



## تقييم جودة الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب/جامعة مصراتة- ليبيا

د. صالح أحمد أمين عبابنة

## ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد درجة ممارسة مؤشرات جودة الأداء الجامعي بكلية الآداب/مصراتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، وفيما إذا كانت تختلف درجة الأداء الجامعي تبعاً لبعض المتغيرات. استخدم الباحث المنهج الوصفي للوصول إلى النتائج، حيث تم توزيع استبانة تكونت من (46) فقرة إلى (60) عضو هيئة تدريس، وبعد تحليل البيانات إحصائياً توصلت الدراسة إلى أن درجة توفر مؤشرات جودة الأداء الجامعي في كلية الآداب/مصراتة متوسطة، ووجود (15) فقرة تمارس بدرجة كبيرة، و(20) فقرة تمارس بدرجة متوسطة، و(11) فقرة تمارس بدرجة منخفضة، وأخيراً عدم وجود فروق دالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة تعزى لمتغيرات الرتبة الأكاديمية والمؤهل والجنسية، ولكن الفروق كانت دالة لمتغير عدد سنوات العمل لصالح ذوي الخبرة القصيرة (1-3) سنوات.

وأوصت الدراسة بالاستمرار في تطبيق معايير الجودة والاعتماد التي بدأتها الكلية، وتوفير برامج تطوير مهني للعاملين، وتزويد الكلية بالمستلزمات الضرورية، وتم اقتراح إجراء المزيد من الدراسات.

الكلمات المفتاحية: تقييم الأداء، جودة التعليم الجامعي، أعضاء هيئة التدريس، كلية الآداب، جامعة مصراتة، التعليم العالي في ليبيا.

**Abstract**

The aim of this study was to determine the degree of practicing the indicators of university performance equality in faculty of Arts/Misurata from the perspectives of the academic staff, and if there were differences in the degree of practicing due some variables. The researcher used the depictive methodology to get results. A questionnaire of (46) items was administered to (60) of the academic staff. The results of this study revealed that the degree of practicing the indicators of university performance equality was moderate, and there were (15) item high practicing, (20) item moderate practicing, and (11) item low practicing. The results also revealed that there were no significant differences in the degree of practicing the indicators of university performance equality due to the variables of (Academic rate, Qualification, and Nationality), but the differences were significant regarding to years of working in the faculty in favor to (1-3) years experience.

*The researcher recommended to continue applying quality assurance and accreditation standards which the faculty started, offer a professional development program for employee, provide the faculty with the necessary requisites, and some studies were suggested.*

## مقدمة

لقد أصبحت قضية جودة أداء التعليم العالي موضع اهتمام كبير على الصعيدين العربي والعالمي، حيث إن الجامعة تمثل بيت الخبرة في المعرفة والسلوك الإنساني، ولا يقتصر دورها على تزويد الطلبة بالمعارف داخل القاعات الدراسية فقط؛ بل يتعداها إلى النهوض بالمجتمع، وقيادة عمليات التغيير والتطوير لتحقيق أهداف التنمية الشاملة في المجتمعات المختلفة.

لقد لقي تقييم الأداء الأكاديمي بالجامعات اهتماما متزايدا، خاصة في ظل الأخذ بنظام الاعتماد وضمان الجودة في مجال التعليم العالي (الدهشان والسيسي، 2004). وعدت ووتربوري (Waterbury, 2008) العشرية الأولى من القرن الحادي والعشرين عصر مساءلة التعليم العالي وتقييمه. ويشمل التقييم جميع عناصر النظام الجامعي من مدخلات وعمليات ومخرجات، بينما يركز تقييم الأداء على وظائف الجامعة الأساسية التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، و أورد المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية بالتفصيل العناصر الرئيسية لتقييم الأداء الجامعي، وهي: الهيئة التدريسية، والبرامج الدراسية، والمكتبات ومراكز المعلومات ومصادر التعلم المتوفرة، والجوانب المالية، والمباني والمرافق والتسهيلات المتعلقة بالعملية التعليمية، وخدمات الطلبة والعاملين، والنشاط البحثي (<http://www.hrdiscussion.com>).

ومن الأسباب التي أدت إلى الاهتمام المتزايد بجودة الأداء الجامعي ما يأتي:

■ تنامي ظاهرة التعليم الجامعي الخاص، ومن ثم تزايد الاتجاه نحو تحميل المتعلم تكاليف تعليمه، أو الجزء الأكبر منها. وبما أن المتعلم سوف يتحمل تكاليف تعليمه، فسوف يبحث عن الأفضل في التعليم والأجود في التدريس.

■ اتساع دائرة المنافسة بين الجامعات على استقطاب الطلبة ليس على المستوى المحلي فحسب، بل وعلى المستوى العالمي، وخصوصا مع استثمار التعليم العالي لممكّنات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التدريس عن بعد.

■ مطالبة أصحاب المصالح من التعليم العالي زيادة مستوى أدائه؛ فيريد المجتمع أن يتأكد من أن المؤسسات التعليمية تقوم بدورها الذي أنشئت من أجله، ولتتوافق كفاءة الخريجين مع حاجات المجتمع الجديدة والمتغيرة، ويريد أولياء الأمور أن يشعروا بالثقة في المؤسسة التعليمية التي تتولى تعليم أبنائهم، وأن يتأكدوا أن ما ينفقونه على تعليم أبنائهم ينتهي بهم إلى تعليم على مستوى المعايير العالمية.

■ حرص المؤسسات التعليمية على الحصول على شهادات الجودة العالمية في الأداء الجامعي، كشهادة الأيزو ISO أو شهادة الاعتماد الأكاديمي Academic Accreditation، وهذا يعني إخضاع الجامعة لرقابة الجهة المانحة لشهادة الجودة للتأكد من أن الجامعة تتحقق فيها الشروط والمعايير التي تضعها

الجهة المانحة، وفي المقابل تحرص الجامعة على الوفاء بهذه الشروط والمعايير ضمانا لحصولها على اعتماداتها المالية، وقد أدى ذلك إلى تأكيد الجامعات بشكل أكبر على حسن أدائها (الدهشان والسيسي، 2004). إن درجة فاعلية المؤسسات في تقديم خدماتها هو نتيجة تفاعل مستويات الأداء: التنظيمي والعملياتي والفردية وتكاملها (LaFleur, 1997)، ويمكن قياس جودة أداء التعليم العالي بالنماذج التالية: الأول أنموذج الإنتاج (Production Model) المهتم بدراسة العلاقة بين المدخلات والمخرجات، والثاني منحى القيمة المضافة (Value-added Approach) الذي يقيس ما تم تحصيله من خبرات لدى الطلبة، والثالث منحى خبرة الجودة الشاملة (Total Quality Experience Approach) الذي يهدف إلى تحديد ما تم انتزاعه من خبرات تعليمية من قبل الطلبة أثناء وجودهم في الجامعة (Tam, 2001). وتم طرح العديد من الأساليب الحديثة لإدارة التعليم العالي ورفع مستوى أدائه، مثل إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management)، وإعادة الهندسة (Reengineering)، ورفع القيمة المضافة (Added Value) لمخرجاته، وتقييم الجامعة حسب ترتيب الجامعات (Ranking systems) محليا وعالميا (Anninos, 2008).

