عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بليبيا

عبد القادر محمد أبوجلالة

كلية التربية - جامعة مصراتة

عمر محمد أبوشعالة¹

كلية التربية - جامعة مصراتة

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحديد: عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بليبيا، وكذلك درجة أهميتها. اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق هدف الدراسة؛ مستخدمين استبانة أداة للدراسة؛ حيث قاما بإعدادها معتمدين على بعض الأدبيات، والدراسات السابقة في مجال جودة التعليم العالي؛ وتم التحقق من صدقها وثباتها، ثم وزعت الاستبانة على عينة عشوائية من المجتمع الكلي لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة مصراتة؛ وذلك لإبداء وجهات نظرهم في فقرات الاستبانة وفق درجة الأهمية لكل فقرة. وتوصل الباحثان إلى استنتاجات وتوصيات منها:

1. تحديد بعض عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالتعليم العالي بكلا مجاليه المؤسسي والبرامجي.
2. كانت القيمة التقديرية لأهمية عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي بليبيا مرتفعة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة مصراتة بشكل موضوعي وبمقاييس علمية وعالمية.
3. الدعم المادي للمزيد من المؤتمرات العلمية التي تهتم بجودة التعليم العالي من قبل مؤسسات الدولة.

الكلمات المفتاحية: (عوامل نجاح - الجودة - التعليم العالي - ليبيا)

¹ -omar.abushaala@edu.misuratau.edu.ly

Abstract:

This study aimed to identify the key success factors of implementing quality system in Libyan higher education institutions. It also investigated how important these factors. The study adopted the analytical descriptive approach for achieving study's objective. The researchers used a questionnaire which was based on some literature review and previous studies in the field of quality in higher education. After the questionnaire's validity and reliability were established, it was distributed on an exploratory sample, which was the teaching stuff of the faculty of education, Misurata University, in order to express their views in the paragraphs of the questionnaire according to the scale of significance for each paragraph. The researchers calculated the following conclusions and recommendations

- 1- Identifying some of the success factors of implementing quality system in higher education in both the institutional and programming spheres, according to the views of higher education teachers.
- 2- The estimated value for significance of the success factors of implementing quality system in Libyan higher education institutions was high objectively and scientific and worldwide criteria, according to teachers' views of faculty of education, Misurata University
- 3- The financial support for more scientific conferences which concern with the higher education quality by the government institutions

The key words (Success factors – Quality- Higher Education –Libya)

1. المقدمة

تسعى الجامعات وغيرها من مؤسسات التعليم العالي-التي تعد عنصراً أساسياً من عناصر نخضة الدول ورفقيها-إلى الوفاء بمهامها المنوطة بها، ولا سبيل إلى ذلك إلا بانتهاجها أسلوب الجودة في كافة أعمالها: مدخلاتها، وعملياتها، ومخرجاتها؛ كي تتمكن من القيام

بدورها الفاعل في المجتمع، وتمده بالعناصر المتخصصة في مختلف العلوم والمهن، إضافة إلى دورها في مجال البحث العلمي وتطوير المعرفة من أجل خدمة المجتمع وتنميته والنهوض به. ويحظى موضوع الجودة الآن باهتمام متزايد في كل المنظمات العالمية -المتقدم والنامي منها على السواء- بعد أن انتبهت إلى أهمية تحسين وتطوير الجودة كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية في ظل التطورات التكنولوجية المتلاحقة والاتجاه نحو العولمة (المحياوي، 2006، 24)

"المؤسسة العلمية ليست بمنأى عن المنافسة: لأن في النهاية يكون البقاء للأقوى وللأصلح" (عامر، 2016، 262)؛ فبعد أن ظهر مفهوم الجودة في مجال الصناعة والاقتصاد بدأ البحث عن مؤشرات في الجامعات والكليات في فترة الثمانينيات في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا وأستراليا حيث تم تطويع مفهوم إدارة الجودة ومبادئها من المنظور الصناعي والتجاري؛ ليتناسب والمجال العلمي. (العامري، 2016، 93)

إلا أن الناظر إلى واقع الجامعات والمعاهد الليبية يجد -بالرغم من تحقيقها بعض النجاحات- أنها لا زالت تعاني من مشاكل جذرية وتحديات كبيرة تواجه القطاع تجعل من مخرجاته ذات قيمة محدودة بالرغم من بريق الأهداف والسياسات المعلنة (تقرير المنظمة الليبية للسياسات والاستراتيجيات، 2016، 9)، ذلك أن تحقيق الجودة يتطلب من مؤسسات التعليم العالي أن تحول الشعارات المرفوعة إلى واقع عملي؛ وذلك باتباع أساليب علمية لضمان الجودة والبحث عن عوامل نجاحها.

