الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

5.1 مناقشة النتائج والتوصيات

يخصص هذا الفصل لمناقشة ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، والتوصيات المنبثقة عنها في ضوء الأدب النظري والدراسات السابقة وفيما يلي عرض لهذه المناقشة:

مناقشة النتائج المتعلقة بمجالات الدراسة وفقراتها:

وبالنظر لنتائج الدراسة المتحصل عليها من الرقابة، والأداء التعليمي، والمعوقات التنظيمية، وثقافة الجودة، والموارد المتاحة، والتي بينت وجود علاقات دات تأثير على جودة التعليم في جامعة سبها.

مجال جودة التعليم:

أظهرت النتائج المستخرجة من جدول (4.2) أن مجال "جودة التعليم" جاء بدرجة مرتفعة، ويعزي الباحث ذلك لإدراك جامعة سبها لأثر جودة التعليم بالارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية وخاصة أن التعليم ذات الجودة العالية يسهم بخلق أجواء ممتعة تجذب انتباه الطلاب للعملية التعليمية، وتجدر الإشارة أن التعليم يعتبر دعامة أساسية من دعامات الدولة ونقطة انطلاق لتأهيل الجيل الصاعد للمشاركة في التنمية المجتمعية بأبعادها المختلفة.

حيث كان أعلاها للفقرة التي تنص على "ترتبط جودة التعليم بممارسات إدارة الجودة الشاملة" وبدرجة مرتفعة، ويعزي الباحث ذلك أن ممارسات إدارة الجودة هي إحدى وسائل تحسين وتطوير نوعية التعليم والنهوض بمستواه، وضمان جودة التعليم العالي من خلال التركيز على تنمية الإبداع والابتكار لدى الأجيال الصاعدة وتجدر الإشارة أن ممارسات الجودة الشاملة أصبحت ضرورة ملحة تمليها

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

التغيرات المتسارعة التي يشهدها قطاع التعليم العالي في جميع أنحاء العالم وأصبحت من متطلبات الحياة المعاصرة.

أما عن أدنى فقرة نصت على "عدم وجود خطة استراتيجية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤثر على جودة التعليم" ويعزي الباحث ذلك أن عملية التخطيط الاستراتيجي بحد ذاتها قد لا تكون مفهومة تماماً بنسبة للإدارة العليا، حيث أن التغييرات التكنولوجية المستمرة تسهم بتعقيد البيئة الاستراتيجية، وتجدر الإشارة أن قصور الموارد المتاحة وقلة الميزانية يعثر عملية التخطيط الاستراتيجي لينعكس سلباً على جودة التعليم في جامعة سبها.

واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة عمار السامرائي (2012) حيث أشارت الدراسة إلى أهمية الجودة الشاملة في التعليم في تحسين مستوى أداء أعضاء هيئة التدريس والعاملين في الجامعة بما ينعكس على تنمية الإبداع والابتكار لدى الأجيال الصاعدة التي تعتبر العامود الفقري للدولة التي من خلالها تتم التنمية الفكرية لدى الأجيال الصاعدة وتحسين نوعية التعليم المعمول بها حاليا في المؤسسات التعليمية وتحسن مخرجات التعليم، واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة شريف وأحمد (2009) وأظهرت النتائج أن استخدام مواطن القوه بكل منهما في إرساء تقاليد راسخة نحو تطوير الأداء بمؤسسات التعليم العالي وعلاوة على ذالك اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة أحمد الخطيب (2000) والتي كشفت عن أن اعتماد مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العربية هو وحده الكفيل بانتقال هذه الجامعات لولوج القرن الحادي والعشرين هذا القرن الذي لا مكان فيه إلا للأمم التي تحرص على الإنجاز والتميز والجدارة والجودة والإنتاج. وكما واتفقت مع دراسة محمد شوقي وآخرون (2011) وأكدت أن أي جهد سريع وفعال لتطبيق معايير ضمان الجودة كما حددتها منظمة الجودة العالمية سوف يسهم بشكل كبير في تطوير جودة التعليم في الجامعات الحكومية الماليزية.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

مجال الرقابة:

أظهرت النتائج المستخرجة من جدول رقم (4.3) أن مجال "الرقابة" جاء بدرجة متوسطة، ويعزي الباحث ذلك لوعي جامعة سبها بأهمية الرقابة كوظيفة إدارية، ولما لها من دور في تنفيذ الأهداف المرسومة للجامعة من خلال تحديد نقاط القوة والضعف والكشف عن الأخطاء الموجودة ليتم إصلاحها والعمل على منع تكرارها، ولكن لم يرتقي مجال الرقابة لدرجة مرتفعة ويعزي الباحث ذلك لصعوبة مهمة الرقابة في الجامعة ونقص المرونة وتجنب تحمل المسئولية.

