د. عبدالسلام محمد عبدالحفيظ
أ.سالمة مفتاح المصراتي
أ.حنان مصطفى بازينة
قسم الإدارة العامة، كلية الاقتصاد - جامعة بنغازي

مدى تطبيق معايير الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة بنغازى.

ملخص:

يهدف البحث إلى معرفة مدى تطبيق معايير الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة بنغازى، في مجالات (البرنامج التعليمي، هيئة التدريس والكوادر المساندة، خدمات الدعم التعليمية، الشؤون الطلابية، المرافق، ضمان الجودة والتحسين المستمر)، ولتحقيق أهداف البحث، تم استخدام المنهج الإحصائى الوصفي المسحي، واستخدمت استمارة الاستبانة كأداة رئيسية في تجميع البيانات. وقد تضمن مجتمع البحث جميع رؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة بنغازي، والبالغ عددهم 30 مبحوثا. ونظرا لصغر حجم مجتمع البحث تم استخدام أسلوب الحصر الشامل. وتوصل البحث إلى أن هناك تطبيق لمعايير الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية في جامعة بنغازي، من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالكليات بدرجة متوسطة، حيث جاءت أهمها في درجة التطبيق لمعيار خدمات الدعم التعليمية ومعيار المرافق بدرجة مرتفعة، بينما جاءت معايير هيئة التدريس والكوادر المساندة لها، الشؤون الطلابية، وضمان الجودة والتحسين المستمر بدرجة متوسطة، أما معيار البرنامج التعليمي فقد جاء بدرجة منخفضة. وقد أوصى البحث بضرورة تحفيز إدارة الجامعة بتطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد البرامجي والمؤسسي لكافة الكليات، وضرورة تحديث وتطوير البرامج التعليمية في الكليات بشكل يتلاءم مع متطلبات سوق العمل.

الكلمات المفتاحية: معايير الاعتماد البرامجى، الدراسة الجامعية، أقسام الجودة، جامعة بنغازى - ليبيا.

1. مقدمة:

شهد العالم في الآونة الأخيرة تغيرات وتطورات متسارعة في العديد من المجالات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والتعليمية، الأمر الذي انعكس على طبيعة العمل الإداري في المنظمات والمؤسسات التعليمية. لذلك بات من الضروري مواجهة المنافسة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي للحفاظ على مركزها، وبدوره أدى ذلك إلى ظهور مدخل إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية، والذي يهتم بإتقان العمل وتحسينه سعيا إلى تحقيق الجودة في كل المراحل والعمليات، من أجل الوصول إلى مخرجات تتصف بالتميز والجودة العالية (أبوعامر،2008).

ويُعد تطبيق معايير الجودة والاعتماد المؤسسي والبرامجي في التعليم العالي خطوة أساسية من خطوات الإصلاح للعملية التعليمية وأنظمة التعليم العالي، وهذا لن يتم إلا عن طريق نشرثقافة الجودة داخل الجامعات والكليات، واعتبارها مسؤولية كل فرد في الجامعة باختلاف المسؤوليات والاختصاصات.

بدأت بعض الجامعات الليبية بصفة عامة، وجامعة بنغازي بصفة خاصة بإدخال أنظمة ووضع معايير ضمان الجودة في برامجها، وقد تطورت إستراتيجية ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي من خلال المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي الذي تم إنشاؤه بناء على قرار رقم (164) لسنة 2006 م ، الصادر عن اللجنة الشعبية العامة (سابقا)، ويتمتع المركز بالشخصية الاعتبارية والذمة المالية المستقلة، وهو الجهة المخولة قانونا بتطوير ومتابعة شؤون ضمان الجودة والاعتماد فى مؤسسات التعليم فى ليبيا وفقا لقانون التعليم رقم (18) لسنة 2010م (زوبي وآخرون،2017).

وقد أصدر المركز دليلا لضمان الجودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي يتضمن معايير الجودة والاعتماد المؤسسي والبرامجي تم التوصل إليها من خلال الرجوع إلى المعايير العالمية الخاصة بالاعتماد وضمان الجودة، وانتقاء المعايير التي تبدو ملائمة ومنسجمة مع أهداف وغايات برامجها الأكاديمية في ليبيا. (مرجين والشركسي، 2012).

2. مشكلة البحث:

إن الاهتمام بتطبيق الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي بشكل عام، والتعليم الجامعي بشكل خاص، يساهم في تحقيق فاعلية المؤسسات التعليمية على مستوى الجامعات من جانب، وفي تطوير الخدمات التعليمية من جانب آخر. وتسعى معظم الجامعات الليبية إلى تطبيق معايير الجودة والاعتماد المؤسسي والبرامجي لها الصادرة من مركز ضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية الذي يتضمن مجموعة من المعاييرالتي يهدف تنفيذها إلي التحسين المستمر في مخرجات العملية التعليمية، وللوقوف على مدى تحقيق جامعة بنغازي لأهدافها، فإنها يستوجب عليها تقويم جوانب العمل بها، من خلال الاستناد إلى معاييرمحددة، ولذلك فإن تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي والبرامجي أصبح أمرا مهما، ومعيارا للثقة بالجامعات، ولتحقيق الميزة التنافسية لها، وكذلك للرفع من وزيادة مستوى أدائها في المجتمع.

ومن هنا جاء هذا البحث للتعرف على مدى تطبيق معايير الاعتماد البرامجي، لتحقيق ضمان الجودة في جامعة بنغازي، وعليه يمكن صياغة مشكلة البحث في الإجابة عن التساؤل التالي:

ما مدى تطبيق معايير الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة بنغازى؟

3. أهداف البحث:

1. يتمثل الهدف الرئيسي للبحث في التعرف على مدى تطبيق معايير الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية بكليات جامعة بنغازي المتعلقة بـ (البرنامج التعليمي، هيئة التدريس والكوادر المساندة، خدمات الدعم التعليمية، الشؤون الطلابية، المرافق، ضمان الجودة والتحسين المستمر).
2. اكتساب معرفة واسعة ودقيقة حول ضمان الجودة ومعايير الاعتماد في مؤسسات التعليم العالي الصادرة من المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية بكليات جامعة بنغازي.
3. تقديم التوصيات التي قد تساهم في تطوير وتحسين الأداء الأكاديمي للجامعات.

4. أهمية البحث:

يستمد البحث أهميته من النقاط التالية:

1. تسليط الضوء على جهود تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد البرامجي في مؤسسات التعليم العالي بشكل عام، والتعليم الجامعي بشكل خاص.
2. معرفة مدى تطبيق معايير الاعتماد البرامجي لضمان الجودة للدراسة الجامعية في جامعة بنغازي.
3. تكمن أهمية البحث في سعي الجامعات الليبية لمسايرة التوجهات العالمية نحو الجودة والاعتماد وتقويم برامجها وفقا لمعايير ضمان الجودة.

5. الدراسات السابقة:

في ضوء متطلبات تحقيق الجودة في جميع المجالات، نُشرت العديد من الدراسات العربية والمحلية التي تناولت موضوع الجودة ومعايير تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي من زوايا مختلفة، وفي السياق التالي نحاول تسليط الضوء على الدراسات ذات العلاقة بموضوع البحث، ومن أبرزها:

دراسة فاضل (2011)، التي سعت لمعرفة درجة تطبيق معايير الجودة والاعتماد بجامعتي أم القرى والملك عبد العزيز في المجالات التالية (الإداري والتنظيمي، البرنامج التعليمي، الخدمات الطلابية، البحث العلمي، خدمة المجتمع)، وتكونت عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس البالغ عددهم (164) في جامعة أم القرى، وكذلك عدد (275) من جامعة الملك عبد العزيز. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تطبيقا لمعايير الجودة والاعتماد بجامعتي أم القرى والملك عبد العزيز، حيث أشارت إلى وجود مستوى تطبيق متوسط لمعياري الخدمات الطلابية والبرنامج التعليمي، وأوصت بضرورة تحديد مؤشرات الجودة اللازمة للتأكد من فعالية البرنامج التعليمي والخبرات المقدمة فيه.

أما دراسة السرحان (2013)، فقد تناولت التعرف على أثر تطبيق معاييرالجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية، وقد تم أخذ عينة من أعضاء هيئة التدريس والإداريين البالغ عددهم

(82) فردا، حيث تم اختبار المعايير المعتمدة من قبل الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي والتقويم بالسعودية (الرسالة والأهداف، السلطة والإدارة، إدارة ضمان الجودة وتحسينها، التعليم والتعلم، عمليات توظيف الهيئة التدريسية والإدارية، البحث العلمي، وعلاقة المؤسسة التعليمية مع المجتمع). وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الجامعات السعودية تولي اهتماما جوهريا بهذه المعايير.

كذلك استهدفت **دراسة الزائدي (2014)**، التعرف على درجة تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي في الجامعات اليمنية الخاصة من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين، ومعرفة أهم المقترحات التطويرية، وقد تكونت عينة الدراسة من (163) إداريا وأكاديميا، وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي في المجالات (رسالة الجامعة وأهدافها، البرامج التعليمية، أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم، نظام القبول والتسجيل، المرافق والتجهيزات، المكتبة) جاءت بدرجة متوسطة، وأوصت الدراسة بضرورة توفير برامج تدريبية للتعريف بمعايير الاعتماد الأكاديمي في الجامعات اليمنية الخاصة.

ومن جانب آخر تناولت **دراسة أحمد (2015)**، معرفة مستوى تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي الوطني لبرامج التعليم العالي في كلية فقيه للعلوم الطبية بالمملكة العربية السعودية، حيث تمثلت عينة الدراسة في (188) طالبا وطالبة. وقد توصلت الدراسة إلى أن كلية فقيه للعلوم الطبية تقوم بتطبيق معايير الاعتماد الوطني الأكاديمي بمستوى متوسط، وأوصت الدراسة بإنشاء وحدة للجودة تهدف إلى تقويم الأداء الأكاديمي وتطوير العملية التعليمية في الكلية من خلال معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي.

وفي نفس السياق استهدفت **دراسة الشيخ (2016)**، تقييم مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي (الإطار المؤسسي، الحوكمة والإدارة، البنى التحتية، الموارد البشرية، الطلاب والخريجون، التعليم والتعلم ومصادرهما، البحث العلمي والدراسات لعليا، خدمة المجتمع، وإدارة الجودة)، في مؤسسات التعليم الصحي، وقد بلغت مفردات العينة (440) مفردة. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك ضعفا في تطبيق معايير الجودة والاعتماد في كلية الأشعة والطب النووي بجامعة الرباط الوطني وكلية علوم الأشعة بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وعدم الرضا عن مستوى تطبيقها من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث لم تتوفر أدلة وإجراءات ضمان الجودة، كما أنه لا يتوفر الدعم الكافي من الإدارة العليا لتحسين الجودة داخل المؤسسات التعليمية الصحية. كما توصلت الدراسة أيضا إلى وجود مستوى تطبيق مرتفع لمعيار التعليم والتعلم ومصادرها.

