جودة التعليم العالي في تحسين الأداء الجامعي

دراسة ميدانية على عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب جامعة اجدابيا خلال عام 2023م

أ. **وفاء محمد أبو الخير**/ قسم علم اجتماع/ كلية لآداب جامعة اجدابيا

أ. **خديجة محمد سالم** / قسم علم الاجتماع/ كلية الآداب جامعة اجدابيا

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف الى على جودة التعليم العالي في ليبيا في جامعة اجدابيا واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي وكانت العينة عشوائية نبطية كما تم الإنسان كأداة لجمع البيانات وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج بوجود قناعة لإدارة الجامعة بأهمية تطبيق نظام الجودة وهناك وجود عوائق عدة عيق حركة الجودة في الجامعة وتوصلت الدراسة لابد من التغلب على هذه الصعوبات والعوائق في التعليم العالي وكانت العينة حجمها (65) عضو هيئة دريس بالجامعة ومن أهم المفاهيم التي تم تحديدها في البحث وهي [جودة / العليم العالي / تحسين الأداء الجامعي].

المخلص الإنجليزي: -

The study aims to identify the quality of higher education in Libya at the University of Ajdabiya. This study used the descriptive approach. The sample was random, Nabataean, and the human being was used as a tool for data collection. The study reached several results with the conviction of the university administration of the importance of applying the quality system, and there are several obstacles that impede the movement of quality. The study concluded that these difficulties and obstacles must be overcome in higher education. The sample size was (65) faculty members at the university. One of the most important concepts identified in the research is [quality / higher education / improving university performance .

المقدمه :-

تلعب الجامعات دوراً مهماً وأساسياً في تحقيق التنمية والنهوض بالمجتمع وبات من خلال العمل المتبادل بين الجامعات فهناك عدة مشاكل تواجه الجامعة وتعود إلى مشكلات اقتصادية وأساسية أو اجتماعية وأن تطور هذه الجامعة مرتبط بدرجة تطور المجتمع مما يتطلب من مؤسسات التعليم العالي وتحسين جودة مخرجاتها ونوعيتها مع متطلبات قطاعات العمل والتغير المستمر وتفعيل دور التكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم العالي لكي تكون قادرة على مواكبة التطورات [1]

[1]) الربيعي سعيد، التعليم العالي في عصر المعرفة والتغيرات والتحديات وآفاق المستقبل، عمان، دار الشروق، 2008م.

واجمع الاهتمام بموضوع الجودة في المؤسسات التعليمية يحظى باهتمام بالغ عند البعض في المجتمع من توفر مجموعة معايير والخصائص التي يجب أن توفر منها عناصر العملية التعليمة منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات التي تلبي احتياجات المجتمع [1]

1- تحديد مشكلة البحث: -

تتمثل مشكلة الدراسة في التحديات التي تواجهها الجامعات الليبية في تطبيق الجودة في الجامعة وافتقار إلى عدة جوانب للجودة مثل وجود معوقات تمنع من تطبيق معايير الاعتقاد الأكاديمي ومعرفة أهم طرق الجودة التي تؤدي إلى تحسين الأداء الجامعي وأن تحسين وتطوير المستمر حسب مواصفات ومتطلبات تقوم بها المؤسسات التعليمية بواسطة التعليمية بواسطة القيادات الإدارية لإشباع حاجات أعضاء هيئة التدريس وخلق بيئة تعليمية مناسبة لتحقيق التفوق والتميز وجودة المخرجات التعليمية بنتائج علميه حقيقة وقد كان عنوان هذا البحث عن "جودة التعليم لتحسين الأداء الجامعي".

2- أهمية البحث: -

1. مساعدة المسؤولين في جهودهم لتعزيز عملية الجودة في المؤسسات التعليم العالي.
2. المساهمة في تحديد أهم المعوقات التي حول دون تطبيق الجودة في الجامعة.
3. الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تقدم خدمات بجودة عالية للجامعة.

3- **اهداف البحث** :-

1- التعرف على جودة التعليم العالي ومساهمتها في تطور التعليم الجامعي
2- التعرف الاستحداثات في ايجاد فرص تعليميه هامه في ليبيا
3- التعرف على كيفية تحسن من جودة التعليم الجامعي
4-التعرف على حاجة الجامعات الى تحسين في الاداء

4- مفاهيم البحث: -

[الجودة / التعليم العالي / تحسين الأداء الجامعي / عضو هيئة التدريس]

أ. الجودة: وهي تحسن المستمر لجودة المخرجات المتمثلة بالكوادر المتخصصة لتحقيق رضا المستفيدين في ظل إدارة الجودة الشاملة [2] ويقصد بها في هذه الدراسة هي استراتيجية متكاملة للتطوير المستمر فهي مسؤولة لجميع العناصر بالجامعة.

ب. التعليم العالي:

وهي تتمثل في ضمان خصائص الخدمة التعليمية المتقدمة لإرضاء المستفيد ويعد ضمان جودة التعليم العالي اسلوباً لوصف الأنظمة والموارد والمعلومات المستخدمة من الجامعات والمعاهد للتعليم العالي الحفاظ على مستوى معايير الجودة [3]

[1]) الظالمي محسن وآخرون، قياس الجودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض ال المؤسسات سوق العمل، مجلة الإدارة والاقتصاد كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق، ع 90، عام 2012م.