حيث كان أعلاها للفقرة التي تنص "هناك رؤية استراتيجية بعيدة المدى تؤكدها إدارة الجامعة لبناء وترسيخ مبادئ الجودة الشاملة" ويعزي الباحث ذلك لأدارك الجامعة بأهمية ترسيخ مبادئ الجودة من خلال وضع رؤية استراتيجية واضحة والتي تدفع مؤسسات التعليم العالي إلى مراجعة دائمة لرسالتها وأهدافها، ومواكبة المتغيرات السريعة والمتلاحقة، وتجدر الإشارة وحتى يكون للجودة الشاملة وجود في مجال التطبيق الفعلي لابد من توفر عدة ملامح أو صفات للتنظيم الناجح لإدارة الجودة الشاملة من أجل الوصول إلى جودة متطورة ومستدامة وذات منحنى دائم الصعود.

أما عند أدنى فقرة نصت على "توجد قناعة تامة لدى الإدارة العليا للجامعة بأهمية مفهوم إدارة الجودة الشاملة" ويعزي الباحث ذلك أن لاقتناع الإدارة أن مبدأ الجودة يحتاج وقتاً لكي يكون ملموساً على أرض الواقع، وهو مشروعاً ليس بالسهل وظهور نتائج مخرجاته تأخذ وقتا طويلاً مما يصعب على الإدارة الاقتناع بمفهوم الجودة الشاملة، وتجدر الإشارة أن تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة يحتاج لتمويل مالي كافي، وكما أن الجودة الشاملة تحتاج للامركزية في اتخاذ القرار. واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة البلاوي (1996) ودراسة العدواني (2013) حيث أشارت الدراستان إلى أن المتابعة والمراقبة كلاهما من أهم العوامل المهمة في نجاح عمل أي مؤسسة تعليمية مهما كان حجمها على

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

المدى البعيد. وإشارة أيضا إلى إن المراقبة المستمرة لنشاطات المنظمة وأداء العاملين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة ينعكس بصورة مباشرة على جودة التعليم ويجب وضعها في استراتيجيات المؤسسات التعليمية ليتم تطبيقها. وتفعيل نظام المتابعة والتقويم لتفادي الوقوع في الأخطاء، وتوفير نظم تدريب عالية المستوى للهيئة التعليمية والإدارية مما ينعكس بصورة مباشرة على مستوى خدمة جودة التعليم المقدمة في المؤسسات التعليمية مهما كان حجمها وطبيعة عملها. وتعمل المراقبة والمتابعة إلى ضبط العملية التعليمية واستمرارية في تقديم خدمة ذات جودة عالية.

مجال الأداء التعليمي:

. أظهرت النتائج المستخرجة من جدول رقم (4.4) أن مجال "الأداء التعليمي "جاء بدرجة مرتفعة، ويعزي الباحث ذلك لوعي الجامعة بأثر الأداء التعليمي على التميز والريادة حيث أن تحسين الأداء والمهارات التعليمية والتدريب المستمر وإدخال التحديثات ضرورة للارتقاء بالتعليم وتجدر الإشارة إلى أنه كلما ارتقى الأداء التعليمي أدى إلى تفاعل الطلاب أكثر مع المادة التعليمية والتي آلت بدورها إلى التحسن الملحوظ والتقدم العلمي.

حيث كان أعلاها للفقرة التي تنص على "هناك انسجام بين إدارة الجودة الشاملة ومستوى أداء هيئة التدريس "ويعزي الباحث ذلك لضمان نجاح إدارة الجودة الشاملة لا بد من تحسين أداء الأساتذة والمحاضرين في الجامعات وتحسين مرونة الأنظمة وسهولة الإجراءات، وتجدر الإشارة أن تحقيق المطالب في إدارة الجودة الشاملة تكون في أن يتم التحسين بشكل مستمر عبر التخطيط وتحليل المعلومات حول إجراءات العمل وأساليبه وذلك لتحقيق مفهوم الجودة الشاملة واحتياجات ورغبات وتوقعات الدارسين وخريجي الجامعة كمخرجات لنظام التعليم في الجامعات إلى خصائص ومعايير محددة تكون أساساً لتصميم برامج التطوير المستمر.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

وبالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على "يحتاج أعضاء هيئة التدريس في الجامعة إلى التدريب لرفع كفاءة أدائهم التدريسي" وبدرجة متوسطة ويعزي الباحث ذلك لفهم وإدراك جامعة سبها بأهمية رفع كفاءة أداء مدرسييها لما له انعكاس إيجابي على مخرجاتها ولكن لم يرتقي مستوى التدريب لدرجة مرتفعة ويبرر الباحث ذلك لقصور الموارد المتاحة والميزانية الكافية لطرح التدريب اللازم لأعضاء هيئة التدريس، واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة شريف وأحمد (2009)، وأظهرت النتائج أن استخدام مواطن القوه بكل منهما في إرساء تقاليد راسخة نحو تطوير الأداء بمؤسسات التعليم العالي. وكما واتفقت مع نتيجة دراسة محمود وعلي (2011) وأظهرت النتائج بتأكيد الجامعة على التحسين والتطوير المستمر لكافة الأعمال في الجامعة وبشكل خاص المتعلقة بتحقيق الخدمة الممتازة.