1.1 مشكلة الدراسة

يحظى موضوع الجودة وتطبيقاتها في التعليم العالي منذ سنين باهتمام مسؤولي الإدارة في الجامعات والمعاهد العليا، إلا أن نتائج ذلك لم تظهر في مخرجات التعليم العالي، وإن

الجامعات الليبية لازالت تفتقر إلى المتطلبات اللازمة لنجاح تطبيق إدارة الجودة بها(فرج، والفقيهي،2013)؛ فالجودة ليست شعارات وفلسفات تضعها المؤسسات في خططها الاستراتيجية التي تحتفظ بها في ملفاتها ما لم تترجمها إلى واقع ملموس(دريب 2014)؛ وحتى تلك المؤسسات التي حاولت اتخاذ خطوات ملموسة تجاه تطبيق الجودة الشاملة لم تتمكن بعد من تحقيق التميز والإبداع، فثمة معوقات تحد من تحقيق الهدف المنشود، وبالمقابل هناك عوامل تساعد على نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة.

1. 2 أسئلة الدراسة

ومن خلال العرض السابق لمشكلة الدراسة يبرز سؤالان مهمان أحدهما رئيسي والآخر فرعي؛ **السؤال الرئيسي:** ما هي عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بليبيا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة مصراتة؟
أما السؤال الفرعي فيتمثل في السؤال التالي: ما هي درجة أهمية عوامل نجاح تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي بليبيا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة مصراتة؟

1. 3 أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- (1) أهمية الموضوع الذي تتناوله وحدائته؛ فهو يتصل بتحقيق الجودة؛ مما يعني قدرة المؤسسة على إنجاز أهدافها، وكذلك القدرة على المنافسة وتحقيق التميز.
- (2) تزامن الدراسة مع سعي مسؤولي الجودة بكلية التربية جامعة مصراتة إلى الحصول على الاعتماد المؤسسي والبرامجي.

(3) حاجة العاملين بالكلية -خاصة مسؤولي الجودة بها- إلى الأساليب العلمية الحديثة التي تمكنهم من تجنب إهدار الوقت والجهد، والتركيز على عوامل النجاح لتحقيق الجودة.

(4) تعد كلية التربية من أهم الكليات التي تمد مؤسسات التعليم العام بمخرجاتها؛ ليقوموا بتربية النشء وتعليمهم؛ وبالتالي فإن نجاح تطبيق نظام الجودة بها يعد هدفا استراتيجيا ومطلبا وطنيا.

(5) تقصي وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية والأخذ بها، باعتبارهم شركاء رئيسيين في برنامج الجودة بليبيا عموما وبكلية التربية خصوصا.

(6) تعد هذه الدراسة نفسها مؤشرا من مؤشرات تحقق معايير اعتماد الجودة بكلية التربية جامعة مصراتة.

1.4 هدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

(1) التعرف على عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بليبيا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة مصراتة.

(2) التعرف على مدى أهمية عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة بكلية التربية جامعة مصراتة.

1.4 حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة على الحدود الآتية:

الحدود المكانية: كلية التربية.

الحدود البشرية: أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة مصراتة.

الحدود الموضوعية: عوامل نجاح تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بليبيا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة مصراتة.
الحدود الزمنية: العام الجامعي: 2018-2019م.

2. الإطار النظري

يتمثل الإطار النظري للدراسة في توضيح بعض مفاهيم ومصطلحات الدراسة، وفي استعراض بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بهذه الدراسة، وتفصيل ذلك فيما يلي:

2. 1 مفاهيم ومصطلحات الدراسة

ضمان الجودة:

اعتمد الباحثان التعريف الذي حدده مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية بليبيا لمفهوم ضمان الجودة بأنه: "التأكد من تطبيق الآليات والإجراءات في الوقت الصحيح والمناسب؛ للتحقق من بلوغ الجودة المستهدفة بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية"¹(دليل مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، 2010م، 10).

مؤسسات التعليم العالي

عُرفت في لائحة تنظيم التعليم العالي (501) في المادة الثانية؛ لعام 2010م؛ بأنها: "الجامعات والأكاديميات والكليات التقنية والمعاهد العليا ومراكز الأبحاث".

مفهوم التعليم العالي:

¹ - هكذا وردت بالدليل؛ ويفسر الباحثان الإشارة: "هذه النوعية" بأنها ترجع إلى: الآليات والإجراءات المذكورة في التعريف.

التعليم العالي هو المرحلة التعليمية التي تلي المرحلة الثانوية أو المعاهد المتوسطة، وهو البرامج والأنشطة التعليمية والتدريبية التي تقدم في الجامعات والمعاهد العليا والمراكز المرتبطة بها لإمداد سوق العمل بالعناصر القادرة على العمل والعطاء. (الحوات، 1993، 36)

مفهوم عوامل النجاح:

أول من وضع مفهوم "عوامل النجاح" هو الدكتور رونالد دانيال سنة 1961م، وعوامل النجاح الحرجة (CSF) critical success factors : هي أهم الأهداف والعناصر التي تتطلب اهتماما خاصا من قبل الإدارة؛ وذلك نظرا لأهميتها للمؤسسة، والتي قد تكون داخلية أو خارجية، إيجابية أو سلبية، وتكون بمثابة المنبه الذي يساعد في تجنب المفاجآت. (الشميلي، 2017، 67-68)

مفهوم الجودة:

عرفت المنظمة الدولية للتقييس (ISO) الجودة بأنها "الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسة المحددة مسبقا" (العزاوي، 2005، 19)

ضمان جودة التعليم العالي:

تتمثل جودة التعليم في ضمان خصائص الخدمة التعليمية المقدمة لإرضاء المستفيد، ويعد ضمان جودة التعليم العالي أسلوبا لوصف الأنظمة والموارد والمعلومات المستخدمة من الجامعات ومعاهد التعليم العالي للحفاظ على مستوى معايير الجودة، ويتضمن ذلك التدريس وكيفية تعلم الطلاب والمنح الدراسية والبحوث. (بيحياوي، وآخرون، 2016) وينظر أيضا: (المليجي، 2011: 161؛ وعطية، 2008: 41؛ والحداد، 2017).