إن تقييم الأداء (التعليمي والإداري) في مؤسسات التعليم العالي الخطوة الأساسية لانتخاذ القرارات الموضوعية ليس فقط لإدارات الجامعات نفسها لتعمل على زيادة فاعلية الأداء، وتجعله أكثر تميزا، بل لكل من: الطلبة في اختيار الكلية المناسبة، وللحكومة في تقديم الدعم لمن يستحق، ولأصحاب المصالح في مساءلة الجامعات (Anninos, 2008).

#### كلية الآداب/مصراتة بجامعة مصراتة

كان تأسيس كلية الآداب/ مصراتة بقسمي اللغة العربية واللغة الانجليزية عام 1984 تحت مسمى كلية العلوم الأساسية الملحقه بجامعة الفاتح، وفي عام 1991 أصبحت كلية متكاملة لتتبع جامعة التحدي، وفي عام 2004 أصبحت نواة لجامعة 7 أكتوبر، وفي عام 2010 تم دمج جامعة 7 أكتوبر مع جامعة المرقب ليكونان معا جامعة مصراتة الحالية. تتكون كلية الآداب/مصراتة من (12) قسما علميا، يدرس فيها (2227) طالبا، يقوم على تدريسهم (107) عضو هيئة تدريس، ويقوم بالأعمال الإدارية (72) موظفا، وتمنح جميع الأقسام درجة الليسانس في الآداب، بينها تمنح ثلاثة أقسام درجة الماجستير بالإضافة لدرجة الليسانس.

لقد تم تشكيل لجنة لضمان الجودة والاعتماد في كلية الآداب ابتداء من العام الجامعي 2009/2008، وكان من أهم أهدافها وضع إستراتيجية شاملة ومحددة ذات برامج واضحة تسعى إلى تطوير وتحسين الأداء الأكاديمي والمهني؛ فضلاً عن تعميق العلاقات العلمية والإنسانية بين الكلية والكليات الأخرى على المستويات المحلي والعربي والعالمي.

وتضمنت الأهداف الإستراتيجية لمكتب الجودة والاعتماد في الكلية التقييم الشامل والمستمر للأداء وضمن الجودة في كافة أقسام الكلية (تقرير مكتب ضمان الجودة والاعتماد بكلية الآداب/مصراتة للعام الجامعي 2010/2009).

### مشكلة الدراسة

يعاني التعليم العالي عالميا ومحليا من تحديات عديدة، مثل عدم توافق مخرجاته مع متطلبات سوق العمل، وزيادة الطلب الاجتماعي عليه، وزيادة التنافس بين مؤسساته، وضعف التمويل، بالإضافة إلى التغيرات الاقتصادية والعلمية والتكنولوجية المعاصرة. ولمواجهة هذه التحديات وغيرها فان مؤسسات التعليم العالي المعاصرة تحت الضغط مما يستوجب التغيير (Allen & Fifield, 1999)، ومطالبة بتغيير أدائها المؤسسي والتدريسي، بل وعدم الرضا عن الأداء الجامعي حتى لو كان جيدا، وإنما السعي إلى أن يصبح هذا الأداء عظيما (Good to great) (Collins, 2001). وحدد المعافا(2007) معوقات أداء الجامعات العربية بعدم إدراك الإدارة الجامعية العليا لأهمية دور الجامعة كمؤسسة علمية لها خصوصياتها ووظائفها وأنشطتها المتميزة، والانغلاق والتركيز على الأنشطة الإدارية والمالية الروتينية المتكررة، أكثر من الاهتمام بالأنشطة الجامعية الأساسية، مما أدى إلى فشل وظائفها الأساسية، وخلق شعور بعدم الرضا بين أوساط العاملين أكاديميين وإداريين، وأثرت على حماسهم واهتماماتهم بتحسين أدائهم الأكاديمي والإداري.

وفي ليبيا هناك عدم رضا عن أداء التعليم العالي؛ فمثلا أشار عبد المؤمن(2008) إلى تناقص الكفاءة الداخلية للتعليم في ليبيا، وغلبة تدني التحصيل المعرفي، وضعف القدرات التحليلية والابتكارية لمخرجاته، واطراد التدهور فيها. وأشارت نتائج دراسة الحداد وبن طاهر(2009) إلى أن معدل الكفاية الداخلية في جامعة مصراتة منخفض حيث تراوح بين (2.2%) و (43.2%). ومن نتائج دراسة الربيعي (2004) أن السياسات التعليمية في ليبيا قد أخفقت تقريبا في إنجاز القسم الأكبر من الأهداف العلمية والاقتصادية، وأشار تقرير مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية(2010) إلى تدني جودة الجامعات الليبية بشكل عام، وحازت جامعة مصراتة على (57%) من النقاط الواردة مؤشرات الجودة الليبية للجامعات للعام الجامعي 2010/2009.

وقد جاءت هذه الدراسة لتساعد في تقييم الأداء الجامعي في إحدى كليات جامعة مصراتة بعد مرور سنتين على بدء تنفيذ منحنى الجودة والاعتماد فيها، وذلك بتحليل الوضع الراهن للأداء الأكاديمي والمؤسسي بكلية الآداب، وتحديد الانحرافات وأوجه القصور المختلفة -إن وجدت- والتي يمكن أن تؤثر على الأداء الأكاديمي والمؤسسي بالكلية. ويمكن تحديد مشكلة الدراسة بالإجابة عن السؤالين التاليين:

س1: ما درجة ممارسة مؤشرات جودة الأداء الجامعي بكلية الآداب/مصراتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

س2: هل تختلف درجة ممارسة مؤشرات جودة الأداء الجامعي بكلية الآداب/مصراتة تبعاً لمتغيرات: درجة عضو هيئة التدريس، ومؤهلته، وجنسيته، وعدد سنوات عمله في الكلية؟  
أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أداء كلية الآداب/ مصراتة بجامعة مصراتة بعد مرور سنتين من بدء تطبيق ضبط الجودة والاعتماد فيها، وبالتحديد تهدف إلى تحديد درجة ممارسة العاملين بكلية الآداب/ مصراتة لمؤشرات جودة الأداء الجامعي، وفيما إذا كانت تختلف درجة الأداء الجامعي تبعاً لمتغيرات درجة عضو هيئة التدريس، ومؤهلته وجنسيته وعدد سنوات عمله في الكلية.

#### أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من سعيها إلى تقييم الأداء الجامعي في إحدى الكليات الأساسية في جامعة مصراتة في ظل التغيرات المستمرة التي يتميز بها العصر الحالي، وفي مرحلة سعي التعليم العالي في ليبيا إلى الجودة وتطبيق معايير الاعتماد، وقد تفيد نتائج هذه الدراسة كل من:

■ أمانة اللجنة الشعبية لكلية الآداب(عمادة الكلية) في تعرف أوجه القوة للتأكيد عليها، وأوجه القصور لمعالجتها.

■ إدارة جامعة مصراتة، والإدارات الجامعية الأخرى في ليبيا والوطن العربي في تقييم ما تم تحقيقه في سعيهم إلى تطبيق ضمان الجودة والاعتماد في جامعاتهم.

■ الباحثين في دراسة جوانب محددة من الأداء الجامعي.

#### مصطلحات الدراسة:

تضمنت الدراسة عدد من المصطلحات يمكن توضيحها كما يلي:

**تقييم الأداء:** هو عملية قياس للأداء الفعلي، ومقارنة النتائج المحققة بالنتائج المطلوب تحقيقها، حتى تتكون صورة حية لما حدث، ولما يحدث فعلاً، ومدى النجاح في تحقيق الأهداف، وتنفيذ الخطط الموضوعية بما يكفل اتخاذ القرارات الملائمة لتحسين الأداء(الحجار، 2004).

**تقييم الأداء الجامعي:** عرفته ووه (Wu, 2004) بأنه نتائج الأداء التنظيمي للكلية عند تطبيق مفاهيم جائزة مالكوم بالدريج في التعليم، وعرف( Owlia and Aspinwall ,1996) تقييم الأداء الجامعي بأنه متوسط تطبيق المؤشرات المؤسسية، ومؤشرات التعليم والتعلم والبحث العلمي في الكلية أو الجامعة. وعرفه

الجبوري (2006) بأنه وسيلة لدراسة قدرة الجامعة على انجاز أهدافها وتحقيق ما هو مطلوب منها خلال مدة معينة.

ويعرف الباحث تقييم الأداء الجامعي إجرائيا بأنه مقدار استجابة أعضاء هيئة التدريس في كلية الآداب/مصراتة لفقرات استبانة تقييم مؤشرات الأداء الجامعي التي تم توزيعها إليهم في بداية العام الجامعي 2011/2010.

### الدراسات السابقة

لقد تأخر ظهور التقييم الإداري والمؤسسي لمؤسسات التعليم العالي، وخصوصا في الدول العربية إلى نهاية القرن العشرين، وفي الألفية الثالثة زادت هذه الدراسات بشكل لافت، وفيما يلي عرض لبعض الدراسات الحديثة في هذا المجال:

أجرى الحجار (2004) دراسة هدفت إلى تقييم الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الأقصى في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة. استخدم الباحث استبانة مكونة من (40) فقرة موزعة على سبعة مجالات هي: القيادة، التخطيط الاستراتيجي، الطلبة، المعلومات، الموارد البشرية، إدارة العمليات، نتائج العمل (وهي المفاهيم الأساسية لجائزة مالكوم بالدريج في التعليم (Malcolm Baldrige National Quality Award in Education)، حيث تم تطبيقها على عينة عشوائية قدرها (123) عضواً. وبينت نتائج الدراسة أن المستوى العام للأداء الجامعي لم يصل إلى المستوى الافتراضي، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير أفراد العينة لمستوى الأداء الجامعي يعزى لمتغير الكلية والمؤهل والخبرة.

بينما هدفت دراسة ووه (Wu, 2004) التحريية إلى تحديد العلاقة بين تطبيق كل من إدارة الجودة الشاملة والمنظمة المتعلمة على الأداء الجامعي. وتم بناء استبانتين: الأولى تقيس مقدار تطبيق الجودة الشاملة حسب مفاهيم مالكوم بالدريج، والثانية تقيس توفر ضوابط المنظمة المتعلمة حسب ما قدمه بيتر سينجي في كتابه "المنظمة المتعلمة" عام 1990، حيث استجاب لهاتين الأدوات (424) من العاملين في الجامعات والكليات التقنية في تايوان. وكان من نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين تطبيق كل من إدارة الجودة الشاملة والمنظمة المتعلمة على الأداء الجامعي، وإن مستوى الأداء الجامعي وخصوصا التسهيلات الإدارية وعمليات التعليم والتعلم كانت فوق المتوسط. ولم تكن الفروق في مستوى الأداء دالة تبعا لمتغيرات الجنس والعمر والدرجة العلمية والخبرة، بينما كانت دالة لمتغير الكلية.

وأجرت كامبل (Campbell, 2005) دراسة هدفت إلى تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس التعليمي وأساليب تقييم تحصيل الطلبة من وجهة نظر الطلبة أنفسهم في خمسة كليات مجتمع في ولاية فلوريدا الأمريكية. تم



توزيع استبانة إلى عينة تكونت من (302) طالبا، وبعد تحليل البيانات كان من النتائج: وجود أثر ايجابي لتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس من قبل طلابهم، وخصوصا في تنوع طرق التدريس، وتحسين البيئة التعليمية. بينما هدفت دراسة وليامز (Williams, 2005) إلى تقييم السياسة المالية لأربع من الكليات العامة والجامعات في ولاية تينيسي (Tennessee) الأمريكية، وأثرها على الأداء الجامعي من وجهة نظر أصحاب المصالح من المؤسسات المختلفة. استخدم الباحث دراسة المستندات والأرشيف والمقابلات للحصول على البيانات اللازمة، وكان من نتائج هذه الدراسة أن السياسة المالية ايجابية، ولها تأثير ايجابي على فاعلية وجودة الأداء الجامعي.

وأجرت وفاء الغامدي (2008) دراسة هدفت إلى إبراز معالم معايير تقييم أداء أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة أم القرى السعودية ومقارنتها بمثيلاتها في جامعة ولاية فلوريدا الأمريكية. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي والمقارن للوصول إلى البيانات اللازمة، والتي كان من نتائج تحليلها: أن مجالات تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس في الجامعتين متشابهة في تركيزها على أدوارهم التدريسية والبحثية وخدمة المجتمع، ولكن الاختلاف في آلية التطبيق. وتضيف جامعة فلوريدا لضمان الأداء المتميز لعضو هيئة التدريس يجب توفير ميزتين، وهما: الحرية الأكاديمية والمسؤولية.

