

# دراسة مفهوم الجودة لدى طلاب الجامعة

د. سليمان محمد قليوان

كلية الهندسة – جامعة مصراته - ليبيا

قسم الهندسة الصناعية

Soliman.gliwan@eng.misuratau.edu.ly

## 3. فرضية البحث

للإجابة على التساؤل الخاص بمشكلة البحث، فقد تمت صياغة الفرضيات التالية:

$H^0$  الفرضية الصفرية أو فرض العدم لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفاهيم الجودة لدى طلاب الجامعة وبين متوسط المجتمع لمستوى مفهوم الجودة الذي يتطلبه تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة عند مستوى المعنوية (0.05) أي (متوسط العينة يساوي متوسط المجتمع  $U=1U$ ).

$H1$  الفرضية البديلة توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفاهيم الجودة لدى طلاب الجامعة وبين متوسط المجتمع لمستوى وعي الجودة الذي يتطلبه تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة عند مستوى المعنوية (0.05) أي (متوسط العينة أكبر من أو يساوي متوسط المجتمع  $U \leq 1U$ ).

## 4. أهداف البحث

- 1\_ معرفة مدى وعي وادراك الطلاب في كليات جامعة مصراتة بمفاهيم الجودة.
- 2\_ عرض تعريفات مختلفة لمفاهيم الجودة وتقييم اختيار الطلاب لأهمها من وجهة نظرهم.
- 3\_ تقييم متلقي الخدمة وهم الطلاب لمفهوم الجودة والتي في اغلب الأبحاث تتم على مقدمي الخدمة وهم أعضاء هيئة التدريس والعاملين بالمؤسسة التعليمية.
- 4\_ عرض ملخص لواقع مفاهيم الجودة والطموح الذي نسعى إليه.

## 5. أهمية البحث

- 1\_ الاهتمام بنشر مفاهيم الجودة مطلب أساسي للتطور السريع في كافة جوانب خدمات الجامعة.
- 2\_ نشر الجودة بين طلبة مختلف الكليات من أجل الوصول إلى مستوى عالي من الخرجين.
- 3\_ التعريف بأن الجودة لها عدة مفاهيم ولا تقتصر على مفهوم واحد فقط.

## 6. المنهجية العلمية للبحث

لدراسة وعي الطلاب بمفاهيم الجودة لدى طلاب الجامعة تم إعداد استبانة وعرضها على محكمين ثم توزيعها على طلاب أحد الكليات ومن ثم جمعها واعتماد مقاييس النزعة المركزية واختبار تي لاختبار الفروض في تحليلها.

في تحليلها.

المجتمع: طلبة جامعة مصراتة دراسة عن طلبة أحد الكليات بجامعة مصراتة في السنوات النهائية.

العينة: في إطار السعي لتحديد عينة الدراسة تم اختيار الطلبة الذين يدرسون في الفصول الأخيرة لخبرتهم في تقييم الأوضاع السابقة والحالية لأي تطوير أو تغيير في جودة الخدمات المقدمة لهم وقد تم اختيار العينة العشوائية الطبقة المحددة وهي طلبة الفصول النهائية من كل قسم من أقسام الكلية وقد كانت أعدادهم في حدود المنتين طالب وطالبة المتوقع تخرجهم في كل الأقسام.

## 1. المقدمة

إن نشر مفهوم الجودة مطلب أساسي لتقدم أي مؤسسة خدمية لذلك فإن أي مؤسسة لا بد لها من الإيمان بمبدأ إشراك كل من له صلة بالمؤسسة عند وضع سياساتها، وأن تؤمن كذلك بضرورة العمل على التطوير وإرضاء من تقدم لهم الخدمة، إن المختصين في علم الاجتماع والتربية يؤكدون بأن ثقافة المجتمع كغيرها من الأمور، يمكن تعديلها وتحسينها إذا اتبعت الوسائل السلمية والآليات الفعالة واستغرقت زمنها المناسب، وبالتالي فإن كلمة الإتقان يمكن زرعها وترسيخها في المجتمع، خاصة مع وجود الأرضية المناسبة للجهود المبذولة والصفات الجينية القابلة لذلك وفي هذه الدراسة تم التطرق لمفاهيم الجودة وتوضيح مدى وعي طلبة أحد الكليات بمفاهيم الجودة ومبادئها ومدى تأثير ذلك على تحسين مداركهم حول متطلبات العملية التعليمية .