مفهوم نظام ضمان الجودة في التعليم العالي:

يعرف نظام الجودة في التعليم العالي بأنه "جودة عناصر العملية التعليمية المكونة من الطالب وعضو هيئة التدريس وجودة المادة التعليمية بما فيها من برامج وكتب جامعية وطرائق تدريس وجودة مكان التعلم في الجامعات والمخابر ومراكز الحاسوب والورشات والقاعات التعليمية... وأخيرا جودة التقويم الذي يلي احتياجات سوق العمل". (رقاد 2014: 73)

2. الدراسات السابقة

حاول الباحثان رصد بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الجودة في التعليم العالي في بعض الأقطار المختلفة من الوطن العربي؛ وقد تمثلت أهم هذه الدراسات في الآتي:
دراسة فرج، والفقيهي (2013):

هدفت الدراسة إلى عرض مفهوم إدارة الجودة وتطبيقاتها في مجال التعليم العالي وكذلك التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة في الجامعات الليبية كما يراها الأكاديميون، وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة متكونة من (201) عضو هيئة تدريس. وقد خلصت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين واقع تطبيق إدارة الجودة في الجامعات الليبية والمستوى المطلوب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة متحققة بدرجة منخفضة (58.8%)؛ وهذا يدل على أن الجامعات الليبية لازالت تفتقر إلى المتطلبات اللازمة لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة بها.
دراسة العلي (2016):

هدفت لدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة بكلية الآداب جامعة دمشق، ومعرفة مدى تأثير متغيرات البحث (المرتبة العلمية، سنوات، الخبرة النوع) في واقع تطبيق إدارة الجودة؛ وقد تكون مجتمع البحث من جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب جامعة

دمشق البالغ عددهم (164) عضواً، وهم أنفسهم عينة البحث؛ وذلك لصغر عدد مجتمع البحث، ولكن عدد الاستبانات الصالحة للتحليل كان (122) استبانة؛ وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات إجابات أعضاء هيئة التدريس نحو إدارة الجودة الشاملة بالكلية تعزى لمتغير (النوع، والمرتبة العلمية)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات إجابة أعضاء هيئة التدريس نحو الجودة الشاملة تعزى لمتغير (الخبرة) لصالح ذوي الخبرة الأعلى.

دراسة دريب (2014):

هدفت الدراسة إلى عرض مفهوم الجودة وإدارة الجودة الشاملة وضمان الجودة، وكذلك التعرف على متطلبات ومعوقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي وأيضاً تقديم نموذج مقترح للتطبيقات الإجرائية لضمان جودة التعليم الجامعي؛ وتكونت عينة البحث من (46) أستاذاً ومهتماً بإدارة الجودة في الجامعات العراقية أثناء مشاركتهم في المؤتمر الأول لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي المنعقد بجامعة الكوفة 2009م؛ وقد خلصت الدراسة إلى أن تطبيق الجودة الشاملة ليس شعارات أو نظريات دون تطبيق فعلي على أرض الواقع، وأسفرت الدراسة أيضاً عن تحديد (9) متطلبات لتطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، وتحديد (20) معوقاً من معوقات تطبيقها، وقامت بتقديم نموذج مقترح للتطبيقات الإجرائية تضمن (40) فقرة كل منها يعتبر تطبيقاً إجرائياً لضمان جودة التعليم الجامعي.

دراسة رقاد (2014):

هدفت الدراسة إلى البحث عن معوقات وآفاق تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، ولتحقيق هذا الهدف قامت الباحثة في الجانب التطبيقي من البحث

بدراسة ميدانية شملت مؤسسات التعليم العالي في الشرق الجزائري، حيث وجهت استمارة البحث إلى مسؤولي ضمان الجودة في تلك المؤسسات بهدف التعرف على المبررات الدافعة إلى تطبيق نظام ضمان الجودة والخيارات الأساسية لتطبيقه، إضافة إلى تحديد المعوقات التي تحد من عملية تطبيق هذا المدخل وكذلك تحديد عوامل نجاح تطبيقه؛ وقد أظهرت الدراسة وجود اختلاف في وجهات نظر مسؤولي ضمان الجودة حول السياسة المناسبة لتطبيق نظام ضمان الجودة، وكشفت الدراسة عن وجود جملة من المعوقات التي تحد من تطبيق نظام ضمان الجودة والمتعلقة بالجانب القيادي على مستوى الوزارة، والجانب الإداري والتنظيمي على مستوى المؤسسة، والجانب السلوكي على مستوى الأطراف المعنية بالتطبيق، وأيضاً تم تحديد جملة من عوامل النجاح ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة.

