

واقع تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية جامعة مصراتة

محمد رمضان شعيب

هاجر محمد منصور

1-مقدمة:

اصبح الاهتمام يراس المال البشري اكثر اهمية مما هي عليه الان ،وهذا الامر اذى الى الاهتمام بالتعليم من خلال تنمية الانسان ، وجعل للتعليم ابعادا قومية حيث يداء الاعتماد بالجودة في التعليم من اساليب ادارية ، وانشطة ، و ممارسات في اطار عمليات التخطيط ، والتنظيم ، والتنفيذ ، والتنسيق ، والمتابعة ، ولتحقيق الجودة في الاداء. (طعيمة،واخرون،11،2006)

ان تحقيق الجودة الشاملة في الخدمات التعليمية هدف سام سعى اليه الي تحقيقه عبر العصور ، اكدت عليه الكتب السماوية ،ودعا تحقيقه الصادقون المخلصون ان التطور السريع في الجامعات ،وانشطتها، واستخدام التقنية ، كل ذلك اذى الى زيادة اهمية الجودة ، ودورها في تطور المؤسسات التعليمية. (الترتوري :21،2006)

لقد حققت الجودة على مدى العقدين الماضيين من الزمن ،نجاحات باهرة وملفته وهي حديث الساعة في الاعمال ، والجامعات ، ومراكز البحث العلمي ، والاجهزة الحكومية . (عقيلي :12،2009)

مشكلة الدراسة:

لقد شهد قطاع العالي في العالم اهتمام كبير جدا بالجودة لمعرفة نواحي القصور ،الضعف ، وايضا لغرض الاستجابة للمتغيرات الدولية ، و مواكبة الاصلاحات في العالم مجال التعليم العالي ، وتعتبر جامعة مصراتة من الجامعات العريقة في العالم ،ولكي تحتفظ على مكانتها المرموقة اهتمت بالجودة بشكل كبير لذلك جاءت هذه الدراسة لمعرفة واقع تطبيق الجودة الشاملة في جامعة مصراتة حيث قام الباحثان بأجراء دراسة على واقع الجودة الشاملة في كلية التربية جامعة مصراتة ، و يمكن تحديد في السؤال الاتي:

ما واقع تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية جامعة مصراتة؟

اهداف الدراسة :

التعرف على واقع تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية جامعة مصراتة

اهمية الدراسة :

- 1- تناول موضوع يتسم بالحدثة.
- 2- معرفة نواحي القصور والضعف.
- 3- قد تسهم هذه الدراسة في نشر ثقافة الجودة الشاملة .
- 4- لفت انتباه القائمين على اهمية تطبيق الجودة وانعاسها على الواقع من مستوى العملية التعليمية .

حدود الدراسة :

- 1- حدود مكانية : تم اجراء الدراسة في كلية التربية جامعة مصراتة.
- 2- حدود زمنية:تماجراءالدراسة في العام الجامعي 2018-2019.

3- الحدود الموضوعية: تناول واقع تطبيق الجودة في كلية التربية جامعة مصراتة.

4- الحدود الإشرافية: اقتصر مجتمع الدراسة على طلبة كلية التربية حيث تم اخذ عينة من طلبة الكلية بلغت 96 طالب .

مصطلحات ومفاهيم الدراسة :

1- الجودة الشاملة : هي اسلوب منظم يهدف الى اجراء تحسينات شاملة في جميع مراحل العمل بالشكل الذي يتفق مع الموصفات المحددة (الدرادكة ، 2008،ص19)

وتعرف ايضا: مجموعة من الخصائص او السمات التي تعبر بدقة، وشمولية عن جوهر التربية، وحالتها بما في ذلك كل ابعادها، مدخلات، وعمليات، ومخرجات، وتغذية راجعة، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي الى تحقيق الاهداف المنشودة، والمناسبة للجميع .(البيلاوي ، وآخرون ،2008،ص21).

التعرف الاجرائي : عمل منظم وفق معايير محددة لمعرفة نواحي القصور والضعف، وايجاد حلول لها

الجامعة : مؤسسة تتبع وزارة التعليم ذات هيكل تنظيمي معين ، وانظمة معينة تتمثل ،وظائفها الرئيسية في التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع ، وتتألف من كليات واقسام علمية مختلفة التخصصات منها مستوى البكالوريوس،الليسانس، ومستوى الدراسات العليا(بدح ، 2003، ص11).

التعريف الاجرائي: هي مؤسسة علمية تتبع وزارة التعليم تضم مجموعة من الكليات والاقسام المختلفة يلتحق بها الطالب بعد حصوله على الشهادة الثانوية

كلية التربية : مؤسسة تعليمية ضمن كليات جامعة مصراتة تبيع وزارة التعليم يقبل فيعا الطلاب بعد النجاح في المرحلة الثانوية ، ويوجد بها العديد من الاقسام المختلفة ويحصل الطالب على درجة الليسانس في التربية يعد التخرج .

