

تقييم التحسين المستمر كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة

دراسة حالة عن إحدى كليات جامعة مصراتة

د سليمان محمد قليوان
كلية الهندسة، قسم الهندسة الصناعية
مصراتة، ليبيا

Soliman.gliwan@eng.misuratau.edu.ly

H1 الفرضية البديلة: وهي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفاهيم التطوير والتحسين المستمر للجودة لدى طلاب الكلية، وبين متوسط المجتمع لمستوى التطوير والتحسين المستمر للجودة الذي يتطلبه تطبيق أحد مبادئ إدارة الجودة الشاملة عند مستوى المعنوية (0.05) أي متوسط العينة (U_1) اصغر من متوسط المجتمع (U_0) أي أن ($U_1 < U_0$).
كما يهدف البحث إلى معرفة مدى ثقافة الطلاب في هذه الكلية بجامعة مصراتة بمفاهيم أحد أبعاد أو مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وتقييم متلقي الخدمة وهم الطلاب لمفهوم التطوير والتحسين المستمر للجودة والتي في أغلب البحوث تتم على مقدمي الخدمة، وهم أعضاء هيئة التدريس والعاملين بالمؤسسة التعليمية.

2. المنهجية العلمية

بالاستناد إلى الأهداف والبيانات المراد الحصول عليها ممن يدرسون بالكلية تم إعداد استبانة، وتوزيعها بعد تحكيمها على طلاب الكلية ومن ثم جمعها، واعتماد مقاييس النزعة المركزية، واختبار زد لاختبار الفروض في تحليلها.
المجتمع: طلبة إحدى كليات جامعة مصراتة، دراسة حالة عن الطلبة في السنوات النهائية.
العينة: في إطار السعي لتحديد عينة الدراسة تم اختيار الطلبة المنجزين أكثر من 99 وحدة دراسية، وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية محددة، وهي تمثل جميع الطلاب المواطنين في كل قسم من أقسام الكلية، وعددهم حوالي 125 طالب، ونتيجة لتفاوت أعداد المتوقع تخرجهم في كل قسم، تم الحصول على أعداد مختلفة من كل قسم، ومحصلة الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي كانت 85 استبانة.

3. الدراسات السابقة

دراسة (الهرامة، 2014) حول التحسين والتطوير في العملية التعليمية، حيث قام الباحث بالتعرف على مدى تطبيق مؤسسات التعليم العالي للتطوير والتحسين، وكذلك التعرف على المعوقات من خلال عينة من أعضاء هيئة التدريس بمجموعة من الجامعات الأردنية، وكانت نتائج الدراسة تفيد بأن تطبيق مؤسسات التعليم العالي للتطوير والتحسين المستمر في مستوى المتوسط، كذلك توجد علاقة قوية بين المعوقات التي تمنع المؤسسات التعليمية من تطبيق التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية، كذلك التقيد الحرفي بالخطة الدراسية والسياسات التعليمية من أكثر معوقات التطوير والتحسين المستمر. [2]
دراسة (قليوان، 2014)، كان الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على مدى انتشار ثقافة الجودة بين الطلبة داخل جامعة مصراتة، عن طريق أسلوب دراسة حالة على طلبة إحدى الكليات، والنتائج التي توصل إليها الباحث تشير إلى ارتباط مفهوم الجودة لديهم بالتحسين المستمر وتلبية توقعات الزبائن [3]

دراسة (مفتاح وأخريين 2015) بعنوان واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة سرت - ليبيا، كان هدف الدراسة التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية منطقة الجفرة التابعة لجامعة سرت، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك اهتماما كبيرا من قبل الكليات لتطبيق الجودة الشاملة، مع وجود ضعف في عمليات التوثيق الخاصة بالجودة في جميع

المخلص- إن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بأبعاده المختلفة في المؤسسات التعليمية، يساهم بدرجة كبيرة في نجاح تلك المؤسسات، وتحقيق ما تسعى إليه بدون إحداث هدر تربوي، كما تساهم هذه الأبعاد مجتمعة في تلبية رغبات الطلاب وأولياء الأمور وأعضاء هيئة التدريس والمجتمع، فضلا عن تحسين طرق التدريس ووسائل التقويم وتصميم مناهج تربوية تلائم عمليات التعلم، وفي هذا البحث تم استطلاع إجابات عينة من طلاب الفصول الأخيرة بإحدى كليات جامعة مصراتة حول أهم أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وهو يعد التحسين المستمر spss باستخدام الاستبانة، وكانت نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج تشير إلى عدم وصول نسبة تطبيق هذا البعد إلى المستوى المطلوب مقارنة بمتوسط المجتمع، مما يدل على أن التحسين المستمر في هذه الكلية لا يتم الاهتمام به، وذلك حسب تقييم عينة من طلاب الفصول الأخيرة بالكلية، وهذا يتطلب الاهتمام بكافة أبعاد إدارة الجودة الشاملة بدون استعجال من قبل كافة المستويات الإدارية، على اعتبار أن التعلم هو عملية مستمرة مدى الحياة.
الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة، التحسين المستمر، إدارة الجودة، التعليم العالي، رضا الطلاب.

