



## المؤتمر الدولي 2021م حول ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي



### متطلبات الجودة في مؤسسات التعليم العالي بين المعايير والتطبيق

عبدالرزاق فرج امحمد<sup>1</sup> و علي احمد مصباح

مركز البحوث الهندسية وتقنية المعلومات- بني وليد - ليبيا.

#### المُلخَص

تاريخ الاستقبال: 2020-06-28  
تاريخ الاستقبال: 2020-12-31  
تاريخ القبول: 2021-01-31  
تاريخ النشر: 2021-10-10

#### الكلمات المفتاحية

الجودة، التعليم العالي، الاعتماد  
البرامجي والمؤسسي.

البريد الإلكتروني للباحث  
resqe2010@gmail.com

إن مواكبة التطور في خوض التنافس في جميع مجالات الحياة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالتعليم كونه هو الدعامة الرئيسة لأي تطور ولهذا ترسخ مفهوم الجودة الشاملة بكل أبعاده مما ساعد الكثير من المؤسسات في الوصول لمستويات تؤهلهم لخص المنافسة انطلاقاً من أساس صلب، ولكن ما هو مستوى تطبيق معايير الجودة في الجامعات الليبية، وما هو مدى وعي أعضاء هيئة التدريس والطلاب لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، وما مدى توافر الإمكانيات والموارد المالية والبشرية المتخصصة، وما مدى حرص الإدارات على تطبيق معايير الجودة في جامعاتهم. هدفت هذه الدراسة لمناقشة عدد من الورقات البحثية حديثة النشر في مجال معايير وتطبيق الجودة داخل مؤسسات التعليم العالي في ليبيا والإجابة عن هذه التساؤلات، حيث أطلع الباحثان على دراسات قام بها باحثون في جامعات بنغازي والخمس وزلتين ومصراته وسبها والمرقب وسرت. خلصت هذه الدراسة إلى أن تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي والجودة كانت ما بين المتوسط والضعيف واختلفت الأسباب حيث جرى تفصيلها في مناقشة النتائج.

تناولت هذه الدراسة نتائج بعض الدراسات التي اهتمت بموضوع الجودة من حيث المعايير ومدى تطبيقها في بعض الجامعات الليبية منها دراسات أجريت على عينات من جامعة سبها، مصراته، المرقب، بنغازي، الجفارة، والجامعة الأسمرية، وتم تلخيص النتائج ومقارنتها والوصول لصورة عامة عن مدى تطبيق معايير الجودة في الجامعات الليبية.

## 2. المنهجية

تم في هذه الورقة استعمال طريقة العرض والمراجعة (Review Article) حيث تم مناقشة ومقارنة بعض الدراسات التي تناولت موضوع الجودة في مؤسسات التعليم العالي في ليبيا من جمع وترتيب للنتائج والمقارنات للدراسات موضوع الدراسة للوصول لصورة واضحة عن مدى تطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي في ليبيا، وكانت الدراسات التي تمت مراجعتها قد درست موضوع تطبيق الجودة في ليبيا بجامعات بنغازي وسبها ومصراته والمرقب وسرت والجامعة الأسمرية بزلين.

## 3. الدراسات موضوع البحث:

الجدول رقم (1) يبين الدراسات التي تم الاعتماد عليها في هذه الورقة لإجراء المقارنة والتحليل:

### 2.3. معايير ضمان الجودة:

## 4. الإطار النظري:

المعايير المبينة في الجدول رقم (2) هي المعايير التي أقرها وأتمدها المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية من أجل الحصول على الاعتماد المؤسسي لسنة 2020<sup>[11]</sup>.

### جدول رقم (2) معايير ضمان الجودة<sup>[11]</sup>:

ت	المعيار	ت	المعيار
1	التخطيط	6	المراقب وخدمات الدعم التعليمية
2	القيادة والحوكمة	7	البحث العلمي
3	هيئة التدريس والكوادر المساندة	8	خدمة البيئة والمجتمع
4	البرامج التعليمية	9	ضمان الجودة والتحصين المستمر
5	الشؤون الطلابية		

### 3 معايير تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات<sup>[12]</sup>:

- توفر المصادر المادية والموظفين المؤهلين لدعم التعليم والتعلم.
- توفر الأهداف المفهومة من الهيئة التدريسية والطلبة.
- ارتباط محتوى الموضوعات الدراسية بأهداف البرنامج وغاياته.
- تشجيع الطلبة على المشاركة الفاعلة وتحملهم المسؤولية في التعليم.
- التقييم الصادق والموضوعي والعاقل الذي يغطي أهداف المساق وغاياته بشكل واسع.
- تلقي الطلبة للتغذية الراجعة المفيدة من التقييم.

