

مدى تطبيق خدمات الدعم التعليمية وفق ضوابط ومعايير ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية من وجهة نظر خريجي قسم التربية الفنية، كلية التربية، جامعة بنغازي

د. أميرة محمد خليفة ابلاعو. محاضر، بقسم التربية الفنية ، كلية التربية بنغازي، جامعة بنغازي
د. وفاء على محمد الخيتوني. محاضر، بقسم التربية الفنية ، كلية التربية بنغازي، جامعة بنغازي

الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق خدمات الدعم التعليمية وفق ضوابط ومعايير ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية من وجهة نظر خريجي قسم التربية الفنية كلية التربية جامعة بنغازي ، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع خريجي قسم التربية الفنية ، والبالغ عددهم (158) خريج ، منهم (4) ذكور و (154) إناث، من سنة 2004 حتى سنة 2019 وتكونت عينة الدراسة من (56) خريج وخريجة ، وقد أعدت الباحثتان استبانة تقيس مدى تطبيق خدمات الدعم التعليمية وفق ضوابط ومعايير ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية ، إذ تكونت من (30) فقرة، موزعة في ثلاثة محاور هي (المكتبة، الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات، المعامل والمختبرات والورش)، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لطبيعة الدراسة ، وتوصلت النتائج الى تدني مستوى تطبيق تلك الخدمات طوال الفترة الزمنية المحددة في حدود الدراسة متماشيا مع اتجاهات عينة الدراسة في كل محور من محاور الاستبانة بين المحايد والغير موافق وبمعدل عام نحو (غير موافق) وأن كافة الجهود التي كانت تبذل لم تستوفي معايير الجودة المطلوبة.
الكلمات المفتاحية: الجودة - خدمات الدعم التعليمية - التربية الفنية - ضوابط - المؤسسات التعليمية .

Abstract

The application range of educational support services according to the controllers and standards of quality assurance and accreditation of educational and training institutions from the viewpoint of the graduates of the Art Education Department, Education faculty, University of Benghazi. This study aimed to find out the extent to which educational support services were applied according to the controllers and standards for ensuring the quality and accreditation of educational and training institutions from the viewpoint of the graduates of the Art Education Department, Education faculty, University of Benghazi. The community of study consisted of all graduates of the Department of Art Education from 2004 to 2019. The total number of The study population is 158 graduates 4 were males and 154 females. Only 56 graduates were selected randomly for the study. The researchers have prepared a questionnaire to measure the extent to which the educational support services applied following the controllers and standards of quality assurance and accreditation of educational and training institutions. The questionnaire consisted of 30 points, and they distributed in three focuses (library, educational media and information technology and laboratories and workshops). The descriptive-analytical approach used because it suits the nature of the study. The results revealed that the application of these services throughout the specified period of the study was insufficient level. This is in line with the trends of the study sample in each centre point of the questionnaire basis between neutral and disagreeing and a general rate towards disagreeing. This result indicates that all the efforts did not meet the criteria for the required quality.

Keywords: the quality - educational support services - controllers - educational institutions

المقدمة: تعتبر مؤسسة التعليم العالي من المؤسسات الأساسية وركيزة من ركائز الدولة للنهوض بالمجتمع ودفعه نحو التنمية المستدامة ، واستيفاء الحاجات والمستجدات التي تتطور مع تطور الحياة بشكل مستمر ، ومؤسسة التعليم العالي مطالبة كغيرها من المؤسسات بالعمل على تقييم وتقويم الأداء وتطوير المهام والوظائف وفقا لنظام الجودة الشاملة في التعليم (Total Quality Education) والاعتماد المؤسسي والأكاديمي ، وأن تحسن من مستوى الخريجين بما يواكب المستويات المطلوبة عالميا ومحليا ، ولا ينفصل عن متطلبات الجودة كي يصل بهم إلى مستوى عال يوائم الحاجات والمستجدات التي تزداد يوماً بعد يوم. (مسلم، 2016، صفحة 16)

"ولم تعد مؤسسات التعليم الجامعي وإدارتها بمجرد أجهزة ومؤسسات مسئولة ومؤتمنة على التراث الثقافي ونقله للأجيال الصاعدة، بل أصبحت أجهزة فاعلة في تطوير المعرفة وتنمية المجتمع وتطويره ومساعدته في مواجهة التحديات والصعوبات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وهذا ما يفرض على مؤسسات التعليم الجامعي العمل على تغيير أساليبها الإدارية ووسائلها التعليمية، إذا ما أرادت أن تحقق أهدافها بكفاءة وفاعلية" (القادر، 2003)

ولقد أصدر المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية في ليبيا سنة 2010 دليل ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي بحيث يتضمن مجموعة من المعايير التي تهدف إلى التحسين المستمر في المخرجات من العملية التعليمية (العالي).

