مجلة دراسات الانسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
www.stcrs.com.ly
العدد 21 مايو 2023
Volume 21 May 2023
مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية

أ. حمزة الحسين البكوش أ. خالد الهمالي الأجنف أ. علي محمد علي الأخطل

hamzaalbkkoush@gmail.com khaledalajnef@gmail.com ali4met@gmail.com

المعهد العالي للعلوم والتقنية– مصراته

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته، وعرض مفهوم إدارة الجودة الشاملة بوجه عام، وفي قطاع التعليم التقني بوجه خاص، كما استخدم الباحثون (المنهج الوصفي التحليلي) لتحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة صحيفة استبيان صممت لهذا الغرض، حيت تم توزيع (48) صحيفة استبيان على أعضاء هيئة التدريس.

وأوضحت نتائج البحث أن مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية بقيت في فئة "المتوسط" بمتوسط حسابي عام (3.551)، وبنسبة مئوية (71%)، كما بينت الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالمعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهات نظر أعضاء هيئته التدريسية حول مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته تعزى لمتغيرات (الجنس– المؤهل العلمي – سنوات الخبرة).

الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة ، المعهد العالي للعلوم والتقنية، أعضاء هيئة التدريس.

Abstract:

The current study aimed to know the level of application of the principles of total quality management from the point of view of faculty members at the Higher Institute of Science and Technology, Misurata, and to present the concept of total quality management in general, and in the technical education sector in particular. It was

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

collected by a questionnaire sheet designed for this purpose, in which (48) questionnaire sheets were distributed to faculty members.
The results of the research showed that the level of application of the principles of total quality management at the Higher Institute of Science and Technology Misurata from the point of view of its faculty members remained in the "average" category with a general mean of (3.551), and a percentage (71%), and the study also showed that there are no significant differences Statistical indications at the Higher Institute of Science and Technology, Misurata, from the viewpoints of its faculty members about the level of application of the principles of total quality management at the Higher Institute of Science and Technology, Misurata, due to the variables (sex - qualifications - years of experience).
Keywords: total quality, Higher Institute of Science and Technology, faculty members.

المقدمة:

أصبحت الجودة الشاملة في هذا العصر أساسا للاتصالات التجارية بين الدول، وهي التي تقرر نجاح المنظمات الإنتاجية والخدمية أو فشلها في العالم فهي وسيلة لإرضاء المستهلك وزيادة الإنتاج وتخفيض التكاليف وتحسين المخرجات وتحقيق الربح، ولذلك لا بد من إدارتها بطريقة فعالة نظرا لأهميتها، سيما وأن نظام الجودة الشاملة يؤدي إلى تخفيض التكلفة وزيادة الربحية، وأنها تؤدي إلى إرضاء المستهلك وتحقيق ميزة تنافسية وعائدًا مرتفعًا، وبذلك أصبح تطبيق الجودة الشاملة في التعليم من أولويات العديد من الدول التي تحرص على تقديم نوعية متميزة من التعليم لأبنائها، لأن الجودة الشاملة هي أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المنظمة التعليمية ليوفر الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم. .(عبيد ، 2017، ص15)

وستتناول هذه الورقة دراسة مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته في كل أبعادها ومبادئها التي تتمثل في مفهوم إدارة الجودة الشاملة والتخطيط الاستراتيجي (الرؤية – والرسالة – والأهداف) والتركيز على عملية تلبية احتياجات أعضاء هيئة التدريس، واتجاهات إدارة الجودة الشاملة، والتحسين المستمر ومن ثم

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

الوصول إلى اقتراح السياسات والإجراءات التي قد تساعد على تعزيز نقاط القوة وتصحيح نقاط الضعف لتلك الأبعاد، وكذلك اقتراح بعض القضايا البحثية على الباحثين من أجل تحقيق الفائدة المرجوة لهذه المؤسسة المهمة.

مشكلة البحث:

إن نجاح المؤسسات التعليمية يعتمد عن انتهاج المؤسسات نظام إدارة الجودة الشاملة كأسلوب إداري في العمل، وبما أن نظام التعليم التقني في ليبيا كغيره من الدول النامية يعاني العديد من المشاكل منها ما يتعلق بالمناهج ومنها ما يتعلق بأعضاء هيئة التدريس وبيئة العمل، ومنها ما يتعلق بالإدارات التعليمية والمدرسية بالإضافة إلى تدني مستوى خريجي هذا النظام وعدم رضا المجتمع عن هذه المخرجات وبالتالي فإن مشاكل التعليم في ليبيا عموما تكمن في عدم جودته.

ومن خلال عمل الباحثون في قطاع التعليم العالي التقني في مدينة مصراتة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية، قام الباحثون بإجراء مجموعة من اللقاءات الشخصية مع بعض الزملاء من أعضاء هيئة التدريس للاستفسار عن الواقع التعليمي في المعهد وآليات العمل المتبعة والمناخ الإداري السائد فيه وأثر كل ذلك في تحقيق البيئة الايجابية الملائمة لأركان العملية التعليمية، وعلى رأسها أعضاء هيئة التدريس والطلبة مرورا بالمستويات الإدارية، ومن خلال ما تم طرحه في اللقاءات الشخصية توصل الباحثون إلى أن معظم المعوقات التي يواجهونها في المعهد وتؤثر في نوع المنتج التعليمي تعود لعدم تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في بيئة العمل، لذا قام الباحثون بإجراء دارسة لمعرفة مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية بمدينة مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس .

وتتلخص مشكلة البحث في التساؤل التالي: ما مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي مجموعة تساؤلات فرعية لمشكلة البحث وتتمثل في الأتي:

- ما مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية؟

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

- ما مستوى تطبيق مبدأ التخطيط الاستراتيجي (الرؤية والرسالة والأهداف) في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية؟
- ما مستوى تطبيق مبدأ تلبية احتياجات المعلمين (المدربين والمعيدين وأعضاء هيئة التدريس) في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية؟
- ما مستوى تطبيق مبدأ اتجاهات إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية؟
- ما مستوى تطبيق مبدأ التحسين المستمر في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية بمصراته من وجهات نظر أعضاء هيئته التدريسية تعزى للمتغيرات (الجنس– المؤهل العلمي– سنوات الخبرة) ؟

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى ما يأتي:

1- تسليط الضوء على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وعن إمكانية تطبيقه في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته كأحد المؤسسات التعليمية التقنية.

2- التعرف على مبادئ تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية – مصراته.

3- الوقوف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته كأحد مؤسسات التعليم التقني والفني.

4- تحديد مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي يمكن تطبيقها والاستفادة منها في تطوير النظام الإداري بمؤسسات التعليم التقني العالي في ليبيا.

5- التوصل إلى بعض النتائج والتوصيات التي من شأنها المساهمة في تحقيق الجودة التعليمية المنشودة.

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

فرضيات البحث:

1- لا يوجد إدراك ومعرفة لأفراد العينة لمفهوم إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية؟

2- لا يوجد تطبيق لمبدأ اتجاهات إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية؟

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي (الرؤية والرسالة والأهداف) ومستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التركيز على تلبية احتياجات (المدربين، والمعيدين، وأعضاء هيئة التدريس) ومستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التركيز على التحسين والتطوير المستمر ومستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية.

