

Analysis of the Reality of Applying Total Quality Management Principles in Technical and Vocational Education Institutions: A Field Study at the Higher Institute of Science and Technology, Sabratha

AHMED AMER SALEM OUN; KHALED AHMAD OMAR ALI; SARA ABDELMAGID DAGDUGH

oun.a.7482@gmail.com; kaoakaoa218@gmail.com; saradagoun1920@gmail.com

The Higher Institute of Science and Technology – Sabratha

Abstract:

The study addressed the topic: "Analysis of The Reality of Implementing Total Quality Management (TQM) Principles in Technical and Vocational Education Institutions", and it was a field study conducted at the Higher Institute of Science and Technology in Sabratha.

The problem of the study lies in answering the following main question:

What is the reality of implementing Total Quality Management principles in technical and vocational education institutions?

Accordingly, the study aimed to explore the current state of implementing TQM principles in technical and vocational education institutions and to shed light on an important topic—Total Quality Management as an effective concept within administrative thinking that enhances the performance and efficiency of institutions. It also sought to identify the role that TQM plays in improving the performance and effectiveness of organizations.

The results of the study indicated a high level of implementation of the principle of employee participation at the Higher Institute of Science and Technology in Sabratha, with the overall mean of the sample responses reaching 2.3894, which is above the study's reference average of 2. The results also showed a high level of implementation of the principle of continuous improvement, with a mean score of 2.1827, also above the reference average of 2. However, there was a low level of implementation of the training principle, with the general mean of the sample responses being 1.7260, which is below the study's reference average of 2.

The study further revealed a decline in the implementation of the principle of focusing on the service beneficiary at the institute, as the test statistic value was 14.870 with a calculated significance level of 0.478, which is greater than the significance threshold of 0.05. This indicates a lack of effective implementation of this principle.

The study recommended the need to pay greater attention to the principle of training and development, as the results revealed a low level of application. This should be addressed by identifying the appropriate training needs of staff using scientific methods and approaches, and by ensuring that the institute's administration focuses more on the service beneficiary. The interests of service recipients should be prioritized in line with the institution's established goals. Services should be provided as efficiently as possible, with minimal errors, to ensure client satisfaction. The study also recommended conducting ongoing surveys to determine the needs and preferences of beneficiaries and rewarding creative proposals and ideas from employees to sustain continuous improvement.

Finally, the study advised establishing a balance between electronic and paper-based archiving to avoid complete reliance on digital systems. It also recommended adhering to the preparation of suitable training programs tailored to staff needs by activating the role of self-resources offices in technical and vocational education institutions, and by continuously evaluating and implementing these programs.

ملخص الدراسة:

تناولت الدراسة موضوع: (تحليل واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم التقني والفني)

وكانت دراسة ميدانية بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصبراتة.

حيث تكمن مشكلة الدراسة في الاجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم التقني والفني؟

وبدورها هدفت الدراسة الى محاولة التعرف على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم التقني والفني وتبسيط الضوء على موضوع مهم والذي يتمثل في إدارة الجودة الشاملة كمفهوم فعال من ضمن الفكر الإداري في زيادة أداء وفاعلية المؤسسات والتعرف على الدور الذي تساهم به إدارة الجودة الشاملة في الرفع من مستوى أداء وفاعلية المنظمات.

وقد أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود ارتفاع في واقع تطبيق مبدأ مشاركة العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته حيث بلغ المتوسط العام لإجابات مفردات العينة (2.3894) وهو يزيد عن (2) المتوسط المقياس المعتمد في الدراسة ووجود ارتفاع في واقع تطبيق مبدأ التحسين المستمر بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته حيث جاء المتوسط العام لإجابات مفردات العينة (2.1827) وهو يزيد عن متوسط المقياس (2) والمعتمد بالدراسة ووجود انخفاض في تطبيق مبدأ التدريب بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته حيث بلغ متوسط عام إجابات مفردات عينة الدراسة (1.7260) وهو أقل عن متوسط المقياس (2) والمعتمد بالدراسة كما أظهرت الدراسة لوجود تدني في تطبيق مبدأ التركيز على المستفيد من الخدمة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته حيث بلغت قيمة إحصائي الاختبار (14.870) بدلالة محسوبة (0.478) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يشير إلى وجود تدني في تطبيق هذا المبدأ.

و أوصت الدراسة على ضرورة الاهتمام بمبدأ التدريب والتطوير حيث أظهرت النتائج لوجود تدني في تطبيق هذا المبدأ وذلك من خلال تحديد الاحتياجات التدريبية الملائمة للعاملين بالمعهد وفق الأساليب والطرق العلمية في التدريب و ضرورة اهتمام إدارة المعهد بمبدأ التركيز على المستفيد من الخدمة وتقديم المصلحة العليا للمستفيدين من الخدمات في مقدمة اهتمامات المعهد وبما لا يتعارض والأهداف المرسومة مسبقاً وتقديم الخدمات بأسرع ما يكون و بأقل قدر من الأخطاء لكسب رضا المتعاملين مع المعهد وإجراء دراسات مسحية لتحديد احتياجات ورغبات المستفيدين من خدمات المعهد بصورة مستمرة ومكافئة المقترحات والأفكار الإبداعية المقدمة من العاملين للاستمرار في عمليات التحسين المستمر

وخلق توازن في عملية الحفظ والاسترجاع للبيانات والارشفة وذلك بعدم الاعتماد بشكل كلي على الأرشفة الإلكترونية واستبدالها بالأرشفة الورقية.

كما أوصت الدراسة بالالتزام بإعداد البرامج والخطط التدريبية المناسبة لاحتياجات العاملين التدريبية من خلال تفعيل دور مكاتب الموارد الذاتية بمؤسسات التعليم التقني والفني الخاص بالتدريب وتقييم وتنفيذ هذه البرامج بصورة مستمرة.

المقدمة:

أصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية وأخذت المنظمات والحكومات توليها اهتماما خاصا بل ويمكن القول ان الجودة باتت أهدافها الأولى للكثير من المنظمات وغدت فلسفة إدارية واسلوب حياة تمكنها من البقاء في ظل المتغيرات البيئية المتلاحقة والسريعة التغير.

ان تطبيق مبادي ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني والفني يساهم بدرجة كبيرة في نجاح هذه المؤسسات في تحقيق اهدافها بدون احداث هدر لمواردها وان الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة لا يعنى التخطيط لجعل هذه

المؤسسات منظمة خدمية او صناعية تسعى الى مضاعفة ارباحها عن طريق تحسين خدماتها ولكن في تطوير اساليب الادارة وتحقيق جودة الخدمة وسعيا الى مضاعفة رضا المستفيد (الطالب –المجتمع- سوق العمل).

ومن هنا فإن الدراسة تهدف الى الكشف عن واقع تطبيق مبادي الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية التقني والفني وتحديدًا (المعهد العالي للعلوم والتقنية صبراتة) من وجه نظر أعضاء هيئة التدريس و الكادر القيادي بالمعهد باعتبارها اسلوباً ادارياً فعال تسعى معظم المؤسسات الى تطبيقه.

مشكلة البحث:

أصبحت الجودة الشاملة ضرورة ملحة ومطلب رئيسي من متطلبات التطوير المهني وزيادة إنتاجية وفاعلية الموارد البشرية لمواكبة التقدم التقني العالمي وقد سعت الكثير من المنظمات من مؤسسات التعليم التقني والفني بتطبيق الجودة الشاملة لتطوير طرق وأساليب عمل العاملين واستثمار مهاراتهم الوظيفية بشكل فعال لتحقيق النجاح ومواكبة التسارع المعرفي والثورة المعلوماتية التي يحتم على جميع المنظمات بما فيها مؤسسات التعليم التقني والفني من إيجاد طرق ووسائل تساعد على استثمار كامل مواردها لتحقيق أقصى كفاءة وفاعلية للمنظمة ككل.

ومن هذا المدخل يسعى الباحثون في هذه الدراسة الوصول لإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم التقني والفني؟

ويتفرع من هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:-

- 1- ما مدى تبني مبدأ التحسين المستمر بالمعهد قيد الدراسة؟
- 2- ما مدى تبني مبدأ مشاركة العاملين بالمعهد قيد الدراسة ؟
- 3- ما مدى تبني مبدأ الاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات بالمعهد قيد الدراسة ؟
- 4- ما مدى تبني مبدأ التركيز على العميل بالمعهد قيد الدراسة ؟
- 5- ما مدى تبني مبدأ التدريب بالمعهد قيد الدراسة ؟
- 6- هل يوجد اختلافات في إجابات المبحوثين تعزي الى اختلاف (العمر – الخبرة – المؤهل العلمي – المسعى الوظيفي) ؟

أهداف الدراسة:-

- 1- تحليل واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم التقني والفني من خلال الدراسة الميدانية بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراتة.
 - 2- تسليط الضوء على موضوع مهم والذي يتمثل في إدارة الجودة الشاملة كمفهوم فعال من ضمن الفكر الإداري في زيادة أداء وفاعلية المؤسسات وبالأخص بمؤسسات التعليم التقني والفني.
 - 3- معرفة الدور الذي تساهم به إدارة الجودة الشاملة في الرفع من مستوى أداء وفاعلية المنظمة.
 - 4- استطلاع آراء العاملين وما واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم التقني والفني من وجهة نظرهم.
- أهمية الدراسة:

- 1- تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع ذاته وذلك لأنه يعتبر إثراء لدور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الرفع من مستوى أداء وفاعلية المنظمة.
- 2- ستفتح الباب إلى إقناع المسؤولين على مؤسسات التعليم التقني والفني واهتمامهم بالجودة الشاملة والتي من شأنها تساهم في زيادة أداء وفاعلية المنظمة وذلك من خلال الاطلاع على الدراسة ونتائجها وتوصياتها.
- 3- تعتبر الدراسة إضافة علمية للعلم والمعرفة على حد سواء باعتبارها تجمع بيانات ومعلومات حديثة يمكن من خلالها أن يستدل العديد من القيادات في تبني استراتيجيات وخطط تمكن المؤسسة من التوسع نحو أفاق جديدة.

كما تبرز الأهمية إلى أن هذه الدراسة محاولة للإجابة على التساؤل الرئيسي بالدراسة وما نتج عنها من نتائج وتوصيات من شأنها يمكن حل بعض المشاكل الخاصة بتدني تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بالمؤسسة قيد الدراسة.

منهجية الدراسة:

اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي وذلك لملائمته لموضوع الدراسة ووصف المشكلة وتجميع البيانات المتعلقة بالمشكلة وتحليلها وذلك بطرح تساؤل يتم الإجابة عليه من واقع الدراسة التطبيقية والنظرية.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراتة، وتمثلت عينة الدراسة في عينة قصدية لمدرء المكاتب ورؤساء الأقسام و الوحدات وأعضاء هيئة التدريس بالمعهد والبالغ إجمالي عددهم 60 و سبب اختيار هذه العينة القصدية نظرا لمركزهم الوظيفي بالإدارة التنفيذية والخبرة العملية والعلمية وقدرتهم على التمييز وإعطاء آراء دقيقة تلامس الواقع.

حدود الدراسة:

تم تعميم الدراسة ضمن الحدود الآتية:

- 1- الحدود المكانية: حيث تقتصر الدراسة التطبيقية على المعهد العالي للعلوم والتقنية صبراتة.
- 2- الحدود الزمنية: تمتد فترة الدراسة 2025.
- 3- الحدود البشرية: (مدرء المكاتب – رؤساء الأقسام – أعضاء هيئة تدريس).
- 4- الحدود الموضوعية: تم الالتزام بموضوع الدراسة والمتمثل في دراسة واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في بمؤسسات التعليم التقني والفني وما ورد من الباحثون وما قاما به من تجميع لبيانات ومعلومات حول موضوع الدراسة.

