مدى توفر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المراكز البحثية

(المركز الليبي التقني العالي للتدريب والإنتاج نموذجا)

طه جلال الطاهر الصيد[1]، عبد الرزاق عبد المجيد بن جابر[2]
1. المركز الليبي التقني العالي للتدريب والانتاج، طرابلس، ليبيا
2. الاكاديمية الليبية للدراسات العليا، طرابلس، ليبيا
TAHAALSAED2020@GMAIL.COM
a.benjaber@academy.edu.ly

الملخص: تهدف هذه الدراسة الي التعرف على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المراكز البحثية، المركز الليبي التقني العالي للتدريب والانتاج التابع لهيئة البحث العلمي التابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي ونظرا لأهمية هذا الموضوع وارتباطه بمؤسسة بحثية ولتحقيق رؤية واستراتيجية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي اطلقت على سنة 2023 سنة (الجودة والتحول الرقمي) تم تحديد متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المركز البحثي وقياس مدى توفرها في المركز والخروج بنتائج وتوصيات تساهم في تطوير عمل المركز وتحسينه من خلال تبنيه وتوفير هذه المتطلبات. تكوّن مجتمع الدراسة من كامل الموظفين العاملين بالمركز البحثي الواقع في مدينة طرابلس والبالغ عددهم (80) موظف وبعد توزيع عدد (74) استبانة على عينة الدراسة تم استرجاع (63) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي. ولتحليل البيانات التي جمعت من عينة الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة، يتم الاستعانة بالحاسب الآلي واستخدام برنامج الجزم الإحصائية ، وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يأتي: وجود ضعف في بند "مشاركة الجميع" وهدا يعني ان نسبة مشاركة الجميع في اتخاد القرارات وتنفيذ المهام كانت ضعيفة، وان المركز البحثي لا يوجد به الية واضحة "للتشجيع والتحفيز" حتى يكون هناك تنافس بين الموظفين وابراز الموظف المتميز وزيادة الانتاجية، وان المركز البحثي يفتقد للكفاءات في الجودة وهده النتيجة كانت واضحة في بند "بناء الية شاملة ومتكاملة لتطبيق إدارة الجودة من (قيادة، تصميم، مراقبة، تدريب، توجيه)" ان المركز البحثي يوجد به ضعف في التواصل بين الإدارات والمكاتب والوحدات في بند " إزالة الحواجز بين الإدارات والأقسام والوحدات " ان المركز البحثي يوجد به ضعف كبير جدا في بند " نظام اتصال فعال داخلي وخارجي" حيث ان الدورة المستندية بين الإدارات والمكاتب ضعيفة وتحتاج الي تطوير ، ان المركز البحثي لا يوجد به قاعدة بيانات ومعلومات داخل المركز وهدا ناتج عن عدم تفعيل مكاتب المركز المختصة في هدا العمل، ان المركز البحثي يوجد به ضعف كبير جدا في بند " التحسين المستمر " داخل المركز ، ومن الاشياء الإيجابية ان هناك إرادة حقيقية من الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة حيت وفرة كامل الدعم للباحث اثناء الدراسة، ويوصي الباحثان ختاما بتنفيذ هده الدراسة على المركز البحثي حتي تساهم في تحسينه وتطويره.

الكلمات المفتاحية: المنظمة الدولية للتفتيش (**ISO**)، إدارة الجودة الشاملة(**TQM**)، الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (برنامج التحليل الاحصائي)(**SPSS**).