ومن جانب آخر، استهدفت **دراسة السعدي وآخرون (2017)**، التعرف على مدى تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة الأندلس، حيث بلغت عينة الدراسة (66) إداريا وأكاديميا، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك

تطبيقا عاليا لمعايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي المتمثلة في (قيادة ضمان الجودة، خطة تحسين الجودة، جودة البرامج الأكاديمية، مخرجات التعليم، جودة أعضاء هيئة التدريس، جودة مصادر التعلم ودعم الطلبة، جودة نظام المعلومات)، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على استكمال مقومات تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي سواء كانت المادية أم البشرية.

وفي سياق متصل، استهدفت **دراسة النعاس (2017)**، التعرف على مدى توافر متطلبات الجودة والاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية في جامعة طبرق، وفقا لمعايير المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية من وجهة نظر القائمين على البرنامج (عميد الكلية، المسجل، الدراسة والامتحانات، شؤون الطلبة، الشؤون الإدارية والمالية، المكتبة) بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية، وذلك بتطبيق نموذج التقييم الصادرعن المركز الوطني والخاص ببرنامج الدراسة الجامعية، وعن طريق المقابلات الشخصية والملاحظة توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: توافر متطلبات الجودة والاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية الخاصة بمحوري (البرنامج التعليمي والشؤون الطلابية)، وعدم توافر متطلبات الجودة والاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية الخاصة بمحاور (أعضاء هيئة التدريس، خدمات الدعم التعليمية، المرافق، وضمان الجودة والتحسين المستمر)، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بمعايير الجودة في محاور عدة أهمها المرافق وأعضاء هيئة التدريس وخدمات الدعم التعليمية.

كذلك تناولت **دراسة النقيري والطراونة (2018)**، تحديد درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظرعمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها. وقد تكونت عينة الدراسة من (220) عميدا ورئيس قسم، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من ثلاث جامعات حكومية وثلاث جامعات خاصة في الأردن. وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها كانت مرتفعة. وأوصت الدراسة بالحفاظ على الدرجة المرتفعة لتحقيق معايير ضمان الجودة في الجامعات الأردنية بتقديم الدعم المادي والمعنوي للعاملين في الجامعات وبخاصة عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية.

ومن جانب آخر، حاولت **دراسة الصويعي وبوحنيك (2019)**، التعرف على مستوى تطبيق بعض معايير الاعتماد المؤسسي لضمان الجودة بالجامعات الليبية من وجهة أعضاء هيئة التدريس، وذلك من خلال الأبعاد التالية (هيئة التدريس، خدمات المجتمع والبيئة، البحث العلمي، الشفافية والنزاهة، ضمان الجودة والتحسين المستمر) بالتطبيق على جامعتي بنغازي والمرقب. وتكونت عينة الدراسة من (257) عضو هيئة تدريس، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي كان منخفضا، وقد أوصت الدراسة بضرورة نشر ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب والعاملين بالجامعات.

وأخيرا، استهدفت **دراسة القحطاني (2020)**، معرفة مدى تحفيز أعضاء هيئة التدريس لتطوير آليات التقويم الذاتي والاعتماد الأكاديمي لبرامج إعداد المحاضرين بكليات التربية بالجامعات السعودية وفق معايير(CAEP)، جامعة أم القرى أنموذجا، تحديدا نحو(تطوير المحتوى والمعرفة التربوية، تحسين ممارسة الشراكة المهنية والتدريب، الرقي بجودة الطلب والتوظيف، تعزيز أثر البرنامج، زيادة جودة البرنامج والتحسين المستمر)، وتكونت عينة الدراسة من (82) عضو هيئة تدريس في جامعة أم القرى، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك مدى كبيرا من تحفيز أعضاء هيئة التدريس نحو تطوير آليات التقويم الذاتي وفق معايير (CAEP)، كما توصلت أيضا إلى وجود مستوى تطبيق مرتفع للجودة والتحسين المستمر، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير أعداد المحاضرين في المملكة العربية السعودية بشكل مستمر وفقا لمستجدات العصر.

نلاحظ من خلال استعراض الدراسات السابقة أن البحث الحالي يلتقي مع بعض الدراسات التي تناولت موضوع الجودة الشاملة ومعايير تطبيقها، والاعتماد لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في بعض المتغيرات والأبعاد. ويتميز هذا البحث عن غيره من الدراسات بأنه:

- من الأبحاث الحديثة في البيئة الليبية التى ركزت على جامعة بنغازى - على حد علم الباحثين - التي تسعى إلى معرفة مدى تطبيق معايير الاعتماد البرامجي في جامعة بنغازي.
- إن الدراسات السابقة وخاصة في البيئة الليبية أهملت وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالجامعات الليبية باعتبارهم الأقرب من غيرهم في التعرف على مدى تطبيق معايير ضمان الجودة.
- إن أغلب الدراسات السابقة ركزت على معايير الاعتماد المؤسسى وأهملت معايير الاعتماد البرامجي وهو ما ركز عليه هذا البحث.

بناء على ما سبق، استهدف البحث التعرف على مدى تطبيق معايير الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة بنغازى.

6. الإطار النظري:

بدأ تطبيق الجودة الشاملة في التعليم في الولايات المتحدة الأمريكية في عام 1981 عندما نادي مالكوم بالدريج بتطبيق مبادئ الجودة الشاملة في جميع المجالات ومنها التعليم. وفي العام 1993م امتدت جائزة مالكولم بالدريج في الجودة لتشمل قطاع التعليم، مما أدى إلى تبني تطبيق الجودة في التعليم بشكل جدي (ابوعبدة، 2011). ومن ذلك الوقت أضحت إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي عملية إدارية ترتكز على عدة قيم ومعلومات يتم عن طريقها توظيف مواهب وتستثمر قدرات أعضاء التدريس الفكرية في مختلف المجالات لتحقيق التحسين المستمر لأهداف الجامعة.

في هذا الجزء يتناول البحث الجودة في مؤسسات التعليم العالي، الاعتماد الأكاديمي، ومعايير الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية.

1.6 الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

شهدت العقود الأخيرة من القرن العشرين اهتماما ملحوظا ومتزايدا بجودة التعليم، الأمر الذي وضع الأنظمة التعليمية أمام تحد كبير، يتطلب منها العمل على تحسين جودة التعليم ونوعيته (حسان والعجمي، 2013) من خلال تقديم محتوى تعليمي ذي جودة عالية، وعليه فإن هذه النظم تواجه تحديات علمية وتقنية واقتصادية وعليها مواجهة متطلبات المجتمع والإيفاء بها، وصولا إلى تعليم ذي جودة عالية والاستثمار الأفضل في المصادر، فكان تحسين جودة التعليم هدفا رئيسيا لتحسين السياسات التعليمية، وأصبح التحدي الذي يواجه المؤسسات التربوية ليس توفير التعليم لكل مواطن بل التأكيد على تقديم تعليم يمتاز بجودته العالية (تمام، 2010).

ولعل النقد المستمر من انخفاض مستويات الجودة في مخرجات التعليم، ودخول ألفية جديدة ذات تحديات صعبة كالعولمة وثورة المعلومات والاتصالات، والتي تتطلب إعداد وتوفير الكوادر ذات المهارة والفعالية العالية، قد أدى إلى زيادة الاهتمام العالمي بجودة التعليم في النظم التعليمية بصفة عامة. حيث يعد مدخل الجودة من المداخل الحديثة والتي تهدف لتحقيق جودة مخرجات التعليم من خلال وضع معايير قياسية مناسبة تتوافق ومتطلبات السوق، وبالتالي فهي مدخل لتضييق فجوة الاختلافات بين مخرجات التعليم ومتطلبات ممارسة المهنة. ومن ثم فإن ذلك تطلب وجود مراكز لإدارة الجودة الشاملة بالجامعات والتي تُعنى بتطوير جميع جوانب العمل الإداري والأكاديمي على مستوى المؤسسة التعليمية (الماقوري وموسى، 2007).

تظهر أهمية الجودة في التعليم بالعالم العربي لأن نظم التعليم العربية ظلت لفترة طويلة من الزمن تعتمد على الكفاية الكمية لمخرجاتها، دونما اهتمام كثير بالكفاية النوعية ما تسبب في خلل بالمخرجات الطلابية، دعا العديد من أنظمة التعليم العربية إلى التوجه إلى إدارة الجودة في التعليم والحصول على الاعتماد من قبل منظمات دولية ومحلية (عبد المعطي، 2015).

ولأهمية دور التعليم العالي في تحقيق طموحات المجتمع وتطلعاته المستقبلية وتحقيق التنمية الشاملة، سعت كثير من الدول إلى الاهتمام بهذا القطاع وذلك لتنمية مواردها البشرية كوسيلة لتعزيز قدراتها الاقتصادية والثقافية والاجتماعية والتكنولوجية، غير أن التغييرات السريعة التي تميز بها هذا العصر في جميع مجالات الحياة شكلت تحديات خارجية تمثلت في: الآثار الثقافية للعولمة والتقدم العلمي والتكنولوجي والتكتلات الاقتصادية والانفجار المعرفي والمعلوماتي، فألقت بظلالها على جميع الأنظمة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية في دول العالم وامتدت تأثيراتها إلى الأنظمة التربوية والتعليمية خاصة الجامعات، مما

يتوجب معه زيادة قدرة الجامعات على التغيير وسرعة الاستجابة والتكيف مع هذه التغيرات، والاستفادة منها في رفع كفاءة وجودة هذه الجامعات (فاضل، 2011).

كما أن هناك مبررات حدت بمؤسسات التعليم العالي إلى تطبيق إدارة الجودة ومن هذه المبررات (دياب، 2009) تنوع وتعدد أهداف مؤسسات التعليم العالي، والتوسع الكبير في الطلب عليه، وظهور أنماط جديدة لمؤسسات التعليم العالي، والتوسع في التعليم الخاص، وظهور وسائط تعليمية جديدة مواكبة للتقدم العلمي والتقني، الذي يشهده العالم بأسره ولكن بشكل نسبي، مما حدا بالقائمين على إدارة مؤسسات التعليم العالي إلى الاهتمام بإدارة الجودة في التعليم العالي، وأصبح الإيفاء بمتطلبات الجودة متطلباً وغاية للقائمين على إدارة ورسم السياسة العامة للتعليم العالي، ووضع مؤشرات ومعايير علمية قابلة للقياس يسهل معها الحكم على العمليات التربوية بالجودة من عدمها.

وقد عرف معهد الجودة الأمريكي الجودة بأنها " القيام بالعمل وبشكل صحيح ومن المرة الأولى بالاعتماد على تقويم المستفيد في تعريف مدى تحسن الأداء (الحولي، 2004).

أما عبد الرحيم (114:2010)، فقد عرف إدارة الجودة في التعليم بأنها:

جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين وحدة المنتج التعليمي، وبما يتناسب مع رغبات المستفيد ومع قدرات وسمات وخصائص وحدة المنتج التعليمي.

