

## قياس مؤشرات الجودة في الجامعات الليبية دراسة حالة: كلية الاقتصاد بجامعة مصراتة

محمد مفتاح الفطيمي جامعة مصراتة

إبراهيم على أبوشيببة جامعة مصراتة

أحمد محمد التير جامعة مصراتة

### الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى قياس مؤشرات الجودة في الجامعات الليبية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؛ حيث استخدم الباحثون (منهج دراسة الحالة) من خلال تقييم مدى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة، والتعرف على أهم الصعوبات والمعوقات التي تواجه الكلية في الوصول إلى المستويات المطلوبة من الجودة. كما استخدم الباحثون (المنهج الوصفي التحليلي) لتحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة صحيفة استبيان صممت لهذا الغرض؛ حيث تم توزيع (70) صحيفة استبيان على أعضاء هيئة التدريس الفعليين - دون الموفدين للدراسة بالخارج - خلال الفصل الدراسي ربيع (2015)، وتم الحصول على (57) استمارة، أي بنسبة استجابة (81%) تقريباً.

وأوضحت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق مؤشرات الجودة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة بصفة عامة لم يرق إلى توقعات أعضاء هيئة التدريس ورضاهم، حيث بقي في فئة (المتوسط) بمتوسط حسابي عام (2.63)، وبنسبة مئوية (53%). كما بينت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس - عينة الدراسة - حول مستوى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة - تُعزى لمتغيرات (القسم، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة). كما وجدت فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس - عينة الدراسة - حول مستوى تطبيق مؤشري الجودة (الطلبة، والمناهج الدراسية) في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث أظهرت النتائج أن أعضاء هيئة التدريس من حملة الدكتوراة أكثر رضا من حملة الماجستير على مستوى تطبيق هذين المؤشرين.

### المقدمة

إن تحول المجتمع الحديث من مجتمع صناعي إلى مجتمع معرفي وظهور ما يعرف ب(اقتصاد المعرفة) فرض على المؤسسات التعليمية ضرورة القيام بمراجعة برامجها الأكاديمية بشكل دوري، والتحقق من جودة مخرجاتها، وقد برز نظام ضمان الجودة كأحد قضايا الإدارة العصرية الحديثة في التعليم الجامعي على مستوى العالم، والذي يعد مدخلاً لتحقيق جودة التعليم الجامعي في الألفية الثالثة؛ لكونه

يمثل نظاماً وقائياً يركز على اكتشاف الخطأ ويمنعه قبل وقوعه، ويؤكد على ضرورة الوصول إلى آليات ونظم معتمدة لضمان جودة التعليم في الجامعات.

تشير الجودة الشاملة في المجال التربوي إلى مجموعة من المعايير والإجراءات التي تهدف إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، فالاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية لا يعني التخطيط لجعل المؤسسات التعليمية -وخصوصاً الجامعات- منشآت تجارية أو صناعية تسعى إلى مضاعفة أرباحها عن طريق تحسين منتجاتها، ولكن هو تطوير أساليب الإدارة التعليمية؛ تحقيقاً لجودة المنتج، وسعيًا إلى مضاعفة إفادة المستفيد الأول (المجتمع) بمؤسساته وأفراده من كافة الجهود التعليمية في كل مؤسسة في مجال التعليم، فالجودة 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 (الدبر وخميس، 2013).

شهدت الجامعات الليبية توسعاً من حيث المباني الجامعية ومتطلباتها من معامل وقاعات وأجهزة، بالإضافة إلى تزايد أعداد الطلبة، وفي ظل هذا التوسع تواجه الجامعات مجموعة من الصعوبات والتحديات، والتي نشأت عن مجموعة من التغيرات والتطورات في نظم التعليم. وفي هذا السياق فإن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في ليبيا تعمل على إصلاح التعليم العالي وتطويره وتحسين مكوناته بشكل مستمر؛ من خلال اهتمامها بتحقيق المعايير المحلية والإقليمية والعالمية لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي، وخصوصاً في الجامعات، ويتطلب ذلك من الجامعات الليبية أن تواكب هذه التطورات وتحافظ على مستويات عالية من الجودة، وأن تعمل على تطوير العمل الجامعي وتحسينه وتجديد سبل تدعيمه، وذلك من خلال كشف جوانب القصور والمشاكل التي تُعيق تطبيق معايير الجودة ومؤشراتها في هذه الجامعات.

ويعد التقييم خطوة رئيسة ونقطة انطلاق لتطوير أداء المؤسسات التعليمية وتحسينها، وبالتالي الارتقاء بمستوى جودتها.

وفي هذه الدراسة حاول الباحثون قياس مستوى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة، والتعرف على أهم الصعوبات والمعوقات التي تواجه الكلية في الوصول إلى المستويات المطلوبة من الجودة.

## مشكلة الدراسة

تشير الكثير من الدراسات المحلية إلى أن أغلب الجامعات الليبية تقتصر إلى الجودة، وأنها تعاني من الكثير من المعوقات، وعدم مواءمة مخرجات التعليم الجامعي لمتطلبات الجودة في سوق العمل، وبالرغم من مساهمة هذه المؤسسات التعليمية إلى حد كبير في سد احتياجات المجتمع من العناصر المؤهلة والمدرّبة - إلا أن البرامج التعليمية التي يتلقاها الطلاب في تلك المؤسسات لم يتم تطويرها أو حتى مجرد تقييم دورها لتحديد مدى توافر متطلبات الجودة فيها.

إن التطورات المتلاحقة في بيئة العمل تضع نظام التعليم الجامعي في ليبيا أمام تحديات كبيرة؛ تفرض عليه نشر ثقافة الجودة، وتطبيق برامجها في التعليم العالي على كافة وحداته، وبما يكفل إعداد العناصر الملائمة من الخريجين بالجودة المطلوبة، وتزويدهم بالمعارف والمهارات التي تفي بالمتطلبات المستجدة لسوق العمل.

وعلى الرغم من أن مفاهيم الجودة الواجب تطبيقها في مجال التعليم العالي تنطبق على الجامعة فإنه يجب أن تطبق أيضاً على الوحدات الأخرى في المستوى الأقل كالكلية مروراً بالأقسام وما يتبعها من برامج علمية.

وبناء على ما تقدم فإنه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤالين التاليين:

1. ما مستوى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من

وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية ؟

2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول مستوى

تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة تُعزى لمتغيرات

(القسم، المؤهل العلمي، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة) ؟

## أهداف الدراسة

إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة يكمن في تقييم مؤشرات الجودة وقياسها في الجامعات الليبية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؛ حيث استخدم الباحثون منهج (دراسة الحالة) من خلال تقييم مدى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة، والتعرف على أهم الصعوبات والمعوقات التي تواجه الكلية في الوصول إلى المستويات المطلوبة من الجودة.

كما تهدف هذه الدراسة إلى محاولة اقتراح مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تطوير التعليم في الجامعات الليبية، من خلال تقييم جودة النظام التعليمي، وتشخيص القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات، الأمر الذي إذا ما تحقق سوف يؤدي إلى تقليل أو ربما سد الفجوة بين جودة

مخرجات التعليم للجامعات الليبية وبين المتطلبات الدولية لهذه الجودة؛ من أجل إعداد خريجين مؤهلين بشكل يجعلهم قادرين على الإيفاء بمتطلبات سوق العمل.

### فرضيات الدراسة

بناء على مشكلة وأهداف الدراسة يمكن صياغة فرضيات الدراسة كالتالي:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول مستوى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة - تُعزى إلى متغير (القسم).

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول مستوى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة - تُعزى إلى متغير (المؤهل العلمي).

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول مستوى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة - تُعزى إلى متغير (الدرجة العلمية).

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول مستوى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة - تُعزى إلى متغير (سنوات الخبرة).

### أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذه الدراسة بتزامنها وانسجامها مع التوجهات الاستراتيجية والجهود التي تبذلها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في ليبيا، نحو: إصلاح التعليم العالي، وتطويره، وتحسين مكوناته بشكل مستمر؛ وذلك من خلال اهتمامها بتحقيق المعايير المحلية والإقليمية والعالمية؛ لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي، وخصوصاً في الجامعات.

كما يأمل الباحثون أن تساهم نتائج هذه الدراسة في تطوير العمل الجامعي وتحسينه وتجديد سبل تدعيمه؛ وذلك من خلال كشفها لجوانب القصور، والمشاكل التي تعوق تطبيق معايير الجودة ومؤشراتها في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة، الأمر الذي من خلاله يتسنى للمسؤولين في الكلية العمل على معالجتها، وبذلك تزداد كفاءة الكلية وفعاليتها، ويرتفع مستوى جودة الأداء والإنتاج العلمي فيها.

ويمكن الاستفادة من هذه الدراسة من خلال إثراء البحث العلمي في ليبيا، وإجراء دراسات مماثلة في كليات أخرى بالجامعات الليبية.

## منهجية الدراسة

يتضمن المنهج البحثي لهذه الدراسة خطوتين لجمع البيانات وتحليلها، شملت الأولى: استقراء ما كتب في الأدب المحاسبي حول قياس مؤشرات الجودة في المؤسسات التعليمية، وذلك من خلال المسح المكتبي للدراسات السابقة. وشملت الخطوة الثانية: إجراء دراسة ميدانية بهدف جمع البيانات بواسطة استمارة الاستبانة المعدة لهذا الغرض. حيث استخدم الباحثون منهج دراسة الحالة من خلال تقييم مستوى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة.

## حدود الدراسة

اكتفت الدراسة الميدانية بالوقوف على آراء أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية فقط حول أهمية الجودة وضمانها في التعليم العالي، وأثرها في تطوير الجامعات الليبية من خلال قياس مستوى تطبيق مؤشرات الجودة بالكلية، ولم تتطرق الدراسة لأخذ آراء واتجاهات الطلبة والإداريين بالكلية، وذلك لاعتبارات الوقت والجهد، رغم قناعة الباحثين بأن آراءهم من شأنها أن تثري الدراسة، وتعمق التحليل المقارن بين وجهات النظر المختلفة، وهو ما يعتزم الباحثون القيام به مستقبلاً.