The availability of requirement for implementing total quality management in research centers (the libyan Higher Technical Center for Training and Production as amodel)

Taha glal alsaed[1], abd alrazak abd almaged benjaber[2]
1. The Libyan Higher Technical Centre for Training & Production
2. Libyan Academy
TAHAALSAED2020@GMAIL.COM

Abstract: This study aims to identify the requirements for implementing Total Quality Management in research centers, the Libyan Higher Technical Center for Training and Production affiliated to the Scientific Research Authority affiliated to the Ministry of Higher Education and Scientific Research. Given the importance of this topic and its connection to a research institution and to achieve the vision and strategy of the Ministry of Higher Education and Scientific Research, the year 2023 was named the year of (Quality and Digital Transformation). The requirements for implementing Total Quality Management in the research center were identified and its availability in the center was measured and results and recommendations were reached that contribute to developing and improving the center's work by adopting and providing these requirements. The study community consisted of all employees working in the research center located in the city of Tripoli, numbering (80) employees. After distributing (74) questionnaires to the study sample, (63) valid forms were retrieved for statistical analysis. To analyze the data collected from the study sample, and to achieve the study objectives, the computer and the statistical package program were used. This study concluded with a set of results, the most important of which are the following: There is a weakness in the item "Everyone's participation", which means that the percentage of everyone's participation in making decisions and implementing tasks was weak, and that the research center does not have a clear mechanism for "encouragement and motivation" so that there is competition between employees and highlighting the distinguished employee and increasing productivity, and that the research center lacks competencies in quality, and this result was clear in the item "Building a comprehensive and integrated mechanism to implement quality management from (leadership, design, monitoring, training, guidance)" The research center has a weakness in communication between departments, offices and units in the item "Removing barriers between departments, sections and units" The research center has a very large weakness in the item "An effective internal and external communication system", as the document cycle between departments and offices is weak and needs to be developed, The research center does not have a database and information within the center, and this is due to the failure to activate the center's specialized offices in this Work, the research center has a very big weakness in the item of "continuous improvement" within the center, and one of the positive things is that there is a real will from the senior management to implement total quality management, where full support is provided to the researcher during the study, and the researcher finally recommends implementing this study on the research center so that it contributes to its improvement and development.
Keywords: ISO, TQM, SPSS

1. المقدمــة

تُعد المراكز البحثية بمثابة مؤسسة علمية مسؤولة عن تنمية مجتمعها من خلال تكوين أُطُر ذات مهارات علمية متخصصة ومؤهلة لتوظيف المعرفة في خدمة احتياجات المجتمع ومتطلباته، وإحداث التنمية الشاملة في شتى المجالات. ونظرا للتغيرات التي يشهدها العصر الحالي، فإن المجتمعات بحاجة ماسة إلى مخرجات بحثية توائم المستجدات؛ للاستمرار في عملية التنمية، ممّا أدّى إلى الاهتمام الكبير بتطوير المراكز البحثية في معظم دول العالم؛ لهذا نالت إدارة الجودة الشاملة في المراكز البحثية أولوية بعد ما حققته من نجاحات في المؤسسات، لكونها أسلوبا إداريا حديثا جعل أي مؤسسة تتكيف مع متغيرات البيئة وتتجاوز نقاط ضعفها، وفي ضوء ذلك صار موضوع إدارة الجودة الشاملة في المراكز البحثية محور اهتمام البحث، إلا أنّ المشكلة التي تبرز لنا عن طريق الاطلاع على الدراسات السابقة، هي أن الخطوات المتبعة من أجل تطبيق هذا النهج غير واضحة في البلدان النامية، وكذا غياب المعايير العلمية التي ينبغي أن تتبع لبلوغه، والأهم مدى توفير مستلزمات النجاح ومتطلباته لتحقيق هذا التطبيق، إذ لم يعد مفهوم الجودة عنصرا من عناصر الرفاهية بل أصبح عنصرا هاما في عملية التطوير الإنتاجي والإداري عامة، الأمر الذي أدى إلى استثارة اهتمام الدولة بشأن تطبيق مفهوم الجودة. ومن هنا أصبح وضع معايير الجودة ومقاييسها داخل المنشأة هو الآلية الأساسية للتقدم الاقتصادي والتحسين المستمر في ظل التنافس العالمي القائم على تميز الإنتاج واكتساب الأسواق، وسندرس في هذه الدراسة مدى توفر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة للمركز الليبي التقني العالي للتدريب والإنتاج، حيث أن إدارة الجودة هي الأداة التي من خلالها تُقيّم المؤسسات، ويُحكم على أداء أفرادها، فإدارة الجودة الشاملة المرجع الأساسي للطرق والإجراءات والسياسات كافة داخل المؤسسات، وفي هذا السياق وُضع برنامج دراسة مدى توفر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة للمركز الليبي التقني العالي للتدريب والإنتاج وذلك باستخدام استبانة تستهدف موظفي المركز البحثي ومن ثم تحليلها والخروج بنتائج وتوصيات.

