مدى تطبيق معايير الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة

م. بدرية الهادي الكميشي م. أكرم الهادي معمر د. موسى رحيل الحويج
المعهد العالي للعلوم والتقنية – طرابلس
Engbkm@gmail.com Akrammoamer@yahoo.com Mousa.rahil@academy.edu.ly

تاريخ الاستلام: 2025/02/06 تاريخ القبول: 2025/03/20 تاريخ النشر: 2025/03/31

المستخلص:

في العموم هدفت الدراسة إلى تناول الواقع الفعلي لتطبيق معايير الاعتماد المؤسسي للجودة بالجامعات الخاصة ومعرفة مستوى تطبيق مؤشرات تلك المعايير وأهم المعوقات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ، ولإجراء الدراسة تم تحديد محاورها وجمع المعلومات حولها وتضمينها ضمن الجزء النظري ، ولإنجاز الدراسة التطبيقية تم تحديد فرضية تمثلت في وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى تطبيق معايير الجودة على أعضاء هيئة التدريس ، وتم اختيار ثلاثة فقط من معايير الاعتماد المؤسسي المعتمدة لدى الجهة ذات الاختصاص في ليبيا للتحقق من مستوى تطبيق مؤشراتها وإثبات مدى صحة الفرضيات من عدمه ، وتم إجراء الدراسة التطبيقية على عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس بمختلف خواصهم وانتماءاتهم إلى جامعات خاصة مختلفة وإجراء مقابلات معهم وتوزيع استبيانات عليهم لغرض الحصول على معلومات وبيانات واقعية ، وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي لدراسة المتغيرات بهدف التوصل إلى نتائج إحصائية علمية صالحة لتوضع على أساسها التوصيات.. وتوصلت الدراسة التطبيقية إلى نتائج أهمها وجود أثر مهم لتطبيق معيار الشئون الطلابية بتسهيل الإجراءات للطلبة واستفادتهم من الخدمات المقدمة من الجامعة وتسهيل تنفيذ خططها والمساهمة في تحقيق أهدافها ، ووجود أثر إيجابي لتطبيق معيار هيئة التدريس والكوادر المساندة يؤدي إلى التقليل من المركزية في العمل بالنسبة لهم ويسهل تنفيذ برامج المؤسسة وتحسين أداءهم ورفع قدراتهم وبالتالي تحسين جودة العملية التعليمية ، وكذلك وجود أثر إيجابي لتطبيق معيار البرامج التعليمية على تبسيط الإجراءات وتحسين جودة العملية التعليمية ، وأكدت الدراسة على أهمية تطبيق معايير الجودة بالجامعات الخاصة حاضراً ومستقبلاً ، كما توصلت إلى وجود رغبة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة في تطبيق معايير الجودة رغم قلة إدراك بعضهم لأهمية ذلك.

وختمت الدراسة بتوصيات أهمها الاهتمام باستمرار بتحديث معايير جودة المؤسسات التعليمية ونشر ثقافة الجودة بالمؤسسات التعليمية بمختلف مستوياتها وتوفير البنية الأساسية للجودة بقطاع التعليم ككل ، كما أوصت باستمرار البحث والاهتمام بالتطوير والتحسين وإجراء دراسات حول مدى تطبيق معايير الجودة بمؤسسات التعليم بمختلف مستوياتها.

الكلمات المفتاحية: معايير الجودة – الاعتماد المؤسسي – الجامعات الخاصة – تصور أعضاء هيئة التدريس – جودة التعليم.

Abstract:

This study generally aimed to examine the actual reality of applying institutional accreditation standards for quality in private universities, understanding the level of implementation of these standards' indicators, and identifying the main obstacles from the perspective of faculty members. To conduct the study, its axes were defined, information was gathered and included in the theoretical part. To complete the applied study, a hypothesis was formulated, positing a statistically significant effect of the level of quality standards application on faculty members. Only three of the institutional accreditation standards approved by the competent authority in Libya were selected to verify the level of implementation of their indicators and to prove the validity of the hypotheses or otherwise.

The applied study was conducted on a random sample of faculty members with diverse characteristics and affiliations to different private universities. Interviews were conducted with them, and questionnaires were distributed to obtain realistic information and data. The analytical descriptive approach was followed to study the variables to reach valid scientific statistical results upon which recommendations could be based.

The applied study yielded several key results, the most important of which are:

- A significant impact of applying the Student Affairs standard was found, facilitating procedures for students, their benefit from university services, facilitating the implementation of its plans, and contributing to achieving its goals.
- A positive impact of applying the Faculty and Supporting Staff standard was found, leading to reduced centralization in their work, facilitating the implementation of institutional programs, improving their performance, raising their capabilities, and thus improving the quality of the educational process.
- A positive impact of applying the Educational Programs standard was found on simplifying procedures and improving the quality of the educational process.

The study emphasized the importance of applying quality standards in private universities presently and in the future. It also found a desire among faculty members in private universities to apply quality standards, despite some having limited awareness of its importance.

The study concluded with recommendations, the most important of which are: continuously updating the quality standards for educational institutions, disseminating a culture of quality within educational institutions at all levels,

providing the fundamental infrastructure for quality in the education sector as a whole. It also recommended ongoing research, attention to development and improvement, and conducting studies on the extent of application of quality standards in educational institutions at all levels.

Keywords: Quality Standards- Institutional Accreditation- Private Universities- Faculty Perception- Educational Quality.

المقدمة:

يشهد عصرنا الحالي العديد من التغيرات والتحديثات في شتى النواحي الإجتماعية والسياسية والمعرفية. ويشهد بالذات تطوراً في مجال التعليم الذي يعد تطوره من المعايير الهامة لقياس تطور البلدان.

وتعتبر الجودة من الأنظمة التي استحوذت عالمياً على اهتمام الباحثين والأكاديميين في شتى المجالات كأحد الأنماط السائدة والمرغوبة ويرتكز على مفاهيم أساسية ومهارات فنية متخصصة من أجل الارتقاء لمستوى التطوير والتحسين المستمر لمواكبة التغييرات , كما تعتبر الجودة في التعليم إحدى وسائل تحسين وتطوير التعليم والنهوض بمستواه في عصر العولمة الذي يمكن وصفه بأنه عصر الجودة التي لم تعد حلماً تسعى إليه المؤسسات التعليمية أو ترفاً لها الخيار في أخذه أو تركه بل أضحت من متطلبات الحياة العصرية وضرورة تمليها التغيرات المتسارعة التي يشهدها التعليم على مستوى العالم.

ويهتم نظام اعتماد الجودة في التعليم باكتشاف الأخطاء ومنع وقوعها قبل وقوعها ويؤكد على ضرورة الوصول إلى آليات ونظم معتمدة لتحقيق جودة التعليم لذا فهو يعتبر نظاماً وقائياً ومدخلاً لتحقيق جودة التعليم ، ويساهم تطبيق هذا النظام في إنجاح المؤسسات التعليمية وتحقيق أهدافها بدون إحداث هدر تربوي.. ، كما يساهم في تلبية رغبات الطلبة وأولياء أمورهم وأعضاء هيئة التدريس والمجتمع بالإضافة إلى تحسين طرق التدريس والتقييم وتصميم المناهج التي تلاءم عمليات التعليم.

وتعد الجامعات الخاصة شأنها شأن الجامعات العامة من ركائز التعليم التي تلعب دوراً هاماً في رقي المجتمع والنهوض بالاقتصاد الوطني من خلال الكوادر التي تقدمها باستمرار إلى سوق العمل بمختلف التخصصات.

وشهدت بلادنا في العقود الأخيرة انتشاراً واضحاً لمؤسسات التعليم العالي الخاصة وإقبالاً من الطلبة على الدراسة بها وبالتالي زيادة أعداد خريجيها بمختلف التخصصات ، كما شهدت كغيرها من البلدان تغيرات وتطورات في نظم التعليم عموماً ، ولمواكبة التغيرات والتطورات والمحافظة على المستوى المرضي من الجودة تواجه تلك المؤسسات مجموعة من التحديات والعراقيل مما يستدعي أن تعمل على التطوير والتحسين من خلال كشف جوانب القصور والمشاكل التي تعيق تطبيق معايير الجودة بتلك المؤسسات،

وبدورها تسعى الجهات المسؤولة ذات العلاقة إلى إصلاح وتطوير التعليم العالي وتحسين مخرجاته من خلال الاهتمام بتحقيق المعايير المحلية والإقليمية والعالمية لضمان الجودة والاعتماد للمؤسسات.

وأخذت هذه الدراسة على عاتقها إلقاء الضوء على مفهوم الجودة عموماً وفي مجال التعليم خصوصاً وبالذات في التعليم العالي ومبادئها وأدواتها ومعاييرها وأهمية تطبيقها ومتطلبات ذلك ، بالإضافة إلى إلقاء نظرة على الاعتماد وأهميته وواقع تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي للجودة بالجامعات الخاصة للوقوف على الوضع الفعلي الذي يتم به تطبيق المعايير في تلك المؤسسات ومعرفة ما يواجهها من مشاكل وعراقيل في سبيل ذلك..

أهداف الدراسة:

1. توضيح مفهوم الجودة ومعاييرها وأهمية تطبيقها بمؤسسات التعليم العالي.
2. تسليط الضوء على الواقع الحالي لتطبيق معايير الاعتماد المؤسسي للجودة بالجامعات الخاصة.
3. تقييم مستوى تطبيق معايير الاعتماد بالجامعات الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
4. التعرف على أهم المشاكل والعراقيل التي تواجه الجامعات الخاصة في سبيل تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي للجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
5. التوصل إلى توصيات ومقترحات لمساعدة مؤسسات التعليم العالي على تطبيق معايير الجودة للمساهمة في تحسين وتطوير التعليم العالي في بلادنا.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على تقييم مدى تطبيق ثلاثة معايير من معايير الاعتماد المؤسسي في الجامعات الخاصة بمدينة طرابلس، وهي: (البرامج التعليمية، الشئون الطلابية، هيئة التدريس والكوادر المساندة).

الحدود الزمنية : تم تنفيذ الدراسة خلال الفترة من يونيو إلى أغسطس 2023.

الحدود البشرية: تشمل الدراسة أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة فقط في مدينة طرابلس دون أن تشمل الجامعات العامة أو مؤسسات التعليم التقني العامة والخاصة.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في الآتي:

1. تنبع أهمية الدراسة من أهمية تطبيق معايير الجودة في الجامعات الخاصة وانعكاساته الإيجابية المتمثلة في الحصول على مخرجات أفضل ومن ثم مساهمة أكثر في تطور التعليم العالي في بلادنا.

2. توفير معلومات وصفية يمكن الاستفادة منها في تطوير التعليم العالي الخاص في ليبيا.
3. استفادة مؤسسات التعليم العالي في بلادنا من نتائج وتوصيات الدراسة فيما يتعلق بتطبيق معايير الجودة وذلك للمساهمة في تطوير هذه المؤسسات والسعي إلى الرقي بها إلى مستويات أعلى.

منهجية الدراسة:

اعتمد المنهج التطبيقي لهذه الدراسة على الآتي:

1. الاطلاع على ما يمكن العثور عليه من الدراسات السابقة ذات العلاقة وتضمين ما يتم استنباطه منها ضمن الجزء النظري لهذه الدراسة.
2. إعداد استبيان يستهدف به أعضاء هيئة التدريس واختيار عينة عشوائية منهم بمختلف خواصهم وإجراء مقابلات معهم و توزيع استبيانات عليهم لغرض الحصول على بيانات ومعلومات حول محاور الدراسة.
3. إجراء تحليل إحصائي للمعلومات والبيانات المتحصل عليها بالاستعانة ببرنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة ثم عرضها وتحليلها.
4. التحقق من مدي صحة فرضيات الدراسة أو العكس بناء على النتائج.
5. صياغة ما يتم التوصل إليه من نتائج واستخلاص الخلاصة وتدوين التوصيات والمقترحات.

مشكلة الدراسة:

يعتبر عالمنا المعاصر ببيئة شديدة التغيير تلعب المنافسة فيها دوراً حاسماً في شتى المجالات ومنها مجال التعليم العالي مما أجبر مؤسسات التعليم العالي على مستوى العالم إلى ترقية وزيادة تنافسيتها في السوق من خلال اعتماد معايير الجودة واتباع آليات للمحافظة على مكانتها عن طريق تجويد أنشطتها ومخرجاتها.

وحيث أن الجودة أضحت أساس البقاء والاستمرار لأي مؤسسة فقد توجهت أغلب مؤسسات التعليم العالي العالمية إلى وضع آليات في سبيل بلوغ مستوى عالي من الجودة والمحافظة عليه للبقاء في سوق المنافسة وأصبحت الجامعات ملزمة بمواكبة التطورات والتغييرات العالمية لتكون قادرة على الاستمرار.

ونظراً للتطورات المتلاحقة في بيئة العمل يواجه التعليم الجامعي تحديات كثيرة فرضت عليه نشر ثقافة الجودة وتطبيق برامجها بما يكفل إعداد العناصر الملاءمة من الخريجين بمستوى جودة مرضي وتزويدهم بالمعارف والمهارات التي تفي بالمتطلبات المستجدة وتواكب تطورات سوق العمل.