## الدراسات السابقة

قام الباحثون بمراجعة الدراسات والبحوث السابقة في البيئة المحلية والدولية (حسب إمكانيات الباحثين) التي لها صلة بقياس مؤشرات الجودة؛ بهدف التعرف على أهم النتائج والمؤشرات العامة التي أسفرت عنها تلك البحوث والدراسات، والتي يمكن أن تسهم في إثراء الدراسة الحالية وبلورة مشكلتها وتحديد أبعادها وجوانبها المختلفة، وفيما يلي عرض لأهم هذه الدراسات:

### دراسة: (دياب، بدون)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم جودة المؤسسة التعليمية، ومن ثم تحديد معايير ومؤشرات للجودة يمكن من خلالها الحكم على مستوى جودة المؤسسة. وقد توصل الباحث في دراسته إلى تحليل لمعايير الجودة في الأدب التربوي، ثم قام بإعداد قائمة تتضمن ثمانية معايير للجودة تتعلق بالطلاب، أعضاء هيئة التدريس، المناهج الدراسية، الإدارة الجامعية، الإمكانيات المادية، الجامعة والمجتمع، استقلالية الجامعة، والتنوع والتباين، ولكل معيار مؤشرات متعددة. حيث يمكن توظيف هذه المعايير للحكم على جودة مؤسسات التعليم العالي، كما يمكن أن تكون أداة تقويم ذاتي توظفها الجامعة من أجل التحسين والتطوير.

### دراسة: (حلس، 2005)

هدفت هذه الدراسة إلى تقويم فعالية التدريس في قسم المحاسبة بكلية التجارة بالجامعة الإسلامية بغزة، وذلك من وجهة نظر الطلبة. وقد حددت عناصر قياس فاعلية التدريس في ثلاثة مجالات رئيسية،

هي: المادة العلمية وموضوعاتها، الكتاب المقرر والقراءات المساعدة والواجبات والامتحانات، والأستاذ الجامعي. وبينت نتائج الدراسة حصول فقرات قياس فاعلية التدريس على تقويم إيجابي من قبل الطلبة، حيث حصلت جميع الفقرات على مجموع إجابات بين موافق، وموافق بشدة، بنسبة تراوحت بين (50%) و (89%) تقريباً.

**دراسة: (السماوي، 2008)**

هدفت هذه الدراسة إلى تقويم نظام الجودة بجامعة تعز؛ وذلك من خلال معرفة درجة توفر الجودة في المدخلات والعمليات والمخرجات المكونة لهذا النظام، كما هدفت إلى معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير أفراد العينة لدرجة الجودة قد تعزى إلى بعض المتغيرات. وبينت نتائج الدراسة أن درجة توفر الجودة في مدخلات وعمليات ومخرجات نظام الجودة بجامعة تعز كانت منخفضة، وبمتوسط حسابي بلغ (2.28، 2.30، و1.65) على التوالي. كما بينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير عينة الدراسة حول توفر الجودة في مكونات نظام الجودة بالجامعة تعزى لمتغير الدرجة العلمية وسنوات الخبرة، في حين بينت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الكلية.

**دراسة: (طلوبة والحداد، 2010)**

هدفت هذه الدراسة إلى قياس كفاءة العملية التعليمية في الجامعات الليبية خلال الفترة (1993-2007)، وذلك باستخدام مؤشرات دالة الإنتاج المعروفة في الأدب الاقتصادي، والتي تشير إلى العلاقة التي تربط بين المدخلات والإنتاج، معتبراً أن للعملية التعليمية جانباً اقتصادياً؛ باعتبارها أحد أوجه النشاط الاقتصادي في المجتمع، وكذلك استنتاج معدلات الكفاية الداخلية الكمية، وقياس كفاءة أعضاء هيئة التدريس والاستثمار في التعليم العالي قياساً إحصائياً من خلال مروونات الإنتاج للدالة المقدره. وقد توصلت الدراسة إلى ارتفاع كفاءة أعضاء هيئة التدريس أكثر من كفاءة رأس المال الموظف في التعليم الجامعي، وانخفاض كفاءة عنصر رأس المال المتمثل في الإنفاق الاستثماري، وكذلك انخفاض معدل الكفاية الداخلية للجامعات الليبية. وقد أرجع الباحثان هذا التدني إلى طبيعة العملية التعليمية في الجامعات الليبية، والتي لم تأخذ بأسباب التعليم الحديثة المعتمدة على التقنية الحديثة واستخدام المعدات والمختبرات ووسائل تقنية المعلومات. حيث أوصى الباحثان على ضرورة وضع بعض الشروط العلمية التي تنظم قبول الطلاب بالجامعات، دعم العملية التعليمية بالإنفاق الرأسمالي والمتمثل في التجهيزات والمعدات وبرامج التدريب والتطوير، خلق قاعدة بيانات يستفاد منها في عملية تخطيط التعليم على أن تشمل كافة البيانات المتعلقة بعدد الخريجين والطلاب وأعضاء هيئة التدريس، بالإضافة المستلزمات

التعليمية بشكل دقيق، وكذلك القيام بالبحوث والدراسات التي من شأنها قياس جودة التعليم الجامعي من فترة لأخرى؛ لتساعد على اتخاذ القرارات الرشيدة.

#### دراسة: (الشوك والعجيل، 2010)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المعايير الأدائية اللازمة للأستاذ الجامعي في ضوء معايير الجودة الشاملة، وكذلك قياس مستوى أداء الأستاذ الجامعي في كل معيار أدائي حسب المجالات، وذلك من وجهة نظر الطلبة بكليتي الآداب والعلوم بجامعة مصراتة خلال العام الجامعي (2009-2010). وخلصت الدراسة إلى أن مستوى أداء الأساتذة في مجال المعايير المتعلقة بـ (الأهداف التدريسية)، (الإعداد والتخطيط للمحاضرة وتنفيذها)، (وأساليب التقويم) كان مقبولاً بشكل عام. ويرى الباحثان أن السبب قد يعود إلى أن معظم الأساتذة لم يتلقوا أثناء إعدادهم مادة طرق التدريس العامة والخاصة، إذ أن العديد منهم ليسوا خريجي كليات التربية، كما يمكن أن يعود السبب إلى قلة الإمكانيات في الكليات والتي لا تسمح للأستاذ باستخدام طرق تدريس حديثة. كما أوصى الباحثان على ضرورة تطوير مهارات أساتذة الجامعة من خلال انخراطهم في دورات تدريبية على استخدام التقنيات التربوية الحديثة؛ بهدف تنويع طرق التدريس المستخدمة وعدم الاعتماد على طريقة المحاضرة فقط.

#### دراسة: (الغزال وشعيب، 2010)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مواصفات خريجي كلية الآداب بجامعة مصراتة في ضوء معايير الجودة الشاملة ومدى ملاءمتها لمتطلبات سوق العمل، وذلك من وجهة نظر أساتذة الكلية خلال العام الجامعي (2009-2010). ولتحقيق هذا الهدف قام الباحثان باستطلاع آراء عينة عشوائية طبقية تكونت من عشرين من أعضاء هيئة التدريس بالكلية باستخدام استبانة صممت لهذا الغرض. وخلصت الدراسة إلى أن جميع النسب المئوية المعبرة عن مقدار توافر معايير الجودة الشاملة في مواصفات الخريج جاءت أقل من نسبة الجودة التي اعتمدها الباحثان وهي (85%) فأكثر، مما يدل على أن مواصفات خريجي كلية الآداب بجامعة مصراتة لم تصل إلى نسبة الجودة المطلوبة في سوق العمل. كما أوصى الباحثان على ضرورة وضع آلية لقبول الطلاب في ضوء معايير الجودة، تطوير برامج التدريب في الكليات لتصبح أكثر واقعية، العمل على إكساب الطلاب المهارات المختلفة كاللغة الإنجليزية واستخدام الحاسوب، والعمل على تحقيق أفضل سبل التعاون بين مؤسسات التعليم العالي والمؤسسات التربوية ومؤسسات المجتمع الأخرى؛ بهدف التعرف على الاحتياجات المستقبلية من المهارات الأساسية التي يتطلبها سوق العمل.

**دراسة: (أردي وآخرون، 2012)**

استخدمت هذه الدراسة "رضا الطلاب" كمؤشر لمدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الهندسة بجامعة (Indonesian State University)، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين ستة مؤشرات للجودة في الجامعة (التزام إدارة الكلية بالجودة، التزام إدارة القسم بالجودة، مستوى التدريس، المرافق والتجهيزات، المعاملة الحسنة اتجاه الطلبة، والتغذية الراجعة من الطلبة والتحسينات) وأثرها على رضا الطلبة. حيث تم استخدام أسلوب الاستبانة لجمع البيانات من خلال عينة مكونة من (270) طالباً من طلبة السنة الرابعة. وخلصت الدراسة إلى وجود العديد من العلاقات القوية بين مؤشرات الجودة ومن أهمها، أولاً: كلما التزمت إدارة الكلية بالجودة فسيؤثر ذلك إيجاباً على التزام إدارة الأقسام بالكلية. ثانياً: مستوى التدريس والأنشطة الصفية سوف تتأثر بمدى التزام إدارة القسم بالجودة، ومدى توفر المرافق والتجهيزات بالكلية. ثالثاً: يرتبط تطوير مرافق وتجهيزات الحرم الجامعي بمدى التزام إدارة الكلية بمعايير الجودة. رابعاً: التزام إدارة القسم بالجودة ونوعية وجودة المرافق والتجهيزات لها تأثير إيجابي على المعاملة التي ينظر إليها من قبل الطلاب. وأخيراً: كلما كانت هذه العلاقات بين مؤشرات الجودة موجبة كلما أعطت مؤشراً إيجابياً على رضا الطلبة.

**دراسة: (الدبر وخميس، 2013)**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة ومدى إمكانية تطبيقها في كليات التربية بجامعة طرابلس، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام استبيان لجمع البيانات من عينة الدراسة التي تكونت من (84) عضو هيئة تدريس و(16) إدارياً. حيث تم إعداد قائمة تتضمن اثني عشر معياراً للجودة (مرحلة الإعداد والسياسات، التخطيط الاستراتيجي، المهارات القيادية، القوى البشرية، المسؤولية الاجتماعية، الدعم المالي، الأنشطة والنقويم، التدريب المهني، القياس والتحليل للأداء، نتائج التعلم، التحسين المستمر رضا العميل)، ولكل معيار مؤشرات متعددة. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن استجابات عينة الدراسة نحو معايير إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية بجامعة طرابلس بصفة عامة جاءت بصورة ضعيفة وبنسبة مئوية قدرها (49.2%). حيث جاء معيار "الدعم المالي" في المرتبة الأولى بصورة متوسطة، وبنسبة مئوية قدرها (64.31%)، بينما جاء في المرتبة الأخيرة معيار "برامج الدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والعاملين بالكلية؛ وذلك لتنمية قدراتهم المهنية والعلمية المختلفة" بصورة منخفضة، وبنسبة مئوية قدرها (28.9%). كما أوصى الباحثان على ضرورة تبني استراتيجية علمية لتطوير التعليم الجامعي، والعمل على توحيد مفهوم الجودة الشاملة وعناصرها الأساسية لدى كافة الأطراف في المؤسسات الجامعية، وضرورة ممارسة عملية تحسين الجودة والاعتماد الأكاديمي والمهني لهذه المؤسسات.