2. المنهجيــة

يُعدّ الإطار المنهجي للدراسة بمثابة المُوجّه المُنظّم للعمل البحثي، فمنهجية الدراسة تصف كافة الأساليب والطرق والإجراءات التي يتبعها الباحث بغية الوصول إلى تحقيق الأهداف المرصودة، وفي هذا الإطار فإنه يتوجب عليه إيضاح كافة الإجراءات المنهجية التي طبقها في بحثه؛ لإظهار قوة النتائج التي استندت إلى أسس صحيحة وموثوقة حيث استخدم الباحثان المنهجية الاتية:

المنهج الوصفي التحليلي: - حيث تم وتوزيع الاستبانة المبنية على تساؤلات متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتم تُحليل البيانات الخاصة بالاستبانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) واستخلاص النتائج والتوصيات منها.

3. النتـائـج

جاءت هذه الدراسة امتدادا لدراسات سابقة، وقد تناولت موضوع مدى توفر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المراكز البحثية دراسة حالة:" المركز الليبي التقني العالي للتدريب والإنتاج" مع المساهمة في فهم التحديات وتحليلها، بالوقوف على صعوبات تطبيقها في المؤسسات الليبية، وعلى ضوء الدراسة الميدانية التي مكنت من حل التساؤلات الخاصة بالدراسة توصلت إلى النتائج الآتية:

1- غالبية مجتمع العينة صوّت أن المركز البحثي يهتم ببند" التعليم والتدريب"، حسب النتائج الإحصائية وكانت درجة الموافقة مرتفعا.

2- غالبية مجتمع العينة صوّت على أن المركز البحثي يهتم بالعميل" التفكير والتركيز في العميل" حسب النتائج الإحصائية وكانت درجة الموافقة مرتفعا.

3- غالبية مجتمع العينة صوّت على أن المركز البحثي يقوم بالدور الرئيس والمهم وهو" الالتزام والدعم من قبل الإدارة العليا"، ودورها في دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حسب النتائج الاحصائية وكانت درجة الموافقة مرتفعا.

4- غالبية مجتمع العينة صوّت على أن "اتخاذ القرارات يكون على أساس من الحقائق"، حسب النتائج الإحصائية وكانت درجة الموافقة مرتفعا.

5- مجتمع العينة صوّت على أن المركز البحثي يوجد به ضعف في بند" مشاركة الجميع "، حسب النتائج الإحصائية، وكانت درجة الموافقة متوسطا.

6- مجتمع العينة صوّت على أن هناك ضعفا في التواصل بين الإدارات والمكاتب والوحدات في بند" إزالة الحواجز بين الإدارات والأقسام والوحدات"، حسب النتائج الإحصائية، وكانت درجة الموافقة متوسطا.

7- مجتمع العينة صوّت على أن هناك ضعفا في بند " التشجيع والتحفيز" بين الموظفين، حسب النتائج الإحصائية وكانت درجة الموافقة متوسطا.

8- مجتمع العينة صوّت على أن هناك ضعفا في وجود كفاءة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في بند "بناء آلية شاملة ومتكاملة لتطبيق إدارة الجودة من: (قيادة، تصميم، مراقبة، تدريب، توجيه)"، حسب النتائج الإحصائية وكانت درجة الموافقة متوسطا.

