

تقييم مدى تطبيق أعضاء هيئة التدريس لمتطلبات الجودة الشاملة في مؤسسات

التعليم العالي

عمران جمعة تنتوش¹

جامعة المرقب . الخمس

ملخص البحث:

يهدف البحث للتعرف على مدى تطبيق أعضاء هيئة التدريس لمتطلبات الجودة الشاملة في الكليات الجامعية عينة البحث وإبراز أهم المعوقات والصعوبات والتحديات التي تحول دون تحقيق متطلبات الجودة المطلوبة في الكليات الجامعية عينة البحث.

واعتمد الباحث على المنهج الوصفي باستخدام الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات، وطبق على عينة قوامها (53) من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية البدنية وعلوم الرياضة بجامعة المرقب والجفارة، خلال العام الجامعي (2018-2019) وأوضحت النتائج وجود مجموعة من عوامل نجاح تطبيق متطلبات الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر عينة البحث ، وأن اغلب عينة البحث غير ملتزمين بتطبيق متطلبات وبرامج ومعايير ضمان الجودة في العملية التعليمية والتدريبية بكلياتهم نظراً لعدم علمهم ودرايتهم بها ، أو لعدم توفر تلك البرامج والمعايير الخاصة بالتحسين والتطوير المستمر، وان هناك مجموعة من المعوقات والصعوبات والتحديات التي تحول دون تطبيق معايير ومتطلبات ضمان الجودة الشاملة، أهمها عدم تفعيل قسم الجودة في الاقسام العلمية ، وعدم وجود المعايير ووضوحها، وعدم ممارسة القسم لاختصاصاته الفعلية داخل الكلية، إضافة الى عدم توفر الكفاءات البشرية المؤهلة وتكليف أشخاص ليس لديهم دراية وخبرة كافية.

الكلمات المفتاحية: أعضاء هيئة التدريس ، معايير الجودة الشاملة ، مؤسسات التعليم العالي.

Abstract

¹ omrantntous72@gmail.com

The research aims to identify the extent to which faculty members apply to the requirements of the total quality in the university faculties of the research sample and to highlight the most important obstacles, difficulties and challenges that prevent the achievement of the quality requirements required in the university colleges.

The results were based on a sample of (53) members of the Faculty of Physical Education and Sports Sciences at Al-Muraqeb and Al-Jafara Universities during the academic year (2019-2018). The results revealed a number of factors for the success of applying the comprehensive quality requirements In the higher education institutions of varying importance from the point of view of the sample of the research, and that most of the research sample is not committed to the implementation of quality assurance requirements and programs in the educational and training process in their colleges because of their lack of knowledge and knowledge, or the lack of such programs and standards for improvement and For the continuous development, and that there are a range of obstacles and difficulties and challenges that prevent the application of standards and requirements of the overall quality assurance, the most important of which is the non-activation of the quality department in the scientific sections, the lack of standards and clarity, and the lack of practice of the department to its actual competencies within the college, People with insufficient knowledge and experience.

Keywords: *faculty members, total quality standards, higher education institutions.*

1.1 مقدمة البحث:

تجتهد مؤسسات التعليم العالي باستمرار للتميز في خدماتها التعليمية والبحثية وفي خدمة المجتمع حتى تكون مخرجاتها وبرامجها المختلفة متميزة ومتوائمة واحتياجات المتعلمين والمجتمع ومتطلبات سوق العمل المحلي والدولي، ويعد مدخل ضمان الجودة لكافة عناصر ومؤسسات التعليم العالي أحد الأسبقيات الأساسية التي ينبغي لمؤسسات التعليم العالي التركيز عليها لتحقيق التميز الأكاديمي والفاعلية في مكوناتها ونظمها وأشكالها وبرامجها لمواجهة التغيرات والتحديات المرتبطة بالتغيير والتطوير.

وتعد كليات التربية بجميع تخصصاتها من أكثر المؤسسات التعليمية الجامعية حاجةً الي تحقيق فلسفة ومتطلبات ومفاهيم الجودة الشاملة لمخرجاتها من الطلاب ولدورها الهام في إعداد الكوادر العلمية المتخصصة في كافة المراحل التعليمية ، نتيجة لثورة الاتصالات والمعلومات التكنولوجية والمعرفية والتغيرات المتسارعة في بنية سوق العمل وفقاً لأحداث التوجهات العلمية في مجالات التعليم العالي.

ورغم الجهود المبذولة من قيادات التعليم العالي على مستوى الدولة في وضع التشريعات المناسبة لتحقيق متطلبات ضمان الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي لارتقاء بأداء الجامعات الليبية ، وتبنى الاستراتيجيات العلمية لتطوير وتحسين مستوي تلك المؤسسات ، وإصلاح التشريعات وخلق مناخ إيجابي لتحسين جودة وكفاءة التعليم العالي ، ورفع تصنيف مراكز الجامعات الليبية في قوائم التصنيف الاقليمية والعالمية ، وتبني آليات مستقلة لضمان الجودة وتقييم الاداء ، الا أنه توجد العديد من المعوقات والعقبات التي تحول دون تحقيق تلك الجهود في الوقت الحاضر.

ويعد التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة من أهم ركائز اقتصاد ومجتمع المعرفة ، حيث تسهم مؤسسات التعليم العالي بدور أساسي في تعظيم القدرة المعرفية للمجتمعات بحثاً واستخداماً وتطبيقاً من خلال ممارسة وظائفها من تدريس (نشر المعرفة) ، وبحث علمي (إنتاج المعرفة) وخدمة المجتمع (تطبيق المعرفة).

2.1 أهمية البحث:

إن أهمية هذا البحث تنبع من أهمية الموضوع الذي نتناوله وحدائته في التعليم العالي وهو إدارة وتطبيق نظام الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي، لأنها تمثل فلسفة إدارية وتنظيمية معاصرة وتوجهاً عالمياً حديثاً ، لا بد من العمل الجاد للتحقيق بمفهومها وأهميتها ومبادئها، والالتزام بتطبيق مضامينها ومجالاتها بهدف تطوير العملية التعليمية الجامعية للحصول على أفضل مخرجات تعليمية لمواكبة التغيرات المتسارعة والمساهمة في بناء المجتمع المعاصر وخدمته.

