



# آفاق اقتصادية Āfāqīqtīṣādīyyā

مجلة علمية دولية محكمة تصدر نصف سنوياً عن  
كلية الاقتصاد-الخمس / جامعة المرقب

رقم الإيداع القانوني بدار الكتب الوطنية: 50/2017

E-ISSN 2520-5005

مدى توفر متطلبات معايير الاعتماد المؤسسي بكليات جامعة المرقب  
من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالكليات

د. عادل محمد الشرجي

[amashurbagi@elmergib.edu.ly](mailto:amashurbagi@elmergib.edu.ly)

كلية الاقتصاد القره بولي / جامعة المرقب - ليبيا

المؤلفون  
Authors

**Cite This Article:**

اقتبس هذه المقالة (APA):

الشرجي، عادل محمد (2024)، مدى توفر متطلبات معايير الاعتماد  
المؤسسي بكليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة  
بالكليات، مجلة آفاق اقتصادية، 10 [1] 153-192.

## مدى توفر متطلبات معايير الاعتماد المؤسسي بكليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالكليات

### الملخص

هدفت الدراسة لمعرفة درجة توفر معايير الاعتماد المؤسسي من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة المرقب. نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة استُخدم أسلوب المسح الشامل، بتوزيع الاستبانة عبر البريد الإلكتروني على رؤساء أقسام الجودة وعددهم (22) مشارك. اشتملت الاستبانة على معايير الاعتماد المؤسسي التسعة بكامل مؤشراتهما وعددها (168 مؤشراً). تم تحليل الاستبانة بأسلوبين مختلفين؛ برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإحصاء الوصفي، وأسلوب التقسيم الذاتي من قبل المشاركين بالدراسة. أظهرت النتائج توفر معايير (البرامج التعليمية، التخطيط، الشؤون الطلابية، القيادة والحوكمة، هيئة التدريس والكوادر المساندة، ضمان الجودة والتحسين المستمر، البحث العلمي)، بدرجة متوسطة، وتوفر معايير (المرافق وخدمات الدعم التعليمية، وخدمة المجتمع والبيئة) بدرجة ضعيفة. بالمقابل بينت نتائج التقسيم الذاتي توفر جميع معايير الاعتماد المؤسسي بكلية الهندسة الخمس، وبعض الكليات توفر بها معيار واحد فقط، والبعض الآخر توفر بها معيارين أو ثلاثة، في حين لم يتوفر أي معيار من معايير الاعتماد المؤسسي بكليات اللغات، العلوم الخمس، التربية القره بوللي، طب وجراحة الفم والأسنان، الصيدلة، الطب البشري، الاقتصاد والتجارة القره بوللي، وكلية التربية البدنية الخمس.

أوصت الدراسة بضرورة الاستعانة بالخبراء والمختصين في مجال الجودة لمراجعة معايير الاعتماد المؤسسي الصادرة عن مركز ضمان جودة المؤسسات التعليمية والتدريبية، والعمل على تحديثها وتطويرها بما يتلاءم والبيئة التعليمية الليبية. القيام بزيارات ميدانية للكليات للوقوف على إمكانياتها، والآخذ بتوصيات ومقترحات مكتب الجودة بالجامعة، ورؤساء أقسام الجودة بالكليات. تنظيم مكتب ضمان الجودة ومتابعة الأداء بجامعة المرقب الدورات التدريبية، والندوات العلمية، وورش العمل في مجال الجودة، لتعزيز ثقافة الجودة بالكليات وبين أعضاء هيئة التدريس ومنسقي رؤساء أقسام الجودة بالكليات.

**الكلمات الدالة:** معايير الاعتماد المؤسسي، جامعة المرقب، رؤساء أقسام الجودة بالكليات

## **Availability of the Requirements of Institutional Accreditation Standards in the Faculties of Elmergib University from the View of The Heads of the Faculties Quality Departments**

### Abstract

The main objective of the study is to know the level of Availability of the Requirements of Institutional Accreditation Standards in the Faculties of Elmergib University from the View of The Heads of the Faculties Quality Departments. The population of the study was (22) participants, electronic questionnaire was distributed to the study participants by using Comprehensive survey method. The questionnaire contains all of the Requirements of Institutional Accreditation Standards with all Indicators (168). The data analyzed by SPSS program and self-evaluation by study participants. The results confirmed that the Availability of Standards such as (Educational Programs, Planning, Student Affairs, Leadership and Governance, Faculty Members and Support Staff, Quality Assurance and Continuous Improvement, Scientific Research), were average. While the Availability of Standards such as (Facilities and Educational Support Services, Community and Environmental Service) were weak .

In addition, the results of the self-evaluation showed: the Availability of all the Requirements of Institutional Accreditation Standards in the Faculty of Engineering Alkoms, while these requirements did not availability at the Faculties of Languages, Sciences Alkoms, Education Qaraboli, Pharmacy, Medicine, Economics Qarabulli and Physical Education Alkoms. The study recommended: seeking the assistance of experts and specialists in the field of quality to review the standards issued by the Center for Quality Assurance of Educational Institutions to update and improvement them to fits Libyan Educational Environment.

**KeyWords:** Institutional Accreditation Standards, Elmergib University, Heads of the Faculties Quality Departments

## 1. المقدمة:

يشهد العالم اهتماماً منقطع النظير بمفهوم الجودة، وتبنت العديد من المنظمات العربية، والدولية، معايير ومتطلبات يتم من خلالها تحقيق معايير الجودة المطلوبة. وتسعى الدول المتقدمة والنامية على حدٍ سواء إلى تبني ثقافة الجودة في مؤسساتها العامة والخاصة. في هذا السياق تبنت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي؛ بأن يكون عام 2023 عاماً للجودة، وذلك بوضع خطة استراتيجية ينفذها المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية مع مؤسسات التعليم العالي بالدولة الليبية. تعتمد الخطة على تنفيذ برامج عمل شاملة لنشر ثقافة الجودة بالجامعات من خلال مكاتب الجودة بها. كل هذه الجهود وغيرها تُبين الاهتمام التي توليه الجهات ذات العلاقة بجودة التعليم بالدولة الليبية. أكدت الدراسات بما لا يدع مجالاً للشك بأن توفر معايير ومتطلبات الجودة له الدور الفعال في تحسين العملية التعليمية، وضعف هذه المعايير أو غيابها له الأثر السلبي على العملية التعليمية بُرمتها (الصويجي والمغربي 2022، ص 65، عبدالقادر 2021، ص 325، مرجين وآخرون، 2021، ص 123). وتأتي هذه الدراسة لمعرفة درجة توفر معايير الاعتماد المؤسسي بكليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالكليات.

## 2. مشكلة البحث:

إن الاهتمام الواسع النطاق الذي حظيت به الجودة لم يأتي من فراغ، بل لأهمية هذا المصطلح ودوره في تحسين الأداء في مختلف المجالات الخدمية، والانتاجية، والصناعية. فالجودة بشكل عام هي "فلسفة إدارية حديثة تأخذ شكل أو نهج أو نظام إداري شامل قائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المنظمة، بحيث يشمل الفكر، والسلوك، والقيم، والمعتقدات التنظيمية، والمفاهيم الإدارية، ونمط القيادة، وتنظيم إجراءات العمل وغيرها (الحاسي 2021، ص 203). إن الدراسات التي تناولت موضوع الجودة اختلفت منهاجها وأساليبها، ولكن جميعها أكدت على دور معايير ومتطلبات الجودة في تحسين أداء المنظمات، والمؤسسات التعليمية متى توافرت هذه المعايير والمتطلبات. خلصت دراسة (أحمد ومصباح 2021، ص 296)، بأن مستوى تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي ببعض الجامعات الليبية كانت ما بين المتوسط والضعيف، وفي السياق ذاته توصلت دراسة (الجهيمي وبوحنين 2021، ص 357)، إلى غياب شبه كامل لبعض مؤشرات معيار المرافق وخدمات الدعم التعليمية، ومعيار القيادة والحوكمة، ومعيار خدمة المجتمع والبيئة، بالإضافة إلى أن مؤشرات معيار البحث العلمي غير متوفرة بكليات جامعتي المرقب ومصراته.

أضف إلى ذلك فإن إجمالي عدد الكليات بالجامعات الليبية (414) كلية، المتحصلة منها على الاعتماد المؤسسي وفق إحصائيات مركز ضمان الجودة لشهر سبتمبر لعام 2023 م (42) كلية فقط، وهو ما نسبته (10%)، في حين (5) كليات فقط تحصلت على الاعتماد البراجمي. فضلاً عن ذلك تأسست جامعة المرقب منذ أكثر من ثلاث عقود وبها (22)، كلية ولم تتحصل أيّ منها على الاعتماد المؤسسي أو البراجمي (حتى إعداد هذه الدراسة)، وقد يُعزى هذا إلى ضعف الإمكانيات، والموارد بالكليات، ونقص الكفاءات البشرية، أو قد يكون سببه ما توصلت إليه (الحاسي 2021، ص 210)، في دراستها على أن بعض المعايير الموضوعية من مركز ضمان الجودة لا تتناسب والبيئة التعليمية الليبية. تأسيساً على نتائج الدراسات السابقة وما تم الإشارة إليه فقد تم صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات الرئيسية التالية:

أ) ما درجة توفر معايير الاعتماد المؤسسي بكليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالكليات؟

وينبثق من السؤال الرئيسي الأول الأسئلة الفرعية التالية:

- ما درجة توفر معيار التخطيط بكليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالكليات؟
- ما درجة توفر معيار القيادة والحوكمة بكليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالكليات؟
- ما درجة توفر معيار هيئة أعضاء التدريس والكوادر المساندة بكليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالكليات؟

- ما درجة توفر معيار البرامج التعليمية بكليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالكليات؟
- ما درجة توفر معيار الشؤون الطلابية بكليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالكليات؟
- ما درجة توفر معيار المرافق وخدمات الدعم التعليمية بكليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالكليات؟

- ما درجة توفر معيار البحث العلمي بكليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالكليات؟
- ما درجة توفر معيار خدمة المجتمع والبيئة بكليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالكليات؟

- ما درجة توفر معيار ضمان الجودة والتحسين المستمر بكليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالكليات؟

ب) ما درجة توفر متطلبات معايير الجودة بكليات جامعة المرقب، لكل كلية على حده، من خلال التقييم الذاتي لرؤساء أقسام الجودة بالكليات؟

ج) ما هي المعوقات التي تواجه كليات جامعة المرقب في الحصول على الاعتماد المؤسسي من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالكليات؟ د) ما المقترحات التي قد تساعد كليات جامعة المرقب في الحصول على الاعتماد المؤسسي من مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية؟

### 3. أهداف البحث:

أ. تسليط الضوء على معايير الجودة بمؤسسات التعليم العالي بالدولة الليبية ومحاولة تبيان أهميتها والأهداف التي يمكن تحقيقها من خلال توفر هذه المعايير.

ب. معرفة درجة توفر معايير الاعتماد المؤسسي بكليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالكليات.

ج. معرفة درجة توفر متطلبات معايير الجودة بكليات جامعة المرقب، لكل كلية على حده من خلال التقييم الذاتي لرؤساء أقسام الجودة بالكليات.

د. معرفة المعوقات التي قد تواجه كليات جامعة المرقب في الحصول على الاعتماد المؤسسي من مركز ضمان الجودة.

هـ. اقتراح جُملة من التوصيات التي قد تساعد كليات جامعة المرقب في الحصول على الاعتماد المؤسسي من مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية.

#### 4. أهمية البحث:

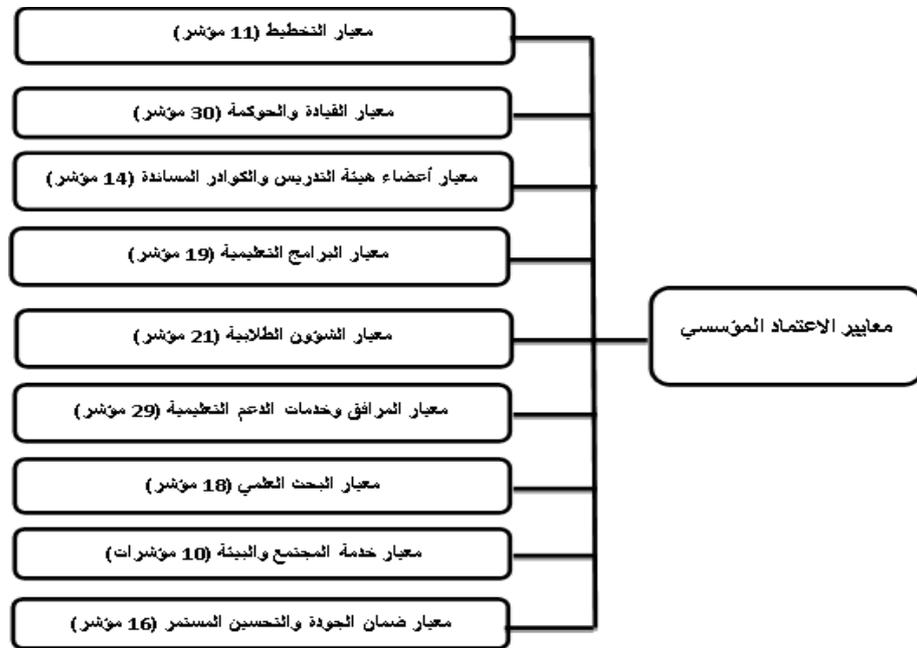
أ. تنبثق أهمية الدراسة الحالية من أهمية موضوع الجودة والذي يعتبر من المواضيع المهمة التي حظيت باهتمام الكثير من الباحثين على المستوى المحلي، والعربي، والدولي.

ب. المساهمة في دراسة معايير الجودة؛ وبأسلوب قد يختلف عن ذلك الذي أتبعه الباحثين في البيئة الليبية، من خلال دراسة جميع معايير الاعتماد المؤسسي وفق دليل مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، وهذا ما لم تتناوله الدراسات السابقة (وفق علم الباحث).

ج. تبرز أهمية الدراسة الحالية باعتبارها الدراسة الأولى في هذا المجال التي تنطرق لدراسة كل معايير الاعتماد المؤسسي وفق دليل مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، باستخدام المعايير ذاتها ومدى توفرها بكليات جامعة المرقب.

#### 5. نموذج الدراسة:

يظهر النموذج التالي معايير الاعتماد المؤسسي وفق متطلبات معايير الجودة لمركز ضمان جودة المؤسسات التعليمية والتدريبية بالدولة الليبية بكامل مؤشراتهما.



شكل (1) نموذج الدراسة معايير الاعتماد المؤسسي وفق متطلبات مركز ضمان جودة المؤسسات التعليمية والتدريبية

## 6. الإطار النظري والدراسات السابقة:

### أولاً الإطار النظري:

#### مفهوم الجودة:

حظى مفهوم الجودة باهتمام كبير من قبل الباحثين والأكاديميين نظراً لأهمية هذا المصطلح، وكانت بداية هذه الاهتمامات في المجال الصناعي في ثمانينات القرن الماضي، فالجودة في الأساس مصطلح اقتصادي يرتبط بالإنتاج والصناعة. وانتقل هذا المفهوم إلى المؤسسات التعليمية على اعتبار أن التعليم هو مهد الخبرات والكفاءات والإبداع والتميز، والذي بدوره لن يكون هناك تطور ولا تميز في الصناعة أو في غيرها من المجالات. فالجودة من الناحية الاقتصادية عبارة عن مجموعة المعايير والإجراءات التي يهدف تبنيتها وتنفيذها إلى تحقيق أقصى درجة من الأهداف المنشودة والتحسين المتواصل في الأداء والمنتج وفقاً للأغراض المطلوبة والمواصفات المنشودة بأفضل الطرق وأقل جهد وتكلفة (طعيمة 2006، ص 12).

ويرى (الرملي، 2019، ص 126)، بأن الجودة مجموعة المعايير والإجراءات التي تهدف عملية تنفيذها إلى تحسين البيئة التعليمية، بحيث تشمل هذه المعايير المؤسسات التعليمية بمستوياتها وأشكالها المختلفة إلى جانب أعضاء هيئة التدريس والإداريين. إن معايير جودة التعليم تختلف من مؤسسة إلى أخرى، ولكنها تنفق في الأساسيات والمبادئ والتي تهدف جميعها إلى تقديم مخرجات ذات جودة عالية ألا وهي الطالب. وتختلف النظرة للجودة باختلاف الناظر لها فالطالب يرى أن الجودة تتعلق بالخبرة والتدريس، وترتبط ببيئة العمل، إلى جانب تحسين نتائج تعلمه باستمرار، وبناء علاقات جيدة مع الهيئة التدريسية، بينما نظرة أرباب العمل وأصحاب المصلحة فتتمحور حول ما يمتلكه الطلبة من مهارات ومعارف مرتبطة بالمهن التي سيشغلونها، ويرى المجتمع إن الجودة تعني الثقة بأداء مؤسسات التعليم العالي.

ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي:

يطلق مصطلح الجودة على القيمة أو القدر الكمي أو المستوى الذي يمنح المؤسسة تعليمية أو برنامج تعليمي مقارنة بالمعايير الموضوعية لمؤسسة تعليمية أو برنامج تعليمي، ويعتمد تقويم الجودة على الأداء المتعلق بالمعايير المقبولة من الممارسات الجيدة، وكذلك التوافق بين رسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها الذي يأخذ في الاعتبار المتطلبات المختلفة لكل نوع من المؤسسات، كذلك يُشير مصطلح الجودة إلى مجموعة من العناصر منها على سبيل المثال مستوى تحصيل الطلاب، قدرات ومهارات الهيئة التدريسية، مستوى المرافق والخدمات والتجهيزات، فعالية التعليم، الانتاج البحثي والتخطيط، وغيرها من العناصر (عبدالقادر 2021، ص 316).

أما ضمان الجودة فيشمل عمليات تقصي ومتابعة جودة الأداء، وهو يخدم غرضين مختلفين:

أ. الحفاظ على المستوى المطلوب من الجودة وتحسينه.

ب. الضمان للأطراف المعنية بأن الجودة يتم الحفاظ عليها عند مستويات مماثلة للممارسة الجيدة في المؤسسات المميزة.

وعادة ما يشمل ضمان الجودة عمليات داخلية وخارجية على حدٍ سواء، ويفترض وضع آليات لضمان الجودة داخل المؤسسة، وتتطلب المصادقية العامة للجودة الداخلية تقوياً دورياً خارجياً من قبل سلطة مستقلة، كما إن الاستشارات الخارجية المستقلة من الاستراتيجيات المهمة لضمان الجودة وتحسينها.

نبذة تاريخية عن مركز ضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية:

أنشئ المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية بموجب قرار اللجنة الشعبية العامة سابقاً رقم (164) لسنة 2006 م، تحت مسمى "مركز ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي"، تم تعديل اسمه بقرار اللجنة الشعبية العامة سابقاً رقم (129) لسنة 2009 م، إلى "مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية" ووسعت مهامه ليشمل المدارس والجامعات والمعاهد التقنية العليا، في سنة 2010 م تم تعديل اسمه إلى الاسم الحالي "المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية" وفق قانون التعليم رقم (18) لسنة 2010 م.

صدر قرار وزارة التعليم العالي والبحث العلمي رقم (647) لسنة 2016 م، باعتماد دليل إجراءات ترخيص واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، المعد من قبل فريق العمل المكلف بالقرار رقم (1) لسنة 2016 م الصادر عن مدير مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية. يحتوي الدليل على تسعة معايير للاعتماد المؤسسي ومؤشراتها (168)، وثمانية معايير للاعتماد البرامجي ومؤشراتها (134) (دليل مركز ضمان الجودة 2016).

#### معايير الاعتماد المؤسسي:

شملت معايير الاعتماد المؤسسي تسعة معايير وبلغت مؤشراتها (168) مؤشراً وهي على النحو التالي:

#### معيار التخطيط (11) مؤشراً

يهدف معيار التخطيط إلى قياس مدى التزام مؤسسات التعليم العالي بالتخطيط بشكل عام والتخطيط الاستراتيجي بشكل خاص، حيث يبين هذا المعيار من خلال مؤشراته مدى اعتماد هذه المؤسسات على وضع الخطط الاستراتيجية، ووضوح أهدافها ورسالتها وغاياتها، ودرجة الالتزام بهذه المفاهيم، بالإضافة إلى استجابة هذه الخطط للمتغيرات البيئية الداخلية والخارجية، ودرجة مشاركة الطلاب وأرباب العمل وأصحاب المصلحة في إعدادها. أكدت دراسة (المعبدى وآخرون، 2021، ص 71)، إن نسبة الاهتمام والوعي والتطبيق للتخطيط الاستراتيجي لضمان جودة التعليم بجامعة طبرق ضئيلة، ويعود ذلك إلى عدم وجود إدارة خاصة بالتخطيط الاستراتيجي.

#### معيار القيادة والحوكمة (30) مؤشراً

ترتبط مؤشرات معيار القيادة والحوكمة ارتباطاً وثيقاً بكيفية اختيار القيادات الأكاديمية والإدارية، وقياس رضا منتسبيها على هذه القيادات، ودرجة اعتماد إدارات الكليات في قراراتها على الحقائق والبيانات والمعلومات المحالة إليهم من فرق العمل المختصة، وكذلك وجود آلية لاختيار أعضاء اللجان وفرق العمل، ودرجة الافصاح على المكافآت الممنوحة لأعضاء مجالس الكليات وباقي العاملين بالمؤسسات التعليمية. فالقيادات الإدارية الكفؤة وحوكمة الجامعات من الجوانب الإيجابية

التي من خلالها يمكن تطوير العملية التعليمية وتحقيق التحسين المستمر، وذلك لاقتناع هذه القيادات بأهمية الجودة، فضعف القيادات الإدارية المسؤولة عن الجودة من شأنه التأثير سلباً على نشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم العالي (الرفاعي وآخرون، 2012، ص 1027).

#### معيار هيئة التدريس والكوادر المساندة (14) مؤشراً

تعتبر الهيئة التدريسية من المكونات الأساسية للعملية التعليمية، وتوفر هذا العنصر بالكفاءة والخبرة المطلوبة بالمؤسسات التعليمية؛ له التأثير الإيجابي والذي يُسهم في الرفع من مستوى العملية التعليمية، فوجود آليات واضحة وشفافة لاختيار هذه الكوادر، وتوفيرها بالعدد والكفاءات المطلوبة، ووضع خطط لتنمية قدراتهم ومهاراتهم، ودعمهم ومساعدتهم في نشر البحوث والدراسات، وفي حال وجود هيئة تدريسية وكوادر مساندة لا تتمتع بالمهارات والقدرات المطلوبة لشغل هذه المهام سوف يكون التأثير سلباً على نشر ثقافة الجودة بهذه المؤسسات وعلى العملية التعليمية بمرمتها (المحمد ومصباح، 2021، ص 296).

#### معيار البرامج التعليمية (19) مؤشراً

إن توافق البرامج التعليمية مع رسالة وأهداف مؤسسات التعليم العالي، وتصميمها من قبل المختصين، وتبليتها لاحتياجات سوق العمل؛ كل هذا من شأنه أن يؤدي إلى توفر الجودة بمؤسسات التعليم العالي، وإمكانية الرقي بالعملية التعليمية ومخرجاتها بما يتناسب ومتطلبات سوق العمل. فضلاً عن ذلك فإن وجود آليات تمكن الطلاب من الانتقال من برنامج إلى آخر بشكل سلس ومريح، واستناد المؤسسة التعليمية على معايير أكاديمية أو مقارنة مرجعية في وصف وتوصيف مقرراتها الدراسية، وتقييمها لبرامجها التعليمية بشكل دوري؛ كل هذه المؤشرات تساهم في بناء بيئة تعليمية مستقرة تحافظ على التحسين والتطوير المستمر وضمان نشر وتحقيق ثقافة الجودة.

#### معيار الشؤون الطلابية (21) مؤشراً

يُعد الطلاب المحور الأساسي للعملية التعليمية فهم المدخلات والمخرجات لهذه العملية، فينبغي أن تُوفر مؤسسات التعليم العالي الآليات المناسبة لقبول الطلاب، وتساعدتهم في الانخراط في البرامج التعليمية التي تحقق رغبتهم، وإتاحة الخدمات الأساسية لهم، وتكفل لهم حق المشاركة في اتخاذ القرارات وحل المشاكل التي تواجههم، وتوفير الإمكانيات اللازمة لسير العملية التعليمية من أجهزة ومعدات وأدوات وتقنية حديثة تساعد على تحقيق متطلبات الجودة.

#### معيار المرافق وخدمات الدعم التعليمية (29) مؤشراً

تعتبر المباني والتجهيزات المادية والقاعات الدراسية؛ وما تشتمل عليه من تجهيزات وإمكانيات كالتهوية، والإضاءة، والمساحات الكافية، فضلاً عن وجود أماكن للراحة سواء للهيئة التدريسية، والكوادر المساندة، والطلاب من أهم ركائز العملية التعليمية، وتوفر هذه المتطلبات يُسهم في تحقيق الجودة بمؤسسات التعليم العالي. فضلاً عن ذلك فإن وجود المكتبات بما تحتويه من مراجع ومصادر علمية، ومعامل تتوفر بها الأجهزة والمعدات والبرمجيات، ووسائل الاتصال الحديثة

والمناسبة للعملية التعليمية؛ يُسهم في وجود بيئة تعليمية تعمل على تحقيق متطلبات الجودة وحصول الكليات والجامعات على الاعتماد المؤسسي (العضاضي 2012، ص 91).

### معيار البحث العلمي (18) مؤشراً

إن الاهتمام بالبحث العلمي والبيّحات من شأنه أن ينقل الدول من مصاف الدول النامية إلى الدول المتقدمة، ولتحقيق هذا ينبغي الاهتمام بالبحث العلمي لما له من فوائد جمة على التعليم العالي، فمن أهم ما يميز التعليم العالي هو إجراء البحوث والدراسات للوقوف على المشاكل والمعوقات التي يعاني منها المجتمع، وبالتالي فإن إيجاد بيئة محفزة، ومساعدة البيّحات على نشر أبحاثهم ودراساتهم، ومواكبة التطور في مختلف المجالات العلمية والتعاون مع المؤسسات الدولية الرائدة في مجال البحث العلمي، ووضع الخطط والاستراتيجيات التي من شأنها الرقي بالبحث العلمي فهذا كله يُمكن مؤسسات التعليم العالي من الرفع من مستوى الجودة بها، وحصولها على تراتيب متقدمة في التصنيف العالمي للجامعات. أكدت (الحصان وآخرون، 2021، ص ص 91-92)، أن من أهم معوقات البحث العلمي؛ قلة الميزانيات المخصصة للإنفاق على البحث العلمي، وكثرة الأعباء التدريسية لهيئة التدريس، وغياب الدافعية لدى الباحثين، وقلة المراجع والدوريات والمجلات العلمية. وأشار (الرفاعي وآخرون 2012، ص 1025)، إلى إن ضعف الدعم المالي المقدم للأبحاث العلمية وعدم وجود تعاون بين الجامعة وسوق العمل أدى إلى عدم تحقيق الجودة في الجامعات الحكومية الأردنية.

### معيار خدمة المجتمع والبيئة (10) مؤشرات

تُصنف الجامعات على إنها بيوت خبرة لمؤسسات الدولة المختلفة، فيما تملكه من كفاءات بشرية وبيّحات في مختلف التخصصات الانسانية، والتطبيقية، والطبية تتمكن من وضع الآليات والاستراتيجيات والبرامج العلمية التي من شأنها حل العديد من المشاكل التي يعاني منها المجتمع، وذلك من خلال تقديم البحوث والاستشارات العلمية للمجتمع والبيئة المحيطة، وتعزيز القيم الإيجابية كالقيم الدينية، والاخلاقية، والوطنية، وتقديم التوصيات والمقترحات التي من شأنها تحقيق بيئة آمنة خالية من النفايات ومخالفات المصانع، والحد من المشاكل البيئية التي تواجه المجتمعات، فإذا ما حققت مؤسسات التعليم العالي هذه المؤشرات تمكنت من تقديم الخدمات المناطة إليها لخدمة المجتمع والانسانية وتمكنت من الالتزام بمعايير الجودة. بالمقابل ضعف وتدني مؤشرات معيار خدمة المجتمع والبيئة بالجامعات ومؤسسات التعليم العالي؛ يؤدي إلى تفشي الأمراض والأوبئة، والعديد من المشاكل المجتمعية والانسانية والفساد المالي والإداري بمؤسسات الدولة المختلفة.

### معيار ضمان الجودة والتحسين المستمر (16) مؤشراً

يتطلب الحصول على الاعتماد المؤسسي لمؤسسات التعليم العالي جهداً متواصلاً ومستمراً، لتحقيق معيار ضمان الجودة والتحسين المستمر، ولا يتأتى هذا إلا من خلال وضع مؤشرات هذا المعيار موضع التنفيذ، ورسم الخطط الاستراتيجية للجودة من قبل مكاتب الجودة بالجامعات، ومساعدة أقسام الجودة على تنفيذها، ودعمها بالعناصر البشرية المؤهلة، وبالإمكانات المادية والتجهيزات اللازمة، والآخذ بأراء أصحاب العلاقة، وإحالة الإحصائيات والتقارير الخاصة بالعملية التعليمية إلى مكاتب الجودة بالجامعات للوقوف على نقاط القوة والضعف، وإجراء التقييم الذاتي سواء للأقسام

العلمية أو للكليات، فهذا من شأنه نشر ثقافة الجودة وتحقيق النتائج المرجوة على مستوى الأقسام العلمية والكليات والجامعات.

### الاعتماد المؤسسي:

هو عبارة عن إجراء تدقيق وتقييم شامل للمؤسسة التعليمية أو التدريبية بغرض التحقق من استيفائها لمتطلبات معايير الاعتماد المحددة، وحصولها على الاعتماد خلال فترة زمنية محددة من بدء مزاولة نشاطها التعليمي، بشرط حصول المؤسسة على ترخيص مزاولة أنشطتها من الجهة المختصة قبل الشروع في النشاط، وتستند عملية الاعتماد المؤسسي على معايير الاعتماد المؤسسي التسعة وجميع مؤشراتهما والتي وُضعت من قبل المركز والتي يجب توافرها بمؤسسات التعليم العالي (مرجين والشركسي 2012، ص 489). وهو أيضاً عبارة عن وثيقة بمنحها المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، تؤكد قدرة المؤسسة على تحقيق رسالتها وأهدافها المعلنة، وفق معايير الاعتماد المؤسسي والمتمثلة في المعايير التالية: التخطيط، القيادة والحوكمة، هيئة التدريس والكوادر المساندة، البرنامج التعليمي، الشؤون الطلابية، المرافق وخدمات الدعم التعليمية، البحث العلمي، خدمة المجتمع والبيئة، ضمان الجودة والتحسين المستمر (مركز ضمان الجودة 2016).

### ثانياً: الدراسات السابقة:

يعتبر مجال الجودة من المجالات الحسنة للدراسة والبحث لما له من أهمية من وجهة نظر المهتمين بهذا المجال، فقد تم دراسة هذا المصطلح من قبل الكثير من الباحثين في قطاع التعليم العالي وغيره من القطاعات الانتاجية، والخدمية، لأهميته في مساعدتها لتحقيق أهدافها. في هذا السياق هدفت دراسة (القماطي والهاشمي 2014، ص 84)، إلى معرفة العوامل المؤثرة في إمكانية تبني إدارة الجودة الشاملة في جامعة بنغازي، وقياس درجة توفر الأبعاد والعناصر الأساسية لهذا المدخل في إدارة الجامعة، توصلت الدراسة إلى إن البيئة التنظيمية للجامعة غير ملائمة لتبني العوامل المؤثرة في إمكانية تبني إدارة الجودة الشاملة، ولا تساعد على تبني مبادئ وفلسفة إدارة الجودة الشاملة بإدارة الجامعة وكلياتها. وكان الهدف الرئيس لدراسة (الطوبوي وآخرون، 2016، ص 13)، التعرف على مستوى جودة الخدمات الإدارية والتعليمية بجامعة مصراتة. أظهرت النتائج ارتفاع مستوى جودة الخدمات الإدارية والتعليمية بالجامعة قيد الدراسة بجميع أبعادها، باستثناء بُعد نظم المعلومات الجامعية كان بدرجة منخفضة. بالمقابل كان الهدف الرئيس لدراسة (عبدو 2017، ص 27)، التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة سبها". أكدت النتائج على إن مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كانت أقل من المتوسط، في حين كانت متطلبات إدارة الجودة الشاملة متوفرة بدرجة متوسطة بالجامعة قيد الدراسة. من ناحية أخرى هدفت دراسة (تنتوش 2019، ص 46)، إلى التعرف على مدى تطبيق أعضاء هيئة التدريس لمتطلبات الجودة الشاملة في كليات التربية البدنية بجامعتي الجفارة والمرقب. وخُصصت النتائج إلى أن: عدم تفعيل قسم الجودة بالأقسام العلمية، وعدم وجود المعايير ووضوحها، وعدم ممارسة القسم العلمي لاختصاصاته الفعلية داخل الكلية، وعدم توفر الكفاءات البشرية المؤهلة، وتكليف أشخاص ليس لديهم دراية وخبرة كافية في مجال الجودة من أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق معايير ومتطلبات ضمان الجودة الشاملة.