دراسة محمد حسن¹ (2018)

هدفت الدراسة إلى التعرف على إدراك الكليات عينة البحث لعوامل النجاح الحرجة، ومدى اهتمام عينة البحث بالتشخيص المبكر لعوامل النجاح الحرجة والتي تؤثر على سير تطبيق إدارة الجودة؛ وقد خلصت الدراسة إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب التركيز على الزبائن، فهو أحد أهم عوامل النجاح، وكذلك مبدأ العمل الجماعي، وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أن لكل منظمة عوامل نجاح خاصة بها تعتمد على حجمها وهيكلها واستراتيجيتها وموقعها الجغرافي؛ ويعود سبب ذلك لاختلاف الظروف البيئية وخصائص الأعمال لكل منظمة، إذ أن البيئة -الداخلية أو الخارجية- المحيطة بهذه المنظمات لديها متطلبات وقيود وفرص وتحديات خاصة بها؛ ويرى الباحث بأن الأخذ بعوامل النجاح

¹ - ذكر هنا لقب صاحب الدراسة مع اسمه الأوسط؛ تجنباً للالتباس مع اسم الرسول محمد صلى الله عليه وسلم.

الدرجة بأبعادها مجتمعة يكون أكثر تأثيراً على نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيما لو أخذ كل عامل على حدة.
دراسة عميرة (2013):

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى وعي وتطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة جيجل بالجزائر من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وذلك وفقاً لمستويات تطوير العملية التعليمية. حيث تكونت عينة الدراسة من 150 أستاذاً من مجموع 755 أستاذاً بمختلف الكليات بجامعة جيجل، وتوصلت الدراسة إلى أن الأساتذة بجامعة جيجل على وعي بفلسفة إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين الخدمة التعليمية، كما أن هناك العديد من المبررات التي تدفع المسؤولين في الجامعة إلى الأخذ بهذا المنهج الناجح والعمل به.

تعقيب على الدراسات السابقة:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في أنها تبحث عن وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس الجامعي حول مفهوم الجودة وواقعها في التعليم العالي، وكذلك تتفق معها في منهج البحث؛ حيث إن جميع الدراسات المذكورة استخدمت المنهج الوصفي وذلك بإعداد استبانات وتوزيعها على عينة البحث، كما تتفق هذه الدراسة مع دراسة دريب (2014)، ودراسة رقاد (2014)، ودراسة محمد حسن (2018) في التعرف على عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة؛ إلا أنها تختلف عنها من حيث البيئة.

وقد استفاد الباحثان من اطلاعهما على هذه الدراسات في عدة جوانب منها: منهجية البحث، وتحديد الأساليب الإحصائية المناسبة، والاستعانة بما توصلت إليه الدراسات السابقة من نتائج في تدعيم ما توصلت إليه هذه الدراسة، وإيجاد التفسيرات المناسبة.

3. المنهج والإجراءات:

لتحقيق هدف الدراسة والإجابة عن السؤال الرئيسي سارت الدراسة وفق الخطوات والإجراءات التالية:

1.3 منهج الدراسة:

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي؛ باعتبار أن هذا المنهج مناسب لطبيعة هذه المشكلة أكثر من غيره من المناهج؛ حيث يعرف المنهج الوصفي بأنه: (أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة، وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة، وتصنيفها وتحليلها، وإخضاعها للدراسة الدقيقة). (ملحم، 2002م: 352).

3. 2 مجتمع وعينة الدراسة:

تكون المجتمع الأصلي للدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس القارين بكلية التربية جامعة مصراتة خلال العام الجامعي: 2018-2019م، والبالغ عددهم (195) وفق المعلومات المستقاة من مكتب شؤون أعضاء هيئة التدريس بالكلية؛ وقد استثني في هذه الدراسة الأعضاء الموفدون للدراسة بالخارج لعدم وجودهم بالبلد، وكذلك الأعضاء المتعاونون لعدم استقرارهم بالكلية بشكل رسمي.

أما عينة الدراسة فقد بلغت (66) عضو هيئة تدريس ممن تمكن الباحثان من الحصول على استجاباتهم؛ وقد اختيرت بطريقة عشوائية؛ حيث وزع ما يقارب من 130 استبانة؛ لم يتمكن الباحثان إلا من استرداد بعضها المذكور سابقاً (66)؛ بالرغم من حرصهما ومتابعتهم لعدة مرات وأيام؛ إذ أصبح من ضمن صعوبات البحث العلمي في الوقت الحالي عدم التمكن من استرداد معظم الاستبانات.

3. 3 أداة الدراسة:

من أجل تحقيق هدف الدراسة قام الباحثان بتصميم استبانة وفق الخطوات التالية:
تصميم الأداة: بعد اطلاع الباحثين على عدد من الدراسات السابقة؛ وقراءة بعض الأدب التربوي المتعلق بعوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي بشقيه المؤسساتي والبرامجي؛ تمكن الباحثان من تصميم استبانة مبدئية تكونت من (14) فقرة تمثل بعضا من عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بليبيا، وقد ضمن مع الاستبانة سؤالا مفتوحا للمحكمين؛ حتى يتمكنوا من إضافة ما يرونه عاملا من عوامل النجاح المذكورة.

