تحديات تطبيق معايير الجودة في الجامعات الليبية: دراسة حالة على أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد-جامعة بنغازي

د. عبدالسلام محمد عبدالحفيظ/ أستاذ مشارك / قسم الإدارة العامة/ كلية الاقتصاد / جامعة بنغازي
أ. سالمة مفتاح محمد المصراتي/ محاضر/ قسم الإدارة العامة/ كلية الاقتصاد / جامعة بنغازي
أ. حنان مصطفى سليمان بازينة / محاضر/ قسم الإدارة العامة/ كلية الاقتصاد / جامعة بنغازي

المستخلص:

هدفت الدراسة إلي معرفة أهم التحديات التي تواجه تطبيق معايير الجودة في الجامعات الليبية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد بجامعة بنغازي في المجالات (تحديات مكاتب الجودة، القيادية، التنظيمية، التعليمية والتدريسية، البحث العلمي، خدمة المجتمع، الفنية)، ولتحقيق أهداف الدراسة، اتبع الباحثان منهجي : دراسة الحالة والمنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استمارة الاستبيان كأداة رئيسيه في تجميع البيانات، وقد تكونت عينة الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد جامعة بنغازي وفروعها البالغ عددهم (251) عضو. وتوصلت الدراسة إلي هناك العديد من التحديات تواجه تطبيق معايير الجودة بكلية الاقتصاد بدرجة متوسطة، وأهمها خدمة المجتمع وتليها التحديات الفنية والبحث العلمي جاءت بدرجة عالية بينما التحديات التنظيمية والقيادية وتحديات مكاتب الجودة بدرجة متوسطة، وجاءت بالمرتبة الأخيرة التحديات التعليمية والتدريسية بدرجة ضعيفة.وأخيرا قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات منها: نشر الوعي بثقافة الجودة بين أعضاء التدريس والطلاب والإدارات، تطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس بالكلية علي استخدام التقنيات التعليمية الحديثة من خلال إقامة الدورات التدريبية اللازمة.

الكلمات المفتاحية: *تحديات تطبيق معايير الجودة، التعليم العالي، الجامعات الليبية، جامعة بنغازي.*

Abstract

This paper aims to identify the challenges of implementing quality standards in Libyan universities. The investigation of this research depends on the teaching staff's points of view in terms of seven types of challenges; quality office, leadership, organizational, educational, scientific/academic research, community service and technical. To achieve the research objectives, the researcher adopts the quantitative method and descriptive analysis and using the questionnaire for data collection from 251 teaching staff members in University of Benghazi (UoB). The findings revealed some challenges of implementing quality standards in the Faculty of Economics UoB relating to community service at a medium level of effect. This is followed by technical and scientific research challenges were at a high level of effect. The challenges of quality office, leadership and organizational were at the medium level of effect. The lowest effects of challenges were the educational ones. The paper concludes that a greater attention should be given to increase the awareness of teaching staff members and students by the importance of quality. Further, developing the teaching staff capabilities to use modern educational technologies by holding the training courses is now an imperative task that Libyan universities can no longer ignore.

Keywords: Challenges of Implementing Quality standards, higher education, Libyan universities, University of Benghazi.

1. المقدمة

تواجه مؤسسات التعليم العالي تحوّلات كبيرة وسريعة بسبب المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والعلمية والتكنولوجية المعاصرة و المتسارعة. وقد أدّت هذه التحولات التي فرضتها تلك المتغيرات، قيام الأنظمة التعليمية بمراجعة أهدافها ومفاهيمها وبرامجها كي تتمكّن من تلبية الاحتياجات المستجدة التي تنعكس آثارها على جميع مؤسساتها، الأمر الذي أدى إلى ظهور مدخل إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية والذي يهتم بتغيير رؤية العاملين لطبيعة العمل وإتقانه وتجويده سعياً إلى تحقيق الجودة والاعتماد في كل مراحل العمليات من اجل الحصول على مخرجات تتصف بالجودة العالية (الشافعي والجبوري، 2019).

وقد انطلقت مؤسسات التعليم العالي في تبني مفاهيم الجودة والاعتماد الأكاديمي، وتطبيقها بهدف العمل على التحسين المستمر في المنتج التعليمي، ومخرجات العملية التعليمية ورفع كفاءة العاملين بها بما يضمن الحصول على خريجين لديهم معارف أساسية تؤهلهم للتنافس في كافة المجالات بكفاءة عالية على المستوى المحلي والعالمي (العضاضي،2012).

وسعت كثير من الجامعات الليبية عامة، وجامعة بنغازي خاصة بالاهتمام بمعايير الجودة والحصول علي الاعتماد الأكاديمي، إلا أن المتتبع لمستوي الأداء الفعلي للواقع العملي والأكاديمي في الجامعات الليبية يلاحظ بأنها لازالت تعاني من انخفاض وتدني في مستوى تطبيق المفهوم السليم لمعايير الجودة الأكاديمية، وعدم قدرتها علي توفير المخرجات النوعية التي يتطلبها سوق العمل الليبي، وعدم قدرتها علي التنافس بين الجامعات الإقليمية والدولية. وحتى يتم تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي لابد من معرفة التحديات التي تواجه تطبيقها في الجامعات الليبية، ويقول (Taylor and Bogdan)" لكي تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية لتحقيق الجودة الشاملة يجب وضع قاعدة عريضة من المعلومات والمؤشرات التي تمكن كافة الإدارات ومتخذي القرار من الوقوف على مؤشرات القصور والقوة داخل المؤسسة التعليمية " (الرفاعي واخرون،2013).

لذلك قامت الدراسة الحالية بالتركيز علي معرفة أهم التحديات التي قد تواجه الجامعات الليبية في سبيل تحقيق الجودة وضمانها الصادرة من خلال المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي المتمثلة في:"تحديات مكاتب الجودة، القيادية، التنظيمية، التعليمية والتدريسية، البحث العلمي،خدمة المجتمع،الفنية"(المركز الوطني لضمان الجودة،2012).

وانطلاقاً من ذلك، تسعى هذه الدراسة إلي معرفة أهم التحديات والصعوبات التي تواجه تطبيق معايير الجودة والاعتماد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد جامعة بنغازي.

2. مشكلة الدراسة:

تشهد الدولة الليبية توسعا في إنشاء مؤسسات التعليم العالي سواء كان بإنشاء جامعات حكومية أو خاصة، أو بتحويل بعض فروع الجامعات إلى جامعات مستقلة، أو بإنشاء كليات ومعاهد تقنية ذات أهداف محددة، إضافة إلى أستحداث أنماط جديدة للتعليم، كالتعليم عن بعد، والتعليم الافتراضي، والتعليم الإلكتروني. وقد تطورت إستراتيجية ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي من خلال المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي الذي تم إنشاؤه بناء على قرار رقم (164) لسنة 2006 م الصادر عن اللجنة الشعبية العامة (سابقاً) ، ويتمتع المركز بالشخصية الاعتبارية والذمة المالية المستقلة، وهو الجهة المخولة قانوناً بتطوير ومتابعة شؤون ضمان الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم في ليبيا وفقاً لقانون التعليم رقم (18) لسنة 2010 م (زوبي

وآخرون،2017). لذلك تسعى معظم الجامعات الليبية إلي تطبيق معايير الجودة والاعتماد ومنها جامعة بنغازي والتى قامت بإدخال أنظمة ووضع معايير ضمان الجودة في برامجها.

بالرغم من أهمية تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي بصفة عامة، والتعليم الجامعي بصفة خاصة، إلا أن هناك العديد من التحديات والمعوقات التي تعترض تطبيق برامج ضمان الجودة, وتؤدي إلي الفشل في تطبيقها، وهذا ما أكده التقرير الصادر من مركز ضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية في ليبيا لسنة (2013) والذى أشار إلي تدني مستوي تطبيق الجامعات الليبية لمعايير الجودة والاعتماد بشكل عام (مركز ضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية، 2013)، وجامعة بنغازي إحدى الجامعات الليبية تعمل على تحقيق الجودة في كافة الكليات والأقسام العلمية التابعة لها، وذلك من خلال الحرص على وجود مخرجات تعليمية مؤهلة وفق أساليب وطرق تعليمية صحيحة، وتطبيق برامج التحسين المستمر وضمان الجودة لتحسين أدائها ووضعها في الطريق الصحيح من اجل السعي للحصول على الاعتمادية، وتمهيدا لتوفير أفضل الشروط الكفيلة لتطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي بالجامعة، ولكن تطبيق معايير الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي يواجه العديد من التحديات التي تحول دون تطبيقها، لذا تحاول هذه الدراسة تسليط الضؤ علي معرفة التحديات والصعوبات التي تحول دون تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي بجامعة بنغازي، عليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في الإجابة علي التساؤل التالي:

ما أهم التحديات التي تواجه تطبيق معايير الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد جامعة بنغازي؟

3. أهداف الدراسة: تسعى الدراسة إلي تحقيق الأتي:

1. التعرف علي أهم التحديات التي تواجه تطبيق معايير الجودة والاعتماد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد جامعة بنغازي في المجالات (تحديات مكاتب الجودة، القيادية، التنظيمية، التعليمية والتدريسية، البحث العلمي، خدمة المجتمع، الفنية).
2. عرض ومناقشة المفاهيم المرتبطة بالجودة ومعايير ضمان الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي.
3. محاولة التوصل إلي مجموعة من النتائج والاقتراحات التي تساعد متخذ القرار علي إيجاد الحلول المناسبة للتغلب على الصعوبات والتحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي الليبية.