ولتحقيق الجودة في المجال التعليمي لابد من نشر ثقافة الجودة لدى جميع العاملين في المؤسسات التعليمية، من خلال إقامة دورات تدريبية من بعض الخبراء في هذا المجال، حيث إن ثقافة الجودة وبرامجها تؤدي إلى اشتراك كل المسؤولين في إدارة المؤسسة التعليمية والطالب وأعضاء هيأة التدريس ليصبحوا جزءا من برنامج ثقافة الجودة، وبالتالي فالجودة تعني القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي بشكل فعال، ليحقق أهدافه ورسالته المنوطة به من المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي (البرق، 2010).

لقد حدد عبد المعطي (2015)، متطلبات تحقيق الجودة في التعليم في الآتي:

1. دعم الإدارة العليا لتحقيق الأهداف المرجوة.
2. زرع التوعية والقناعة لدى جميع العاملين.
3. نظام عملياتي واضح ومحدد.
4. شمولية واستمرارية المتابعة.
5. إشراك جميع العاملين في جميع مجالات العمل، التخطيط والتنفيذ وحل المشاكل وعمليات التعيين.
6. تغيير اتجاهات جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى الأهداف المرجوة.

2.6 الاعتماد الأكاديمي:

إن إدارة الجودة في الجامعة تقع في ثلاثة أنماط رئسية: الاعتماد والتقييم وضمان الجودة، فيوفر الاعتماد للوحدة او البرامج المقررة داخليا أو خارجيا تقدير ما اذا كانت قد وصلت الى المعايير المتفق عليها، أما التقييم فيقدم تقديرا على بعض نطاق مستوى الجودة يجري تحقيقها، بينما يسعى ضمان الجودة لإنشاء نظام يضمن التحسين المستمر (Mole & Wong, 2003)، وإن معايير الاعتماد المؤسسي تُمكن الجامعات من أداء رسالتها في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع ويدعم موقفها التنافسي (Hodel & Re-isner, 2014).

ويعتبر الاعتماد الأكاديمي من وسائل ضمان الجودة، وعليه يتم الاعتراف بأن المؤسسة التعليمية ببرامجها تحقق جميع معايير الجودة، التي تضعها هيئات خارجية مستقلة، وبالتالي تولد الثقة لدى المجتمع التعليمي وكافة المستفيدين، حيث وضعت المؤسسات التعليمية أساليب جديدة لضمان الجودة التعليمية بها، ومن ثم تم إنشاء الشبكة الدولية لهيئات ضمان الجودة في التعليم العالي، التي أكدت على وجود عدة مداخل أساسية لضمان الجودة، هي الاعتماد والتقييم والمراجعة الأكاديمية والمحاسبية، ومؤشرات الأداء، ولهذا فإن هذه المداخل يتم من خلالها تحديد مدى تطبيق المؤسسة التعليمية لمعايير الجودة الموضوعة (حسن، 2012).

كما يُمنح الاعتماد الأكاديمي للمؤسسة أو البرنامج الأكاديمي مقابل استيفاء المؤسسة معايير الجودة الوطنية أو العربية أو الدولية وفق ما ينفق عليه من مؤسسات التقويم التربوية، ويُعد الاعتماد خطوة أساسية للمؤسسة للسير نحو التميز في إطار توافقها وانسجامها مع أفضل المعايير العالمية المعروفة، وتيسير سبل الاعتراف بها من قبل الأوساط الأكاديمية والمهنية الدولية والقدرة على التنافس مع زميلاتها (العنيزي وآخرون، 2015)، أيضا فالاعتماد هو ضمان لجودة مخرجات التعليم العالى بالنسبة لسوق العمل (Peterson & Lattuca,2005).

وتعرفه الموسوعة الدولية للتعليم العالي بأنه " الاعتراف العلني لمدرسة ما أو معهد أو كلية أو جامعة أو برنامج دراسي متخصص تتوفر فيه مؤهلات ومعايير تعليمية معينة معترف بها والتطوير نحو الأفضل لهذه البرامج باستمرار، ويعد ذلك ضروريا لسببين هما: أن تتحمل المؤسسات الأكاديمية المسؤولية باستمرار أمام بعضها لتحقيق أهداف واضحة ومحددة من خلال برامج تعليمية مناسبة، والتأكد من مدى التزام هذه المؤسسات ببرامج ذات معايير محددة ومقبولة سلفا (إدريس وآخرون، 2012).

وبشكل عام فإن الاعتماد الأكاديمي يهدف بشكل أساسي إلى التأكد من رصانة المستوى العلمي للمؤسسة التعليمية، والتأكد كذلك من أنها تعمل على تحقيق مستويات جيدة من الأداء الأكاديمي والمهني في البرامج التي تقدمها، الأمر الذي يعزز قدرتها المؤسسية وفاعليتها

التعليمية في تحقيق رسالتها وأهدافها التربوية، يشار كذلك إلى أن الاعتماد الأكاديمي يستهدف تعزيز التنافسية بين مؤسسات التعليم العالي فيما يتصل بعملية التطوير القائمة على المعايير، ويعمل كذلك على ترسيخ ثقافة المحاسبة والمساءلة في البنى التنظيمية لهذه المؤسسات (القرني وآخرون، 2013). وأوضح (Nauta, et al., 2004) بأن الاعتماد المؤسسي يعتبر رخصة للعمل، وعادة ما يقوم على تقييم ما إذا كانت المؤسسة تلبي الحد الأدنى من المعايير.

لقد أصبحت معايير الجودة اتجاها عالميا يُعول عليه كثيرا في شتى الأنشطة والإجراءات ذات العلاقة بإنشاء المؤسسات أو البرامج التعليمية، ويعد الاعتماد المؤسسي والبرامجي مقياسا للجودة، فالجامعات التي تحصل على الاعتماد يعني أنها تطبق معايير الجودة. ولا يعني الحصول على الاعتماد الأكاديمي خطوة نهائية من خطوات الجودة، بل إن الجودة عملية مستمرة لا تنتهي (الشيخ، 2016). تتمثل أنواع الاعتماد الأكاديمي فيما يلي:

1. الاعتماد المؤسسي: في البدء كان الاعتماد المؤسسي أداة تستخدم من قبل الجامعة أو الكلية لإقناع مؤسسات أخرى بقبول طلابها ودوراتها والعكس بالعكس، ويوفر الاعتماد المؤسسي بشكل فعال رخصة للعمل وعادة ما يقوم على تقييم ما إذا كانت المؤسسة تلبي الحد الأدنى من المعايير (العبيدي، 2009)، فالاعتماد المؤسسي وثيقة يمنحها المركز تؤكد قدرة المؤسسة على تحقيق رسالتها وأهدافها المعلنة وفق معايير الاعتماد المؤسسي.

2. الاعتماد الأكاديمي (البرامجي)، يتميز بالتركيز بشكل جيد ويوفر فرص النظر بالتفاصيل الدقيقة، حيث يمكن أن يوفر النوع المناسب من المدخلات لتمييز المستفيدين مثل الطلبة من حيث امتلاكه نقطة قوة كاستعراض الوحدات الصغيرة ويتمتع بميزة كونه يركز بشكل جيد على التفاصيل. فالاعتماد البرامجي يمثل وثيقة يمنحها المركز تؤكد قدرة البرنامج على تحقيق رسالته وأهدافه المعلنة، وفق معايير الاعتماد البرامجي، وينقسم الاعتماد البرامجي إلى الاعتماد البرامجي للدراسات العليا، والاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية.

3. الاعتماد المهني (التخصص)، ويعنى هذا النوع من الاعتماد بالاعتراف بجودة وأهلية الأشخاص لممارسة المهنة في ضوء معايير تصدرها هيئات ومنظمات مهنية متخصصة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، ويمنح هذا النوع من الاعتماد الشهادات الأكاديمية المتخصصة مثل العلوم الطبية والمحاماة وإدارة الأعمال.

3.6 معايير الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية:

يسعى ضمان الجودة إلى الحد من مشكلات الجودة ومنعها من الحدوث، وبذلك يتحقق نظام قوي لإدارة الجودة وتقييم كفاءة هذا النظام وتدقيق عملياته ومتابعتها في كل المراحل (Okaland, 2001) ، لذلك أصبحت الجودة في التعليم العالي هي إحدى المسائل الحيوية في نظام

التعليم المعاصر، وقد حرصت مؤسسات التعليم العالي في معظم دول العالم المختلفة على تبني منحنى ومنهج للعمل، فالمناهج التعليمية والبرامج التي طبقت لتحسين نوعية التعليم في الماضي أبرزت تحسنا محدودا في الأداء الأكاديمي في المدارس والجامعات (النجارو سمور، 2014).

وفى هذا الصدد قام البحاث بتقسيم معايير الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية بناء على دليل الجودة لسنة 2012، اعتمادا على السمات العامة للأنشطة والعمليات والوظائف التي تتكون منها برامج الدراسة الجامعية، وهذه المعايير هي: البرنامج التعليمي، هيئة التدريس والكوادر المساندة، الخدمات التعليمية، الشؤون الطلابية، المرافق، ضمان الجودة والتحسين المستمر. وقد اعتمد البحاث في هذا البحث على معايير الاعتماد البرامجى الصادرة عن المركز الوطنى لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والصادرة سنة 2012، والتى تكونت من ستة معايير، وعدم استخدام معايير الأعتماد البرامجى الصادرة من نفس المركز سنة 2016، والتى تكونت من ثمانية معايير، وذلك بسبب أن معايير الاعتماد البرامجى المطبقة حاليا بجامعة بنغازى هى المعايير الستة الصادرة في سنة 2012.

المعيار الأول: البرنامج التعليمي

ينبغي على البرنامج التعليمي أن يمتلك رسالة واضحة معتمدة ومعلنة تعكس رؤيته التعليمية، كما ينبغي عليه ترجمة الرسالة إلى أهداف واضحة قابلة للقياس والتحقيق فيما يتعلق بدورها ونشاطها في مجالي التعليم والتعلم.

وقد قسم هذا المعيار إلى أربعة أبعاد رئيسة هى (الرسالة والأهداف، إدارة البرنامج، توصيف المناهج، النشر والتوثيق)، وأهم الممارسات الجيدة التي يجب على البرنامج التعليمي أن يتخذها تتمثل في وجود الرؤية والرسالة والأهداف، وجود عمليات مناسبة لتطوير الرسالة والأهداف، اختيار منسق البرنامج، تشجيع أساليب التدريس المطبقة والنابعة من إستراتيجية التعليم على التفاعل المثمر بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، ويجب أن تراعي إدارة البرنامج ملاءمة برامجها لاحتياجات المجتمع وسوق العمل واحتواء البرنامج على مجالات التعلم الذاتي.

المعيارالثاني: أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة

يناط بأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة دور رئيس في تقديم الخدمات التعليمية المرجوة من البرنامج التعليمي بشكل مميز، يرقى لمستوى رسالة وأهداف البرنامج وتطلعات المجتمع من هذه الخدمات.

