المؤتمر الدولي **2021**م حول ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة بنغازيمن وجهة نظر الموظفين والموظفات

خديجة أحمد بحيح[a1] **وإيمان جاد المولى الفايدي**[b]

[a]كلية الآداب - جامعة بنغازي- بنغازي – ليبيا.

[b] كلية التربية - جامعة بنغازي- قمينس– ليبيا.

المُلخص

هدفت الدراسة التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة بنغازي من وجهة نظر الموظفين والموظفات، كما هدفت إلى التعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة بنغازي من وجهة نظر الموظفين والموظفات تعزى إلى متغيرات الدراسة (النوع، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة).وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين والموظفات في كلية الآداب بجامعة بنغازي خلال العام الجامعي 2020- 2021م، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثتان الاستبانة، ولتحليل بيانات الدراسة استخدمت بعض الوسائل الإحصائية المناسبة، حيث تمت الاستعانة بالحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)، وأظهرت الدراسة في نتائجها أن معوقات مجال نظم المعلومات الإدارية في المرتبة الأولى، ثم تلاه مجال ثقافة الجودة الإدارية في المرتبة الثانية، في حين جاء نظام الحوافز والمكافآت بالمرتبة الثالثة، أما معوقات مجال المشاركة في اتخاذ القرار فكان في المرتبة الرابعة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أبو عامر (2008) حيث كان مجال نظم المعلومات في المرتبة الأولى، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة لعقاق (2019) حيث تمثلت أهم المعوقات في المجال الماليثم المجال البشري، وفي الترتيب الثالث المجال التنظيمي وجاء المجال الإداري في المرتبة الرابعة، واحتل المجال المادي الترتيب الخامس والأخير، كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الموظفين والموظفات في كلية الآداب بجامعة بنغازي يمكن أن تعزى لمتغيري الدراسة (النوع، وسنوات الخبرة)، في حين أكدت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الموظفين والموظفات في كلية الآداب بجامعة بنغازي يمكن أن تعزى لمتغير المؤهل العلمي وكانت لصالح أصحاب المؤهل العلمي العالي.

تاريخ الاستقبال:28-06-2020
تاريخ الاستقبال:31-12-2020
تاريخ القبول:31-01-2021
تاريخ النشر:10-10-2021

الكلمات المفتاحية

معوقات، الجودة، إدارة الجودة الشاملة

البريد الالكتروني للباحث
khadijabeheh2017@gmail.com

المقدمة والخلفية النظرية

نال موضوع إدارة الجودة الشاملة نصيباً كبيراً من الاهتمام وذلك لنجاحه في مختلف المؤسسات في العالم؛ لأن إدارة الجودة الشاملة تُعد أحد الأساليب التي يمكن من خلالها الاستجابة للتحديات التي تواجه المؤسسات وتحقق التحول المطلوب، كما تمثل أحد أهم السياسات الهادفة إلى تطوير الأداء، وتسعى إلى التحسين المستمر وتحقيق أفضل المدخلات والعمليات والمخرجات، وتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين.

وقد أصبح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم مطلباً ملحاً من أجل التفاعل والتعامل بكفاءة مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي، وتتزايد فيه الصراعات والمنافسات بين الأفراد والجماعات والمؤسسات. فالأخذ بالجودة في التعليميمكننا من تحقيق جودة التعليم الذي هو أداة التنمية والتطور، والتقدم وتكامله معريفيأمهارياً ووجدانياً ومن ثم الإيفاء بمتطلبات المجتمع واحتياجاته من الكوادر المتخصصة القادرة على المنافسة. فالتطبيق الإجرائي لإدارة الجودة الشاملة في التعليميعد في غايةالأهمية، وذلك من أجل الارتقاء والتطوير إلى مستوياتعالية في الأداء والجودة ورفع كفاءة الخدمات الإداريةوالأكاديمية. لهذا حظي هذا الموضوع من التطبيق نجاحا في مؤسسات التعليم العالي إذ قامت العديد من هذه المؤسسات بتبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها بهدف العمل على التحسين المستمر في المنتج التعليمي ومخرجات العمليةالتعليمية وكذا رفع كفاءة العاملين بها بما يضمن الحصول على خرجينلديهم معارف أساسية تؤهلهم إلى التنافس في كافة المجالات العلمية بكفاءة عالية على المستوى المحلي والعالمي.

كما قامت أغلب الجامعات في الفترة الاخيرة بتدريسمادة إدارة الجودة الشاملة ضمن التخصصات، إيمانا منها بدور الجودة الفعال في عملياتالتنميةوالتطوير، وكذا الابتكار ولضمان تلبية المنتج التعليمي. ومما لاشكفيه أن مؤسسات التعليم الجامعي تواجه تحديات ومعوقات من حيث مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومدى ملائمة برامجها في سوق العمل، كما تواجه تحديات ضخمة تتعلق في قدرته على تطوير المصادر البشرية، والمادية، والمنهجية، والتغيراتالكبيرة الحاصلة في عالمنا المعاصر بما يضمن المهارات والمعارف المكونة عند الخرجين، ويواجهتحديات أخرى بسبب التطور التكنولوجي، المتسارع، والأنظمة العالمية (محفوظ، 2006).

وتعّرفالجودةبأنهامجموعةمنالمبادئوالوسائلالفنيةالتيتؤديإلىالتحسينالمستمرللأداء
علىكافةمستوياتالعملياتوالوظائفوالمخرجات،عنطريقاستخدامالموارد البشريةوالمادية
المتاحةلمواجهةاحتياجاتالمستفيدين،والعملعلىتحقيقالرضا.
أماإدارةالجودةالشاملةفتعكس
ثقافةتعززمفهومالالتزامالكاملتجاهرضاالعميلمنخلالالتحسينالمستمر،والإبداعفيكافةمناحيالعمل (محفوظ، 2006).