أداة جمع وتحليل البيانات:

اعتمد الباحثون في جمع البيانات على الكتب والرسائل البحثية والمجلات العلمية ومواقع الانترنت الرسمية وصحيفة الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج (spss) للوصول الى نتائج الدراسة.

مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

الجودة:

هي مجموعة من الخصائص الواجب توفرها في واقع الإعداد ويشمل المدخلات، العمليات، المخرجات، والتي تلبي احتياجات كافة عناصر واقع الإعداد، وذلك بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة. (الحربي، 2020، ص 7)

إدارة الجودة الشاملة:

يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة بأنها منهج علمي لتحسين أداء المنظمات والعاملين، وفلسفة إدارية حديثة للتحسين المستمر للجودة والإنتاج والأداء، بهدف تقديم خدمات تلي توقعات واحتياجات ورضا المستهلك أو الزبون. (عبد الجليل وآخرون، 2023، ص. ص 143، 144)

مفهوم التعليم التقني والفني:

هو ذلك النمط من التعليم العالي الذي يتضمن الإعداد التربوي وإكساب المهارات والمعرفة التقنية، والذي تقوم به مؤسسات تعليمية نظامية لا تقل عن ثلاث سنوات بعد الدراسة الثانوية. (الحري، 2020، ص 6)

الدراسات السابقة:

دراسة بعنوان: تطبيق إدارة الجودة الشاملة كاستراتيجية للارتقاء بقطاع التعليم العالي- عرض تجارب عالمية وعربية 2021:

حيث سعت هذه الدراسة لتوضيح مفهوم وأهمية إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي، وعرض مجموعة تجارب عالمية وعربية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي والاستفادة من الدروس المستفادة من هذه التجارب، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

وخلصت هذه الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها: أن هناك حاجة ماسة لأي مؤسسة في قطاع التعليم العالي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لضمان جودة مخرجاتها، وتطوير نظمها التعليمية.

كما أن التجارب المتناولة في الدراسة تتفق جميعها على ضرورة تطبيق وإدراج الجودة الشاملة في خططها وبرامجها للارتقاء بقطاع التعليم العالي. وأوضحت أيضاً أن هناك تفاوت بين الجامعات العالمية والعربية في تطبيق معايير الجودة.

وأوصت الدراسة بضرورة العمل على وضع معايير واضحة لإدارة الجودة الشاملة بحيث تكون قابلة للتطبيق على أرض الواقع. وأوصت أيضاً مؤسسات التعليم العالي بضرورة الاطلاع على متطلبات واحتياجات سوق العمل بما يضمن تزويده بموارد بشرية تتسم بالمرونة والقدرة على الابتكار والإبداع.

دراسة بعنوان: مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية.

أشارت دراسة (البكوش وآخرون، 2022) إلى التعرف على مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية. حيث تم عرض مفهوم إدارة الجودة الشاملة بوجه عام، وفي قطاع التعليم التقني بوجه خاص. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم اختيار عينة عشوائية تركزت في مجموعة من أعضاء هيئة التدريس التابعين للمعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته والبالغ عددهم (48) عضو هيئة تدريس. وأوضحت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية بقيت في فئة المتوسط بمتوسط حسابي عام (3.551)، أي بنسبة مئوية 71%. كما أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالمعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية حول مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته تعزى لمغيرات محددة تتمثل في الجنس، المؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

دراسة بعنوان معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم التقني والفني دراسة حالة المعهد العالي لتقنيات شؤون المياه العجيلات – ليبيا 2018

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم التقني والفني بالمعهد العالي لتقنيات شؤون المياه العجيلات، وتمثلت مشكلة الدراسة في عدم تطبيق مؤسسات التعليم التقني لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وفقاً للأسس العلمية المتبعة، والتي تتمثل في تهيئة البيئة المناسبة وتعيين إدارة مختصة للجودة الشاملة. من خلال هذه الدراسة تم اختبار فرضيتين هما: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الميزانية الكافية للبحث والتطوير وجودة التعليم التقني والفني بالمعهد العالي لتقنيات شؤون المياه، توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التواصل وخدمة المجتمع، وجودة التعليم التقني والفني بالمعهد العالي لتقنيات شؤون المياه. وتم استخدام المنهج الوصفي والمنهج الاستقرائي الاستنباطي، بالإضافة إلى برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. واشتملت عينة الدراسة على الأساتذة، المعيدين، المدرسين، الإداريين والموظفين بالمعهد العالي لتقنيات شؤون المياه بالعجيلات بدولة ليبيا والبالغ عددهم 98 فرداً. وتوصلت الدراسة إلى اثبات صحة فرضيات الدراسة بالإضافة لعدم وجود ميزانية كافية للبحوث والتطوير بالمعهد، بالإضافة إلى اهتمام المعهد بالبرامج التي تخدم المجتمع.

مفهوم الجودة:

تتفق أغلب مفاهيم الجودة على أن المقصود بهذا المفهوم هو مجموع الصفات التي تميز سلعة أو خدمة ما، والتي تجعلها مقبولة من قبل العميل. وتحقق هذه الجودة بتوفر مدخلات جيدة ومتنوعة تتمثل في المعلومات، الموارد البشرية والموارد المادية بحيث يتم استخدامها بفعالية لإنتاج منتجات أو تقديم خدمات تلبي حاجات وتوقعات العميل. (مختار، 2016، ص.ص 383-386).

وتعرف الجودة بأنها استراتيجية عمل أساسية تسهم في منتج أو خدمة ما لإرضاء العميل الداخلي والخارجي وتلبية توقعاته الضمنية والمعلنة. (بن عيشي، 2014، ص 399)

بالتالي فإن الجودة في التعليم تتعلق بمختلف المدخلات الواجب توفيرها ومن ثم استخدامها بفعالية بما يضمن مستوى تعليمي عالي يلبي رغبات كافة الأطراف ذات العلاقة بالتعليم.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

تعد إدارة الجودة الشاملة فلسفة عامة للإدارة وهي تمثل عملية طويلة الأمد تركز على إحداث تغيرات بسيطة في المنظمة بهدف تجميع هذه التغيرات خلال فترة زمنية لإحداث تغيرات وتأثيرات عميقة في المنظمة من خلال عملية التحسين والتطوير المستمرة في جميع جوانب المنظمة. وتعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها نظام يتضمن مجموعة الفلسفات الفكرية المتكاملة بالإضافة إلى الرقابة الإحصائية وتبسيط العمليات الإدارية المستخدمة لتحقيق أهداف المنظمة ورفع مستوى رضا العميل المتلقي للخدمة والموظف المقدم للخدمة على حد سواء. (محمد وآخرون، 2020، ص 73)

أما مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالتحديد هي عملية إدارية استراتيجية تركز على مجموعة من القيم وتستمد حركتها من المعلومات التي يمكن في إطارها توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إيداعي بهدف تحقيق التحسين المستمر والتميز للمؤسسة. (الأحمد، 2010، ص 21)

كما عرفت أيضاً بأنها القيام بتوجيه كافة الأنشطة والعمليات الأكاديمية والإدارية والمالية وعلى كافة المستويات في منظومة التعليم العالي لإشباع رغبات سوق العمل والطلاب عن طريق التطوير والتحسين المستمر. (محمد، 2020، ص 255)

أهداف إدارة الجودة الشاملة:

من أبرز أهداف إدارة الجودة الشاملة ما يلي:

- 1- تحسين جودة المنتجات والخدمات بصورة مستمرة.
- 2- الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة والتقليل من الهدر والفاقد.
- 3- الرفع من كفاءة العاملين.
- 4- العمل على إشراك العاملين جميعاً في عملية التطوير.
- 5- تطوير أدوات قياس الأداء والجودة.
- 6- زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة.
- 7- زيادة الوعي والانتماء نحو المؤسسة.
- 8- ضبط وتكوين النظام الإداري في أي مؤسسة نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.
- 9- تطبيق نظام الجودة الشاملة يمنح المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي. (حياة، 2012، ص.ص 7-6)

مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

إن تطبيق ونجاح إدارة الجودة الشاملة في أي مؤسسة مرتبط بمدى توفر مجموعة من المراكز والمبادئ التي تبنى عليها. حيث يمكن للإدارة أن تتبناها للوصول لأفضل أداء ممكن. ومن أهم هذه المبادئ ما يلي:

1- التركيز على العميل:

رضا العميل يعد المحور الأساسي لإدارة الجودة الشاملة، والمقصود بالعميل ليس فقط العميل الخارجي الذي تركز المؤسسة جهودها من أجل تحفيزه وتشجيعه لشراء منتجاتها، وإنما تشمل أيضاً العميل الداخلي الذي يتوقف على أدائه تحقيق مستوى الجودة المطلوب. حيث أن إدارة الجودة الشاملة تنظر للعملاء على أنهم شركاء وذلك لأنهم يساهمون في عملية اتخاذ القرارات، بالتالي فإن إدارة الجودة الشاملة تسعى لبلوغ رضاهم من خلال مجموعة من الشروط المهمة المتمثلة في: الجودة، الحجم، الوقت، المكان، التكلفة والتحسين المستمر والتطوير مما يستدعي تظافر كل الجهود وتحفيز الأفراد ودفعهم للإبداع والابتكار.

2- التركيز على العمليات والنتائج معاً:

يقصد بالعملية هي مجموعة من الأنشطة المترابطة والمتفاعلة مع بعضها والتي تقوم بتحويل المدخلات إلى مخرجات، ولكي تتمكن المنظمة من تحقيق مستوى عال من الجودة في منتجاتها، فإن ذلك يتطلب إعادة تصميم العمليات بشكل جزئي وكلي حتى تنسجم هذه العمليات مع متطلبات الجودة الشاملة. (عمار، 2023، ص 35)

3- التخطيط الاستراتيجي:

إن التخطيط لإدارة الجودة الشاملة استراتيجياً يكون مشتقاً من تخطيط الاستراتيجية بالمنظمة والتي يتم من خلالها تحديد رؤيا ورسالة وغايات وأهداف المنظمة التي تساعد على صياغة استراتيجية المنظمة. ويجب أن

توفر الخطة الاستراتيجية خاصية دعم الميزة التنافسية للمنظمة والتي يمكن أن تتحقق من خلال البحث، التجديد، التطوير والابتكار. (وليد وآخرون، 2022، ص 25)

4- التركيز على التحسين المستمر:

إدارة الجودة الشاملة تعتمد أساساً على التحسين والتطوير بدون توقف وبشكل مستمر لأن فرص التطوير والتحسين لا تنتهي مهما بلغت كفاءة الأداء. كما أن مستوى الجودة وتوقعات ورغبات المستفيدين من الصعب التنبؤ بها لأنها متغيرة بالتالي يجب تقويم الجودة والعمل على تحسينها وتطويرها بشكل مستمر وفق بيانات ومعلومات يتم جمعهم بشكل دوري. (مختارية وآخرون 2024، ص 325).

تدريب العاملين:

يهدف التدريب إلى نشر الوعي وتمكين المشاركين من التعرف على أساليب التطوير وتزويدهم بمعلومات متجددة عن طبيعة الأعمال. ويتطلب نجاح إدارة الجودة الشاملة الاهتمام بتزويد الأفراد العاملين بالمهارات والقدرات والمعلومات اللازمة لتطبيقها ونجاحها، و للتدريب عدة أشكال من أهمها ورشات العمل والندوات.