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس نحو مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته تعزى لمتغيرات (الجنس- المؤهل العلمي -سنوات الخبرة).

أهمية البحث:

تتضح أهمية البحث الحالي من خلال أنه يتناول موضوعا ذو أهمية كبيرة لكافة المنظمات الإنتاجية والخدمية والمتمثل بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني بهدف تطوير الأداء فيها كما يكتسب هذا البحث أهميته مما يأتي :

1. إلقاء الضوء على الواقع الحالي لتطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وخاصة التعليم التقني في ليبيا.
2. حاجة مؤسسات التعليم التقني إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة من أجل تحقيق النجاح والتميز.

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

3. عدم وجود الوعي الكافي بثقافة إدارة الجودة الشاملة لدى القائمين على مؤسسات التعليم التقني في ليبيا.
4. يمكن أن تسهم نتائج هذه الدراسة بتزويد المعنيين والمهتمين والقائمين على مؤسسات التعليم العالي في ليبيا بقطاعيها العام والخاص في تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات في تطبيقهم إدارة الجودة الشاملة.
5. تزويد القيادات التعليمية والإدارية في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته بتغذية راجعة عن إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية التقنية.

منهج البحث:

من أجل تحقيق أهداف البحث وإثبات فرضيته تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي مستخدما طريقتين من طرق المنهج هما:

أ- **طريقة البحث التحليلي:** بهدف وصف المشكلة وتحليلها من أجل معرفة مدى وجود العلاقات الناشئة من تفاعل متغيرات البحث من عدمها، وكذلك معرفة قوة العلاقة في حالة وجودها بين المتغيرات المستقلة (الأسباب المحتملة الرئيسية والثانوية) والمتغير التابع (المشكلة)، وأيضا معرفة النتائج المترتبة على وجود العلاقة أو عدمها بين المتغيرين (نتائج اختبار الفرضيات) معتمدا على وسائل التحليل الإحصائي المختلفة التي تتفق وطبيعة البحث.

ب- **طريقة البحث المسحي:** بهدف التعرف على آراء واتجاهات أعضاء هيئة التدريس(مجتمع البحث) بالمعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته، لتطبيق مستوى مبادئ إدارة الجودة الشاملة، حيث اعتمد الباحثون في المسح الميداني على استمارة الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة البحث المختارة.

مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث في المعهد العالي للعلوم والتقنية – مصراته والذي يعتبر أحد مؤسسات قطاع التعليم التقني والفني المتكون من المعاهد التقنية العليا والكليات التقنية وتم اختيار عينة عشوائية من مجتمع البحث تركزت في مجموعة من أعضاء هيئة التدريس التابعين

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

للمعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته، حيث قام الباحثون بتوزيع عدد (48) نموذج استبيان على المستهدفين لإجراء البحث.

حدود البحث:

يقتصر هذا البحث على الحدود الآتية:

المحدد المكاني: اقتصرت هذه الدراسة على معرفة مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته.

المحدد الزماني: تم تطبيق هذه الدراسة الميدانية خلال سنة 2022م.

المحدد البشري: اشتملت الدراسة على عينة من أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته.

الدراسات السابقة:

1. **دراسة عواطف علي موسى، محمد يوسف الشيخ(2018م). بعنوان معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم التقني والفني بليبيا.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم التقني والفني للعام 2018م. دراسة حالة المعهد العالي لتقنيات شؤون المياه العجيلات – دولة ليبيا. حيث تمثلت مشكلة الدراسة في عدم تطبيق المؤسسات التعليمية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وفقا للأسس العلمية المتبعة، وقامت الدراسة باختبار فرضيتين هما: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الميزانية الكافية للبحوث والتطوير، وجودة التعليم التقني والفني بالمعهد العالي لتقنيات شؤون المياه، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التواصل وخدمة المجتمع، وجودة التعليم التقني والفني بالمعهد العالي لتقنيات شؤون المياه، وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج منها: لا توجد ميزانية كافية للبحوث والتطوير بالمعهد، ويهتم المعهد بالبرامج التي تخدم المجتمع. كما توصلت لعدد من التوصيات منها: على إدارة المعهد الاهتمام أكثر بالبرامج التي تخدم المجتمع من خلال البحوث، على إدارة المعهد أن تحرص على عملية التقييم والتطوير بشكل مستمر بهدف إجراء التعديلات اللازمة وطرح البدائل المتاحة في أنشطته المختلفة.

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

2. دارسة الأرقوبي (2016) بعنوان: أثر الجودة الشاملة في تحسين المؤسسات الخاصة والعامة.

نبعت أهمية الدراسة في كونها تسلط الضوء على العنصر الجوهري والأساسي لنجاح المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة وذلك من خلال دراسة أسلوب مبادئ الجودة الشاملة. وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الجودة الشاملة في المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة من وجهة نظر الإدارة العليا لتلك المؤسسات. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: تؤمن إدارة المؤسسة أن الجودة تتحد عن طريق تلبية حاجات وتوقعات الزبائن كما أنها تركز على تحقيق رضا الزبائن من خلال تحقيق احتياجاتهم كما تقوم بدراسة السوق للتعرف على حاجات ورغبات العملاء. النظر في شكاوى العملاء من أجل تطوير خدماتها المقدمة. كما أنها تسعى إلى رفع مستوى الالتزام تجاه عملائها من خلال سياسة تشجيع العملاء على الولاء، ومن أهم التوصيات التي توصلت اليها الدراسة هي ضرورة تركيز المؤسسات على رضا الزبائن، كما يجب أن تقوم المؤسسة بمتابعة ما بعد تقديم الخدمة، وذلك لتقييمها ومعرفة مدى رضا العملاء عنها، يجب أن يتم الخروج عن القواعد والقوانين الوضعية تماشيا لخدمة العملاء وتقديم كل ما هو جديد ومتوقع.

3. دراسة (المطيري)2015: هدفت الدراسة إلى معرفة درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة لدى مديري المدارس المتوسطة في محافظة الأحمدي في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين، تم توزيع استبانة لتحقيق أهداف الدراسة على عينة تكونت من (767) معلما ومعلمة بطريقة عشوائية بسيطة، وقد توصلت الدراسة إلى أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة لدى مديري المدارس المتوسطة في محافظة الأحمدي في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين مرتفعة.[4]

4. دراسة (صقر, 2013) بعنوان درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة فيما يخص تعليم طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء وتدريبهم في الكويت من وجهة نظر معلميهم ومدربيهم، هذا وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها أن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيما يخص المعلمين كانت متوسطة، وبالنسبة للمدربين كانت

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

منخفضة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة .

5. دراسة (سهام موسى، شوقي شادلي 2013م) تكمن مشكلة الدراسة في تحديد إلى أي مدى يمكن أن يؤثر توافر أبعاد إدارة الجودة الشاملة في مستوى أداء المنظمة. هدفت الدراسة إلى تحليل أبعاد إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في (دعم الإدارة العليا، التحسين المستمر ، تصميم وتطوير منتجات وخدمات جديدة ،التركيز على الزبون، وضع الخطط الإستراتيجية) وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تأثيرًا لأبعاد إدارة الجودة الشاملة مجتمعة في مستوى أداء المؤسسات المدروسة، كما أن هذه الأبعاد تؤثر كلا على انفراد في الأداء ولكن بدرجات مختلفة، إذا كان لتأثير التحسين المستمر المرتبة الأولى تليها بعد وضع الخطط الإستراتيجية في حين أن هناك تأثيرًا ضعيفًا لباقي الأبعاد، ولا توجد علاقة بين طبيعة نشاط المؤسسة ومستوى تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، كما لم يتضح هذا التأثير بالنسبة لحجم المؤسسة.