فيحينتشيرإدارةالجودةالشاملةفيالتعليم-
أيجملةالجهودالمبذولةمنقبلالعاملينفيالمجالالتربوي-
لرفعمستوىالخريجبمايتناسبمع
متطلباتالمجتمعوبماتستلزمههذهالجهودمنتطبيقمجموعةمنالمعاييرو المواصفاتالتعليمية
اللازمةلرفعمستوىالطالبمنخلالتضافرجهودكلالعاملينفيمجالالتعليم(العباديوآخرون، 2008: 185).

ويعرفها (ربايعة وعبيد، 2008، 63)بأنها ويعرفها (ربايعة وعبيد، 2008، 63)بأنها
قدرةالجامعةعلىتقديمخدمةللمجتمعبمستوى
عالمنالجودةالمتميزةوتستطيعمنخلالهاالوفاءباحتياجاتورغباتالطلبة وأولياءالأمور.

كما ينظر إلى الجودة الشاملة في التعليم العالي "بأنها مجموعة الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التعليم وحالته بما في ذلك كل أبعاده: مدخلات، وعمليات، ومخرجات قريبة وبعيدة وتغذية راجعة، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين. وهناك من ذهب إلى أن الجودة الشاملة تعني إيجابية النظام التعليمي وهذا النظام له مدخلاته ومخرجاته وجودة النظام تعني بأن تكون هذه المخرجات بشكل جيد ومتفقة مع أهداف النظام من حيث احتياجات المجتمع ككل في تطوره ونموه واحتياجات الفرد باعتباره وحدة بناء هذا المجتمع ويذهب البعض إلى أن الجودة الشاملة تعني الكفاءة وبغض النظر عن التباين بين الباحثين بخصوص مفهومالجودة بالفعالية كل من الكفاءة والفعالية في مجال التعليم، يمكن القول إن الجودة الشاملة تشمل الكفاءة والفعالية معًا (عشيبة، 1998).

تتميز إدارة الجودة الشاملة بعدة خصائص أهمها: تقليل الأخطاء الشائعة داخل المنشأة، تقليل الوقت اللازم لإنهاء المهام والمسؤوليات، الاستفادة المثلى من الموارد الموجودة في المنشأة، تقليلعمليات المراقبة المستمرة بدون جدوى، زيادة رضا المستفيدين، زيادة رضا العاملين من إداريين في المنشأة، تقليل الاجتماعات واللجان غيرالضرورية، تحديدالمسؤولية وعدم إلقاء التبعات على الآخرين عند حدوث أي أمر غير مبرر، تقوية الولاء للعمل والمؤسسة والمنشأة، بناء وتعزيز العلاقات الإنسانيةوالاجتماعية، تحسينبيئة العمل بتوفير كافة الخدمات، تحديد أنماط قيادية مناسبة لنظام إدارة الجودة الشاملة، تأسيس نظام معلوماتي دقيق لإدارة الجودة الشاملة (فوزي، بدوي،2010).

كما إن أهميةتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة ترجع الأخذ بها إلى عدة أسباب منها: إن نظام إدارة الجودة الشاملة تمكن الإدارة من دراسة احتياجات العملاء والوفاء بتلك الاحتياجات، وإنه في ظل الظروف التنافسية التي تعيشها مؤسسات الأعمال يساهم مدخل إدارة الجودة في تحقيقميزةتنافسية في السوق، فضلاً عن ذلك أصبح تطبيق إدارة الجودة الشاملة أمرا ضروريا للحصول على بعض الشهادات الدولية المساهمة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات بسهولة ويسر (حمود، 2000).

مشكلة الدراسة:

تعدالجودةالشاملةوتطبيقهامنأبرزالتحدياتالتيتواجهكافةالمؤسساتالإنتاجيةوالخدمية

علىحدسواء،بهدفضمانبقائهاواستمرارهافيظلالتنافسالشديدبينالمؤسسات،ولعلمؤسساتالتعليمالجامعيهيالأولبتطبيقالجودةالشاملةوتحقيق شروطها ومعاييرها،إذباتالبحثعنجودةالتعليمأحدأهمالمعاييرالتيتدفعالطلبةإلىا لإقبالعلىالجامعة والدراسةفيها،وتواجه الجامعات ومنها جامعة بنغازي العديد من التحديات بدءًا بقدرتها على استيعاب الأعداد المتزايدة من الطلبة ضمن موازنة لا تتناسب وهذا النمو، مما يهدد جودة التعليم المقدم من ناحية، وقدرتها على الاستمرار بتوفير فرص تعليمية متكافئة من جهة أخرى. ومن هنا لا بد للجامعة من إثبات وجودها والعمل على تمايز خدماتها باستمرار عن طريق البحث عن أساليب ووسائل فعالة يمكن من خلالها تحقيق أهدافها بأقل تكلفة ممكنة وبنوعية أفضل، لا سيما أن النوعية الجيدة بين خريجي الجامعات أصبحت هي المطلوبة في ظل ظروف المنافسة الشديدة على فرص العمل الجيدة لهذا لذاجاءتهذهالدراسةلتبحثفيمستوى تطبيقإدارةالجودةالشاملة ومعوقاتهافيكلية الآداب بجامعةبنغازي وارتكزت المشكلة الحالية إلى طرح التساؤلات التالية:

1. ما معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة بنغازي، من وجهة نظر الموظفين والموظفات؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة بنغازي من وجهة نظر الموظفين والموظفات تعزى إلى متغيرات الدراسة (النوع، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)؟

أهمية الدراسة

وتظهر أهمية الدراسة في أنها قد تفيد المسؤولين في كلية الآداب بجامعة بنغازي في تحديد مجموعة المعوقات التي تعترض عملية تطبيق الجودة الشاملة فيها، والاعتبارات التي ينبغي مراعاتها للتغلب على تلك المعوقات، كما قد تساعد هذه الدراسة في المشاركة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات، ممّا قد يؤدي إلى منع حدوث الأخطاء والمشكلات والمعوقات، فضلاً عن ذلك لفت الانتباه إلى الدور الذي تلعبه فلسفة إدارة الجودة الشاملة في تحسين مختلف جوانب العمليات، والأنشطة، والأداء في التعليم العالي.

