المؤتمر الدولي 2021م حول ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي

صعوبات تطبيق بعض معايير ضمان الجودة والاعتماد المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي:

دراسةميدانية من وجه نظر مدراء مكاتب الجودة بكليات جامعتي مصراتة والمرقب

طه أحمد الجهيمي[a1] و أمين علي بوجنيك[b]

[a] كلية الاقتصاد والعلوم السياسية – جامعة مصراتة – مصراتة – ليبيا.

[b] كلية الاقتصاد والعلوم السياسية – جامعة المرقب – الخمس – ليبيا.

المُلخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم الصعوبات التي تعيق من تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي بجامعتي مصراتة والمرقب، وهي دراسة ميدانية من وجهة نظر جميع مدراء مكاتب الجودة العاملين بالكليات. ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحثان الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة للجانب العملي، حيث بلغ عدد المشاركين (36) مشارك متمثلين في جميع مدراء مكاتب الجودة بكليات جامعتي مصراتة والمرقب، وتم تحليل البيانات المجمعة من الدراسة بأسلوب الاحصاء الوصفي وذلك عن طريق استخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وكذلك تم حساب معامل الصدق والثبات ألفا كرونباخ لمعرفة مدى ملاءمة أداة جمع البيانات وصلاحيتها للاستخدام . وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها ما يلي:

هناك قصور كبير بالمرفق الجامعي في مدى توافر المساحات اللازمة، وانعدام وجود خطط ثابتة للصيانة الدورية، ضعف في تواجد أماكن جيدة للترفيه والأعمال الابداعية والرياضية، ضعف في تواجد أنظمة رقابية لمراقبة المقاهي والمطاعم، انعدام بشكل كبير في توفير البرمجيات الحديثة المناسبة للعملية التعليمية.
انعدام للسياسات والإجراءات الشفافة والعادلة للعاملين المتميزين، غياب أنظمة متابعة ومراقبة أداء العاملين، لا توجد آليات واضحة للجامعات لتحديد مواردها وعملياتها التعليمية.

لا توجد منهجية واضحة للربط بين الخريج الجامعي مع أرباب سوق العمل، لا توجد مُنح بحثية للكادر الأكاديمي لتعظيم من جودة الانتاج العلمي، عدم وجود آليات لتوثيق الاستشهادات للأبحاث العلمية المنشورة.

عدم وجود مكاتب خاصة تتولى تنسيق برامج خدمة المجتمع في أغلب الكليات، لا توجد آليات للتعامل مع مخلفات الورش والمعامل، لا توجد آليات للربط بين الجامعات ومشاكل المجتمع حسب رأي أغلبية المبحوثين.

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

الكلمات المفتاحية

الجودة، الاعتماد المؤسسي، التعليم العالي، جامعة مصراتة، جامعة المرقب.

البريد الالكتروني للباحث
eljahimi@eps.misuratau.edu.ly

1.1المقدمة:

لا أحد يعارض حقيقة أننا نعيش في عصر أصبحت فيه المعرفة دالة للثروة ومصدرًا أساسيًا للنمو ومحركًا فاعلًا لجميع الأنشطة الاقتصادية، فقد أضحى تطور وتنمية المجتمعات المعاصرة يتأثر أكثر فأكثر بدرجة امتلاكها لمصادر المعرفة وقدرتها على انتاجها بعدما تأكد عدم جدوى امتلاك الموارد المادية لوحدها . ويعد التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة من أهم ركائز اقتصاد ومجتمع المعرفة، حيث تسهم مؤسسات التعليم العالي بدور أساسي في تعظيم القدرة المعرفية للمجتمع بحثًا واستخدامًا وتطبيقًا من خلال ممارسة وظائفها من تدريس (نشر المعرفة)، وبحث علمي (إنتاج المعرفة)، وخدمة المجتمع (تطبيق المعرفة).

وكنتيجة للانتقادات المتصاعدة لتدني نوعية التعليم العالي، وارتفاع كلفته، فضلاً عن المنافسة الحادة في سوق العمل، والتنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي كنتيجة للتوجه العالمي للعولمة، ظهر مفهوم ضمان جودة الاعتماد المؤسسي في التعليم العالي، وانتشرت بذلك الهيئات العالمية لضمان الجودة في التعليم العالي، التي عملت على تحديد السياسات والمعايير لضمان جودة البرامج في التعليم العالي، وأصبح لازماً على مؤسساته الأخذ بها وتحقيقها في برامجها كمتطلب أساسي للاعتراف بها واعتمادها .

إلا أن نجاح هذه المؤسسات في تطبيق مثل هذه البرامج وتكوينرأس مال بشري حقيقي ومؤهل للإنتاج، وقادر على التطوير والابداع لتلبية مختلف حاجات المجتمع والوصول لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، يتطلب منها ضرورة الالتزام بتطبيق المعايير التي تحدد نظام ضمان جودة التعليم العالي، خاصة وأن النجاح في تطبيقها مفهومًا وممارسة، يشكل اللبنة الأساسية لتطبيق منهج الجودة الشاملة والوصول نحو الاعتمادية العالمية التي تطمح لها كل مؤسسات التعليم الأكاديمي العالي. لذا فأن هذه الدراسة سوف تسلط الضوء على تطبيق بعض معايير الاعتماد المؤسسي لضمان الجودة بالجامعات الليبية من وجهة نظر مدراء مكاتب الجودة بكليات جامعتي مصراتة والمرقب، وذلك بالتركيز على معايير محددة قيد الدراسة في (القيادة والحوكمة – البحث العلمي- المرافق والخدمات التعليمية – خدمة المجتمع والبيئة).

1.2مشكلة الدراسة:

بناءً على البيانات الصادرة عن تقارير هيئة الرقابة الإدارية عن العامين 2015،2017م فيما يخص بوضع الجامعات ومدى امكانية تطبيق برنامج المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات، كان هناك ضعف واضح في مؤشرات التقارير الخاص بالجامعات فيما يتعلق بمدى التزام مدراء مكاتب الجودة داخل الجامعات وتنسيق العمل والجهود فيما بينهم، وكذلك اشارات التقارير إلى النقص الكبير في جاهزية مباني الكليات والمعامل والقاعات الدراسية، وانعدام توافر قواعد بينات خاصة بأعضاء هيأة التدريس، وأيضاً بوجود قصور في مكافحة ظاهرة التسيب الإداري واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة حيال المتغيبين عن العمل وغير ذلك ..

من هذا المنطلق، تظهر مشكلة الدراسة في محاولة قيام الباحثان بإثراء المزيد من البحث عن معرفة الأسباب والمسببات التي قد تُفضي إلى المزيد من التشخيص للظاهرة قيد الدراسة وذلك لمعرفة المعوقات الرئيسية والتحديات التي قد تحول من تطبيق برنامج المركز الوطني لضمان الجودة من خلال الالتزام بمعايير الاعتماد المؤسسي للجامعات الليبية، وذلك من خلال طرح التساؤلات الآتية:

1.2.1 تساؤلات الدراسة:

هل يوجد تدني في مستوى تطبيق بعض معايير الاعتماد المؤسسي لضمان الجودة في كلاً من (القيادة والحوكمة - المرافق وخدمات الدعم التعليمية - البحث العلمي - خدمة المجتمع والبيئة) في كليات جامعة مصراتة من وجهة نظر مدراء مكاتب الجودة بالكليات ؟

هل يوجد تدني في مستوى تطبيق بعض معايير الاعتماد المؤسسي لضمان الجودة (القيادة والحوكمة - المرافق وخدمات الدعم التعليمية - البحث العلمي - خدمة المجتمع والبيئة) في كليات جامعة المرقب من وجهة نظر مدراء مكاتب الجودة بالكليات ؟

1.3 أهداف الدراسة:

- التعرف على مدى إمكانية تطبيق بعض معايير الاعتماد المؤسسي لبرنامج ضمان الجودة (القيادة والحوكمة - المرافق وخدمات الدعم التعليمية - البحث العلمي - خدمة المجتمع والبيئة) وذلك من خلال تشخيص أهم الصعوبات والأسباب التي تواجه جامعتي مصراتة والمرقب في تطبيقها.
- التعرف على وجهات النظر المتباينة لكل من مدراء مكاتب الجودة بالكليات في كلاً من جامعتي مصراتة والمرقب فيما يتعلق بتطبيق معايير الجودة المختارة قيد الدراسة.
- محاولة تقديم توصيات تشخص واقع الجامعات المعاش وما يمكن توصيفه وتطبيقه من المعايير المختارة قيد الدراسة.

1.4 أهمية الدراسة:

تنبع أهمية البحث من خلال تناوله لموضوع يتسم بالحداثة نسبياً في أدبيات التعليم العالي في ليبيا - في حدود علم الباحثان- آلا وهو دراسة الصعوبات لبعض معايير ضمان الجودة والاعتماد المؤسسي بمؤسسات التعليم العالي في ليبيا. كما تبرز أهمية هذا البحث في تركيزه على دراسة موضوع فمن واقع ازدياد طلب الأطراف ذات المصلحة بمؤسسة التعليم العالي الليبية على تجويد خدماتها التي تعد إحدى الركائز الأساسية في تحقيق البناء السليم للمجتمع. كما تستمد هذه الدراسة أهميتها في محاولة تقديم تغذية عكسية دقيقة في بعض ما تعانيه الجامعات الليبية من صعوبات في تطبيق النظام الأكاديمي الضامن للجودة والطامح للحصول على الاعتماد المؤسسي من خلال الكشف عن تطبيق بعض من المعايير اللازم توافرها فيها بالشكل الدائم والمستمر.

