

معوقات تطبيق الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم التقني في مدينة بنغازي

أ. إيهاب بن عيسى محمد

المعهد العالي للمهن / بنغازي

أ. طارق احميدي الكاسح

المعهد العالي للمهن / بنغازي

أ. علاء احميدي الكاسح

المعهد العالي للمهن / بنغازي

المقدمة

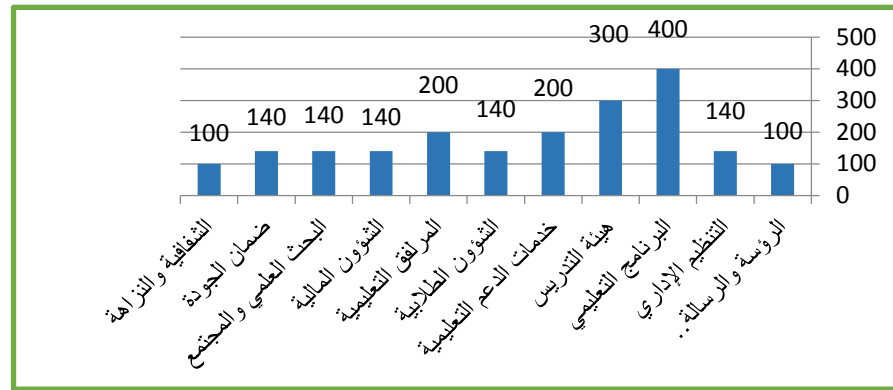
إن تقدم الأمم مرهون بنجاح العملية التعليمية فيها، وبناء القدرات للمستقبل، فالتعليم هو المسار الصحيح للعلم والتقنية والابتكار والإبداع والتميز، لذا فإنه من المهم على الخبراء والباحث في تطوير التعليم القيام بوضع التساؤلات والفرضيات وإجراء البحوث من أجل النهوض بالعملية التعليمية، وذلك سعياً لوضع التعليم في المستوى المطلوب للدفع بالكفاءات والقدرات البشرية، ومن هنا ظهر مصطلح الجودة في التعليم، ولذا تم تأطير هذه المفاهيم ووضعها ضمن العديد من الآليات والمعايير الأساسية التي تسهم في زيادة جودة التعليم وتحسين نتائجه.

تضمنت المعايير الموصوفة للعمليات التعليمية شروطاً خاصة بالمناهج التعليمية متضمنة المقررات الدراسية المبنية على وسائل التفكير الإبداعي الاستنتاجي في العرض، وكذلك الاهتمام والدعم للكادر التعليمي وتطويره من حيث المهارات التدريسية والبحثية، وكذلك اهتمت المعايير بالبنية التعليمية وتزويدها بالتقنيات والأدوات اللازمة لتحقيق عملية تعليمية متميزة تضمن جودة مخرجات التعليم وإعداد الخريجين بشكل احترافي يتناسب وسوق العمل، كما ركزت المعايير على عملية التقييم والتي تعدّ من أهم العمليات لتحديد ما تم إنجازه وما لم يتم، وإذا حصل خطأ أو تراجع ما هي أسبابه، وما هي السبل لعلاج المشكلة قبل تفاقمها، وذلك من خلال الدراسات البحثية لمعرفة رأي كل الأطراف ذات العلاقة بمدى جودة العملية التعليمية وفرص تطويرها.

ومن هذه المعايير التي تم وضعها لضمان جودة العمليات التعليمية دليل المركز الوطني الليبي لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية الذي تم تأسيسه عام (2010م)، حيث قام المركز منذ إنشائه على إرساء أسس وضبط ونشر ثقافة الجودة بين المؤسسات التعليمية الحكومية والخاصة، حيث يقوم المركز بتشكيل فرق عمل للقيام بالتدقيق والاعتماد المبدئي والنهائي للمؤسسات التعليمية بنوعها الحكومي والخاص، وذلك في جانبها المؤسسي والبرامجي، حيث يحتوي الدليل على كتيبين، الأول هو دليل المركز الوطني الليبي لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، والذي يحتوي على سبعة فصول هي (المصطلحات والمفاهيم، محاور اعتماد مؤسسات التعليم العالي، آليات التقييم، إجراءات الترخيص والاعتماد، مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء، الدليل الإرشادي، المعايير الكمية والنوعية للاعتماد)، وأهم ما في هذا الدليل هو المحاور

الإحدى عشر للاعتماد المؤسسي وهي تعادل المتطلبات المذكورة في بقية المواصفات أو الجوائز وهي (التخطيط الاستراتيجي، التنظيم الإداري، البرنامج التعليمي، هيئة التدريس، الشؤون الطلابية، خدمات الدعم التعليمية، المرافق، الشؤون المالية، البحث العلمي وخدمة المجتمع، ضمان الجودة والتحسين المستمر، الشفافية والنزاهة)، ومن ناحية واقعية فإن عدد المؤسسات المتحصلة على الاعتماد المؤسسي أو البرامجي في ليبيا مايزال محدوداً، خاصة مع حجم المتطلبات المذكورة في الأدلة وضعف الموارد المتوفرة لتنفيذها، بالإضافة إلى غياب الوعي الكامل بفوائد تطبيق هذه الأدلة. (المركز الوطني، 2010)

تتم عملية التقييم بنظام الدرجات، حيث يتم تخصيص عدد 2000 درجة لمحاور الاعتماد المؤسسي، تم توزيعها حسب أهمية كل محور، من ثم قسمت درجات المحور على البنود المكونة له، حيث يتم تقييم كل بند من البنود الداعمة المكونة لكل محور وإعطائه درجة، بعد ذلك يتم أخذ مجموع هذه الدرجات، ومن ثم تحسب النقاط المتحصل عليها المحور والتي يجب ألا تقل عن 50 % من النقاط المخصصة له في حال الاعتماد المؤسسي المبدئي، وكذلك يجب ألا تقل عن 60 % من النقاط المخصصة له في حال الاعتماد المؤسسي النهائي، أما عملية منح الاعتماد المؤسسي المبدئي فهي تعتمد على مجموع النقاط في جميع محاور التقييم والاعتماد، والتي يجب ألا تقل عن 1200 نقطة، تمثل 60 % من 2000 نقطة، وفي حال الاعتماد المؤسسي النهائي على مجموع النقاط في جميع محاور التقييم والاعتماد يجب ألا تقل عن 1400 نقطة، تمثل 70 % من 2000 نقطة، يتم استعمال التقييم النسبي بناء على مقارنة الوضع الحالي مع المتطلبات، وكذلك مدى التميز في تنفيذ المتطلب وتقييم الأدلة والشواهد يتم وضع درجة من (1) إلى (5)، أما عن توزيع النقاط على المحاور المخصصة للاعتماد فهي كما هي واضحة بالمخطط رقم (1).