أهداف الدراسة

1. التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة بنغازي، من وجهة نظر الموظفين والموظفات.
2. معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة بنغازي من وجهة نظر الموظفين والموظفات تعزى إلى متغيرات الدراسة (النوع، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)؟

التعريفات الإجرائية للمصطلحات

والتعريف الإجرائي للمعوقات في هذه الدراسة هي العقبات التي تحد من تطبيق الجودة في كلية الآداب بجامعة بنغازيكما تقيسها الاستبانة المقرة لهذا الغرض والمستخدمة في هذه الدراسة.

أما التعريف الإجرائي لإدارة الجودة الشاملة إجرائياً فهو نظام متكامل للإدارة والتعليم، وطريقة مستمرة لتطوير وتحسين جودة المخرجات الإدارية والتعليمية في جامعة بنغازي، تبدأ من المدخلات مروراً بالعمليات ووصولاً للمخرجات بممارسات إدارية متقنة ودقيقة، بهدف رفع الكفاءة والنوعية في جميع جوانب العمل الإداري والتعليمي.

الدراسات السابقة

وفي هذا السياق اجريت العديد من الدراسات منها دراسة (العيبان، 2003) التي هدفت إلى التعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الملك سعود من خلال التعرف على عوامل المساعدة لتطبيقها، وكشف المعوقات التي قد تحول دون ذلك، ومهمة تساعد لآثار الايجابية من منظور أعضاء هيئة التدريس والإداريين بالجامعة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتم إعداد استبانه مكونة من (55) فقرة وزعت على ثلاثة محاور هي: العوامل المساعدة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الملك سعود، والصعوبات التي تعيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة، والآثار الايجابية المترتبة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة، وطبقت الأداة على عينة الدراسة والتي بلغ عددهم (498) فردا، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: إن الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، وتكوين فرق العمل وإتاحة فرص المشاركة للعاملين وإظهار الاحترام والتقدير لهم، تعد من منظور أعضاء هيئة التدريس والإداريين عناصر مهمة تساعد على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الملك سعود. إن دعم القيادة العليا بالجامعة لتطبيق إدارة الجودة والاهتمام بالعملاء، وتدريب العاملين، تعد من العوامل متوسطة الأهمية ضمن العوامل المساعدة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.أن أهم المشكلات التي تعوق تطبيق إدارة الجودة الشاملة تتمثل في مردودية فهم قيادة ·الكليات لإدارة الجودة الشاملة، وعدم وجود معايير مكتوبة يقاس في ضوئها جودة الأداء وعدم وجود سياسة واضحة لدى الكليات للتنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس والإداريين.وعدم وجود فروق دالة إحصائيا بين رؤية أفراد عينة الدراسة للأهمية النسبية لمحاور تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي. ووجود فروق دالة إحصائيا بين أفراد عينة الدراسة تعزى إلى متغيرات (الكلية والخبرة في العمل، وللمؤهل العلمي، والمرتبة العلمية).

وأجرى كل من (علاونة وغنيم، 2005) دراسة بعنوان درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها". هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم مقياس لإدارة الجودة الشاملة شمل (52) فقرة موزعة على أربعة مجالات هي:(متطلبات الجودة، والمتابعة، والتطوير، والقوى البشرية واتخاذ القرار)، وأجريت الدراسة على عينة مؤلفة من (130) عضو هيئة تدريس في جامعة النجاح، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن جامعة النجاح تلتزم بتطبيق مبادئ الجودة الشاملة بدرجة كبيرة. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، الرتبة الأكاديمية، سنوات

الخبرة، الجامعة التي تخرج منها عضو هيئة التدريس، الكلية التي يدرس فيها، العمر، الوظيفة التي يشغلها).

وقام راضي (2006) بدراسة هدفت إلى الكشف عن معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني في محافظات غزة وسبل التغلب عليها، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع وعينة الدراسة من جميع العمداء ونواب العميد ورؤساء الأقسام وأعضاء لجان الجودة بالكليات التقنية في محافظات غزة، والبالغ عددهم (113) موظفا للعام الدراسي الأول 2006/ 2007، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها عدم وجود فروق بين استجابات أفراد العينة لمجالات الاستبانة الستة الخاصة بتحديد معوقات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم تعزى للمتغيرات (المسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والنوع). وأن كلية مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية تطبق الجودة الشاملة بشكل جيد، يليها الكليات الخاصة، ثم التابعة لوكالة الغوث، وتأتي الكليات الحكومية في مستوى الضعيف في كافة مجالات الدراسة. وأن أكثر مجالات الدراسة تطبيقا هي التواصل وخدمة المجتمع لصالح الكليات العامة، وأضعفها مجال البحث العلمي لصالح كلية العلوم والتكنولوجيا بخان يونس.