مشكلة الدراسة: تحددت مشكلة الدراسة في معرفة مدى تطبيق خدمات الدعم التعليمية وفق ضوابط ومعايير الجودة من وجهة نظر خريجي قسم التربية الفنية في كلية التربية خلال الفترة الممتدة من قرار اعتماد الكلية 2004 حتى سنة 2019، وانحصرت مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيس: ما درجة تطبيق خدمات الدعم التعليمية وفق ضوابط ومعايير الجودة في كلية التربية من وجهة نظر خريجي قسم التربية الفنية؟

والذي تتفرع منه التساؤلات التالية:

1. هل المكتبة كمحور من محاور خدمات الدعم التعليمية مستوفية لمعايير ضمان الجودة للاعتماد البرامي؟
2. هل الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات مستوفية لضوابط تطبيق معايير الجودة داخل كلية التربية؟
3. ما درجة تطبيق معايير الجودة وخدمات الدعم التعليمية المتمثلة في المعامل والمختبرات والورش؟

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة الحالية في كون خدمات الدعم التعليمية هي من المحاور الأساسية في الاعتماد البرامي للتعليم الجامعي الناجح، وتأتي هذا الدراسة لإلقاء الضوء على مدى تطبيق خدمات الدعم التعليمية لدى كلية التربية، جامعة بنغازي، من وجهة نظر خريجي قسم التربية الفنية، مما قد يساهم في تحديد نقاط القوة والضعف التي تساعد القائمين على الجامعة ومركز ومكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء بجامعة بنغازي خاصاً ومتخذي القرار في التعليم العالي عامة للارتقاء بمستوى جودة أداء التعليم الجامعي وجودة المخرجات للخريجين.

أهداف الدراسة: تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى تطبيق خدمات الدعم التعليمية وفق ضوابط ومعايير الجودة في كلية التربية بنغازي من وجهة نظر خريجي قسم التربية الفنية، والمتمثلة في المحاور التالية:

- محور المكتبة
- محور الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات
- محور المعامل والمختبرات والورش

منهج الدراسة: نظراً لطبيعة الدراسة وأهدافها فقد اعتمدت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي للعمل به لمعرفة مدى تطبيق خدمات الدعم التعليمية كونها أحد محاور الاعتماد البرامي للمؤسسات التعليمية.

حدود الدراسة

1. الحدود الموضوعية: مدى تطبيق خدمات الدعم التعليمية وفق ضوابط ومعايير ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية من وجهة نظر خريجي قسم التربية الفنية كلية التربية جامعة بنغازي.
2. الحدود المكانية: أجري البحث في كلية التربية بنغازي، جامعة بنغازي.
3. الحدود الزمانية: تقتصر فترة البحث من سنة 2004-2019. من تاريخ اعتماد الكلية.

مصطلحات الدراسة

خدمات الدعم التعليمية: "تساهم خدمات الدعم التعليمية المختلفة في إنجاح جميع الأنشطة المتعلقة بالعملية التعليمية وفي إثراء البرامج التعليمية التي تطرحها المؤسسة، لذا يجب عليها أن تولي هذا المحور الاهتمام المناسب، وأن تضع لهذه الخدمات أهدافاً واضحة ومحددة تنبثق من رسالة وأهداف المؤسسة، إلى جانب المتابعة المستمرة من أجل تطوير هذه الخدمات بالشكل المناسب وتسهيل سبل الوصول إليها". (العالى، صفحة 19)

الجودة: "تعني الدقة والإتقان عبر الالتزام بتطبيق المعايير القياسية في الأداء" (العالى، صفحة 10)، هي "مجمل الخصائص والمميزات المتعلقة بالنتائج أو الخدمات التي تؤثر في قدرتها على تلبية الحاجات الظاهرة والكامنة" (دوهيرتي، 1999، صفحة 13)

ضوابط ومعايير الجودة: "تهدف عملية ضبط الجودة إلى تطبيق أساليب متقدمة لضمان الجودة، وكذلك التحسين والتطوير المستمر لمدخلات العملية التعليمية وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات أو العمليات، وبالتالي تجويد مخرجات مؤسسات التعليم العالى، وتتضمن هذه العملية تطبيق مجموعة من المعايير التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي" (الله، 2007) (العالى، صفحة 5)، كما عرفها منذور فتح الله إجرائياً بأنها "عبارات محكية عما ينبغي أن يكون عليه المنهج المكتوب وتجب على السؤال التالي: كيف يكون الجيد جيداً بما فيه الكفاية؟" (الله، 2007، صفحة 14) هي مجموعة من المواصفات التي تؤسس المتطلبات الخاصة بأنظمة الجودة في المؤسسات المختلفة، ومن الضروري وضعها في بداية مراحل تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة، وذلك لمساعدة الإدارة في قياس النتائج الفعلية على أساسها، فبدون هذه المواصفات لن تتمكن المؤسسة من الحكم على أدائها وإنجازها، سواء أكان ذلك أثناء مرحلة التطبيق أم بعدها