5- مشاركة العاملين:

تحظى عملية المشاركة في اتخاذ القرارات من قبل العاملين بأهمية كبيرة نظراً لمساهمتها في تحقيق الأهداف. حيث أن اتخاذ القرار بشكل جماعي يمكن من إيجاد الحلول المثلى للمشكلات القائمة. بالتالي فإن إدارة الجودة الشاملة تتطلب مشاركة ذات مستوى عالٍ من جميع الأفراد العاملين على اختلاف مستوياتهم الإدارية، والاستجابة لأرائهم ومقترحاتهم بما يضمن الرفع من الروح المعنوية وتحقيق الرضا الوظيفي لديهم، ومن ثم زيادة مستوى الانتماء والولاء للمنظمة، ورفع مستوى الأداء فيها. (بن عيشي، 2014، ص 400)

6- معلومات التغذية العكسية:

يعمل هذا المبدأ على توفير شبكة الاتصالات التي تساعد بدورها الحصول على المعاملات المطلوبة في الوقت المناسب والتي تعتبر من العوامل الأساسية التي تساهم في زيادة فرص النجاح في أي مؤسسة. (توفيق، 2021، ص 212)

مفهوم التعليم التقني والفني:

يعد التعليم التقني والفني قطاعاً متميزاً يختلف عن القطاعات التعليمية الأخرى، حيث يرتبط بصورة كبيرة بالواقع العملي والتغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية. وتنبع أهمية التعليم التقني والفني من كونه إحدى الدعائم الرئيسية لتحقيق النمو الاقتصادي وتوفير العمالة الماهرة للنهوض بالقطاعات الصناعية، وذلك من خلال صقل المهارات لتنمية الموارد البشرية بالصورة التي تساهم في ترقية الأوضاع الاقتصادية. (حسين وآخرون، 2022، ص 112) ويمكن تعريف التعليم التقني والفني بأنه ذلك التعليم الذي يتم فيه اكتساب المهارات العملية وإعطاء المعارف النظرية بصورة تناسب مع متطلبات سوق العمل. (حمدان، 2013، ص 10)

أهمية التعليم التقني والفني:

1- تلبية احتياجات المهارات:

حيث يلعب التعليم التقني والفني دوراً حيوياً في تزويد الطلاب بالمهارات الفنية والتقنية المطلوبة في سوق العمل، وهو ما يساعد على تقليل الفجوة بين التعليم ومتطلبات الصناعة.

2- تعزيز التوظيف:

حيث يساعد التعليم التقني والفني على تحسين فرص العمل للخريجين، من خلال تقديم برامج تدريبية تتماشى مع احتياجات السوق، مما يزيد من فرص توظيفهم.

3- تنمية الاقتصاد:

ويكون ذلك من خلال توفير موارد بشرية ماهرة تسهم في تحسين وزيادة الإنتاجية وتعزيز الابتكار في مختلف القطاعات.

4- تطوير المهارات:

يعزز التعليم التقني والفني من مهارات التفكير النقدي وحل المشكلات والتعاون، بهدف إعداد طلاب قادرين على مواجهة تحديات العصر الحديث.

5- تسهيل التحول الرقمي:

يعد التعليم التقني والفني أساساً مهماً لتزويد الطلاب بالمعرفة والمهارات اللازمة لمواكبة التغيرات التكنولوجية السريعة في مختلف المجالات. (العبيدي وآخرون 2024 ص 491)

الدراسة الميدانية

أولاً- أداة جمع البيانات

1- تصميم استمارة الاستبيان:

بعد الاطلاع على عديد من المراجع العلمية، والدراسات السابقة في مجال الدراسة الحالي ومن خلال ما تم استخلاصه من الجانب النظري لهذه الدراسة فقد راعا الباحثون في إعداد استمارة الاستبيان وضوح الفقرات وسهولة الإجابة عليها، حيث طلبا من المستبين وضع علامة (✓) أمام الإجابة التي يراها مناسبة.

2- اختبارات الصدق " الصلاحية"

للتأكد من صدق وصلاحية استمارة الاستبيان قاما الباحثون بالاختبارات الآتية:

أ- صدق المحتوى أو (صدق المضمون) Content validity

لقد راعا الباحثون جانب صدق المحتوى في استمارة الاستبيان، من خلال التأكد من أن جميع العبارات التي تحتويها استمارة الاستبيان تغطي جميع أبعاد المشكلة قيد الدراسة.

ب- الصدق الظاهري: Face validity

بعد إجراء بعض التعديلات على الاستبيان والتوصل إلى الصورة النهائية لاستمارة الاستبيان والتي تضم 6 مجموعات رئيسية من الأسئلة وهي كالآتي:-

المجموعة الأولى:- وتضم 5 أسئلة شخصية وتشمل الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، مدة الخبرة و المسمى الوظيفي.

المجموعة الثانية:- وتشمل 4 عبارات حول واقع تطبيق مبدأ مشاركة العاملين

المجموعة الثالثة:- وتشمل 4 عبارات حول واقع تطبيق مبدأ التحسين المستمر

المجموعة الرابعة:- وتشمل 4 عبارات حول واقع تطبيق مبدأ الاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات

المجموعة الخامسة:- وتشمل 4 عبارات حول واقع تطبيق مبدأ التدريب

المجموعة السادسة:- وتشمل 4 عبارات حول واقع تطبيق مبدأ التركيز على المستفيد من الخدمة.

وبعد عملية تحكيم الاستبيان قاموا الباحثات بتوزيع استمارات الاستبيان على العينة القصدية والمكونة من مدراء المكاتب ورؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراتة والبالغ عددهم (60) شخص. وبعد فترة زمنية تم الحصول على عدد (52) استمارة استبيان من الاستمارات الموزعة ويرجع سبب عدم رجوع الباقي من الاستبيانات هو عدم تواجد البعض من المستبشرين بالمعهد وإهمال البعض لها.

والجدول رقم (1) يبين عدد نسخ استمارة الاستبيان الموزعة والمسترجعة ونسبة المسترجع منها.

جدول رقم (1) عدد نسخ استمارة الاستبيان الموزعة والمسترجعة ونسبة المسترجع منها.

عدد النسخ الموزعة	عدد النسخ المسترجعة	نسبة النسخ المسترجعة %
60	52	86.67

من خلال الجدول رقم (1) نلاحظ أن نسبة المسترجع الكلية 86.67% من جميع استمارات الاستبيان الموزعة وهي نسبة كبيرة وسبب.

ثانيا: - ترميز البيانات

بعد تجميع استمارات الاستبيان استخدم الباحثات الطريقة الرقمية في ترميز البيانات حيث تم ترميز الإجابات كما بالجدول التالي رقم (2)

جدول رقم (2) توزيع الدرجات على الإجابات المتعلقة بالمقياس الثلاثي

الإجابة	درجة التطبيق ضعيفة	درجة التطبيق متوسطة	درجة التطبيق كبيرة
الدرجة	1	2	3

من خلال الجدول رقم (2) يكون متوسط درجة التطبيق (2). فإذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يزيد معنويا عن (2) فيدل على ارتفاع درجة التطبيق. أما إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يقل معنويا عن (2) فيدل على انخفاض درجة التطبيق، في حين إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة لا تختلف معنويا عن (2) فيدل على أن درجة التطبيق متوسطة ، وبالتالي سوف يتم اختبار ما إذا كان متوسط درجة الموافقة تختلف معنويا عن (2) أم لا. وبعد الانتهاء من ترميز الإجابات وإدخال البيانات الأولية باستخدام حزمة البرمجيات الجاهزة (SPSS) (Statistical Package for Social Science) تم استخدام هذه الحزمة في وصف وتحليل البيانات الأولية كما يلي:-

ثالثا:- اختبار الثبات والصدق: Reliability and Validate

للتأكد من ثبات وصدق " أداة الدراسة " استخدام الباحثون معامل كرونباخ ألفا (Cornbach Alpha) ومعامل الصدق الذاتي عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل كرونباخ ألفا (Cornbach Alpha) لكل محور من محاور استمارة الاستبيان ولجميع المحاور. فكانت النتائج كما بالجدول رقم (3).

جدول رقم (3) نتائج اختبار الثبات والصدق

م	المحور	عدد العبارات	معامل ألفاء الثبات	معامل الصدق
1	واقع تطبيق مبدأ مشاركة العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته.	4	0.772	0.879
2	واقع تطبيق مبدأ التحسين المستمر بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته.	4	0.734	0.857
3	واقع تطبيق مبدأ الاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته.	4	0.802	0.896
4	واقع تطبيق مبدأ التدريب بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته.	4	0.911	0.954
5	واقع تطبيق مبدأ التركيز على المستفيد من الخدمة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته.	4	0.746	0.864
3	واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته.	20	0.911	0.954

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) لكل محور من محاور استمارة الاستبيان تتراوح بين (0.734 إلى 0.911) ولجميع المحاور (0.911) وهي قيم كبيرة أكبر من 0.60 وهذا يدل على توفر درجة عالية من الثبات الداخلي في الإجابات. وكذلك فإن معاملات الصدق تتراوح بين (0.857 إلى 0.954) ولجميع المحاور (0.949) وهي قيم كبيرة وهذا يدل على توفر درجة عالية من الصدق مما يمكننا من الاعتماد على إجابات مفردات العينة في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

رابعاً: البيانات الشخصية والوظيفية

1- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الجنس

جدول رقم (4) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة %
ذكر	26	50.0
أنثى	26	50.0
المجموع	52	100.0

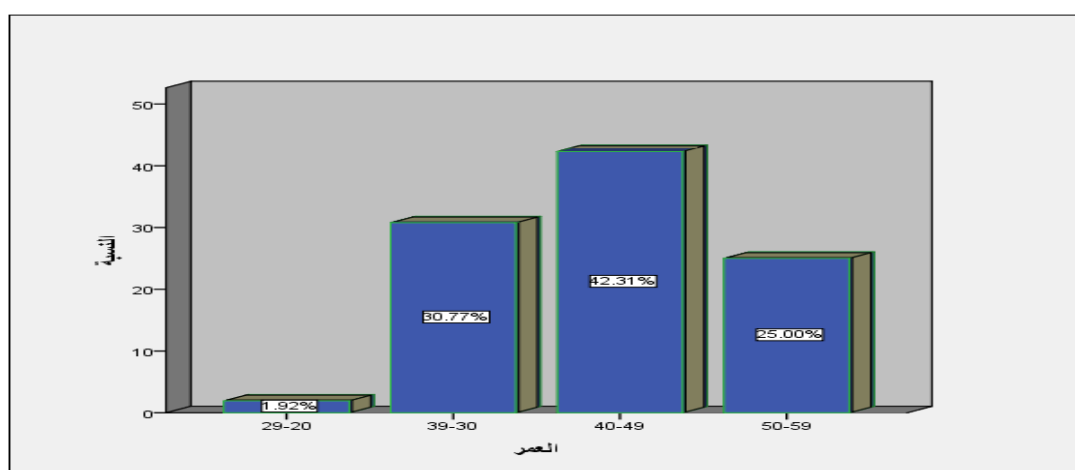
شكل رقم (1) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس

من خلال الجدول رقم (4) والشكل رقم (1) يلاحظ أن عدد الذكور مساوي لعدد الإناث وكل منهما ويمثلون نسبة (50%) من جميع مفردات عينة الدراسة.

2- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب العمر

جدول رقم (5) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة %
29-20	1	1.9
39-30	16	30.8
49-40	22	42.3
59-50	13	25.0
المجموع	52	100.0



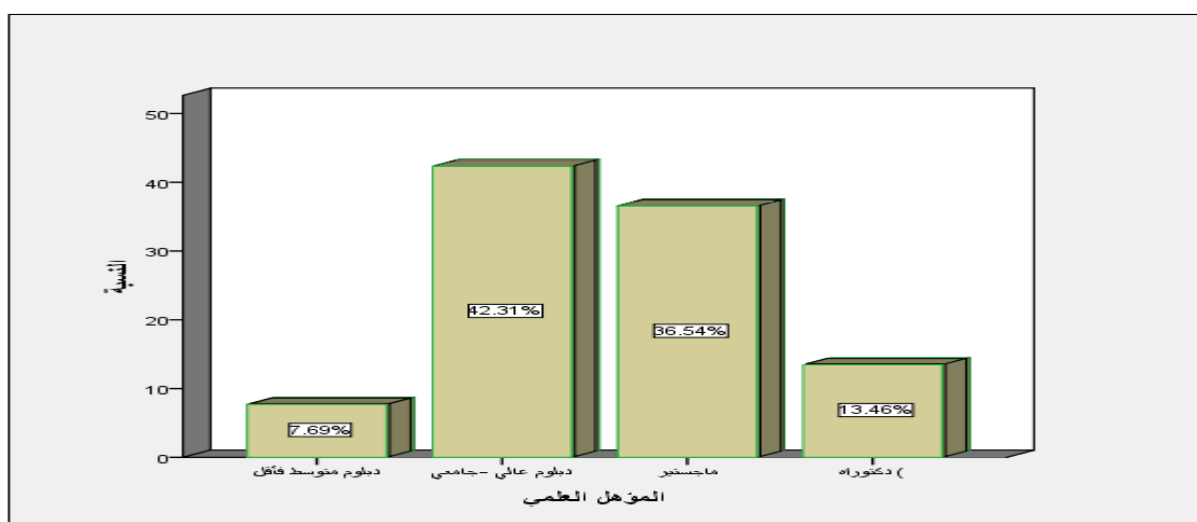
شكل رقم (2) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب العمر

من خلال الجدول رقم (5) والشكل رقم (2) يلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة أعمارهم (40-49 سنة) ويمثلون نسبة (42.3%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليهم ممن أعمارهم (30-39 سنة) ويمثلون نسبة (30.8%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليهم ممن أعمارهم (50-59 سنة) ويمثلون نسبة (25%) من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي ممن أعمارهم (20-29 سنة) ويمثلون نسبة (1.9%) من جميع مفردات عينة الدراسة. وبصورة نلاحظ أن معظم مفردات العينة ممن أعمارهم كبيرة وبالتالي يكون لديهم القدرة على تفهم مشكلة الدراسة.

3- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

جدول رقم (6) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة %	العدد	المؤهل العلمي
7.7	4	دبلوم متوسط فأقل
42.3	22	دبلوم عالي – جامعي
36.5	19	ماجستير
13.5	7	دكتوراه
100.0	52	المجموع



شكل رقم (3) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

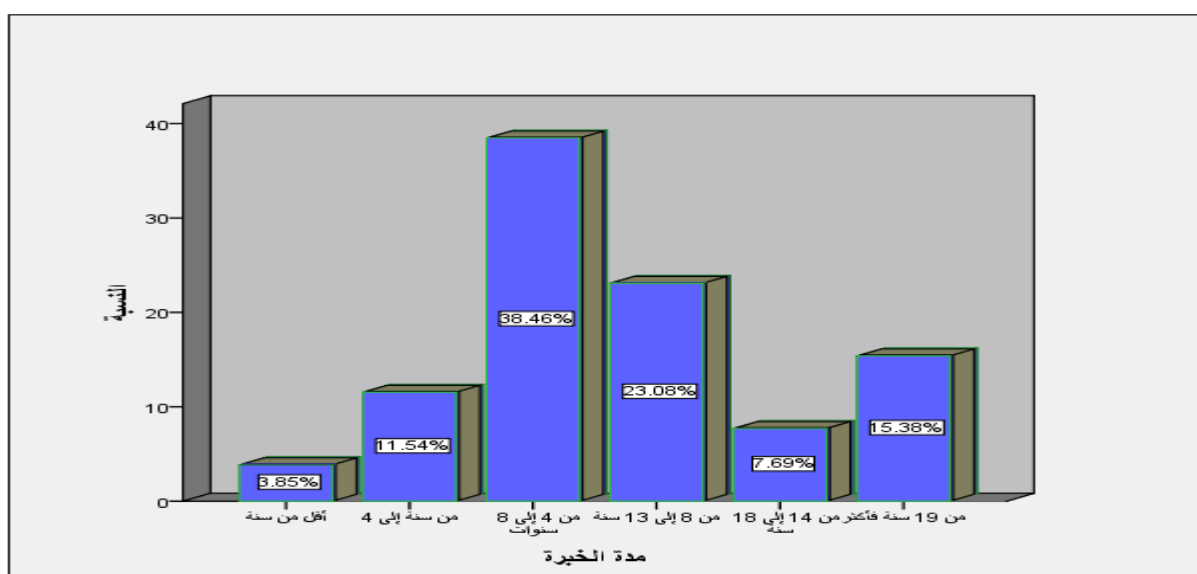
من خلال الجدول (6) والشكل رقم (3) يلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة ممن مؤهلاتهم العلمية دبلوم عالي – جامعي ويمثلون نسبة (42.3%) من جميع مفردات عينة الدراسة ، يلهم ممن مؤهلاتهم العلمية ماجستير ويمثلون نسبة (36.5%) من جميع مفردات عينة الدراسة ، تم ممن مؤهلاتهم العلمية دكتوراه ويمثلون نسبة (13.5%) من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي هم ممن مؤهلاتهم العلمية دبلوم متوسط فأقل ويمثلون نسبة (7.7%) من جميع مفردات عينة الدراسة.

4- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

جدول رقم (7) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة %	العدد	سنوات الخبرة
3.8	2	أقل من سنة
11.5	6	من سنة إلى 4 سنوات

38.5	20	من 4 إلى 8 سنوات
23.1	12	من 8 إلى 13 سنة
7.7	4	من 14 إلى 18 سنة
15.4	8	من 19 سنة فأكثر
100.0	52	المجموع



شكل رقم (4) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المتوي لمفردات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

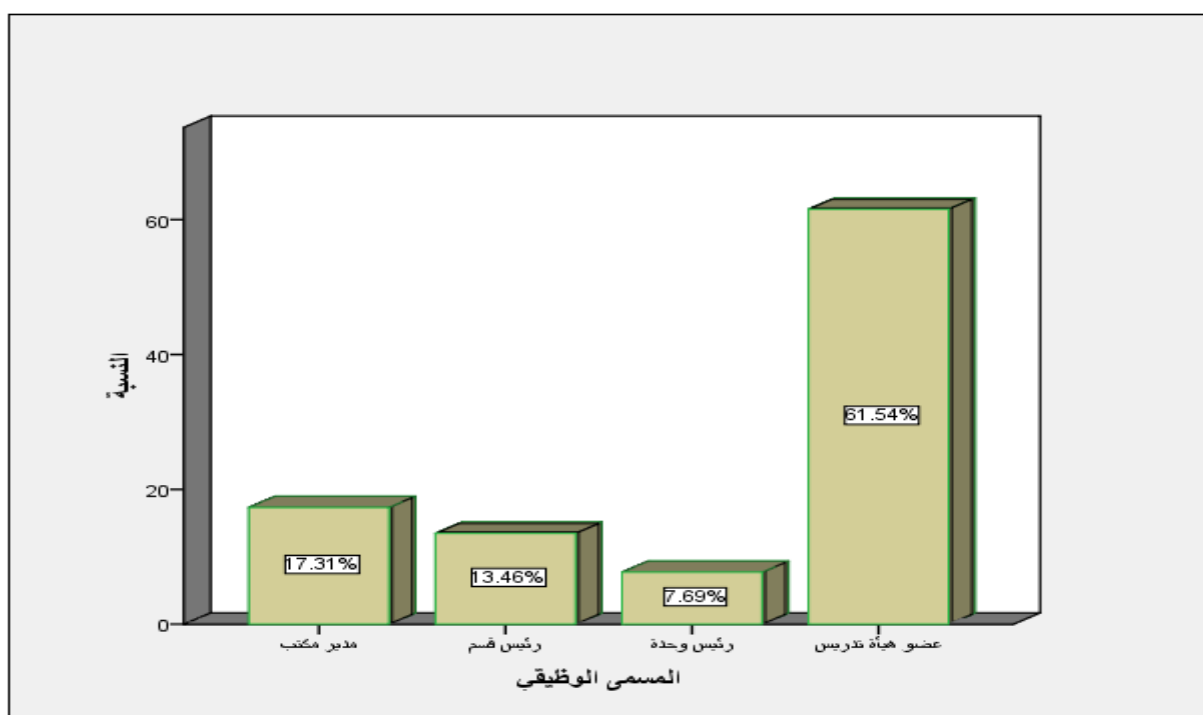
من خلال الجدول رقم (7) والشكل رقم (4) يلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة سنوات خبرتهم من 4 إلى 8 سنوات ويمثلون نسبة (38.5%) من جميع مفردات عينة الدراسة ، تم يليه ممن سنوات خبرتهم من 8 إلى 13 سنة ويمثلون نسبة (23.1%) من جميع مفردات عينة الدراسة ، تم يليه ممن سنوات خبرتهم من 19 سنة فأكثر ويمثلون نسبة (15.4%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليه ممن سنوات خبرتهم من سنة إلى 4 سنوات ويمثلون نسبة (11.5%) من جميع مفردات عينة الدراسة ، تم يليه ممن سنوات خبرتهم من 14 إلى 18 سنة ويمثلون نسبة (7.7%) من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي ممن سنوات خبرتهم أقل من سنة ويمثلون نسبة (3.8%) من جميع مفردات عينة الدراسة. وبصورة عامة نلاحظ أن معظم مفردات العينة لهم خبرة كبيرة مما يجعلهم يدركون استمارة الاستبيان بشكل صحيح والإسهام بشكل فعال في الإجابة على أسئلة الاستبيان.

5- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

جدول رقم (8) التوزيع التكراري والنسبي المتوي لمفردات عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة %
----------------	-------	----------

17.3	9	مدير مكتب
13.5	7	رئيس قسم
7.7	4	رئيس وحدة
61.5	32	عضو هيئة تدريس
100.0	52	Total



شكل رقم (5) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب

من خلال الجدول رقم (8) والشكل رقم (5) يلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة ممن من أعضاء هيئة تدريس ويمثلون نسبة (61.5%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يلهم مدراء المكاتب ويمثلون نسبة (17.3%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يلهم رؤساء الأقسام ويمثلون نسبة (13.5%) من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي رؤساء الوحدات ويمثلون نسبة (7.7%) من جميع مفردات عينة الدراسة

خامسا:- اختبار التساؤلات الفرعية للدراسة

1- واقع تطبيق مبدأ مشاركة العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته

جدول رقم (9) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ مشاركة العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة	غير موافق	محايد	موافق	درجة الموافقة
1	يحظى جميع العاملين باحترام وتقدير متبادل ويسود روح التعاون فيما بينهم بالمعهد.	1	15	36	التكرار
		1.9	28.8	69.2	النسبة % عالية
2	كل العاملين على تعاون وترابط تام وينجزون أعمالهم بمبدأ روح الفريق الواحد	7	18	27	التكرار
		13.5	34.6	51.9	النسبة % عالية
3	يتم بشكل دائم تشجيع المبادرات والأفكار الإبداعية التي يقدمها العاملون بالمعهد.	6	22	24	التكرار
		11.5	42.3	46.2	النسبة % عالية
4	يتم منح فرص مشاركة العاملين في صنع القرارات المتعلقة بالعمل داخل المكتب أو القسم بصورة مستمرة.	8	28	16	التكرار
		15.4	53.8	30.8	النسبة % متوسطة

من خلال الجدول رقم (9) نلاحظ أن:

أ- درجات الموافقة عالية على العبارات التالية:

1. يحظى جميع العاملين باحترام وتقدير متبادل ويسود روح التعاون فيما بينهم بالمعهد.
2. كل العاملين على تعاون وترابط تام وينجزون أعمالهم بمبدأ روح الفريق الواحد
3. يتم بشكل دائم تشجيع المبادرات والأفكار الإبداعية التي يقدمها العاملون بالمعهد.