1.5 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع مدراء مكاتب الجودة بكليات جامعتي مصراتة والمرقب، حيث تم استخدام أسلوب المسح الشامل لجميع مفردات المجتمع المستهدف، والبالغة أعدادهم (16) مدير مكتب جودة بكليات جامعة مصراتة، و(20) مدير مكتب جودة بكليات جامعة المرقب.

1.6 منهجية الدراسة:

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها للتعرف على أهم الصعوبات التي قد تعيق من تطبيق لبعض معايير ضمان الجودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي في ليبيا، قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، كما استعان الباحثان بمصادر بحثية تمثلت في المجلات والرسائل والمؤتمرات العلمية والتقارير الصادرة عن هيئات المنظمات الدولية .

1.7الدراسات السابقة:

دراسة جعفر إدريس، وعبدالرحمن الأختر – 2012م بعنوان "إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية"، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية تحقيق الجودة في خدمات التعليم العالي وكيفية الحفاظ عليها من أجل الحصول على الاعتمادية وتحديد المعايير للتقييم الذاتي والخارجي لدى فرع جامعة الطائف بالخرمة، وكذلك نشر ثقافة الجودة بين أعضاء هيأة التدريس ومشاركتهم في جميع مراحل القرارات والمُساءلة الذكية، حيث كان من أبرز النتائج التي توصلت إليها دراسة الباحثان أن هناك وعي لدى أعضاء هيأة التدريس بمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بنسبة بلغت (70.3%)، كما أن في نفس الوقت يوجد نقص في القاعات التدريسية، والمعامل المجهزة، والمكتبات المتخصصة، والبيئة الجامعية المتميزة التي لا تلبي احتياجات المجتمع المحلي جزئياً وهذا ما اكده حوالي (70%) من أجمالي المبحوثين.

دراسة صلحية رقاد: 2014م بعنوان" تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته"، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية. تم توجيه استمارة استبانة إلى مسؤولي ضمان الجودةبالجامعات المستهدفةبهدف التعرف على المبررات الدافعة لتطبيق نظام ضمان الجودة على مستوى مؤسسات التعليم العالي والخيارات الأساسية بكيفية التطبيق، إضافة إلى تحديد المعوقات التي تحد من عملية تطبيق هذا المدخل وعوامل انجاح تطبيقه. و قد أظهرت نتائج الدراسة عن دفع كل من التحديات الداخلية والخارجية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية إلى تطبيق نظام ضمان الجودة بها، بالإضافة إلى وجود اختلافات في وجهات نظر مسؤولي ضمان الجودة حول السياسة المناسبة لتطبيق نظام ضمان الجودة، كما كشفت نتائج الدراسة أيضاً عن وجود جملة من المعوقات

التي تحد من تطبيق نظام ضمان الجودة والمتعلقة بالجانب القيادي على مستوى الوزارة الوصية، والجانب الإداري والتنظيمي على مستوى المؤسسة، والجانب السلوكي للأطراف المعنية بتطبيقه، كما كشفت الدراسة عن وجود جملة من عوامل النجاح ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة، مما يتعين على صانعي القرار الأخذ بها لإنجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

دراسة حسان ثابت، وسنان حرجان. 2015م: " قياس فاعلية تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جيهان – اربيل باستخدام أسلوب QFD". حيث سعت هذه الدراسة إلى قياس فاعلية تطبيق معايير ضمان الجودة باستخدام أسلوب QDF من خلال مصفوفة تربط ما بين الميزات التي يطلبها المستفيد وما تقدمه الجامعة من إمكانيات بهدف تحقيق التكامل الوظيفي واثره على البيئة، حيث تم تطبيق هذا الأسلوب على جامعة جيهان – اربيل، وذلك لقياس الكفاءة بالجامعة وتحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات التي تواجهها، حتى يتم مقارنة نتائج هذا الأثر مع معايير اتحاد الجامعات العربية، كما اوضحت الدراسة أيضاً من خلال نتائجها أن بيت الجودة بالجامعة، بأن الجامعة تفتقر للممسوحات الميدانية لأجل التعرف على حاجات ورغبات المستفيدين المحتملين للجامعة، كما أن الجامعة بنفس الوقت تميزت بتوفير التسهيلات التي تقدمها للمستفيدين اثناء العمليات التعليمية، ومن جه اخرى ضعف امكانية الجامعة في الاستفادة من مخرجاتها " الطلبة"، في المستقبل .

دراسة النعاس. 2017م بعنوان (مدى توافر متطلبات الجودة والاعتماد البرامجي للدارسة الجامعية في جامعة طبرق وفقاً لمعاير المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية). حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر متطلبات الجودة والاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية في جامعة طبرق وفقاً لمعايير المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية من وجهة نظر القائمين على البرنامج في كلاً من " عميد الكلية، مسجل الكلية، الدراسة والامتحانات، شؤون الطلبة، الشؤون الإدارية والمالية، المكتبة "، بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية، وذلك بتقديم نموذج التقييم الصادر عن المركز الوطني الخاص ببرامج الدارسة الجامعية، وتوصلت الدراسة عن طريق اجراء المقابلات الشخصية إلى بعض النتائج منها: توافر لمتطلبات الجودة والاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية الخاصة بمحوري " البرنامج التعليمي والشؤون الطلابية " بنسبة 55%، 70% على التوالي، وضعف في توافر محاور" أعضاء هيأة التدريس، وخدمة الدعم التعليمية، المرافق، وضمان الجودة والتحسين المستمر " بنسب على التوالي كانت 44%،5%،12%،49%، وأوصت الدراسة بالتركيز على المحاور التي ينتابها الضعف في تلبية متطلبات تحقيق ضمان الجودة بالجامعة.

دراسة هند الأصم و أيمن محمد – 2020م بعنوان (مدى تطبيق معايير ضمان الجودة (نوعية فُرص التعلم – المناهج) في الجامعات السودانية من وجهة نظر أعضاء هيأة التدريس). حيث هدفت هذه الدراسة إلى تطبيق بعض معايير ضمان الجودة في الجامعات السودانية من وجهة نظر أعضاء هيأة التدريس، وذلك باستخدام المنهج الوصفي الإحصائي على عينة بلغت (90 مفردة) من أعضاء هيأة التدريس بكليات العلوم الإدارية في الجامعات السودانية. وتوصلت الدراسة إلى أن محور " نوعية فُرص التعلم " لم يحقق الحد الأدنى من مقومات تطبيق معايير ضمان الجودة، وذلك من خلال مقارنة المتوسط المحقق (3.2) وهو أقل من الحد الأدنى المقبول للمحور (3.4) وذلك بسبب الضعف الراجع في توفير كلاً من المراجع والدوريات الحديثة الخاصة بالمقررات الدراسية، بالإضافة إلى ضعف في توفر المعينات التقنية للأستاذ الجامعي من مكبرات الصوت والبروجيكرتاتواستخدامها . ولم يحقق محور " المناهج " الحد الأدنى من مقومات تطبيق بعض معايير الجودة حيث كان المتوسط المحقق (3.1) من المتوسط المقبول (3.4) والراجع في ضعف اتفاق المناهج مع احتياجات سوق العمل، وضعف في تحديثها بشكل دوري.

1.8 مصطلحات الدراسة:

1.8.1 الاعتماد المؤسسي: ويتم من خلاله إجراء تدقيق وتقويم شامل للمؤسسة التعليمية لغرض التحقق من استيفائها وتحقيقها لمتطلبات محاور الاعتماد المحددة وحصولها على الاعتماد خلال فترة زمنية محددة من بدء مزاولة نشاطها التعليمي، بشرط حصول المؤسسة قبل ذلك على ترخيص مزاولة أنشطتها من الجهة المختصة (مرجين والشركسي، 2012).

1.8.2 التعليم العالي: عرفت منظمة اليونسكو التعليم العالي على أنه "جميع أنواع البرامج الدراسية والتدريب على البحوث في مستوى ما بعد مراحل الثانوي، والتي تقدمها الجامعات أو المؤسسات التعليمية الأخرى المعتمدة بمؤسسات التعليم العالي من قبل السلطات المختصة في الدولة " (UNESCO, 1998).

1.8.3 مسؤول الجودة بالكلية: أعضاء هيأة التدريس الذين أُوكل إليهم العمل كمنسقين للجودة داخل أقسامهم الأكاديمية، حيث يشرفون على تنفيذ المهام و الأعمال المتعلقة بتحسين وتطوير الجودة داخلها، في ضوء متطلبات ومعايير ونماذج الجودة المحددة من قبل المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي أو الهيئات العالمية (الحربي، 2019).

الإطار النظري للدراسة:

2.1 المقدمة:

ظهرت مشكلة الجودة في تسعينيات القرن الماضي كموضوع يثير قلق السياسيين وقادة المؤسسات ومجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة الآخرين، حيث تجسد هذا القلق في حزمة من التغييرات المتزامنة التي تؤثر على التعليم العالي، مثل التفويض ومنح صلاحيات للسلطة، والقيود المفروضة على التمويل، والتوسع المتزايد في أعداد الطلاب وما شابه ذلك (Harvey &Askling، 2003).

والجودة في التعليم العالي أصبحت مسألة ذات أهمية متزايدة بالنسبة للمؤسسات، وكذلك للسياسات العامة والمناظرات التي تحدث وتتطور حول التعليم بشكل عام. وبهذا يتم الاعتماد بشكل متزايد على توظيف معايير تحدد ضمان الجودة للتحسين الشامل للمؤسسات وإدارتها. ويقع على عاتق مراكز ضمان الجودة المسؤولية التامة اتجاه المؤسسات والجمهور للتأكد من أن منتسبي التعليم ومقدمي الخبرة يقدمون مستويات جيدة في الأداء، وذلك من أجل الحفاظ على الثقة في النظام التعليمي على الصعيدين المحلي والدولي (Prisacariu،2014).

