



مجلة إدارة الجودة الشاملة

Journal homepage:

<http://journals.sustech.edu/>

تقييم ثقافة الجودة بجامعة مصراتة

دراسة حالة: كلية التربية – جامعة مصراتة (ليبيا)

سليمان محمد قليوان، الخواض علي الفكي

قسم الهندسة الصناعية - كلية الهندسة - جامعة مصراتة - ليبيا

مدرسة الهندسة الميكانيكية - كلية الهندسة - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - السودان

المستخلص:

إن الجودة هي المطلب الأساسي لمواجهة المنافسة الموجودة بين المؤسسات. لكي يتم نجاح المؤسسة عليها إن تؤمن بمبدأ التطوير المستمر والعمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين وتوفير الخدمة والمنتج بالإضافة إلى التركيز علي رضا المستخدمين الذين يمثلون الهدف الأساسي لتحقيق الجودة وتقديم أفضل الخدمات. إن الهدف من هذا الدراسة هو التعرف علي مدى انتشار ثقافة الجودة بين الطلبة داخل جامعة مصراتة - طلبة كلية التربية نموذجاً. تركز الدراسة بشكل خاص علي قياس مفهوم الجودة ومدى تحقيقها لرضا الطلاب وكذلك الأشياء الضرورية - من وجهة نظر الطلاب - كدرجة تلبية المرافق بالكلية لرغبات واحتياجات الطلبة وبصفة مستمرة من خلال التطوير المستمر وتحسين الأداء مما يؤثر وبشكل ايجابي علي مستقبلها واستمرارها في مواجهة التحديات والمنافسة. اعتمدت الدراسة علي الإطار النظري باستخدام المراجع والدراسات السابقة، والإطار العملي باستخدام الإستمارة. مجتمع الدراسة تمثل في عينة من طلبة السنة النهائية بكلية التربية بجامعة مصراتة. النتائج التي توصلت لها الدراسة تشير الى ارتباط مفهوم الجودة بالتحسين المستمر وعدم توفير بعض من المرافق المهمة التي تكمل العملية التعليمية وتساندها.

الكلمات المفتاحية: قياس مفهوم الجودة، رضا الطلاب، المنهج التحليلي الإحصائي، التطوير المستمر

Abstract

Quality is the basic requirement to meet the existing competition between institutions. In order to be successful, the institutions should believe in the principle of continuous development, teamwork, common participation of workers and provide services and products. In addition, focusing on client's satisfaction, which represent the basic objective of achieving quality and providing better service. The aim of this study is to evaluate the quality culture spread rate among the students of Misurata University - Faculty of Education students as a model. The study is particularly focused on the measurement of the concept of quality and the extent of students satisfaction achievement as well as necessary - the stuff from the perspective of students - a possible meeting facilities entirely to the wishes and needs of the students and on an ongoing basis through continuous development and improvement of performance which positively affects the future and continuity in the face of challenges and competition. The study adopted a theoretical framework using references and previous studies, and practical framework using a questionnaire. The study population represents a sample of students in the final year of the Faculty of Education at the University of Misratah. The findings of the study indicates the strong link between the concept of quality, continuous improvement and the failure in providing some the important facilities that, complete the educational process.

Key words: Measuring Quality Concept, Students Satisfaction, Statistical Analytical Method, Continuous Development

مقدمة :

إن الجودة مطلب أساسي لتقدم أي مؤسسة خدمية لذلك فإن أي مؤسسة لابد لها من الإيمان بمبدأ إشراك كل من له صلة بالمؤسسة عند وضع سياستها , وأن تؤمن كذلك بضرورة العمل على التطوير وإرضاء من تقدم لهم الخدمة . تم في هذا البحث التطرق لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة وتوضيح مدى ثقافة طلبة وطالبات كلية التربية بمفاهيم الجودة ومبادئها ومدى تأثير ذلك على تحسين ثقافتهم حول متطلبات العملية التعليمية وأيضاً تم دراسة مدى إلمام طلبة وطالبات كلية التربية بمفاهيم ثقافة إدارة الجودة الشاملة ومدى توفر الاحتياجات الأساسية لتقديم الخدمات التعليمية .

مشكلة البحث :

يعتبر مجال الجودة من أهم المجالات التي يفضل أن يكون الفرد على دراية كافية بها لكي يحقق النجاح في مجال عمله أياً كان نوع العمل ولا سيما في المجال التعليمي لأن التعليم مرتبط بكافة المجالات الأخرى خدمية كانت أم إنتاجية فكلما كان التعليم خالياً من الضعف وكان ذي جودة عالية كلما ساهم ذلك في إنجاح المجالات الأخرى . وعلى ذلك فإن مشكلة البحث تتحدد في الإجابة على التساؤلات الآتية :

- 1_ هل هناك ثقافة عند طلبة وطالبات كلية التربية بجامعة مصراته بمفاهيم الجودة.
- 2_ هل يرى الطلاب أن الكلية تقدم لهم من الخدمات ما يناسب ليشعروا بالرضا تجاه التحصيل التعليمي.
- 3_ هل يرى الطلاب أن بيئة الدراسة مهيأة لمباشرة البرنامج التعليمي.
- 4_ هل تعمل الكلية على الاهتمام بالطلاب ضعاف التحصيل؟

أهداف البحث: هدفت الدراسة ل:

- 1_ معرفة مدى ثقافة الطلاب في كلية التربية بجامعة مصراته بمفاهيم الجودة الشاملة.
 - 2_ معرفة مدى توفر الخدمات المساندة للعملية التعليمية في كلية التربية انطلاقاً من مفهوم الجودة الشاملة في مجال التعليم.
 - 3_ معرفة الدور الذي تلعبه كلية التربية في نشر ثقافة الجودة عند الطلاب من ناحية فن التعامل معهم والأخذ بأرائهم.
 - 4 - معرفة ما توفره كلية التربية من انسجام بين حجمها وأعداد طلبتها ومدى ملائمة المكتبة والقاعات الدراسية وتجهيزها لعملية التعلم ومدى توفرها لأماكن المحاضرات والندوات الثقافية.
 - 5- مدى توفر الخدمات الضرورية التي توفرها كلية التربية للطلبة والتي تؤثر على المسيرة التعليمية .
- أهمية البحث : تتلخص أهمية البحث في الآتي:**

- 1_ إن الجودة مطلب أساسي للتطور السريع في كافة جوانب الجامعة ولهذا يجب الاهتمام بها ونشر مفاهيمها.
- 2_ نشر ثقافة الجودة بين طلبة مختلف الكليات من أجل الوصول إلى مستوى عالي من الخرجين.
- 3_ التعريف بأن الجودة لها عدة مفاهيم ولا تقتصر على مفهوم واحد فقط.

المنهجية العلمية للبحث :

بالاستناد إلى الأهداف والبيانات المراد الحصول عليها ممن يدرسون بكلية التربية والمنجزين أكثر من 99 وحدة وتحديد نسبة ثقافة الجودة لديهم فإنه تم إعداد إستبانة وتوزيعها بعد تحكيمها على طلبة وطالبات الكلية ومن ثم جمعها واعتماد مقاييس النزعة المركزية في تحليلها .

المجتمع : طلبة جامعة مصراته دراسة حالة عن طلبة كلية التربية بمصراته في السنوات النهائية.

العينة : الطلبة والطالبات المنجزين أكثر من 99 وحدة بأخذ نسبة 10% من كل قسم .

حدود البحث المكانية : داخل إطار كلية التربية بجامعة مصراته فيما يخص طلاب السنوات النهائية .

الزمنية : العام الجامعي 2011 / 2012م

خطة البحث :

المبحث الأول : الإطار التمهيدي (المشكلة , الأهمية , المنهجية , حدود البحث المكانية و الزمنية)

المبحث الثاني : الإطار النظري (الجودة وإدارة الجودة الشاملة)

المبحث الثالث : الجودة في الخدمة بشكل عام وفي التعليم بشكل خاص .

المبحث الرابع : التعريف بكلية التربية بمصراته .

المبحث الخامس : الإطار العملي .

