

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين دور جامعة مصراتة في خدمة مجتمعها - من وجهة نظر أعضاء ...  
د. الصادق عبد السلام بن مصطفى  
جامعة مصراتة

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين دور جامعة مصراتة في خدمة مجتمعها.  
(من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين بها)

د. الصادق عبدالسلام بن مصطفى

قسم الإدارة العامة/ كلية الاقتصاد والعلوم السياسية/ جامعة مصراتة  
alsadeg.m@eps.misuratau.edu.ly

#### المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في خدمة المجتمع لجامعة مصراتة، بالإضافة إلى تبيان مستوى توافر أبعاد إدارة الجودة الشاملة ومستوى الخدمات المجتمعية التي تقدمها جامعة مصراتة لمجتمعها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بجامعة مصراتة، والبالغ عددهم (1218) موزعين على (16) كلية. وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة تتناسب مع مجتمع الدراسة بحجم (300) مفردة تم توزيع عليها أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبانة التي أعدت لهذا الغرض وتم استرداد (283) استبانة صالحة للتحليل، بنسبة (94%) من إجمالي الاستبانات الموزعة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة احصائية لإدارة الجودة الشاملة في خدمة المجتمع لجامعة مصراتة، كما أظهرت النتائج أن مستوى توافر أبعاد إدارة الجودة الشاملة وكذلك خدمة المجتمع لجامعة مصراتة جاء بمستوى منخفض.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، خدمة المجتمع، جامعة مصراتة.



## 1. المقدمة

يمثل التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة دوراً مهماً في تنمية المجتمع وتطوره، ولعل الجامعة باعتبارها مؤسسة مجتمعية تعليمية وشريك مهم في خدمة المجتمع وتنميته يجب أن يكون لها دور بارز في هذا المجال، من خلال ما تقدمه للمجتمع من كوادر بشرية مؤهلة قادرة على أن تلبي احتياجات المجتمع في كافة المجالات والتخصصات، بالإضافة لما تمتلكه الجامعة من خبرات وقدرات معرفية بإمكانها أن تسهم في الرقي بالخدمات التي تقدمها لمجتمعها، ولما لها أيضاً من علاقة تبادلية مع بيئتها المحيطة من منظمات الانتاج والاقتصاد تساهم في تنميتها وحل مشاكلها، وبالتالي كيف يمكن للجامعة تطوير وتحسين دورها في خدمة مجتمعها لتصل إلى مكانتها التي يجب ان تكون عليها من خلال تبنيها للأساليب الحديثة كالجودة الشاملة وإلى أي مدى يمكن أن يؤثر توافر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة مصراته باعتباره مدخلاً مهماً في تطوير وتحسين دور الجامعة في خدمة المجتمع.

## 2. مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في انخفاض مستوى الخدمات التي تقدمها الجامعة في الدولة الليبية لمجتمعها المحلي بصفة عامة، وجامعة مصراته ليست استثناء من ذلك، وبالتالي كيف يمكن لجامعة مصراته أن ترتقي بالخدمات التي تقدمها لبيئتها المحيطة من خلال تبنيها وتطبيقها للأساليب الحديثة، كإدارة الجودة الشاملة لتحسين وتنمية دور الجامعة في خدمة المجتمع، ومن تم محاولة الاجابة على سؤال الدراسة المتمثل في "ما أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تنمية وتحسين دور جامعة مصراته في خدمة المجتمع من وجهة نظر أعضاء هيئه التدريس بها؟"

## 3. أهداف الدراسة:

1. قياس مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئه التدريس العاملين بها.
2. التعرف على واقع الخدمات التي تقدمها جامعة مصراته لمجتمعها.
3. بيان أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في خدمة المجتمع لجامعة مصراته.
4. فرضية الدراسة:

## صيغت فرضية الدراسة كالتالي:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $P \leq 0.05$ ) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في خدمة المجتمع لجامعة مصراته.

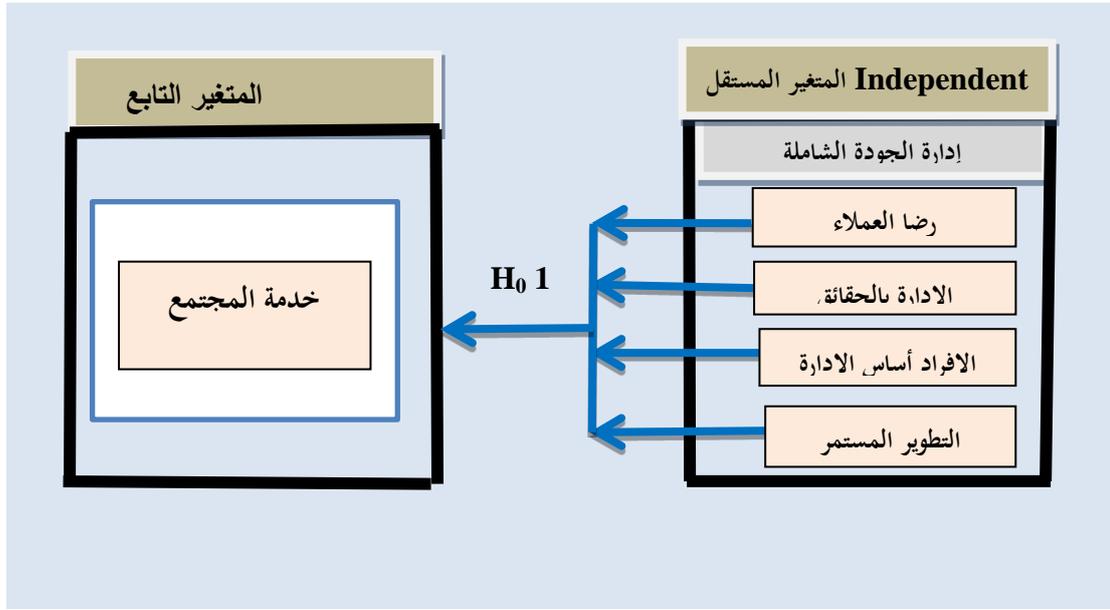
## 5. أهمية الدراسة.

1. تتبع أهمية الدراسة من ما تناولته الدراسة من مواضيع والمتمثلة في خدمة المجتمع وإدارة الجودة الشاملة وأهمية ربط الجامعة بمجتمعها وبيئتها المحيطة باعتبار خدمة المجتمع أحد الوظائف المهمة للجامعة.
2. فهم الدور الحقيقي الذي يجب أن تلعبه الجامعة في خدمة مجتمعها وبيئتها المحيطة.
3. تعد هذه الدراسة كمحاولة لحث الجامعة للخروج من عزلتها وأن تفتح أبوابها على المجتمع والتغلب على ما تجابهه الجامعة من عراقيل في خدمتها مجتمعها.



أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين دور جامعة مصراتة في خدمة مجتمعها - من وجهة نظر أعضاء ....  
د. الصادق عبد السلام بن مصطفى  
جامعة مصراتة

4. إبراز الدور المهم الذي تلعبه الجامعة في خدمة مجتمعها إذا ما تبنت النظم الحديث كإدارة الجودة الشاملة وغيرها من النظم والاساليب.
5. الاستفادة من توصيات هذه الدراسة بالنسبة للجامعات الأخرى بليبيا والجهات الأخرى المشابهة.
6. إمكانية الاستفادة من هذه الدراسة كبدائية لدراسات أخرى في هذا المجال، وخاصة في البيئة الليبية لندرة الدراسات في موضوع هذه الدراسة ( حسب علم الباحث ).
6. نموذج الدراسة:



#### 7. الدراسات السابقة

1. دراسة ( العضاوي، 2012) بعنوان: تطبيق نموذج إداري للجودة الشاملة في التعليم العالي. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العناصر الأساسية والفرعية لنموذج ( Kanji ) للجودة الشاملة في جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية والتعرف على الفروق في تطبيق النموذج وفقاً للتخصصات العلمية والخبرة وللدرجة العلمية، تمثل مجتمع الدراسة في جميع اعضاء هيئة التدريس بكافة كليات الجامعة البالغ عددهم (1031) وتم اختيار عينة عشوائية طبقية مكون من (276) من جميع اعضاء هيئة التدريس بكافة كليات الجامعة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن الجامعة تقوم بمراعاة العناصر الأساسية للنموذج، ولا توجد فروق بين عينة البحث فيما يخص تطبيق جامعة الامام لعناصر (Kanji) الجودة الشاملة.
2. دراسة (هللو، 2013) بعنوان دور الجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية من وجهة أعضاء هيئة التدريس بها. هدفة هذه الدراسة إلى التعرف على دور الجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية من وجهة أعضاء هيئة التدريس بها. اتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تم تصميم استبانة لغرض تحقيق أهداف الدراسة، تمثل مجتمع الدراسة في اعضاء هيئة التدريس المثبتين في جامعة الأقصى الحكومية البالغ عددهم (388)، تم اختيار (190) مفردة باستخدام العينة العشوائية الطبقية. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من بينها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الجامعة في خدمة المجتمع والمسؤولية تجاه العاملين وتجاه الطلبة.