مجال المعوقات التنظيمية:

أظهرت النتائج المستخرجة من جدول رقم (4.5) أن مجال "المعوقات التنظيمية" جاء بدرجة مرتفعة، في جامعة سبها، ويعزي الباحث ذلك لعدم وجود توازن بين الطبيعة التنظيمية التي يطلبها العمل التربوي والتعليمي في عصر اقتصاد المعرفة، مما يؤدي إلى حدوث خلل في منظومة الجهود الرامية إلى تطوير التعليم العام، وتجدر الإشارة إلى غياب الخطط الاستراتيجية في جامعة سبها مما يؤدي إلى ارتفاع درجة المعوقات التنظيمية.

حيث كان أعلاها للفقرة التي تنص على "المعوقات التنظيمية تؤدي إلى غياب الخطط الاستراتيجية لتبني مفهوم إدارة الجودة الشاملة" وبدرجة مرتفعة، ويعزي الباحث ذلك أن المعوقات التنظيمية تؤدي إلى صعوبة في تطبيق الخطط الاستراتيجية في مؤسسات التربوية، حيث أن المعوقات التنظيمية تعد عائقا أمام التحسين المستمر الذي ينعكس سلبا على مفهوم الجودة الشاملة، وتجدر الإشارة أن المعوقات التنظيمية تتمثل بالعمل في ظل أنظمة إدارية قديمة لا تتوافق مع متطلبات الإدارة

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

الحديثة، والافتقار إلى عامل التحفيز والتشجيع للمبدعين، إلى جانب المركزية الشديدة في الإدارة وعدم إفساح المجال لقدر من التفويض وغياب التقييم الموضوعي لأداء العاملين، وأخيرا عدم وضوح خطوط السلطة وسيادة الروتين والتعقيد واللامبالاة، مما يؤثر سلباً على الخطط الاستراتيجية لتبني مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

وبالمرتبة الأخيرة الفقرة والتي تنص على "لا تهتم الإدارة العليا في الجامعة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة" وبدرجة مرتفعة، ويبرر الباحث ذلك أن الإدارة العليا تعتقد أن مردود الجودة الشاملة مردود بعيدة المدى، وكما أن تطبيق مبدأ الجودة يحتاج لميزانية عالية ومختصين لضمان تطبيقها على أكمل وجه، مما يغبط من عزيمة الإدارة العليا بتطبيق جودة الشاملة، وتجدر الإشارة بضرورة تثقيف ونشر الوعي بمفهوم وثقافة الجودة بين أساتذة وإداري الجامعات وطلابها، مما يكون له الأثر الإيجابي في تطوير الجامعات أكاديميا وإدارياً، وذلك من خلال تعاون أعضاء هيئة التدريس والإداريين، إضافة إلى الدعم المادي والمعنوي من قبل الإدارات العليا.

واتفقت نتيجة دراسة الحالية مع نتيجة دراسة أحمد درباس (1994) وأظهرت النتائج وجود معوقات في تطبيق النماذج في السياق التربوي السعودي وتمثلت المعوقات بضعف البنية المعلوماتية التربوية، وندرة الكوادر التدريبية المؤهلة في هذا الميدان، والمركزية في صنع السياسات التربوية واتخاذ القرار، وكما اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة يوسف وعلي (2013) وأظهرت النتائج أن العوامل التي تؤثر على إمكانية اعتماد إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المشاركين، ليست مناسبة لاعتماده في إدارة وكليات الجامعة، وذلك يرجع إلى المعوقات التنظيمية والنظام البيروقراطي الغير الملائمة لممارسات إدارة الجودة الشاملة.

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

مجال ثقافة الجودة:

أظهرت النتائج المستخرجة من جدول رقم (4.6) أن مجال "ثقافة الجودة" جاء بدرجة متوسطة، ويعزي الباحث ذلك لفهم جامعة سبها أن ثقافة الجودة من المقومات الأساسية لنجاح أي جامعة، وخاصة أن ضمان الجودة يعمل على تطبيق أساليب متقدمة لتحسين مستوى التعليم العالي وتفعيل الممارسات الموجودة وتطويرها باستمرار، وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في مخرجات مؤسسات التعليم العالي لتتلاءم مع الاحتياجات المحلية والإقليمية والعالمية، وتجدر الإشارة أن ثقافة الجودة لم تصل لدرجة مرتفعة ويمكن تبرير ذلك لعدم معرفة الكثير من العاملين في تلك المؤسسات بمفهوم الجودة الشاملة بمفهومها الواسع وكما يحتاج تطبيق ثقافة الجودة وقتاً طويلاً في المجتمعات التي لم تمارس إدارة الجودة الشاملة كما هو الحال في دولة ليبيا.

وكان أعلاها للفقرة التي تنص على "يهتم أعضاء هيئة التدريس بطلاب الجامعة بشكل عام" وبدرجة مرتفعة، ويعزي الباحث ذلك لتأهيل أعضاء هيئة التدريس بصورة تأهلهم للاهتمام بطلاب الجامعة بشكل عام، ولوعيهم بأهمية توزيع الاهتمام على الطلبة ولما له الأثر بتسيير العملية التعليمية على أكمل وجه.