## 2. مشكلة البحث

لأن التعليم مرتبط بكافة المجالات الأخرى خدمية كانت أم إنتاجية فكما كان التعليم خاليا من الضعف وكان ذو جودة عالية كلما ساهم ذلك في إنجاح المجالات الأخرى، وعلى ذلك فإن مشكلة البحث تتحدد في الإجابة على التساؤل الآتي:

- 1- هل يوجد وعي وادراك عند طلاب كليات جامعة مصراتة بمفاهيم الجودة؟

استلمت الورقة بالكامل في 28 يونيو 2021 وروجعت في 28 أغسطس 2021 وقبلت للنشر في 5 سبتمبر 2021،

ونشرت ومتاحة على الشبكة العنكبوتية في 15 سبتمبر 2021.

فانه سيرضي بما يقدم له من خدمة حتى وان كانت دون المستوى المطلوب كما في وقتنا الحالي.

## 7. الدراسات السابقة

- في دراسة أجراها دوتن أديبانجو و دينيس كيهو (1998) - بعنوان تقييم مشكلات الجودة في شركات المملكة المتحدة- استهدف 630 مؤسسة صناعية قسم الدراسة إلى عينتين الأولى المؤسسات الملتزمة بالجودة الشاملة والثانية المؤسسات غير الملتزمة بالجودة الشاملة حيث تم إرسال الاستبيانات عبر البريد وإجراء بعض المقابلات المنظمة وتوصلت الدراسة إلى إن الشركات التي تطبق الجودة الشاملة شهدت تطوراً أكبر من ذلك الذي شهدته الشركات التي لا تطبق الجودة الشاملة وخاصة في بعدى العمل ضمن فريق ، والتركيز على الزبائن، كما كشفت الدراسة إن الإدارة المتوسطة مسئولة عن مقاومة تغيير نمط الإدارة في 48% من الشركات التي تمت عليها الدراسة حيث كانت مشكلة شعور المديرين في هذه الإدارات بالتهديد جراء هذه التغيرات أكبر عائق في نشر مفاهيم الجودة، كما إن التدريب، واستخدام الفرق، وظروف العمل، واهتمام موظفو الشركات بزبائنهم الخارجيين والداخليين كان أفضل في الشركات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة. [1]

- كما أجرى عبد الله بن عيسى (2003) دراسة تناول فيها تقدير درجة إمكانية تطبيق بعض مفاهيم الجودة الشاملة في كليات التربية في سلطنة عمان، وهدفت هذه الدراسة إلى إلقاء المزيد من الإيضاح حول مفاهيم إدارة الجودة وتحديد أهم المحاور التي تركز عليها، وتقييم فرص تطبيقها في كليات التربية في السلطنة. ولتحقيق تلك الأهداف تم استخدام استبانة شملت الإداريين وأعضاء هيئة التدريس في هذه الكليات، موزعة على سبعة مجالات للجودة الشاملة، وقد توصلت الدراسة إلى جملة توصيات منها تأسيس ثقافة للجودة داخل كليات التربية تركز على مجموعة من القيم يتم الالتزام بها لتحقيق الأداء المستمر، وكذلك يتعين على كليات التربية البدء منذ الآن في إعداد بنيتها الداخلية والتنظيمية وإحداث التطويرات اللازمة للتقدم للحصول على إحدى شهادات الجودة العالمية في هذا المجال. [2]

- كما أجرت فاكولا ونايكولو (Fakola & Nikolaou2005) دراسة بعنوان الاتجاهات نحو التغيير التنظيمي وقد هدفت الدراسة إلى معرفة اتجاهات العاملين نحو التغيير التنظيمي وعلاقتها بالضغط المهني والالتزام التنظيمي، وقد شملت الدراسة 292 موظفاً، وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباط سلبية بين الضغوط المهنية والاتجاه نحو التغيير التنظيمي، فالخلاص من الصراعات وبناء علاقات عمل تعاوني ونظام اتصالات فعال تعمل جميعها على تعزيز تشكيل الاتجاهات الإيجابية نحو التغيير وبالتالي نجاح عملية التغيير. [3]