أما دراسة مدوخ (2008) فهدفت إلى التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وسبل التغلب عليها، اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ حجم مجتمع الدراسة(155) فرداً من جميع العمداء ورؤساء الأقسام ورؤساء لجان الجودة في الجامعات الثلاث (الإسلامية والأزهر والأقصى) وكانت الأداة هي الاستبانة، وأظهرت نتائج الدراسة أن أعلى معوق يتعلق بالبحث العلمي، ثم مجال خدمة المجتمع، كما تبين أن هناك فروقاً دالة إحصائيا لمتغير الجامعة وذلك لصالح جامعة الأزهر. وأنه لا توجد فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغيرات المسمى الوظيفي وسنوات الخدمة والدرجة العلمية.

وقامت أبو عامر(2008) بدراسة هدفت إلى التعرف على واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين اللذين يحملون مسمى وظيفي (أكاديمي إداري، إداري) في الجامعات الفلسطينية الأربع في محافظات غزة (الأزهر، والإسلامية، والأقصى، والقدس المفتوحة)، والبالغ عددهم (280) واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن المتوسط الكلي لدرجة توافر الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة في مجالات أداة الدراسة لدى أفراد العينة وبدرجة توافر كبيرة، وأظهرت النتائج أن مجال نظم المعلومات الإدارية حصل على المرتبة الأولى وبدرجة توافر كبيرة. وأن مجال رضا المستفيد حصل على المرتبة الأخيرة وبدرجة توافر متوسطة. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الإداريين في توافر الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجامعة (الأزهر، والإسلامية، والأقصى، والقدس المفتوحة) تعزى لصالح جامعة القدس المفتوحة والجامعة الإسلامية. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الإداريين في توافر الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيرات الدراسة (المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة).

أما دراسة العضاضي (2012) فهدفت إلى تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، في المملكة العربية السعودية وقد تكون مجتمع البحث من جميع أعضاء هيئة التدريس في الكليات النظرية بجامعة الملك خالد، واعتمد على الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى: أن أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات لتعليم العالي تتمثل في: ضعف إدراك مفهوم التعلم مدى الحياة، وضعف الدعم المالي للأبحاث العلمية وضعف إمكانيات المكتبات وزيادة العبء التدريسي، وتبين وجود اختلاف بين المجموعات الرئيسية للمعوقات وفقا للتخصص ووجود فروق في تقدير درجة الأهمية للمعوقات التنظيمية وخدمة المجتمع ترجع إلى خبرة عضو هيئة التدريس بينما لا توجد فروق في بقية الجوانب، وأوصى الباحث بالاهتمام كثيرا بالحوافز لأعضاء هيئة التدريس والاهتمام بدعم البحث العلمي.

في حين هدفت دراسة الرفاعي وآخرون (2012) إلى تحديد المعوقات والمشاكل التي تواجه أعضاء هيئة التدريس في قسم المحاسبة وتحول دون تطبيق دارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية الأردنية. حيث قام الباحث بتصميم استبانة، وتم توزيعها على (72) عضواً من أعضاء هيئة التدريس في أقسام المحاسبة في كل من جامعة البلقاء التطبيقية وفي كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والمصرفية. وكانت الأداة هي الاستبانة، وأكدت الدراسة أن محاور الدراسة (التنظيمية، القيادية، التعليمية والمعرفية، خبرة البحث العلمي، وخدمة المجتمع) هي معوقات تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام المحاسبة في الجامعات الحكومية الأردنية. ومن أبرز هذه المعوقات ضعف الدعم المالي المقدم للأبحاث العلمية، والافتقار إلى معايير موضوعية لقياس الأداء، وضعف قنوات الاتصال بين الأقسام وإدارات الجامعة.

وأجرى كل من بدرخان والشوا (2013) بدراسة هدفت التعرف إلى المعوقات التي تعترض تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. في ضوء كل من متغير الجامعة (حكومية، خاصة) ومتغير الكلية (إنسانية، علمية)، وتكونت عينة الدراسة من (134) عضو هيئة تدريس من جامعة عمان الأهلية الخاصة، و(140) عضو هيئة تدريس من الجامعة الأردنية/ حكومية. وقام الباحثان بتطوير استبانة تكونت من (47) فقرة، وأظهرت النتائج أن أهم المعوقات التي تعترض تطبيق النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تتعلق بالبحث العلمي. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائيا في المعوقات التي تعترض تطبيق النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تعزى إلى متغير الجامعة أو الكلية.

أما دراسة سنة (2014) فهدفت إلى التعرف على معوقات وآفاق تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة، والمقابلة كأداة محققة لأهداف دراستها وتكون مجتمع الدراسة من مسؤولي ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي للشرق الأوسط الجزائري. وتوصلت الدراسة إلى أن: هناك مجموعة من المعوقات التي تحد من تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة. كما كشفت الدراسة عن وجود تحديات داخلية تدفع مؤسسات التعليم العالي إلى تطبيق ضمان الجودة الخاصة فيما يتعلق بتحسين فعالية وكفاءة وحوكمة مؤسسة

التعليم العالي. وبينت النتائج وجود معوقات تنظيمية وإدارية تتمثل في التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة. كما أن هناك معوقات تعيق عملية تطبيق ضمان الجودة تتعلق بجوانب أخرى كالجانب السلوكي والجانب القيادي على المستوى المركزي.

