

الفصل الأول: مقدمة

1.1 تمهيد

الحمد لله الذي علم بالقلم ، علم الإنسان ما لم يعلم والصلاة والسلام الأتمان الأكملان على خير من ربي وعلم وأرشد إلى الهدى وبين ، نبينا محمد صلى الله عليه وسلم وبعد :

إن رسالة الإسلام في عمومها رسالة تربية جاءت رحمة للناس وإخراجهم من الظلمات إلى النور، وأسهمت في بناء الإنسان والرقى به وما منحه الله له، فجعلته أداة فعالة ومثمرة وقوة موجهة تبنى مجد الأمة، وتصنع حضاراتها، وتحقق أهدافها وآمالها وغاياتها لتكوين أفرادها والحفاظ على تميزها واستمرارها، قال الله تعالى: ﴿ يَا أَهْلَ الْكِتَابِ قَدْ جَاءَكُمْ رَسُولُنَا يُبَيِّنُ لَكُمْ كَثِيرًا مِمَّا كُنْتُمْ تُخْفُونَ مِنَ الْكِتَابِ وَيَعْفُو عَنْ كَثِيرٍ قَدْ جَاءَكُمْ مِنَ اللَّهِ نُورٌ وَكِتَابٌ مُبِينٌ (15) يَهْدِي بِهِ اللَّهُ مَنِ اتَّبَعَ رِضْوَانَهُ سُبُلَ السَّلَامِ وَيُخْرِجُهُم مِّنَ الظُّلُمَاتِ إِلَى النُّورِ بِإِذْنِهِ وَيَهْدِيهِمْ إِلَى صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ (16) ¹﴾

والثقافة الإسلامية هي من يحرص على إرشاد الناس وتوجيههم الوجهة السليمة الصالحة والرقى بهم إلى مراتب الكمال الإنساني ، كيف لا وهي تربية المولى عز وجل قال تعالى: ﴿ أَلَا يَعْلَمُ مَنْ خَلَقَ وَهُوَ اللَّطِيفُ الْخَبِيرُ ²﴾ والتي تستمد منهجها من القرآن الكريم والسنة النبوية واللذين هما أعظم أسرار تميز التربية الإسلامية، إنها كفيلة بتربية أفراد المجتمع على طاعة ربهم و على تطهير قلوبهم، وتزكية نفوسهم ، وتنقية ضمائرهم . قال تعالى: ﴿ لَيْسَ عَلَى الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ جُنَاحٌ فِيمَا طَعِمُوا إِذَا مَا اتَّقَوْا

¹ القرآن الكريم. المائدة 5: 16،15.

² القرآن الكريم. الملك 67: 14.

وَأَمَّنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ ثُمَّ اتَّقَوْا وَأَمَّنُوا ثُمَّ اتَّقَوْا وَأَحْسَنُوا وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ³ كما أنها الطريق إلى لتحقيق الإسلام، وبالتالي فهي تستمد أهميتها من أهمية الإسلام ذاته ولا غنى للإنسانية عن الإسلام، وبالتالي لا غنى للإنسانية عن التربية الإسلامية، فحاجة الناس للعلم الشرعي ضرورية، لأنهم بمعرفته يرشدون وبالجهل به يضلون، فالإنسان الجاهل بدينه جاهل بخيري الدنيا والآخرة، والعالم بدينه عارف بما ينفعه في داري الدنيا والآخرة، فيكون للخير راغب، وبه عامل، وللشر كاره ومفارق، كما أن العلم الشرعي حلية للمسلم، وعنوان سعادته، وهو محتاج إليه في عبادته، وفي متجره، ومنزله، ومدرسته، وفي الحي وفي جميع شؤون حياته الشخصية والاجتماعية (الحازمي، 1423هـ).

وتحتل الثقافة الإسلامية كما ذكر الساموك (2005) مكانة مهمة في الحياة اليومية للمجتمع المسلم، من خلال ما تضمنته من أبعاد روحية وتربوية، وعملية وأخلاقية مستنبطة من القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، تهدف إلى بناء شخصية متكاملة ومتوازنة، فهي علم متكامل في أهدافه ومباحثه، فهي تتناول مفاهيم التربية المختلفة في أسسها النظرية، ووسائلها العملية في إطار القرآن والسنة، وجهود المفكرين المسلمين.