ب- درجة الموافقة متوسطة على العبارة التالية:

1. يتم منح فرص مشاركة العاملين في صنع القرارات المتعلقة بالعمل داخل المكتب أو القسم بصورة مستمرة

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ مشاركة العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته تم استخدام اختبار ولوكوسون حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (10)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2)

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2)

جدول رقم (10) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ مشاركة العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراتة

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	يحظى جميع العاملين باحترام وتقدير متبادل ويسود روح التعاون فيما بينهم بالمعهد.	2.67	.513	-5.754	.000
2	كل العاملين على تعاون وترابط تام وينجزون أعمالهم بمبدأ روح الفريق الواحد	2.38	.718	-3.430	.001
3	يتم بشكل دائم تشجيع المبادرات والأفكار الإبداعية التي يقدمها العاملون بالمعهد.	2.35	.683	-3.286	.001
4	يتم منح فرص مشاركة العاملين في صنع القرارات المتعلقة بالعمل داخل المكتب أو القسم بصورة مستمرة.	2.15	.668	-1.633	.102

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن: -

أ- الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (2) للعبارات التالية:

1. يحظى جميع العاملين باحترام وتقدير متبادل ويسود روح التعاون فيما بينهم بالمعهد.
 2. كل العاملين على تعاون وترابط تام وينجزون أعمالهم بمبدأ روح الفريق الواحد
 3. يتم بشكل دائم تشجيع المبادرات والأفكار الإبداعية التي يقدمها العاملون بالمعهد.
- لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (2)، فهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات

ب- الدلالة المحسوبة أكبر من مستوي المعنوية (0.05) للعبارة التالية:

1. يتم منح فرص مشاركة العاملين في صنع القرارات المتعلقة بالعمل داخل المكتب أو القسم بصورة مستمرة.
- لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارة وهذا يدل على أن درجة الموافقة على هذه العبارة متوسطة ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ مشاركة العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراتة تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار ((Z حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (11)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي :

الفرضية الصفريّة:- المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ مشاركة العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراً لا يختلف معنوياً عن متوسط المقياس (2)

الفرضية البديلة:- المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ مشاركة العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراً يختلف معنوياً عن متوسط المقياس (2).

الجدول رقم (11) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ مشاركة العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراً

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
واقع تطبيق مبدأ مشاركة العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراً	2.3894	.50101	5.605	0.000

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (5.605) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفريّة ونقبل الفرضية البديلة ، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (2.3894) وهو يقل يزيد عن متوسط المقياس (2) ، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في واقع تطبيق مبدأ مشاركة العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراً حيث أن:-

في الترتيب الأول (يحصى جميع العاملين باحترام وتقدير متبادل ويسود روح التعاون فيما بينهم بالمعهد). بمتوسط (2.67) وانحراف معياري (0.513)

في الترتيب الثاني (كل العاملين على تعاون وترابط تام وينجزون أعمالهم بمبدأ روح الفريق الواحد) بمتوسط (2.38) وانحراف معياري (0.718)

في الترتيب الثالث (يتم بشكل دائم تشجيع المبادرات والأفكار الإبداعية التي يقدمها العاملون بالمعهد). بمتوسط (2.35) وانحراف معياري (0.683)

في الترتيب الرابع (يتم منح فرص مشاركة العاملين في صنع القرارات المتعلقة بالعمل داخل المكتب أو القسم بصورة مستمرة). بمتوسط (2.15) وانحراف معياري (0.668)

1- واقع تطبيق مبدأ التحسين المستمر بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراً

جدول رقم (12) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات والتقنية صبراً ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة	غير موافق	محايد	موافق	درجة الموافقة
1	يتم إجراء تحسينات مستمرة على جودة	8	23	21	

م	العبارة		غير موافق	محايد	موافق	درجة الموافقة
	الخدمات المقدمة بالمعهد كل فترة وأخرى.	النسبة %	15.4	44.2	40.4	عالية
2	يتم إشراك العاملين في عمليات التحسين المستمر وفي تنفيذ الخطط وعمليات التصحيح التي تنفذ في المعهد.	التكرار	4	31	17	
		النسبة %	7.7	59.6	32.7	عالية
3	تؤكد الإدارة العليا على أهمية عمليات التحسين المستمر في كافة المستويات الإدارية من خلال التقييم الدائم لمدى تحقيق الأهداف المعلنة بالمعهد.	التكرار	7	27	18	
		النسبة %	13.5	51.9	34.6	عالية
4	يتم مكافئة المقترحات والأفكار الإبداعية المقدمة من العاملين للاستمرار في عمليات التحسين المستمر.	التكرار	15	21	16	
		النسبة %	28.8	40.4	30.8	عالية

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن درجات الموافقة عالية على جميع العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ التحسين المستمر بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ التحسين المستمر بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (13)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبدلية لها لكل عبارة على النحو التالي

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2)

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2)

جدول رقم (13) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ التحسين المستمر بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	يتم إجراء تحسينات مستمرة على جودة الخدمات المقدمة بالمعهد كل فترة وأخرى.	2.25	.711	-2.414	.016

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
2	يتم إشراك العاملين في عمليات التحسين المستمر وفي تنفيذ الخطط وعمليات التصحيح التي تنفذ في المعهد.	2.25	.590	-2.837	.005
3	تؤكد الإدارة العليا على أهمية عمليات التحسين المستمر في كافة المستويات الإدارية من خلال التقييم الدائم مدى تحقيق الأهداف المعلنة بالمعهد.	2.21	.667	-2.200	.028
4	يتم مكافئة المقترحات والأفكار الإبداعية المقدمة من العاملين للاستمرار في عمليات التحسين المستمر.	2.02	.779	-.180	.857

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن:-

أ- الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (2) للعبارات التالية:

1. يتم إجراء تحسينات مستمرة على جودة الخدمات المقدمة بالمعهد كل فترة وأخرى.
2. يتم إشراك العاملين في عمليات التحسين المستمر وفي تنفيذ الخطط وعمليات التصحيح التي تنفذ في المعهد.
3. تؤكد الإدارة العليا على أهمية عمليات التحسين المستمر في كافة المستويات الإدارية من خلال التقييم الدائم مدى تحقيق الأهداف المعلنة بالمعهد.

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (2)، فهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات

ب- الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارات التالية:

1. يتم مكافئة المقترحات والأفكار الإبداعية المقدمة من العاملين للاستمرار في عمليات التحسين المستمر.

لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارة وهذا يدل على أن درجة الموافقة على هذه العبارة متوسطة

ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ التحسين المستمر بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار ((Z حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (14) ، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية:- المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ التحسين المستمر بالمعهد

العالي للعلوم والتقنية صبراته لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2)
الفرضية البديلة: -المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ التحسين المستمر بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2).
الجدول رقم (14) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ التحسين المستمر بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
واقع تطبيق مبدأ التحسين المستمر بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته	2.1827	.51477	2.559	0.013

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (14.870) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (2.1827) وهو يقل يزيد عن متوسط المقياس (2) ، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في واقع تطبيق مبدأ التحسين المستمر بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته حيث أن:-

في الترتيب الأول (يتم إشراك العاملين في عمليات التحسين المستمر وفي تنفيذ الخطط وعمليات التصحيح التي تنفذ في المعهد) بمتوسط (2.25) وانحراف معياري (0.590)

في الترتيب الثاني (يتم إجراء تحسينات مستمرة على جودة الخدمات المقدمة بالمعهد كل فترة وأخرى). بمتوسط (2.25) وانحراف معياري (0.711)

في الترتيب الثالث (تؤكد الإدارة العليا على أهمية عمليات التحسين المستمر في كافة المستويات الإدارية من خلال التقييم الدائم لمدى تحقيق الأهداف المعلنة بالمعهد). بمتوسط (2.21) وانحراف معياري (0.667)

في الترتيب الرابع (يتم مكافئة المقترحات والأفكار الإبداعية المقدمة من العاملين للاستمرار في عمليات التحسين المستمر). بمتوسط (2.02) وانحراف معياري (0.779)

2- واقع تطبيق مبدأ الاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته

جدول رقم (15) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ الاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة	غير موافق	محايد	موافق	درجة الموافقة
1	يتم تجميع البيانات المختلفة ووضعها في قاعدة بيانات آمنة يتم الرجوع لها عند	11	13	28	

م	العبارة		غير موافق	محايد	موافق	درجة الموافقة
	الحاجة.	النسبة %	21.2	25.0	53.8	عالية
2	يتم اتخاذ القرارات من خلال الرجوع إلى تبادل البيانات والإحصائيات والتقارير الواردة من المكاتب والأقسام المختلفة.	التكرار	7	19	26	
		النسبة %	13.5	36.5	50.0	عالية
3	يتم تحليل البيانات الموجودة بصورة مستمرة وذلك لإعداد التقارير والإحصائيات المطلوبة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.	التكرار	10	28	14	
		النسبة %	19.2	53.8	26.9	عالية
4	يعتمد المعهد بشكل كلي على الأرضفة الإلكترونية واستبدالها بالأرضفة الورقية.	التكرار	15	23	14	
		النسبة %	28.8	44.2	26.9	متوسطة

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن:-

أ- درجات الموافقة عالية على العبارات التالية:-

1. يتم تجميع البيانات المختلفة ووضعها في قاعدة بيانات آمنة يتم الرجوع لها عند الحاجة.
2. يتم اتخاذ القرارات من خلال الرجوع إلى تبادل البيانات والإحصائيات والتقارير الواردة من المكاتب والأقسام المختلفة.
3. يتم تحليل البيانات الموجودة بصورة مستمرة وذلك لإعداد التقارير والإحصائيات المطلوبة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

ت- الدلالة المحسوبة أكبر من مستوي المعنوية (0.05) للعبارة التالية:

1. يعتمد المعهد بشكل كلي على الأرضفة الإلكترونية واستبدالها بالأرضفة الورقية.

لذلك لا نرفض الفرضية الصفريّة لهذه العبارة وهذا يدل على أن درجة الموافقة على هذه العبارة متوسطة

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ الاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صيرتة تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (16) ، حيث كانت الفرضية الصفريّة والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي

الفرضية الصفريّة: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2)

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2)

جدول رقم (16) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ الاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراتة

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	يتم تجميع البيانات المختلفة ووضعها في قاعدة بيانات آمنة يتم الرجوع لها عند الحاجة.	2.33	.810	-2.722	.006
2	يتم اتخاذ القرارات من خلال الرجوع إلى تبادل البيانات والإحصائيات والتقارير الواردة من المكاتب والأقسام المختلفة.	2.37	.715	-3.307	.001
3	يتم تحليل البيانات الموجودة بصورة مستمرة وذلك لإعداد التقارير والإحصائيات المطلوبة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.	2.08	.682	-.816	.414
4	يعتمد المعهد بشكل كلي على الأرشفة الإلكترونية واستبدالها بالأرشفة الورقية.	1.98	.754	-.186	.853

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن:-

أ- الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (2) للعبارات التالية:

1. يتم تجميع البيانات المختلفة ووضعها في قاعدة بيانات آمنة يتم الرجوع لها عند الحاجة. يتم تجميع البيانات المختلفة ووضعها في قاعدة بيانات آمنة يتم الرجوع لها عند الحاجة.

2. يتم اتخاذ القرارات من خلال الرجوع إلى تبادل البيانات والإحصائيات والتقارير الواردة من المكاتب والأقسام المختلفة.

لذلك نرفض الفرضيات الصفريّة لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (2)، فهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات.

ب- الدلالات المحسوبة أكبر من مستوي المعنوية (0.05) للعبارات التالية:

1. يتم تحليل البيانات الموجودة بصورة مستمرة وذلك لإعداد التقارير والإحصائيات المطلوبة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

2. يعتمد المعهد بشكل كلي على الأرشفة الإلكترونية واستبدالها بالأرشفة الورقية.

لذلك لا نرفض الفرضيات الصفريّة لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجات الموافقة على هذه العبارات متوسطة

ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ الاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراً تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار ((Z حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (17)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: -المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ الاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراً لا يختلف معنوياً عن متوسط المقياس (2)

الفرضية البديلة: -المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ الاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات يختلف معنوياً عن متوسط المقياس (2).