أما عن الفقرة التي حصلت على أدنى متوسط نصت على "يلتزم أعضاء هيئة التدريس بالساعات التدريس "وبدرجة متوسطة ويعزي الباحث ذلك لفهم أعضاء هيئة التدريس بضرورة التزامهم بالمهام والواجبات الملقاة على عاتقهم، ولكن لم ترتقي درجة التزام أعضاء هيئة التدريس لدرجة مرتفعة ويبرر الباحث ذلك لعدم توفير حوافز كافية مما يسهم بعدم التزامهم بمواعيد المحاضرات، واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة عيسى ومصطفى (2012) وقد وجدت الدراسة أن الجامعات الليبية لا زالت تفتقر إلى المتطلبات الأساسية اللازمة لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

مجال الموارد المتاحة:

أظهرت النتائج المستخرجة من جدول رقم (4.22) أن مجال "الموارد المتاحة" جاء بدرجة متوسطة، ويعزي الباحث ذلك لفهم الجامعة بأثر توفير الموارد المتاحة وما لها ارتباطا مباشراً في جودة مخرجاتها، سواء أكانت بشرية أو مادية، وخاصة أن المؤسسة التي تمتلك موارد كافية لديها القدرة على ممارسة الجودة الشاملة، ولكن لم ترتقي درجة الموارد المتاحة لدرجة مرتفعة ويعزي الباحث ذلك لقلة ميزانية جامعة التي تضعف من قدرة الجامعة بتوفير الموارد المتاحة المطلوبة.

وقد كان أعلاها للفقرة التي تنص على "إجراءات السلامة والأمان في المرافق التابعة للجامعة ملائمة للطلبة "بدرجة متوسط ويعزي الباحث ذلك لوعي جامعة بأهمية الاهتمام بإجراءات السلامة والأمان للمحافظة على أرواح الطلبة، وتجدر الإشارة أن إجراءات السلامة والأمان تهتم بتوفير بيئة خاليه من مصادر الخطر وأسباب وقوع الإصابة أو الحوادث والمحافظة على أمن وسلامة وصحة الطلبة في حال تطبيقه الإرشادات وإتباعه التعليمات والتقيد بها.

وجاء بالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على "نظام التسجيل والدخول إلى المكتبة متطور وفق أسس الجودة" وبدرجة متوسطة ويعزي الباحث ذلك لوعي جامعة سبها بتطوير نظم التسجيل والدخول للمكتبة لما له الأثر بالاهتمام بفئة الطلاب التي تعتبر هي الأساس في أي صرح علمي، ولكن لم ترتقي الفقرة لدرجة مرتفعة ويبرر الباحث ذلك إلى تكلفة المالية المترتبة على ذلك، وتجدر الإشارة بضرورة الاهتمام بالنظم التي تعتمدها الجامعة من تسجيل والدخول إلى المكتبة وغيرها لما لها من الأثر الكبير بإيصال المؤسسات التعليمة إلى الهدف الأسمى لأي مؤسسة تعليمية وهو تنمية الشاملة بصفة عامة والتنمية البشرية بصفة خاصة. فبالتعليم وحده يمكن أن تنهض الأمم وترتقي بمختلف أوجه حياتها وتلبي متطلباتها وطموحاتها. واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة شريف وأحمد (2009)

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

وكشفت عن ضرورة أن تكون مؤسسات التعليم العالي مستقلة ماديًا وإداريًا وأكاديميًا وأن يتم إجراء صيانة كفاءة وفعالية تطبيقات التعلم التنظيمي وإدارة الجودة الشاملة دوريًا.

5.2 مناقشة فرضيات الدراسة

مناقشة نتائج المتعلقة بالهدف والسؤال والفرضية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقابة وجودة التعليم في جامعة سبها.

الهدف. التعرف على العلاقة بين الرقابة وجودة التعليم في جامعة سبها.

السؤال. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقابة وجودة التعليم في جامعة سبها؟

الفرضية. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقابة وجودة التعليم في جامعة سبها.

أظهرت نتائج الفرضية الأولى وجود علاقة طردية بين الرقابة وجودة التعليم في جامعة سبها بناء على جدول رقم (4.25)، ويعزي الباحث ذلك أن جودة التعليم تتحقق من خلال تفعيل نظام المتابعة والمراقبة لتفادي وقوع في الأخطاء وضمان التزام المؤسسة التعليمية بسياسيات الجودة الشاملة، وكفاءة التنظيم الإداري للمؤسسات التعليمة مما يولد علاقة طردية بين الرقابة وجودة التعليم، وخاصة أن الرقابة والمتابعة توفر لإدارة العليا كافة البيانات والمعلومات عن الأنشطة المنفذة بما يمكنهم من تحليل الموقف الحالي ومقارنة ما تحقق فعلا بما كان مخططا تنفيذه، وتجدر الإشارة أنه كلما ارتفعت نوعية التعليم وجودته ارتفع مستوى التنمية البشرية، ودفع الحركة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والبيئية والتكنولوجية إلى الأمام، وقد أشارت نظرية ديمينج إلى ضرورة إيجاد التناسق بين الأهداف والخطط الموضوعة ولن يتحقق ذلك إلى من خلال المتابعة والرقابة المستمرة على العملية التعليمية، وخاصة أن التطوير المستمر واللانهائي للعملية التعليمية ويتطلب ذلك ألا يكون التطوير عملية أنية، وضرورة واستمرارية وجود فريق عمل باعتباره عنصراً رئيسياً في العملية الإنتاجية وقيام الإدارة بالتوجيه والإرشاد

