلاءم مع فلسفة إدارة الجودة الشاملة.

2 - اختبار الفرضية الثانية

Ho: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأوضاع الأكاديمية السائدة في الجامعات الليبية والأوضاع الأكاديمية المطلوبة لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأوضاع الأكاديمية السائدة في الجامعات الليبية والأوضاع الأكاديمية المطلوبة لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

ولاختبار هذه الفرضية فقد استخدم اختبار (t) الموضحة نتائجه في الجدول الآتي:

μ :H o = 3.5

μ : H1 ≠ 3.5

جدول (4) نتائج اختبار (t) لفحص الفروق ما بين الأوضاع الأكاديمية السائدة

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية الصفرية
الأوضاع الأكاديمية	3.10	0.73	10.23-	0.000	رفض

والمطلوبة قيمة ت الجدولية عند مستوى (α = 0.05 = 1.96)

مـن الجـدول (4) يتضح أن قيمـة (t) المحسوبة والتي بلغـت (-10.23) قد جاءت ذات دلالـة إحصائية عند مستـوى معنويـة (0.05)، وبما أن قيمة المتوسط صغـيرة (3.10)، وقيمة (t) سالبة فعليه يتم رفض الفرضية الصفريـة، وقبول الفرضيـة البديلة وبالتالي فإن الأوضـاع الأكاديمية المطلوبة لنجاح تطبيـق نظام إدارة الجودة الشاملـة غـير مطبقة بالجامعات الليبيـة، أي أن مستوى الأوضـاع الأكاديمية السائدة لا تسـاوي 3.5، بمعنى أن الأوضـاع الأكاديميـة في الجامعات موضوع الدراسة لم ترتق إلى المتطلبـات الواجب توافرها لتحقيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات.

3 - اختبار الفرضية الثالثة

Ho: لا توجـد فـروق ذات دلالة إحصائية بين الأوضاع الإدارية والماليـة السائدة في الجامعات الليبية والأوضاع الإدارية والمالية المطلوبة لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

H1: توجـد فـروق ذات دلالة إحصائية بين الأوضاع الإدارية والمالية السائدة في الجامعات الليبية والأوضاع الإدارية والمالية المطلوبة لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

ولاختبار هذه الفرضية فقد استخدم اختبار (t) الموضحة نتائجه في الجدول التالي: $\mu : H o = 3.5$

$\mu : H1 \neq 3.5$

جدول (5) نتائج اختبار (t) لفحص دلالة الفروق بين الأوضاع الإدارية والمالية السائدة

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية الصفرية
الأوضاع الإدارية والمالية	3.27	0.50	8.47-	0.000	رفض

والمطلوبة قيمة ت الجدولية عند مستوى (α) = 1.96 = 0.05

من الجدول (5) يتضح أن قيمة (t) المحسوبة والتي بلغت (-8.47) قد جاءت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، وبما أن قيمة المتوسط صغيرة (3.27)، وقيمة (t) سالبة فعليه يتم رفض الفرضية الصفرية، وقبـول الفرضية البديلة، وبالتالي فإن الأوضاع الإدارية والمالية المطلوبة لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة غـير مطبقـة بالجامعـات الليبيـة، أي أن مستـوى الأوضاع الإداريـة والمالية السائـدة لا تسـاوي 3.5، بمعنى أن الأوضاع الإدارية والمالية السائدة تحتاج إلى تغييرات جوهرية لكي تتفق مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة.

4 - اختبار الفرضية الرابعة

Ho: لا توجـد فـروق ذات دلالـة إحصائية حول التنسيـق بين الجامعات الليبية وسوق العمـل السائد والمطلوب لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

H1: توجـد فـروق ذات دلالة إحصائية حول التنسيق بين الجامعات الليبية وسوق العمل السائد والمطلوب لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

ولاختبار هذه الفرضية فقد استخدم اختبار (t) الموضحة نتائجه في الجدول الآتي:

$\mu : H o \quad 3.5 \neq \mu : H1 = 3.5$

جدول(6) نتائج اختبار (t) لفحص دلالة الفروق حول التنسيق بين الجامعات الليبية وسوق العمل السائد

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية الصفرية
التنسيق بين الجامعات واحتياجات السوق	2.85	0.65	18.69-	0.000	رفض

