

١٦٢٥٧

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة التعليم دراسة ميدانية على جامعة سبها
الليبية

حسن محمد ميهوب بالحمرة
(الرقم الجامعي ٤١٢٠٢٢٨)

بحث مقدم لقبيل درجة الدكتوراه في إدارة الموارد البشرية

Perpustakaan USIM



1000090662

كلية القيادة والإدارة

جامعة العلوم الإسلامية الماليزية


نيلاي

أبريل ٢٠١٦م

إقرار

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إني أقرُّ وأعترف، أنَّ هذا البحث من عملي وجهدي الشخصي، أما المقتطفات والاقتباسات، فقد أشرت إلى مصادرها في هامش البحث.

التوقيع: 

التاريخ: 2016-4-20

الاسم: حسن محمد ميهوب بالحمرة

الرقم الجامعي: 4120228

العنوان : 08-5-A أما ديسا بيتالنج، جالان

5/125، ديسا بيتالنج، 75100، كوالالمبور

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
 جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
 ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

خلفية الباحث

الباحث حسن محمد ميهوب بالحمره مواليد 1980/1/15م، لبي الجنسية، ويحمل الجواز رقم (588250)، وتحصل على البكالوريوس سنة 2007 م، ثم بعد ذلك انتقل إلى جامعة KLIUC بدولة ماليزيا، ومنها تحصل على الماجستير في إدارة الأعمال. حيث أنهى دراسة الماجستير سنة 2011م، وهو الآن طالب في جامعة العلوم الإسلامية الماليزية (USIM)، ورقمه الجامعي (4120228) كما شارك الباحث في العدة من المؤتمرات العلمية منها، المؤتمر الدولي الأول بعنوان تطوير البحث العلمي في التعليم العالي سنة 2014م بعمان في المدة 11-13 أغسطس 2014م. وشارك ايضا في المؤتمر الدولي بجامعة العلوم الإسلامية الماليزية بكلية القيادة والإدارة سنة 20-21 ماي 2014م. ونشر ورقة علمية بعنوان جودة التعليم العالي من منظور إسلامي بمجلة البحوث والدراسات الشرعية بمجمهورية مصر العربية. العنوان في ماليزيا: 08-5-A أما ديسا بيتالنج، جالان 5/125، ديسا بيتالنج، 75100، كوالالمبور. وهو يعمل حالياً موظف بوزارة التعليم بالشواطئ.

عنوان السكن: 08-5-A أما ديسا بيتالنج، جالان 5/125، ديسا بيتالنج، 75100، كوالالمبور

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على رسوله محمد صلى الله عليه وسلم أما بعد . فأقدم بالشكر الجزيل الخالص مع فائق الاحترام والتقدير إلى المشرف الذي لم ييحل بتوجيهاته وإرشاداته البناءة، حتى يخرج البحث في النهاية بصورة مطلوبة، الفاضل الدكتور أحمد عبدالمالك . ثم إلى جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية القيادة والإدارة، وفي مقدمتهم عميدها الحالي الأستاذ الدكتور محمد عبدالله الجناوي، كما أشكر لجنة المناقشة، بكلية القيادة والإدارة، وأسأل الله أن يجزيهم عني خير الجزاء.

واتوجه بالشكر الجزيل إلى زوجتي التي كانت لوقفتها معي الأثر العظيم والدافع الكبير من أجل الاستمرار في هذا البحث . وإلى روح والدي، ووالدي أطل الله في عمرها، وإلى أبنائي محمد وأحمد حباً وحناناً . وإلى أشقائي وشقيقاتي الذين كانوا لي خير سند وعون .

وأوجه الشكر أيضاً إلى مركز الدراسات العليا، وإلى جامعة العلوم الإسلامية الماليزية، التي تهتم بأبناء المسلمين في جميع بقاع العالم بالتربية والرعاية، سائلاً الله عزّ وجلّ أن يجعلها مركزاً لرفع راية الإسلام، وأن يجعلنا جميعاً في خدمة القرآن الكريم، وإلى كل من ساعدني بالقول والعمل لإنجاز هذا البحث، وجزاهم الله جميعاً عني خير الجزاء.