المبحث السادس : النتائج و التوصيات .

مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

هي أسلوب إداري يضمن تقديم قيمة للمستفيد الداخلي والخارجي من خلال التحسين و التطور المستمرين للعمليات بشكل صحيح من أول مرة وفي كل مرة بالاعتماد على احتياجات و متطلبات المستفيد وهي التطوير المستمر للعمليات الإدارية. (2012/3/20) www.elebd3.com/sub703

تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها خلق ثقافة متميزة في الأداء حيث يعمل و يكافح المدراء و الموظفون بشكل مستمر و دعوب لتحقيق توقعات المستهلك و أداء العمل الصحيح بشكل جيد منذ البداية مع تحقيق الجودة بشكل أفضل. (2) (المنصوري، بسيوني، بن خيال، 2008، ص21)

الجودة هي عملية متكاملة تغطي مستويات المنشأة كافة و تحد الفروق القائمة في الإدارات وفي الهيكل التنظيمي فهي تحتاج إلى تكامل شامل و إشراف مباشر من قادة لديهم الاستعداد لذلك.

***التطور التاريخي للجودة:**

بدأت الجودة منذ عهد القدماء المصريين والإغريق والرومان وتطورت في العصور الوسطى وفي العصر الحديث مع الثورة الصناعية واختراع الآلات وذلك من بداية القرن العشرين وحتى 1920 ظهرت إسهامات لبعض المفكرين من أمثال تاييلور الأمريكي ثم مرت الجودة بعد ذلك بأربعة مراحل هي:

- 1 - مرحلة التفتيش أو الفحص (1940-1920) Inspection حيث اهتمت باكتشاف الأخطاء في المنتج و علاجها دون السعي لمنع حدوث الأخطاء.
- 2 - مرحلة مراقبة الجودة (1968-1940) Quality control يقصد بمراقبة الجودة مجموعة الأنشطة و الأساليب التي تستخدم لإتمام متطلبات الجودة لتقليل نسب المعيب في المنتجات باستخدام الطرق الإحصائية.
- 3 - مرحلة تأكيد الجودة (1985-1968) Quality Assurance تعرف عملية تأكيد الجودة بأنها نشاط يستهدف تقديم أدلة إثبات لترسيخ و تأكيد الثقة بين جميع الأطراف المعنية من خلال التركيز على منع حدوث الأخطاء أثناء الخدمة.
- 4 - مرحلة إدارة الجودة الشاملة (1980 حتى الآن) (Total Quality Management)

***الجودة الشاملة في الدين الإسلامي:**

لقد دلت كثير من الآيات الكريمة والأحاديث النبوية الشريفة علي التطبيق العلمي للإدارة الإسلامية وقد دعا القرآن الكريم إلى الإحسان والإخلاص في العمل وفي كل شي وتأتي الجودة بمعنى الإحسان فقال الرسول - صلى الله عليه وسلم - "إن الله كتب الإحسان في كل شي فإذا قتلتم فأحسنوا القتلة وإذا ذبحتم فأحسنوا الذبحة وليحد أحذكم شفرته وليرح ذبحته". (رواه مسلم)

وقال الرسول - صلى الله عليه وسلم - عن جودة الإتقان في العمل "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه". (رواه البيهقي)

ويحث الإسلام المسلم أن يكون مسؤولاً عن جودة عمله و سلامته من العيوب وجعل لمن يحسن عمله أطيّب الجزاء لقوله تعالى: "ولتسئلن عما كنتم تعملون". (سورة النحل، الآية 93)

"وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون". (سورة التوبة، الآية 105)

وحدث الإسلام على العمل بروح الجماعة فقال الله تعالى: "وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان". (سورة المائدة، الآية 25)، وتوجد بالقرآن الكريم ما يقارب الخامسة وتسعين آية في ثمانية وأربعين سورة تحتل على العمل الصالح والحسن وتقرنه بالإيمان بالله.

***بناء وتطوير ثقافة الجودة:**

ظهر هذا المفهوم في العصر الحديث لشدة المنافسة العالمية واكتساح الصناعة اليابانية كل أسواق البلدان النامية حيث استخدمت أساليب متطورة في مجال تحسين الجودة والتعامل مع الزبائن والموردين وتفضيل أساليب تأكيد الجودة ليصبح أسلوباً رقابياً استراتيجياً على الجودة الإستراتيجية يلاحظ أن إدارة الجودة الشاملة أكثر عمقا وشمولية من إدارة الجودة الإستراتيجية. (2) (المنصوري، بسيوني، بن خيال، 2008، ص21)

ثقافة الجودة هي القيم والمعتقدات والاتجاهات التي تفرسها الإدارة العليا في نفوس العاملين بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم لتفرض السلوكيات المنسجمة، مع تأكيد الجودة المؤدية لرضا المستفيدين بالخدمة التربوية ويعتبر (ديمنج) رائد فكرة الجودة الشاملة حيث وضع نقاط لتوضيح ما يلزم لتطوير ثقافة الجودة وهو ما يطلق عليه بجوهر الجودة وهي:

1. إيجاد التناسق بين الأهداف.
2. تقليل حاجة التفتيش.
3. إنجاز الأعمال بطرق جديدة لبناء فلسفة الجودة الشاملة.
4. التخلص من الخوف وإزالة معوقات النجاح.
5. مساعدة العاملين على النجاح وخلق ثقافة الجودة.
6. تحسين العمليات والالتزام بالمسؤوليات. (2) (المنصوري، بسيوني، بن خيال، 2008، ص21)

*أهداف إدارة الجودة الشاملة:

1. حدوث تغير في جودة الأداء.
 2. التحفيز على التميز وإظهار الإبداع.
 3. تطوير أساليب العمل.
 4. الارتقاء بمهارات العاملين وقدراتهم.
 5. الحرص على تعزيز العلاقات الإنسانية.
 6. التشجيع على المشاركة في أنشطة المؤسسة.
 7. تقليل إجراءات العمل الروتينية و اختصارها من حيث الوقت والتكلفة.
- www.girlseduep.gov/alyoda/saws.htmlk (01/04/2012)

*عوامل نجاح الجودة الشاملة:

1. تدريب العاملين والمدراء على الجودة وكيفية تطبيقها والعمليات الإحصائية وكيفية تحليل هذه العمليات.
2. التمهيد لعملية التغير عن طريق المحاضرات التي تشرح أهمية الجودة ومفهومها.
3. الاستعانة بذوي الخبرة وذلك لعملية التحسين المستمر.
4. تشكيل فريق مدرب يعمل على التطوير مما يعزز قيمة العمل الجماعي.
5. التواصل بين الإدارة والعملاء الداخليين والخارجيين لمعرفة آراءهم ومقترحاتهم وشكاويهم.
6. تجنب إجراء التحسين على القسم وتجنب باقية الأقسام.
7. إسهم الموظفين في تحقيق أهداف الجودة.
8. اقتناع الإدارة العليا بعملية التحسين وإلا ستكون العملية كلها فاشلة.

*مبادئ تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

1. التركيز على العميل.
2. التركيز على القيادة الصحيحة وتحسين العملية التنظيمية.
3. التركيز على اندماج المرؤوسين وبناء فرق العمل.
4. التركيز على التطوير والتحسين الدائم.
5. التركيز على وجود قاعدة بيانات دقيقة.
6. التركيز على العمليات مثلما يتم التركيز على النتائج.
7. الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها. (1) (المنصوري، بسيوني، بن خيال، 2008، ص21)
8. التشجيع على التغذية العكسية.
9. يجب أن تكون المنظمة لديها صورة واضحة عن المستقبل. (3) (الشمري، 2004م)

*خصائص إدارة الجودة الشاملة:

في ضوء ما تقدم يمكن القول أن الجودة الشاملة هي أن يعمل الشيء الصحيح من أول مرة وفي كل مرة واستناد على هذا المعنى فإن العمليات الإدارية تتم من دون أخطاء وتتفق من أول محاولة مع متطلبات العميل وإشباع حاجاته ولإدارة الجودة الشاملة خصائص تتحدد في الآتي:

1. الاستخدام الأفضل للموارد البشرية للمؤسسة.
2. خفض تكاليف الخدمة والإنتاج إلى أدنى حد ممكن من أجل زيادة الطلب.
3. أداء العمل الصحيح بالشكل الصحيح من أول مرة.
4. تقديم الخدمة بصورة ترضي المستفيد وتشبع حاجاته.
5. تحقيق معنويات أفضل للعاملين.
6. مشاركة العاملين و تعاونهم في العمل و تحقيق الجودة. (4) (عطية، 2008، ص 215).