1. مقدمة

ظهر مفهوم الجودة الشاملة من شدة المنافسة العالمية، وبعد اكتساح الصناعة اليابانية كل أسواق البلدان النامية، حيث استخدمت أساليب متطورة في مجال تحسين الجودة والتعامل مع الزبائن، والموردين، وتفضيل أساليب تأكيد الجودة ليصبح أسلوبا رقابيا استراتيجيا على الجودة الاستراتيجية، يلاحظ أن إدارة الجودة الشاملة أكثر عمقا وشمولية من إدارة الجودة الاستراتيجية. [1]
كما حث الإسلام على العمل بروح الجماعة فقال الله تعالى: "وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان". (سورة المائدة، الآية 2)، وتوجد بالقرآن الكريم ما يقارب المائة وست كلمات (عملوا الصالحات) في اثنتي وثلاثين آية، في أكثر من ثمان وأربعين سورة تحت على العمل الصالح والحسن، وتقترنه بالإيمان بالله.
وللجودة أبعاد من أهمها: التحسين المستمر للعملية التعليمية، وعلى ذلك فإن مشكلة البحث تتحدد في الإجابة على التساؤل الآتي:

1_ هل هناك معرفة عند طلاب إحدى الكليات بجامعة مصراتة بمفاهيم التطوير والتحسين المستمر للجودة؟ وهل هو في المستوى المطلوب أو أقل من متوسط المجتمع؟
للإجابة على التساؤل الخاص بمشكلة الدراسة، تمت صياغة الفرضيات التالية:

H_0 الفرضية الصفرية أو فرض العدم: وهو لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفاهيم التطوير والتحسين المستمر للجودة لدى طلاب الكلية، وبين متوسط المجتمع لمستوى التطوير والتحسين المستمر للجودة الذي يتطلبه تطبيق أحد مبادئ إدارة الجودة الشاملة عند مستوى المعنوية (0.05) أي (متوسط العينة يساوي متوسط المجتمع $U_1=U_0$).

استلمت الورقة بالكامل في 4 أكتوبر 2019 وروجعت في 11 نوفمبر 2019 وقبلت للنشر في 19 ديسمبر 2019

ونشرت ومناحة على الشبكة العنكبوتية في 20 ديسمبر 2019

- اتخاذ القرارات بناء على الحقائق، وأن تكون مبنية على التحليل المنطقي وقرارات لا فردية. [9]

6. تحليل البيانات ومناقشة النتائج

بعد الإجابة على تساؤلات البحث تتم المعالجة الإحصائية للبيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانات باستخدام برنامج (MINITAB)، وقد استخدمت الأساليب الإحصائية التالية للإجابة عن تساؤلات الدراسة: التوزيع التكراري، والنسب المئوية، والأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية لوصف اتجاهات مفردات البحث نحو جميع عبارات المحور في موضوع البحث، ولتحديد بداية منطقة "نعم" و"أحيانا" و"لا" في مقياس (ليكرث) الثلاثي، تم عمل ما يلي:

تم حساب المدى وذلك بطرح أصغر قيمة من أعلى قيمة في المقياس كميالي: (3-1=2)، وقسمة المدى (2) على عدد خلايا المقياس (3)، والهدف من ذلك تحديد الطول الفعلي لكل خلية، وكانت (2÷3=0.6).