مخطط رقم (1): توزيع درجات الاعتماد المؤسسي على المحاور الرئيس بحسب أهمية كل محور

بحثت الدراسات التي تم الاستعانة بها في وضع تصور عن وضع المؤسسات التعليمية والمشار إليها في ثنايا هذه الدراسة محل ذكر كلاً منها، والتي تم تنظيمها في قائمة المراجع نهاية هذه الدراسة، والتي بينت في مجمل نتائجها ضعفاً في أداء المؤسسات التعليمية العربية والليبية، وكذلك ضعفاً في قدرتها على المنافسة العالمية، وحتى داخلياً، وذلك من خلال عدم تحقيق أية اعتمادات نهائية مؤسسية وبرامجية من المركز الوطني لضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي، كما بينت هذه الدراسات العديد من الأسباب أهمها ضعف التخطيط، وغياب القيادة الفعالة، بالإضافة إلى ضعف إدارة الموارد المالية، غياب الولاء الوظيفي، ضعف برامج صناعة القدرات البشرية، والغياب عن الوعي والإحساس بالأمان مما أدى إلى ضعف الرغبة التنافسية بين المؤسسات، وحيث أن وزارة التعليم في ليبيا قامت بتأسيس المركز الوطني لدعم عملية التعليم وتطويرها والعمل على رفع مستوى جودة مخرجاتها بشكل مستمر، وذلك من خلال تطبيق المعايير الموضوعية لتحقيق هذا الأمر، يظل السؤال بأن لماذا لم تقم المؤسسات التعليمية في ليبيا بتطبيق الجودة الشاملة الموصوفة بالمعايير التي وضعتها الوزارة من خلال المركز الوطني لاعتماد مؤسسات التعليم العالي يبحث عن إجابة، لذا فإن هذه الدراسة تحاول أن تتعرف على أسباب عدم تطبيق مؤسسات التعليم التقني لمعايير الجودة الشاملة، ولتضع عدد من التوصيات كإجراءات تصحيحية للدفع بالمؤسسات التعليمية في ليبيا باتجاه التميز المؤسسي.

تساؤلات الدراسة:

وضعت هذه الدراسة أربعة تساؤلات:

التساؤل الأول: هل عدم تطبيق مؤسسات التعليم التقني لمعايير الجودة الشاملة بسبب عدم المعرفة بالمعايير؟
التساؤل الثاني: هل عدم تطبيق مؤسسات التعليم التقني لمعايير الجودة الشاملة بسبب عدم القدرة على تطبيق المعايير؟

التساؤل الثالث: هل عدم تطبيق مؤسسات التعليم التقني لمعايير الجودة الشاملة بسبب غياب دعم الوزارة لعمليات الاعتماد؟

التساؤل الرابع: هل يوجد معوقات كبيرة تمنع المؤسسات من تطبيق معايير الجودة الشاملة؟

منهج الدراسة:

في هذه الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة؛ لأنه يتناسب و طبيعة الموضوع، حيث كان مجتمع الدراسة متمثلاً في المعاهد التقنية العليا والكليات التقنية المتخصصة في تعليم العلوم الهندسية وعينة الدراسة متمثلة في مدراء المكاتب ورؤساء الأقسام العلمية وأعضاء هيئة التدريس والمعيرين، وكانت أداة الدراسة استبانة تحتوي على (21) عبارة تقريرية مقسمة على العناصر الأربعة للدراسة وهي مدى المعرفة والإدراك بمتطلبات الاعتماد، القدرة المؤسسية والدعم والسياسات، والمعوقات، حيث تم توزيعها وتجميعها ومن ثم

تفريغها ليتم معالجتها من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) ومن ثم تم وصف وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية مع استخدام المعالجات الإحصائية المتمثلة في النسب المئوية و المتوسطات الحسابية لرأي عينة الدراسة في العبارات التقريرية المحددة ضمن الاستبانة.

الدراسات السابقة:

دراسة عن معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني بمحافظة غزة وسبل التغلب عليها، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات من عينة الدراسة من خلال الاستبانات وتفريغها، ومن ثم تحليلها، اتضح أن الكليات تتبع المركزية في التخطيط ، وتسعى لعدم تفعيل العمل الجماعي و فرق العمل مما يؤدي لضعف انتماء العاملين للعمل والكليات، بالإضافة إلى قلة حرصهم على الحفاظ على مقدرات الكلية، مع وجود ضعفاً في ملاءمة سياسات التحفيز والتشجيع في مجال البحث العلمي وضعف الميزانيات المرصودة له، وضعف الجهود المبذولة من قبل وزارة التربية والتعليم العالي لتوفير التمويل الكافي للكليات التقنية، كما أوصت الدراسة بضرورة تفعيل وحدة الجودة في الكليات التقنية وقيادتها من كوادر مؤهلة والعمل على توفير متطلبات بيئة الجودة، والاهتمام بنشر ثقافة الجودة الشاملة وتعزيز مفاهيمها بين العاملين في مؤسسات التعليم التقني، وتهيئة المناخ التنظيمي الملائم مع اعتماد نظام مالي يتسم بالشفافية وتحمل المسؤولية، مع توفر التمويل اللازم للبحث العلمي، وكذلك ربط الكليات بالمجتمع المحلي والعالمي من خلال سياسات جديدة فعالة، والعمل على رفع كفاءة وخبرة العاملين في كافة المجالات من خلال توفير التدريب والتأهيل المناسبين محلياً وعالمياً. (ميرفت، 2008)

دراسة أخرى بهدف التعرف إلى إمكانية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم الفني والتدريب المهني، حيث استخدم فيها المنهج التحليلي باستعمال استبانة وزعت بطريقة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة المكون من العاملين في معاهد التعليم التقني والتدريب المهني في مدينة عدن باليمن، حيث توصلت الدراسة إلى نتائج مفادها وجود ضعف في وعي الإدارة بنظام إدارة الجودة المؤسسية بشكل عام، كما أكدت الدراسة على رغبة العاملين في أن يكون تطبيق إدارة الجودة من أولويات المؤسسة التعليمية، وأوضحت كذلك وجود العديد من الصعوبات لتطبيق معايير الجودة المؤسسية ، منها مركزية القرار وقلة توفر الامكانيات المالية وعدم الاهتمام بنشر الوعي بأهمية تطبيق معايير الجودة. (المقرمي 2010)