3. دراسة (عيشاوي، 2013) إدارة الجودة الشاملة (TQM) السبيل إلى تحقيق الأداء المنظمي المتميز. هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور المحوري لإدارة الجودة الشاملة في تحقيق تميز الأداء التنظيمي للمؤسسة، استخدمت الدراسة الأسلوب التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن أسلوب إدارة الجودة الشاملة أثبت كفاءة عالية في جميع المؤسسات، كما إن متطلبات هذا الأسلوب الإداري المتطور لم تعد مسألة فنية تقتصر على إنتاج السلع فقط، حيث امتدت تطبيقاتها إلى مؤسسات تقدم الخدمة وحتى إلى المؤسسات الحكومية غير الهادفة للربح.

4. دراسة (القيزاني، 2017) بعنوان: دور جامعة المرقب في تنمية المجتمع المحلي بمنطقة الخمس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور جامعة المرقب في تنمية المجتمع المحلي، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، بلغ مجتمع الدراسة (1431) عضو هيئة تدريس ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة استهدفت (300) عضو هيئة تدريس في مختلف كليات جامعة المرقب بطريقة عشوائية، استرجع منها (210). توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن دور الجامعة في تنمية المجتمع المحلي جاء بدرجة ضعيفة.

5. دراسة (الذيابات والذيابات، 2018) معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الخاصة.

هدفت الدراسة إلى توضيح أثر معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة الأردنية على مستوى تطبيقها من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديميون، تم تطوير استبانة للكشف عن معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة تكونت عينة الدراسة من (234) تم اختيارهم بالطريقة العشوائية. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن المتوسطات الحسابية لتقديرات العمداء ورؤساء الأقسام نحو معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة عالية. وأن المتوسطات الحسابية لتقديرات العمداء ورؤساء الأقسام نحو مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة متوسطة، وإن معوقات الثقافة التنظيمية قد احتلت المرتبة الأولى في التأثير على مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

6. دراسة (الفارسي والجبالي، 2018) بعنوان: أثر إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العمانية الخاصة على القدرة التنافسية: دراسة حالة جامعتي صحار ونزوى. سعت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومدى التزام الجامعات العمانية الخاصة بتطبيقها ومدى تأثيرها على القدرة التنافسية، تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة لجمع البيانات لمجتمع الدراسة البالغ (220) فرداً يضم ضالعين في مجال التعليم العالي العماني (أكاديميين وإداريين في الجامعتين). توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن الجامعات العمانية الخاصة تلتزم بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين، وأن التزام الجامعات العمانية الخاصة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤثر إيجاباً على القدرة التنافسية.

7. دراسة (صلاح الدين، البرطمان، 2018) بعنوان: جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس: دراسة تطبيقية باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات.

هدف هذه الدراسة إلى إيجاد آليات مقترحة لتحقيق جودة الخدمات الجامعية بمركز خدمة المجتمع والتعليم بجامعة قوس بسلطنة عمان باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات استخدم المنهج الوصفي التحليلي وقد اعتمد البحث على مقياس (SERVQUAL) تمثلت عينة الدراسة في (101) مفردة اختيرت عشوائياً من

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين دور جامعة مصراتة في خدمة مجتمعها - من وجهة نظر أعضاء ....  
د. الصادق عبد السلام بن مصطفى  
جامعة مصراتة

الأكاديميين بجامعة السلطان قابوس والموظفين بالمركز، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من بينها أن مستوى جودة الخدمات المقدمة جاءت بمستوى عالي.

8. دراسة (الضيبياني، العنسي، وشداد، 2018) دور جامعة دمار في خدمة المجتمع من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور جامعة دمار في خدمة المجتمع من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، استخدم المنهج الوصفي المسحي، وتمثل مجتمع الدراسة في جميع أعضاء هيئة التدريس بجامعة دمار باليمن البالغ عددهم (309) عضواً، تم اختيار (103) كعينة تمثل (30%) من أصل مجتمع الدراسة. باستخدام أسلوب العينة الطبقية العشوائية. وصممت استبانة لجمع البيانات. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن دور جامعة دمار في خدمة المجتمع من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس جاءت بدرجة ضعيفة.

#### 8. تعقيب على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة والتي رتبنا من الأقدم إلى الأحدث وفي ما يخص الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة نلاحظ وجود اختلاف وتباين بين هذه الدراسات فيما يتعلق بتحديد أبعاد إدارة الجودة الشاملة، بالرغم من وجود اتفاق فيما بينها على أهميتها (إدارة الجودة الشاملة) ودورها البارز في تحقيق أهداف المنظمة وتحسين أدائها، أما فيما يتعلق بالدراسات السابقة المتعلقة بخدمة المجتمع يلاحظ أنه لا يوجد تحديد واضح لنوعية الخدمات المجتمعية التي يمكن للجامعة أن تقدمها لمجتمعها، وصعوبة قياسها بالرغم من أن جل هذه الدراسات أكدت على ضرورة مساهمة الجامعة في خدمة مجتمعها وأنها تعتبر الوظيفة الرئيسية الثالثة للجامعة، كما أكدت هذه الدراسات على دور الجامعة في هذا المجال دون تحديد دقيق لهذا الدور. وبالرغم من أهمية كل من إدارة الجودة الشاملة وخدمة المجتمع للجامعة إلا أنه لا توجد دراسة (على حد علم الباحث) حاولت أن تربط بين هذين المفهومين في التعليم العالي، وهذا ما تتميز به هذه الدراسة عن الدراسات السابق في هذا الجانب.

#### الإطار النظري

##### أولاً: إدارة الجودة الشاملة

حظيت إدارة الجودة الشاملة بأهمية بالغة في كافة المجالات وفي مختلف أنواع المنظمات الخدمية والانتاجية، ولعل التعليم العالي والجامعة أحد الجوانب المهمة التي يجب ان تتبنى وتعتمد في أدائها على معايير الجودة الشاملة وخاصة لما للجامعة من دور تلعبه في مجتمعها. فالجودة الشاملة تعد طريقة تفكير جديدة للمنظمة ولأساليب إدارة الموارد فيها فهي نظام يقوم على المشاركة الواسعة في التخطيط والتنفيذ وعلى التحسين المستمر في العمليات التي تفوق توقعات العملاء (سعدي، نوال، 109).

ويضيف (عشاوي، 2013) إن مفهوم الجودة عموماً متعدد الجوانب، بحيث لا يمكن حصره في دائرة ضيقة بل يأخذ أبعاداً مختلفة تشتمل على مفاهيم فنيه وإدارية وسلوكية واجتماعية وغيرها، ويعد مدخل إدارة الجودة الشاملة من الاتجاهات الحديثة في الإدارة، ففلسفتها تقوم على مجموعة من المبادئ التي بتبنيها يمكن الوصول إلى أفضل أداء ممكن فهي فلسفة إدارية ومدخل استراتيجي ووسيلة لإدارة التغيير تهدف إلى نقل المنظمات من أنماط التفكير التقليدي إلى أنماط تفكير وممارسات تتلائم مع البيئة والمتطلبات المعاصرة من خلال العنصر البشري بتحريك مواهبهم وقدراتهم بهدف التحسين المستمر.

## 1. مفهوم إدارة الجودة الشاملة

لقد اختلفت آراء المختصين في الفكر الإداري حول مصطلح إدارة الجودة الشاملة كغيره من الكثير من المصطلحات الاقتصادية (حامد، العابد، 2012، 2016). ويضيف (محمود، جاسم، 2013، 156) بأن المفاهيم المتعلقة بالجودة وإدارتها تختلف تبعاً للميول والاتجاهات والأفكار الخاصة بالباحثين والمنظرين في مجالها. بينما يرى (العضاضي، 2013، 142) أنه وإن تشابهت تعريف إدارة الجودة الشاملة إلا أنها تختلف حسب النظر للأبعاد المهمة التي يُرى أنها تحقق الجودة الشاملة.

ويشير كل من (الصريرة، العساف، 2008) إلى (Rhodes, 1992, p37) أن إدارة الجودة الشاملة كونها عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين، وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسين المستمر للمنظمة.

فإدارة الجودة الشاملة (TQM) كما يراها (صالح، 2016، 104) أنها فلسفة إدارة عصرية تركز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين، وبيّن (عشاوي، أحمد، 2006، 10) أن إدارة الجودة الشاملة هي مجموعة من المبادئ والطرق المنظمة وفق استراتيجية شاملة تهدف إلى تعبئة المؤسسة من أجل تحقيق هدفها الأسمى، والذي هو إرضاء العملاء وبأقل التكاليف.

فالإدارة: تعني التطوير والمحافظة على إمكانية المؤسسة من أجل تحسين الجودة بشكل مستمر. والجودة: معناها الوفاء بالمتطلبات وتجاوزها (أي تجاوزها إلى إرضاء العميل من خلال تلافي العيوب والنقائص من المراحل الأولى للعملية).

الشاملة: تعني إشراك جميع العاملين في المؤسسة، والبحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بدءاً من التعرف على احتياجات العميل، وانتهاءً بتقويم رضاه عن السلع أو الخدمات المقدمة إليه (حامد، العابد، 2012، 216).