2.2مفهوم الجودة و ضمان الجودة:

الجودة كظاهرة ظهرت خلال العصر الصناعي خاصَّة في الفترات ما بعد الحرب العالمية الثانية، وكان أول استخدام للمصطلح هو وصف المنتجات الصناعية سواء كانت جيدة أو سيئة أو متوسطة أو ممتازة، و سواء كانت تتمتع بالمميزات اللازمة وفي مستوياتها المحدودة. ومن الصعب وضع توصيف دقيق وشائع للجودة لأنها يمكن أن تكون لها عدة معانٍ مختلفة، ويمكن أن تكون لها عدة استخدامات مختلفة أيضاً باختلاف ثقافات ومجالات الدول المختلفة.

وعلى الرغم من أن مفهوم الجودة يبدو بسيطًا عند البعض، إلا أن هناك العديد من الأفكار والتعريفات المختلفة عن بعضها، وأحيانًا يتعذر على الناس شرح معانيها عندما يُسئل "ما هي الجودة "، و لكن بشكل عام، يستخدم الناس هذا المصطلح للتعبير عن شيء ما بسمات أو معايير جيدة، والميل إلى استخدام هذا المصطلح بمعنى إيجابي وموقف إيجابي، ولكن في الواقع لا تكون الحالة دائمًا هي نفسها عندما نقيمها أكاديميًا.

يمكن تعريف الجودة على أنها درجة أو قيمة لشيءً ما مثل منتج أو خدمة، فهي تبحث عن الأفضل وعن عملية مستمرة لتقييم المنتجات أو الخدمات فيما يتعلق بدرجة رضى العملاء لتلبية القضايا المطلوبة والإيفاء بها.

إما إذا حاولنا تعريف ضمان الجودة ؛ فإنها عبارة عن إجراءات وعمليات تنفيذ محددة ومنهجية بالكامل لتوفير الثقة في تقديم جودة عالية لمنتج أو خدمة أو مؤسسة وما إلى ذلك.

يتكون ضمان الجودة من خطوات لتوفير جودة جيدة و يضمن أن المنتج أو الخدمة أو المؤسسة ستكون لها المتطلبات الضرورية - المعايير - لتلبية الجودة المطلوبة. كما يشمل ضمان الجودة المتطلبات والدراسات الفنية لتوفير الجودة والثقة بالجودة. و هو أداة لضمان الثقة المتبادلة والثقة فيما يتعلق بالحصول على جودة عالية وأدائها. ويعد التعليم العالي أحد المجالات الكبيرة في السوق العالمية التي تطبق ضمان الجودة للحصول على الثقة المتبادلة والثقة في التعليم العالي(KEÇETEP & ÖZKAN، 2015).

2.3 مفهوم الاعتماد:

يمكن تعريف الاعتماد على أنه " عملية تستند إلى الحكم المهني لتقييم ما إذا كانت مؤسسة أو برنامج تعليمي يفي بالمعايير المحددة لجودة التعليم أم لا، حيث يكون الغرض منه هو طمأنة الطلاب والجمهور المحتمل التعامل معه بأن خريجي المؤسسة تحصلوا على برنامج معتمد، وقد حققوا الحد الأدنى من الكفاءة في مجالات الدراسة التي اختاروها، وبالتالي يعتبر شكلاً من أشكال الحماية لطالب الخدمة(Prados , Peterson &Lattuca ,2005:).

2.4 مفهوم التعليم العالي:

حسب ما تم الاتفاق عليه في منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، اليونسكو(UNESCO, 1998) أن التعليم العالي في كل مكان يواجه تحديات وصعوبات كبيرة تتعلق بالتمويل، والمساواة في شروط القبول الأكاديمي و ما يستلزم خلال فترات الدراسة، وتحسين وتطوير مستوى الموظفين، وتطوير التدريب القائم على المهارات، وتعزيز الجودة والحفاظ عليها في كلاً من التدريس والبحث والخدمات، ومدى إمكانية توظيف الخريجين، ومدى إمكانية إبرام اتفاقيات تعاون فعالة وكذلك الوصول العادل إلى فوائد التعاون الدولي. وفي الوقت نفسه، يواجه التعليم العالي تحديات اخرى بسبب الفرص الجديدة المتعلقة بالتقدم التكنولوجي الذي يعمل على تحسين طرق المعرفة وانتاجها وإدارتها ونشرها والوصول إليها والتحكم فيها.

2.5 ضمان الجودة في التعليم العالي:

يقصد بضمان جودة التعليم العالي بأنه " مفهوم متعدد الأبعاد يشمل جميع وظائف وأنشطة التعليم العالي: التدريس، البرامج الأكاديمية، البحث العلمي، العاملين بالمؤسسة، الطلاب، المباني، التجهيزات المادية، الخدمات المصاحبة للعملية التعلمية والخدمات المجتمعية، وتتم عملية التقييم من خلال التقييم الذاتي الخارجي، أي تقييم المراجعين الخارجين الذي يتصفوا بالاستقلالية ويتم اختيارهم من خلال الخبرات العالمية المعينة بتعزيز الجودة كلما أمكن ذلك " (شناف وبلخيري،2017).

2.6 معايير الاعتماد المؤسسي في التعليم العالي:

مع بداية تأسيس المعايير في عام 2008م، تم اصدار دليل ضمان الجودة والاعتماد عن مركز ضمان الجودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي، وهو عبارة عن دليل لمحاور وإجراءات ضمان الجودة والاعتماد التعليم العالي في ليبيا ويشرح المبادئ الأساسية للنظام ومراحل التطبيق وآليات ضمان الجودة والاعتماد (مرجين والشركسي، 2012).

2.6.1 المرافق وخدمات الدعم التعليمية والتدريبية:

تُعد كل المباني التعليمية، والوسائل والكتاب التعليمي أحد أهم العناصر التي يعتمد عليها في القيام بالعملية التعليمية، ولتحقيق الجودة فيها ينبغي الاهتمام بجودة هذه العناصر، حيث تعتبر جودة المبنى التعليمي بمشتملاته المادية والمعنوية مثل القاعات، التهوية، الإضاءة، المقاعد، النادي الطلابي، الحدائق وغيرها، من بين أهم محاور العملية التعليمية، حيث يتم فيه التفاعل بين مجموعة عناصره، كما أنه يؤثر على جودة التعليم ومخرجاته، فكلما حسنت واكتملت قاعات التعليم كلما أثر ذلك بدروة إيجاباً على قدرات عضة هيأة التدريس والطلاب .

كما أن لجودة الوسائل التعليمية الدور الهام والتكميلي لجودة خدمات مرافق الدعم التعليمية، حيث تسمح الأجهزة الحديثة بتسهيل الحصول على المعلومات اللازمة وتبادلها وجعلها متاحه لمن يطلبها. ويمكن إجمال مكونات تكنولوجيا المعلومات بالأجهزة والمعدات اللازمة لتشغيل نظام المعلومات، والبرمجيات والاتصالات السلكية واللاسلكية التي تسمح بانتقال المعلومات من أماكن تخزينها إلى المستفيد منها بشكل ميسر.

كذلك الأمر فيما يتعلق بجودة الكتاب التعليمي، أي جودة محتويات الكتاب وتحديته المستمر بما يواكب التغيرات المعرفية المستمرة، فهو يساعد الطالب على تنمية ذاته في دراسته وأبحاثه، كما يساعد في زيادة مستوى الوعي والإدراك لديه ومن تم القدرة على التحصيل الذاتي للمعلومات بالبحث والاطلاع (رقاد،2014).

2.6.2 القيادة والحوكمة:

تعتبر قيادة وحوكمة الجامعات من الأمور الهامة نحو التطوير والتحسين المستمرين لضمان جودة وتعليم هادف، حيث تعتبر قناعة القيادات العليا الجامعية بالجودة وضمانها من أهم العوامل التي تساعد على انتهاج أسلوب والتفكير بالجودة داخل الجامعات، فهذه القيادات هي من يجب أن يقود قطار الجودة، وهذا لا يعني تحملها كاهل تطبيق الجودة ومن تم ضمانها في الجامعات، ولكن إذا اعتبرنا الجودة بذرة فإنها تحتاج إلى بيئة مناسبة أو أرضية خصبة تستطيع من خلالها النمو والاستقرار وهذا الدور مناط بالقيادات الجامعية.

كما قد شاب لدور مكاتب الجودة بالجامعات أيضاً الكثير من اللبس من جهة وعدم القبول من جهة أخرى من قبل رؤساء الجامعات، إضافة إلى سوء في اختيار بعض من مدراء مكاتب الجودة بالجامعات وهذا مرجعه إلى عدم الدراية وفهم الجودة وضمانها (مرجين، 2012).

ولقد برهنت العديد من الدراسات والتجارب في العالم أن الحوكمة في مؤسسات التعليم العالي خطوة ضرورية تجاه تطوير نوعية التعليم العالي وأحد العناصر الأساسية التي تؤدي إلى تحسين المخرجات التعليمية. وفي الواقع تبين أن أغلب الجامعات العريقة في العالم تتميز جميعها بسياسات فعالة للحوكمة والتمويل والقيادة، فضلاً عن اعتماد هذه المؤسسات آليات مؤسساتية واضحة وحرصها على نوعيه الهيكل التعليمي فيها (بركات ورحال، 2018).