ويعتبر تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي من أكثر الأمور التي لقيت اهتماماً متزايداً في الآونة الأخيرة على المستوى الدولي والعربي والمحلي ، لمحاولة إبراز حاجة الجامعات لإجبايات تطبيق الجودة الشاملة في تلك المؤسسات. كما تبرز أهمية هذا البحث في أن الجامعات الليبية بكلياتها وتخصصاتها تسعى إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتجويد خدماتها ، وتقديمها بمستوى متميز من الجودة بسبب المنافسة التي تواجه هذه الجامعات نتيجة متغيرات عدة في هذا المجال ، وازدياد طلب على التعليم العالي باعتباره قطاع خدمي يسعى لتحقيق البناء السليم للمجتمع ويشكل شريحة عريضة وهامة من المجتمع الليبي.

إن معرفة المعوقات التي تعوق تطبيق متطلبات الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي ستساهم الى حد كبير في التشخيص العلمي لجوانب الضعف في الجامعات الليبية ، إضافة الى تحليل آراء أعضاء هيئة التدريس حول تلك المعوقات لأنهم العنصر الأقدر على تحديدها وكيفية التعامل معها ، وبالتالي محاولة التوصل إلى نتائج واقتراحات تساعد متخذي القرار على إيجاد الآليات المناسبة لتطبيق متطلبات ضمان الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بنجاح ، ومحاولة تجاوز مختلف معوقات تطبيقها.

3.1 أهداف البحث: يهدف هذا البحث للتعرف على:

1- مدى تطبيق أعضاء هيئة التدريس الجامعي لمتطلبات ومعايير الجودة الشاملة في الكليات الجامعية عينة البحث.

2- المعوقات والاسباب التي تحول دون تطبيق أعضاء هيئة التدريس الجامعي لمتطلبات ومعايير الجودة الشاملة في الكليات الجامعية عينة البحث.

ومن خلال هذا العرض لأبعاد المشكلة المطروحة، يمكن صياغتها في مجموعة من

التساؤلات على النحو التالي:

4.1 تساؤلات البحث:

1- ما مدى تطبيق أعضاء هيئة التدريس الجامعي لمتطلبات ومعايير الجودة الشاملة في الكليات الجامعية عينة البحث؟

2- ما المعوقات والاسباب التي تحول دون تطبيق أعضاء هيئة التدريس الجامعي لمتطلبات ومعايير الجودة الشاملة في الكليات الجامعية عينة البحث؟

5.1 مصطلحات البحث:

عضو هيئة التدريس: "هو الذى يحمل مؤهلاً علمياً عالياً (الماجستير أو الدكتوراه) في أحد فروع المعرفة ويقوم بالتدريس بإحدى مؤسسات التعليم العالي".

(دليل ضمان الجودة، 2003. 1)

الجودة: " هي استيفاء جميع عناصر العملية التعليمية من مؤسسات ومناهج وطلاب وأساتذة وموظفين بمختلف الأنشطة التي ترتبط بالعملية التعليمية".

(دليل ضمان الجودة، 2003. 2)

جودة التعليم العالي: (هي ترجمة احتياجات وتوقعات الأطراف المستفيدة من خدمات مؤسسة التعليم العالي إلى مواصفات محددة والالتزام بتطبيقها لتحقيق رضاهم).

(رقاد، 2014. 37)

أهداف جودة خدمة التعليم العالي :

يذكر العبادي وآخرون (2008) إن لتطبيق الجودة في التعليم العالي أهداف عديدة سنحاول إبراز أهمها.

1- التأكيد على أن الجودة واثقان العمل وحسن الأداء مطلب وظيفي عصري، وواجب وطني، تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة.

2- تنمية روح العمل الجماعي والتعاوني للاستفادة من كافة العاملين في المؤسسة.

3- ترسيخ مفهوم الجودة تحت شعارات لا بديل عن الصحيح، الوقاية خير من العلاج والتعليم مدى الحياة.

- 4- تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجيهات والارتقاء بمستوى الطلبة.
- 5- الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والأساتذة في مؤسسات التعليم العالي من خلال المتابعة الفاعلة وتنفيذ برامج التدريب المستمرة، مع التركيز على جودة جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي.
- 6- اتخاذ كافة الإجراءات والتدابير التي تعزز وترفع من مستوى الجودة وتقلل من وقوع الأخطاء في التدريس.
- 7- الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العملي ودراستها وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية واقتراح الحلول المناسبة ومتابعة تنفيذها.

(العبادي وآخرون، 2008، 34)

فوائد جودة خدمة التعليم العالي:

ينجم عن تحقيق أهداف جودة خدمة التعليم العالي العديد من المزايا والفوائد للطلبة، سوق العمل، أعضاء هيئة التدريس، العاملين، النظام الإداري والتنظيمي ، وفيما يلي استعراض لتلك الفوائد :

- 1- **محور الطلبة وسوق العمل:** ينجم عن تحقيق الجودة في خدمة التعليم العالي تلبية رغبات وطموحات الخريج، التي تساهم بدورها في سد حاجة سوق العمل من الموارد البشرية المطلوبة وبالمواصفات المطلوبة.
- 2- **محور أعضاء هيئة التدريس:** يمكن تحقيق الجودة لعضو هيئة التدريس من خلال تطوير كفاءته والاطلاع على المزيد من المصادر العلمية الحديثة واستخدام تقنيات المعلومات، التي تتيح له الاطلاع على آخر المستجدات العلمية للإيفاء بمتطلبات المناهج الجديدة، التي تتناسب مع حاجات ومتطلبات الطلبة وسوق العمل.