- كما اجري المساعدة وأخرون (2011) دراسة بعنوان - اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزرقاء نحو تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة حيث توصلت الدراسة إلى إن هناك اتجاه إيجابي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزرقاء نحو نشر مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، واختبرت الدراسة تلك الفرضية حيث تم حساب المتوسط الحسابي للإجابة على فقرات هذا المحور، وقد بلغ (4)، وهو يمثل درجة قوية من الاتجاه الإيجابي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة نحو نشر مفاهيم الجودة الشاملة في الجامعة، مما يعني قبول الفرضية. [4]

- دراسة شكشك (Shokshok-2014) حول مقترح تصوري لبناء أبطار عام لمفاهيم الجودة للشركات الصناعية في ليبيا- بحيث اقتراح تصميم أبطار عمل قسمه إلى قسمين : البيئة الخارجية ولها علاقة بالمؤسسات التعليمية والحكومية ورجال الأعمال والصناعة والهيئات الاستشارية ومراكز التدريب الفنية حيث إن هذه المؤسسات تتأثر بالثقافة العامة للدولة وتوجهاتها، وجعل في قلب الإطار نتائج تطبيق ثقافة الجودة والتي اعتبارها بيئة داخلية للمؤسسة والتي من أهمها القيادة العليا، والتخطيط الاستراتيجي للجودة، والتركيز على متطلبات الزبائن والسوق، وتحليل القياسات وإدارة المعرفة مع التركيز العميق على القوى العاملة، وتنظيم العمليات من أجل نجاح الممارسات الجيدة لمفاهيم الجودة، وكل هذه العوامل الداخلية والتي يعتبرها الباحث عوامل ناعمة تتأثر بمدى حكمة، والتزام الإدارة العليا نحو نشر ثقافة التغيير من أجل نشر مفاهيم الجودة. [5]

من خلال العرض السابقة لبعض الدراسات التي أجريت في مختلف الدول نلاحظ إن أغلبها تشير إلى قياس نشر مفاهيم الجودة بين العاملين وأهميتها في نجاح تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، أما هذه الدراسة فهي تركز على متلقي الخدمة وهو الطالب فإذا كان مستوى الوعي بمفاهيم الجودة عالي فإنه دائماً يسعى إلى الأفضل أما إذا كانت مفاهيمه عن الجودة بسيطة

## 9. بناء وتطوير مفاهيم الجودة

ظهر هذا المفهوم في العصر الحديث لشدة المنافسة العالمية واكتساح الصناعة اليابانية كل أسواق البلدان الصناعية، والنامية حيث استخدمت أساليب متطورة في مجال تحسين الجودة والتعامل مع الزبائن والموردين وتفضيل أساليب تأكيد الجودة ليصبح أسلوباً راقياً استراتيجياً على الجودة الاستراتيجية بلا حظ أن إدارة الجودة الشاملة أكثر عمقا وشمولية من إدارة الجودة الاستراتيجية.

إن مفاهيم الجودة هي القيم والمعتقدات والاتجاهات التي تغرسها الإدارة العليا في نفوس العاملين بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم لتقرز السلوكيات المنسجمة، مع تأكيد الجودة المؤدية لرضا المستفيدين بالخدمة التربوية ويعتبر (ديمينج) رائد فكرة الجودة الشاملة حيث وضع نقاط لتوضيح ما يلزم لتطوير مفاهيم الجودة وهو ما يطلق عليه بجوهر الجودة وهي:

1. إيجاد التناسق بين الأهداف.
  2. تقليل الحاجة إلى التفتيش.
  3. إنجاز الأعمال بطرق جديدة لبناء فلسفة الجودة الشاملة.
  4. التخلص من الخوف وإزالة معوقات النجاح.
  5. مساعدة العاملين على النجاح وخلق ثقافة لمفاهيم الجودة.
  6. تحسين العمليات والالتزام بالمسؤوليات. [6]
- ومفاهيم الإقتان وجودة الأفعال والأقوال مطلوبة من كل الأفراد على مختلف طبقاتهم وأعمالهم، فهي تشمل الوزير في وزارته، والمدير في إدارته، والمعلم في مدرسته، والطبيب في عيادته، والمهندس في مصنعه، والموظف في وظيفته، والباحث في معمله، والطالب في مدرسته أو جامعته، والداعية والإمام في مسجده، والأم في منزلها... إلخ، كلهم شركاء في المسؤولية ومطلوب منهم الإقتان كل على حسب مهمته. [7]