الجودة في الخدمة بشكل عام وفي التعليم بشكل خاص

إن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية يساهم بدرجة كبيرة في نجاح تلك المؤسسات وفي تحقيق أهدافها بدون إحداث هدر تربوي , كما تساهم هذه الأنظمة مجتمعة في تلبية رغبات الطلاب وأولياء الأمور وأعضاء هيئة التدريس والمجتمع. بالإضافة إلى تحسين طرق التدريس ووسائل التقويم وتصميم مناهج تربوية تلائم عمليات التعلم الذاتي. وهذا يتطلب توفير الجهد والصبر على تحقيق النتائج بدون استعجال من قبل كافة المستويات الإدارية على اعتبار أن التعلم هو عملية مستمرة مدى الحياة , ويتطلب أنماط قيادية ديمقراطية تؤمن بمبدأ المشاركة والتعاون بين جميع المشاركين ويسود بينهم التقدير والاحترام ويتمتعوا بروح معنوية عالية ودافعية نحو التغيير للأفضل .

جودة الخدمة :

إنه لمن السهل الوصول لجودة السلعة لأنها ملموسة ولها أبعاد وألوان وأشكال مختلفة يسهل تعديلها لتحقيق رغبات العملاء كلما طلبوا ذلك , ولكن من الصعب جدا الوصول إلى جودة الخدمة لأن الخدمة غير ملموسة وغير مرئية وتعتمد فقط على مقدمها وعلى سعرها وعلى توقيت وصولها للعميل والذي يختلف من فرد لآخر.

(2) (المنصوري، بسيوني، بن خيال، 2008، ص21)

أهداف جودة الخدمة :

- 1_ الاحتفاظ بمركز قيادي من حيث الجودة مقارنة بالمنافسين.
- 2_ تحسين العائد المادي بتحسين موائمة الخدمة للاستخدام.
- 3_ القضاء على أسباب الفشل وبالتالي رضا العملاء.
- 4_ إخضاع الخدمة بكافة مواصفاتها للمواصفات القياسية.
- 5_ ضمان توفير المواصفات المطلوبة للخدمة في كل جزء منها.
- 6_ التحفيز على التحسين والتطوير.
- 7_ البحث عن أساليب فنية في العمل للتقليل من الفاقد "تكاليف الفحص". (2) (المنصوري، بسيوني، بن خيال، 2008، ص21)

قياس جودة الخدمة :

إن قياس جودة الخدمة في المنظمة التي تركز على رضا ومتطلبات العملاء يعتبر أمرا حيويًا وقتنتوت الجهود التي تناولت قياس الجودة في صناعة الخدمات إلا أن توافر مقياس يسم بالدقة والموضوعية يعتبر أمرا ضرورياً لتقييم الأداء وتحليل الانحرافات عن المعايير الموضوعية ومن ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الجودة من أجل القصير والطويل على حد سواء بمعنى أكثر تحديداً نتيج عملية قياس الجودة العديد من المزايا للمؤسسات الخدمية منها :

- معرفة ما يحتاجه العملاء وما إذا كانت الإجراءات التي تتخذها المنشأة ملائمة لهم أم لا.
- معرفة الأفراد ذوي معدلات الأداء المرتفع وذوي الأداء المنخفض وذلك لمكافأة المتميزين ودفع الآخرين لتحسين أدائهم.
- تحديد ما هو جيد وما هو سيء فيما يخص المؤسسة الخدمية وعمالها مما يساعد على الوصول للتوازن بين مصالح كل من الطرفين وتحقيق التحسين المستمر.

الجودة الشاملة في التعليم :

هي أسلوب تطوير شامل مستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي ,وهي عملية إدارية تحقق أهداف كل من سوق العمل والطلاب , أي أنها تشمل جميع نشاطات ووظائف المؤسسة التعليمية ليس فقط في إنتاج الخدمة وإنما أيضا في توصيلها , الأمر الذي ينطوي حتما على تحقيق رضا الطلاب وزيادة ثقتهم , وتحسين مركز المؤسسة التعليمية محليا وعالميا. (04/10/2012) ejabat. google.com

..والجودة الشاملة في التعليم هي : عملية تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بواسطة كل فرد من العاملين بالمؤسسات التعليمية , وفي جميع جوانب العمل التعليمي التربوي في المؤسسة .

أسباب تطبيق الجودة في التعليم :

- 1_ تغيير النمط الإداري إلى الإدارة الأكثر قوة.
- 2_ خلق الاتصال الفعال على المستويين الأفقي والعمودي.
- 3_ تحسين مخرجات العملية التربوية.
- 4_ ضرورة إجراء التحسينات في العملية التربوية بطريقة منظمة من خلال تحليل البيانات باستمرار.

5_ إن الطالب هدف ومحور العملية التربوية لذلك يجب إرضائه كزبون أساسي في العملية التربوية.
6_ إن غالبية الدول النامية أخذت بإستراتيجية الكم لاستيعاب تدفق الأطفال من السكان إلى الجهاز التعليمي، وهذه الإستراتيجية كانت على حساب نوعية العملية التربوية.

مبادئ الجودة الشاملة في التعليم العالي :

- 1_ التركيز على التعرف على احتياجات وتوقعات المستفيدين "الطلاب" والسعي لتحقيقها من خلال إعداد إستراتيجية تحسين وتطوير الأداء والجودة.
- 2_ تخفيف البيروقراطية وتعدد مستويات الهيكل التنظيمي.
- 3_ يجب على المؤسسة الاهتمام بالموارد البشرية من هيئات إدارية وتعليمية ورفع كفاءتهم لتحقيق أهداف المنشأة ومتطلبات الجودة.
- 4_ التطوير المستمر في مختلف الطرق التعليمية والإدارية.
- 5_ انفتاح الجامعة على البيئة المحيطة بمؤسساتها المختلفة.
- 6_ اتخاذ القرارات بناء على الحقائق إي أن تكون مبنية على التحليل المنطقي وقرارات لا فردية.

أهمية تطبيق الجودة في التعليم:

- 1_ زيادة العمل وتقليل الهدر أو الفاقد.
- 2_ الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية.
- 3_ إن الجودة سمة من سمات العصر الحديث لا تتجح أي مؤسسة تعليمية بدون تبني مبادئها.
- 4_ تدعم الجودة عملية تحسين المدرسة وبرامجها.

فوائد تطبيق الجودة الشاملة في التعليم :

- 1_ تحسين العملية التربوية ومخرجاتها بصورة مستمرة.
- 2_ ضبط وتطوير النظام الإداري في المؤسسة التعليمية نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.
- 3_ الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمانية، العقلية، الاجتماعية، النفسية، الروحية.
- 4_ الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع.
- 5_ توفير البيئة المناسبة التي تخدم الطلاب.
- 6_ تقليل إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكلفة.
- 7_ تقديم الخدمات بما يشبع حاجات المستفيد الداخلي والخارجي.
- 8_ ضبط شكاوي ومشكلات الطلاب وأولياء أمورهم ووضع الحلول المناسبة لها.
- 9_ توفير أدوات ومعايير لقياس الأداء. (04/10/2012) ejabat. google.com

معايير تطبيق الجودة الشاملة في التعليم :

- 1_ وضع أهداف ثابتة من أجل تحسين إعداد الطالب وتزويده بخبرات تعليمية تعمل على تنمية شخصيته.
- 2_ تبني الإدارة التعليمية لفلسفة جديدة تثير التحدي لكي يتعلم الطلاب تحمل المسؤولية والمبادرة.
- 3_ عدم الاعتماد على نظام الدرجات فقط كأساس لتحديد مستوى أداء الطلاب.
- 4_ كسر الحواجز بين الأقسام العملية وتشكيل فرق العمل من مختلف الأقسام والإدارات بشكل تعاوني بناء.
- 5_ تشجيع السلوك القيادي الفعال لدى الأفراد النابع من دوافعهم الذاتية لتحسين الأداء .