3- محاور العاملين : يتطلب تحقيق الجودة في خدمة التعليم العالي رفع كفاءة أداء العاملين للإيفاء بالمتطلبات الجديدة التي تفرضها جودة المنتج التعليمي، وهذا ما سيدفع صانعي القرار بمؤسسات التعليم العالي إلى توفير الفرص لتدريب العاملين.

4- المحور الإداري والتنظيمي: يتطلب تحقيق الأهداف خلق ثقافة تنظيمية ومناخ تنظيمي جيد يتسم بإيجاد نوع من التعاون والتفاعل بين رئاسة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والعاملين بالشكل الذي يخدم تحقيق أهداف الطلبة واستخدام نظام معلومات يلبي حاجات الكلية وأقسامها من المعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة. (رقاد، 2014. 39)

معايير الجودة في التعليم الجامعي الليبي:

لقد مرت مسيرة تجويد مؤسسات التعليم العالي في ليبيا بثلاث مراحل هي:
المرحلة الأولى : صدور قرار اللجنة الشعبية العامة سابقاً رقم (176) لسنة (2014) بتنظيم الجهاز الإداري للتعليم العالي بحيث ضم بجانب الإدارات الأخرى ، إدارة مراقبة جودة التعليم العالي ، وضمت هذه الإدارة قسم مراقبة الجودة والمعايرة العلمية وقسم التوثيق والاعتماد ، و قسم تنظيم نظم الجودة تطويرها.

المرحلة الثانية: في سنة (2005) تم إنشاء اللجنة المركزية لضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي في ليبيا ، وهي لجنة ذات شخصية فنية تنفيذية تعنى بنشر ثقافة ومفهوم الجودة والعمل على تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي المختلفة.

المرحلة الثالثة: إنشاء مركز ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي سنة (2006) وهو الجهة المعنية قانوناً بموضوع ضمان الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم العالي في ليبيا. (أبو زقية، 2014. 24، 25)

مكاتب ضمان الجودة والاعتماد:

لتطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي أقرت اللجنة المركزية لضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي بتشكيل مكتب ضمان الجودة في كل جامعة يسمى مكتب ضمان الجودة والاعتماد ، وهو يسعى إلى تحقيق ضمان الجودة في مؤسسة التعليم العالي ومساعدة الكليات في إنشاء وحدات تقويم الأداء وضمان الجودة وتجميع نتائج التقييم الذاتي وتحليلها وربط المكتب بالمكاتب المناظرة بالمؤسسات التعليمية الأخر الإقليمية والعالمية وغرس الوعي بين أعضاء هيئة التدريس والعاملين بالجامعة والطلاب من خلال نشر ثقافة الجودة.

معايير التقييم الواردة في الجزء الرابع والمصاغة بشكل كمي موزعة علي ثلاثة درجات معيارية للتقييم وتتكون كما في الجدول التالي:

جدول 01 محاور التقييم والمعايير التخطيطية في مؤسسات التعليم العالي في ليبيا

المحاور والمعايير	يمكن صياغة هذا المحور أو المعيار وفق المؤشرات التالية
المحور الأول رؤية وفعالية الجامعة	أن تمتلك رسالة واضحة ومعلنة تعكس رؤيتها التعليمية. إن تترجم هذه الرسالة إلى أهداف واضحة قابلة للتحقيق والقياس فيما يتعلق بدورها ونشاطها في مجالي التعليم العالي والبحث العلمي إضافة لإيضاح دورها في خدمة المجتمع. إن تعد خطة إستراتيجية تستطيع من خلالها تحقيق هذه الأهداف ووضع مقاييس و آليات عمل مناسبة لتقييم و قياس مد تحقيق هذه الأهداف والعمل الدائم على الرفع من فعالية الجامعة والتحسين المستمر لكافة أنشطتها وعملياتها المختلفة، إضافة للمراجعة المستمرة للرسالة والأهداف.
المحور الثاني البرنامج التعليمي	برنامج الدرجة الجامعية الأولى (البكالوريوس أو الليسانس) متطلبات التخرج - منهج الدرجة الجامعية الأولى (البكالوريوس أو الليسانس). البرامج والمقررات العلاجية (وهي برامج أو مقررات يمكن تصميمها لمعالجة

أوجه قصور محددة في قدرات الطلاب دون اعتبار أي ساعات التدريس و الإرشاد الأكاديمي للطلاب عن هذه المقررات).	
المعيار الثالث هيئة التدريس	<ul style="list-style-type: none"> - اختيار عضو هيئة التدريس . - تعيين أعضاء هيئة التدريس وترقياتهم. - المتطلبات الأكاديمية والمهنية لعضو هيئة التدريس. - التعاون التدريسي لأعضاء هيئة التدريس. - أعضاء هيئة التدريس المتعاونين. - تظلم أعضاء هيئة التدريس. - مساعده أعضاء هيئة التدريس من المعيدين.
المعيار الرابع خدمات الدعم التعليمية	<ul style="list-style-type: none"> - المكتبة. - النشرات والإعلانات - دعم التدريس. - الاتفاقيات التعاقدية. - المواد المتعلقة بأنشطة التعليم وتقنية المعلومات.
المعيار الخامس الشؤون الطلابية	<ul style="list-style-type: none"> - سجلات الطلاب. - البرامج والخدمات. - الإرشاد الطلابي. - معاملات الطلاب. - أنشطة الطلاب. - تظلم الطلاب. - الخدمات الصحية.
المعيار السادس الدراسات العليا	<ul style="list-style-type: none"> - برنامج الدراسات العليا . - مناهج مقررات الدراسات العليا. - القبول في الدراسات العليا . - التدريس في الدراسات العليا. - متطلبات إتمام الدراسات العليا.
المعيار السابع المرافق	<ul style="list-style-type: none"> - الأصول الثابتة . - إدارة لحيز المكاتب. - الصيانة المخطط الرئيسي للمرافق.
المعيار الثامن البحث العلمي	<ul style="list-style-type: none"> - الأنشطة البحثية. - المنح والعقود والبحوث الممولة خارجياً.