2.6.3البحث العلمي وخدمة المجتمع والبيئة:

أن التسليم بأهمية البحث العلمي في تطوير المجتمعات وتقدمها يقتضي التسليم أيضاً بأهمية الباحث العلمي، وبضرورة الاهتمام بحسن اختياره وإعداده وتدريبه وتأهيله، ذلك لأنه الباحث العلمي هو الأداء لتحقيق أهداف البحث العلمي، والمنفذ لسياسات هذا البحث واستراتيجياته وخططه ومشروعاته وبرامجه، وبقدر ما يتوافر للباحث العلمي من خصائص وصفات وقدرات وظروف يتطلبها في مجال البحث العلمي، بقدر ما سوف يمتلكه من مهارات علمية بحثية ويكون على القدر من تقديم الملموس بحاجات أمته ومجتمعه ومشكلاته كباحث علمي (الحبيب والشمري، 2014). حيث تقاس جودة الأداء البحثي

للباحث في الجامعات من خلال قياس المؤشر الخاص بعدد المقالات المنشورة في المجلات الدولية العلمية المحكمة، والبحوث المسجلة في فهارس العلوم، وفهارس العلوم الاجتماعية، وبأعداد المقالات المكشفة في كشاف الإستشهادات للعلوم المختلفة (القحطاني، 2019).

الجانب الميداني للدارسة:

يتناول هذا الجانب دراسة صعوبات تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي في جامعتي مصراتة والمرقب ميدانياً، حيث تم إجراء دراسة مسحية شاملة من وجهة نظر جميع مدراء مكاتب الجودة بكليات الجامعتين.

3.1أداة جمع البيانات:

استخدم الباحثان النموذج الخاص بالتقييم المؤسسي للجامعات الليبية كأداة لجمع البيانات والصادر عن دليل المركز الوطني لضمان الجودة والاعتماد المؤسسي باعتباره الجهة الوحيدة في ليبيا والمخولة قانونًا بإجراء تقييم والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي في ليبيا، حيث تم اختيار أربعة معايير من المعايير الخاصة بالاعتماد المؤسسي كأداة لجمع البيانات ودراستها وهي (المرافق وخدمات الدعم التعليمية - القيادة والحوكمة - البحث العلمي- خدمة المجتمع والبيئة).

3.2 صدق وثبات أداة الدراسة:

الصدق بصفة عامة أن العبارة الموجودة في الاستبيان تقيس ما يفترض في البحث قياسه بالفعل, أما الثبات فهو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أُعيد تطبيقه, وقد خضعت أداة الدراسة لاختبار الصدق الظاهري واختبار الثبات للتأكد من درجة الإتساق الداخلي للأداة، حيث بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ لكل معايير أداة الدراسة على التوالي (0.907)،(0.944)،(0.917)،(0.779) وهي قيمة جيدة وداله على صدق وثبات ملائمة المعايير للدراسة كما موضح بالجدول رقم (1).

جدول رقم (1) يبين قيمة معامل ألفا كرنباخ لصحيفة الاستبيان

المعيار	قيمة معامل ألفا كرنباخ
المرافق وخدمات الدعم التعليمية والتدريبية	0.907
القيادة والحوكمة	0.944
البحث العلمي	0.917
خدمة المجتمع والبيئة	0.779
جميع المعايير	0.790

3.3 الأدوات الاحصائية المستخدمة:

اعتمدت منهجية معالجة بيانات الدراسة على استخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك باستخدام مقاييس احصائية كالمتوسطات الحسابية لمعرفة درجة موافقة المجتمع المستهدف على فقرات أداة جمع بيانات الدراسة، كما تم توضيح الجداول التكرارية والنسبية التي تبين عدد ونسبة كل إجابة لكل عبارة من عبارات أداة الدراسة، وكذلك الوزن النسبي الذي يحدد اتجاهات مجتمع الدراسة وقد أعطيت البيانات القيم والرتب حسب مقياس ليكّرت الخماسي كما موضحة بالجدول رقم (2):

وهذه الأساليب المستخدمة هي أساليب الإحصاء الوصفي التي تم اعتمادها لأنه البيانات الخاصة بالدراسة كانت تتبع أسلوب المسح شامل لجميع مفردات المجتمع.

جدول رقم (2) يبين الوزن النسبي وقيم الرتب لمقياس أداة الدراسة

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الرتبة	5	4	3	2	1
الوزن النسبي	20% إلى أقل من 36%	36% إلى أقل من 51.5%	52% إلى أقل من 68%	68% إلى أقل من 84%	84% إلى أقل من 100%

3.4المعالجة الاحصائية للبيانات:

3.4.1 تحليل بيانات خصائص مجتمع الدراسة:

جدول رقم (3) يبين توزيع بيانات خصائص مجتمع الدراسة

الخصائص		التكرارات	النسبة
الفئات العمرية	من 26 إلى أقل من 35 سنة	7	19.4
	من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة	17	47.2
	من 45 سنة فأكثر	12	33.3
	الإجمالي	**36**	**100**
المؤهل العلمي	ماجستير	19	52.8
	دكتوراه	17	47.2
	الإجمالي	36	100.0
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	5	13.9
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	13	36.1
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	12	33.3
	من 15 إلى أقل من 20 سنة	6	16.7
	الإجمالي	**36**	**100**
الدرجة العلمية	أقل من 5 سنوات	5	13.9
	محاضر مساعد	6	16.7
	محاضر	13	36.1
	أستاذ مساعد	16	44.4
	أستاذ مشارك	1	2.8
	الإجمالي	**36**	**100**
الورقات العلمية	1 – 3	12	33.3
	4 – 7	12	33.3
	8 – 12	5	13.9
	فأكثر 12	7	19.4
	الإجمالي	**36**	**100**

يتبين لنا من خلال البيانات الوارد بالجدول رقم(3) أن التوزيع النسبي للتكرارات في فئات كلاً من العمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة نلاحظ بأنها متقاربة نسبياً من حيث التوزيع النسبي، حيث نجد أن من هم أعمارهم (من 35 سنة إلى 45 سنة فأكثر) كانت النسب على التوالي (47.2)،(33.3)، وكانت النسب الموزعة بين المؤهلات العلمية ما بين درجتي الماجستير والدكتوراه على التوالي (52.8)،(47.2)، وكذلك الأمر فيما يتعلق بسنوات الخبرة، حيث استحوذت فئات سنوات الخبرة (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات)، (ومن 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة) على التوالي على أكبر نسب تكرارية (36.1)،(31.3)، مما قد يدل على حسب رأي الباحثان بأن التوزيع التكراري للفئات كان به شيء من التوزيع المنطقي لخصائص مدراء مكاتب الجودة في كلاً من العمر، والمؤهل العلمي المتحصل عليه مع الفترات الزمنية التي استغرقت بفترات خبرة العمل في الكليات، ونجده أيضاً منعكساً في باقي التوزيعات النسبية فيما يتعلق بدرجاتهم العلمية وعدد الورقات العلمية المنشورة لو تم مقارنتها بالتوزيعات التكرارية للخصائص السابقة.

3.4.2 التحليل الوصفي لبيانات الدراسة:

احتوت أداة الاستبانة على أربع معايير والمتمثلة في (المرافق وخدمات الدعم التعليمية - القيادة والحوكمة - البحث العلمي - خدمة المجتمع والبيئة) لمعرفة أهم الصعوبات والأسباب التي تواجه جامعتي مصراتة والمرقب من تطبيق معايير ضمان الجودة و الاعتماد المؤسسي فيها.

حيث تناول هذا الجانب من التحليل الإجابة عن تساؤلات الدراسة وذلك بتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من الاستبيانات الموزعة على المشاركين في الدراسة فيما كلاً من:

هل يوجد تدني في مستوى تطبيق بعض معايير الاعتماد المؤسسي لضمان الجودة في كلاً من (القيادة والحوكمة - المرافق وخدمات الدعم التعليمية - البحث العلمي - خدمة المجتمع والبيئة) في كليات جامعة مصراتة من وجهة نظر مدراء مكاتب الجودة بالكليات ؟

هل يوجد تدني في مستوى تطبيق بعض معايير الاعتماد المؤسسي لضمان الجودة (القيادة والحوكمة - المرافق وخدمات الدعم التعليمية - البحث العلمي - خدمة المجتمع والبيئة) في كليات جامعة المرقب من وجهة نظر مدراء مكاتب الجودة بالكليات ؟