4. أهمية الدراسة: تستمد الدراسة أهميتها من خلال النقاط التالية:

1. تكمن أهمية الدراسة أنها تتناول موضوع يتسم بالحداثة في أدبيات التعليم العالي وهو موضوع التحديات وصعوبات تطبيق معايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي بليبيا.
2. تبرز أهمية الدراسة في تحديد التحديات التي تواجه تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي من وجه نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد – جامعة بنغازي.
3. تعزيز ثقافة الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي الليبية.

4. الإسهام في مساعدة متخذي القرار على تطوير العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي بشكل عام، والتعليم الجامعي بشكل خاص.

5. الدراسات السابقة:

فيما يلي عرض لعدد من الدراسات السابقة التي أجريت في البيئة العربية والمحلية ومتعلقة بموضوع الدراسة الحالية، وقد تم ترتيب الدراسات السابقة بحسب تاريخ النشر من الأقدم إلي الأحدث:

1. **دراسة الرفاعي وآخرون (2013)**: سعت الدارسة إلي تحديد المشاكل والمعوقات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس في قسم المحاسبة وتحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية الأردنية، حيث بلغت عينة الدراسة (72) عضو من أعضاء هيئة التدريس بقسم المحاسبة، واعتمدت الدراسة علي معوقات المتمثلة في (التنظيمية، القيادية، التعليمية، خبرة البحث العلمي، خدمة المجتمع)، وبينت نتائج الدراسة بان هناك معوقات تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام المحاسبة قيد الدراسة، ومن إبرازها: ضعف الدعم المالي المقدم للأبحاث العلمية، ضعف قنوات الاتصال بين الأقسام وإدارات الجامعة.
2. **دراسة المطوع (2014)**: استهدفت الدراسة إلي معرفة معوقات الحصول علي الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الإنسانية جامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وتكونت العينة من (40) عضو هيئة التدريس، وتوصلت الدراسة إلي وجود معوقات تعيق تطبيق الجودة المرتبطة بالإدارة الجامعية، ضعف نظام الحوافز وتشجيع العمل، عدم توفر كوادر مؤهلة في مجال إدارة الجودة.
3. **دراسة (Alsubait ,2014)** : سعت إلي تحديد العقبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب في جامعة الملك فيصل، وكيفية التغلب عليها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في ثلاثة مجالات وهي الإداريون وأعضاء هيئة التدريس ومرافق الجامعة، حيث بلغت عينة الدراسة (40) عضو هيئة تدريس في الكلية، وتوصلت الدراسة إلى أنّ أكثر المعيقات لتطبيق الجودة كانت في مجال الإداريين، وكان أهم معيق فيها عدم كفاية تدريب المديرين التنفيذيين على حل المشكلات، بينما جاء مجال أعضاء هيئة التدريس في المرتبة الثانية وكان المعوق المتمثل بقلة الحوافز المادية المقدمة لأعضاء هيئة التدريس من أعلى المعوقات، أمّا مجال مرافق الجامعة فجاء في المرتبة الثالثة وكان معوق قصور التجهيزات الطبية في مستوصف الجامعه من اكبر المعيقات فيه، وأوصت الدراسة بضرورة نشر ثقافة ومفاهيم مبادئ إدارة الجودة الشاملة بين العاملين في الجامعة.
4. **دراسة أبو خريص وشكشك (2014)**: استهدفت الدراسة إلي تحديد أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي في الجامعة الاسمرية بمدينة زليتن، وكان ابرز المعوقات (الهيئة التدريسية بالجامعة، المؤسسة الجامعية، الهيئة الإدارية، برامج البحث العلمي، خدمة المجتمع)، وتكون مجتمع الدراسة من عمداء ورؤساء الأقسام ومنسقي مكاتب الجودة بالجامعة البالغ عددهم (110) فرد، توصلت الدراسة إلي أن هناك معوقات تحول دون تطبيق الجودة الشاملة في الجامعة أهمها المعوقات المتعلقة بالهيئة التدريسية، واقلها أهمية معوقات الهيئة الإدارية، وأوصت الدراسة بضرورة نشر ثقافة الجودة، وتطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس قيد الدراسة.

5. **دراسة عبادو (2015)**: تناولت الدراسة معرفة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من وجه نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة بسكرة، بلغت عينة الدراسة (80) عضو من أعضاء هيئة التدريس، وتمثلت المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي مقسمة إلي ست مجالات (الإدارة العامة، الجوانب التنظيمية، أعضاء هيئة التدريس، البحث العلمي، خدمة المجتمع، خدمة الطلبة)، توصلت الدراسة بان هناك أجماع لدى أعضاء هيئة التدريس علي جميع المعوقات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها.
6. **دراسة رقاد ولعكيكزة (2016)**: قامت الدراسة بمعرفة المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام الجودة في الجامعات العمومية الجزائرية من وجهة نظر مسئولي وحدات ضمان الجودة بها، بلغ عددهم (28) مسئولا لضمان الجودة، وتوصلت نتائج الدراسة إلي وجود معوقات تحد تطبيق نظام الجودة متعلقة بجوانب القيادية للوزارة والتنظيمية والإدارية، ومعوقات متعلقة بالتخطيط منها عدم وضوح في الأهداف وعدم ارتباطها بفترة زمنية معينة، وأوصت الدراسة بضرورة رسم وإعداد سياسة تطبيق نظام ضمان الجودة وتوثيقها لتسهيل مهام مسئولي ضمان الجودة.
7. **دراسة محمود (2017)**: سعت الدراسة الي تحديد معوقات تحقيق الجودة الشاملة في كلية التربية جامعة الإسكندرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وسبل علاجها ووضع خطط للتغلب عليها، وطبقت الدراسة علي عينة مكونة من (100) عضو من أعضاء هيئة التدريس، واعتمدت الدراسة علي معوقات متعلقة بالمجالات التالية (التدريس والتعليم، البحث العلمي، خدمة المجتمع، الإدارة الجامعية، الجوانب الشخصية لأعضاء هيئة التدريس)، وتوصلت الدراسة بوجود معوقات تحد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الإسكندرية، حيث بلغت معوقات الإدارة الجامعية بأعلى مرتبة بينما أقلها مرتبة كانت المعوقات الشخصية لأعضاء هيئة التدريس.
8. **دراسة شاحوت والتائب (2019)**: تناولت الدراسة تحديد معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية الآداب جامعة مصراتة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية ومنسقي الجودة في مجالات (العملية التعليمية– البحث العلمي– خدمة المجتمع – الإدارة الجامعية –الجوانب الشخصية لعضو هيئة التدريس)، بلغت عينة الدراسة (26) عضو، وأوضحت نتائج الدراسة الي وجودة معوقات تحد من تطبيق معايير الجودة، حيث كانت اعلي المعوقات تأثير خدمة المجتمع، بينما معوقات الإدارة الجامعية أقل المعوقات تأثير علي عينة الدراسة.
9. **دراسة الشافعي و الجبوري (2019)**: استهدفت الدراسة معرفة أهم التحديات التي تواجه تطبيق معايير الجودة في كليات التربية للعلوم الإنسانية في جامعة كربلاء، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، البالغ عددهم (100) عضو، وقد توصلت الدراسة الي ان هناك تحديات تقف أمام تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي منها: قلة توافر الخدمات المساندة لتطبيق معايير الجودة، قلة اشتراك الكوادر التدريسية في التخطيط لتطبيق معايير الجودة في الكلية، وأوصت الدراسة بضرورة نشر ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس.
10. **دراسة لعقاق (2019)**: هدفت الدراسة الي التعرف علي معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كلية الاقتصاد في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة الجزائر، البالغ عددهم (50) عضو، المعوقات التي تم اعتمادها في الدراسة هي (الجانب التنظيمي، الإداري ، البشري، المالي، المادي)، وتوصلت الدراسة بأن

مؤسسات التعليم العالي تعاني من وجود معوقات تحد من تطبيق ادارة الجودة الشاملة فيها، وأوصت الدراسة بضرورة توفير الموارد المادية والبشرية ونظم التكنولوجيا الحديثة من أجل تحقيق أهداف العملية التعليمية.

11. **دراسة قزيط وأبو مزريق (2019)**: سعت الدراسة إلي معرفة أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي في كليتي التربية والآداب بجامعة مصراتة، وتكونت عينة الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس البالغ عددهم (62) عضواً، وتمثلت المعوقات في المجالات(الإدارية، التنظيمية، أعضاء هيئة التدريس، البحث العلمي، خدمة المجتمع، خدمة الطلبة)، وتوصلت الدراسة الي وجود معوقات تحد من تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي قيد الدراسة، وأوصت بضرورة إجراء تغيرات جوهرية في الأوضاع الأكاديمية السائدة في الجامعات الليبية بما يتوافق مع متطلبات الجودة.