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

للمستمرين، واتفقت نتيجة الدارسة الحالية مع نتيجة دراسة محمود عابدين (2000) وكشفت الدراسة عن ضرورة تكثيف الجهود لإدارة الجودة الشاملة والتخطيط لتطبيقها على المستوى الوطني في كل مراحل التعليم وأنواعه. وعلاوة على ذلك فقد ذكرت دراسة بعنوان "واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة، (منال طه.2007). فقد كشفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل ثقافة الجودة السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة متمثلة في (التركيز على العميل، التركيز على تلبية احتياجات العاملين، التركيز على تحسين العمليات، والتركيز على الاحتياجات الإدارية للمنافسة، كما كشفت الدراسة توضيح أثر ثقافة الجودة على تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة ومنها المتابعة والمراقبة والتطوير المستمر، فهذه الدراسة أيضا فقد وافقت فرضية المتابعة والمراقبة وجودة التعليم.

- **مناقشة نتائج المتعلقة بالهدف والسؤال والفرضية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأداء التعليمي وجودة التعليم في جامعة سبها.**

الهدف. التعرف على العلاقة بين الأداء التعليمي وجودة التعليم في جامعة سبها.

السؤال. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأداء التعليمي وجودة التعليم في جامعة سبها؟

الفرضية. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأداء التعليمي وجودة التعليم في جامعة سبها.

أظهرت نتائج الفرضية الثانية وجود علاقة طردية بين الأداء التعليمي وجودة التعليم في جامعة سبها بناء على جدول رقم (4.26)، ويعزي الباحث ذلك بأن الارتقاء بالأداء التعليمي ينعكس إيجابا على مخرجات التعليم والتي تهدف إليه إدارة الجودة الشاملة، حيث لابد من تكثيف التدريب المستمر الذي سينعكس على جودة مخرجات المؤسسة التعليمية بطريقة طردية، وتجدر الإشارة إلى أن الارتقاء بالأداء التعليمي يتمثل بأعداد قادة تربويون على قدر عال من الكفاءة والمهنية للمساهمة في عملية صنع التميز

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

على نطاق العملية التعليمية وفق معايير جودة التعليم في العمل التربوي، لتلبية احتياجات الميدان التربوي وإمداده بالخبرات والقيادات التربوية الرفيعة، وقد أشارت نظرية ديمنج أن التدريب على الوظيفة هي إحدى النقاط التي توصل المؤسسة إلى ثقافة الجودة ويكون ذلك من خلال استمرارية التدريب من قبل الخبراء وذوي الكفاءات لذوي العلاقة بهدف تطوير الأداء التعليمي. واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة أحمد الخطيب (2000) والتي كشفت عن أن اعتماد مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العربية هو وحده الكفيل بانتقال هذه الجامعات لولوج القرن الحادي والعشرين هذا القرن الذي لا مكان فيه إلا للأمم التي تحرص على الإنجاز والتميز والجدارة والجودة والإنتاج، كما اتفقت مع دراسة شريف وأحمد (2009) وكشفت الدراسة عن ضرورة الدمج بين مفاهيم كل من التعلم التنظيمي وإدارة الجودة الشاملة والتكامل بينهما في مجال تطبيق واحد لما لكل منهما من تأثير فعال وانعكاسات على مسيرة التطوير والتنمية. إضافة إلى ذلك دراسة التطوير المهني لأعضاء الهيئات التدريسية كمدخل لتحقيق جودة النوعية في التعليم الجامعي. دراسة محمد عبد الفتاح شاهين (2004) والتي وضحت أهمية وأدوار هيئة التدريس الجامعي والعلاقة بين الأداء التعليمي وجودة التعليم، وإلى عرض العلاقة بين جودة النوعية وجودة أعضاء الهيئة التدريسية، مع التركيز على أهمية ودور التطوير المهني في تحقيق جودة النوعية في التعليم العالي، وقد لخصت هذه الدراسات أن أدوار عضو هيئة التدريس تنحصر بشكل عام في التدريس والتقويم، والإرشاد والتوجيه والتأليف والترجمة والتطوير المهني وخدمة المجتمع والبحث العلمي وتم تصنيفها في أربعة مجالات رئيسة تتعلق بالطلاب، المؤسسة التعليمية والمجتمع المحلي ودوره تجاه نفسه، أما بخصوص متطلبات الجودة وعلاقتها بأعضاء الهيئة التدريسية تبين أن جودة النوعية تتطلب جودة أعضاء هيئة التدريس أنفسهم باعتبارهم عنصرا فعالا في تحقيق الجودة وذلك على ضوء ما يملكون من مدخلات وأشارت الدراسة إلى وسائل التطوير المهني، وأهمية التطوير المهني في رفع مستوى المدخلات