وهدفت دراسةالنجار وجواد (2014) إلى التعرف على معوقاتتطبيقإدارةالجودةالشاملةفيالتعليم العاليالجامعيالأهلي،حيثاعتمدالباحثانعلىالمنهجالوصفالتحليلي،واستخدمأسلوبالحصرالشاملللمجتمعالبيانات بالاعتمادعلىالاستبيانات،وقدتكونمجتمعالدراسةمنأعضاء هيئةالتدريسفي كليات(كليةالتراث، وكلية المأمون،وكليةالرافدين)وقامالباحثانبتوزيع (60) استبيان، واستخدمتالرزمةالإحصائية (SPSS)للتحليل،وقدتمالتوصلإلىالنتائجأهمها:تزايدالمعوقاتالتيتواجهالتعليمالأهليفهيتؤشرقدرامنمعطياتالتطورالتقنيوالمعرفي وتدفعالتعليمالأهليإلىالملاحقةالتقاناتالقادمةمنخارجوداخلالعراق، وأظهرت النتائجوجودعلاقاتأغلبهامعنوية،بينمجموعةالمعوقاتوتطبيقإدارة الجودةالشاملة،وهذاالاستنتاجيؤيدإدراكأعضاءالهيئةالتدريسيةلفلسفة إدارةالجودةالشاملةخصوصا أننسباتفاقالعينةحولالمعوقاتكانتعالية. كما أظهرالتحليلالإحصائيتأثيرلكلجميع المعوقاتعلىتطبيقإدارةالجودة الشاملة،ممايشيرإلىأنالعملعلىتذليلتلكالمعوقاتسيساعدعلىتطبيقفلسفةإد ارةالجودة الشاملة.

وفي السياق ذاته هدفت دراسة قام بها كل من ربايعة وعبيد(2015) إلى الكشفعنأهمالمعوقاتالتيتحدمنتطبيقإدارةالجودةالشاملةفيمؤسسات التعليمالعاليفيفلسطينمنوجهةنظرأعضاءهيئةالتدريسفيالجامعةالعربية الأمريكيةعلى اعتبارأنهاأحدنماذجهذهالمؤسسات،واتبعالباحثانالمنهجالوصفيالتحليلي ليلتحقيقأهداف الدراسة،حيثصممااستبانةلجمعالبياناتمنعينةبلغ حجمها (68) عضوامنأعضاءهيئةالتدريسفيالجامعةالعربيةالأمريكية،تماختيارهم بالطريقة،العشوائيةالبسيطة،وبعدجمعالبياناتتمتحليلهاإحصائياباستخ دامالرزمةالإحصائية (SPSS)، وتوصلتالدراسةإلىأن هناكدلالةلمعوقاتتطبيقالجودةالشاملةفيالجامعاتالفلسطينيةمنوجهةنظ رأعضاءالهيئة التدريسية،وذلكفيكلالمجالاتالتيتمدراستهاوهي :الجوانبالقيادية،والجوانبالمعرفية، وإجراءاتتنظيمعملالمؤسسة،وإجراءاتالبحثالعلمي،وجوانبخدمةالم جتمع. وكشفت النتائج عن حصول معوقاتمجالإجراءات تنظيمعملالمؤسسةعلىالمرتبةالأولى،تلتهامعوقات مجالإجراءاتالبحثالعلمي فيالمرتبةالثانية،فيحينحصلتمعوقاتمجال جوانبخدمةالمجتمعالمرتبةالثالثة،أماالمرتبةالرابعةفكانتمنصيبمعوق ات مجاليالجوانبالقياديةوالجوانبالمعرفية،وأن هناكفروقدالةإحصائيابينمتوسطاتإجاباتالمبحوثينفيالمعوقاتالتيتحدمنت طبيق إدارةالجودةالشاملةفيمؤسساتالتعليمالعاليفيفلسطينوذلكتبعالمتغيرالجن سلصالح الذكور،وتبعالمتغيرالمؤهلالعلميلصالححملةدرجةالدكتوراه.فيحينتب ينعدموجود فروقفيالمعوقاتتبعالمتغيرسنواتالخبرةلعضوهيئةالتدريس.

أما دراسة محمود (2017) فهدفت إلى تحديد أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية التربية جامعة الإسكندرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس، بما يسهم في تشخيص جوانب القصور في المنظومة التعليمية بالكلية، وطرح سبل علاجها ووضع خطط إستراتيجية للتغلب عليها، وتطبيق الجودة الشاملة، بالإضافة إلى قياس أثر متغيرات (الجنس- الدرجة العلمية- التخصص) على آراء أعضاء هيئة التدريس حول معوقات تطبيق الجودة الشاملة في مجالات: (التدريس والتعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، والإدارة الجامعية، والجوانب الشخصية لأعضاء هيئة التدريس). وأجريت الدراسة على عينة مكونة من (100) عضو من أعضاء هيئة التدريس، وجاءت معوقات الإدارة الجامعية في المرتبة الأولى، تلتها معوقات التدريس والتعليم في المرتبة الثانية، واحتلت معوقات البحث العلمي المرتبة الثالثة، وتحصلت معوقات خدمة المجتمع على المرتبة الرابعة، وجاءت المعوقات المرتبطة بالجانب الشخصي لعضو هيئة التدريس في المرتبة الخامسة والأخيرة. وأوضحت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس في عينة الدراسة تجاه معوقات تطبيق معايير الجودة في كلية التربية بجامعة الإسكندرية تعزى لمتغيرات (الجنس، أو الدرجة العلمية، أو التخصص).