والمطلوب قيمة ت الجدولية عند مستوى (α = 0.05 = 1.96)

من الجدول (6) يتضح أن قيمة (t) المحسوبة والتي بلغت (18.69-) قد جاءت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، وبما أن قيمة المتوسط صغيرة (2.56)، وقيمة (t) سالبة فعليه يتم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة وبالتالي فإن التنسيق بين الجامعات الليبية وسوق العمل المطلوب لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة غير مطبق بالجامعات الليبية، أي أن مستوى هذا التنسيق بينها لا تساوي 3.5، بمعنى أن التنسيق بين الجامعات ومؤسسات العمل يحتاج إلى إنشاء قنوات اتصال قوية بين الجامعات ومؤسسات العمل المختلفة ودراسة احتياجات سوق العمل بصورة مستمرة.

5 - اختبار الفرضية الخامسة

Ho: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين واقع تطبيق إدارة الجودة في الجامعات الليبية و إدارة الجودة المطلوبة لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين واقع تطبيق إدارة الجودة في الجامعات الليبية وإدارة الجودة المطلوبة لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

ولاختبار هذه الفرضية فقد استخدم اختبار (t) الموضحة نتائجه في الجدول الآتي:

μ :H o 3.5 ≠ μ : H1 =3.5

جدول(7) نتائج اختبار(t) لفحص دلالة الفروق بين واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات السائدة

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية الصفرية
واقع تطبيق إدارة الجودة	2.94	0.48	21.49-	0.000	رفض

والمطلوبة قيمة ت الجدولية عند مستوى (α = 0.05 = 1.96)

من الجدول (7) يتضح أن قيمة (t) المحسوبة والتي بلغت (21.49-) قد جاءت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، وبما أن قيمة المتوسط صغيرة (2.94)، وقيمة (t) سالبة فعليه يتم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة وبالتالي فإن إدارة الجودة الشاملة المطلوبة غير مطبقة بالجامعات الليبية، أي أن مستوى إدارة الجودة الشاملة السائدة لا تساوي 3.5، بمعنى أن إدارة الجودة الشاملة في الجامعات محل الدراسة تحتاج إلى الوعي بمفاهيمها لدى جميع المستويات الإدارية والأكاديمية، والتغيير في الثقافة التنظيمية بما يتلاءم مع طبيعة هذه المفاهيم الحديثة من خلال توفير مناخ إداري تعاوني هدفه التغيير للأفضل.

النتائج والتوصيات:

جاءت هذه الدراسة للكشف عن واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الليبية، وتوصلت من خلال معطيات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة والإجابة على أسئلتها واختبار فرضياتها إلى مجموعة من النتائج أهمها:-

1. إن درجة تطبيق الثقافة التنظيمية في إطار الجودة الشاملة من وجهة نظر الأكاديميين بالجامعات الليبية كانت منخفضة، وهذا يدل على عدم الإلمام الكافي بمفهوم الثقافة التنظيمية المطلوبة لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة على كافة المستويات الإدارية بهذه الجامعات.
2. إن واقع تطبيق الأوضاع الأكاديمية بالجامعات الليبية من وجهة نظر الأكاديميين فيها كانت متحققة بدرجة ضعيفة لبعض مجالات الدراسة، والبعض الآخر كانت متحققة بدرجة متوسطة، وهذا يدل على عدم إجراء تغييرات جوهرية في الأوضاع الأكاديمية السائدة بالجامعات الليبية لكي تتفق ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بها.
3. إن مستوى واقع الأوضاع الإدارية والمالية بالجامعات الليبية من وجهة نظر الأكاديميين فيها كان متحقق بدرجة فوق المتوسطة لبعض المجالات، والبعض الآخر كان متحقق بدرجة ضعيفة، وهذا يدل على أن هناك بعض المجالات تحتاج إلى تغييرات جوهرية لكي تتفق مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة .
4. إن مستوى التنسيق بين الجامعات واحتياجات سوق العمل من وجهة نظر الأكاديميين في الجامعات كان متحققاً بدرجة ضعيفة، وهذا يدل على عدم التنسيق بين مخرجات الجامعات الليبية واحتياجات سوق العمل، ومتطلبات التنمية الشاملة.
5. إن مستوى الواقع العملي لإدارة الجودة الشاملة بالجامعات الليبية من وجهة نظر الأكاديميين فيها كان متحقق بدرجة ضعيفة (58.8%)، بالرغم من الأوضاع الإدارية والمالية كانت متحققة بدرجة متوسطة (65.4%)، وتليها الأوضاع الأكاديمية، وكذلك التنسيق بين الجامعات واحتياجات سوق العمل، وأخيراً الثقافة التنظيمية والتي تحققت بدرجة ضعيفة (51.2%) وهذا يدل على أن الجامعات الليبية لازالت تفتقر إلى المتطلبات الأساسية اللازمة لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها.