- **دراسة المعيار الأول (المرافق وخدمات الدعم التعليمية):**

جدول رقم (4) يبين التحليل الإحصائي الخاص بالمعيار المرافق وخدمات الدعم التعليمية

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الوزن النسبي	الاتجاه العام	الترتيب
المؤسسة مساهمة ومرافق تتوافق مع المتطلبات الصادرة عن مراكز ضمان الجودة.	4	19	2	11	0	2.56	%51.11	غير موافق	15
	11.1	52.8	5.6	30.6	0.0				
المؤسسة ما يثبت مكاتبها لاصولها الثابتة والمنقولة، أو امتلاكها الحق القانوني في استخدام المباني والمرافق لتنفيذ خدماتها.	4	6	9	11	6	3.25	%65	محايد	2
	11.1	16.7	25	30.6	16.7				
المؤسسة خطط لصيانة وتطوير مبانيها ومرافقها.	1	15	10	9	1	2.83	%56.67	محايد	10
	2.8	41.7	27.8	25	2.8				
المؤسسة آليات تضمن الالتزام بقواعد الأمن والسلامة بالمعامل والورش والمختبرات.	2	14	14	5	1	2.69	%53.89	محايد	12
	5.6	38.9	38.9	13.9	2.8				
المؤسسة توفر الإرشادات العامة حول الأمن والسلامة للطلاب والعاملين والزوار.	1	16	11	7	1	2.75	%55	محايد	11
	2.8	44.4	30.6	19.4	2.8				
المؤسسة آلية تضمن الالتزام المستمر بمتطلبات المباني والمرافق الصادرة عن مراكز ضمان الجودة.	5	18	11	1	1	2.31	%46.11	غير موافق	18
	13.9	50	30.6	2.8	2.8				
المؤسسة مخازن تتوفر فيها الخصائص والشروط المطلوبة.	6	18	9	2	1	2.28	%45.56	غير موافق	19
	16.7	50	25	5.6	2.8				
المؤسسة آلية لمراقبة ومتابعة المقاعد والمطاعم والعاملين بها وفقا للشروط الصحية.	7	9	11	8	1	2.64	%52.78	محايد	13
	19.4	25	30.6	8	2.8				
المؤسسة توفر الشروط الصحية اللازمة (كالتهوية، والنظافة، والتكييف) داخل المرافق والأبنية.	4	4	10	16	2	3.22	%64.44	محايد	3
	11.1	11.1	27.8	44.4	5.6				
المؤسسة تيسر للمتنمين (ومن فيهم المعاقين) امكانية الوصول واستعمال المرافق والأبنية وأماكن الدراسة.	3	11	12	9	1	2.83	%56.67	محايد	10
	8.3	30.6	33.3	25	2.8				
المؤسسة تقوم بتوفير مساحات وأماكن كافية لراحة المتنمين من مرافق وأماكن للصلاة.	1	10	6	18	1	3.22	%64.44	محايد	3
	2.8	27.8	16.7	50	2.8				
المؤسسة تعمل على توفير أماكن للطلبة وأعضاء هيئة التدريس تناسب معتقداتهم الشخصية، بما فيها مواقف السيارات.	4	8	11	12	1	2.94	%58.89	محايد	6
	11.1	22.2	30.6	33.3	2.8				
المؤسسة توفر المساحات الشخصية الكافية والأماكن اللازمة للتواجد المستقل.	1	13	12	9	1	2.89	%57.78	محايد	8
	2.8	36.1	33.3	25	2.8				
المؤسسة توفر المرافق الخاصة بالأنشطة الترفيهية والرياضية والأعمال الإضافية.	6	6	8	2	0	2.44	%48.89	غير موافق	17
	16.7	44.4	16.7	22.2	0.0				
المؤسسة موقع الكتروني يحتوي وصفا دقيقا لمرافقها، ومرافقها، والخدمات التي تقدمها.	4	12	5	14	1	2.89	%57.78	محايد	8
	11.1	33.3	13.9	38.9	2.8				
المؤسسة آليات لعملة لتحديث المعلومات على الموقع الإلكتروني بشكل منتظم.	3	12	10	10	1	2.83	%56.67	محايد	10
	8.3	33.3	27.8	27.8	2.8				
المؤسسة آلية وطرق لعملة للتواصل مع الطلبة خارج أوقات الدوام الرسمي.	4	16	8	7	1	2.58	%51.67	غير موافق	14
	11.1	44.4	22.2	19.4	2.8				
إدارة المكتبة بالمؤسسة آثار بتوفير بيئة داخلية يتمتعون بالخبرة المناسبة.	3	10	10	13	0	2.92	%58.33	محايد	7
	8.3	27.8	27.8	36.1	0.0				
يشرف على النشاطات التي تنظمها المؤسسة مسؤول يتمتع بالكفاءة والخبرة.	3	8	9	16	0	3.06	%61.11	محايد	5
	8.3	22.2	25	44.4	0.0				
توفر المكتبة المصادر التعليمية المناسبة (ورقية وإلكترونية) بما فيها الكتب العامة، والموسوعات، والمعاجم، والدوريات.	6	12	7	9	2	2.69	%53.89	محايد	12
	16.7	33.3	19.4	25	5.6				
المكتبة نظام إعارة جيد.	2	10	7	16	1	3.11	%62.22	محايد	4
	5.6	27.8	19.4	44.4	2.8				
لمكتبة المؤسسة أوقات عمل مناسبة وكافية ومعلنة.	2	4	11	17	2	3.36	%67.22	محايد	1
	5.6	11.1	30.6	47.2	5.6				
المؤسسة خطة لتطوير وتحسين خدمات المكتبة.	3	9	16	6	2	2.86	%57.22	محايد	9
	8.3	25	44.4	16.7	5.6				
المؤسسة توفر البرمجيات الحديثة والمناسبة.	7	14	12	3	0	2.31	%46.11	غير موافق	18
	19.4	38.9	33.3	8.3	0.0				
المؤسسة آلية لصيانة تجهيزات المعامل والمختبرات والورش.	6	11	13	6	0	2.53	%50.56	غير موافق	16
	16.7	30.6	36.1	16.7	0.0				
العام	-	-	-	-	-	2.75	%55.08	محايد	-

من خلال النتائج الواردة بالجدول رقم (4) نلاحظ أن الاتجاه العام لمعظم الفقرات الخاصة بقياس هذا المعيار كانت تتجه نحو المحايد والبعض الأخر كان يتجه نحو الغير موافق بوزن نسبي عام بلغ (55.08%)،، وبلغ المتوسط الحسابي العام (2.75) والذي هو أقل من المتوسط النظري للمقياس (3)، ومن الملاحظ في ترتيب العبارات أنه كلما قل المتوسط الحسابي عن المتوسط النظري للمقياس ازدادت حدة عدم الموافقة وهو ما يعكس شدة افتقار ونقص الاحتياجات اللازم توافرها في مرافق ومباني الجامعتين لضمان الوصول إلى جودة مخرجات تعليمية أفضل، حيث من الملاحظ افتقار معظم الكليات إلى المساحات الكافية التي تلائم عمليات التعلم، كذلك افتقار المرفق الجامعي إلى مخازن ذات موصفات وشروط جودة جيدة، ولا يجود أماكن للترفيه والرياضة والفنون والابداع وإلى غير ذلك .