[2]) عبد الستار محمد العلي، تطوير التعليم الجامعي باستخدام إدارة الجودة الشاملة وثقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الأول للتعليم الجامعي الإداري والتجاري في العالم العربي، جامعة الامارات العربية المتحدة العبق 12، 14، مارس، 1996م.

[3]) يحياوي وآخرون، دور التخطيط الاستراتيجي في ضمان جودة التعليم العالي بالجامعات الجزائرية، مشاركة علمية في المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي، الجزائر، جامعة باتنة، 2016.

ويقصد بها الدراسة هي الطريقة أو الأسلوب الذي يستخدمها الشخص في التعليم ودفع مستوى جودة التعليم التي تمثل في تعليم الطلاب والبحوث والمنح الدراسية.

ج. الأداء الجامعي:

وهي الجهود التي يقوم بها لعضو هيئة التدريس الجامعي في معرفة مدى الوصول أو تجاوز المستوى أو المعيار للتدريس الجيد أو الإخفاق في تحقيقه كما تسهم في الكشف عن إنجازات أعضاء هيئة التدريس وتشجيعهم في تطوير كفاءتهم والطرق التدريسية [1] ويقصد بها في هذه الدراسة هي الأسلوب أو الطريقة التي يلتزم بها أعضاء التدريس من أجل رفع مستوى جودة التعليم العالي.

د. عضو هيئة التدريس:

ويقصد بها هو كل كم يقوم بالتدريس في الجامعة من حملت شهادة الدكتوراه أو الماجستير ويساهم في تحقيق أهداف الجامعة.

5- متغيرات الدراسة: -

المتغير المستقل هو [جودة التعليم العالي]

المتغير التابع هو [تحسين الأداء الجامعي]

6- الدراسات السابقة: -

سيتم تناول مجموعة من الدراسات المشابه لنفس موضوع البحث :-

- **دراسة الحداد (2010) بعنوان "الممارسة العملية الإدارة الاستراتيجية كمدخل**

لتحقيق أداة الجامعات الليبية" هدفت الدراسة إلى معرفة كيف قيم الممارسة العملية للإدارة الاستراتيجية في جامعة عمر المختار في ليبيا. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن الجامعة لديها رسالة محددة ومكتوبة ولكن ليس لجميع الأطراف وأكدت عينة الدراسة أن للرسالة تأثير إيجابي على الأداء الجامعي فلا تقوم الإدارة بالجامعة بتحليل البيئة الخارجية بتحديد الفرص والتهديدات فيها ولا البنية الداخلية لتحديد نقاط القوة والضعف، لا تستخدم الجامعة الاساليب الوصفية في التحليل البيئي ولا يوجد في الجامعة نظام معلومات فعّال يساعد في وضع الاستراتيجيات ويساهم في تسهيل عملية اتخاذ القرارات المختلفة [2].

- **دراسة (ادريس 2012) بعنوان [معوقات إدارة الجودة واعتماد في الجامعات**

المصرية الحكومية] هدفت الدراسة للتعرف إلى أهم المعوقات التي تواجه الجامعات المصرية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية في الكليات، وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج كان اهمها: -

أن الجامعات الخاضعة للدراسة تعاني من العديد من المعوقات التي تبرر مستوى نجاحها المتواضع في تطبيق نظمها الخاصة بإدارة الجودة، ومن بين تلك المعوقات نقص التمويل وعدم المشاركة الفعالة في

[1] محمد عوض الترتوري، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي 2004م.

[2] الحداد جابرين، الممارسة العملية للإدارة الاستراتيجية كمدخل لتحسين أداء الجامعات الليبية دراسة ميدانية عن جامعة عمر المختار، ورقة بحثية مقدسة إلى مؤتمر جودة الأداء الجامعي في ليبيا إمكانيات التطبيق وتحديات الواقع بنغازي.

الأنشـــطة الطلابية وعمليات الجودة من جانب أعضـــاء هيئة التدريس، وعدم كفاءة خدمات الدعم المقدمة بواسطة العاملين بسبب افتقارهم للقدرات والمهارات المناسبة (1).

- **دراسة قادة (2012) بعنوان "واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية"**

هدفت الدراسة إلى التعرف على تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي، والتعرف على أهداف تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية، والوقوف على واقع تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: الإدارة في المؤسسات التعليمية تتميز بالجودة والمناهج التعليمية لا تتناسب مع تطبيق الجودة بالمؤسسات التعليمية [2].

- **دراسة (أبوشعالة وأبوجلالة، عام 2019) [بعنوان العوامل نجاح تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي بليبيا]**

هدفت الدراســـة إلى تحـــديد عـــوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم **العالي بليبيا وكذلك درجة أهميتها توصـــلت الدراســـة إلى عدة نتائج أهمها: تحديد بعض عوامل** نجاح تطبيق نظام ضـمان جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضـاء هيئة التدريس بالتعليم العالي بكلا مجاليه المؤسـساتي والبرامجي، كانت القيمة التقديرية لأهمية عوامل نجاح تطبيق نظام ضـــمان جودة التعليم العالي بليبيا مرتفعة بشكل موضوعي وبمقاييس علمية وعالمية [3].