**دراسة: (السرطان، 2013)**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيقات معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية، وتم استخدام أسلوب الاستبانة لجمع البيانات من خلال عينة مكونة من (82) من أعضاء هيئة التدريس والإداريين، تم اختيارها عشوائياً. حيث تم اختبار فرضيات أساسية تعتمد على المعايير المعتمدة من قبل الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي والتقويم بالسعودية، وهي كالتالي: الرسالة والأهداف، السلطة والإدارة، إدارة ضمان الجودة وتحسينها، التعليم والتعلم، عمليات توظيف الهيئة التدريسية والإدارية، البحث العلمي، وعلاقة المؤسسة التعليمية مع المجتمع. وأظهرت نتائج الدراسة أن الجامعات السعودية تولي اهتماماً جوهرياً بهذه المعايير، كما أظهرت الدراسة أن الجامعات السعودية تولي اهتماماً واضحاً لثلاثة عناصر من عناصر إدارة الجودة الشاملة وهي الثقافة التنظيمية للجامعات والتركيز على تطوير العملية التعليمية وتحسينها، وتبني الإدارة العليا لمفهوم الجودة الشاملة. من خلال العرض المختصر لبعض الدراسات السابقة، يتضح أن هذه الدراسات تتباين في أهدافها ومنهجيتها ومناطق تطبيقها، وأن ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو أنها تهدف إلى تقييم وقياس مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة، وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وهو ما لم تتناوله أي من الدراسات السابقة، كما أن مؤشرات الجودة المستخدمة في هذه الدراسة تختلف عن المؤشرات التي استخدمتها دراسة الدبر وخميس (2013م)، بالإضافة إلى أنها تُعد - حسب علم الباحثين - من أوائل الدراسات التي تتناول قياس مؤشرات الجودة في جامعة مصراتة.

**جودة التعليم العالي**

أصبحت الجودة في المؤسسات التعليمية تحظى باهتمام كبير؛ لدورها في التحسين المستمر، فهي إستراتيجية عمل تسهم في تقديم المنتجات والخدمات لإرضاء الزبون وتلبي توقعاته ورغباته. حيث تعرف بأنها: "جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين المنتج التعليمي بما يتناسب مع رغبات المستفيدين ومع قدراتهم وسماتهم المختلفة". (مجيد والزيادي، 2008). كما تُعرف - أيضاً - بأنها: نظام متكامل يعتمد إستراتيجية التحسين والتطوير المستمرين؛ للوصول إلى المعايير المعتمدة في إدارة الجودة، تتناول كل من المدخلات والعمليات؛ للوصول إلى مخرجات ذات نوعية عالية تحقق رضا المستفيدين وبعتماد التغذية الراجعة لعمل المنظومة في التعليم العالي (الجنابي، 2009). كما يرى الخميسي (2007) أن الجودة في التعليم هي عملية استيفاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها؛ لكفاءة النظام التعليمي وفاعليته بمختلف عناصره (المدخلات، العمليات، المخرجات، والبيئة) بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية (الطلبة، والمجتمع).

وبناء على ماسبق، يمكن تعريف الجودة في التعليم بأنها: إستراتيجية متكاملة للتطوير المستمر للوصول إلى المعايير المعتمدة من قبل المؤسسة التعليمية، فهي مسؤولية جميع عناصر العملية التعليمية في المؤسسة؛ من طلبة وأساتذة وموارد مادية ومالية وقيادات إدارية، تشترك جميعها في تحقيق أهداف هذه المؤسسة.

### مؤشرات الجودة في التعليم العالي

يشير مصطلح "مؤشرات الجودة" في مجال التعليم إلى المستويات والموصفات والخصائص التي تتميز بها مدخلات وعمليات ومخرجات المؤسسة التعليمية، مثل: الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإداريون والمكتبات والمناهج الدراسية والتمويل والتجهيزات والخدمات المتبادلة بين المجتمع المحلي والمؤسسة. ومن أهم المؤشرات التي يمكن من خلالها الحكم على جودة التعليم العالي ما يلي (أبوجعفر، 2009؛ المسلم، 2011؛ دياب، ب. ت.):

#### 1. الطلبة

يعتبر الطالب هو العنصر الأكثر أهمية في العملية التعليمية، ويكون مؤشراً إيجابياً إذا ما عملت المؤسسة على انتقائه من خلال سياسات القبول بالمرحلة الجامعية، والتي تعتبر الخطوة الأولى نحو تجويد التعليم الجامعي. حيث تضع الجامعة معايير لقبول الطلبة في مختلف كلياتها، وتعتمد مبدأ المنافسة بين الطلبة حسب معدلاتهم في الثانوية العامة، وفي الكليات التي تحتاج إلى مهارات خاصة، وأن تقاس القدرة الأكاديمية للطلبة الجدد بواسطة اختبارات الاستعداد. وأن تقوم المؤسسة بتقديم برنامج شامل؛ لتهيئة الطلبة الجدد وتوجيههم بما يضمن فهمهم الكامل لأنواع الخدمات والإمكانيات المتاحة لهم وواجباتهم ومسؤولياتهم. ويجب أن تحرص المؤسسة التعليمية أن تكون نسبة الطلاب إلى أعضاء هيئة التدريس مناسبة. كما أن الخدمات المقدمة للطلاب يمكن أيضاً أن تكون مؤشراً إيجابياً لمستوى جودة المؤسسة، حيث يجب أن تعمل المؤسسة على وضع خطط رسمية لتقديم الخدمات الطلابية وتحسينها، وأن تعمل على مراقبة فعاليتها ومناسبتها دورياً من خلال استطلاع آراء الطلبة حول جودة هذه الخدمات ومدى رضاهم عنها. إن ملائمة تخصصات الخريجين مع متطلبات سوق العمل من حيث الوقت والعدد والكفاءة؛ يعتبر مؤشراً رئيسياً لجودة المؤسسة الجامعية، فنسبة الخريجين من الطلاب الجامعيين والملتحقين منهم ببرامج الدراسات العليا تعتبر أيضاً مؤشراً إيجابياً نحو تحقيق الجودة إذا كان عدد المتسربين والفاشلين قليلاً جداً.

#### 2. أعضاء هيئة التدريس

يعتبر عضو هيئة التدريس العنصر الفعال في العملية التعليمية، إذ أن المحتوى العلمي الذي يملكه عضو هيئة التدريس، وكذلك المهارات والمعارف والخبرات تساعده على تشكيل برنامج تعليم

مناسب وملائم للطلاب. فعملية الجودة في عضو هيئة التدريس هي عملية مترابطة ومتكاملة، بمعنى أنها تبدأ من مرحلة قبوله في الجامعة وتنتهي بتقييم عطائه ومدى قدرته على التطوير. يجب أن تضمن عمليات التوظيف بالمؤسسة التعليمية أن لدى أعضاء هيئة التدريس المؤهلات والخبرات اللازمة والمطلوبة في مجالاتهم، والسمات والخصائص الشخصية المناسبة للقيام بمسؤولياتهم بجدارة، حيث تعتبر خصائص ومواصفات وسلوكيات أعضاء هيئة التدريس من المتغيرات الهامة في تحقيق الجودة في التعليم العالي. كما يجب أن يكون مستوى توفير أعضاء هيئة التدريس مناسباً (أي أن نسبة الطلبة لكل عضو في هيئة التدريس محسوباً بشكل مناسب، ويتم مقارنته بمعايير مرجعية لنسب الطلبة لهيئة التدريس في المؤسسات ذات الجودة العالية). ويجب أن تتوافر لدى المؤسسة التعليمية سياسات تطوير مهنية لأعضاء هيئة التدريس لضمان التحسن المستمر في أدائهم وخبرتهم.

ينبغي على جميع أعضاء هيئة التدريس أن يشاركوا في أنشطة البحث العلمي، وفي أنشطة الجمعيات والمنظمات العلمية والمهنية والتربوية بصورة كافية ومناسبة بما يضمن بقاءهم على دراية بالمستجدات في مجال تخصصاتهم، مع أهمية أن ينعكس ذلك على أدائهم التدريسي. فالمؤسسة التعليمية يجب أن تحرص على تقييم أداء جميع أعضاء هيئة التدريس فيها تقيماً دورياً مع تقديم الدعم بهدف التحسين حيثما يتطلب الأمر ذلك، فعدد أعضاء هيئة التدريس وكفاءتهم وتطورهم المستمر في مجال تخصصهم ومساهماتهم في خدمة المجتمع وإنتاجهم العلمي من بحوث ومنشورات هي المؤشرات الحقيقية لجودة أداء المؤسسة الجامعية. كما أن احترام أعضاء هيئة التدريس لطلابهم وتقدير احتياجاتهم المعرفية والنفسية ومؤازرتهم على تحقيق أهدافهم التعليمية وتوجيههم تربوياً ومهنياً ومعالجة مشكلاتهم السلوكية؛ تعتبر أيضاً مؤشرات إيجابية لجودة التعليم الجامعي.

### 3. المناهج الدراسية

حتى تكون المناهج الدراسية مرآة عاكسة لجودة التعليم، يجب أن تكون لدى المؤسسة التعليمية سياسات وإجراءات واضحة تضمن أن المناهج ومصادر التعلم اللازمة لدعم تعلم الطلبة كافية ومناسبة للبرامج المقدمة بالمؤسسة، ويجب تقييمها وتحديثها دورياً. حيث يجب أن يتم التخطيط لإعداد المناهج الدراسية وتصميمها، وأن يشارك في إعداد المناهج فريق من الخبراء والمتخصصين، وأن تعكس المناهج التبعية الثقافية والشخصية القومية للمتعلمين، وأن ترتبط المناهج ببيئة المتعلمين وبحاجاتهم وميولهم. كما يجب توافر مكتبة علمية بالمؤسسة التعليمية تكفل التوفير الكمي والنوعي المناسب للمراجع والدوريات، بحيث تكون المكتبة ومراكز مصادر التعلم وغيرها من المرافق والخدمات في المؤسسة التعليمية متاحة لساعات طويلة وكافية تمتد لما بعد الزمن المخصص للمحاضرات، وأن يكون الوصول إلى قواعد البيانات الإلكترونية والمواد البحثية والمجلات العلمية المتعلقة بالبرامج التي تقدمها المؤسسة التعليمية سهلاً

وفعالاً. يجب تقديم الدعم المناسب لتمكين الطلبة وهيئة التدريس من الاستخدام الأمثل والفعال لمصادر المكتبة وخدماتها.