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

والعمليات والمخرجات في المنظومة التعليمية، لا سيما وأن التطوير المهني سينعكس إيجابا على تطوير مستويات الأداء في مختلف المجالات، وتحقيق الالتزام والمسؤولية الفردية وتأكد روح العمل الجماعي، وتشكل هذه العناصر أسياسيات المسؤولية الفردية والجماعية في تحقيق جودة التعليم، وهذا فإن التطوير هو متطلب مهم للجودة، ودراسة Allexander (2013) بعنوان" كفاءة الأداء التعليمي ومستوى الإنجاز للطلبة".وكشفت هذه الدراسة في البحث إلى تحليل أثر أداء المحاضرين والكفاءات التدريسية على الطلبة وقياس أثر الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس على التحصيل الدراسي للطلبة وقياس أثر الأداء التعليمي على جودة التعليم العالي. وقد تم اختيار عينة مكونة من أكثر من مائة طالب وتستخدم لدراسة أسلوب العينات العشوائية.

- **مناقشة النتائج المتعلقة بالهدف والسؤال واختبار الفرضية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ثقافة الجودة وجودة التعليم في جامعة سبها.**

الهدف: التعرف على العلاقة بين بين ثقافة الجودة وجودة التعليم في جامعة سبها.

السؤال: هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ثقافة الجودة وجودة التعليم في جامعة سبها؟

الفرضية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ثقافة الجودة وجودة التعليم في جامعة سبها.

أظهرت النتائج الفرضية الثالثة وجود علاقة طردية بين ثقافة الجودة وجودة التعليم في جامعة سبها بناء على جدول رقم (4.27) ويعزي الباحث ذلك إلى أن ثقافة الجودة تستهدف عملية تحسين جميع مراحل التعليم كافة وعلى نحو متواصل، ومعالجة المشكلات المستعصية التي تواجه العملية التعليمية وتحقيق مستوى تعليم متطور يوازي التطورات في المجالات الإنتاجية الأخرى، وخاصة أن ثقافة الجودة تؤدي إلى إحداث تطوير نوعي لدورة العمل في الجامعات والمعاهد بما يتلاءم مع المستجدات التعليمية والإدارية، بما يواكب التطورات المستحدثة لتحقيق التميز في كافة العمليات التي تقوم بها المؤسسة التعليمية، مما

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

يؤشر على علاقة طردية بين ثقافة الجودة وجودة التعليم وتجدر الإشارة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يستلزم عدداً من الأسس التي من خلالها يمكن تطويع مبادئ الجودة الشاملة بما يناسب التعليم الجامعي والمتمثلة في الوعي بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم الجامعي لدى جميع المستويات الإدارية والعلمية بالجامعة، ووجود أهداف واضحة ومحددة للجامعة يشارك في صنعها جميع العاملين كل على قدر إسهامه بحيث يكون لهذه الأهداف توجه مستقبلي قصير وطويل المدى وتحقق رغبات الطلاب والعاملين والعملاء، وتبني فلسفة منع الخطأ وليس مجرد كشفه، والتركيز على تصحيح العمليات، وقد أشارت نظرية ديمنج إلى عدة نواحي لضمان ثقافة الجودة في العلمية التعليمية من خلال إنجاز الأعمال التربوية بطرق جديدة ومبتكرة، وضرورة تقديم مهارات ومعارف جديدة وتوليد ثقافة الجودة لدى العاملين، وأخيرا تبني المؤسسة الفلسفة الجديدة في إدارة الجودة الشاملة ويتطلب ذلك تغيير الإدارة، واتفقت نتيجة دراسة الحالية مع نتيجة الصرايرة والعساف (2008)، وكشفت الدراسة على أثر إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، وناقش البحث مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهميتها وفوائد ومتطلبات تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي كما تمت مناقشة مؤشرات الجودة ومحاورها وتجارب تطبيقها في بعض الدول. واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة محمود عابدين (2000) وقد بينت الدراسة أهمية الجودة الشاملة على أداء المؤسسات التعليمية من المنظور التربوي أو اصطلاح الجودة التربوية ووسائل قياسها في المراحل التعليمية المختلفة على اعتبارها البداية نحو إصلاح مستوى التعليم على أسس موضوعية ودقيقة، وكما واتفقت مع دراسة محمد شوقي عارف وآخرون (2011) وأكدت أن أي جهد سريع وفعال لتطبيق معايير ضمان الجودة كما حددتها منظمة الجودة العالمية سوف يسهم بشكل كبير في تطوير جودة التعليم في الجامعات الحكومية الماليزية. علاوة على ذلك اتفقت مع دراسة بعنوان "ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية فيصل

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

وآخرون (2008). وكشف الباحثون أن مفهوم ضمان جودة التعليم بكافة مستوياته له أهمية كبيرة على كافة الأصعدة الإدارية والتربوية والتعليمية المحلية والدولية على حد سواء، ومن الضروري الاهتمام بثقافة الجودة من خلال تعزيز المتابعة المستمرة لتطبيق برامج الجودة الشاملة وكذلك توفير الموارد الكافية في الجامعات العربية من أجل تطبيق برامج الجودة. ولذلك هدف الباحثون إلى التعرف على العلاقة بين ثقافة الجودة وجودة التعليم.