تساؤلات الدراسه :-

1-هل ترى ان جودة التعليم العالي كانت مساهمه في تطور التعليم الجامعي ؟

2-هل اثمرت الاستحداثات على ايجاد فرص تعليميه هامه في ليبيا ؟

3-كيف تحسن من جودة التعليم الجامعي ؟

4- هل الجامعات بحاجه الى تحسين في الاداء ؟

الإطار النظري :-

1-مفهوم الجودة في التعليم

يقصد بمفهوم الجودة في التعليم ما يلي:

مجموعة المعايير والإجراءات التي بهدف تنفيذها إلى تحســين البيئة التعليمية، بحيث تشــمل هذه المعايير المؤسـسـات التعليمية بمسـتوياتها وأشـكالها المختلفة والهيئة التدريسـية والإدارية والموظفين والتي تهدف جميعها إلى منتج بجودة عالية وهو الطالب [4]

---

[1] ادريس ثابت عبد الرحمن، معوقات إدارة الجودة والاعتقاد في الجامعات المصـــرية الحكومية وقفاً لإدراكات القيادات الأكاديمية محلية آفاق جديدة للدراسات التجارية، المجلد 24، ع1، 9-83.

[2] فادة يزيد، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية جامعة إلى بكر بالقايد، الجزائر، 2012م.

[3] أبو شعالة، عمر محمد وأبو جلالة، عبد القادر محمد، عوامل نجاح نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بليبيا، مجلة كلية الآداب مصراته، "عدد خاص"، مج1، ع2، 25، 48.

[4] الرملي، فتحي محمد عثمان، (2019) جودة التعليم العالي في حالة الأزمة وما بعدها، ورقة مقدمة المؤتمر الدولي الثاني للتعليم في ليبيا، مصراتة.

أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المنظمة التعليمية للتأكد من فاعلية تحقيق أفضل الخدمات التعليمية والبحثية والاستشارية بأكفا الأساليب واقل التكاليف واعلي جودة ممكنة.[1]

القيام بكافة الأنشطة والفعاليات الإدارية والأكاديمية والمالية لإشباع حاجات الطلبة ومتطلبات سوق العمل عن طريق التطوير والتحسين المستمر لجودة الخدمة التعليمية للحصول على خريجين بكفاءة ومهارات عالية يحتاجها سوق العمل[2] .

ويري الباحث بانها التحسين والتطوير المستمر حسب مواصفات ومتطلبات تقوم بها المؤسسات التعليمية بواسطة القيادات الإدارية لإشباع حاجات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وخلق بيئة تعليمة مناسبة لتحقيق التفوق والتميز وجودة المخرجات التعليمية بنتائج فعلية حقيقية.

2. أهداف تطبيق الجودة في التعليم العالي:

ضمان مكانة مرموقة للجامعة والاعتراف بها محليا وعالميا لجودة أدائها وكفاءة مخرجاتها.

ترسيخ الجودة كأسلوب وفلسفة الإدارات الجامعة على اختلاف كلياتها، والابتعاد عن الأساليب التقليدية وتبني المفاهيم الإدارية الحديثة [3] .

الارتقاء بمستويات الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية، ورفع مستوى الوعي لديهم من خلال الالتزام بنظام الجودة.

اتصاف الجامعة بضعف القابلية للتغيير كغيرها من المؤسسات التعليمية

- حشية أعضاء هيئة التدريس من افتقادهم لخصوصياتهم واستغلالهم من جراء تأكيد إدارة الجودة

الشاملة على أهمية العمل الجماعي اهتمام إدارة الجودة الشاملة بالتحسين المستمر وليس إجراء تغييرات جذرية.

منشأ إدارة الجودة الشاملة كان في القطاع الصناعي، هذا ما صعب من تطبيقها في قطاع الخدمات لأن لكل قطاع خصوصياته التي تختلف عن خصوصيات القطاع الآخر

3- مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات

تعمل أنظمة الجودة في مجال التعليم والتربية على مواكبة التغيرات باعتبار أن التعليم أداة تكوين الموارد البشرية وذلك بإيجاد آليات متطورة التطوير إدارة الجامعات كل هذا يكون بإتباع مبادئ أساسية الإدارة الجودة الشاملة تتمثل فيما يلي:[4]

[1] مصطفي، إبراهيم عبد الرحمن (2015) أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد المؤسسي في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، المؤتمر السنوي السابع: أثر الجودة والاعتماد في التعليم المنظمة العربية لعضمان الجودة في التعليم. الدار البيضاء 7 8 ديسمبر 2015.

[2] دريب، محمد جبر (2014) معوقات ومتطلبات الجودة الإجرائية لضمائها في التعليم الجامعي، مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية، ع 15.

[3] ابو الريش، حامد صفوان (2014) واقع إدارة الجودة الشاملة لكليات التربية بجامعات المملكة العربية السعودية، كلية العلوم والتربية، ع 1.

[4] . أشرف السعيد (2007) الجودة الشاملة والمؤثرات في التعليم الجامعي الإسكندرية - دار الجامعة الجديدة.

1- التركيز على العملاء من خلال اعتماد رغباتهم واحتياجاتهم، فإدارة الجودة الشاملة تسعى لتحقيق توقعات الطلاب وهيئة التدريس والعاملين بصفتهم عملاء داخليين مؤسسات المجتمع، الحكومات ومؤسسات التمويل بصفتهم عملاء خارجيين

2- التحسين المستمرة جوهر الجودة الشاملة يتعب على جعل كل مظهر من مظاهر العمليات محسنا بدقة. وفي طل مطلق الواجبات اليومية لأفراد المسؤولين عنها.