#### 4. إدارة المؤسسة التعليمية

يجب أن تقوم إدارة المؤسسة التعليمية بقيادة المؤسسة قيادة فعالة وتحقق المصلحة العامة للمؤسسة كافة وللمستفيدين منها، من خلال تطوير السياسات المناسبة والعمليات اللازمة لتحقيق مبدأ المساواة، كما يجب إدارة نشاطات المؤسسة وتوجيهها بشكل فعال وفق هيكل إداري محدد وواضح، على أن تُشجع القيادات الإدارية على العمل بروح الفريق والتعاون بين العاملين؛ من أجل تحقيق غايات المؤسسة وأهدافها التي تقع في حدود مسؤولياتهم، وأن تحرص على تدريب الإداريين بشكل مستمر لرفع مهاراتهم المهنية، وأن تكون لدى المؤسسة أنظمة ولوائح تحكم مسألة تفويض السلطة. إن استقرار الإدارة وكفاءة العاملين بها وعلاقتهم بالطلاب وأعضاء هيئة التدريس والتزام الإدارة العليا بتطبيق معايير الجودة من خلال المحافظة على ممتلكات المؤسسة وصيانتها وتوفير الخدمات اللازمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس؛ تعتبر من المتغيرات الفاعلة والمؤشرات المؤكدة لجودة أداء المؤسسة.

#### 5. التجهيزات والإمكانات المادية

تتمثل التجهيزات والإمكانات المادية في المباني الجامعية والمكتبات والمعامل والمختبرات والتمويل اللازم لكافة أنشطة المؤسسة، حيث تكون مرونة المبنى وإمكاناته في استيعاب الطلاب وموقعه الجغرافي في البيئة المحيطة من المؤشرات الإيجابية لتحقيق متطلبات الجودة. كما يجب أن تقوم المؤسسة بتوفير العدد الكافي من قاعات التدريس والمعامل فضلاً عن توفير الحاسبات الآلية وتجهيزات البحث العلمي للطلبة وهيئة التدريس، ويجب أن تقوم بتوفير أماكن كافية للخدمات الأخرى، مثل: المطاعم، والأنشطة غير الصفية، إضافة إلى توفير السكن الطلابي عندما يستدعي الأمر لذلك. كما تشمل متطلبات جودة المؤسسة الجامعية أن تكون المكتبة شاملة لمصادر المعرفة التخصصية والعامة من كتب مرجعية ومقررات دراسية ومجلات ودوريات وقاعات للمذاكرة وتقنيات التصوير والنسخ ولوائح مرنة للاستعارة، وأن توفر لزيائنها كل ما يتعلق بالمستجدات العلمية والتقنية والفكرية المواكبة للعصر، وأن تكون خدماتها متوفرة بوقت كاف. كما يجب أن توفر المؤسسة الدعم الفني اللازم لأعضاء هيئة التدريس والطلبة والموظفين المستخدمين لتقنية المعلومات والاتصالات. كما يجب أن يتوافر للمؤسسة الموارد المالية الكافية للبرامج والخدمات التي تقدمها لمؤسسة التعليمية.

#### 6. المؤسسة التعليمية والمجتمع

يجب النظر إلى المشاركة في خدمة المجتمع بصفاتها مسؤولية مهمة من مسؤوليات المؤسسة التعليمية، وأن تتوافر المرافق والخدمات لدعم عمليات تطوير المجتمع، ويجب أن تشجع أعضاء هيئة

التدريس وغيرهم من الموظفين والطلبة على المشاركة في الندوات التي تُناقش فيها القضايا المهمة في المجتمع وتُستعرض فيها خطط تنميته، كما ينبغي أن تتضمن إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع أنشطة وخدمات لمساعدة الأفراد أو المنظمات أو المجتمعات التي تعمل فيها المؤسسة، وأن تقع الخدمات التي تلتزم المؤسسة بتقديمها ضمن رسالة المؤسسة. إن ربط الجامعة بالمجتمع من خلال التفاعل مع المؤسسات الإنتاجية والخدمية العامة والمنظمات والهيئات والمراكز التربوية والعلمية والبحثية، وتسخير القدرات العلمية والفكرية والبحثية لإيجاد الحلول للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية يعتبر محوراً مهماً ومؤشراً رئيسياً لتحقيق جودة أداء المؤسسة الجامعية. ويمكن الحصول على آراء المجتمع حول جودة المؤسسة ومكانتها بوصفها جزءاً يحظى بالتقدير من المجتمع من خلال استطلاعات الرأي العام.

### مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة والبالغ عددهم (120) تقريباً (دليل جامعة مصراتة، 2014، 110)، ونظراً لمحدودية مجتمع الدراسة؛ قام الباحثون بمسح شامل لمجتمع الدراسة قدر الإمكان، حيث تم توزيع حوالي (70) استبيان على أعضاء هيئة التدريس الفعليين (بدون الموفدين للدراسة بالخارج) خلال الفصل الدراسي ربيع (2015م)، وتم الحصول على (57) استمارة بنسبة (81%) تقريباً، كانت كلها صالحة للتحليل الإحصائي.

### أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، قام الباحثون باستخدام الاستبيان المعد من قبل الباحثة " سهيل رزق دياب" (دياب، بدون تاريخ)؛ لقياس مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني، مع إجراء بعض التعديلات والحذف عليه بما يتلاءم والدراسة الحالية. حيث ينقسم الاستبيان إلى جزئين، تناول الأول منها أسئلة ومعلومات عامة عن المستجوب. أما القسم الثاني فقد تضمن في صورته النهائية (58) فقرة موزعة على ستة معايير (مؤشرات) أساسية هي: الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، المناهج الدراسية، إدارة الكلية، الإمكانيات المادية، المؤسسة التعليمية والمجتمع. وللإجابة على فقرات الاستبيان تم استخدام مقياس (ليكرت ذي الخمس نقاط **Five Points Likert Scale**)، باعتباره أنسب المقاييس الخاصة بمثل هذا النوع من الدراسات، لما يعطيه من حرية للمشاركين في الدراسة في إبداء آرائهم؛ لاحتوائه على خمس درجات توضح درجات الموافقة. وقد أعطيت لكل إجابة درجة معينة، كما هو موضح في الجدول رقم (1):

الجدول رقم (1) مقياس ليكرت الخماسي

الإجابة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	أوافق إلى حد ما	أوافق	أوافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

كما تم تخصيص جزء من قائمة الاستقصاء؛ لإضافة أي عناصر أو عبارات يرى المشارك في الدراسة أهميتها فيما يتعلق بموضوع البحث، أو أي ملاحظات قد يبديها المشارك في الدراسة، من أجل الرفع من جودة التعليم العالي في الجامعات الليبية.

### صدق الأداة

للتأكد من صدق الأداة وصلاحيتها لقياس ما وضعت من أجله اعتمد الباحثون الصدق الظاهري؛ وذلك بعرضها على مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص في مجال الإدارة والمحاسبة، وذلك من خلال تحكيمهم لمدى مناسبة فقراتها لمجالات الدراسة ومدى صلاحيتها وسلامتها اللغوية وأية تعديلات من حذف أو إضافة يرونها مناسبة. وبناء على آراء المحكمين قام الباحثون بإجراء التعديلات اللازمة، حيث أصبحت أداة الدراسة بصيغتها النهائية مكونة من (58) فقرة موزعة على ستة معايير (مؤشرات)، كما تم عرضها على محكم مختص في اللغة العربية للتأكد من سلامة الصياغة اللغوية لل فقرات.

### ثبات الأداة

قام الباحثون باختبار مدى ثبات واتساق المقياس المستخدم في جمع البيانات، حيث تم استخدام "معامل ألفا كرونباخ" (Cronbach's Alpha Coefficient)، والذي يبين مدى وجود ارتباط إيجابي بين القياسات المعبرة عن إجابات مفردات عينة الدراسة. وقد تبين أن قيمة "معامل ألفا كرونباخ" لجميع أبعاد المقياس المستخدم في هذه الدراسة تتراوح بين (61% - 86%)، كما في الجدول رقم (2) وهي قيمة معقولة إلى حد كبير، حيث يعتبر هذا المعامل من الناحية العملية مناسباً، وبالتالي فإن الأداة المستخدمة في جمع بيانات الدراسة على درجة عالية من الثبات والمصداقية.

جدول رقم (2) قيمة معامل ألفا كرونباخ لمؤشرات الجودة

ت	المؤشر	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
1	الطلبة	14	82%
2	أعضاء هيئة التدريس	13	83%
3	المناهج الدراسية	12	86%
4	إدارة المؤسسة	7	82%
5	التجهيزات	10	79%
6	المؤسسة التعليمية والمجتمع	4	61%

## بعض صفات وخصائص المشاركين في الدراسة

اشتمل الجزء الأول من قائمة الاستبيان على مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى تجميع بعض البيانات والمعلومات عن المشاركين في الدراسة الميدانية، والواردة بيانها في الجدول رقم (3)، وذلك فيما يتعلق بالقسم العلمي، والمؤهل العلمي، والدرجة العلمية، وعدد سنوات الخبرة.

جدول رقم (3) توزيع المشاركين في الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

المتغير	الصفة	العدد	النسبة (%)
القسم العلمي	المحاسبة	17	29.8
	الإدارة	7	12.3
	الاقتصاد	9	15.8
	التسويق	3	5.3
	العلوم السياسية	4	7.0
	التمويل	5	8.8
	التجارة الدولية	5	8.8
	العام	7	12.3
	المجموع	57	100
المؤهل العلمي	دكتورة	10	17.5
	ماجستير	47	82.5
	المجموع	57	100
الدرجة العلمية	محاضر مساعد	46	80.7
	محاضر	5	8.8
	أستاذ مساعد	6	10.5
	المجموع	57	100
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	37	64.9
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	9	15.8
	من 10 سنوات فما فوق	11	19.3
	المجموع	57	100

ومن خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (3) يتضح أن أغلب المشاركين في الدراسة يتبعون قسم المحاسبة، يليه كل من قسم الاقتصاد، قسم الإدارة، والقسم العام، قسم التمويل، والتجارة الدولية، وقسم العلوم السياسية، وقسم التسويق، بنسب مئوية (29.8%)، (15.8%)، (12.3%)، (8.8%)، (7%)، (5.3%) على التوالي. كما بين الجدول أن (17.5%) من مجموع المشاركين في الدراسة يحملون شهادة دكتورة، وأن (82.5%) منهم يحملون شهادة ماجستير، كما يلاحظ أن نسبة (80.7%)،

و(10.5%)، و(8.8%) منهم بدرجة محاضر مساعد، وأستاذ مساعد، ومحاضر على التوالي. كما يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول رقم (3) أن (19.3%) من مجموع المشاركين في الدراسة تزيد خبرتهم العملية عن (10) سنوات، وأن (15.8%) منهم لديهم خبرة تتراوح بين (5) وأقل من (10) سنوات، وأن (64.9%) منهم لديهم خبرة لا تزيد عن (5) سنوات.