وهدفتدراسةالفار(2019) إلىالتعرفعلىمعوقاتتطبيقنظامإدارةالجودةالشاملةمنوجهة نظرعينةمنأعضاءهيئةالتدريسوالموظفينبكليةالآدابجامعةالزاوية، كماهدفت إلىالتعرفعلىأهمالسبللتغلبعلىتلكالمعوقات،واتبعالباحثالمنهجالوصفي التحليليللوصولإلىتحقيقأهدافبحثه،واستخدمالاستبيانكأداةلجمعالمعلو مات، وتكونتعينةالبحثمن (56) عضواًمنأعضاءهيئةالتدريسمثلوانسبة 18 % من مجتمعالدراسةالأصلي،والبالغ (310) عضواًهيئةتدريس،وعدد (11)موظفاًمثلوا نسبة 22 % منمجتمعالدراسةالبالغ (49) موظفاًوكانتالعينةمتجانسةمنالذكور والإناث،وأظهرتالنتائجأنأهممعوقاتتطبيقنظامإدارةالجودةوالتيتواجه أعضاء هيئةالتدريستمثلتفيالمعوقاتالماليةوالمادية،يليهاالمعوقاتالقيادية،ثمالمعوقات البشرية،أماالمعوقاتالتنظيميةجاءتفيالمرتبةالرابعة،كماأظهرتالنتائج أنأهم عواملنجاحتطبيقنظامإدارةالجودةتتمثلفيحلالمشكلاتالماليةوالمادية،يليهاحل المشكلاتالقيادية،ثمحلمشكلةالمعوقاتالبشرية،أماحلمشكلةالمعوقاتالتنظيمية جاءتفيالمرتبةالرابعة،كمابينتالدراسةوجودفروقدالةإحصائيالدىعينة الدراسةحسبمتغيرالنوعومتغيرالوظيفةوسنواتالخبرة.

فضلاً عن ذلك هدفت دراسة لعقاق (2019)، إلى معرفة معوقاتتطبيقإدارةالجودةالشاملةفي مؤسساتالتعليمالعالي يتمثلالهدفالعاملللبحثفيمعرفة "معوقاتتطبيقإدارةالجودةالشاملةفيمؤسساتالتعليم العاليمنوجهةنظرأعضاءهيئةالتدريسفيكليةاقتصادبجامعةالمسيلة، وفقاً لمتغيرات سنوات الخبرة والمنصب الوظيفي والدرجة العلمية، والنوع،حيثاعتمدتالباحثةعلى الاستبيانالمكونمنخمسةأبعادتتمثلفيمعوقاتالجانبالتنظيميوالإداريوالب شريوالماليوالمادي .كماتماستخدامحزمةالبرامجالإحصائية SPSSلتحليلالبياناتوعرضالنتائج.

حيثأظهرتنتائجالدراسةأنهناكمعوقاتتحدمنعمليةتطبيقإدارةالجودةالشا

ملةفي مؤسساتالتعليمالعالي. وجاءت المعوقات المالية في المرتبة الأولى المجال ثم المعوقات البشرية، وفي المرتبة الثالثة المعوقات التنظيمية، وكانت في المرتبة الرابعة المعوقات الإدارية، واحتلت المعوقات المادية المرتبة الخامسة والأخير.

المنهجية

نظرا لأن الباحثتين تسعيان إلى معرفة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة بنغازي، من وجهة نظر الموظفين والموظفات.من خلال الدراسة الميدانية، فقد أُعدّ لهذا الغرض نموذج استبانة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لمثل هذه الدراسات، فالمنهج الوصفي التحليلي هو الذي يهتم بوصف الظاهرة كما هي في الواقع، ومن ثم تحليلها وتفسيرها وربطها بالظواهر الأخرى

مجتمع الدراسة وعينتها:

اشتملت الدراسة الحالية على جميع الموظفين والموظفات في كلية الآداب بجامعة بنغازي خلال العام الدراسي 2019- 2020م، والبالغ عددهم (122) موظفاً وموظفة، واختير منهم عينة عشوائية طبقية نسبية بلغ حجمها (60) موظفاً وموظفة، ويشكل هذا العدد نسبة (49%) من مجتمع الدراسة.

خصائص عينة الدراسة:

يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة من خلال متغيرات الدراسة؛ والمتمثلة في النوع، والتخصص، وسنوات الخبرة، وذلك كما موضح في جدول التالي:

جدول رقم (1)
توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة (النوع، والتخصص، وسنوات الخبرة)

المتغيرات		العدد	النسبة
النوع	ذكر	22	%36.7
	أنثى	38	%63.3
المجموع		60	%100
المؤهل العلمي	متوسط	9	%15
	عالي	51	%85
المجموع		60	%100
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	9	%15
	من 5- 10 سنوات	25	%41.7
	أكثر من 10 سنوات	26	%43.3
المجموع		60	%100

يبين الجدول السابق توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة وأولها النوع حيث أن أغلب عينة الدراسة كانت من الإناث وبنسبة (63.3%)، أما بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي فكانت أكثر العينة من المؤهل العلمي العالي حيث بلغت النسبة (85%)، وكانت أغلب عينة الدراسة تتراوح ما بين سنوات خبرة (أكثر من 10 سنوات) بنسبة (43.3%).

أداة الدراسة:

لجمع بيانات الدراسة استخدمت أداة لقياس معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة بنغازي، حيث تم تحكيم أداة الدراسة من قبل أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في هذا المجال، وبعد التحكيم تكونت الأداة من (25) فقرة، ووضعت أمام كل فقرة بدائل الإجابة (موافق جدا، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق أبدا)، وتم التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، كما أجري التحقق من ثباتها باستخدام طريقة الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل الفا كرومباخ (86%) والمعاملات لها دلالة عند مستوى دلاله $\alpha = 0.05$

عرض النتائج

يمكن عرض نتائج الدراسة والتعليق عليها، وفقاً لتساؤلاتها، وذلك على النحو التالي:

التساؤل الأول: ما معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة بنغازي، من وجهة نظر الموظفين والموظفات؟

لمعرفة ذلك استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة لمجالات المقياس، وذلك كما هو موضح بالجدول التالي

جدول (3)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل مجال وفق الترتيب لكل مجال

المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
نظم المعلومات الإدارية	6.9667	1.99122	الأول
ثقافة الجودة الإدارية	6.6000	1.73889	الثاني
نظام الحوافز والمكافآت	5.9333	2.04083	الثالث
المشاركة في اتخاذ القرار	5.9000	1.91957	الرابع

ويلاحظ من الجدول أن مجال نظم المعلومات الإدارية تبوأت الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدره (6.9667) وانحراف معياري قدره (1.99122)، ويليه مجال ثقافة الجودة الإدارية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (6.6000) وانحراف معياري قدره (1.73889)،أما مجال نظام الحوافز والمكافآت فقد كانت بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ قيمته (5.9333) وبانحراف معياري قيمته (2.04083)، في حين احتل مجال المشاركة في اتخاذ القرار المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي قيمته (5.9000) وبانحراف معياري (1.91957).