الجدول رقم (17) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ الاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراً

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
واقع تطبيق مبدأ الاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراً	2.1875	.58761	2.301	0.026

من خلال الجدول رقم (17) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (2.301) بدلالة محسوبة (0.026) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (2.1875) وهو يقل يزيد عن متوسط المقياس (2) ، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في تطبيق مبدأ الاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراً حيث أن:-

في الترتيب الأول (يتم اتخاذ القرارات من خلال الرجوع إلى تبادل البيانات والإحصائيات والتقارير الواردة من المكاتب والأقسام المختلفة.) بمتوسط (2.37) وانحراف معياري (0.415)

في الترتيب الثاني (يتم تجميع البيانات المختلفة ووضعها في قاعدة بيانات آمنة يتم الرجوع لها عند الحاجة.) بمتوسط (2.33) وانحراف معياري (0.810)

في الترتيب الثالث (يتم تحليل البيانات الموجودة بصورة مستمرة وذلك لإعداد التقارير والإحصائيات المطلوبة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.) بمتوسط (2.08) وانحراف معياري (0.682)

في الترتيب الرابع (يعتمد المعهد بشكل كلي على الأرشفة الإلكترونية واستبدالها بالأرشفة الورقية.) بمتوسط (1.98) وانحراف معياري (0.754).

3- واقع تطبيق مبدأ التدريب بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراً

جدول رقم (18) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ التدريب بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراً ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي.

م	العبارة	غير موافق	محايد	موافق	درجة الموافقة
1	يتم إعداد البرامج والخطط التدريبية من خلال وجود مكتب خاص بالتدريب يهتم بتقييم تنفيذها بصورة مستمرة.	23	15	14	
		44.2	28.8	26.9	منخفضة
2	يتم تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الملائمة لاحتياجات التدريب الفعلية بالمعهد ويتم تقييمها بعد انتهاء التدريب.	21	25	6	
		40.4	48.1	11.5	متوسطة
3	يتم تصميم البرامج التدريبية المناسبة والملائمة للاحتياجات التدريبية من حيث (التوقيت والمكان والمدة الزمنية والمادة التدريبية وتوفير المدربين).	25	17	10	
		48.1	32.7	19.2	منخفضة
4	يتم تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالمعهد وفق الأساليب والطرق العلمية في التدريب.	27	16	9	
		51.9	30.8	17.3	منخفضة

من خلال الجدول رقم (18) نلاحظ أن:-

أ- درجات الموافقة منخفضة على العبارات التالية:

1. يتم إعداد البرامج والخطط التدريبية من خلال وجود مكتب خاص بالتدريب يهتم بتقييم تنفيذها بصورة مستمرة.
2. يتم تصميم البرامج التدريبية المناسبة والملائمة لاحتياجات التدريب من حيث (التوقيت والمكان والمدة الزمنية والمادة التدريبية وتوفير المدربين).
3. يتم تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالمعهد وفق الأساليب والطرق العلمية في التدريب.

ب- درجة الموافقة متوسطة على العبارة التالية:

1. يتم تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الملائمة لاحتياجات التدريب الفعلية بالمعهد ويتم تقييمها بعد انتهاء التدريب.
- ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ التدريب بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (19) ، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2)

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2)

جدول رقم (19) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ التدريب تطبيق مبدأ التدريب بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراتة

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	يتم إعداد البرامج والخطط التدريبية من خلال وجود مكتب خاص بالتدريب يهتم بتقييم تنفيذها بصورة مستمرة.	1.83	.834	-1.480	.139
2	يتم تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الملائمة لاحتياجات التدريب الفعلية بالمعهد ويتم تقييمها بعد انتهاء التدريب.	1.71	.667	-2.887	.004
3	يتم تصميم البرامج التدريبية المناسبة والملائمة للاحتياجات التدريبية من حيث (التوقيت والمكان والمدة الزمنية والمادة التدريبية وتوفير المدربين).	1.71	.776	-2.535	.011
4	يتم تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالمعهد وفق الأساليب والطرق العلمية في التدريب.	1.65	.764	-3.000	.003

من خلال الجدول رقم (19) نلاحظ أن:-

أ- الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تقل عن متوسط المقياس (2) للعبارات التالية:

1. يتم تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الملائمة لاحتياجات التدريب الفعلية بالمعهد ويتم تقييمها بعد انتهاء التدريب.

2. يتم تصميم البرامج التدريبية المناسبة والملائمة لاحتياجات التدريب من حيث (التوقيت والمكان والمدة الزمنية والمادة التدريبية وتوفير المدربين).

3. يتم تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالمعهد وفق الأساليب والطرق العلمية في التدريب.

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (2)، فهذا يدل على وجود انخفاض معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات.

ب- الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارة التالية:

1. يتم إعداد البرامج والخطط التدريبية من خلال وجود مكتب خاص بالتدريب يهتم بتقييم تنفيذها بصورة مستمرة.

لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارة وهذا يدل على أن درجة الموافقة على هذه العبارة متوسطة.

ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ التدريب بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار ((Z حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (20)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي: الفرضية الصفرية: -المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ التدريب بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2)

الفرضية البديلة: -المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ التدريب بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2).

الجدول رقم (20) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ التدريب بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
واقع تطبيق مبدأ التدريب بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته	1.7260	.67747	-2.917	0.005

من خلال الجدول رقم (20) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (14.870) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (1.7260) وهو يقل عن متوسط المقياس (2)، وهذا يشير إلى وجود انخفاض في واقع تطبيق مبدأ التدريب بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته حيث أن:-

في الترتيب الأول (لا يتم تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالمعهد وفق الأساليب والطرق العلمية في التدريب).
بمتوسط (1.65) وانحراف معياري (0.764)

في الترتيب الثاني (لا يتم تصميم البرامج التدريبية المناسبة والملائمة للاحتياجات التدريبية من حيث (التوقيت والمكان والمدة الزمنية والمادة التدريبية وتوفير المدربين).).
بمتوسط (1.71) وانحراف معياري (0.776)

في الترتيب الثالث (لا يتم تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الملائمة للاحتياجات التدريبية الفعلية بالمعهد ويتم تقييمها بعد انتهاء التدريب).
بمتوسط (1.71) وانحراف معياري (0.667)

في الترتيب الرابع (يوجد تدني في إعداد البرامج والخطط التدريبية من خلال وجود مكتب خاص بالتدريب يهتم بتقييم تنفيذها بصورة مستمرة).
بمتوسط (1.83) وانحراف معياري (0.834)

4- واقع تطبيق مبدأ التركيز على المستفيد من الخدمة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته

جدول رقم (21) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ التركيز على المستفيد من الخدمة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراتة ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة		غير موافق	محايد	موافق	درجة الموافقة
1	يتم إجراء دراسات مسحية لتحديد احتياجات ورغبات المستفيدين من خدمات المعهد بصورة مستمرة.	التكرار	13	27	12	
		النسبة %	25.0	51.9	23.1	متوسطة
2	يتم الرد على شكاوى المستفيدين (طلاب - أعضاء هيئة تدريس - عاملين - آخرون) وتقديم الحلول المناسبة لهم وفي الوقت المطلوب.	التكرار	10	31	11	
		النسبة %	19.2	59.6	21.2	متوسطة
3	يتم تقديم الخدمات بأسرع ما يكون و بأقل قدر من الأخطاء لكسب رضا المتعاملين مع المعهد .	التكرار	11	28	13	
		النسبة %	21.2	53.8	25.0	متوسطة
4	تضع إدارة المعهد المصلحة العليا للمستفيدين من الخدمات في مقدمة اهتماماتها وبما لا يتعارض والأهداف المرسومة مسبقا".	التكرار	4	36	12	
		النسبة %	7.7	69.2	23.1	متوسطة

من خلال الجدول رقم (21) نلاحظ أن درجات الموافقة متوسطة على جميع العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ التركيز على المستفيد من الخدمة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراتة

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ التركيز على المستفيد من الخدمة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراتة تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (22)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2)

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2)

جدول رقم (22) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ التركيز على المستفيد من الخدمة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراتة

م	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	يتم إجراء دراسات مسحية لتحديد احتياجات ورغبات المستفيدين من خدمات المعهد بصورة مستمرة.	1.83	.834	-1.480	.139
2	يتم الرد على شكاوى المستفيدين (طلاب - أعضاء هيئة تدريس - عاملين - آخرون) وتقديم الحلول المناسبة لهم وفي الوقت المطلوب.	1.71	.667	-2.887	.004
3	يتم تقديم الخدمات بأسرع ما يكون وبأقل قدر من الأخطاء لكسب رضا المتعاملين مع المعهد.	1.71	.776	-2.535	.011
4	تضع إدارة المعهد المصلحة العليا للمستفيدين من الخدمات في مقدمة اهتماماتها وبما لا يتعارض والأهداف المرسومة مسبقاً.	1.65	.764	-3.000	.003

من خلال الجدول رقم (22) نلاحظ أن:

أ- الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تقل عن متوسط المقياس (2) للعبارات التالية:-

1. يتم الرد على شكاوى المستفيدين (طلاب - أعضاء هيئة تدريس - عاملين - آخرون) وتقديم الحلول المناسبة لهم وفي الوقت المطلوب.
2. يتم تقديم الخدمات بأسرع ما يكون وبأقل قدر من الأخطاء لكسب رضا المتعاملين مع المعهد.
3. تضع إدارة المعهد المصلحة العليا للمستفيدين من الخدمات في مقدمة اهتماماتها وبما لا يتعارض والأهداف المرسومة مسبقاً.

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (2)، فهذا يدل على وجود انخفاض معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات

ب- الدلالة المحسوبة أكبر من مستوي المعنوية (0.05) للعبارات التالية:-

1. يتم إجراء دراسات مسحية لتحديد احتياجات ورغبات المستفيدين من خدمات المعهد بصورة مستمرة.
- ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ التركيز على المستفيد من الخدمة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صيرارة تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (23)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: -المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ التركيز على المستفيد من الخدمة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2)

الفرضية البديلة: -المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ التركيز على المستفيد من الخدمة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2).

الجدول رقم (23) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبدأ التركيز على المستفيد من الخدمة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
واقع تطبيق مبدأ التركيز على المستفيد من الخدمة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته	2.0481	.48517	.715	0.478

من خلال الجدول رقم (23) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (14.870) بدلالة محسوبة (0.478) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية وهذا يشير إلى وجود تدني في واقع تطبيق مبدأ التركيز على المستفيد من الخدمة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته حيث أن:-

في الترتيب الأول (لا تضع إدارة المعهد المصلحة العليا للمستفيدين من الخدمات في مقدمة اهتماماتها وبما لا يتعارض والأهداف المرسومة مسبقاً). بمتوسط (1.65) وانحراف معياري (0.764)

في الترتيب الثاني (لا يتم تقديم الخدمات بأسرع ما يكون وبأقل قدر من الأخطاء لكسب رضا المتعاملين مع المعهد). بمتوسط (1.71) وانحراف معياري (0.776)

في الترتيب الثالث (لا يتم الرد على شكاوى المستفيدين (طلاب - أعضاء هيئة تدريس - عاملين - آخرون) وتقديم الحلول المناسبة لهم وفي الوقت المطلوب). بمتوسط (1.71) وانحراف معياري (0.667)

في الترتيب الرابع (يوجد تدني في إتمام إجراء دراسات مسحية لتحديد احتياجات ورغبات المستفيدين من خدمات المعهد بصورة مستمرة). بمتوسط (1.83) وانحراف معياري (0.834).

5- واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته.

ولاختبار الفرضية المتعلقة بواقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية والمتمثلة في (واقع تطبيق مبدأ مشاركة العاملين ، واقع تطبيق مبدأ التحسين المستمر ، واقع تطبيق مبدأ الاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات ، واقع تطبيق مبدأ التدريب و واقع تطبيق مبدأ التركيز على المستفيد من الخدمة) واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (24) ، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي :

الفرضية الصفرية: -المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات بواقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2)

الفرضية البديلة: -المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة

بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2).