وفي ليبيا تواجه مؤسسات التعليم العالي العديد من التحديات والمشاكل في سبيل أداء دورها وتحقيق أهدافها ، وذكرت دراسة محلية (الفطيمي و أبو شيبة و التير 2015) أنه رغم مساهمة الجامعات الليبية إلى حد كبير في سد حاجة المجتمع من العناصر المؤهلة إلا أن البرامج التي يتلقاها الطلبة في تلك

المؤسسات لم يتم تطويرها بالمستوى المطلوب أو تقييم دورها لتحديد مدى توفر الجودة فيها ، وأضافت الدراسة أن أغلب الجامعات الليبية تفتقر إلى الجودة وتعاني من الكثير من المعوقات وقلة ملاءمة مخرجاتها لمتطلبات الجودة في سوق العمل ، عليه فقد بات من المهم التفكير في حلول وأدوات للارتقاء بنظمها التعليمية وتحسين مخرجاتها لمواكبة التطور الذي يشهده العصر.

ومن خلال الإطلاع والخبرة العملية للباحثين في مؤسسات التعليم العالي العامة والخاصة والملاحظة المباشرة لوحظ وجود قصور في الاهتمام بتطبيق معايير الجودة بتلك المؤسسات وذلك حتماً ينعكس سلباَ على جودة مخرجاتها. وقد تمكن الباحثون من بلورة محاور الدراسة في مجموعة تساؤلات رئيسية.

تساؤلات الدراسة:

تتلخص تساؤلات الدراسة في الآتي:

1. ما هي الأهداف التي تسعى المؤسسات التعليمية إلى تحقيقها؟
2. ما هي الأنظمة اللازمة لتطبيق الجودة في التعليم وما مبادئها وأدواتها ومتطلباتها؟
3. ما أهمية تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية؟
4. ما هي معايير ومؤشرات الجودة في مؤسسات التعليم العالي في ليبيا؟
5. ما هو الواقع الفعلي لتطبيق معايير جودة (البرامج التعليمية – الشئون الطلابية – هيئة التدريس والكوادر المساندة) بالجامعات الخاصة في ليبيا وما مستوى تطبيقها؟

فرضيات الدراسة:

بعد تحديد مشكلة الدراسة وتساؤلاتها تم تحديد فرضية رئيسية للدراسة تتمثل في (**وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى تطبيق معايير الجودة على أعضاء هيئة التدريس**) ، وبالاطلاع على وثائق الجهة المخولة بمنح الاعتماد في ليبيا (معايير الاعتماد 2016) اتضح أنها حددت مجموعة معايير رئيسية للاعتماد المؤسسي بحيث يشتمل كل معيار على مجموعة مؤشرات ، وتم اختيار عدد 3 من المعايير الرئيسية لدراسة مدى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى تطبيقها على أعضاء هيئة التدريس ، وللتحقق من ذلك الأثر تم تقسيم الفرضية الرئيسية للدراسة إلى 3 فرضيات وذلك لإجراء التحليل الإحصائي اللازم لاختبار كل فرضية على حدة ، وعليه تم تحديد فرضيات الدراسة في الآتي:

1. **الفرضية الأولى:** وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى تطبيق معيار البرامج التعليمية على أعضاء هيئة التدريس.
2. **الفرضية الثانية:** وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى تطبيق معيار الشئون الطلابية على أعضاء هيئة التدريس.

3. **الفرضية الثالثة:** وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى تطبيق معيار هيئة التدريس والكوادر المساندة على أعضاء هيئة التدريس.

مجتمع وعينة الدراسة:

نظراً لتشابه البيئة والظروف المحيطة والقوانين العامة المتبعة بمؤسسات التعليم العالي الخاصة في ليبيا بين مدينة طرابلس والمدن الأخرى ولسهولة الاتصالات الشخصية داخل مدينة طرابلس ، عليه فقد شملت الدراسة الجامعات الخاصة بمدينة طرابلس ، ومن خلال الحوار مع عناصر العينة أفاد الكثير منهم أنه سبق لهم أن عملوا كأعضاء هيئة تدريس بجامعات خاصة خارج طرابلس مما يقلل من تأثير العامل الجغرافي في اختيار العينة..

ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة الذي يضم الجامعات الخاصة المعتمدة من قبل الجهة المختصة في طرابلس والتي يبلغ عددها 6 جامعات ، ونظراً لتعذر الحصول على أعداد دقيقة لأعضاء هيئة التدريس ببعض الجامعات عليه فقد تم تقدير العدد الإجمالي لأعضاء بالجامعات الستة بما لا يزيد عن 600 عضو هيئة تدريس وهو ما يمثل مجتمع الدراسة كما سبق الذكر ، وتم توزيع استبيانات وإجراء مقابلات مع عناصر العينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعتين هما جامعة أفريقيا وجامعة الرفاق ، وكان عدد عناصر العينة **120** عنصراً موزعون على الجامعتين المذكورتين ومتنوعون من حيث الخواص.

مفهوم الجودة:

وضح العالم Deming في إحدى دراساته ان الجودة لاي منتج يمكن ان تعرف فقط من قبل الزبون مما يعني ان هناك تعاريف عديدة للجودة بعدد الزبائن (Gough , Harper 2009) .

وعرفتها الجمعية الأمريكية لرقابة الجودة (ASQC) بأنها مجموعة من المميزات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تجعلها قادرة على تلبية حاجات الزبائن (مهري و الإبراهيمي 2017).

واستعرضت إحدى الدراسات (توفيق و النعيمي 2013) عدة تعريفات للجودة بالاعتماد على مسارات عديدة فالجودة مفهوم عام مطلق يشمل كل مجالات الحياة ومكوناتها وهي قد تكون إجراء بسيط يتخذ لتحقيق أغراض منشودة بأكثر الطرق كفاءة وفعالية مع الاهتمام بإرضاء الزبون.

وتم تعريفها من قبل كل من الجمعية الامريكية للرقابة على الجودة والمنظمة الدولية للتقييس (ISO) بأنها مجموعة المواصفات والخصائص للمنتوج أو السلعة المعينة التي يمكنها القدرة على إشباع الاحتياجات الظاهرة والضمنية للزبون (عبد الجبار ,2002).

وضمنت دراسة محلية (خليفة, 2019) تعريفاً للجودة بانها اداء العمل الصحيح بشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء..

وعرفت بعض الدراسات توفيق و النعيمي 2013 و العاني, الآء عبد الجبار 2002 الجودة بانها كل خصائص ومزايا المنتوج أو الخدمة التي تحقق متطلبات الزبون الحالية والمستقبلية.

وتوصلت دراسة توفيق و النعيمي 2013 و عبد الجبار 2002 إلى تعريف الجودة بأنها تحقيق رضا الزبون عن المنتج المقدم اليه في الوقت والمكان المطلوب من خلال تطوير العمليات باقل تكلفة بالنسبة للمنظمة.

وفي المجال الهندسي تعرف الجودة ببساطة بأنها المطابقة للمواصفات المحددة مسبقاً.

أما المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية في ليبيا المركز الوطني لضمان جودة 2016. فقد عرف الجودة (Quality) بأنه مصطلح يعبر عن حالة شئ سواء كان هذا الشئ منتج أو خدمة أو مؤسسة أو برنامج دراسى أو تدريبى أو مستوى أداء عمل فالمنتج الجيد هو الذى يحقق بل يفوق توقعات المستهلك ويعنى أيضا قدرة المنتج على الإيفاء بمتطلباته وظيفته وأيضا مطابقة المنتج للمواصفات الموضوعة أثناء التصميم ودرجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها المستفيد من الخدمة أو تلك المتفق عليها..

وحيث انه لا يوجد منتجين بنفس المواصفات لنفس المنتج عليه فان القبول بالاختلاف طبيعي ، وتكمن الصعوبة في تعريف الجودة في ترجمة الحاجات المستقبلية الى خصائص يمكن قياسها والتي من خلالها يمكن تصميم المنتج او الخدمة وصناعتها وتسليمها بسعر يرضي الزبون (قياساً بغيرها من السلع).

كما ورد تعريف الجودة بدراسة عربية العتيبي, نايف, 2007 بانها ملاءمة المنتج للاستعمال في الغرض المخصص له بدرجة ترضي المستهلك ووصفتها بانها فلسفة لاشباع رغبات الزبون ونظام الجودة يحقق ويوضح الطريقة في العمل واستطردت أنه لا يمكن فصلهما عن بعض فلسفة والثقافة مرتبطة بالنظام المعمول به.

وذكرت دراسة عربية أخرى الديوه جي, أبي سعيد, محمد, 2003 أن الجودة هي قدرة الإدارة على تحقيق طلبات المستفيد ومطابقة توقعاته بما يحقق رضاءه التام عما قدم اليه ومن ثم بشكل يخلو من النقائض والعيوب من أول مرة بالاضافة إلى استراتيجية الجودة وتحسين الأداء وتطويره الدائم من حيث:

- الجودة الفنية للمخرجات (ما يتلقاه المستفيد نتيجة تعامله مع منظمة خدمية معينة).
- الجودة الوظيفية تشير إلى الكيفية التي يتم بها تقديم الخدمة.
- جودة الصورة الذهنية للمنظمة وهي تشير الى الكيفية التي يدرك بها المستفيد المنظمة والتي تتاثر بكل من الجودة الفنية والوظيفية لخدمات المنظمات والتي تؤثر في النهاية على إدراك المستفيدين لجودة الخدمة المقدمة.

الجودة في التعليم:

أفادت دراسة محلية الكميشي وأبودية و الحمروني 2017م أنه قد تم تبني الجودة في المؤسسات التعليمية من قبل رواد الجودة حيث عرفها " Taylar & Hill " بأنها تعتمد على إرضاء الزبون والتحسين المستمر اليوم وكل يوم ومعرفة متطلبات الزبون الآنية والمستقبلية وتحقيقها لإرضاء جميع الزبائن في النظام التعليمي سواء كانوا زبائن داخليين مثل الطلبة والأساتذة أو خارجين مثل أولياء الأمور والمؤسسات التي سيعمل بها الخرجين فيما بعد ، وهي تهدف إلى إحتواء العملية التعليمية ومخرجاتها وتحتاج إلى تأكيد الجودة لتأكيد تطابق المواصفات والمعايير التي حددتها متطلبات الزبائن.

وأضافت نفس الدراسة الكميشي وأبودية و الحمروني 2017م أن العالم " Harris " عرفها بأنها تهتم بالتركيز على خدمة الطلبة كزبائن وذلك من خلال تطوير وتدريب الأساتذة وتهدف إلى الحصول على مواصفات معينة بناءً على مقياس معين عند أي نقطة في العملية التعليمية ، كما أنها تعتبر المؤسسة التعليمية بما تحتويه من أفراد كوحدة واحدة.

كما عرفت بعض الدراسات الفطيمي و أبو شيبة و التير ,2015 و مجيد ، شاكر ، والزيات، عواد، (2008) الجودة في المؤسسات التعليمية بأنها الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين المنتج التعليمي بما يناسب رغبات المستفيدين وقدراتهم وسماتهم المختلفة.

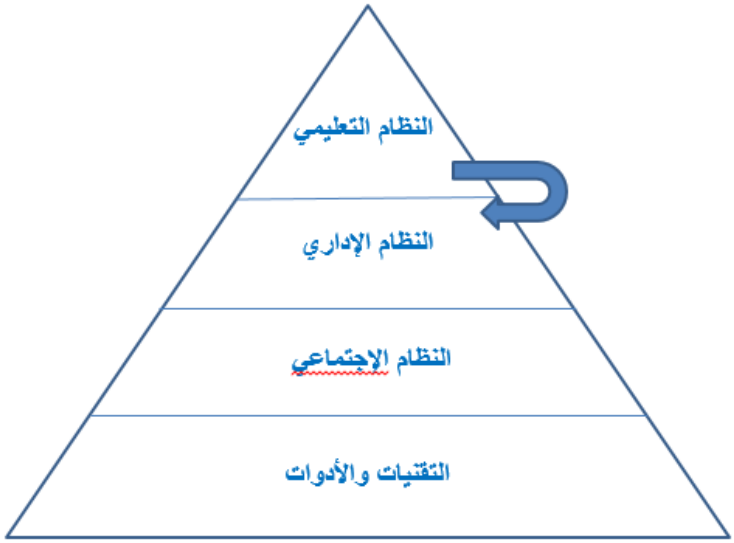
وتوصلت دراسة محلية الفطيمي و أبو شيبة و التير ,2015 إلى تعريف الجودة في التعليم بأنها إستراتيجية متكاملة للتطوير المستمر للوصول إلى المعايير المعتمدة من قبل المؤسسة التعليمية ، وأضافت الدراسة أن الجودة مسئولية جميع عناصر العملية التعليمية من طلبة وأساتذة وموارد مادية وقيادات إدارية تشترك جميعها في تحقيق أهداف المؤسسة.