6. دراسة سهل(2011م) بعنوان أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء مؤسسات التعليم العالي في ليبيا.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء مؤسسات التعليم العالي في ليبيا ، ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استبانة وفقا لأهداف وفرضيات الدراسة ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: بينت النتائج وجود موافقة لدى عينة الدراسة بدعم الإدارة العليا لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وكان حرص الإدارة العليا في الجامعة على التعاون مع المستويات الإدارية كافةً العامل المهم في هذا البعد، كما أظهرت النتائج الواردة وجود موافقة لدى عينة الدراسة على التحسين المستمر وجاء حرص الجامعة على امتلاك التكنولوجيا الحديثة اللازمة للتحسين في المرتبة الأولى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد مؤسسات التعليم العالي في ليبيا لمدخل إدارة الجودة الشاملة كأسلوب إداري متطور بهدف الوصول إلى التحسين المستمر في كافة المستويات وكذلك العمل على إقامة ورشات عمل وبرامج تدريبية على الجودة الشاملة للعاملين في الجامعات الليبية وتهيئة مناخ التدريب المناسب لهم.

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

التعليق على الدارسات السابقة:

من خلال الاطلاع والعرض والتحليل من الدراسات السابقة، والتي تناولت إدارة الجودة الشاملة، من حيث معوقاتها، متطلباتها، وتطبيقاتها) يمكن رصد العديد من أوجه التشابه وأوجه الاختلاف والتي نستنتج منها ما يأتي:

تباينت الدراسات في استخدام منهجية الدراسة، منهم من استخدم المنهج الوصفي التحليلي معتمدا على المقابلات الشخصية والاستبانة والبعض الأخر استخدم المنهج الاستقرائي والاستنباطي من خلال ملاحظة الظواهر وجمع البيانات والمنهج النظري بالاعتماد على الدراسات السابقة.

وقد تباينت الدراسات السابقة في حجم العينة، فقد تراوحت أحجام العينات من (60) فرداً كما في دراسة (عواطف، الشيخ2018) إلى (767) فرداً كما في دراسة (المطيري2015) كما هدفت بعض الدراسات السابقة في التعرف على معوقات إدارة الجودة الشاملة كدراسة (عواطف، الشيخ 2018) ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة، مثل: دراسة (المطيري2015)، ودراسة (صقر2013) واتفقت مع دراسة (سهام، شوقي 2013) في هدف التعرف على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وفيما يتعلق بالأدوات المستخدمة في جمع البيانات فقد استخدمت معظم الدراسات الاستبانة وسيلة لجمع البيانات، واستخدم في الدراسة الحالية الاستبانة وسيلة لجمع البيانات.

واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تطوير موضوع دراستها ومشكلتها وكيفية اختيار منهج البحث المستخدم، فضلاً عن الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة عند مناقشة نتائج الدراسة الحالية. وما يميز هذه الدراسة قلة الدراسات السابقة التي تتناول هذا الموضوع مع مؤسسات التعليم التقني والفني وتتفاوت نتائج الدراسات السابقة حول تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المد ارس الأساسية الحكومية والمؤسسات الأهلية العاملة ولذلك اعتبرت هذه الدراسة من أولى الدراسات – حسب علم الباحثين – التي تناولت درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية كأحد مؤسسات التعليم التقني في مدينة مصراته في ليبيا من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية، وبحسب اختلاف بعض العوامل والمتغيرات البيئية الداخلية والخارجية لكل معهد فإن نتائج هذه الدراسة سوف تدرس

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

بعض المتغيرات التي أدت إلى مقترحات لمعالجة مشكلة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المعاهد التقنية التابعة للتعليم التقني والفني.

الإطار النظري للبحث :

مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

لقد تزايد وعي المنظمات في السنوات الأخيرة بضرورة توضيح مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، وسعت العديد من الشركات والمنظمات في العالم لترسيخ مبادئ ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة في عملياتها التصنيعية والخدمية والإنتاجية، وإفراز مساحة خاصة في تقسيماتها الهيكلية، وذلك حتى تتمكن في مجابهة التحديات الجديدة المرتبطة بشدة المنافسة محليا ودوليا، حيث يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الحديثة التي تقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ التي تستطيع أي منظمة تطبيقها بهدف تحقيق أفضل أداء ممكن وتحسين الإنتاجية، وزيادة الأرباح، وتحسين سمعتها، في ظل الارتفاع الكبير في عدد المنظمات على اختلاف مجالاتها ونشاطاتها.

لذلك لا يوجد تعريف محدد لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، بل كثرت تعريفاتها وتعددت مفاهيمها، وذلك بحسب النظر إليها من جوانب متعددة، شأنها في ذلك شأن جميع مفاهيم العلوم الإنسانية، ومن كل التعاريف المختلفة التي أطلقتها المنظمات المتخصصة في إدارة الجودة الشاملة والمهتمين بها، ويمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أساس الكلمات التي يتكون منها مصطلح إدارة الجودة الشاملة عل النحو الآتي:

الإدارة: تعنى التطوير والمحافظة على إمكانية المنظمة من أجل تحسين الجودة بشكل مستمر.

الجودة: تعني الوفاء بمتطلبات المستفيد.

الشاملة: تتضمن تطبيق مبدأ البحث عن الجودة ابتداء من التعرف على احتياجات المستفيد والانتهاء بتقييم ما إذا كان المستفيد راضيا عن الخدمات المقدمة له.

كما أننا نستطيع القول بأن إدارة الجود الشاملة، تعني في مجملها:" أنها نظام يتضمن مجموعة من الفلسفات الفكرية المتكاملة والأدوات الإحصائية والعمليات الإدارية المستخدمة لتحقيق الأهداف، ورفع مستوى رضا العميل والموظف على حد سواء، وذلك من خلال

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

التحسين المستمر للمؤسسة وبمشاركة فعَّالة من الجميع من أجل منفعة الشركة والتطوير الذاتي لموظفيها، وبالتالي تحسين نوعية الحياة في المجتمع **(السامرائي، 2012، ص73)**.

وعرف معهد المقاييس البريطاني (British Standards Institution) إدارة الجودة الشاملة بأنها: " فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع، وتحقيق أهداف المنظمة وذلك بأكفأ الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقات جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير"**(علوان ،2015، ص58)**.

أهمية إدارة الجودة الشاملة: تكمن أهمية إدارة الجودة الشاملة فيما يأتي: **(حمود، 2016، ص 103)**

1. زيادة الإنتاجية وتخفيض التكلفة.
2. تحقيق رضا العميل، وتقديم أحسن وأفضل المنتجات للعميل.
3. تحسين عملية الاتصال بين مختلف المستويات، وتنمية الشعور بوحدة المجموعة، وزيادة الثقة بين الأفراد.
4. تحسين في السمعة الطيبة للمنظمة في نظر عملائها.
5. تغيير في سلوكيات الأفراد العاملة في المنظمة تجاهها.
6. تمكين العاملين من القيام بعملية مراجعة وتقييم للأداء بشكل مستمر.
7. منهج شامل للتغيير بعيدا عن النظام التقليدي المطبق في شكل إجراءات وقرارات.