9- مجتمع العينة صوّت على أن هناك ضعفا كبيرا جدا في بند" نظام اتصال فعّال داخلي وخارجي"، حسب النتائج الإحصائية، وكانت درجة الموافقة منخفضا.

10- مجتمع العينة صوّت على أن هناك ضعفا كبيرا جدا في بند" قاعدة بيانات ومعلومات داخل المركز"، حسب النتائج الإحصائية، وكانت درجة الموافقة منخفضا.

11- مجتمع العينة صوّت على أن هناك ضعفا كبيرا جدا في بند" التحسين المستمر" داخل المركز، حسب النتائج الإحصائية، وكانت درجة الموافقة منخفض.

4. المناقشة و/أو الاستنتاجات

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها يمكننا استخلاص الآتي: أنه تم اعتماد 11 متطلبا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المراكز البحثية وبعد الدراسة الميدانية والتحليلية لمعرفة ما هو متوفر في المركز البحثي وغير المتوفر قبل عملية التطبيق، تم التوصل إلى الآتي:

1- مجتمع العينة صوّت أن هناك قصورا كبيرا في بند (التحسين المستمر) ومن هذه النتيجة تبين للباحث أنه لا توجد خطة للتحسين المستمر في أنشطة المركز كافة من ناحية القوة البشرية والمعدات والآلات، وعدم وجود صف ثان لتخصصات المركز كافة.

2- مجتمع العينة صوّت أن هناك قصورا كبيرا في بند (إنشاء قاعدة بيانات) ومن هذه النتيجة يرى الباحث أنه لا توجد قاعدة بيانات داخل المركز ولم يفعل مكتب تقنية المعلومات بالشكل الصحيح حتى تنفذ مهامه بالشكل والجودة المطلوبة.

3- مجتمع العينة صوّت أن هناك قصورا كبيرا في بند (نظام اتصال فعال داخلي بين الإدارات والمكاتب، وخارجي مع الجامعات والمعاهد والمراكز البحثية الأخرى) من هذا البند يستنتج الباحث أنه لا يوجد تواصل بين الإدارات والمكاتب وعملية تنفيذ المهام (الدورة المستندية) أيضا غير موجودة داخل المركز البحثي.

4- مجتمع العينة صوّت أن هناك قصورا كبيرا في بند (بناء آلية شاملة ومتكاملة لتطبيق إدارة الجودة من: (قيادة، تصميم، مراقبة، تدريب، توجيه)) ومن هذا البند عرف أنه لا توجد كفاءات في تطبيق نظام إدارة الجودة داخل المركز، وأن مكتب الجودة غير مُفعّل، وإلى حد الآن شاغر، وبقرار من الإدارة العليا استعين بخبراء في نظام الجودة من خارج المركز بتاريخ 2023/06/01 لتطبيق الجودة في المركز البحثي وهذا ما يؤكد صحة نتائج الاستبانة.

5- مجتمع العينة صوّت أن هناك قصورا كبيرا في بند (التشجيع والتحفيز) ومن هذه النتيجة تبين أنه لا يوجد في المركز آلية لتشجيع وتحفيز الموظف المثالي عن كل شهر أو سنة، ولا توجد آلية لتكريمه وزيادة تحفيزه؛ حتى تتكوّن روح المنافسة بين الموظفين لزيادة الإنتاجية.

6- مجتمع العينة صوّت أن هناك قصورا كبيرا في بند (إزالة الحواجز بين الإدارات والأقسام والوحدات) حيث اتضح أن أغلب موظفي المركز لا يوجد بينهم روح الفريق في تنفيذ الأعمال وهناك مقاومة تغيير كبيره جدا داخل المركز لعدم وجودة ثقافة العمل كفريق وإزالة كافة الحواجز بين الموظفين.