صدق الأداة: ليتحقق صدق الأداة تم الحصول على صدقين اثنين: 1- الصدق الظاهري: وهو صدق المحكمين؛ حيث عرضت الاستبانة للتحكيم على مجموعة كبيرة من المحكمين تجاوز عددهم (20) محكما من ذوي الخبرة في مجال التحكيم، وفي مجال جودة التعليم العالي؛ وعند استرجاع الاستبانات من المحكمين والأخذ بالآراء التي اتفق عليها معظمهم؛ تم تعديل الاستبانة من قبل الباحثين لتصبح مكونة من (30) فقرة. 2- صدق الاتساق الداخلي: حيث عرضت الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (20) عضو هيئة تدريس من المجتمع نفسه؛ وتم استرجاع (15) استبانة؛ من أجل استخراج صدق الاتساق الداخلي، ثم استخراج الثبات؛ وبعد إدخال البيانات إلى البرنامج الإحصائي: spss ؛ تبين أن 3 فقرات قد تميزت بدرجة اتساق ضعيفة؛ فتم حذفها؛ لتصبح الاستبانة مكونة من (27) فقرة.

ثبات الأداة: للتحقق من ثبات الأداة أدخلت بيانات الاستبانة ومتغيراتها إلى برنامج: **SPSS**؛ وأجري عليها بواسطة البرنامج اختبار (ألفا كرونباخ)؛ فكانت نتيجة الثبات مطمئنة جداً؛ حيث بلغ معامل الثبات: (0.95).

3. 4 إجراءات الدراسة:

بعد التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة وهي الاستبانة التي تكونت في صورتها النهائية من (27) فقرة؛ وزعت على عينة عشوائية بلغ عددها (130) عضو هيئة تدريس؛ وعند العمل على استرجاعها تمكن الباحثان من استرجاع (66) استجابة فقط؛ بالرغم من الانتظار الطويل، والحرص الشديد؛ وهي من الصعوبات التي واجهت الباحثين؛ إلا أن ما جمع من استجابات كاف -والحمد لله- أن يكون عينة ممثلة للمجتمع؛ حيث تجاوزت أكثر من 25% منه.

وبعد التجميع رتبت وأعطيت أرقاماً من 1-66؛ ليسهل الرجوع إليها عند لزوم المراجعة، ثم أدخلت إلى برنامج SPSS؛ لاستخراج نتيجتها عن طريق معرفة تكراراتها ومتوسطاتها المرجحة، وانحرافاتها المعيارية، ومن ثم وزنها المئوي، وقد استخدمت من أجل الوصول إلى النتائج العمليات الإحصائية التالية عن طريق برنامج SPSS :

التكرارات، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية؛ ومعامل ارتباط بيرسون لاكتشاف الاتساق الداخلي بين درجة كل فقرة مع الدرجة الكلية للاستبانة؛ لمعرفة مدى صدق الأداة، وكذلك استخدم اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة قيمة الثبات.

ولتحديد معايير الاستجابة على الأداة تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي؛ حيث قد حُصص لكل فقرة وردت في الاستبانة 5 خيارات للإجابة من وجهة نظر عضو هيئة التدريس بكلية التربية؛ وذلك من أجل تحديد درجة أهميتها كعامل من عوامل النجاح موضوع

الدراسة؛ وهي: (موافق جدا - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق إطلاقاً)، وأخذت الدرجات من: (1، 2، 3، 4، 5)؛ فدرجة 5 تمثل أعلى درجة لأهمية الفقرة وهي موافق جداً، و 1 أدنى درجة لأهمية الفقرة وهي غير موافق إطلاقاً؛ وتم تحديد معايير الاستجابة باتباع الخطوات الإحصائية الآتية:
تحديد المدى وهو = أعلى درجة متوقعة للاستجابة - أقل درجة.

4=1-5 ؛ ولتحديد طول الفئة = المدى ÷ عدد الفئات = $5 \div 4 = 1.25$. (الضو
2018: 43؛ والغزال 2016م: 178، 181).

وعليه تكون الفئات كما هو مبين بالجدول رقم (01) التالي:

جدول 01 حدود فئات المقياس والتقدير اللفظي لها

ر م	حدود الفئة	التقدير اللفظي
1	1-1.80	غير موافق إطلاقاً
2	1.81-2.60	غير موافق
3	2.61-3.40	محايد
4	3.41-4.20	موافق
5	4.21-5.00	موافق جداً

4. النتائج ومناقشتها

توصل الباحثان إلى النتائج التالية وفق الجدول رقم (02) الآتي:

جدول 02 المتوسطات المرجحة والأوزان المثوية والانحرافات المعيارية لنتائج فقرات الاستبانة وترتيبها وتقدير موافقتها

ر م	الفقرة	المتوسط المرجح	الوزن المثوي	الانحراف المعياري	ترتيبها	تقدير الموافقة
1	دعم الإدارة العليا بمستوياتها المختلفة لعملية تطبيق نظام ضمان الجودة	4.50	90.00	0.68	6	موافق جداً
2	إحداث مراجعة في التوجه الاستراتيجي	4.37	86.00	0.73	12	موافق