خدمة المجتمع	- المراكز البحثية داخل الجامعة.	- البحث العلمي
	- الهيئات والمؤسسات ذات الصلة.	- المؤسسي.
المعيار التاسع	الموارد المالية وتشمل: تخطيط الميزانية	- المشتريات ورقابة الموجودات -
الشؤون المالية	رقابة الميزانية - الخزينة	- محاسبة والتدقيق - مشروعات ملحقه.
المعيار العاشر	المسميات تكون واضحة ومعلنة وتتعامل بها الجامعة بشكل رسمي.	
التنظيم الإداري	- التنظيم الإداري .	- خدمات المساندة الإدارية
والتعليمية.		

(أبو زقية، 2014، 27، 28)

الدراسات السابقة والمرتبطة:

1- دراسة سعيد، على خليفة. (2017) بعنوان "التطور المهني لأعضاء هيئة التدريس وعلاقته بالجودة الشاملة" هدفت الدراسة لإلقاء الضوء على ادوار عضو هيئة التدريس المتحددة والمنسجمة مع روح العصر ومتطلباته ، بالإضافة الى عرض العلاقة بين جودة النوعية وجودة أعضاء هيئة التدريس ، مع التأكيد على أهمية تطوير كفاياتهم التدريسية ، وتوضيح مدخل الجودة الشاملة كأسلوب في تحسين النظام التعليمي الجامعي ، وإفادة صانعي القرارات بالجامعة في تدريب الأكاديميين على تطبيق نظام الجودة الشاملة أثناء ممارسة أعمالهم التدريسية والادارية والفنية ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي النظري الذي يعتمد على التحليل والوصف للموضوع من جميع جوانبه عن طريق جمع المعلومات من المصادر والمراجع المتخصصة، ويرى الباحث ان التطور المهني لأعضاء هيئة التدريس يشكل ضرورة ملحة لمواجهة المتطلبات النوعية في التعليم الجامعي ، وتدعيم ثقافة الجودة بينهم.

2- دراسة الفرجاني، إبراهيم مسعود. (2013). بعنوان "مدى استعداد مؤسسات التعليم العالي الليبية لتبني فلسفة ادارة الجودة الشاملة" وأهتمت الدراسة بالتعرف على دور إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات لكونها أسلوباً إدارياً يهدف الى التحسين والتطوير المستمر

للجودة ، وتحسين أداء مؤسسات التعليم العالي الليبية على المستوى الكلي ، وشمل مجتمع وعينة الدراسة بعض أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنغازي ، واطهرت النتائج ان تفاعل ادارة الجامعة والكليات التابعة لها مع ادبيات وسلوكيات ادارة الجودة الشاملة جاء ضعيفاً وهذا ربما يعود الى ضعف المسؤولية تجاه التغيير، وان امكان تطبيق ادارة الجودة الشاملة في جامعة بنغازي من وجهة نظر عينة الدراسة هي في واقع الحال غير ملائمة للتطبيق ، لان ثقافة الجامعة ومدى تبنيتها والبيئة التنظيمية لا تساعد على تطبيق ذلك وهي أمر مستبعد في الوقت الحاضر، كما ان ادارة الجامعة ليس لها ادراك بمفهوم وفلسفة ادارة الجودة الشاملة.

3- دراسة بندق، نجاة عمران. وابو دور، سعاد منصور. (2013). بعنوان "دراسة تحليلية للمقررات الدراسية بقسم التدريس بكلية التربية البدنية في ضوء متطلبات الجودة الشاملة" هدفت الدراسة الى تحليل المقررات الدراسية بقسم التدريس من خلال التوصل الى وضع أهداف ومحتوي وطرق ووسائل التعليم للمقررات الدراسية الخاصة بالقسم في ضوء متطلبات الجودة الشاملة التي تستلزم وجود معايير لإعداد الطالب المعلم في مجال التربية البدنية ولتخريج معلمين قادرين على مواجهة تحديات العصر ومتطلباته وفقاً لاحتياجات سوق العمل ، واستخدمت الباحثتان المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي على عينة قوامها (30) من أعضاء هيئة التدريس بالقسم ، كما استخدمتا تحليل الوثائق والمقابلة الشخصية والاستبيان لجمع البيانات ، وكانت من أهم النتائج ان هناك اتفاق في الرأي أن المقررات الدراسية تحمل صفة مقرر (مهني أساسي) (أكاديمي) (ثقافي).

2. منهج واجراءات البحث:

1.2 منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي لمناسبته لطبيعة واجراءات البحث، وذلك من خلال التحليل الوصفي للبيانات التي تم جمعها من عينة البحث.

2.2 مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع وعينة البحث في بعض أعضاء هيئة التدريس الجامعي من حملة الماجستير والدكتوراه القارين والمتعاونين بكلية التربية البدنية بجامعة المرقب بالخمسة باعتبار الباحث أحد الأساتذة العاملين فيها ، وكلية التربية البدنية وعلوم الرياضة جامعة الجفارة باعتبار الباحث أحد الأساتذة المتعاونين فيها خلال العام الجامعي (2018 - 2019) وبلغ مجتمع البحث (71) أستاذاً جامعياً وحجم العينة الأساسية (53) استاذاً جامعياً، والجدول (02) يوضح ذلك.

جدول 02 مجتمع وعينة البحث

م	الجامعة	مجتمع البحث	العينة الاستطلاعية	النسبة المئوية	العينة الأساسية	النسبة المئوية	المستبعدون
1	الجفارة	38	5	13.15	28	73.68	
2	المرقب	33	5	15.15	25	75.75	8
	المجموع	71	10	14.08	53	74.64	

3.2 اداة البحث: لتحقيق أهداف البحث والاجابة على التساؤلات تم جمع البيانات باستخدام الاستمارة كأداة للبحث، ونظراً لعدم توفر اداة مناسبة لجمع البيانات - في حدود علم الباحث- وعلى ضوء الخبرة الشخصية للباحث ارتأ أعداد وتصميم استمارة استبيان مناسبة لهذا الغرض ، مراعيأ الاسس العلمية لبناء وتصميم أدوات البحث العلمي.