الجدول رقم (24) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته	2.1067	.42634	1.805	0.077

من خلال الجدول رقم (24) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (21.242) بدلالة محسوبة (0.077) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) لذلك لا نرفض الفرضية الصفريّة ونقبل الفرضية البديلة وهذا يشير إلى وجود تدني في مستوى واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته:-

في الترتيب الأول (يوجد ارتفاع في مستوى واقع تطبيق مبدأ مشاركة العاملين) بمتوسط (2.3894) وانحراف معياري (0.50101)

في الترتيب الثاني (يوجد ارتفاع في مستوى وجود ارتفاع في مستوى واقع تطبيق مبدأ الاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات) بمتوسط (2.1875) وانحراف معياري (0.58761)

في الترتيب الثالث (يوجد ارتفاع في مستوى واقع تطبيق مبدأ التحسين المستمر) بمتوسط (2.1827) وانحراف معياري (0.51477)

في الترتيب الرابع (وجود تدني في مستوى واقع تطبيق مبدأ التركيز على المستفيد من الخدمة) بمتوسط (2.0481) وانحراف معياري (0.06728)

في الترتيب الخامس (يوجد انخفاض في مستوى واقع تطبيق مبدأ التدريب) بمتوسط (1.7260) وانحراف معياري (0.09395).

سادسا: - أثر البيانات الشخصية على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته.

لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية المتعلقة بأثر البيانات الشخصية على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته. تم استخدام تحليل التباين على متوسطات إجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بواقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته. كمتغير تابع والبيانات الشخصية كمتغيرات مستقلة فكانت النتائج كما في الجدول رقم (25) حيث كانت

الفرضية الصفريّة: - لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتغير البيانات الشخصية على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته.

مقابل الفرضية البديلة: - يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتغير البيانات الشخصية على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته.

جدول رقم (34) نتائج تحليل التباين المتعلقة بأثر البيانات الشخصية على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراتة.

بيانات العميل	الصفات	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
الجنس	ذكر	1.9288	.41813	-3.285	.002
	أنثى	2.2846	.36077		
العمر	29-20	2.1000	.	1.068	.371
	39-30	2.2344	.43845		
	40-49	2.1068	.45677		
	50-59	1.9500	.34460		
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط فأقل	2.3875	.36600	2.625	.061
	دبلوم عالي – جامعي	2.1705	.46153		
	ماجستير	1.9132	.37743		
	(دكتوراه	2.2714	.29560		
سنوات الخبرة	أقل من سنة	1.9750	.10607	3.711	.007
	من سنة إلى 4	2.0250	.46771		
	من 4 إلى 8 سنوات	2.3875	.32762		
	من 8 إلى 13 سنة	1.9375	.27890		
	من 14 إلى 18 سنة	1.8875	.80454		
	من 19 سنة فأكثر	1.8625	.30793		
المسمى الوظيفي	مدير مكتب	2.0056	.49965	2.543	.067
	رئيس قسم	1.7714	.29980		
	رئيس وحدة	2.0500	.11547		

		41822	2.2156	عضو هيئة تدريس	
--	--	-------	--------	----------------	--

من خلال الجدول رقم (34) يلاحظ أن:

1. قيمة إحصائي الاختبار لأثر متغير الجنس على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته (3.285-) بدلالة معنوية محسوبة (0.002) وهي أقل من مستوى المعنوي (0.05) لذلك نرفض الفرية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير الجنس على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته حيث أن إجابات متوسط درجة موافقة الذكور يزيد عن متوسط موافقة الإناث على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته.
2. قيمة إحصائي الاختبار لأثر متغير العمر على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته (1.068) بدلالة معنوية محسوبة (0.371) وهي أكبر من مستوى المعنوي (0.05) لذلك لا نرفض الفرية الصفرية وهذا يدل على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير العمر على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته.
3. قيمة إحصائي الاختبار لأثر متغير المؤهل العلمي على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته (2.625) بدلالة معنوية محسوبة (0.061) وهي أكبر من مستوى المعنوي (0.05) لذلك لا نرفض الفرية الصفرية وهذا يدل على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المؤهل العلمي على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته.
4. قيمة إحصائي الاختبار لأثر متغير سنوات الخبرة على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته (3.711) بدلالة معنوية محسوبة (0.007) وهي أقل من مستوى المعنوي (0.05) لذلك نرفض الفرية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير سنوات الخبرة على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته. وباستخدام اختبار المقارنات المتعددة وجد هناك اختلاف بين الذين سنوات خبرتهم (من 4 إلى 8 سنوات) وكل من الذين سنوات خبرتهم (من سنة إلى 4 سنوات) والذين سنوات خبرتهم (من 8 إلى 13 سنة) والذين سنوات خبرتهم (من 14 إلى 18 سنة) والذين سنوات خبرتهم (من 19 سنة فأكثر).
5. قيمة إحصائي الاختبار لأثر متغير المسمى الوظيفي على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته (2.543) بدلالة معنوية محسوبة (0.067) وهي أقل من مستوى المعنوي (0.05) لذلك لا نرفض الفرية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المسمى الوظيفي على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراته.

سابعاً: النتائج والتوصيات

أولاً / النتائج

وفقاً لاستجابة مفردات عينة الدراسة يمكن عرض النتائج العامة في المحاور التالية:

1. أن عدد الذكور مساوياً لعدد الإناث ولكل منهما يمثلون ما نسبته (50%) من جميع مفردات عينة الدراسة.
2. أن معظم مفردات عينة الدراسة جاءت أعمارهم ما بين (40-49 سنة) ويمثلون ما نسبته (42.3 %) من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم يليهم ممن أعمارهم ما بين (30-39 سنة) ويمثلون نسبة (30.8 %) من جميع مفردات

عينة الدراسة.

3. أن معظم مفردات عينة الدراسة ممن مؤهلاتهم العلمية دبلوم عالي – جامعي دبلوم عالي – جامعي ويمثلون ما نسبته (42.3%) من جميع مفردات عينة الدراسة، يليهم ممن مؤهلاتهم العلمية ماجستير ويمثلون نسبة (36.5%) من جميع مفردات عينة الدراسة.
4. أن معظم مفردات عينة الدراسة سنوات خبرتهم ما بين 4 إلى 8 سنوات ويمثلون ما نسبته (38.5%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليه ممن سنوات خبرتهم ما بين 8 إلى 13 سنة ويمثلون ما نسبته (23.1%) من جميع مفردات عينة الدراسة.
5. أن معظم مفردات عينة الدراسة ممن هم أعضاء هيئة تدريس ويمثلون ما نسبته (61.5%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليهم مدراء المكاتب ويمثلون نسبة (17.3%) من جميع مفردات عينة الدراسة.
6. نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) أن قيمة إحصائي الاختبار (5.605) وأن المتوسط العام لإجابات مفردات العينة (2.3894) وهو يزيد عن (2) المتوسط المقياس المعتمد في الدراسة، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في واقع تطبيق مبدأ مشاركة العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراً حيث جاء في الترتيب الأول عبارة (يحظى جميع العاملين باحترام وتقدير متبادل ويسود روح التعاون فيما بينهم بالمعهد). بمتوسط (2.67) وانحراف معياري (0.513) وفي الترتيب الثاني عبارة (كل العاملين على تعاون وترابط تام وينجزون أعمالهم بمبدأ روح الفريق الواحد) بمتوسط (2.38) وانحراف معياري (0.718) وفي الترتيب الثالث (يتم بشكل دائم تشجيع المبادرات والأفكار الإبداعية التي يقدمها العاملون بالمعهد). بمتوسط (2.35) وانحراف معياري (0.683) وفي الترتيب الرابع (يتم منح فرص مشاركة العاملين في صنع القرارات المتعلقة بالعمل داخل المكتب أو القسم بصورة مستمرة). بمتوسط (2.15) وانحراف معياري (0.668)
7. نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) أن قيمة إحصائي الاختبار (14.870) و المتوسط العام لإجابات مفردات العينة (2.1827) وهو يزيد عن متوسط المقياس (2) والمعتمد بالدراسة، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في واقع تطبيق مبدأ التحسين المستمر بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراً حيث كانت العبارة (يتم إشراك العاملين في عمليات التحسين المستمر وفي تنفيذ الخطط وعمليات التصحيح التي تنفذ في المعهد) في الترتيب الأول بمتوسط مقياس للعبارة (2.25) وانحراف معياري (0.590) وفي الترتيب الثاني (يتم إجراء تحسينات مستمرة على جودة الخدمات المقدمة بالمعهد كل فترة وأخرى). بمتوسط (2.25) وانحراف معياري (0.711) وفي الترتيب الثالث العبارة (تؤكد الإدارة العليا على أهمية عمليات التحسين المستمر في كافة المستويات الإدارية من خلال التقييم الدائم لمدى تحقيق الأهداف المعلنة بالمعهد). بمتوسط (2.21) وانحراف معياري (0.667) وفي الترتيب الرابع (يتم مكافئة المقترحات والأفكار الإبداعية المقدمة من العاملين للاستمرار في عمليات التحسين المستمر). بمتوسط (2.02) وانحراف معياري (0.779).
8. من خلال الجدول رقم (17) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (2.301) بمتوسط عام لإجابات مفردات عينة الدراسة (2.1875) وهو يزيد عن متوسط المقياس (2)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في تطبيق مبدأ الاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراً حيث جاء في الترتيب الأول العبارة (يتم اتخاذ القرارات من خلال الرجوع إلى تبادل البيانات والإحصائيات والتقارير الواردة من المكاتب والأقسام المختلفة). بمتوسط (2.37) وانحراف معياري (0.415).
- وفي الترتيب الثاني (يتم تجميع البيانات المختلفة ووضعها في قاعدة بيانات آمنة يتم الرجوع لها عند الحاجة). بمتوسط

(2.33) وانحراف معياري (0.810) وجاءت في الترتيب الثالث العبارة (يتم تحليل البيانات الموجودة بصورة مستمرة وذلك لإعداد التقارير والإحصائيات المطلوبة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب). بمتوسط (2.08) وانحراف معياري (0.682) وفي الترتيب الرابع (يعتمد المعهد بشكل كلي على الأرشفة الإلكترونية واستبدالها بالأرشفة الورقية). بمتوسط (1.98) وانحراف معياري (0.754).

9. من خلال الجدول رقم (20) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (14.870) وبمتوسط عام لإجابات مفردات عينة الدراسة (1.7260) وهو يقل عن متوسط المقياس (2) والمعتمد بالدراسة، وهذا يشير إلى وجود انخفاض في تطبيق مبدأ التدريب بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراً حيث جاءت العبارة (يتم تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالمعهد وفق الأساليب والطرق العلمية في التدريب). بمتوسط (1.65) وانحراف معياري (0.764) بدرجة انخفاض أعلى من العبارات الأخرى ويلها انخفاضاً في الترتيب الثاني العبارة (لا يتم تصميم البرامج التدريبية المناسبة والملائمة للاحتياجات التدريبية من حيث (التوقيت والمكان والمدة الزمنية والمادة التدريبية وتوفير المدربين)). بمتوسط (1.71) وانحراف معياري (0.776) وجاءت في الترتيب الثالث انخفاضاً العبارة (لا يتم تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الملائمة لاحتياجات التدريب الفعلية بالمعهد ويتم تقييمها بعد انتهاء التدريب). بمتوسط (1.71) وانحراف معياري (0.667) وفي المرتبة الرابعة العبارة (يوجد تدني في إعداد البرامج والخطط التدريبية من خلال وجود مكتب خاص بالتدريب يهتم بتقييم تنفيذها بصورة مستمرة). بمتوسط (1.83) وانحراف معياري (0.834).