نظرا لأن المقياس لا يبدأ من الصفر بل من العدد (1) فإن نهاية الخلية الأولى تكون (1+0.6=1.6) وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة (1) والقيمة (1.6) يُعد ضمن الخلية الأولى (لا) تكون بداية الخلية الثانية في مقياس (ليكرت) أكبر من (1.6) ونهايتها تكون (1.7+0.6=2.3)، ولهذا نعتبر أن أي وسط حسابي يبدأ من (1.7) وأقل من أو يساوي (2.3) على أنه من ضمن الخلية الثانية "أحيانا" عند إضافة 0.6 أخرى للعدد (2.4) نحصل على نهاية الخلية الثالثة، لتصبح بداية الخلية أكبر من (2.3) ونهايتها أقل من أو تساوي (3) وبالتالي فإن أي وسط حسابي يقع بين هاتين القيمتين يُعد ضمن الخلية الثالثة "نعم". [10]

ولنبود محور التحسين المستمر أهمية بالغة في نشر ثقافة الجودة عند الطلاب، من ناحية فن التعامل معهم، والأخذ بأرائهم، من أجل التطوير والتحسين، وتشجيعهم على التنافس الشريف، والعمل الجماعي فيما بينهم، كما يشمل التقويم لكافة الخدمات الإدارية. بخصوص هذا المحور نجد أن نسب وتكرارات أسئلته موجودة في جدول (1).

وبالنظر إلى الجدول (1) والذي يتعلق بمحور التحسين المستمر نجد أن السؤال الثاني الذي يتعلق بحقيقة أن الإدارة تشجع تحقيق التنافس الشريف بين الطلبة هو السؤال الوحيد في فقرات هذا المحور الذي تحصل على متوسط حسابي يساوي متوسط المجتمع وهو 2.4، ونسبة الإجابة بنعم كانت 51.8% أما السؤال الأول الذي يشير إلى أن الجودة تعمل على تأكيد أهمية العمل الجماعي بين الطلبة فهو أضعف فقرات هذا المحور، حيث تحصل على متوسط حسابي أقل من 1.6، وهو الحد الأعلى لمنطقة (لا) وكان متوسطه الحسابي 1.49، ونسبة الإجابة بنعم كانت (5.9%) أما باقي الأسئلة - السؤال الثالث الذي يتعلق بأن الإدارة تمنح درجة الشرف للطلبة المتفوقين، والسؤال الرابع الذي يتعلق بأن الإدارة تشجع التعاون الفعال بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، والسؤال الخامس الذي يتعلق بإجراء اجتماع بالطلبة مع بداية كل فصل دراسي، والسؤال السادس يتعلق بأن الكلية تقوم بتقويم شامل لكافة الخدمات الإدارية، والسؤال السابع الذي يتعلق بأن الإدارة تقوم بالكشف المبكر عن الطلبة المعرضين للرسوب - فقد كانت أغلبية الإجابات عليها ب(لا)، ومتوسطاتها الحسابية في منطقة (أحيانا).

كليات الدراسة، كما تسعى الكليات إلى خلق بيئة تدعم عمليات التحسين المستمر. [4]

دراسة (صالح 2016) بعنوان أثر إدارة الجودة الشاملة كاستراتيجية لتطوير الأداء الأكاديمي بجامعة الطائف: حيث هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الجودة الشاملة في تطوير الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف وذلك بأخذ عينة عشوائية منهم في مختلف الكليات، وتوزيع 130 استبانة، ومن ثم تحليلها، بحيث توصلت الدراسة إلى أن تهيئة عضو هيئة التدريس في مجال تخصصه من أساسيات التطوير الأكاديمي، وأن الإدارة تدعم هذا التطوير من خلال حل المشكلات والتدريب والاهتمام بالإنتاج الفكري. [5]

دراسة (الحكيم وآخرين 2016) بعنوان إدارة الجودة وتحسينها في التعليم العالي: الأسس والتطبيقات تجربة جامعة الشارقة، حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن استنساخ نموذج الجودة والتطوير لا يكفي لتطبيقه في مؤسسة أخرى بهدف الحصول على نفس النتائج، حيث يجب الأخذ في الاعتبار الظروف التاريخية، والثقافية، والاجتماعية التي تتناسب مع تلك الظروف، وكذلك توفير الموارد لدعم التحسين والتطوير المستمر، وإشراك الجميع في منظومة الجودة الشاملة. [6]

توصلت دراسة (ضيف الله وآخرين 2016) إلى نتيجة مفادها أن أساتذة قسم الماجستير بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة باتنة بالجزائر موافقون على تطبيق فرق الاتصال (حلقات الجودة والعصف الذهني) تساعد في تحسين جودة التعليم العالي [7].