4.2 صدق الاستبيان: بعد تجميع والاطلاع على مجموعة من البحوث والدراسات السابقة والمرتبطة والمشابهة لموضوع البحث ، قام الباحث بأعداد الصورة الاولى المبدئية للاستبيان (45) عبارة تتناسب مع كل محور من المحاور المقترحة.

وتم اختبار صدق الاستبيان باستخدام مؤشر صدق المحتوى، حيث تم عرضه على (6) محكمين من اساتذة الاختبارات والمقاييس وطرق التدريس، وبعض مسؤولي ضمان الجودة بالكليات، للحكم على مدى مناسبة المحاور والعبارات المقترحة للموضوع محل البحث ، ودقة وسلامة الصياغة اللغوية لعبارة الاستبيان، واقترح عبارات اضافية، أو دمج او

حذف بعض العبارات ، ومدى مناسبة ميزان التقدير ، حيث تم إجراء بعض التعديلات في صياغة بعض العبارات وإحداث بعض الإضافات وحذف (9-عبارات).

ويتكون الاستبيان من محورين ، الأول (21) عبارة من (21:1) ويتعلق بمدى تطبيق أعضاء هيئة التدريس الجامعي لمتطلبات ومعايير الجودة الشاملة في الكليات الجامعية ، والثاني (16) عبارة من (37:22) ويتعلق بالمعوقات والاسباب التي تحول دون تطبيق أعضاء هيئة التدريس الجامعي لمتطلبات ومعايير الجودة الشاملة في الكليات الجامعية عينة البحث.

وتكون الإجابة على عبارات الاستبيان بالاختيار من بين ثلاث خيارات هي (موافق ، موافق الى حد ما ، غير موافق) .

5.2 ثبات الاستبيان: ولغرض التأكد من ثبات الاستبيان ثم تطبيقه في صورته الثانية (37) عبارة على عينة قوامها (10) أساتذة من مجتمع البحث ومن خارج العينة الأساسية بواقع (5) أساتذة من كل كلية ، تم اختيارهم بطريقة عشوائية ، وبحساب معامل ثبات الاستبيان بطريقة "ألفا كرونباخ" Cronbach's alpha ، أوضحت النتائج أن معامل ثبات الاستبيان ككل بلغ (0.967) وهي درجة تدل على ثبات الاستبيان بدرجة عالية ومقبولة إحصائياً لأغراض البحث العلمي ، والجدول (03) يبين معاملات الثبات لعبارات الاستبيان.

جدول 03 معاملات الثبات لعبارات الاستبيان بطريقة ألفا كرونباخ

العبارة	معامل الثبات	العبارة	معامل الثبات	العبارة	معامل الثبات	العبارة	معامل الثبات	العبارة	معامل الثبات
1	.989	9	.955	17	.957	25	.971	33	.958
2	.985	10	.986	18	.985	26	.953	34	.954
3	.985	11	.985	19	.976	27	.954	35	.953
4	.987	12	.983	20	.985	28	.961	36	.960

5	.985	13	.985	21	.986	29	.954	37	.955
6	.985	14	.986	22	.989	30	.955		
7	.985	15	.987	23	.985	31	.954		
8	.959	16	.961	24	.987	32	.983		

6.2 الاساليب الاحصائية المستخدمة في البحث:

- النسبة المئوية.
- الوسط الحسابي .
- الانحراف المعياري .
- معامل الفا كرونباخ .
- معامل الارتباط .

3. عرض النتائج ومناقشتها:

1.3 فيما يتعلق بالإجابة على الهدف والتساؤل الأول للبحث والذي ينص على ما مدى تطبيق أعضاء هيئة التدريس الجامعي لمتطلبات ومعايير الجودة الشاملة في الكليات الجامعية عينة البحث؟ حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان ، وتم ترتيب إجابات هذه العبارات ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية حيث توزعت اجابات افراد العينة على اسئلة الاستبيان بين الموافق والموافق الى حداً ما ، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول 04 ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على الهدف والتساؤل الأول للبحث

م	العبارات	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	ترتيب العبارات
1	أن الهدف الأساسي من تطبيق نظام ضمان الجودة هو تحسين الجودة بمؤسسات التعليم العالي.	4.25	0.73	2
2	ضعف برامج ومخرجات كليات التربية البدنية وعلوم الرياضة نتيجة لعدم الالتزام بتطبيق معايير ضمان الجودة الشاملة في كلياتها.	4.12	0.67	5

1	0.76	4.35	يوجد في الكلية والجامعة دليل واضح ومفصل لمعايير ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة.	3
3	0.99	4.16	نظرة بعض أعضاء هيئة التدريس لمعايير الجودة أنها تمثل قيوداً على الاستقلالية والابداع في التعليم الجامعي.	4
5	0.67	4.12	وضوح متطلبات تطبيق ضمان الجودة والحرص على توثيقها لضمان استمراريتها لفترات طويلة.	5
2	0.73	4.25	عدم حرص المسؤولين على التواصل المستمر مع مسؤولي ضمان الجودة في الكليات.	6
4	0.89	4.14	أن الأسلوب المناسب لتطبيق متطلبات ضمان الجودة هو أسلوب التطبيق الاجباري.	7
1	0.73	4.35	هناك حاجة لتحسين فاعلية وكفاءة مؤسسات التعليم العالي وزيادة ترتيبها في التصنيف الأكاديمي لجامعات العالم.	8
2	0.73	4.25	مسؤول ضمان الجودة في الكلية متخصص ولديه خبرة في مجال الجودة في مؤسسات التعليم العالي.	9
1	0.73	4.35	تشجع إدارة الكلية والجامعة على حضور الدورات التدريبية والمؤتمرات والندوات وورش العمل المتعلقة بالجودة الشاملة.	10
3	0.99	4.16	عملية اتخاذ القرارات الخاصة بتطبيق متطلبات الجودة في الكلية لا تتم وفق أسس علمية سليمة.	11
2	0.73	4.25	تحرص ادارة الكلية على اقامة اجتماعات دورية بين مسؤول ضمان الجودة وأعضاء هيئة التدريس.	12
2	0.73	4.25	هناك اهتمام بتكوين أعضاء هيئة التدريس الجدد والتركيز على عملية تقييم أدائهم من وجهة نظر كلاً من الطلبة والزملاء.	13
4	0.89	4.14	تفتح الجامعة والكلية ابواب المكتبات لخدمة أعضاء هيئة التدريس والطلاب في أوقات كافية.	14
1	0.73	4.35	غموض أسس ومعايير ومتطلبات اختيار القيادات	15