وقسم هذا المعيار إلى أربعة أبعاد رئيسة هي (معايير الاختيار والتقييم، خدمات الدعم التقنية والمهنية، الإدارة الأكاديمية، الأنشطة البحثية والخدمات المجتمعية)، ومن أهم الممارسات الجيدة للإيفاء بمتطلبات هذا المعيار تتمثل في وجود سياسات مناسبة لاستقطاب واختيار

وتعيين العدد المناسب من أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة، مع وجود خطط وبرامج واضحة للتطوير المهني لهم، ووجود برامج لخدمات الدعم التقني، مع ضرورة أن يتوفر بالمؤسسة دليل يتضمن واجبات وحقوق أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة.

المعيار الثالث: خدمات الدعم التعليمية

تساهم 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 أهدافا واضحة محددة تنبثق من رسالة وأهداف البرنامج التعليمي، إلى جانب المتابعة المستمرة من أجل تطوير هذه الخدمات بالشكل المناسب وتسهيل سبل الوصول إليها. وقد قسم هذا المعيار إلى ثلاثة أبعاد رئيسة هي (المكتبة، الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات، المعامل والمختبرات والورش)، ومن أهم الممارسات الجيدة للإيفاء بمتطلبات هذا المعيار أن يتوفر بالمكتبة العدد الكافي من الكتب والمراجع والدوريات العربية والأجنبية لجميع المقررات الدراسية بما يتناسب مع عدد الطلبة المسجلين في البرنامج، أن يكون الوقت المخصص لرواد المكتبة كافيا وملائما، أن يتوفر دليل للمكتبة يحتوي على الكتب والمراجع والدوريات التي لها علاقة بالبرنامج، أن يكون للبرنامج صفحة مخصصة بالموقع الإلكتروني للمؤسسة، أن تكون المعامل والمختبرات والورش مجهزة وفقا لمتطلبات البرنامج التعليمي.

المعيار الرابع: الشؤون الطلابية

يعتبر الطلاب محور الاهتمام لدى أي برنامج تعليمي، لذا يجب على البرنامج أن يُولي عملية التطوير العلمي، والفكري، والأخلاقي، والثقافي، والاجتماعي والرياضي للطلاب الاهتمام الملائم، بما يمكنه من تحقيق رسالته وأهدافه واحتياجات ورغبات وطموحات الطلاب، وتعزيز قدراتهم على الانخراط في سوق العمل. قسم هذا المعيار إلى ثلاثة أبعاد رئيسة هي (القبول والتسجيل والانتقال، الدراسة والامتحانات، الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي)، ومن أهم الممارسات الجيدة التي ينبغي على البرنامج التعليمي القيام بها هي وجود سياسات واضحة للقبول والتسجيل، أن تكون سياسات القبول تتناسب مع القدرة الاستيعابية للبرنامج التعليمي، أن يكون لدى إدارة البرنامج معايير وإجراءات معتمدة للانتقال من وإلى البرنامج في نفس المؤسسة وغيرها من المؤسسات المناظرة ذات البرامج المتكافئة، أن يوجد نظام للإرشاد الأكاديمي، أن تُوجد إدارة البرنامج برامج خاصة لرعاية الطلاب المتفوقين وذوي المواهب لدعمهم ورعايتهم ماديا ومعنويا.

المعيار الخامس: المرافق

يجب أن تكون مرافق البرنامج المخصصة للقيام بالأنشطة التعليمية والخدمات المساندة لها ملائمة للقيام بهذه الأنشطة بفعالية وفقا لرسالة وأهداف البرنامج، إضافة لتوفير المناخ التعليمي المناسب والآمن. وقد قسم هذا المعيار إلى بعدين هما الكفاية والملاءمة، وإدارة

المخاطر وإجراءات الأمان والسلامة، وأهم الممارسات الجيدة لهذا المعيار أن تكون مساحة المباني المخصصة للبرنامج التعليمي كافية لتحقيق أهداف خطتها الإستراتيجية، أن توفر التجهيزات اللازمة للبرنامج التعليمى لخدمة العملية التعليمية وفقا لرسالته وأهدافه، أن توفر إدارة البرنامج القاعات الدراسية المناسبة والملائمة لأعداد الطلاب وفقا لدليل ضمان الجودة، أن يتوفر لأعضاء هيئة التدريس بالبرنامج العدد الكافي والمناسب من المكاتب، وأن تقوم إدارة البرنامج باتخاذ الإجراءات المناسبة لتوفير بيئة آمنة سليمة وصحية داخل المباني والمرافق.

المعيار السادس: ضمان الجودة والتحسين المستمر

يجب على البرنامج التعليمي بشكل مستمر السعي الدائم لتحسين وتطوير جميع أنشطته وعملياته الإدارية والأكاديمية والبحثية. وقسم هذا المعيار إلى ستة أبعاد رئيسة هى (البرنامج، أعضاء هيئة التدريس، الطلاب، خدمات الدعم التعليمية، اللوائح واجراءات، المخرجات). وتتمثل أهم الممارسات الجيدة في هذا المعيار في أن يوجد بالبرنامج مكتب للجودة يتولى إدارة وضمان الجودة، أن تحدد إدارة البرنامج جميع الإجراءات التي تستطيع من خلالها الاستفادة من نتائج التقييم الذاتي في عمليات تطوير وتحسين فعاليته، أن تقوم إدارة البرنامج بمراجعة معايير التقييم والتقويم الخاصة بأعضاء هيئة التدريس، أن تقوم إدارة البرنامج بمراجعة معايير تقييم أداء الطلاب بشكل دوري، أن تقوم إدارة البرنامج بتقييم موارد الخدمات التعليمية بشكل دوري لتحديد احتياجات البرنامج الحالية والمستقبلية، أن تقوم إدارة البرنامج بمراجعة اللوائح والسياسات المتبعة في التعامل مع عمليتي التعليم والتعلم بناء على نتائج التقييم، وأن تقوم إدارة البرنامج باتخاذ إجراءات واضحة للاستفادة من نتائج تقييم مخرجاتها.

7. منهجية البحث:

بما أن هذا البحث يهدف إلى التعرف على مدى تطبيق معايير الاعتماد البرامجي، لضمان الجودة المتعلقة بالدراسة الجامعية من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة بنغازي، فقد تم استخدام المنهج الوصفي باعتباره منهجا مناسبا لتحقيق أهداف البحث.كذلك تم استخدام الإستبيان لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث، وبعد تجميع البيانات من المستقصي منهم تم ترتيبها وتصنيفها وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية المناسبة، وذلك لغرض تفسيرها للوصول إلى النتائج للإجابة عن أسئلة البحث.

1.7 مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع رؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة بنغازي، وذلك لعدة اعتبارات أهمها: (1) الظروف التي مرت بها مدينة بنغازي فترة الدراسة، والتي تسببت بإغلاق المدينة الجامعية.
(2) وجود عدد كاف من الكليات (30 كلية)، والذي من الممكن معه تعميم نتائج

البحث المتحصل عليها على الجامعات الأخرى.
(3) تعاون رؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة بنغازى في مجال البحوث العلمية.
(4) اعتبارات أخرى تتعلق بإهمال هذه الشريحة من قبل الكثير من الباحثين، والتي تمارس أعمالها بكل جدية - ضمن تخصصاتها - بهذه الجامعة. لذلك، تكون مجتمع البحث من جميع رؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة بنغازى، والبالغ عددهم 30 مبحوثا. ونظرا لصغر حجم مجتمع البحث، تم استخدام أسلوب الحصر الشامل. وبعد توزيع الاستبيان على مجتمع البحث، تم استرداد 28 استمارة بنسبة تجاوب بلغت 93%، وبذلك بلغ عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل 28 استمارة.

2.7 أداة البحث:

تم تصميم استمارة الاستبيان استنادا على مشكلة البحث وأهدافه وتساؤلاته، وقد تم بناؤها وفقا لمعايير الاعتماد المؤسسى والبرامجي لمؤسسات التعليم العالى في ليبيا، بالإضافة إلى الاستعانة بعدد من الإستبيانات التي استخدمت في دراسات سابقة. وتم إجراء بعض التعديلات ليناسب أهداف الدراسة ومجال تطبيقها. وللتأكد من دقة الفقرات ودرجة شمولها تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين ممن لديهم دراية وخبرة في هذا المجال. وبعد الأخذ بملاحظاتهم والاسترشاد بها، تمت صياغة الاستبيان بصورته النهائية وتوزيعه على المستهدفين.

3.7 مقاييس البحث:

يتكون الإستبيان من سبعة أجزاء: يتضمن الجزء الأول عدد 5 أسئلة تتعلق بالخصائص الديموغرافية لمفردات مجتمع البحث، أما الأجزاء الستة المتبقية فإنها تقيس آراء مفردات مجتمع البحث حول البرنامج التعليمي، هيئة التدريس والكوادر المساندة؛ خدمات الدعم التعليمية، الشؤون الطلابية؛ المرافق، ضمان الجودة والتحسين المستمر، وقد استغرقت عملية جمع البيانات ثلاثة أشهر، من 2020/07/01 حتى 2020/09/30.

اعتمدت مقاييس البحث على مقياس (Likert Scale) الخماسي لإعطاء الدرجات لكل إجابة في المقياس، غير موافق تماما (1)، غير موافق (2)، محايد (3)، موافق (4)، موافق تماما (5)، ولتحديد مستوى كل متغير فقد تم اعتبار كل متغير وسطه الحسابي المرجح (من 1- أقل من 1.80) ضعيف جدا، والمتغير الذي متوسطه الحسابي المرجح (من 1.80 - أقل من 2.60) ضعيف، والذي متوسطه الحسابي المرجح (من 2.60 - أقل من 3.40) متوسط، والذي متوسطه الحسابي المرجح (من 3.40 – أقل من 4.20) مرتفع، والذي متوسطه الحسابي المرجح (من 4.20 – 5) مرتفع جدا، (عبدالحفيظ وآخرون، 2020، البدرى وآخرون، 2018، Saad & Elfaituri 2017).

4.7 صدق وثبات الاستبيان:

لقياس ثبات الإستبيان تم إستخدام إختبار ألفا كرونباخ لقياس الاتساق الداخلي للتحقق من ثبات مقاييس البحث، وقد تراوحت معاملات الاتساق بين (0.84- 0.93) وهي نسبة ثبات عالية مما يدل على تمتع الأداة بثبات إحصائي مرتفع، مما يشير إلى ثبات الأداة. وقد تم استخدام طريقة الصدق الإحصائي أو الذاتي للتحقق من صدق مقاييس البحث والتي تقوم على أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات. ويبين الجدول رقم (1) نتائج اختبار ثبات وصدق المتغيرات باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

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

المتغيرات	عدد الأسئلة	الأسئلة	معامل الثبات	معامل الصدق
البرنامج التعليمي.	10	من 1 الى 10	0.88	0.93
هيئة التدريس والكوادر المساندة.	10	من 11 الى 20	0.84	0.91
خدمات الدعم التعليمية.	10	من 21 الى 30	0.87	0.93
الشؤون الطلابية.	10	من 31 الى 40	0.84	0.91
المرافق.	10	من 41 الى 50	0.93	0.96
ضمان الجودة والتحسين المستمر.	10	من 51 الى 60	0.91	0.95

تشير نتائج اختبار الثبات والصدق في الجدول رقم (1) أعلاه إلى أن مقياس البحث يتمتع بدرجة عالية من الثبات مقارنة بالمستوى المقبول (70%) وهو الحد المقبول لثبات أي مقياس Nunnally (and Bemstein,1994)، وبالتالي فإنه يمكن الاعتماد عليه كأداة لجمع البيانات اللازمة للبحث.