وذكرت بعض الدراسات الفطيمي و أبو شيبة و التير ,2015 و الدبر, خليفة، خميس، فرغلي 2013 ان الجودة في المجال التربوي التعليمي تعني أداء العمل بأسلوب صحيح متقن وفق مجموعة من المعايير التربوية الضرورية لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بأقل جهد وتكلفة ومحققاً الأهداف التربوية التعليمية وأهداف المجتمع وسد حاجة سوق العمل من الكوادر المؤهلة علمياً.

وتحظى الجودة في المؤسسات التعليمية بالاهتمام على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي عموماً نظراً لدورها في التحسين المستمر، وتعتبر استراتيجية عمل تساهم في تقديم المنتجات والخدمات لإرضاء الزبون وتلبية توقعاته ورغباته.

الأنظمة اللازمة لتطبيق الجودة:

وصفت بعض الدراسات الكميشي وأبودية و الحمروني 2017م و Weller, L. & Hartley, S. . 1994 Michael, R & Sower, V 1997نظام الجودة بأنه نظام متداخل ومتفاعل مع بعضه ويتكون من أربعة أنظمة كما يوضح الشكل أدناه:



الأنظمة اللازمة لتطبيق الجودة

1. **التقنيات والأدوات:** لإدارة الجودة أدواتها وظروفها الخاصة بها التي لها الدور الأكبر في تحسين الأنظمة ، بعكس الإدارة التقليدية التي تعتمد بالدرجة الأولى على مركزية الإدارة ، وتعتبر التقنيات والأدوات هي لب إدارة الجودة وهي المكان الذي يتم فيه التطبيق وإنجاز الأعمال .
2. **النظام الأجتماعي:** ليس من السليم الإهتمام بالتقنيات والأدوات دون اعتبار للنظام الإجتماعي الذي يحتويها حيث أنه من غير الممكن لأي مؤسسة أن تؤدي دورها وتحقق أهدافها إلا من خلال النظام الإجتماعي ، ولكي يتم تطوير الحكمة والشخصية لدى الطلبة فلا بد أن يكون لأعضاء هيئة التدريس دوراً في ذلك يتمثل في تعاونهم معاً والعمل كفريق واحد تسوده روح التفاهم والتعاون والإتفاق على الإتجاهات والأساليب التي سيتم اتباعها مع الطلبة.
3. **النظام الإداري:** كما هو موضح في الشكل فإن النظام الإداري يحوي النظام الاجتماعي، والنظام الإداري بتطبيقاته وسياساته يحدد طبيعة النظام الاجتماعي.

4. **النظام التعليمي:** يتضمن وضع الأنظمة الثلاثة المذكورة في قالب واحد كما يوضح الشكل وذلك نتيجة تواجد نفس الأشخاص بنفس الأنظمة، وعليه فإن أي طريقة لإدخال تقنية معلومات إدارة الجودة تستلزم البدء بتأهيل الكادر التعليمي.

الأهداف التي تسعى المؤسسات التعليمية إلى تحقيقها الكميشي وأبودية و الحمروني 2017م Michael, R & Sower, V 1997:

كطريقة لتطبيق الجودة وفي سبيل تحديد تلك الأهداف طرح العالم الشهير (Myron Tribus) أسئلة حول نوع التعليم الذي من المتوقع أن توفره المؤسسات التعليمية وما هو متوقع من الأستاذ وتوصل إلى مجموعة نقاط من المهم أن توفرها هذه المؤسسات ولخصها في الآتي:

- **المعرفة " Knowledge "**: وهي الشيء الذي يجعل الفرد يفهم ما يتعلمه وعلاقة ذلك بما سبق له معرفته ، وعموماً فإن المعرفة تولد لدى الفرد القدرة على الفهم من خلال خبرته فمثلا بالمعرفة يمكن الاستفادة من خبرة 30 سنة بدلاً من تكرار المعلومة لمدة 30 مرة خلال سنة واحدة.
- **البراعة " Know – how "**: هي التي تمكن الفرد من تحويل المعرفة إلى عمل فعلي.
- **الحكمة " Wisdom "**: هي القدرة على التمييز بين المهم والأهم وبالتالي تحديد الأولويات.
- **الشخصية " Character "**: وقد عرفها العالم (Stephen Covey) بأنها عبارة عن مركب مكون من المعرفة والبراعة والحكمة مرتبطة بالتحفيز ، ومن الطبيعي إرتباط تطور شخصية الفرد وزيادة المعرفة والبراعة لديه بالتحفيز فكلما زاد التحفيز زاد حب المعرفة وبراعة الشخص في إنجازه لأعماله ، كما أن الشخصية تتطور بسمات معينة مثل إكتساب روح التعاون وإحترام الذات والإرتقاء في التعامل مع الغير والصدق والمصداقية والقدرة على العمل والمبادرة سواءً كفرد أو ضمن فريق عمل.

مبادئ الجودة في التعليم: ضمنت إحدى الدراسات خليفة, 2019، أهم مبادئ الجودة في التعليم وسردتها كالأتي:

1. ضرورة تبني الإدارة العليا لمفاهيم الجودة وإعطاءها الأولوية المناسبة.
2. تحقيق رضا الزبائن وذلك بتقصي رغباتهم وتطلعاتهم للعمل على تحقيقها ثم قياس مدى رضاءهم.
3. التركيز على تطبيق مفاهيم الجودة على مراحل وليس فقط على الخدمة النهائية.
4. إجراء التقييم الذاتي وصولاً إلى تحسين الأداء.
5. الأخذ بأساليب العمل الجماعي.
6. جمع البيانات الإحصائية وتوظيفها بشكل مستمر.
7. إيجاد بيئة تساعد على التغيير.

8. البحث عن السبل الكفيلة بالتحسين المستمر لأداء الأعمال.
9. القيادة التربوية الفعالة.
10. تطبيق المنهج العلمي في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات.

أدوات تطبيق الجودة في التعليم: ضمنت بعض الدراسات خليفة, 2019 والريش, 2014 هذه المبادئ كالآتي:

- التدريب المستمر والتعليم المستمر.
- التقييم الذاتي والتخطيط والتوجيه.
- القيادة الديمقراطية والتأكيد على خدمة الجماعة.
- الإعتراف بالأداء الفعال والحوافز.
- قياس الجودة بصفة دورية والتجديد والتحسين باستمرار.
- مراقبة وتوكيد الجودة والتعاون بين القيادات

خطوات تطبيق الجودة في التعليم والتغييرات المصاحبة: لخصت بعض الدراسات الكميشي وأبودية و الحمروني 2017م و Michael & Sower, V. 1997 هذه الخطوات في الآتي:

1. إجتماع الإدارة وأعضاء هيئة التدريس بالمؤسسة التعليمية لتحديد الغرض والهدف من هذه المؤسسة. وعند تحديد الغرض بوضوح يكون بإمكان الجميع العمل والإبداع في سبيل تحقيق ذلك الغرض.
2. قيام الإدارة وأعضاء هيئة التدريس بتحديد أهدافهم بالإضافة إلى أهداف الطلبة ، ويتضمن ذلك تحديد الواجبات المناطة بالإدارة والأساتذة والطلبة في سبيل تحقيق الأهداف ، ومن المهم توضيح الأهداف بطريقة واضحة ومناسبة بحيث تكون عملية تقييمها ممكنة ، كما أنه من المهم أن توضع خطة للتقييم بحيث يكون دائم ومستمر وليس دورياً وكذلك يكون قابل للتحسين الشامل.
3. قيام الإدارة وأعضاء هيئة التدريس والطلبة بوضع سياسات خاصة بكيفية التعليم على أن تحدد السياسات مسئولية كل طرف من الأطراف الثلاثة المذكورة مع مراعاة علاقة الزبون والمورد التي تتغير فيها مواقع الأساتذة والطلبة ، فمثلا عندما يطلب المعلم من الطلبة عمل واجب ما ففي هذه الحالة يكون المعلم هو المورد والطالب هو الزبون ، ولكن عندما يقوم الطالب بأداء هذا الواجب يكون الطالب هو المورد للمعلم الذي يكون حينئذ زبوناً.. ومن الضروري أن يتم وضع السياسات بحيث تعتمد على مبدأ تحقيق الجودة أولاً بمعنى أن كل مورد عليه أن يزود زبونه بأقصى مستوى ممكن من الجودة.
4. قيام الإدارة وأعضاء هيئة التدريس بإعداد حصر للكفاءات كطريقة للتعريف بمكونات التعليم الذي بإمكان المؤسسة أن توفره على أن يتم وصف كل كفاءة بطريقتها في التقييم ومستواها ، ومن غير

الممكن لأعضاء هيئة التدريس إعداد هذا الحصر دون مشاركة الإدارة حيث أن كل بند يتطلب موارد متعددة لا يمكن لأعضاء هيئة التدريس توفيرها دون دعم الإدارة.

5. قيام الإدارة وأعضاء هيئة التدريس بتحديد اتجاهاتهم لتطوير حكمة وشخصية الطلبة وهذا بالطبع يحتاج إلى موارد ، وتعد إتاحة الفرصة للطلبة للعمل كمجموعات هي الأداة الرئيسية لتنمية الحكمة والشخصية لديهم ، وقد تبين من خلال الخبرة والتجارب العملية أن العمل ضمن فرق عمل أو مجموعات يتيح للطلبة الفرص لتنمية قدراتهم على الإبتكار والإخلاص والتعاون ومن ناحية أخرى فهو يتيح للأساتذة أن يتعلموا كيفية ممارسة دور رئيس فريق العمل أو المرشد للطلبة الذي يحفزهم على العطاء والإبتكار بدلاً من إعطائهم المعرفة كاملة.
6. في أي موضع للتعليم والتعلم لابد أن يتم إجراء مراجعة مستمرة للعملية التعليمية من قبل الإدارة وأعضاء هيئة التدريس بل وطلبة المراحل المتقدمة وذلك للبحث عن طرق تحسين الجودة والتجديد والإبتكار الدائمين، وفي حالة طلبة المراحل المتقدمة فإنهم يشاركون أعضاء هيئة التدريس النشاطات التعليمية كذلك ومن ثم يمكنهم إجراء قياسات لجودة تلك النشاطات وبالتالي فإن كلا منهم سيبحث عن وسائل لتحسين وتطوير جودة عملية التعليم والتعلم.

وتقوم إدارة المؤسسة وأعضاء هيئة التدريس معاً بإعداد القياسات ومراقبة تطور الشخصية والحكمة لدى الطلبة مما يستلزم تعاون الطرفين المذكورين فالإدارة تقوم بالقيادة والقضاء على العوائق والمشاكل التي قد تكون بين أقسام المؤسسة التعليمية أو بين أعضاءها، وبدورهم أعضاء هيئة التدريس يقومون بمراقبة فاعلية عملية التعليم والتعلم وإعداد التوزيعات الإحصائية لقياس تلك الفاعلية لدى الطلبة وذلك حتماً يؤدي إلى تحسين عملية التعليم.

أهمية تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية:

ذكرت إحدى الدراسات خليفة, 2019 أن تطبيق الجودة بالمؤسسات التعليمية يساهم بدرجة كبيرة في نجاح هذه المؤسسات وتحقيق أهدافها دون إحداث هدر تربوي كما يساهم في تلبية رغبات الطلاب وأولياء الأمور والمجتمع وأعضاء هيئة التدريس بالإضافة إلى تحسين طرق التدريس ووسائل التقييم وتصميم المناهج التربوية التي تلاءم عمليات التعليم.

وذكرت نفس الدراسة أن تطبيق الجودة في التعليم أصبح ضرورياً للأسباب الأتية:

1. العجز التعليمي: المقصود به استثمار في التعليم دون عائد نظراً لأن المخرجات التعليمية والنواتج التربوية لا تكفي الطلب الفعال في أسواق العمل بالدرجة المطلوبة.
2. معدلات البطالة المرتفعة: فالإنتاج لا يوفر عدد الوظائف الكافية والمناسبة للمخرجات التعليمية والعكس.

3. اتساع الفجوة بين الإنتاج والتعليم: حيث تظهر الحاجة إلى بعض المهن والوظائف التي لا يوفرها التعليم الحالي أو العكس لا تجد بعض التخصصات التعليمية الفرص المناسبة بعد التخرج.
4. أصبح العديد من خريجي الجامعات يعملون في وظائف على غير تخصصاتهم العلمية.
5. يركز التعليم على المعارف والمعلومات دون أن يهتم بالسلوكيات والمهارات.