			ومسؤولي الجودة في الكليات.	
6	0.96	3.92	ضعف قنوات الاتصال بين مسؤولي الجودة والاقسام بالكلية وادارات الجامعة.	16
4	0.74	3.78	تهدف برامج ضمان الجودة الى خلق مناخ إيجابي لتحسين جودة وكفاءة التعليم العالي ، ورفع تصنيف مراكز الجامعات الليبية في قوائم التصنيف العالمية.	17
5	0.67	4.12	يستخدم أعضاء هيئة التدريس بالكلية التكنولوجيات والوسائل التعليمية الحديثة في التدريس.	18
7	0.85	3.91	ينبغي تطبيق متطلبات الجودة في الجامعة ككل وفي جميع برامجها الاكاديمية.	19
4	0.45	4.1	هناك رغبة كبيرة من جهات الاختصاص والمسؤولين وأعضاء هيئة التدريس في تعزيز ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم العالي الليبية.	20
6	0.96	3.92	واجبات وصلاحيات مسؤول ضمان الجودة في الكلية غير محددة بشكل واضح لأداء مهامه.	21

لقد كشفت النتائج المتعلقة بالإجابة على الهدف والتساؤل الاول للبحث أن العبارات (3،8،10،15) جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.35) وانحراف معياري (0.73) يليها بالمرتبة الثانية العبارات (1،6،9،12،13) بمتوسط حسابي مقداره (4.25) وانحراف معياري (0.73) وبالمرتبة الثالثة جاءت العبارات (4،11) بمتوسط حسابي (4.16) وانحراف معياري قدره (0.99) وجاءت رابعاً العبارات أرقام (7،14،17،20) بمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري (0.89) اما في المرتبة الخامسة كانت العبارات (18،5،2) بمتوسط حسابي (4.12) وانحراف معياري (0.67) وجاءت سادساً العبارات (21،16) بمتوسط حسابي (3.92) وانحراف معياري (0.96) وأخيراً في المرتبة السابعة العبارة (19) بمتوسط حسابي (3.91) وانحراف معياري (0.85).

يتضح من إجابات أعضاء هيئة التدريس قيد البحث على الهدف والتساؤل الأول أنهم غير مهتمين بشكل كبير ومباشر بمعرفة وتطبيق متطلبات ومعايير الجودة في كلياتهم على الرغم من علمهم بوجودها ، وأنهم غير راضين ومقتنعين بنتائج تطبيق متطلبات الجودة بكلياتهم رغم الجهود المتواضعة التي تبدل في سبيل ذلك.

ويعزو الباحث هذه النتيجة الى ان أعضاء هيئة التدريس قيد البحث يشعر كل فرد منهم بمسئولته المباشرة تجاه متطلبات الجودة ، رغم نقص الاشخاص المختصين في ادارة الجودة ، وأنها ليست مسؤولية قسم محدد أو أشخاص دون غيرهم ، انما هي مسؤولية الجميع داخل الكلية، كما ان هناك حاجة لتحديد الدقيق لسياسة الجودة وأهدافها ، والحاجة لتحديد ووضع الاجراءات السليمة لمعايير ومتطلبات ضمان الجودة ، وان تكون الجودة الشاملة هي الركيزة الاساسية للكلية والجامعة.

2.3 اما فيما يتعلق بالإجابة على الهدف والتساؤل الثاني للبحث والذي ينص على ما هي المعوقات والاسباب التي تحول دون تطبيق أعضاء هيئة التدريس الجامعي لمتطلبات ومعايير الجودة الشاملة في الكليات الجامعية عينة البحث؟ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان ، وتم ترتيب إجابات هذه العبارات ترتيباً تنازلياً ، حيث توزعت اجابات افراد العينة على اسئلة الاستبيان بين الموافق والموافق الى حداً ما ، وغير موافق، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول 05 ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على
الهدف والتساؤل الثاني

م	العبارات	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	ترتيب العبارات
22	وجود عدد كبير من المعوقات والصعوبات التي تواجه العمل على تطبيق متطلبات ضمان الجودة بالكلية.	4.5	0.36	4
23	وجود تحديات خارجية تدفع مؤسسات التعليم العالي إلى تطبيق نظام ضمان الجودة الشاملة في تلك المؤسسات.	4.9	0.98	1
24	ان من أسباب فشل جهود إصلاح مؤسسات التعليم العالي قلة الوعي بثقافة الجودة، وكثرة معوقات تطبيقها ، ومحدودية الامكانيات والموارد المادية والبشرية المتخصصة.	4.0	0.45	5
25	وجود معوقات تحد من عملية تطبيق نظام ضمان الجودة تتعلق بالجانب الاداري والتنظيمي في الكلية.	4.5	0.36	4
26	عدم قناعة بعض القيادات الأكاديمية وأصحاب القرار بأهمية تطبيق متطلبات الجودة في التعليم الجامعي.	3.9	0.42	6
27	عدم وجود رؤية ورسالة واضحة ومحددة تحكم سير عمل الاقسام والكلية.	4.9	0.98	1
28	عدم حرص وقناعة المسؤولين وأصحاب	4.6	0.33	3