## 1. مقدمة:

يعدّ التعليم العالي هو المصدر الذي يوفر رأس المال البشري المدرب والكفوء والقادر على خوض غمار سوق العمل للمساهمة في عجلة النمو الاقتصادي والتكنولوجي المحلي والعالمي، ومن هنا تكمن أهمية التعليم العالي في مخرجاته، ليس فقط من حيث الكم (عدد حاملي الشهادات، الأبحاث) بل نوعية هذه المخرجات (رأس مال بشري مؤهل، أبحاث تخدم المجتمع)، ما أدى إلى ضرورة الاهتمام بجودة مخرجاته والتي تعكس جودة العملية التعليمية<sup>[1]</sup>. إن الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في التعليم لا يعني أنه يخطط لجعل المؤسسات التعليمية وخصوصا الجامعات منشآت تجارية أو صناعية تسعى إلى مضاعفة أرباحها عن طريق تحسين منتجاتها، ولكن ما ينبغي الاستفادة منه من مدخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم هو تطوير الأساليب الإدارية التعليمية تحقيقا لجودة المنتج وسعياً إلى مضاعفة إفادة المستفيد الأول لكافة الجهود التعليمية، وهو المجتمع بكل مؤسساته، وجماعته، وأفراده في مجال التعليم، وإطلاق شرارة المنافسة بين الجامعات من أجل تحقيق أفضل النتائج<sup>[2]</sup>.

أصبحت الجودة الشاملة محور اهتمام معظم دول العالم باعتبارها ركيزة أساسية لنموذج الإدارة الجديدة التي تتيح لها مواكبة المستجدات العالمية من خلال مساهمة المتغيرات الدولية والمحلية من أجل التكيف معها، فإدارة الجودة الشاملة تعتمد على تطبيق أساليب متقدمة لإدارة الجودة وتهدف إلى التحسين والتطوير المستمر وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات والنتائج والخدمات<sup>[1]</sup>.

### جدول رقم (1) الورقات البحثية موضوع الدراسة.

ت	الرمز <sup>1</sup>	عنوان الورقة	مكان عبئة السنة
1	A01	واقع تطبيق ادارة الجودة الشاملة بجامعة سبها <sup>[3]</sup>	جامعة سبها 2018
2	A02	درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة م بجامعة مصراته وجهة نظر رؤساء الاقسام العلمية بكلية التربية <sup>[4]</sup>	جامعة مصراته 2019
4	A03	درجة توفر ضمان الجودة في برنامج إعداد المعلمين بكلية التربية <sup>[4]</sup>	جامعة مصراته 2019
5	A04	نحو مقاييس لضمان الجودة العلمية التعليمية كمؤشرات لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في ليبيا <sup>[5]</sup>	جامعة سرت 2019
6	A05	متطلبات ومعوقات تطبيق الجودة الشاملة بجامعة مصراته <sup>[6]</sup>	جامعة مصراته 2019
7	A06	معايير تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعة الاسمرية كما يراها اصحاء هيئة	الجامعة 2019

### 1.3 مصطلحات الدراسة:

– الجودة: الجودة مصطلح مشتق من الكلمة اللاتينية (Qualifier) والتي يقصد بها "طبيعة طبيعية الشيء، ودرجة صلاحية وهي لا تحني الأفضل أو الأخصن دوماً، وإنما هي مفهوم نسبي يهتف النظر اليه باختلاف المسبب<sup>7</sup> وصرفاً الشريفي بأنها تكامل الملائح والخصائص لمنتج او خدمة ما بصورة تكون من تلبية احتياجات محدودة او معروفة ضمناً، أو هي مجموعة من الخصائص والميزات لكيان ما صير عن قريتها على تحقيق المتطلبات المحدودة او المتوقعة من قبل المستهلك<sup>[1]</sup>.

– إدارة الجودة الشاملة: يعرفها معهد الإدارة الفيدرالي على أنها تادية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى لتحقيق الجودة المرجوة بشكل أفضل وفعالية أكبر في أقصر وقت مع الاعتماد على ترويم المستهلك من معرفة مدى حسن الأداء<sup>[4]</sup>.

– مراجعة الجودة: إحدى وظائف أو مهام الإدارة العليا للقيام بتقييمات اعنادية منتظمة، بهدف التأكد من دقة وفعالية وكفاية وتناوب أنظمة إدارة الجودة بما يتفق وأهداف الجودة التي تستجيب لاحتياجات التغيير وتطلعات المستهلكين، كما تشمل المراجعة على تحديد الحاجة لاتخاذ الإجراءات، ويستخدم تقرير التقيق من بين مصادر المعلومات الأخرى لمراجعة نظام الجودة<sup>[11]</sup>.

– التقييم: عملية قياس جودة الأداء في كل الأنشطة بهدف التحسين المستمر للأداء المستقبلي.

– التقييم: مجموعة من الإجراءات والأساليب تتخذ بناءً على نتائج التقييم، تكفل ضمان تنفيذ المعايير المتعارف عليها بلوغ مستويات الجودة المستهدفة في المؤسسات التعليمية<sup>[11]</sup>.

– الاعتماد: مجموعة الإجراءات والعمليات التي يقوم بها المركز من أجل التأكد من أن المؤسسة قد حققت شروط ومواصفات الجودة وضمانها المستحقة، وأن برامجها تتوافق والمعايير المتخذة والمعتمدة<sup>[11]</sup>.

– الاعتماد المؤسسي: التأكد من أن المؤسسة لديها المقدرة والإمكانات على تنفيذ رسالتها وأهدافها المتحصدة، وفقاً لمعايير ومعايير محددة حول كفاية المراقب والمصادر، ويشمل ذلك التعاملين بالمؤسسة، وتوفير الخدمات الأكاديمية والطلابية المساندة والمناهج ومستويات إنجاز الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وغيرهما من مكونات المؤسسة التعليمية. وهي وثيقة ضرورية للمؤسسة في علاقاتها مع الطلبة والأساتذة وسوق العمل والمجتمع المحلي<sup>[11]</sup>.