فإدارة الجودة الشاملة هي تطور مستمر بالعمليات الإدارية، وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء، وتقليل الوقت لإنجازها بالاستغناء عن الوظائف عديمة الفائدة وغير الضرورية للمستفيد، لتخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة بالاستناد في جميع مراحل التطوير على متطلبات واحتياجات العمل (الكناني، وناس، 2012، 221).

وبالتالي تعد إدارة الجودة الشاملة ضرورة إدارية لا بد منها لقيادة الجامعات تتركز في اشباع حاجات المستفيدين والمجتمع، وتحقيق للجامعة التطور والنمو الذي يساعدها في تحقيق أهدافها في النمو والتميز وهي كذلك مجموعة من المواصفات التي تحقق النجاح المتواصل (الناصر، 2012، 285)

وقد عرفها (الصريرة، العساف، 2008، 10) بأنها فلسفة إدارية تسعى للتكامل في خصائص المنتج (الطالب) وتحديث تغييرات إيجابية داخل المؤسسة لتشمل مجموعة القيم والمعتقدات التنظيمية والمفاهيم الإدارية والفكر والسلوك والنمط القيادي وأنظمة العمل والإجراءات ونظم التقييم والمتابعة للوصول إلى مستوى الجودة التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته وتكون عملية التحسين والتطوير مستمر.

وبالتالي فإن إدارة الجودة الشاملة تتجاوز نطاق جودة السلعة أو الخدمة المقدمة إلى جودة المنظمة ذاتها ككل، فهي لا تسمح بوجود أي خطأ أو انحراف في أي نشاط أو وظيفة من الوظائف التي يتكون منها الهيكل



أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين دور جامعة مصراتة في خدمة مجتمعها - من وجهة نظر أعضاء ....

جامعة مصراتة

د. الصادق عبد السلام بن مصطفى

التنظيمي في المنظمة، بالإضافة إلى أنه يتعين على كل فرد من الأفراد العاملين بالمنظمة أن يمارسها ويقوم بها بالفعل مما يؤدي إلى زيادة فاعلية وتنمية القدرة، وإمكانية الاستفادة من المبادرات الذاتية الفردية والجماعية وإيجاد جهد جماعي متناسق ومتكامل من أجل زيادة قدرة المنظمة على توليد وتطوير الأفكار الابتكارية الخلاقة التي تأخذ أشكالاً متعددة ومتنوعة من السلع والخدمات والمجالات والأنشطة التي يمكن للمنظمة التوجه بها والاعتماد عليها في صنع أسواق المستقبل وتطوير أسواق الحاضر (بدر، 2009، 46)

## 2. مبادئ ومؤشرات الجودة الشاملة :

يشير (سعدي، 2016، 110) إلى (ربحي الجديلي، 2004) أن هناك العديد من المؤشرات لإدارة الجودة الشاملة وأهمها تتمثل في العمل المتواصل على إرضاء العملاء والمرونة العالية في تلبية طلبات السوق والالتزام بجدول تسليم السلع والخدمات للعملاء وكذلك التحسين المستمر للعملية الإنتاجية والتحسين المستمر للسلع والخدمات المقدمة، بالإضافة إلى أن إدارة الجودة الشاملة مجموعة من المبادئ كالتخطيط الاستراتيجي ووجود قيادة لديها رؤية قادرة على إحداث التغيير، والتركيز على الزبون في الداخل والخارج، والتحسين المستمر، والتعليم والتكوين المستمر، والمشاركة وتفويض الصلاحية، واتخاذ القرارات على أساس الحقائق.

ويعد نموذج ( كنج) أحد النماذج التي يشمل أهم هذه المبادئ والمؤشرات في مجال الجودة فهو يعد نموذجا ادارياً وليس استراتيجياً والذي يقوم على افتراض أنه لكي تحقق المنظمة مستوى مرتفعاً من (رضا العملاء) فسيكون ذلك من خلال تطوير للأسس التي تقوم عليها العمليات (التطوير المستمر) ويتحقق ذلك من خلال قيادة جيدة تتخذ القرارات واقعية وموضوعية تتصل مباشرة بالواقع الفعلي (الادارة بالحقائق) بالإضافة إلى إشراك العاملين في أنشطة التطوير (الأفراد هم أساس الادارة ) كل هذه العوامل ستقود المؤسسة إلى الامتياز لإعمال مؤسسات التعليم الحالي (العضاضي، 2013، 144) ويمكن توضيحها كما يلي:

### 1. رضا العملاء (التركيز على العميل)

يشير (سعدي، 2016، 113) إلى أن نظام إدارة الجودة يركز على ثقة العميل الخارجي، بينما الإدارة بالجودة الشاملة تهتم بالتركيز على تطوير السلوكيات والاحتياجات بطابع مشترك للزبون الداخلي (العامل) وتلبية متطلبات الزبون الخارجي، وهو من متطلبات الإدارة بالجودة الشاملة باعتبار العميل هو الركيزة الأولية لدفع المؤسسة نحو تحقيق الفعالية التنظيمية الشاملة بالدرجة الأولى. حيث لا يقتصر المقصود بكلمة (عميل أو زبون) في فلسفة إدارة الجودة الشاملة على العمال الخارجيين للمؤسسة فقط، ولكن يتسع هذا المفهوم ليشمل أيضا العمال أو الزبائن الداخليين، وهم الأفراد العاملين في فلسفة الدوائر والأقسام داخل المؤسسة (عيشاوي، 2013، 35)

إن تبني استراتيجية تستشعر علاقة الزبون بالمؤسسة يقف على عدة مبادئ تتمثل في أن المستهلك هو مركز كل التصورات والقرارات التي تتخذها المؤسسة من خلال التأكيد على إبرام علاقات جيدة وتقويتها بين المؤسسة والزبون، وبالتعامل الإنساني مع العاملين بما يحقق رضاهم وبالتالي رضا العملاء، وتحديد حاجات الزبون، مع الاستمرارية في تحسين كفاءة الأداء والتقييم وفي ظل وجود نظام تسويقي للمعلومات فعال، وبالتالي لا بد من أن يتم تصميم المنتج أو الخدمة وفق طلبات وحاجات العملاء فالعميل هو رأس المال الحقيقي للمنظمة وبالتالي لا بد من التعامل معه باحترام وإشباع حاجاته وتوقعاته (سعدي، 2016، 111) .



## 2. الإدارة بالحقائق.

يري (العضاضي، 2013، 145) أن الإدارة وفي كافة المستويات يجب أن تكون لديها الحقائق والمعلومات الكافية وتوفرها لإدارة العمل، وهذه المعلومات يجب تداولها بين الافراد وبالتالي تقوم القرارات على الحقائق بدلا من المشاعر.

إن أحد المكونات التي تركز عليها إدارة الجودة الشاملة، ويتطلب تطبيقها، هي الاعتماد على تقنيات وموارد تهيئة القنوات اللازمة لتمكين الأفراد وإيصال ما يمتلكونه من معلومات تتحدث عن الحقائق إلى حيث يجب أن تصل هذه المعلومات للاستفادة منها في تحقيق الجودة (سعدي، 2016، 112). فالمؤسسة التي تطبق الجودة الشاملة لا بد لها أن تعتمد على حقائق وبيانات صحيحة وليس مجرد اقتراحات أو توقعات (جباري، 2011، 27).

## 3. الافراد أساس الادارة

يبين (العضاضي، 2013، 145) أنه يجب أن يحصل العاملين بالمنظمة على الدعم الكافي من خلال المعرفة الجيدة لجوانب العمل المختلفة وتوفير التغذية المرتدة عن أدائهم لأعمالهم. فنجاح إدارة الجودة الشاملة مرتبط بالإدارة الفعالة للموارد البشرية في المنظمة بتوفير مهارات وكفاءات اليد العاملة وذلك بالتدريب والعناية بها وادماجها في اتخاذ القرار (جباري، 2011، 32).

وبالتالي يجب على المنظمة التي تمارس إدارة الجودة الشاملة أن تعمل على تفعيل دور الموارد البشرية بها وبطريقة تشعرهم بالأهمية وتحقق الاستفادة الفعلية منهم ومن إمكاناتهم وحثهم على المشاركة والتي يقصد بها المشاركة الجوهرية لا الشكلية (سعدي، 2016، 112).

## 4. التطوير المستمر

يعتبر التحسين المستمر فلسفة إدارية تهدف إلى العمل على تطوير العمليات والأنشطة المتعلقة بالآلات والمواد والأفراد وطرق الإنتاج بشكل مستمر (عشاوي، 2013، 35).

والتحسين المستمر حصيلة عملية التفكير لدى الفرد لبلورة فكرة جديدة عبر العديد من عمليات التحليل والمقارنة العقلية (العززي، قاسم، 2011، 342).

وإدارة الجودة تعد أمراً حيوياً مما يستوجب التعامل مع العديد من المتطلبات وفي جميع المؤسسات من بينها العمل على ضمان انتشار مفهوم الجودة في كافة أنحاء المؤسسة، ومختلف مستوياتها قبولاً ومشاركةً في تحقيقها وتحمل نتائج التقصير، وصياغتها في سياسة واضحة تتبع من استراتيجية عامة تهدف إلى تعميق وتنشيط معاني وآليات، ومعايير الجودة الشاملة في المؤسسة، مع ضرورة شموليتها وبلورة مفاهيمها.