التعريف بكلية التربية بجامعة مصراتة

نبذة عن كلية التربية :

تعتبر من أكبر الكليات في مصراتة من حيث كثافة الطلاب والأساتذة و كانت البداية بالمعهد العالي لإعداد المعلمين ورفع كفاءة المعلمين والذي افتتح في العام 1995-1996 ف كغيره من المعاهد العليا في عدة مناطق في ليبيا استجابة لاحتياجاتها من المعلمين في مرحلة التعليم الأساسي وقد كان الإقبال كبيراً واستمر المعهد بنظامه الخاص كمعهد عالي إلى أن تحول إلى كلية تابعة لجامعة مصراتة تحت اسم كلية إعداد المعلمين ثم كلية المعلمين ثم كلية التربية بناء على قرار التعليم سنة 2005 ف بشأن توزيع الكليات على الجامعة .
ويبلغ عدد القاعات الدراسية "36" قاعة و"9" "معامل ومدرج كبير يسع لأكثر من "700" طالب إضافة إلى قاعتين كبيرتين وقسم التسجيل والقبول ومكتب الدراسة و الامتحانات ومكتبة الكلية.

الرؤية التعليمية لكلية التربية بمصراته :

تعتبر مؤسسة تربوية رائدة تهدف إلى تقديم وتطوير التعليم محلياً وقومياً، كما تطمح إلى أن تكون مركزاً للأنشطة والخدمات والبرامج المحفزة لتنمية الكوادر البشرية التربوية، والارتقاء بالمجتمع في إطار مطالب العصر ومتغيراته المحلية والقومية.

رسالة كلية التربية بمصراته :

1. إعداد وتنمية المعلم المتمكن من أداء مهنته التربوية والعلمية بكفاءة وتميز.
2. تقديم المعارف العلمية والخبرات العلمية و الاستشارات التربوية وتوظيفها في التطوير المستمر بالمجال التربوي.
3. المساهمة في إمداد المجتمع المحلي و القومي بالخدمات و البرامج و الحلول العلمية للمشكلات التربوية التي تعوق تقدمه وتطوره وذلك باستخدام أفضل التقنيات التربوية و المعايير القياسية.

أهداف كلية التربية بمصراته :

1. الالتزام بالتميز في تقديم المقررات و البرامج التعليمية ذات الجودة العالية بالأقسام العلمية المختلفة بالكلية.
 2. إعداد المعلمين المؤهلين علميا وتربويا في قطاع التربية والتعليم بشقيه الأساسي و الثانوي باستثناء قسم الإدارة و التخطيط التربوي فإنه بالإضافة إلى تخريج المعلمين تخرج الكوادر الإدارية المهنية في مجال الإدارة التربوية والتعليمية و المدرسية.
 3. رفع كفاءة المعلمين عن طريق البرامج المعدة لهم بالخصوص.
 4. تزويد المجتمع بالكفاءات العلمية المختلفة.
- و الكلية تحتوى على عدد من الأقسام العلمية والتربوية وهي :
1. قسم الإدارة والتخطيط التربوي.
 2. قسم الحاسوب.
 3. قسم رياض الأطفال.
 4. قسم الفيزياء.
 5. قسم معلم الفصل.
 6. قسم الأحياء.
 7. قسم التربية الخاصة.
 8. قسم الكيمياء.
 9. قسم التربية و علم النفس.
 10. قسم الرياضيات.
 11. قسم اللغة العربية.
 12. قسم اللغة الإنجليزية.
 13. قسم الدراسات الإسلامية.
 14. قسم الجغرافيا.
 15. قسم التاريخ.
 16. قسم التربية الفنية.
 17. قسم التربية الموسيقية.
 18. قسم التربية البدنية.
- ويبلغ عدد الطلبة بهذه الأقسام 3875 "طالب وطالبة و برنامج الدراسة في هذه الكلية معتمد على نظام الفصل الدراسي مقسم إلى فصل الخريف - وفصل الربيع (مقابلة مع عضو هيئة الدراسة والامتحانات بالكلية).

الإطار العملي وعرض النتائج**1 – تحديد صورة الاستبانة وعباراتها:**

وفيها تم تحديد أهم المعايير اللازمة لمعرفة ثقافة الجودة عند طلبة كلية التربية وقد شمل ذلك أربعة محاور وهي:

المحور الأول: الوعي بمفاهيم الجودة

وتهدف بنود هذا المحور إلى معرفة مدى وعي طلبة وطالبات كلية التربية بمفهوم الجودة ومدى إدراكهم وإلمامهم لهذا المعنى.

المحور الثاني: التحسين المستمر

وتشمل بنود هذا المحور الدور الذي تلعبه كلية التربية 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 .

المحور الثالث: بيئة الدراسة

وتشمل بنود هذا المحور على ما توفره الكلية من انسجام بين حجمها وأعداد طلبتها ومدى ملائمة المكتبة والقاعات الدراسية وتجهيزها لعملية التعلم ومدى توفيرها لأماكن المحاضرات والندوات الثقافية .

المحور الرابع: الخدمات

تشمل بنود هذا المحور على الخدمات الضرورية التي توفرها الكلية للطلبة والتي تؤثر على المسيرة التعليمية من نظافة عامة وتعامل جيد وتحضير أطعمة في وقت مناسب وتوفير محطة وقوف سيارات إلى جانب الصيانة وخدمة الحماية والأمن.

2 - الصورة النهائية للاستبانة:

بعد أن صيغت بنود الاستبانة في صورتها المبدئية ، تم عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص في كلية التربية ، وهم ثلاثة أساتذة ممن لهم خبرة واسعة في ميدان التعليم الجامعي وسياساته، وكان المطلوب منهم ما يلي :

أ_ دراسة صياغة بنود المحاور في الإستبانة بما يضمن دقة استجابة أفراد عينة الدراسة .
 ب_ إضافة بنود أخرى يرونها ولم ترد في المقترح من تلك البنود .
 ج_ حذف أي بند يرويه غير مناسب ورد في المقترح .
 وفي النهاية وبعد أن أخذت كل ملاحظات المحكمين بعين الاعتبار تم بناء الإستبانة في صورتها النهائية .
مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من طلبة وطالبات جامعة مصراته دراسة حالة عن طلبة كلية التربية .

اختيار عينة الدراسة :

في إطار السعي لتحديد عينة الدراسة تم اختيار الطلبة المنجزين أكثر من 99 وحدة دراسية وقد تم اختيار العينة العشوائية الطبقية المحددة وهي تمثل 10% من كل قسم من أقسام الكلية وقد أخذت هذه النسبة عشوائياً نتيجة لتفاوت أعداد الخريجين في كل قسم .

صدق أداة الدراسة:

يعرف الصدق على أنه مدى استطاعة أداة الدراسة أو إجراءات القياس بقياس ما هو مطلوب قياسه (5) (عطيفة، 1996، ص260).

ويعني ذلك أنه إذا تمكنت أداة جمع البيانات من قياس الغرض الذي صممت من أجله، فإنها بذلك تكون صادقة.

ولضمان صدق محتوى أداة جمع بيانات هذه الدراسة، فقد تم إتباع الخطوات التالية :

- 1- عرض المسودة الأولى لأداة جمع البيانات على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس من كلية التربية ، وقد تفضلوا مشكورين بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محتويات الإستبانة وقد تم أخذ هذه الملاحظات والمقترحات بعين الاعتبار للوصول إلى المسودة الثانية .
- 2- بعد ذلك تم القيام بإجراء دراسة أولية على عينة استطلاعية مكونة من مفردات تنطبق عليهم مواصفات مفردات الدراسة حيث تم توزيع (10) إستبانات واستلمت (9). وكان الهدف من هذا الإجراء هو الاطلاع على آرائهم ومقترحاتهم حول لغة ووضوح محتوى أداة الدراسة وكذلك دراسة ثبات أداة الدراسة وقد تمت الاستفادة مما ورد من ملاحظات واقتراحات ، وبذلك تم التوصل للشكل النهائي لأداة الدراسة.