			القرار بأهمية تطبيق متطلبات ضمان الجودة في التعليم الجامعي.
2	0.22	4.8	29 وجود معوقات تحد من عملية تطبيق نظام ضمان الجودة تتعلق بالجانب الإداري والتنظيمي في الكلية.
6	0.56	3.8	30 عدم حرص الإدارة العليا بالكلية والجامعة على متابعة مدى التقدم في عملية تطبيق نظام ضمان الجودة نتيجة للخوف من فقدان الاستقلالية والسيطرة.
4	0.36	4.5	31 عدم توفر الكوادر المتخصصة والمؤهلة في مجال إدارة الجودة بالكليات نتيجة لعدم إشراك أعضاء هيئة التدريس في دورات تدريبية .
2	0.22	4.8	32 هناك قصور في التشريعات والقوانين التي تنظم وتحكم متطلبات الجودة الشاملة في الجامعات الليبية.
1	0.98	4.9	33 قلة الوعي بثقافة الجودة ، وكثرة معوقات تطبيقها ، ومحدودية الامكانيات والموارد المادية والبشرية المتخصصة.
3	0.33	4.6	34 وجود تحديات داخلية تدفع مؤسسات التعليم العالي إلى تطبيق نظام ضمان الجودة خاصة فيما يتعلق بالحاجة إلى تحسين فعاليتها.
5	0.45	4.0	35 وجود تحديات خارجية تدفع إلى تطبيق نظام

			ضمان الجودة خاصة فيما يتعلق بتزايد البطالة بين الخريجين الجامعيين وتزايد الطلب على التعليم العالي.
1	0.98	4.9	36 من معوقات تطبيق متطلبات الجودة الشاملة في الكلية هو قلة الجهود المبذولة في مراجعة المقررات الدراسية وتطويرها.
2	0.22	4.8	37 من معوقات تطبيق متطلبات الجودة الشاملة في الكلية هو الاعتماد على الاساليب التقليدية في عملية التقويم.

يتضح من الجدول السابق أن العبارات أرقام (23,27,33,36) كانت في مقدمة الترتيب بمتوسط حسابي (4.9) وانحراف معياري (0.98) كأعلى عبارات في درجة الاستجابة من عينة البحث ، يليها في الترتيب الثاني العبارات (37,32,29) بمتوسط حسابي (4.8) وانحراف معياري (0.22) وجاءت ثالثاً العبارات (26,28,34) بمتوسط حسابي (4.6) وانحراف معياري (0.33) وكانت في الترتيب الرابع العبارات (31,25,22) بمتوسط حسابي (4.5) وانحراف معياري (0.36) واحتلت العبارات (35,24) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (4.0) وانحراف معياري (0.45) واخيراً جاءت العبارة رقم (30) بمتوسط حسابي (3.8) وانحراف معياري (0.56).

وهكذا نستنتج وفقاً لآراء أعضاء هيئة التدريس قيد البحث حول معوقات تطبيق متطلبات ومعايير الجودة الشاملة في كلياتهم ، بأن هناك اتفاق وشبه إجماع في استجابات أفراد العينة على وجود العديد من المعوقات والصعوبات سواء في الجانب التعليمي الأكاديمي والبحث العلمي ، أو الجانب الإداري والخدمي وتحد من أعمالهم.

ويعزو الباحث هذه النتيجة الى ان أعضاء هيئة التدريس يمتلكون القدرة والكفاءة والخبرة في تحديد نواحي الضعف والقصور في المجالات المختلفة ، والتشخيص الدقيق لأهم

المشكلات الجامعية وإحساسهم بالحاجة الى التغلب على تلك المعوقات ، ونشر ثقافة الجودة الشاملة كنقطة انطلاق لتحقيق رسالة الكلية والجامعة ، وهذا قد يكون مرجعه اهتمامهم ووعيهم بتطبيق ثقافة ومعايير ومتطلبات الجودة الشاملة في كلياتهم.

4. نتائج البحث:

1- توجد مجموعة من عوامل نجاح تطبيق متطلبات الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي قيد البحث.

2- يؤكد اغلب افراد عينة البحث على ضرورة تعميم وإشراك جميع العاملين من اعلي الهرم الاداري الى اسفله ، من اجل ضمان العمل بروح الفريق ، واشراكهم في حل المشكلات واتخاذ القرارات وعمليات التحسين والتطوير، وهذا يتطلب تدريب وتحسين مستمر لتأهيل جميع الفاعلين في مؤسسات التعليم العالي ، وإزالة الحواجز بين الأقسام والإدارات المختلفة والتشجيع على حل المشكلات من خلال فرق العمل.

3- تؤكد نتائج البحث ان من أهم أسباب فشل جهود إصلاح مؤسسات التعليم العالي تتمثل في عدم الوعي بقبول مفهوم وثقافة الجودة ، وكثرة معوقات تطبيقها ، ومحدودية الامكانيات والموارد المادية والبشرية المتخصصة وعدم التوعية ونشر مفهوم الجودة الشاملة بصورة مستمرة ودائمة من خلال إجراء دورات تدريبية عن تطبيق متطلبات ومعايير الجودة الشاملة.

4- عدم وجود اختلافات في وجهات نظر عينة البحث حول خيار إذا ما نبدأ بتطبيق نظام ضمان الجودة في المؤسسة ككل أو في جميع برامجها أو في بعض برامجها.

5- توضح النتائج عدم وضوح سياسة وخطط تطبيق متطلبات ضمان الجودة الشاملة وعدم الحرص على توثيقها ، لضمان استمراريتها لفترات طويلة ، ومراجعة وتحديث البرامج والمقررات الدراسية لتتفق والمعايير المحلية والعالمية المعتمدة.

6- تبين النتائج موافقة أعضاء هيئة التدريس ومسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي قيد البحث بدرجة متوسطة على وجود معوقات تحد من تطبيقها تتعلق بالجانب القيادي أو الإداري والتنظيمي ، وعلى القائمين على التخطيط والادارة العليا ، وضع ذلك في الاعتبار عند تحديد وطرح خطط التطوير والاصلاح.