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة (ثامر، 2015): إلى الكشف عن المهارات الفنية والتربوية والمهنية التي اكتسبها المعلم الجامعي لاختصاص التربية الفنية في فترة أعداده لمهنة التدريس وكذلك بناء أنموذج التقييم مهارات المعلم الجامعي على وفق معايير الجودة الشاملة، حيث تكون مجتمع البحث من (189) معلماً ومعلمة موزعين على (164) مدرسة ابتدائية تابعة لمديرية تربية الرصافة الأولى للعام الدراسي 2010-2011 واتبع الباحث المنهج الوصفي وقام ببناء أنموذج التقييم وفق معايير الجودة الشاملة وحصل على الصدق والثبات للنموذج المعد من خلال جولات دلفي الثلاثة، وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج كان أهمها ان جودة التعليم جاءت بدرجة متوسطة عند تقييم جهود مخرجات قسم التربية الفنية في كليات التربية الأساسية من وجهة نظر المدرسين. بينما هدفت دراسة (زوي، 2016) إلى تقييم جهود ضمان الجودة المبذولة من قبل جامعة بنغازي للإيفاء بمتطلبات معايير الاعتماد المؤسسي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن الجهود المبذولة من الجامعة لا تفي بمتطلبات تطبيق بعض معايير الاعتماد المؤسسي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وهدفت دراسة (المحررا، 2019): إلى معرفة مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالى من خلال مقياس جودة العملية التعليمية ومكوناتها وذلك باتخاذ جامعة سرت كنموذج نمطي لمؤسسات التعليم العالى في ليبيا. ولقد تم دراسة مقياس اتجاهات أعضاء هيئة التدريس من خلال عينة تكونت من 89 عضو هيئة تدريس تم سحبها من مجتمع الدراسة المتكون من 438 المتمثل في أعضاء هيئة التدريس بالجامعة للفصل الدراسي ربيع 2019 - 2018، وقد خلص البحث إلى وجود قصور عام وبين في معظم مكونات العملية التعليمية ويتضح ذلك في النتيجة العامة لاتجاهات أعضاء هيئة التدريس مع وجود فوارق، وقد يعزى هذا القصور إلى الامكانات المادية والبشرية أو ربما إلى السياسات الإدارية والتنفيذية والرقابية للمؤسسة. وقد هدفت دراسة (بوحنك، 2019): إلى التعرف على مستوى تطبيق بعض معايير الاعتماد المؤسسي لضمان الجودة بالجامعات الليبية، وذلك من خلال أربعة أبعاد (هيئة التدريس، البحث العلمي وخدمات المجتمع والبيئة، الشفافية والنزاهة، ضمان الجودة والتحسين المستمر) بالتطبيق على جامعي بنغازي والمرقب، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي فقد قام الباحثان بتطوير استبانة اعتماداً على المعايير الصادرة عن دليل ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالى، وقد أشارت نتائج الدراسة أن المستوى العام لتطبيق بعض معايير الاعتماد المؤسسي كان منخفضاً، كما أوضحت نتائج الدراسة عدم وجود فروق معنوية ذو دلالة إحصائية بين المبحوثين حول معايير الاعتماد المؤسسي تعزى

للمتغيرات الديموغرافية وطرحَت الدراسة مجموعة من التوصيات التي قد تسهم في توجيه أنظار المسؤولين بهذه الجامعات إلى أهمية تطبيق المعايير الخاصة بالاعتماد المؤسسي.

الإطار النظري:

"يجب أن يوجد في كل مؤسسة تعليمية مكتب لضمان الجودة وتقييم الأداء يتبع مباشرة رئيس المؤسسة التعليمية، لضمان حصوله على الدعم اللازم لتقييم أداء المؤسسة، ووضع وتفعيل خطة إستراتيجية شاملة ومحددة الأهداف والبرامج، غايتها تطوير وتحسين الأداء الأكاديمي والإداري في مجال التعليم والتعلم والبحث العلمي وخدمة المجتمع والبيئة؛ لتفعيل دورها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة" (العالى، صفحة 58)

تأسيس وتنظيم مكتب ضمان الجودة

"يتم تأسيس وتنظيم مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء وفقاً للآتي:-

1. يكلف رئيس المؤسسة أحد أعضاء هيئة التدريس بإدارة المكتب، على أن يكون ذا كفاية ودراية بشؤون الجودة والاعتماد والتقييم.
2. يجب على المؤسسة أن تدعم مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء وذلك بتيسير شؤونه الإدارية والمالية وتوفير احتياجاته من تجهيزات، وربطه بقنوات الاتصال المختلفة وشبكة المعلومات، وتوفير الأدبيات ذات العلاقة بالجودة.
3. يجب أن يُعامل مدير مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء إدارياً معاملة عمداء الكليات.
4. يجب أن يكون لمكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء بالمؤسسة منسق عن كل كلية، ويكون عضو هيئة تدريس بها ويتمتع بالخبرة والكفاية والدراية في شؤون الجودة، ويصدر قرار تكليفه من رئيس المؤسسة بناء على اقتراح من قبل عميد الكلية.
5. يعامل منسقا مكاتب الجودة بالكليات إدارياً معاملة رؤساء الأقسام العلمية.
6. يجوز لمكتب الجودة بالمؤسسة الاستعانة بالخبراء والمتخصصين من داخل المؤسسة أو خارجها في سبيل أداء المهام المناطة به، على أن يصدر بشأنهم قرار من رئيس المؤسسة". (العالى، صفحة 58)

خدمات الدعم التعليمية

"قسم هذا المحور إلى أربعة أبعاد رئيسية هي:

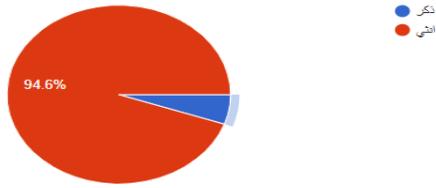
- المكتبة.
 - الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات.
 - المعامل والمختبرات والورش.
 - المخازن العامة والعلمية.
- وتساهم خدمات الدعم التعليمية المختلفة في إنجاح جميع الأنشطة المتعلقة بالعملية التعليمية وإثراء البرامج التعليمية، لذا يجب عليها أن تُولي هذا المحور الاهتمام المناسب، وأن تضع لهذه الخدمات أهدافاً واضحة محددة تنبثق من رسالة وأهداف البرنامج التعليمي، إلى جانب المتابعة المستمرة من أجل تطوير هذه الخدمات بالشكل المناسب وتسهيل سبل الوصول إليها" (العالى، صفحة 19)

إجراءات الدراسة:

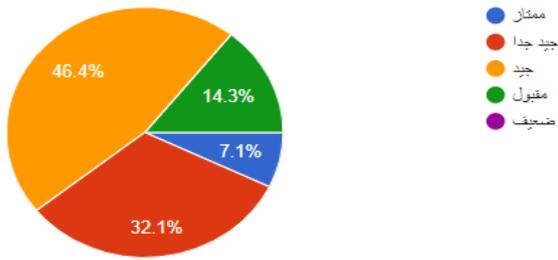
مجتمع وعينة الدراسة

اشتمل مجتمع الدراسة جميع خريجي قسم التربية الفنية بكلية التربية بنغازي، جامعة بنغازي حيث كان عددهم 158؛ خريج وخريجة، منهم (154) إناث و (4) ذكور. وقد تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية، بحيث تكونت من (56) خريج وخريجة (53 إناث) و (3 ذكور) حيث شكلت هذه العينة نسبة 35% من المجتمع الأصلي، وقد استجابوا جميعهم لأداة الدراسة والجداول (4.3.2.1) تبين توزيع خصائص أفراد عينة الدراسة:

جدول رقم 1 توزيع خصائص أفراد العينة تبعاً للجنس



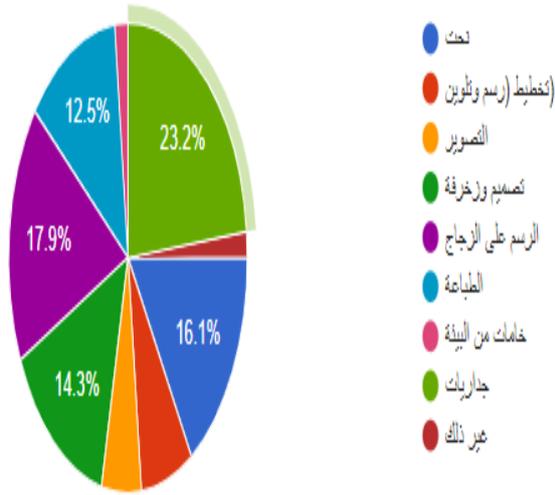
جدول رقم 2 توزيع خصائص أفراد العينة تبعاً للتقدير



الجنس	ذكور	إناث	المجموع
	3	53	56
	5.4%	94.6%	100%

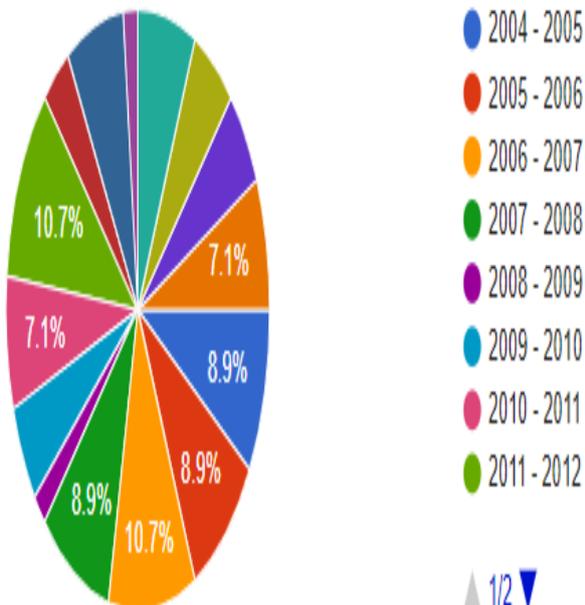
التقدير	ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول	المجموع
	1	18	26	8	56
	1.70%	32.1%	46.4%	14.2%	100%

جدول رقم 3 توزيع خصائص أفراد العينة تبعاً لتخصص



16.07	9	نحت	تخصص مشروع التخرج
7.14	4	تخطيط (رسم وتلوين)	
5.35	3	تصوير	
14.2	8	تصميم وزخرفة	
17.85	10	الرسم على الزجاج	
12.5	7	الطباعة	
1.78	1	خامات من البيئة	
23.2	13	جداريات	
1.78	1	غير ذلك	
%100	56	المجموع	