## 10. عوامل نجاح نشر مفاهيم الجودة

1. تدريب العاملين والمدراء على مفاهيم الجودة وكيفية تطبيقها.
2. التمهيد لعملية التغيير عن طريق المحاضرات التي تشرح أهمية الجودة ومفهومها.
3. الاستعانة بذوي الخبرة وذلك لعملية التحسين المستمر.
4. تشكيل فريق مدرب يعمل على التطوير مما يعزز قيمة العمل الجماعي.
5. التواصل بين الإدارة والعلماء الداخليين والخارجيين لمعرفة آراءهم ومقترحاتهم وشكاويهم.
6. اقتناع الإدارة العليا بعملية التحسين وإلا ستكون العملية كلها فاشلة.

## 11. مفاهيم الجودة في التعليم

هي تغيير للقيم والمعتقدات القديمة التي لا تسمح بأجراء تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي، وهي وسيلة لنجاح كل العمليات الإدارية لتحقيق أهداف كل من سوق العمل والطلاب، أي أنها تشمل جميع نشاطات ووظائف المؤسسة التعليمية ليس فقط في إنتاج الخدمة وإنما أيضاً في توصيلها، الأمر الذي ينطوي حتماً على تحقيق رضا الطلاب وزيادة ثقافتهم، وتحسين مركز المؤسسة التعليمية محلياً وعالمياً.

### أسباب نشر مفاهيم الجودة في التعليم

- 1\_ تغيير النمط الإداري إلى الإدارة الأكثر قوة.
- 2\_ خلق الاتصال الفعال على المستويين الأفقي والعمودي.
- 3\_ تحسين مخرجات العملية التربوية.
- 4\_ ضرورة إجراء التحسينات في العملية التربوية بطريقة منظمة من خلال تحليل البيانات باستمرار.
- 5\_ إن الطالب هدف ومحور العملية التربوية لذلك يجب إرضائه كزبون أساسي في العملية التربوية.
- 6\_ إن غالبية الدول النامية أخذت باستراتيجية الكم لاستيعاب تدفق الأطفال من السكان إلى الجهاز التعليمي، وهذه الاستراتيجية كانت على حساب نوعية العملية التربوية.

### فوائد نشر مفاهيم الجودة في التعليم

إن الاهتمام بنشر الجودة في التعليم يؤدي إلى الكثير من الفوائد التي تعود على الطلاب والمجتمع وأهمها: -

حيث تم توزيع عشرون استبانة على مجموعة من طلبة السنوات النهائية ثم إعادة التوزيع بعد أسبوع على نفس المجموعة لدراسة مدى ثبات إجاباتهم وتم الحصول على سبع عشرة استبانة وكانت نتائج المقارنة وحساب معامل بيرسون للارتباط كما في الجدول رقم 2.

جدول (2) توزيع الاستبانة المرة الأولى والثانية

التوزيعات	معامل الارتباط بيرسون	المتوسط الحسابي	معامل التباين	الانحراف المعياري
الأولى	0.869	2.159	40.93	0.884
الثانية	0.869	2.238	39.08	0.875

بالنظر إلى معامل التباين في التوزيع الأول وفي التوزيع الثاني نجد أنهما متقاربان (39.08-40.93) يدل على تحقيق الثبات للاستبانة.

### 13. أساليب المعالجة الإحصائية وتحليل البيانات

بعد الإجابة على تساؤلات الدراسة فقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانات باستخدام برنامج (MINITAB)، وقد استخدمت الأساليب الإحصائية التالية للإجابة عن تساؤل البحث:-

التوزيع التكراري والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وكذلك اختبار تي للعينات الواحدة للتأكد من اختبار الفروض الخاصة بتساؤل الدراسة لوصف اتجاهات عبارات المحاور الرئيسية في موضوع البحث، ويستخدم هذا الاختبار لفحص فرضية تتعلق بالوسط الحسابي، ويجب تحقق الشرطين التاليين:

1. يجب أن يتبع توزيع المتغير التوزيع الطبيعي، ويستعاض عن هذا الشرط بزيادة حجم العينة إلى أكثر من 30 مفردة، حيث كان عدد الاستبانات التي تم توزيعها 200 استبانة تم تجميع 175 استبانة، والصالح منها للبحث إي المكتمل البيانات كان عدد 166 استبانة.