وهدفت دراسة (عبدالصادق وآخرون، 2021، ص 78)، إلى التعرف على مدى ممارسة الأدوار الأكاديمية لعضو هيئة التدريس وفقا لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية \ صرمان. كشفت النتائج وجود علاقة طردية موجبة ذات دلالة معنوية لمدى الملائمة بين ممارسة الأدوار الأكاديمية (التدريسي والبحثي والاجتماعي) ومعايير ضمان الجودة، وكان مستوى ممارسة أعضاء هيئة التدريس لدورهم التدريسي متوسط، في حين كانت الأدوار الأكاديمية البحثي والاجتماعي وتحقيق معايير ضمان الجودة مرتفعة. بينما كان هدف دراسة (العكف والظهيري 2021، ص 270)، التعرف على معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة بالجامعات الليبية، والمتمثلة في الجوانب القيادية، والجوانب التنظيمية، وجوانب البحث العلمي. بينت النتائج وجود معوقات تحد من تطبيق معايير الجودة الشاملة متمثلة في الجوانب القيادية، والتنظيمية، والبحث العلمي.

الحسومي (2021، ص 296)، هدفت دراسته لمعرفة التحديات التي تواجه تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي في ليبيا، لا سيما في جامعة الزاوية. توصلت الدراسة إلى أن التحديات التي تواجه تطبيق نظام الجودة بالجامعة قيد الدراسة تتمثل في التحديات الإدارية، والمالية، والبشرية، ووجود قصور في سن التشريعات والقوانين التي تحكم متطلبات الجودة في الجامعة. أما دراسة (المعبدى وآخرون، 2021، ص 71)، فكان الهدف منها بناء إطار فكري حول العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وضمان جودة التعليم بجامعة طبرق. كشفت الدراسة إلى أن: إدارة الجامعة قيد الدراسة لا تهتم بالتخطيط الاستراتيجي المبني على الأسس والأساليب العلمية، من أجل النهوض بالعملية التعليمية ومخرجاتها، وضعف اهتمامها بالتخطيط الاستراتيجي.

دراسة (الجهيمي وبوحنينك 2021، ص 351) هدفت لمعرفة مدى إمكانية تطبيق بعض معايير الاعتماد المؤسسي لبرنامج ضمان الجودة بجامعة مصراتة والمرقب من وجهة نظر مدراء مكاتب الجودة بالكليات. اقتصرت الدراسة على أربعة معايير فقط من معايير الاعتماد المؤسسي. أظهرت النتائج: ضعف وغياب معيار المرافق وخدمات الدعم التعليمية، وغياب شبه كامل لأغلب متطلبات معيار القيادة والحوكمة، كما أن متطلبات معيار البحث العلمي غير متوفرة بالشكل المطلوب، واختفاء شبه كامل لمعظم متطلبات معيار خدمة المجتمع والبيئة في الجامعتين قيد الدراسة. وهدفت دراسة (المحمد ومصباح 2021، ص 291)، لمناقشة وتحليل عدد من الأوراق البحثية الحديثة النشر في مجال معايير وتطبيق الجودة داخل مؤسسات التعليم العالي في ليبيا، والتي تناولت معايير المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية ببعض الجامعات الليبية. أكدت الدراسة على إن تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي بالجامعات قيد الدراسة كان ما بين الضعيف والمتوسط.

الحاسي (2021، ص 202)، هدفت إلى استعراض المعايير المؤسسية والبرامجية، ومعرفة مدى ملائمتها للبيئة الليبية، وتحديد الصعوبات التي تحد من تطبيق هذه المعايير من وجهة نظر مدراء مكاتب الجودة بالكليات العلمية في جامعة بنغازي. كشفت الدراسة أن بعض المعايير الموضوعية من قبل مركز ضمان الجودة لا تتناسب مع البيئة التعليمية الليبية، وأن هناك محددات وصعوبات تتخلل هذه البيئة، مثل الصعوبات القانونية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية. وهدفت دراسة (عبدالقادر 2021، ص 311)، إلى التعرف على أهم معوقات تطبيق معايير الجودة الصادرة من المركز الوطني لضمان

الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة طبرق. كشفت النتائج: وجود معوقات تحد من تطبيق معايير الجودة بالجامعة وفق الترتيب التالي: خدمة المجتمع في الترتيب الأول، تليها جوانب البحث العلمي، ثم الجوانب التنظيمية، ثم الجوانب القيادية، وأخيراً الجوانب المعرفية.

#### أوجه الاختلاف والاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المنهج المستخدم فجميع الباحثين السابقين استخدموا المنهج الكمي، بتوزيع الاستبانة على مدراء مكاتب جودة الجامعات أو عمداء كليات أو رؤساء أقسام جودة بالكليات أو أعضاء هيئة تدريس، أو الإداريين، وتباينت أنواع العينات المستخدمة فمنهم من استخدم العينة العشوائية، ومنهم من استخدم الطبقية، ومنهم من استخدم المسح الشامل. بالمقابل أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة تمثلت في اخضاع هذه الدراسة، بالدراسة والتحليل لجميع معايير الاعتماد المؤسسي، بينما الدراسات السابقة درست ثلاثة أو أربعة معايير فقط. فضلاً عن ذلك تم في هذه الدراسة إجراء التقييم الذاتي للكليات لكل كلية على حده من خلال إجابات رؤساء أقسام الجودة على أداة الدراسة والمشملة على جميع معايير الاعتماد المؤسسي بكامل مؤشرات وفق آلية التقييم التي يتبعها مركز ضمان الجودة.

#### 7. أسباب إجراء الدراسة الحالية:

أ) الأهمية الكبرى التي يكتنفها مصطلح الجودة خاصة في مؤسسات التعليم العالي بالدولة الليبية، وخير دليل على ذلك اعتبار وزارة التعليم العالي والبحث العلمي عام 2023 عام الجودة لمؤسسات التعليم العالي.

ب) التباين الحاصل في نتائج الدراسات السابقة من حيث مستوى تطبيق معايير الجودة بمؤسسات التعليم العالي، وقدرة هذه الكليات على الالتزام بتطبيق هذه المعايير وفق دليل مركز ضمان الجودة لاعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية.

ج) الإحصائيات المتحصل عليها من مركز ضمان جودة المؤسسات التعليمية والتدريبية خلال شهر سبتمبر لسنة 2023 م تبين أن عدد قليل جداً من الكليات التابعة للجامعات الليبية تحصلت على الاعتماد المؤسسي والبرامجي، في حين أن البعض الآخر منها لم تحصل كلياتها على أيّ من الاعتمادين المؤسسي والبرامجي. بناء على الإحصائيات بالجدول رقم (1) بلغ عدد الجامعات الليبية (26) جامعة، وإجمالي الكليات بهذه الجامعات (414) كلية، بمختلف التخصصات العلمية الانسانية، والتطبيقية، والطبية، (42) كلية فقط تحصلت على الاعتماد المؤسسي، في حين (5) كليات تحصلت على الاعتماد البرامجي، والجدول أدناه يبين هذه الإحصائيات والنسب المئوية.

الجدول رقم (1) الكليات المتحصلة على الاعتماد المؤسسي والبرامجي من مركز ضمان الجودة

عدد الجامعات	عدد الكليات	الكليات المتحصلة على الاعتماد المؤسسي	النسبة	الكليات المتحصلة على الاعتماد البرامجي	النسبة
26	414	42	10%	5	1%

د) عدم حصول أي كلية من كليات جامعة المرقب والبالغ عددها (22) كلية على الاعتماد المؤسسي (حتى تاريخ إعداد هذه الدراسة).

هـ) النتائج الواردة في النقطتين (3، 4) أعلاه تؤكد على أهمية هذه الدراسة، بالإضافة إلى ذلك ضرورة الوقوف على أسباب هذه النتائج، مما يتطلب من مركز ضمان جودة المؤسسات التعليمية والتدريبية مراجعة هذه المعايير وإعادة دراستها للتأكد من مدى ملائمتها وتوفرها، وإمكانية تطبيقها بمؤسسات التعليم العالي بالبيئة الليبية.

#### 8. منهجية الدراسة:

تم اتباع المنهج الوصفي باعتباره الأنسب في مثل هذه الدراسات، بتوزيع استمارة استبيان الكترونية عن طريق (Google Drive) لرؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة المرقب عبر البريد الإلكتروني الجامعي، اشتملت على معايير الاعتماد المؤسسي بكامل مؤشراتهما والصادرة عن مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية.

#### 9. مجتمع الدراسة:

شمل مجتمع الدراسة رؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة المرقب، وبناء على احصائية مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء بالجامعة، بلغ عدد رؤساء أقسام الجودة بالكليات (22) رئيس قسم. استخدم أسلوب المسح الشامل نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة، وبالتنسيق مع مدير مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء بالجامعة. بلغت الردود المستلمة (21) استبيان وهو ما نسبته (95.45%).

#### 10. جمع وتحليل البيانات:

المصادر المستخدمة في جمع وتحليل بيانات الدراسة تمثلت في الآتي:

المصادر الثانوية: الاعتماد على المصادر المختلفة لعرض أدبيات الدراسة؛ وذلك بالاستعانة بالكتب، والمراجع، والدوريات العلمية المحكمة، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

المصادر الأولية: تم جمع البيانات الأولية الخاصة بالدراسة من خلال توزيع استبانة الكترونية على المشاركين بالدراسة، واشتملت على قسمين أساسيين هما:

أ. البيانات الشخصية: شملت العمر، الحالة الاجتماعية، النوع، المؤهل العلمي، الدرجة العلمية، الوظيفة الحالية، الكلية، سنوات الخبرة في مجال الجودة، عدد الدورات التدريبية، والندوات العلمية، وورش العمل، والمؤتمرات، والأوراق البحثية التي تمت المساهمة بها في مجال الجودة من قبل المشاركين بالدراسة.

ب. متغير الدراسة: معايير الاعتماد المؤسسي وفق دليل مركز ضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية بالدولة الليبية، حيث شمل الاستبيان معايير الاعتماد المؤسسي التسعة، بكل مؤشراتهما والبالغة (168) مؤشراً.

ج. تم تصميم الاستبيان وفق مقياس "ليكرت الحماسي" حيث وزعت الإجابات بمنح إجابة متوفر بشكل كامل (5) درجات، متوفر (4) درجات، متوفر إلى حد ما (3) درجات، غير متوفر (2) درجات، غير متوفر على الإطلاق (1) درجة واحدة فقط، وتم اعتماد المتوسط المرجح في تحليل البيانات المجمعة من مجتمع الدراسة وفق الجدول أدناه.

الجدول (2) المتوسط المرجح لمقياس الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت ودرجة الممارسة

الرقم	المتوسط المرجح	المستوى	الدرجة التقديرية
1	من 1.00 إلى 1.79	غير متوفر على الإطلاق	ضعيفة جداً
2	من 1.80 إلى 2.59	غير متوفر	ضعيفة
3	من 2.60 إلى 3.39	متوفر إلى حد ما	متوسطة
4	من 3.40 إلى 4.19	متوفر	مرتفعة
5	من 4.20 إلى 5.00	متوفر بشكل كامل	مرتفعة جداً

## 11. حدود الدراسة:

الحدود البشرية: رؤوساء أقسام الجودة بكليات جامعة المرقب.

الحدود الزمنية: الربع الرابع من سنة 2023 م.

الحدود المكانية: شملت الرقعة الجغرافية التي تقع في نطاقها كليات جامعة المرقب (الخمسة، مسلاتة، قصر الاخيار، القره بوللي).

الحدود الموضوعية: اقتصر على معايير الاعتماد المؤسسي وفق دليل مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية.

## 12. المعالجة الإحصائية:

للإجابة على تساؤلات الدراسة والوصول إلى أهدافها تم اتباع أسلوبين مختلفين وهما:

1. برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك من خلال استخدام بعض مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت والتمثلة في التحاليل التالية:

أ. معدل الثبات (كرومباخ الفا): يستخدم معدل الثبات لحساب ثبات أداة الدراسة، وتكون نتائج كرومباخ ألفا مقبولة عندما يكون معدل الثبات (0.60) أو أكبر. (Sekaran 2005, p 311)

ب. معامل الارتباط (الاتساق الداخلي): يتم استخدام الاتساق الداخلي لأداة الدراسة عن طريق معامل الارتباط (Spearman)، ويبين صدق الاتساق مدى ارتباط كل معيار من معايير الأداة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان المجمعة وذلك لإيجاد العلاقة بين معايير الاستبيان ومجموعه الكلي. (Sekaran 2005, p 315)

ج. التوزيعات التكرارية: لتحديد عدد التكرارات والنسبة المئوية للتكرار التي يتم الحصول عليها من كل إجابة، منسوباً إلى إجمالي التكرارات، وذلك لتحديد الأهمية النسبية لكل إجابة ويعطي صورة أولية عن إجابة المشاركين بالدراسة على فقرات الاستبيان.

د. المتوسطات الحسابية: لتحديد درجة تمركز إجابات المبحوثين عن كل فقرة حول درجات المقياس، بغرض تحديد مستوى كل معيار من معايير الدراسة.

هـ. المتوسطات المرجحة: لتحديد اتجاه إجابة لكل مؤشر من مؤشرات المقياس وفق مقياس التدرج الخماسي.

ز. الانحراف المعياري: يُستخدم لقياس تشتت الإجابات ومدى انحرافها عن متوسطها الحسابي.

2. التقييم الذاتي: تم إعادة ترميز الاستبيانات وفق متطلبات مركز ضمان الجودة، واتباع خطوات التقييم التي يعتمد عليها المركز للحصول على الاعتماد المؤسسي والبرامجي للمؤسسات التعليمية وذلك على النحو التالي:

أ. نسبة أداء المعيار = مجموع درجات المؤشرات مقسوماً على (عدد المؤشرات  $\times 4$ ).

ب. إجمالي معدل الأداء لمجمل المعايير = مجموع نسب أداء المعايير مقسوماً على عدد المعايير.

### 13. ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة تم إجراء اختبار معدل الثبات (كرومباخ الفا)، كانت درجة الثبات للاعتماد المؤسسي بشكل عام (0.96)، وتراوح معدل الثبات لمعايير الاعتماد المؤسسي ما بين (0.90) إلى (0.97)، بناءً على هذه النتيجة يعتبر الاستبيان المستخدم لهذه الدراسة مقبول احصائياً حيث كان معدل الثبات لمعايير الاعتماد المؤسسي أكبر من (0.60).

الإرتباط (الاتساق الداخلي):

تم استخدام معامل الإرتباط اسبيرمان (Spearman) لقياس الإرتباط بين معايير الاعتماد المؤسسي. أكدت النتائج على وجود إرتباط موجب بين معايير الاعتماد المؤسسي، تراوح الاتساق الداخلي بين معايير الاعتماد المؤسسي من (0.627 إلى 0.931).