12. **دراسة الفار(2019)**: هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر عينة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين بكلية الآداب بجامعة الزاوية، كما هدفت إلى التعرف على أهم السبل للتغلب على تلك المعوقات، وتكونت عينة الدراسة من (56) عضواً من أعضاء هيئة التدريس ، وأظهرت النتائج إن هناك معوقات تحد من تطبيق نظام إدارة الجودة وتواجه أعضاء هيئة التدريس المتمثلة في المعوقات المالية والمادية، يليها المعوقات القيادية ثم المعوقات البشرية، أما المعوقات التنظيمية جاءت في المرتبة الرابعة، وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام القيادات العليا بالجامعة بتطبيق إدارة الجودة وتوفير الحوافز المالية والمعنوية للعاملين وتشجيعهم كونهم عنصر مهم في إنجاح برامج الجودة، والاهتمام بدعم البحث العلمي.

من خلال ما سبق، لاحظ الباحثان بأن الدراسة الحالية تجتمع مع الدراسات السابقة في تناول معوقات وتحديات تطبيق ادراة الجودة الشاملة وأهميتها ومدى تأثيرها علي مؤسسات التعليم العالي وتحديد العمليات التي تعيق عملية التطبيق، لكن ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

1. أن الدراسة الحالية تسعى لمعرفة التحديات التي تواجه تطبيق معايير الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كلية الاقتصاد/ جامعة بنغازي.
2. أنها الدراسة الأولي علي حد علم الباحثان التي تتعلق بالتحديات التي تواجه تطبيق معايير الجودة في جامعة بنغازي، ذلك لحداثة الموضوع في الجامعات الليبية.

6 . مفهوم وأهمية تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية:

ساهم الاهتمام بالجودة فى تطوير اداء المؤسسات بأفضل الطرق و بأقل جهد و كلفة ممكنين كي تحقق الجودة و التميز فيما تنتجه من سلع و ما تقدمه من خدمات للمجتمع. ونظرا للنجاحات التي حققها الاهتمام بالجودة في المؤسسات الإنتاجية والخدمية فقد رأى الكثير من الباحثين بأنه هناك إمكانية لتطبيقها في المؤسسات التعليمية. وقد حظي مفهوم جودة التعليم باهتمام الباحثين لما له من فائدة في توفر البيانات والمعلومات التي تمكن أصحاب القرار من اتخاذ قرارات صائبة للإنفاق على التعليم وتحسين مخرجاته

(زغوان، 2009). ولقد أثبتت الدراسات الحديثة التي أجريت على مستوى المؤسسات التعليمية في بعض الدول عن نجاح و تفوق المؤسسات التي اعتمدت على نظام الجودة كأسلوب إداري في العمل.

وعلى الرغم من اقتناع الجميع بأهمية الجودة، الا انه قد تباينت الاجتهادات في تعريفها. فقد عرفها جوران وزميله بأنها مدى ملائمة المنتج للاستعمال (Juran, and Gryna, 1993). في حين عرفتها المواصفة الدولية ISO 9000:2000 بأنها درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة فى المنتج لمتطلبات العميل (ISO 9000, 2000). اما جون اوكلاند فقد عرفها " طريقة إدارية تستهدف تحسين الفعالية ، والمرونة ، والقدرة التنافسية للمنظمة ككل ، وهي تطبق على منظمات الخدمات بقدر ما تطبق على المنظمات الصناعية ، وتشمل كل الأقسام وكل الأنشطة وكل فرد على جميع المستويات بالمنظمة " (John S. Oakland, 1991: 14).

وفيما يتعلق بتعريف مفهوم الجودة فى التعليم العالى فقد جرت عدة محاولات لتعريفها، نورد بعضها:

عرفها اتحاد الجامعات العربية بأنها استيفاء الجودة لجميع عناصر العملية التعليمية من مناهج ومرافق وطلبة وأعضاء هيئة التدريس ومختلف الأنشطة التي ترتبط بالعملية التعليمية، وذلك وفق معايير محددة (اتحاد الجامعات العربية، 2013). بينما عرفها Portman, et al "المستوى الذي تستطيع عنده مجموعة من المواصفات إنجاز مجموعة من الأهداف المحددة مسبقاً، ممثلة في التوجيه العام، والأهداف الإستراتيجية، أو مجموعة الأهداف المعرفية، والمهارات المرغوب في تحقيقها" (الطيب والشريف، 2019). عرف هاى واخرون جودة التعليم بأنها " تقييم العملية التعليمية التى تعزز الحاجة الى تحقيق وتطوير قدرات الطالب، وفى ذات الوقت معايير المحاسبة التى يقوم بها المتعلمون الذين يقومون بالدفع من أجل الدراسة والتعليم" (Hoy et al, 2000). بينما عرفها غالب وعالم "بأنها أسلوب متكامل يطبق على المؤسسة التعليمية بهدف تحقيق أفضل خدمات تعليمية وبحثية واستشارية بأكفأ الأساليب واقل تكلفة واعلي جودة" (غالب وعالم،2008:168). كما عرفها عبدالرحيم وزكى بأنها: " جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين وحدة المنتج التعليمي، وبما يتناسب مع رغبات المستفيد ومع قدرات وسمات وخصائص وحدة المنتج التعليمي"(114:2010)، بينما يرى إدريس جودة التعليم "بأنها استمرارية الإتقان في المخرجات، والملائمة للهدف، أي ملائمة مخرجات التعليم للهدف الذي حددته المؤسسة التعليمية" (إدريس، 2015: 71). في حين عرفها سالم و سراي بأنها" ترجمة احتياجات" الدارسين "ورغباتهم وتوقعاتهم خريجي الجامعة بوصفهم مخرجات لنظام التعليم في الجامعات إلى خصائص ومعايير محددة في الخريج وتكون أساسا لتصميم برامج مع التطوير المستمر(سالم وسراي،2016: 387).

ومن جانب آخر، ورد في المادة (11) من إعلان مؤتمر التعليم العالي الصادر عن الأمم المتحدة المنعقد في 9 أكتوبر 1998 في باريس، بأن مفهوم الجودة في التعليم العالي متعدد الأبعاد يشمل جميع وظائف وأنشطة التعليم العالي: المناهج الدراسية، البرامج التعليمية، البحوث العلمية، الطلاب، المباني والمرافق والأدوات، توفير الخدمات للمجتمع المحلي، تحديد معايير للجودة معترف بها دوليا (حوتيه وآخرون،2019).

لقد دعت الحاجة لتطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي للحفاظ على سمعة الجامعات في ضوء العملية التعليمية والمعايير الموضوعية؛ إعلام الطالب بأحقيته في عملية الاختيار وخاصة في ضوء تنوع مجالات الدراسة؛ تحسين جودة العمليات والمخرجات على مستوى المؤسسة الواحدة، وتحديد الممارسات الجيدة التي تحقق ذلك وتؤدي بالتالي إلي تحسين النظام ككل (ادريس، 2015).

أن تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية يساهم في تحقيق اهدافها وفي تلبية رغبات الطلاب و أولياء الأمور و المجتمع و أعضاء هيئة التدريس بالإضافة إلى تحسين طرق التدريس. لقد حدد (الكرعاوي،2016) أن هناك العديد من الفوائد التي يمكن تحقيقها عند تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية، ومنها:

1. ضبط و تطوير النظام الإداري في أي مؤسسة تعليمية نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.
2. الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية.
3. زيادة كفايات الإداريين والمعلمين والعاملين بالمؤسسات التعليمية ورفع مستوى أدائهم.
4. توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية مهما كان حجمها ونوعها.
5. زيادة الوعي والانتماء نحو المؤسسة من قبل الطلاب والمجتمع المحلي.
6. الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والعاملين بالمؤسسة التعليمية للعمل بروح الفريق.
7. تطبيق نظام الجودة الشاملة يمنح المؤسسة المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.
8. خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر، وأشراك جميع العاملين في التطوير.

ان تطبيق نظام الجودة في مجال التعليم العالى يضمن الكفاءة المرتفعة في المجالين العلمي والبحثي من أجل الوصول الى التميز ويعتبر ايضا إستراتجية متكاملة للتحسين المستمر وإرضاء الطالب وخدمة اعضاء هيأة التدريس والمجتمع.

ذكر النقيري والطراونة (2018) إن أهداف نظام الجودة في التعليم العالي هي:

1. توفير الوضوح والشفافية للبرامج الأكاديمية.
2. وضع أهداف واضحة وقابلة لتطبيق البرامج الأكاديمية في الجامعة.
3. توافق الأنشطة التربوية في الجامعة مع المعايير العالمية للتعليم العالي.
4. تحسين الخدمات المقدمة إلى المجتمع من قبل الجامعة.
5. تقديم الدولة الدعم للبرامج الأكاديمية التي تقدمها الجامعة.