مجلة كلية الآداب- العدد خاص (2) المجلد (1) عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي
عدد خاص بالورقات العلمية المقدمة للمؤتمر الدولي الثاني للتعليم في ليبيا، مصراتة، ليبيا، مارس 2019

للمؤسسة (الأهداف، الرسالة، الرؤية)					جدا
3	دعم الدولة للمؤسسات الحريضة على تطبيق نظام ضمان الجودة	4.51	90.20	0.68	5 موافق جدا
4	إقامة أنظمة معلومات فعالة	4.46	89.20	0.72	8 موافق جدا
5	اعتماد نظم تحفيزية متنوعة وكافية	4.37	87.40	0.85	12 موافق جدا
6	إحداث تطوير في الثقافة التنظيمية للمؤسسات	4.43	88.60	0.76	10 موافق جدا
7	إقامة البرامج التدريبية المناسبة بشكل دوري	4.45	89.00	0.89	9 موافق جدا
8	مشاركة أصحاب المؤسسة في عملية تطبيق نظام ضمان الجودة (مبدأ المشاركة)	4.46	89.20	0.72	8 موافق جدا
9	إحداث تطوير في تكنولوجيا التعليم العالي (الجانب التكويني)	4.59	91.80	0.74	2 موافق جدا
10	التركيز على عملية الاتصال الفعال	4.42	88.40	0.70	11 موافق جدا
11	معرفة أسباب مقاومة تطبيق نظام ضمان الجودة للتخفيف من حدتها	4.31	86.20	0.78	15 موافق جدا
12	فتح باب المنافسة بين مؤسسات التعليم العالي	4.51	90.20	0.76	5 موافق جدا
13	إحداث مراجعة في الهياكل التنظيمية	4.42	88.40	0.72	11 موافق جدا
14	توفير العناصر البشرية المدربة	4.54	90.80	0.80	4 موافق جدا
15	متابعة تطبيق الجودة من خلال لجان متخصصة	4.42	88.40	0.82	11 موافق جدا

16	التركيز على النوع لا الكم	4.33	86.60	0.81	14	موافق جدا
17	التركيز على احتياجات سوق العمل المحلي والعالمي	4.33	86.60	0.81	14	موافق جدا
18	استقلالية المؤسسات المتميزة	4.01	80.20	0.95	16	موافق
19	تنفيذ برامج خدمة المجتمع	4.45	89.00	0.70	9	موافق جدا
20	تفعيل برامج المكتبة الالكترونية	4.45	89.00	0.89	9	موافق جدا
21	الاهتمام بالتوثيق الآمن	4.48	89.60	0.76	7	موافق جدا
22	وجود خطط لإدارة الأزمات والطوارئ	4.36	87.20	0.92	13	موافق جدا
23	خلق بيئة جاذبة داخل المؤسسة	4.43	88.60	0.84	10	موافق جدا
24	إنشاء مراكز للمعلومات والوثائق	4.63	92.60	0.57	1	موافق جدا
25	إعداد لوائح وقوانين متطورة تسهم في تجويد الأداء	4.45	89.00	0.74	9	موافق جدا
26	الأخذ بتوصيات مديري الجودة بالأقسام العلمية بالكلية	4.56	91.20	0.65	3	موافق جدا
27	الدعم المالي لبرامج الجودة خاصة، والتعليم العالي عامة	4.56	91.20	0.80	3	موافق جدا
*	الدرجة الكلية	119.93	88.837	15.4	*	موافق جدا

من خلال النظر في الجدول السابق يتضح من نسبة المتوسطات المرجحة والنسب المئوية وترتيب درجة الفقرات وتقدير موافقتها أن الفقرة رقم 24 والتي نصت على: (إنشاء مراكز للمعلومات والوثائق) هي الفقرة التي حازت الترتيب رقم 1 من بين جميع فقرات الاستبانة؛ حيث كان متوسطها المرجح: 4.63، وهو المعيار الذي يقع في حدود الفئة من 4.21-5.00؛ مما يعني أنها حازت تقدير الموافقة: (موافق جدا) وهو أعلى تقدير من مقياس ليكرت الخماسي؛ وكانت نسبة وزنها المئوي 92.60.

ويفسر الباحثان هذا التقدير بأن أغلب أفراد العينة يؤكدون أن (إنشاء مراكز للمعلومات والوثائق) هي من أولى العوامل المهمة في نجاح تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي بشقيه المؤسسي والبرامجي؛ فمراكز المعلومات والوثائق هي الدليل والمرجع والمرشد والموجه لمعرفة مدى نجاح جودة التعليم العالي؛ فبدون معلومات ووثائق لا يمكننا أن نعرف في أي مرحلة يتموضع موقع جودة تعليمنا العالي.

ثم تأتي الفقرة رقم 9 التي تنص على (إحداث تطوير في تكنولوجيا التعليم العالي "الجانب التكويني") لتحل الترتيب رقم 2؛ حيث كان متوسطها المرجح: 4.59، وهو المعيار الذي يقع في حدود الفئة من 4.21-5.00؛ مما يعني أنها حازت أيضا تقدير الموافقة: (موافق جدا) وهو أعلى تقدير كذلك؛ وكانت نسبة وزنها المئوي 91.80.