## 14. الجانب العملي:

### أولاً: الخصائص الشخصية لمجتمع البحث:-

#### البيانات الشخصية:

من خلال التحليل الإحصاء الوصفي لخصائص المشاركين بالدراسة يتضح بأن عدد (9) مشاركين تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة، و (5) مشاركين تراوحت أعمارهم من 51 إلى 60 سنة. كان النصيب الأكبر للمشاركين لدرجة محاضر وعددهم (7) مشاركين، وأقل عدد من المشاركين لدرجة أستاذ وبمشارك واحد فقط. بلغت نسبة المتزوجين (90.5%) وهو ما يعادل (19) مشارك. كانت نسبة الذكور المشاركين بالدراسة (81%) ونسبة الإناث (19%). العدد الأكبر من المشاركين بالدراسة مؤهلهم العلمي دكتوراه وعددهم (13) مشارك، والبقية الباقية مؤهلهم ماجستير. تسعة مشاركين كانت سنوات خبرتهم أقل من سنة في مجال الجودة، وستة مشاركين كانت خبرتهم أكثر من 7 سنوات. (12) مشارك من المشاركين بالدراسة لم يشاركوا في أية دورة تدريبية في مجال الجودة. (13) مشارك لم يشاركوا في أية ندوة علمية في مجال الجودة، بالمقابل مشارك واحد فقط شارك في أكثر من أربع ندوات. (19) مشارك من مجتمع الدراسة لم يشاركوا في مؤتمرات علمية في مجال الجودة وهو ما نسبته (90.5%). ثمانية عشر مشارك بالدراسة لم ينشروا أوراق علمية بمجال الجودة طيلة فترة رئاستهم لأقسام الجودة بكلياتهم. بناء على البيانات الشخصية المتحصل عليها من المشاركين بالدراسة؛ يمكن استنتاج بعض نقاط القوة والتمثلة في أن الأغلبية العظمى من رؤساء أقسام الجودة بكليات الجامعة تتراوح أعمارهم (من 30 إلى 50 سنة) وهذه المرحلة العمرية تعتبر من أهم المراحل العمرية التي تحفز على الأداء والإبداع، وأكثرهم من حاملي شهادة الدكتوراه، ودرجاتهم العلمية موزعة بشكل يساعدهم على تقديم أفضل ما لديهم من إمكانيات وقدرات في هذه المرحلة. ونقاط الضعف تتمثل في ضعف مشاركة رؤساء أقسام الجودة في المناشط العلمية المختلفة مثل الدورات التدريبية، والندوات العلمية، وورش العمل، ونشر الأوراق البحثية في مجال الجودة، وهذا من شأنه التأثير سلباً عليهم للقيام بواجباتهم ومهامهم، وقدرتهم على نشر ثقافة الجودة بكلياتهم، وقد يكون سبب ذلك عزوف رؤساء أقسام الجودة للمشاركة بهذه المحافل العلمية أو عدم قيام إدارة الجامعة ومكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء بالجامعة بتنظيمها والزامهم بالحضور والمشاركة، أو غياب التنسيق بين مركز ضمان الجودة ومكاتب ضمان الجودة وتقييم الأداء بالجامعة قيد الدراسة.

### ثانياً: النتائج المتعلقة بتساؤلات البحث:-

للإجابة على تساؤلات البحث والوصول إلى الأهداف تم استخدام تحليل الإحصاء الوصفي لمعرفة التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، والمتوسطات المرجحة، لكل مؤشر من مؤشرات معايير الاعتماد المؤسسي، ولكل معيار بشكل عام من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة المرقب، وكانت النتائج على النحو التالي:

التساؤل الرئيس للبحث: ما درجة توفر معايير الاعتماد المؤسسي بكليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالكليات؟

بناء على إجابات المشاركين يتضح ضعف توفر معايير الاعتماد المؤسسي بكليات جامعة المرقب، حيث تراوحت المتوسطات المرجحة للمعايير ما بين المتوسطة والضعيفة، أعلاها معيار البرامج التعليمية بمتوسط مرجح متوسط قدره (3.38) وبانحراف معياري (0.806)، وأدناها معيار خدمة المجتمع والبيئة بمتوسط مرجح ضعيف قدره (2.25) وبانحراف معياري (0.785)، وهذا أثر سلباً على المتوسط العام لمعايير الاعتماد المؤسسي والذي كان بدرجة متوسطة وبمتوسط مرجح قدره (3.03). النتائج أعلاه تتفق مع نتائج (المحمد ومصباح 2021، ص 291)، الذي خلص إلى إن تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي بجامعة (بنغازي، سبها، سرت، مصراته، الاسمية، المرقب، الجفارة)، كانت ما بين المتوسط والضعيف، ونتائج (القطامي وآخرون، 2015، ص 125)، الذين أكدوا على إن مستوى تطبيق مؤشرات الجودة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية مصراته لا ترق للمستوى المطلوب. والجدول التالي يبين النتائج بالتفصيل.

الجدول (3) نتائج تحليل الإحصاء الوصفي لإجابات رؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة المرقب تجاه معايير الاعتماد المؤسسي

ت	معايير الاعتماد المؤسسي	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الممارسة
1	التخطيط (11 مؤشر)	3.37	0.905	2	متوسطة
2	القيادة والحوكمة (30 مؤشر)	3.23	0.878	4	متوسطة
3	هيئة التدريس والكوادر المساندة (14 مؤشر)	3.15	0.900	5	متوسطة
4	البرامج التعليمية (19 مؤشر)	3.38	0.816	1	متوسطة
5	الشؤون الطلابية (21 مؤشر)	3.34	0.794	3	متوسطة
6	المرافق وخدمات الدعم التعليمية (29 مؤشر)	2.52	0.806	8	ضعيفة
7	البحث العلمي (18 مؤشر)	2.68	0.925	7	متوسطة
8	خدمة المجتمع والبيئة (10 مؤشر)	2.25	0.785	9	ضعيفة
9	ضمان الجودة والتحسين المستمر (16 مؤشر)	3.05	0.730	6	متوسطة
	الاعتماد المؤسسي بشكل عام	3.03	0.745		متوسط

معايير التخطيط:

التساؤل الفرعي الأول: ما درجة توفر معيار التخطيط بكليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالكليات؟

أظهرت نتائج إجابات المشاركين بالدراسة بأن معيار التخطيط يتوفر بكليات جامعة المرقب بدرجة متوسطة وبمتوسط مرجح بلغ (3.37) وبانحراف معياري (0.905). أتفقت هذه النتائج مع (أكريم 2016، ص 91) والذي أكد على إن مستوى معيار التخطيط من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة عمر المختار متوسط، ونتائج (المعدي وآخرون 2021، ص 77)، والذين خلصوا إلى أن نسبة الاهتمام والوعي والتطبيق للتخطيط الاستراتيجي لضمان جودة التعليم بجامعة طبرق ضئيلة. الجدول التالي يبين النتائج بالتفصيل.

جدول (4) نتائج تحليل الإحصاء الوصفي لمؤشرات معيار التخطيط (11 مؤشر)

درجة الممارسة	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	المؤشرات
مرتفعة	1.167	3.48	للكلية خطة استراتيجية معتمدة تتماشى مع استراتيجية الجهة التابعة لها.
مرتفعة	1.231	3.71	تتضمن الخطة غايات واضحة وأهداف محددة قابلة للقياس.
مرتفعة	0.865	4.05	قيم ورؤية ورسالة وأهداف الكلية واضحة ومعلنة ومنشورة.
متوسطة	1.411	2.90	للكلية آلية تُشارك من خلالها أصحاب العلاقة بمن فيهم الطلاب وأرباب سوق العمل في إعداد الخطة الاستراتيجية.
متوسطة	1.203	3.38	للكلية آلية لنشر خطتها الاستراتيجية وتوضيحها لأصحاب العلاقة.
متوسطة	1.044	2.90	للكلية آليات لجمع وترتيب البيانات واستخلاص المعلومات بشكل منتظم من أجل قياس درجة تحقيقها لمؤشرات الأداء الواردة في خطتها الاستراتيجية.
متوسطة	1.111	3.33	للكلية آليات مناسبة لتطوير الرؤية والأهداف.
مرتفعة	0.814	3.48	تستخدم الكلية رسالتها وأهدافها في التخطيط لأنشطتها وعملياتها.
متوسطة	0.944	3.10	توظف الكلية نتائج عمليات التقييم في التطوير والتحسين المستمر.
مرتفعة	0.966	3.67	شمولية أهداف الكلية الاستراتيجية لمواكبة التطورات الحديثة للتعليم والتعلم والبحث العلمي وخدمة المجتمع.
متوسطة	1.424	3.14	للكلية خطط بديلة للاستجابة السريعة للمتغيرات الداخلية والخارجية.
متوسطة	<b>0.905</b>	<b>3.37</b>	<b>معيار التخطيط بشكل عام</b>

#### معيار القيادة والحوكمة:

التساؤل الفرعي الثاني: ما درجة توفر معيار القيادة والحوكمة بكلليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بكلليات؟

استناداً إلى إجابات المشاركين بالدراسة كانت درجة توفر معيار القيادة والحوكمة متوسطة، وبمتوسط مرجح (3.15) وانحراف معياري قدره (0.878). وتُعزى هذه النتيجة إلى توفر ست مؤشرات بمتوسط مرجح مرتفع تراوح ما بين (3.52 إلى 3.90)، وانحصرت هذه المؤشرات في وجود هيكل تنظيمي، ونظام الثواب والعقاب، واللوائح والإجراءات التي تنظم العملية التعليمية والإدارية، ووجود ميثاق أخلاقي بكلليات. من جانب آخر توفرت ثلاث مؤشرات بدرجة ضعيفة بلغ متوسطها المرجح ما بين (2.05 إلى 2.48)، وتمثلت في ضعف درجة الإفصاح عن مكافآت أعضاء مجالس الإدارات وباقي العاملين بالكلية، وغياب الإجراءات الآليات الموضوعية عند إعداد الميزانية التقديرية، وضعف الدعم المادي اللازم الممنوح لأقسام الجودة، وغياب المساءلة والشفافية في الجوانب المالية بكلليات قيد الدراسة. باقي المؤشرات كان متوسطها المرجح متوسط تراوح ما بين (2.62 إلى 3.57). بناءً على هذه المعطيات فإن معيار القيادة والحوكمة توفر بدرجة متوسطة بكلليات جامعة المرقب. تُعد هذه النتائج أفضل نسبياً من نتائج (الجهمي وبوحنيك 2021، ص 357) الذي أكد على غياب شبه كامل لأغلب متطلبات معيار القيادة والحوكمة بكلليات جامعتي مصراتة والمرقب، والجدول التالي يبين النتائج بالتفصيل.

جدول (5) نتائج تحليل الإحصاء الوصفي لمعيار القيادة والحوكمة (30 مؤشر)

درجة الممارسة	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	المؤشرات
متوسطة	0.913	3.33	للكلية شروط لاختيار القيادات الأكاديمية والإدارية وملتزمة بها.
متوسطة	1.117	2.95	للكلية آليات لقياس مدى رضا منتسبيها على أداء قيادة الكلية.
متوسطة	1.375	3.10	للكلية دليل للقوانين والأنظمة والتعليمات، المتضمنة لأفضل أساليب ممارسة سلطة مجالس الإدارة العليا وقياداتها الإدارية.
متوسطة	1.327	2.81	للكلية آلية تمكن غير أعضاء مجلس إدارة الكلية من المشاركة في صنع قرارات الكلية وتوجيه مسار العمل بها.
متوسطة	0.811	3.57	الالتزام بالمهام والمسؤوليات والصلاحيات لكل من أعضاء مجلس إدارة الكلية والمستويات التنظيمية المختلفة بها.
متوسطة	0.995	3.24	اعتماد إدارة الكلية في قراراتها على حقائق مبنية على بيانات ومعلومات دقيقة بما فيها نتائج تقارير فرق العمل أو اللجان المختصة.
ضعيفة	1.121	2.43	درجة الإفصاح عن مكافآت أعضاء مجالس الإدارات وباقي العاملين بالكلية.
متوسطة	1.414	3.00	للكلية آلية محددة وواضحة لتشكيل اللجان وفرق العمل.
مرتفعة	0.814	3.81	للكلية هيكل تنظيمي يبين المهام والصلاحيات لجميع المستويات الإدارية لأصحاب العلاقة والمصلحة.
متوسطة	1.155	3.33	للكلية آلية لتوثيق العمليات والإجراءات والنشاطات ونشرها داخل الكلية.
متوسطة	0.944	3.10	للكلية آليات محددة لتقييم ومراجعة أدائها بشكل منظم.
متوسطة	0.973	3.38	للكلية قنوات اتصال واضحة وفعالة بين الإدارة والعاملين والطلبة وأصحاب العلاقة الآخرين.
متوسطة	1.123	3.19	للكلية آلية لمسار التقارير على مستويات كل من: الكلية، والكليات، والبرامج التعليمية.
مرتفعة	0.944	3.90	للكلية لوائح وإجراءات تنظم العملية التعليمية والإدارية والمالية.
متوسطة	1.289	3.19	للكلية آلية لضبط وتدقيق منشوراتها وإعلاناتها.
مرتفعة	1.322	3.62	للكلية آليات لتحصيل الرسوم المالية.
متوسطة	0.740	3.38	للكلية نظام تقييم واضح وموثق وشفاف لمراقبة ومراجعة أداء العاملين بها.
متوسطة	1.203	2.62	للكلية آليات شفافة وعادلة ومنشورة للعاملين المتميزين ومكافاتهم.
متوسطة	1.062	2.86	للكلية آليات لتحديث خدماتها ومواردها وعملياتها التعليمية.
مرتفعة	1.179	3.76	للكلية آليات شفافة للتعيين والتعاقد والتوظيف.
متوسطة	1.238	3.33	للكلية آليات تضمن شفافية الإيرادات المالية.
متوسطة	1.250	2.81	للكلية آليات لإعداد ميزانيتها تبين مصادر أموالها واستخداماتها.
متوسطة	0.995	3.24	تخطط الكلية موازنتها على أساس رسالتها وأهدافها.
ضعيفة	1.209	2.48	للكلية آليات لإعداد الميزانية التقديرية، تضمن مشاركة المستويات التنظيمية المختلفة بالكلية.
متوسطة	1.197	2.67	تلتزم الكلية بتقديم تقرير سنوياً مفصلاً عن دخلها ومركزها المالي.
مرتفعة	1.250	3.52	للكلية ميثاق أخلاقي لجميع الشرائح العاملة بها.
مرتفعة	1.165	3.57	للكلية نظام واضح للثواب والعقاب.
متوسطة	1.221	3.24	للكلية آلية لضمان وتعزيز الحرية الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس والطلبة.
متوسطة	1.231	3.29	للكلية آليات شفافة لاستطلاعات آراء منتسبي الكلية في جودة العملية التعليمية.
ضعيفة	1.117	2.05	للكلية آلية تلتزم من خلالها بتقديم الدعم المادي اللازم لقسم الجودة والوحدات التابعة لها بشكل منظم.
متوسطة	0.878	3.15	معيار القيادة والحوكمة بشكل عام

معيار هيئة التدريس والكوادر المساندة:

التساؤل الفرعي الثالث: ما درجة توفر معيار هيئة التدريس والكوادر المساندة بكلليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤوساء أقسام الجودة بالكليات؟

أظهرت نتائج التحليل الوصفي لإجابات المشاركين بالدراسة على إن درجة توفر معيار هيئة التدريس والكوادر المساندة كان بدرجة متوسطة وبمتوسط مرجح قدره (3.23). ويعزو ذلك إلى حصول معظم مؤشرات هذا المعيار على متوسط مرجح من ضعيف إلى متوسط تراوح ما بين (2.38 إلى 3.38) وبيّنت هذه المؤشرات ضعف آليات تقييم أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة بالكليات قيد الدراسة، وغياب الخطط التي من شأنها تنمية قدراتهم المهنية، ومساعدتهم في نشر أبحاثهم، وضمان حقوقهم، كما أن إتاحة الفرص للمشاركة في اللجان العلمية المختلفة تتم بشكل غير عادل، والخدمات التقنية المقدمة لهم غير مناسبة، وطريقة التعامل مع شكوى الهيئة التدريسية بالكليات قيد الدراسة ليست في المستوى المأمول. بالمقابل أربعة مؤشرات فقط توفرت بدرجة مرتفعة وبمتوسط مرجح تراوح من (3.48 إلى 4.10). أتفقت هذه النتائج مع نتائج (احمد ومصباح 2021، ص 291) التي أكد بأن معايير الاعتماد المؤسسي ببعض مؤسسات التعليم العالي بليبيا كانت ما بين الضعيف والمتوسط. الجدول أدناه يبين هذه النتائج بالتفصيل.