## ثانياً: خدمة المجتمع

تتعدد في العصر الحديث الاهتمامات وتختلط فيه الأمور والتغيرات وتتعدد، مما يجعل من المنظمات تواجه وبشكل مستمر تحديات اجتماعية وسياسية وعسكرية ومعرفية وتكنولوجية وغيرها، مما ينعكس أيضاً على وظائف الجامعة لتصبح أيضاً متعددة الجوانب ومتشابهة، ويتفق كثير من المتخصصين أنه ومنذ أمد بعيد على أن للجامعة دوراً هاماً في خدمة المجتمع (عامر، 2008). وتعد خدمة الجامعة لمجتمعها الترجمة الفعلية لوظائف الجامعة لتكثيف الافراد مع المتغيرات السريعة في عالم العلم والتكنولوجيا وأيضاً مع الحاجات الثقافية والمتزايدة التي تمت نتيجة اتساع وقت الفراغ والتسهيلات التي قدمتها وسائل الاتصال الحديثة (هللو، 2013، 50).

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين دور جامعة مصراتة في خدمة مجتمعها - من وجهة نظر أعضاء ....

جامعة مصراتة

د. الصادق عبد السلام بن مصطفى

وتعد الجامعة صاحبة المسؤولية في تنمية المجتمع وتنمية الثروة البشرية وقد تبدلت من جامعات يكاد ينحصر هدفها في تخريج المختصين في بعض فروع المعرفة الإنسانية وإعداد البحوث إلى جامعات تعني بمطالب وحاجات مجتمعاتها السياسية والاقتصادية والاجتماعية (الشريف، 2016، 177)

## 1. مفهوم خدمة المجتمع

تعد خدمة المجتمع الوظيفة الثالثة للجامعات والتي تقوم على احتياجات الافراد والمؤسسات في المجتمع، ووضع البرامج والانشطة لتلبية هذه الاحتياجات إذ يتبلور هذا المفهوم في نشاط تعليمي يعمل على جذب الافراد من خارج الجامعة عبر نشر المعرفة خارج اسوارها، وذلك بغية احداث تغييرات سلوكية وتنموية في البيئة المحيطة بالجامعة (الزعبوط، سمية، 2018، 587).

فيعرف (هللو، 2013، 42) خدمة المجتمع للجامعة على أنها: "الخدمات والنشاطات التي تقدمها الجامعات لكل من المجتمع المحلي من خلال نشر الثقافة وتقديم الاستشارات لمؤسسات المجتمع المحلي، وللعاملين في الجامعات من خلال التدريب والتعليم المستمر ودعم وتشجيع الباحثين، والخدمات المقدمة للطلاب بربط المادة العلمية بالمجتمع والبيئة وترسيخ قيم المواطنة.

فهي الجهود التي يقوم بها الأفراد أو الجماعات أو المنظمات أو بعض إنسان المجتمع لتحسين الأوضاع الاجتماعية أو الاقتصادية أو السياسية (مصطفى، 2002، 7)

ويضيف (عامر، 2008، 7) أن تعريف خدمة المجتمع يتطلب أن تضع الجامعة جميع إمكاناتها المادية والبشرية في خدمة المجتمع عامة، وفي خدمة المجتمع الإقليمي، ويتطلب أيضا معرفة الاحتياجات العامة للمجتمع، وترجمتها إلى نشاط تعليمي في المجتمع الذي تخدمه الجامعة، ويدل هذا على اختلاف الخدمات التي تقدمها كل جامعة وذلك لاختلاف طبيعة المجتمعات المحلية واختلاف احتياجاتها ومشكلاتها.

## 2. أهداف الجامعة لخدمة المجتمع:

يشير (عقل، 1996، 176) إلى أن العملية التعليمية ذات أبعاد اجتماعية واقتصادية ونفسية وثقافية وبقائية، بالإضافة إلى كونها عملية مستمرة ليست مرتبطة بزمان ومكان وجيل معين.

وبسبب ما تتميز به أهداف الجامعة وفعاليتها ومدخلاتها، وأهم جوانب هذا التمييز أن العنصر الأساسي في هذه العلاقة هو العنصر البشري، فالجامعة تستقطب من المجتمع أعلى فئاته علماً وثقافةً (العلماء والمفكرين) (جرجس، 2011)

ويشير (هللو، 2013، 42) إلى (عبد الغفار، 1993) ان هناك ثلاث مجموعات من الاهداف تمثل في:

- أهداف معرفية: ما يرتبط بالمعرفة.
- أهداف اقتصادية: تعمل على تطوير اقتصاد المجتمع وتزويده بما يحتاجه من خامات بشرية وما وخبرات في معاونته للتغلب على مشكلاته الاقتصادية
- أهداف اجتماعية: والتي من شأنها أن تعمل على استقرار المجتمع وتخطى ما واجهه من مشكلات اجتماعية. ويشير (عقل، 1996، 176) إلى أن نشاط الجامعة ينحصر في المجالات التالية

أ- المجال المعرفي القائم على:

- التدريس الذي يقوم بدوره بنقل المعرفة إلى أجيال المستقبل.
- بالبحث العلمي الذي يقوم بزيادة المعرفة وتحديثها



ب- المجال الاجتماعي: أي المساهمة بفاعلية وإيجابية في تلبية حاجات الفرد والمجتمع الفورية والمستقبلية من (كوادر بشرية متخصصة في مجالات متنوعة).

### 3. اهتمام الجامعة بخدمة المجتمع المحلي.

نظراً إلى المتغيرات العالمية في كافة النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وسرعة هذا التغيير وعالميته يشير (معروف، 2012، 27) إلى هذه المتغيرات والتي تجعل من الجامعة لها مبررات تجعلها تهتم بخدمة المجتمع المحلي كالتغيير السريع والانفجار المعرفي - التقدم التقني الذي أحدث تطوراً سريعاً وملحوظاً في وسائل الاتصال - الانفجار السكاني - تطور مفهوم العمل وزيادة التخصص في المهن - اختزال وقت العمل وزيادة وقت الفراغ - الاتساع في النظرة لبيئة الإنسان من المحلية إلى العالمية نتيجة ظهور مفهوم العولمة.

ويرى (جرجس، 2011) إن اتصال الجامعات بمجتمعاتها وتقديم مجموعة من الأدوار والأنشطة والخدمات لهذا المجتمع أصبح أمر ضروري تفرضه المتغيرات المعاصرة ، قلم يعد قيام الجامعة بخدمة مجتمعها أمراً اختيارياً كما في جامعات دول العالم الثالث. وكذلك فإن عضو هيئة التدريس مطالب بدور حيوي في تقديم الخدمات المجتمعية، والعمل أيضا على تحديد أهم المعوقات التي تعمل دون قيامه بهذه الأدوار على الوجه الأمثل واقتراح الحلول لتلك المعوقات بهدف تفعيل دور عضو هيئة التدريس بالجامعات في مجال خدمة المجتمع.

#### الجانب العملي

#### 1. منهجية الدراسة:

استناداً على مشكلة الدراسة فقد اعتمد المنهج الوصفي التحليلي، لوصف وتشخيص الحالة كما هي في الواقع والقاء الضوء على جوانبها المتعددة لفهمها والوقوف على أسبابها، وقد تم جمع المعلومات من عينة الدراسة من خلال أداة الدراسة (الاستبانة) وتحليلها، من خلال الحزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية والاجتماعية (SPSS) بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة، فقد أجريت في البيئة الطبيعية للمنظمة حيث لا سيطرة على البيئة البحثية ودون تجهيزها مسبقاً. وأما الأفق الزمني فهي تعد دراسة مقطعية أجريت على عينة واحدة في وقت واحد.

#### 2. مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بجامعة مصراته، والبالغ عددهم (1218) موزعين على (16) كلية. وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة تتناسب مع مجتمع الدراسة بحجم (300) مفردة، تم توزيع أداة الدراسة عليها نسبةً لحجم المجتمع لكل كلية، علماً بأن العينة المسحوبة صالحة للتحليل الإحصائي اعتماداً على كل من (Sekran & Bauge, 2010, 295) و(النجار، النجار والزعبي، 2013، 109)، حيث بيّنوا أن المجتمع الذي يبلغ عدده (1300) يتطلب سحب عينة منه تبلغ (297).

#### 3. أداة الدراسة:

تمثلت أداة الدراسة في الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات الأولية للوصول إلى أهداف الدراسة وتكونت من الأجزاء الآتية:

1. الجزء الأول: المتغيرات الديموغرافية وتكونت من (الجنس، والحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي، الدرجة العلمية، والخبرة).

2. الجزء الثاني: مقياس إدارة الجودة الشاملة وتمثلت في الفقرات المعيرة عن أبعاد "إدارة الجودة الشاملة" حيث تكونت من (4) متغيرات هي: " رضا العملاء، الإدارة بالحقائق، الافراد أساس الإدارة، التطوير المستمر"

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين دور جامعة مصراتة في خدمة مجتمعها - من وجهة نظر أعضاء ....

جامعة مصراتة

د. الصادق عبد السلام بن مصطفى

وتحتوي على (23) سؤالاً وهي مستمدة من أداة القياس التي استخدمها (العضاضي، 2013) مع إجراء بعض التعديلات بما يتلائم وطبيعة وأهداف الدراسة الحالية وكذلك بيئة الدراسة.