دراسة تم إجراؤها على جامعة الأنبار. لمعرفة دور التقييم الذاتي باستخدام معايير الجودة والاعتماد كأداة لضمان جودة الجامعات العراقية، حيث استخدم فيها المنهج الوصفي التحليلي للوقوف على الواقع الفعلي لجامعة الأنبار لحصر نقاط القوة والضعف بها، فقد تم دراسة الجامعة والتعبير عنها كميّاً ، وتم مقارنة أداء الجامعة بمتطلبات محاور ضمان الجودة اتباع نظام النقاط، حيث تم تخصيص 2400 نقطة لمحاور ضمان الجودة الأحد عشر على أن لا يقل مجموع نقاط المحور الواحد عن 65% من النقاط المخصصة لكل

محور للحصول على الاعتماد، إضافة إلى 70% فأكثر من مجموع النقاط لمجموع محاور ضمان الجودة، ولقد أظهرت الكليات بالجامعة بخاصية مميزة أو أكثر تدل جميعها على دور إدارة الجامعة في بناء البنى التحتية وتطوير ما هو قائم منها، وغرس روح الإبداع والتفوق لدى إدارات الكليات بما جعلها تتميز في التخطيط الاستراتيجي لتركيز اهتمام الكليات وكل مواردها نحو تحقيق أهدافها الأكاديمية والإدارية في المستقبل، وكذلك امتلاك الجامعة لعدد من المرافق والأبنية بمواصفات معايير الجودة من مكاتب أعضاء هيئة تدريس وموظفين وقاعات دراسية، مع وجود مختبرات علمية ذات مواصفات جيدة من حيث الأجهزة والمعدات والمواد المختبرية الأخرى التي تساهم بشكل كفاء في تطبيق التجارب العملية، وأظهرت نتائج عملية التقييم الذاتي لأداء كليات الجامعة بأن بعضها لم يرق بمراجعة الرؤية والرسالة بشكل مستمر استجابة للتغيرات في البيئة المحيطة، وعدم وضع خطط للبرامج التدريبية بناء على الاحتياج التدريبي، وضعف اتفاقيات التعاون العلمية والبحثية بين كليات الجامعة والكليات المناظرة لها عربياً ودولياً بما تساهم من تطوير المستوى العلمي والبحثي لجميع منتسبي الكلية والاستفادة مما وصلت إليه الكليات الأخرى في هذا الجانب (الدليمي والمحيوي ، 2012).

دراسة عن أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي التي تواجه العديد من التحديات، مثل: انخفاض الإنتاجية، زيادة التكاليف، نقص الموارد المالية والأساليب التقليدية المستعملة في الإدارة، حيث تعتبر إدارة الجودة الشاملة من بين الأساليب المتاحة أمام مؤسسات التعليم العالي لتحقيق أهدافها والقيام بالدور المنوط بها، ركزت الدراسة على إبراز مزايا تطبيق إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي، مثل التركيز على حاجات المجتمع والطلبة من أجل تلبية متطلباتهم ، وتحقيق مستويات مرتفعة من الجودة في جميع المواقع الوظيفية، والفحص المستمر لجميع العمليات والعمل الجماعي لحل المشاكل، تحسين العمليات ، والفهم الكامل للاستراتيجيات التنافسية لتطوير عمل المؤسسة وتطوير إجراءات الاتصال لإنجاز العمل بصورة جيدة ومتميزة ، كما أنها تعمل على تحسين جودة الخدمات التعليمية من حيث طريقة العمل وطريقة أداء العاملين، كما بينت الدراسة أن الجودة في المؤسسات التعليمية العليا تتضمن العديد من المحاور هي جودة الإدارة، جودة الطالب، جودة هيكل البرامج التعليمية، جودة عضو هيئة التدريس، جودة التمويل، جودة التشريعات واللوائح ، جودة تقييم الأداء، جودة المؤسسة والمجتمع، جودة القاعات التعليمية وتجهيزاتها، جودة التقييم الداخلي، جودة التقييم الخارجي، جودة المتابعة المستمرة للخريجين. (نورالدين ومحمد ، 2012)

دراسة أخرى بهدف التعرف على مدى تطبيق الأكاديمية الليبية لمحاور إدارة الجودة الشاملة باعتبارها أسلوباً إدارياً يهدف إلى التحسين والتطوير المستمر للجودة الخدمة التعليمية، ويهدف أيضاً إلى تحسين مستويات الأداء، وكذلك التعرف على مدى الفروقات بين مستوى تطبيق محور البرامج التعليمية السائدة بالأكاديمية الليبية ومحور برامج التعليم المطلوبة لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، وذلك من وجهة نظر الطلبة والطالبات بعد حصول الأكاديمية الليبية على الاعتماد المؤسسي والبرامجي، حيث تكوّن مجتمع الدراسة من جميع الطلبة

الدارسين بالأكاديمية الليبية، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من الطلبة، بلغت 212 طالب وطالبة، تم توزيع استبانة الدراسة ومن ثم تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لتفريغ وتحليل الاستبيانات لإيجاد التكرارات والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات محاور الدراسة، ومعرفة مدى وجود فروقات بين التطبيق للمحورين المستهدفين بالأكاديمية الليبية والمستويات المطلوبة لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة، حيث بينت الدراسة أن درجة التطبيق لمتطلبات الاعتماد في محور توصيف المناهج هي درجة متوسطة وتناظر (موافق إلى حد ما)، وكذلك درجة التطبيق لمتطلبات الاعتماد في محور النظم واللوائح ومحور خدمات الدعم التعليمية (المكتبة) و(الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات) هي درجة متوسطة وتناظر (موافق إلى حد ما) ايضاً، وبهذا أوصت الدراسة بإجراء تغييرات جوهرية في محور البرامج التعليمية والمتمثلة في توصيف المناهج، والنظم واللوائح، ومحور خدمات الدعم التعليمية والمتمثلة في المكتبة والوسائط التعليمية، لكي تتفق مع متطلبات محاور الجودة الشاملة، وكذلك اهتمام الإدارة العليا بتصميم وتوصيف البرامج التعليمية وفقاً لمتطلبات سوق العمل المستهدفة في قطاع التعليم، كما أوصت إدارة الأكاديمية بالاهتمام بمبدأ التحسين المستمر لمهارات التدريس وأساليبه المتبعة، مع إعادة النظر في الخطط والاستراتيجيات للتعرف على احتياجات الطلبة لكي تتفق مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة، وزيادة الاهتمام بتوفير المراجع والدوريات والصادر العربية والانجليزية الكافية والحديثة ذات العلاقة بالتخصصات التي تقدمها المؤسسة (محمود وفرج ، 2012).