وتعتبر وزارة النفط الليبية المحور الأساسي في نظام الدولة، حيث يقع على عاتقها العبء الأكبر في تحقيق أهداف الحياة في المجتمع الليبي، وهذا الدور لا بد أن يواكب متطلبات العصر الذي ينعكس أثره بشكل مباشر على المجتمع وعلى مكوناته المختلفة وصولاً لتطوره ولحاقه بركب الحضارة الإنسانية، وهي اليوم أمامها خيارين إما أن تكون منطوية على نفسها، معتبرة أن وظيفتها الأساسية

³ القرآن الكريم. المائدة 5: 93

الكسب المادي، وإما أن تكون متجددة ساعية وراء تطوير ذاتها، مستخدمة أساليب متعددة من أجل رفع قدرات العاملين فيها، ومسايرةً لعصر تنفجر فيه المعرفة العلمية والتكنولوجية.

ويؤكد تقرير اللجنة الدولية للقرن الواحد والعشرين " إن تحسين جودة الخدمات يتوقف أولاً على تحسين انتقاء العاملين وجودة تدريبهم، والارتفاع بمكانتهم وظروف عملهم، فهم في حاجة إلى معرفة مهارات مناسبة، وامتلاك خصائص شخصية، ورؤى مهنية إذا أريد لهم أن يرتقوا لما يتوقع منهم " (ديلور وآخرون، 1996م).

إن مفهوم الجودة حاضرٌ في كل تعاليم الإسلام بكل مضامينها وهو يمثل قيمة إسلامية وقد حث القرآن الكريم على الجودة الشاملة في كل الأعمال التي يفترض أن يقوم بها الإنسان؛ لذلك إن محاولة الاستفادة من التطورات العلمية الحديثة أمر يطلبه الإسلام ويرغب فيه بل ويحث عليه انطلاقاً من أن الحكمة ضالة المؤمن أنى وجدها فهو أولى الناس بها، ولكن لا يمكن أن تتحقق الاستفادة إلا إذا تمت المحاولة بوعي وإدراك، ولما كان نظام الجودة الشاملة هو خلاصة ما تميزت به النظريات المعاصرة، ولما يتميز به هذا النظام من نماذج تطبيقية فاعلة، ولما حققه من نجاحات متلاحقة في الكثير من المؤسسات الانتاجية والخدمية في العديد من بلدان العالم، ولكون الجودة في الإسلام مبدأً إسلامياً مصدره الكتاب والسنة والمنهج الإداري في الإسلام يتميز بالمرونة والانتفاع... الخ، فإن رؤية نظام إدارة الجودة الشاملة بمنظور إسلامي يعزز من أهمية هذا النظام ويريد من فرص تطبيقه في المجتمعات الإسلامية، وقد ارتبط مصطلح الجودة في الإسلام بمفردات ومفاهيم أخرى ذات علاقة، ولعل من أبرز هذه المصطلحات الإحسان والإتقان، فالقرآن لم يترك مجالاً من مجالات الحياة إلا وتحدث فيه وإن لم يكن بالتفصيل فالسنة

جاءت شارحة وموضحة، -وعلماء الأمة- قال تعالى: ﴿وَمَا مِنْ دَابَّةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا طَائِرٍ يَطِيرُ بِجَنَاحَيْهِ إِلَّا أُمَّمٌ أُمَّتُكُمْ مَا فَرَطْنَا فِي الْكِتَابِ مِنْ شَيْءٍ ثُمَّ إِلَىٰ رَبِّهِمْ يُحْشَرُونَ﴾⁴.

كما أن مفهوم الجودة الشاملة مفهوم يشير إلى ثقافة جديدة في التعامل مع مؤسسات الإنتاج؛ لتطبيق معايير مستمرة لضمان جودة المنتج، وجودة العملية التي يتم من خلالها الحصول على المنتج، وهو مفهوم وارد أساساً من الصناعة. (البيلاوي وآخرون، 1426هـ)، فأصبحت المعايير هي المدخل الحقيقي الذي يتم من خلاله تحقيق جودة الخدمات في مؤسسة ما.