ثبات أداة الدراسة :

المقصود بالثبات مدى اتساق نتائج الاختبار ، فإذا حصلنا على درجات متقاربة عند تطبيق الاختبار نفسه على مجموعة الأفراد نفسها مرتين مختلفتين ، فإننا نستدل من ذلك على أن نتائجهما لهما درجة عالية من الثبات من إجراء لآخر .

حيث تم توزيع عشرة إستبانات على مجموعة من طلبة السنوات النهائية ثم إعادة التوزيع بعد أسبوع على نفس المجموعة لدراسة مدى ثبات إجاباتهم وتم الحصول على تسعة إستبانات وكانت نتائج المقارنة وحساب معامل بيرسون للارتباط كما في الجدول رقم 1، 2.

جدول (1) توزيع الإستبانة المرة الأولى

المحاور	معامل الارتباط بيرسون	المتوسط الحسابي	معامل التباين	الانحراف المعياري
الأول	0.869	2.159	40.93	0.884
الثاني	0.791	2.048	39.95	0.813
الثالث	0.839	2.016	45.86	0.924
الرابع	0.903	1.730	46.66	0.807

جدول (2) توزيع الإستبانة المرة الثانية

المحاور	معامل الارتباط بيرسون	المتوسط الحسابي	معامل التباين	الانحراف المعياري
الأول	0.869	2.238	39.08	0.875
الثاني	0.791	2.1429	36.40	0.7799
الثالث	0.839	1.810	48.48	0.877
الرابع	0.903	1.762	46.40	0.817

بالنظر إلى معامل التباين في المحور الأول في التوزيع الأولى وفي المحور الأول في التوزيع الثانية نجد أنهما متقاربان (39.08-40.93) وفي المحور الثاني في التوزيع الأولى نجد أن النسبة أيضاً متقاربة مع نسبة المحور الثاني في التوزيع الثانية (36.40-39.95) ومعامل التباين في المحور الثالث في التوزيع الأولى يتقارب مع معامل التباين في المحور الثالث في التوزيع الثانية (48.48-45.86) ونلاحظ أن معامل التباين في المحور

الرابع في التوزيع الأولى ومعامل التباين في المحور الرابع في التوزيع الثانية متساويان (46.66-46.66) وبذلك فإن جميع ما سبق ذكره يدل على تحقيق الثبات للإستبانة .

أساليب المعالجة الإحصائية وتحليل البيانات :

بعد الإجابة على تساؤلات الدراسة فقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات التي تم جمعها من خلال الإستبانة باستخدام برنامج (MINITAB) ، وقد استخدمت الأساليب الإحصائية التالية للإجابة عن تساؤلات الدراسة التوزيع التكراري والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف اتجاهات مفردات الدراسة نحو جميع عبارات المحاور الرئيسية في موضوع الدراسة ، لتحديد بداية منطقة "نعم" و"أحيانا" و"لا" في مقياس (ليكرت) الثلاثي تم عمل ما يلي: (6) (العميرة، 2003، ص322)

تم حساب المدى وذلك بطرح أصغر قيمة من أعلى قيمة في المقياس كما يلي: (2=3-1).

تم قسمة المدى (2) على عدد خلايا المقياس (3)، والهدف من ذلك تحديد الطول الفعلي لكل خلية، وكانت (0.6=3÷2).

نظرا لأن المقياس لا يبدأ من الصفر بل من العدد (1) فإن نهاية الخلية الأولى تكون (1.6=0.6+1)، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة (1) و القيمة (1.6) يعتبر ضمن الخلية الأولى (لا).

تكون بداية الخلية الثانية في مقياس (ليكرت) أكبر من (1.6) ونهايتها تكون (2.3=0.6+1.7)، ولهذا نعتبر أن أي وسط حسابي يبدأ من (1.7) وأقل من أو يساوي (2.3) على أنه من ضمن الخلية الثانية " أحيانا "

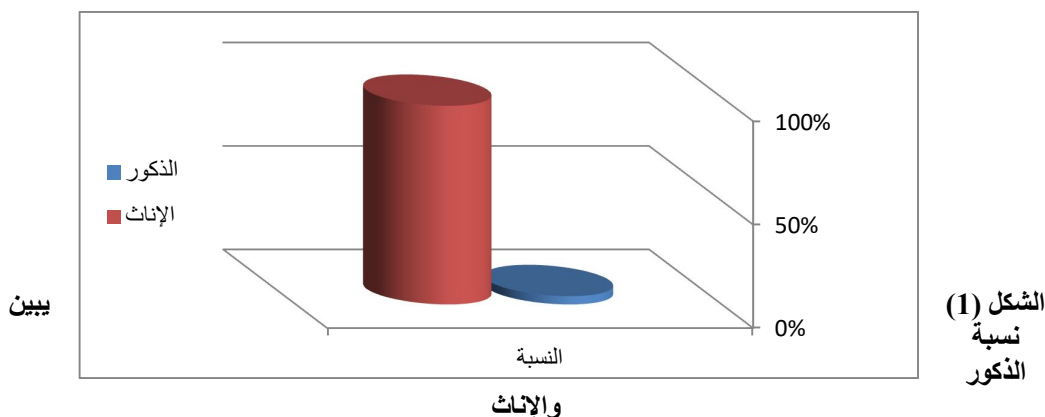
عند إضافة (0.6) أخرى للعدد (2.4) نحصل على نهاية الخلية الثالثة لتصبح بداية الخلية أكبر من (2.3) ونهايتها أقل من أو تساوي (3) وبالتالي فإن أي وسط حسابي تقع قيمته بين هاتين القيمتين يعتبر ضمن الخلية الثالثة " نعم " .

عرض النتائج الديمغرافية :

نلاحظ من خلال الشكل (1-3) الذي يوضح لنا نسبة الذكور و الإناث أن هناك فرق بين نسبة الجنسين حيث نجد أن عدد الطالبات 80 طالبة تمثل نسبتهم 96% وعدد الطلبة 3 وتمثل نسبتهم 4% .

جدول (3) يوضح الجنس (ذكور-إناث)

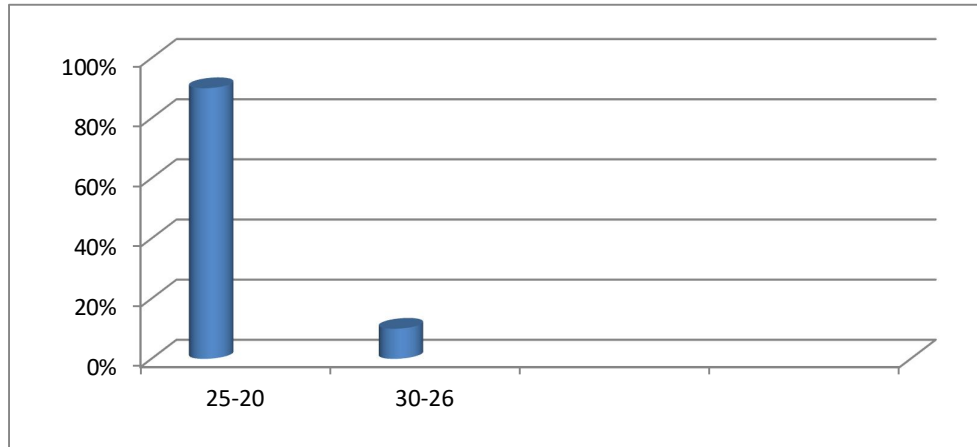
الجنس	العدد	النسبة
الذكور	3	4%
الإناث	80	96%



والشكل (2) يوضح لنا نسبة العمر بين الجنسين والذي كان مقسم إلي قسمين الأول كان العمر الذي يتراوح ما بين 20-25 وكان عدد الطلبة 75 طالب وطالبة أي ما يعادل تقريبا نسبة 90% والقسم الثاني كان مخصص لفئة العمر ما بين 26-30 وكان عدد الطلبة 8 طلبة أي ما يعادل تقريبا نسبة 10% وهي تعتبر نسبة صغيرة مقارنة بالنسبة الأولى .