بينما هدفت دراسة السبع وزملاؤها (2010) إلى تقييم برنامج إعداد معلم اللغة العربية في كلية التربية بجامعة صنعاء في ضوء معايير الجودة الشاملة. ولتحقيق هذا الهدف تم إعداد قائمة بمعايير الجودة الشاملة لهذا البرنامج، تم تحويل القائمة إلى مقابلتين مع مسئولي القبول وقسم اللغة العربية، واستبانتين مع أعضاء هيئة التدريس والطلبة، وتكونت عينة البحث من (9) أعضاء من هيئة التدريس و (71) طالبًا. وقد أظهرت نتائج البحث ضعف توافر معايير جودة برنامج الإعداد من وجهة نظر مسئولي القبول وقسم اللغة العربية والطلبة، بينما توافرت معايير جودة برنامج الإعداد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في القسم بمستوى متوسط.

وأخيرا هدفت دراسة لستر (Lester, 2010) إلى تطوير أداة لتقييم أداء رؤساء الجامعات الحكومية في الولايات المتحدة الأمريكية من وجهة نظر الرؤساء أنفسهم، ومن وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. استخدم الباحث المقابلات والاستبانات لجمع البيانات اللازمة، حيث تمت مقابلة (15) رئيس جامعة، واستجاب (386) من أعضاء هيئة التدريس في جامعة نيو مكسيكو (New Mexico State University) لاستبانتين أولية ونهائية، وبعد تحليل البيانات توصل الباحث إلى أن:

- معايير تقييم أداء رؤساء الجامعة هي: التعلم، والقيادة، والإدارة، وبناء صف ثاني من الإداريين، والتنظيم، وتقييم الأداء.

■ جودة أداء رئيس الجامعة تظهر في النتائج التالية: جودة الطلبة ونسب نجاحهم، البحوث والمنح، والحصول على اعتماد الكليات، وإنتاجية الكليات، وجودة الحياة الجامعية، وزيادة التمويل، والتنوع الثقافي، والعلاقة مع المجتمع، وتحديث البنية التحتية للجامعة.

نلاحظ مما سبق أن الدراسات السابقة اختلفت في تقييم جوانب العمل الجامعي؛ فكان هدف دراسي الحجار (2004) و (Wu, 2004) تقييم الأداء الجامعي في مختلف جوانبه، ودراسي كامبل (Campbell, 2005) ووفاء الغامدي (2008) تقييم أداء عضو هيئة التدريس، في حين هدفت دراسة (Lester, 2010) إلى تقييم أداء رؤساء الجامعات، ودراسة السبع وزملاؤها (2010) إلى تقييم أحد البرامج الدراسية، ودراسة (Williams, 2005) إلى تقييم السياسة المالية للجامعات.

وقد جاءت هذه الدراسة لتقييم مختلف جوانب الأداء الجامعي المتمثلة بالمؤشرات الأكاديمية والمؤسسية لإحدى كليات جامعة مصراتة.

#### منهجية الدراسة

لتحقيق هدف الدراسة استخدام الباحث المنهج الوصفي لمناسبته لهذا النوع من الدراسات، وكانت الاستبانة الأداة لجمع البيانات اللازمة.

#### مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في كلية الآداب/ مصراتة، والبالغ عددهم (107) عضواً، يتوزعون حسب بعض المتغيرات كما في الجدول (1):

جدول 1 توزيع أعضاء هيئة التدريس في كلية الآداب/مصراتة

حسب بعض المتغيرات

المتغير	الفئات	العدد	المجموع
الدرجة العلمية	محاضر مساعد	39	107
	محاضر	46	
	أستاذ مساعد	15	
	أستاذ مشارك	5	
	أستاذ	2	
الجنس	ذكر	78	107
	أنثى	29	
عدد سنوات العمل في الكلية	1-3 سنوات	42	107
	4 سنوات فأكثر	65	
الجنسية	الليبية	68	107

	39	غير الليبية	
107	46	ماجستير	المؤهل
	61	دكتوراه	

المصدر: مكتب أعضاء هيئة التدريس في كلية الآداب/مصراتة

بينما بلغ عدد أفراد العينة (50) عضو هيئة تدريس، والجدول 2 يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدرجة العلمية والمؤهل والجنسية وسنوات العمل في الكلية:

جدول 2 توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدرجة العلمية والمؤهل والجنسية وسنوات العمل في الكلية

المتغير	الفئات	العدد	المجموع
الدرجة العلمية	محاضر مساعد	21	50
	محاضر	18	
	أستاذ مساعد فأعلى	11	
المؤهل	ماجستير	23	50
	دكتوراه	27	
الجنسية	الليبية	30	50
	غير الليبية	20	
عدد سنوات العمل	1-3 سنوات	25	50
	4 سنوات فأكثر	25	

### أداة الدراسة

تم في الدراسة الحالية استخدام "استبانة تقييم أداء الجامعات" التي اقترحها الجبوري (2006)، وكانت قد تكونت من (52) فقرة، توزعت إلى مؤشرات مؤسسية (الجودة والسرعة والمرونة)، ومؤشرات أكاديمية (الدقة، والملموسية، والاستجابة، والجانب النفسي - الاهتمام واللطف -، وتأكيد الجودة)، وللتأكد من مناسبة الأداة لغرض الدراسة فقد تم إجراء عمليات الصدق والثبات كما يلي:

### صدق الأداة:

للتأكد من صدق الأداة فقد تم مواءمتها للبيئة الليبية، وذلك بعرضها على سبعة من أعضاء هيئة التدريس في كلية الآداب بجامعة مصراتة، حيث تم استبدال بعض الكلمات مثل رئيس قسم بأمين قسم، وعميد الكلية بأمين الكلية، وإعادة صياغة عدد من الفقرات، وتم حذف (6) فقرات إما لعدم مناسبتها للبيئة الليبية، أو لتكرارها. وبذلك أصبحت الاستبانة تتكون من (46) فقرة، موزعة إلى محورين، المحور الأول: مؤشرات مؤسسية (الفقرات من

1 إلى 21)، والمحور الثاني: مؤشرات أكاديمية ( الفقرات من 22 إلى 46)، أعطي لكل فقرة وزن متدرج لمستويات جودة الأداء الجامعي: (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، منخفضة، منخفضة جداً)، وتمثل رقمياً (5، 4، 3، 2، 1) على الترتيب.

### ثبات الأداة:

للتأكد من ثبات الأداة تم حساب معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ وحساب معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمحور، وكذلك معاملات الارتباط للفقرات ككل مع الدرجة الكلية للأداة، والجدول 3 يوضح ذلك:

جدول 3 معامل الثبات لمحوري الأداة و للأداة ككل

المحور	معامل الثبات	مستوى الدلالة
الأول	0.747	دال على مستوى 0.05
الثاني	0.755	دال على مستوى 0.05
الكلي	0.747	دال على مستوى 0.05

كما تم حساب معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور مع الدرجة الكلية للأداة، وبلغت قيمتها للمحور الأول 0.892، وللمحور الثاني 0.857، وكلتا القيمتين دالتان عند مستوى 0.05. والقيم السابقة تطمئن الباحث لاستخدام الأداة لجمع البيانات اللازمة.