خطوات اجراء الدراسة:

لتحقيق اهداف وتساول البحث اتبع الباحثان الخطوات الاتية:

1- الاطلاع على الادبيات والدارسات السابقة في مجال الجودة الشاملة.

2- اعداد قائمة بمعايير الجودة الشاملة تتضمن مجموعة محاور .

3- عرض قائمة المعايير على محكمين ، وتعديلها في ضوء ارائهم .

4- اختيار عينة من طلاب كلية التربية جامعة مصراتة.

5- التأكد من الثبات .

6- توزيع قائمة المعايير على طلبة كلية التربية .

الدراسات السابقة :

1- دراسة علاونة والملاح (2008) :

تهدف هذه الدراسة لمعرفة واقع نظام الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في ضوء معايير الجودة من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس حين تم توزيع استبانة على اعضاء هيئة التدريس للوصول الى نتائج البحث وفق متغيرات تعزى لمتغير النوع، والكلية، والخبرة، والمؤهل العلمي .

2-دراسة فرج ، والفقهي(2013):

تهدف هذه الدراسة الى معرفة واقع تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية العامة ، وتم اختيار عينة عشوائية من اعضاء هيئة التدريس عددهم (201) ، وتم توزيع الاستبانة لجمع البيانات ، وتم استرداد ما نسبته 90 / من مجموع الاستبانات الموزعة ، وتم استخدام المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية ، ومعامل كرونباخ للتحقق من ثبات فقرات الدراسة ، واختيار تحليل التباين المتعدد لمعرفة الفروق بين المتوسطات ، وكانت نتائج الدراسة تشير الى فروق ذات دلالة احصائية .

3- دراسة المشهداني (2019):

تهدف هذه الدراسة الى معرفة مراحل الجودة الشاملة في جامعة اربيل بالعراق ، وتكون مجتمع الدراسة من جميع اعضاء هيئة التدريس في الجامعة ، وتم اختيار عينة عشوائية عددهم (90) ، وتم توزيع الاستبانة لجمع البيانات ، وتم استبعاد 6 استبانات غير صالحة للتحليل ، وتم استخدام البرنامج الاحصائي (spss) ، وكانت نتائج الدراسة مشاركة اعضاء هيئة التدريس في التخطيط ، والتعبير ، وايضا استثمار الخبرات ، والنجاحات .

4- دراسة بو حركات ، و سليمان (2019):

تهدف هذه الدراسة لمعرفة واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر ، وتكون مجتمع من جميع اعضاء هيئة التدريس بؤسسات التعليم العالي ، وتم اختيار عينة عشوائية من اعضاء هيئة التدريس بجامعة سعيدة ، حيث تم توزيع استبان يتضمن مجموعة من العبارات حول معايير الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي بجامعة سعيدة، وقد توصلت نتائج الدراسة الى ان جامعة سعيدة تطبق معايير ادارة الجودة بدرجة منخفضة .

منهج الدراسة : استخدم الباحثان المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة البحث ، نظرا لما يوفره هذا المنهج من امكانية التوصل الى الحقائق الدقيقة المتعلقة بظروف الدراسة .

مجتمع الدراسة : تكون مجتمع الدراسة من طلبة جامعة مصراتة كلية التربية .

عينة الدراسة : اشتملت عينة الدراسة على عدد 96 طالب .

تصميم الاستبانة واختبار الصدق والثبات: تم الاعتماد على الاستبانة تتضمن مجموعة معايير كمصدر أولي لجمع البيانات للجانب الميداني، حددت محاور الاستبانة، وفقراتها التابعة لها بناء على الاستفادة من الدراسات السابقة. إذ تم تصميمها بحيث اشتملت على أحد عشر محورا تضمنت أسئلة وجهت لأفراد عينة البحث لدراسة واقع تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية جامعة مصراتة، واتسمت هذه المعايير بالخصائص الآتية :

- الوضوح في الصياغة

-الاجرائية : اي القابلية للقياس ، والملاحظة

-ارتباط المعايير ، وشمولها للمجالات

- استخدام عبارات بسيطة في تركيبها سهلة في فهمها .