ولقد حث الإسلام على بناء مجتمع قوي متماسك من خلال الإتيان والإخلاص في العمل، وتنمية الرقابة الذاتية تحقيقاً للجودة في أداء الأعمال. قال تعالى: ﴿وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ﴾⁵، وإن جودة العمل وإتقانه مطلب إسلامي حث عليه الإسلام الذي هو دين الإتيان والجودة قال الله تعالى: ﴿وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْفَعَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ﴾⁶. وقال تعالى: ﴿الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الْعَفُورُ﴾⁷، وفي هذا إشارة واضحة إلى أن الجزاء يتعلق بكيفية الأداء، وفي السنة النبوية دعوة واضحة إلى الجودة والإتيان قال المصطفى صلى الله عليه وسلم " إِنَّ اللَّهَ تَعَالَىٰ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ" (الألباني، 1415هـ).

⁴ القرآن الكريم. الأنعام 6: 38.

⁵ القرآن الكريم. التوبة 9: 105.

⁶ القرآن الكريم. النمل 27: 88.

⁷ القرآن الكريم. الملك 67: 2.

والإتقان هنا يستدعي من المرء إن يؤدي عمله على أكمل وجه، وإن يسعى للوصول به إلى مرحلة الكمال الإنساني، بحيث يقوم بالعمل بكل تفاصيله دون تقصير أو تفريط أو غش أو خداع (الحري، 1424).

وإن أسلوب الجودة موجود في تعاليم الإسلام بكل مفاهيمه وجودة العمل يسميها الإسلام الإتقان والمسلم مطالب بإتقان عمله إرضاء لله—عز وجل—ثم إرضاء لنفسه والآخرين .

ولقد سعى الإسلام إلى تحقيق الإتقان، لأجل الوصول إلى قناعة ممارسة الإحسان في كل مجالات الحياة، وربط ذلك بأمانة العمل، وإخلاص النية فيه التي هي قناعة ومسؤولية فردية، لأن الإتقان البشري يقتضي دائماً القناعة الفكرية، وتوفير الشروط المفعلة للأداء السليم والأداء المتميز دون تفريط (الحضير، 2001).

وإننا نعيش الآن في عصر الجودة، حيث إن طبيعة العصر الذي نحن فيه تؤكد على ضرورة الجودة في جميع المجالات لا سيما أننا نعيش في مجتمع يعد التقدم العلمي والتقني السريع هو الذي يؤثر في كل مناحي الحياة بما فيه التعليم.

وإن تميز الأداء هو محور الانطلاق نحو تحقيق سعادة الإنسان في الدنيا والآخرة، لأجل بلوغ الكمال الإنساني إلى قمته قولاً وعملاً، والكمال لله وحده إلا أن المطلوب الوصول بالإنسان المسلم إلى مرتبة عالية باعتباره خليفة الله في الأرض لهذا جاءت الرسالات السماوية، وتتابع الرسل والأنبياء من أجل إنقاذ الإنسان وبنائه روحياً وفكرياً وجسدياً، في إطار من التوازن يمكنه من أداء رسالته والقيام بدوره الاستخلافي على هذه الأرض موفقاً بين متطلبات الدارين مصداقاً لقوله تعالى: ﴿أَمَّنْ يُجِيبُ الْمُضْطَرَّ إِذَا دَعَاهُ وَيَكْشِفُ السُّوءَ وَيَجْعَلُكُمْ خُلَفَاءَ الْأَرْضِ أُولَئِكَ مَعَ اللَّهِ قَلِيلًا مَا تَذَكَّرُونَ﴾⁸.

⁸ القرآن الكريم. النمل 27: 62.

وإن الاهتمام بضبط الجودة في المؤسسات الخدمية باعتبارها تقدم سلعة لا بد له أن ينافس، وأن يسعى إلى إرضاء مستهلكي تلك السلعة من المجتمع والدولة (الخضير، 2001م).

ويرى البعض إن الجودة الشاملة هي الشيء المفقود من أجل تحسين الخدمات، حيث يعمل التعليم جاهداً من أجل تحقيق مستوى معيشي مرتفع للأفراد والمجتمعات من خلال استخدام معايير الجودة الشاملة في قطاع النفط، وما لم تبذل جهود من أجل تحقيق ذلك فإن المسألة سوف تصبح صعبة للغاية، والمطلوب ليس ثورة بقدر ما هو إعادة تقويم لما هو موجود من خلال معايير الجودة الشاملة وتصميمها.