8. عرض وتحليل نتائج البحث:

تم إستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لإدخال البيانات وتحليلها باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي التالية: التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية. لتحليل وتفسير الإجابات على اعتبار أن هذه الأساليب تتناسب مع هذا النوع من الأبحاث والتي من بينها هذا البحث.

1.8 عرض وتحليل النتائج المتعلقة بخصائص مفردات مجتمع البحث:

يعرض الجدول (2) الخصائص الديموغرافية لمفردات مجتمع البحث من حيث الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والدرجة العلمية.

جدول (2) خصائص مفردات مجتمع البحث

المتغير	مستوى المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	الذكور	20	%72
	الإناث	8	%28
	المجموع	**28**	**%100**
العمر	أقل من 35 سنة	3	%11
	من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة	13	%46
	من 45 سنة إلى أقل من 55 سنة	8	%29
	من 55 سنة فأكثر	4	%14
	المجموع	**28**	**%100**
المؤهل العلمى	ماجستير	18	%64
	دكتوراة	10	%36
	المجموع	**28**	**%100**
سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	10	%36
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	8	%29
	من 15 إلى أقل من 20 سنة	4	%14
	من20 سنة فما فوق	6	%21
	المجموع	**28**	**%100**
الدرجة العلمية	أستاذ	4	%14
	أستاذ مشارك	2	%7
	أستاذ مساعد	6	%21
	محاضر	8	%29
	محاضر مساعد	8	%29
	المجموع	**28**	**%100**

يتبين من الجدول (2) أن غالبية مجتمع البحث من الذكور بنسبة (72%)، وأن الفئة العمرية الأكثر هي الفئة (من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة) بنسبة (46%)، وأن النسبة الأكبر من مفردات مجتمع البحث يحملون مؤهل الماجستير بنسبة بلغت (64%). وأن (36%) من مفردات مجتمع البحث تقع سنوات خبراتهم في فئة أقل من 10 سنوات. وأن ما نسبته (29%) درجتهم العلمية محاضر و29% درجتهم محاضر مساعد.

2.8 عرض وتحليل النتائج المتعلقة بمعايير الاعتماد البرامجي:

يوضح الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين عن العبارات المكونة لأبعاد الدراسة ومتغيراتها، والتي توضح أن المتوسط العام للمعايير مجتمعة بلغ 2.99 وتراوحت المتوسطات الحسابية لمعايير الاعتماد البرامجي بين (2.17) و(3.70).

جدول (3) إجابات مفردات مجتمع البحث تجاه معايير الاعتماد البرامجي

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي*	الترتيب	مستوى التوافر
البرنامج التعليمي.	2.17	1.0292	%43.4	6	ضعيف
هيئة التدريس والكوادر المساندة.	3.25	1.0929	%65	3	متوسط
خدمات الدعم التعليمية.	3.70	1.1190	%74	1	مرتفع
الشؤون الطلابية.	2.77	1.1300	%55.4	4	متوسط
المرافق.	3.40	1.1685	%68	2	مرتفع
ضمان الجودة والتحسين المستمر.	2.68	1.0007	%53.6	5	متوسط
المعايير مجتمعة.	**2.99**	**1.0900**	%59.8	-	**متوسط**

* الوزن النسبي = المتوسط الحسابي ÷5×100، حيث 5 = عدد فترات مقياس ليكرت الخماسي

يتضح من البيانات الواردة من الجدول (3)، أن مستوى تطبيق معايير الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية قيد البحث جاءت بدرجة متوسطة، وذلك وفقاً للمعيار الإحصائي الذي تم استخدامه في هذا البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات مفردات المجتمع عن جميع عبارات الاستبيان (2.99). كما أشارت النتائج إلى الأهمية النسبية لدرجة التطبيق للمعايير قيد البحث، حيث تبين أن معيار خدمات الدعم التعليمية جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.70)، يليه معيار المرافق بمتوسط حسابي (3.40)، أما معيار هيئة التدريس والكوادر المساندة فقد احتل المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.25)، وفي المرتبة الرابعة معيار الشؤون الطلابية بمتوسط حسابي (2.77)، بينما جاء معيار ضمان الجودة والتحسين المستمر في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2.68)، وأخيرا تحصل معيار البرنامج التعليمي على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.17).

وبالنظر إلى هذه النتائج نلاحظ أنه بالرغم من وجود تفاوت نسبي في الأهمية بين درجة تطبيق المعايير قيد البحث، إلا أن جميع المتوسطات الحسابية لآراء مفردات المجتمع تجاه معايير الاعتماد البرامجي المشار إليها جاءت في مستوى متوسط أو مرتفع، الأمر الذي يشير إلى وجود تطبيق لمعايير الجودة والاعتماد البرامجي بكليات جامعة بنغازي.

وفيما يلي عرض النتائج للمعايير كلا على حدة حسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابة مفردات مجتمع البحث، وذلك على النحو التالي:

1.2.8 نتائج المعيار الأول (البرنامج التعليمي):

يوضح الجدول (4) اجابات المبحوثين عن العبارات المكونة لمعيار البرنامج التعليمي، وقد بلغت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية ودرجة التطبيق لهذا المتغير لدى مفردات مجتع البحث كما يلي:

جدول (4) إجابات مفردات مجتمع البحث عن العبارات المكونة لمعيار البرنامج التعليمي

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة التطبيق
1	يعتمد البرنامج على المتخصصين في تصميمه.	1.82	.8189	36.4%	8	ضعيف
2	اختيار منسق البرنامج بطريقة واضحة وصلاحيات محددة.	2.25	.9670	%45	6	ضعيف
3	لمنسق البرنامج مهام ومسؤوليات محددة حسب اللوائح المعمول بها.	2.03	.9222	%40.6	7	ضعيف
4	إجراءات البرنامج واضحة تمكن الطلاب الجدد من الاطلاع على طبيعة ومتطلبات البرنامج.	2.35	1.1930	%47	5	ضعيف
5	للمقررات الدراسية في البرنامج تسلسل منطقي فيما بينها، بحيث يخدم كل مقرر والمقرر الذي يليه ويكمل كل منهما الآخر.	2.04	.9615	%40.8	7	ضعيف
6	أساليب التدريس تُناسب طبيعة وأهداف البرنامج.	2.92	1.2745	%58.4	2	متوسط
7	يضمن البرنامج تزويد الطلاب بنشرة تعريفية مناسبة ومعلومات كافية حول خدمات الدعم الطلابي والرعاية المتوفرة لهم.	3.00	1.0540	%60	1	متوسط
8	يلتزم البرنامج بنظام الإشرف الأكاديمي والريادة العلمية، التي تتناسب مع طبيعة البرنامج، بما في ذلك الطلاب الجدد.	2.53	.9222	%50.6	4	ضعيف
9	يقوم البرنامج باتخاذ إجراءات لاستطلاع آراء الطلاب في جودة العملية التعليمية.	2.57	1.1031	%51.4	3	ضعيف
10	توجد خطة دراسية معتمدة ومعلنة وإجراءات واضحة لتحديث مكونات الخطة الدراسية.	2.25	1.0758	%45	6	ضعيف
	المتوسط العام	**2.17**	**1.0292**	**%43.4**	**-**	**ضعيف**

أظهرت نتائج البحث في الجدول (4)، أن هناك تدنيا في مستوى تطبيق معيار البرنامج التعليمي بمتوسط حسابي بلغ (2.17)، وانحراف معياري (1.0292)، ومدى تطبيق المعيار بدرجة ضعيفة، حيث جاءت العبارة " يضمن البرنامج تزويد الطلاب بنشرة تعريفية مناسبة ومعلومات كافية حول خدمات الدعم الطلابي والرعاية المتوفرة لهم"، بالمرتبة الأولي بمتوسط حسابي (3.00) وانحراف معياري (1.0540)، بينما جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة "يعتمد البرنامج على المتخصصين في تصميمه" بمتوسط حسابي (1.88) وانحراف معياري (0.8189)، جاءت جميع العبارات بدرجة ضعيفة. وهذا مؤشر بأن البرنامج التعليمي وأساليب التدريس في الكليات يوجد بها قصور في بعض الجوانب، منها عدم الأهتمام بوضع خطط دراسية واضحة والمواصفات الأكاديمية والمقررات الدراسية، وغياب التوصيف الواضح والدقيق لمخرجات التعليم المتوقعة من البرامج، لذا فإنها بحاجة إلى المزيد من التطوير والإصلاح لتحقيق الإعداد الفعال للبرنامج التعليمي.

2.2.8 المعيارالثـــانى (هيئـــة التـــدريس والكوادر المساندة):

يتناول هذا الجزء وصف معيار هيئة التدريس والكوادر المساندة، حيث بلغت المتوســـطات الحســـابية والانحرافـــات المعياريـــة والأوزان النســـبية ودرجـــة التطبيق لهذا المتغير لدى إجمالي مفردات مجتمع البحث كما يلي:

جدول (5) إجابات مفردات مجتمع البحث عن العبارات المكونة لمعيار هيئة التدريس والكوادر المساندة

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة التطبيق
11	تـوفر العـدد الكـافي مـن أعضـاء هيئـة التـدريس والكوادر المساندة.	3.21	1.1661	%64.2	5	متوسط
12	لدى البرنـامج شروط محددة ومعتمدة لاختيار أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة.	3.25	1.1426	%65	4	متوسط
13	يحـرص البرنـامج علـى إجـراء يلتـزم مـن خلالـه بالتخصصـات والـدرجات العلميـة لأعضـاء هيئـة التدريس بما يتناسب وتدريس مقررات البرنامج.	3.17	.9048	%63.4	6	متوسط
14	توفير خدمات التقنية المناسبة لأعضاء هيئة التدريس ومساعديهم بشكل مستمر من قبل إدارة البرنامج.	3.67	1.0559	%73.4	1	مرتفع
15	يقدم البرنـامج خططـا تدريبيـة معتمدة لتنميـة قدرات ومهارات أعضاء هيئة التدريس.	3.60	.9164	%72	2	مرتفع
16	الساعات التدريسية والمكتبية لعضو هيئة التدريس معلنة للطلاب.	3.42	.9595	%68.4	3	مرتفع
17	يحـتفظ البرنـامج بملـف أكـاديمي لكـل عضـو بهيئـة التـدريس، يحتـوي علـى السـيرة الذاتيـة والشـهادات الأكاديمية معتمدة ومعادلة من الجهة المختصة.	2.82	1.1239	%76.4	8	متوسط
18	إجراءات التحقق من مدى كفاية أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة المهنية دقيقة واضحة.	3.17	1.1239	%63.4	6	متوسط
19	يلتزم البرنامج بتوزيع العبء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس طبقا لما تنص عليه اللوائح والقوانين.	3.00	1.1221	%60	7	متوسط
20	يتيح البرنامج الفرص بشكل عادل لمشاركة أعضاء هيئة التدريس في اللجان العلمية الدائمة والمؤقتة.	3.21	1.3153	%64.2	5	متوسط
	المتوسط العام	**3.25**	**1.0929**	**%65**	**-**	**متوسط**