وحددت الدراسة حاجة التعليم إلى تطبيق الجودة في الآتي:

1. استثمار إمكانيات وطاقات كل الأفراد العاملين في المؤسسات التعليمية.
2. الحاجة إلى تغيير نمط الثقافة التنظيمية الإدارية في المؤسسات التعليمية.
3. مواكبة المؤسسات التعليمية لعولمة نظام الجودة الذي أصبح سمة من سمات العصر.
4. تلبية الاحتياجات الوظيفية للمؤسسات والشركات المحلية والإقليمية والعالمية.
5. إمداد القطاعات بخريجين قادرين على تحسين جودة الأداء في كافة المجالات.
6. الإرتقاء بجودة الأداء في منظومة البحث العلمي حيث أنه يعتبر الوجه الاخر للتعليم.
7. الحاجة إلى جودة التقيم حيث ينبغي وضع معايير واضحة ومحددة يسهل استخدامها والقياس عليها إلى جانب الاستفادة من التغذية المرجعية وتوظيفها نحو التحسين والتطوير في كل العناصر التعليمية.
8. جودة الإنفاق التعليمي حيث يمثل تمويل التعليم مدخلاً بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي وبدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزاً عن أداء مهامه الأساسية ، ولا شك ان جودة التعليم عموماً تمثل متغيراً تابعاً لقدر التمويل التعليمي في كل مجال من مجالات النشاط ، ويعد تدبير الأموال اللازمة للوفاء بتمويل التعليم أمراً له الأثر الكبير في تنفيذ البرامج التعليمية المخطط لها.

وتضمنت دراسة أخرى البرزنجي، حسن وعبد الرضا 2006 سرداً لأهم المزايا التي تتحقق من تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية كالأتي:

1. تحديد أهداف وإستراتيجية المنظمة والوفاء بمتطلبات التدريس.
2. تقديم خدمة تعليمية علمية تناسب احتياجات الطلاب.
3. اعتبار العميل (الطالب) هو القوة المحركة للأهداف والاستراتيجية ومشاركة الطلاب في العمل ووضوح أدوارهم ومسئولياتهم.
4. الإدارة الديمقراطية للصف دون الإخلال بالتعليمات الرسمية.
5. التزام كل طرف من أطراف العملية التعليمية بالنظام الموجود وقواعده.
6. تقليل الهدر التعليمي في المواقف التدريسية.
7. وجود نظام شامل ومدروس ينعكس ايجابياً على سلوك الطلاب.

8. تحقيق التنافس الشريف بين الطلاب.
9. تأكيد أهمية وضرورة العمل كفريق جماعي.

الجودة في التعليم العالي:

عرفتها وكالة ضمان الجودة بالتعليم العالي (QAA) بالمملكة المتحدة بأنها أسلوب لوصف جميع الأنظمة والمواد والمعايير المستخدمة من قبل الجامعات ومعاهد التعليم العالي للحفاظ على مستوى المعايير والجودة وتحسينها، ويتضمن ذلك التدريس وكيفية تعلم الطلبة والمنح الدراسية والبحوث مهري والإبراهيمي 2017.

ووصفتها بعض الدراسات الفطيمي و أبو شيبة و التير ,2015 و الجنابي, شنين، 2009 بأنها نظام متكامل يعتمد استراتيجية التحسين والتطوير المستمرين للوصول إلى المعايير المعتمدة في إدارة الجودة وتتناول كل المدخلات والعمليات للوصول إلى مخرجات ذات نوعية عالية تحقق رضا المستفيدين وباعتماد التغذية الراجعة لعمل المنظومة في التعليم العالي ، كما تم تعريفها أيضاً الفطيمي و أبو شيبة و التير ,2015 و الخميس، سلامة، (2007) بأنها عملية استيفاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة النظام التعليمي وفاعليته بمختلف عناصره (المدخلات – العمليات – المخرجات – البيئة) بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية (الطلبة – المجتمع).

وفي ليبيا أفادت تقارير المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية المركز الوطني لضمان جودة 2016 أنه فى التعليم الجامعى المنتج هو الطالب المتخرج (الخريج) الذى يجب أن يفى مستواه بتوقعات المستهلك (المجتمع) وذلك من خلال ضمان جودة المقررات الدراسية والبرامج الدراسية وطرق التدريس والتقييم.

متطلبات تطبيق الجودة في التعليم الجامعي:

لخصت إحدى الدراسات خليفة, 2019 أهم متطلبات تطبيق الجودة في التعليم الجامعي في الأتي:

- الثقافة التنظيمية: وصفتها إحدى الدراسات تكسنون 1996 بأنها مجموعة القيم والسلوكيات والقواعد التي تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات.
- ضرورة الابتعاد عن الخوف من تطبيق الجودة ناصر 2004 .
- القيادة التربوية الفعالة فالمطلوب هو توفير مناخ تعليمي مناسب لثقافة الجودة ينعكس على أعضاء هيئة التدريس ليعكسوه بدورهم داخل القطاعات وفي المواقف التعليمية سيد الأنصاري ، مصيليحي 2002.

- ضرورة معرفة الأسباب والمشكلات من خلال الدراسات التحليلية للمؤسسة التي تدفعها إلى تطبيق الجودة أحمد بطاح 2006.
- ضرورة التنسيق والتعاون بين الأقسام والكليات داخل الجامعة لتطبيق الجودة.
- ضرورة التركيز على قاعدة عريضة من المعلومات التي ترشد عملية اتخاذ القرار حيث أنه من المهم متابعة العمليات عن طريق الجمع المتواصل للبيانات الإحصائية وتفسيرها وتحليلها لكي يمكن تحديد المشكلات ومواجهتها فور ظهورها بدلاً من الانتظار حتى تتفاقم ثم محاولة حلها سيد الأنصاري ، مصيليحي 2002.

ظهور وتطور التعليم العالي في ليبيا الكميشي وأبودية و الحمروني 2017م:

يمكن القول أنه لم يكن في ليبيا أي نوع من أنواع التعليم العالي إلا مع بدايات النصف الثاني من القرن الماضي بل أن التعليم عموماً كان محدود جداً ، ولكن بعد الإستقلال واكتشاف النفط تم تنفيذ العديد من المشاريع التي منها تطوير نظام التعليم وصدر قانون إنشاء التعليم الجامعي سنة 1955م وتعتبر ليبيا البلد العربي الخامس من حيث ظهور التعليم الجامعي بإستثناء الجامعات التي أنشئت في تاريخ سابق لإنشاء الجامعات الوطنية.

وقد تأسست أول كلية جامعية وهي الآداب والتربية سنة 1955م ببنغازي ثم كلية الأقتصاد في نفس السنة وكذلك كلية التربية في طرابلس ، وخلال الفترة (1967 – 1968)م أصبحت الجامعة الليبية تضم سبع كليات في مدينتي طرابلس وبنغازي.. وشهد التعليم العالي في ليبيا بعد ذلك تطوراً واضحاً وزاد عدد الكليات والجامعات ببلادنا وزادت أعداد الطلبة في الجامعات والكليات والمعاهد العليا الليبية زيادة مطردة. وظهرت فيما بعد مؤسسات التعليم العالي الخاصة من جامعات وكليات ومعاهد عليا وانتشرت في ربوع البلاد وأصبحت ركيزة من ركائز التعليم العالي بالإضافة إلى مؤسسات التعليم العالي العامة.

وبتطور التعليم أكثر زاد الإهتمام بالجودة في مخرجات التعليم بما يواكب التطورات الحديثة في جميع المجالات والتخصصات وتجاوز ذلك الحدود الوطنية فأصبح من الضروري النظر إلى تطوير الأنظمة التعليمية بما يلاءم متطلبات سوق العمل العالمية.

وللمحافظة على إستمرار وتطوير التعليم العالي بات من المهم وجود إهتمام شمولي وثورة معلومات وإنفتاح وتنافس بين الجامعات وكافة مؤسسات التعليم العالي ولهذا بدأ التفكير في تطبيق معايير الجودة التي تمثل مصدر القدرة على ذلك التنافس.

معايير الجودة في التعليم العالي:

حددت دراسة عربية معايير الجودة في التعليم الجامعي بثمانية معايير تتعلق بكل من (الطلبة – أعضاء هيئة التدريس – المناهج الدراسية – الإدارة – الإمكانات المادية – الجامعة والمجتمع – استقلالية الجامعة

– التنوع والتباين)، وأفادت نفس الدراسة ان لكل معيار مؤشرات متعددة وأنه يمكن توظيف تلك المعايير للحكم على جودة مؤسسات التعليم العالي وأنها يمكن أن تكون أداة تقويم ذاتي توظفها الجامعة من أجل التحسين والتطوير.

وأوردت دراسة محلية خليفة, 2019 سرداً وشرحاً للمعايير على أنها (الطلبة – أعضاء هيئة التدريس – المناهج الدراسية – البرامج التعليمية – تقويم أداء الطلبة – الإمكانات المادية – الجامعة والمجتمع – الإدارة التعليمية).

وأشارت دراسة محلية أخرى حول قياس كفاءة العملية التعليمية بالجامعات الليبية اطلوبة، واخرون 2021 إلى وجود علاقة بين المدخلات والإنتاج وإلى اعتبار ان للعمية التعليمية جانب اقتصادي كأحد اوجه النشاط الاقتصادي بالمجتمع ، وهدفت الدراسة إلى القياس الإحصائي لكفاءة أعضاء هيئة التدريس والاستثمار في التعليم العالي وتوصلت إلى نتائج منها تدني معدل الكفاية الداخلية للجامعات الليبية وأعزت ذلك إلى أن العملية التعليمية بتلك الجامعات لم تأخذ كثيراً بأسباب التعليم الحديثة المعتمدة على التقنيات الحديثة والمعدات والمختبرات ووسائل تقنية المعلومات ، وأوصت الدراسة بوضع شروط علمية لتنظيم قبول الطلبة ودعم العملية التعليمية بالتجهيزات والمعدات وبرامج التدريب والتطوير وخلق قاعدة بيانات تشمل البيانات المتعلقة بالطلبة والخريجين وأعضاء هيئة التدريس والمستلزمات التعليمية.

مؤشرات الجودة في التعليم العالي:

أفادت إحدى الدراسات الفطيمي وأخرون ,2015 أن مصطلح (مؤشرات الجودة) في مجال التعليم يشير إلى المستويات والمواصفات والخصائص اتي تتميز بها مدخلات وعمليات ومخرجات المؤسسة التعليمية مثل: الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والإداريون والمكتبات والمناهج الدراسية والتمويل والتجهيزات والخدمات المتبادلة بين المجتمع المحلي وتلك المؤسسة، واتفقت عدة دراسات خليفة, 2019 أبو جعفر، عبد الله 2009 المسلم، عبد الكريم 2011 على أن المؤشرات التي يمكن من خلالها الحكم على جودة التعليم العالي هي:

1. **الطلبة:** حيث أن الطالب هو العنصر الأهم في العملية التعليمية ويعتبر سعي المؤسسة إلى اختياره باتباع سياسات مدروسة للقبول مؤشراً إيجابياً ويعتبر أول خطوة نحو تجويد التعليم العالي ، وتجتهد المؤسسات في وضع معايير مناسبة لقبول الطلبة وتوجيههم إلى التخصصات المختلفة حسب معدلاتهم بالإضافة إلى إخضاعهم إلى امتحانات قبول ، كما تقوم بإعداد برنامج لتهيئة الطلبة الجدد وتوعيتهم بالخدمات المتاحة لهم وواجباتهم ومسئولياتهم ، ومن المهم أيضاً أن تحرص المؤسسة على أن تكون نسبة الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس مناسبة ، كما أن الخدمات المقدمة إلى الطلبة من الممكن أن تكون مؤشر إيجابي لمستوى جودة المؤسسة.. لذا فعلى المؤسسة

الاهتمام بوضع الخطط لتقديم الخدمات الطلابية وتحسينها والمراقبة الدورية لفعاليتها ومدى ملاءمتها ويتأتى ذلك باستطلاع أرآء الطلبة حول جودتها ومدى رضاءهم عنها، كما أن ملاءمة تخصصات الخريجين مع متطلبات سوق العمل يعتبر مؤشر رئيسي لجودة المؤسسة التعليمية.

2. **أعضاء هيئة التدريس:** يعتبر عضو هيئة التدريس هو العنصر الفعال في العملية التعليمية وهو من يمتلك المحتوى العلمي والمهارات والخبرات التي تمكنه من تشكيل برنامج تعليم ملاءم للطلبة، وتعتبر عملية الجودة في عضو هيئة التدريس عملية مترابطة متكاملة تبدأ بتوظيفه في المؤسسة وتنتهي بتقديم عطاءه ومدى قدرته على التطوير. عليه فمن المهم أن تضمن عملية التوظيف توفر المؤهلات والخبرات اللازمة له في مجاله بالإضافة إلى الخصائص الشخصية الملاءمة لقيامه بمهمته بجدارة ، وتعتبر خصائص وسلوكيات أعضاء هيئة التدريس من المتغيرات المهمة في تحقيق الجودة في التعليم العالي ، وكذلك من المهم أن يتناسب عدد أعضاء هيئة التدريس مع عدد الطلبة ويتم مقارنته بمعايير مرجعية لنسب الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس بالمؤسسات ذات الجودة العالمية ، ولضمان التحسين المستمر لأعضاء هيئة التدريس من حيث أدآءهم وخبراتهم فيجب أن يكون لدى المؤسسة سياسات تطوير مهنية لهم.