– الاعتماد البرامجي: تقييم البرامج بمؤسسة حاصلة على الاعتماد المؤسسي؛ للتأكد من جودة هذه البرامج ومدى تحقيقها لمتطلبات الشهادة المتوقعة بما يتفق مع المعايير والضوابط المعتمدة، والاعتراف بأن البرنامج التعليمي بها قد حقق أو وصل إلى الحد الأدنى على أقل تقدير من معايير الكفاية والجودة الموضوعية سلفاً من قبل مركز ضمان الجودة بجامعة سبها<sup>[11]</sup>.

- أن الأساتذة والإداريون لا يعملون بروح الفريق، وأن ليس لهم مساهمة في عمليات التخطيط الاستراتيجي، وأنهم لا يشاركون في تحسين مستوى الأداء، ووضع أهداف الجامعة، واتخاذ

- حصول الطلبة على مهارات ومعرفة قابلة للانتقال الى سوق العمل.
- نتائج الدراسات

## الورقة: (A02)

درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراته وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية	
كلية التربية جامعة مصراته	
منهج البحث	المنهج الوصفي
أداة البحث	استبانة
مجتمع الدراسة	رؤساء الأقسام العلمية بجامعة مصراته
عينة الدراسة	(18): ذكور (11) إناث (8)

## القرار بها.

هدف هذا البحث إلى التعرف على درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بجامعة مصراته، وتوصلت الدراسة إلى الآتي:

- إن معايير تطبيق الجودة بجامعة مصراته كانت متوسطة وفقاً لاستجابات أعضاء هيئة التدريس بالأقسام العلمية بمتوسط حسابي (2.73)، وانحراف معياري (0.708) وتُرَجَّح الدراسة سبب ذلك إلى أن مفهوم الجودة المتوسطة لا يعني إصلاحات سريعة يمكن اعتمادها بين يوم وليلة، وإنما تستغرق وقتاً طويلاً ويأتي تطورها بشكل تدريجي وبدرجات تتابعية منتظمة. وجاءت نتائج الدراسة وفق الاجابات المتحصل عليها عن التساؤل "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراته بأبعادها الأربعة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية تبعاً لمغير النوع، سنوات الخبرة والتخصص بالترتيب وعلى النحو الآتي:
- وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراته بأبعادها الأربعة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية تبعاً لمغير الجنس، حيث كان مستوى الدلالة لاختبار ( $T > 0.05$ ) (0.711) وهو غير دال إحصائياً.
- إنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراته بأبعادها الأربعة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية تبعاً لمغير سنوات الخبرة وأن مستوى الدلالة غير دال إحصائياً وقيمتها (3.78).
- إنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة مصراته بأبعادها الأربعة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية تبعاً لمغير التخصص، حيث جاء مستوى الدلالة لاختبار ( $T > 0.05$ ) (0.922) وهو غير دال إحصائياً. وتعزو الدراسة ذلك إلى أن معايير إدارة الجودة الشاملة تتجاوز حدود التخصص، فهي لا تنحصر ضمن تخصص معين، نظراً لإمكانية تطبيقها، والاستفادة منها في الإدارة وفي التدريس لجميع التخصصات الدراسية، فهي معايير عامة، يمكن لرئيس القسم صاحب التخصص الإنساني أو رئيس

## الورقة: (A01)

واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة سبها	
جامعة سبها	
منهج البحث	المنهج الوصفي
أداة البحث	استبانة
مجتمع الدراسة	اعضاء هيئة التدريس بالجامعة
عينة الدراسة	44 عضو هيئة تدريس وإداري

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة سبها، وذلك من خلال التعرف على مدى وجود المبررات الكافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعة، وتوصلت الدراسة إلى جملة من

## النتائج وهي كالاتي:

- توجد مبررات كافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعة أقل من المتوسط ويرجع ذلك إلى:
  - أعداد الطلبة الوافدين غير متوافقة مع النفقات، وأن كفاءة الخريجين غير متوافقة للأهداف المرسومة.
  - إن الأسلوب الإداري الحالي في الجامعة لا يتم بمشاركة كل العاملين، وأن العاملين لا يدركون مهامهم وواجباتهم دون حصول أي تدخل، وأن استراتيجية الجامعة في خدماتها لا تركز على النوعية أكثر منها على الكم، وأن الأسلوب الإداري الحالي في الجامعة ليس له دور في تحقيق جودة الخريجين.
  - إن طلاب الجامعة غير راضون عن نتائج تحصيلهم، وإن نوعية الخدمة المقدمة في الجامعة غير مرضية، وإن نوعية الطلاب الوافدين على الجامعة غير مرضية، وإن أولياء الأمور لا يحرصون على الاطلاع على أخبار أبنائهم التحصيلية.
- تتوفر المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعة أقل من المتوسط، وذلك كما يلي:
  - إن المناخ السائد في الجامعة لا تسوده ثقافة تنظيمية (قوامها العلم والإبداع والتجديد والتحسين المستمر)، وأن الجامعة لا تكلف قيادات مؤهلة لإدارة نظم إدارة الجودة الشاملة، وبأنه لا تتوفر بيئة عمل يسعى فيها الجميع إلى تحسين الأداء، وأن إدخال تغييرات في أساليب تسيير الجامعة يلقي مقاومة، وأن الجامعة لا تعقد دورات وندوات تهتم بنشر مفاهيم ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة بين العاملين.
  - إن الإدارة العليا لا تتقبل كل جديد يساهم في تطوير وتحسين أوضاع الجامعة، وأن إدارة الجامعة لا تعمل على ترويج البرامج الجديدة بكل الوسائل المتاحة، وأن الجامعة لا تحرص على نشر ثقافة الجودة بين العاملين، وأن الجامعة لا تتوفر على موارد بشرية ذات كفاءة عالية.