أظهرت النتائج الواردة في الجدول (5)، أن درجة تطبيق معيار هيئة التدريس والكوادر المساندة جاءت بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي (3.25) وانحراف معياري (1.0929)، حيث جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.67) وانحراف معياري (1.0559) العبارة" توفير خدمات التقنية المناسبة لأعضاء هيئة التدريس ومساعديهم بشكل مستمرمن قبل إدارة البرنامج، أما العبارة "يحتفظ البرنامج بملف أكاديمي لكل عضو بهيئة التدريس، يحتوي على السيرة الذاتية والشهادات الأكاديمية معتمدة ومعادلة من الجهة المختصة" فقد جاءت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.82) وانحراف معياري (1.1239). وهذا مؤشر على حرص الكليات بجامعة بنغازى وبشكل مقبول على اتخاذ إجراءات ومعايير متعلقة باستقطاب أعضاء هيئة التدريس واتباع معايير محددة لاختيارهم، وتعيينهم، وتأهيلهم بعقد العديد من الدورات التدريبية والندوات التعريفية بمعايير الجودة وتطبيقها.

3.2.8 المعيار الثالث (خدمات الدعم التعليمية):

يوضح الجدول التالي وصف معيار خدمات الدعم التعليمية، حيث بلغت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية ودرجة التطبيق لهذا المتغير لدى إجمالي مفردات مجتمع البحث كما يلي:

جدول (6) إجابات مفردات مجتمع البحث عن العبارات المكونة لمعيار خدمات الدعم التعليمية

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة التطبيق
21	توفر العدد الكافي والملائم من أجهزة الحاسوب المجهزة بالبرمجيات اللازمة المرخصة ومتاحة للطالب لغرض التعليم والتعلم.	3.78	1.1974	%75.6	3	مرتفع
22	يقدم البرنامج التدريب والمساعدة الفنية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب وبشكل مستمر لاستخدام الأجهزة والمعدات بشكل فاعل.	3.60	1.2274	%72	6	مرتفع
23	للبرنامج ورش ومختبرات ومعامل مجهزة ومناسبة لتنفيذ العملية التعليمية.	3.57	1.1683	%71.4	8	مرتفع
24	توفر العدد الكافي والمناسب من مكاتب لأعضاء هيئة التدريس، تتوفر فيها شروط التهوية والإضاءة.	3.64	1.0616	%72.8	7	مرتفع
25	وجود اشتراك مفعّل ومستمر في الدوريات ذات العلاقة بالبرنامج.	4.14	.7559	%82.8	1	مرتفع
26	يوجد دليل للمكتبة يوفر المراجع والكتب بأقل جهد ووقت.	3.96	1.1379	%79.2	2	مرتفع

يتبع جدول رقم (6):

27	لأعضاء هيئة التدريس بالبرنامج الدور الفني في تحديد واقتناء وتحديث الكتب والمصادر، وتجهيزات المعامل والمختبرات والورش ومواد التشغيل.	3.67	1.0559	%73.4	4	مرتفع
28	نشر معلومات البرنامج عبر صفحة مخصصة بالموقع الإلكتروني للمؤسسة تحدث باستمرار.	3.64	1.1930	%72.8	5	مرتفع
29	للبرنامج وسائل اتصالات فعالة متاحة للطالب وأعضاء هيئة التدريس.	3.57	1.1031	%71.4	8	مرتفع
30	يهيئ البرنامج مكانا مناسبا يتوفر به العدد الكافي من الكتب والمراجع والدوريات العربية والأجنبية.	3.53	1.2904	%70.6	9	مرتفع
	المتوسط العام	**3.70**	**1.1190**	**%74**	**-**	**مرتفع**

أظهرت النتائج في الجدول (6)، أن هناك تطبيقا وبدرجة مرتفعة لمعيار خدمات الدعم التعليمية بمتوسط حسابي (3.70) وانحراف معياري (1.1190)، حيث جاءت العبارة "وجود اشتراك مفعل ومستمر في الدوريات ذات العلاقة بالبرنامج" بمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري (.07559)، أما العبارة "يهيئ البرنامج مكانا مناسبا يتوفر به العدد الكافي من الكتب والمراجع والدوريات العربية والأجنبية" فقد جاءت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.53) وانحراف معياري (1.2904). وهذا مؤشر على إدراك المبحوثين بأهمية معيار خدمات الدعم التعليمية، وذلك من خلال حرص إدارة الجامعة بتوفير الكتب والمراجع العلمية ووسائل الاتصال المناسبة المساعدة في تطوير العملية التعليمية.

4.2.8 المعيار الرابع (الشؤون الطلابية):

يوضح جدول (7) وصف معيار الشؤون التعليمية، حيث بلغت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية ودرجة التطبيق لهذا المتغير لدى مفردات مجتمع البحث كما يلي:

جدول (7) إجابات مفردات مجتمع البحث عن العبارات المكونة لمعيار الشؤون الطلابية

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة التطبيق
31	تزود إدارة البرنامج وسائل واضحة للإعلان عن إجراءات قبول وتسجيل الطلاب.	2.14	.9704	%42.8	10	ضعيف
32	تلتزم إدارة البرنامج بلوائح قبول وتسجيل الطلاب.	2.46	1.2904	%49.2	8	ضعيف
33	يتخذ البرنامج إجراءات معتمدة ومعلنة لانتقال الطلاب من وإلى البرنامج.	2.42	1.1683	%48.4	9	ضعيف
34	يحرص البرنامج على حماية الخصوصية والمحافظة التامة على سرية السجلات التي تحتوي بيانات عن أداء الطالب.	2.50	.9622	%50	7	ضعيف
35	لدى البرنامج إجراءات معلنة للتعامل مع تظلمات الطلاب.	3.21	1.3153	%64.2	3	متوسط
36	وجود إجراءات لاستطلاع آراء الطلاب حول أداء أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة.	2.64	1.1292	%52.8	5	متوسط
37	وجود نسخ احتياطية من سجلات الطالب الورقية والإلكترونية وحفظها في مكان آمن يمكن أن يكون خارج موقع إدارة البرنامج.	2.96	1.1049	%59.2	4	متوسط
38	يقوم المشرف الأكاديمي مع إدارة البرنامج بفحص الملف الأكاديمي للطالب، والوقوف على نواحي القوة والضعف فيه، ومناقشة ذلك مع الطالب.	3.39	1.1655	%67.8	2	متوسط
39	توفر إدارة البرنامج الإرشاد والدعم اللازم للطلاب بما يمكنهم من الوصول إلى المصادر والكتب والأدوات ذات العلاقة بالبرامج التعليمية.	3.46	1.2013	%69.2	1	مرتفع
40	تلتزم إدارة البرنامج بمراجعة إجراءات القبول والانتقال من وإلى البرنامج دورياً والنظر في تظلمات الطلاب فيما يخص القبول والانتقال.	2.60	1.0659	%52	6	متوسط
	المتوسط العام	**2.77**	**1.1300**	**%55.4**	**-**	**متوسط**

أظهرت نتائج الجدول رقم (7)، أن هناك تطبيقا لمعيار الشؤون الطلابية بدرجة متوسطة، بلغ متوسطها الحسابي (2.77) وانحرافها المعياري (1.1300)، وقد جاءت بالمرتبة الأولى بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.46)، وانحراف معياري (1.2013) العبارة "توفر إدارة البرنامج الإرشاد والدعم اللازم للطلاب بما يمكنهم من الوصول إلى المصادر والكتب والأدوات ذات العلاقة بالبرامج التعليمية"، بينما جاءت العبارة "تزود إدارة البرنامج وسائل واضحة للإعلان عن إجراءات قبول وتسجيل الطلاب " بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي ضعيف بلغ (2.14) وانحراف معياري (0.9704) وهذا مؤشر على حرص الجامعة على

الاهتمام بتوفير فرص تعليمية لجميع الطلاب بكليات الجامعة، وتقديم الدعم والإرشاد اللازم لهم، وافتقار الجامعة إلى توفير قواعد بيانات خاصة للطلبة لتسهيل عملية التسجيل والقبول في الكليات، وغياب المعايير الموضوعية لعملية قبول الطلبة.

5.8 المعيار الخامس (المرافق):

يتناول هذا الجزء وصف معيار المرافق، حيث بلغت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية ودرجة التطبيق لهذا المتغير لدى مفردات مجتمع البحث كما يلي:

جدول (8) إجابات مفردات مجتمع البحث عن العبارات المكونة لمعيار المرافق

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة التطبيق
41	وجود مباني تتوفر بها التجهيزات المناسبة لخدمة العملية التعليمية، وفقا لأهداف البرنامج.	3.46	1.1049	%69.2	3	مرتفع
42	توجد خطة لتدريب وتأهيل العاملين في أعمال الصيانة ومتابعة المرافق بالبرنامج.	3.78	.8759	%75.6	1	مرتفع
43	للبرنامج قاعات دراسية مجهزة ومناسبة تتلاءم وأعداد الطلاب وفقا لدليل المركز.	3.50	1.2619	%70	2	مرتفع
44	توجد لوائح وقواعد تضبط الممارسات المتعلقة باستخدام المرافق بالشكل الأمثل.	3.07	1.3588	%61.4	7	متوسط
45	يضع البرنامج إجراءات فعالة للمعالجة والتخلص من النفايات، ومخلفات المعامل والمختبرات والورش.	3.42	1.1996	%68.4	4	مرتفع
46	يقدم البرنامج خطة لإدارة المخاطر لجميع المعامل والورش والمختبرات.	3.78	1.1007	%75.6	1	مرتفع
47	يوجد كادر فني مسؤول عن إدارة المرافق في البرنامج.	3.14	1.1455	%62.8	6	متوسط
48	لدى البرنامج إجراءات واضحة للصيانة الوقائية والعلاجية للمعامل والورش والمختبرات تتوافق وقواعد الأمن والصحة والسلامة المهنية.	3.50	1.1706	%70	2	مرتفع
49	وجود أماكن تخزين خاصة بالمواد التشغيلية، لتلبية احتياجات العملية التعليمية.	3.35	1.1930	%67	5	متوسط
50	لدى إدارة البرنامج علامات ولوحات وملصقات إرشادية.	3.07	1.2745	%61.4	7	متوسط
	المتوسط العام	**3.40**	**1.1685**	**%68**	**-**	**مرتفع**

أظهرت نتائج الجدول رقم (8)، أن هناك تطبيق لمعيار المرافق وبدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.40) والانحراف المعياري (1.1685)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لجميع عبارات المعيار بين المرتفع والمتوسط (3.78- 3.07)، فكانت أعلى المتوسطات لعبارة "يقدم البرنامج خطة لإدارة المخاطر لجميع المعامل والورش والمختبرات. والعبارة "توجد خطة لتدريب وتأهيل العاملين في أعمال الصيانة ومتابعة المرافق بالبرنامج". بمتوسطات متساوية في التطبيق، في حين كانت أقل المتوسطات للعبارة "لدى إدارة البرنامج علامات ولوحات وملصقات إرشادية".