3- تطبيق مبادئ النظام والتدريب المتواصل للعاملين بحيث يجب أن يكون التدريب مرتبط بتحسين الجودة

4- العمل الجماعي من خلال تحقيق الترابط والتعاون بين الأقسام وبين الجهات الإدارية والعاملين.

5- الشمولية تعني أن مسؤولية الجودة نظامية بين كل المستويات وبين كل العاملين وكل العناصر والمكونات الداخلية للنظام.

6- الرؤية المشتركة: هي التوجه الموحد للتنظيم ككل ، وهي ثقافة مدعمة للجودة والتي تجعل من الجودة شعارا لكل الوحدات التنظيمية.

7- اتخاذ القرارات المبنية على الحقائق مع مراعاة الموضوعية والصدق في عرض البيانات وباستخدام المناهج والطرق العلمية السليمة في تحليل المعلومات

8- تعهد الإدارة العليا: فالإدارة العليا هي المسؤول المباشر من إحراز الجودة ، والتي يجب أن تعلن التزامها الصريح والصارم بالجودة.

وعليه فالجودة في الجامعات ومن خلال مبادئها تعمل على خلق مناخ تعليمي مناسب يلبي معظم رغبات الفاعلين فيها.

4-المحاور الأساسية لتطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

اجمعت آراء معظم الكتاب على توزيع معايير الجودة في التعليم الجامعي على تسعة محاور في كالآتي:[1]

محور الطلبة: الطالب هو حجر الأساس الذي من أجله أنشأت العملية التعليمية ، ويقصد بجودة الطالب مدى تأهله حتى يتمكن من استيعاب المعرفة.

محور الأساتذة: للأساتذة دور كبير في إنجاز العملية التعليمية، والمقصود بجودة أعضاء هيئة ويقصد بجودة التدريس حسب اليونسكو هو امتلاكهم لكفاءات تتصل بالموارد التدريسية وكفاءات إنسانية وتقويمية. الخ .

محور المناهج الدراسية: لابد من الموازنة بين الأصالة والمعاصرة، فإعداد المناهج من حيث المستوى والمحتوى والطريقة والأسلوب تعد من العوامل المرتبطة بجودة التعليم الجامعي.

محور القيادة الإدارية: يلعب القائد دورا في إدارة جودة الجامعة. جودة التخطيط الإستراتيجي ومتابعة الأنشطة .... الخ.

محور الإمكانات المادية:[2] أن المباني التعليمية وما تشتمله من قاعات وتهوية وإضاءة وغيرها تؤثر على جودة التعليم ومخرجاته، فكلما تحسنت واكتملت كلما زادت كفاءة الفاعلين في المؤسسة.

[1] السامرائي مهدي (2007) إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي الأردن دار جديد للشر والتوزيع ص 42
[2] السامرائي مهدي (2007) إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي الأردن دار جديد للشر والتوزيع ص 43

محور علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي : أن وظيفة الجامعة هي خدمة المجتمع والنهوض به ويتطلب ذلك وضع الجامعة لإمكاناتها المادية والبشرية في خدمة المجتمع.

محور استقلالية الجامعة:[1] من بين مؤثرات جودة التعليم الجامعي الاستقلالية والتحرر من الضغوط بالإضافة إلى حرية اتخاذ القرارات وحرية البحث والتعبير والإبداع والابتكار

مؤشرات وآليات ومتطلبات تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي.

وكل عنصر يحتاج إلى معايير التقييمة، شرط أن تكون واضحة وعلمية ومحددة. المتطلبات

يستدعي تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي تطبيق الكثير من الآليات والمتطلبات من بينها: [2]

- وجود مساندة ودعم من قادة هذه المؤسسات (عميد، رئيس جامعة ، وزير).
- فتح المجال لجميع الفاعلين في المؤسسة ليكونوا شركاء في اتخاذ القرارات وكل ما يخص الجامعة.
- توفير مناخ من الثقة والاحترام والعلاقات الإنسانية بين العاملين.
- إشاعة روح الفريق بين الأساتذة وباقي الفاعلين.
-تشجيع مختلف اشكال الإبداع ووضع خريطة للبحث العلمي التي تستثمر في الكفاءات.
- التشجيع على الالتزام بالقيم والأخلاقيات الجامعية بين أعضاء الهيئة الجامعية.
- تحديد المعايير الدقيقة لتقييم أداء العاملين وتوعيتهم وتنظيم اللقاءات المستمرة التي تضمن معرفة العاملين بهذه المعايير قبل المساءلة، أي قياس الجودة داخل المؤسسة بصفة دورية.
-العمل بروح الفريق لتحقيق الترابط والتكامل بين جميع أعضاء الأسرة الجامعية.
- خدمة المجتمع من خلال تطبيق فلسفة الجودة والتحسين المستمر.[3]

فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي :-

خفض التكاليف: تحقيق الجودة في المنتج ويعني عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة في أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة اتخاذها وبالتالي تقليل التكاليف للمنتج التعليمي مسبقاً وذلك لأن تحقيق النجاح في الارتقاء بمستوى الجودة العامة للمنتج التعليمي للجامعة قد ينتج عنه زيادة في مستوى التكلفة في نفس الوقت.

تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات الإجراءات التي وضعت من قبل الجامعة لإنجاز الخدمات للطالب قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها وبالتالي جاءت هذه الإجراءات طويلة وجامدة ممأأثر تأثيرا سلبيا على الخريج.

---

[1] عليمات ،2004، ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية ،الاردن،عمان،دار الشروق للنشر والتوزيع، ص113.

[2] البيلاوي حسن حسين وآخرون. (2006) الجودة الشاملة في التعليم (الأسس والتطبيقات) ما ، الأردن دار المسيرة اللطباعة والنشر ، ص 363

[3] الزاجي، سمية،(2014)،مكانو المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر ،رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسطنطينية، الجزائر

- **زيادة الكفاءة**: يساعد نظام إدارة الجودة على التفكير بأسلوب صحيح لتحليل المشكلة ثم تحديد المسؤوليات وتصحيح الأخطاء وتحديد المشكلات والمشاركة في فرض حلول لها ورفع الروح المعنوية للعاملين لتحقيق الأهداف التعليمية للجامعة[1]

- تمكن المؤسسات من تطوير ميزتها التنافسية والحفاظ على مركزها لتحقيق هذا يجب أن تقوم المؤسسات بالتفكير الإبداعي ويتضمن فهم قدرات النظام الحالي والتطلع لتحقيق ميزات مستقبلية للمنظمة [2]

الاجراءات المنهجيه :-

تعتمد الدراسه على المنهج الوصفي وكان نوع العينه العشوائيه البسيطه وقد بلغ **حجم العينه (20)استمارهوالتي تتمثل في 200×10÷100=20% ومجتمع الدراسه** كان على اعضاء هئية التدريس من كلية الاداب جامعة اجدابيا واعتمدت الدراسه على استخدام استمارة الاستبيان التي تتالف من اسئله متعلقه بموضوع البحث .

تحليل الجداول :-

جدول رقم (1) النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	13	%65
انثى	7	%35
المجموع	20	100

الجدول رقم 1 يبين توزيع المبحوثين على حسب النوع حيث بلغت نسبتهم الذكور حوالي 65%بينما بلغ نسبتم الاناث حوالي 35% من حجم العينه

جدول رقم (2) العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
من 31 – 40	12	%60
من41- 50	8	%40
المجموع	20	%100

يبين الجدول رقم 2 توزيع المبحوثينعلى حسب العمر حيث اللذين كانت اعمارهم مابين 31-40بلغت نسبتهم حوالي 60%وكانت اعلى نسبه فالجدول بينما تقل النسبه عند اللذين اعمارهم ما بين 41-50 بلغ حوالي 40%

[1] عبدالرؤوف ، طارق، (2014)،الجودة الشاملة والاعتماد الاكاديمي في التعليم، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة.
[2] الحسومي، فوزى محمود اللافي، (2018)،اثر الادارة الالكترونية في اداء العاملين، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة ام درمان الاسلامية.

الجدول (3) المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
مؤهلي عالي	1	%5
مؤهل جامعي	1	%5
مؤها فوق جامعي	18	%90
المجموع	20	%100

يبين الجدول توزيع المبحوثين على حسب المستوى التعليمي كانت اعلى نسبه عند مؤهل فو الجامعي بلغ نسبتهم حوالي 90%

الجدول (4)المهنه

المهنة	التكرار	النسبة المئوية
عضو هيئة تدريس	17	%85
معيد	3	%15
المجموع	20	%100

يبين الجدول توزيع المبحوثين حسب المهمه فكانت اعلى نسبه عند اعضاء هيئة التدريس بلغت حوالي 85%

الجدول (5) الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
متزوج	16	%80
أرمل	1	%5
أعزب	3	%15
مطلق	0	%0
المجموع	20	%100

يبين الجدول توزيع المبحوثين حسب الحاله الاجتماعيه فكانت اعلى نسبه عند المتزوجين حيث بلغت حوالي 80% بينما تنعدم هذه النسبه فلا يوجد فيئة المطلين

الجدول (6)عدد أفراد الأسرة

الأسرة	التكرار	النسبة المئوية
أسرة صغيرة 1-4	4	%20
أسرة متوسطة 5-9	13	%65
أسرة كبيرة الحجم من 10 فأكثر	3	%15
المجموع	20	%100

يبين الجدول توزيعالمبحوثين حسب عدد افراد الاسره فكان اغلب المبحوثين من اسر متوسطة الحجم حيث بلغت نسبتها 65%بينما تقل عند الاسر كبيرة الحجم حيث بلغت حوالي 15%

الجدول (7) الدخل

الدخل	التكرار	النسبة المئوية
من 500-1000	3	%15
1001- 3000	9	%45
3001- 5000	8	%40
المجموع	20	%100

يبين الجدول توزيع المبحوثين حسب الدخل فكانت اعلى نسبه عند اللذين يتلراوح دخلهم من 1001-3000حيث بلغت نسبتهم حوالي 45%بينما تل عند الدخل 500-1000حيث بلغت حوالي15.