جدول رقم 4 توزيع خصائص أفراد العينة تبعاً لمتغير سنة



%8.92	5	2005-2004	سنة التخرج
%8.92	5	2006-2005	
%10.71	6	2007-2006	
%8.92	5	2008-2007	
%1.78	1	2009-2008	
%5.35	3	2010-2009	
%7.14	4	2011-2010	
%10.71	6	2012-2011	
%3.57	2	2013-2012	
%8.92	5	2014-2013	
0	0	2015-2014	
%7.14	4	2016-2015	
%5.35	3	2017-2016	
%5.35	3	2018-2017	
%7.14	4	2019-2018	
%100	56	المجموع	

يتضح من الجداول السابقة (1-2-3-4) أن نسبة الإناث من عدد أفراد العينة بلغت 94.6% بينما نسبة الذكور بلغت 5.4% ، وما نسبته 46.4% من أفراد العينة تخرجوا بتقدير جيد، يليه 32.1% تخرجوا بتقدير جيد جدا ، كما يتبين أن 23.2% من أفراد العينة كانت مشاريع التخرج لديهم في اتجاه تخصص (الجداريات) ، يليه 17.85% الرسم على الزجاج و 16.07% توجهوا نحو النحت و 14.2% للتصميم والزخرفة ، كما يتبين ان 10.71% هي أعلى نسبة لعدد الخريجين الواقعة خلال الأعوام (2006-2007 م / 2011-2012 م) ، وترى الباحثتان قد يكون السبب وراء اقبال الاناث على التخصص اكثر من الذكور ما هو الا انعكاس لثقافة المجتمع الليبي نحو هذا المجال كونه مناسب للإناث أكثر من الذكور وكون القسم يقع داخل كلية التربية المعنية بتخريج معلمين ومعلمات لمرحلة التعليم الابتدائي والمتوسط ، كما يعزى الأمر في اتجاه الطلبة نحو اختيار الجداريات لمشاريع التخرج كون المادة غير مكلفة ماديا للطلاب عكس بقية المواد وفي ظل عدم توفير المواد الأساسية للتخصص من قبل المؤسسة ويعزى الأمر لعدم توفر ميزانية تسمح بتوفير كل متطلبات التخصص .

أداة الدراسة: تكونت أداة الدراسة من استبانة لمعرفة مدى تطبيق خدمات الدعم التعليمية وفق ضوابط ومعايير ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية من وجهة نظر خريجي قسم التربية الفنية، حيث تكونت من (30) فقرة، موزعة على ثلاثة محاور وهي:

- محور المكتبة
 - محور الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات
 - محور المعامل والمختبرات والورش
- وقد قامت الباحثتان بتجهيز الاستبانة بما يخدم تساؤلات وأهداف الدراسة وتكونت الاستبانة من جزأين، الأول: معلومات عامة عن خريجي قسم التربية الفنية (الجنس، التقدير، تخصص مشروع التخرج، سنة التخرج)، وتكون الجزء الثاني من ثلاثة محاور وتكون كل

محور من (10) فقرات تنصب على المحور المطلوب مع مراعاة عدم وجود الفقرات المقالية وضبط الشروط السيكومترية لتسهيل عملية تحليل النتائج كمياً، وقد كانت الاستجابة على فقرات الاستبانة حسب مقياس ليكرت الخماسي الذي يتكون من خمس درجات للاستجابة على كل فقرة على النحو التالي:

— موافق بشدة (5) درجات

— موافق (4) درجات

— محايد (3) درجات

— غير موافق (2) درجات

— غير موافق بشدة (1) درجات

بحيث كلما زادت الدرجة، زادت درجة تطبيق خدمات الدعم التعليمية في كلية التربية جامعة بنغازي.

صدق أداة الدراسة وثباتها:

للتحقق من صدق استبانة الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة والكفاءة، حيث أكد المحكمون أن الأداة صادقة بعد أن تم تعديل بعض الفقرات وبعد الأخذ برأي المحكمين. واستقرت الاستبانة على (30) فقرة. وتم حساب ثبات الأداة بواسطة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha والجدول رقم (5) يوضح ذلك.

جدول رقم 5 الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة

الرقم	المحور	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
1	المكتبة	10	0.91
2	الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات	10	0.80
3	المعامل والمختبرات والورش	10	0.83
	الاستبانة الكلية	30	0.96

يتضح من الجدول رقم (5) أن معامل الاتساق الداخلي لمحاور استبانة مدى تطبيق خدمات الدعم التعليمية في كلية التربية جامعة بنغازي (0.91) لمحور المكتبة، و(0.80) لمحور الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات، و (0.83) لمحور المعامل والمختبرات والورش، وبلغت قيمة معامل الاتساق الداخلي للاستبانة الكلية (0.96) واعتبرت هذه القيمة مقبولة كدلالة على ثبات الأداة.

الأساليب الإحصائية: تم حساب النسبة المئوية، الانحراف المعياري، المتوسط الحسابي، معامل ألفا كرونباخ.