جدول (6) نتائج تحليل الإحصاء الوصفي لمعيار هيئة التدريس والكوادر المساندة (14 مؤشر)

المؤشرات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
للكلية آلية واضحة وشفافة لاختيار أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة.	3.86	1.276	مرتفعة
للكلية دليل واضح ومعلن خاص بأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة.	3.33	1.155	متوسطة
للكلية خطة لتوفير العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة المؤهلين لتنفيذ برامجها.	3.57	0.870	مرتفعة
للكلية آليات لتقييم أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة.	3.00	1.000	متوسطة
للكلية آليات واضحة تلتزم من خلالها بتقديم الخدمات التقنية المناسبة لأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة بشكل مستمر.	2.90	1.136	متوسطة
للكلية آلية تضمن حقوق أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة.	3.24	1.136	متوسطة
للكلية خطط لتنمية القدرات المهنية لأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة وتطويرها.	2.67	0.913	متوسطة
للكلية آليات واضحة تمكن الطلاب من التواصل مع أعضاء هيئة التدريس.	3.48	1.030	مرتفعة
للكلية آليات واضحة لدعم أعضاء هيئة التدريس في نشر أبحاثهم.	3.10	1.221	متوسطة
للكلية ملف أكاديمي لكل عضو هيئة التدريس قار وغير قار يتضمن السيرة الذاتية والمؤهل العلمي معترف به من الجهة المختصة، والنشاطات العلمية والتدريسية.	4.10	1.091	مرتفعة
للكلية آلية تتيح الفرص بشكل عادل لمشاركة أعضاء هيئة التدريس في اللجان العلمية المؤقتة والدائمة.	3.38	1.284	متوسطة
للكلية آلية واضحة وشفافة للتعامل مع شكاوى أعضاء هيئة التدريس.	3.38	1.161	متوسطة
للكلية آلية واضحة للتعامل مع السرقات العلمية والمخالفات الأخرى المتعلقة	2.95	1.396	متوسطة

			بأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة والباحثين.
ضعيفة	1.244	2.38	للكلية آلية لتوفير الإمكانيات المادية اللازمة لأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة التي تمكنهم من أداء واجباتهم.
متوسطة	0.900	3.23	معياري هيئة التدريس والكوادر المساندة بشكل عام

### معياري البرامج التعليمية:

التساؤل الفرعي الرابع: ما درجة توفر معياري البرامج التعليمية بكليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالكليات؟

أظهرت النتائج وجود اهتمام نسبي لأقسام الجودة، وإدارات الكليات بمعياري البرامج التعليمية، حيث تحصلت (10) مؤشرات على متوسط مرجح من مرتفع إلى مرتفع جداً تراوح ما بين (3.43 إلى 4.38)، وتمثلت هذه المؤشرات في توافق البرامج التعليمية مع رسالة الكليات وأهدافها، والاعتماد على المختصين في تصميم البرامج التعليمية، والتقيد بتطبيق لآلية الدراسة والامتحانات، وللكليات شروط ومتطلبات قبول محددة لكل برنامج، وغيرها من المؤشرات. من ناحية أخرى أظهرت نتائج تحليل الإحصاء الوصفي؛ ضعف آليات مراجعة سياسة القبول من قبل الكليات مع الجهات ذات العلاقة، وكانت خدمات الدعم الطلابي دون المستوى المطلوب، وآليات نظام الإشراف الأكاديمي والريادة العلمية لا تتناسب مع طبيعة البرامج العلمية، كما أن آليات التعامل مع الطلاب المتعثرين والمتفوقين في البرامج التعليمية لا ترقى للمستوى المأمول منها، مع ضعف آليات تقييم البرامج التعليمية في عمليات التحسين والتطوير، كل هذه المؤشرات توفرت بدرجة متوسطة وبمتوسط مرجح تراوح من (2.71 إلى 3.33). مما جعل المتوسط المرجح العام لمعياري البرامج التعليمية متوفر بدرجة متوسطة وبمتوسط مرجح (3.38). النتائج أعلاه تتفق مع نتائج (أحمد ومصباح 2021، ص 291)، والذي أكد على أن درجة تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي ببعض مؤسسات التعليم العالي بالدولة الليبية كانت ما بين الضعيف والمتوسط. الجدول أدناه يبين النتائج بالتفصيل.

جدول (7) نتائج تحليل الإحصاء الوصفي لمعياري البرامج التعليمية (19 مؤشر)

درجة الممارسة	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	المؤشرات
مرتفعة	0.973	3.95	البرامج التعليمية للكلية تتوافق مع رسالتها وأهدافها.
مرتفعة	1.289	3.52	للكلية آلية تعتمد فيها على المختصين في تصميم برامجها التعليمية.
مرتفعة	1.014	3.86	البرامج التعليمية للكلية تلبي احتياجات المجتمع وسوق العمل.
مرتفعة	0.928	3.81	للكلية شروط ومتطلبات قبول محددة لكل برنامج، ومصاغة بشكل واضح في وصف البرنامج.
مرتفعة	1.326	3.43	للكلية آليات تمكن الطلاب الجدد من الاطلاع على طبيعة ومتطلبات البرامج التي يرغبون الالتحاق بها وتقديم الإرشاد الأكاديمي بالخصوص.
مرتفعة	1.470	3.52	للكلية آليات تمكن الطلاب الانتقال من وإلى البرامج التعليمية.
متوسطة	1.203	3.05	للكلية آلية لمراجعة سياسة القبول بشكل دوري مع المعنيين وأصحاب العلاقة بما

			في ذلك أرباب العمل.
متوسطة	0.973	2.95	لدى الكلية العدد الكافي من الموظفين المؤهلين لتقديم خدمات الدعم الطلابي.
متوسطة	1.179	2.90	للكلية آلية لتزويد الطلاب بنشرة تعريفية تتضمن معلومات كافية حول خدمات الدعم الطلابي والرعاية المتوفرة لهم.
متوسطة	1.236	2.86	للكلية آلية تلزم إدارات البرامج باتباع نظام الإشراف الأكاديمي والريادة العلمية بما يتناسب مع طبيعة كل برنامج.
مرتفعة	0.981	3.48	تستند الكلية إلى معايير أكاديمية أو مقارنة مرجعية ( Benchmarking ) في وصف وتصنيف برامجها التعليمية ومقرراتها الدراسية.
متوسطة	1.161	3.05	للكلية آلية للتعامل مع الطلاب المتعثرين والمتفوقين في البرامج التعليمية.
مرتفعة	1.024	3.62	للكلية آليات ومنشورة حول متطلبات حضور الطلبة والالتزام بالمواعيد وتعتمد إجراءات وأنظمة فعالة لتنفيذها.
مرتفعة جداً	0.740	4.38	للكلية لائحة خاصة بالدراسة والامتحانات ملتزمة بتطبيقها.
متوسطة	1.155	3.33	للكلية آلية تلزم إدارات البرامج بالمراجعة الدورية لبرامجها وتحديثها.
مرتفعة	0.889	3.90	تضمن الكلية توازن المقررات التخصصية والتربوية والمقررات العامة بالبرامج التعليمية.
متوسطة	1.179	2.90	للكلية آلية تلزم إدارات البرامج باستطلاع آراء الطلاب في جودة العملية التعليمية وتوظيف نتائجها في التحسين والتطوير.
متوسطة	1.044	3.10	للكلية آلية لتقييم برامجها التعليمية بشكل دوري.
متوسطة	1.007	2.71	للكلية آلية لنشر نتائج تقييم برامجها التعليمية والاستفادة منها في عمليات التحسين والتطوير.
متوسط	0.816	3.38	معيير البرامج التعليمية بشكل عام

#### معيير الشؤون الطلابية:

التساؤل الفرعي الخامس: ما درجة توفر معيار الشؤون الطلابية بكلليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بكلليات؟

أظهرت نتائج تحليل إجابات المشاركين بالدراسة أن معيار الشؤون الطلابية بكلليات الجامعة متوفر بدرجة متوسطة وبمتوسط مرجح قدره (3.34). وكان المتوسط المرجح لعدد (11) مؤشراً من مرتفع إلى مرتفع جداً تراوح ما بين (3.48) إلى (4.19). بينما توفرت بقية المؤشرات بدرجة متوسطة وبمرجح متوسط تراوح ما بين (2.29) إلى (3.24) وتمثلت هذه المؤشرات في عدم توفير آليات الدعم المناسب للطلاب المعاقين، وغياب مشاركة الطلاب في صناعة القرارات وحل المشاكل، ولا تلتزم الكليات بنشر قوائم الخريجين على موقعها الإلكتروني دورياً، ولا توجد آليات موثقة للتعامل مع الطلاب المتفوقين والمتعثرين، وقصور الآليات الموضوعية لمعرفة مدى ملاءمة برامج الكليات لمتطلبات سوق العمل من وجهة نظر خريجها، وغيرها من المؤشرات، على الرغم من أن مستوى معيار الشؤون الطلابية لم يرق للمستوى المطلوب، ألا أن هذه النتائج تعتبر أفضل نسبياً من تلك التي توصلت إليها (الحاسي 2021، ص 202) والتي أكدت على أن مؤشرات معيار الشؤون الطلابية لا تتماشى والبيئة اللببية من وجهة نظر مدراء مكاتب الجودة بكلليات جامعة بنغازي. الجدول أدناه يبين النتائج بالتفصيل.

جدول (8) نتائج تحليل الاحصائي الوصفي لمعيار الشؤون الطلابية (21 مؤشر)

درجة الممارسة	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	المؤشرات
مرتفعة	1.231	3.71	للكلية آليات قبول تنسجم مع رسالتها وأهدافها وخططها التنفيذية.
مرتفعة	1.044	3.76	للكلية آلية لقبول الطلاب ومناسبة لقدرتها الاستيعابية.
مرتفعة	1.030	3.48	يتوفر بالكلية العناصر البشرية المؤهلة لمساعدة الطلاب على إتمام إجراءاتهم.
متوسطة	1.426	2.67	للكلية آلية لتوفير الدعم المناسب للطلاب المعاقين.
متوسطة	1.203	3.05	الكلية تلتزم بنشر قوائم الخريجين على موقعها الإلكتروني دورياً.
متوسطة	1.480	3.24	للكلية آلية لإرشاد وتنسيب الطلاب للتخصصات المختلفة.
مرتفعة	1.065	3.67	للكلية قاعدة بيانات لطلابها.
مرتفعة جداً	0.854	4.14	الكلية تحتفظ بملف إداري لكل طالب.
مرتفعة جداً	0.814	4.19	الكلية تحتفظ بالسجلات الأصلية للطلاب.
مرتفعة	1.017	3.67	للكلية وسائل وأماكن لحفظ النسخ الاحتياطية لسجلات الطلاب.
مرتفعة	1.071	3.62	للكلية آلية تكفل سرية معلومات الطلاب.
مرتفعة	1.030	3.52	للكلية آلية تنظم عملية إطلاع الطلاب على سجلاتهم.
متوسطة	1.221	2.76	للكلية آليات لاختيار وتسمية المرشد الأكاديمي أو الرائد العلمي.
مرتفعة	1.024	3.62	للكلية سجلات تبين نتائج التحصيل المعرفي للطلاب.
مرتفعة	1.024	4.05	للكلية آليات للطعن والنظم والشكاوى الطلابية.
متوسطة	1.276	3.14	الكلية تلتزم بتقديم الدعم اللازم للأنشطة الطلابية.
ضعيفة	1.454	2.29	الكلية توفر الخدمات الصحية الأساسية للطلاب.
متوسطة	1.203	2.95	للكلية آلية تمكن الطلاب من المشاركة في صناعة القرارات وحل المشاكل.
متوسطة	1.123	2.81	للكلية آلية موثقة للتعامل مع الطلاب المتفوقين والمتعثرين.
متوسطة	1.244	3.05	للكلية وحدة لمتابعة الخريجين.
متوسطة	1.276	2.86	للكلية آليات لمعرفة مدى ملاءمة برامجها لمتطلبات سوق العمل من وجهة نظر خريجها.
متوسطة	<b>0.794</b>	<b>3.34</b>	<b>معيار الشؤون الطلابية بشكل عام</b>

#### معيار المرافق وخدمات الدعم التعليمية:

التساؤل الفرعي السادس: ما درجة توفر معيار المرافق وخدمات الدعم التعليمية بكلية جامعة المرقب من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالكلية؟

أظهرت نتائج تحليل الإحصاء الوصفي توفر معيار المرافق وخدمات الدعم التعليمية بدرجة ضعيفة وبمتوسط مرجح قدره (2.52). ويرجع ذلك لتدني المتوسطات المرجحة لمؤشرات هذا المعيار، حيث تراوحت من (1.19 إلى 3.38)، وكانت ما بين ضعيفة إلى متوسطة، وتمثلت في ضعف توفر البرمجيات الحديثة والمناسبة، وعدم توفر أجهزة الحاسب الآلي بالعدد الكافي والمواصفات المناسبة، وقلة المساحات الشخصية الكافية لأعضاء هيئة التدريس من أجل تحضير المحاضرات والعمل مع الطلبة وتقديم الاستشارات، والمكتبات تُدار بكوادرات لا تتمتع بالخبرة والكفاءة المطلوبة، مع قلة المصادر

التعليمية المناسبة (ورقية وإلكترونية) بما فيها الكتب العامة والموسوعات والمعاجم والمجلات والدوريات بها، ولا توفر الكليات للمعاقين إمكانية الوصول واستعمال المرافق والأبنية وأماكن الدراسة، ولا تتوفر بالمخازن الخصائص والشروط المطلوبة بالكليات قيد الدراسة. أتفقت هذه النتائج مع دراسة (قمبر 2016، ص 91)، والتي أكدت على ضعف خدمات الدعم التعليمية المتمثلة في المرافق والخدمات المساندة بكليات جامعة الزاوية، وافتقارها للأجهزة والتجهيزات الداعمة للتخصص، وكذلك نتائج (الجهمي وبوحنينك 2021، ص 357) التي أظهرت عدم توفر متطلبات معيار المرافق وخدمات الدعم التعليمية بكليات جامعتي المرقب ومصراتة. وتناغمت أيضاً مع نتائج (الأصفر والشرجي 2015، ص 399)، والتي كشفت بأن تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بكلية الآداب والعلوم بيدر كانت دون المستوى المأمول بما فيها معيار المرافق وخدمات الدعم. الجدول التالي يبين النتائج بالتفصيل.