### إجراءات الدراسة:

بعد التأكد من صدق الأداة وثباتها تم توزيعها إلى (60) من أعضاء هيئة التدريس في الأقسام المختلفة بكلية الآداب/ مصراتة في بداية العام الجامعي 2011/2010، ومن ثم واسترجاعها. وكان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (50)، وبعد ذلك تم إدخال البيانات على الحاسوب وإجراء العمليات الإحصائية المناسبة بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS، والحصول على النتائج، ولتحديد درجة ممارسة جودة الأداء الجامعي فقد تم حساب فترة كل من البدائل كما يلي (5-1/5 = 0.8)، وبذلك أصبحت درجات الممارسة كما في الجدول 4:

الجدول 4 درجات ممارسة جودة الأداء الجامعي

درجة الممارسة	المتوسط الحسابي
منخفضة جداً	1- اقل من 1.8
منخفضة	1.8- اقل من 2.6
متوسطة	2.6- اقل من 3.4
كبيرة	3.4- اقل من 4.2 كبيرة
كبيرة جداً	4.2- 5.0 كبيرة جداً

## نتائج الدراسة ومناقشتها

فيما يلي عرض لنتائج الدراسة ومناقشتها حسب سؤالي الدراسة:

أولاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول ومناقشتها: ما درجة ممارسة مؤشرات جودة الأداء الجامعي بكلية الآداب/مصراتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟  
للإجابة عن هذا السؤال تم حساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الممارسة لجميع فقرات الأداة، ولكل من محوري الاستبانة، والجدول 5 يلخص ذلك:

جدول 5 المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الممارسة لمحوري الأداة وللأداة ككل

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
الأول: المؤشرات المؤسسية	3.20	0.97	متوسطة
الثاني: المؤشرات الأكاديمية	2.90	0.91	متوسطة
الأداة ككل	3.04	0.94	متوسطة

نلاحظ من جدول 5 أن:

- درجة ممارسة مؤشرات جودة الأداء الجامعي في كلية الآداب/ مصراتة متوسطة. وقد يعود ذلك إلى مجموعة من العوامل، مثل:
    1. حداثة تجربة الكلية والجامعة في مجال ضبط الجودة والاعتماد، التي تحتاج إلى فترة أطول لتظهر نتائجها.
    2. عدم تخصيص موازنة لأنشطة وبرامج الجودة في الجامعة، وضعف مهارات العاملين في أقسام الجودة (مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية، 2010).
    3. مقاومة التغيير من قبل أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين، فالانتقال من نمط إداري تقليدي يركز على الأشخاص إلى نمط حديث يعتمد جودة الأداء يحتاج إلى ثقافة تنظيمية جديدة تحتاج إلى جهود كبيرة لتحقيقها.
    4. ضعف بنية نظام المعلومات في الكلية والجامعة بشكل عام، وعدم توفر البيانات اللازمة لتصميم متطلبات العملية التعليمية والبحثية في الجامعة.
- وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة الحجار (2004) التي أشارت إلى أن المستوى العام للأداء الجامعي لم يصل إلى المستوى الافتراضي، ودراسة السبع وزملاؤها (2010) التي أشارت إلى أن مستوى أداء برنامج الإعداد متوسطا، وتختلف عن نتائج دراسة ووه (Wu, 2004) التي أشارت إلى أن مستوى الأداء الجامعي كان فوق المتوسط.

● أن متوسط ممارسة محور المؤشرات المؤسسية أكثر من متوسط محور المؤشرات الأكاديمية، وقد يعود ذلك إلى سهولة ضبط ومتابعة المؤشرات الإدارية، بينما تمتاز بعض العمليات الأكاديمية مثل التعليم والتعلم بصعوبة التحديد والضبط وبالتالي التقييم.

وعند استعراض المتوسطات الحسابية لجميع فقرات الأداة (الجدولين 6 و7) نلاحظ وجود (15) فقرة تمارس بدرجة كبيرة، و(20) فقرة تمارس بدرجة متوسطة، و(11) فقرة تمارس بدرجة ضعيفة. وهذه النتيجة تشير إلى وجود جوانب قوة في الأداء الجامعي (فقرات التي تمارس بدرجة كبيرة)، وجوانب قصور يجب تداركها بسرعة (الفقرات التي تمارس بدرجة منخفضة).

### المحور الأول: المؤشرات المؤسسية

وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور المؤشرات المؤسسية، والجدول 6 يوضح ذلك:

جدول 6 المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الممارسة

لجميع فقرات محور المؤشرات المؤسسية مرتبة تنازليا

الترتيب	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر
1	10	وجود توقيتات معينة تفرض مدة زمنية محددة لانجاز الامتحانات الفصلية	3.94	0.96	كبيرة
2	4	إستراتيجية أمانة الكلية في الإدارة واضحة وواقعية ويتم تعاملها بنجاح مع جميع العاملين	3.76	0.72	كبيرة
3	1	اعتماد أمانة الكلية على معايير محددة وواضحة لرفع مستوى التدريس	3.64	0.96	كبيرة
4	2	تطابق كفاءة التدريس مع المعايير المحددة لها	3.54	0.76	كبيرة
5	20	استعداد وتقبل أمانة الكلية للتغيرات والتطورات إذا ما اقتضت الضرورة لذلك	3.50	1.23	كبيرة
6	7	تتابع أمانة الكلية مدى التقدم الذي تحززه في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لجودة التدريس فيها	3.48	0.89	كبيرة
7	14	درجة الدقة والالتزام بالمدد الزمنية المحددة للعام الجامعي	3.46	1.30	كبيرة
8	5	مدى تحديد الأهداف الاستراتيجية للكلية اعتمادا على تحقيق التفوق العلمي	3.44	1.07	كبيرة
9	17	سعي الكلية لاستقطاب الأساتذة من ذوي الاختصاصات المتميزة	3.34	0.80	متوسطة
10	9	عدم تجاوز السقف الزمني لتحقيق برامج الكلية ونشاطاته السنوية	3.30	0.91	متوسطة
11	15	التدريب والمهارات التي يتمتع بها الأساتذة في الكلية	3.30	0.79	متوسطة
12	21	استعداد أمانة الكلية وتخطيطها المسبق لمواجهة الأوضاع الغير اعتيادية خلال العام الدراسي	3.22	0.74	متوسطة
13	3	مراجعة أسس تقييم الطلبة في الكلية بطريقة دورية	3.12	1.15	متوسطة
14	6	درجة حشد كل موارد الكلية المتاحة في تحقيق إستراتيجية كفاءة الكلية	3.00	1.09	متوسطة
15	19	سماع أمانة الكلية والقسم إلى اقتراحات وأراء الطلبة وإعادة تقسيم العمل بما	2.98	0.85	متوسطة

			يتلاءم معها		
متوسطة	1.05	2.90	ملائمة الوقت اللازم لإتمام إجراءات التخرج للطلبة	13	16
متوسطة	0.96	2.82	التدريب والمهارات التي يتمتع بها الإداريون في الكلية	16	17
متوسطة	1.03	2.80	تحديد فترة زمنية محددة للنظر في معاملات تأجيل الطلبة	12	18
متوسطة	1.17	2.78	الدقة في الالتزام بالوقت المحدد لإجراءات القبول والتسجيل بالكلية	11	19
متوسطة	1.15	2.70	قيام الكلية بالدراسات والمقارنات مع الأقسام المناظرة واختيار الأفضل واقتباسه وجعله حيز التنفيذ	18	20
منخفضة	0.87	2.12	مدى توفير المستلزمات الدراسية في بداية العام الجامعي	8	21
متوسطة	0.97	3.20	المحور الأول ككل		

يلاحظ من جدول 6 ما يلي:

- أن أكثر فقرات محور المؤشرات المؤسسية ممارسة في كلية الآداب هي الفقرة 10 " وجود توقيتات معينة تفرض مدة زمنية محددة لانجاز الامتحانات الفصلية"، والفقرة 4 " إستراتيجية أمانة الكلية في الإدارة واضحة وواقعية ويتم تعاملها بنجاح مع جميع العاملين"، والفقرة 1 " اعتماد أمانة الكلية على معايير محددة وواضحة لرفع مستوى التدريس"، وجميعها تمارس بدرجة كبيرة، مما يعني توفر مؤشرات ايجابية تتعلق بعملية القياس والتقويم والإدارة الجامعية للكلية.
- واقل فقرات محور المؤشرات المؤسسية ممارسة الفقرة 8 " مدى توفير المستلزمات الدراسية في بداية العام الجامعي"، وتتوفر بدرجة منخفضة، ويشير ذلك إلى وجود ترهل في الإجراءات المالية في إدارة، وعدم تنسيقها المسبق مع إدارات الكليات لتوفير المستلزمات في الوقت المناسب. ثم جاءت الفقرة 18 " قيام الكلية بالدراسات والمقارنات مع الأقسام المناظرة واختيار الأفضل واقتباسه وجعله حيز التنفيذ"، وتمارس بدرجة متوسطة، مما يشير إلى فقدان التنسيق البحثي بين إدارة الكلية بما يخدم قضاياها، والاهتمامات البحثية لأعضاء هيئة التدريس، وكذلك يعني ضعف التعاون مع الكليات المناظرة في الجامعة نفسها أو في الجامعات الأخرى.

## المجال الثاني: المؤشرات الأكاديمية

وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور المؤشرات الأكاديمية، والجدول 7 يوضح ذلك:

جدول 7 المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الممارسة  
لجميع فقرات مجال المؤشرات الأكاديمية مرتبة تنازليا

الترتيب	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر
1	24	دقة اللجان الامتحانية المستخدمة في رصد درجات الطلبة	3.96	0.83	كبيرة
1	38	التزام أعضاء هيئة التدريس والإداريين بالعمل دون الحاجة إلى رقابة مستمرة	3.96	0.64	كبيرة
3	42	رغبة الأساتذة في الاستماع والإصغاء للطلبة والتعامل معهم بلطف واهتمام	3.90	0.84	كبيرة
4	37	قابلية أمانات الأقسام والكلية على تفهم حاجات الطلبة والأساتذة	3.68	1.20	كبيرة
5	34	الدافعية لدى العاملين في الكلية نحو العمل المكلفين فيه	3.54	0.54	كبيرة
6	39	معاملة الإداريين في الكلية للطلبة بلطف واحترام	3.52	0.84	كبيرة
7	27	الاهتمام بالمظهر الخارجي للكلية	3.46	1.13	كبيرة
8	41	ترتيب السجلات وتنظيمها ونظافتها	3.28	1.03	متوسطة
9	32	سهولة الوصول للقسم العلمي وتوفر لوحات الدلالة	3.28	1.14	متوسطة
10	26	درجة التزام الإداريين بمواعيد العمل والدوام الرسمي	3.24	1.06	متوسطة
11	40	أمانة الكلية تعامل كل طالب كحالة منفصلة ومستقلة بغض النظر عن درجة حاجاته	3.18	0.98	متوسطة
12	35	رغبة واستعداد الملاك الإداري والتدريسي في العمل خارج أوقات الدوام الرسمي إن دعت الضرورة لذلك	3.14	0.97	متوسطة
13	45	الاستعداد والرغبة بمعالجة المشكلات التربوية الحاصلة في الكلية والاستعداد لتحمل المسؤولية	3.02	0.87	متوسطة
14	33	توفر احتياطي ملائم للمستلزمات الخدمية الاستهلاكية ودرجة توافرها بمتناول اليد عند الحاجة (الكراسي، الطاولات، أقلام الكتابة، المصاييح، ...)	2.78	1.13	متوسطة
15	43	إجراءات الترقية للأساتذة تتم بشكل منتظم ومريح	2.78	1.00	متوسطة
16	29	توفر الأجهزة وخدمات الانترنت للأساتذة وللإداريين	2.64	1.12	متوسطة
17	25	الاهتمام بالنظافة والترتيب للأجهزة الفنية والمستلزمات الإدارية	2.56	1.03	منخفضة
18	31	التوافق والانسجام بين مرافق الكلية وطريقة توزيع المعدات والمستلزمات الخدمية	2.48	0.81	منخفضة
19	22	توفر التقنيات التربوية في الكلية وإتاحتها لجميع الأساتذة	2.16	0.79	منخفضة
20	28	توفر المستلزمات التي توفر الراحة في نفوس الطلبة والأساتذة (مقاعد، تدفئة، تبريد، ...)	2.14	0.73	منخفضة
21	23	حدثة التقنيات التربوية المستخدمة للتدريس	2.12	0.82	منخفضة
22	30	تمتاز الأماكن القريبة من قاعات الدراسة بمهده واضح	2.02	0.89	منخفضة



منخفضة	0.78	2.00	توفر مواد الإسعافات الأولية الطارئة التي قد تحصل في الكلية وبكمية كافية وتحت متناول اليد	36	23
منخفضة	0.79	1.90	وجود برامج تطوير مهني لأمناء الأقسام ولأعضاء هيئة التدريس	44	24
منخفضة	0.90	1.88	تعتمد إدارة الكلية والأقسام على التقنيات الحديثة في تقديم خدماتها (شبكة الحواسيب المربوطة داخليا)	46	25
متوسطة	0.91	2.90	المحور الثاني ككل		

نلاحظ من جدول 7 أن:

- أكثر مؤشرات جودة الأداء توفرا في كلية الآداب في محور المؤشرات الأكاديمية، هي: الفقرة 24 "دقة اللجان الامتحانية المستخدمة في رصد درجات الطلبة" والفقرة 38 "التزام أعضاء هيئة التدريس والإداريين بالعمل دون الحاجة إلى رقابة مستمرة" والفقرة 42 "رغبة الأساتذة في الاستماع والإصغاء للطلبة والتعامل معهم بلطف واهتمام"، وجميعها تمارس بدرجة كبيرة. ويلاحظ أن هذه المؤشرات تعود إلى نظم القياس والتقويم في الكلية، والتزام أعضاء هيئة التدريس بالعمل دون الحاجة إلى الرقابة وتعاملهم اللطيف مع الطلبة، وإستراتيجية أمانة اللجنة الشعبية للكلية في التعامل مع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، وهذه المؤشرات تشير إلى وجود مناخ تنظيمي ملائم في الكلية يسمح لإحداث التغيير وفق منظور الجودة.
- أقل مؤشرات جودة الأداء توفرا في كلية الآداب، هي: الفقرة 46 "تعتمد إدارة الكلية والأقسام على التقنيات الحديثة في تقديم خدماتها (شبكة الحواسيب المربوطة داخليا)"، والفقرة 44 "وجود برامج تطوير مهني لأمناء الأقسام ولأعضاء هيئة التدريس"، والفقرة 36 "توفر مواد الإسعافات الأولية الطارئة التي قد تحصل في الكلية وبكمية كافية وتحت متناول اليد"، وتعود هذه النتائج إلى عدم وجود شبكة انترانت داخل الكلية، وعدم توفر مواد الإسعافات الأولية ومستلزمات الدراسة، وهذا يشير إلى وجود خلل كبير في توفير البيئة الحديثة للأداء الجامعي، وقد يعود ذلك إلى وجود مركب جامعي جديد قيد الإنشاء مما يقلل من رغبة الإدارة العليا في الجامعة في توفير الموازنة اللازمة لمثل هذه المستلزمات. بينما يشير غياب برامج التطوير المهني لأمناء الأقسام ولأعضاء هيئة التدريس إلى خلل كبير في جامعة مصراتة إذا علمنا أن 60% هم من حملة الماجستير.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني ومناقشتها: هل تختلف درجة ممارسة مؤشرات جودة الأداء الجامعي بكلية الآداب/مصراتة تبعاً لمتغيرات: درجة عضو هيئة التدريس، ومؤهله، وجنسيته، وعدد سنوات عمله في الكلية؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي، واختبار ت، واختبار توكي للمقارنات البعدية، والجدول 8 يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسط إجابات عينة الدراسة تبعاً لمتغير رتبة عضو هيئة التدريس:

جدول 8 نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسط استجابات عينة الدراسة عن محوري الأداة والأداة ككل تبعاً لمتغير رتبة عضو هيئة

التدريس

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	وسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
الرتبة	244.928	2	122.464	0.87	0.42
الخطأ	6589.092	47	140.193		
الإجمالي	6834.020	49			
الرتبة	1477.191	2	738.596	3.76	0.03* دال
الخطأ	9214.589	47	196.055		
الإجمالي	10691.780	49			
الرتبة	2544.695	2	1272.348	2.30	0.11
الخطأ	25894.425	47	550.945		
الإجمالي	28439.120	49			

يلاحظ من الجدول 8 عدم وجود فروق دالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير الرتبة لكل من المحور الأول والأداة ككل، وكانت الفروق دالة للمحور الثاني فقط. ولتحديد مصدر الفروق تم استخدام اختبار توكي للمقارنات البعدية، والجدول 9 يوضح ذلك:

جدول 9 نتائج اختبار توكي لمقارنة استجابات عينة الدراسة تبعاً

لرتب أعضاء هيئة التدريس في المحور الثاني

الرتبة	محاضر مساعد	محاضر	أستاذ مساعد فأعلى
محاضر مساعد	-	*11.952	8.800
محاضر		-	3.151
أستاذ مساعد فأعلى			-

\* دال على مستوى 0.05

يلاحظ من الجدول 9 أن الفروق بين استجابات عينة الدراسة لجودة الأداء الجامعي تبعاً لمتغير رتبة عضو هيئة التدريس (درجته العلمية) تعود للفروق بين استجابات عينة الدراسة بين رتبة المحاضر المساعد ورتبة المحاضر

لصالح المحاضر. وهذه النتيجة تتعارض مع نتائج دراسة الحجار (2004) التي لم تكن فيها الفروق في الأداء الجامعي دالة تبعاً لمتغير درجة عضو هيئة التدريس.

ولفحص دلالة الفروق بين تقديرات أعضاء هيئة التدريس لجودة الأداء في كلية الآداب تبعاً لمتغيرات مؤهل عضو هيئة التدريس وجنسيته وعدد سنوات عمله في الكلية؛ فقد تم استخدام اختبارات، والجدول 10 يوضح ذلك:

جدول 10 نتائج اختبارات لفحص دلالة الفروق بين تقديرات عينة الدراسة لجودة الأداء الجامعي تبعاً لمتغيرات مؤهل عضو هيئة

التدريس وجنسيته وعدد سنوات عمله في الكلية

المتغير	مستويات المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
المؤهل	ماجستير	23	133.3478	26.31040	0.39	غير دال
	دكتوراه	27	145.2222	20.99328		
الجنسية	الليبية	30	135.5667	24.20271	0.12	غير دال
	غير الليبية	20	146.0500	23.09357		
سنوات العمل	1-3 سنوات	25	148.3200	16.99441	*6.01	دال
	4 فأكثر	25	131.2000	27.26720		

\* دال على مستوى 0.05

يلاحظ من جدول 10 عدم وجود فروق دالة إحصائية لاستجابة عينة الدراسة على مستوى 0.05 لمتغيري المؤهل والجنسية، ولكن الفروق كانت دالة لمتغير عدد سنوات العمل لصالح ذوي الخبرة القصيرة (1-3) سنوات. وقد يعود ذلك أن الأداء الجامعي يمكن ملاحظته من أعضاء هيئة التدريس باختلاف مؤهلاتهم وجنسياتهم، وفيما يخص وجود فروق دالة تبعاً لمتغير الخبرة فقد يعود ذلك إلى أن أعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرة الطويلة نسبياً يطمحون إلى الوصول إلى مستويات أداء أعلى من المتوفرة حالياً. وتتوافق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة ووه (Wu, 2004) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل، وتختلف عن نتائج دراسية الحجار (2004) و ووه (Wu, 2004) فيما يتعلق بالخبرة حيث إنها دالة في هذه الدراسة لصالح الخبرة القصيرة.

إن الجودة بمفهومها الواسع لا تتوقف عند حدود الإجراءات والمتطلبات الإدارية والمالية والعلمية لضمان تحقيقها واستمرارها، بل تمتد إلى مدى أوسع من ذلك، يشمل الفكر والثقافة، والبيئة التي تتفاعل فيها ومعها هذه المتطلبات، بحيث تتحول إلى سلوك اجتماعي يعزز الجودة في كافة الجوانب.

## التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات، ومنها:

- الاستمرار في توفير الالتزام لدى الهيئتين الإدارية والتدريسية في تطبيق معايير الجودة والاعتماد التي بدأتها الكلية والجامعة.
- تزويد الكلية بمستلزمات ضرورية مثل: شبكة انترانت داخلية، ومركز صحي، ومستلزمات الدراسة في بداية العام الجامعي.
- تحديد نتائج محددة يجب تحقيقها عند تكليف أمين اللجنة الشعبية للكلية بممارسة منصبه الجديد.
- توفير برامج تطوير مهني مستمرة لأمناء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس على مستوى الكلية والجامعة.
- إجراء دراسة أخرى لجودة الأداء الجامعي في كلية الآداب باستخدام معايير جائزة مالكوم بالدريج للتعليم العالي، ومقارنة نتائجها بنتائج هذه الدراسة.
- دراسة أثر تطبيق الجودة والاعتماد على كفاءة خريجي الكلية من وجهة نظرهم، ومن وجهة نظر أصحاب العمل.
- دراسة أثر تطبيق الجودة والاعتماد على رضا العاملين.
- دراسة أثر تطبيق الجودة والاعتماد على تحصيل الطلبة الأكاديمي، واكتسابهم المعارف والمهارات والقيم المهنية اللازمة للعمل.
- تحديد المشكلات التي تعوق جودة الأداء الجامعي.

## المراجع

## أولاً: المراجع العربية

1. الجبوري، عبد الحسين (2006). إدارة الموارد البشرية في الجامعة وتقييم الأداء الجامعي. تم استرجاعه بتاريخ 28-5-2010 من الموقع الالكتروني:  
<http://www.tarbya.net/Articles/SpecialFiles.aspx?TypeId=7>
2. الحجار، رائد حسين (2004). تقييم الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الأقصى في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة، مجلة جامعة الأقصى، سلسلة العلوم الإنسانية، 8(2) 303-240.
3. الحداد، محمد محبوب، وبن طاهر، محمد عبد الله (2009). قياس جودة التعليم الجامعي في ليبيا: نموذج قياسي حالة جامعة السابع من أكتوبر خلال الفترة (1988-2007)، مجلة علوم إنسانية، عدد 42، مستخلص بتاريخ 15-10-2009 من الموقع الالكتروني:  
[www.ulum.nl](http://www.ulum.nl)
4. الدهشان، جمال، والسيسي، جمال (2004). تقييم بعض جوانب الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة المنوفية من خلال آرائهم. مجلة البحوث النفسية والتربوية، جامعة المنوفية، 19(3).
5. الربيعي، فلاح خلف (2004). النظام التعليمي ومتطلبات سوق العمل في ليبيا، مجلة علوم إنسانية، عدد 14، مستخلص بتاريخ 15-10-2009 من الموقع الالكتروني:  
[www.ulum.nl](http://www.ulum.nl)
6. السبع، سعاد، وغالب، أحمد، وعبده، سماح (2010). تقييم برنامج إعداد معلم اللغة العربية في كلية التربية بجامعة صنعاء في ضوء معايير الجودة الشاملة. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 5، 96-130.
7. عبد المؤمن، علي معمر (2008). استخدام معايير الجودة الشاملة في تطوير برامج التعليم الجامعي والدراسات العليا في الجامعات الليبية. مجلة الساتل، 2(4)، 185-204.
8. الغامدي، وفاء (2008). تقييم عضو هيئة التدريس في جامعة أم القرى وجامعة ولاية فلوريدا الأمريكية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى.

9. مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التربوية (2010). تقرير عن الزيارات الاستطلاعية لبعض مؤسسات التعليم العالي في العام الجامعي 2009-2010. تم استخلاصه بتاريخ 20-12-2010 من الموقع الإلكتروني: <http://www.limu.edu.ly/newlimu/qaaReport.pdf>
10. مكتب ضمان الجودة والاعتماد بكلية الآداب/مصراتة، تقرير للعام الجامعي 2009/2010.
11. المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية. تم استرجاعه بتاريخ 28-5-2010 من الموقع الإلكتروني: <http://www.hrdiscussion.com>
12. الوفا، محمد يحيى (2007). معوقات الأداء الجامعي .. جامعة ذمار، استرجع بتاريخ 10-6-2010 من الموقع الإلكتروني: <http://www.algomhoriah.net/writers.php?lng=arabic&id=672>

#### ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Allen, D. & Fifield, N. (1999). "Re-engineering change in higher education." **Information Research**, 4(3). Retrieved at: 26-9-2009 from: <http://informationr.net/ir/4-3/paper56.html>.
2. Anninos, L.(2008). University Performance Evaluation Approaches: The Case of Ranking Systems. Retrieved at: 28-9-2010 from: <http://elearn.elke.uoa.gr/2ndICEE/anninos.pdf>
3. Campbell, J. (2005). Evaluating teacher performance in higher education: The value of student ratings. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Central Florida, **UMI** number AAT 3188108.
4. Collins, J. C. (2001). **Good to great: Why some companies make the leap--and others don't**. New York, NY: Harper Business.
5. LaFleur, T. (1997). A Systems Approach to Performance Quality: An Application to Higher Education. Unpublished

- Doctoral Dissertation, Western Michigan University, **UMI** number 9724504.
6. Lester, D. (2010). Developing an effective instrument for assessing the performance of public university presidents. Unpublished Doctoral Dissertation, The University of New Mexico, **UMI** number 3409340.
  7. Owlia, M.S. and Aspinwall, E.M. (1996). Quality in higher education – a survey, **Total Quality Management**, 7(2), 161-171.
  8. Rudd, R., Hoover, R., Connor, N. and Baker, M. (2001). Peer Evaluation of Teaching in University of Florida's College of Agricultural and Life Sciences. **Journal of Southern Agricultural Education Research** ,51(1), 189-200.
  9. Tam, M. (2001). Measuring Quality and Performance in Higher Education. **Quality in Higher Education**, 7(1), 47-55.
  10. Waterbury, T. (2008). Lean in higher education: A Delphi study to develop performance metrics and an educational lean improvement model for academic environments. Unpublished Doctoral Dissertation, Capella University, **UMI** number AAT 3331426.
  11. Williams, R. (2005). Higher education stakeholders' perceptions of Tennessee's current performance funding policy. Unpublished Doctoral Dissertation, Tennessee State University, **UMI** number AAT 3206711.

12. Wu, Shyi-huey (2004). Improvement of school performance: Implementing Total Quality Management and Learning Organization in selected technological, Universities, and Colleges for Professional Training in Taiwan.. **Unpublished Doctoral Dissertation**, Spalding University, UMI Number: 3205308.