### تحليل البيانات واختبار فروض الدراسة

للتعرف على مستوى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة - من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية- فإن الأمر يستلزم تحليل بيانات الدراسة الميدانية، والتي تم جمعها باستخدام قائمة الاستبيان، حيث تطلب تحليل بيانات الدراسة استخدام الأساليب الإحصائية التالية (العماري والعجيلي، 2000):

1. للإجابة على السؤال الأول، اعتمد الباحثون على المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والنسب المئوية، لقياس درجة تقدير العينة لمستوى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية، حيث تم تحديد المقياس التالي الذي يبين درجة التطبيق بناء على مدى المتوسط الحسابي المرجح، وذلك كما موضح بالجدول رقم (4):

الجدول رقم (4) يوضح درجة التطبيق بناء على مدى المتوسط الحسابي المرجح

مرتفع	متوسط	منخفض	مستوى تطبيق مؤشرات الجودة
من 3.75 إلى 5	من 2.5 إلى أقل من 3.74	أقل من 2.5	مدى المتوسط الحسابي
%75 - %100	من 50% - أقل من 75%	أقل من 50%	النسبة المئوية

2. وللإجابة على السؤال الثاني واختبار فرضيات البحث، ولمعرفة الفروقات ذات الدلالة الإحصائية، استخدم الباحثون اختبار ( مربع كاي للاستقلالية)، واختبار ( T-Test الثنائي).

أولاً: النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الأول:

ما مستوى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل مؤشر من مؤشرات الجودة الستة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة، كما تظهر في الجدول التالي:



الجدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية المتعلقة بمستوى تطبيق مؤشرات الجودة في الكلية

ت	مؤشرات الجودة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	مستوى التطبيق
1	الطلبة	2.45	.928	49%	منخفض
2	أعضاء هيئة التدريس	2.68	.470	53.6%	متوسط
3	المناهج الدراسية	2.62	.548	52.6%	متوسط
4	إدارة الكلية	2.93	.574	58.6%	متوسط
5	الإمكانات المادية (التجهيزات)	2.55	.533	51%	متوسط
6	المؤسسة التعليمية والمجتمع	2.63	.586	52.6%	متوسط
	المتوسط العام	2.64	.606	53%	متوسط

حيث يلاحظ من الجدول رقم (4) أن مستوى تطبيق مؤشرات الجودة لم يرق إلى توقعات أعضاء هيئة التدريس ورضاهم، حيث بقي في فئة "المتوسط" بمتوسط حسابي عام (2.63)، وبنسبة مئوية (53%). كما أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق كل مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بقيت في مستوى "المتوسط" بنسب مئوية بين (51%) و(58.6%) باستثناء مؤشر "الطلبة" الذي بقي في مستوى "الضعيف" بنسبة مئوية (49%). هذه النتيجة جاءت متفقة مع نتائج بعض الدراسات السابقة في البيئة المحلية، حيث بينت دراسة الشوك والعجيل (2010م) أن مستوى أداء الأساتذة في مجال المعايير المتعلقة بالأهداف التدريسية، والإعداد والتخطيط للمحاضرة وتنفيذها، وأساليب التقويم، كان مقبولاً بشكل عام. كما بينت دراسة الغزال وشعيب (2010م) أن جميع النسب المئوية المعبرة عن مقدار توافر معايير الجودة الشاملة في مواصفات خريجي كلية الآداب بجامعة مصراتة جاءت أقل من نسبة الجودة التي اعتمدها الباحثون، مما يدل على أن مواصفات الخريجين لم تصل إلى نسبة الجودة المطلوبة في سوق العمل. أما دراسة الدبر وخميس (2013م) فقد أوضحت أن استجابات عينة الدراسة نحو معايير إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية بجامعة طرابلس بصفة عامة جاءت بصورة ضعيفة وبنسبة مئوية قدرها (49.2%).

ولمعرفة مستوى تطبيق كل مؤشر من مؤشرات الجودة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لآراء عينة الدراسة حول كل فقرة من فقرات كل مؤشر على حدى، وذلك على النحو التالي:

### 1. الطلبة

يبين الجدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات مؤشر "الطلبة"، حيث يلاحظ من الجدول أن متوسطات آراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق هذا المؤشر قد تراوحت بين "المنخفض والمتوسط"، وبمستوى عام "منخفض"

بمتوسط حسابي عام (2.45) وبنسبة مئوية 49%. كما يلاحظ أن أكثر فقرات هذا المؤشر تطبيقاً هي الفقرة رقم (5) "تحدث تجاوزات في عملية إنتقاء الطلبة الجدد"، والفقرة رقم (1) "يتم قبول الطلبة في الكلية وفق سياسة مرسومة ومحددة"، والفقرة رقم (2) "يتم إنتقاء الطلبة وفق شروط ومعايير محددة مسبقاً"، بمستوى تطبيق متوسط، وبنسب مئوية (61.8%) و(59%) و(57.2%) على التوالي. في حين أن أقل فقرات هذا المؤشر تطبيقاً هي الفقرة رقم (3) "تقاس القدرة الأكاديمية للطلبة الجدد بواسطة اختبارات الاستعداد"، والفقرة رقم (11) "يرتبط هيكل الطلبة الجامعيين المسجلين حسب البرنامج والتخصصات بالهيكل الاقتصادي للدولة، وبشكل مخطط"، بمستوى تطبيق منخفض، وبنسب مئوية (37.2%) و(37.8%) على التوالي. هذه المؤشرات تعود إلى معايير قبول الطلبة، ومنها أن تعطى الأولوية لخريجي ثانويات العلوم الاقتصادية، وأن لا يقل معدل الطالب عن جيد، إلا أنه من الملاحظ حدوث بعض التجاوزات في بعض هذه المعايير. وبالتالي نجد أن أعضاء هيئة التدريس عينة الدراسة غير راضين على إجراءات قبول الطلبة بالكلية، حيث أنه ليس من سياسات الكلية إجراء امتحانات قبول للطلبة الجدد؛ وإنما يُكتفى باجتيازهم مرحلة الثانوية العامة فقط، ويتم قبول أعداد كبيرة من الطلبة لا يتناسب مع عدد أعضاء هيئة التدريس بالكلية وإمكاناتها. كما أنهم غير راضين على مستوى جودة الخريجين بالكلية.

الجدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمؤشر الطلبة

ت	مؤشرات الجودة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	مستوى التطبيق
1	يتم قبول الطلبة في الكلية وفق سياسة مرسومة ومحددة.	2.95	.953	59%	متوسط
2	يتم انتقاء الطلبة وفق شروط ومعايير محددة مسبقاً.	2.86	1.093	57.2%	متوسط
3	تقاس القدرة الأكاديمية للطلبة الجدد بواسطة اختبارات الاستعداد.	1.86	0.789	37.2%	منخفض
4	تحدث تجاوزات في عملية انتقاء الطلبة الجدد.	3.09	0.763	61.8%	متوسط
5	يتم قبول عدد من الطلبة بحيث يتناسب مع عدد أعضاء هيئة التدريس.	2.29	.999	45.8%	منخفض
6	تتوقف عملية قبول الطلبة في حدود الإمكانيات المتاحة.	2.57	1.034	51.4%	متوسط
7	معدل الإنفاق السنوي على الطالب الجامعي الليبي ملائم.	2.49	.908	50%	متوسط
8	تقدم خدمات متعددة للطالب، مثل: خدمات صحية، توجيه وإرشاد.	2.21	.977	44.2%	منخفض
9	توجد دافعية لدى أغلب الطلاب نحو التعليم الجامعي.	2.68	.848	53.6%	متوسط
10	تهيئة الظروف المناسبة للطلبة قبل بدء الدراسة.	2.40	.942	48%	متوسط
11	يرتبط هيكل الطلبة الجامعيين المسجلين حسب البرنامج والتخصصات بالهيكل الاقتصادي للدولة، وبشكل مخطط.	1.89	.900	37.8%	منخفض
12	يتم تخريج الطلبة الجامعيين بتخصصاتهم المختلفة اللازمة لسد الاحتياجات وبشكل يضمن تدفقهم بالأعداد والتخصصات المطلوبة في الوقت المناسب.	2.09	.892	41.8%	منخفض
13	مستوى الخريجين من الناحية العلمية يتجه نحو الجيد.	2.44	.964	48.8%	منخفض
	المتوسط العام للمؤشر	2.45	0.928	49%	منخفض

## 2. أعضاء هيئة التدريس

يبين الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات مؤشر "أعضاء هيئة التدريس"، حيث يتضح من الجدول أن آراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق هذا المؤشر ارتفع عن سابقه؛ ولكن بقي في فئة "المتوسط" بمتوسط حسابي

عام (2.68)، وبنسبة مئوية (53.6%) . من الجدول رقم (6) يلاحظ أن أكثر فقرات هذا المؤشر تطبيقاً هي الفقرة رقم (13) "تتوافر علاقة احترام متبادل بين أعضاء هيئة التدريس وطلبتهم داخل أو خارج القاعات الدراسية"، والفقرة رقم (12) "يشارك أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات العلمية المحلية والدولية"، والفقرة رقم (4) "يمتلك أعضاء هيئة التدريس الخبرة والمهارة اللازمتين لأداء عملهم"، بمستوى تطبيق متوسط، وبنسب مئوية (64.2%) و (63.6%) و (61.4%) على التوالي. في حين أن أقل فقرات هذا المؤشر تطبيقاً كانت الفقرة رقم (6) "يخضع أعضاء هيئة التدريس لتدريب مناسب أثناء الخدمة"، والفقرة رقم (9) "يسهم أعضاء هيئة التدريس بإنتاجهم العلمي من خلال بحوث تتسم بالعمق والإبداع"، والفقرة رقم (7) "يستخدم أعضاء هيئة التدريس وسائل التقنية الحديثة في تدريس مقرراتهم ( البوربوينت، النت، .....الخ)"، بمستوى تطبيق منخفض، وبنسب مئوية (39.6%) و (43.6%) و (47.2%) على التوالي. من هذه النتائج يتضح أن رضا أعضاء هيئة التدريس - عينة الدراسة - عن مستوى أدائهم الشخصي في تدريس مقرراتهم، وامتلاكهم الخبرة والمهارة اللازمتين لأداء عملهم كان متواضعاً نسبياً؛ وقد يرجع ذلك لعدم قيام الجامعة بإعداد بعض البرامج لتطوير وتأهيل وتدريب أعضاء هيئة التدريس على أساليب التدريس الحديثة، واستخدام الحاسب الآلي في العملية التعليمية. كما أن عدم تناسب عدد أعضاء هيئة التدريس مع أعداد الطلبة لا يحقق الكفاية المطلوبة في الأداء.

الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمؤشر أعضاء هيئة التدريس

ت	مؤشرات الجودة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	مستوى التطبيق
1	يتناسب عدد أعضاء هيئة التدريس مع أعداد الطلبة، بحيث يحقق الكفاية المطلوبة.	2.46	.983	49.2%	منخفض
2	يسمح حجم أعضاء هيئة التدريس بتغطية جميع الجوانب المنهجية.	2.61	.881	52.2%	متوسط
3	يظهر أعضاء هيئة التدريس كفاية عالية في تدريس مقرراتهم.	2.98	.790	59.6%	متوسط
4	يمتلك أعضاء هيئة التدريس الخبرة والمهارة اللازمتين لأداء عملهم.	3.07	.776	61.4%	متوسط
5	يساهم أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع المحيط بهم.	2.88	.946	57.6%	متوسط
6	يخضع أعضاء هيئة التدريس لتدريب مناسب أثناء الخدمة.	<b>1.98</b>	<b>.813</b>	<b>39.6%</b>	<b>منخفض</b>
7	يستخدم أعضاء هيئة التدريس وسائل التقنية الحديثة في تدريس مقرراتهم ( البوربوينت، النت، .....الخ).	2.36	.770	47.2%	منخفض
8	يسهم أعضاء هيئة التدريس بإنتاجهم العلمي من خلال بحوث تتسم بالعمق والإبداع.	2.54	.867	50.8%	متوسط
9	يتناسب حجم البحوث والدراسات والكتب المنشورة في مجلات جيدة مع عدد أعضاء هيئة التدريس في الكلية.	2.18	.848	43.6%	منخفض
10	عدد أعضاء هيئة التدريس المتفرغين للعمل في الكلية مناسب.	2.54	.758	50.8%	متوسط
11	يشارك أعضاء هيئة التدريس في الجمعيات العلمية والمهنية.	2.89	.673	57.8%	متوسط
12	يشارك أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات العلمية المحلية والدولية.	3.18	.826	63.6%	متوسط
13	تتوافر علاقة احترام متبادل بين أعضاء هيئة التدريس وطلبتهم، داخل أو خارج القاعات الدراسية.	<b>3.21</b>	<b>.773</b>	<b>64.2%</b>	<b>متوسط</b>
	<b>المتوسط العام للمؤشر</b>	<b>2.68</b>	<b>.470</b>	<b>53.6%</b>	<b>متوسط</b>

## 3. المناهج الدراسية

يبين الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات مؤشر "المناهج الدراسية"، حيث يتضح من الجدول أن آراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق هذا المؤشر قد انخفض عن سابقه قليلاً؛ ولكن بقي في فئة "المتوسط" بمتوسط حسابي عام (2.62)، ونسبة مئوية (52.6%). كما يلاحظ أن متوسطات آراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق فقرات هذا المؤشر قد تراوحت بين (2.23) للفقرة رقم (10) و(2.95) للفقرة رقم (6)، وبنسب مئوية (44.6%) و(59%) على التوالي.

الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمؤشر المناهج الدراسية

ت	مؤشرات الجودة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	مستوى التطبيق
1	يتم التخطيط للإعداد المناهج الدراسية وتصميمها.	2.82	.826	56.4%	متوسط
2	يشارك في إعداد المناهج كثير من الخبراء والمتخصصين.	2.32	.848	46.4%	منخفض
3	تعكس المناهج التبعية الثقافية والشخصية الوطنية للمتعلمين.	2.84	.751	56.8%	متوسط
4	ترتبط المناهج ببيئة المتعلمين وبحاجاتهم وميولهم.	2.84	.774	56.8%	متوسط
5	يرتبط محتوى المناهج بالواقع الحياتي للمتعلمين.	2.89	.724	57.8%	متوسط
6	يتناسب المحتوى الدراسي للمناهج مع مستويات الطلبة.	2.95	.833	59%	متوسط
7	تتوافر كتب ومراجع إضافية في مكتبة الكلية لإثراء المناهج.	2.70	1.034	54%	متوسط
8	تتوافر التقنيات والوسائل والتجهيزات اللازمة لتنفيذ المناهج.	2.47	1.002	49.4%	منخفض
9	تتوافر المرافق والمعامل والمختبرات اللازمة لتنفيذ المناهج.	2.49	.947	49.8%	منخفض
10	تستخدم أنشطة متعددة ومتنوعة لتحقيق أهداف المناهج.	2.23	.926	44.6%	منخفض
11	تتعدد أساليب التقييم وأدواته المستخدمة في تقييم المناهج.	2.68	.929	53.6%	متوسط
12	يخطط لبرنامج تدريب أثناء الخدمة للعاملين لتيسير عملية تنفيذ المناهج بشكل فعال.	2.28	.901	45.6%	منخفض
	المتوسط العام للمؤشر	2.62	.548	52.6%	متوسط

من الجدول رقم (7) يلاحظ أن أكثر فقرات هذا المؤشر تطبيقاً هي الفقرة رقم (6) "يتناسب المحتوى الدراسي للمناهج مع مستويات الطلبة"، والفقرة رقم (5) "يرتبط محتوى المناهج بالواقع الحياتي للمتعلمين"، والفقرة رقم (3) "تعكس المناهج التبعية الثقافية والشخصية الوطنية للمتعلمين"، بمستوى تطبيق متوسط، وبنسب مئوية (59%) و(57.8%) و(56.8%) على التوالي. في حين أن أقل فقرات هذا المؤشر تطبيقاً كانت الفقرة رقم (10) "تستخدم أنشطة متعددة ومتنوعة لتحقيق أهداف المناهج"، والفقرة رقم (12) "يخطط لبرنامج تدريب أثناء الخدمة للعاملين لتيسير عملية تنفيذ المناهج بشكل فعال"، والفقرة رقم (2) "شارك في إعداد المناهج كثير من الخبراء والمتخصصين"، بمستوى تطبيق منخفض، وبنسب مئوية (44.6%) و(45.6%) و(46.4%) على التوالي. بناء هذه النتائج يتضح انخفاض تطبيق هذا المؤشر، وعليه يرى الباحثون أنه من أجل أن تحقق المناهج الدراسية أهدافها في تخريج طلاب تتوافق مهاراتهم ومعارفهم مع احتياجات سوق العمل يجب تصميم المناهج بطرق تسمح بإكساب المهارات اللازمة للطلاب، وربطها بالجوانب التطبيقية والتدريبية والعمل الميداني للطلبة. بالإضافة إلى العمل على تطوير

مهارات ومعارف أعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بتصميم المناهج وربطها بمؤسسات سوق العمل، وتشجيعهم على اتباع الطرق الحديثة في التدريس.

#### 4. إدارة الكلية

يبين الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات مؤشر "إدارة الكلية"، حيث يتضح من الجدول أن آراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق هذا المؤشر قد ارتفع عن سابقه بنسبة (6%)؛ ولكن بقي في فئة "المتوسط" بمتوسط حسابي عام (2.93)، وبنسبة مئوية (58.6%) كما يلاحظ أن متوسطات آراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق فقرات هذا المؤشر قد تراوحت بين (2.30) للفقرة رقم (3)، و(3.26) للفقرة رقم (6)، وبنسب مئوية (46%) و(65.2%) على التوالي.

الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمؤشر إدارة الكلية

ت	مؤشرات الجودة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	مستوى التطبيق
1	تهتم إدارة الكلية بجودة التعليم، وتحرص على تحقيقها.	3.09	.830	61.8%	متوسط
2	تختار الكلية عدداً من الإداريين يتناسب مع الحاجة إليهم.	2.74	.936	54.8%	متوسط
3	تحرص على تدريب الإداريين بشكل مستمر لرفع مهاراتهم المهنية.	2.30	.823	46%	منخفض
4	يتسم العامل في إدارة الكلية بعلاقات إنسانية طيبة.	3.19	.693	63.8%	متوسط
5	تتبع إدارة الكلية نظام اتصال وتواصل مع أعضاء هيئة التدريس.	2.82	.928	56.4%	متوسط
6	تبتعد إدارة الكلية عن التحيز في تعاملاتها مع الطلبة.	3.26	.745	65.2%	متوسط
7	تبتعد إدارة الكلية عن التحيز في تعاملاتها مع أعضاء هيئة التدريس.	3.12	.803	62.4%	متوسط
	المتوسط العام للمؤشر	2.93	.574	58.6%	متوسط

من الجدول رقم (8) يلاحظ أيضاً أن أكثر فقرات هذا المؤشر تطبيقاً هي الفقرة رقم (6) "تبتعد إدارة الكلية عن التحيز في تعاملاتها مع الطلبة"، تليها الفقرة رقم (4) "يتسم العامل في إدارة الكلية بعلاقات إنسانية طيبة"، والفقرة رقم (7) "تبتعد إدارة الكلية عن التحيز في تعاملاتها مع أعضاء هيئة التدريس"، بمستوى تطبيق متوسط، وبنسب مئوية (65.2%) و(63.8%) و(62.4%) على التوالي. في حين أن أقل فقرات هذا المؤشر تطبيقاً كانت الفقرة رقم (3) "تحرص على تدريب الإداريين بشكل مستمر لرفع مهاراتهم المهنية"، بمستوى تطبيق منخفض، وبنسبة مئوية (46%) في الوقت الذي تشير فيه هذه النتائج إلى أن العمل في الكلية تسوده العلاقات الإنسانية الطيبة، والابتعاد عن التحيز في التعاملات بين أعضاء هيئة التدريس وكذلك بين الطلبة، نلاحظ عدم قيام إدارة الكلية بتدريب الإداريين للرفع من مهاراتهم الإدارية، ويرى الباحثون أن سياسات وبرامج التدريب والتطوير سواء كانت للإداريين أو لأعضاء هيئة التدريس تتم على مستوى الجامعة وليس للكليات دور فيها؛ إلا من خلال الترشيح لمثل هذه الدورات بعد ما يتم الإعلان عنها من قبل إدارة الجامعة.

## 5. الإمكانيات المادية (التجهيزات)

يبين الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات مؤشر "الإمكانيات المادية (التجهيزات)"، حيث يتضح من الجدول أن آراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق هذا المؤشر قد انخفض عن سابقه بنسبة (7%)، ولكن بقي في فئة "المتوسط" بمتوسط حسابي عام (2.55)، وبنسبة مئوية (51%)، كما يلاحظ أن متوسطات آراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق فقرات هذا المؤشر قد تراوحت بين (1.89) للفقرة رقم (1)، و(3.37) للفقرة رقم (5)، وبنسب مئوية (37.8%) و(67.4%) على التوالي.

الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمؤشر الإمكانيات المادية (التجهيزات)

ت	مؤشرات الجودة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	مستوى التطبيق
1	يستوعب مبنى الكلية أعداد الطلبة المقبولين في الكلية.	1.89	1.003	37.8%	منخفض
2	توجد في الكلية مكتبة تخدم الكلية في برامجها المختلفة.	2.81	.953	56.2%	متوسط
3	يتوافر في المكتبة كتب ومجلات ودوريات علمية ومواد مرجعية مرتبطة بالبرامج التعليمية وبشكل كافٍ.	2.40	.884	48%	منخفض
4	يتوافر في المكتبة عدد مناسب من العاملين يكفي لتقديم الخدمات فيها.	2.91	.931	58.2%	متوسط
5	يتم استخدام المكتبة وفق خدمة محددة وضمن ساعات العمل فيها.	3.37	.672	67.4%	متوسط
6	يتوافر في الكلية عدد كافٍ من أجهزة الحاسوب لاستخدامها من قبل الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.	2.18	.869	43.6%	منخفض
7	يتم استخدام المعامل والأجهزة والمعدات بشكل فعال.	2.40	.904	48%	منخفض
8	يتناسب حجم الاعتمادات المالية التي تخصص للكلية مع عدد طلبتها وأقسامها.	2.42	.823	48.4%	منخفض
9	تخصص الجامعة منح مالية للطلبة وفق شروط معينة.	2.68	.869	53.6%	متوسط
10	تخصص الجامعة منح مالية لأعضاء هيئة التدريس وفق شروط معينة.	2.51	1.088	50.2%	متوسط
	المتوسط العام للمؤشر	2.55	.533	51%	متوسط

من الجدول رقم (9) يلاحظ أيضاً أن أكثر فقرات هذا المؤشر تطبيقاً هي الفقرة رقم (5) "يتم استخدام المكتبة وفق خدمة محددة وضمن ساعات العمل فيها"، تليها الفقرة رقم (4) "يتوافر في المكتبة عدد مناسب من العاملين يكفي لتقديم الخدمات فيها"، والفقرة رقم (2) "توجد في الكلية مكتبة تخدم الكلية في برامجها المختلفة"، بمستوى تطبيق متوسط، وبنسب مئوية (67.4%) و(58.2%) و(56.2%) على التوالي. في حين أن أقل فقرات هذا المؤشر تطبيقاً كانت الفقرة رقم (1) "يستوعب مبنى الكلية أعداد الطلبة المقبولين في الكلية"، والفقرة رقم (6) "يتوافر في الكلية عدد كافٍ من أجهزة الحاسوب لاستخدامها من قبل الطلبة وأعضاء هيئة التدريس"، والفقرة رقم (3) "يتوافر في المكتبة كتب ومجلات ودوريات علمية ومواد مرجعية مرتبطة بالبرامج التعليمية وبشكل كافٍ"، بمستوى تطبيق منخفض، وبنسب مئوية (37.8%) و(43.6%) و(48%) على التوالي. في الوقت الذي تشير فيه هذه النتائج إلى أن مكتبة الكلية بها عدد كافٍ من العاملين وتفتح أبوابها في أوقات محددة، نجد عينة الدراسة غير راضين عن

مستوى توافر الكتب والمجلات والدوريات العلمية وأجهزة الحواسيب في هذه المكتبة. كما يلاحظ أيضاً أن مبنى الكلية لا يستوعب أعداد الطلبة المقبولين في الكلية.

### 6. المؤسسة التعليمية والمجتمع

يبين الجدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات مؤشر "المؤسسة التعليمية والمجتمع"، حيث يتضح من الجدول أن آراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق هذا المؤشر قد ارتفع عن سابقه قليلاً؛ ولكن بقي في فئة "المتوسط" بمتوسط حسابي عام (2.63)، وبنسبة مئوية (52.6%) كما يلاحظ أن متوسطات آراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق فقرات هذا المؤشر قد تراوحت بين (2.42) للفقرة رقم (3) "تفاعل الكلية بمواردها البشرية والبحثية والفكرية مع المجتمع بقطاعاته الإنتاجية والخدمية"، و(2.96) للفقرة رقم (1) "ترتبط التخصصات المختلفة في الكلية باحتياجات المجتمع في البيئة المحلية"، و(48.4%) و (59.2%) على التوالي.

الجدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمؤشر المؤسسة التعليمية والمجتمع

ت	مؤشرات الجودة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	مستوى التطبيق
1	ترتبط التخصصات المختلفة في الكلية باحتياجات المجتمع في البيئة المحلية.	2.96	.801	59.2%	متوسط
2	يرتبط البحث العلمي في الكلية بمشكلات المجتمع في البيئة المحلية.	2.63	899	52.6%	متوسط
3	تتفاعل الكلية بمواردها البشرية والبحثية والفكرية مع المجتمع بقطاعاته الإنتاجية والخدمية.	2.42	.885	48.4%	منخفض
4	توجد قيود تكبل حركة الجهود العلمية للكلية.	2.51	.869	50.2%	متوسط
	المتوسط العام للمؤشر	2.63	.586	52.6%	متوسط

من الجدول رقم (10) يلاحظ أن مستوى تفاعل أعضاء هيئة التدريس مع المجتمع كان ضعيفاً نسبياً، كما أن جهود البحث العلمي في الكلية لا يرتبط بمشكلات المجتمع في البيئة المحلية بالشكل الذي يرضى أعضاء هيئة التدريس أنفسهم، وبالتالي على جامعة مصراتة بصفة عامة العمل على توطيد العلاقات والتعاون مع المؤسسات الاقتصادية، كالمصارف، والشركات الصناعية، والجمعيات المهنية، ك نقابات المهندسين، والمحامين، بما يتيح لهم تقديم النصح والمشورة العلمية حول الحاجات المختلفة لهذه القطاعات الاقتصادية والإنتاجية، والعمل على تسخير القدرات العلمية والفكرية والبحثية بالكلية لإيجاد الحلول للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية، الأمر الذي ينعكس بدوره على المحتوى العلمي للبرامج والمناهج التعليمية وخطط البحث العلمي في الجامعة.

وأخيراً إن عدم رضا أعضاء هيئة التدريس - عينة الدراسة - عن مستوى تطبيق مؤشرات الجودة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية مصراتة له مدلولات كثيرة لاتعكس بالضرورة تدني مستوى الجودة بالكلية؛ بل إنها تعكس وجود عدد غير قليل من الظواهر السلبية التي أدت إلى هذه النتيجة الخطيرة، والتي لا بد

من إيجاد الحلول الفاعلة والسريعة لها. وفي جميع الأحوال تظل هذه النتائج أولية وتحتاج إلى دراسات أخرى موسعة لبلورتها وتأكيداتها.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول مستوى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة تُعزى لمتغيرات (القسم، المؤهل العلمي، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة)؟

للإجابة على السؤال الثاني واختبار فرضيات الدراسة، دُرست العلاقة بين متغيرات العينة الديمغرافية (القسم، المؤهل العلمي، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة) ومستوى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة، وذلك على النحو التالي:

### 1. اختبار الفرضية الأولى

تنص الفرضية الأولى على أنه: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول مستوى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة تُعزى لمتغير القسم". لاختبار هذه الفرضية؛ تم استخدام اختبار ( مربع كاي للاستقلالية). الجدول التالي يوضح نتائج اختبار الفرضية الأولى:

الجدول رقم (11) علاقة القسم بمستوى تطبيق مؤشرات الجودة

ت	مؤشرات الجودة	القسم	
		Chi-Square Test	Sig. (2-sided)
1	الطلبة	153.671 <sup>a</sup>	.779
2	أعضاء هيئة التدريس	144.468 <sup>a</sup>	.821
3	المناهج الدراسية	151.363 <sup>a</sup>	.386
4	التجهيزات	125.081 <sup>a</sup>	.958
5	الإدارة الجامعية	107.869 <sup>a</sup>	.404
6	المؤسسة التعليمية والمجتمع	65.507 <sup>a</sup>	.630

حيث يلاحظ من الجدول رقم (11) أن نتائج الاختبارات الإحصائية على عينة الدراسة تشير وبشكل عام إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) فيما يتعلق بوجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول مستوى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة تُعزى لمتغير القسم، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة لكل المؤشرات أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، الأمر الذي يوفر الدليل على قبول هذه الفرضية.

### 2. اختبار الفرضية الثانية

تنص الفرضية الثانية على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول مستوى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة



مصراثة تُعزى لمتغير المؤهل العلمي". لاختبار هذه الفرضية؛ فإن الأمر تطلب تحليل البيانات باستخدام اختبار (T-Test) الثنائي. الجدول التالي يوضح نتائج اختبار الفرضية الثانية:

الجدول رقم (12) علاقة المؤهل العلمي بمستوى تطبيق مؤشرات الجودة

ت	مؤشرات الجودة	القسم		
		T-test	df	Sig. (2-sided)
1	الطلبة	4.163	14.61	.001
2	أعضاء هيئة التدريس	1.029	15.10	.320
3	المناهج الدراسية	2.296	13.95	.038
4	التجهيزات	1.555	13.11	.144
5	الإدارة الجامعية	2.016	10.75	.070
6	المؤسسة التعليمية والمجتمع	.650	12.25	.527

يلاحظ من الجدول رقم (12) أن نتائج هذا الاختبار أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول مستوى تطبيق مؤشري (الطلبة، والمناهج الدراسية) في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراثة تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة لهذين المؤشرين (0.001) و (0.038) على التوالي، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05). فيما يتعلق بمؤشر "الطلبة"، حيث وجد أن أعضاء هيئة التدريس من حملة الدكتوراة أكثر رضا من حملة الماجستير على مستوى تطبيق هذا المؤشر بمتوسط حسابي (3.02) ونسبة مئوية (60.4%) مقابل متوسط حسابي (2.47) ونسبة مئوية (49.4%) لحملة الماجستير. أما فيما يتعلق بمؤشر "المناهج الدراسية" وجد أن أعضاء هيئة التدريس من حملة الدكتوراة أكثر رضا من حملة الماجستير على مستوى تطبيق هذا المؤشر بمتوسط حسابي (2.96) ونسبة مئوية (59.2%) مقابل متوسط حسابي (2.56) ونسبة مئوية (51.2%) لحملة الماجستير، الأمر الذي يوفر الدليل على عدم قبول الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول مستوى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراثة تُعزى لمتغير المؤهل العلمي".

### 3. اختبار الفرضية الثالثة

تنص الفرضية الثالثة على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول مستوى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراثة تُعزى لمتغير الدرجة العلمية". لاختبار هذه الفرضية؛ ثم استخدام اختبار (مربع كاي للاستقلالية). الجدول التالي يوضح نتائج اختبار الفرضية الثالثة:

الجدول رقم (13) علاقة الدرجة العلمية بمستوى تطبيق مؤشرات الجودة

ت	مؤشرات الجودة	القسم	
		Chi-Square Test	Sig. (2-sided)
1	الطلبة	157.709 <sup>a</sup>	.704
2	أعضاء هيئة التدريس	147.271 <sup>a</sup>	.774
3	المناهج الدراسية	151.680 <sup>a</sup>	.379
4	التجهيزات	125.486 <sup>a</sup>	.955
5	الإدارة الجامعية	100.863 <sup>a</sup>	.596
6	المؤسسة التعليمية والمجتمع	70.039 <sup>a</sup>	.476

حيث يلاحظ من الجدول رقم (13) أن نتائج الاختبارات الإحصائية على عينة الدراسة تشير وبشكل عام إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) فيما يتعلق بوجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول مستوى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة تُعزى لمتغير الدرجة العلمية، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة لكل المؤشرات أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، الأمر الذي يوفر الدليل على قبول الفرضية الصفرية.