2. يجب أن تكون العينة عشوائية أي لا تعتمد مفرداتها على بعضها البعض.

3. ولتحديد بداية منطقة "نعم" و"أحياناً" و"لا" في مقياس (ليكرت) الثلاثي تم عمل ما يلي:

4. تم حساب المدى وذلك بطرح أصغر قيمة من أعلى قيمة في المقياس كما يلي:  $(2-3=1)$ .

5. تم قسمة المدى (2) على عدد خلايا المقياس (3)، والهدف من ذلك تحديد الطول الفعلي لكل خلية، وكانت  $(0.6=3÷2)$ .

6. نظراً لأن المقياس لا يبدأ من الصفر بل من العدد (1) فإن نهاية الخلية الأولى تكون  $(1.6=1+0.6)$ ، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة (1) والقيمة (1.6) يعتبر ضمن الخلية الأولى (لا).

7. تكون بداية الخلية الثانية في مقياس (ليكرت) أكبر من (1.6) ونهايتها تكون  $(2.3=0.6+1.7)$ ، ولهذا نعتبر أن أي وسط حسابي يبدأ من (1.7) وأقل من أو يساوي (2.3) على أنه من ضمن الخلية الثانية "أحياناً"

8. عند إضافة (0.6) أخرى للعدد (2.4) نحصل على نهاية الخلية الثالثة لتصبح بداية الخلية أكبر من (2.3)

9. ونهايتها أقل من أو تساوي (3) وبالتالي فإن أي وسط حسابي تقع قيمته بين هاتين القيمتين يعتبر ضمن الخلية الثالثة "نعم". [11]

### 14. عرض نتائج التحليل الإحصائي لمحور مفاهيم الجودة

في الجدول (3) عرض لملخص حسابات المتوسط والانحراف المعياري لفقرات مفاهيم الجودة ومرتبطة حسب ارتفاع المتوسط الحسابي لكل فقرة.

- 1\_ تحسين العملية التربوية ومخرجاتها بصورة مستمرة.
- 2\_ ضبط وتطوير النظام الإداري في المؤسسة التعليمية نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.
- 3\_ الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمانية، العقلية، الاجتماعية، النفسية، الروحية.
- 4\_ الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع.
- 5\_ توفير البيئة المناسبة التي تخدم الطلاب.
- 6\_ تقليل إجراءات العمل الروتينية، واختصارها من حيث الوقت والتكلفة.
- 7\_ تقديم الخدمات بما يشجع حاجات المستفيد الداخلي والخارجي.
- 8\_ ضبط شكاوي ومشكلات الطلاب، وأولياء أمورهم ووضع الحلول المناسبة لها. [8]

تطور مفهوم الجودة من الواقع إلى الطموح

تغيير ثقافة المؤسسة يعتبر من المهام المعقدة جدا والتي تتطلب تعهدات كثيرة وأيضا كثير من الصبر والوقت والرغبة في النجاح للتحويل من الواقع الحالي إلى الطموح نلخص ذلك في الجدول رقم (1) كما يلي:-

جدول 1. الواقع والطموح لنشر مفاهيم الجودة (من تجميع الباحث)