دراسة هدفت إلى دراسة واقع إدارة التميز في جامعة الأقصى وسبل تطويرها في ضوء النموذج الأوربي للجودة المؤسسية، ومعرفة مستوى تطبيق عناصر النموذج الأوربي لإدارة التميز، وكذلك توضيح الفروق الجوهرية في وجهات نظر أصحاب الوظائف القيادية عن مستوى التطبيق لعناصر النموذج عن وجهات نظر الموظفين دون المستوى الإشرافي، وكانت النتيجة بأن مستوى تطبيق عناصر النموذج في المؤسسة نطاق الدراسة يقل عن (60%)، وكان أكثر العناصر توفراً بالمؤسسة هو عنصر القيادة وبنسبة (62%)، وأقل العناصر توفراً هو رضا العاملين (الموارد البشرية) وبنسبة (50%) (سهمود، 2014).

دراسة أخرى عن وضع إطار مقترح لتطبيق المعايير الوطنية لضمان جودة التعليم بالجامعات السودانية، حيث استخدم فيها المنهج الوصفي والتحليلي ، وقد بينت الدراسة وجود توافق مابين المعايير الوطنية لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في السودان مع المعايير الدولية للاعتماد الخارجي، وأن هناك قصوراً في تطبيق هذه المعايير بسبب قلة الكوادر وضعف الموارد المالية المتوفرة لوحدة التقويم والاعتماد الأكاديمي بالجامعات السودانية، وأن الجامعات التي شملتها الدراسة لا تتوافر لها سياسات واضحة لنشر ثقافة الجودة، حداثة المعايير التي أصدرتها الهيئة العليا للتقويم والاعتماد لم يصاحبها تعريف متكامل بأهميتها لمؤسسات التعليم العالي، مما أدى إلى ضعف في تطبيقها في الواقع العملي، كذلك عدم وجود نماذج واضحة

ومحددة لتوصيف البرنامج وتوصيف المقرر يمكن لمؤسسات التعليم العالي في السودان أن تتبعه، وأكدت الدراسة على ضرورة اعتماد سياسة واضحة ومحددة لنشر ثقافة الجودة بالشكل الذي يخدم تحقيق جودة العملية التعليمية، وتنفيذ الدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس عن المعايير الوطنية لضمان جودة التعليم، وكيفية تطبيقها بشقيها البرامجي والمؤسسي، وكذلك إنشاء وكالة متخصصة لكل كلية تُعنى بالتطوير والجودة على مستوى الكلية. (الفكي وآخرون، 2015).

دراسة عن واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة سرت الليبية، كانت نتائج الدراسة أن الكليات لا تقوم بتنفيذ دورات وندوات تهتم بنشر مفاهيم ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة بين أعضاء هيئة التدريس، ويعزي الباحث ذلك إلى ضعف التواصل مع إدارة التدريب بمركز الجامعة في سرت، وضعف الاهتمام بالتدريب لأعضاء هيئة التدريس، كما أوضحت الدراسة أن عملية تطبيق إدارة الجودة تحظى باهتمام كبير من قبل الإدارة العليا، وهي تسعى إلى أن يتوافق تطبيق إدارة الجودة الشاملة مع خصوصية كل كلية، وأن الكليات عينة الدراسة تسعى إلى خلق بيئة تدعم عمليات التحسين المستمر، كما أنه يوجد قسم للجودة في الهيكل التنظيمي ويحظى بمكانة عالية في التنظيم، كما أوضحت الدراسة وجود ضعف في عمليات التوثيق في جميع الكليات عينة الدراسة، وعدم وجود فرق عمل في الكليات لعمليات المراجعة والتدقيق الداخلي على تطبيق معايير الجودة، وأوصت الدراسة بإعادة النظر في أسس تقييم أعضاء هيئة التدريس، وزيادة الاتصال والتواصل بين الكليات وخريجها العاملين والعاطلين لمعرفة حجم العاملين بتخصصاتهم، والاستفادة منها في إجراء بعض الدراسات الخاصة بسوق العمل، والاهتمام بعملية التقييم الذاتي وتشكيل فرق عمل لذلك، مع اعتماد أساليب تقييم حديثة تعتمد على مبادئ الجودة الشاملة. (مفتاح والطاهر، 2015).

دراسة لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، حيث استخدم الباحث فيها المنهج الوصفي المسحي، واستخدم استبانة تتضمن عبارات تقريرية لستة مجالات هي (الأهداف و المناهج و التجهيزات والمعدات و التطوير المستمر و القيادة والإدارة ورضا المتدربين)، حيث بينت الدراسة أن درجة تطبيق معايير الجودة المؤسسية في معاهد التدريب كانت متوسطة، إذا بلغ المتوسط الحسابي (2.91) للمجالات الستة المدروسة، والسبب كون أعضاء الهيئة التدريسية يميلون في إجاباتهم إلى الوسط وتجنب منح الدرجات المنخفضة، أو تحسباً لمعرفة الإدارة في المعهد لإجاباتهم، أو عدم إعطاء تقييم مرتفع لكونهم غير مقتنعين بتطبيق إدارة المعهد لمعايير إدارة الجودة، أو لكون المستجيبين من أعضاء هيئة التدريس غير قادرين على الحكم بموضوعية، أو لعدم وضوح مصطلحات الجودة المؤسسية، حيث كان مجال الأهداف في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.15)، حيث يرى أعضاء هيئة التدريس أن الأهداف هي الأكثر وضوحاً، وهذا يدل على قناعتهم بأن المعاهد توفر لسوق العمل ما يحتاجونه من عمالة مدربة، وكانوا يميلون بصورة إيجابية لهذا الرأي، بينما احتل مجال رضا المتدربين على الرتبة السادسة بمتوسط

حسابي (2017)، حيث مال المستجيبون برأيهم نحو الاعتقاد بأن معاملة الطلبة بعدالة، وقياس مستور رضاهم باستمرار من أهم الأسباب التي تؤدي لزيادة رضا الطلاب وتحقيق أحد معايير إدارة الجودة المؤسسية في التعليم المهني، كما أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالجودة التعليمية نظراً لوجود حالة ملحة لرفع درجة مستوى تطبيق معايير الجودة المؤسسية في المعاهد التدريبية إلى درجة أعلى من خلال البرامج التدريبية حول الجودة المؤسسية في التعليم العالي. (الراعوش، 2017م).