جدول (9) نتائج تحليل الإحصاء الوصفي لمعيار المرافق وخدمات الدعم التعليمية (29 مؤشراً)

المؤشرات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	درجة الممار سة
للكلية مساحة ومباني تحقق أهدافها التعليمية والتربوية والبحثية.	3.00	1.414	متوسطة
للكلية ما يثبت ملكيتها لأصولها الثابتة والمنقولة، أو امتلاكها الحق القانوني في استخدام المباني والمرافق لتقديم خدماتها.	3.38	1.396	متوسطة
للكلية خطط لصيانة مبانيها ومرافقها.	2.95	1.396	متوسطة
للكلية آلية تضمن الالتزام المستمر بمتطلبات المباني والمرافق الصادرة عن المركز.	2.81	1.289	متوسطة
للكلية قواعد للأمن والسلامة بالمعامل والورش والمختبرات.	2.67	1.317	متوسطة
الكلية توفر الإرشادات العامة حول الأمن والسلامة للطلاب والعاملين والزوار.	2.48	1.209	ضعيفة
للكلية مخازن تتوفر فيها الخصائص والشروط المطلوبة.	2.57	1.207	ضعيفة
للكلية آلية لمراقبة ومتابعة المقاهي والمطاعم والعاملين بها وفقاً للشروط الصحية.	2.19	1.123	ضعيفة
الكلية توفر التكييف والتدفئة والتهوية الكافية داخل المرافق والأبنية.	3.05	1.161	متوسطة
الكلية تيسر لمنتسبيها بمن فيهم المعاقين إمكانية الوصول واستعمال المرافق والأبنية وأماكن الدراسة.	2.33	1.426	ضعيفة
الكلية تعمل على توفير المساحة الشخصية الكافية لأعضاء هيئة التدريس من أجل تحضير المحاضرات والعمل مع الطلبة وتقديم الاستشارات.	2.62	1.244	متوسطة
الكلية توفر مساحات وأماكن كافية لراحة منتسبيها من مرافق وأماكن الصلاة.	2.38	1.396	ضعيفة
الكلية تعمل على توفير أماكن للطلبة وأعضاء هيئة التدريس لتأمين ممتلكاتهم الشخصية بما فيها مواقف السيارات.	2.86	1.389	متوسطة
الكلية توفر المرافق الخاصة بالأنشطة الترفيهية والرياضية والأعمال الإبداعية.	1.95	1.024	ضعيفة
الكلية توفر المساحات الشخصية الكافية والأماكن اللازمة للكوادر المساندة.	2.24	1.221	ضعيفة
الموقع الإلكتروني والمواد المطبوعة للكلية توفر وصفاً دقيقاً لموقعها ومرافقها ومبانيها، والتسهيلات المتوفرة، وطبيعة مواردها، والخدمات التي تقدمها.	3.05	1.203	متوسطة
للكلية آليات فعالة لتحديث المعلومات على الموقع الإلكتروني بشكل منتظم.	2.81	0.981	متوسطة
للكلية آلية لتقييم خدمات الدعم الطلابي بشكل دوري.	2.48	1.078	ضعيفة
للكلية أنظمة وطرق فعالة للتواصل مع الطلبة خارج أوقات الدوام الرسمي.	2.95	1.244	متوسطة
السكن الجامعي الطلابي نظيف وأمن وذو مستوى كاف لتلبية احتياجات	1.19	0.512	ضعيفة

الطلاب.			
للكلية آلية للعناية بالسكن الجامعي.			
جدا			
ضعيفة جدا	0.512	1.19	
بشرف على النشاطات التي تنظمها الكلية مسؤول يتمتع بالكفاءة والخبرة.	1.123	2.19	
إدارة المكتبة بالكلية تُدار بكوادر كافية يتمتعون بالخبرة المناسبة.	1.363	2.43	
مكتبة الكلية تحتوي المصادر التعليمية المناسبة (ورقية والإلكترونية) بما فيها الكتب العامة والموسوعات والمعاجم والمجلات والدوريات.	1.165	2.43	
للمكتبة نظام إعارة جيد.	1.390	2.67	
لمكتبة الكلية أوقات عمل مناسبة وكافية ومعلنة.	1.419	2.71	
للكلية آلية لتطوير وتحسين خدمات المكتبة.	1.363	2.57	
للكلية العدد الكافي من الحواسيب ذات المواصفات المناسبة.	1.289	2.81	
الكلية توفر البرمجيات الحديثة والمناسبة.	1.207	2.43	
<b>معياري المرافق وخدمات الدعم التعليمية بشكل عام</b>	<b>0.806</b>	<b>2.52</b>	

### معياري البحث العلمي:

التساؤل الفرعي السابع: ما درجة توفر معياري البحث العلمي بكليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالكليات؟

أظهرت نتائج إجابات المشاركين بالدراسة توفر معياري البحث العلمي بدرجة متوسطة وبمتوسط مرجح بلغ (2.68)، ويعزو هذا التبدل لضعف جميع المؤشرات حيث بلغ المتوسط المرجح لها ما بين ضعيف إلى متوسط تراوح من (1.95) إلى (3.19). وأكد المشاركون بالدراسة على ضعف التسهيلات المقدمة لدعم البحث العلمي وأعمال الترجمة، وغياب التواصل مع أرباب العمل والخريجين للحصول على التغذية الراجعة لتطوير مناهجها وتعزيز البحوث العلمية التعاونية، كما إن الاتفاقيات العلمية والبحثية وتبادل الزيارات مع المؤسسات المماثلة في العالم تكاد تكون معدومة، وكان تقييم وتطوير سياسة البحث العلمي دون المستوى المأمول، وضعف الإنفاق على البحث العلمي. أتفقت هذه النتائج مع نتائج (الحصان وآخرون، 2021، ص 93)، والتي أظهرت إن من أهم معوقات البحث العلمي بمؤسسات التعليم العالي بالدولة؛ ضعف الميزانيات المخصصة للإنفاق على البحث، وغياب الدافعية لدى الباحثين الليبيين، وكذلك مع نتائج (الجهمي وبوحنينك 2021، ص 357) والتي نصت على عدم وجود منهجية واضحة لمعظم الكليات لربط أرباب العمل مع الخريجين وتطوير مستوى المناهج التعليمية، وعدم منح أعضاء هيئة التدريس مكافآت مجزية نظير إنتاجهم العلمي، وغياب إتفاقيات المشاركة والتعاون مع المنظمات والمؤسسات المحلية والدولية. الجدول التالي يبين النتائج بالتفصيل.

جدول (10) نتائج تحليل الإحصاء الوصفي لمعياري البحث العلمي (18 مؤشر)

المؤشرات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
للكلية مكتب خاص يتولى إدارة العمليات والإجراءات المتعلقة بالبحث العلمي.	2.71	1.231	متوسطة
للكلية آليات تحدد الأولويات وكافة التسهيلات لدعم البحث العلمي وأعمال الترجمة.	2.29	1.189	ضعيفة

متوسطة	1.365	3.19	للكلية ميثاق أخلاقي يضمن التقيد بأدبيات وأخلاقيات البحث العلمي.
متوسطة	1.352	2.86	للكلية آليات تحفز الباحثين من منتسبيها لإجراء البحوث العلمية في مجال تخصصهم ونشرها.
متوسطة	1.221	2.76	للكلية آليات تعكس مدى الاتساق بين البحث العلمي والعملية التعليمية.
متوسطة	1.304	3.00	خطط البحث العلمي في الكلية تتوافق مع الأولويات الوطنية في الدولة.
متوسطة	1.221	2.90	للكلية قائمة محدثة لمنشوراتها على موقعها الإلكتروني.
متوسطة	1.359	2.95	للكلية ضوابط لتقييم أداء وانتاج أعضاء هيئة التدريس البحثي بما يحقق تطلعات وتوقعات الكلية في مجال البحث العلمي.
متوسطة	1.322	2.62	للكلية آليات عادلة وشفافة لدعم أبحاث وأنشطة أعضاء هيئة التدريس.
متوسطة	1.225	3.00	الخطة الاستراتيجية للكلية تظهر التزام الكلية بتشجيع ريادة الأعمال (Entrepreneurship) والمشاريع في مجالاتها.
ضعيفة	1.123	2.48	للكلية آلية منتظمة للتواصل مع أرباب العمل والخريجين للحصول على التغذية الراجعة لتطوير مناهجها وتعزيز البحوث العلمية التعاونية.
ضعيفة	1.284	2.38	للكلية آلية لعقد الإتفاقيات العلمية والبحثية وتبادل الزيارات مع المؤسسات المماثلة في العالم.
ضعيفة	1.248	2.57	للكلية آليات لتقييم وتطوير سياسة البحث العلمي.
ضعيفة	1.071	1.95	للكلية آلية تحدد نسبة الإنفاق الكلي على الأبحاث من موازنتها.
متوسطة	1.424	2.86	عدد المرات التي أستشهد بها (Citations) في الأبحاث العلمية التي أنتجها منتسبو الكلية.
ضعيفة	1.189	2.29	للكلية آلية للبحوث العلمية التعاونية المشتركة مع المؤسسات والقطاعات الأخرى.
متوسطة	1.167	2.81	للكلية آلية للمشاركة في المحافل والمؤتمرات العلمية.
متوسطة	1.007	2.71	للكلية آلية للاستفادة من نتائج بحوث الطلاب المتميزة.
متوسطة	0.925	2.68	معياري البحث العلمي بشكل عام

#### معياري خدمة المجتمع والبيئة:

التساؤل الفرعي الثامن: ما درجة توفر معياري خدمة المجتمع والبيئة بكليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤوساء أقسام الجودة بكليات؟

أظهرت نتائج الجدول (11) توفر معياري خدمة المجتمع والبيئة بدرجة ضعيفة، وبمتوسط مرجح قدره (2.50). ويعزى ذلك لضعف الخدمات التي تقدمها الكليات للمجتمع والبيئة المحيطة، وعدم امتلاك الكليات آليات تمكنها من معرفة المشاكل التي يعاني منها المجتمع المحلي والبيئة المحيطة، بالإضافة إلى غياب التواصل والتنسيق مع المؤسسات والمنظمات المحلية لتنفيذ المشاريع التنموية والاقتصادية، زد على ذلك، ضعف التعامل مع النفايات ومخلفات المعامل والورش للمحافظة على سلامة البيئة. حيث كانت بمتوسطات مرجحة تراوحت من ضعيفة إلى متوسطة ودرجتها ما بين (2.14 إلى 2.95). أتفقت هذه النتائج مع دراسة (الجهمي وبوحنينك 2021، ص 357)، والتي أكدت على الغياب التام والضعف الشديد لمؤشرات ومتطلبات معياري خدمة المجتمع والبيئة لمعظم كليات جامعتي المرقب ومصراتة.

جدول (11) نتائج تحليل الإحصاء الوصفي لمعيار خدمة المجتمع والبيئة (10 مؤشرات)

المؤشرات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
للكلية مكتب خاص يتولى تنسيق برامجها لخدمة المجتمع والبيئة.	2.71	1.309	متوسطة
للكلية آلية للتعرف على مشاكل المجتمع المحلي والبيئة المحيطة.	2.48	1.078	ضعيفة
للكلية آليات لنشر وتعزيز القيم الإيجابية: الدينية، الاخلاقية، الوطنية، الانسانية.	2.95	1.117	متوسطة
تعد الكلية تقريراً سنوياً يتضمن تفاصيل الخدمات المجتمعية التي شاركت بها.	2.67	0.966	متوسطة
للكلية آلية واضحة لاستطلاع ومعرفة رأي المجتمع في ما تقدمه من خدمات مجتمعية وبيئية للاستفادة منها في تطوير عملياتها.	2.48	0.981	ضعيفة
للكلية آليات للتعامل مع النفايات ومخلفات المعامل والورش للمحافظة على سلامة البيئة.	2.14	0.910	ضعيفة
للكلية آلية للمساهمة في نشر المعرفة وثقافة الاهتمام بالبيئة داخل المجتمع.	2.43	1.076	ضعيفة
للكلية آلية تسهم من خلالها مع مؤسسات المجتمع الأخرى في تنفيذ المشاريع التنموية الاقتصادية والاجتماعية.	2.38	1.117	ضعيفة
للكلية آلية للتواصل مع المنظمات والمؤسسات والاتحادات والروابط العلمية المختلفة بالداخل والخارج من أجل دعم المجتمع.	2.48	1.123	ضعيفة
للكلية آلية لنشر المعلومات حول تجاربها وممارستها الجيدة، والمشاركة الفاعلة مع المؤسسات المناظرة.	2.33	0.913	ضعيفة
<b>معيار خدمة المجتمع والبيئة بشكل عام</b>	<b>2.50</b>	<b>0.785</b>	<b>ضعيفة</b>

#### معيار ضمان الجودة والتحسين المستمر:

التساؤل الفرعي التاسع: ما درجة توفر معيار ضمان الجودة والتحسين المستمر بكليات جامعة المرقب من وجهة نظر رؤوساء أقسام الجودة بالكليات؟

بناء على نتائج الجدول (12) توفر معيار ضمان الجودة والتحسين المستمر بدرجة متوسطة، وبمتوسط مرجح قدره (2.90). حيث بلغ المتوسط المرجح لمعظم مؤشرات المعيار من (2.33 إلى 3.29) وبدرجة من ضعيفة إلى متوسطة. تمثلت هذه المؤشرات في غياب التعاون والتنسيق بين مكاتب ووحدات الجودة بالكليات، والكوادر البشرية بأقسام الجودة لا تتمتع بالكفاءة والمعرفة والخبرة في مجال الجودة، والكليات لا تقوم بتطبيق خططها التنفيذية ومراجعتها دورياً، وضعف آليات الاستفادة من نتائج عملية تقييم أداء منتسي الكليات. تناغمت هذه النتائج مع (تنتوش 2019، ص 63)، والذي أكد على وجود معوقات تحول دون تطبيق معيار ضمان الجودة والتحسين المستمر بمؤسسات التعليم العالي تتمثل في عدم تفعيل أقسام الجودة، وعدم توفر الكفاءات البشرية المؤهلة، وتكليف أشخاص ليس لديهم دراية وخبرة كافية في مجال الجودة. استناداً على النتائج أعلاه فإن أقسام الجودة قيد الدراسة تحتاج إلى الدعم والمساندة للرقى بمستوى معيار ضمان الجودة والتحسين المستمر، سواء من الكليات أو من مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء بالجامعة.

جدول (12) نتائج تحليل الإحصاء الوصفي لمعيار ضمان الجودة والتحسين المستمر (16 مؤشر)

درجة الممارسة	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	المؤشرات
ضعيفة	0.913	2.33	للكلية قسم خاص للجودة وضمانها تضم كوادرات تتمتع بالكفاءة والمعرفة والخبرة في مجال ضمان جودة التعليم العالي.
مرتفعة	0.831	3.76	لقسم الجودة بالكلية آلية لتحسين وتطوير العملية التعليمية.
مرتفعة	0.981	3.52	للكلية آلية تمكن مشاركة قسم الجودة في صناعة القرار.
مرتفعة	0.966	3.67	الكلية تلتزم بتقديم الدعم وتوفير الإمكانيات اللازمة لقسم الجودة.
متوسطة	1.091	3.10	للكلية آليات (في أثناء جمع البيانات لأغراض ضمان الجودة) تضمن الأخذ بأراء أصحاب العلاقة.
متوسطة	0.995	3.24	للكلية آليات تضمن إحالة التقارير والإحصائيات الخاصة بالعملية التعليمية سنوياً من الكليات إلى إدارة الجودة.
متوسطة	1.221	2.90	لقسم الجودة بالكلية آليات لقياس مستوى رضا الطلبة والعاملين بها.
متوسطة	1.146	3.29	للكلية آلية للتقييم الذاتي وفق معايير الاعتماد الصادرة عن المركز بشكل مستمر.
متوسطة	0.873	2.81	للكلية خطط للتطوير والتحسين المستمر في ضوء نتائج التقييم الذاتي.
متوسطة	0.768	2.76	للكلية آلية تدعم التعاون والتنسيق بين مكاتب ووحدات الجودة بالكلية
متوسطة	0.944	3.10	للكلية آلية ونماذج معتمدة لعملية تقييم أداء منتسبيها ونشرها.
متوسطة	1.030	2.81	للكلية آلية تدعو من خلالها أصحاب المصلحة لإبداء آرائهم ومقترحاتهم لغرض التطوير والتحسين المستمر.
متوسطة	1.146	2.71	للكلية آلية للاستفادة من نتائج عملية تقييم أداء منتسبيها وآراء أصحاب المصلحة.
متوسطة	0.913	2.67	الكلية تعمل على تطبيق خططها التنفيذية ومراجعتها دورياً.
متوسطة	1.000	3.00	للكلية آلية لتحديد احتياجات التطوير المهني للعاملين.
متوسطة	0.856	2.67	للكلية آليات لتوثيق وضمان سلامة البيانات، التي يتم جمعها من أجل إدخال أي تحسينات ضرورية وقياس أثرها.
متوسطة	<b>0.944</b>	<b>2.90</b>	<b>معيار ضمان الجودة والتحسين المستمر بشكل عام</b>

#### التقييم الذاتي:

اتبع الباحث الخطوات المعتمدة من قبل مركز ضمان جودة المؤسسات التعليمية والتدريبية لمنح الاعتماد المؤسسي والمتمثلة في الآتي:

تقييم أداء كل معيار من معايير الاعتماد المؤسسي على حده، وذلك بتخصيص النقاط وفق النتائج التي يتوصل إليها فريق التدقيق، والمبنية على الأدلة والوثائق والشواهد المادية الملموسة أثناء عملية التدقيق، وعلى مقياس من صفر إلى أربع نقاط على النحو التالي:

أولاً: إذا تحقق المؤشر يعطى تقييم (0,1,2,3,4) من النقاط وفق الآتي:

(0) إذا لم يتحقق المؤشر على الإطلاق

(1) تخطيط

(2) تخطيط وتنفيذ

(3) تخطيط تنفيذ وتقييم

(4) تخطيط وتنفيذ وتقييم وتحسين وتطوير

ثانياً: المؤشرات التي لا تنطبق على المؤسسة أو البرنامج لا يتم احتسابها ضمن المؤشرات التي يتم تقييمها.

ثالثاً: تحصل المؤسسة على الاعتماد إذا بلغت نسبة المعيار 65%، و 70% لمجموع المعايير كحد أدنى سواء للبرنامج أو للمؤسسة.

رابعاً: يتم احتساب معدل أداء المعايير على النحو التالي:

1. نسبة أداء المعيار يساوي مجموع درجات المؤشرات مقسوماً على (عدد المؤشرات × 4).