7- مجتمع العينة صوّت أن هناك قصورا كبيرا في بند (مشاركة الجميع) ويرى الباحثان أن هذه النتيجة تحصيل وتكملة وتأكيد للنتيجة التي قبلها، حيث إن جميع الأعمال تعبُر من الإدارة العليا إلى الأفراد واختفاء تام للإدارات والمكاتب والأقسام في الدورة المستندية للأعمال داخل المركز نتج عنها ارتفاع مقاومة التغيير في المركز البحثي.

DOI: 10.5281/zenodo.15359651

8- مجتمع العينة صوّت أن هناك اهتماما ببند (اتخاد القرارات يكون على أساس من الحقائق).
9- مجتمع العينة صوّت أن هناك اهتماما ببند (الالتزام والدعم من قبل الإدارة العليا) حيث توجد إرادة حقيقية من قبل الإدارة العليا في سنة 2023 لتطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) ولكن مقاومة التغيير داخل المركز البحثي كانت عالية جدا؛ حيث واجهت لجنة تطبيق الجودة داخل المركز صعوبات وعراقيل عديدة.
10- مجتمع العينة صوّت أن هناك اهتماما ببند (التفكير والتركيز في العميل).
11- مجتمع العينة صوّت أن هناك اهتماما ببند (التعليم والتدريب) وتبين للباحث أن شغل مكتب التدريب لا يتم وفق القوانين والتشريعات النافذة، فيما يخص عملية دراسة الاحتياجات التدريبية من خلال لجنة تدريب، وفي الوقت الحالي هذا العمل يقتصر على مكتب التدريب فقط مما يؤثر على جودة المخرجات التدريبية، فعلى الرغم من وجود تدريب وتعليم فإنه يحتاج إلى توجيه صحيح.
ختاما يرى الباحثان أنه نتيجة عدم وضوح رؤية ورسالة وأهداف المركز وعدم وجود خطة استراتيجية للمركز وكذلك التغير المستمر في تبعية المركز ويتضح ذلك من قرار إنشائه حيث كانت تبعية المركز لوزارة العمل والتأهيل ومن ثم نقلت تبعيته إلى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وبالتالي حدوث تغير مستمر في نشاط المركز ما بين التدريب والإنتاج تارة والبحث العلمي تارة أخرى أثرا فيه سلبا وساهما في خلق مقاومة التغيير بشكل كبير، حيث إن وضوح الرؤية والرسالة والهدف ووجود الخطة الاستراتيجية يُعد أساسا لأي مؤسسه ناجحة.