3. **المناهج الدراسية:** لتعكس المناهج جودة التعليم من المهم أن تتبع المؤسسات سياسات وإجراءات واضحة بما يكفل مناهج ومصادر للتعلم كافية ومناسبة للبرامج المقدمة على أن يتم التخطيط لإعدادها وتصميمها ثم تقويمها وتحديثها دورياً ويشترك في إعدادها فريق من الخبراء والمتخصصين ، وكذلك يجب أن تعكس المناهج التبعية الثقافية والشخصية القومية للطلبة وترتبط ببيئتهم وحاجاتهم ورغباتهم ، ومن المهم أن تتوفر بالمؤسسة مكتبة علمية تشتمل على المراجع والدوريات اللازمة على أن تكون المكتبة ومراكز مصادر التعلم وغيرها من المرافق والخدمات المتاحة بالمؤسسة لساعات طويلة حتى خارج أوقات المحاضرات ، كما أنه من المهم أن يكون من السهولة الوصول إلى قواعد البيانات الالكترونية والمواد البحثية والمجلات العلمية ذات العلاقة ببرامج المؤسسة مع أهمية تقديم الدعم المناسب لتمكين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس من الاستخدام الأمثل والفعال لمصادر وخدمات المكتبة.

4. **إدارة المؤسسة التعليمية:** من المهم أن تمتلك الإدارة القدرة على قيادة المؤسسة قيادة فعالة لتحقيق المصلحة العامة للمؤسسة والمستفيدين منها من خلال تطوير السياسات والعمليات اللازمة لتحقيق مبدأ المسآءلة ، كما يجب إدارة نشاطات المؤسسة وتوجيهها بشكل فعال وفق هيكل تنظيمي محدد وواضح على أن تشجع القيادات الإدارية على العمل بروح الفريق والتعاون بين العاملين كلاً في حدود مسئوليته من أجل تحقيق أهداف المؤسسة ، وكذلك من المهم للإدارة أن تحرص على تدريب

الإداريين باستمرار لرفع مهاراتهم المهنية وأن تكون لدى المؤسسة أنظمة ولوائح تحكم مسألة تفويض السلطة. كما أنه هناك متغيرات أخرى تعتبر من المتغيرات الفاعلة والمؤشرات المؤكدة لجودة إدارة المؤسسة وأهم هذه المتغيرات استقرار الإدارة وكفاءة العاملين وعلاقتهم بالطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

5. **التجهيزات والإمكانات المادية:** تشمل كل التجهيزات والإمكانات المادية التابعة للمؤسسة كالمباني والمكتبات والمعامل والمختبرات والتغطية المالية اللازمة لأنشطة المؤسسة. ومن المؤشرات الإيجابية لتحقيق متطلبات الجودة توفر المرونة في المباني وإمكانية استيعابها للطلبة والتمتع بموقع وبيئة مناسبين لنوع المؤسسة، كما أنه من المهم أن توفر المؤسسة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس العدد الكافي من القاعات الدراسية والمعامل المجهزة والحواسيب وتجهيزات البحث العلمي بالإضافة إلى توفير أماكن كافية لخدمات وأنشطة اخرى كمواقف السيارات والتصوير والمقاهي والسكن الطلابي إذا لزم الأمر. كما تشتمل متطلبات جودة مؤسسات التعليم العالي وجود مكتبة شاملة لمصادر المعرفة التخصصية والعامة كالكتب والمراجع والمقررات الدراسية والمجلات والدوريات وقاعات المذاكرة وإمكانية التصوير والنسخ والاستعارة ، ويجب ان تكون خدمات المكتبة متوفرة بوقت كافي وتوفر لروادها كل ما يتعلق بالمستجدات العلمية والتقنية والفكرية الحديثة المواكبة للعصر ، وعلى المؤسسة توفير الدعم الفني اللازم للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين المستخدمين لتقنية المعلومات والاتصالات ، وكذلك من المهم أن يتوفر للمؤسسة التعليمية الموارد المالية اللازمة للبرامج والخدمات التي تقدمها.

6. **المؤسسة التعليمية والمجتمع:** تعتبر مشاركة المؤسسة التعليمية في خدمة المجتمع جزء من مسئولياتها لذا فمن المهم أن تتوفر بها المرافق والخدمات لدعم عمليات تطوير المجتمع ، كما أنه على المؤسسة تشجيع منتسبيها من طلبة وأعضاء هيئة تدريس وموظفين على المشاركة في اللقاءات والندوات لمناقشة القضايا الهامة للمجتمع واستعراض خطط تنميته ، ويجب أن تشتمل مساهمات المؤسسة في خدمة المجتمع على تقديم خمات وأنشطة لمساعدة الأفراد والمنظمات والمجتمعات التي تعمل فيها على أن تقع الخدمات والأنشطة التي تلتزم بها ضمن رسالة المؤسسة ، ويعتبر ربط مؤسسات التعليم العالي بالمجتمع من خلال التفاعل مع المؤسسات الإنتاجية والخدمية والهيئات والمنظمات والمراكز التربوية والعلمية والبحثية وتوظيف القدرات العلمية والفكرية والبحثية لإيجاد الحلول للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية يعتبر ذلك من الموشرات الرئيسية لتحقيق جودة أداء مؤسسات التعليم العالي، ومن خلال استطلاع الرأي العام للمجتمع يمكن الحصول على الآراء حول جودة ومكانة المؤسسة بوصفها جزء من المجتمع يحظى بتقدير المجتمع.

7. **البرامج التعليمية:** المقصود بها شموليتها وعمقها ومرونتها واستيعابها للتحديات العالمية والثورة المعرفية ومدى تطويرها بما يتناسب مع المتغيرات ومساهمتها في تكوين شخصية الطالب مما يجعل طرق تدريسها مثيرة لأفكار الطلبة وعقولهم من خلال الممارسات التطبيقية. خليفة, 2019.
8. **تقويم أداء الطلبة:** من المهم تنوع أساليب تقويم الطلبة وأن تساهم هذه الأساليب في التعليم والإستفادة من التغذية الراجعة، مع أهمية توفر الشفافية والعدالة والموضوعية في أساليب المقومون والسماح للطلبة بمناقشة علاماتهم ومراجعتها، ويجب أن تتصف الأساليب التقويمية بالقدرة على تحديد مستويات الطلبة وقياس مخرجات التعليم، خليفة, 2019.

الاعتماد وأهميته:

أوردت دراسة محلية الطبيب, 2004 تعريفاً لهذا المصطلح بأنه يعني في العموم اعتراف رسمي من سلطة مختصة بكفاءة جهة ما أو شخص ما للقيام بأعمال محددة ، وبدقة أكثر هو اعتراف رسمي بأن مختبر ما أو هيئة للتفتيش أو الفحص أو مانحة لشهادة معينة مؤهلة للعمل الذي تقوم به من اختبار أو فحص أو تفتيش أو منح شهادة لذلك.. وأضافت الدراسة أن أهمية الاعتماد ترتكز على أهداف يمكن تحقيقها من خلال عملية الاعتماد وأهمها:

- **الثقة:** يمنح الثقة في نتائج المختبر أو الهيئة من فحص واختبار وفي شهادات المطابقة وبالتالي نشؤ ثقة لدى الزبون بذلك المختبر أو الهيئة المعتمدة من قبل جهات مختصة بالاعتماد ، كما تتكون ثقة لدى الجهة التي تم اعتمادها بانها تستخدم تقنيات ولديها إمكانات الجهات المناظرة لها التي تمارس نفس النشاط.
- **النظام الموحد:** يدعم الاعتماد إقامة نظام موحد تلتزم به جميع المختبرات أو الهيئات المعتمدة سواء أكانت للفحص أو للاختبار أو للتفتيش أو الجهات المانحة للشهادات مما يؤسس لفكرة اختبار واحد صالح في كل مكان من العالم.
- **دعم الصناعة الوطنية:** يفتح الاعتماد أمام الصناعة الوطنية أفاق في دخول السوق الدولية عبر اتفاقية الاعتراف المتبادل عندما تكون منتجاتها تم اختبارها من قبل مختبرات معتمدة.
- **استثمار كافة الموارد بفعالية:** يعتبر الاعتماد فرصة مثلى لإبراز جميع الكفاءات والكوادر البشرية المتخصصة من خلال الاستعانة بهذه الخبرات في أعمال الاعتماد ، كما أنه يتطلب استخدام تقنيات متقدمة بفعالية عالية مما ينعكس إيجابياً على الخبرات الفنية.
- **خلق بيئة من الشفافية والسرية في التعامل:** حيث تعتمد عملية الاعتماد على استخدام متطلبات ومواصفات محددة مما يجعل النظام في أية مؤسسة أو مختبر معتمدة واضح الملامح ومحدد بدقة

مما يعطي شفافية في تعامل هذه الجهات ، كما أن هذه المتطلبات تؤكد على سرية نتائج الاختبارات.

- **اتخاذ القرارات بناء على أسس علمية:** حيث ينشأ الاعتماد نتيجة نظام محدد المعالم ومبني على أساس علمي وينتج عن ذلك أية جهة تكون معتمدة تصبح الرؤية لمتخذي القرارات في هذه الجهة اكثر وضوح مما يجعل اتخاذ القرارات فيها موضوع على أساس علمي.

ويلاحظ أن الدراسة قد اسقطت أهداف الاعتماد غالباً على الصناعة، والجذير بالذكر أنه بناء على المفهوم العام للجودة فإنه يمكن إسقاط تلك الأهداف على المؤسسات التي تقدم خدمات كمؤسسات التعليم مثلاً.

أهمية الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي:

تسعى مؤسسات التعليم العالي العامة والخاصة إلى الحصول على الأعتماد الأكاديمي والمؤسسي ، وبناء على تقارير المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية في ليبيا المركز الوطني لضمان جودة 2016 فإن الاعتماد الأكاديمي هو الأداة الرئيسية في السياسة التي تهدف إلى النهوض بمستوى مؤسسات التعليم وضمان عملية التطوير والتحسين المستمر لقطاع التعليم وهو يضمن تحقيق الحدود الدنيا للمعايير مما يعطي الطلبة وأولياء الأمور وأرباب العمل والبلدان الأخرى الثقة بوجود نظام قوي للاعتماد يحقق إحتياجات ذوي العلاقة.. وأفادت الدراسة أن الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي بنوعيه المؤسسي والبرامجي قد ظهر من أجل ضمان جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي على جميع مستوياتها والتطوير المستمر لها وضمان الجودة في أقسامها وبرامجها العلمية وفي أساليب الأداء والإجراءات الإدارية فيها.

الاعتماد المؤسسي:

تم تعريفه من قبل المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية في ليبيا المركز الوطني لضمان جودة 2016 بأنه هو حصول المؤسسة التعليمية على شهادة رسمية من هيئة معترف بها تنص على توافق الأنشطة والعمليات والإجراءات في تلك المؤسسة مع المعايير الأكاديمية والممارسات الجيدة التي تطبقها تلك الهيئة. وفي بلادنا يعد منح المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية وثيقة الاعتماد لمؤسسة ما تأكيداً على قدرتها على تحقيق رسالتها وأهدافها المعلنة وفق معايير الاعتماد المؤسسي.

أهداف الاعتماد المؤسسي:

حدد المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية في ليبيا المركز الوطني لضمان جودة 2016 أهداف الاعتماد المؤسسي بثلاثة أهداف هي:

1. الارتقاء بجودة التعليم العالي والمحافظة عليه وصولاً إلى الوضوح والشفافية في جميع أنشطة المؤسسة التعليمية والإدارية.
2. تقديم معلومات دقيقة وموثوقة للطلبة وأرباب العمل وغيرهم من المعنيين حول أهداف البرامج التعليمية التي تقدمها المؤسسة وإجراءاتها في تحقيق تلك الأهداف.
3. التأكد من أن برامج المؤسسة الحاصلة على الاعتماد المؤسسي بجميع أنشطتها وفعاليتها تحقق متطلبات التعليم والتعلم والبحث العلمي وخدمة المجتمع والبيئة وتتفق مع المعايير العالمية وتؤدي إلى رفع مستوى الأداء وزيادة الشعور بالمسؤولية لدى العاملين وتحمل المسؤولية الجماعية لتطوير المؤسسة والمحافظة على جودة مخرجاتها.

معايير الاعتماد المؤسسي:

حدد المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية في ليبيا المركز الوطني لضمان جودة 2016 معايير الاعتماد المؤسسي بتسعة معايير هي (التخطيط – القيادة والحوكمة – هيئة التدريس والكوادر المساندة – البرامج التعليمية – الشئون الطلابية – المرافق وخدمات الدعم التعليمية – البحث العلمي – خدمات المجتمع والبيئة – ضمان الجودة والتحسين المستمر) ، ويندرج تحت كل معيار من المعايير المذكورة مجموعة مؤشرات لتحقيق ذلك المعيار ، ويختلف عدد المؤشرات بين معيار وآخر ويتراوح عموماً بين 10 و 30 مؤشر لكل معيار ويبلغ إجمالي عدد المؤشرات للمعايير ككل 168 مؤشر.