7. معايير تطبيق الجودة فى التعليم العالي:

لضمان جودة العمل في المؤسسات التعليمية يتطلب انشاء قسم لضمان الجودة ضمن هيكلها التنظيمي يُعنى بضمان التحسين المستمر للجودة من خلال التقويم المنهج لفاعلية كافة عملياتها وبرامجها الأكاديمية والعمل على اعتماد المؤسسة محليا واقليميا وعالميا. فالأعتماد يُعدّ خطوة أساسية للمؤسسة التعليمية للسير نحو التميّز والقدرة على المنافسة والتفوق والارتباط بمعايير الجودة والحصول على الاعتراف بها من قبل الأوساط الأكاديمية والمهنية المحلية والدولية (الشافعي والجبوري، 2019). الاعتماد هو رتبة أكاديمية أو وضع أكاديمي يُمنح للمؤسسة أو البرنامج الأكاديمي مقابل استيفاء المؤسسة معايير الجودة الوطنية أو العربية أو الدولية وفق ما يتفق عليه من مؤسسات التقويم التربوية ويُعد الاعتماد خطوة أساسية للمؤسسة للسير نحو التميز في إطار توافقها وانسجامها مع أفضل المعايير العالمية المعروفة وتيسير سبل الاعتراف بها من قبل الأوساط الأكاديمية والمهنية الدولية والقدرة على التنافس مع زميلاتها (العنزي وآخرون، 2015). ومعايير جودة التعليم مجموعة الإجراءات المنهجية المخططة اللازمة لاعطاء ثقة كافية بأن المنتج التعليمي، والعملية التعليمية المؤداة، تستوفى مطالب الجودة المطلوبة (Ching,2003). ويوجد نوعان من

الاعتماد في نطاق التعليم الجامعي هما :الاعتماد المؤسسي، والاعتماد البرامجي (التخصصي)، ويقصد بالاعتماد المؤسسي: اعتماد المؤسسة ككل وفقًا لمعايير محددة حول كفاية المرافق والمصادر ويشمل ذلك العاملين بالمؤسسة وتوفير الخدمات الأكاديمية والطلابية المساندة والمناهج، ومستويات إنجاز الطلاب والهيئة الأكاديمية وغيرها من مكونات المؤسسة التعليمية .أما الاعتماد البرامجي فيقصد به تقويم البرامج بمؤسسة ما والتأكد من جودة هذه البرامج ومدى تناسبها لمستوى الشهادة الممنوحة (موسي،2013: 143).

هناك العديد من المعايير المختلفة لضمان جودة التعليم لتخريج طلاب قادرين على التحصيل الجيد فى كل مراحل التعليم المختلفة إضافة إلى تزويدهم بالقدرة على الإبداع والإبتكار، ومن هذه المعايير: توفير الخدمات الأكاديمية والطلابية المساندة والمناهج ومستويات إنجاز الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وغيرها من مكونات المؤسسة التعليمية (أتحاد الجامعات العربية، 2013). أما فليب كروزبي (Crosby, **1979**, **p.19**) **فقد حدد أربعة معايير لضمان الجودة للتعليم وهي:**

1 – التكيف مع متطلبات الجودة من خلال وضع تعريف محدد وواضح ومنسق للجودة.

2 – وصف نظام تحقيق الجودة على أنه الوقاية من الأخطاء بمنع حدوثها من خلال وضع معايير للأداء الجيد.

3 – منع حدوث الأخطاء من خلال ضمان الأداء الصحيح من المرة الأولى.

4 – تقويم الجودة من خلال قياس دقيق بناءً على المعايير الموضوعية والكيفية والكمية.

8. التحديات التي تواجه تطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

رغم الجهود المبذولة في سبيل تطبيق معايير الجودة في العملية التعليمية بالجامعات الليبية عامة، وجامعة بنغازي خاصة، إلا أنه لا يزال تطبيقها يواجه العديد من التحديات تؤدي إلي فشل تطبيقها في المؤسسات التعليم العالي، و من بين هذه التحديات (حسن، 2012):

- الخوف من تطبيق نظام ضمان الجودة والاعتماد نظراً للحفاظ علي الوضع الحالي، حيث يفضل معظم المجتمعات ثقافة الاستقرار والثبات ومقاومة التغيير.
- اعتماد معظم الجامعات علي اقتباس آليات الجودة والاعتماد من جامعات متقدمة في مجال ضمان الجودة والاعتماد وترجمتها إلي اللغة العربية، ونتج عن ذلك العديد من المشكلات المرتبطة باختلاف البيئات الثقافية، وبالطبع أدي ذلك إلي صعوبة التطبيق وفقا لظروف البيئة الحالية.
- خوف بعض الجامعات والكليات من كشف بعض ممارساتهم وحرصهم علي خصوصية واستقلالية جامعاتهم وكلياتهم، مما ينتج قصور في البيانات عنها.

وفي نفس السياق، لقد رصدت تقارير الزيارات الاستطلاعية للجامعات الليبية والصادرة عن المركز الوطني لضمان الجودة عام 2014/2013/2012 عدد من الصعوبات والتحديات التي واجهت تطبيق الجودة والاعتماد، نذكر منها (مرجين، 2017):

1. شح المصادر المالية وعدم تخصيص بند للإنفاق على برامج الجودة والأنشطة والفعاليات المصاحبة لها والاعتماد على تسيير مكاتب الجودة من خلال المتاح من المصادر المالية.
2. ضعف الكفاءات والتأهيل والإعداد لأغلب العناصر البشرية التي أوكلت إليها مهمات إدارة برامج الجودة في بعض الجامعات و الكليات وفروعها.
3. عدم وجود تشريعات مفعلة ملزمة تعتبر الجودة خياراً إستراتيجياً وملزماً للجميع.
4. عدم وضوح اللوائح الخاصة باختصاصات ومهام مكاتب الجودة بالجامعات.
5. عدم تفويض مكاتب الجودة بالجامعات بصلاحيات كاملة للعمل من اجل التحسين.

أما بالنسبة للتحديات المتعلقة بالدراسة الحالية، فقد اعتمدت الدراسة علي تقارير الصادرة من المركز الوطني لضمان الجودة والاعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية لسنة (2012)، والذى أشار فيه أن أهم الصعوبات والتحديات التي تواجه تطبيق الجودة في الجامعات الليبية الحكومية هى: تحديات مكاتب الجودة– التحديات القيادية– التحديات التنظيمية– التحديات التعليمية والتدريسية– تحديات البحث العلمي– تحديات خدمة المجتمع– التحديات الفنية.

9. الدراسة الميدانية:

9.1 منهجية الدراسة

تعد الدراسة الحالية من الدراسات الوصفية التي تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي والذي عرفه عبيدات وآخرون (1999:146) بأنه "طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة، ووضع النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها". لتحقيق أهداف الدراسة استخدمت استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، ثم تم ترتيب البيانات وتصنيفها وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة ثم تفسيرها للوصول لنتائج تجيب على سؤال الدراسة.

9.2 مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع أعضاء هيأة التدريس بجامعة بنغازي ونظرا لكبر حجم المجتمع، فقد تم اختيار أعضاء هيأة التدريس بكلية الاقتصاد وفروعها الست (توكرة، الابيار، سلوق، قمينس، جالو، الكفرة) والبالغ عددهم 251 عضو هيأة تدريس (والذين باشروا عملهم في سبتمبر 2020 (حسب إحصائية مكتب شؤون أعضاء هيأة التدريس بالكلية). وقد تم اختيار كلية الاقتصاد لعدة أسباب منها: (1) لكبر حجم المجتمع وتوزع كليات جامعة بنغازي على مساحة جغرافية متباعدة تمتد من المرج شرقا الى الكفرة جنوبا. (2) كونها تعد من أكبر كليات جامعة بنغازي حيث تشكل ما نسبته 15% من قوة جامعة بنغازي من حيث عدد أعضاء هيأة التدريس والموظفين والطلاب، (3) لتعاون أعضاء هيأة التدريس بكلية الاقتصاد في مجال البحوث العلمية؛ (4) بالإضافة إلى اعتبارات أخرى تتعلق باهتمام الكثير من أعضاء هيأة التدريس بكلية الاقتصاد بتطبيق الجودة، ضمن تخصصات الكلية المختلفة. وبعد توزيع الاستبيان على مجتمع الدراسة، تم استرداد 237 استبيان بنسبة تجاوب بلغت 94%. وبعد فحص الاستبيانات المستردة تبين أن جميعها صالحة للتحليل الإحصائي.

9.3 أداة الدراسة:

تم تصميم استمارة الاستبيان استناداً لمشكلة الدراسة وأهدافها وتساؤلها من خلال اعتمادها علي التقرير الصادر من المركز الوطني لضمان الجودة والاعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، والذي حدد فيه أهم الصعوبات والتحديات التي تواجه تطبيق الجودة في الجامعات الليبية الحكومية (2012). وتم إجراء بعض التعديلات على المقياس ليناسب أهداف الدراسة ومجال تطبيقها. وللتأكد من دقة الفقرات ودرجة شمولها تم عرض الاستبيان على عدد من الخبراء من أساتذة جامعيين وأكاديميين وطلب منهم تقييم الاستبيان واقتراح ما يرونه مناسباً لإجراء التعديلات عليها. وبعد الأخذ بملاحظات المحكمين والاسترشاد بها تمت صياغة الاستبيان بصورته النهائية وتوزيعه على المستهدفين وقد تكونت استمارة الاستبيان من سبعة أجزاء، وهي: تحديات مكاتب الجودة- التحديات القيادية- التحديات التنظيمية- التحديات التعليمية والتدريسية- البحث العلمي- تحديات خدمة المجتمع- التحديات الفنية.