أهداف إدارة الجودة الشاملة:

يمكن حصر أهداف إدارة الجودة الشاملة في الأهداف الرئيسة وهي: **(الطائي وآخرون ،2005، ص 81-82)**.

1. خفض التكاليف: إن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة، وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف.
2. تحقيق الجودة: وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة الزبائن، لأن عدم الاهتمام بالجودة يؤدي لزيادة الوقت لأداء وإنجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة وبالتالي زيادة شكوى الزبائن من هذه الخدمات.

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

3. خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر، وإشراك جميع العاملين في التطوير.
4. تقديم السلع والخدمات للمستفيدين بما يحقق احتياجاتهم، ويتفق مع توقعاتهم.
5. مواكبة حركة التحسين والتطوير في أساليب تقديم المنتجات والخدمات والارتفاع إلى المستويات العالمية المتعارف عليها.
6. تطوير كافة مستويات المؤسسة وعملياتها ومنتجاتها، وإدماج فكرة التحسين المستمر والتطوير في صلب فلسفة الإدارة.
7. تأكيد المركز التنافسي للمؤسسة، وبناء وتنمية وتفعيل قدراتها التنافسية في مواجهة تطورات السوق ومحاولات المنافسين.

مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

بالرغم من اختلاف المصطلحات للتعبير عن الجودة من قبل الباحثين إلى أنهم اتفقوا جميعا على نفس المبادئ، حيث تركز على تحسين الجودة كقوة محفزة في كافة المجالات الوظيفية وأن هذه المبادئ تتلخص فيما يأتي: **(اللوزي، 2013، ص47)**

1. الزبون هو من يعرف الجودة والأولوية ورضاه عن المنتج.
2. اهتمام الإدارة العليا بالجودة، وتقديم القيادة لها.
3. الجودة هي مسؤولية جميع الأفراد في المنظمة بكل مستوياتها.
4. الجودة هي عبارة عن موضوع استراتيجي، وبهذا تتطلب خطة إستراتيجية.
5. يجب على جميع الوظائف في المنظمة أن تركز على تحسين الجودة المستمرة من أجل تحقيق أهداف إستراتيجية.
6. لتحسين الجودة يجب التدريب والتعليم لكافة الموظفين باستمرار.
7. تحل مشاكل الجودة بالتعاون والتنسيق ما بين الموظفين.
8. إن تحسين الجودة وحل مشاكلها يتطلب استخدام طرق ضبط الجودة الإحصائية.

ومن المبادئ العامة لإدارة الجودة الشاملة ما يأتي: (الذيبات ،2015،ص33)

1- تطوير الوضع الحالي والتحسين المستمر للمنظمة ككل.
2- تحليل النظم والعمليات لتتبع كيف تؤدى الأسباب للنتائج.

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

3- استخدام الطريقة العلمية لتأصيل المعرفة بالأسباب.

4- الأفراد يمثلون أهم موارد المنظمة ويجب تنميتهم بالتعليم والتدريب والتحفيز.

5- أداء الأعمال الصحيحة بالطريقة الصحيحة ومن أول مرة.

6- استخدام الأساليب الكمية وتقييم وقياس الأداء من خلال المعايير.

7- المسؤولية الاجتماعية للمنظمة وأن العاملين متساويين مع مالكي المنظمة.

إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي التقني:

يشهد قطاع التعليم العالي التقني بمختلف تخصصاته اهتماما كبيرا في معظم دول العالم، وذلك لما له من أهمية كبيرة ودور رئيسي في تطور المجتمعات، والنهوض بها نحو الأفضل من خلال الكوادر الفنية المؤهلة علميا وعمليا. وتعد إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي التقني من أبرز برامج التطوير والتحديث باعتبارها إحدى المفاهيم الإدارية السائدة والمرغوبة في الفترة الحالية، إذ وصفت بأنها الموجة الثورية الثالثة بعد الثورة الصناعية وثورة الحواسيب.

لقد أكدت معظم الدراسات العلمية التي قام بها الباحثون أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة له انعكاسات إيجابية على المؤسسات التي تطبقها، من خلال زيادة الإنتاجية، وتحسن معدل الأرباح، وانخفاض التكاليف، وتحسين الأداء الحالي وتحسين علاقات الموظفين وارتفاع مستويات الرضا الوظيفي لديهم.

كما أن هذه الدراسات أكدت على أن مؤسسات التعليم العالي التقني في ليبيا تواجه تحديا كبيراً بسبب التطور التكنولوجي المتسارع، والذي يعتمد على تقنيات عالية التقدم، الأمر الذي يفرض عليها العمل على استحداث برامج شاملة للتطوير لمواكبة متطلبات سوق العمل. **(الفزاني، 2016، ص 30)**

أهداف إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية:

يمكن تلخيص أهم أهداف إدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي كما يأتي: **(أبوملوح ،2000، ص 69-70)**

1. معرفة احتياجات وتوقعات الزبائن المستفيدين من خدمات المؤسسات التعليمية، وإشراكهم في تصميم أساليب التطوير والتحسين.

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

2. معرفة المستويات العالمية لجودة الخدمات التعليمية والبحثية، والشروط والمواصفات التي تضعها هيئات الاعتماد، وضمان جودة التعليم للوصول إلى مرتبة الاعتماد.
3. رفع مستوى الأداء لجميع الإداريين من خلال التدريب المستمر.
4. توفير أرضية خصبة للتفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين في النظام التعليمي.
5. المراجعة المستمرة والتقويم الذاتي لكل ما تقوم به المؤسسات التعليمية من فعاليات.
6. سياسات متطورة تحكم تصرفات الإدارة التعليمية، وتوفر المعايير الصحيحة في اتخاذ القرارات.
7. نشر مفهوم الجودة الشاملة في جميع أنحاء ومستويات المؤسسة التعليمية، وتقويم أعضاء هيئة التدريس.

الإطار العملي للبحث:

أولا: مجتمع وعينة البحث:

يُقصد بمجتمع البحث المجموعة الكلية من فئة العناصر التي يسعى الباحثون أن تُعمم النتائج عليها، حيث قام الباحثون بتوزيع عدد (48) نموذج استبيان على المستهدفين لإجراء البحث، وتم ترجيع وتحليل (41) استمارة استبيان أي بنسبة (85%) وبقية الاستمارات غير صالحة للتحليل وعددها (07) استمارات استبيان بنسبة (15%) وقد تنوعت عينة الدراسة حسب الآتي: الجنس – المؤهل العلمي – سنوات الخبرة.

ثانيا: طرق جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على نوعيين أساسيين من البيانات:

1. البيانات الأولية: في الجانب الميداني بتوزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات البحث وحصر وتجميع المعلومات اللازمة لموضوع البحث، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS) الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

2. البيانات الثانوية: قام الباحثون بمراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الخاصة المتعلقة بالموضوع الدراسة، والاطلاع على المراجع التي تسهم في إثراء الدراسة والتعريف بمتغيراتها بشكل علمي مبني على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات.