جدول (4) يوضح توزيع عمر الطلاب

النسبة	العدد	العمر
%90	75	25-20
%10	8	30-26

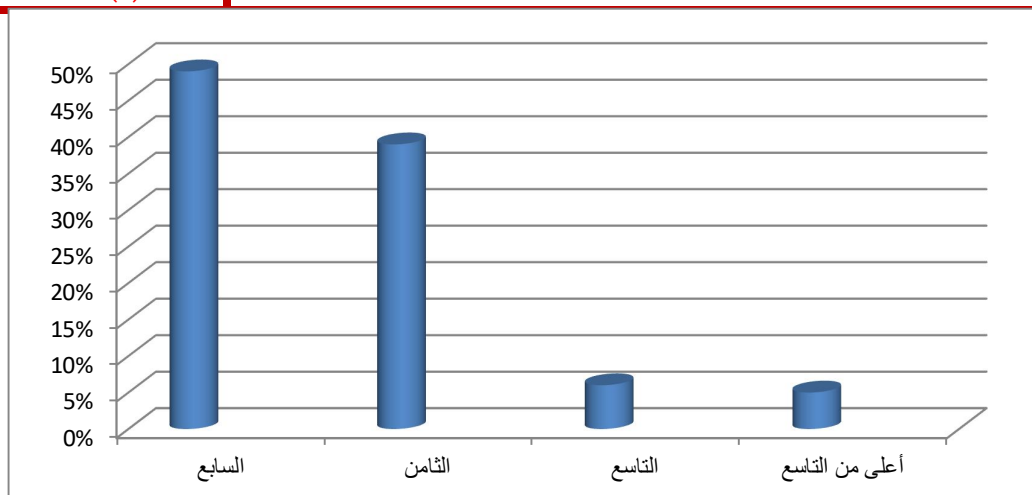


شكل (2) يوضح نسبة توزيع عمر الطلاب

والشكل (3) يوضح الفصول الدراسية لهؤلاء الطلبة حيث نجد أنه مقسم إلى عدة فصول تحتوي على عدد الطلاب المنجزين أكثر من 99 وحدة وهي كالتالي :

الفصل السابع عدد الطلبة 42 طالب وطالبة تقريبا بنسبة 49 % أي ما يمثل حوالي نصف أعداد الطلبة ونجد أن الفصل الثامن عدد الطلبة 32 طالب وطالبة بنسبة 39% وفي الفصل التاسع عدد الطلبة 5 بنسبة 6% وهي نسبة ضعيفة مقارنة بالنسبة السابقة وفي الفصول أعلى من التاسع نجد أن عدد الطلبة قليل حيث يعادل 4 طلاب فقط أي ما يعادل تقريبا 5% .

النسبة	العدد	الفصل الدراسي جدول (5) يبين أعداد الطلاب في كل فصل دراسي
%49	41	السابع
%39	32	الثامن
%6	5	التاسع
%5	4	أعلى من التاسع



شكل (3) يبين نسبة الطلاب في كل فصل دراسي

عرض نتائج التحليل الإحصائي لمحاور الدراسة:

1_ المحور الأول: ثقافة الجودة

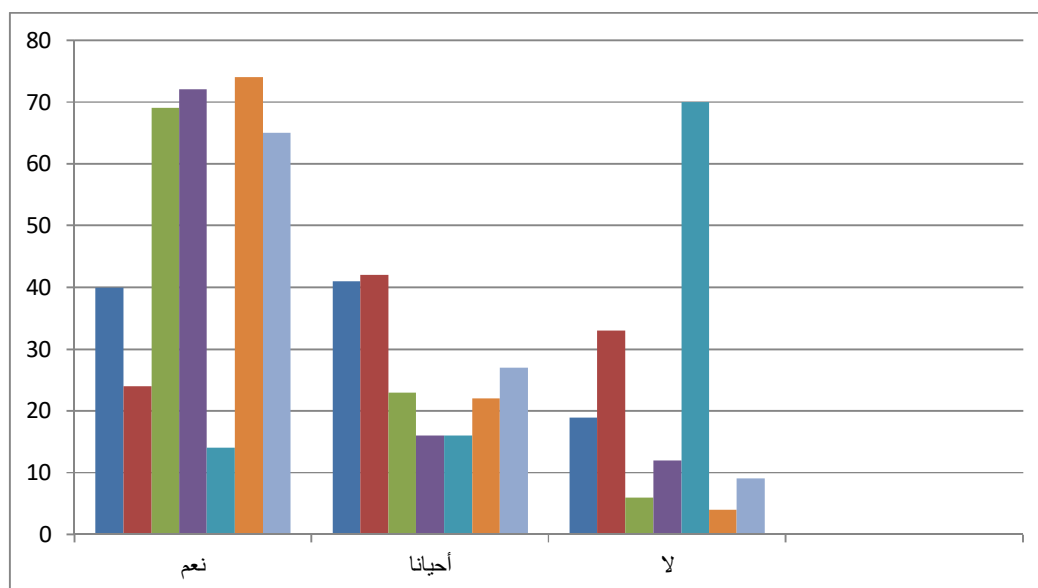
جدول (4) إحصائيات أسئلة المحور الأول مرتبة ترتيبا تنازليا

م	الفقرات	نعم		أحيانا		لا		المتوسط	الانحراف
		ت	%	ت	%	ت	%		
1	التحسين المستمر	61	74.39	18	21.95	3	3.66	2.7073	0.5326
2	توقعات الزبائن	56	69.14	19	23.46	6	7.41	2.6173	0.6239
3	شرط كمالي	60	72.29	13	15.66	10	12.05	2.6024	0.6974
4	التقدم الصناعي	53	64.63	22	26.83	7	8.54	2.5610	0.6497
5	ارتفاع السعر	33	39.76	34	40.96	16	19.28	2.2048	0.7450
6	جمال المنظر	20	24.10	35	42.17	28	33.73	1.9036	0.7589
7	تطبيق في الصناعة	11	13.58	13	16.05	57	70.37	1.4321	0.7235

وفيما يلي توضيح بالأشكال للمحاور الأربعة كل محور على حدا .

المحور الثاني: مفاهيم الجودة

بخصوص هذا المحور نجد أن نسب وتكرارات أسئلته موجودة في الجدول (4) .



شكل (4) يوضح نسب إجابات المحور الأول (مفاهيم الجودة)