عرض النتائج ومناقشتها

جدول رقم 6 اتجاه أفراد العينة نحو المعيار الأول (المكتبة) كأحد معايير خدمات الدعم التعليمية

اتجاه العينة	النسبة المئوية	انحراف معياري	متوسط حسابي	حجم العينة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موا فق بشدة	رقم السؤال
غير موافق	48.2	1.15	2.41	56	10	28	8	5	5	1
غير موافق	51.8	1.21	2.59	56	10	23	7	12	4	2
غير موافق	51	1.07	2.55	56	9	21	14	10	2	3
غير موافق	42.4	0.93	2.12	56	15	25	10	6	0	4
محايد	61	1.09	3.05	36	7	10	13	25	1	5
محايد	64.2	1.25	3.21	56	7	12	5	26	6	6
غير موافق	44.6	0.8	2.23	56	11	23	20	2	0	7

2021		مايو				العدد الثاني			مجلة المنارة العلمية	
8	17	15	8	11	5	56	3.5	1.34	70	موافق
9	19	17	3	11	6	56	3.57	1.4	71.4	موافق
10	0	2	4	20	30	56	1.61	0.77	32.2	غير موافق بشدة

يتضح من الجدول رقم 6 أن استجابات أفراد العينة باتجاه (محايد) وبنسبة مئوية عامة بلغت 53.8% نحو محور المكتبة كأحد معايير خدمات الدعم التعليمية، وبلغت نسبة السؤال التاسع (هل الوقت المخصص لرواد المكتبة كافياً وملائماً؟) 71.4%، يليه السؤال الثامن (هل عدد الموظفين في المكتبة كافياً؟) بنسبة 70% وباتجاه موافق، وهذه نسب متوافقة في الاتجاه نحو تطبيق هذا الجزء من الخدمات الخاصة بالمكتبة، بينما نجد أن استجابات أفراد العينة باتجاه المحايد نحو السؤال السادس (هل توجد إشارات لإرشاد المستفيدين إلى الوصول للكتب والمراجع بسهولة ويسر؟) 64.2% وهي نسبة جيدة من حيث تطبيق هذه الخدمة، وتحصل السؤال الخامس على نسبة 51% (هل محتويات المكتبة مصنفة وفقاً لأنظمة التبويب والفهرسة المعروفة؟) وقد يعزى الأمر لعدم دراية الطلبة بالنظم الخاصة بالتبويب والفهرسة، واتجه أفراد العينة نحو غير موافق وبنسبة 51.8% فيما يخص الفقرة الثانية (يتوافر بالكلية مكتبة تحوي مصادر معلومات تلبي الحاجات التعليمية) وهو ما يعني تدني في تقديم خدمة توفر مصادر المعلومات من مصادر ومراجع ودوريات التي تلبي الحاجات التعليمية للطلاب، وبلغ المتوسط الحسابي العام لكل فقرات المحور (2.69) ونجد ان المتوسطات الحسابية لكل فقرة في التساؤلات المرقمة (2-5-6-8-9) تذهب باتجاه متوازي مع النسب المئوية.

رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	حجم العينة	متوسط حسابي	إنحراف معياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة
11	0	6	9	20	21	56	2	0.98	40	غير موافق
12	0	7	9	22	18	56	2.09	0.99	41.8	غير موافق
13	0	3	5	25	23	56	1.79	0.82	35.8	غير موافق بشدة
14	0	6	5	26	19	56	1.96	0.93	39.2	غير موافق
15	1	7	4	19	25	56	1.93	1.08	38.6	غير موافق
16	2	20	16	14	4	56	3.04	1.02	60.8	محايد
17	0	7	9	20	20	56	2.05	1.01	41	غير موافق
18	0	7	10	19	20	56	2.07	1.02	41.4	غير موافق
19	0	2	6	33	15	56	1.91	0.71	38.2	غير موافق
20	0	3	4	29	20	56	1.82	0.78	36.4	غير موافق

جدول رقم 7 اتجاه أفراد العينة نحو المعيار الثاني (الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات) كأحد معايير خدمات الدعم التعليمية

يتضح من الجدول رقم 7 أن اتجاه أفراد العينة (غير موافق) بنسبة مئوية عامة بلغت 41.4% نحو محور الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات كأحد معايير خدمات الدعم التعليمية، وبلغت نسبة السؤال السادس عشر 60.8% (هل عملية القبول والتسجيل بالكلية تتم ببساطة وسهولة؟) وباتجاه محايد، يليه السؤال الثاني عشر بنسبة بلغت 41.8% (هل نوع الخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني سهلة ومتاحة للجميع؟) وباتجاه غير موافق، وهذه نسب تعكس انخفاض نحو تطبيق هذا الجزء من الخدمات الخاص بالوسائط التعليمية وتقنية المعلومات، بينما نجد أن استجابات أفراد العينة باتجاه غير موافق نحو السؤال الثامن عشر (هل يقدم القسم خدمة الإرشاد الأكاديمي للطلبة؟) بنسبة 41.4%، وتحصل السؤال الحادي عشر على نسبة 40% (هل يوجد بالكلية موقع إلكتروني يعرف بالمؤسسة ونشاطاتها المختلفة؟) واتجه أفراد العينة نحو غير موافق، فيما يخص التساؤل الرابع عشر بنسبة 39.2% (هل وسائل الاتصالات وتقنية المعلومات متاحة للطلاب؟) وهو ما يعني تدني في تقديم خدمة الاتصالات والتواصل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والأقسام والمكاتب الخدمية داخل الكلية خصوصاً في السنوات ما قبل 2018، وبلغ المتوسط الحسابي العام لكل فقرات المحور (2.07) ونجد ان المتوسطات الحسابية لكل فقرة في التساؤلات المرقمة (11-12-14-16-18) تذهب باتجاه متوازي مع النسب المئوية.