ثالثا: أداة الدراسة:

تم إعداد الاستبيان على النحو الآتي:

1. إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات.
2. قام الباحثون بتوزيع نموذج الاستبيان موضوع الدراسة لغرض جمع المعلومات وعمل الإحصائيات وترتيب توزيع أداة الدراسة، وجمعها بعد اختبار العينة.
3. تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين لإبداء آرائهم في محتوى الاستبيان وتعديل وحذف ما يلزم وإخراجه في صورته النهائية كما بالجدول رقم (1).
4. إجراء دراسة استطلاعية للاستبيان وتعديله التعديل المناسب.
5. توزيع الاستبيان على أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للبحث، و الجداول الآتية نوضح عدد فقرات الاستبيان لكل نموذج حسب كل مبدأ.

الجدول (1) عدد فقرات نموذج الاستبيان حسب كل محور

المحور	مبادئ الدراسة	عدد الفقرات
الأول	مفهوم إدارة الجودة الشاملة	10
الثاني	التخطيط الاستراتيجي	07
الثالث	التركيز على تلبية احتياجات الأساتذة	07
الرابع	اتجاهات إدارة الجودة الشاملة	07
الخامس	التحسين المستمر	09
مجموع فقرات الاستبيان		40

تم تنظيم عبارات الاستبيان على مقياس (ليكرث)الخماسي على النحو الآتي:

الجدول (2) يوضح أوزان الفقرات

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الترميز	5	4	3	2	1

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

وقد تم التقسيم التالي لتحديد درجة الموافقة للمتوسطات: من (1) إلى أقل من (2.33) درجة متدنية.

من (2.34) إلى أقل من (3.66) درجة متوسطة. من (3.67) إلى (5) درجة مرتفعة.

رابعا: صدق أداة الدراسة:

قام الباحثون بعرض صحيفة الاستبيان على بعض الأساتذة المهتمين بالبحث العلمي والمعالجة الإحصائية، للتحقق من مدى وصدق وملائمة محتويات فقرات الاستبيان، حيث تمت بعض التعديلات على بعض الفقرات، وتم تحليل المصداقية (Reliability Statistics)لقياس الاتساق والثبات بين فقرات الاستبيان (المتغيرات) باستخدام معامل (Cronbach,s Alpha) وكانت درجة الموثوقية مقبولة إحصائيا وقيمتها كالآتي:

الجدول (3) يوضح قيمة معامل (ألفا كرونباخ)

ت	المؤشر	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
1	مفهوم إدارة الجودة الشاملة	10	0.888
2	التخطيط الاستراتيجي (الرؤية، والرسالة، والأهداف)	07	0.939
3	التركيز على تلبية احتياجات المعلمين (المدربين – المعيدين – أعضاء هيئة التدريس)	07	0.872
4	اتجاهات إدارة الجودة الشاملة	07	0.836
5	التحسين المستمر	09	0.618
	المحور ككل	40	0.924

خامسا: تحليل البيانات واختبار فروض البحث/

أولا: النتائج المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الأول:

ما مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (مفهوم إدارة الجودة، التخطيط الاستراتيجي، تلبية احتياجات المعلمين، اتجاهات إدارة الجودة الشاملة، التحسين المستمر) بالمعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية؟

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

يتفرع من التساؤل الرئيسي مجموعة تساؤلات فرعية لمشكلة البحث وتتمثل في الأتي:

- ما مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية؟
- ما مستوى تطبيق مبدأ التخطيط الاستراتيجي (الرؤية والرسالة والأهداف) في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية؟
- ما مستوى تطبيق مبدأ تلبية احتياجات المعلمين (المدربين والمعيدين وأعضاء هيئة التدريس) في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية؟
- ما مستوى تطبيق مبدأ اتجاهات إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية؟
- ما مستوى تطبيق مبدأ التحسين المستمر في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل مبدأ من مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته، كما تظهر في الجدول الآتي:

الجدول رقم (4) يبن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية المتعلقة بمستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة

ت	مؤشرات مبادئ إدارة الجودة الشاملة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	مستوى التطبيق
1	مفهوم إدارة الجودة الشاملة	4.385	0.525	%87.7	مرتفع
2	التخطيط الاستراتيجي (الرؤية، والرسالة، والأهداف)	2.58	1.2	%51.6	متوسط
3	التركيز على تلبية احتياجات المعلمين (المدربين والمعيدين، وأعضاء هيئة التدريس)	3.37	1.12	%67.4	متوسط
4	اتجاهات إدارة الجودة الشاملة	3.79	1.2	%75.8	مرتفع

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

5	التحسين المستمر	3.63	1.19	%72.6	متوسط
	المتوسط العام	3.551	1.047	%71	متوسط

يلاحظ من الجدول رقم (4) أن مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس متوسطة، حيث بقى في فئة " المتوسط " بمتوسط حسابي عام (3.551), وبنسبة مئوية (71%)، كما أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته بقيت في مستوى " المتوسط " لكل من التخطيط الاستراتيجي (الرؤية، والرسالة، والأهداف), والتركيز على تلبية احتياجات المعلمين(المدربين، والمعيدين، وأعضاء هيئة التدريس) والتحسين المستمر, بنسب مئوية بين (51.6%) و (67.4%) و(72.6%) باستثناء مؤشري مفهوم إدارة الجودة الشاملة واتجاهات إدارة الجودة الشاملة جاءت " مرتفع " بنسب مئوية (87.7%) ،(75.8%).

ولمعرفة مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء عينة الدراسة حول كل عبارة من عبارات كل مؤشر على حدا. وذلك على النحو الآتي:

1. مفهوم إدارة الجودة الشاملة

الجدول رقم (5) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمؤشر مفهوم إدارة الجودة الشاملة

ت	مؤشر مفهوم إدارة الجودة الشاملة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	مستوى التطبيق
1	يعتبر العمل الجماعي أحد ركائز إدارة الجودة الشاملة	4.61	0.542	%92.2	مرتفع
2	تمثل إدارة الجودة الشاملة مدخلا لتطوير شامل لكافة مراحل العمل	4.37	0.661	%87.4	مرتفع
3	تقوم مبدأ إدارة الجودة الشاملة على مبدأ الإتقان في العمل والبعد عن الفردية	4.27	0.708	%85.4	مرتفع
4	من مفاهيم إدارة الجودة نشر الاطمئنان والأمن الوظيفي بين العاملين في المعهد	4.12	0.842	%82.4	مرتفع
5	إدارة الجودة تعنى العمل بنظام مؤسسي	4.51	0.745	%90.2	مرتفع

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

	واضح المعالم ومحدد الأهداف				
6	إدارة الجودة تحتاج إلى تضافر جهود العاملين لتحقيق الأداء المتميز	4.56	0.672	%91.2	مرتفع
7	تعتبر إدارة الجودة هي الطريقة المنهجية لسير العملية التعليمية	4.15	0.823	%83	مرتفع
8	إتباع الأسلوب الأمثل يساعد في منع وتجنب حدوث المشكلات	4.44	0.895	%88.8	مرتفع
9	تعتبر إدارة الجودة الشاملة هي تغيير كبير في ثقافة وفلسفة المؤسسة التعليمية	4.24	0.859	%84.8	مرتفع
10	يجب أن يكون للمعلمين رأى في المسيرة التعليمية	4.58	0.591	%91.6	مرتفع
	المتوسط العام للمؤشر	4.385	0.525	%87.7	مرتفع

يبين الجدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات عينة الدراسة على كل عبارة من مؤشر مفهوم إدارة الجودة الشاملة، حيث يلاحظ من الجدول أن متوسطات آراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق هذا المؤشر هي مرتفع وبمستوى عام للمؤشر " مرتفع " بمتوسط حسابي (4.385) وبنسبة مئوية (87.7%).