ويرى هاري هيرتز إن استخدام معايير لقياس معدل الأداء هو صلب موضوع الجودة من خلال وضع مؤشرات لتلك الجودة في عناصر العملية التعليمية، على سبيل المثال: رضا العملاء، تصميم المنتجات، التمويل، التنمية المهنية للعاملين، وغيرها من العمليات التي تتم داخل النظام، كما يشمل أيضاً التقويم الذاتي في ضوء المعايير الموجودة، كما يتطلب وجود تغذية راجعة في تحقيق كل هدف من الأهداف وفي تحقيق أي تقدم لضمان الاستمرار والنجاح وبالتالي نضمن أداء متميز (Harry S &

Hertz, 2001).

وعطفاً على ما تقدم فإن تطوير وزارة النفط الليبية والنهوض بها لا بد له من الإلمام بمعايير الجودة الشاملة كخطوة رئيسية في تحقيقها لدى العاملين، لذا لا بد من وضع معايير تساعد في تحسين الأداء وفي معرفة الواقع الميداني ومدى انسجامها مع الثقافة الإسلامية الموجودة في المجتمع الليبي.

وإدارة الجودة الشاملة باعتبارها فلسفة إدارية حديثة تعني التخلي عن بعض الأنماط الإدارية التقليدية وإحلالها بأساليب إدارية حديثة، وهي تركز على جودة المنتج والخدمة، ولا تتوقف عند حد معين بل تتصف باستمرارية التحسين، وتعتمد على مشاركة جميع العاملين المعنيين بوزارة النفط الليبية لتحقيق الأفضل، وبذلك تكون مسئولية الجميع، إذاً الهدف هو إشاعة قيم عديدة كالتعاون والعدل

والاحترام والانتماء وغيرها من القيم من أجل إنجاح العمل، وهو لا يتعارض مع الثقافة الإسلامية في المجتمع.

1.2 مشكلة الدراسة

اتجهت الأنظار خلال الفترة الماضية إلى إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والإدارات التي تسعى إلى تطوير الأداء، والتقليل من الأخطاء، وتحسين المخرجات.

وتعد جودة المنتج والخدمات علم له أصوله وقواعده ومتطلباته التي لا بد من توافرها لتقديم مخرجات ذات جودة فعالة، ولقد أشارت العديد من الدراسات كدراسة الحربي (1424هـ)؛ ودراسة الطجم (1421هـ) إلى وجود رغبة لقبول وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع الحكومي، إلا أن هناك بعض المتغيرات التي تتعلق بالأبعاد التنظيمية والسياسات الإدارية تعوقها، وتزيد من مقاومة التغيير، ومن خلال إطلاع الباحث على الدراسات السابقة تبين أن تطبيق مبادئ الجودة غير واردة في الإدارات الحكومية بالشكل الذي يرضي المستفيد لقلة التغذية الراجعة، وأن تطبيق مبادئ الجودة غير واردة في تنظيم العمل القيادي لقلة تطبيق وتأهيل القياديين، وأكدت بعض الدراسات على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة مثل: دراسة العصيمي (1428هـ)؛ ودراسة الورثان (1428هـ).

إن إدارة الجودة الشاملة إدارة ناشئة ولا يمكن الاستغناء عنها في الحياة؛ لأنها مطلب ديني وشرعي ولأن الإدارة اليوم تعيش عصرًا سمته التميز والبحث عن مزيد من الكفاءة والإبداع حيث يشهد العالم المتقدم تغيرات وتطورات سريعة ومتلاحقة في كافة القطاعات الحكومية والخاصة. ونتيجة لذلك تجد الإدارة نفسها من وقت لآخر أمام تحديات تفرض عليها إتباع وتطبيق كل ما هو جديد في مجال التطوير والتحسين. وتحتل الجودة أهمية متميزة في الفلسفة الإدارية المعاصرة في ظل التطورات الاقتصادية

والتكنولوجية والسياسية التي يشهدها العالم اليوم، ولكي تنجح الإدارة الحكومية في تطبيق إدارة الجودة

الشاملة لا بد من تقوية الأنظمة الإدارية و المعلوماتية والمالية وفقاً للشريعة الإسلامية.