من الواقع الحالي	إلى الطموح المتوقع
الغموض والتحكم واستخدام المصادر السرية للمعلومات	الاتصال المفتوح ومعلومات مبنية على الحقائق
مراقبة العاملين وتصيد الأخطاء	تفويض السلطات ومشاركة العاملين في منع حدوث الأخطاء
الفحص وحل المشاكل حال وقوعها	منع حدوث المشاكل من البداية وفي كل خطوة
التركيز الداخلي على القوانين واللوائح	التركيز الخارجي على رغبات ومتطلبات الزبائن
التركيز على التكلفة والأرباح	التركيز على جودة الأداء والمطابقة للمواصفات
السعي للاستقرار	التغيير المستمر سعياً للتصحيح والبقاء في السوق
العلاقات المتوترة والمعادية بين الأفراد	العلاقات التعاونية بين الأفراد والعمل كفريق
البحث عن مسبب المشكلة واللوم والعتاب	التعاون مع من حدثت منه المشكلة وحلها من جذورها
الهدف هو الربح دائما	الهدف هو إرضاء الزبائن دوما
القرارات فردية انطلاقاً من الخبرة	القرارات جماعية انطلاقاً من المعلومات الموثقة والراجعة
العمل الفردي	العمل الجماعي وبروح الفريق
التحسين عند الحاجة فقط	التحسين المستمر من أجل رضا الزبائن للبقاء في السوق
جمود السياسات والإجراءات	مرونة السياسات والإجراءات
حفظ البيانات فقط	تحليل البيانات من أجل اتخاذ قرارات علمية صحيحة

### 12. الإطار العملي وعرض النتائج

صدق أداة الدراسة

يعرف الصدق على انه مدى استطاعة أداة الدراسة أو إجراءات القياس، قياس ما هو مطلوب قياسه ويعني ذلك أنه إذا تمكنت أداة جمع البيانات من قياس الغرض الذي صممت من أجله، فإنها بذلك تكون صادقة. [9]

ولضمان صدق محتوى أداة جمع بيانات هذه الدراسة، فقد تم اتباع الخطوات التالية:

عرض المسودة الأولى لأداة جمع البيانات على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس من مختلف كليات الجامعة، وقد تفضلوا مشكورين بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محتويات الاستبانة وقد تم أخذ هذه الملاحظات والمقترحات بعين الاعتبار للوصول إلى المسودة الثانية.

بعد ذلك تم القيام بإجراء دراسة أولية على عينة استطلاعية مكونة من مفردات تنطبق عليهم مواصفات مفردات الدراسة حيث تم توزيع (20) استبانات واستلمت (17). وكان الهدف من هذا الإجراء هو الاطلاع على آرائهم ومقترحاتهم حول لغة ووضوح محتوى أداة الدراسة وكذلك دراسة ثبات أداة الدراسة وقد تمت الاستفادة مما ورد من ملاحظات واقتراحات، وبذلك تم التوصل للشكل النهائي لأداة الدراسة.

ثبات أداة الدراسة

المقصود بالثبات مدى اتساق نتائج الاختبار، فإذا حصلنا على درجات متقاربة عند تطبيق الاختبار نفسه على مجموعة الأفراد نفسها مرتين مختلفتين، فإننا نستدل من ذلك على أن نتائجها لهما درجة عالية من الثبات من إجراء لآخر. [10]

الجودة الذي يتطلبه تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة عند مستوى المعنوية (0.05) أي (متوسط أربعة فقرات من فقرات العينة أكبر من متوسط المجتمع)، وكذلك قيمة تي المحسوبة للفقرات الأربعة الأولى أكبر من تي الجدولية وهي 1.6448 وهذا يؤدي مبدأ رفض الفرضية الصفرية (فرض العدم) وقبول الفرض البديل الذي يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مفاهيم الجودة لدى طلاب الكلية وبين متوسط المجتمع.

جدول 4. قيمة تي لكل فقرة وقيمة مستوي المعنوية p-value

الفقرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة تي المحسوبة	قيمة بي p-value
التحسين المستمر	166	2.68	0.56	6.60	0.000
شرط كمال	166	2.6	0.69	3.75	0.000
توقعات الزبائن	166	2.57	0.66	3.47	0.000
التقدم الصناعي	166	2.54	0.66	2.75	0.003
ارتفاع السعر	166	2.20	0.74	-3.39	1.000
جمال المنظر	166	1.90	0.75	-8.45	1.000
تطبيقات في الصناعة	166	1.42	0.71	-17.62	1.000