معايير الاعتماد المؤسسي موضوع الدراسة:

أخذت هذه الورقة على عاتقها دراسة 3 من معايير الاعتماد المؤسسي هي (**البرامج التعليمية – الشئون الطلابية – هيئة التدريس والكوادر المساندة**) بمؤشراتها الفرعية لدراسة مستوى تطبيقها بالجامعات الخاصة.

واشتمل كل معيار من المعايير الثلاثة المذكورة على عدد من المؤشرات لتحقيقه ، وقد أورد المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية في ليبيا المركز الوطني لضمان جودة 2016 تفصيلاً لتلك المعاير ومؤشراتها كالآتي:

1. مؤشرات البرامج التعليمية:

1.1 مستوى توافق البرامج التعليمية للمؤسسة مع رسالتها وأهدافها.

2.1 مستوى الاعتماد على المختصين في تصميم البرامج التعليمية.

3.1 مستوي تلبية البرامج التعليمية لاحتياجات المجتمع وسوق العمل.

4.1 مدى تحديد شروط ومتطلبات قبول لكل برنامج وصياغتها بوضوح في وصف البرنامج.

5.1 مستوى تمكين الطلبة الجدد من الاطلاع على طبيعة ومتطلبات المرغوب الالتحاق بها وتقديم الإرشاد لهم

6.1 مستوى تمكين الطلبة من الانتقال من وإلى البرامج التعليمية

7.1 مدي وجود آلية لمراجعة سياسة القبول دورياً مع المعنيين وذوي العلاقة بما فيهم أرباب العمل

8.1 مستوى توفر العدد الكافي من الموظفين المؤهلين لتقديم خدمات الدعم الطلابي

9.1 مدى وجود آلية لتزويد الطلبة بنشرة حول خدمات الدعم الطلابي والرعاية المتاحة لهم

10.1 مستوى التزام إدارات البرامج بالإشراف الأكاديمي والريادة العلمية حسب طبيعة البرنامج

11.1 مستوى الاعتماد على معايير أكاديمية أو مقارنة مرجعية في وصف البرامج التعليمية والمقررات الدراسية

12.1 مدي اتباع آليات للتعامل مع الطلبة المتعثرين والمتفوقين في البرامج التعليمية

13.1 مدى وجود آليات معلنة حول متطلبات حضور والتزام الطلبة بالمواعيد واعتماد إجراءات وأنظمة فعالة لتنفيذها

14.1 مدى وجود لائحة للدراسة والامتحانات والالتزام بها

15.1 مدى وجود آلية تلزم إدارات البرامج بالمراجعة الدورية لبرامجها وتحديثها

16.1 مستوى التوازن بين المقررات الدراسية التخصصية والتربوية والعامة بالبرامج التعليمية

17.1 مستوى إلزام إدارات البرامج باستطلاع أراء الطلبة حول جودة العملية التعليمية وتوظيف نتائجها في التحسين المستمر

18.1 مستوى قيام المؤسسة بتقييم برامجها التعليمية بشكل دوري

19.1 مستوى نشر نتائج تقييم البرامج التعليمية والاستفادة منها في عمليات التحسين والتطوير

2. مؤشرات الشئون والطلابية:

1.2 مستوى انسجام آلية قبول الطلبة مع رسالة المؤسسة وأهدافها وخططها التنفيذية

2.2 مستوى تناسب آلية قبول الطلبة مع القدرة الاستيعابية للمؤسسة

3.2 مستوى توفر العناصر البشرية المؤهلة لمساعدة الطلبة على إتمام إجراءاتهم

4.2 مستوى توفر الدعم المناسب للطلبة المعاقين

5.2 مستوى الالتزام بنشر قوائم الخريجين على الموقع الالكتروني للمؤسسة دورياً

6.2 مدى اتباع آلية لإرشاد وتنسيب الطلبة للتخصصات المختلفة

7.2 مدى وجود قاعدة بيانات لطلبة المؤسسة

8.2 مدى الاحتفاظ بملف إداري لكل طالب

9.2 مدى الاحتفاظ بالسجلات الأصلية للطلبة

10.2 مدى وجود وسائل وأماكن لحفظ النسخ الاحتياطية لسجلات الطلبة

11.2 مستوى الالتزام بسرية معلومات الطلبة

12.2 مستوى اتباع آلية مناسبة لتنظيم عملية اطلاع الطلبة على سجلاتهم

13.2 مستوى اتباع آلية مناسبة لاختيار المرشد الأكاديمي أو الرائد العلمي

14.2 مدى الاحتفاظ بسجلات نتائج اتحصيل المعرفي للطلبة

15.2 مستوى اتباع آليات مناسبة للطعن والتظلم والشكاوى الطلابية

16.2 مستوى الالتزام بتقديم الدعم اللازم للأنشطة الطلابية

17.2 مستوى توفير الخدمات الصحية الأساسية للطلبة

18.2 مدى اتباع آلية لتمكين الطلبة من المشاركة في صنع القرارات وحل المشاكل

19.2 مدى اتباع آلية لتوثيق معاملات الطلبة المتعثرين والمتفوقين

20.2 مدى وجود وحدة لمتابعة الخريجين

21.2 مستوى اتباع آلية لمعرفة مدي ملاءمة برامج المؤسسة لمتطلبات سوق العمل

3. مؤشرات هيئة التدريس والكوادر المساندة:

1.3 مستوى اتباع آلية شفافة لاختيار أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة

2.3 مدى توفر دليل واضح ومعلن خاص بأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة

3.3 مدى اتباع خطة لتوفير العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة المؤهلين لتنفيذ برامج المؤسسة

4.3 مدى اتباع آليات لتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة

5.3 مستوى اتباع آليات تلزم المؤسسة بتقديم الخدمات التقنية المناسبة لأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة باستمرار

6.3 مستوى اتباع آلية تضمن حقوق أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة

7.3 مدى وجود خطط لتنمية القدرات المهنية لأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة

8.3 مستوى اتباع آليات تمكن الطلبة من التواصل مع أعضاء هيئة التدريس

9.3 مستوى اتباع آليات لدعم أعضاء هيئة التدريس لنشر أبحاثهم

10.3 مدى وجود ملفات أكاديمية لأعضاء هيئة التدريس القارين والمتعاونين يتضمن السيرة الذاتية والمؤهل والنشاطات

11.3 مستوى إتاحة الفرصة بشكل عادل لأعضاء هيئة التدريس للمشاركة في اللجان العلمية المؤقتة والدائمة

12.3 مستوى اتباع آلية شفافة للتعامل مع شكاوى أعضاء هيئة التدريس

13.3 مستوى اتباع آلية شفافة للتعامل مع السرقات العلمية والمخالفات المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس والباحثين

14.3 مستوى اتباع آلية لتوفير الإمكانات المادية لأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة لتمكينهم من أداء واجباتهم

الدراسة التطبيقية:

تضمنت وصف الإجراءات التي قام بها الباحثون لتقنين وتطبيق أدوات الدراسة وتطبيقها وإجراء المعالجات الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل الدراسة بهدف التوصل إلى نتائج ومن ثم مناقشتها واستخلاص الخلاصة وإعداد التوصيات.. وتم توزيع عدد 120 استبيان عشوائياً على عناصر العينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الرفاق وجامعة أفريقيا لغرض الحصول على البيانات اللازمة للدراسة ، وتم استرداد العدد الذي تم توزيعه من استبيانات وبالتالي كانت نسبة الاستجابة 100 % مما يؤكد إمكانية التعميم بناء على النتائج.

مقياس الصدق والثبات للاستبيان:

- **صدق المحكمين:** تم الاعتماد في تقرير صدق الأداة على ما يعرف بالصدق الظاهري أو صدق المحكمين، حيث تم عرض الأداة في صورتها الأولية على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بالأكاديمية الليبية وجامعة الزيتونة وجامعة أفريقيا حيث قاموا بإبداء أرائهم ومقترحاتهم وملاحظاتهم حول صياغة بعض العبارات، وتم إجراء التعديلات في ضوء أراءهم المقدمة وصياغتها في صورتها النهائية.
- **الثبات:** للتأكد من ثبات أسئلة الاستبيان ومدى مصداقية الأسئلة الموجهة لعينة الدراسة تم استخدام معادلة الفا كرونباخ ، ويبين الجدول رقم (1) ثبات فقرات المقياس باستخدام معامل الفا كرونباخ:

جدول (1) يوضح قيمة معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبيان.

ت	محارو الدراسة	مؤشر الثبات
1	البرامج التعليمية	**0.832**
2	الشئون الطلابية	**0.581**
3	هيئة التدريس والكوادر المساندة	**0.786**

ويتضح من الجدول أن جميع قيم معامل ألفا كرونباخ لمحاور البحث تتراوح بين (0.581 – 0.832) وهي نسبة عالية أكبر من (0.5) مما يدل على تمتع الاستبيان بدرجة من الثبات.

- **الارتباط:** لقياس درجة الارتباط ومعرفة طبيعة العلاقة بين عبارات وأبعاد الاستبيان المستخدم استخدم تحليل سبيرمان (Spearman) فكانت العلاقة إيجابية تراوحت بين (0.382– 0.498) عند مستوى معنوية 1%.

جدول (2) يوضح معامل ألارتباط.

الأبعاد	البرامج التعليمية	الشئون الطلابية	هيئة التدريس والكوادر المساندة
البرامج التعليمية	**1.000**	**0.382****	**0.458****
الشئون الطلابية	**0.382****	**1.000**	**0.498****
هيئة التدريس والكوادر المساندة	**0.458****	**0.498****	**1.000**

مقاييس النزعة المركزية: تتمثل في (المتوسطات الحسابية والإنحراف المعياري):

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد تركز الإجابات حول القيمة المتوسطة لمتغير الدراسة والأبعاد التابعة له بالإضافة إلى المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة ، وكذلك تحديد انحراف الإجابات عن القيمة المتوسطة لنفس المتغيرات ، وتم استخدم مقياس ليكرت الخماسي (Likert) وكانت إجابات الاستبيان (موافق بشدة 5 درجات – موافق 4 درجات – محايد 3 درجات – غير موافق درجتان– غير موافق بشدة درجة واحدة) ولحساب طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي تم حساب المدى (5–1 = 4) ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (4/5= 0.8) ، و تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي 1 صحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية واستخراج المتوسط المرجح لكل إجابة متحصل عليها ، ويبين ذلك الجدول رقم (3).

جدول (3) المتوسط المرجح لمقياس الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت ودرجة الممارسة.

المتوسط المرجح	الفئة في مقياس ليكرت	درجة الممارسة
من 1 إلى أقل من 1.8	غير موافق بشدة	ضعيفة جداً
من 1.8 إلى أقل من 2.6	غير موافق	ضعيفة
من 2.6 إلى أقل من 3.4	محايد	متوسطة
من 3.4 إلى أقل من 4.2	موافق	مرتفعة
من 4.2 إلى 5	موافق بشدة	مرتفعة جداً

المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة:

تم إدخال البيانات التي تم الحصول عليها من خلال توزيع الاستبيان على عينة الدراسة في البرنامج الإحصائي SPSS لاستخراج التوزيع التكراري والنسب المئوية لبعض البيانات الشخصية لأفراد العينة والمتمثلة في (الدرجة الأكاديمية والمؤهل وسنوات الخبرة والصفة)، ومن بين النتائج التي تم التوصل إليها فيما يتعلق بالتوزيع التكراري والنسبي لنوع العينة قيد الدراسة ما هو مبين بالجدول التالي:

جدول (4) المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة.

المتغير	البند	العدد	النسبة
المؤهل	ماجستير	43	%35.8
	دكتوراة	77	%64.2
	المجموع	**120**	**%100**
الصفة	مدير مكتب	12	%10
	عضو هيئة تدريس	75	%62.5
	رئيس قسم	33	%27.5
	المجموع	**120**	**%100**
الدرجة الأكاديمية	محاصر مساعد	12	%10
	محاضر	40	%33.4
	استاذ مساعد	35	%29.2
	استاذ مشارك	20	%16.6
	استاذ	13	10.8
	المجموع	**120**	**%100**
عدد سنوات الخبرة	اقل من سنة	5	%4.2
	من5/1	20	%16.7
	من10/5	56	46.6%
	من 10 مافوق	39	%32.5
	المجموع	**120**	**%100**

ومن خلال الجدول (4) تبين أن المؤهل العلمي الماجستير من عينة الدراسة 43 مشارك في حين كان عدد شهادة الدكتوراة 77 مشارك ، وبلغ عدد المشاركين في الدراسة من ذوي صفة (عضو هيئة تدريس) 75 مشارك وهو اعلي عدد من المشاركين ، ومن ناحية اخرى كان أقل عدد من المشاركين بالدراسة من ذوي صفة (مدير مكتب) حيث كان عددهم 12 مشارك بينما كان عدد رؤساء الأقسام 33 مشارك ، أما فيما يتعلق بالدرجة الأكاديمية فقد كان ذوي درجة المحاضر هم الأعلى عدداً 40

مشارك وكان الأقل عدداً 12 مشارك من ذي درجة المحاضر مساعد ، وبالنسبة لسنوات الخبرة كان أعلى عدد من المشاركين 56 مشارك بخبرة من 5 إلى 10سنوات في حين كان أقلهم عدداً 5 مشاركين بخبرة أقل من سنة واحدة.