وبناء على ذلك ظهرت الحاجة الماسة لتطوير أداء هذه المؤسسة لرفع من مستوى فاعليتها من خلال

نشر وتطبيق الثقافة الإسلامية في تعاملاتها الادارية، وباعتبار العنصر البشري من أهم مدخلات النظام

الإنتاجي وأعظم القوى المؤثر في تحديد هوية المنظمة الحديثة ورسم معالم مستقبلها، كما أنه يعتبر بمنزلة

الضابط لإيقاع حركة المجتمع والمحدد لمكانته بين الدول، فالموارد البشرية تمثل الغاية من عملية التنمية

وأدائها الرئيسة في ذات الوقت، وأن الأفراد هم حجر الزاوية في الجهود الرامية للحاق بركب التقدم في عالم

يتسم بسرعة الإيقاع وتعدد المكونات (دربالي و زيتوني، 2013)، وتعتبر الموارد البشرية العنصر المهم

للوصول إلى تحقيق الأهداف والغايات المرجوة، فأهميتها تكمن في دورها المؤثر في رفع كفاءة إدارة المنظمة

وفعاليتها في أداء مهامها وأنشطتها بوصفها محصلة نهائية لكفاءة وفعالية المنظمة ذاتها، ومدى قدرتها

على التميز والمنافسة داخلياً وخارجياً ويرى العطيّات، والحكيم (2010) أن المنظمات التي تتبع نشر

وتوعية موظفيها وإدارتها وحثهم على تطبيق الإدارة الإسلامية أكثر دقة وجودة من المنظمات الاخرى.

الأمر الذي أثار الباحث لإجراء هذه الدراسة، حيث يرى أنه من المفيد تسليط الضوء على أهمية الثقافة

الإسلامية ودورها في دعم الجودة الشاملة في المنظمة قيد الدراسة، مما يرفع من قدرتها على إدارة جودتها

وتحسين أداءها وبناء على ما أثبتته الدراسات السابقة فإنه هناك تأثيراً للثقافة الإسلامية

في تطبق الجودة الشاملة (المهيشان، 2004)، (الرياحنة، 2003)، ويرى الباحث بأن هنالك بعض الثغرات

العلمية (Scientific gap) التي اغفلتها الدراسات السابقة في حدود -علمه والتي يمكنها إضافتها في

الدراسة الحالية، وبناء على ذلك فإن هذه الدراسة ستقوم على الاجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما

أثر دورالثقافة الإسلامية في تطبيق الجودة الشاملة في في وزارة للنفط الليبيّة؟

1.3 أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة للإجابة على الأسئلة التالية:

- 1- ما تأثير الثقافة الإسلامية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل وزارة النفط الليبية؟
- 2- ما تأثير الثقافة الإسلامية على المشاكل الإدارية في وزارة النفط الليبية؟
- 3- ما تأثير الثقافة الإسلامية على المشاكل التقنية والفنية في وزارة النفط الليبية؟
- 4- ما تأثير الثقافة الإسلامية على المشاكل البشرية في وزارة النفط الليبية؟
- 5- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الثقافة الإسلامية تُعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الوظيفة-المؤهل-الخبرة-البرامج التدريبية)؟
- 6- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق الجودة الشاملة تُعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الوظيفة-المؤهل-الخبرة-البرامج التدريبية)؟

1.4 أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الثقافة الإسلامية في كيفية تطبيق الجودة الشاملة داخل وزارة النفط الليبية، وذلك من خلال:

1. قياس تأثير الثقافة الإسلامية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل وزارة النفط الليبية.
2. تحليل تأثير الثقافة الإسلامية على المشاكل الإدارية في وزارة النفط الليبية.
3. قياس تأثير الثقافة الإسلامية على المشاكل التقنية والفنية في وزارة النفط الليبية.
4. قياس تأثير الثقافة الإسلامية على المشاكل البشرية في وزارة النفط الليبية.
5. اختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الثقافة الإسلامية تُعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الوظيفة-المؤهل-الخبرة-البرامج التدريبية).

6. اختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق الجودة الشاملة تُعزى للمتغيرات

الشخصية والوظيفية (الوظيفة-المؤهل-الخبرة-البرامج التدريبية).