- تركيز كل محور على فكرة واحده ضمن المحور

ولتحديد آراء أفراد العينة تم الاعتماد على مقياس (ليكرت الرباعي) على النحو التالي:

الجدول (1) يوضح درجة الموافقة ومدلول الوسط المرجح للفقرات

مستوى الموافقة	أبداً	نادراً	غالباً	دائماً
الدرجة	1	2	3	4
الوسط المرجح	-1	1.74	2.49 - 1.75	3.24 - 2.50
مستوى الخدمة	متدني جداً	متدني	متوسط	عال

وللتحقق من صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة ومدى ملاءمتها لأهداف الدراسة تم عرض الاستبانة على عدد من الأساتذة المحكمين من ذوي الخبرة في البحث العلمي والأخذ بملاحظاتهم وتوجيهاتهم، كما تم احتساب معامل ارتباط بيرسون بين الفقرات فجاءت النتائج كلها ايجابية بدرجة عالية، حيث جاء مستوى الدلالة لكل الفقرات أقل من (0.05) وجميعها دالة احصائية عند مستوى دلالة (0.01) مما يؤكد على أن أسئلة الاستبانة تتمتع بالاتساق الداخلي والفقرات تقيس ما وضعت من أجله. وقياس ثبات الاستبانة تم استخدام معامل الثبات (ألفا كرونباخ) وتتضح النتائج في الجدول التالي:

الجدول (2) يوضح قيمة اختبار ألفا كرونباخ لفقرات الاستبانة

المحور	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	الاستبانة ككل
ألفا كرونباخ	0.646	0.694	0.818	0.760	0.691	0.737	0.879	0.893	0.723	0.739	0.737	0.920

يتضح من البيانات الجدول السابق أن معامل (ألفا كرونباخ) لمحاور البحث ككل، قيمته (0.920) وهي تعتبر نسبة عالية جداً و تدل على ملائمة الاستبانة للتحليل الإحصائي، مما يزيد من الثقة في النتائج التي سيتم الحصول عليها. بعد التأكد من صدق وثبات الاستبانة تم توزيع (100) استبانة وفقاً للعينة المحسوبة وتم استردادها بالكامل بما يمثل (100%) من حجم العينة الأصلي، وكانت جميعها قابلة للتحليل الإحصائي.

مناقشة النتائج :

للإجابة على تساؤل الدراسة تم استخدام الوسط المرجح والانحراف المعياري والوزن المئوي لفقرات الاستبانة كما يلي :

ما واقع تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية جامعة مصراتة ؟

جدول (3) يوضح التكرارات والتكرارات النسبية والوسط المرجح والوزن المئوي لتقييم خدمات قسم التسجيل

الفقرات	دائماً	غالباً	نادراً	أبداً	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	الاتجاه
المحور الأول: خدمات قسم التسجيل								
1. يحسن موظف قسم التسجيل استقبال الطلبة	24	40	5	4	3.15	0.776	87.75%	1 غالباً
2. يجيب موظفو قسم التسجيل على كافة استفسارات الطالب المستجد بالشكل المطلوب	25	28	17	3	3.03	0.866	75.75%	2 غالباً
3. يقدم موظف التسجيل الخدمات بالسرعة المطلوبة	9	38	19	7	2.67	0.817	66.75%	غالباً
4. يقوم موظف قسم التسجيل بتقديم كتيبات تساعد الطلبة على التعرف على نظام الدراسة بالكلية	8	12	18	35	1.90	1.043	47.5%	4 نادراً
5. يتم استخراج البطاقة الجامعية في زمن مناسب	20	29	20	4	2.89	0.875	72.25%	3 غالباً
المتوسط العام لمستوى خدمات قسم التسجيل					2.73	0.5660	68.25%	1 غالباً / متوسط

من خلال النتائج بالجدول السابق جاء الوسط المرجح للمحور ككل قدره (2.73)، وانحراف معياري (0.566)، وبوزن مئوي (68.25%)، وهو يقع في نطاق الإجابة بـ (غالباً)، ويفسر ذلك أن مستوى جودة خدمات قسم التسجيل جاء (متوسطاً)، حيث توجد معاملة حسنة من قبل موظفي قسم التسجيل بالكلية، ويردون على استفسارات الطلاب المستجدين ومساعدتهم بالشكل المرغوب فيه، كما أن استخراج البطاقة الجامعية لا يستغرق وقتاً طويلاً، مما يسهل الاجراءات على الطلاب، إلا أنه يوجد قصور من قسم التسجيل في تغطية احتياجات الطلاب الجدد من كتيبات التعريف بنظام الدراسة بالكلية، وقد يرجع ذلك إلى قلة الميزانية المخصصة لطباعة كمية وفيرة من هذه الكتيبات.