9.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحليل بيانات الدراسة، تم استخدام الإحصاء الوصفي التحليلي بالاعتماد على البرنامج الإحصائي الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتاعية Statistical Package for Social Science (SPSS) في تحليل بيانات الدراسة الميدانية مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحليل وتفسير الإجابات على اعتبار أن هذه الأساليب تتناسب مع الدراسات الاستكشافية والتي من بينها هذه الدراسة. كما تم استخدام معامل الثبات كرو نباخ ألفا (Cronbach Alpha) لبيان مدى الاتساق الداخلي للعبارات المكونة للمقاييس التي اعتمدتها الدارسة وطريقة الصدق الإحصائي أو الذاتي (Statistical Validity) للتحقق من صدق مقاييس الدراسة.

9.5. صدق الأداة وثباتها

استخدمت بالدراسة الحالية معادلة الفاكرونباخ (Cronbach Alpha) للتحقق من ثبات مقاييس الدراسة، وقد تم استخدام طريقة الصدق الإحصائي أو الذاتي (Statistical Validity) للتحقق من صدق مقاييس الدراسة وذلك بأخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات. كما هو مبين بالجدول رقم (1).

جدول رقم (1) نتائج اختبار الثبات والصدق الذاتي لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	عدد الأسئلة	الأسئلة	معامل ألفا كرونباخ للثبات	معامل الصدق الذاتي
تحديات مكاتب الجودة	5	من 1 إلى 5	.85	.92
التحديات القيادية	5	من 6 إلى 10	.83	.91
التحديات التنظيمية	5	من11 إلى 15	.81	.90
التحديات التعليمية والتدريسية	5	من 16 إلى 20	.78	.88
البحث العلمي	5	من 21 إلى 25	.88	.93
تحديات خدمة المجتمع	5	من 26 إلى 30	.79	.88
التحديات الفنية	5	من 31 إلى 35	.87	.93
أداة الدراسة	**35**	**من 1 إلى 35**	**.83**	**.91**

يتضح من الجدول (1) أن قيم معاملات (Cronbach-Alpha) للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة ومعاملات الصدق الذاتي عالية، حيث بلغت درجة ثبات أداة الدراسة 0.83 ودرجة الصدق0.91، وأن معاملات ثبات متغيرات الدراسة تراوحت بين 0.70 إلى 0.95 ومعاملات الصدق تراوحت بين 0.84 إلى 0.97.

وبذلك يعتبر هذا المقياس صادقاً لما وضع لقياسه. كما يتمتع بدرجة عالية من الثبات مقارنة بالمستوى المقبول (0.70) وهو الحد المقبول لثبات أي مقياس (Nunnally and Bemstein, 1994)، وبالتالي يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني مما يجعل استمارة الاستبيان مقبولة كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

9.6 مقياس التحليل

اعتمدت مقاييس الدراسة على مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي، وتم التعرف على تلك التحديات من خلال إجابات المستقصى منهم ومن خلال وجهة نظرهم حول تحديات تطبيق معايير الجودة في الجامعات الليبية. بعد عملية تجميع الاستمارات وترميزها، تم إدخال البيانات إلى برنامج SPSS. تم تحديد طول خلية المقياس المستخدم في الدراسة كما هو موضح بالجدول (2). وقد استخدم عبدالحفيظ وآخرون (2019)، عبارات هذا المقياس في دراستهم.

جدول (2) طول فترة الخلية في المقياس ودرجة التوافر

طول الفترة	مقياس الدراسة	الدرجة
من 1 إلى أقل من 1.80	غير موافق تماما	ضعيفة جداً
من 1.80 إلى أقل من 2.60	غير موافق	ضعيفة
من 2.60 إلى أقل من 3.40	محايد	متوسطة
من 3.40 إلى أقل من 4.20	موافق	مرتفعة
من 4.20 إلى 5.00	موافق تماماً	مرتفعة جداً

9.7 عرض وتحليل النتائج

تم تخصيص هذا الجزء لعرض نتائج التحليل الإحصائي والإجابة عن سؤال الدراسة: ما أهم التحديات التي تواجه تطبيق معايير الجودة والاعتماد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد– جامعة بنغازي؟.

للإجابة عن هذا التساؤل تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لآراء أفراد عينة الدراسة، ومن ثم تم ترتيب التحديات قيد الدراسة (تحديات مكاتب الجودة، القيادية، التنظيمية، التعليمية والتدريسية، البحث العلمي، خدمة المجتمع، الفنية) ترتيباً تنازلياً من الأهم إلى الأقل أهمية وفقاً للمتوسط الحسابي، كما هو مبين في الجدول رقم (3).

جدول رقم (3) ترتيب تحديات تطبيق معايير الجودة والاعتماد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كلية الاقتصاد–جامعة بنغازي من حيث الأهمية

التحديات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المستوى
تحديات مكاتب الجودة	2.70	1.0553	%54	6	متوسط
التحديات القيادية	2.95	1.0624	%59	5	متوسط
التحديات التنظيمية	3.09	1.0762	%61.8	4	متوسط
التحديات التعليمية والتدريسية	2.32	1.0522	%46	7	ضعيف
تحديات البحث العلمي	3.40	1.0633	%68	3	مرتفع

تحديات خدمة المجتمع	3.92	0.9770	%78.4	1	مرتفع
التحديات الفنية	3.61	1.1238	%.72	2	مرتفع
تحديات تطبيق معايير الجودة والاعتماد	**3.14**	**1.4102**	**%62.74**	**–**	**متوسط**

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة بالجدول رقم (3) أن مستوى تحديات تطبيق معايير الجودة والاعتماد في قيد الدراسة بشكل عام متوسط، وذلك وفقاً للمعيار الإحصائي الذي تم استخدامه في هذه الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على جميع عبارات الاستبيان (3.14). كما أشارت النتائج إلى الأهمية النسبية للتحديات قيد الدراسة، حيث تبين أن تحديات خدمة المجتمع جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.92) ، يليها التحديات الفنية بمتوسط حسابي (3.61)، أما تحديات البحث العلمي فقد احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي وقدره (3.40)، و جاءت التحديات التنظيمية في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.09). بينما جاءت التحديات القيادية في المرتبة الخامسة بمتوسط (2.95) وتحديات مكاتب الجودة جاءت في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (2.70) والتحديات التعليمية والتدريسية في المرتبة الأخيرة بمتوسط (2.32). وبالنظر إلى هذه النتائج نلاحظ أنه بالرغم من وجود تفاوت نسبي في الأهمية بين التحديات قيد الدراسة، إلا أن جميع المتوسطات الحسابية لآراء أفراد العينة حول التحديات المشار إليها جاءت في مستوى متوسط أو مرتفع ، الأمر الذي يشير بوضوح إلى وجود تحديات حقيقية تحد من تطبيق معايير الجودة والاعتماد بجامعة بنغازي.

كما قام الباحثان باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات التحديات قيد الدراسة، وذلك كما يلي:

أولاً: تحديات مكاتب الجودة

ويتناول هذا الجزء وصف متغير تحديات مكاتب الجودة ، وقد بلغت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لهذا المتغير لدى إجمالي أفراد عينة الدراسة كما يلي:

جدول رقم (4) إجابات أفراد عينة الدراسة تجاه تحديات مكاتب الجودة

تحديات مكاتب الجودة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المستوى
1. يوجد نظام معلومات متكامل يقوم بتسجيل وتحليل جميع المعلومات المرتبطة بنشاط الكلية.	2.35	1.1895	%47	5	ضعيف

2. تخصصات ومهام منسقي الجودة في لوائح الكلية واضحة.	2.89	1.0175	%57.8	3	متوسط
3. منسق الجودة بالكلية مفوض بصلاحيات كاملة للعمل من أجل التحسين.	2.94	1.0339	%58.8	2	متوسط
4. منسقي الجودة بالكلية مفرغين لمهام الجودة.	2.37	1.0319	%47.4	4	ضعيف
5. الصعوبة في عملية الاتصال والتواصل بين رئيس الجودة والأقسام بالكلية.	2.99	1.0041	%59.8	1	متوسط
المتوسط العام	**2.70**	**1.0553**	**%54**	**–**	**متوسط**

تبين نتائج الجدول رقم (4)، أن المتوسط الحسابي العام لجميع العبارات المتعلقة بتحديات مكاتب الجودة قد بلغ (2.70)، وهذا يشير إلي إن أغلب عينة الدراسة تتفق علي وجود تحديات تتعلق بمكاتب الجودة بمستوي متوسط، حيث جاءت العبارة " الصعوبة في عملية الاتصال والتواصل بين رئيس الجودة والأقسام بالكلية" بالمرتبة الأولي إى بأعلى متوسط حسابي بلغ (2.99)، أما العبارة " يوجد نظام معلومات متكامل يقوم بتسجيل وتحليل جميع المعلومات المرتبطة بنشاط الكلية" جاءت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي ضعيف بلغ (2.35).