1.5 أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة في أنها ركزت على دور الثقافة الإسلامية في المنظمة وعلى مستوى الافراد تحديداً والذي يعتبر عصب العملية الإنتاجية لها، وذلك من خلال التركيز على ترشيد هولاء العاملين بوزارة للنفط الليبية وزع الثقافة الإسلامية واستخدامها في المنظمة وبيان إتجاهاتهم عوائدها عن تطبيقها على الفرد والوزارة. ومحاولة إثراء موضوع الميزايا التي تقدمها ، من خلال دراسة وتحليل اتجاهات العاملين بالوزارة.

أشارت العديد من الدراسات إلى أن هناك نقص في الإطار النظري لموضوع الثقافة الإسلامية وتأثيره الإيجابي على جودة أداء المنظمات (فريد، 2000)، مما يعطي هذه الدراسة الأهمية الكبرى لما ستضيفه في هذا المجال، وكذلك التعرف على واقع تطبيق مفهوم الثقافة الإسلامية من قبل المنظمات الصناعية وتوظيفه لخدمتها.

والجدير بالذكر أن هذه الدراسة تسعى لتحقيق هدف العلم في السعي لخدمة المجتمع من خلال تحقيق التلاحم والتكامل بين المؤسسات العلمية والأكاديمية والبيئة المحيط بها، ويتجلى ذلك في اختيار وزارة للنفط الليبية كـمـاـجـال للدراسة التطبيقية، حيث تمثل النتائج والتوصيات التي تصل إليها الدراسة عوناً ومرشداً للقائمين على إدارة هذه الوزارة في دعم وتحسين الجودة الشاملة من خلال الثقافة الإسلامية تفادياً لأوجه القصور والسلبيات السابقة.

وفي السياق ذاته يرى الباحث بأن هنالك بعض الثغرات العلمية (Scientific gap) التي اغفلتها الدراسات السابقة في حدود علمه والذي يمكننا إضافتها في الدراسة الحالية؛ لاعطاءها طابع أشمل وأدق

حيث هدفت الدراسات السابقة في الكشف عن دور الثقافة الإسلامية في تطبيق الجودة الشاملة بشكل مستقل، ومباشر.

ومن الناحية التطبيقية تسعى هذه الدراسة للتعرف على دور الثقافة الإسلامية في تطبيق الجودة الشاملة وأثر ذلك في رفع قدرة الإدارة على تحسين طاقتها الانتاجية والقدرة على ورفع مستوى الأداء لوزارة في ليبيا، الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق أهدافها وإستراتيجيتها.

بالإضافة إلى لفت انتباه المسؤولين بالمنظمات إلى أهمية الثقافة الإسلامية في دعم وزيادة جودة عمل المنظمات واستخدامها كوسيلة لرفع القدرة الإنتاجية وعرض تجارب دول نجحت في تطبيقها من بينها ماليزيا واندونيسيا،

1.6 فرضيات الدراسة

تقوم الدراسة على الفرضيات التالية:

أولاً: الفرضيات الصفرية

H01- لا توجد علاقة لدور الثقافة الإسلامية (الدور، والمزايا) في تطبيق إدارة الجودة الشاملة (المشاكل

الإدارية، المشاكل التقنية، المشاكل البشرية) داخل وزارة النفط الليبية.

H02- لا توجد علاقة لدور الثقافة الإسلامية (الدور، والمزايا) على المشاكل الإدارية في وزارة النفط

الليبية.

H03- لا توجد علاقة لدور الثقافة الإسلامية (الدور، والمزايا) على المشاكل التقنية والفنية في وزارة

النفط الليبية.

H04- لا توجد علاقة لدور الثقافة الإسلامية (الدور، والمزايا) على المشاكل البشرية في وزارة النفط

الليبية.

H05- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الثقافة الإسلامية (الدور-المزايا) تُعزى للمتغيرات

الشخصية والوظيفية (العمل الحالي-المؤهل-الخبرة-البرامج التدريبية).

H06- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق الجودة الشاملة (المشاكل الإدارية، المشاكل التقنية،

المشاكل البشرية) تُعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمل الحالي-المؤهل-الخبرة-البرامج التدريبية).