10. من خلال الجدول رقم (23) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (14.870) بدلالة محسوبة (0.478) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يشير إلى وجود تدني في تطبيق مبدأ التركيز على المستفيد من الخدمة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراً حيث جاءت العبارة (تضع إدارة المعهد المصلحة العليا للمستفيدين من الخدمات في مقدمة اهتماماتها وبما لا يتعارض والأهداف المرسومة مسبقاً). بالمرتبة الأولى تدنياً بمتوسط (1.65) وانحراف معياري (0.764)

في الترتيب الثاني تدنياً العبارة (يتم تقديم الخدمات بأسرع ما يكون وبأقل قدر من الأخطاء لكسب رضا المتعاملين مع المعهد). بمتوسط (1.71) وانحراف معياري (0.776) يليها ثالثاً العبارة (يتم الرد على شكاوى المستفيدين (طلاب – أعضاء هيئة تدريس – عاملين – آخرون) وتقديم الحلول المناسبة لهم وفي الوقت المطلوب). بمتوسط (1.71) وانحراف معياري (0.667) وفي الترتيب الرابع العبارة (إتمام إجراء دراسات مسحية لتحديد احتياجات ورغبات المستفيدين من خدمات المعهد بصورة مستمرة). بمتوسط (1.83) وانحراف معياري (0.834).

11. نلاحظ من خلال الجدول رقم (24) أن قيمة إحصائي الاختبار لواقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراً (21.242) بدلالة محسوبة (0.077) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يشير إلى وجود تدني في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراً بشكل عام.

حيث خلصت بعض النتائج لوجود تدني في تطبيق مبدأ التركيز على المستفيد من الخدمة (بمتوسط (2.0481) وانحراف معياري (0.06728) يليه تدنياً مبدأ (التدريب والتطوير) بمتوسط (1.7260) وانحراف معياري (0.09395) مع وجود ارتفاع لتطبيق مبدأ مشاركة العاملين بمتوسط (2.3894) وانحراف معياري (0.50101) يليه في الترتيب الثاني (يوجد ارتفاع في تطبيق مبدأ الاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات) بمتوسط (2.1875) وانحراف معياري (0.58761) وفي المرتبة الثالثة ارتفاعاً لمبدأ (التحسين المستمر) بمتوسط (2.1827) وانحراف معياري (0.51477).

12. أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير الجنس على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراً حيث أن إجابات متوسط درجة موافقة الذكور يزيد عن متوسط موافقة الإناث على واقع تطبيق

مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراتة.

13. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير العمر على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراتة.
14. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المؤهل العلمي على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراتة.
15. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير سنوات الخبرة على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراتة. وباستخدام اختبار المقارنات المتعددة وجد هناك اختلاف بين الذين سنوات خبرتهم (من 4 إلى 8 سنوات) وكل من الذين سنوات خبرتهم (من سنة إلى 4 سنوات) و الذين سنوات خبرتهم (من 8 إلى 13 سنة) والذين سنوات خبرتهم (من 14 إلى 18 سنة) و الذين سنوات خبرتهم (من 19 سنة فأكثر).
16. عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المسمى الوظيفي على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراتة.

ثانيا/ التوصيات:

1. ضرورة الاهتمام بمبدأ التدريب والتطوير حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود تدني في تطبيق هذا المبدأ وذلك من خلال تحديد الاحتياجات التدريبية الملائمة للعاملين بالمعهد وفق الأساليب والطرق العلمية في التدريب وتصميم البرامج التدريبية المناسبة والملائمة للاحتياجات التدريبية من حيث اختيار التوقيت والمكان والمدة الزمنية المناسبة والمادة التدريبية الملائمة وتوفير المدربين الكفاء وتقييم العملية التدريبية بعد انتهاء التدريب وإعداد البرامج والخطط التدريبية بصورة مستمرة.
- 2- ضرورة الاهتمام بمبدأ التركيز على المستفيد من الخدمة حيث أظهرت النتائج لوجود تدني في تطبيق هذا المبدأ وذلك من خلال تقديم المصلحة العليا للمستفيدين من الخدمات في مقدمة الاهتمامات وبما لا يتعارض والأهداف المرسومة مسبقا" وتقديم الخدمات بأسرع ما يكون وبأقل قدر من الأخطاء لكسب رضا المتعاملين مع المعهد والرد على شكاوي المستفيدين (طلاب -أعضاء هيئة تدريس - عاملين - آخرون) وتقديم الحلول المناسبة لهم وفي الوقت المطلوب.
- 3- إجراء دراسات مسحية لتحديد احتياجات ورغبات المستفيدين من خدمات التعليم التقني بصورة مستمرة.
- 4- منح فرص مشاركة العاملين في صنع القرارات المتعلقة بالعمل داخل المكاتب أو الأقسام بصورة مستمرة
- 5- مكافئة المقترحات والأفكار الإبداعية المقدمة من العاملين للاستمرار في عمليات التحسين المستمر.
- 6- تحليل البيانات الموجودة بصورة مستمرة وذلك لإعداد التقارير والإحصائيات المطلوبة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.
- 7- خلق توازن في عملية الحفظ والاسترجاع للبيانات والأرشفة وذلك بعدم الاعتماد بشكل كلي على الأرشفة الإلكترونية واستبدالها بالأرشفة الورقية.
- 8- إعداد البرامج والخطط التدريبية المناسبة لاحتياجات العاملين التدريبية من خلال تفعيل دور واختصاصات مكتب الموارد الذاتية الخاص بالتدريب وتقييم وتنفيذ هذه البرامج بصورة مستمرة.

المراجع:

- 1- الأحمد، عدنان (2010) تطبيقات مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات والمعاهد العليا، تنمية الموارد البشرية ، المجلد 5 ، العدد 2. تاريخ الزيارة [25.03.2025]
<https://asjp.cerist.dz/en/article/61970>
- 2- البكوش، حمزة الحسين ؛ الأجنف، خالد الهمالي ؛ الأخلط، علي محمد علي (2022) ، مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمعهد العالي للعلوم والتقنية مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئته التدريسية، مجلة دراسات الإنسان والمجتمع، العدد 21. تاريخ الزيارة [11.03.2025]
<https://www.stcrs.com.ly/hcsj/docs/volumes/total%20quality%20management.pdf>
- 3- الحربي، علي محمد (2020) ، الجودة وأثر تطبيقها على مخرجات التعليم التقني والفني في ليبيا، مجلة دراسات الإنسان والمجتمع، العدد 10. تاريخ الزيارة [11.03.2025]
<https://stcrs.com.ly/hcsj/docs/volumes/Quality%20of%20education.pdf>
- 4- العبيدي، منوبية ؛ بو شعالة، أسماء مفتاح (2024) تطوير مناهج مؤسسات التعليم التقني والفني لمواكبة الثورة الصناعية الرابعة - التحديات والحلول، المجلد الثاني العدد الخامس ، المجلة الأفرو آسيوية للبحث العلمي. تاريخ الزيارة [11.03.2025]
<https://aajsr.com/index.php/aajsr/article/view/382/372>
- 5- بن عيشي، عمار (2014) إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية دراسة حالة جامعة بسكرة، مجلة الباحث، العدد 14. تاريخ الزيارة [25.03.2025]
<https://asjp.cerist.dz/en/article/254>
- 6- بو سمينة، أمال ؛ موسى، وسام ؛ طلوش، فارس (2021) تطبيق إدارة الجودة الشاملة كإستراتيجية للارتقاء بقطاع التعليم العالي- عرض تجارب عالمية وعربية، المجلد 11، العدد 1. تاريخ الزيارة [13.03.2025]
<https://asjp.cerist.dz/en/article/159773>
- 7- توفيق، قعقاع (2021) إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي : المفاهيم، المبادئ، النظم والمعوقات التي تحول دون تطبيقها، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية و الإنسانية، العدد السادس. تاريخ الزيارة [15.03.2025]
<https://asjp.cerist.dz/en/article/160862>
- 8- حسين، محمد عبد الرزاق، منجد، عبد الله، 2022، نحو استشراف مستقبل التعليم والتدريب المهني والتقني في البلدان العربية، العدد السابع. تاريخ الزيارة [22.03.2025]
<https://istishraf.dohainstitute.org/ar/issue07/Pages/art05.aspx>
- 9- حمدان، رباب ؛ عبد الفتاح حسين (2013) مدى تطبيق معايير جودة التعليم التقني في جامعة وكليات فلسطين التقنية في الضفة الغربية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، رسالة ماجستير، جامعة القدس. تاريخ الزيارة [25.03.2025]

<https://dspace.alquds.edu/items/2dfd488a-5334-41e1-a1ec-1dacce28aa41>

10- حياة، سيد ؛ بخته، حداد (2012) نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي مع عرض تجارب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بعض الجامعات المختلفة، جامعة زيان عاشور بالجلفة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية-دراسات اقتصادية، المجلد 6 ، العدد 1. تاريخ الزيارة [25.03.2025]

<https://asjp.cerist.dz/en/article/86190>

11- عبد الجليل ، رابعة ؛ علوي ، نهج (2023) أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية في مركز طرابلس الطبي ليبيا باستخدام نمذجة المعادلة البنائية، الجمعية العلمية للدراسات والبحوث العلمية، مجلة العلوم التجارية والبيئية. تاريخ الزيارة [11.03.2025]

https://jcesejournals.ekb.eg/article_299168.html

12- عمار، عبد المنعم علي (2023) إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية على المصارف التجارية بمدينة غريان، بحث مقدم ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير ، جامعة الزاوية. تاريخ الزيارة [18.03.2025]

[/http://www.dspace.zu.edu.ly/bitstream/handle/1/2391](http://www.dspace.zu.edu.ly/bitstream/handle/1/2391)

13- قانة، مسعود (2024) تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الوطنية للتلفزيون الجزائري من وجهة نظر طلبة علوم الإعلام والاتصال ورقلة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية، المجلد 15، العدد 4، ص.ص 125 – 136. تاريخ الزيارة [11.03.2025]

<https://asjp.cerist.dz/en/article/243496>

14- محمد، أحمد عطية (2020) تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي مع عرض تجارب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بعض الجامعات المختلفة، المجلد 3 ، العدد 5.

<https://asjp.cerist.dz/en/article/163035>

15- محمد ، حامدي ؛ عمار ، ميلودي ؛ عبد المؤمن ، قواوسي (2020) تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة على أداء الجامعات، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد 3 ، العدد 1. تاريخ الزيارة [11.03.2025]

<https://asjp.cerist.dz/en/article/121815>

16- مختار، صابة ؛ عبد الرحمان، مغازي (2016) دراسة إدارة الجودة الشاملة كاستراتيجية فعالة لتسيير مؤسسات التعليم العالي على ضوء تجارب بعض الجامعات العالمية، المجلد 6 ، العدد 2. تاريخ الزيارة [15.03.2025]

<https://asjp.cerist.dz/en/article/31337>

17- مختارية، كباح ؛ خيرة، عمور (2024) اتجاهات العمال نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، مجلة دراسات في سيكولوجية الانحرافات، المجلد 9 ، العدد 2. تاريخ الزيارة [25.03.2025]

<https://asjp.cerist.dz/en/article/261243>

18- موسى ، عواطف علي ؛ نور، الهادي؛ الشيخ، محمد يوسف (2018) ، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم التقني والفني دراسة حالة المعهد العالي لتقنيات شؤون المياه العجيلات – ليبيا. تاريخ الزيارة [11.03.2025]

https://www.wnu.edu.sd/magazine/magazine_issu/17/4.pdf

19- وليد ، لعمامري؛ رفيق، عباس (2022) أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الميزة التنافسية دراسة ميدانية لمؤسسة باتيميتال ولاية عين الدفلي ، جامعي الجيلالي بونعامة بخميس مليانة ، بحث مقدم ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في علوم التسيير. تاريخ الزيارة [11.03.2025]

<http://dspace.univ-km.dz/xmlui/bitstream/handle/>