## الورقة: (A03)

درجة توفر ضمان الجودة في برنامج إعداد المعلمين بكلية التربية	
كلية التربية جامعة مصراته	
منهج البحث	المنهج الوصفي
أداة البحث	استبانة
مجتمع الدراسة	الطلاب المتوقع تخرجهم في الأقسام العلمية والادبية لفصل ربيع 2019 والبالغ عددهم 312 طالباً.
عينة الدراسة	60 طالباً وطالبة.

تمثلت أهمية هذا البحث في الكشف عن متطلبات ومعوقات الجودة الشاملة بجامعة مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الجامعة، ويمكن تلخيص أهداف البحث في الآتي:

- تحديد متطلبات تطبيق إدارة الجودة التي يجب أن تتوفر في مؤسسات التعليم العالي.
  - وصف متطلبات إدارة الجودة الشاملة من خلال استطلاع رأي أعضاء هيئة التدريس بجامعة مصراته.
  - التعرف على المعوقات التي تحول دون تطبيق الجودة وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة مصراته.
- طُبِّقَت الدراسة على عينةٍ مُكوَّنةٍ من 40 عضو هيئة تدريس، وتوصلت الدراسة إلى:

- إنه يجب أن توفر الجامعة مجموعةً من المتطلبات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة التي اشتملت عليها عبارة المقياس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
- كما تم التوصل إلى وجود مجموعة من المعوقات الإدارية التي تعوق تطبيق الجودة الشاملة بكلية الجامعة.

#### الورقة: (A06)

معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الأسمرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس	المنهج الوصفي التحليلي.
كلية الآداب الجامعة الأسمرية	استبانة، مقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي لمنتهى أحمد صلاح (2005).
أداة البحث	مجتمع الدراسة
عينة الدراسة	79 عضواً بالجامعة (60 نكور، 19 إناث).

أظهرت الدراسة النتائج الآتية:

- إن مستوى تحقيق معايير الجودة في الجامعة الأسمرية كان ضعيفاً على مستوى الثقافة التنظيمية، ومجال علاقتها بالمجتمع المحلي، أما المجال الأكاديمي، ومجال النمو المهني، وكذلك الدرجة الكلية للمقياس كانت النتائج متوسطة، أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى تحقيق الجودة الشاملة في الجامعة الأسمرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس تُعزى إلى متغير النوع على جميع مجالات المقياس والدرجة الكلية، أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروقات ذات دلالات إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) كما يراها أعضاء هيئة التدريس على جميع المجالات (الثقافة التنظيمية، والمجال الأكاديمي، ومجال النمو المهني وعلاقة الجامعة بالمجتمع المحلي لمدينة زليتن وما جاورها).

#### الورقة: (A07)

مدى تطبيق بعض معايير الاعتماد المؤسسي لضمان الجودة بالجامعات الليبية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس	المنهج الوصفي التحليلي.
جامعة بنغازي وجامعة المرقب	استبانة.
منهج البحث	مجتمع الدراسة
أداة البحث	عينة الدراسة
346 عضو هيئة تدريس	

القسم صاحب التخصص العلمي، أن يستعين بها في المجالات التدريسية المختلفة، كما وتعتمد هذه المعايير على التطبيق الميداني في مكان العمل، أكثر من اعتمادها على التخصص، كما وتعتمد على القيم والطموحات الشخصية والإمكانات المتاحة وفرص النجاح المتوفرة.

هَدَفَ البحث إلى الوقوف على درجة توفر معايير ضمان الجودة في برنامج إعداد المعلمين بكلية التربية جامعة مصراته في مجالات الاستبانة (أهداف برنامج إعداد المعلم، محتوى البرنامج، طرق التدريس، التقويم، التربية العملية) وكان مجتمع الدراسة الطلاب المتوقع تخرجهم من كلية التربية لفصل الربيع 2019 والبالغ عددهم 312 حيث تم اختيار عينة عشوائية بلغت 60 طالباً وتوصل البحث من خلال الإجابة عن تساؤلات البحث النتائج الآتية:

- درجة تطبيق معايير الجودة بالجامعة جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدره 3.24
- جاءت درجة توفر معايير الجودة وفق المجالات المختلفة كالاتي:

- مجال التربية العلمية بدرجة توفر عالية ومتوسط حسابي (3.4) وتعزو الدراسة ذلك إلى أن الطلاب يرون أن مكتب التربية العملية قائم بدوره بالشكل المطلوب وتمكنهم التربية العملية من تطبيق ما درسوه بشكل عملي
- مجال محتوى البرنامج حيث جاءت بدرجة توفر متوسطة بمتوسط حسابي (3.16).
- مجال أهداف برنامج إعداد المعلم بدرجة متوسطة وتحصل على متوسط حسابي (3.16).
- مجال أهداف البرنامج بدرجة متوسط ومتوسط حسابي (3.15).
- مجال التقويم بمتوسط حسابي (3.04)
- مجال طرق التدريس بدرجة توفر متوسطة أيضاً ومتوسط حسابي (2.19) وذلك لأن الطلاب يفضلون الطرق الحديثة والتنوع في أساليب التدريس، واستخدام التكنولوجيا

#### الورقة: (A04)

نحو مقاييس لضمان الجودة العلمية التعليمية كمؤشرات لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في ليبيا (دراسة حالة على جامعة سرت)	المنهج الوصفي
جامعة سرت	استبانة
منهج البحث	مجتمع الدراسة
أداة البحث	عينة الدراسة
438 من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة	90 عضواً

تم دراسة مقاييس اتجاه أعضاء هيئة التدريس من خلال عينة تم سحبها من مجتمع الدراسة المتمثل في أعضاء هيئة التدريس بالجامعة للفصل الدراسي 2019/2018 وقد خُلصَ البحث إلى:

- وجود قصور عامٍ، وقد يُعزى هذا القصور إلى قلة الإمكانات المادية، وضعف الموارد البشرية لكونهما عاملين أساسيين لتنفيذ أي تحول ولتحقيق أي هدف، أو ربما يُعزى إلى ضعف السياسات الإدارية لأنها تُعدُّ برنامج العمل الذي يجب أن يُبَنَّع لتنفيذ أهداف المؤسسة، أو لعدم تطبيق الإجراءات الرقابية التي من شأنها أن تحدد مواطن الخلل وأن تنبه المسؤولين لأجل علاجها وتقاديرها.

#### الورقة: (A05)

متطلبات ومعوقات تطبيق الجودة الشاملة بجامعة مصراته	المنهج الوصفي
كلية الآداب جامعة مصراته.	استبانة
منهج البحث	مجتمع الدراسة
أداة البحث	عينة الدراسة
اصضاء هيئة التدريس بجامعة مصراته.	40 عضواً

بعد توزيع الاستبانة على عينة من مجتمع الدراسة وتحليلها تبينت النتائج الآتية:

- إن مستوى تطبيق مؤشرات الجودة بكلية الاقتصاد جامعة مصراته بصفه عامة لم يرق إلى توقعات أعضاء هيئة التدريس ورضاهم حيث أتى بمتوسط حسابي عام (2.63) وبنسبة مئوية (53%)
  - إنه لا توجد فروق ذات دلالات إحصائية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس "عينة الدراسة" حول مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراته تعزى لمتغيرات (القسم، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة).
  - بينت النتائج ان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس حول مستوى تطبيق مؤشري الجودة للطلبة والمناهج الدراسية في كلية الاقتصاد.
  - قلة برامج التدريب والتطوير بالكلية، سواء كانت للإداريين أو لأعضاء هيئة التدريس للرفع من مهاراتهم.
5. عرض النتائج والتعليق عليها:

#### أ- الجامعات عينة الدراسة:

توزعت الجامعات قيد الدراسة في هذه الورقة حيث شملت عدد (7) جامعات موزعة على أغلب التراب الليبي، والتي تعد في مجملها من أكبر الجامعات في ليبيا، أو أعرفها، أو التي تضم العدد الأكبر من الطلاب، والجدول رقم (3) يبين أسماء الجامعات عينة الدراسة.

#### جدول رقم (3) الجامعات عينة الدراسة.

الورقة	الجامعة
A01	جامعة سبها
A02	جامعة مصراته
A03	جامعة مصراته
A04	جامعة سرت
A05	جامعة مصراته
A06	الجامعة الاسمرية
A07	جامعتي بنغازي، المرقب
A08	جامعتي المرقب والحفارة
A09	جامعة مصراته

أتت الجامعات المشمولة بالدراسة كما هو مبين في الجدول رقم (3)، ويوضح الشكل رقم (1) معدل تكرار الجامعات في الورقات البحثية حيث جاء معدل تكرار جامعة مصراته بعدد (4) ورققات من أصل (09) ورققات بحثية بينما جاء تكرار جامعة المرقب (0.43) وهكذا لتسهيل تحديد عدد مرات الدراسة، مع ضرورة بيان أن جامعات أخرى لم تشملها هذه الدراسة وذلك لعدم وقوف الباحثان على دراسات، وأبحاث بهذا الشأن مثل جامعة (طرابلس، البيضاء، الزاوية، الجبل الغربي، النجم الساطع، وغيرها) وهذا ما يُؤمل أن يُتفادى في دراسات لاحقة.