ويفسر الباحثان ذلك بأن تطوير تكنولوجيا التعليم العالي في الجانب التكويني وهو يعني المكونات التكنولوجية المادية كالحواسيب والسيرورات الذكية المتطورة وغيرها من الإمكانيات التقنية هو أحد أهم عوامل نجاح تطبيق برنامج نظام جودة التعليم العالي بليبيا؛ وكما نعلم أن تكنولوجيا التعليم أصبحت من الضروريات في برامج التعليم والتعلم على السواء.

أما بقية فقرات الاستبانة ما عدا الفقرة رقم 18 فقد كان ترتيبها من الترتيب 3 إلى الترتيب 15 وفق ما هو واضح بالجدول؛ وهي كلها تقع في حدود الفئة من 4.21-5.00؛ مما يعني أنها حازت أيضا تقدير الموافقة: (موافق جدا) وهو أعلى تقدير من معايير

الاستجابة بمقياس ليكرت الخماسي، ويفسر الباحثان ذلك بأن جميع فقرات الاستبانة تعتبر من وجهة نظر أغلب أفراد العينة عوامل نجاح مهمة في تطبيق نظام الجودة في التعليم العالي بشقية المؤسسي والبرامجي.

أما الفقرة 18 والتي نصت على (استقلالية المؤسسات المتميزة)؛ فقد كانت في الترتيب الأخير رقم 16؛ حيث كان متوسطها المرجح: 4.01، وهو المعيار الذي يقع في حدود الفئة من 3.41-4.20؛ مما يعني أنها حازت تقدير الموافقة: (موافق) وهو تقدير الموافقة الأقل درجة من التقدير الأعلى؛ وكانت نسبة وزنها المئوي 80.20.

ويفسر الباحثان ذلك بأن الفقرة حتى وإن حازت الترتيب الأخير من بين الفقرات إلا أنها تقع في تقدير الموافقة الثاني؛ وهو يعني أن هذه الفقرة تعتبر من وجهة نظر العينة عاملاً من عوامل النجاح في جودة التعليم العالي إلا أنه بدرجة أهمية أقل من الفقرات الأخرى جميعها؛ ويفسر الباحثان سبب قلة هذه الأهمية أن عدم (استقلالية المؤسسات المتميزة) ربما لا تشكل عائقاً من عوائق النجاح فيما لو فقد هذا العامل.

أما بالنسبة للمتوسط المرجح الكلي للفقرات فقد بلغ 119.93 من المجموع الكلي للدرجات وهو 135 درجة، وبوزن مئوي 88.837، وهو وزن مئوي يساوي المعيار من فئة موافق جداً؛ مما يعني أن الاستبانة بشكل عام تمثل التقدير: موافق جداً؛ وهذا يعني أن أفراد العينة في معظمهم قد اتفقوا على أن هذه العوامل تعتبر جميعها عوامل نجاح مهمة في تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي بليبيا من وجهة نظرهم.

أما بخصوص السؤال المفتوح الذي وجه إلى أفراد العينة؛ فقد جاء بالصيغة التالية:
أي عوامل نجاح أخرى لا تدخل ضمن الفقرات الواردة في الاستبانة ترى إضافتها؟
وقد كتب بعض أفراد العينة في الخانات الفارغة من الاستبانة بعض العوامل التي يرونها عوامل نجاح من وجهة نظرهم، ويرون صلاحية إضافتها إلى عوامل النجاح الواردة بالاستبانة وهي كالتالي:

1-توعية أصحاب المؤسسة بثقافة الجودة.

2-الانفتاح على الجامعات الدولية التي تتبنى تطبيق نظام الجودة.

3-الانتقال من تلقين الطلاب إلى المشاركة.

4-جدية القائمين على برنامج الجودة.

5-إعداد قادة للنهوض بمؤسسات التعليم العالي.

6-نشر ثقافة الجودة بين أفراد المجتمع.

7-توفير المباني المناسبة والملائمة للتعليم العالي.

8-وعي الضمير والشعور بالمسؤولية من قبل العاملين بالتعليم العالي.

9-التفكير الجماعي والتدريب على برنامج الجودة.

10-إقامة وعقد ورش عمل وفق المعايير الدولية.

وبخصوص ارتباط نتائج هذه الدراسة ببعض الدراسات السابقة فقد اتفقت مع جميع الدراسات المرجعية في هذه الدراسة من حيث أهمية تحديد عوامل نجاح تطبيق ضمان جودة التعليم العالي، وفي درجة أهميتها، وفي التأكيد على الاهتمام بالجانب التطبيقي لعوامل النجاح، واقتصرت هذه الدراسة على ذلك؛ بينما حددت بعض الدراسات السابقة معوقات النجاح من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، واتفقت هذه الدراسة أيضا مع الدراسات السابقة في بعض نتائجها وتوصياتها ومقترحاتها.

5. الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

استنتج الباحثان ما يلي:

1-أهمية الأخذ برأي أعضاء هيئة التدريس في تحقيق نجاح جودة التعليم العالي؛ فهم

الشريحة الفعلية التي تعيش الأجواء الواقعية للتعليم العالي.