- **دراسة المعيار الثاني (القيادةوالحوكمة):**

جدول رقم (5) يبين التحليل الإحصائي الخاص بمعيار القيادة والحوكمة

ومن الملاحظ من خلال النتائج الواردة بالجدول رقم (5) نلاحظ أن

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الوزن النسبي	الاتجاه العام	الترتيب
المؤسسة شروط لاختيار القيادات الأكاديمية والإدارية والالتزام بها.	5	7	8	16	0	2.97	%59.44	محايد	7
	13.9	19.4	22.2	44.4	0.0				
المؤسسة آليات لقياس مدى رضا اعضاء هيئة التدريس والموظفين المساندة، والطلاب، والعاملين بها، على أساليب قيادة المؤسسة	4	11	15	4	2	2.69	%53.89	محايد	11
	11.1	30.6	41.7	11.1	5.6				
المؤسسة دليل للقوانين والأنظمة والتعليمات، المتعلقة بالأعمال الأكاديمية والإدارية.	3	10	9	13	1	2.97	%59.44	محايد	7
	8.3	27.8	25	36.1	2.8				
المؤسسة آلية لمشاركة غير أعضاء مجلس الإدارة العليا وتفويضهم في صنع القرارات، وتوجيه مسار العمل.	3	5	14	13	1	2.86	%57.22	محايد	9
	8.3	13.9	38.9	36.1	2.8				
أعضاء مجلس إدارة المؤسسة وكافة المستويات التنظيمية ملتزمون بالمسؤوليات والصلاحيات.	2	7	5	21	1	3.33	%66.67	محايد	2
	5.6	19.4	13.9	58.3	2.8				
يتم الإفصاح عن مخالفات أعضاء مجالس الإدارات ويلقى العاملين بالمؤسسة.	4	10	13	8	1	2.78	%55.56	محايد	10
	11.1	27.8	36.1	22.2	2.8				
المؤسسة تعتمد في قراراتها على حقائق مبنية على بيانات ومعلومات دقيقة، ونتائج تقارير فرق العمل أو اللجان المختصة.	3	10	10	12	1	2.94	%58.89	محايد	9
	8.3	27.8	27.8	33.3	2.8				
المؤسسة آلية محددة وواضحة لتشكيل اللجان وفرق العمل.	2	10	10	13	1	3.03	%60.56	محايد	6
	5.6	27.8	27.8	36.1	2.8				
المؤسسة هيكل تنظيمي يبين المهام والصلاحيات لجميع المستويات الإدارية وواضحة لأصحاب العلاقة والمصلحة.	2	7	5	16	6	3.47	%69.44	موافق	1
	5.6	19.4	13.9	44.4	16.7				
المؤسسة آلية لتوثيق العمليات والإجراءات وتشرعاتها داخل المؤسسة.	3	4	8	20	1	3.33	%66.67	محايد	2
	8.3	11.1	22.2	55.6	2.8				
المؤسسة آليات واضحة ومحددة لتقييم ومراجعة أدائها بشكل منتظم.	4	6	14	12	0	2.94	%58.89	محايد	8
	11.1	16.7	38.9	33.3	0.0				
المؤسسة آلية واضحة لإصدار التقارير في كل المستويات من المؤسسة والكليات والبرامج التعليمية.	3	8	13	8	4	3.06	%61.11	محايد	5
	8.3	22.2	36.1	22.2	11.1				
المؤسسة قنوات اتصال فعالة بين الإدارة، والعاملين، والطلبة، وأصحاب العلاقة الآخرين.	2	11	8	13	2	3.06	%61.11	محايد	5
	5.6	30.6	22.2	36.1	5.6				
المؤسسة آلية لضبط وتدقيق مقتنياتها وإخلائها.	0	11	5	18	2	3.31	%66.11	محايد	3
	0.0	30.6	13.9	50	5.6				
المؤسسة لوائح وإجراءات لتنظيم العملية التعليمية والإدارية والمالية.	3	6	7	19	1	3.25	%65	محايد	4
	8.3	16.7	19.4	52.8	2.8				
المؤسسة آليات واضحة لتحصيل الرسوم المالية.	5	7	1	18	5	3.47	%69.44	موافق	1
	13.9	19.4	2.8	50	13.9				
المؤسسة نظام تقييم واضح وموثق وشفاف لمراقبة ومراجعة أداء العاملين بها.	6	11	10	6	3	2.69	%53.89	محايد	11
	16.7	30.6	27.8	16.7	8.3				
المؤسسة سياسات وإجراءات شفافة وعادلة ومنشورة للعاملين المتميزين ومكافآتهم.	6	10	15	5	0	2.53	%50.60	غير موافق	15
	16.7	27.8	41.7	13.9	0.0				
المؤسسة آليات واضحة لتحديث خدماتها ومواردها وعملياتها التعليمية.	2	5	14	4	1	2.64	%52.78	محايد	12
	5.6	13.9	38.9	11.1	2.8				
المؤسسة سياسات وإجراءات شفافة للتعيين والتعاقد والتوظيف.	5	14	5	11	1	2.69	%53.89	محايد	11
	13.9	38.9	13.9	30.6	2.8				
المؤسسة آليات تضمن شفافية الإجراءات المالية.	8	8	9	11	0	2.64	%52.78	محايد	12
	22.2	22.2	25	30.6	0.0				
المؤسسة آليات وضاحة لاعداد ميزانيتها، تبين مصادر أموالها واستخداماتها.	9	7	12	8	0	2.53	%50.56	غير موافق	15
	25	19.4	33.3	22.2	0.0				
تخطط المؤسسة موازنتها على أساس رسالتها وأهدافها.	7	9	12	7	1	2.61	%52.22	محايد	13
	19.4	25	33.3	19.4	2.8				
المؤسسة آليات واضحة لاعداد الميزانية التقديرية، تتضمن مشاركة المستويات التنظيمية المختلفة.	8	10	12	6	0	2.44	%48.89	غير موافق	17
	22.2	27.8	33.3	16.7	0.0				
تلتزم المؤسسة بإعداد تقرير سنوي عن دخلها ومركزها المالي.	9	8	11	8	0	2.50	%50	غير موافق	16
	25	22.2	30.6	22.2	0.0				
المؤسسة ميثاق أخلاقي لجميع الشرائح العاملة بها.	5	10	6	9	6	3.03	%60.56	محايد	6
	13.9	27.8	16.7	25	16.7				
المؤسسة آلية لضمان وتعزيز الحرية الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس والطلبة.	4	8	8	15	1	3.03	%60.56	محايد	6
	11.1	22.2	22.2	41.7	2.8				
المؤسسة نظام واضح للثواب والعقاب.	4	11	9	10	2	2.86	%57.22	محايد	9
	11.1	30.6	25	27.8	5.6				
المؤسسة آلية تلتزم من خلالها بتقديم الدعم المادي اللازم لإدارة ومكاتب الجودة والوحدات التابعة لها بشكل منتظم.	5	12	13	5	1	2.58	%51.67	غير موافق	14
	13.9	33.3	36.1	13.9	2.8				
العام	-	-	-	-	-	2.91	%58.10	محايد	-

الاتجاه العام لمعظم الفقرات الخاصة بقياس هذا المعيار كانت تتجه نحو المحايد والبعض القليل الأخر من باقي الفقرات كان تتجه نحو الغير موافق بوزن نسبي عام بلغ (58.10%)، وبمتوسط حسابي عام بلغ (2.91) والذي هو أقل من المتوسط النظري للمقياس المعد بمقياس الدراسة (3)، حيث ومن الملاحظ في ترتيب العبارات أنه كلما قل المتوسط الحسابي عن المتوسط النظري للمقياس ازدادت حدة درجة المحايد وعدم الموافقة وهو ما يعكس ضعف في توافر بعض المقاييس الخاصة بجودة الفقرات التي تخص معيار القيادة والحوكمة بالكليات من وجهة نظر غالبية مدراء مكاتب الجودة بالكليات بالجامعتين، حيث قد نجد بأن هناك ضعف شديد في تواجد مؤشرات للمؤسسة في توفير إجراءات شفافة وعادلة ومنشورة للعاملين المتميزين ومكافآتهم، كما أن هناك

قصور في توافر آليات وضاحة لإعداد الجامعتين لميزانيتها تبين مصادر الحسابي عن المتوسط النظري للمقياس ازدادت حدة عدم الموافقة وهو ما قد أموالها واستخداماتها، بالإضافة إلى ضعف في توافر آلية تلتزم منيترجم إلى بعض القصور الواضح في قدرة الإدارة بالجامعتين بالاهتمام خلالها بتقديم الدعم المادي اللازم لإدارة ومكاتب الجودة والوحداتبالبحث العلمي من حيث مدى توافر للمؤسسة منهجية واضحة ومنتظمة التابعة لها بشكل منتظم، وغير ذلك من الفقرات التي تؤكد ضعف توافرللتواصل بين أرباب العمل والخريجين للحصول على التغذية الراجعة، معيار القيادة والحوكمة قيد الدراسة.

- **دراسة المعيار الثالث (البحث العلمي):**

جدول رقم (6) يبين التحليل الإحصائي الخاص بمعايير البحث العلمي

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط	الوزن النسبي	الاتجاه العام	الرتبة
للمؤسسة مكتب خاص يتولى إدارة العمليات والإجراءات المتعلقة بالتطوير والبحث العلمي.	3	9	8	14	2	3.08	%61.67	محايد	2
	8.3	25	22.2	38.9	5.6				
للمؤسسة آليات تحدد أولويات التطوير وكافة التسهيلات في مجال البحث العلمي وتدوير المعرفة.	1	14	10	10	1	2.89	%57.78	محايد	4
	2.8	38.9	27.8	27.8	2.8				
للمؤسسة ميثاق أخلاقي يضمن التقيد بأدبيات وأخلاقيات البحث العلمي.	-	10	10	13	3	3.25	%65	محايد	1
	-	27.8	27.8	36.1	8.3				
للمؤسسة آليات تحفز الباحثين من مختلف لإجراء البحوث العلمية في مجال تخصصهم، ونشر نتائجها.	3	12	12	9	0	2.75	%55	محايد	7
	8.3	33.3	33.3	25	0.0				
للمؤسسة آليات واضحة تعكس مدى الاتساق بين البحث العلمي والعملية التعليمية، تتماشى مع خطة البحث العلمي في المؤسسة.	4	8	15	9	0	2.81	%56.11	محايد	5
	11.1	22.2	41.7	25	0.0				
خطط البحث العلمي في المؤسسة تتوافق مع الأولويات الوطنية للدولة.	4	8	12	11	1	2.92	%58.33	محايد	3
	11.1	22.2	33.3	30.6	2.8				
للمؤسسة قائمة محدثة بمنشوراتها على موقعها الإلكتروني.	3	14	8	9	2	2.81	%56.11	محايد	5
	8.3	38.9	22.2	25	5.6				
للمؤسسة آلية تحكم الإنتاج العلمي لأعضاء هيأة التدريس.	3	14	10	6	3	2.78	%55.56	محايد	6
	8.3	38.9	27.8	16.7	8.3				
للمؤسسة آلية تشجع أعضاء هيأة التدريس للاتصال بالمؤسسات والمراكز المماثلة، و أرباب العمل، لبناء علاقات تعاونية تطويرية في مجال البحث العلمي.	1	18	8	9	0	2.69	%53.89	محايد	9
	2.8	50	22.2	25	0.0				
للمؤسسة آليات عادلة وشفافة لدعم أبحاث وأنشطة أعضاء هيأة التدريس.	1	18	4	13	0	2.81	%56.11	محايد	5
	2.8	50	11.1	36.1	0.0				
الخطة الاستراتيجية للمؤسسة تظهر التزام المؤسسة بتشجيع ريادة الأعمال Entrepreneurship والمشاريع في مجالاتها.	7	11	13	5	0	2.44	%48.89	غير موافق	13
	19.4	30.6	36.1	13.9	0.0				
للمؤسسة منهجية واضحة ومنتظمة للتواصل بين أرباب العمل والخريجين للحصول على التغذية الراجعة لتطوير مناهجها وتعزيز البحوث العلمية التعاونية.	6	17	8	5	0	2.33	%46.67	غير موافق	15
	16.7	47.2	22.2	13.9	0.0				
للمؤسسة آليات واضحة لعقد الاتفاقيات العلمية والبحثية وتبادل الزيارات مع المؤسسات المماثلة في العالم.	5	14	10	7	0	2.53	%50.56	غير موافق	12
	13.9	38.9	27.8	19.4	0.0				
للمؤسسة آلية واضحة لتقييم وتطوير سياسة البحث العلمي.	3	13	11	9	0	2.72	%54.44	محايد	8
	8.3	36.1	30.6	25	0.0				
للمؤسسة آلية واضحة للاستفادة من نتائج بحوث الطلاب المتميزة.	4	15	10	6	1	2.58	%51.67	غير موافق	10
	11.1	41.7	27.8	16.7	2.8				
للمؤسسة آلية واضحة تحدد نسبة الإنفاق الكلي على الأبحاث من موازنتها.	3	15	13	5	0	2.56	%51.11	غير موافق	11
	8.3	41.7	36.1	13.9	0.0				
للمؤسسة آلية للمشاركة في المحافل والمؤتمرات العلمية.	5	11	6	14	0	2.81	%56.11	محايد	5
	13.9	30.6	16.7	38.9	0.0				
توجد آلية لمنح أعضاء هيأة التدريس منح بحثية للتشجيع على البحث العلمي.	10	10	7	8	1	2.44	%48.89	غير موافق	13
	27.8	27.8	19.4	22.2	2.8				
للمؤسسة آلية لتوثيق معدل الاستشهادات (citations) للأبحاث العلمية التي ينتجها الكادر الأكاديمي بالمؤسسة.	10	8	11	7	0	2.42	%48.33	غير موافق	14
	27.8	22.2	30.6	19.4	0.0				
للمؤسسة آلية لإجراء بحوث علمية تعاونية مشتركة مع المؤسسات والقطاعات الأخرى.	6	16	7	7	0	2.42	%48.33	غير موافق	14
	16.7	44.4	19.4	19.4	0.0				
العام	-	-	-	-	-	2.70	%54.03	محايد	-