التوصيات:

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات بناءً على نتائجها:-

1. زيادة مستوى التنسيق بين الجامعات الليبية ومؤسسات التعليم المتوسط في ليبيا لتحديد حجم مدخلات الجامعات من الطلاب ونوعيتها.
2. إجراء تغييرات جوهرية في الأوضاع الأكاديمية السائدة بالجامعات الليبية لكي تتفق ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بها.
3. إعادة النظر في الأوضاع الإدارية والمالية بالجامعات الليبية لكي تتفق مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة، وذلك من خلال التوسع في مصادر التمويل المالي للجامعات بإنشاء مراكز إنتاج تسوق نشاطها العلمي والإنتاجي .
4. 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 لتبادل المعرفة والخبرات بينها.

5. خلق مناخ تنظيمي يشجع على تبني فلسفة الجودة الشاملة كأسلوب ومنهج لإدارة الجامعات الليبية من خلال نشر ثقافة الجودة الشاملة والتعريف بأبعادها؛ بإقامة الندوات والمؤتمرات وورش العمل لتعميق فهم العاملين بالجامعات الليبية لماهية إدارة الجودة الشاملة.

6. إجراء المزيد من الدراسات حول موضوع إدارة الجودة الشاملة على الجامعات الليبية، وإمكانية تطبيقها في كل مؤسسات التعليم الأساسي والتعليم العالي.

المراجع العربية:

1 - بدح، أحمد (2003)، إدارة الجودة الشاملة، نموذج مقترح للتطوير الإداري وإمكانية تطبيقها في الجامعات الأردنية العامة، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة عمان العربية،عمان،الأردن.

2 - جودة، محفوظ (2006) إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

3 - الدرادكة مأمون (2008)، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

4 - الخوالدة، فالح (2009)، إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية بالجامعات الأردنية)الدراسات العليا) أطروحة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن.

5 - الطائي العبادي، وآخرون (2008)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

6 - طرابلسية، شيراز (2003)، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي، دراسة تطبيقية على جامعة تشرين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان ، الأردن.

7 - علوان، قاسم (2007)، إدارة الجامعات في ضوء معايير الجودة الشاملة، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد المتخصص (4)، عمان الأردن.

8 - 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، فلسطين.

9 - علاونة، معزوز والملاح، منتهى (2008)، واقع نظام التعليم في الجامعات الفلسطينية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد رقم (50)، عمان، الأردن.

10 - عليمات صالح (2004)، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

11 - القريوتي محمد، المطيري يوسف (2007)، إدارة الجودة الشاملة للعملية التربوية في جامعة الكويت من منظور أعضاء هيئة التدريس، مجلة جامعة الملك عبد العزيز (الاقتصاد والإدارة) المجلد (21) العدد (1)، جدة السعودية.

12 - مجيد، الزيادات (2007)، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن.

13 - المطاعنـى، علـي (2005)، درجـة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملـة بمؤسسات التعليم العالي الخاصـ في سلطنة عمان مـن وجهة نظر الإداريـين والأكاديميين فيها،رسالة ماجستير غـير منشورة، كلية التربية، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

14 - المـلاح، منتهـى (2005)، مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظـات الضفة الغربية كمـا يراها أعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.

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

16 - Hirtz, P.,(2002), "Effective leadership for Total Quality Management", Unpublished Doctoral Dissertation, University of Missouri-Rolla

17 - Hurst, C., (2002), "Total Quality Management in Higher Education: how concepts and processes manifest themselves in the classroom", Unpublished Doctoral Dissertation, University of Idah.