3. الجزء الثالث: مقياس خدمة المجتمع وتمثل في الفقرات المعبّرة عن أبعاد خدمة المجتمع:- اجتماعياً واقتصادياً، وبيئياً وتحتوي على (16) سؤالاً.

أستخدم مقياس خماسي لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة، ويتراوح مدى الإجابة من (1-5) وفق مقياس ليكرت (Five Likert Scale) وقسم كما في الجدول رقم (1) كالآتي:

الجدول (1). بدائل الإجابات لفقرات الاستبانة.

| درجة الموافقة |        |        |       |            |
|---------------|--------|--------|-------|------------|
| منخفضة جداً   | منخفضة | متوسطة | عالية | عالية جداً |
| 1             | 2      | 3      | 4     | 5          |

4. توزيع صحيفة الاستبانة.

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة تتناسب مع مجتمع الدراسة بحجم (300) مفردة، تم توزيع أداة الدراسة عليها نسبةً لحجم المجتمع لكل كلية، وتم استرداد (289) من الاستبانات الموزعة، بنسبة استرجاع (98%) وبعد فحص الاستبانات تم استبعاد عدد (6) لعدم صلاحيتها للتحليل لإحصائي، وبالتالي فإن الاستبانات الصالحة للتحليل بلغ عددها (289)، والجدول رقم (2) يبين تفاصيل ذلك.

الجدول رقم (2) تفاصيل توزيع الاستبانة على عينة الدراسة.

| الاستبانات الصالحة للتحليل | الاستبانات غير الصالحة للتحليل | الاستبانات المرجعة | الاستبانات الموزعة | أفراد مجتمع العينة | الكلية                    |    |
|----------------------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------------|----|
| 43                         | 1                              | 44                 | 46                 | 186                | الآداب                    | 1  |
| 40                         | -                              | 40                 | 40                 | 164                | الاقتصاد والعلوم السياسية | 2  |
| 57                         | 3                              | 60                 | 63                 | 255                | التربية                   | 3  |
| 5                          | -                              | 5                  | 5                  | 20                 | التربية البدنية           | 4  |
| 4                          | -                              | 4                  | 4                  | 16                 | التمريض                   | 5  |
| 7                          | -                              | 7                  | 7                  | 27                 | الدراسات الإسلامية        | 6  |
| 3                          | -                              | 3                  | 3                  | 8                  | الزراعة                   | 7  |
| 8                          | -                              | 8                  | 8                  | 32                 | الصيدلة                   | 8  |
| 10                         | -                              | 10                 | 10                 | 39                 | الطب البشري               | 9  |
| 36                         | 2                              | 38                 | 40                 | 164                | العلوم                    | 10 |
| 3                          | -                              | 3                  | 3                  | 14                 | الفنون والاعلام           | 11 |
| 9                          | -                              | 9                  | 9                  | 36                 | القانون                   | 12 |
| 5                          | -                              | 5                  | 5                  | 21                 | اللغات                    | 13 |



|     |   |     |     |      |                 |    |
|-----|---|-----|-----|------|-----------------|----|
| 30  | 1 | 31  | 33  | 136  | الهندسة         | 14 |
| 19  | - | 19  | 20  | 83   | تقنية المعلومات | 15 |
| 4   | - | 4   | 4   | 17   | الاسنان         | 16 |
| 283 | 6 | 289 | 300 | 1218 |                 |    |

## 5. صدق أداة الدراسة:

صدق المحكمين: تم عرض الاستبانة قبل توزيعها على مجموعة من أساتذة الجامعات ومن ذوي الخبرة والاختصاص الأكاديمي، لتحكيمها ومدى ملائمتها، وإبداء ملاحظاتهم واقتراحاتهم حولها حيث تم حذف وتعديل وإضافة لفقرات الاستبانة للوصول إلى التصميم النهائي للاستبانة.

صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة: تم حساب معاملات الارتباط لكل محور من محاور الاستبيان بالدرجة الكلية لمحاور الاستبيان كما يتبين الجدول رقم (3) والتي تبين أنها دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) وبذلك تتمتع الاستبانة بدرجة صدق جيدة لما وضعت لقياسه.

## جدول (3) معامل الارتباط بين محاور الدراسة وإجمالي الاستبيان

| المعيار                | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية Sig |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 رضا العملاء          | 0.632                 | *0.000                |
| 2 الادارة بالحقائق     | 0.743                 | *0.000                |
| 3 الافراد أساس الادارة | 0.875                 | *0.000                |
| 4 التطوير المستمر      | 0.820                 | *0.000                |

\*دالة عند مستوى 0.05

## 6. ثبات أداة الدراسة:

لاختبار ثبات أداة الدراسة تم استخراج معامل الثبات (كرونباخ ألفا) للتأكد من الاتساق الداخلي للاستبانة، والجدول رقم (4) يوضح قيمة المعاملات:

## الجدول رقم (4) قيم معامل كرونباخ ألفا لاختبار ثبات أداة الدراسة

| المعيار                | معامل الثبات |
|------------------------|--------------|
| 1 رضا العملاء          | 0.786        |
| 2 الادارة بالحقائق     | 0.843        |
| 3 الافراد أساس الادارة | 0.839        |
| 4 التطوير المستمر      | 0.690        |
| 5 إدارة الجودة الشاملة | 0.865        |
| 6 خدمة المجتمع         | 0.806        |

من الجدول (4) يتضح أن قيم معاملات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) لأبعاد الدراسة جاءت ذات قيم صالحة لغايات الدراسة، حيث جاءت أعلى من الحد الأدنى لمعامل الثبات المتعارف عليها (0.06) وإذا خرجت أكثر

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين دور جامعة مصراتة في خدمة مجتمعها - من وجهة نظر أعضاء ....  
د. الصادق عبد السلام بن مصطفى  
جامعة مصراتة

من (0.08) فتعتبر جيدة وفقاً (النجار، وآخرون، 2013) مما يؤكد الاتساق بين فقرات كل متغير من متغيرات الدراسة. فكلما كانت أقرب (1.0) كان الثبات أعلى، وأن نهاية المقياس هي (1) (Sekaran & Bougie, 2013).

#### 7. طبيعة توزيع متغيرات الدراسة

للتعرف على طبيعة توزيع متغيرات الدراسة يمكن الاعتماد على معاملي الالتواء Skewness والتفلطح Kurtosis والجدول رقم (5) الآتي يبين نتائج هذا الاختبار.

للجدول رقم (5) اختبار التوزيع الطبيعي لأبعاد عمليات ادارة المعرفة

|   | الأبعاد              | الالتواء | التفلطح |
|---|----------------------|----------|---------|
| 1 | رضا العملاء          | -0.092-  | -136-   |
| 2 | الادارة بالحقائق     | -0.027-  | -620-   |
| 3 | الافراد أساس الادارة | .048     | -702-   |
| 4 | التطوير المستمر      | .012     | -567-   |
| 5 | خدمة المجتمع         | .586     | -240-   |

للتعرف على طبيعة التوزيع الذي تتبعه متغيرات الدراسة تم الاعتماد على معاملي الالتواء والتفلطح، وبالتالي فإن متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي. كما هو مبين معاملي الالتواء لمتغيرات الدراسة محصور بين [-1، 1]، لذا فمتغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

#### 8. المعالجة الاحصائية

سيتم في هذا الجزء إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة على أداة الدراسة (الاستبانة) للوصول إلى الهدف الأول والثاني وهما:

1. قياس مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة مصراتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين بها.

2. التعرف على واقع الخدمات التي تقدمها جامعة مصراتة لمجتمعها.

فقد تم حساب فترة كل من البدائل كما يلي (1-3/5).

وبذلك درجات للمتوسط الحسابي من (3.66 - 5) ونسبة مئوية أكبر (73.2%) تكون درجة الممارسة (مرتفعة)

ومن (2.34 - أقل من 3.66) ونسبة مئوية بين (46.8% - 73.2%) تكون درجة الممارسة (متوسطة)

ومن (1- أقل من 2.34) ونسبة مئوية أقل (46.8%) تكون درجة الممارسة (منخفضة).

أما فيما يتعلق بالهدف الثالث وهو:

3. بيان أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في خدمة المجتمع لجامعة مصراتة.



فسيتم استخدام الانحدار البسيط والمتعدد (Multiple Linear Regression) لاختبار فرضية الدراسة. "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $P \leq 0.05$ ) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في خدمة المجتمع لجامعة مصراته"

9. نتائج الدراسة ومناقشتها.