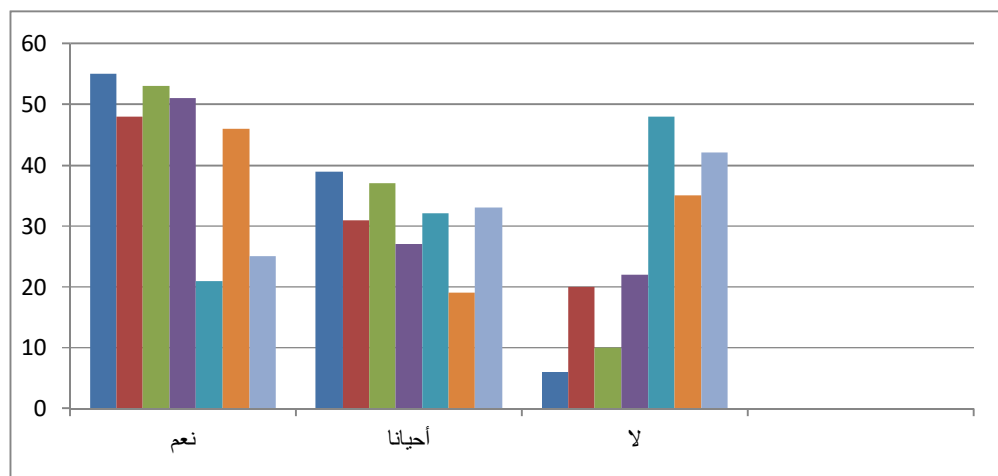
نلاحظ في الشكل (4) والذي يتعلق بالمحور الأول (مفاهيم الجودة) كما هو موضح في الجدول (4) أن هناك أسئلة تمت الإجابة عليها بـ (نعم) بنسبة عالية من إجمالي الإجابات كما هو الحال في السؤال 3 والذي يتعلق بـ أن الجودة تتعلق بتلبية توقعات الزبائن (بوسط مرجح بلغ 2.6) والسؤال 4 والذي يتعلق بأن الجودة شرط كمال للرقى بالمنتج التعليمي (الذي بلغ وسطه المرجح 2.6) والسؤال 6 والذي يتعلق بأن الجودة تسعى إلى التحسين المستمر (الوسط المرجح له قد بلغ 2.7) والسؤال 7 والذي يتعلق بأن الجودة مصطلح مفروض تحت ظروف التقدم الصناعي وهناك ما تمت الإجابة عليها بـ (لا) كما هو الحال في السؤال 5 والذي يتعلق بأن الجودة تطبق في الصناعة فقط وهناك أسئلة تمت الإجابة عليها بـ (أحيانا) كما هو الحال في السؤال 1 والذي يتعلق بأن الجودة لأي شيء ترتبط بارتفاع السعر والسؤال 2 والذي يتعلق بأن الجودة تعبر عما هو جميل المنظر . مما سبق يتضح ان مفاهيم الجودة لدى الطلبة ترتبط بالتحسين المستمر وتلبية توقعات الزبائن وشرط كمال للرقى بالمنتج التعليمي.

المحور الثالث: التحسين المستمر

بخصوص هذا المحور نجد أن نسب وتكرارات أسئلته موجودة في جدول (5) .

جدول (5) إحصائيات أسئلة المحور الثاني مرتبة ترتيبا تنازليا

م	الفقرات	نعم		أحيانا		لا		المتوسط	الانحراف
		ت	%	ت	%	ت	%		
8	تأكيد العمل الجماعي	46	55.42	32	38.55	5	6.02	2.4940	0.6123
9	التنافس بين الطلبة	44	53.01	31	37.35	8	9.64	2.4337	0.6661
10	الطلبة المتفوقين	42	51.22	22	26.83	17	21.95	2.2927	0.8087
11	التعاون بين الطلاب	40	48.19	26	31.33	18	20.48	2.2771	0.7857
12	الاجتماع بالطلبة	38	45.78	16	19.28	29	34.94	2.1084	0.8973
13	الخدمات الإدارية	20	24.69	27	33.33	34	41.98	1.8273	0.8030
14	المعرضين للرسوب	17	20.73	26	31.71	39	47.56	1.7317	0.7864



شكل (5) يوضح نسب المحور الثاني (التحسين المستمر)

وبالنظر إلى الشكل (5) والذي يتعلق بالمحور الثاني (التحسين المستمر) نجد أن الأسئلة 1 والذي يتعلق بأن الجودة تعمل على التأكيد على أهمية العمل الجماعي بين الطلبة و2 والذي يتعلق بأن الإدارة تشجع التعاون الفعال بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس و3 الذي يتعلق بأن الإدارة تشجع تحقيق التنافس الشريف بين الطلبة و4 الذي يتعلق بأن الإدارة تقوم بمنح درجة الشرف للطلبة المتفوقين و6 الذي يتعلق بإجراء اجتماع بالطلبة مع بداية كل فصل دراسي كانت الإجابات عليها بنسبة عالية (نعم) ونجد أن الأسئلة 5 و7 والذي يتعلق الأول بأن الإدارة تقوم بالكشف المبكر عن الطلبة المعرضين للرسوب والثاني يتعلق بأن الكلية تقوم بتقويم شامل لكافة الخدمات الإدارية كانت أغلبية الإجابات عليها ب (لا).

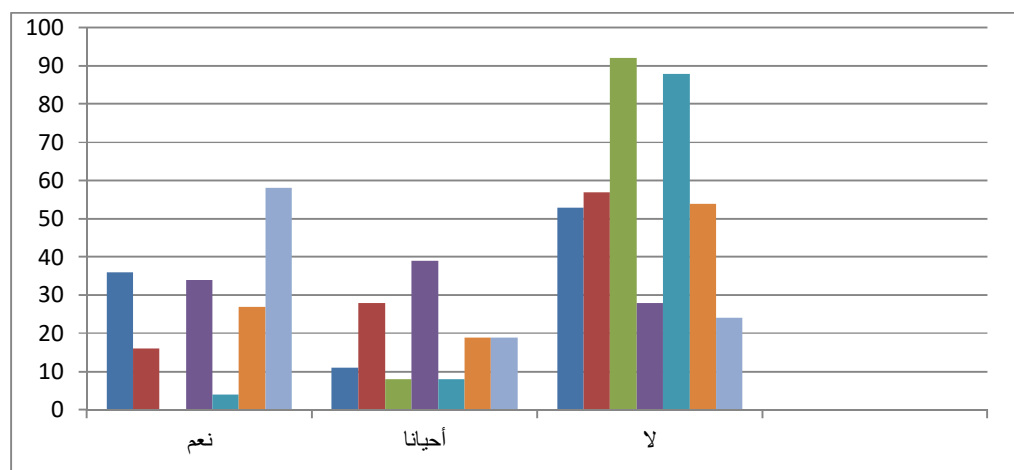
مما سبق يتضح أن التأكيد على أهمية العمل الجماعي بين الطلبة من أهم وسائل التحسين حسب رأي الطلبة وكذلك تشجيع التنافس الشريف بين الطلبة حيث كانت نسب الوسط المرجح تقع في منطقة النعم أي أعلى من 2.4.

المحور الثالث: بيئة الدراسة

بخصوص هذا المحور فإن النسب والتكرارات التي توضح الوسط المرجح لكل سؤال موجودة في الجدول رقم (6).

جدول (6) إحصائيات أسئلة المحور الثالث مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب الوسط الحسابي

م	الفقرات	نعم		أحيانا		لا		المتوسط	الانحراف
		ت	%	ت	%	ت	%		
15	مكان للندوات	48	57.83	16	19.28	19	22.89	2.3494	0.8328
16	المكتبة مكان هادئ	28	33.73	32	38.55	23	27.71	2.0602	0.7863
17	حجم الكلية	30	36.14	9	10.84	44	53.01	1.831	0.935
18	مصلى مهياً	33	26.51	16	19.28	45	54.22	1.7229	0.8599
19	حجم القاعات	13	15.66	23	27.71	47	56.63	1.5904	0.7496
20	مجلات إلكترونية	3	3.61	7	8.43	73	87.95	1.1566	0.4548
21	القاعات مجهزة			7	8.43	76	91.57	1.0843	0.2796



شكل (6) يوضح نسب أسئلة المحور الثالث (بيئة الدراسة)