من خلال النتائج الواردة بالجدول رقم (6) نلاحظ أن الاتجاه العام لمعظم الفقرات الخاصة بقياس هذا المعيار كانت تتجه نحو الغير موافق والبعض الأخر من فقرات المعيار تتجه للمحايد بوزن نسبي عام بلغ (54.03%)، وبمتوسط حسابي عام بلغ (2.70) والذي هو أقل من المتوسط النظري للمقياس (3)، ومن الملاحظ في ترتيب العبارات أنه كلما قل المتوسط

وكذلك مدى قدرة المؤسسة الجامعية من تقديم آلية واضحة لتقييم وتطوير سياسة البحث العلمي، بالإضافة إلى قصور في توجد آليه لمنح أعضاء هيأة التدريس مُنح بحثية للتشجيع على البحث العلمي، وغيرها من الفقرات التي تؤكد ضعف الاتجاه العام في آراء المجتمع المبحوث قيد الدراسة.

- **دراسة المعيار الثالث (خدمة البيئة والمجتمع):**

جدول رقم (7) يبين التحليل الإحصائي الخاص بالمعيار خدمة البيئة والمجتمع

من خلال النتائج الواردة بالجدول رقم (7) نلاحظ أن الاتجاه العام لمعظم الفقرات الخاصة بقياس هذا المعيار كانت تتجه نحو المحايد والبعض الأخر من فقرات المعيار تتجه الغير موافق بوزن نسبي عام بلغ (55.44%)، وبمتوسط حسابي عام بلغ (2.77) والذي هو أقل من المتوسط النظري للمقياس (3)، ومن الملاحظ في ترتيب العبارات أنه كلما قل المتوسط الحسابي عن المتوسط النظري للمقياس ازدادت حدة عدم الموافقة وهو ما يفسر على وجود ضعف عام في قدرة الجامعتين من خلق اجواء من التفاعل بين الجانب البيئي والجانب الأكاديمي والذي يظهر واضحاً في مستوى إجابات المبحوثين، حيث يلاحظ فيما جاء من ردود لبعض فقرات معيار خدمة البيئة والمجتمع بأن الإدارة الجامعية لا يوجد بها في بعض الكليات مكتب خاص يتولى تنسيق برامج خدمة المجتمع والبيئة، وكذلك للمؤسسة الجامعية ضعف في توفير آلية وبرامج للتعرف على مشاكل المجتمع المحلي وتقديم الدعم المعرفي والتقني له، كما للمؤسسة الجامعية عجز نسبي لتقديم آليه تمكنها من المساهمة مع مؤسسات المجتمع الاخرى في تنفيذ المشاريع التنموية الاقتصادية والاجتماعية، وغيرها من الاحتياجات التي تربط خدمة المجتمع والبيئة بالمؤسسة الجامعية .

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط	الوزن النسبي	الاتجاه العام	الرتبة
للمؤسسة مكتب خاص يتولى تنسيق برامج خدمة المجتمع والبيئة.	8	16	4	6	2	2.389	%47.78	غير موافق	8
	22.2	44.4	11.1	16.7	5.6				
للمؤسسة آلية وبرامج للتعرف على مشاكل المجتمع المحلي وتقديم الدعم المعرفي والتقني له.	2	16	10	5	3	2.75	%55	محايد	5
	5.6	44.4	27.8	13.9	8.3				
للمؤسسة آلية لتعزيز القيم الإيجابية: الدينية، الأخلاقية، الوطنية، والإنسانية.	2	7	13	14	0	3.08	%61.67	محايد	2
	5.6	19.4	36.1	38.9	0.0				
المؤسسة تعد تقريرا سنويا يتضمن تفاصيل الخدمات المجتمعية التي شاركت فيها.	2	11	13	10	0	2.86	%57.22	محايد	4
	5.6	30.6	36.1	27.8	0.0				
للمؤسسة آلية واضحة للاستطلاع ومعرفة رأي المجتمع في ما تقدمه من خدمات مجتمعية وبيئية.	4	10	16	6	0	2.67	%53.33	محايد	
	11.1	27.8	44.4	16.7	0.0				
للمؤسسة آلية واضحة للاستفادة من استطلاعات الرأي لتطوير عملياتها.	4	12	15	4	1	2.61	%52.22	محايد	6
	11.1	33.3	41.7	11.1	2.8				
للمؤسسة آلية واضحة للتعامل مع النفايات ومخلفات المعامل والورش للمحافظة على سلامة البيئة.	4	12	15	5	0	2.58	%51.67	غير موافق	7
	11.1	33.3	41.7	13.9	0.0				
للمؤسسة آليات للمساهمة في نشر المعرفة وثقافة الاهتمام بالبيئة داخل المجتمع.	2	6	14	14	0	3.11	%62.22	محايد	1
	5.6	16.7	38.9	38.9	0.0				
للمؤسسة آلية تمكنها من المساهمة مع مؤسسات المجتمع الاخرى في تنفيذ المشاريع التنموية الاقتصادية والاجتماعية.	2	15	10	8	1	2.75	%55	محايد	5
	5.6	41.7	27.8	22.2	2.8				
للمؤسسة آلية للتواصل مع المنظمات والاتحادات والروابط العلمية المختلفة بالداخل والخارج.	2	11	12	10	1	2.92	%58.33	محايد	3
	5.6	30.6	33.3	27.8	2.8				
العام	-	-	-	-	-	2.77	%55.44	محايد	-

3.4.3 دراسة المقارنة بين الجامعتين:

جدول رقم (8) يبين التحليل الإحصائي الخاص بدراسة المقارنة بين الجامعتين

المعيار	الجامعة	الوسط	الوزن النسبي
المرافق وخدمات الدعم التعليمية والتدريبية	جامعة مصراتة	3.10	%61.92
	جامعة المرقب	2.48	%49.61
القيادة والحوكمة	جامعة مصراتة	3.25	%65
	جامعة المرقب	2.63	%52.59
البحث العلمي	جامعة مصراتة	2.91	%58.13
	جامعة المرقب	2.54	%50.75
خدمة المجتمع والبيئة	جامعة مصراتة	2.94	%58.88
	جامعة المرقب	2.64	%52.7

يتبين بشكل عام من خلال نتائج التحليل الاحصائي بالجدول رقم (8) الخاص بدراسة المقارنة بين مستوى إجابات المبحوثين عن الوسط الحسابي لكلاً من جامعتي مصراتة والمرقب فيما يتعلق بكل معيار من معايير تطبيق ضمان الجودة، نلاحظ بأن المتوسطات الحسابية على التوالي لكل من معايير قياس مستوى ضمان الجودة بجامعة مصراتة كانت (3.10)، (3.25)، (23.91)، (2.94) وهي أكبر نسبياً من المتوسطات الحسابية الناتجة عن المتوسطات الحسابية للمعايير التي يمكن تطبيقها على جامعة المرقب حيث كانت المتوسطات الحسابية على التوالي (2.48)، (2.63)، (2.54)، (2.64) وهي دلالة

احصائية واضحة للتدني مستوى تطبيق معايير الجودة أقل في جامعة المرقب بالمقارنة من إمكانية تطبيقها بجامعة مصراتة .

- **نتائج الدراسة:**

بناءً على نتائج التحليل الاحصائي عن مدى توافر معايير ضمان جودة المؤسسات بالكليات في جامعتي مصراتة والمرقب كانت النتائج الآتي:

- تبين وبشكل عام من خلال استقصاء آراء ووجهات نظر مدراء مكاتب الجودة بكليات مجتمع الدراسة فيما ما يتوفر من شروط معيار المرافق وخدمات الدعم التعليمية، كان الاتجاه العام لمعظم الإجابات بالتأكيد على الغياب والضعف في ما يمكن توفيره من متطلبات المرفق التعليمي فيما يخص من توافر لمساحات تعليمية مناسبة بالكليات، وغياب لتواجد خطط للصيانة الدورية بالكليات، ولا يجود بشكل واضح آليات توضح ارشادات أو وسائل السلامة المادية للطلاب أو لأعضاء هيأة التدريس لمعظم الكليات، كما لا يوجد أنظمة فعالة تتواصل الدائم مع طلاب الكليات وخاصة بعد فترات الدوام الرسمي وغير ذلك من الغياب لأغلب متطلبات معيار ضمان جودة المرافق وخدمات الدعم التعليمي في معظم مرافق الجامعتين قيد الدراسة.
- تبين أيضاً من خلال وجهات نظر مدراء مكاتب الجودة فيما ما يتوفر من شروط لمعيار القيادة والحوكمة، كان الاتجاه العام لمعظم الإجابات بالتأكيد على أن لا وجود لمعظم كليات مجتمع الدراسة لآليات قياس مدى رضا أعضاء هيأة التدريس والطلاب والعاملين من قبل القياديين بالمؤسسات، كم لا يوجد لدى غالبية الكليات آليه واضحة لمشاركة أعضاء مجالس الإدارات في صنع القرارات والمشاركة في توجيه مسار العمل، كما لا تعتمد المؤسسات في قراراتها على حقائق مبنية على بيانات دقيقة ولا على نتائج تقارير العمل والفرق المختصة بذلك، كما أوضح المبحوثين بأن لا يوجد نظام تقييم واضح وموثق وشفاف لمراقبة أداء العاملين، وغير ذلك من الغياب الشبه كامل لأغلب متطلبات معيار ضمان جودة القيادة والحوكمة في معظم مرافق الجامعتين قيد الدراسة.
- فيما يتعلق بتحليل البيانات المتحصل عليها من معيار البحث العلمي على حسب ما تبين من وجهات نظر مدراء مكاتب الجودة، كان الاتجاه العام لمعظم الإجابات بالتأكيد على أنه لا يوجد منهجية واضحة لأغلبية الكليات لربط أرباب العمل مع الخريجين وتطوير مستوى المناهج التعليمية، كم ا أمدو بأنه ليوجد آليات توضح نسبة الانفاق على الأبحاث العلمية، وأيضاً اوضحوا بأنه لا يوجد منح بحثية تُمنح لأعضاء هيأة التدريس على انتاجهم العلمي، كما لا توجد آليات لتوثيق معدل الاستشهادات العلمية للأبحاث، ولا يوجد آليات لأجراء برامج شراكة وتعاون مع المؤسسات والقطعات ذات العلاقة المختلفة ، وغير ذلك من المؤشرات الأخرى غير متوافرة لمعيار البحث العلمي لأغلب مرافق الجامعتين قيد الدراسة.
- أوضحت نتائج التحليل الاحصائي لنتائج معيار خدمة المجتمع والبيئة بأن الاتجاه العام لمعظم الإجابات بالتأكيد على الضعف الشديد لغالبية كليات مجتمع الدراسة من حيث ما يمكن توفيره من متطلبات، حيث ما اكده المبوحوثين بأنه لا يوجد مكتب خاص يتولى تنسيق برامج خدمة المجتمع لدة غالبية الكليات، كما لا توجد آليات لدى الكليات للتعامل مع مخلفات الورش والمعامل للحفاظ على سلامة البيئة، واشاروا أيضاً بأنه لا توجد آليات للتعرف على مشاكل المجتمع المحلي وتقديم الدعم المعرفي والتقني اللازم، ولا يوجد أيضاً آليات واضحة للمساهمة مع مؤسسات المجتمع الأخرى في تنفيذ مشاريع اقتصادية واجتماعية، وغير ذلك من اختفاء اشبه بالكلي لمعظم المتطلبات الصادرة عن دليل معيار ضمان جودة لخدمة المجتمع والبيئة في معظم مرافق الجامعتين قيد الدراسة.

قيود الدراسة والتوصيات:

- الدراسة الحالية لا تخلو من النقائص التي تُواجه الأبحاث العلمية في العادة. حيث تبنت الدراسة منهج دراسة الحالة، وبالتالي فإن بياناتها لا يُمكن تعميمها على بقية الجامعات الليبية غير تلك التي شملتها الدراسة. كما أن حجم العينة ومقياس الدراسة المُستخدم قد تكون قيوداً، وبالتالي ربما تختلف النتائج لو تم استخدام مقياس آخر وتم توسيع نطاق المُشاركة باستهداف حجم عينة أكبر في دراسات مُستقبلية قادمة.
- ويوصي الباحثان بإجراء دراسة ذاتية تفصيلية من خلال تشكيل لجنة رسمية مشكلة بقرار من رئيس الجامعة في كلاً من الجامعتين وتكون ذات كوادر وخبرة سابقة في تقييم مستوى أداء الجامعات والأداء المؤسسي، حيث يشخص في هذه الدراسة الوضع الراهن بشكل مفصل ويوضح فيها أهم الأولويات والاحتياجات التي تفتقرها الكليات وكذلك الوقوف على أهم الصعوبات والمشاكل التي قد تعاني منها أغلب الكليات من الدعم المالي والفني والاستشاري وغير ذلك وتحيل نتائج هذه الدراسة إلى المركز الوطني لضمان الجودة والاعتماد المؤسسي لمعالجة أهم العراقيل التي تعجز الكليات على تحقيقها والوصول إليها.
- كما يُنصح بالعمل على ترسيخ علاقات جيدة مع المؤسسات الاقتصادية المحلية كالشركات الصناعية والمصارف التجارية ورواد الأعمال ما يمنح الجامعتين الحصول على فرص تمويل من شأنه قد يعزز عمليات تجويد المؤسسة الجامعية وسد العجز والحاجيات التي تحول بينها وبين الوصول لمراحل الاعتماد المؤسسي بقدر الامكان.

أيضاً تفعيل أُسس ومبادئي الشفافية والموضوعية بين كل الأطراف المنتسبة للجماعة وخلق الثقة والتعاون الإداري كمرحلة وخطوة أساسية من جودة العمل المؤسسي.

- أخيراً نشر الوعي وثقافة الجودة بين الجميع في العمل الأكاديمي لضمان تسهيل العمل الجامعي والحد من محاربة أفكار التطوير والتغيير المستمر في المستقبل القريب والبعيد.

قائمة المراجع:

أولاً . المراجع العربية:

- إدريس، جعفر عبدالله موسى، أحمد، أحمد عثمان إبراهيم (2012). " إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية: دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة ". **مجلة الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا - آماراباك**، المجلد 3، العدد (7)،-39 62.
- الحبيب، عبدالرحمن محمد علي، الشمري، تركي علي المطلق(2014)، " جودة البحث العلمي لطلبة الدراسات العليا بالجامعات السعودية ومدى التزامهم بالمعايير الأخلاقية في بحوثهم العلمية " المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 7 – العدد (17)، 91-65.
- الحربي، حياة محمد (2019). " مستوى المعوقات التي تواجه تطبيق نظم الجودة الداخلية بأقسام كلية التربية بجامعة أم القرى ". المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد 12، العدد (41)، 61-31.
- القحطاني، عبدالعزيز بن سعيد محمد (2019). " قياس مستوى توافر مؤشرات جودة البحث العلمي بجامعة الملك خالد وآليات تحسينها "، المجلة العربية لجودة ضمان التعليم العالي، المجلد 12، العدد (42). 56-31.
- النعاس، حسام مراجع مؤمن (2017). " مدة توافر متطلبات الجودة والاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية في جامعة طبرق وفقاً لمعايير المركزي الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية من وجهة نظر القائمين على البرنامج ". **المجلة العربية لجودة التعليم**، المجلد 4، العدد(1)، 27-7.
- الاصم، هند محمد سلميان الأمين، محمد، أيمن محمد الأمين (2020). " مدى تطبيق معايير ضمان الجودة (نوعية فُرص التعليم، المناهج) في الجامعات السودانية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس". **المجلة العربية للنشر العلمي AJSP**، العدد الواحد والعشرون.
- بركات، سارة، رحال، إيمان (2018)، " استقراء التجارب الأجنبية والعربية في تطبيق حوكمة الجامعات وتطبيق واقعها في الجزائر ". **مجلة الباحث الاقتصادي**، المجلد 6،العدد (10)، 366-343.

- ثابت، حسان ثابت، حرجان، سناء عبدالله (2017). " قياس فاعلية تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جيهان أربيل باستخدام أسلوب QFD ". المؤتمر العربي الدولي الخامس لضمان جودة التعليم العالي، 3- 5 مارس،2015، الامارات – جامعة الشارقة.
- شناف، خديجة عبدالحميد مهري، بلخيري، مراد محمد البشير الإبراهيمي (2017)." معايير ضمان جودة التعليم العالي (عرض لبعض النماذج العالمية)". مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد (24)، 255-240.
- رقاد، صلحية (2014). " تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته "، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة دكتوراه، جامعة سطيف، الجزائر.
- مرجين، حسين سالم (2012). " هل نحن بحاجة إلى الجودة وضمانها في الجامعات الليبية ". المؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، 3-3 سبتمبر -2012، القاهرة،267-282.
- مرجين، حسين، الشركسي، عادل (2012). " التجربة الليبية في مجال تقييم الجودة والاعتماد في برامج الدراسات العليا ". المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي،4-5 أبريل 2012، المنامة، البحرين487-494.

ثانياً. المراجع الأجنبية:

- Harvey, L ,. &Askling, B (2003). Quality in Higher Education: **Dialogue between Higher Education Research and Practice**. Springer Link, Dordrecht,: 69-83.
- KEÇETEP, I., ÖZKAN, I. (2014). Quality Assurance In The European Higher Education Area: Procedia - **Social and Behavioral Sciences,** Elsevier**,** 141 (2014): 660 – 664.
- Prados, W.J., Peterson, G.D,.&Lattuca, L.R (2005). Quality Assurance of Engineering Education through Accreditation: The Impact of Engineering Criteria 2000 and Its Global Influence. **The Journal of Engineering Education (JEE)**, American Society for Engineering Education (ASEE), 165-184.
- Prisacariu, Anca.(2015). New Perspectives of Quality Assurance in European Higher Education: Procedia - **Social and Behavioral Sciences,** Elsevier**,**180(2015): 119-126.
- UNESCO .(1998, 5–9 October). "Education in the Twenty-first Century Vision and Action". **The World Conference on Higher Education.** Paris .