8-1 السؤال الأول: ما واقع مستوى تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في جامعة مصراته ؟

يُوضح الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التطبيق لجميع فقرات ادارة الجودة الشاملة مرتبة تنازلياً تبعاً لمتوسطاتها الحسابية:

الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التطبيق لفقرات ادارة الجودة الشاملة

| المحاور          | ت | الفقرات  | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | قيمة اختبار t | مستوى المعنوية | الترتيب | درجة الممارسة |
|------------------|---|--|-------------------|-----------------|---------------|----------------|---------|---------------|
| رضا العملاء      | 1 | الجامعة على دراية باحتياجات مجتمعها المحلي.                              | 1.23259           | 2.75            | 37.987        | .000           | 1       | متوسطة        |
|                  | 2 | تسعى الجامعة إلى تلبية احتياجات الطلاب وقطاعات التوظيف.                  | 0.91377           | 1.90            | 35.470        | .000           | 5       | منخفضة        |
|                  | 3 | تعمل الجامعة على الاحاطة بما يرغبه أعضاء هيئة التدريس والموظفين بها.     | 0.94886           | 2.15            | 38.559        | .000           | 3       | منخفضة        |
|                  | 4 | تسعى الجامعة إلى تحقيق مستوى رضا عالي لأعضاء هيئة التدريس والموظفين بها. | 0.86770           | 2.08            | 40.878        | .000           | 4       | منخفضة        |
|                  | 5 | تعد اهتمامات أعضاء هيئة التدريس والموظفين بها من ضمن أولويات الجامعة.    | 1.01119           | 2.26            | 38.102        | .000           | 2       | منخفضة        |
|                  |   | المتوسط العام رضا العملاء  | 0.99482           | 2.22            | -             | .000           | -       | منخفضة        |
| الإدارة بالحقائق | 1 | تستند الجامعة في اتخاذ قراراتها على الحقائق وليس على العواطف والمشاعر.   | 1.07096           | 1.92            | 30.53         | .000           | 6       | منخفضة        |
|                  | 2 | تعمل الجامعة على الحقائق والمعلومات في أداء أعمالها.                     | 1.03376           | 1.97            | 32.43         | .000           | 5       | منخفضة        |
|                  | 3 | توجه الجامعة أنشطتها الأكاديمية والادارية لدعم عمليات خدمة المجتمع.      | 1.02520           | 2.21            | 36.72         | .000           | 2       | منخفضة        |
|                  | 4 | توجه الجامعة أنشطتها الأكاديمية والادارية لدعم البحث العلمي.             | 0.89527           | 2.08            | 39.61         | .000           | 4       | منخفضة        |
|                  | 5 | لدى الجامعة مقاييس أداء لعمليات خدمة المجتمع وفق معايير الجودة.          | 1.07471           | 2.17            | 34.48         | .000           | 3       | منخفضة        |



أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين دور جامعة مصراتة في خدمة مجتمعها - من وجهة نظر أعضاء ....

جامعة مصراتة

د. الصادق عبد السلام بن مصطفى



|        |   |      |       |      |         |  |   |                           |
|--------|---|------|-------|------|---------|--|---|---------------------------|
| منخفضة | 1 | .000 | 36.58 | 2.27 | 1.05640 | لدى الجامعة مقاييس أداء للبحوث تعكس معايير الجودة.                                 | 6 |                           |
| منخفضة | - | .000 | -     | 2.10 | 1.02605 | المتوسط العام للإدارة بالحقائق   |   |                           |
| منخفضة | 2 | .000 | 32.65 | 2.29 | 1.19254 | لدى الجامعة اهتمامات بتكوين فرق العمل.   | 1 | 1<br>الأفراد أساس الإدارة |
| منخفضة | 4 | .000 | 35.97 | 2.16 | 1.02518 | توفر الجامعة معلومات مرتدة عن أداء العمل لمنتسبيها.                                | 2 |                           |
| منخفضة | 5 | .000 | 34.13 | 2.11 | 1.05282 | تعتمد الجامعة على فرق العمل في خدمة المجتمع.                                       | 3 |                           |
| منخفضة | 3 | .000 | 34.75 | 2.19 | 1.07129 | تعتمد الجامعة على منتسبيها في مجال البحث العلمي لخدمة المجتمع.                     | 4 |                           |
| متوسطة | 1 | .000 | 37.53 | 2.20 | 0.99818 | تفوض الجامعة منتسبيها لتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة.                                | 5 |                           |
| منخفضة | 6 | .000 | 33.47 | 2.03 | 1.03511 | توفر الجامعة حاجات منتسبيها في مجال البحث العلمي.                                  | 6 |                           |
| منخفضة | - | .000 | -     | 2.16 | 1.06252 | المتوسط العام للأفراد اساس الادارة   |   |                           |
| منخفضة | 2 | .000 | 29.48 | 2.04 | 1.17912 | تعمل الجامعة على استخدام الوسائل الحديثة للتدريب لتطوير منتسبيها.                  | 1 | التطوير المستمر           |
| منخفضة | 6 | .000 | 38.42 | 1.77 | 0.78379 | تقوم الجامعة بالقياس للتعرف على مستويات النجاح في أداؤها الحالي.                   | 2 |                           |
| منخفضة | 4 | .000 | 35.64 | 1.95 | 0.93246 | تعمل الجامعة على توفير معلومات مرتدة حول الانشطة الاكاديمية والبحثية بهدف تطويرها. | 3 |                           |
| منخفضة | 3 | .000 | 36.44 | 2.02 | 0.94257 | توفر الجامعة معلومات مرتدة عن أنشطة خدمة المجتمع بهدف تطويرها.                     | 4 |                           |
| منخفضة | 5 | .000 | 32.66 | 1.94 | 1.01036 | القيادات في الجامعة ملتزمة بإزالة عوائق تطبيق الجودة الشاملة.                      | 5 |                           |
| متوسط  | 1 | .000 | 39.89 | 2.47 | 1.05418 | توفر الجامعة البرامج الحديثة في العمل لمواكبة التطورات الحديثة.                    | 6 |                           |
| منخفضة | - | .000 | -     | 2.03 | 0.98374 | المتوسط العام للتطوير المستمر  |   |                           |
| منخفضة | - | .000 | -     | 2.12 | 1.01678 | المتوسط العام للإدارة الجودة الشاملة   |   |                           |

من خلال الجدول (6) بلغ المتوسط العام لإدارة الجودة الشاملة (2.12) وبانحراف معياري (1.01678) ودرجة ممارسة منخفضة وهذا يبين مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة محل الدراسة حيث يسود انخفاض في محاور إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في رضا العملاء، والإدارة بالحقائق، والأفراد أساس الإدارة، والتطوير المستمر، وهذا النتيجة تعارضت مع ما آلت إليه دراسة (العضاضي، 2013).





كما أظهر الجدول أن مستوى بُعد رضا العملاء جاء منخفضاً وبمتوسط حسابي (2.22) وانحراف معياري (0.99482) وهو أعلى متوسط بين أبعاد الجودة الشاملة وبالتالي حضي هذا البعد بالترتيب الاول على مستوى أبعاد إدارة الجودة الشاملة، في حين تبين أن مستوى بعد التطوير المستمر جاء منخفضاً بمتوسط حسابي (2.03) وانحراف معياري (0.98374) وهو أقل متوسط بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (العضاضي، 2013) حيث كان كل أبعاد الجودة الشاملة مرتفعة في حين في هذه الدراسة كان كل الابعاد منخفضة.

كما يوضح الجدول اتجاهات المشاركين تجاه كل عبارة من عبارات إدارة الجودة الشاملة بجامعة مصراته محل الدراسة وترتيبها ودرجة ممارستها، ففي بُعد رضا العملاء لإدارة الجودة الشاملة جاءت الفقرة التي تنص على "الجامعة على دراية باحتياجات مجتمعها المحلي" بالمرتبة الاولى وبمتوسط حسابي (2.75) وبدرجة ممارسة (متوسطة) في حين جاءت الفقرة " تسعى الجامعة إلى تلبية احتياجات الطلاب وقطاعات التوظيف" بالرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (1.90) وبدرجة ممارسة (منخفضة)

بينما في بُعد الادارة بالحقائق جاءت الفقرة التي تنص على "لدى الجامعة مقاييس أداء للبحوث تعكس معايير الجودة." بالمرتبة الاولى وبمتوسط حسابي (2.27) وبدرجة ممارسة (منخفضة) في حين جاءت الفقرة " تستند الجامعة في اتخاذ قراراتها على الحقائق وليس على العواطف والمشاعر " بالرتبة الاخيرة وبمتوسط حسابي (1.92) وبدرجة ممارسة (منخفضة)

بينما في بعد الأفراد أساس الادارة جاءت الفقرة التي تنص على " تفوض الجامعة منتسبها لتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة" بالمرتبة الاولى وبمتوسط حسابي (2.20) وبدرجة ممارسة (منخفضة) في حين جاءت الفقرة " توفر الجامعة حاجات منتسبها في مجال البحث العلمي" بالرتبة الاخيرة وبمتوسط حسابي (2.03) وبدرجة ممارسة (منخفضة)

بينما في بُعد التطوير المستمر جاءت الفقرة التي تنص على " توفر الجامعة البرامج الحديثة في العمل لمواكبة التطورات الحديثة" بالمرتبة الاولى وبمتوسط حسابي (2.47) وبدرجة ممارسة (متوسطة) في حين جاءت الفقرة " تقوم الجامعة بالقياس للتعرف على مستويات النجاح في أدائها الحالي" بالرتبة الاخيرة وبمتوسط حسابي (1.77) وبدرجة ممارسة (منخفضة)

8-2 السؤال الثاني: ما واقع الخدمات التي تقدمها جامعة مصراته لمجتمعها ؟

تم حساب كل من المتوسط الحسابي والنسبة المئوية ودرجة التطبيق لجميع فقرات الأداة، ويوضح الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التطبيق لفقرات خدمة المجتمع مرتبة تنازلياً تبعاً لمتوسطاتها الحسابية:

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات خدمة المجتمع (اجتماعيا واقتصاديا

وبيانيا) مرتبة تنازلياً

| ت | الفقرة   | المعياري<br>الانحراف | المتوسط<br>الحسابي | t     | المعوية<br>مستوى | الترتيب | درجة الممارسة |
|---|--|----------------------|--------------------|-------|------------------|---------|---------------|
| 1 | تساهم الجامعة في تقديم حلول للمشاكل الاجتماعية التي تظهر في المجتمع. | 0.6964<br>7          | 1.65               | 40.28 | .000             | 15      | منخفضة        |

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين دور جامعة مصراتة في خدمة مجتمعها - من وجهة نظر أعضاء ....