- **مناقشة نتائج المتعلقة بالهدف والسؤال والفرضية الرابعة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات التنظيمية وجودة التعليم في جامعة سبها.**

الهدف: التعرف على العلاقة بين المعوقات التنظيمية وجودة التعليم في جامعة سبها.

السؤال: هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات التنظيمية وجودة التعليم في جامعة سبها؟

الفرضية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات التنظيمية وجودة التعليم في جامعة سبها.

أظهرت النتائج الفرضية الرابعة وجود علاقة عكسية (سالبة) بين المعوقات التنظيمية وجودة التعليم في جامعة سبها بناء على جدول رقم (4.28) ويعزي الباحث ذلك أنه كلما زادت المعوقات التنظيمية، سوف تؤثر بشكل سلبي على جودة التعليم في جامعة سبها وخاصة أن المعيقات التنظيمية تهبط وتعيق مسيرة العملية التعليمية لينعكس ذلك سلباً على مخرجات المؤسسات التعليمية، حيث أن تلك المعوقات تؤدي إلى الجمود وعدم المرونة في العملية التعلمية، مما يظهر وبشكل جلي وجود علاقة عكسية (سالبة) بين المعوقات التنظيمية وجودة التعليم في جامعة سبها، وتجدر الإشارة أن هناك عدة أسباب تخلق المعيقات التنظيمية تتمثل بالمعوقات المالية: وتشتمل في عدم توفر الموارد المالية الكافية لتطوير الأجهزة والوسائل التعليمية في المؤسسات التعليمية وتتمثل المعوقات الإدارية: في عدم توفر الكفاءات الإدارية القادرة على ممارسة إدارة الجودة الشاملة، وقد أشارت نظرية دمنج بضرورة إزالة

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

معوقات النجاح كالتخلص من الخوف. واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (أحمد فاروق محفو 2004.) وتوصلت هذه الدراسة إلى أن هناك العديد من المعوقات والتحديات التي تعوق تطبيق إدارة الجودة الشاملة وآلياتها المختلفة في المؤسسات التعليمية حيث يسود هيكل تنظيمي قديم، ووضعت الدراسة (17) بنداً يمثّل معوقات تطبيق الجودة الشاملة، وكما واتفقت مع نتيجة فوزية البلاع (2007) ودراسة أحمد الخطيب (2000)، وتوصلت الدراستان إلى أن هناك عدة من المعوقات التي تحول دون تحقيق الجودة الشاملة في التعليم العام والتي تتعارض مع مبادئ الجودة الشاملة. وإضافة إلى ذلك اتفقت الدراسة مع دراسة بعنوان "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق" الصرايرة والعساف (2008). وكشفت هذه الدراسة أن التعرف على العلاقة بين المعوقات التنظيمية وجودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، وناقشت هذه الدراسة المعوقات التي تعيق أمام تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية مهما كان حجمها وطبيعة عملها.

- **مناقشة النتائج المتعلقة بالهدف والسؤال والفرضية الخامسة هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد المتاحة وجودة التعليم في جامعة سبها.**

الهدف: التعرف على العلاقة بين الموارد المتاحة وجودة التعليم في جامعة سبها.

السؤال: هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد المتاحة وجودة التعليم في جامعة سبها؟

الفرضية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد المتاحة وجودة التعليم في جامعة سبها.

أظهرت النتائج الفرضية الخامسة مما يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) بين الموارد المتاحة وجودة التعليم في جامعة سبها بناء على جدول رقم (4.29) ويعزي الباحث ذلك أن الموارد المتاحة تساعد الجامعة بتوفير متطلبات الارتقاء بالتعليم وهي أساس النجاح، من خلال توفير الأساليب التكنولوجية للتعليم، وفتح المجال لطرح دورات لتأهيل أعضاء هيئة التدريس بشكل أفضل، وتوفير

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

الأدوات الحديثة للتطوير مستوى التعليم وتجدر الإشارة إلى أن موارد المنظمة ترتبط في علاقة مباشرة في جودة مخرجاتها، واستخلص أن المنظمات التعليمية التي تمتلك موارد جيدة (موارد بشرية أو مادية كافية) بإمكانها تحسين جودة مخرجاتها. وقد أشارت نظرية ديمنج بضرورة تسهيل التعامل مع المواد الخام الجديدة والنظم الإدارية الحديثة، ضروري من أجل التخطيط طويل المدى. واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة شريف وأحمد (2009) وكشفت عن ضرورة أن تكون مؤسسات التعليم العالي مستقلة ماديًا وإداريًا وأكاديميًا وأن يتم إجراء صيانة كفاءة وفعالية تطبيقات التعلم التنظيمي وإدارة الجودة الشاملة دوريًا. وإضافة إلى ذلك فقد أكدت دراسة بعنوان "أهمية تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي لبناء ودعم ثقافة الإبداع والتميز والريادة للجامعات الخاصة دارسة حالة الجامعة الخليجية نموذجاً"، عمار السامرائي (2012) على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد المتاحة وجودة التعليم، ثم كشفت هذه الدراسة إلى عدة أمور من أهمها: الموارد المتاحة للمؤسسات التعليمية تعتبر من مقومات الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي وتؤثر في جودة التعليم.