وهذه النتيجة تشير إلى إدارك إدارة الجامعة لأهمية تطبيق معيار المرافق، مما يدل على وجود خطط وأنظمة بتوفير المباني والتجهيزات المناسبة لخدمة العملية التعليمية واتباع قواعد الأمن والسلامة المهنية.

6.8 المعيار السادس (ضمان الجودة والتحسين المستمر):

يوضح الجدول رقم (9) وصف معيار ضمان الجودة والتحسين المستمر، حيث بلغت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية ودرجة التطبيق لهذا المتغير لدى إجمالي مفردات مجتمع البحث كما يلي:

جدول (9) إجابات مفردات مجتمع البحث عن العبارات المكونة لمعيار ضمان الجودة والتحسين المستمر

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة التطبيق
51	لدى البرنامج نظام داخلي لضمان الجودة والتحسين المستمر.	2.17	.9048	%43.4	6	ضعيف
52	توجد وحدة للجودة تتولى إدارة وتحسين جودة العملية التعليمية.	2.07	.8575	%41.4	7	ضعيف
53	يقوم البرنامج بوضع إجراءات تمكن مشاركة وحدة الجودة في صناعة القرار.	2.64	1.0261	%52.8	4	ضعيف
54	للبرنامج إجراءات تمكن وحدة الجودة من الإشراف وبشكل مباشرعلى إعداد وصياغة تقرير الدراسة الذاتية للبرنامج.	3.03	1.2904	%60.6	1	متوسط
55	للبرنامج إجراءات تضمن مشاركة وحدة الجودة بها فى تطوير وتحديث المنهج الدراسي.	2.60	.8751	%52	5	ضعيف
56	يقدم البرنامج خطة للتحسين بناء على عمليات التقييم الذاتي، التي يشترك فيها جميع الأطراف المعنية بالعملية التعليمية.	2.75	.9670	%55	3	متوسط

يتبع جدول رقم (9):

57	توجد إجراءات واضحة تضمن تعاون وحدة الجودة به مع وحدات الجودة الأخرى بالمؤسسة.	2.75	1.0408	%55	3	متوسط
58	وجود إجراءات واضحة ومناسبة للاستفادة من نتائج عمليات التقييم في التطوير والتحسين المستمر لضمان جودة العملية التعليمية والبحثية.	2.96	.9993	%59.2	2	متوسط
59	وجود إجراءات للتواصل مع إدارة المؤسسة بخصوص نتائج تقييم موارده ومناقشته معها لتحديد الدعم اللازم للتطوير والتحسين.	2.96	1.0357	%59.2	2	متوسط
60	تتخذ إدارة البرنامج إجراءات لمراجعة اللوائح والنظم المتبعة في العملية التعليمية.	2.75	1.0758	%55	3	متوسط
المتوسط العام		**2.68**	**1.0007**	**%53.6**	**-**	**متوسط**

أظهرت نتائج الجدول رقم (9)، أن هناك تطبيق لمعيار ضمان الجودة والتحسين المستمر وبدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.68) والانحراف المعياري (1.0007)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لجميع عبارات المعيار بين المتوسط والضعيف (3.03- 2.07)، وجاءت العبارة "للبرنامج إجراءات تمكن وحدة الجودة من الإشراف وبشكل مباشر على إعداد وصياغة تقرير الدراسة الذاتية للبرنامج" بالمرتبة الأولي، بينما جاءت بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي ضعيف بلغ (2.07) العبارة "توجد وحدة للجودة تتولى إدارة وتحسين جودة العملية التعليمية".

ويدل ذلك على أن معيار ضمان الجودة والتحسين المستمر لا يزال تطبيقه دون المستوى بشكل فعال والمطلوب، كما منصوص عليها في معايير الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية، على الرغم من وجود وحدة أو مكتب مسؤول عن الجودة تتولي إدارة وتحسين جودة العملية التعليمية.

9. تحليل ومناقشة النتائج:

يتضمن هذا الجانب مناقشة نتائج البحث التي تم التوصل إليها في ضوء مشكلة البحث وأهدافه، وقد تمت مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل مشكلة البحث: **ما مدى تطبيق معايير الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة بنغازي؟**

أظهرت نتائج البحث الواردة في جدول رقم (3) أن معايير الاعتماد البرامجي الستة تحصلت علي متوسط حسابي يتراوح بين المرتفع والمتوسط ، باستثناء معيار البرنامج التعليمي، فقد وقع ضمن درجة تطبيق منخفضة (ضعيفة)، إذ انحصرت قيم المتوسطات بين (3.70) كأعلى متوسط، و(2.17) كأدنى متوسط، وجاء المتوسط الكلي للمعايير ككل

(2.99) بدرجة تطبيق متوسطة، مما يعني أن درجة تطبيق معايير الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بكليات جامعة بنغازي متوسطة، وهذا مؤشر علي أن الكليات بجامعة بنغازي لا تعطي اهتماما كبيرا بتطبيق معايير الجودة والاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية، ووجود قصور في تطبيقها، ويدلل ذلك علي حداثة معايير الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية في جامعة بنغازي، وعدم القناعة الكافية من قبل القيادات الجامعية بضرورة تبني هذه المعايير والدعم في تطبيقها. واتفقت هذه النتيجة من حيث درجة تطبيق معايير الاعتماد مع دراسة كل من (الزائدي، 2014) و (احمد، 2015)، بينما جاء مستوي تطبيق المعايير بدرجة مرتفعة في دراسة كل من (السعدي وآخرون،2017) و(الطراونة،2018)، وهو مختلف عن نتائج البحث الحالي، كما اختلف البحث الحالي أيضا مع دراسة كل من (الشيخ، 2016) و(الصويعي وبوحنيك، 2019)، حيث كانت درجة تطبيق المعايير بمستوى منخفض.

وفيما يلي مناقشة النتائج المتعلقة بكل معيار من معايير الاعتماد البرامجي الستة مرتبة ترتيبا تنازليا حسب قيم المتوسطات الحسابية.

1. معيار خدمات الدعم التعليمية:

أظهرت النتائج المتعلقة بمعيار خدمات الدعم التعليمية أن هذا المعيارجاء في المرتبة الأولي بمتوسط حسابي (3.70)، وبدرجة تطبيق مرتفعة، ويدل ذلك على أن الجامعة توفر مصادر تعليم متنوعة وتوفير الكتب العلمية وقواعد البيانات لكل من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس لتنمية معارفهم ومهاراتهم. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الشيخ، 2016)، والتي أشارت إلى أن نتائج تطبيق معيار خدمات الدعم التعليمي كان مرتفعا، بينما اختلفت نتيجة البحث الحالي مع دراسة (النعاس،2017) التي أظهرت نتائجها أن مستوى التطبيق ضعيف.

2. معيار المرافق:

أظهرت النتائج المتعلقة بمعيار المرافق والذي تحصل على المرتبة الثانية بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.40)، وهذا مؤشر علي وجود خطة لتوفير بيئة آمنة وصحية داخل مباني الكليات، وتوفر الأجهزة والمعدات والمرافق. واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (النعاس،2017)، التي اظهرت نتائجها أن تطبيق معيار المرافق جاء بمستوي ضعيف، ودراسة (الزائدي، 2014) والتى أظهرت أن معيار تطبيق المرافق جاء بدرجة متوسطة.

3. معيار هيئة التدريس والكوادر المساندة لها:

أظهرت النتائج المتعلقة بمعيار هيئة التدريس والكوادر المساندة لها أنها تحصلت على الترتيب الثالث بمتوسط حسابي بلغ (3.25)، بدرجة متوسطة، مما يدلل ذلك على اتباع معايير وشروط محددة ومعتمدة لاختيار أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الزائدي، 2014)،

واختلفت مع دراسة (السعدي وآخرون،2017) التي أشارت نتائجها إلى أن مستوى التطبيق كان مرتفعا، كما اختلفت أيضا مع دراسة (الصويعي وبو حنيك، 2019) ودراسة (النعاس، 2017)، التى اظهرت نتائجها أن مستوى التطبيق لمعيار هيئة التدريس والكوادر المساندة كان بدرجة ضعيفة.

4. معيار الشؤون الطلابية:

أظهرت النتائج المتعلقة بهذا المعيار أن تطبيق معيار الشؤون الطلابية كان بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي (2.77)، وتحصل تطبيقه على المرتبة الرابعة، وهذا يدل على افتقار الجامعة إلى سياسات واضحة لقبول وتسجيل الطلاب. واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (فاضل، 2011) و (الشيخ، 2016)، واختلفت مع نتائج دراسة (السعدي وآخرون، 2017) ودراسة (النعاس، 2017)، والتي أشارت نتائجها إلى أن مستوى التطبيق كان بدرجة عالية.

5. معيار ضمان الجودة والتحسين المستمر:

أظهرت النتائج المتعلقة بتطبيق معيار ضمان الجودة والتحسين المستمر أنه تحصل على الترتيب الخامس بمتوسط حسابي (2.68)، بدرجة تطبيق متوسطة، مما يدل علي وجود وحدة أو مكتب يهتم بأمور الجودة بالجامعة والكليات. واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الصويعي وبوحنيك، 2019) واختلفت مع نتائج دراسة (النعاس،2017) ودراسة (الشيخ، 2016)، حيث أظهرت نتائجها أن مستوى التطبيق ضعيف، بينما كان تطبيق المعيار بدرجة مرتفعة في دراسة (الطراونة والنقيري، 2018) و(القحطاني، 2020).

6. معيار البرنامج التعليمي:

أظهرت النتائج المتعلقة بمعيار البرنامج التعليمي بأنه تحصل على المرتبة الأخيرة بمستوي ضعيف ومتدني، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.17)، وهذا مؤشر علي عدم اتباع سياسات ولوائح تنظيمية معلنة وواضحة لدي الكليات بالجامعة. وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (النعاس،2017) و(السعدي وآخرون، 2017)، التي أشارت نتائجها إلى أن مستوى تطبيق معيار البرنامج التعليمي كان بدرجة عالية، ومستوى التطبيق كان بدرجة متوسطة في دراسة (فاضل،2011).