#### 4. اختبار الفرضية الرابعة

تنص الفرضية الرابعة على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول مستوى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة تُعزى لمتغير سنوات الخبرة". لاختبار هذه الفرضية؛ تم استخدام اختبار مربع كاي للاستقلالية، حيث يلاحظ من الجدول رقم (14) أن نتائج هذا الاختبار بينت وبشكل عام أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول مستوى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة تُعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة لكل المؤشرات أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، الأمر الذي يوفر الدليل على قبول الفرضية الصفرية.

الجدول رقم (14) علاقة سنوات الخبرة بمستوى تطبيق مؤشرات الجودة

ت	مؤشرات الجودة	القسم	
		Chi-Square Test	Sig. (2-sided)
1	الطلبة	64.858 <sup>a</sup>	.712
2	أعضاء هيئة التدريس	69.577 <sup>a</sup>	.458
3	المناهج الدراسية	50.811 <sup>a</sup>	.865
4	التجهيزات	67.760 <sup>a</sup>	.417
5	الإدارة الجامعية	41.256 <sup>a</sup>	.631
6	المؤسسة التعليمية والمجتمع	25.984 <sup>a</sup>	.676

#### النتائج

من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، توصل الباحثون إلى النتائج التالية:

1. إن مستوى تطبيق مؤشرات الجودة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة وبصفة عامة لم يرق إلى توقعات أعضاء هيئة التدريس ورضاهم، حيث بقي في فئة "المتوسط" بمتوسط حسابي عام (2.63)، ونسبة مئوية (53%).
2. إن مستوى تطبيق كل مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة بقيت في مستوى "المتوسط" بنسب مئوية تراوحت بين (51%) و(58.6%) باستثناء مؤشر "الطلبة" الذي بقي في مستوى "الضعيف" بنسبة مئوية (49%).
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس - عينة الدراسة - حول مستوى تطبيق مؤشرات الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة تُعزى لمتغيرات (القسم، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة).
4. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس عينة الدراسة حول مستوى تطبيق مؤشري الجودة (الطلبة، والمناهج الدراسية) في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة تُعزى لمتغير المؤهل العلمي. حيث أظهرت النتائج أن أعضاء هيئة التدريس من حملة الدكتوراة أكثر رضا من حملة الماجستير على مستوى تطبيق هذين المؤشرين.
5. أنه ليس من سياسات الكلية إجراء امتحانات قبول للطلبة الجدد وإنما يُكتفى باجتيازهم مرحلة الثانوية العامة فقط، ويتم قبول أعداد كبيرة من الطلبة لا يتناسب مع عدد أعضاء هيئة التدريس بالكلية وإمكانياتها.
6. أن هناك تدني في مستوى جودة الخريجين بالكلية.
7. أن رضا أعضاء هيئة التدريس عينة الدراسة عن مستوى أدائهم الشخصي في تدريس مقرراتهم، وامتلاكهم الخبرة والمهارة اللازمتين لأداء عملهم كان متواضعاً نسبياً.
8. عدم قيام الجامعة بإعداد بعض البرامج لتطوير وتأهيل وتدريب أعضاء هيئة التدريس على أساليب التدريس الحديثة واستخدام الحاسب الآلي في العملية التعليمية.
9. أن عدم تناسب عدد أعضاء هيئة التدريس مع أعداد الطلبة بالكلية لا يحقق الكفاية المطلوبة في الأداء.
10. أن العمل في الكلية تسوده العلاقات الانسانية الطيبة والابتعاد عن التحيز في التعاملات بين أعضاء هيئة التدريس وكذلك بين الطلبة،
11. قلة برامج التدريب والتطوير بالكلية، سواء كانت للإداريين أو لأعضاء هيئة التدريس للرفع من مهاراتهم.

12. أن مبنى الكلية لا يستوعب أعداد الطلبة المقبولين.
13. عدم توافر الكتب والمجلات والدوريات العلمية وأجهزة الحواسيب في مكتبة الكلية بالعدد المناسب.
14. أن هناك تدني في مستوى تفاعل أعضاء هيئة التدريس مع المجتمع.
15. أن جهود البحث العلمي في الكلية لا يرتبط بمشكلات المجتمع في البيئة المحلية بالشكل الذي يرضى أعضاء هيئة التدريس أنفسهم.

### التوصيات

1. يجب إعادة النظر في سياسات قبول الطلبة في الكلية، من خلال إجراء امتحانات معايرة لقبول الطلبة الجدد، وأن يتم قبول أعداد تتناسب مع إمكانيات الكلية.
2. يجب تصميم المناهج بطرق تسمح بإكساب المهارات اللازمة للطلاب، وربطها بالجوانب التطبيقية والتدريبية والعمل الميداني للطلبة.
3. العمل على تطوير مهارات ومعارف أعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بتصميم المناهج وربطها بمؤسسات سوق العمل، وتشجيعهم على اتباع الطرق الحديثة في التدريس.
4. إعادة النظر في المناهج الحالية، والمراجعة الدورية والمستمرة لاحتياجات مؤسسات سوق العمل ودراساتها، والعمل على تضمينها في المناهج الدراسية بشكل دوري.
5. ضرورة تركيز الكلية على مواءمة مخرجاتها مع احتياجات ومتطلبات مؤسسات سوق العمل؛ لسد تلك الاحتياجات من جهة؛ ولضمان حصول الخريجين على فرص العمل المناسبة لتخصصاتهم.
6. العمل على توطيد العلاقات والتعاون مع المؤسسات الاقتصادية كالمصارف، والشركات الصناعية، وغيرها، بما يتيح لهم تقديم النصح والمشورة العلمية حول الحاجات المختلفة لهذه القطاعات الاقتصادية والإنتاجية.
7. العمل على تسخير القدرات العلمية والفكرية والبحثية بالكلية لإيجاد الحلول للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية الأمر الذي ينعكس بدوره على المحتوى العلمي للبرامج والمناهج التعليمية وخطط البحث العلمي في الكلية.
8. ضرورة منح الكليات بالجامعة قدراً كبيراً من الاستقلالية وعدم التدخل في قراراتها العلمية؛ لأجل تحقيق الجودة في كافة مخرجاتها، ولإسيما المستوى النوعي لجودة الخريجين باعتبارهم من أهم مخرجات التعليم العالي.
9. ضرورة الاهتمام بمبدأ التحسين المستمر في كافة المجالات ذات العلاقة بجودة التعليم؛ وذلك لضمان معالجة نقاط الضعف التي يتم اكتشافها، والارتقاء بنقاط القوة المتحققة لمواكبة التقدم العلمي المستمر في العملية التعليمية.

10. الاستفادة من تجارب بعض الجامعات العربية والأجنبية في جعل مناهجها وبرامجها تتوافق ومتطلبات سوق العمل والمجتمع المحلي، والاهتمام بالتدريب الميداني وتوجه الطلبة نحو التخصصات المطلوبة في سوق العمل.
11. عمل حلقات اتصال مع خريجي الكلية، بهدف الاستفهام منهم عن الصعوبات التي واجهوها في سوق العمل ومدى نجاح الكلية وبرامجها التعليمية في إعدادهم إعداداً مناسباً لمواجهة هذه الصعوبات.

### المراجع:

1. أبو جعفر، عبد الله العابد، (2009)، معايير الجودة ومؤشراتها في التعليم العالي، ورقة بحثية مقدمة إلى ندوة حول جودة التعليم العالي، طرابلس في 2009/11/01.
2. الجنابي، عبد الرزاق شنين، (2009)، تقييم الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة وانعكاساته في جودة التعليم العالي، بحث مقدم إلى مؤتمر الجودة في جامعة الكوفة، تشرين الثاني، 2009م.
3. اطلوبة، عبداللطيف عيسى، والحداد، محمد محجوب، (2010)، قياس جودة التعليم الجامعي في ليبيا خلال الفترة (1993-2007)، المؤتمر العربي حول التعليم العالي وسوق العمل، المنعقد بجامعة مصراتة خلال الفترة 2010/04/15-13.
4. الدبر، عمار خليفة، وخميس، عبداللح فرغلي، (2013)، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات التربية بجامعة طرابلس، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد السادس، العدد (13) 2013.
5. السماوي، عبدالرقيب على، (2010)، تقييم نظام ضمان الجودة بجامعة تعز من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الرابع لجامعة عدن "جودة التعليم العالي نحو تحقيق التنمية المستدامة"، المنعقد خلال الفترة 11-13 أكتوبر 2010.
6. الشوك، بليغ حميد، والعجيل، رجاء عبدالسلام، (2010م)، تقييم أداء الأستاذ الجامعي في ضوء معايير الجودة الشاملة، المؤتمر العربي حول التعليم العالي وسوق العمل، المنعقد بجامعة مصراتة خلال الفترة 2010/04/15-13.
7. الخميسي، 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، المملكة العربية السعودية.
8. العماري، على عبدالسلام، والعجيلي، على حسين، (2000)، الإحصاء والاحتمالات النظرية والتطبيقية، فاليتا، شركة إلقاء.
9. الغزال، محمد عمر، وشعيب، محمد رمضان، (2010)، مواصفات خريجي كلية الآداب بجامعة مصراتة في ضوء معايير الجودة الشاملة ومدى ملاءمتها لمتطلبات سوق العمل، المؤتمر العربي حول التعليم العالي وسوق العمل، المنعقد بجامعة مصراتة خلال الفترة 2010/04/15-13.
10. المسلم، عبدالله بن عبدالكريم، (2011)، معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي، الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، السعودية.

11. حلس، سالم عبدالله، (2005)، تقويم فعالية التدريس في قسم المحاسبة بالجامعة الإسلامية بغزة وذلك من وجهة نظر الطلبة، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد الثالث عشر، العدد الأول، 139-154.
12. دليل جامعة مصراتة (2014).
13. دياب، سهيل رزق، (بدون تاريخ)، مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، منطقة غزة التعليمية، 1-23.
14. مجيد، سوسن شاكر، والزيات، محمد عواد، (2008)، الجودة في التعليم - دراسات تطبيقية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
15. Ardi, R., Hidayatno, A., & Zagloel, T. Y. M. (2012). Investigating relationships among quality dimensions in higher education. *Quality Assurance in Education*, 20(4), 408-428.