2. التخطيط الاستراتيجي (الرؤية، والرسالة، والأهداف)

الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمؤشر التخطيط الاستراتيجي (الرؤية والرسالة والأهداف)

ت	مؤشر التخطيط الاستراتيجي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	مستوى التطبيق
1	تتوفر في المعهد رؤية ورسالة وأهداف واضحة ومحددة	2.90	1.28	%58	متوسط
2	يتم نشر الرؤية والرسالة والأهداف من خلال الوسائل المختلفة داخل وخارج المعهد	2.70	1.19	%54	متوسط
3	المصادقة على رؤية ورسالة وأهداف المعهد تمت من الجهات المختصة	3.073	1.27	%61.5	متوسط

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

4	رسالة المعهد مترجمة إلى أهداف محددة	2.829	1.16	%57.8	متوسط
5	رسالة المعهد تتضمن الخطط القريبة والمتوسطة وبعيدة المدى	2.78	1.23	%55.6	متوسط
6	تتضمن رسالة المعهد المعايير اللازمة لتقييم الأداء	2.90	1.18	%58	متوسط
7	تراجع المعهد الرؤية والرسالة والأهداف بصورة منتظمة ودورية من أجل التطوير	2.756	1.29	%55.12	متوسط
	المتوسط العام للمؤشر	2.58	1.2	%51.6	متوسط

يبين الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات عينة الدراسة على كل عبارة من مؤشر التخطيط الاستراتيجي، حيث يلاحظ من الجدول أن متوسطات آراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق هذا المؤشر هي متوسطة وبمستوى عام للمؤشر " متوسط " بمتوسط حسابي (2.58) وبنسبة مئوية (51.6%).

3. مؤشر التركيز على تلبية احتياجات المعلمين (المدربين، والمعيدين، وأعضاء هيئة التدريس)

الجدول رقم (7) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمؤشر التركيز تلبية احتياجات أعضاء هيئة التدريس

ت	مؤشر التركيز على تلبية احتياجات أعضاء هيئة التدريس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	مستوى التطبيق
1	تلبي الإدارة رغبات المعلمين إن لم تؤثر على سير العمل (تعديل الجدول– تقليص المحاضرات – منح الإجازات. إلخ)	3.78	0.851	%75.6	مرتفع
2	يفوض المدير صلاحياته لبعض المعلمين	3.097	0.830	%61.9	مرتفع
3	تعمل الإدارة على فض النزاعات والخلافات بين المعلمين	3.58	0.865	%71.6	متوسط
4	توفر الإدارة قدرا من الحرية للمعلمين للابتكار والإبداع في العمل	3.39	1.242	%67.8	متوسط

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

5	تشجع الإدارة المعلمين وتقدر جهودهم	3.097	1.319	%61.9	مرتفع
6	تحرص الإدارة على مشاركة المعلمين في اتحاد القرارات	3.097	1.338	%61.9	مرتفع
7	تحرص الإدارة على قبول شكاوى المعلمين وإيجاد حل لها	3.512	1.120	%70.2	متوسط
	المتوسط العام للمؤشر	3.37	1.12	%67.4	**متوسط**

يبين الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات عينة الدراسة على كل عبارة من مؤشر التركيز على تلبية احتياجات المعلمين، حيث يلاحظ من الجدول أن متوسطات آراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق هذا المؤشر قد تراوحت بين المتوسط والمرتفع،وبمستوى عام للمؤشر " متوسط " بمتوسط حسابي (3.37) وبنسبة مئوية (67.4%).

4. مؤشر اتجاهات إدارة الجودة الشاملة:

الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمؤشر اتجاهات إدارة الجودة الشاملة

ت	مؤشر اتجاهات إدارة الجودة الشاملة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	مستوى التطبيق
1	يوجد اعتماد على التحسينات طويلة الأجل بدلا من الحلول السريعة	2.87	1.084	%57.4	متوسط
2	تفويض السلطات أسلوب يحقق أكثر من المركزية في وضع السياسات	3.63	1.02	%72.6	متوسط
3	من الأفضل حل المشكلات وإزالة العقبات بطرق وأساليب منهجية	4.219	0.91	%84.38	مرتفع
4	منح المعلمين الثقة بأنفسهم يؤدي إلى أداء أفضل	4.46	0.8086	%89.2	مرتفع
5	من الأفضل تقدير المتميز من المعلمين دون التدخل في كل كبيرة وصغيرة	4.390	0.8025	%87.8	مرتفع
6	تعتبر مناقشة المعلم في الأخطاء التي يقع فيها لها تأثيرًا كبيرًا في تحسين أدائه	4.170	1.022	%83.4	مرتفع
7	يوجد استثمار للطاقات الفكرية لجميع الفئات	2.853	1.314	%57.06	متوسط

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

	الموجودة في المعهد				
المتوسط العام للمؤشر	3.79	1.2	%75.8	**مرتفع**

يبين الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات عينة الدراسة على كل عبارة من مؤشر اتجاهات إدارة الجودة الشاملة، حيث يلاحظ من الجدول أن متوسطات آراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق هذا المؤشر قد تراوحت بين المتوسط والمرتفع، وبمستوى عام للمؤشر " مرتفع " بمتوسط حسابي (3.79) وبنسبة مئوية (75.8%).

5. مؤشر التحسين المستمر:

الجدول رقم (9) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمؤشر التحسين المستمر

ت	مؤشر التحسين المستمر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	مستوى التطبيق
1	تُستخدم في المعهد الأساليب الحديثة في التعليم كما تفرضها إدارة الجودة الشاملة.	4.219	0.6128	%84.38	مرتفع
2	تستخدم الحاسوب في إعطائك للدروس بشكل رئيسي أثناء إلقاء المحاضرات داخل المعهد.	3.49	1.075	%69.8	متوسط
3	تحصل على أغلب التغذيات العلمية بمجهود شخصي وعبر شبكة (الانترنت)	4.243	0.799	%84.86	مرتفع
4	في سبيل الانتقال إلى عصر التعلم تسعى لتشجيع طلابك للحصول على المعلومات التي تفيد مقررهم العلمي عبر الانترنت	4.097	0.768	%81.94	مرتفع
5	تسعى لبناء أفضل علاقة مع طلابك إيمانا منك بأهمية العلاقة في نجاح دورك في العملية التعليمية	4.341	0.6561	%86.82	مرتفع
6	تشعر بالرضا تماما عن سياسة القبول في المعهد والتي تقررها وزارة التعليم التقني	3.122	1.249	%62.44	متوسط
7	تساعد التقنيات التعليمية الحديثة المتوفرة لكم في المعهد على تحقيق أفضل الخدمات التعليمية وتساعدك على إبراز إمكانياتك العلمية الكامنة	2.463	1.286	%49.26	متوسط

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

8	يعتبر المنهج التعليمي للمعهد والذي تقوم بتدريسه يحقق خدمات تعليمية تواكب التطورات العلمية الحديثة	3	1.095	%60	متوسط
9	تساعد البرامج والدورات الخاصة على زيادة مهارتك وخبراتك التي تساعد في تقديم خدمات تعليمية مميزة للطلاب	3.658	1.352	%73	متوسط
المتوسط العام للمؤشر		3.63	1.19	%72.6	**متوسط**

يبين الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات عينة الدراسة على كل عبارة من مؤشر التحسين المستمر، حيث يلاحظ من الجدول إن متوسطات آراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق هذا المؤشر قد تراوحت بين المتوسط والمرتفع، وبمستوى عام للمؤشر " متوسط " بمتوسط حسابي (3.63) وبنسبة مئوية (72.6%).

ثانيا: النتائج المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية بمصراته من وجهات نظر أعضاء هيئته التدريسية تعزى للمتغيرات (الجنس – المؤهل العلمي – سنوات الخبرة)؟

للإجابة على التساؤل الثاني واختبار فرضية الدراسة، والمتمثلة في دراسة العلاقة بين متغيرات العينة الديمغرافية (الجنس – المؤهل العلمي – سنوات الخبرة) ومستوي تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية بمصراته، وذلك على النحو الآتي:

اختبار الفرضية:

تنص الفرضية على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية تعزى لمتغير (الجنس– المؤهل العلمي – سنوات الخبرة).

1. متغير الجنس:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

هيئته التدريسية وفقا لمتغير الجنس، كما تم استخدام (T) للعينات المستقلة، كما يبين ذلك الجدول (10).

الجدول (10): نتائج اختبار(T) للعينات المستقلة لفحص دلالة الفروق في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية تعزى لمتغير (الجنس)

الجنس / المجال	ذكر(N=30)		أنثى(N=11)		قيمة (T)	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
المؤشر الأول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة	4.31	0.562	4.6	0.341	1.618	0.114
المؤشر الثاني: التخطيط الاستراتيجي	2.71	1.045	3.22	0.96	1.403	0.169
المؤشر الثالث: التركيز على تلبية احتياجات أعضاء هيئة التدريس والمعيدين والمدربين.	3.34	0.790	3.44	0.961	0.53	0.728
المؤشر الرابع: اتجاهات إدارة الجودة الشاملة	3.72	0.798	3.98	0.418	1.005	0.321
المؤشر الخامس: التحسين المستمر	3.53	0.507	3.89	0.427	2.087	0.43
الدرجة الكلية	3.52	0.546	3.83	0.468	1.632	0.111

أشارت النتائج في الجدول (10) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته تعزى لمتغير الجنس، إذ بلغت قيمة (T) للدرجة الكلية (1.632)، كما لم تكن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في المجالات الخمسة للاستبانة إذ تراوحت القيم ما بين (0.43) للمؤشر الخامس التحسين المستمر، (0.728) للمؤشر الثالث والمتمثل في التركيز على تلبية احتياجات المعلمين.

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

2. متغير المؤهل العلمي:

وللتحقق من الفرضية إن كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي، والجدول الآتي يبن النتائج.

الجدول (11) يوضح نتائج اختبار(ف) من تحليل (ANOVA) للعينات المستقلة لفحص دلالة الفروق في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية تعزى لمتغير (المؤهل العلمي)

المؤشر	المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
مفهوم إدارة الجودة الشاملة	دبلوم عالٍ	4.53	0.503	2.934	0.65	غير دال
	بكالوريوس	4.07	0.733			
	ماجستير	4.49	0.374			
التخطيط الاستراتيجي	دبلوم عالٍ	2.76	0.733	0.016	0.984	غير دال
	بكالوريوس	2.88	1.08			
	ماجستير	2.84	1.07			
التركيز على تلبية احتياجات أعضاء هيئة التدريس والمعيدين والمدربين	دبلوم عالٍ	2.95	0.577	0.842	0.439	غير دال
	بكالوريوس	3.59	0.856			
	ماجستير	3.31	0.838			
اتجاهات إدارة الجودة الشاملة	دبلوم عالٍ	3.57	0.494	1.79	0.837	غير دال
	بكالوريوس	3.85	0.642			
	ماجستير	3.78	0.782			
التحسين المستمر	دبلوم عالٍ	3.77	0.333	0.632	0.537	غير دال
	بكالوريوس	3.48	0.592			
	ماجستير	3.66	0.491			

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته تعزى لمتغير (المؤهل العلمي)، حيث أن قيم (ف) تساوي (2.934) وبمستوى دلالة (0.65) وهو أصغر من مستوى الدلالة (0.05) للمؤشر مفهوم إدارة الجودة الشاملة،

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

وبالنسبة للمؤشر الثاني التخطيط الاستراتيجي بلغت قيمة (ف) (0.016) بمستوى دلالة (0.984) وهو أصغر من مستوى الدلالة (0.05), في حين كان المؤشر الثالث التركيز على تلبية احتياجات المعلمين غير دال إحصائيا, حيث بلغت قيمة (ف) ما قيمتها (0.842) وبمستوى دلالة (0.439) وهو أصغر من مستوى الدلالة (0.05), في حين بلغت قيمة (ف) للمؤشر الرابع اتجاهات إدارة الجودة الشاملة ما قيمتها (1.79) عند مستوى دلالة (0.837) وهو أصغر من مستوى الدلالة (0.05), أما المؤشر الخامس التحسين المستمر بلغت قيم (ف) ما قيمته (0.632) عند مستوى دلالة (0.537) وهو أصغر من مستوى الدلالة (0.05).

3. متغير سنوات الخبرة:

وللتحقق من الفرضية إن كانت هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي، والجدول الآتي يبن النتائج.

الجدول (12): نتائج اختبار (ف) من تحليل (ANOVA) للعينات المستقلة لفحص دلالة الفروق في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية تعزى لمتغير (سنوات الخبرة)

المؤشر	سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
مفهوم إدارة الجودة الشاملة	أقل من 5	4.625	0.957	1.541	0.220	غير دال
	(5-10)	4.516	0.371			
	(10-15)	4.280	0.399			
	أكثر من 15	4.133	0.864			
التخطيط الاستراتيجي	أقل من 5	3.464	1.274	1.602	0.205	غير دال
	(5-10)	2.841	0.845			
	(10-15)	2.342	1.028			
	أكثر من 15	3.158	1.198			
التركيز على تلبية احتياجات أعضاء هيئة التدريس	أقل من 5	3.642	1.575	0.290	0.833	غير دال
	(5-10)	3.285	0.734			
	(10-15)	3.285	0.810			

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

والمعيدين والمدربين	أكثر من 15	3.492	0.732			
اتجاهات إدارة الجودة الشاملة	أقل من 5	3.607	1.743	0.303	0.823	غير دال
	(5-10)	3.904	0.575			
	(10-15)	3.742	0.430			
	أكثر من 15	3.682	0.691			
التحسين المستمر	أقل من 5	3.681	0.319	0.626	0.603	غير دال
	(5-10)	3.524	0.520			
	(10-15)	3.722	0.544			
	أكثر من 15	3.617	0.530			

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته تعزى لمتغير (سنوات الخبرة) حيث إن قيم (ف) تساوي (1.541) وبمستوى دلالة (0.220) وهو أصغر من مستوى الدلالة (0.05) للمؤشر مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وبالنسبة للمؤشر الثاني التخطيط الاستراتيجي بلغت قيمة (ف) (1.602) بمستوى دلالة (0.205) وهو أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، في حين كان المؤشر الثالث التركيز على تلبية احتياجات المعلمين غير دال إحصائيا، حيث بلغت قيمة (ف) ما قيمتها (0.290) وبمستوى دلالة (0.833) وهو أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، في حين بلغت قيمة (ف) للمؤشر الرابع اتجاهات إدارة الجودة الشاملة ما قيمتها (0.303) عند مستوى دلالة (0.823) وهو أصغر من مستوى الدلالة (0.05), أما المؤشر الخامس التحسين المستمر بلغت قيم (ف) ما قيمته (0.626) عند مستوى دلالة (0.603) وهو أصغر من مستوى الدلالة (0.05).