2-تحديد بعض عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء

هيئة التدريس بالتعليم العالي بكلا مجاليه المؤسسي والبرامجي.

3- كانت القيمة التقديرية لأهمية عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي بليبيا مرتفعة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة مصراتة بشكل موضوعي، وبمقاييس علمية وعالمية.

ويوصي الباحثان بما يلي:

1- الاهتمام بنتائج الدراسات والبحوث من قبل المؤسسات والجهات المسؤولة للتباحث حول إمكانية تطبيق نتائجها على أرض الواقع، وعدم الاكتفاء بمجرد أرشفتها وتخزينها إلكترونياً أو ورقياً.

2- الدعم المادي للمزيد من المؤتمرات العلمية التي تهتم بجودة التعليم العالي من قبل مؤسسات الدولة.

ويقترح الباحثان ما يلي:

1- إقامة ندوات مكثفة وورش عمل حول مفاهيم ومصطلحات جودة التعليم العالي؛ فهي لا زالت غير واضحة لدى بعض أعضاء هيئات التدريس بالكليات الجامعية.

2- إجراء المزيد من البحوث والدراسات عن جوانب أخرى تتعلق بجودة التعليم العالي.

3- مواكبة الحملات الإعلانية والإعلامية للمؤتمرات العلمية والندوات وورش العمل الخاصة بجودة التعليم العالي؛ حتى تنتشر ثقافة جودة التعليم بين أبناء المجتمع، وتصبح هدفاً من أهدافه الاستراتيجية.

4- إجراء دراسة لتحديد عوامل النجاح التي أضيفت من قبل العينة.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

الحداد، منى عبدالله (2017)، مفهوم الحوكمة الرشيدة ودورها في ضمان جودة التعليم العالي، مشاركة علمية بمؤتمر الدراسات العليا التاسع، التاسع، السودان: جامعة النيلين

الحوات، علي (1993)، التعليم في ليبيا نشأته وتطوره وإنجازاته، مجلة الجامعي، العدد الأول، النقابة العامة لأعضاء هيئة التدريس طرابلس.

دريب، محمد جبر (2014). معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي، مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية، جامعة الكوفة، العدد: 15 السنة الثامنة.

رقاد، صليحة. (2014). تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته (رسالة دكتوراه غير منشورة).

الشميلي، عائشة يوسف (2017)، برنامج تحسين العمليات والتطوير المؤسسي، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

الضو، محمد علي (2018). المشكلات الأكاديمية لدى طلاب كلية التربية جامعة بخت الرضا من وجهة نظرهم. المؤتمر العربي الدولي الثامن لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة اللبنانية الدولية.

عامر، فرج المبروك (2016)، مدير المدرسة والإدارة المدرسية.

العامري، محمد عمر (2016)، إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، القاهرة: دار ابن خلدون.

العزاوي، محمد عبدالوهاب (2005)، أنظمة إدارة الجودة والبيئة، عمان: دار وائل للنشر، الطبعة الثانية.

عطية، محسن علي (2008)، الجودة الشاملة والمنهج، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
العلي، شيراز (2017). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة دمشق من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، كلية الآداب، جامعة حلب، العدد: 69 المجلد: 39.

عميرة، أسماء. (2013). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي -دراسة حالة جامعة جيجل-الجزائر، (رسالة ماجستير غير منشورة).

الغزال، محمد عمر (2016). مدى امتلاك المشرفين التربويين المهارات الإشرافية من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية بمدينة مصراتة مجلة كلية الآداب جامعة مصراتة، ليبيا، العدد: 6.

فرج، عيسى صالحين، والفقهي، مصطفى عبد الله (2013). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة الكوفة، العدد: 14، المجلد السادس.

لائحة تنظيم التعليم العالي، (501) لعام 2010م.

محمد، حسن محمد. (2018). قياس عوامل النجاح الحرجة لتطبيقات إدارة الجودة الشاملة، بحث مقارنة لعدد من الكليات (رسالة ماجستير غير منشورة) كلية الاقتصاد، جامعة بغداد. سحبت من:

<http://coadec.uobaghdad.edu.iq/?p=19060>

محمد جبر دريب (2014)، معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم العالي، جامعة الكوفة كلية التربية للبنات، مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية: العدد: 15 السنة الثامنة.

ملحم، سامي محمد (2002). مناهج البحث في التربية وعلم النفس، الأردن، عمان: ط2، دار المسيرة.

المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية (2010)، دليل ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية.

الحياوي، قاسم نايف علوان (2206)، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، عمان: دار الشروق.

المليجي، رضا إبراهيم (2011)، جودة واعتماد المؤسسات التعليمية، القاهرة: طيبة للنشر. المنظمة الليبية للسياسات والاستراتيجيات (2016)، تقرير عن: واقع التعليم العالي في ليبيا.

يحياوي، إلهام، وآخرون، (2016)، دور التخطيط الاستراتيجي في ضمان جودة التعليم العالي بالجامعات الجزائرية، مشاركة علمية في المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي، الجزائر: جامعة باتنة.