جدول (4) يوضح التكرارات والتكرارات النسبية والوسط المرجح والوزن المئوي لتقييم الخدمات الثقافية

الفقرات	دائماً	غالباً	نادراً	أبداً	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	الاتجاه / مستوى الخدمة
المحور الثاني: الخدمات الثقافية								
1. تتيح الكلية للطلبة فرصة المشاركة في الأنشطة الثقافية	13	21	25	14	2.45	1.001	61.25%	نادراً / متدني
	17.8%	28.8%	34.2%	19.2%				
2. تتسم الخدمات الثقافية المقدمة بالتنوع	13	31	14	15	2.58	1.013	64.5%	نادراً / متدني
	17.8%	42.5%	19.2%	20.5%				
3. يتم تحضير الطلاب للمشاركة في الأنشطة الثقافية	8	24	22	19	2.29	0.979	57.25%	نادراً / متدني
	11%	32.9%	30.1%	26%				
4. المكافآت المخصصة للأنشطة الثقافية مناسبة	7	21	22	23	2.16	0.986	54%	نادراً / متدني
	9.6%	28.8%	30.1%	31.5%				
المتوسط العام لمستوى تقييم الأنشطة الثقافية					2.37	0.718	59.25%	نادراً / متدني

من خلال النتائج بالجدول السابق جاء الوسط المرجح للمحور ككل قدره (2.37)، بوزن مئوي (59.25%) وبانحراف معياري (0.718) وهو يقع في نطاق الإجابة ب (نادراً)، ويفسر ذلك أن مستوى الخدمات الثقافية بالكلية (متدني)، ويتضح ذلك من أن الخدمات الثقافية المقدمة للطلبة تتسم بالروتينية، ونادراً ما يكون فيها تنوع أو خروج عن المألوف، ونادراً ما تتيح الكلية للطلبة المشاركة في الأنشطة الثقافية التي تقام بين الكليات على المستوى المحلي أو الدولي، ويوجد قصور حاد في تهيئة الطلاب للمشاركة في الأنشطة الثقافية، وأخيراً فإن المكافآت المخصصة للأنشطة الثقافية متدنية.

الجدول (5) يوضح التكرارات والتكرارات النسبية والوسط المرجح والوزن المنوي لتقييم خدمات الأنشطة الرياضية

الفقرات	دائماً	غالباً	نادراً	أبداً	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	الوزن المنوي	الرتبة	الاتجاه
المحور الثالث: الأنشطة الرياضية									
1. تتيح الكلية للطلبة المشاركة في الأنشطة الرياضية	15	13	16	29	2.19	1.174	54.75%	1	نادراً / متدنية
	20.5%	17.8%	21.9%	39.7%					
2. تتسم الأنشطة الرياضية بالتنوع	9	18	15	31	2.07	1.084	51.75%	2	نادراً / متدنية
	12.3%	24.7%	20.5%	42.5%					
3. الجوائز المقدمة للأنشطة الرياضية مناسبة	9	14	19	31	2.01	1.061	50.25%	3	نادراً / متدنية
	12.3%	19.2%	26%	42.5%					
المتوسط العام لمستوى تقييم الأنشطة الرياضية					2.09	0.948	52.25%		نادراً / متدنية

من خلال النتائج بالجدول السابق جاء الوسط المرجح للمحور ككل قدره (2.09)، بوزن منوي (52.25%) وبانحراف معياري قدره (0.948) وهو يقع في نطاق الإجابة بـ (نادراً)، ويفسر ذلك أن مستوى خدمة الأنشطة الرياضية بالكلية جاء (متدنياً)، وتمثل ذلك في ندرة إتاحة الفرصة للطلبة بالمشاركة في الأنشطة الرياضية بين الكليات المختلفة أو على المستوى المحلي أو الدولي، كما أن الأنشطة الرياضية أيضاً تتسم بالروتينية ولا تخرج عن نطاق كرة القدم. كما أن الجوائز المقدمة للأنشطة الرياضية غير مناسبة.

الجدول (6) يوضح التكرارات والتكرارات النسبية والوسط المرجح والوزن المنوي لتقييم خدمة الارشاد الأكاديمي

الفقرات	دائماً	غالباً	نادراً	أبداً	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	الوزن المنوي	الاتجاه
المحور الرابع: الارشاد الأكاديمي								
1. يقدم المرشد الأكاديمي خدمة الارشاد بشكل مناسب	8	29	27	9	2.49	0.852	62.25%	نادراً متدني
	11%	39.7%	37%	12.3%				
2. يتم تأدية خدمة الارشاد الأكاديمي في الوقت المناسب	9	28	23	13	2.45	0.929	61.25%	نادراً متدني
	12.3%	38.4%	31.5%	17.8%				
3. يعمل المرشد الأكاديمي على مساعدة الطلبة في تسجيل المقررات المناسبة	14	19	17	23	2.33	1.119	58.255%	نادراً متدني
	19.2%	26%	23.3%	31.5%				
المتوسط العام لتقييم خدمة الارشاد الأكاديمي								
					2.42	0.799	60.61%	نادراً/ متدني

من خلال النتائج بالجدول السابق جاء الوسط المرجح للمحور ككل قدره (2.42)، بوزن منوي (60.61%) وبانحراف معياري (0.799) وهو يقع في نطاق الإجابة بـ(نادراً) ويفسر ذلك أن مستوى تقييم خدمة الارشاد الأكاديمي جاء (متدنياً) ، ويتضح ذلك في: تدني مستوى الارشاد الأكاديمي من قبل المرشد للطلبة، وقد تقدم تلك الخدمة متأخرة للطلاب، كما أن دور المرشد الأكاديمي محدود في مساعدة الطلبة عند تسجيل المقررات المناسبة.

الجدول (7) يوضح التكرارات والتكرارات النسبية والوسط المرجح والوزن المئوي لتقييم الخدمات الأمنية

الفقرات	دائماً	غالباً	نادراً	أبداً	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	الرتبة	الاتجاه
المحور الخامس: الخدمات الأمنية									
1. يوجد بالكلية عدد كاف من أفراد الحرس الجامعي	20	18	18	17	2.56	1.130	64%	1	غالباً متدني
	27.4%	24.7%	27.7%	23.3%					
2. يعمل أفراد الحرس الجامعي على توفير الأمان داخل الكلية	9	21	17	26	2.18	1.059	54.5%	2	نادراً متدني
	12.3%	28.8%	23.3%	35.6%					
3. توجد نماذج خاصة لطلب الخدمات الأمنية	4	12	19	38	1.75	0.925	43.75%	3	نادراً / متدني
	5.5%	16.4%	26%	52.1%					
المتوسط العام لتقييم الخدمات الأمنية									
					2.16	0.819	54%		نادراً / متدني

من خلال النتائج بالجدول السابق جاء الوسط المرجح للمحور ككل قدره (2.16)، بوزن مئوي (54%) وانحراف معياري (0.819) وهو يقع في نطاق الإجابة ب(نادراً)، ويفسر ذلك أن مستوى الخدمات الأمنية بالكلية جاء متدنياً، ويتضح ذلك في: وجود قصور في عدد أفراد الحرس الجامعي بما يتلاءم مع أعداد الطلبة بالكلية ومساحتها، كما أن مستوى الأمان الذي يقدمه الحرس الجامعي بالكلية (متدني)، ولم يصل إلى المستوى الذي يحتاجه الطلبة وخاصة فئة الإناث، كما يوجد قصور في توفير نماذج خاصة لطلب الخدمات الأمنية من الجهات المختصة في المناسبات الجامعية مثل فترة الامتحانات.

الجدول (8) يوضح التكرارات والتكرارات النسبية والوسط المرجح والوزن المنوي لتقييم خدمات الكافتيريا

الفقرات	دائماً	غالباً	نادراً	أبداً	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	الوزن المنوي	الرتبة	الاتجاه
المحور السادس: خدمات الكافتيريا									
1. تلبي محتويات الكافتيريا رغبات الطلبة	25	19	8	21	2.66	1.227	66.5%	2	غالباً / متوسط
	34.2%	26%	11%	28.8%					
2. موقع الكافتيريا مناسب للطلبة	30	21	9	13	2.93	1.122	73.25	1	غالباً / متوسط
	41.1%	28.8%	12.3%	17.8%					
3. أسعار خدمات الكافتيريا مناسبة	9	9	11	44	1.77	1.087	44.25%	4	نادراً / متدني
	12.3%	12.3%	15.1%	60.3%					
4. تتسم محتويات الكافتيريا (طعام - شراب) بالنظافة	13	23	19	18	2.42	1.053	60.5%	3	نادراً / متدني
	17.8%	31.5%	26%	24.7%					
5. حجم الكافتيريا مناسب لعدد الطلبة	6	11	14	42	1.74	1.00	43.5%	5	أبداً / متدني جداً
	8.2%	15.1%	19.2%	57.5%					
المتوسط العام لتقييم خدمات الكافتيريا									
					2.30	0.768	57.5%		نادراً / متدني

من خلال النتائج بالجدول السابق جاء الوسط المرجح للمحور ككل قدره (2.30)، بوزن منوي (57.5%) وبانحراف معياري (0.768) وهو يقع في نطاق الإجابة بـ(نادراً)، ويفسر ذلك مستوى خدمة الكافتيريا بالكلية جاء (متدنياً)، ويتضح ذلك في صغر حجم الكلية مقارنة بعدد الطلبة، كما أن أسعار الخدمات بالكلية تفوق توقعات وامكانيات بعض الطلبة، كذلك يتضح القصور في مستوى النظافة بالكلية، امكانياتها محدودة في تلبية احتياجات الطلبة من أنواع الأطعمة والمشروبات ومستوى الأسعار والنظافة، كما أن مكانها مناسباً بدرجة أكبر للإناث أكثر من الذكور.

الجدول (9) يوضح التكرارات والتكرارات النسبية والوسط المرجح والوزن المئوي لتقييم الخدمات الطبية

الفقرات	دائماً	غالباً	نادراً	أبداً	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	الاتجاه
المحور السابع: الخدمات الطبية								
1. توجد في الكلية عيادة طبية لتقديم الخدمات الصحية للطلبة	3	7	7	56	1.41	0.768	57.5%	أبداً / متدني جداً
	4.1%	9.6%	9.6%	76.7%				
2. يتسم أداء العاملين في العيادة الطبية بالكفاءة في تقديم الرعاية الصحية للطلبة	3	5	11	54	1.41	0.831	35.25%	أبداً / متدني جداً
	4.1%	6.8%	15.1%	74%				
3. يتم الحصول على الخدمات الطبية بكل يسر وسهولة	2	10	6	55	1.44	0.697	35.25%	أبداً / متدني جداً
	2.7%	13.7%	8.2%	75.3%				
4. لا يوجد ازدحام عند طلب الخدمات الصحية بالكلية	5	5	11	52	1.49	0.833	36%	أبداً / متدني جداً
	6.8%	6.8%	15.1%	71.2%				
المتوسط العام لتقييم الخدمات الطبية								
					1.44	0.720	35.95%	أبداً / متدني جداً

من خلال النتائج بالجدول السابق جاء الوسط المرجح للمحور ككل قدره (1.44)، بوزن مئوي (35.95%) وانحراف معياري (0.720) وهو يقع في نطاق الإجابة بـ(أبداً)، ويفسر ذلك أن مستوى تقييم جودة الخدمات الطبية بالكلية منعدم، وقد تكون هناك بعض الخدمات الطبية تكاد لا تذكر

(الجدول 10) يوضح التكرارات والتكرارات النسبية والوسط المرجح والوزن المئوي لتقييم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة

الفقرات	دائماً	غالباً	نادراً	أبداً	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	الرتبة	الاتجاه
المحور الثامن: خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة									
1. تتوافر بالكلية دورات مياه خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة	7	3	4	59	1.42	0.956	35.5%	5	أبداً / متدني جداً
2. تتسم دورات المياه بالنظافة	7	9	24	33	1.86	0.976	46.5%	1	نادراً / متدني
3. تتوافر بدورات المياه الاحتياجات الكافية	4	5	21	43	1.59	0.847	39.75%	2	أبداً / متدني جداً
4. توفر الكلية مصعد خاص بذوي الاحتياجات الخاصة	6	4	6	57	1.44	0.928	36%	4	أبداً / متدني جداً
5. توفر الكلية موقف خاص بسيارات ذوي الاحتياجات الخاصة	2	5	8	58	1.33	0.728	33.25%	6	أبداً / متدني جداً
6. سعة المواقف المخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة مناسبة	7	6	10	50	1.59	0.998	39.75%	3	أبداً / متدني جداً
المتوسط العام لتقييم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة					1.54	0.734	38.5%		أبداً / متدني جداً

من خلال النتائج بالجدول السابق جاء الوسط المرجح للمحور ككل قدره (1.54)، بوزن مئوي (38.5%) وانحراف معياري (0.734) وهو يقع في نطاق الإجابة ب(أبداً)، ويفسر ذلك أن مستوى تقييم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة بالكلية جاء متدني جداً، حيث توجد مواقف سيارات مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة بسعة ضيقة جداً، كذلك ينطبق الأمر على دورات المياه، لا تتوفر بالشكل المطلوب ولا بالنظافة المطلوبة، كما لا يتوفر أية مساعد بالكلية لذوي الاحتياجات الخاصة على الرغم من وجود عدد كبير جداً من قاعات الدراسة بالطابق العلوي. وقد يرجع ذلك إلى أن فئة الاحتياجات الخاصة التحاقها بالكلية لا يكون نظامياً، بل نظام انتساب، وبالتالي حضورهم للكلية يكون فترة الامتحانات فقط.

الجدول (11) يوضح التكرارات والتكرارات النسبية والوسط المرجح والوزن المنوي لتقييم خدمات المكتبة

الفقرات	دائماً	غالباً	نادراً	أبداً	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	الوزن المنوي	الاتجاه
المحور التاسع: خدمات المكتبة								
1.تحرص المكتبة على تقديم أفضل الخدمات المكتبية	16	29	21	7	2.74	0.913	68.5%	غالباً / متوسط
	21.9%	39.7%	28.8%	9.6%				
2.توفر المكتبة خدمة الإعارة الداخلية والخارجية	30	24	3	6	3.07	0.962	76.75%	غالباً / متوسط
	41.1%	32.9%	17.8%	8.2%				
3.توفر المكتبة خدمة التصوير	8	13	11	41	1.84	1.080	46%	نادراً / متدني
	11%	17.8%	15.1%	56.2%				
4.توفر المكتبة خدمة الانترنت	14	19	8	32	2.21	1.201	55.25%	نادراً / متدني
	19.2%	26%	11%	43.8%				
5.توفر المكتبة الكتب والدراسات الحديثة	14	19	22	18	2.40	1.064	60%	نادراً / متدني
	19.2%	26%	30.1%	24.7%				
المتوسط العام لتقييم خدمات المكتبة								
					2.45	0.723	61.25%	نادراً / متدني