أما بالنسبة للفقرات الثلاثة الأخيرة في فقرات مفاهيم الجودة فمتوسطها الحسابي أقل من متوسط المجتمع وقيمة تي المحسوبة أقل من تي الجدولية وقيم p-value أكبر من مستوي الشك (المعنوية) المعتمد في هذه الدراسة (0.05) فإننا نقبل فرض العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفاهيم الجودة لدى طلاب الكلية وبين متوسط المجتمع لمستوى مفاهيم الجودة الذي يتطلبه تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة عند مستوى المعنوية (0.05) وهذا يؤدي إلى الإخفاق في رفض فرض العدم. من العرض السابق يتضح إن مفاهيم الجودة لدى الطلبة ترتبط بالتحسين المستمر (وهو ما تسعى إليه جميع الشركات الخدمية والإنتاجية للبقاء في السوق) وتلبية توقعات الزبائن وشرط كمال للرقى بالمنتج التعليمي، وهذا ما يجب على القائمين على برامج إدارة الجودة أخذه في الاعتبار وتطوير الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب باستمرار وعدم الركون إلى السكون في تطوير طرق التعليم والمنهج ومحتوياته وخاصة بعد التطور الهائل في وسائل الاتصال والتقنية التي ستلغي في المستقبل وجود المدارس الكلاسيكية مع إمكانية المتابعة من البيت لكل الدروس، وكما يحدث الآن في عصر تفشي مرض الكورونا.

## 15. الاستنتاجات

مما سبق نستنتج أن:

1. هناك وعي لدى طلاب الكلية ببعض مفاهيم الجودة وكانت من وجهة نظر الطلاب أن الجودة لها علاقة بالتحسين المستمر وهذا يحفز الإدارة العليا على التطوير الدائم في برامجها التعليمية.
2. لدى الطلبة الطموح من أجل التطوير ومتابعة آخر التقنيات في مجال المعرفة.
3. يعتبر الطلبة أنفسهم زبائن للمؤسسة التعليمية ولهذا يجب على الإدارة الاهتمام بمتطلباتهم وإشباع حاجاتهم، واعتبار الجودة مهمة في التعليم وليس في الصناعة فقط.

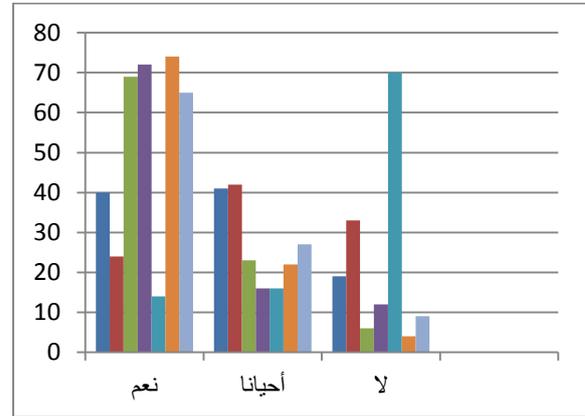
## 16. التوصيات

نوصي بالآتي:

- 1- الاهتمام بنشر مفاهيم الجودة وذلك من خلال إجراء محاضرات تثقيفية أو وضع مادة الجودة من ضمن المواد العامة في مختلف كليات الجامعة.
- 2- تطوير تقنيات التعليم باستغلال وسائل التقنية الحديثة.
- 3- نشر ثقافة التغيير إلى الأحسن وتقبل أفكار الشباب من أجل تطوير منظومة التعليم والتخلص من الأفكار التي لا تواكب العصر.

جدول 2. إحصائيات أسئلة المحور مرتبة ترتيبيا تنازليا

م	الفقرات	نعم		أحيانا		لا		الانحراف	المتوسط
		ت	%	ت	%	ت	%		
1	التحسين المستمر	112	67.5	36	21.7	8	4.8	2.68	0.56
2	شرط كمال	120	72.3	26	15.7	20	12.1	2.6	0.69
3	توقعات الزبائن	112	67.5	38	22.9	6	9.6	2.57	0.66
4	التقدم الصناعي	106	63.9	44	26.5	6	9.6	2.54	0.66
5	ارتفاع السعر	66	39.8	68	41.0	32	19.3	2.20	0.74
6	جمال المنظر	40	24.1	70	42.1	66	33.4	1.9	0.75
7	تطبيقات في الصناعة	22	13.3	26	15.7	118	71.1	1.42	0.71