تحليل إجابات عينة الدراسة:

لتحليل إجابات المبحوثين حول محاور الدراسة ومعرفة أرآءهم تم استخدام المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري بالإضافة إلى اختبار (t) ، ويوضح الجدول التالي إجابات عينة الدراسة:

جدول (5) إجابات عينة الدراسة.

المحاور	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار T-test		نتيجة الاختبار	درجة الممارسة
				قيمة t	Sig		
البرامج التعليمية	مستوى توافق البرامج التعليمية للمؤسسة مع رسالتها وأهدافها	2.9074	1.26295	16.917	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مستوى الاعتماد على المختصين في تصميم البرامج التعليمية	2.7963	1.26461	16.249	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مستوي تلبية البرامج التعليمية لاحتياجات المجتمع وسوق العمل	2.7593	1.28761	15.747	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مدى تحديد شروط ومتطلبات قبول لكل برنامج وصياغتها بوضوح في وصف البرنامج	2.5926	1.15772	16.456	0.000	دال احصائيا	ضعيفة
	مستوى تمكين الطلبة الجدد من الاطلاع على	2.9259	1.22631	17.533	0.000	دال احصائيا	متوسطة

	طبيعة ومتطلبات البرامج المرغوب الالتحاق بها وتقديم الإرشاد لهم						
	مستوى تمكين الطلبة من الانتقال من وإلى البرامج التعليمية	3.4630	1.02263	24.884	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مدي وجود آلية لمراجعة سياسة القبول دورياً مع المعنيين وذوي العلاقة بما فيهم أرباب العمل	3.1111	1.14376	19.988	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مستوى توفر العدد الكافي من الموظفين المؤهلين لتقديم خدمات الدعم الطلابي	3.4074	1.15772	21.628	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مدى وجود آلية لتزويد الطلبة بنشرة حول خدمات الدعم الطلابي والرعاية المتاحة لهم	3.8333	5.60239	5.028	0.000	دال احصائيا	مرتفعة
	مستوى التزام إدارات البرامج بالإشراف الأكاديمي والريادة العلمية حسب طبيعة البرنامج	2.7593	1.22759	16.517	0.000	دال احصائيا	متوسطة

	مستوى الاعتماد على معايير أكاديمية أو مقارنة مرجعية في وصف البرامج التعليمية والمقررات الدراسية	3.8333	5.60239	5.028	0.000	دال احصائيا	مرتفعة
	مدي اتباع آليات للتعامل مع الطلبة المتعثرين والمتفوقين في البرامج التعليمية	3.8333	5.60239	5.028	0.000	دال احصائيا	مرتفعة
	مدى وجود آليات معلنة حول متطلبات حضور والتزام الطلبة بالمواعيد واعتماد إجراءات وأنظمة فعالة لتنفيذها	2.7407	1.27657	15.777	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مدى وجود لائحة للدراسة والامتحانات والالتزام بها	3.0556	1.43299	15.669	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مدى وجود آلية تلزم إدارات البرامج بالمراجعة الدورية لبرامجها وتحديثها	2.6296	1.21774	15.869	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مستوى التوازن بين المقررات الدراسية التخصصية	2.5000	1.17762	15.600	0.000	دال احصائيا	متوسطة

	والتربوية والعامة بالبرامج التعليمية						
	مستوى إلزام إدارات البرامج باستطلاع أراء الطلبة حول جودة العملية التعليمية وتوظيف نتائجها في التحسين المستمر	3.8333	5.60239	5.028	0.000	دال احصائيا	مرتفعة
	مستوى قيام المؤسسة بتقييم برامجها التعليمية بشكل دوري	3.8333	5.60239	5.028	0.000	دال احصائيا	مرتفعة
	مستوى نشر نتائج تقييم البرامج التعليمية والاستفادة منها في عمليات التحسين والتطوير	2.8889	1.32703	15.997	0.000	دال احصائيا	متوسطة
شؤون الطلابية	مستوى انسجام آلية قبول الطلبة مع رسالة المؤسسة وأهدافها وخططها التنفيذية	2.8519	1.26502	16.566	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مستوى تناسب آلية قبول الطلبة مع القدرة الاستيعابية للمؤسسة	3.8333	5.60239	5.028	0.000	دال احصائيا	مرتفعة
	مستوى توفر العناصر البشرية المؤهلة لمساعدة	2.7593	1.22759	16.517	0.000	دال احصائيا	متوسطة

	الطلبة على إتمام إجراءاتهم						
	مستوى توفر الدعم المناسب للطلبة المعاقين	3.0926	1.32136	17.199	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مستوى الالتزام بنشر قوائم الخريجين على الموقع الالكتروني للمؤسسة دورياً	2.6111	1.18825	16.148	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مدى اتباع آلية لإرشاد وتنسيب الطلبة للتخصصات المختلفة	2.9259	1.22631	17.533	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مدى وجود قاعدة بيانات لطلبة المؤسسة	3.4630	1.02263	24.884	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مدى الاحتفاظ بملف إداري لكل طالب	3.1111	1.14376	19.988	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مدى الاحتفاظ بالسجلات الأصلية للطلبة	3.4074	1.15772	21.628	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مدى وجود وسائل وأماكن لحفظ النسخ الاحتياطية لسجلات الطلبة	2.9074	1.26295	16.917	0.000	دال احصائيا	متوسطة

	مستوى الالتزام بسرية معلومات الطلبة	2.7963	1.26461	16.249	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مستوى اتباع آلية مناسبة لتنظيم عملية اطلاع الطلبة على سجلاتهم	2.7593	1.28761	15.747	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مستوى اتباع آلية مناسبة لاختيار المرشد الأكاديمي أو الرائد العلمي	3.8333	5.60239	5.028	0.000	دال احصائيا	مرتفعة
	مدى الاحتفاظ بسجلات نتائج اتحصيل المعرفي للطلبة	2.7593	1.22759	16.517	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مستوى اتباع آليات مناسبة للطعن والتظلم والشكاوى الطلابية	3.0926	1.32136	17.199	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مستوى الالتزام بتقديم الدعم اللازم للأنشطة الطلابية	2.6111	1.18825	16.148	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مستوى توفير الخدمات الصحية الأساسية للطلبة	3.1852	1.13394	20.642	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مدى اتباع آلية لتمكين الطلبة من المشاركة في صنع	2.9259	1.17925	18.233	0.000	دال احصائيا	متوسطة

	القرارات وحل المشاكل						
	مدى اتباع آلية لتوثيق معاملات الطلبة المتعثرين والمتفوقين	3.3333	1.16554	21.016	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مدى وجود وحدة لمتابعة الخريجين	3.3519	1.31977	18.663	0.000	دال احصائيا	متوسطة
هيئة التدريس والكوادر المساندة	مستوى اتباع آلية شفافة لاختيار أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة	2.7407	1.27657	15.777	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مدى توفر دليل واضح ومعلن خاص بأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة	3.0556	1.43299	15.669	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مدى اتباع خطة لتوفير العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة المؤهلين لتنفيذ برامج المؤسسة	3.2222	1.32703	17.843	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مدى اتباع آليات لتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة	3.2037	1.24960	18.840	0.000	دال احصائيا	متوسطة

مستوى اتباع آليات تلزم المؤسسة بتقديم الخدمات التقنية المناسبة لأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة باستمرار	3.8333	5.60239	5.028	0.000	دال احصائيا	مرتفعة	
مستوى اتباع آلية تضمن حقوق أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة	2.7593	1.22759	16.517	0.000	دال احصائيا	متوسطة	
مدى وجود خطط لتنمية القدرات المهنية لأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة	3.0926	1.32136	17.199	0.000	دال احصائيا	متوسطة	
مستوى اتباع آليات تمكن الطلبة من التواصل مع أعضاء هيئة التدريس	2.6111	1.18825	16.148	0.000	دال احصائيا	متوسطة	
مستوى اتباع آليات لدعم أعضاء هيئة التدريس لنشر أبحاثهم	2.6296	1.21774	15.869	0.000	دال احصائيا	متوسطة	
مدى وجود ملفات أكاديمية لأعضاء هيئة التدريس القارين والمتعاونين يتضمن السيرة	3.3519	1.31977	18.663	0.000	دال احصائيا	متوسطة	

	الذاتية والمؤهل والنشاطات						
	مستوى إتاحة الفرصة بشكل عادل لأعضاء هيئة التدريس للمشاركة في اللجان العلمية المؤقتة والدائمة	2.7407	1.27657	15.777	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مستوى اتباع آلية شفافة للتعامل مع شكاوى أعضاء هيئة التدريس	3.0556	1.43299	15.669	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مستوى اتباع آلية شفافة للتعامل مع السرقات العلمية والمخالفات المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس والباحثين	2.6296	1.21774	15.869	0.000	دال احصائيا	متوسطة
	مستوى اتباع آلية لتوفير الإمكانات المادية لأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة لتمكينهم من أداء واجباتهم	2.5000	1.17762	15.600	0.000	دال احصائيا	متوسطة

ومن خلال مقاييس النزعة المركزية (المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري) واختبار T-test لجميع محاور الدراسة تبين ان المتوسط المرجح كان مرتفع بنسبة (3.4630) بانحراف معياري قدره (1.02263) مما يعني أن الجامعات يستفيدون من الجودة وفقاً لإجابات العينة.

تحليل فرضيات الدراسة:

للإجابة على فرضيات الدراسة والتحقق منها قام البحثون بحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فرضية ، كما تم تحديد اختبار T للعينة الواحدة (one sample t – test) لمعرفة دلالة الفروق.

الفرضية الأولى: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى تطبيق معيار البرامج التعليمية على أعضاء هيئة التدريس.

ولاختبار وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لنتائج أفراد العينة تم استخدام (T) للدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للفرضية الأولى كما يوضح الجدول رقم (6).

جدول رقم (6) اختبار T للتعرف على دلالة الفروق للإجابات على فقرات الفرضية الأولى.

عدد الأفراد N	الوسط الحسابي M	الانحراف المعياري SD	قيمة T	درجة الحرية Df	القيمة الاحتمالية Sig	مستوي الدلالة Level
120	2.7963	.95916	21.423	119	0.000	0.05

ونلاحظ من الجدول رقم (6) أن قيمة الوسط الحسابي (2.7963) ، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.95916) ، وأن قيمة (T) بلغت (21.423) وأن القيمة الاحتمالية لها (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوي الدلالة (0.05) مما يعني وجود دلالة إحصائية ، وبناءً على نتائج الجدول أعلاه فأننا نقبل الفرضية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى تطبيق معيار البرامج التعليمية على أعضاء هيئة التدريس.

الفرضية الثانية: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى تطبيق معيار الشئون الطلابية على أعضاء هيئة التدريس.

ولاختبار وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لنتائج أفراد العينة تم استخدام (T) للدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للفرضية الثانية كما يوضح الجدول رقم (7).

جدول رقم (7) اختبار T للتعرف على دلالة الفروق للإجابات على فقرات الفرضية الثانية.

عدد الأفراد N	الوسط الحسابي M	الانحراف المعياري SD	قيمة T	درجة الحرية Df	القيمة الاحتمالية Sig	مستوي الدلالة Level
120	3.2176	.77710	30.426	119	0.000	0.05

ونلاحظ من الجدول رقم (7) أن قيمة الوسط الحسابي (3.2176)، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.77710)، وأن قيمة (T) بلغت (30.426) و أن القيمة الاحتمالية لها (0.000) وهذه القيمة أقل

من مستوي الدالة (0.05) هذا يعني وجود دلالة إحصائية، وبناءا على نتائج الجدول أعلاه فأننا نقبل الفرضية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى تطبيق معيار الشئون الطلابية على أعضاء هيئة التدريس.

الفرضية الثالثة: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى تطبيق معيار هيئة التدريس والكوادر المساندة على أعضاء هيئة التدريس.

ولاختبار وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لنتائج أفراد العينة تم استخدام (T) للدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للفرضية الثالثة كما يوضح الجدول رقم (8).

جدول رقم (8) اختبار T للتعرف على دلالة الفروق للإجابات على فقرات الفرضية الثالثة.

عدد الأفراد N	الوسط الحسابي M	الانحراف المعياري SD	قيمة T	درجة الحرية Df	القيمة الاحتمالية Sig	مستوي الدلالة Level
120	3.1296	.89118	25.806	119	0.000	0.05

ونلاحظ من الجدول رقم (8) أن قيمة الوسط الحسابي (3.1296) ، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.89118) ، وأن قيمة (T) بلغت (25.806) و أن القيمة الاحتمالية لها (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوي الدالة (0.05) هذا يعني وجود دلالة إحصائية ، وبناءا على نتائج الجدول أعلاه فأننا نقبل الفرضية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى تطبيق معيار هيئة التدريس والكوادر المساندة على أعضاء هيئة التدريس.