من خلال استعراض هذه الدراسات ذات العلاقة بمشكلة البحث، تبين أن معظمها أكدت على ضرورة الاهتمام بالعملية التعليمية وتطويرها؛ وذلك من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بالاستعانة بأحد الموصفات الموضوعية للمساعدة على ذلك، كما بينت الدراسات أن درجة مبادئ الجودة الشاملة ما يزال متواضعاً مقارنة بالنتائج ذات الأثر الكبير على جودة التعليم ومخرجاته في حال تبني تطبيقها في مؤسسات التعليم التقني، كما أن عناصر تحسين مخرجات التعليم يأتي من خلال تحسين وتطوير عناصر العملية التعليمية، بالإضافة إلى أن محاولات تطبيق معايير الجودة الشاملة في الكليات والمعاهد العربية والليبية التي تم دراستها والتي تم تقييمها بالدراسات السابقة أغلبها كانت بدرجة متوسطة مما يدعو إلى دراسة هذه الحالة ومعرفة السبل الكفيلة بتخطي هذه الدرجة إلى ما هو أفضل.

مجتمع وعينة الدراسة

الحدود الموضوعية: تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بالاعتماد على معايير دليل المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التدريبية والتعليمية، أما الحدود المكانية: بنغازي -ليبيا، والحدود الزمنية: الأول من شهر أبريل لسنة 2018م.

الحدود البشرية: أعضاء هيئة التدريس ومدراء المكاتب والمعنيين بمؤسسات التعليم التابعة للهيئة الوطنية للتعليم التقني والفني.

صدق الاستبانة:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وتم التأكد من صدق الاستبانة عن طريق عرضها على محكمين، وقد تم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة من قبل المحكمين ومن ثم خرج الاستبانة في صورته، النهائية، كما تم قياس صدق المقياس من قبل متخصص في برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، من حيث الاتساق الداخلي (Internal Validity) لتحديد مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه، كذلك تم التأكيد على الصدق البنائي (Structure

(Validity) للتأكيد على تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة .

المعالجة الإحصائية

تم تقريب وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وكذلك استخدام الاختبارات الإحصائية غير المعملية ، وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية الآتية : النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي؛ لمعرفة تكرار فئات متغير ما ، وذلك لوصف عينة الدراسة، تم إجراء اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة وكذلك اختبار الإشارة (sign Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد أم لا.

عينة الدراسة

شارك في هذه الدراسة (103) من الكادر التدريسي والإداري بالمعاهد التقنية وذلك بحسب التكرارات الآتية:

جدول رقم (1)

النسبة المئوية %	التكرار	الوظيفة
22	23	مدير مكتب
17	18	رئيس قسم علمي
50	52	عضو هيئة تدريس قار
5	5	عضو هيئة تدريس متعاون
5	5	معيد
100	103	المجموع

الجدول الآتي بين توزيع العينة على سنوات الخبرة وهي مقسمة إلى ثلاث فئات:

جدول رقم (2)

النسبة المئوية %	التكرار	سنوات الخبرة
25	26	أقل من خمس سنوات

68	70	من 5 إلى 10 سنة
7	7	أكثر من 10 سنوات
100	103	المجموع

الجدول الآتي بين توزيع العينة على الفئات العمرية الخبرة ، وهي مقسمة إلى خمس فئات:

جدول رقم (3)

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 25 سنة	1	1
من 25 إلى 30 سنة	4	4
من 31 إلى 35 سنة	7	7
من 36 إلى 40 سنة	22	21
من 40 إلى 45 سنة	61	59
أكبر من 45 سنة	8	8
المجموع	103	100

نتائج تحليل الاستبانة

لتحقيق أهداف الدراسة ومعرفة مدى تأثير مستوى المعرفة والاطلاع على معايير الاعتماد المؤسسي بين المعاهد والكليات التقنية الهندسية في مدينة بنغازي، فقد تم إجراء دراسة تطبيقية على متوسطات آراء المشاركين، وذلك بعد تجميع الاستبانات وتحليلها، حيث تبين أن مستوى المعرفة بمعايير الاعتماد هو مستوى متدني وأقل من المتوسط ؛ وذلك من خلال السؤال عنها بخمس عبارات تقريرية بحسب النتائج الموضحة في الجدول رقم (4).

إن المتوسط العام لمستوى المعرفة هو (3.1 من 10)، وأقل الإجراءات تطبيقاً من أجل نشر المعرفة بالمعايير هو قيام المؤسسة بتوفير نسخ من دليل المركز الوطني التي تبين معايير الاعتماد وطرق وآليات التقييم بدرجة (2.2 من 10)، وأكثر الإجراءات تطبيقاً في سبيل تعزيز قيمة ثقافة الجودة المؤسسية بالمؤسسة، هو القيام ببعض الدراسات والبحوث والتحليل لقياس مستوى الأداء بالمؤسسات التعليمية بدرجة (4.5 من 10).

الجدول رقم (4) : نتائج تحليل رأي المشاركين في عنصر (توفر المعرفة المؤسسية بمعايير الاعتماد)

رقم	السؤال	متوسط الرأي في العبارة	متوسط الرأي في عنصر التقييم
1	تقوم المؤسسة بإجراءات متعددة لنشر المعرفة بمتطلبات وإجراءات الحصول على الاعتماد المؤسسي.	3.4	3.1
2	تقوم المؤسسة بعقد برامج تدريبية وتنقيفية فيما يخص الجودة المؤسسية وتعلم كيفية تطبيق محاور الاعتماد المؤسسي.	3.1	
3	هناك خطط بالمؤسسة التعليمية تعلن عنها للجميع عن إجراءات الدراسة الذاتية للمؤسسة وقياس الفجوة ما بين متطلبات الاعتماد وواقع المؤسسة.	2.5	
4	يقوم مكتب ضمان الجودة بالعديد من الدراسات والتحليل تنفيذاً لمتطلبات الاعتماد المؤسسي.	4.5	
5	تقوم المؤسسة بالتأكيد على وجود نسخاً كافية من (دليل المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية) ضمن مكاتبها.	2.2	

أما نتائج الدراسة حسب الجدول رقم (5) تبين أن مستوى القدرة على تنفيذ معايير الاعتماد هو مستوى متوسط وذلك من خلال السؤال عنها بثمانية عبارات تقريرية، وأن المتوسط العام لمستوى مؤشر القدرة على التنفيذ هو (5.7 من 10).