شكل (1) يوضح نسب إجابات محور مفاهيم الجودة

نلاحظ في الشكل (1) والذي يتعلق بمدى وعي الطلاب بمفاهيم الجودة كما هو موضح في الجدول (3) أن هناك أسئلة تمت الإجابة عليها بـ(نعم) بنسبة عالية من إجمالي الإجابات كما هو الحال في السؤال الذي يتعلق بأن الجودة تتعلق بالتحسين المستمر (بوسط حسابي بلغ 2.68) والسؤال الذي يتعلق بأن الجودة شرط كمال للرقى بالمنتج التعليمي (الذي بلغ وسطه الحسابي 2.6) والسؤال الذي يتعلق بأن الجودة تسعى إلى تلبية توقعات الزبائن (الوسط الحسابي له قد بلغ 2.57)، وتلك الفقرات متوسطها الحسابي أعلى من المتوسط المحسوب على مقياس كرت وهو أكبر من 2.3 وهذا يؤكد أن أغلب الطلاب لديهم معرفة ودراية بمفاهيم الجودة أي مستوى مفاهيمهم عن الجودة عالي، وهناك ما تمت الإجابة عليها بـ(لا) كما هو الحال في السؤال الذي يتعلق بأن الجودة تطبق في الصناعة فقط وهذا دليل على أن الجودة ليست مرتبطة بالمنتجات الصناعية فقط وإنما يتطلب تطبيقها في المجالات الخدمية والتي من ضمنها قطاع التعليم وهناك أسئلة تمت الإجابة عليها بـ(أحيانا) كما هو الحال في السؤال الذي يتعلق بأن الجودة ترتبط بارتفاع السعر والسؤال الذي يتعلق بأن الجودة تعبر عما هو جميل المنظر.

ولاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام اختبار تي من طرف واحد حيث إن هدف البحث هو التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العينة والمجتمع باستخدام عينة واحدة، وحيث إن قيم p-value المعروض في الجدول رقم (4) أقل من مستوي المعنوية المقترح وهو 0.05 في الفقرات الأربعة الأولى والتي ارتضيناها كنسبة شك في النتائج مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية أي نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل الذي يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مفاهيم الجودة لدى طلاب الكلية وبين متوسط المجتمع لمستوى مفاهيم

## المراجع

- 1- دوتن أدبانجو" و "دينيس كيهو" تقييم مشكلات ثقافة الجودة في شركات المملكة المتحدة -المجلة الدولية لعلوم الجودة، 1998 المجلد، 3، عدد 3- ص. 275- 286 - منشورات جامعة MCB 1359- 8538.
- 2- عبد الله بن عيسى، (2003)، " تقدير درجة إمكانية تطبيق بعض مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية في سلطنة عمان"، مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة، سلطنة عمان، السنة 25، العدد 95
- 3- Vakola, Maria and Nikolaou, (2005), Attitudes Towards Organizational Change, Employee Relations Journal. Vol.27, Issue 2. pp 160-174.
- 4- ماجد عبد المهدي المساعدة وهاني سعيد عبده - اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزرقاء نحو تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة - المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي بالأردن 2011 / 5 / 10-12
- 5- Shokshok - Mostafa Ahmed -Quality Culture Framework Proposal for Libyan Industrial Companies- International Journal of Social, Education, Economics and Management Engineering Vol:8 No:7, 2014
- 6- رسالة ماجستير التوجيه والإرشاد النفسي (غير منشورة) أ. خالد عاشور مسعود 2007-2008.
- 7- [http://www.aleqt.com/2012/07/11/article\\_673553.html](http://www.aleqt.com/2012/07/11/article_673553.html)
- 8- <http://www.ejabat.google.com> 2018/10/4 ,11:24pm
- 9- عطيفه، حمدي، منهجية البحث العلمي وتطبيقاتها في الدراسات التربوية والنفسية، دار النشر للجامعات 1996 ،القاهرة.
- 10- عبيدات، دوقان، وآخرون، البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، دار أسامة للنشر والتوزيع ، 1997 الرياض
- 11- رسالة دكتوراه، سياسة القبول في الجامعات الليبية (غير منشورة) لمحمد المدني المختار 2006م .