ونظرا لكثرة الدراسات المتعلقة بالجودة الشاملة، وعلاقتها مع رضا العاملين، أو أداء أعضاء هيئة التدريس، أو رضا الطلاب، وبحثها لأبعاد إدارة الجودة الشاملة ككل وليس قياس بعد واحد فقط، وتوجه أغلبها إلى أعضاء هيئة التدريس وليس إلى الطلاب، فضلا عن قلة ما توصل إليه الباحث من دراسات سابقة تنفرد ببحث بعد التحسين المستمر، فإن هذا البحث مرتبط بالعمل الخارجي، أو المستفيد الرئيسي من العملية التعليمية وهو الطالب الذي يعد هو الأساس، من أجل تلبية كل احتياجاته وتوقعاته، وأحيانا أخرى ما يفوق توقعاته، حتى تصل إلى درجة الإشباع التام، أو ما يسمى سعادة الزبائن وبهجتهم بالخدمة.

4. مبادئ تطبيق إدارة الجودة الشاملة

- من أهم مبادئ أو أبعاد أو عناصر إدارة الجودة الشاملة الآتي: -
- الاهتمام بالعمل أو الزبون، والانطلاق من رغباته وتوقعاته لنوعية الخدمة المقدمة له.
- التزام القيادة العليا بتنفيذ مبادئ إدارة الجودة الشاملة الصحيحة، وتحسين العملية التنظيمية.
- التركيز على اندماج المروسين، وبناء فرق العمل.
- الاهتمام والتركيز على التطوير والتحسين الدائم.
- التركيز على وجود قاعدة بيانات دقيقة.
- التركيز على العمليات مثلما يتم التركيز على النتائج.
- الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها. [8]
- التشجيع على التغذية العكسية.
- يجب أن تكون المنظمة لديها صورة واضحة عن المستفيد.

5. أهداف الجودة الشاملة في التعليم العالي

- التعرف على احتياجات وتوقعات المستفيدين "الطلاب"، والسعي لتحقيقها من خلال إعداد استراتيجيات تحسين وتطوير الأداء والجودة.
- تخفيف البيروقراطية، وتعدد مستويات الهيكل التنظيمي.
- الاهتمام بالموارد البشرية من هيئات إدارية وتعليمية، ورفع كفاءتهم لتحقيق أهداف المنشأة، ومتطلبات الجودة.
- التطوير المستمر في مختلف الطرق التعليمية والإدارية.
- افتتاح الجامعة على البيئة المحيطة بمؤسساتها المختلفة.

جدول (1) إحصائيات أسئلة محور التحسين والتطوير مرتبة ترتيبياً تنازلياً

ر.م	الفقرات	نعم		أحياناً		لا		المتوسط	الانحراف
		ت	%	ت	%	ت	%		
2	التنافس بين الطلبة	44	51.8	31	36.5	10	11.8	2.40	0.69
5	الاجتماع بالطلبة	25	29.4	20	23.5	40	47.1	1.82	0.86
6	الخدمات الإدارية	20	23.5	25	29.4	40	47.1	1.76	0.81
3	الطلبة المتفوقون	21	24.7	22	25.9	42	49.4	1.75	0.83
4	التعاون بين الطلاب	19	22.4	25	29.4	41	28.2	1.74	0.80
7	المعرضون للرسوب	17	20.0	25	29.4	43	50.6	1.69	0.79
1	تأكيد العمل الجماعي	5	5.9	32	37.6	48	56.5	1.49	0.61

جدول (2) نتائج اختبار زد لاختبار فرضيات البحث

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط	من الحد الأعلى 95%	قيمة زد	قيمة بي p-value
تأكيد العمل الجماعي	1.49	0.61	0.08351	1.61	11.13-	0.000
التنافس بين الطلبة	2.40	0.69	0.08351	2.51	0.28-	0.389
المعرضون للرسوب	1.69	0.79	0.08351	1.89	7.75-	0.000
التعاون بين الطلاب	1.74	0.80	0.08351	1.87	7.89-	0.000
الخدمات الإدارية	1.76	0.81	0.08351	1.96	6.90-	0.000
الطلبة المتفوقون	1.75	0.83	0.08351	1.90	7.61-	0.000
الاجتماع بالطلبة	1.82	0.86	0.08351	1.83	8.45-	0.000

9. الخلاصة

مما عرض سابقاً من مناقشة يتبين أن هذه الدراسة تؤيد الدراسات السابقة التي أوصت في بعض توصياتها بأهمية الاهتمام بالتحسين والتطوير المستمر الذي جاء من استبيانات أعضاء هيئة التدريس أو العاملين، وهذا يوافق ما توصلت إليه هذه الدراسة، ولكن الفرق هو أن هذه الرغبة كانت من قبل الطلاب بالكلية، وهذا يعني أن لدى الطلاب وعياً ومعرفة بأهمية التطوير والتحسين المستمر في الرقي بالعملية التعليمية إلى الأحسن، مع وجود قصور في بعض مكونات بعد التطوير والتحسين مثل: الخدمات الإدارية، والاهتمام بالطلبة المتعثرين في مسيرتهم التعليمية.