استخدام الوصف التحليلي وذلك للتعرف على معايير الاعتماد المؤسسي لضمان الجودة بالجامعات الليبية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس من خلال الأبعاد التالية (هيئة التدريس، البحث العلمي وخدمات المجتمع والبيئة، الشفافية والنزاهة، ضمان الجودة والتحسين المستمر) كذلك معرفة ما إذا كان هناك فروق إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس حول معايير الاعتماد المؤسسي تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

تم تطوير استبانة اعتماد عن المعايير الصادرة من دليل ضمان الجودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة بكلتا الجامعتين وتم استرجاع 257 استبانة صالحة للتحليل، وأشارت النتائج إلى الآتي:

- إن المستوى العام لتطبيق الاعتماد المؤسسي كان منخفضاً.
- أشارت النتائج إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالات إحصائية بين الباحثين حول معايير الاعتماد المؤسسي تعزى للمتغيرات الديموغرافية، وترجع الدراسة سبب ذلك لأن كل الجامعات بكلياتها المختلفة تتبع نفس الأنظمة والقوانين والتعليمات الإدارية والأكاديمية ومعايير الجودة الصادرة عن مركز ضمان الجودة في ليبيا.

#### الورقة: (A08)

مدى تطبيق أعضاء هيئة التدريس لمتطلبات الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي	كلية التربية البدنية بجامعة المرقب، وجامعة الحفارة.
منهج البحث	المنهج الوصفي التحليلي.
أداة البحث	استبانة.
مجتمع الدراسة	أعضاء هيئة التدريس بالجامعتين.
عينة الدراسة	53 عضو هيئة تدريس

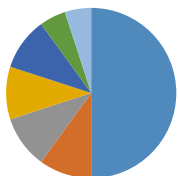
توصلت الدراسة بعد تطبيق الاستبيان على عدد 53 عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية البدنية وعلوم الرياضيات بجامعة المرقب والحفارة في الفصل الدراسي 2019 إلى الآتي:

- تفاوت أهمية عوامل نجاح تطبيق متطلبات الجودة في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر عينة البحث.
- إن أغلب المشمولين بالبحث غير ملتزمين بتطبيق متطلبات وبرامج ومعايير ضمان الجودة في العملية التعليمية والتدريبية بكلياتهم نظرا لعدم علمهم ودرابتهم بها أو لعدم توفر تلك البرامج والمعايير الخاصة بالتحسين والتطوير المستمر.
- وجود مجموعة من المعوقات والتحديات التي تحول دون تطبيق معايير المعايير أهمها عدم تفعيل قسم الجودة في الأقسام العلمية وعدم ممارسة القسم لاختصاصاته الفعلية داخل الكلية إضافة لعدم توفر الكفاءات البشرية المؤهلة وتكليف أشخاص ليس لديهم دراية وخبرة كافية.
- وجود مقاومة من بعض المسؤولين لتطبيق معايير الجودة الشاملة نتيجة لضعف الثقة في النتائج المتوقع الحصول عليها، والخوف من التقييم وبذل جهد اضافي هذا يشكل إعاقة كبيرة أمام جهود تطبيق الجودة الشاملة في تلك المؤسسات المشمولة بالبحث.

#### الورقة: (A09)

قياس مؤشرات الجودة في الجامعات الليبية دراسة حالة كلية الاقتصاد بجامعة مصراته	كلية الاقتصاد بجامعة مصراته
منهج البحث	المنهج الوصفي التحليلي.
أداة البحث	استبانة.
مجتمع الدراسة	أعضاء هيئة التدريس بالجامعة
عينة الدراسة	57 عضو هيئة تدريس

#### الجامعات



- جامعة مصراته
- جامعة سبها
- الجامعة الاسمرية
- جامعة سرت

شكل رقم (1) معدل تكرار الجامعات.

الجدول رقم (5) يظهر نوع العينة المشمولة بالدراسة في الورقات المعتمدة في هذا البحث.

**جدول رقم (5) أداة وعينة البحث**

الورقة	أداة البحث	العينة
A01	إستبانة	أعضاء هيئة التدريس- إداريين
A02	إستبانة	رؤساء الأقسام العلمية
A03	إستبانة	الطلاب
A04	إستبانة	أعضاء هيئة التدريس
A05	إستبانة	أعضاء هيئة التدريس
A06	إستبانة	أعضاء هيئة التدريس
A07	إستبانة	أعضاء هيئة التدريس
A08	إستبانة	أعضاء هيئة التدريس
A09	إستبانة	أعضاء هيئة التدريس

من البيانات التي يحتويها الجدول رقم (5) يتبين لنا الآتي:

- إن جميع الدراسات انتهجت المنهج الوصفي التحليلي وكانت الإستبانة هي الأداة المستعملة في جميع البحوث المشمولة في هذه الدراسة، وذلك لأنها من أكثر أساليب جمع البيانات واقعية.
  - طُبِّقَتْ أغلب الدراسات على عينة من أعضاء هيئة التدريس ما يعكس اهتماماً باستطلاع آرائهم حول سير العملية التعليمية وتحليلها كونه أساس من أساسات التعليم والتعلم.
  - جاء تمثيل الطلاب على عكس المأمول في الدراسات المعتمدة في هذا البحث ما يعكس ضعف الإهتمام بهذه الشريحة، وأنها لم تنل حظها من الدراسة والبحث والتحليل بالرغم من كونها محور العملية التعليمية برمتها.
  - مثلت الدراسات قيد البحث الكادر الإداري بمستويات متدنية متجاهلة دور الإدارة في تحقيق برامج الجودة الشاملة ما يعكس قصوراً عن إدراك العناصر الفاعلة في قيادة أي تحول شامل في جودة التعليم.
- د- أسباب ضعف تطبيق معايير الجودة من وجهة نظر الباحث وتوصياتهم:**