إن هذه النتيجة تصف المستوى العالي لبعد نظم المعلومات الإدارية التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات الآداب بجامعة بنغازي، والتي يشعر بها ويعانى منها الموظفون والموظفات في كلية الآداب بجامعة بنغازي، وقد ظهر ذلك في تبوء مجال نظم المعلومات الإدارية الترتيب الأول ووقوعه قي المستوى المرتفع، وقد يرجع ذلك إلى ضعف دعم وتشجيع إدارة الجامعة إداريا لتطبيق الجودة، أو قصور

في آليات التطبيق الفعلي للجودة الشاملة في الكلية، أو بسبب ضعف الاستقرار الإداري في الكلية بسبب التغيير الإداري الدائم بالكلية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أبو عامر (2008) حيث كان مجال نظم المعلومات في المرتبة الأولى، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة لعقاق (2019) حيث تمثلت أهم المعوقات في المجال الماليثم المجال البشري، وفي الترتيب الثالث المجال التنظيمي وجاء المجال الإداري في المرتبة الرابعة، واحتل المجال المادي الترتيب الخامس والأخير.

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة بنغازي من وجهة نظر الموظفين والموظفات تعزى إلى متغيرات الدراسة (النوع، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)؟

أولاً النوع: لتحديد دلالة الفروق الإحصائية في تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى عينة الدراسة، والتي يمكن أن تعزى لمتغير النوع، استُخدم الاختبار التائي (t-test)، وذلك كما هو موضح بالجدول.

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة وقيمة (T) لتحديد الفروق

التي يمكن أن تعزى لمتغير النوع

النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T(*)	الدالة الإحصائية
ذكر	22	6.1364	1.78073	58	.073	.446
أنثى	38	6.1053	1.46655			
المجموع	60	---	---	---	---	---

(*) قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

يتضح من الجدول (4) أن المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة من الذكور قد بلغ (6.1364) بانحراف معياري قدره (1.78073)، في حين بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة من الإناث (6.1053) بانحراف معياري قدره (1.46655)، وباختبار دلالـــة الفروق بين المتوسطين بلغت القيمـــة التائية (.073) وهي قيمة غير دالـــة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 =α. وتظهر هذه النتيجة أن لا فرق بين الذكور والإناث في تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة بنغازي، وقد يعزى ذلك إلى أن الموظفين والموظفات بكلية الآداب بجامعة بنغازي رغم اختلاف نوعهم (ذكور، إناث) يتعرضون للمعوقات نفسها سواء كانت في نظم المعلومات الإدارية أو كانت متعلقة بثقافة الجودة الإدارية أو في نظام الحوافز والمكافآت، وفي المشاركة في اتخاذ القرار ويخضعون لتعليمات واحدة مركزية، مما قد يشير إلى أن متغير النوع ليس من المتغيرات المؤثرة في تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب جامعة بنغازي لدى الموظفين والموظفات، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة راضي (2006) والتي أكدت على وجود فروق تعزى لمتغير النوع.

ثانياً المؤهل العلمي:

لتحديد دلالة الفروق الإحصائية في تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى عينة الدراسة، والتي يمكن أن تعزى لمتغير المؤهل العلمي، استُخدم الاختبار التائي (t-test)، وذلك كما هو موضح بالجدول (5).

جدول (5)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات عينة الدراسة والقيمة التائية لاختبار دلالة الفروق بين المتوسطين

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T(*)	الدالة الإحصائية
متوسط	9	5.0000	2.23607	58	-2.400	.002
عالي	51	6.3137	1.36367			
المجموع	60	---	---	---	---	---

(*) قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

يتضح من الجدول (5) أن المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة من ذوي المؤهل العلمي المتوسط قد بلغ (5.0000) بانحراف معياري قدره (2.23607) في حين بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة من ذوي المؤهل العلمي العالي (6.3137)، وبانحراف معياري قدره(1.36367)، وباختبار دلالـــة الفروق بين المتوسطين بلغت القيمـــة التائية (-2.400)، وهي قيمة دالـــة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 =α.، وتظهر هذه النتيجة وجود فروق في تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى الموظفين والموظفات في كلية الآداب بجامعة بنغازي حسب استجابات عينة الدراسة، ومن خلال المتوسطات نلاحظ أن وجود الفروق كانت لصالح ذوي المؤهل العالي، وقد ترجع هذه النتيجة إلى أن هذه الشريحة مستواهم العلمي قد زاد من مستوى الوعي والإدراك لديهم بما يجب أن يكون عليه واقع الجودة وخدماتها ومعوقات تطبيقها المختلفة في كل الجوانب في الجامعة. كما أنهم أكثر معاناة مع واقع عملهم في الجامعة مع قلة الإمكانيات لأبسط المتطلبات التي تحتاجها طبيعة عملهم اليومي وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أبو عامر (2008) ودراسة العبيان (2003)، حيث كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ثالثاً: سنوات الخبرة: لاختبار دلالة الفروق الإحصائية في تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى الموظفين والموظفات في كلية الآداب بجامعة بنغازي، والتي يمكن أن تعزى لمتغير سنوات الخبرة، استُخدم تحليل التباين الأحادي (One- Way ANOVA)، وذلك كما هو مُبين بالجدول (6):