المراجع

- 1- أبو بكر المبروك المنصوري، جابر أحمد بسبوني، فهم عبد الكريم بن خيال، (2007) الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة الشاملة، اللجنة الشعبية العامة للثقافة والإعلام، إدارة الكتاب والنشر، الطبعة الأولى.
- 2- حسين عليان الهرامة (2014). التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية لضمان جودة التعليم العالي. المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي. جامعة الزرقاء-الأردن.
- 3- سليمان قليونان. (2016). واقع ثقافة الجودة لدى طلاب الجامعة- دراسة حالة على إحدى كليات جامعة مصراتة. المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا-السودان
- 4- علي جاب الله مفتاح والمكاشفي الخضر الطاهر. (2015). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة سرت - بلبيبا. الشارقة: المؤتمر العربي الدولي الخامس لضمان جودة التعليم العالي.
- 5- امير عمر حسنين صالح. (2016) أثر إدارة الجودة الشاملة كاستراتيجية لتطوير الاداء الأكاديمي بجامعة الطائف. الخرطوم - السودان: المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي. المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي.
- 6- عصام الدين عمري واحمد الحكيم (2016). إدارة الجودة وتحسينها في التعليم العالي الاساس والتطبيقات- تجربة جامعة الشارقة. الخرطوم. المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي.
- 7- نسبية ضيف الله، ايمان بن زياد (2016). فرق الاتصال الجماعي الملائمة لتحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر اساتذة الماجستير بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة باتنة الجزائر-المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي- المجلد التاسع -العدد (24).
- 8- محسن علي عطية. (2008). الجودة الشاملة والمنهج، عمان-الأردن. دار المناهج للنشر والتوزيع.
- 9- محمد بن عبد العزيز العميرة. (2003). علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي. الرياض.
- 10- حمدي عطية. (1996). منهجية البحث العلمي وتطبيقاتها في الدراسات التربوية والنفسية، دار النشر للجامعات. القاهرة.

وبالرجوع إلى الجدول (2) الخاص باختبار زد (Z) لاختبار فرضيات البحث نجد أن قيم بي p-value أصغر من قيمة 0.05 التي ارتضيها نسبة للشك في النتائج، إلا السؤال الثاني كانت قيمة p-value أكبر من 0.05 - وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لكل الفقرات إلا الفقرة الثانية، أي نرفض فرض العدم أو الصفري، ونقبل الفرض البديل أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفاهيم التطوير والتحسين المستمر للجودة لدى طلاب الكلية، وبين متوسط المجتمع لمستوى التطوير والتحسين المستمر للجودة الذي يتطلبه تطبيق أحد مبادئ إدارة الجودة الشاملة عند مستوى المعنوية (0.05) أي (متوسط العينة U_1) أصغر من متوسط المجتمع (U_0) أي أن ($U_1 < U_0$)، وهو ما أثبتته اختبار Z وكذلك قيم p-value.

مما سبق يتضح أن الإدارة تشجع على تحقيق التنافس الشريف بين الطلبة، وهي من أهم وسائل التحسين حسب رأي الطلبة، حيث كانت نسب الوسط المرجح تقع في منطقة (نعم) أي أعلى من 2.3، وكذلك قيمة p-value تثبت قبول فرضية العدم بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لهذه الفقرة، أما باقي الفقرات فكل القيم لـ p-value أقل من مستوي المعنوية المتفق عليه، وهذا يثبت وجود فروق ذات دلالة إحصائية وأن هذه القيم أقل من قيم المتوسط العام للمجتمع.

7. الاستنتاجات

- 1- لا يوجد اهتمام بالتحسين المستمر داخل هذه الكلية حسب وجهة نظر الطلبة.
- 2- تهتم إدارة الكلية بإجراء المسابقات التنافسية بين الطلاب حسب وجهة نظر الطلبة.

8. التوصيات

الاهتمام بدراسة أبعاد الجودة الشاملة من وجهة نظر طلاب الكليات يساهم في نشر ثقافة الجودة بين الطلاب وهذا يحفز الإدارة العليا على بذل المزيد من الجهد من أجل الرقي بالعملية التعليمية وتطويرها.