ثانيا: التحديات القيادية

ويتناول هذا الجزء وصف متغير التحديات القيادية، وقد بلغت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذا المتغير كما يلي:

جدول رقم (5) إجابات أفراد عينة الدراسة تجاه التحديات القيادية

التحديات القيادية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المستوى
6. هناك حرص من إدارة الكلية على تطبيق مفهوم الجودة في جميع البرامج الجامعية.	2.89	1.1107	%57.8	4	متوسط
7. معايير اختيار القيادات الأكاديمية واضحة.	2.44	1.0302	%48.8	5	ضعيف
8. توجد قناعة بثقافة الجودة من قبل القيادات الأكاديمية والإدارية بالكلية.	2.97	1.0452	%59.4	3	متوسط

9. مركزية القرارات داخل الكلية.	3.18	1.0135	%63.6	2	متوسط
10. غموض السياسات والاستراتجيات لتحقيق الجودة.	3.28	1.1124	%65.6	1	متوسط
المتوسط العام	**2.95**	**1.0624**	**%59**	**–**	**متوسط**

تبين نتائج الجدول رقم (5)، أن المتوسط الحسابي العام لإجابات إفراد عينة الدراسة تجاه تحديات القيادية قد بلغ (2.95)، وهذا يدل علي وجود تحديات قيادية تعيق تطبيق الجودة بالكلية بدرجة متوسطة، حيت جاءت في المرتبة الأولي العبارة "غموض السياسات والاستراتجيات لتحقيق الجودة بمتوسط حسابي قدره (3.28)، وجاءت معايير اختيار القيادات الأكاديمية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي ضعيف (2.44)، وهذا يدل علي عدم وجود معايير واضحة لاختيار القيادات الأكاديمية في الكلية.

ثالثا: التحديات التنظيمية

يوضح الجدول رقم (6) وصف متغير التحديات التنظيمية، وقد بلغت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذا المتغير كما يلي:

جدول رقم (6) إجابات أفراد عينة الدراسة تجاه التحديات التنظيمية

التحديات التنظيمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المستوى
11. توجد رؤية ورسالة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي.	2.67	1.1046	%53.4	4	متوسط
12. عدم وجود خطة إستراتيجية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي.	3.43	1.0897	%68.6	2	مرتفع
13. غياب الهياكل التنظيمية و التوصيف الوظيفي و اللوائح التنظيمية التفصيلية.	3.27	1.0846	%65.4	3	متوسط
14. توجد قواعد بيانات يمكن الاستناد عليها في استخلاص المعلومات واتخاذ القرارات بشكل صحيح.	2.48	1.0838	%49.6	5	ضعيف
15. ضعف الاعتماد على العمل الجماعي.	3.60	1.0183	%72	1	مرتفع
المتوسط العام	**3.09**	**1.0762**	**%61.8**	**–**	**متوسط**

تبين نتائج الجدول رقم (6)، أن المتوسط الحسابي العام لإجابات إفراد عينة الدراسة تجاه التحديات التنظيمية قد بلغ (3.09)، وهذا يدل علي وجود تحديات تنظيمية تعيق تطبيق الجودة بالكلية بدرجة متوسطة، وكان أهمها العبارة" ضعف الاعتماد على العمل الجماعي" جاءت بمتوسط حسابي قدره (3.60)، مما دل علي عدم وجود التعاون بين ادراة الكلية وأعضاء هيئة التدريس، بينما جاءت العبارة "توجد قواعد بيانات يمكن الاستناد عليها في استخلاص المعلومات واتخاذ القرارات بشكل صحيح " بمتوسط حسابي ضعيف بلغ (2.48).

رابعا: التحديات التعليمية والتدريسية

ويتناول هذا الجزء وصف متغير التحديات التعليمية والتدريسية، وقد بلغت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذا المتغير كما يلي:

جدول رقم (7) إجابات أفراد عينة الدراسة تجاه التحديات التعليمية والتدريسية

التحديات التعليمية والتدريسية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المستوى
16. الإصرار في الكلية بشكل عام على النموذج التقليدي في التعلم وعدم تشجيع التعلم التفاعلي الحديث.	3.49	1.1775	%69.8	1	مرتفع
17. توجد بالكلية آليات لتنمية سلوكيات المعرفة الطلابية.	2.13	.9318	%42.6	2	ضعيف
18. توجد بالكلية وسائل تعليمية حديثة.	1.97	.9293	%39.4	4	ضعيف
19. هناك برامج لتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس.	1.95	1.0219	%39	5	ضعيف
20. توفر الكلية تسهيلات للاشتراك في الدوريات والمجلات العلمية المحكمة.	2.10	1.2009	%42	3	ضعيف
المتوسط العام	**2.32**	**1.0522**	**%46**	**–**	**ضعيف**

تبين نتائج الجدول رقم (7)، إن المتوسطات الحسابية المتعلقة بمجال التحديات التعليمية والتدريسية محصورة بين المرتفع والضعيف (3.49) و(1.95)، كما يشير الجدول إلي أن أجمالي العبارات المتعلقة بتحديات التعليمية والتدريسية حصلت علي متوسط حسابي بدرجة ضعيفة البالغ (2.32)، حيث احتلت المرتبة الأولي العبارة " الإصرار في الكلية بشكل عام على النموذج التقليدي (التلقين، والاتجاه الواحد) في التعلم وعدم تشجيع التعلم التفاعلي الحديث" بمتوسط حسابي قدره (3.49)، مما يدل علي اعتماد الكلية علي

الأسلوب التقليدي للتعليم. بينما جاءت في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي ضعيف بلغ (1.95) العبارة "هناك برامج لتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس " يدل علي عدم وجود برامج تنمية وتدريب لرفع من كفاءة أعضاء هيئة التدريس في المجال التعليمي.

خامسا: البحث العلمي

ويتناول هذا الجزء وصف متغير البحث العلمي، وقد بلغت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما يلي:

البحث العلمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المستوى
21. زيادة العبء التدريسي على حساب البحث العلمي.	3.50	1.0916	%70	3	مرتفع
22. الكلية غير مهتمة بدعم الأبحاث العلمية في مجال الجودة.	3.54	1.1136	%70.8	1	مرتفع
23. قلة الأدبيات، المتخصصة بشؤون الجودة، مثل : الكتب والمجلات العلمية.	3.53	1.0709	%70.6	2	مرتفع
24. عدم وضع معايير علمية لتقييم الأبحاث.	3.17	1.0825	%63.4	4	متوسط
25. عدم اعتبار البحوث ذات العلاقة بالجودة وضمانها من ضمن بحوث الترقية.	3.27	.9583	%65.4	5	متوسط
المتوسط العام	**3.40**	**1.0633**	**%68**	**–**	**مرتفع**

جدول رقم (8) إجابات أفراد عينة الدراسة تجاه البحث العلمي

نلاحظ من الجدول رقم (8)، أن المتوسطات الحسابية المتعلقة بالتحديات البحث العلمي محصورة بين المرتفع والمتوسط (3.54) و(3.27)، كما تشير نتائج الجدول إلي أن أجمالي العبارات المتعلقة بتحديات البحث العلمي تحصلت علي متوسط حسابي بدرجة مرتفعة البالغ (3.40)، مما يدل علي وجود تحديات متعلقة بالبحث العلمي، جاءت العبارة " الكلية غير مهتمة بدعم الأبحاث العلمية" بالمرتبة الأولي بمتوسط حسابي قدره (3.54)، يدل علي عدم توفير الاحتياجات والإمكانيات البحثية لأعضاء هيئة التدريس في مجال البحث العلمي.

سادسا: تحديات خدمة المجتمع

ويتناول هذا الجزء وصف متغير تحديات خدمة المجتمع، وقد بلغت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما يلي:

جدول رقم (9) إجابات أفراد عينة الدراسة تجاه تحديات خدمة المجتمع

تحديات خدمة المجتمع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المستوى
26. ضعف الاتصال بمؤسسات التوظيف لمعرفة احتياجاتهم.	3.79	.9717	%75.8	5	مرتفع
27. الافتقار إلي آليات تلتمس مشاكل وحاجات المجتمع.	3.91	.9599	%78.2	3	مرتفع
28. ضعف العلاقة بين الجامعة وسوق العمل.	4.06	.9743	%81.2	1	مرتفع
29. قلة برامج التعليم المستمر التي تتوافق مع حاجات المجتمع.	3.98	.9784	%79.6	2	مرتفع
30. تدني مستوى مشاركة المجتمع المحلي في أنشطة الجامعة المختلفة.	3.86	1.0008	%77.2	4	مرتفع
المتوسط العام	**3.92**	**0.9770**	**%78.4**	**–**	**مرتفع**

تبين نتائج الجدول رقم (9)، أن المتوسط الحسابي العام لجميع العبارات المتعلقة بتحديات خدمة المجتمع قد بلغ (3.92)، وهذا يشير إلي إن أغلب عينة الدراسة تتفق علي وجود تحديات تتعلق بخدمة المجتمع بدرجة مرتفعة، حيث جاءت العبارة " ضعف العلاقة بين الجامعة وسوق العمل " بالمرتبة الأولي بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.06)، وبالمرتبة الأخيرة العبارة " ضعف الاتصال بمؤسسات التوظيف لمعرفة احتياجاتهم" بمتوسط حسابي قدره (3.97).