الجدول (8) الدخل الشهري الخاص بك

الدخل الشهري	التكرار	النسبة المئوية
دخل منخفض 500-1000	7	%35
دخل متوسط 1001 – 3000	11	%55
دخل مرتفع 3001- 5000	2	%10
المجموع	20	%100

يبين الجدول توزيع المبحوثين حسب الدخل الشهري الخاص به حيث كانت اعلى نسبه عند اللذين دخلهم متوسط حيث بلغ 55%بينما يقل عند الدخل المرتفع حيث بلغ حوالي 10%

ثانياً: بيانات متعلقة بموضوع البحث :-

الجدول (9) عن مؤيددين زيادة المستوى التعليمي

الزيادة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	%100
لا	0	0
المجموع	20	%100

يبين الجدول عن رائي المبحوثين زيادة المستوى التعليمي حيث بلغت 100% وهذا يدل علم ان المبحوثين يؤكدون على اهمية التعليم .

الجدول (10) عن زيادة جودة التعليم ساعد في تحسين الأداء الجامعي

زيادة جودة التعليم	التكرار	النسبة المئوية
نعم	17	%85
لا	3	%15
المجموع	20	%100

يبين اجدول توزيع المبحوثين علم ان جودة التعليم يزيد في تحسـين الاداء الجامعي حيث بلغ 85 % وهى اعلى نسبه فالجدول

الجدول (11) عن استحداث التعليم الجامعي

استحداث التعليم	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	%80
لا	4	%20
المجموع	20	%100

يبين الجدول علىان اسـتحداث التعليم الجامعي حيث كانت اعلى نسـبه عند اللذين اجابوا بنعم بلغت حوالي 80% وهذا يؤكد على اهمية استحداث التعليم .

الجدول (12) عن اذا كانت الإجابة بنعم من التطورات

التطورات	التكرار	النسبة المئوية
تعليم لغات	2	%10
تغيير مناهج	13	%65
استحداث تخصصات	3	%15
فتح جامعات	2	%10
المجموع	20	%100

يبين الجدول لابد من وجود التورات فكانت اعلى نسـبه في تغيير المناهج حيث بلغت حوالي 65% بينما تقل عند تعليم اللغات وصلت حوالي 10%

الجدول (13) هل التعلم الجامعي شكل ضغوطات اقتصادية للشباب

الضغوطات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	%60
لا	8	%40
المجموع	20	%100

يبين الجدول المبحوثين بان التعليم الجامعي شكل نوع من الضغوطات اقتصاديه للشباب حيث بلغت حوالي 60%بينما تقل عند اللذين لايرون ذلك تصـــل 40% وهذا يدل على ان مجموعه من الخرجين شـــكل لهم التعليم ضغوطات عند الشباب .

الجدول (14)أن التعليم العالي مطلوب في سوق العمل

سوق العمل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	%70
لا	6	%30
المجموع	20	%100

يبين الجدول بان التعليم العالي مطلوب في سو العمل حيث بلغ 70% وهذا يدل على ان التعليم مطلوب في سو العمل بينما تقل عند اللذين لا يرون ذللك حيث بلغت حوالي 30% .

الجدول (15) هل يلجأ الشباب لبلدان أخرى من أجل تطور تعليمهم

تطور التعلم	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	%80
لا	4	%20
المجموع	20	%100

يبين الجدول توزيع المبحوثين بان الشـــباب يلجا الى بلدان اخرى من اجل تطوير التعليم حيث بلغ حوالي 80%بينما تل عند لا تصل 20% .

الجدول (16) إذا كانت الإجابة لنعم لماذا

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
فرصة التعلم	13	%65
حياة لائقة	5	%25
اجابات أخرى	2	%10
المجموع	20	%100

يبين الجدول بان الشباب يلجاء الى بلدان اخرى وكان بسبب فرصة التعليم حيث بلغ حوالي 65%بينما تل عند اجابات اخرى تصل حوالي 10% .

الجدول (17) هل تحسين التعليم العالي زاد من نسبة الوعي في المجتمع

نسبة الوعي	التكرار	النسبة المئوية
نعم	13	%65
لا	7	%35
المجموع	20	%100

يبين الجدول على عملية تحسين التعليم العالي زاد من نسبة الوعي في المجتمع حيث بلغت حوالي 65% .

الجدول (18) كيف يعمل القطاع في زيادة وتحسين الأداء الجامعي

تحسين الأداء الجامعي	التكرار	النسبة المئوية
نفضل الخريج	6	%30
تقنية حديثة	12	%60
جلب كادر من الخارج	2	%10
المجموع	20	%100

يبين الجدول بان الطاع يعمل على زيادة وتحســين الاداء الجامعي حيث كانت بالتقنيه الحديثه وهي اعلى نسبه فالجدول حيث بلغت حوالي 60% .

الجدول (19) تأثر الخصخصة التعليم الجامعي على سوق العمل

نظام الخصخصة	التكرار	النسبة المئوية
سلبي	7	%35
ايجابي	4	%20
لا اعرف	9	%45
المجموع	20	%100

يبين الجدول بان نظام الخصـخصـة فالتعليم الجامعي على سـوق العمل وكان الثائير لا اعرف اعلى نسـبه حوالي 45% بينما لاتبعد عن الثاثير السلبي تقدر حوالي 35% وهذا يدل على ان التاثير قد يكون سلبي .