جدول (6) نتائج اختبار تحليل التباين (ANOVA)

المؤشر	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط التباين	درجة الحرية	قيمة F(*)	الدالة الإحصائية
معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	بين مجموعات	7.016	3.508	2	1.437	.246
	داخل مجموعات	139.167	2.442	57		
	الكلي	146.183	---	59	---	---

(*) قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

يتضح من الجدول (6) وبناء على اختبار الدلالة (.246) لمعرفة الفروق المعنوية، حيث تبين أن القيمة الاحتمالية أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، عليه يمكن القول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء المبحوثين حول تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة بنغازي تعزى لمتغير سنوات الخبرة من وجهة نظر الموظفين والموظفات فيها، وقد يعزى ذلك إلى أن المعوقات التي تواجه الموظفين بالكلية واحدة سواء كانت في صورة عدم مشاركة في اتخاذ القرارات أو ضعف الحوافز وعدم تفعيل المكافآت بشكل سليم، ولربما يكون نتيجة إلى أنه لا توجد مميزات للتقادم الوظيفي وبالتالي لم تظهر أية فروق لصالح سنوات الخبرة، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة العضاضي (2012)، ودراسة العبيان (2003) والتي أظهرت وجود فروق تعزى لمتغير الخبرة.

الخلاصة

1. جاءت معوقات مجال نظم المعلومات الإدارية في المرتبة الأولى، ثم تلاه مجال ثقافة الجودة الإدارية في المرتبة الثانية، في حين جاء نظام الحوافز والمكافآت بالمرتبة الثالثة، أما معوقات مجال المشاركة في اتخاذ القرار فكان في المرتبة الرابعة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أبو عامر (2008) حيث كان مجال نظم المعلومات في المرتبة الأولى، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة لعقاق (2019) حيث تمثلت أهم المعوقات في المجال الماليثم المجال البشري، وفي الترتيب الثالث المجال التنظيمي وجاء المجال الإداري في المرتبة الرابعة، واحتل المجال المادي الترتيب الخامس والأخير.
2. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة بنغازي من وجهة نظر الموظفين والموظفات تعزى لمتغير النوع، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة راضي (2006) والتي أكدت على وجود فروق تعزى لمتغير النوع.
3. وجود فروق ذاتدلالة إحصائية في تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة بنغازي من وجهة نظر الموظفين والموظفات تعزى لمتغير المؤهل العلمي، أن وجود الفروق كانت لصالح ذوي المؤهل العالي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أبو عامر (2008) ودراسة العبيان (2003)، حيث كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المراجع:

- إبراهيم سامح عبد المطلب (2003): تطوير إدارة المدرسة الثانوية العامة بمصر في ضوء إدارة الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة المنوفية، المنوفية، مصر.

- النجار، صباح،جواد، مهاكامل .(2014). عقباتتطبيقإدارةالجودةالشاملةفيالتعليمالجامعي، مجلةكليةالتراثالجامعة،العددالرابععشر.21-48.

- بدر خان سوسن، والشوا هلا (2013): المعوقات التي تعترض تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مجلد6، العدد13، 65-76.

- حمود حضير كاظم (2000): إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة، عمان، الأردن.

- ربايعة،سائد، وعبيد،شاهر.(2015). معوقاتتطبيقإدارةالجودةالشاملةفيالجامعاتالفلسطينية، مجلةالبحثالعلميفيالتربية،(16)، 325-307.

-محمود، خالد صلاح حنفى.(2017). معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية التربية جامعة الإسكندرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مجلة العلوم النفسية والتربوية، 3(3)، 75-51.

- الفار، خالدالمختار.(2019).معوقاتتطبيقنظامإدارةالجودةالشاملةوسبلالتغلبعليها ،مجلةكليةالآداب،(27)،الجزءالثاني، 1-34.

-العباديهاشم الطائي،يوسفالأسديأفنان (2008): إدارةالتعليمالجامعي:مفهومحديثفيالفكرالإداريالمعاصر، دارالوراقللنشر،عمان،الأردن.

-العضاضيسعيدبنعلي (2012): معوقاتتطبيقTQM فيمؤسساتالتعليمالعالي،مجلةالعربيةلضمانجودةالتعليمالعالي، مجلد5، العدد9، ص ص66-99.

ربايعة سائد،عبيد شاهر (2015): معوقاتتطبيقإدارةالجودةالشاملةفيالجامعاتالفلسطينية - دراسةحالةالجامعةالعربيةالأمريكية، مجلةالبحثالعلميفيالتربية، مجلد6، ص ص307- 324.

-سنة رقاد صليحة (2014): تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي آفاقه ومعوقاته، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة سطيف، سطيف، الجزائر.

-عشيبة فتحي (1998): الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري، دراسة تحليلية، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي المصاحب للدورة 33 لمجلس إتحاد الجامعات العربية، بيروت، لبنان.

-فوزي محمود أحمد(2010): إدارة التعليم والجودة الشاملة، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

-لعقاقخديجة (2019): معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف – المسيلة، الجزائر.

مجلةكليةالآداب،(27)،الجزءالثاني، 1-34.

-محفوظأحمد جودة (2006): إدارةالجودةالشاملةمفاهيموتطبيقات،الطبعة الثانية، داروائللنشر، عمانالأردن.