جدول رقم 8 اتجاه أفراد العينة نحو المعيار الثالث (المعامل والمختبرات والورش) كأحد معايير خدمات الدعم التعليمية

رقم السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	حجم العينة	متوسط حسابي	انحراف معياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة
21	1	1	6	24	24	56	1.77	0.84	35.4	غير موافق بشدة
22	0	4	5	20	27	56	1.75	0.89	35	غير موافق بشدة
23	0	3	2	19	32	56	1.57	0.8	31.4	غير موافق بشدة
24	0	4	2	20	30	56	1.64	0.85	32.8	غير موافق بشدة
25	1	7	4	22	22	56	1.98	1.06	39.6	غير موافق
26	0	3	3	28	22	56	1.77	0.78	35.4	غير موافق بشدة
27	1	2	4	30	19	56	1.86	0.83	37.2	غير موافق
28	0	3	5	27	21	56	1.82	0.8	36.4	غير موافق
29	0	6	14	24	12	56	2.25	0.91	45	غير موافق
30	4	10	8	23	11	56	2.52	1.2	50.4	غير موافق

يتضح من الجدول رقم 8 أن اتجاه استجابات أفراد العينة نحو محور المعامل والمختبرات والورش كأحد معايير خدمات الدعم التعليمية (غير موافق) بنسبة مئوية عامة بلغت 37.8% حيث بلغت نسبة السؤال الثلاثون 50.4% (هل يوجد فني معامل ومراسم يشرفون عليها ويقدمون المساعدة للطلبة؟) باتجاه غير موافق، يليه السؤال الخامس والعشرون (هل توجد قاعة مخصصة لعرض الأعمال الفنية بالكلية؟) بنسبة 39.6% وباتجاه غير موافق، وهذه نسبة متدنية نحو تطبيق هذا الجزء من الخدمات الخاصة بالمعامل والمختبرات والورش، بينما نجد أن استجابات أفراد العينة باتجاه غير موافق بشدة نحو السؤالين الحادي والعشرون والسادس والعشرون حيث بلغت نسبة كل منهما 35.4% (هل تتوافر قاعات تدريس مزودة بتقنيات حديثة؟) (هل تتوفر تجهيزات حديثة مناسبة في القاعات وفي المعامل؟) وهذه نسب متساوية ومتوافقة في الاتجاه نحو تدني تطبيق هذا الجزء من الخدمات، وتحصل السؤال السابع والعشرون على نسبة 37.2% (هل تتوفر الأدلة الإرشادية لاستخدام الأجهزة والمعدات الخاصة بالمعامل والورش؟) واتجه أفراد العينة نحو غير موافق بنسبة 36.4% فيما يخص السؤال الثامن والعشرون (هل تتم معايرة الأجهزة والمعدات المستخدمة في المراسم بصفة دورية؟) وهو ما يعني تدني في تقديم خدمة توفر المعدات والأجهزة التي تلبى الحاجات التعليمية للطلاب، وبلغ المتوسط الحسابي العام لكل فقرات المحور (1.89) ونجد أن المتوسطات الحسابية لكل فقرة في التساؤلات المرقمة (21-25-26-27-28-30)) تذهب باتجاه متوازي مع النسب المئوية. وهنا يمكننا القول أن الاتجاه العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة للمحاور ككل كان على النحو التالي:

الاتجاه العينة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوسط العام
غير موافق	43.4	1.12	2.19	للمحاور ككل

الاستنتاجات والتوصيات

بناء على النتائج المتحصل عليها من خلال ردود أفراد عينة الدراسة على جميع فقرات الاستبانة ترى الباحثان أن الإجابة عن التساؤل المتعلق بهذه الدراسة (ما مدى تطبيق خدمات الدعم التعليمية وفق ضوابط ومعايير ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية من وجهة نظر خريجي قسم التربية الفنية؟) والمتمثلة في (المكتبة، الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات، المعامل والمختبرات

والورش) تذهب في اتجاه تدني مستوى تطبيق تلك الخدمات طوال الفترة الزمنية المحددة في حدود الدراسة متماشيا مع اتجاهات عينة الدراسة في كل محور من محاور الاستبانة بين المحايد والغير موافق وبمعدل عام نحو (غير موافق) وأن كافة الجهود التي كانت تبذل لم تستوفي معايير الجودة المطلوبة ، ومن المرجح ان هذا التدني يعود لأسباب مادية وبعضها إدارية فيما يخص السنوات التي سبقت تردي الأوضاع السياسية والحرب التي مرت بها مدينة بنغازي خصوصا خلال السنوات 2014 حتى 2018 فترة النزوح من المقر المخصص للكلية ، وقد تكون من ضمن الأسباب هو عدم تفعيل دور مدير مكتب ضمان الجودة بالكلية في اتخاذ القرارات الهامة بالكلية فيما يخص تطبيق معايير الجودة ، وعدم ارتباطها بفترة زمنية محددة ،