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti kesan pelaksanaan pengurusan kualiti menyeluruh kualiti pendidikan di Universiti Sebha, Libya. Penyelidik menggunakan kaedah analisis deskriptif berdasarkan kesesuaiannya dengan kajian ini. Populasi kajian melibatkan semua kakitangan di Universiti Sebha, Libya, di mana sampel kajian melibatkan 307 kakitangan lelaki dan wanita di universiti yang dipilih secara rawak daripada populasi kajian. Untuk mencapai objektif kajian ini, soal selidik digunakan sebagai instrumen untuk mengumpul data. Soal selidik diproses dan dianalisis menggunakan perisian analisis statistik (SPSS). Antara dapatan utama kajian ini ialah: Tahap kualiti pendidikan, prestasi pendidikan dan kekangan peraturan menunjukkan aras yang tinggi, manakala tahap berkaitan budaya kualiti, sumber sedia ada dan pengawasan menunjukkan aras sederhana. Kajian ini juga menunjukkan terdapat hubungan yang positif antara pemantauan dan kualiti pendidikan di Universiti Sebha, dan terdapat hubungan yang positif antara prestasi pendidikan dan kualiti pendidikan di Universiti tersebut. Terdapat juga hubungan antara budaya kualiti dengan kualiti pendidikan di Universiti Sebha. Kajian juga menunjukkan terdapat hubungan yang negatif antara kekangan peraturan dan kualiti pendidikan, sebaliknya terdapat hubungan yang positif antara sumber sedia ada dengan kualiti pendidikan di Universiti Sebha.

ABSTRACT

This study aims at identifying the effects of implementing the Total Quality Management (TQM) on the quality of education in the Sebha University in Libya. The researcher adopted the descriptive and analytical approach because of its suitability to the nature of the current study. Since the study population consists the whole employees in the Sebha University, Libya, the actual study comprises the male and female employees of the University. And the selection of the employees for the study was done randomly from the study population. In order to achieve the objective of the study, questionnaire was used as a tool for data collection. The analysis of the questionnaire was done with the use of the SPSS programme. The study indeed arrived at some findings. The main findings of the study include the following: the existence of high standard in the quality of education and educational performance, and the area of regulatory obstacles; the existence of medium standard in the area of quality of culture, available resources and monitoring. The findings of the study also include the existence positive relationship between continuity and the quality of education in the sebha University. There is also positive relationship between the educational performance the quality of education, as well as the existence of relationship between the quality of culture and the quality of education in the University. Likewise, there exists a negative relationship between the regulatory obstacles and the quality of education, so also a positive relationship between available resources and the quality of education in the sebha University.

UNIVERSITI SAINS ISLAMIC
الماليزية الإسلامية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

مُلخَصُ البَحْث

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة التعليم في جامعة سبها في ليبيا، واتخذ الباحث من المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لطبيعة الدراسة الحالية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في جامعة سبها الليبية، وحيث تكونت عينة الدراسة من (307) موظف وموظفة من الموظفين في الجامعة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تفرغ الاستبانات وتحليلها باستخدام برامج التحليل الإحصائي (spss)، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود درجة مرتفعة في مجال جودة التعليم، ومجال الأداء التعليمي، ومجال المعوقات التنظيمية، وايضا وجود درجة متوسطة في مجال ثقافة الجودة، ومجال الموارد المتاحة، ومجال الرقابة كما أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين المتابعة وجودة التعليم في جامعة سبها، ووجود علاقة إيجابية بين الأداء التعليمي وجودة التعليم في جامعة سبها، وايضا وجود علاقة بين ثقافة الجودة وجودة التعليم في جامعة سبها، وكذلك وجود علاقة سلبية بين المعوقات التنظيمية وجودة التعليم في جامعة سبها، ووجود علاقة إيجابية بين الموارد المتاحة وجودة التعليم في جامعة سبها.

UNIVERSITI SAINS ISLAMIA
 جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
 ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
i	إقرار البحث العلمي وحق النشر
ii	إقرار الباحث
iii	خلفية البحث
iv	شكر وتقديم
v	ملخص (اللغة الملايوية)
vi	ملخص (اللغة الإنجليزية)
vii	ملخصُ البحث
viii	قائمة المحتويات
xiii	قائمة الجداول
xvi	قائمة الأشكال
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1	1.1 المقدمة
4	1.2 مشكلة الدراسة
6	1.3 أسباب اختيار الموضوع
7	1.4 أسئلة الدراسة
7	1.5 أهداف الدراسة
8	1.6 فرضيات الدراسة
8	1.7 أهمية الدراسة