تورد الدراسة الحالية أسباب ضعف معايير الجودة من وجهة نظر الباحث الذين قاموا بدراسة حالة الجامعات المشمولة بالبحوث السالفة الذكر وتسقطها على باقي الجامعات استناداً إلى النتيجة المتحصلة عليها من الدراسة ذات الترميز (A07) والتي أُجريت على عينات من جامعتي بنغازي والخمس والتي مُفادها أن لا تأثير للعامل الديموغرافي على نتائج الدراسة كون أن جميع الجامعات تطبق نفس المعايير وتتبع نفس اللوائح والقوانين المتعلقة بالجودة، وتتلخص تلك الأسباب في الآتي:

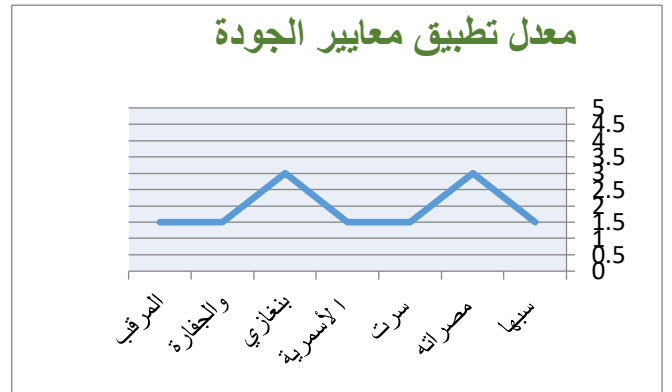
- توجد مبررات كافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة سبها أقل من المتوسط وبينت الدراسة أن أعداد الطلبة الوافدين على الجامعة غير متوافقة مع النفقات، وأن كفاءة الخريجين غير موافقة للأهداف المرسومة وأن الأسلوب الإداري الحالي في الجامعة لا يتم بمشاركة كل العاملين وأن العاملون لا يدركون مهامهم وواجباتهم دون حصول أي تدخل ولا يوجد للبحث العلمي في الجامعة أي دور إيجابي في تطوير وتحسين أداء الجامعات.
- ضرورة إعادة النظر في برنامج إعداد المعلمين بكلية التربية بما يناسب ومعايير ضمان الجودة المحلية والعالمية وإجراء

**ب- معدل تطبيق معايير الجودة:**

يشير الجدول رقم (4) والشكل رقم (2) إلى أن تطبيق معايير الجودة في الجامعات الليبية جاء ما بين أقل من المتوسط والمتوسط ولم يكن هناك مستوى جيداً أو أكثر حسب الدراسات.

**جدول رقم (4) نتائج معدلات تطبيق معايير الجودة بحسب الدراسات على عينة من الجامعات قيد الدراسة.**

الورقة	معدل تطبيق معايير الجودة
A01	أقل من المتوسط
A02	متوسط
A03	متوسط
A04	أقل من المتوسط
A05	متوسط
A06	متوسط
A07	متوسط
A08	أقل من المتوسط
A09	أقل من المتوسط



شكل رقم (2) يبين معدل تطبيق معايير الجودة في الجامعات عينة الدراسة.

من الشكل رقم (2) يتبين لنا الآتي:

- جاءت جامعتي مصراتة وبنغازي في أعلى مستوى بالنسبة لمعدل تطبيق معايير الجودة بين الجامعات الأخرى وتعزي الدراسة ذلك لبداية تنبه المسؤولين وكافة عناصر العملية التعليمية الى ضرورة تطبيق معايير الجودة إلا ان النتائج في المجمل جاءت ضعيفة نتيجة إلى المقاومة الداخلية للتغيير وغياب الخطط والاستراتيجيات وضعف التنفيذ وضعف الموارد البشرية وقلة الإمكانيات المادية وعدم وضوح الرؤية الشاملة.
- جاءت باقي الجامعات بنتائج متدنية مع ملاحظة محاولة بعض الجامعات كجامعة سبها مثلاً اللحاقركب تحسين الجودة وهذا جلي من خلال الجامعات المتقدمة في تصنيف الجامعات الليبية وتوصي الدراسة باستثمار مثل هذه النقاط لتحسين الأداء.

**ج- أداة وعينة البحث:**

[1]. سعيد بين علي العضاضي، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، دراسة ميدانية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، العدد التاسع 2012م.

[2]. آمنة سليمان ساسي وآخرون ورقة بحثية درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة من جامعة مصراتة وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بكلية التربية مقدمة للمؤتمر الدولي الثاني للتعليم في ليبيا، 2019.

[3]. محمد علي الطاهر عبدو، كلية الاقتصاد والمحاسبة، جامعة سبها. ورقة بحثية (واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة سبها) مجلة العلوم البحثية والتطبيقية، 2018.

[4] حليلة عبدالله المنقوش وآخرون، ورقة بحثية درجة توفر ضمان الجودة في برنامج إعداد المعلمين بكلية التربية مقدمة للمؤتمر الدولي الثاني للتعليم في ليبيا، 2019.