من خلال النتائج بالجدول السابق جاء الوسط المرجح للمحور ككل قدره (2.45)، بوزن منوي (61.25%) وبانحراف معياري (0.723) وهو يقع في نطاق الإجابة بـ(نادراً)، ويفسر ذلك أن مستوى تقييم خدمات المكتبة جاء (متدنياً).

فعلى الرغم من اهتمام مكتبة الكلية بتقديم أفضل الخدمات وتوفير خدمة الإعارة الداخلية إلا أن هاتين الخدمتين جاءتا بمستوى متوسط من الجودة، كما أن خدمات التصوير بالمكتبة، وخدمة الانترنت، وتوفير الكتب والدراسات الحديثة جاءت بمستوى متدني، وذلك من وجهة نظر الطلبة.

الجدول (12) يوضح التكرارات والتكرارات النسبية والوسط المرجح والوزن المئوي لتقييم خدمة توفر الساحات والمرافق

الفقرات	دائماً	غالباً	نادراً	أبداً	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	الاتجاه
المحور العاشر: الساحات والمرافق								
1.توفر الكلية كراسي في كل مكان من الساحة تناسب عدد الطلبة	21	12	21	19	2.48	1.168	62%	نادراً / متدني
	28.8%	16.4%	28.8%	26%				
2.توفر الكلية حجرة مجهزة خاصة لانتظار الطالبات	31	25	7	10	3.05	1.039	76.25%	غالباً / متوسط
	42.5%	34.2%	9.6%	13.7%				
3.توفر الكلية مضلات تقي الطلبة من أشعة الشمس والأمطار	28	17	14	14	2.81	1.151	70.25%	غالباً / متوسط
	38.4%	23.3%	19.2%	19.2%				
4.توفر الكلية صناديق رمي القمامة في أنحاء الكلية	45	18	6	4	3.42	0.875	85.5%	دائماً / عالٍ
	61.6%	24.7%	8.2%	5.5%				
المتوسط العام لتقييم جودة الساحات والمرافق					2.92	0.7953	73.5%	غالباً/متوسط

من خلال النتائج بالجدول السابق جاء الوسط المرجح للمحور ككل قدره (2.92)، بوزن مئوي (73.5%) وبانحراف معياري (0.7953) وهو يقع في نطاق الإجابة بـ(غالباً)، ويفسر ذلك أن تقييم مستوى جودة الساحات والمرافق جاء (متوسط)، ويتضح ذلك في: توفير عدد مناسب جداً من صناديق رمي القمامة في أنحاء الكلية، وتوفير حجرة مجهزة ومرافق صحية خاصة لانتظار الطالبات بجودة متوسطة، إلا أن قدرة الكلية على توفير عدد مناسب من الكراسي في الساحات بما يتناسب مع عدد الطلبة جاء بمستوى متدني

الجدول (13) يوضح التكرارات والتكرارات النسبية والوسط المرجح والوزن المئوي لتقييم خدمات مكتب الدراسة والامتحانات

الفقرات	دائماً	غالباً	نادراً	أبداً	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	الاتجاه
المحور الحادي عشر: خدمات مكتب الدراسة والامتحانات								
1.متابعة سير الدراسة	30	25	13	5	3.10	0.930	77.5%	غالباً/متوسط
	%41.1	%34.2	%17.8	%6.8				
2.تنفيذ اللوائح والقوانين	28	30	10	5	3.11	0.891	77.75%	غالباً/متوسط
	%38.4	%41.1	%13.7	%6.8				
3.وضع خطة زمنية واضحة مع بداية كل فصل دراسي	41	21	7	4	3.36	0.872	84%	دائماً/عالي
	%56.2	%28.8	%9.6	%5.5				
4.اعلان النتيجة في وقتها	36	25	6	6	3.25	0.925	81.25%	دائماً/عالي
	%49.3	%34.2	%8.2	%8.2				
المتوسط العام لتقييم خدمات مكتب الدراسة والامتحانات					3.20	0.676	80%	غالباً/متوسط