وعليه توصي الباحثان بالتالي:

1. الوقوف على مختلف المشكلات التي تعيق تطبيق معايير خدمات الدعم التعليمية والعمل على إذلالها لكونها ركيزة مهمة من ركائز الاعتماد البرامجي ولها تأثيرها السلبي على جودة الحصاد التعليمي للخريجين.
 2. العمل على تطبيق معايير ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية المتضمنة في الدليل تحت محور (الاعتماد البرامجي- خدمات الدعم التعليمية).
 3. نشر ثقافة ضمان الجودة، والوعي بأهمية تطبيقها داخل الكلية وذلك من خلال عقد ورش العمل والندوات والمؤتمرات التخصصية بما يتماشى مع رسالة وأهداف الكلية وتطبيق معاييرها للاعتماد البرامجي.
 4. تفعيل برامج ضمان الجودة داخل الكلية بهدف خلق مناخ إيجابي يعكس جودة وكفاءة العملية التعليمية.
 5. توصي الباحثان بإجراء بحوث مماثلة لمختلف الأقسام العلمية التابعة للكلية للمقارنة بينها والوقوف على نتائجها.
- وفي الختام تتقدم الباحثان بجزيل الشكر لجميع خريجي قسم التربية الفنية كلية التربية بنغازي (أفراد العينة) على استجابتهم وتعاونهم في ملاء الاستبانة وتذليل الصعاب في عملية التواصل مع الجميع لعدم وجود سجلات للتواصل مع الخريجين من إيميلات وأرقام هواتف داخل أرشيف الكلية وكانت العملية بالتواصل الشخصي فلهم كل الشكر والتقدير والاحترام.

المراجع

- أمال سيد عبده مسلم. (4، 19، 2016). تصور مقترح لرفع مستوى جودة العملية التعليمية في ضوء معايير الجودة الشاملة بجامعة القصيم- كلية التربية رياض الاطفال نموذجا. مجلة دراسات الطفولة.
- امطير مفتاح المحررا. (2، 2، 2019). نحو مقاييس لجودة العملية التعليمية كمؤشرات لضمان الجودة في المؤسسات التعليمية العالي في ليبيا دراسة حالة على جامعة سرت. مجلة كلية الأداب.
- جيفري دوهيرتي. (1999). تطوير نظم الجودة في التربية. (عدنان الأحمد وآخرون، المترجمون) دمشق، سوريا: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، المركز العربي للتعريب والترجمة.
- دليل ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي. (بلا تاريخ). المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية.
- على عبد القادر. (2003). التعليم العالي والجودة الشاملة. جريدة اليوم.
- فارس محسن ثامر. (89، 21، 2015). أنموذج لتقويم مهارات المعلم الجامعي في تدريس مادة التربية الفنية على وفق معايير الجودة الشاملة. مجلة كلية التربية الاساسية.
- محمد القماطي، عبد الله كريم الفارسي ، أكرم على زوبي. (2، 2، 2016). تقييم جهود ضمان الجودة المبذولة من قبل جامعة بنغازي للإيفاء بمتطلبات معايير الاعتماد المؤسسي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. المؤتمر العربي الدولي السابع لضمان الجودة في التعليم العالي. جمهورية مصر العربية: جامعة أسيوط.

- منذور عبد السلام فتح الله. (104، 2007). تقويم منهج تكنولوجيا وتنمية التفكير في ضوء معايير الجودة بالتعليم العام في جمهورية مصر العربية. رسالة الخليج العربي.
- هند خليفة سالم الصويغي ، أمين على بوحنيك. (2، 2019). مدى تطبيق بعض معايير الاعتماد المؤسسي لضمان الجودة بالجامعات الليبية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس جامعتي بنغازي والمرقب نموذجاً. مجلة كلية الآداب.

استبانة لتقييم مدى تطبيق خدمات الدعم التعليمية وفق ضوابط ومعايير ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية من وجهة نظر خريجي قسم التربية الفنية، كلية التربية، جامعة بنغازي

الأخ الفاضل / الأخت الفاضلة

تحية طيبة وبعد،

تهدف هذه الاستبانة إلى معرفة مدى تطبيق خدمات الدعم التعليمية في القسم/الكلية/الجامعة. وقد تم تصميم هذه الاستبانة للمساعدة في جمع البيانات اللازمة لعملية التقويم. ونأمل أن تنال هذه الاستبانة اهتمامكم واستجابتكم السريعة وأن تقررا العبارات بعناية ودقة، شاكرين لكم حسن التعاون.

أولاً: معلومات عامة:

الاسم (اختياري):

الجنس: ذكر أنثى

التقدير:

	ممتاز
	جيد جداً
	جيد
	مقبول

تخصص مشروع التخرج:

	الطباعة		نحت
	خامات من البيئة		تخطيط (رسم وتلوين)
	جداريات		تصوير
	غير ذلك		تصميم وزخرفة
			الرسم على الزجاج

سنة التخرج:

	2013-2012		2005-2004
	2014-2013		2006-2005
	2015-2014		2007-2006
	2016-2015		2008-2007
	2017-2016		2009-2008
	2018-2017		2010-2009
	2019-2018		2011-2010
			2012-2011