الجدول رقم (5) : نتائج تحليل رأي المشاركين في عنصر (توفر القدرة المؤسسية على تنفيذ معايير الاعتماد)

رقم	السؤال	متوسط الرأي في العبارة	متوسط الرأي في عنصر
-----	--------	------------------------	---------------------

التقييم			
5.7	6.2	مدى قدرة المؤسسة على وضع خطة استراتيجية واضحة وخطة تنفيذية متضمنة الجدول الزمني ووضع موازنة مالية تقديرية	1
	5.9	لدى المؤسسة دليلاً للإجراءات لتطبيق النظم واللوائح والقوانين المعمول بها في التعليم العالي	2
	6.3	تمتلك المؤسسة العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس والكادر المساند والموظفين متميزاً بالكفاية العلمية والمهنية اللازمة لأداء مهامهم	3
	7.4	مدى قدرة المؤسسة على تصميم وتوصيف مقررات برامجها الدراسية بشكل واضح ومهني وفقاً لمخرجات التعليم المستهدفة	4
	5.2	مدى قدرة المؤسسة على تقديم خدمات الدعم التعليمية من مكتبة ومعامل وورش	5
	5.8	مدى قدرة المؤسسة على توفير بنية تحتية تعليمية متضمنة قاعات دراسية مناسبة و وسائط تعليمية حديثة.	6
	4.8	تمتلك المؤسسة مبانٍ للأنشطة اللاتدرسية مع توفر مراكز خدمات عامة مناسبة للمستفيدين (مقاهي - أماكن للصلاة - دورات مياه - عيادة)	7
	3.8	تمتلك المؤسسة طرقات ووسائل ميسرة للحصول على الدعم المالي لتنفيذ خططها التنموية وأعمال البحث العلمي وخدمة المجتمع والبيئة.	8

وبالرجوع إلى الجدول رقم (5) فإن أقل القدرات توفراً هي قدرة المؤسسة على امتلاك طرقات ووسائل ميسرة للحصول على الدعم المالي لتنفيذ خططها التنموية وأعمال البحث العلمي وخدمة المجتمع والبيئة بدرجة (3.8 من 10)، وأكثر القدرات المؤسسية توفراً هي القدرة على تصميم وتوصيف مقررات برامجها الدراسية بشكل واضح ومهني وفقاً لمخرجات التعليم المستهدفة بدرجة (7.4 من 10).

أما نتائج الدراسة حسب الجدول رقم (6) تبين أن مستوى دعم الوزارة للدفع باستمرار في اتجاه التقيد بمعايير الاعتماد وتنفيذها من خلال السؤال عنها بثلاثة عبارات تقريرية، ومن خلال الاطلاع على المخطط رقم (3) تبين أن المتوسط العام لمستوى مؤشر دعم الوزارة لنشر ثقافة الاعتماد المؤسسي وأهميته هو بدرجة دون المتوسط بقيمة (4.2 من 10).

الجدول رقم (6) : نتائج تحليل رأي المشاركين في عنصر (دور وزارة التعليم في دعم برامج الاعتماد)

رقم	السؤال	متوسط الرأي في	متوسط الرأي في
		الرأي في	الرأي في

رقم	العبارة	عنصر التقييم
1	تقوم وزارة التعليم بالعديد من الإجراءات لنشر ثقافة الجودة والاعتماد ضمن المؤسسات التابعة لها.	5.1
2	لدى وزارة التعليم خطة زمنية معتمدة تلزم كل المؤسسات التعليمية التابعة لها تلزمها بتنفيذ متطلبات الاعتماد المؤسسي والحصول عليه.	4.0
3	تخصص وزارة التعليم في موازنتها السنوية بنوداً لدعم مجهودات المؤسسات التعليمية الساعية لتحقيق الاعتماد المؤسسي.	4.1

وبالرجوع إلى الجدول رقم (6) فإن أقل الإجراءات تنفيذاً من قبل الوزارة كدور داعم من أجل تنفيذ المتطلبات، هو إلزام الوزارة للمؤسسات التعليمية بتنفيذ متطلبات الاعتماد بدرجة موافقة (4.0 من 10) وأكثر الإجراءات توفراً هي قيام الوزارة بالعديد من الإجراءات في نشر ثقافة الجودة والاعتماد بدرجة (5.1 من 10). تناولت الدراسة أيضاً مدى تأثير المعوقات التي من شأنها أن تحد من تقدم عمليات الجودة الشاملة، والتي منها مقاومة التغيير في العمليات المؤسسية والتكيف، والرضا بواقع أداء المؤسسة، وعدم الاقتناع بأهمية الجودة وتأثيرها على الأداء العام للمؤسسات التعليمية، بالإضافة إلى قلة الموارد المالية للقيام بتنفيذ متطلبات الجودة الشاملة، وكذلك تطلب عمليات تنفيذ معايير الجودة المؤسسية القالب الزمني الكبير حتى تظهر نتائج هذه العمليات بشكل ملموس وواضح على الأداء العام للمؤسسة.

أما نتائج الدراسة بحسب الجدول رقم (8) للبحث في تأثير المعوقات التي تواجه المؤسسات عند سعيها لتنفيذ متطلبات الجودة الشاملة، وذلك من خلال السؤال عنها بخمس عبارات تقريرية، ومن خلال الاطلاع على المخطط رقم (4) تبين أن المتوسط العام لمستوى وجود هذه المعوقات بدرجة فوق المتوسط بقيمة (7.9 من 10).

الجدول رقم (8) : نتائج تحليل رأي المشاركين في عنصر (مدى تأثير المعوقات على تنفيذ متطلبات الاعتماد)

رقم	السؤال	متوسط الرأي في العبارة	متوسط الرأي في عنصر التقييم
1	لم تقم المؤسسة بأية إجراءات واقعية تدعم تطوير جودة أدائها لضعف قناعة القيادات بها بأهمية معايير الاعتماد مقارنة بالعمليات اليومية.	6.1	7.4
2	لعدم وجود التنافسية مابين المؤسسات التعليمية وغياب أعمال تقييم الأداء والمساءلة أدى إلى ضعف الاهتمام بتطبيق المعايير وتحقيق التميز.	8.2	

3	نظراً لعدم كفاية الموارد المالية من أجل دعم عمليات تنفيذ متطلبات الاعتماد فإن المؤسسة عجزت عن تنفيذ متطلبات الاعتماد	8.5
4	إن استمرارية الإقبال على التعليم بالمؤسسة بسبب مجانيته واعتمادية مخرجاتها أدى إلى عدم التركيز على تنفيذ متطلبات الاعتماد	7.9
5	بسبب تعقيد المتطلبات في المعايير والتركيز على الأدلة المادية والشواهد أدى إلى الافتناع بعدم القدرة على التطبيق الفعال للمتطلبات	6.5

وبالرجوع إلى الجدول رقم (8) فإن أقل المعوقات تأثيراً تدني قناعة القيادات بمؤسسات التعليم العالي بأهمية معايير الاعتماد مقارنة بالعمليات اليومية، وذلك بدرجة موافقة أعلى من المتوسط (6.1 من 10)، وأكثر المعوقات تأثيراً هو عدم كفاية الموارد المالية من أجل دعم عمليات تنفيذ متطلبات الجودة الشاملة بدرجة عالية (8.5 من 10).