2. إجمالي معدل الأداء لمجموع عدد المعايير يساوي مجموع نسب أداء المعايير مقسوماً على عدد المعايير

3. تُعرض النتائج على صورة نسبة مئوية

الخطوات المتبعة من قبل الباحث لتحليل التقييم الذاتي لرؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة المرقب:

1. تم إعادة ترميز الاستبيان (مؤشرات معايير الاعتماد المؤسسي) من مقياس ليكرت الخماسي إلى نقاط من صفر إلى أربعة نقاط وفق آلية التقييم المتبعة من قبل مركز ضمان الجودة (واتباع الخطوات المشار إليها في النقطة أولاً في بند التقييم الذاتي).

2. تم التنسيق مع رؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة المرقب (المشاركين بالدراسة) بطريقة التقييم المتبعة من قبل الباحث لدى توفر مؤشرات معايير الجودة بكليات قيد الدراسة.

أظهر التقييم الذاتي لرؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة المرقب النتائج الآتية:

1. كلية الهندسة الخمس: استناداً إلى التقييم الذاتي لرئيس قسم الجودة بكلية تحصلت جميع معايير الاعتماد المؤسسي بكلية على نسبة مئوية أعلى من (65%) وكان إجمالي معدل الأداء لمجموع المعايير (98%)، وهذا يدل على توفر متطلبات معايير الاعتماد المؤسسي بكلية.

2. كلية الآداب والعلوم مسلاتة، وكلية الاقتصاد والتجارة الخمس: من خلال التقييم الذاتي لرئيسي قسمي الجودة بكليتين، معيار واحد فقط لم تصل نسبته للنسبة المطلوبة للحصول على الاعتماد؛ وهو معيار خدمة المجتمع والبيئة بالنسبة لكلية الآداب والعلوم مسلاتة، ومعيار المرافق وخدمات الدعم التعليمية بالنسبة لكلية الاقتصاد والتجارة الخمس، حيث كانت نسبتها المئوية أقل من (65%). مما يعني عدم توفر معايير الاعتماد المؤسسي بكليتين.

3. كلية الآداب الخمس: بناء على التقييم الذاتي لرئيس قسم الجودة بالكلية تبين عدم توفر معايير (القيادة والحوكمة، البحث العلمي، خدمة المجتمع والبيئة) فقد كانت نسبتها أقل من (65%). نظراً لضعف المعايير المشار إليها أعلاه فإن معايير الاعتماد المؤسسي لا تتوفر بالكلية قيد الدراسة.

4. كلية العلوم الشرعية، وكلية القانون: بناء على التقييم الذاتي لرئيس قسمي الجودة بالكليتين (4) معايير من معايير الاعتماد المؤسسي كانت نسبتها أقل من (65%)، وهي أقل من النسبة المحددة للاعتماد، وهذا دلالة على عدم توفر معايير الاعتماد المؤسسي بالكليتين.

5. كليات الهندسة القره بوللي، الآثار والسياحة الخمس، وكلية تقنية المعلومات: أظهرت نتائج التقييم الذاتي لرؤساء أقسام الجودة بهذه الكليات عدم توفر (6) معايير، وتراوح النسبة المئوية لهذه المعايير ما بين (26% إلى 63%)، وهذه دلالة واضحة على عدم توفر معايير الاعتماد المؤسسي بهذه الكليات.

6. كلية العلوم الصحية الخمس: استناداً على نتائج التقييم الذاتي لرئيس قسم الجودة بالكلية، اتضح عدم توفر (7) معايير من معايير الاعتماد المؤسسي بالكلية، وتراوح النسبة المئوية لهذه المعايير ما بين (0% إلى 59%). وهذا مؤشر على عدم توفر معايير الاعتماد المؤسسي بالكلية قيد الدراسة.

6. كليات التربية الخمس، الآداب والعلوم قصر الاخير، وكلية التقنية الطبية مسلاتة: استناداً على نتائج التقييم الذاتي لرؤساء أقسام الجودة بهذه الكليات (8) معايير من معايير الاعتماد المؤسسي غير متوفرة بهذه الكليات، وتراوح المحمل العام لمجموع المعايير ما بين (47%، 55%)، مما يعني عدم توفر معايير الاعتماد المؤسسي بهذه الكليات.

7. استناداً على التقييم الذاتي لرؤساء أقسام الجودة لكليات اللغات، العلوم الخمس، التربية القره بوللي، طب وجراحة الفم والأسنان، الصيدلة، الطب البشري، الاقتصاد القره بوللي، التربية البدنية الخمس، لم تتوفر جميع معايير الاعتماد المؤسسي بهذه الكليات، وتراوح النسبة المئوية لمعايير الاعتماد المؤسسي بهذه الكليات ما بين (0% إلى 59%)، وكانت النسبة الإجمالية لمحمل العام للمعايير من (18% إلى 48%)، وهذا يعني عدم توفر معايير الاعتماد المؤسسي بهذه الكليات، والجدولين أدناه توضح النتائج بالتفصيل.

جدول (13) تحليل إجابات المشاركين بالدراسة (التقييم الذاتي) وفق خطوات تقييم مركز ضمان جودة المؤسسات التعليمية

والتدريبية

المعايير										
الكلية										
العلوم الصحة الخمس	تقنية المعلومات الخمس	الآثار والسياحة الخمس	الهندسة القره بوللي	القانون الخمس	العلوم الشرعية الخمس	الآداب الخمس	الاقتصاد الخمس	الآداب والعلوم مسلطة	الهندسة الخمس	معايير الاعتماد المؤسسي
										التخطيط
%59	%56	%65	%50	%81	%68	%93	%84	%93	%95	نسبة أداء المعيار = مجموع درجات المؤشرات مقسوماً على (عدد المؤشرات 4×)
										القيادة والحوكمة
%42	%65	%57	%65	%78	%70	%56	%89	%76	%95	نسبة أداء المعيار = مجموع درجات المؤشرات مقسوماً على (عدد المؤشرات 4×)
										أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة
%39	%98	%71	%53	%89	%66	%69	%67	%77	%94	نسبة أداء المعيار = مجموع درجات المؤشرات مقسوماً على (عدد المؤشرات 4×)
										البرامج التعليمية
%77	%64	%68	%68	%86	%78	%82	%73	%78	%90	نسبة أداء المعيار = مجموع درجات المؤشرات مقسوماً على (عدد المؤشرات 4×)
										الشؤون الطلابية
%69	%75	%63	%70	%95	%55	%75	%70	%84	%88	نسبة أداء المعيار = مجموع درجات المؤشرات مقسوماً على (عدد المؤشرات 4×)
										المرافق وخدمات الدعم التعليمية
%36	%42	%57	%52	%32	%45	%69	%38	%74	%85	نسبة أداء المعيار = مجموع درجات المؤشرات مقسوماً على (عدد المؤشرات 4×)
										البحث العلمي
%0	%54	%45	%44	%50	%72	%61	%65	%72	%94	نسبة أداء المعيار = مجموع درجات المؤشرات مقسوماً على (عدد المؤشرات 4×)
										خدمة المجتمع والبيئة
%32	%26	%42	%40	%47	%55	%52	%90	%60	%75	نسبة أداء المعيار = مجموع درجات المؤشرات مقسوماً على (عدد المؤشرات 4×)
										ضمان الجودة والتحسين المستمر
%46	%60	%59	%53	%64	%42	93%	84%	%84	%92	نسبة أداء المعيار = مجموع درجات المؤشرات مقسوماً على (عدد المؤشرات 4×)
%44	%59	%58	%54	%69	%61	%72	%73	%77	%89	إجمالي معدل الأداء لمُجمَل عدد المعايير يساوي مجموع نسب أداء المعايير مقسوماً على عدد المعايير

جدول (14) تحليل إجابات المشاركين بالدراسة (التقييم الذاتي) وفق خطوات تقييم مركز ضمان جودة المؤسسات التعليمية والتدريبية

المعايير											
الكليات											
التربية البدنية الخمس	الاقتصاد القره بوللي	الطب البشري الخمس	الصيدلة الخمس	طب وجراحة الفم والأسنان الخمس	التربية القره بوللي	العلوم الخمس	اللغات الخمس	التقنية الطبية مسالمة	الأداب والعلوم قصر الاخير	التربية الخمس	معايير الاعتماد المؤسسي
											التخطيط
%34	%38	%29	%59	%25	%25	%43	%47	%47	%75	%70	نسبة أداء المعيار = مجموع درجات المؤشرات مقسوما على (عدد المؤشرات×4)
											القيادة والحوكمة
%14	%29	%37	%55	%30	%30	%44	%21	%56	%62	%49	نسبة أداء المعيار = مجموع درجات المؤشرات مقسوما على (عدد المؤشرات×4)
											أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساند
%17	%42	%46	%53	%32	%26	%41	%28	%55	%53	%46	نسبة أداء المعيار = مجموع درجات المؤشرات مقسوما على (عدد المؤشرات×4)
											البرامج التعليمية
%15	%53	%42	%47	%27	%34	%40	%46	%51	%60	%59	نسبة أداء المعيار = مجموع درجات المؤشرات مقسوما على (عدد المؤشرات×4)
											الشؤون الطلابية
21%	51%	%50	%39	%36	34%	%40	%32	%63	%64	%51	نسبة أداء المعيار = مجموع درجات المؤشرات مقسوما على (عدد المؤشرات×4)
											المرافق وخدمات الدعم التعليمية
%25	%13	%23	%40	%12	%12	%36	%14	%71	%44	%37	نسبة أداء المعيار = مجموع درجات المؤشرات مقسوما على (عدد المؤشرات×4)
											البحث العلمي
%18	%25	%23	%45	%11	%12	%27	%31	%37	%51	%38	نسبة أداء المعيار = مجموع درجات المؤشرات مقسوما على (عدد المؤشرات×4)
											خدمة المجتمع والبيئة
%0	%25	%20	%45	%15	%0	%35	%37	%45	%47	%30	نسبة أداء المعيار = مجموع درجات المؤشرات مقسوما على (عدد المؤشرات×4)
											ضمان الجودة والتحسين المستمر
%54	%39	%25	%53	%18	%23	%43	%47	%46	%45	%45	نسبة أداء المعيار = مجموع درجات المؤشرات مقسوما على (عدد المؤشرات×4)
%22	%35	32 %	48 %	%22	%18	38 %	%33	%52	%55	%47	إجمالي معدل الأداء لمجموع عدد المعايير يساوي مجموع نسب أداء المعايير مقسوماً على عدد المعايير

## 15. النتائج والتوصيات:

نتائج الدراسة: بناء على التحاليل الإحصائية ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، والتقييم الذاتي لصحيفة الاستبيان الموزعة على رؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة المرقب كانت النتائج على النحو التالي:

### أولاً: نتائج الإحصاء الوصفي

1. ضعف مشاركة رؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة المرقب في المناشط العلمية المختلفة، مثل الدورات التدريبية، والندوات العلمية، وورش العمل في مجال الجودة، وهذا من شأنه التأثير سلباً على القيام بالواجبات والمهام المنوطة إليهم، وقدرتهم على نشر ثقافة الجودة بكليات الجامعة قيد الدراسة، وقد يكون سبب ذلك عزوف رؤساء أقسام الجودة المشاركة بمثل هذه المحافل العلمية، أو عدم قيام إدارة الجامعة، ومكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء بالجامعة بمثل هذه المناشط العلمية.

2. توفر متطلبات معايير الاعتماد المؤسسي بكليات جامعة المرقب بدرجة متوسطة وضعيفة، وكانت على الترتيب التالي؛ متطلبات معيار البرامج التعليمية، معيار التخطيط، معيار الشؤون الطلابية، معيار القيادة والحوكمة، معيار هيئة التدريس والكوادر المساندة، معيار ضمان الجودة والتحسين المستمر، معيار البحث العلمي توفرت بدرجة متوسطة. توفر معيار المرافق وخدمات الدعم التعليمية، ومعيار خدمة المجتمع والبيئة بدرجة ضعيفة.

3. كليات جامعة المرقب لديها خطط استراتيجية تتماشى مع الاستراتيجية العامة للجامعة مكتملة الأركان من حيث القيم، والرؤية، والرسالة، والأهداف، ومحددة ومعلنة، ومنشورة وقابلة للقياس، والخطط الموضوعية تواكب التطورات الحديثة للتعليم والتعلم، بالمقابل لا يتم مشاركة أصحاب العلاقة بمن فيهم الطلاب، وأرباب العمل في إعداد الخطط، وغياب الخطط البديلة تحسباً للمتغيرات الداخلية والخارجية.

4. توفر معيار الحوكمة والقيادة بدرجة متوسطة، ويُعزى ذلك إلى ضعف درجة الإفصاح عن مكافآت أعضاء مجالس الكليات وباقي العاملين بها، وضعف آليات إعداد الميزانية التقديرية، وغياب الدعم المادي اللازم لأقسام الجودة والوحدات التابعة لها من قبل مجالس الكليات وإدارة الجامعة، مع غياب المساءلة والشفافية في الجوانب المالية بالكليات قيد الدراسة.

5. توفر معيار أعضاء هيئة التدريس بمتوسط مرجح بدرجة متوسطة، ويرجع ذلك لضعف آليات تقييم أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة بالكليات قيد الدراسة، وغياب الخطط التي من شأنها تنمية قدراتهم المهنية، وعدم تطبيق الآليات التي تضمن حقوق أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة، وعدم مساعدتهم في نشر أبحاثهم العلمية، وغياب الشفافية في إتاحة الفرص للمشاركة في اللجان العلمية المختلفة، وضعف الخدمات التقنية المقدمة لهم، وطريقة التعامل مع شكوى أعضاء هيئة التدريس بالكليات قيد الدراسة ليست في المستوى الأمول.

6. توفر معيار البرامج التعليمية بالكليات قيد الدراسة بدرجة متوسطة، وبالرغم من ذلك استطاعت تحقيق توافق بين البرامج التعليمية ورسالة الكليات وأهدافها، وتطبيق لائحة الدراسة والامتحانات، ولكنها بالمقابل لم تتمكن من وضع

آليات مراجعة سياسة القبول بشكل دوري مع المعنيين، وأصحاب العلاقة، بما في ذلك أرباب العمل، كما إن الكليات ليس لديها العدد الكافي من الموظفين المؤهلين لتقديم خدمات الدعم للطلاب، ولا تلتزم إدارات البرامج باتباع نظام الإشراف الأكاديمي والريادة العلمية بما يتناسب مع طبيعة كل برنامج، ولا توجد آليات واضحة للتعامل مع الطلاب المتعثرين والمتفوقين في البرامج التعليمية.

7. توفر معيار الشؤون الطلابية بدرجة متوسطة ويعزو ذلك لعدم تمكن كليات جامعة المرقب من توفير الدعم المناسب للطلاب المعاقين، وضعف دعم الأنشطة الطلابية، ومشاركتهم في صناعة القرارات، وحل مشاكل الطلبة المتعثرين والتعامل مع المتفوقين، وضعف ملائمة البرامج العلمية لمتطلبات سوق العمل من وجهة نظر خريجيها، حيث كانت هذه المؤشرات جميعها بدرجة ضعيفة ومتوسطة، مما أثر بشكل سلبي على معيار الشؤون الطلابية، وعلى الرغم من ذلك فقد أكد رؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة المرقب تمكن الكليات الجامعة من تحقيق الجوانب الإدارية للطلاب مثل مساعدتهم على إتمام إجراءاتهم وقدرتها الاستيعابية مناسبة لهم، ولديها قاعدة بيانات لطلابها، وتحتفظ بملف إداري لكل طالب، حيث تحصلت هذه المؤشرات على درجة مرتفعة ومرتفعة جداً.

8. توفر معيار المرافق وخدمات الدعم التعليمية بكليات جامعة المرقب بدرجة ضعيفة، ويُعزى هذا إلى عدم توفر البرمجيات الحديثة والمناسبة، وأجهزة الحاسب الآلي بالكليات ليست كافية ومواصفاتها متدنية، وقلة المصادر التعليمية الحديثة (ورقية والكترونية) من كتب، وموسوعات، ومعاجم، ودوريات بالمكتبات، والعناصر البشرية بهذه المكتبات لا تتمتع بالخبرة المناسبة، بالإضافة إلى عدم توفر المساحات الشخصية الكافية والأماكن اللازمة للكوادر المساندة، وضعف إرشادات الأمن والسلامة للطلاب والعاملين والزوار.