جامعة مصراتة

د. الصادق عبد السلام بن مصطفى



|        |    |      |       |      |         |   |    |
|--------|----|------|-------|------|---------|---|----|
| منخفضة | 16 | .000 | 49.18 | 1.62 | 0.56329 | تقدم الجامعة برامج تأهيلية لذوي الاحتياجات الخاصة لتأهيلهم اجتماعياً.             | 2  |
| منخفضة | 1  | .000 | 35.70 | 2.10 | 1.00015 | تعمل الجامعة على إقامة أنشطة للعمل التطوعي لخدمة المجتمع.                         | 3  |
| منخفضة | 7  | .000 | 34.32 | 1.88 | 0.93398 | تنظم الجامعة أنشطة لإيجاد حلول لبعض مشكلات البيئة المحلية.                        | 4  |
| منخفضة | 2  | .000 | 36.72 | 2.09 | 0.97055 | تقيم الجامعة دورات تدريبية لتنمية مجتمعها المحلي.                                 | 5  |
| منخفضة | 5  | .000 | 37.56 | 1.92 | 0.87067 | تساهم الجامعة في تقديم حلول لمشكلات المجتمع الاقتصادية.                           | 6  |
| منخفضة | 6  | .000 | 39.70 | 1.91 | 0.82075 | تقدم الجامعة بحوث ودراسات للمؤسسات الإنتاجية في المجتمع المحلي.                   | 7  |
| منخفضة | 11 | .000 | 42.63 | 1.83 | 0.73131 | تعمل كوادر الجامعة المتخصصة على المساهمة في تطوير مؤسسات المجتمع المحلي.          | 8  |
| منخفضة | 8  | .000 | 38.89 | 1.87 | 0.81971 | تساهم الجامعة بوضع الخطط الاقتصادية في مجتمعها المحلي                             | 9  |
| منخفضة | 3  | .000 | 37.72 | 1.96 | 0.88725 | تتعاون الجامعة مع الجهات المختصة لوضع خطط تساهم في إيجاد فرص عمل للحد من البطالة. | 10 |
| منخفضة | 14 | .000 | 39.02 | 1.74 | 0.75814 | تسهم الجامعة بإقامة ندوات ثقافية للمجتمع المحلي.                                  | 11 |
| منخفضة | 13 | .000 | 36.10 | 1.81 | 0.85372 | تهتم الجامعة بتوعية المجتمع المحلي بمشاكل التلوث البيئي.                          | 12 |
| منخفضة | 4  |      | 39.32 | 1.93 | 0.83461 | تساهم الجامعة في تقديم حلول للمشاكل البيئية للمجتمع المحلي.                       | 13 |
| منخفضة | 9  | .000 | 37.98 | 1.85 | 0.83163 | تقوم الجامعة بأنشطة متنوعة تعمل على تعزيز الاهتمام بالبيئة.                       | 14 |
| منخفضة | 12 | .000 | 33.03 | 1.82 | 0.93660 | تعمل الجامعة على نشر المعرفة وثقافة الاهتمام بالبيئة.                             | 15 |
| منخفضة | 10 | .000 | 37.12 | 1.84 | 0.84302 | لدى الجامعة شراكات مع الجهات التي لها اهتمامات بالبيئة.                           | 16 |



|          |        |      |   |      |   |        |
|----------|--------|------|---|------|---|--------|
| الاجمالي | 0.8344 | 1.86 | - | .000 | - | منخفضة |
|----------|--------|------|---|------|---|--------|

من خلال الجدول (7) بلغ المتوسط العام لخدمة المجتمع (1.86) وانحراف معياري (0.83449) وبدرجة ممارسة منخفضة وهذا يبين مستوى خدمة جامعة مصراته لمجتمعها محل الدراسة حيث يسود انخفاض واضح في خدمة المجتمع واتفقت هذه النتيجة مع ما آلت إليه دراسة (القيزاني، 2017)، كما يوضح الجدول اتجاهات المشاركين تجاه كل عبارة من عبارات خدمة المجتمع بجامعة مصراته محل الدراسة. حيث جاءت الفقرة التي تنص على " تعمل الجامعة على إقامة أنشطة للعمل التطوعي لخدمة المجتمع " بالمرتبة الاولى وبمتوسط حسابي (2.10) وبدرجة ممارسة (منخفضة) في حين جاءت الفقرة "تقدم الجامعة برامج تأهيلية لذوي الاحتياجات الخاصة لتأهيلهم اجتماعياً" بالرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (1.62) وبدرجة ممارسة (منخفضة) 3-8. السؤال الثالث: ما أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في خدمة المجتمع لجامعة مصراته؟

#### • اختبار فرضية الدراسة

فرضية الدراسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $P \leq 0.05$ ) لإدارة الجودة الشاملة في خدمة المجتمع لجامعة مصراته.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار البسيط.

#### الجدول ( 8 ) تحليل الانحدار لاختبار أثر إدارة الجودة الشاملة في خدمة المجتمع.

| المتغير التابع | معامل الارتباط R  | معامل التحديد R2 | F المحسوبة | درجة الحرية DF | Sig F مستوى الدلالة |
|----------------|-------------------|------------------|------------|----------------|---------------------|
| خدمة المجتمع   | .386 <sup>a</sup> | 0.149            | 12.451     | 4              | 0.000*              |

يبين الجدول (8) أن قيمة ( $R = .386^a$ ) وهذا يعني وجود علاقة ارتباط موجبة بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وخدمة المجتمع كما يظهر الجدول قيمة معامل التحديد ( $R^2 = 0.149$ ) وهذا يعني أن أبعاد إدارة الجودة الشاملة قد فسرت ما نسبته (14.9%) من التباين في خدمة المجتمع.

وبين الجدول أيضاً أن قيمة ( $F = 12.451$ ) عند مستوى معنوية ( $Sig = 0.000$ ) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى دلالة ( $P \leq 0.05$ ) وعند درجة حرية ( $df = 4$ ).

مما سبق ترفض الفرضية الرئيسية العدمية وتقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $p \leq 0.05$ ) لإدارة الجودة الشاملة في خدمة المجتمع.

#### 9. نتائج الدراسة:

من خلال ما تم التوصل إليه من تحليل البيانات احصائياً، واختبار فرضية الدراسة تم استخلاص النتائج التي يمكن ايجازها كما يلي:

1. أظهرت الدراسة أن المستوى العام لدرجة ممارسة ادارة الجودة الشاملة في جامعة مصراته محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها جاءت منخفضة وبمتوسط حسابي (2.12) وانحراف معياري (1.01678)



أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين دور جامعة مصراتة في خدمة مجتمعها - من وجهة نظر أعضاء ....

جامعة مصراتة

د. الصادق عبد السلام بن مصطفى

2. كما أظهرت أن مستوى بُعد رضا العملاء جاء منخفضاً وبمتوسط حسابي (2.22) وانحراف معياري (0.99482) وهو أعلى متوسط بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وبالتالي حضي هذا البُعد بالترتيب الأول على مستوى أبعاد إدارة الجودة الشاملة
3. تبين أن مستوى بُعد التطوير المستمر جاء منخفضاً بمتوسط حسابي (2.03) وانحراف معياري (0.98374) وهو أقل متوسط بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة.
4. جاء بالمرتبة الثانية بُعد الافراد أساس الادارة بمتوسط حسابي (2.16) وانحراف معياري (1.06252) وبدرجة ممارسة منخفضة.
5. جاء بالمرتبة الثالثة بُعد الإدارة بالحقائق بمتوسط حسابي (2.10) وانحراف معياري (1.02605) وبدرجة ممارسة منخفضة.
6. إن درجة ممارسة خدمة المجتمع في جامعة مصراتة جاءت منخفضة حيث بلغ المتوسط العام لخدمة المجتمع (1.86) وانحراف معياري (0.83449)
7. كما أظهرت النتائج أن هناك أثراً لإدارة الجودة الشاملة في خدمة المجتمع في جامعة مصراتة من وجهة أعضاء هيئة التدريس بها.

#### التوصيات:

من خلال ما تم استعراضه والنتائج التي تم التوصل إليها يمكن صياغة التوصيات التالية:

- 1- زيادة الاهتمام بتطبيق وممارسة نظم إدارة الجودة الشاملة، من خلال العمل على تنشيط أقسام الجودة بالكليات ومكتب الجودة بالجامعة ومتابعة تنفيذها لمعايير الجودة الشاملة، مع وضع آلية يتم من خلالها قياس الأداء بها بصفة دورية للعمل على التحسين المستمر في تطبيقها.
- 2- الاهتمام برضا العملاء (سواء كانوا من الخارجيين، أو الداخليين من الأفراد العاملين في الدوائر والأقسام داخل المؤسسة) لما له من أهمية، باعتبار العميل هو الركيزة الاولى لدفع المؤسسة نحو تحقيق الفعالية التنظيمية الشاملة.
- 3- تعزيز دور الجامعة وتوجيه نشاطاتها وبرامجها وخططها لخدمة المجتمع بالتعاون المؤسسات المناظرة والمجتمعية وتفعيل النصوص القانونية بالخصوص.
- 4- العمل على التحسين المستمر لأداء الجامعة حول الخدمات التي تقدمها لمجتمعها من خلال توفير معلومات مرتدة حول الأنشطة التي يتم ممارستها من أجل العمل على تلافي السلبيات وتعزيز الايجابيات لتطوير هذه الأنشطة باستمرار.
- 5- العمل على زيادة الاهتمام من قبل الجامعة بصفة عامة بخدمة مجتمعها والكليات حسب تخصصها بصفة خاصة من خلال إيجاد آلية يتم من خلالها ربط مهام الجامعة بمجتمعها.
- 6- الاهتمام بالأفراد العاملين واعتبارهم أساس الادارة وبطريقة تشعرهم بالأهمية وتفعيل دورهم لتحقيق الاستفادة الفعلية ومشاركتهم الجوهرية لا الشكلية.
- 7- العمل على اظهار الحقائق وتوفير المعلومات الكافية لإدارة العمل، وتداولها بين الافراد لتقوم القرارات على الحقائق بدلا من المشاعر والعواطف.



- 8- العمل على تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة واعداد خطط وبرامج لتنفيذها لتأهيلهم اجتماعياً وادماجهم في المجتمع من خلال ما تملكه الجامعة من امكانات ومتخصصين في هذا المجال.
- 9- الاهتمام بمشاكل التلوث البيئي ونشر ثقافة الاهتمام بالبيئة من خلال عقد دورت وورش عمل مع الجهات المختصة والمهتمة بالبيئة لتوعية المجتمع المحلي بمشاكل التلوث البيئي وخطورته على المجتمع.



## المراجع

- بدر، رشاد محمود (2009). أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الأهلية والأجنبية العاملة في قطاع غزة رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية، غزة، فلسطين.
- جباري، فادية (2011). تأثّر جودة الخدمة على رضا العميل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أبوبكر بالقايد تلمسان، الجزائر.
- جرجس، نادي كمال (2011). البحوث والدراسات التربوية ودورها في خدمة المجتمع وتنميته، أبحاث ودراسات، وقائع المؤتمر العلمي، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الذيابات، بسام، الذيابات، مراد (2018). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الخاصة. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، (11)32، 1975-2004، عمان، الأردن.
- الزعبط، سميرة (2018). تقييم واقع دور الجامعات الأردنية في خدمة المجتمع من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الكليات التربوية. Route Educational and Social Science Journal . 5(6)، 583-607، عمان، الأردن.
- سعدي، نوال (2016). تطبيقات نظام الأيزو 9000 والإدارة بالجودة الشاملة. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، (23)، 105-116، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، الجزائر.
- الشريف، طلال بن عبدالله (2016). رؤية استراتيجية لتطوير وظيفة خدمة المجتمع في الجامعات السعودية (أسلوب دلفاي)، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، (2)5، 174-195، عمان، الأردن.
- الصرايرة، خالد أحمد، العساف، ليلى (2008). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق. المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، (1)1، 1-46، اليمن.
- صالح، أمير عمر (2016). أثر إدارة الجودة الشاملة كاستراتيجية لتطوير الأداء الأكاديمي بجامعة الطائف. وقائع المؤتمر العربي السادس لضمان جودة التعليم (الصفحات 58-69). جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.
- عامر، طارق (2008). تصور مقترح لتطوير دور الجامعة في خدمة المجتمع في ضوء الاتجاهات العالمية الحديثة، مجلة البحث الإجمالي في التربية وعلم النفس، اتحاد الجامعات العربية، (1) 4. القاهرة، مصر.



- العنزي، قاسم محمد، الصافي، محمد علي (2017). تحسين أداء هيئة محققي النزاهة باستخدام نموذج ديمنك - دراسة حالة على  
مكتب تحقيق النجف. المجلة الغري للعلوم الاقتصادية، (4)2، 314-337، جامعة الكوفة، العراق.
- العنزي، قاسم محمد (2011). استخدام نموذج Deming في تحقيق الأداء الجامعي دراسة ميدانية في كلية الآداب / جامعة الكوفة. مجلة مركز دراسات الكوفة، (1)21، 335-358، جامعة الكوفة، العراق.
- عقل، فواز (2001). تاريخ وتطور دور الجامعة في خدمة المجتمع، وقائع مؤتمر جامعة النجاح، فلسطين.
- عقل، فواز "دور الجامعة في خدمة المجتمع"، (19/8/2109، 11:30) من محرك البحث <https://scholar.najah.edu/sites/default/files/conference-paper/role-university-community-service.pdf>:
- عيشاوي، أحمد (2013). إدارة الجودة الشاملة (TQM) السبيل إلى تحقيق الأداء المنظمي المتميز. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، (03)، 33-46، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- عيشاوي، أحمد (2006). إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية. مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، (04)، 7-16، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- العضاضي، سعيد (2012). تطبيق نموذج إداري لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. وقائع المؤتمر العربي الثاني لضمان جودة التعليم العالي (الصفحات 140-160). الجامعة الخليجية، البحرين.
- الفارسي، حسين، الجبالي، الأسعد (2018). أثر إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العمانية الخاصة على القدرة التنافسية: دراسة حالة جامعتي صحار ونزوى. مجلة العلوم السياسية والقانون، (8)2، 34-53. عُمان.
- القيزاني، عمر (27-25 ديسمبر، 2017). دور جامعة المرقب في تنمية المجتمع المحلي بمنطقة الخمس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها. وقائع المؤتمر الاقتصادي الأول للاستثمار والتنمية في منطقة الخمس 2017. الخمس، ليبيا.
- الكناني، عايد، وناس، عزيز (2012) درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة كما يراها أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية جامعة كربلاء. وقائع المؤتمر العربي الثاني لضمان جودة التعليم العالي (الصفحات 231-220). الجامعة الخليجية، البحرين.

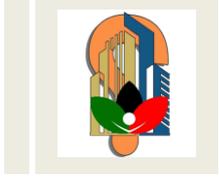
أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين دور جامعة مصراتة في خدمة مجتمعها - من وجهة نظر أعضاء ....

جامعة مصراتة

د. الصادق عبد السلام بن مصطفى

- محمود، ناجي، جاسم، ياسين (2013). متطلبات إدارة الجودة الشاملة في جامعة تكريت دراسة تحليلية. المجلة العربية
- لضمان جودة التعليم العالي، (6)13، 151-166، جامعة تكريت، العراق.
- معروف، حسام عرفة (2012). دور كليات التربية بالجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع من وجهة نظر أساتذتها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- مصطفى، مجدي محمد (2002). تحديد أولويات خدمة المجتمع من منظور الخدمة الاجتماعية دراسة تطبيقية على مجالات التعليم والصحة والشئون الاجتماعية بمدينة العين، مجلة التربية، كلية التربية جامعة الأزهر 109(2)، القاهرة، مصر.
- نور الدين، حامد، محمد، العابد (2-3 سبتمبر، 2012). أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
- وقائع المؤتمر العربي الرابع لضمان جودة التعليم العالي (الصفحات 215-222). القاهرة، مصر.
- الناصر، علاء (2013). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات ومعاهد بغداد من وجهة نظر مدراء وحدات ضمان الجودة وتقييم الاداء. المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، (6)13، 165-183، جامعة بغداد، العراق.
- النجار، فايز جمعة، النجار، نبيل جمعة والزعبي، ماجد راضي (2013). أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي. الأردن، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- نوفل، محمد نبيل (2002) الجامعة والمجتمع في القرن الحادي والعشرين. المجلة العربية للتربية، (22)1 المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس.
- هللو، إسلام عصام (2013). دور الجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية من وجهة أعضاء هيئة التدريس بها (دراسة حالة)، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة العلوم الاسلامية، غزة، فلسطين.



**Abstract:**

This study aimed to identify the impact of the application of total quality management in community service to the University of Misrata, in addition to showing the level of availability of dimensions of total quality management and the level of community service provided by the University of Misrata from the point of view of faculty members, and to achieve the objectives of the study used descriptive analytical method. The study population consisted of all the faculty members of Misurata University, which number (1218) distributed on (16) faculties. A simple random sample was chosen to suit the study population size (300) was distributed to the study tool, which is the questionnaire prepared for this Purpose was done. Retrieve (289) of the questionnaires distributed, with a retrieval rate (98%) The study reached several results, the most important of which is the presence of a statistically significant impact of total quality management in the community service of Misurata University.

**Keywords:** Total Quality Management, Community Service, Misurata University.