سابعا: التحديات الفنية

ويتناول هذا الجزء وصف متغير التحديات الفنية، وقد بلغت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما يلي:

جدول رقم (10) إجابات أفراد عينة الدراسة تجاه التحديات الفنية

التحديات الفنية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المستوى
31. المعايير الوطنية الاسترشادية لتقييم أداء البرامج العلمية غير متوفرة.	3.62	1.1341	%72.4	3	مرتفع
32. قلة الموظفين المؤهلين للقيام بالأعمال الإدارية والفنية خصوصًا في مجالات جودة التعليم.	3.69	1.1095	%73.8	2	مرتفع
33. عدم وضوح مفاهيم ومصطلحات الجودة وضمانها.	3.50	1.1520	%70	4	مرتفع

34. عدم إدراك أهمية الموقع الإلكتروني للجامعة للإنفاق عليه و تسخيره في برامج الجودة وضمانها.	3.86	1.0650	%77.2	1	مرتفع
35. عدم وجود نماذج موحدة معتمدة صادرة عن مركز ضمان الجودة تنظم شؤون الجودة بالكلية.	3.40	1.1588	%68	5	مرتفع
المتوسط العام	**3.61**	**1.1238**	**%.72**	**–**	**مرتفع**

تبين نتائج الجدول رقم (10)، أن المتوسط الحسابي العام لإجابات إفراد عينة الدراسة تجاه التحديات الفنية قد بلغ (3.61)، وهذا يدل علي وجود تحديات فنية تعيق تطبيق الجودة بالكلية بدرجة مرتفعة، وكان أهمها العبارة "عدم إدراك أهمية الموقع الإلكتروني للجامعة للإنفاق عليه و تسخيره في برامج الجودة وضمانها" جاءت بمتوسط حسابي قدره (3.86)، وهذا يشير إلي أهمية إدخال التقنية الحديثة في المجال الاداري للجامعة.

10. مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوجد نقاط تتفق فيها الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة وتختلف عنها في نقاط منها:

- أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن مستوى تحديات تطبيق معايير الجودة جاء بدرجة متوسطة، وهو ما يتفق مع دراسة (المطوع،2014)، بينما جاءت نتائج دراسة كلاً من (الرفاعي وآخرون، 2013) و(الشافعي والجابوري، 2019)، (عبادو، 2015)، مختلفة عن الدراسة الحالية في أن تحديات تطبيق معايير الجودة جاءت بدرجة مرتفعة.
- أظهرت نتائج الدراسة الحالية إلي وجود تحديات بمكاتب الجودة جاءت بدرجة متوسطة، وهو ما اتفقت عليه مع دراسة عبادو(2015)، وتختلف مع دراسة (لعقعاق،2019) حيث جاءت هذه التحديات بدرجة عالية ودراسة الفار(2019) جاءت بدرجة منخفضة.
- أظهرت نتائج الدراسة الحالية إلي وجود تحديات قيادية بدرجة متوسطة، تتفق مع دراسة (الفار،2019)، واختلفت نتيجة الدراسة الحالية عن دراسة كلا من (رقاد ولعكيكزة،2016)، و دراسة (لعقعاق، 2019) جاءت التحديات القيادية بدرجة عالية.
- أظهرت نتائج الدراسة الحالية إلي وجودة تحديات تنظيمية بدرجة متوسطة، وهو ما يتفق مع دراسة (رقاد ولعكيكزة،2016)، بينما جاءت التحديات التنظيمية بدرجة عالية مختلفة عن الدراسة الحالية في دراسة كلا من (عبادو،2015)، (الرفاعي وآخرون، 2013)، (محمود، 2017).

- أظهرت نتائج الدراسة الحالية إلي وجود تحديات تعليمية وتدريسية بدرجة ضعيفة، جاءت هذه النتيجة مختلفة تماما عن دراسة (محمود،2017) و(شاحوت والتائب، 2019) بدرجة عالية.
- أظهرت نتائج الدراسة الحالية إلي تحديات البحث العلمي بدرجة عالية، جاءت هذه النتيجة متفقة مع دراسة (الرفاعي وآخرون، 2013)، ودراسة (عبادو،2015)، ودراسة (شاحوت والتائب، 2019).
- أظهرت نتائج الدراسة الحالية إلي وجود تحديات خدمة المجتمع بدرجة عالية، متفقة مع دراسة (محمود، 2017)، ودراسة (الرفاعي وآخرون،2013)، ودارسة (عبادو، 2015)، ودراسة (شاحوت والتائب، 2019).
- أظهرت نتائج الدراسة الحالية إلي وجود تحديات تقنية بدرجة عالية، اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (عبادو،2015) و دراسة (الشافعي والجبوري، 2019).

11. نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج:

1. أوضحت نتائج الدراسة الحالية إلي أن هناك تحديات تواجه تطبيق معايير الجودة في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بدرجة متوسطة، إذا بلغ المتوسط الحسابي العام لجميع التحديات (3.14).
2. أظهرت نتائج الدراسة بأن التحديات المتعلقة بخدمة المجتمع حصلت علي المرتبة الأولي بمتوسط حسابي (3.92) وبدرجة عالية، وهذا مؤشر علي عدم وجود ألية من قبل الكلية تلتمس مشاكل وحاجات المجتمع، وضعف التواصل بين مؤسسات المجتمع المحلي والجامعة.
3. تحصلت التحديات الفنية علي المرتبة الثانية بمتوسط حسابي البالغ (3.61) وبدرجة عالية، دل ذلك علي عدم إدراك الكلية بأهمية التقنية الحديثة، وقلة الموظفين المؤهلين للقيام بالأعمال الإدارية والفنية خصوصًا في مجالات جودة التعليم.
4. أظهرت النتائج بأن تحديات البحث العلمي حصلت علي الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (3.40)،وبدرجة مرتفعة، دل ذلك علي عدم اهتمام الكلية بمجال البحث العلمي، وضعف في الإمكانيات والحوافز المقدمة للباحثين.
5. تحصلت التحديات التنظيمية والقيادية علي المرتبة الرابعة والخامسة علي التوالي بمتوسط حسابي (3.09)،(2.95) وبدرجة متوسطة، تشير إلي ميول أفراد العينة للعمل الفردي وغموض في السياسات والاستراتجيات اللازمة لتحقيق الجودة.
6. بينت نتائج الدراسة بأن التحديات المتعلقة بمكاتب الجودة تحصلت علي الترتيب السادس بدرجة متوسطة، وبلغ متوسطها الحسابي (2.70)، بينما التحديات التعليمية والتدريسية جاءت في المرتبة الأخيرة وبدرجة ضعيفة حيث بلغ المتوسط الحسابي(2.32)، وهذا يشير إلي عدم وعي أعضاء هيئة التدريس بأهمية تطبيق معايير الجودة واعتمادهم علي الأساليب التقليدية في التعليم، وضعف التعاون والاتصال مع رئيس الجودة وعدم وضوح مهامه.

12. توصيات الدراسة:

توصلت الدراسة الى مجموعة من التوصيات التى قد تساهم فى إيجاد الحلول المناسبة للتغلب على التحديات التى تواجه مؤسسات التعليم العالى الليبية وهى:

1. ضرورة إنشاء إدارة لتطوير وضمان الجودة في الكلية، ونشر الوعي بثقافة الجودة بين أعضاء التدريس والطلاب والإدارات، ووضع استراتجيات وسياسات واضحة بالكلية.
2. أن تقوم الجامعة على دراسة احتياجات المجتمع المحلي، وتفعيل علاقة تواصل بينها، وزيادة الحوافز التشجيعية المادية أو المعنوية المقدمة لأعضاء الهيئة التدريسية.
3. تطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس بالكلية علي استخدام التقنيات التعليمية الحديثة من خلال إقامة الدورات التدريبية اللازمة.
4. تشجيع البحث العلمي من خلال زيادة الدعم المادي المخصص لنشر أبحاث أعضاء هيئة التدريس، وتفعيل مركز النشر العلمي بالجامعة.
5. تشجيع أعضاء هيئة التدريس بالكلية والإدارات علي المشاركة في الندوات والمؤتمرات العلمية المتعلقة بالجودة.
6. توفير الإمكانات المادية والبشرية من قاعات تدريسية مناسبة ومعامل، ومكتبات جامعية تتفق مع معايير الجودة.
7. الحد من المركزية في اتخاذ القرارات وضرورة مشاركة أعضاء هيئة التدريس في وضع الخطط والأهداف اللازمة لنجاح تطبيق الجودة بالكلية.

13. الخلاصة:

أن ضمان نجاح تطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي لا يتم إلا من خلال معرفة المعوقات والتحديات التي تقف أمام تطبيقها، وعلي ضؤ ما تقدم، فقد حاول الباحثان دراسة موضوع التحديات التي تواجه تطبيق معايير الجودة والاعتماد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد جامعة بنغازي، حيث تم عرض ومناقشة المفاهيم والأفكار المرتبطة بمعايير ضمان الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي، بالإضافة إلي عرض التحديات التي تواجه تطبيقها في المجالات (تحديات مكاتب الجودة، القيادية، التنظيمية، التعليمية والتدريسية، البحث العلمي، خدمة المجتمع، الفنية).