كما بينت الدراسة أن قلة المعرفة والثقافة بمفاهيم الجودة والتميز والاعتماد هي من ضمن الأسباب التي أدت إلى قلة عدد المؤسسات التعليمية التي طبقت الجودة الشاملة، مما يجيب على التساؤل الأول للدراسة بأن هناك قصوراً في نشر ثقافة الجودة والاعتماد ضمن المؤسسات التعليمية، والتي اتفقت فيها مع دراسة (الراعوش ، 2017) ودراسة (مفتاح والطاهر، 2015) التي أكدت على أن من أهم خطوات تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي هو التوعية ونشر مفهوم الجودة الشاملة بصورة مستمرة، وذلك من خلال القيام بتنفيذ البرامج التدريبية.

أما التساؤل الثاني عن مدى قدرة المؤسسات التعليمية على تنفيذ متطلبات الاعتماد المؤسسي، فإن النتائج الموضحة أعلاه تؤكد أنها قادرة على تحقيق ذلك نسبياً، لحصول محور القدرة المؤسسية على تطبيق المعايير على درجة أعلى من المتوسط (5.7 من 10) وهذا يتفق مع دراسة (مفتاح والطاهر ، 2015) التي بينت أنه من الممكن الحصول على المقومات المادية والمعنوية لتحقيق التميز وتطبيق المعايير في حال الإدراك بأهمية الجودة، وإعداد القدرات اللازمة لتنفيذ المتطلبات بشكل صحيح وفعال، تظل الصعوبة مرهونة بالتخطيط اللازم والطويل الأمد من أجل تنفيذ المتطلبات، وذلك سعياً للتميز والاستمرار في تقديم خدمات تعليمية تخدم المجتمع، وذلك من خلال التحقق من أن مخرجاتها تتوافق والمعارف والمهارات والسلوكيات اللازمة لسوق العمل، وهذا ما اتفقت فيه مع دراسة (الدليمي والمحياوي ، 2012).

أما التساؤل الثالث عن ما إذا كان سبب عدم تطبيق المعايير هو غياب دعم الوزارة لعمليات الاعتماد، فإن المستجيبين أوضحوا ميلاً نحو الاعتقاد بأن دور الوزارة ليس بالقدر الكافي لتفعيل برامج الاعتماد المؤسسي ضمن المؤسسات التعليمية، ويروا بأن هناك ضرورة للقيام بالمزيد من أجل تحسين مستوى الجودة التعليمية بالمؤسسات، من خلال تطبيق المتطلبات المذكورة في المعايير، والتي من شأنها أن تعزز من مستوى جودة مخرجات التعليم في ليبيا. أما التساؤل الرابع بخصوص وجود معوقات تمنع تطبيق معايير الجودة الشاملة ، بين

المستجيبين ميلاً كبيراً نحو الاعتقاد بأن هناك معوقات ذات تأثير لا يقل أهمية عن تأثير عدم المعرفة بمعايير الاعتماد و ضعف القدرة على التطبيق، والحاجة إلى تعزيز دور الوزارة في زيادة فاعلية برامج تطبيق الجودة الشاملة في التعليم التقني، وهذا ما اتفقت فيه مع دراسة (ميرفت، 2008) ودراسة (المقرمي 2010).

القيود والتوصيات

هذه الدراسة مثلها مثل غيرها من الدراسات التي لا تخلو من القيود والتحديات، فعينة الدراسة وطريقها استهدفها لا يمكن الإرتكان إليها في تعميم نتائج الدراسة. كما أن مقياس الدراسة المستخدم يحتاج إلى مزيد من التنقيح والتطوير لزيادة درجات الصلاحية والاعتمادية.

وعلى الرغم من ذلك فإن النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال البيانات أعلاه ، ويمكن الاستئناس بها في التعرف على بعض المؤشرات ذات العلاقة بشؤون الجودة في التعليم التقني في مدينة بنغازي، والتي يمكن من خلالها طرح التوصيات الآتية: ضرورة الإشراف والمتابعة على أعمال ضمان الجودة الأكاديمية وعمليات تأسيس نظام إدارة الجودة بالمعاهد والكليات التقنية، والمسؤول عنها مديرو مكاتب ضمان الجودة وتقييم الأداء بها، مع تقييم خطط عملهم وتوجيههم نحو تحقيق الاعتمادات التي من شأنها تحسين الجودة الأكاديمية.

وضع خطة استراتيجية بإطار زمني وتوفير الموارد المالية المساعدة، وتوضيح آليات القيام بالدراسة الذاتية وتقييم الجودة الأكاديمية الحالية بالمعاهد والكليات التقنية التابعة للهيئة، وذلك بهدف تحقيق الجودة الشاملة لكل المؤسسات التعليمية التابعة للهيئة الوطنية للتعليم الفني والتقني، مع الاستفادة من تنفيذ متطلبات الاعتماد في تحسين الجودة التعليمية فيها.

زيادة برامج نشر المعرفة بمعايير الاعتماد ومتطلبات ضمان الجودة، وذلك من خلال توزيع المطويات والكتيبات التعريفية بمعايير الاعتماد وورش العمل والمؤتمرات التي تتناول طرق وتجارب تنفيذ متطلبات الاعتماد، لزيادة نطاق المعرفة والإدراك ببرامج الاعتماد وضمان جودة التعليم.

زيادة التواصل مابين المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية والهيئة الوطنية للتعليم الفني والتقني، وذلك من أجل تفعيل وزيادة وتيرة الاهتمام بتطبيق متطلبات الجودة الشاملة.