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

5.3. التوصيات

بالاعتماد على نتائج الدراسة السابقة يوصي الباحث بما يلي:

1. الاهتمام بجودة التعليم في جامعة سبها وتعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وتدريب العاملين والمدرسين على مفهوم الجودة الشاملة.

2. ضرورة الاهتمام بشكاوي الطلبة التي توجه للجامعة بخصوص تردي مستوى التعليم في الجامعة.

3. ضرورة قيام الجامعة بالتحقق بصورة دورية من مستوى الأداء ومتابعة معايير الجودة الشاملة في التربية والتعليم.

4. التقليل من الأساليب البيروقراطية في الجامعة كونها تقلل من فرص برامج التطوير المستمر.

5. محاولة التقليل من الصعوبات التنظيمية في الجامعة لما لها من أثر في زيادة فاعلية الخدمات المقدمة للطلبة وتجويد التعليم.

6. عقد دورات تثقيفية لأعضاء هيئة التدريس لزيادة ثقافتهم بمفاهيم الجودة الشاملة وتحقيق أهداف الجامعة.

7. توفير جميع الخدمات اللازمة لتطوير التعليم، واستخدام تكنولوجيا الحاسوب في المناهج التعليم والمختبرات التعليمية بصورة واسعة لتحقيق جودة التعليم في الجانب النظري والعملي.

8. تطوير أنظمة الدخول إلى المكتبة وأساليب الاستعارة واستخدام الكتب في الجامعة لتحقيق مستوى جودة مرتفع.

9. إجراء دراسات مستقبلية حول الصعوبات التي تواجه الطلبة في التعليم في جامعة سبها، ومحاولة اقتراح حلول مناسبة لها.

10. إجراء دراسات مستقبلية على درجة توفر متطلبات الجودة الشاملة في التعليم في جامعة سبها.

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

11. إجراء دراسات مستقبلية حول الرؤيا الاستراتيجية لأعضاء هيئة التدريس في جامعة سبها عن تعزيز مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وسبل تطبيقها في الجامعة بشكل صحيح.

12. إجراء دراسات مستقبلية حول معايير الاعتماد الأكاديمي في الجامعات الدولية والعربية ومقارنتها بالبنية التحتية في جامعة سبها للتوصل إلى نسبة الاتفاق معها.

13. تثقيف العاملين بأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أعمالهم اليومية مما يعكس جودة الخدمة المقدمة للطلبة.

14. توزيع منشورات بشكل دوري للتعرف على أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

16. إجراء مزيد من الدراسات والأبحاث التي تتعلق بجودة التعليم وتطويره.

5.4 مساهمات الدراسة

إضافة الدراسة المساهمات التالية :-

إن هذه الدراسة تناولة موضوعا حيويا حيث أن دراسة موضوع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية يساعد تلك الجامعات في التعرف على الدور الذي تقوم به تطبيق الجودة الشاملة في الجامعة وعلى كفاءة أداء العاملين فيها وتوضيح الارتباط القوي بين تطور أداء الجامعة وبين برامج التطوير والتثقيف بأساليب إدارة الجودة الشاملة من خلال المساهمات التالية:

أولاً :- المساهمات الأكاديمية :-

1- تمكنت الدراسة من صياغة نموذج عامل لتأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة التعليم في الجامعة.

2- قياس مدى قدرات الجامعة، ودورها في تحسين جودة التعليم فيها.

3- تم وضع إطار مفاهيمي ينطوي على توافق الرقابة، والأداء التعليمي، والمعوقات التنظيمية، وثقافة الجودة، والموارد المتاحة، وأثر هذه العوامل على جودة التعليم في الجامعة.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

ثانياً : المساهمات العملية :-

بالنظر لنتائج الدراسة المتحصل عليها من: الرقابة، والأداء التعليمي، والمعوقات التنظيمية، وثقافة الجودة، والموارد المتاحة، والتي بينت وجود علاقات دات تأثير على جودة التعليم في جامعة سبها. فإن هذه الدراسة ساهمة عملياً في :-

1. دراسة العلاقات الداخلية للمتغيرات بشكل تفصيلي في خطوة استباقية لتحديد أولوياتها.

2. تحديد التأثير الأقوى على جودة التعليم في الجامعة، حيث أعطت النتائج أن تأثير الأداء التعليمي كان الأقوى والأكثر تأثيراً من باقي العوامل.

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