النتائج :

توصل البحث إلى النتائج الآتية:

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

1. إن مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، بقيت في فئة " المتوسط " بمتوسط حسابي عام (3.551)، وبنسبة مئوية (71%).
2. إن مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية وفقا لمؤشر مفهوم إدارة الجودة الشاملة بقيت في فئة " مرتفع" بمتوسط حسابي (4.385)، وبنسبة مئوية (87%).
3. إن مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية وفق مؤشر التخطيط الاستراتيجي (الرؤية والرسالة والأهداف) لم يرق إلى توقعات أعضاء هيئة التدريس ورضاهم حيث بقي في فئة " المتوسط" بمستوى حسابي عام (2.58)، وبنسبة (51.6%).
4. إن مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية وفقا لمؤشر التركيز على تلبية احتياجات المعلمين (المدربين – المعيدين – أعضاء هيئة التدريس) بقيت في فئة " المتوسط" بمستوى حسابي عام (3.37)، وبنسبة مئوية (67.4%).
5. إن مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية وفق مؤشر اتجاهات إدارة الجودة الشاملة بقيت في فئة" مرتفع" بمتوسط حسابي (3.79)، وبنسبة (75.8%).
6. إن مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية وفق مؤشر التحسين المستمر بقي في فئة " المتوسط" بمتوسط حسابي (3.63)، وبنسبة (72.6%).
7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالمعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهات نظر أعضاء هيئته التدريسية حول مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته تعزى لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

التوصيات

1. ضرورة اعتماد تطبيق المعهد العالي للعلوم والتقنية إدارة الجودة الشاملة كأسلوب إداري متطور بهدف الوصول إلى التحسين المستمر في كافة المستويات.
2. العمل على إقامة ورش عمل تدريبية على الجودة الشاملة للعاملين في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته، وتهيئة مناخ التدريب المناسب لهم إذ أن الخدمة التعليمية تعتمد على العنصر البشرى، وهذا ما يفرض على مؤسسات التعليم التقني الاهتمام بالعاملين وتطويرهم بهدف التحسين الأفضل والمستمر.
3. الاستفادة من تجارب مؤسسات التعليم التقني الأخرى في الدول المتقدمة التي طبقت مدخل إدارة الجودة الشاملة، بهدف تحسين أو زيادة فرص النجاح.
4. على إدارة المعهد الاهتمام أكثر بالبرامج التي تخدم المجتمع من خلال البحوث وأن يهتم بنشر الإنتاج العلمي من خلال تواصله في خدمة المجتمع.
5. على إدارة المعهد إن تحرص على عملية التقييم والتطوير بشكل مستمر بهدف إجراء التعديلات اللازمة وطرح البدائل المتاحة في أنشطته المختلفة.
6. على المعهد القيام بدور أكبر بالاستشارات العلمية والأكاديمية التي تسهم في خدمة المجتمع.
7. العمل على تشريعات الجودة الشاملة من خلال القيام بعقد دورات تدريبية للجودة الشاملة لتدريب وإعداد التخصصين في هذا المجال.

قائمة المصادر:

1- أبو ملوح، محمد، (2000)،الجودة الشاملة في التعليم، الطبعة الأولى، الناشر/ مركز القطان للبحث والتطوير،غزة ،فلسطين.

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

2- **الـــذيبات، علـــي عبـــد القـــادر (2015)**،تـدقيق الحسـابات فـي ضـوء المعـايير الدولية نظرية وتطبيق الطبعة الخامسة، دار وائل للنشر،عمان، الأردن.

3- **الأرقـوبي، قـيس (2016)**،أثـر الجـودة الشـاملة فـي تحسـين المؤسسـات الخاصـة والعامة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام المهدي، السودان.

4- **الســـامرائي، طـــارق (2012)**، الجـودة التعليميـة الحديثـة، الطبعـة الثانيـة، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

5- **الطـائي، يوسـف حجـيم، العبـادي، محمـد(2005)**، إمكانيـة تطبيـق إدارة الجـودة الشـاملة فـي التعلـيم الجـامعي، دراسـة تطبيقيـة علـى جامعـة الكوفـة، رسـالة ماجستير غير منشورة، بغداد، العراق..

6- **الفزانـــي، أســـامة نـــور الـــدين، (2016)**، معـايير الاعتمـاد المؤسسـي والبرامجـي لمؤسســات التعلــيم التقنــي، الناشــر/ المركــز الــوطني لضــمان جــودة واعتمــاد المؤسسات التعليمية والتدريبية، طرابلس، ليبيا.

7- **اللـــوزي، موســـى (2013)**،إدارة الجـودة الشـاملة فـي أجهـزة الخدمـة المدنيـة، جامعة مؤتة للبحوث والدراسات، دار وائل للنشر،عمان، الأردن.

8- **المطيـــري، عبـــد الـــرحمن (2015)**، درجـة تطبيـق معـايير إدارة الجـودة الشـاملة لـدى مـديري المـدارس المتوسـطة فـي محافظـة الأحمـدي فـي دولـة الكويـت، رسـالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل بيت، عمان، الأردن.

9- **حمـــود، كـــاظم خضـــير (2016)**،إدارة الجـودة الشـاملة وخدمـة العمـلاء، الطبعـة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

10- **ســـهام موســـى، شـــوقي شـــادلي(2013)**، ورقـة قـدمت لمـؤتمر وطنـي حـول إدارة الجــودة الشــاملة وتنميــة أداء المؤسســات بجامعــة طــاهر مــولاي ســعيدة، الجزائر.

11- **ســـهل، أمينـــة ،عمـــر إمحمـــد(2011)**،أثـر تطبيـق الجـودة الشـاملة علـى أداء مؤسسـات التعلـيم العـالي فـي ليبيـا، رسـالة ماجسـتير غيـر منشـورة، كليـة الأعمـال، جامعة عمان العربية.

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022

12- **صقر، علي (2013)**،درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدربين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

13- **عبيد، وليم (2017)**،استراتيجيات التعليم والتعلم في سياق ثقافة الجودة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

14- **علوان، قاسم نايف (2015)**،إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الآيزو9001:2000، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

15- **موسى، عواطف علي، الشيخ، محمد يوسف (2018)** ،معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم التقني والفني بليبيا، رسالة ماجستير غير منشورة، ليبيا.

Copyright © HCSJ 2022
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2022