المراجع

1. الدليمي، خليل إبراهيم والمحياوي قاسم نايف ، "آليات التوافق والمعايير المشتركة لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم ، المؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم ، 2012 ، ص 225-229.
2. الراعوش، وائل طه أحمد ، "درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الاردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية" ، جامعة الشرق الوسط ، 2017.
3. العضاضي، سعيد بن علي ، "معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي :دراسة ميدانية" ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، العدد التاسع ، 2012 ، ص (66-70).
4. الفكي ، الفاتح الأمين عبد الرحيم وآخرون ، "إطار مقترح لتطبيق المعايير الوطنية لضمان جودة التعليم بالجامعات السودانية - بالتطبيق على كليات إدارة الأعمال" المؤتمر العربي الدولي الخامس لضمان جودة التعليم العالي ، 2015 ، ص (214-222).

5. المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية ، (2010م) ، دليل ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي، طرابلس ، ليبيا ، (32-45).
6. المقرمي ، عصام عبده عبد الله ، "امكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الفني والتدريب المهني" جامعة عدن ، 2010.
7. جلال عبدالله محمد ، "أثر وجود معايير الجودة في ضمان تطبيق إدارة الجودة الشاملة دراسة تحليلية لآراء منتسبي المعهد التقني في السلیمانية" ، المؤتمر العربي الدولي الخامس لضمان جودة التعليم العالي ، 2015. ص (10-14).
8. شاكر ، سوسن مجيد ، "نحو بناء معايير وطنية لضمان جودة الجامعات العربية " ، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ، الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي و تحديات الأداء البيئي، نوفمبر 2011 ، ص(423-432).
9. قادة ، يزيد محمد ، "واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية : دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة" ، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير و العلوم التجارية ، جامعة ابوبكر بالقايد ، 2012.
10. محمد ، ميرفت راضي ، "معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها" ، مؤتمر التعليم التقني والمهني في فلسطين واقع وتحديات وطموح ، 2008. ص 356-360.
11. محمود ، مصطفى وعيسى الصالحين فرج ، "مدى تطبيق محاور الجودة الشاملة في الأكاديمية الليبية بعد حصولها على الاعتماد المؤسسي والبرامجي من وجهه نظر الطلبة" المؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، 2012، ص 112-117.
12. مفتاح ، علي جاب الله و الطاهر الخضر ، "واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة سرت - بلبيبا" ، المؤتمر العربي الدولي الخامس لضمان جودة التعليم العالي ، 2015، ص (346-350).
13. نور الدين ، حامد والعايد محمد ، "أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي" ، جامعة محمد خيضر ، المؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم ، 2012، ص 215-225

الاستبانة

استبانة لدراسة أسباب عدم تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني

هذه الاستبانة جزء من دراسة لتحديد معوقات تطبيق الجودة الشاملة ، ووضع مقترحات لمعالجة هذه المعوقات والتخطيط الفعال لتطوير الجودة الأكاديمية في مؤسسات التعليم العالي ، لذا نأمل منكم إبداء آرائكم بكل صراحة و مصداقية باختيار التقدير المناسب أمام كل سؤال حيث إن (1) هو أقل درجة للموافقة على عنصر التقييم و (10) تمثل أعلاها.

☐ نعم ☐ لا ☐ لا أعرف	إن المؤسسة التعليمية التي تعمل معها متحصلة على الاعتماد المؤسسي طبقاً لمعايير دليل المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي
---	---

العمر ☐ (30-25) ☐ (35-31) ☐ (40-36) ☐ (أكثر من 40)
--

مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية

الخبرة	☐ (5-1)	☐ (10-6)	☐ (15-11)	☐ (أكثر من 15)
المستوى الوظيفي	☐ رئيس قسم	☐ مدير مكتب	☐ مدير عام	☐ عضو هيئة تدريس

ت	عنصر التقييم	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	تقوم المؤسسة بإجراءات متعددة لنشر المعرفة بمتطلبات وإجراءات الحصول على الاعتماد المؤسسي.										
2	تقوم المؤسسة بعقد برامج تدريبية وتنقيفية فيما يخص الجودة المؤسسية وتعلم كيفية تطبيق محاور الاعتماد المؤسسي.										
3	هناك خطط بالمؤسسة التعليمية تعلن عنها للجميع عن إجراءات الدراسة الذاتية للمؤسسة وقياس الفجوة مابين متطلبات الاعتماد وواقع المؤسسة.										
4	يقوم مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء بالعديد من الدراسات والتحليل تنفيذاً لمتطلبات الاعتماد المؤسسي.										
5	تقوم المؤسسة بالتأكيد على وجود نسخاً كافية من (دليل المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية) ضمن مكاتبها.										

ت	عنصر التقييم	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	مدى قدرة المؤسسة على وضع خطة استراتيجية واضحة وخطة تنفيذية متضمنة الجدول الزمني ووضع موازنة مالية										
7	تمتلك المؤسسة دليلاً للإجراءات الميسرة لتطبيق النظم واللوائح والقوانين المعمول بها في التعليم العالي										
8	تمتلك المؤسسة العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس والكادر المساند والموظفين متميزين بالكفاية العلمية والمهنية اللازمة لأداء مهامهم										
9	مدى قدرة المؤسسة على تصميم وتوصيف مقررات برامجها الدراسية بشكل واضح ومهني وفقاً لمخرجات التعليم المستهدفة										
10	مدى قدرة المؤسسة على تقديم خدمات الدعم التعليمية من مكتبة ومعامل وورش										

المؤسسة										رقم	البيان
										1	مدى قدرة المؤسسة على توفير بنية تحتية تعليمية متضمنة قاعات دراسية مناسبة و وسائل تعليمية حديثة.
										1	تمتلك المؤسسة مبانٍ للأنشطة اللاتدرسية مع توفر مراكز خدمات عامة مناسبة للمستفيدين(مقاهي وأماكن للصلاة ودورات مياه وعيادة)
										1	تمتلك المؤسسة طرقاً ووسائل ميسرة للحصول على الدعم المالي لتنفيذ خططها التنموية وأعمال البحث العلمي وخدمة المجتمع والبيئة.
										1	تقوم وزارة التعليم بالعديد من الإجراءات لنشر ثقافة الجودة والاعتماد ضمن المؤسسات التابعة لها.
										1	لدى وزارة التعليم خطة زمنية معتمدة تلزم كل المؤسسات التعليمية التابعة لها تلزمها بتنفيذ متطلبات الاعتماد المؤسسي والحصول عليه.

114