من خلال النتائج بالجدول السابق جاء الوسط المرجح للمحور ككل قدره (3.20)، بوزن مئوي (80%) وبانحراف معياري (0.676) وهو يقع في نطاق الإجابة بـ(غالباً)، ويفسر ذلك أن تقييم مستوى جودة خدمات مكتب الدراسة والامتحانات جاء (متوسطاً) ويتضح ذلك في: يضع القسم خطة زمنية واضحة مع نهاية كل فصل دراسي بمستوى عالٍ من الجودة مما يسهل بداية الفصل التالي له، كما يتم اعلان النتيجة في موعدها وبمستوى عالٍ من الجودة في الالتزام بمواعيد اعلان النتائج المحدد في الخطة الزمنية المعلنة، لكن تنفيذ القوانين واللوائح بالكلية يتم بمستوى متوسط من الجودة، كما أن مستوى متابعة القسم لسير الدراسة والالتزام بالمحاضرات من قبل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس جاء بمستوى متوسط من اودة المتابعة.

ويمكن تلخيص نتائج محاور البحث في الجدول التالي

الجدول (13) يوضح المتوسطات العامة لمحاور البحث

المحور	خدمات قسم التسجيل	الخدمات الثقافية	الأنشطة الرياضية	الإرشاد الأكاديمي	الخدمات الأمنية	خدمات الكافتيريا	الخدمات الطبية	خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	خدمات المكتبة	الساحات والمرافق	خدمات مكتب الدراسة والامتحانات	الخدمات ت ككل
المتوسط العام	2.73	2.37	2.09	2.42	2.16	2.30	1.44	1.54	2.45	2.92	3.20	2.32
الوزن المئوي	68.25 %	59.25 %	52.25 %	60.61 %	54 %	57.5 %	35.95 %	38.5 %	61.25 %	73.5 %	80 %	58 %
التقييم	متوسط	متدني	متدني	متدني	متدني	متدني	متدني جداً	متدني جداً	متدني	متوسط	متوسط	متدني

من بيانات الجدول السابق يتضح أن تقييم مستوى جودة الخدمات بصفة عامة بكلية التربية جاء (متدنياً)،

وكان أعلى مستوى للجودة للخدمات المقدمة من قسم الدراسة والامتحانات بمتوسط (3.20) وبوزن مئوي (80%)

وجاء أقل مستوى للجودة في الخدمات الطبية، بمتوسط عام (1.44) وبوزن مئوي (35.95%) يليها الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بمتوسط عام (1.54) وبوزن مئوي (38.5%).

التوصيات :

- في ضوء النتائج التي توصل اليها الباحثان هناك مجموعة من التوصيات :
- 1- توفير الامكانيات اللازمة للنهوض بمستوى اداء اعضاء هيئة التدريس.
 - 2- نشر ثقافة الجودة من خلال المؤتمرات ، والورش.
 - 3- وضع استراتيجية لتطوير الخدمات المقدمة للطلاب .
 - 4- الاهتمام بالأنشطة المختلفة سواء ثقافية او اجتماعية او غيرها .
 - 5- تدريب اعضاء هيئة التدريس على الارشاد الاكاديمي .
 - 6- تفير كل الامكانيات لذوي الاحتياجات الخاصة .

المقترحات :

- 1- دراسة واقع تطبيق الجودة الشاملة بكليات اخرى بجامعة مصراتة
- 2- دراسة واقع تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات في ليبيا

المراجع:

- 1-البيلاوي ، حسن حسين ،واخرون (2008)، الجودة الشاملة في التعليم ، ط 1 ،دار المسيرة ،عمان ،الأردن.
- 2-طعيمة ، احمد رشدي ، واخرون (2006)، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ،ومعايير الاعتماد ، ط1، دار المسيرة ،عمان ، الأردن.
- 3-الترتوي ،محمد عوض،واخرون (2006)، ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات ، ط1 ، دار المسيرة،عمان ،الأردن .
- 4- عقيل ،عمر وصفي (2009)، مدخل الى المنهجية المتكاملة في ادارة الجودة الشاملة ، ط1 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- 5- الدرادكة ،مامون (2008)، ادارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء ، ط1، دار صفاء ، للنشر والتوزيع والاعلان، عمان ، الاردن .
- 6- بوحركات ،شيخ ، و سليمان خلف (2019) ، واقع تطبيق ادارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي جامعة سعيدة ، بحث مناقشة ، الجزائر .
- 7- المشهداني ، لمياء محمد جاسم (2019)، واقع تطبيق الجودة الشاملة في جامعة جهان اربيل العراق ، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية ، المجلد (9) ، العدد 2 .
- 8- علاونه ،معزوز ،و الملاح منتهى (2008) ، واقع نظام التعليم في الجامعات الفلسطينية في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس ،مجلة اتحاد الجامعات العربية .العدد 50 ، عمان ، الأردن .
- 9- فرج ، عيس صالحين ، الفقهي ، مصطفى (2013) ، واقع تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ، المجلة العربية للجودة ، المجلد (6) ، العدد 4