أهم ملاحظات وتوصيات المجيبين:

من خلال الاطلاع على ما دونه بعض المجيبين من نقاط في فقرة الملاحظات والمقترحات بالاستبيان اتضح أن منها ما توصل إليه الباحثون كتوصيات للدراسة بعد استخلاص الخلاصة، كما تبين إن الكثير من الملاحظات متضمنه في فقرات الاستبيان. وعليه اكتفى الباحثون بتضمين الملاحظات التي لم يتطرق لها الاستبيان، كما حرصوا على تضمينها كما تم تدوينها فكانت كالآتي:

1. يلجأ الكثير من الطلبة من الجامعات العامة إلى التعليم الجامعي الخاص لعدة أسباب منها سهولة القبول حسب معايير أكثر مرونة من معايير القبول بالجامعات العامة بالإضافة إلى سهولة إجراءات التسجيل والدراسة والامتحانات.
2. زيادة عدد الطلبة بالجامعات الخاصة قي المجموعة الواحدة أكثر من القدرة الاستيعابية لقاعات المحاضرات أو المراسم أو المعامل مما ينعكس سلباً على التحصيل العلمي وجودة العملية التعليمية.

3. قلة توفر التهوية والإضاءة الطبيعيتين ببعض الفراغات التعليمية مما يؤثر على الطالب وعضو هيئة التدريس وينعكس سلباً على جودة العملية التعليمية.
4. عدم توفر الاتصال المجاني بالانترنت داخل الجامعات الخاصة.
5. قلة عدد مواقف السيارات بالجامعات الخاصة الذي لا يتناسب مع عدد الطبة والأساتذة والموظفين.
6. تأخر صرف مستحقات أعضاء هيئة التدريس أحياناً بالجامعات الخاصة.
7. قلة توفر مكاتب لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة مزودة بالمستلزمات الحديثة.
8. وجود قصور في ملاءمة أعداد الخريجين ببعض التخصصات بالجامعات الخاصة لمتطلبات سوق العمل.

الخلاصة:

من خلال تحليل ومناقشة نتائج الدراسة توصل الباحثون إلى الآتي:

1. وجود أثر إيجابي لاستخدام معيار البرامج التعليمية على تبسيط الإجراءات وتحسين جودة العملية التعليمية بالجامعات الخاصة وذلك بالطبع أمر ترغب في تحقيقه تلك المؤسسات.
2. وجود أثر مهم لاستخدام معيار الشئون الطلابية في تسهيل الإجراءات لطلبة الجامعات الخاصة واستفادتهم من الخدمات المقدمة من الجامعة وتسهيل تنفيذ خططها والمساهمة في تحقيق أهدافها وهذا كذلك أمر محبذ من الناحية العملية.
3. وجود إثر إيجابي لاستخدام معيار هيئة التدريس والكوادر المساندة يؤدي إلى التقليل من المركزية في العمل بالنسبة لهم ويسهل تنفيذ برامج المؤسسة وتحسين أداء أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة ورفع قدراتهم وبالتالي تحسين جودة العملية التعليمية بالجامعات الخاصة.
4. أهمية تطبيق معايير الجودة بالجامعات الخاصة حاضراً ومستقبلاً.
5. يساهم تطبيق معايير الجودة بفاعلية عالية في تسهيل إتمام الإجراءات عموماً داخل المؤسسات التعليمية.
6. رغبة معظم أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة في تطبيق معايير الجودة.
7. قلة إدراك البعض من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة لأهمية تطبيق معايير الجودة.

التوصيات:

1. الاهتمام باستمرار بتحديث معايير جودة المؤسسات التعليمية ومواكبة كل تغير بإمكانه تبسيط إجراءات العمل داخلها، مع العمل المستمر من أجل تقديم المعايير بصورة ترضي كل منتسبي المؤسسة وذوي العلاقة لضمان ولاءهم.

2. نشر ثقافة الجودة بعموم المؤسسات التعليمية في ليبيا بمختلف مستوياتها في سبيل تحقيق أهدافها والنهوض بقطاع التعليم ككل، مع التركيز علي زيادة وعي كل منتسبي المؤسسات التعليمية بأهميتها من خلال الحملات الإعلانية والدعائية وعقد الندوات وورش العمل بالخصوص ، وتوفير البنية الأساسية للجودة لقطاع التعليم ككل لضمان نجاح العمليه التعليمية.
3. الاهتمام باتباع ألية واضحة ومعلنة لقبول الطلبة في الجامعات الخاصة عموماً وفي التخصصات المختلفة حسب معايير علمية مدروسة.
4. اهتمام الجامعات الخاصة بتوفير العدد الكافي من القاعات الدراسية والمراسم والمعامل المجهزة والتقيد بالعدد المحدد من الطلبة داخلها حسب القدرة الاستيعابية لها وحسب طبيعة المقرر (نظري أو عملي)، مع الاهتمام بتوفير التهوية والإضاءة الطبيعيتين بكل تلك الفراغات ، بالإضافة إلى توفير العدد الكافي من مواقف السيارات للطلبة والأساتذة والموظفين وتوفير مكاتب لأعضاء هيئة التدريس مزودة بالمستلزمات الحديثة.
5. إتاحة الاتصال بالشبكة المعلوماتية لأعضاء هيئة التدريس والطلبة والموظفين بالجامعات الخاصة.
6. معالجة التاخير الذي يحدث أحياناً بالجامعات الخاصة في صرف مستحقات أعضاء هيئة التدريس.
7. اهتمام الجامعات الخاصة باتباع آلية شفافة وواضحة لاستقبال أرآء ومقترحات أعضاء هيئة التدريس وأخذها في الاعتبار.
8. اهتمام الجامعات الخاصة باتباع سياسات تطوير مهنية لضمان التحسين المستمر لأداء أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة.
9. زيادة اهتمام الجامعات الخاصة بعقد الندوات وورش العمل في المجالات العلمية وفي مجالات التكنولوجيا الحديثة.
10. زيادة مساهمة الجامعات الخاصة في خدمة المجتمع مع الاهتمام بعقد اللقاءات والندوات لمناقشة القضايا الهامة للمجتمع واستعراض خطط تنميته وتشجيع منتسبيها على المشاركة في ذلك.
11. التقيد باستمرار بأن يتناسب عدد أعضاء هيئة التدريس مع عدد الطلبة بمختلف التخصصات بالجامعات الخاصة ومقارنته بمعايير مرجعية لمؤسسات ذات جودة عالمية.
12. زيادة اهتمام الجامعات الخاصة بوضوح الرؤيا للمؤسسة والمستهدفات الأكاديمية ذات العلاقة بسوق العمل وضرورة توافقها مع المخرجات العامة للطلبة الخريجين.
13. اهتمام الجامعات الخاسة باتباع سياسات وإجراءات واضحة بما يكفل مناهج ومصادر للتعلم كافية ومناسبة للبرامج المقدمة على أن تعكس المناهج التبعية الثقافية والشخصية القومية للطلبة وترتبط

بيئتهم وحاجاتهم ورغباتهم وان يتم التخطيط لإعدادها وتصميمها مع تقويمها وتحديثها وتطويرها دورياً بما يتناسب مع المتغيرات.

14. استمرار البحث والاهتمام بالتطوير والتحسين واجراء دراسات مشابهة حول مدى تطبيق معايير الجودة بمؤسسات التعليم العامة والخاصة بمختلف مستوياتها.

المراجع:

1. أبو جعفر، عبد الله 2009 – معايير الجودة ومؤشراتها في التعليم العالي – ورقة بحثية مقدمة إى ندوة حول جودة التعليم العالي – طرابلس 2009/11/1م
2. أحمد بطاح – قضايا معاصرة في الإدارة التربوية – عمان دار الشروق للنشر والتوزيع – 2006
3. اطلوبة، عبد اللطيف عيسى والحداد، محمد محجوب – قياس جودة التعليم الحجامعي في ليبيا خلال الفترة (1993 – 2007) – المؤتمر العربي حول التعليم العالي وسق العمل المنعقد بجامعة مصراتة خلال الفترة 13 _ 15 / 4 / 20210
4. بدرية الكميشي وفاطمة أبودية وشريفة الحمروني 2017م – إدارة الجودة في التعليم العالي – مجلة العلوم الهندسية (SEJ) – العدد الثالث – طرابلس – ليبيا
5. البرزنجي، آمال كمال حسن وعلوان نوفل عبد الرضا 2006 – بناء وتطبيق نموذج لإدارة الجودة الشاملة للنهوض بالمؤسسات التعليمية بالعراق – دراسة تطبيقية – مجلة الإدارة والاقتصاد – جامعة الموصل/ العدد 51
6. الجنابي, عبد الرزاق شنين، (2009) تقويم الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة وانعكاساته في جودة التعليم العالي – بحث مقدم إلى مؤتمر الجودة في جامعة الكوفة – تشرين الثاني 2009م
7. حسان عثمان محمد توفيق وانتصار فاضل مال الله النعيمي – إعادة هندسة الأعمال فيما بين جودة الوظيفة والجودة الفنية في مجال التعليم الجامعي – مجلة بابل / العلوم الإنسانية / المجلد 21 / العدد 3: 2013
8. الخميسس، سلامة، (2007) ، معايير جودة المدرسة الفعالة في ضوء منحنى النظم: رؤية منهجية – الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية – اللقاء السنوي الرابع عشر " الجودة في التعليم العام " – القصيم – السعودية
9. د. ابتسام سالم خليفة – التعليم في ليبيا وواقع تطبيق معايير الجودة الشاملة – مجلة كلية التربية / العجيلات / جامعة الزاوية / العدد 15 / سبتمبر 2019 .
10. د. شناف خديجة عبد الحميد مهري وبلخيري مراد محمد بشير الإبراهيمي – معايير ضمان جودة التعليم العالي: عرض لبعض النماذج العلمية – مجلة الدراسات والبحوث – جامعة الشهيد حمة لخضر – الوادي العدد 24 / ديسمبر / 2017

11. الدبر, عمار خليفة، وخميس، عبد الله فرغلي (2013) ، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات التربية بجامعة طرابلس ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، المجلد السادس ، العدد (13) 2013

12. دياب, سهيل رزق (بدون تاريخ) – مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني – جامعة القدس المفتوحة – منطقة غزة التعليمية – 1/ 23

13. الديوه جي, أبي سعيد, عبد الله عادل محمد, 2003 (النوعية والجودة في الخدمات: دراسة تحليلية لأراء المرضى في عينة من المستشفيات العامة , مجلة تنمية الرافدين , كلية الإدارة والاقتصاد , جامعة الموصل, العدد 73).

14. صالح ناصر علميات – إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير – عمان دار الشروق للنشر والتوزيع – 2004

15. صفوان حامد أبو الريش – واقع نظام إدارة الجودة الشاملة لكليات التربية بجامعة المملكة العربية السعودية - مجلة العلوم التربوية - العدد الأول – 2014

16. العاني, الآء عبد الجبار 2002 – أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في دعم برامج ادارة الجودة الشاملة (دراسة لاراء المدراء في عينة من المنظمات الصناعية العامة/محافظة نينوى) رسالة ماجستير – كلية الادارة والاقتصاد /جامعة الموصل.

17. العتيبي, محسن محسن بن نايف, 2007 (استراتيجية نظام الجودة في التعليم) ط1, نشر مكتب محسن بن نايف للاستشارات الإدارية , Mbno ffice.com.

18. فيليبا تكسنون – إدارة الجودة الشاملة التغير الثقافي الأساس الصحيح لإدارة الجودة الشاملة – تعريب عبدالفتاح السيد النعمانمي مركز الخبرة المهنية الإدارة – 1996

19. م. عبد الرزاق عمر الطبيب – ورقة بحثية حول الاعتماد – مؤتمر الجودة 2004 من أجل إرساء ثقافة الجودة – طرابلس – ليبيا

20. مجيد ، سوسن شاكر ، والزيات، محمد عواد، (2008)، الجودة في التعليم – دراسة تطبيقية – دار صفاء للنشر والتوزيع – عمان – الأردن

21. محمد مفتاح الفطيمي وإبراهيم علي أبو شيبة وأحمد محمد التير – قياس مؤشرات الجودة في الجامعات الليبية دراسة حالة: كلية الاقتصاد بجامعة مصراتة – مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال / العدد الاول / يونيو 2015

22. المسلم، عبد الله بن عبد الكريم 2011 – معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي – الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي – السعودية

23. مصطفى أحمد سيد الأنصاري ، محمد مصيليحي – برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي – المركز العربي للتدريب لدول الخليج – 2002

24. معايير الاعتماد المؤسسي للتعليم العالي – المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية لسنة 2016 – طرابلس ليبيا

25. Julic Gough , Kristy A. Harper, Sonya D. Hill, Holly M. selde (Encyclopedia of management 6th Edition), printedin USA,2009

26. Michael, R & Sower, V. (1997) (A comprehensive model for implementing total quality management in education), Benchmarking for quality management & technology, Vol. 4 No. 2

27. Weller, L. & Hartley, S. (1994) , "Total Quality Management and School Restructuring" Quality Assurance in Education, Vol. 2 No.. 2,