5. التوصيات

1- اعتماد برامج تدريبية فعّالة للعاملين كافة، كلٌّ في مجال عمله، واستحداث الصف الثاني لكل التخصصات وعدم الاعتماد على شخص واحد،
2- عقد دورات تثقيفية لزيادة الوعي؛ بضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأهميتها في تطوير المركز البحثي وتقدمه.
3- تشكيل لجنة تدريب وفق التشريعات النافذة بقانون علاقات العمل لتتولى مهام تحديد الاحتياجات التدريبية وفق حقائب تدريبية لضمان مخرجات ذات جودة عالية.
4- التركيز على ملاحظات ومتطلبات العميل وتحديد احتياجاته بدقة لضمان تحسين أداء الخدمة المقدمة له.
5- الدعم المستمر من قبل الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة
6- على الإدارة العليا إعطاء الأولوية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل المركز البحثي والسعي لاعتماده.
7- يجب أن يعمل جميع الموظفين داخل المركز البحثي كفريق واحد، وعلى الإدارة العليا دعم العمل الجماعي بين الموظفين.
8- عمل نظام لسير العمل بين الإدارات والمكاتب، (دورة مستنديه) كلٌّ حسب مهامه، إذ وجد أنّ كل إدارة تشتغل منفردة عن الأخرى.
9- توفير نظام عادل للحوافز بأنواعها لتعزيز العمل الإيجابي وتشجعيه.
10- تفعيل مكتب الجودة وتوفير الكفاءات له لحثّه على (قيادة، تصميم، مراقبة، تدريب، توجيه) إدارة الجودة الشاملة داخل المركز البحثي.
11- إيفاد العاملين في مكتب الجودة لحضور الندوات والمؤتمرات العالمية للاطلاع على ما هو جديد في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
12- ضرورة بناء نظام اتصال فعّال داخل المركز البحثي، حيث يُسمح بالتواصل بين جميع المستويات الإدارية.
13- ضرورة تفعيل مكتب الإعلام وتقنية المعلومات بشكل عاجل حتى تُوثق كامل الأعمال وإنشاء قاعدة بيانات داخل المركز، وتُتطور باستمرار.
14- ضرورة إعداد خطة استراتيجية وتنفيذية وتشغيليه للمركز البحثي وتكون قصيرة الأمد (2024-2028).
15- إعادة صياغة الرؤية والرسالة والاهداف بما يتماشى مع وضع المركز البحثي وتخصصه.
16- ضرورة توجيه الورقات البحثية في تخصص المركز لتحقيق أهدافه
17- ضرورة اهتمام المركز البحثي ببند التحسين المستمر من المورد البشري إلى كامل المعامل والورش الموجودة، حيث أظهرت النتائج أنّ هناك انخفاضا كبيرا في مستوى تطبيق هذا المتطلب.
18- رفع مستوى ثقافة التغيير لدى سائر الموظفين من أجل تحقيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة.
19- إجراء دراسات مستقبلية في المراكز البحثية الأخرى لتوفير متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
20- ضرورة زيادة الاهتمام بثقافة إدارة الجودة الشاملة داخل المركز البحثي.
21- إعداد خطة شاملة ضمن سقف زمني محدّد ترتكز على أسس علمية لنشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة وتوفير متطلباتها وتطبيقها.
22- تهيئة الموظفين بحيث يكونوا على مستوى عال من الاستعداد الوظيفي للتطوير المستقبلي.
23- إقامة ورش عمل عن إدارة الجودة الشاملة بشكل مستمر.
24.- اهداف وسياسات إدارة الجودة الشاملة لابد أن تكون مفهومة للموظفين بالمركز البحثي وأن يُتعامل مع إدارة الجودة الشاملة على أساس أنّها خطة استراتيجية طويلة المدى.

6. الشكر والتقدير

نشكر الإدارة العليا للمركز الليبي التقني العالي للتدريب والانتاج لدعم أنجاز هدا العمل.

7. المراجع

1- بقاح ، بدرين (2020). متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر أساتذة قسم علم الاجتماع. رسالة ماجستير ،جامعة محمد الصديق بن يحي ،جيجل، الجزائر.
2- منير سعود (2020). العقبات التي تواجه الأجهزة الإدارية الحكومية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة. رسالة ماجستير، جامعة الطائف، المملكة العربية السعودية.
3- Jean Brilman :les meilleurs pratique de management , 3eme édition , édition d'organisation , paris ,2000 p217
4- خضير كاظم حمود (2009). إدارة الجودة وخدمة العملاء. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
5- اعداد الباحث والاستعانة بمخرجات لجنة تطبيق معايير الجودة بالمركز البحثي (عضو في اللجنة)
6- تقارير من المركز الليبي التقني العالي للتدريب والانتاج 2015-2022.
7- عبد الرزاق،علي (2021). متطلبات الجودة في مؤسسات التعليم العالي بين المعايير والتطبيق. رسالة ماجستير، مركز البحوث الهندسية وتقنية المعلومات، بني وليد، ليبيا.
8- د. عبير، د. عايدة، د. يوسف (2020). متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة بنغازي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. جامعة بنغازي، بنغازي، ليبيا.
9- بقاح ، بدرين (2020). متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر أساتذة قسم علم الاجتماع. رسالة ماجستير ،جامعة محمد الصديق بن يحي ،جيجل، الجزائر.