[5]. امطير مفتاح المحرر، ورقة بحثية نحو مقاييس لضمان الجودة العلمية التعليمية كمؤشرات لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في ليبيا (دراسة حالة على جامعة سرت) مقدمة للمؤتمر الدولي الثاني للتعليم في ليبيا، 2019.

[6]. السيد السنباطي، ورقة بحثية متطلبات ومعوقات تطبيق الجودة الشاملة بجامعة مصراتة مقدمة للمؤتمر الدولي الثاني للتعليم في ليبيا، 2019.

[7]. عياد سعد مسعود عقوب، معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الأسمرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس مقدمة للمؤتمر الدولي الثاني للتعليم في ليبيا، 2019.

[8]. هند خليفة سالم الصويغي، مدى تطبيق بعض معايير الاعتماد المؤسسي لضمان الجودة بالجامعات الليبية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (جامعتي بنغازي والمرقب نموذجاً) مقدمة للمؤتمر الدولي الثاني للتعليم في ليبيا، 2019.

[9]. عمران جمعة تنتوشمدى تطبيق أعضاء هيئة التدريس لمتطلبات الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي مقدمة للمؤتمر الدولي الثاني للتعليم في ليبيا، 2019.

[10]. محمد مفتاح الفطيمي وآخرون قياس مؤشرات الجودة في الجامعات الليبية دراسة حالة كلية الاقتصاد بجامعة مصراتة مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، العدد الأول، يونيو 2015.

[11]. دليل ضمان الجودة وإدارتها، جامعة سبها، 2020م، ص16.

[12]. منصور هوارى، دور خلايا ضمان الجودة الداخلية في تحقيق جودة التكوين في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وفق الدليل الجديد لضمان جودة التعليم العالي، المجلة الدورية للدراسات الاقتصادية، العدد 01 أبريل 2018م.

عمليات التدقيق الداخلي والخارجي للحصول على الاعتماد الأكاديمي من مركز ضمان الجودة.

- هناك توافق كبير في اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في جامعة سرت حيال العملية التعليمية بالجامعة ويلاحظ ذلك من تقارب معاملات التغيرات لمحاور العملية التعليمية، مما يدل على شعور مشترك بالقصور الذي يتراوح بين الجزئي والحاد، كما نلاحظ ذلك من النتائج المرجحة.
- إن الرضا لا يتحقق إلا بشكل نسبي فيما يتعلق بالمناهج الدراسية ونوعية عضو هيئة التدريس.
- زيادة اهتمام القيادة التعليمية العليا بالجامعة الأسمرية بقضية التحسين والتطوير المستمر لعملية التعليم بطريقة تواكب التغيرات والتطورات الحديثة، والعمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة بين جميع العاملين في الجامعة.
- أهم أسباب فشل جهود الإصلاح في مؤسسات التعليم العالي تتمثل في عدم الوعي بقبول مفهوم وثقافة الجودة، وكثرة معوقات تطبيقها، ومحدودية الإمكانيات والموارد المادية والبشرية المتخصصة، وإن أكبر المعوقات هو عدم حرص الإدارة العليا بالكلية والجامعة على إحداث تقدم في عملية تطبيق الجودة الشاملة نتيجة للخوف من فقدان الاستقلالية وفقدان السيطرة ووجود مقاومة من بعض المسؤولين لتطبيق معايير الجودة الشاملة نتيجة لضعف الثقة في النتائج المتوقع الحصول عليها.

#### 6. التحديات والتوصيات:

هذه الدراسة لا تخلو من النقص مثل غيرها من الأبحاث في العلوم الإنسانية والاجتماعية حيث اكتفتنا بعض أوجه القصور المتعلقة في نوع المنهجية المطبقة واحتمال تغير نتائج البحث عند تغير المنهجية واليات القياس. وتوصي الدراسة بما يأتي:

1. العمل على تبني تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة وتوفير كل المتطلبات اللازمة لإنجاح ذلك، والعمل على خلق مناخ تنظيمي مناسب يساعد ويشجع على نشر هذه الفلسفة.
2. توفير وسائل الاتصال الحديثة ودعم التجهيز بأحدث المعدات التكنولوجية لمواكبة التسارع الرهيب في التعليم ومفهوم الجودة حول العالم.
3. العمل على تقييم أداء العاملين وأعضاء هيئة التدريس والإدارات المعنية وفق أسس علمية معلنة وفق نهج جدي وحازم لضمان تطبيق معايير الجودة الشاملة.
4. ربط الجامعات بالمجتمع الدولي والمحلي والتشجيع على المشاركة في المؤتمرات والمحافل الدولية لتبادل الخبرات والاستفادة من التجارب السابقة.
5. إقامة حملات إعلامية تثقيفية لكافة رؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس وجميع العاملين وجميع الموظفين بالجامعات عن مفهوم الجودة وألية تطبيقها.
6. توطين وتسكين الكفاءات والخبرات والكوادر البشرية المدربة في مواقع المسؤولية والقيادة داخل المؤسسات الجامعية والكليات.
7. العمل على المزيد من الدراسات والأبحاث حول الموضوع في مؤسسات التعليم العالي للوصول الى رؤية واضحة عن جميع المشاكل ومعوقات تطبيق الجودة الشاملة.

#### المراجع: