

مدى توافر أسس إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية  
من وجهة نظر الأكاديميين الليبيين الدارسين بماليزيا

عبدالله عبدالكريم محمد

الرقم الدراسي ٣١٠٠٠٠٢

إشراف دكتور : مصباح منصور

بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في الدعوة والإدارة الإسلامية

كلية القيادة والإدارة

جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

نيلاي

## إقرار

بسم الله الرحمن الرحيم

إنني أقر وأعترف أن هذا البحث من عملي وجهدي الشخصي ، قد جمعت مادة البحث من مصادر موثوق بها من خلال اطلاعي علي المصادر المختلفة من المكتبة الثقافية ، أما المقتطفات والاقباسات فقد أشرت إلي مصدرها في هامش البحث .

التاريخ : ٢٠١٣/٣/٢٥

التوقيع :

الاسم : عبدالله عبد الكريم محمد

الرقم الجامعي : (٣١٠٠٠٠٢)

العنوان : P١٤C -٠٨-٠٦ SRI IXORA APARTMENT ,  
TAMAN SEPAKAT INDAH ٢, KAJANG  
٤٣٠٠٠ SELANGOR

## الشكر والتقدير

الحمد لله والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلي آله وصحبه أجمعين ، الحمد لله الذي أعانني وأمدني بالعزم والتصميم والمثابرة لإتمام هذا العمل المتواضع الذي أرجو أن يكون إسهاماً جديداً في ميادين العمل والمعرفة .

فخالص شكري وتقديري لأستاذي الفاضل البرفسور/ مصباح منصور موسي مطاوع المشرف على هذه الدراسة ، والذي منحني الكثير من وقته ونصحه وارشاده ، فكان له الدور الكبير في توجيه الدراسة نحو الصواب ، ووضعها على المسار السليم ، فجزاه الله عني خيراً ، كما يسعدني ويسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لكل أعضاء هيئة التدريس الذين ساهموا في ابداء المشورة النصيحة التي كان لها الأثر الحسن عليّ مقترح الدراسة ، كما أخص بالشكر العاملين والموظفين بالكلية وقسم الدراسات العليا لتعاونهم ورحابة صدورهم في التعامل معنا ، وأخيراً أشكر المشاركين من الأكاديميين الليبيين الذين ساهموا في إثراء الدراسة بآرائهم ، وفي الختام أسأل الله تعالى السداد والفلاح ، وأن يكون عملي خالصاً لوجهه الكريم .

عبدالله عبد الكريم محمد

## ملخص الدراسة

يهدف هذا البحث الى دراسة مدى توافر أسس مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية من وجهة نظر الأكاديميين الليبيين الدارسين بماليزيا ، وماهي مقترحاتهم لتطوير العملية الإدارية بالجامعات الليبية ؟ وقد افترض الباحث عدم وجود اختلافات جوهرية في وجهة نظر المشاركين حول مدى توافر أسس مفهوم إدارة الجودة الشاملة تعود الى المتغيرات الديموغرافية التالية : (الجنس، العمر ، المؤهل ، الكادر الوظيفي ، سنوات الخبرة) . وتم اعتماد إستمارة الإستبيان لتجميع البيانات من عينة الدراسة البالغة ثمان وتسعون ومائة أكاديمي بنسبة إستجابة (90%) ، ولأختبار فرضيات الدراسة تم استخدام التحليل الإحصائي (اختباري مان وتني وكروسكال) ، حيث اشارت النتائج إلى توافر أسس مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الليبية بدرجة قليلة مع وجود اختلافات في وجهة نظر الأكاديميين حول هذه النتيجة تعود لمتغيرات (العمر، والمؤهل ، الوظيفة ، الخبرة) ، وكانت مقترحات الاكاديميين توصي على أهمية تطوير وإعادة هيكلة النظم الإدارية بالجامعات الليبية بالكيفية التي تسمح بتبني الأساليب الحديثة في مجالات الإدارة ، ومن خلال استعراض النتائج أوصى الباحث بضرورة أن تعمل الجهات المختصة علي تغيير النظم والتشريعات الجامعية ومنحها المرونة الكافية لاستيعاب المتغيرات البيئية المحيطة بها ، كما أوصى الباحث بأهمية توفير الموارد المالية والامكانيات والتسهيلات المواكبة للعملية التعليمية ، بالكيفية التي تساهم في رفع مستوى جودة الخدمات التعليمية بالجامعات الليبية والعمل على خلق أسس تقييم وقياس متناسب مع متطلبات العملية التعليمية بالجامعات لتحسين أداءها . وختاماً تقدم هذه الدراسة نقاطاً للبحث يمكن أن تعتمدها الجهات المختصة والدراسات المستقبلية عند دراسة العوامل والمسببات التي تعيق عملية تطوير وتحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية بالجامعات الليبية .

## ABSTRACT

This research study aims to study the availability of the basic principles of Total Quality Management (TQM) at the Libyan universities from the perspective of the Libyan academicians in Malaysia, and to seek their suggestions for the enhancement of the management processes at the Libyan universities. In this context, the researcher assumes that there are no substantial differences between the participants' opinions attributed to the demographic variables of the study such as gender, age, qualification, career, and years of experience. A questionnaire has been adopted as a tool for collecting the data from the study sample which consists of 198 Libyan academicians with a response rate of 90%. Statistical analysis tools, namely, the Mann Whitney and Kruskal tests have been used to test the research hypotheses. The research findings show that the availability of TQM basic principles at the Libyan universities is severely at a very low level although variations in the academicians' perspectives have been observed and justified as being due to the participants' ages, qualifications, jobs and years of experience. This research study confirms high demands for enhancement and restructuring of the administrative systems at the Libyan universities which allow for the adoption and application of modern management concepts. In light of these findings, this research study recommends that the corresponding authorities should take necessary actions to modify the management regulations and legislation at the Libyan universities. In particular, sufficient flexibility should be granted in order to keep pace with the variations in the surrounding environmental variables. Furthermore, the research study confirms the importance of the provision of financial resources, supplies and facilities to improve the quality of academic services at Libyan universities and to establish measurement principles and benchmarking criteria for the continual quality improvement of the educational process. In a nutshell, this study provides guidelines that can be adopted by the corresponding authorities and future research studies aiming for overcoming the obstacles that hinder the effective application of TQM and for improving the overall quality of educational services in the Libyan universities.

## ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti penggunaan prinsip asas 'Total Quality Management' (TQM) yang diamalkan di universiti-universiti dalam negara Libya, berdasarkan pandangan pelajar-pelajar dari negara Libya yang sedang melanjutkan pelajaran mereka di Malaysia, serta cadangan-cadangan mereka untuk memajukan dan mengemaskini proses pentadbiran di universiti-universiti di seluruh negara Libya. Para pengkaji mendapati bahawa tiada sebarang perbezaan yang ketara wujud dari segi perspektif di antara peserta-peserta dan faktor-faktor yang dikaji, yakni: (jantina, umur, tahap kualifikasi, kerjaya dan pengalaman). Soal-selidik ini turut digunakan sebagai alat untuk mengumpul data dari sampel-sampel yang mengandungi maklum balas dari 198 ahli-ahli akademik. Purata maklum balas yang diperolehi adalah 90%. Bagi mencapai objektif-objektif kajian ini, pihak pengkaji telah menggunakan set penunjuk penganalisis statistik (Ujian Mann Whitney dan Kruskal) untuk memeriksa kesahihan hipotesis dan mendapati bahawa keputusan dari penggunaan prinsip asas 'Total Quality Management' adalah pada tahap minima. Selain itu, variasi ini berkait rapat dengan faktor-faktor umur, tahap kualifikasi, pekerjaan dan pengalaman. Para ahli akademik telah mengesahkan bahawa prinsip ini penting untuk pembangunan dan penstrukturan sistem pentadbiran di universiti-universiti di seluruh negara Libya. Ini juga membolehkan pengkaji untuk mengadaptasi dan mengaplikasikan konsep-konsep pengurusan yang moden. Dengan panduan kajian yang telah dijalankan sebelum ini, pengkaji telah membuat cadangan kepada pihak berkenaan tentang kepentingan untuk menggubal syarat-syarat serta sistem perundangan universiti-universiti di seluruh negara Libya. Ini adalah kerana untuk meningkatkan mutu pendidikan negara Libya selaras dengan pembangunan dan perubahan sekeliling. Selain itu, pengkaji telah menekankan kepentingan sumber kewangan, infrastruktur serta kemudahan bagi meningkatkan kualiti pendidikan dan hal ini dapat memastikan peningkatan dalam keberkesanan dalam universiti-universiti di seluruh negara Libya. Kajian ini mengutarakan beberapa idea dan pandangan yang boleh digunakan oleh pihak pentadbiran serta sebagai panduan untuk mereka yang ingin membuat kajian mengenai cabaran-cabaran yang perlu ditempuhi bagi mengenal pasti 'Total Quality Management' (TQM) dan untuk meningkatkan tahap perkhidmatan pendidikan di Libya.

## فهرس المحتويات

الصفحة

أ

الموضوع

ب

الإقرار

ج

الشكر والتقدير

د

ملخص الدراسة باللغة العربية

هـ

ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

و

ملخص الدراسة باللغة الملايو

ي

فهرس المحتويات

م

فهرس الجداول

ن

فهرس الأشكال

٢

فهرس الملاحق

٥

المقدمة

٨

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

٩

١-١ تمهيد

٢-١ مشكلة الدراسة

٣-١ أسئلة الدراسة

٤-١ أهداف الدراسة

الصفحة	الموضوع
٩	٥-١ فرضيات الدراسة
١١	٦-١ أهمية الدراسة
١١	٧-١ حدود الدراسة .
١٢	٨-١ مصطلحات الدراسة
١٣	٩-١ منهج الدراسة
١٤	١٠-١ الدراسات السابقة
	الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة
٤١	المبحث الأول : مفهوم الجودة الشاملة وتطورها
٤١	١-١-٢ مفهوم الجودة
٤٣	٢-١-٢ مفهوم الجودة في الإسلام
٤٨	٣-١-٢ تطور مفهوم الجودة
٤٩	١-٣-١-٢ مرحلة فحص الجودة
٤٩	٢-٣-١-٢ مرحلة مراقبة الجودة
٤٩	٣-٣-١-٢ مرحلة ضمان الجودة
٥٠	٤-٣-١-٢ مرحلة إدارة الجودة الشاملة
٥١	٤-١-٢ فلسفة ونماذج إدارة الجودة
٥١	٢-٤-١-٢ نموذج إدوارد ديمينج
٥٤	٢-٤-١-٢ نموذج جورزيف جوران
٥٦	٣-٤-١-٢ نموذج فيليب كرسبي

٥٩	المبحث الثاني : مبادئ وأسس إدارة الجودة الشاملة
٥٩	١-٢-٢ مبادئ وأسس إدارة الجودة الشاملة
٥٩	١-٢-٢ مبادئ العمل الجماعي المشترك
٦٠	٢-١-٢-٢ بناء قاعدة متكاملة لإتخاذ القرارات
٦١	٣-١-٢-٢ مبدأ التحسن المستمر
٦٣	٤-١-٢-٢ دعم الإدارة العليا
٦٣	٥-١-٢-٢ مبدأ التركيز على العميل (المستفيد)
٦٤	٦-٢-٢-٢ مبدأ التركيز على العمليات
٦٥	٢-٢-٢-٢ علاقة الجودة الشاملة بالأداء المتميز
٧٠	المبحث الثالث : تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم (مفهومه-مزاياه-معوقاته)
٧٠	١-٣-٢ مفهوم الجودة في التعليم
٧٥	٢-٣-٢ متطلبات تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في التعليم
٧٧	٣-٣-٢ مزايا تطبيق إدارة الجودة في التعليم
٨٠	٤-٣-٢ معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم
٨٤	٥-٣-٢ وسائل قياس وتقييم الجودة الشاملة في التعليم
٨٥	١-٥-٣-٢ تقييم الطالب
٨٧	٢-٥-٣-٢ أعضاء هيئة التدريس
٨٧	٣-٥-٣-٢ المناهج التعليمية
٨٨	٤-٥-٣-٢ الإدارة الجامعية
٨٨	٥-٥-٣-٢ الامكانيات والوسائل التعليمية

## الفصل الثالث الإطار العملي للدراسة

٩٣	مقدمة
٩٣	١-٣ مجتمع وعينة الدراسة
٩٧	٢-٣ أداة الدراسة
١٠٥	٣-٣ الدراسة التحليلية الإحصائية
١٠٦	١-٣-٣ احتساب طول الخلايا لمقياس ليكرت
١٠٦	٢-٣-٣ صدق وثبات أداة الدراسة
١٠٧	١-٣-٣-٣ صدق أداة الدراسة
١١٤	٢-٣-٣ ثبات أداة الدراسة
١١٦	٣-٣-٣ تحليل البيانات ومناقشة نتائج تساؤلات وفرضيات الدراسة
١١٦	١-٣-٣-٣ تحليل نتيجة السؤال الأول
١٣٨	٢-٣-٣-٣ تحليل نتائج السؤال الثاني
١٤٦	٣-٣-٣-٣ تحليل نتائج السؤال الثالث
	الفصل الرابع : الخاتمة
١٤٩	١-٤ النتائج
١٥٠	٢-٤ التوصيات
١٥٢	قائمة المراجع
	الملاحق
١٦١	استمارة الاستبيان

## فهرس الجداول

الصفحة	موضوع الجدول	رقم الجدول
٥٨	مقارنة نماذج الجودة الشاملة	(١-٢)
٨٩	مؤشرات التقييم والقياس	(٢-٢)
٩٤	توزيع العينة حسب متغير الجنس	(١-٣)
٩٤	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	(٢-٣)
٩٥	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	(٣-٣)
٩٦	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الكادر الوظيفي	(٤-٣)
٩٦	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	(٥-٣)
١٠٤	مجالات الاستبيان وعدد الفقرات	(٦-٣)
١٠٥	درجة الاستجابة وفقاً لمقياس ليكرت	(٧-٣)
١٠٦	الطول المعطى والوزن النسبي لخلايا المقياس لتفسير درجة استجابة المشاركين	(٨-٣)
١٠٨	معاملات الارتباط بين الفقرات المنتمية للمبدأ الأول	(٩-٣)
١٠٩	معاملات الارتباط بين الفقرات المنتمية للمبدأ الثاني	(١٠-٣)
١١٠	معاملات الارتباط بين الفقرات المنتمية للمبدأ الثالث	(١١-٣)
١١١	معاملات الارتباط وفقاً للفقرات المنتمية للمبدأ الرابع	(١٢-٣)
١١٢	معاملات الارتباط بين الفقرات المنتمية للمبدأ الخامس	(١٣-٣)

الصفحة	موضوع الجدول	رقم الجدول
١١٣	معاملات الارتباط بين الفقرات المنتمية للمبدأ السادس	(١٤-٣)
١١٤	معاملات الارتباط لمجالات الاستبيان	(١٥-٣)
١١٥	معامل كرنباخ الفا للفقرات المنتمية للمبادئ كمجموعة واحدة	(١٦-٣)
١١٦	معامل كرنباخ الفا لمجالات الإستمارة الثلاثة	(١٧-٣)
١١٧	الوزن النسبي والمتوسطات الحسابية لفقرات الإستبيان مرتبة تنازلياً	(١٨-٣)
١٢١	المتوسط الحسابي للفقرات المنتمية للمبدأ الأول	(١٩-٣)
١٢٥	المتوسط الحسابي للفقرات المنتمية للمبدأ الثاني	(٢٠-٣)
١٢٨	المتوسط الحسابي للفقرات المنتمية للمبدأ الثالث	(٢١-٣)
١٣٠	المتوسط الحسابي للفقرات المنتمية للمبدأ الرابع	(٢٢-٣)
١٣٣	المتوسط الحسابي للفقرات المنتمية للمبدأ الخامس	(٢٣-٣)
١٣٦	المتوسط الحسابي للفقرات المنتمية للمبدأ السادس	(٢٤-٣)
١٣٧	المتوسطات الحسابية ودرجة توافر مبادئ وأسس مفهوم الجودة الشاملة مرتبة تنازلياً	(٢٥-٣)
١٤٠	نتائج إختبار مان وتني للكشف عن وجود فروق بين متوسطات استجابات المشاركين تعزى لمتغير الجنس	(٢٦-٣)

الصفحة	موضوع الجدول	رقم الجدول
١٤٠	نتائج إختبار كروسكال والس للكشف عن وجود فروق بين متوسطات استجابات المشاركين تعزى لمتغير العمر	(٢٧-٣)
١٤٢	نتائج إختبار كروسكال والس للكشف عن وجود فروق بين متوسطات استجابات المشاركين تعزى لمتغير المؤهل العلمي	(٢٨-٣)
١٤٣	نتائج إختبار كروسكال والس للكشف عن وجود فروق بين متوسطات استجابات المشاركين تعزى لمتغير الكادر الوظيفي	(٢٩-٣)
١٤٥	نتائج إختبار كروسكال والس للكشف عن وجود فروق بين متوسطات استجابات المشاركين تعزى لمتغير الخبرة	(٣٠-٣)

## فهرس الاشكال

الصفحة

عنوان الشكل

رقم الشكل

٦٦

علاقة الجودة الشاملة بتميز الأداء

١

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

ن

فهرس الملاحق

الصفحة

عنوان الملحق

المسلسل

١٦١

استمارة الاستبيان

١

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

## المقدمة

يرى الباحث أن انتهاج الأساليب الإدارية الحديثة بالمؤسسات المختلفة يمثل حجر الأساس لزيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء ، ويعتبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة أحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي نتجت عن التحديات المعاصرة التي تواجه المؤسسات بمختلف القطاعات، وتعتبر المؤسسات التعليمية أحد أهم الركائز التي تبني عليها حركة تطوير المجتمعات ، فهي البيئة التي تطور بها اول القدرات والمهارات البشرية قبل مشاركتها في بناء المجتمع ، وبالتالي يجب أن تحضي هذه المؤسسات بالعناية والإهتمام الكافي من حيث تطوير وزيادة فاعلية أداءها

ومن هنا استمد الباحث الفكرة الأساسية للبحث من حيث أهمية محور الدراسة المتمثل في مفهوم الجودة الشاملة ، وأهمية المؤسسات التعليمية ودورها في بناء المجتمعات وتطويرها ، حيث يرى القائمون على المؤسسات التعليمية أن تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية يؤدي الي إحداث تطوير نوعي لدورة العمل بهذه المؤسسات بما يتلاءم مع المستجدات التربوية والتعليمية والإدارية ، ويواكب التطورات الساعية لتحقيق التميز في كافة العمليات التي تقوم بها المؤسسة التعليمية .