ثانياً: الفرضيات البديلة

H01- توجد علاقة لدور الثقافة الإسلامية (الدور، والمزايا) في تطبيق إدارة الجودة الشاملة (المشاكل

الإدارية، المشاكل التقنية، المشاكل البشرية) داخل وزارة النفط الليبية.

H02- توجد علاقة لدور الثقافة الإسلامية (الدور، والمزايا) على المشاكل الإدارية في وزارة النفط

الليبية.

H03- توجد علاقة لدور الثقافة الإسلامية (الدور، والمزايا) على المشاكل التقنية والفنية في وزارة النفط

الليبية.

H04- توجد علاقة لدور الثقافة الإسلامية (الدور، والمزايا) على المشاكل البشرية في وزارة النفط

الليبية.

H05- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الثقافة الإسلامية (الدور-المزايا) تُعزى للمتغيرات الشخصية

والوظيفية (العمل الحالي-المؤهل-الخبرة-البرامج التدريبية).

H06- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق الجودة الشاملة (المشاكل الإدارية، المشاكل التقنية،

المشاكل البشرية) تُعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمل الحالي-المؤهل-الخبرة-البرامج التدريبية)

1.7 حدود الدراسة

• الحدود الموضوعية:

يتحدد موضوع الدراسة الحالية في جانبين :

1- الأول: معرفة دور الثقافة الإسلامية في كيفية تطبيق الجودة الشاملة داخل وزارة النفط الليبية.

ومدى معرفة العاملين داخل وزارة النفط الليبية لإدارة الجودة الشاملة.

2- الثاني: تحديد متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفقاً للثقافة الإسلامية داخل وزارة النفط

الليبية، والمعوقات المتوقع أن يواجهها تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل وزارة النفط الليبية.

• الحدود البشرية: استهدفت الدراسة الحالية الفئات التالية:

- القيادات الإدارية داخل وزارة النفط الليبية.

- العاملين داخل وزارة النفط الليبية.

• الحدود المكانية: طبقت هذه الدراسة داخل وزارة النفط الليبية.

• الحدود الزمانية: تم التطبيق خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 2014 م.

1.8 مصطلحات الدراسة

هناك مصطلحات لا بد من تعريفها اصطلاحياً، وإجراءياً وهي:

(1) الإدارة (Management)

اصطلاحاً عرف فردريك تايلور الإدارة بأنها: " المعرفة الصحيحة لما يراد من الأفراد أن يؤديه ثم التأكد

من أنهم يؤديه بأحسن طريقة وأرخصها" (حسان والعجمي، 2007 م)، وعرفها وليم وايت بأنها: " فن

ينحصر في توجيهه وتنسيق ورقابة عدد من الأفراد لإنجاز عملية محددة أو تحقيق هدف معلوم" (مساد،

2005م).

(2) الجودة (Quality)

اصطلاحاً تعرف الجودة بأنها: "درجة قرب المنتج أو الخدمة من مطابقة المواصفات، أي أنها التطابق مع المتطلبات، والمقصود هنا درجة مطابقة المنتج لمواصفات التصميم" (Minks, 1987).

كما تعرف بأنها: "صفة مميزة للمنتج أو الخدمة، فالجودة تعني هنا التميز بحيث يمكن تمييزها بمجرد رؤيتها أو بمجرد التعامل معها" (Goetsch, 1994, P:2).

(3) إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) (TQM)

يعرف النجار إدارة الجودة الشاملة بأنها: عبارة عن أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المنظمة التعليمية ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء المتدربين والمستفيدين من التدريب (النجار، 1999م).

ويعرف معهد الجودة الفيدرالي إدارة الجودة الشاملة بأنها: "منهج تنظيمي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات العميل، حيث يتضمن كل المديرين والموظفين في استخدام الأساليب الكمية من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات في المنظمة" (Federal Quality Institute, 1990, P:11).

التعريف الإجرائي لإدارة الجودة الشاملة

منهج إداري يهتم بالتطوير المستمر للعاملين في مجال التعليم لتحسين المخرجات وإيجاد بيئة تنظيمية تحقق التميز وتفعيل المشاركة المجتمعية، وحسن استخدام الموارد البشرية والمادية لضمان جودة المخرجات وتحقيق رغبات المستفيدين.