ومن خلال الدراسة الميدانية توصلت الدراسة إلي أن هناك تحديات تواجه تطبيق معايير الجودة في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، حيث أشارت نتائج الدراسة إلي (تحديات خدمة المجتمع، تحديات فنية ، تحديات البحث العلمي) جاءت بدرجات مرتفعة، بينما تحديات (مكاتب الجودة والقيادية والتنظيمية) جاءت بدرجات متوسطة، واقل التحديات التي جاءت بدرجة ضعيفة هي التحديات التعليمية والتدريسية.

المراجع:

أولا المراجع العربية:

- الشافعي، صادق و الجبوري سعد.2019." التحديات التي تواجهه تطبيق معايير الجودة في كليات التربية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس"، مجلة دواة، المجلد6 ، العدد2، ص ص 180-200.
- العضاضي، سعيد بن علي. 2012." تطبيق نموذج ادراة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: دراسة ميدانية، المؤتمر الدولي الثاني لضمان الجودة التعليم العالي، البحرين،4-5 ابريل.
- إدريس، جعفر. 2015." مدى المام وإسهام اعضاء هيئة التدريس في ظل تطبيق المعايير الوطنية لجودة الخدمات التعليم العالي بالجامعات السعودية: دراسة تحليلية لفرع جامعة الطائف"، مجلة أمارباك للعلوم وتكنولوجيا، المجلد 6، العدد 16، ص ص 68-84.
- الطيب مصطفي، الشريف محمد. 2019." الصعوبات التي تواجه تطبيق ضمان الجودة التعليم الخاص"، مجلة كلية الاداب، مصراته، ليبيا،العدد الخاص المجلد 1،العدد 2، ص ص 94-114.
- أبو خريص، عمران و شكشك مصطفي.2014." معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي: دراسة تطبيقية في جامعة الاسمرية بزليتن"، مجلة العلوم الأقتصادية والسياسة/ كلية الأقتصاد والتجارة، زليتن، العدد 4، ص ص 248-299.
- المطوع، نايف. 2014." معوقات الحصول علي الاعتماد وضمان الجودة للبرامج التعليمية في كلية العلوم والدراسات الانسانية في جامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي،المجلد7، العدد17، ص ص 111-127.
- النقيرى أميليا والطراونة أخليف. 2018. " درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها"، مجلة الدراسات العلوم التربوية، المجلد35، العدد3، ص ص 85-100.
- العنزي، قاسم محمد، و الكرعاوي، مريم إبراهيم، و الحبوري، حيدر جاسم .2015." واقع استخدام معايير الاعتماد الأكاديمي في العملية التعليمية:دراسة تجريبية لعينة من كليات جامعة الكوفة"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارة، المجلد 9، العدد 32، ص ص 191-213.
- الفار، خالد مختار. 2019. " معوقات تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة وسبل التغلب عليها: دراسة ميدانية علي كلية الاداب جامعة الزاوية، مجلة كلية الآداب، المجلد 2، العدد27، ص ص 6-18.
- الرفاعي وآخرون. 2013. " معوقات تطبيق ادراة الجودة الشاملة في اقسام المحاسبة في الجامعات الحكومة الأردنية"، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، البحرين،4-5 ابريل.
- المركز الوطني لضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليمية والتدريبية.(2012). دليل ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي.

- الكرعاوي، مريم ابراهيم. 2016." مدى تطبيق مبادئ ادراة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي: دراسة مقارنة بين كليات حكومية وكليات اهلية من وجهة نظر الاساتذة"، مجلة القادسية للعلوم الادراية والاقتصادية، المجلد18، العدد1، ص ص 85-109.
- اتحاد الجامعات العربية، دليل ضمان جودة البرامج الأكاديمية في كليات الجامعات العربية، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، 2013.
- تقرير الزيارات الاستطلاعية للجامعات الليبية. منشورات المركز الوطني لضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليمية والتدريبية. (2013).
- حسن، عمرو. 2012. " متطلبات الجودة والاعتماد التعليم المفتوح الواقع والطموحات"، قسم التعليم العالي المستمر، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة.
- حوتيه واخرون. 2019. " معايير جودة التعليم الجامعي الالكتروني واثر الالتزام بها في الارتقاء بجودة التعليم في الدول العربية"، المؤتمر الاول لمركز التعليم المندمج: التعليم الالكتروني رؤية نحو التطوير، جامهة بني سويف، مصر، 24-26 فبراير.
- رقاد، صليحة، لعكيكزة ياسين .2016."معوقات تطبيق الجودة في الجامعات العمومية الجزائرية من وجه نظر مسؤلي وحدات ضمان الجودة بها"، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، 107-119.
- زغوان، بشير حسنى (2009)، مؤشرات ومعايير الجودة في التعليم الجامعي الليبي. ورقة عمل مقدمة للندوة العلمية: جودة التعليم العالي- جامعة الفاتح.
- زوبي وآخرون.2017." تقييم جهود ضمان الجودة بجامعة بنغازي للإيفاء بمتطلبات بعض معايير الاعتماد المؤسسي من وجهة نظر هيئة التدريس، المؤتمر العربي الدولي لضمان الجودة والتعليم العالي ، المنعقد في جامعة اسيوط، جمهورية مصر العربية، 20-22- فبراير، ص ص 1-33.
- سالم، الياس وسراى أم السعد. 2016." نظم تطبيق ادراة الجودة الشاملة والياتها في التعليم العالي في ظل التنمية المستدامة"، المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي،جامعة السودان للعوم والتكنولوجيا، جمهورية السودان، 9-11 فبراير، ص ص 375-383.
- شاحوت، الهام والتائب كوثر. 2019. "معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية الاداب بجامعة مصراته من وجهة نظر رؤساء الاقسام العلمية ومنسقي الجودة"، مجلة الاداب مصراته، المجلد1، العدد الخاص (2)، ص ص 206-222.
- عبادو، أمال. 2015."معوقات تطبيق ادراة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: دراسة ميدانية علي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية"، مجلة العلوم الانسان والمجتمع، الجزائر،العدد15، ص ص 131-161.
- عبد الرحيم، نجاح زكي، (2010)، الجودة الشاملة في التعليم، الطبعة الاولى، (عمان: دار البداية ناشرون وموزعون).
- عبدالحفيظ، عبدالسلام محمد، البدري، عبدالقادر انويجي، الرفادي، خالد محمد، (2019) ،" الرضا الوظيفي للعاملين بديوان بلدية بنغازي، مجلة جامعة بنغازي العلمية، المجلد 2، العدد 32، ص ص 7-20.

- عبيدات، ذوقان وآخرون،(1996)،"البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه"،الطبعة الثانية، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- غالب، ردمان، وعالم توفيق. 2008." التنمية المهنية لإعضاء هيئة التدريس مدخل للجودة الشاملة في التعليم الجامعي"، المجلة العربية لضمان الجودة التعليم الجامعي، المجلد1، العدد1، ص ص 1-12.
- قزيط، خالد و أبو مزريق بشير. 2019." معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس : دراسة استطلاعية عن جامعة مصراتة"، مجلة الآداب مصراتة، المجلد3، العدد الخاص (2)، ص ص 212-227.
- موسي، فتحي. 2013. " مدى توافر متطلبات الجودة والاعتماد الاكاديمي في برامج الدراسات العليا باقسام المحاسبة في الجامعات الليبية: دراسة حالة جامعة الزاوية"، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسة، كلية الاقتصاد زليتن، العدد الثاني، ص ص 121-191.
- مرجين، حسين سالم. 2017" برامج ضمان الجودة في الجامعات الليبية: التحديات والافاق، المؤتمر السنوي السابع لمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم العالي ، القاهرة، 3-4 ديسمبر.
- محمود، خالد صلاح.2017." معوقات الجودة الشاملة في كلية التربية جامعة الاسكندرية: دراسة تحليلية، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد1، العدد5، الاسكندرية، ص ص51-66.
- لعقاق، خديجة. 2019." معوقات تطبيق ادراة الجودة في مؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسلة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر.

ثانيا: المراجع أجنبية:

- Alsubait, N. (2014) Obstacles to the Application of Total Quality Management in King Faisal University, Interdisciplinary Journal of Research in Business, 3(9), (208-219).

- Ching, Y. (2003). Quality Assurance in Education. Journal of Quality Internal, Interface and Future in education. V0l. (2), No. 4. p. 204.

- Crosby, Philip B. (1979) Quality is free: The art of Making Quality Curtail, New York: New American Library

- Hoy, C., Bayne-Jardine, C., & Wood, M. (2000). Improving quality in education. London: Falmer Press.

- ISO 9000, Quality Management System, Fundamentals and Vocabulary, 2000.

- J. M Juran, and F. M Gryna, Quality Planning and Analysis, Singapore: McGraw-Hill, 1993.

- John S. Oakland, Total Quality Management London: Butterworth- Heinemann Ltd, 1991.

- Nunnally J, Bemstein I., 1994. Psychometric Theory. New York, NY, McGraw- Hill Inc.