9. توفر معيار البحث العلمي بكليات جامعة المرقب بدرجة متوسطة، وذلك نتيجة ضعف التعاون في إجراء البحوث العلمية المشتركة مع المؤسسات والقطاعات المحلية المختلفة، وغياب التواصل مع أرباب العمل والخريجين للحصول على التغذية الراجعة لتطوير مناهجها وتعزيز البحوث العلمية التعاونية، وضعف الإنفاق على الأبحاث العلمية ودعم أعمال الترجمة، وتقييم وتطوير سياسة البحث العلمي، وضعف آليات عقد الاتفاقيات العلمية والبحثية وتبادل الزيارات بين الجامعة والمؤسسات المماثلة في العالم.

10. توفر معيار خدمة المجتمع والبيئة بالكليات قيد الدراسة بدرجة ضعيفة، ويُعزى ذلك لتدني الخدمات المقدمة من الكليات للمجتمع والبيئة، فالكليات لم تضع الآليات المطلوبة لمعرفة المشاكل التي يعاني منها المجتمع المحلي والبيئة المحيطة، بالإضافة إلى غياب التواصل والتنسيق مع المؤسسات والمنظمات المحلية لتنفيذ المشاريع التنموية والاقتصادية، وضعف التعامل مع النفايات ومخلفات المعامل والورش للمحافظة على سلامة البيئة.

11. توفر معيار ضمان الجودة والتحسين المستمر بدرجة متوسطة، ويرجع شيب ذلك لضعف خطط التطوير والتحسين المستمر بالكليات مع عدم إجراء التقييم الذاتي للكليات، وغياب التعاون والتنسيق بين مكاتب ووحدات الجودة

بالكليات، وضعف الاستفادة من نتائج عملية تقييم أداء منتسبي الكليات وآراء أصحاب المصلحة، ومن ناحية أخرى الكوادر والعناصر البشرية التي تعمل بأقسام الجودة لا تتمتع بالكفاءة والمعرفة والخبرة في مجال ضمان جودة التعليم العالي.

### ثانياً: نتائج التقييم الذاتي

استناداً على التقييم الذاتي لرؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة المرقب كانت النتائج على النحو التالي:

1. توفر معايير الاعتماد المؤسسي بكلية الهندسة الخمس فقط بنسبة مئوية للمُجمل العام لجميع المعايير بلغت (89%).
2. كلية الآداب والعلوم مسلاتة، وكلية الاقتصاد والتجارة الخمس توفرت بها (8) معايير من معايير الاعتماد المؤسسي، ومعيار واحد لم يتوفر، وبلغت نسبة المُجمل العام لمجموع معايير الاعتماد المؤسسي للكليتين على التوالي (77%، 73%).
3. كلية الآداب الخمس لم تتوفر بها (3) معايير من معايير الاعتماد المؤسسي، في حين كلية العلوم الشرعية، وكلية القانون لم تتوفر بها أربعة معايير من معايير الاعتماد المؤسسي، وبلغ المُجمل العام للمعايير بهذه الكليات وعلى التوالي (72%، 61%، 69%).
4. كليات الهندسة القره بوللي، الآثار والسياحة الخمس، تقنية المعلومات لم تتوفر بها (6) معايير من معايير الاعتماد المؤسسي، بينما عدد المعايير التي لم تتوفر بكلية العلوم الصحية الخمس (7) معايير، وتراوحت النسبة المئوية لمُجمل المعايير ما بين (44% إلى 59%).
5. كليات التربية الخمس، الآداب والعلوم قصر الاحيار، وكلية التقنية الطبية مسلاتة (8) معايير غير متوفرة بهذه الكليات، وتراوحت النسبة المئوية لمُجمل المعايير وعلى التوالي (47%، 55%، 52%)، مما يعني عدم توفر معايير الاعتماد المؤسسي بهذه الكليات.
6. كليات اللغات، العلوم الخمس، التربية القره بوللي، طب وجراحة الفم والأسنان، الصيدلة، الطب البشري، الاقتصاد القره بوللي، وكلية التربية البدنية الخمس، لم تتوفر بها جميع معايير الاعتماد المؤسسي، وتراوحت النسبة المئوية لمُجمل المعايير ما بين (18% إلى 48%).
7. طريقة التقييم المتبعة من قبل مركز ضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية لا تُراعي الوزن النسبي للمؤشرات فيما بينها، وإنما تتعامل مع المعايير ككتلة واحدة فقط.

### توصيات الدراسة:

إن الرفع من مستوى الجودة بكليات جامعة المرقب بشكل خاص، وبمؤسسات التعليم العالي بشكل عام؛ يتطلب تضافر الجهود من وزارة التعليم العالي، ومركز ضمان الجودة، وإدارات الجامعات، ومكاتب ضمان الجودة بالجامعات، وأقسام الجودة بالكليات، وغيرها من المنظمات والمؤسسات والجهات ذات العلاقة، واتباع توصيات الدراسات والبحوث التي من

شأنها تذليل الصعوبات والمعوقات التي تحول دون توفر متطلبات معايير الجودة بمؤسسات التعليم العالي والتي من شأنها أن تُسهم في تحسين وتطوير العملية التعليمية بأكملها، ومن أهم هذه التوصيات ما يلي:

1. تشكيل لجان من الخبراء والمختصين في مجال جودة المؤسسات التعليمية لمراجعة المعايير الصادرة عن مركز ضمان جودة المؤسسات التعليمية والتدريبية والعمل على تحديثها وتطويرها بما يلاءم البيئة الليبية. النظر في عملية التقييم المتبعة من قبل المركز والتي تنص على منح المؤسسة المتقدمة للحصول على الاعتماد المؤسسي والبرامجي على نسبة مئوية 65% للمعيار و 70% لمجموع المعايير كحد أدنى سواء للبرنامج أو للمؤسسة، وعدم النظر للمؤشرات المكونة للمعايير والتي قد يتحصل بعضها على قيم متدنية مما يُؤثر سلباً على العملية التعليمية بأكملها؛ مثال ذلك فيما يتعلق بعدم توفير الدعم المناسب للطلاب المعاقين، أو اعتماد بعض الجامعات على أعضاء هيئة تدريس غير قارين، وعدم تطبيق القوانين الخاصة بالهيئة التدريسية من حيث المعاملة المالية والترقية وغيرها من المؤشرات.

2. قيام مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء بتنظيم الدورات التدريبية، والندوات العلمية، وورش العمل في مجال الجودة، والزام رؤساء أقسام الجودة بالحضور ومنحهم المكافآت المحزية لرفع مستوى الجودة بالكليات قيد الدراسة. القيام بزيارات ميدانية للكليات للوقوف على إمكانياتها والآخذ بتوصيات ومقترحات مكاتب الجودة بالجامعات ورؤساء أقسام الجودة بالكليات.

3. العمل على مشاركة أصحاب العلاقة من طلاب، وأرباب العمل في وضع الخطط الاستراتيجية للكليات، ووضع خطط بديلة تحسباً للتغيرات البيئية المختلفة سواء الداخلية أو الخارجية المؤثرة على أداء مؤسسات التعليم العالي.

4. وضع الخطط التدريبية التي من شأنها تنمية قدرات ومهارات أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة، وتوفير الإمكانيات المادية اللازمة لأعضاء هيئة التدريس لمساعدتهم في نشر البحوث العلمية والقيام بأعمال الترجمة، وضمان حقوقهم المالية والعلمية.

5. تقديم الدعم المناسب للطلبة المعاقين، ودعم الأنشطة الطلابية، والعمل على مشاركة الطلاب في صناعة القرارات، ووضع آليات تُسهم في حلحلة المشاكل التي تواجه الطلبة المتعثرين، ووضع آلية للاستفادة من الطلبة المتفوقين.

6. الرفع من مستوى معيار المرافق وخدمات الدعم التعليمية وذلك بتوفير أجهزة الحاسب الآلي الحديثة والمتطورة، وتوفير المصادر والمراجع المختلفة (ورقية، إلكترونية) بمكتبات الكليات، وتوفير المساحات المطلوبة للكادر الأكاديمي، والإداري، والطلبة بالكليات.

7. الاهتمام بمعيار البحث العلمي من خلال وضع خطط واستراتيجيات للإنفاق على الأبحاث العلمية وأعمال الترجمة، وعقد الاتفاقيات العلمية وتبادل الخبرات والزيارات، وإجراء الأبحاث المشتركة بين الجامعة والمؤسسات المحلية والدولية، وإقامة المؤتمرات والمحافل العلمية، ووضع آليات للتواصل مع المؤسسات التي تستفيد من خريجي الجامعة لإحداث التغذية الراجعة والعمل على تطوير المناهج العلمية.

8. الاهتمام بمعيار خدمة المجتمع والبيئة، وذلك بالتواصل مع الجهات ذات العلاقة لمعرفة المشاكل التي يعاني منها المجتمع المحلي، وتشكيل لجان للتواصل مع المؤسسات والقطاعات المختلفة، كمجالس البلديات التي تقع في نطاقها كليات جامعة المرقب وغيرها من المؤسسات الخدمية، لتنفيذ المشاريع التنموية والاقتصادية، وإيجاد حل للنفايات ومخلفات المعامل والورش للمحافظة على سلامة البيئة.

9. وضع خطط التطوير والتحسين المستمر بالكليات، وإلزام رؤساء أقسام الجودة بإجراء التقييم الذاتي لمعايير الجودة ونشرها للاستفادة من نتائجها، والتنسيق بين مكتب ضمان الجودة بالجامعة وإدارات الكليات في اختيار رؤساء أقسام الجودة وعدم إعفاءهم من مناصبهم إلا بعد الرجوع لمكتب ضمان الجودة بالجامعة حتى لا يشكل إعفاؤهم ضرر بخطط المكتب في تنفيذ برنامج الجودة على مستوى الجامعة.

### المصادر المراجع:

- الأصفر، عبدالحالق الأسود، والشربجي، عادل محمد (2015). مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة بكلية الآداب والعلوم بدر، مجلة القلعة بكلية الآداب والعلوم مسلاطة، 8، 368 – 400.
- أكريم، محمد سليمان محمد (2016). مدى تطبيق متطلبات ضمان الجودة بجامعة عمر المختار من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مجلة المختار للعلوم الاقتصادية، 5، (3)، 71 – 90.
- احمد، عبدالرزاق فرج، ومصباح، علي احمد، (2021). متطلبات الجودة في مؤسسات التعليم العالي بين المعايير والتطبيق، المؤتمر الدولي حول ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي، جامعة بنغازي، (291-297)، بنغازي، ليبيا.
- تنوش، عمران جمعة (2019). تقييم مدى تطبيق أعضاء هيئة التدريس لمتطلبات الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة كلية الآداب جامعة مصراتة، 2، (2)، عدد خاص بالأوراق العلمية المقدمة للمؤتمر الدولي الثاني للتعليم في ليبيا، 43-67، مصراتة، ليبيا.
- الجهيمي، طه أحمد، وبوحنينك، أمين علي، (2021). صعوبات تطبيق بعض معايير ضمان الجودة والاعتماد المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي: دراسة ميدانية من وجهة نظر مدراء مكاتب الجودة بكليات جامعتي مصراتة والرقب، المؤتمر الدولي حول ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي، جامعة بنغازي (350-358)، بنغازي، ليبيا.
- الحاسي، أسماء مبارك، (2021). مدى ملائمة معايير الجودة المعتمدة من مركز ضمان الجودة للبيئة الليبية، المؤتمر الدولي حول ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي، جامعة بنغازي، (202-211)، بنغازي، ليبيا.
- الحسومي، فوزي محمود (2021)، تحديات جودة التعليم العالي في ليبيا: دراسة تطبيقية على جامعة الزاوية، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، 1، (8)، 293-309.

الحصان، فوزية أحمد، والشريف، انتصار، ودريد، فاطمة الهمامي، (2021). واقع البحث العلمي في كليات التربية في الجامعات الليبية ومعوقاته وسبل تطويره في ضوء مؤشرات معيار البحث العلمي من معايير الجودة للاعتماد المؤسسي و البراجمي الوطنية: دراسة ميدانية - كليات التربية-جامعة طرابلس- أتمودجاً، المؤتمر الدولي حول ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي، جامعة بنغازي (86-94)، بنغازي، ليبيا.

الرفاعي، خليل محمود علي، والنجدوي، أكرم يوسف، والخطيب، خالد راغب (2012) تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام المحاسبة في الجامعات الحكومية الاردنية، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، (1020-1030)، المنامة، البحرين.

الرملي، فتحي محمد، (2019)، جودة التعليم العالي في حالة الازمة وما بعدها، مجلة كلية الآداب جامعة مصراتة، 2، (2)، عدد خاص بالأوراق العلمية المقدمة للمؤتمر الدولي الثاني للتعليم في ليبيا، 122-139، مصراتة، ليبيا.

الصويحي، هند خليفة، والمغربي، صباح النزال، (2022)، أثر ممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب والعلوم المرح جامعة بنغازي، مجلة أفاق اقتصادية، 8، (15)، 41-68.

الطبولي، محمد عبد الحميد، والزهوني، رمضان سعيد كريم، والعبار، إبتسام علي حمزة (2016)، إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الليبية: دراسة حالة لجامعة مصراتة، مجلة كلية التربية، 3، 02-27.

طعيمة، رشدي أحمد، والبيلاوي، حسن حسين، وسليمان، سعيد أحمد، والنقيب، عبدالرحمن، وسعيد، محسن المهدي، والبندري، محمد بن سليمان، عبدالباقي، مصطفى أحمد (2006). الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد، الأسس والتطبيقات، دار المسيرة للنشر، عمان، الاردن، ط2، (1-386).

عبدالصادق، مصطفى الصادق الغضبان، ومنصور، فتحي ابوالقاسم سالم، وخلف الله، الهادي رحومه خليفة، (2021). مدى ممارسة الأدوار الأكاديمية لعضو هيئة التدريس وفقا لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة صبراتة: دراسة ميدانية عن كلية الاقتصاد والعلوم السياسية صرمان، المؤتمر الدولي حول ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي، جامعة (78-85)، بنغازي، ليبيا.

عبدالقادر، حبيب فضل الله يوسف (2021). معوقات تطبيق معايير الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة طبرق، المؤتمر الدولي الثاني متطلبات التنمية الحقيقية في ليبيا، جامعة خليج السدرة، (310-334)، بن جواد، ليبيا.

العضاضي، سعيد بن علي (2012). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، دراسة ميدانية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 9، (5)، 66-99.

العكف، جاد الله علي، والظهيري، ابراهيم علي (2021). معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في الجامعات الليبية: دراسة استطلاعية على أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب والعلوم-المرج، المؤتمر الدولي حول ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي، جامعة بنغازي، 269-275، بنغازي، ليبيا.

القطيمي، محمد مفتاح، وأبوشيبة، إبراهيم علي، والتير، أحمد محمد (2015). قياس مؤشرات الجودة في الجامعات الليبية دراسة حالة: كلية الاقتصاد بجامعة مصراتة، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، 1، 99-128.

القماطي، يوسف محمد طاهر، والهاشمي، علي محمد الطاهر (2014). العوامل المؤثرة في إمكانية تبني إدارة الجودة الشاملة في جامعة بنغازي بليبيا، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 18، (7)، 81-102.

قمير، جميلة سعيد (2016). مدى توافر معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم المحاسبي لكليات الاقتصاد في جامعة الزاوية الليبية ومعوقاتهما من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 24، (9)، 61-94.

عبدو، محمد علي الطاهر (2018). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة سبها، مجلة العلوم البحثية والتطبيقية، 16، (1)، 24-39.

مرجين، حسين سالم، والشركسي، عادل محمد (2012). التجربة الليبية في مجال تقييم الجودة والاعتماد في برامج الدراسات العليا، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، (487-497)، البحرين، الجامعة الخليجية.

مرجين، حسين سالم، والشركسي، عادل محمد، والعماري، مصباح سالم مفتاح، وبن عمران، سالمه ابراهيم (2021). مكاتب ضمان الجودة في الجامعات والأكاديميات العامة الليبية (الواقع وآفاق التحسين والتطوير)، مجلة جامعة سرت للعلوم الانسانية، 1، (11)، 91-134.

المعبدي، سليمان محمد، وبوالشلوية، عبد الرازق جبريل، والكشر، خالد عطية (2021). واقع التخطيط الاستراتيجي لضمان جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس: دراسة حالة جامعة طبرق، المؤتمر الدولي حول ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي، جامعة بنغازي (71-77)، بنغازي، ليبيا.

الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمية، دليل ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمية بالمملكة العربية السعودية (2009).