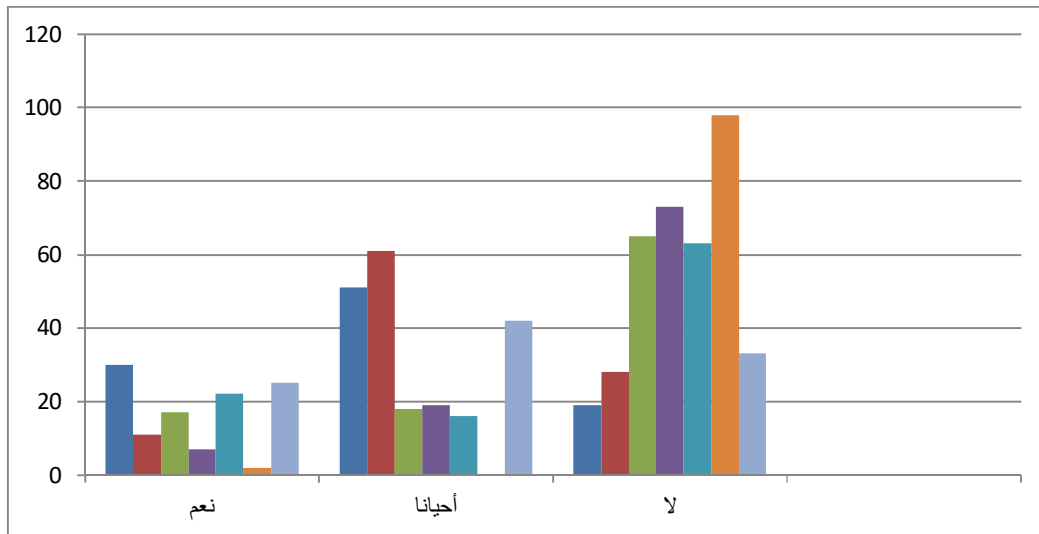
ونلاحظ هنا في الشكل (6) والذي يتعلق بالمحور الثالث (بيئة الدراسة) أن أغلب الأسئلة تمت الإجابة عليها ب(لا) كما هو الحال في السؤال 1 والذي يتعلق بتناسب حجم الكلية مع أعداد الطلبة والسؤال 2 والذي يتعلق بتناسب حجم القاعات الدراسية مع أعداد الطلبة والسؤال 3 والذي يتعلق بأن القاعات الدراسية مريحة ومجهزة والسؤال 5 والذي يتعلق بأن المكتبة يوجد بها مجلات إلكترونية ونجد أن السؤال 7 والذي يتعلق بأن الكلية تحتوي على مكان مناسب للندوات الثقافية تمت الإجابة عليه ب(نعم) والسؤال 4 والذي يتعلق بأن المكتبة مكان هادئ للبحث والعمل الفردي والجماعي تمت الإجابة عليه ب(أحيانا).

مما سبق يتضح ان بيئة الدراسة غير ملائمة من وجهة نظر الطلاب حيث تقع نتائج الوسط الحسابي في منطقة احيانا و لا بوسط مرجح اقل من 2.3 .

المحور الرابع: الخدمات

جدول 7 إحصائيات أسئلة المحور الرابع (الخدمات) مرتبة ترتيبا تنازليا بالنسبة للوسط الحسابي

م	الفقرات	نعم		أحيانا		لا		الانحراف
		ت	%	ت	%	ت	%	
22	خدمة النظافة	25	30.12	42	50.60	16	19.28	0.6986
23	خدمة أمن	20	24.69	34	41.98	27	33.33	0.7615
24	التعامل مع الطلاب	9	10.84	51	61.45	23	27.17	0.6012
25	موقف سيارات	18	21.69	13	15.66	52	62.65	0.8269
26	سعر المستندات	14	16.87	15	18.07	54	65.06	0.7708
27	تحضير الطعام	6	7.23	16	19.28	61	73.49	0.6104
28	خدمة الصيدلية	2	2.41			81	97.59	0.3086



شكل (7) يوضح نسب كل أسئلة محور الخدمات

ونلاحظ في الشكل (7) والذي يتعلق بالمحور الرابع والأخير (الخدمات) أن السؤال 3 والذي يتعلق بأن أسعار تصوير المستندات مناسبة للطلاب والسؤال 4 والذي يتعلق بأن الطعام يتم تحضيره في وقت مناسب وبسعر مناسب والسؤال 5 والذي يتعلق بتوفر موقف سيارات للطلبة والسؤال 6 والذي يتعلق بتوفر خدمة الصيدلية بالكلية تمت الإجابة عليها بالأغلبية ب(لا) ونجد أن السؤال 1 والذي يتعلق بأن خدمة النظافة متوفرة بالكلية والسؤال 2 والذي يتعلق بأن التعامل يتم بشكل جيد مع الطلبة بالكلية والسؤال 7 والذي يتعلق بتوفر خدمة أمن جيدة بالكلية تمت الإجابة عليها ب(أحيانا).

مما سبق يتضح أن أغلب فقرات المحور الرابع تم الإجابة عليها بلا وبوسط حسابي أقل من 1.7 مما يدل على عدم توفر الخدمات المساندة للعملية التعليمية بصورة مرضية من وجهة نظر الطلاب.

الاستنتاجات:

ومما سبق نستنتج أن :

- 1_ هناك ثقافة لدى طلاب كلية التربية ببعض مفاهيم الجودة وكانت من وجهة نظر الطلاب أن الجودة لها علاقة بالتحسين المستمر وتسعى إلى تحقيقه .
- 2_ من وجهة نظر الطلاب فإن الإدارة تؤكد على أهمية التعاون والعمل الجماعي والتنافس الشريف بين الطلبة .
- 3_ الطلاب يرون وجود ضعف في الخدمات المقدمة إليهم داخل الكلية والمتمثلة في نقص خدمات الصيدلية وتوفير موقف سيارات مناسب للطلاب وتوفير مكان مناسب لتناول الطعام .
- 4_ بيئة الدراسة غير مهیأة بالشكل المناسب لمباشرة العملية التعليمية .
- 5_ من وجهة نظر الطلاب فإن الكلية لا تهتم بالطلاب ضعاف التحصيل.

التوصيات:

نوصي بالآتي :

- 1_ الاهتمام بنشر ثقافة الجودة وذلك من خلال إجراء محاضرات تثقيفية أو وضع مادة الجودة من ضمن المواد العامة في الكلية .
- 2_ نوصي بالاهتمام بالخدمات التي تقدمها الكلية للطلاب من خلال توفير مكان مناسب لتناول الطعام وموقف سيارات خاص بالطلبة وتوفير خدمة الصيدلية .
- 3_ من المستحسن قبول الطلاب بالكلية بما يتناسب مع حجم القاعات الدراسية المجهزة لمباشرة العملية التعليمية.
- 4_ توفير مجلات وقواعد بيانات إلكترونية بالمكتبة للمساعدة على تحسين الثقافة لدى الطلاب ومساعدتهم على إجراء البحوث .

5_ إعداد برامج تساعد على الكشف المبكر للطلبة المعرضين للرسوب للرفع من مستواهم التحصيلي وأيضا الاهتمام بالطلبة المتفوقين ومكافأتهم لحفزهم على المحافظة على مستواهم التحصيلي العالي وتحسينه أكثر فأكثر.
المراجع:

- 1_ أيمن علي عمر , مقدمة في مدخل وتطبيقات الجودة , الإسكندرية, مصر, الناشر في منشأة المعارف, الطبعة الأولى, 2009-2010.
- 2_ أبوبكر المبروك المنصوري, جابر أحمد بسيوني, فهيم عبدالكريم بن خيال, الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة الشاملة, اللجنة الشعبية العامة للثقافة والإعلام, إدارة الكتاب والنشر, الطبعة الأولى 2007.
- 3_ مأمون سليمان الدراكة, إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء, عمان, دار صفاء للنشر والتوزيع, مكتبة المجتمع العربي, الطبعة الأول 2006.
- 4_ محسن علي عطية, الجودة الشاملة والمنهج, عمان-الأردن, دار المناهج للنشر والتوزيع, 1428, 2008.
- 5_ عطيفه, حمدي, منهجية البحث العلمي وتطبيقاتها في الدراسات التربوية والنفسية, دار النشر للجامعات 1996, القاهرة.
- 6_ علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي لمحمد بن عبدالعزيز العميره , الرياض, 2003م
- 7_ رسالة ماجستير التوجيه والإرشاد النفسي (غير منشورة) أ.خالد عاشور مسعود 2007-2008.
- 8_ رسالة دكتوراه, سياسة القبول في الجامعات الليبية (غير منشورة) لمحمد المدني المختار 2006.
- 9_ عبيدات, دوقان, وآخرون, البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه, دار أسامة للنشر والتوزيع, 1997 الرياض.

10_ www.ejabat.com\ 10/4/2012

11_ www.elwbda3.com/sub 703 20/3/2012

12_ www.girlseduep.gov.lyoda/saws.html . 1/4/2012