10. توصيات البحث:

في ضوء ما توصل إليه البحث من نتائج، نوصي بالتالي:

1. تحفيز الإدارة الجامعية بتطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد البرامجي والمؤسسي لكافة الكليات.
2. تحديث وتطوير البرامج التعليمية في الكليات بشكل يتلاءم مع متطلبات سوق العمل.
3. توفير معايير واضحة لاختيار أعضاء قياديين لدى جامعة بنغازى ذات كفاءة وخبرات عالية.
4. العمل على تطوير سياسات القبول والتسجيل للطلاب بجامعة بنغازى، ليتناسب مع متطلبات الجودة والاعتماد.
5. عقد دورات تدريبية وتوعوية، لنشر ثقافة الجودة والاعتماد البرامجي في الجامعات الليبية للتعريف بأهمية تطبيقها.
6. إجراء تقييم دوري لكافة أنشطة الجامعة وعناصرها، بهدف التحسين والتطوير المستمر.
7. وضع إجراءات وسياسات واضحة، لاستقطاب وتعيين أعضاء هيئة التدريس بالكليات.
8. توفير مخصصات مالية من قبل وزارة التعليم، لتطبيق كافة معايير ضمان الجودة والاعتماد.
9. توفير أعضاء هيئة تدريس مناسبين من حيث العدد والنوع (خبراتهم ومؤهلاتهم العلمية)، مع إتاحة فرص التنمية المهنية والأكاديمية لهم في كافة أنشطة الجامعة ومجالاتها.
10. تعزيز مفاهيم جودة التعليم في العملية الأكاديمية ومشاركة أعضاء هيئة التدريس بشكل أكثر، عند وضع خطط التطوير المستمر بالكليات وبكافة النواحي التي تخص العملية التعليمية.
11. ضرورة اهتمام إدارة الجامعة ببناء مكتبة جامعية إلكترونية تتوفر فيها جميع الكتب والمراجع المختلفة والأجهزة، لتسهيل عملها في خدمة روادها من أعضاء هيئة التدريس والطلاب وغيرهم.
12. تفعيل برامج ضمان الجودة بهدف خلق مناخ إيجابي لتحسين جودة وكفاءة المؤسسات التعليم في ليبيا، ورفع تصنيف مراكز الجامعات الليبية في قوائم التصنيف العالمية.
13. سرعة مراجعة وتحديث كافة المقررات الدراسية العملية والنظرية وبرامج الكليات، لتتفق مع المواصفات المحلية والعالمية المعتمدة، ووفقا للتطورات والمستجدات الحديثة في مجال الجودة.

المراجع:

1. المراجع العربية:

أبو عامر، أمال محمود.2008. *واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره*. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

- أبوعبدة، فاطمة عيسى. 2011. *درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين فيها*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

- أحمد، ندى حسن.2015. معايير الاعتماد الأكاديمي لبرامج التعليم العالي بالمملكة العربية: دراسة تطبيقية على كلية فقيه للعلوم الطبية. *المؤتمر الدولي الأول المناهج، جامعة البحر الأحمر، السودان، 10-12 فبراير*: 1-24.

- إدريس، جعفر عبد الله موسى، أحمد عثمان إبراهيم، عبد الرحمن عبد الله .2012. إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الخدمات للتعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية: دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة. *مجلة علمية تصدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا*، مجلد (3)، العدد (7):122-100.

- البرق، لطفيه عمر .2010. دور الجودة الشاملة في تحسين واقع التعليم العالي والبحث العلمي. *المؤتمر العربي حول التعليم العالي وسوق العمل، جامعة مصراتة، ليبيا يومي 13-14 ابريل.*

- الحولي، عليان عبد الله .2004. تصور مقترح لتحسين جودة التعليم العالي الفلسطيني. *ورقة علمية مقدمة لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله،3-5/ يوليو.*

- الزائدي، مبارك حزام.2014. *درجة تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي في الجامعات اليمنية الخاصة ومعوقاتها ومقترحات تطويرها*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

- السرحان.2013. أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، المجلد 6، العدد (13): 1-17.

- السعدي وآخرون.2017. مدى تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة الأندلس.*مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، العدد 15، المجلد (16): 83- 131.

- الشيخ، علاء الدين إبراهيم.2016. *تقييم مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي (كلية علوم الأشعة جامعة السودان)*. رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة السودان للعلوم وتكنولوجيا، السودان.

- الصويعي، هند وبوحنيك أمين.2019. مدى تطبيق بعض معايير الاعتماد المؤسسي لضمان الجودة بالجامعات الليبية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (جامعتي بنغازي، والمرقب نموذجا). المؤتمر الدولي الثاني للتعليم في ليبيا، *مجلة كلية الآداب*-العدد الخاص (2)، المجلد (2): 191-216.

- العبيدي، سيلان جبران .2009. ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع. *المؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي: المواءمة بين مخرجات التعليم العالي وحاجات المجتمع في الوطن العربي، بيروت، لبنان. يومي 6-10 ديسمبر.*

- العنزي، قاسم محمد، والكرعاوي، مريم إبراهيم، والحبوري، حيدر جاسم .2015. واقع استخدام معايير الاعتماد الأكاديمي في العملية التعليمية: دراسة تجريبية لعينة من كليات جامعة الكوفة. *مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارة*، السنة الحادية عشرة - المجلد التاسع-العدد الثاني والثلاثون: 191-213.

- القحطاني، ريم بنت ثابت.2020. مدى تحفيز أعضاء هيئة التدريس لتطوير آليات التقويم الذاتي والاعتماد الأكاديمي لبرامج إعداد المحاضرين بكليات التربية بالجامعات السعودية وفق معايير(CAEP): جامعة أم القرى نموذجا. *المجلة التربوية*، العدد (69):585-540.

- القرني عوض، وأحمد عكاوي، إبراهيم الداوود .2013. تجربة جامعة الملك سعود في بناء نظام للمقارنات المرجعية. *المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، الأردن، عمان، 2-4 أبريل*: 427-437.

- الماقوري، نادية ميلاد وموسى، علي محمد .2007. واقع التعليم المحاسبي وأثره على التأهيل المهني لخريجي الجامعات. *المؤتمر العلمي الثاني حول التعليم المحاسبي في ليبيا: واقعه وإمكانيات تطويره، طرابلس، ليبيا، 26-27 مارس.*

- النجار، يحي وسمور منير.2014. تجربة الأقصى في نشر وتطبيق معايير الجودة لمؤسسات التعليم العالي. *المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 1-3-ابريل*:691-703.

- النعاس، حسام.2017. مدى توافر متطلبات الجودة والاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية في جامعة طبرق وفقا لمعايير المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية من وجهة نظر القائمين على البرنامج، بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية. *المجلة العربية للجودة والتعليم*، المجلد 4، العدد (1):29-1.

- النقيري، أميليا والطراونة أخليف.2018. تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها .مجلة *الدراسات العلوم التربوية*، المجلد 35، العدد (3): 100-85.

- تمام، شادية عبد الحليم، .2010. *الجودة في برنامج التعليم المفتوح في ضوء الاتجاهات العالمية والاحتياجات المحلية*. الطبعة الأولى، المنصورة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.

- حسان، حسن محمد، والعجمي، محمد حسنين. .2013. *الإدارة التربوية*، الطبعة الثالثة، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

- حسن، عمرو.2012. *متطلبات الجودة والاعتماد التعليم المفتوح الواقع والطموحات*. رسالة دكتوراة غير منشورة، قسم التعليم العالي المستمر، جامعة القاهرة.

- دليل ضمان الجودة والاعتماد مؤسسات التعليم العالي، المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية.2012.

- ذياب، سهيل.2009. معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي: الجامعة الفلسطينية الفاعلة (دراسة حالة). *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات*، العدد (17): 18-1.

- زوبي وآخرون.2017. تقييم جهود ضمان الجودة بجامعة بنغازي للإيفاء بمتطلبات بعض معايير الاعتماد المؤسسي من وجهة نظر هيئة التدريس. *المؤتمر العربي الدولي لضمان الجودة والتعليم العالي، المنعقد في جامعة اسيوط، جمهورية مصر العربية، 20-22-فبراير*:1-33.

- عبد الرحيم، نجاح زكي .2010. *الجودة الشاملة في التعليم*. الطبعة الاولى، عمان: دار البداية ناشرون وموزعون.

- عبد السلام محمد عبدالحفيظ، حنان مصطفى بازينه، سالمة مفتاح المصراتي. 2020. أخلاقيات الوظيفة وأثرها على الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية. *مجلة المختار للعلوم الاقتصادية*، العدد الثالث: 10-36.

- عبد القادر انويجي البدري، عبد السلام محمد عبدالحفيظ، خالد محمد الرفادي. 2018. أثر الإدارة الإلكترونية على التطوير التنظيمي. *مجلة البحوث والدراسات الاقتصادية*، المجلد الاول، العدد الأول:169-201.

- عبد المعطي، هشام.2015. أثر الجودة والاعتماد على تطوير وتحسين المؤسسات التعليمية. *المؤتمر السنوي السابع، أثر الجودة والاعتماد في التعليم، الدار البيضاء، المملكة المغربية 7-8 ديسمبر*.

- فاضل، مها.2011. *إدراة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بجامعتي أم القرى والملك عبد العزيز: دراسة ميدانية عي الطالبات بالجامعة*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية.

- مرجين، حسين والشركسي عادل.2012. التجربة الليبية في مجال تقييم الجودة والاعتماد في برامج الدراسات العليا. *المؤتمر العربي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، يومي 4-5 ابريل*: 487-494.

2. المراجع الأجنبية:

- Mole, D., & Wong .2003. Balancing Autonomy and Accountability in Higher Education: Quality Audit at City University of Hong Kong. *Journal of Philippine Higher Edu-*

cation Quality Assurance, Vol. 1, No. (1): 31-44.

- Nauta, Primiano Di, Omar, Pirjo-Liisa, Schade, Angelika and Scheele, J.P., 2004. *Accreditation Models in Higher Education: Experiences and Perspectives.* Helsinki, Finland.

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

- Okland, J., 2001. *Total Quality Management.* 1st ed. Butterworth Heineman. NewYork:13.

- Prados, J. W., Peterson, G. D., & Lattuca, L. R., 2005. Quality Assurance of Engineering Education Through Accreditation: The Impact of Engineering Criteria 2000 and its Global Influence. *Journal of Engineering Education*, Vol. 94 No. (1): 165- 184.

- Saad, Abdelsalam M., and Elfaituri, Ashref A., 2017. Critical Success Factors for Implementing Total Quality Management in the Libyan Public Health Sector. *Dirasat in economics and business journal*, Vol. 35-36: 30-50.

- Staub, T., Hodel, T., & Reisner, A., 2014. Learning Quality in Switzerland with an on Online Learning and BFH Bern University of Applied Sciences. Special Focus *The Sixth Annual Conference Patterns of Education and Related Quality Standards, Oman.*