الجدول (20) هل الشباب يلجأ إلى الهجرة لدول أخرى من أجل تحسن الأداء الجامعي

الهجرة للشباب	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	%70
لا	6	%30
المجموع	20	%100

يبين الجدول بان الشباب يلجاون الى الهجره الى دول اخرى من اجل تحسين الاداء الجامعي وكانت نسبتهم حوالي70%وهيا اعلى نسبه .

الجدول (21) سلبيات التعليم الجامعي كما يراها المبحوث

سلبيات التعلم	التكرار	النسبة المئوية
القضاء على الدعم	10	%50
عدم تدعيم التقدم السلبي	7	%35
عدم توفير وسائل	2	%10
عدم إتاحة فرصة	1	%5

سلبيات التعلم	التكرار	النسبة المئوية
ليس لها سلبيات	0	%0
المجموع	20	%100

يبين الجدول بان من اهم سلبيات التعليم الجامعي كما يراها المبحوث كانت في القضاء على الدعم وتصل نسبتها حوالي 50% وهذا يدل على ان التعليم له جوانب سلبيه .

الجدول (22) ايجابيات التعليم العالي

ايجابيات التعليم	التكرار	النسبة المئوية
إلغاء القيود	4	%20
الحرية	2	%10
فتح الأسواق	4	%20
الاهتمام	6	%30
ليس لها ايجابيات	4	%20
المجموع	20	%100

يبين الجدول ايجابيات التعليم العالي كانت تتركز في الغاء القيود وفتح الاسواق والبعض يرى انها ليست له ايجابيات وتصل نسبتها حوالي 20% .

الجدول (23) امتداد تحسين الأداء الجامعي إلى مجتمعنا بشكل واضح

التحسين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	%60
لا	8	%40
المجموع	20	%100

يبين الجدول في كيفية امتداد تحسين الاداء الجامعي في مجتمعنا كانت اعلى نسبه تقدر حوالي 60% .

الجدول (24) عن أكثر المجالات تأثيراً بالتعليم العالي

المجالات	التكرار	النسبة المئوية
الاقتصادي	2	%10
اجتماعي	6	%30
سياسي	1	%5
ثقافي	5	%30
لا أعرف	6	%25
المجموع	20	%100

يبين الجدول بان اكثر المجالات تاثير بالتعليم وهو في الجانب الاجتماعي والثقافي وهذا يدل على انها اكثر المجالات تاثير بالتعليم العالي وتصل نسبتها حوالي 30% .

الجدول (25) اللوائح والقرارات

اللوائح والقرارت	التكرار	النسبة المئوية
كلها مهمة	2	%10
قليل منها مهم	11	%55
جميعها غير مهم	7	%35
المجموع	20	%100

يبين الجدول على اهمية اللوائح والقوانين الاغلب منها يرى ان البعض منها مهم وهى اعل نسبه تصل حوالي 55% .

الجدول (26) في حالة اخطأت هل يطبق عليك القانون

تطبيق القانون	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	%70
لا	6	%30
المجموع	20	%100

يبين الجدول بان من اخطاء من العاملين يطبق عليه القانون ام لا وكانت اعلى نسبه فالجدول عند نعم تصل حوالي 70% وهذا لانهم يؤكدون على اهمية تطبيق القوانين .

الجدول (27) إذا كانت الإجابة بنعم فكيف يكون

نوع التوقع	التكرار	النسبة المئوية
دائماً اوقع	5	%25
غالبا	6	%40
نادراً	1	%5
لا اتوقع	8	%30
المجموع	20	%100

يبين الجدول بان تطبيق القوانيين كيف يكون كانت اعلى نسبه باللذين اجابو غالبا ما يتم ذلك يتم تطبيق القانون وتصل نسبتها حوالي40% .

نتائج الدراسه :-

1-ان اغلب المبحوثين كانو من فيئة الذكور وتتراوح اعمارهم من 31-40.

2-كان اغلب المبحوثين متزوجين ومن اسره متوسطة الحجم.

3-يبين ان اغلب المبحوثين كانوا يؤيدون على زيادة المستوى التعليمي وتصل نسبتهم 100%وهذا يدل على ان المبحوثين يوكدون على اهمية التعليم.

4-ان اغلب المبحوثون يوكدون على زيادة جودة التعليم العالي في تحسين الاداء الاكاديمي.

5-ان اغلب المبحوثين يرون لابد من استحداث التعليم العالي وذلك بتغير المناهج واستحداث تخصصات اخرى.

6-ان اغلب المبحوثين يوكدون على ان التعليم العالي مطلوب في سوق العمل.

7-اغلب المبحوثين يرون ان الشباب يلجاء الى دول اخري من اجل تحسين التعليم لعدم توفر الامكانيات.

8-ان تحسين التعليم العالي زاد من نسبة الوعي في المجتمع.

9-لابد من تطور التعليم وذلك باستخدام تقنيات حديثه.

10-من سلبيات التعليم الجامعي هي القضاء على الدعم ومن الايجابيات التعليم هو الغاء القيود وفتح سوق العمل.

11-من اكثر المجالات تاثيرا بجودة التعليم هو الجانب الاجتماعي ثم الجوانب الاخرى .