10	1.8 حدود الدراسة
11	1.9 مصطلحات الدراسة
13	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
13	2.1 المبحث الأول: مفهوم ونظريات الجودة الشاملة
14	2.1.1: التطور التاريخي لمفهوم الجودة
18	2.1.2: تطور مفهوم الجودة الشاملة في العصر الحديث
23	2.1.3: تعريف الجودة الشاملة
29	2.2 المبحث الثاني: أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة
29	2.2.1: تعريف إدارة الجودة الشاملة
32	2.2.2: مبادئ إدارة الجودة الشاملة
37	2.2.3: أسس الجودة الشاملة لمنظمة الجودة العالمية الأيزو (ISO)
43	2.3 المبحث الثالث: إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
44	2.3.1: مفهوم الجودة في التعليم
45	2.3.2: تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم
49	2.3.3: فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
52	2.3.4: نماذج إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي
62	2.3.5: مقومات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
64	2.3.6 الخلاصة
65	2.4 المبحث الرابع: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

65	2.4.1: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات
76	2.4.2: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات اللبية
81	2.4.3: الخلاصة
83	2.5 المبحث الخامس: العوامل المؤثرة في جودة التعليم
84	2.5.1 أولاً: جودة التعليم
94	2.5.2 ثانياً: الأداء التعليمي
104	2.5.3 ثالثاً: المعوقات التنظيمية
117	2.5.4 رابعاً: الموارد المتاحة
127	2.5.5 خامساً: ثقافة الجودة
135	2.5.6 سادساً: الرقابة والمتابعة
141	2.5.6 الخلاصة والتعليق على الدراسات السابقة
144	2.5.7: جودة التعليم العالي من منظور إسلامي
155	2.5.8 خلاصة الفصل الثاني
157	الفصل الثالث: منهجية البحث
157	3.1 المقدمة
157	3.2 الطرق المستخدمة في البحث
159	3.3 التصميم العملي والنظري للدراسة
161	3.4 هيكلية البحث النظرية
162	3.5 التقنية البحثية وأسلوب جمع البيانات

163	3.6 أداة جمع البيانات
165	3.7 أنواع البيانات
165	3.8 عينة الدراسة
167	3.9 استبانة الدراسة
168	3.10 صدق وتحكيم الاستبانة
169	3.11 قياس أداة الدراسة
172	3.12 برنامج التحليل الإحصائي
173	3.13 الخلاصة
174	الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة
174	4.1 المقدمة
174	4.2 التحليل الوصفي للبيانات
177	4.2.1 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة
184	4.2.2 حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والاتواء والتماطح للفقرات
187	4.3 الثبات (العينة الأصلية)
195	4.4 التوزيع الطبيعي "الاعتدالي" (Normal Distribution)
198	4.5 التحليل العاملي
202	4.6 الانحدار الخطي
207	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
207	5.1 مناقشة النتائج والتوصيات

215	5.2 مناقشة فرضيات الدراسة
223	5.3. التوصيات
224	5.4 مساهمات الدراسة
221	المصادر والمراجع
222	المصادر العربية
236	المصادر الأجنبية
240	الملاحق

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول
22	الجدول 2.1 : جدول زمني يوضح التباين بين المفهوم القديم والحديد للجودة
74	جدول 2.4.1 معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
167	الجدول 3.3: تحديد حجم العينة لمجتمع الدراسة (Krejcie and Morgan 1970)
170	جدول (3.4): معاملات الارتباط بين الفقرة ومجالات الدراسة والأداة ككل للعينة الاستطلاعية (ن=25)
171	الجدول (3.5): معاملات كرو نباخ ألفا الخاصة بمجالات الدراسة والأداة ككل
175	الجدول (4.1): توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية
177	الجدول (4.2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات المجال "جودة التعليم" والمجال ككل
179	الجدول (4.3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات مجال "الرقابة" والمجال ككل
180	الجدول (4.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات المجال "الأداء التعليمي"
181	الجدول (4.5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات المجال "المعوقات التنظيمية"
182	الجدول (4.6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات المجال "ثقافة الجودة"
183	الجدول (4.7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات المجال "الموارد المتاحة"
184	جدول (4.8): قيمة الالتواء (Skewness) والتفطح (Kurtosis) لمحور جودة التعليم
185	جدول (4.9) قيمة الالتواء (Skewness) والتفطح (Kurtosis) لمحور الرقابة
185	جدول (4.10) قيمة الالتواء (Skewness) والتفطح (Kurtosis) لمحور الأداء التعليمي
186	جدول (4.11) قيمة الالتواء (Skewness) والتفطح (Kurtosis) لمحور المعوقات التعليمية
186	جدول (4.12) قيمة الالتواء (Skewness) والتفطح (Kurtosis) لمحور ثقافة الجودة
187	جدول (4.13) قيمة الالتواء (Skewness) والتفطح (Kurtosis) لمحور الرقابة
188	جدول (4.14) معاملات كرو نباخ ألفا، ومعامل الارتباط المصحح بعد حذف الفقرة، ومعامل التباين بعد حذف الفقرة (محور جودة التعليم)