توصيات الدراسة :-

1- يجب وجود فاعليه بين المؤسسات التعليم وتطويرالعمليه التعليميه.
2- لابد من رفع كفاءة القيادات التعليمه ومستوى وعيها بنظم واستراتيجيات لضمان جودة الاداء المؤسسي .
3- تعزيز الخطط الاستراتيجيه لتطوير البرامج لتحديد الرؤيه المستبليه والمسارات السليمه لمخرجات جودة التعليم العالي .
4- ضرورة تبني مؤسسات التعليم العالي لضمان جودته .
5- توثيق الروابط بين مراكز التعليم من اجل التكامل والتعاون في تشكيل فوق لاعداد اختبارات الكفاءه .
6- تفعيل التدريس باللغه العربيه في كفاءة المؤسسات التعليم العالي .-6
7- ضرورة الانفتاح على الثقافات الاخربهدف التعامل معها والاستفاده منها على دعم وتطوير مختلف الجوانب الثقافيه .
8- زيادة الدعم والاهتمام بحاضنات الاعمال كبيئه مفتوحه وداعمه للمبتكرين وتحفيزهم على تحويل افكارهم وابحاثهم حتى تساهم في تحسين جودة مؤسسات التعليم .

أولا - المراجع العربية

1. أبو شمالة عمر محمد وأبوجلالة، عبد القادر محمده (2019) عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بليبيا مجلة كلية الآداب، مصراتة (عدد) (خاص)، مع 1. ع 2 25-48
2. أبو غزالة طلال (2015) بير الجودة والاعتماد على تطوير وتصين المؤسسات التعليمية المؤتمر السنوي السابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، الأردن
3. إدريس أن ثابت عبد الرحمن (2012). معوقات إدارة الجودة والاعتماد في الجامعات المصرية الحكومية وفقا لإدراكات

4. إدريس بن عبد الله موسي جعفر (2012). إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية جامعة الطلف، مجلة علمية الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا، مع 3 أم درمان الإسلامية.
5. الحداد، صابرين (2010). الممارسة العملية للإدارة الإستراتيجية كمدخل لتحسين أداء الجامعات الليبية: دراسة ميدانية
6. الحسومي، فوزي محمود اللافي (2018) أثر الإدارة الإلكترونية في أداء العاملين، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة العلوم والتربية، ع
7. الحكيمي، عبد الحكيم عبد الله سيف والناصر، عبد المجيدة (2019). صعوبات تطبيق نظام الجودة الشاملة في جامعة صنعاء، وسبل التغلب عليها، مجلة مسارات علمية السنة الرابعة العدد الثامن
8. دريب، محمد جبر (2014) معوقات ومتطلبات الجودة الإجرائية لضمائها في التعليم الجامعي، مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية، ع 15.
9. الربيعي، سعيد، (2008)، التعليم العالي في عصر المعرفة التغيرات والتحديات وأفاق المستقبل، عمان: دار الشروق
10. الرملي، فتحي محمد عثمان، (2019) جودة التعليم العالي في حالة الأزمة وما بعدها، ورقة مقدمة المؤتمر الدولي الثاني للتعليم في ليبياء مصراتة.
11. الزامي سمية (2014). مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر، رسالة دكتوراه غير منشورة.
12. الظالمي، محن وآخرون. (2012) قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل، مجلة الإدارة والاقتصاد كتبة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق، ع 90.
13. عبد الرؤوف، طارق. .(2014). الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.
14. عربي فدوي فرحات .(2015) معرفات تطبيق الجودة في جامعة بنغازي، مجلة الباحث ع 9، 2015
15. على جامعة عمر المختار ورقة بحثية مقدمة إلى مؤتمر جودة الأداء الجامعي في ليبيا إمكانيات التطبيق وتحديات الواقع، بنغازي.
16. قادة، يزيد (2012) واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية جامعة أبي بكر بلقايت، الجزائر.
17. قمبر، جميلة سعيدة (2016). مدي توافر معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم المحاسبي لكليات الاقتصاد في جامعة الزاوية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مع 9 ع 24
18. القيادات الأكاديمية، مجلة أفاق جديدة للدراسات التجارية، المجلد 24، ع 1، 9-83
19. لو الريش، حامد صفوان (2014) واقع إدارة الجودة الشاملة لكليات التربية بجامعات المملكة العربية السعودية، كلية
20. مصطفي، إبراهيم عبد الرحمن (2015) أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد المؤسسي في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، المؤتمر السنوي السابع: أثر الجودة والاعتماد في التعليم المنظمة العربية لعضمان الجودة في التعليم. الدار البيضاء 7 8 ديسمبر 2015
21. معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة، الجزائر .

22. يجابي، وآخرون ب (2016). دور التخطيط الاستراتيجي في ضمان جودة التعليم العالي بالجامعات الجزائرية، مشاركة علمية في المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي، الجزائر : جامعة بائنة.
23. يحياوي، وآخرون. (2012)، ملمان جودة التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي الثاني الضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، البحرين.

ثانيا ـ المراجع الأجنبية

1. Sameena, T. K. (2020). Students' Perception on Core Service Quality in Higher Education
2. Institutions in UAE. Shanlax International Journal of Education, 8(2), 43-49
3. Zineldin, M., Akilag. H. C., & Vasicheva, V. (2011). Assessing quality in higher education: New criteria for evaluating students satisfaction. Quality in higher education, 17(2). 231-243,
4. Dwaikat, N. Y. (2020). A comprehensive model for assessing the quality in higher education Journal: TQM The institutions,