- الجدول (4.15) الذي يبين معاملات كرو نباخ ألفا، ومعامل الارتباط المصحح بعد حذف الفقرة،
189 ومعامل التباين بعد حذف الفقرة (محور الرقابة)
- جدول (4.16) معاملات كرو نباخ ألفا، ومعامل الارتباط المصحح بعد حذف الفقرة، ومعامل
190 التباين بعد حذف الفقرة (محور الأداء التعليمي)
- جدول (4.17) معاملات كرو نباخ ألفا، ومعامل الارتباط المصحح بعد حذف الفقرة، ومعامل التباين
191 بعد حذف الفقرة (محور المعوقات التنظيمية)
- جدول (4.18) قيمة معاملات كرو نباخ ألفا، ومعامل الارتباط المصحح بعد حذف الفقرة،
192 ومعامل التباين بعد حذف الفقرة (محور ثقافة الجودة)
- الجدول (4.19) معاملات كرو نباخ ألفا، ومعامل الارتباط المصحح بعد حذف الفقرة، ومعامل التباين
193 بعد حذف الفقرة (محور الموارد المتاحة)
- الجدول (4.20): معاملات كرو نباخ ألفا الخاصة بمجالات الدراسة والأداة ككل
194
- الجدول (4.21) لنتائج اختبار (K-S) للتوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة
195
- جدول (4.22) نتائج معاملات اختبار بار تليت (Bartlett's Test)، وكايزر-ماير-أولكين
(Kaiser-Meyer- Olkin) (N=307)
199
- جدول (4.23) الأبعاد وجذورها الكامنة ونسبة التباين المفسر لكل بعد من الأبعاد (N=307)
200
- الجدول (4.24): مصفوفات معاملات الارتباط بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة
201
- الجدول (4.25): نتائج تحليل الانحدار البسيط (Linear Regression) للكشف عن العلاقة بين المتابعة
202 وجودة التعليم (N=307)
- الجدول (4.26): نتائج تحليل الانحدار البسيط (Linear Regression) للكشف عن العلاقة بين الأداء
203 التعليمي وجودة التعليم (N=307)
- الجدول (4.27): نتائج تحليل الانحدار البسيط (Linear Regression) للكشف عن العلاقة بين ثقافة الجودة
203 وجودة التعليم (N=307)

- الجدول (4.28): نتائج تحليل الانحدار البسيط (Linear Regression) للكشف عن العلاقة بين المعوقات التنظيمية وجودة التعليم (ن=307) 204
- الجدول (4.29): نتائج تحليل الانحدار البسيط (Linear Regression) للكشف عن العلاقة بين الموارد المتاحة وجودة التعليم (ن=307) 205
- والجدول (4.30) نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) بين أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في (الرقابة، الأداء التعليمي، المعوقات التنظيمية، ثقافة الجودة، الموارد المتاحة) على جودة التعليم. 206

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل
54	شكل 2.1: نموذج جامعة أورجين في إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
58	شكل 2.2: نموذج زين الدين في المؤسسات التعليمية العربية
59	شكل 2.3: نموذج الخطيب لإدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي
160	شكل 3.1: تصميم الدراسة العملي والنظري
161	شكل 3.2: نموذج متغيرات الدراسة
195	(شكل 1) جودة التعليم
196	(شكل 2): البعد الأول
196	(شكل 3): البعد الثاني
197	(شكل 4): البعد الثالث
197	(شكل 5): البعد الرابع
198	(شكل 6): البعد الخامس