7- عدم توفر الكفاءات البشرية المؤهلة ومشاركة مسؤول ضمان الجودة بالكلية في اتخاذ القرارات الهامة بالكلية والجامعة ، وعدم وضوح الأهداف العامة والخاصة ، وعدم ارتباطها بفترة زمنية معينة.

8- تؤكد نتائج البحث ان القرارات المتعلقة بإدارة متطلبات الجودة الشاملة هي من القرارات الاستراتيجية ، ولذلك يعد التزام الإدارة العليا أهم وأكد مرتكز لنجاحها ، ويشمل ذلك: تعزيز ثقافة الجودة ، تطوير إمكانيات أعضاء هيئة التدريس والموظفين، توفير رؤية استراتيجية واضحة المعالم للكلية وأهدافها المحددة.

9- ان من أكثر المعوقات التي تشكل أهمية هي عدم حرص الادارة العليا بالكلية والجامعة على متابعة مدى التقدم في عملية تطبيق الجودة الشاملة نتيجة للخوف من فقدان الاستقلالية وفقدان السيطرة.

10- وجود مقاومة من بعض المسؤولين لتطبيق معايير الجودة الشاملة نتيجة لضعف الثقة في النتائج المتوقع الحصول عليها ، والخوف من التقييم وبذل جهد اضافي ، وهذا يشكل عاقبة كبيرة في تطبيق الجودة الشاملة في تلك المؤسسات.

5. التوصيات والمقترحات:

أظهرت النتائج في هذا البحث ان الكليات عينة البحث في حاجة ماسة وضرورية لمراجعة أنظمتها ، وبناء منظومة ادارية تعتمد على تطبيق متطلبات الجودة الشاملة بجميع جوانبها لتحسين الاداء ، وتطوير مخرجاتها وذلك من خلال:

- 1- نشر ثقافة ضمان الجودة الشاملة والوعي بأهمية تطبيقها على المستويات المختلفة وبصورة مستمرة بعقد الندوات وورش العمل والمؤتمرات ، وإصدار مجلة دورية تعنى بضمان جودة التعليم العالي وفتح تخصصات في هذا المجال.
- 2- ضرورة الاهتمام بإقامة أنظمة بيانات ومعلومات فعالة، ودعم وتأييد الإدارة العليا بمستوياتها المختلفة لعملية تطبيق نظام الجود الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
- 3- سرعة مراجعة وتحديث كافة المقررات الدراسية العملية والنظرية وبرامج الكليات لتتفق والمواصفات المحلية والعالمية المعتمدة ، ووفقاً للتطورات والمستجدات الحديثة في مجال التخصص.
- 4- تفعيل برامج ضمان الجودة بهدف خلق مناخ إيجابي لتحسين جودة وكفاءة التعليم العالي ، ورفع تصنيف مراكز الجامعات الليبية في قوائم التصنيف العالمية.
- 5- ضرورة احداث تغير في التوجه الاستراتيجي لمؤسسات التعليم العالي من ناحية رؤيتها ورسالتها وأهدافها، وتغيير القيم السائدة حتى تتلائم والقيم المطلوبة لنجاح تطبيق النظام واعتماد نظم تحفيزية كافية.
- 6- القيام بعمليات تدقيق داخلي لجميع اقسام وكليات الجامعة إلى جانب الاهتمام الكبير بتكوين أعضاء هيئة التدريس الجدد ، والتركيز على عملية تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس من وجهة كلاً من الطلبة والزملاء.
- 7- اجراء دراسات وبحوث ميدانية أخرى تثري وتعمق في مختلف جوانب ضمان الجودة وتقييمها في مؤسسات التعليم العالي ، وتوفير المقاييس والمواصفات والمعايير لما لها من اثر بالغ في نجاح نظام إدارة الجودة الشاملة.

قائمة المراجع

- بندق، نجاة عمران وابو دور، سعاد منصور. (2013). دراسة تحليلية للمقررات الدراسية بقسم التدريس بكلية التربية البدنية في ضوء متطلبات الجودة الشاملة. بحث مقدم

- ضمن المؤتمر العلمي الأول التربية البدنية وعلوم الرياضة ودورها في دعم حركة التنمية البشرية في ليبيا الجديدة ، طرابلس ، ليبيا. (36)
- أبو زقية، خديجة منصور. (2014). التخطيط الاستراتيجي لمؤسسات التعليم العالي لتحقيق الجودة . المؤتمر الدولي الثالث تكامل مخرجات التعليم مع سوق العمل في القطاع العام والخاص. عمان : الأردن.
- دليل ضمان الجودة والإعتماد في مؤسسات التعليم العالي. (2003). الصادر عن اللجنة الاستشارية لضمان الجودة ومركز ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي بليبيا.
- رقاد، صليحة. (2014). تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته (دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري) (رسالة دكتوراه منشورة). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1 ، الجزائر.
- زغوان، بشير حسني. (2016). سلسلة نشر ثقافة الجودة 1 ، مفاهيم وأساسيات وآليات ضمان الجودة في كلية العلوم ، قسم الجودة وتقييم الاداء ، جامعة طرابلس .
- سحبت من
- <http://sci.uot.edu.ly/sites/default/files/pdf/476>
- سعيد، على خليفة. (2017). التطور المهني لأعضاء هيئة التدريس وعلاقته بالجودة الشاملة. المؤتمر العلمي الأول بكلية التربية تيجي جامعة الجبل الغربي تحت شعار (من أجل إعداد معلمين مؤهلين علمياً وتربوياً). (113:123)
- العبادي، هاشم فوزي والطائي، يوسف حجيم والأسدي، أفنان عبد علي. (2008). إدارة التعليم العالي: مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر. ط 1. عمان: الاردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

العضاضي، سعيد بن علي. (2012). "معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي" دراسة ميدانية ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الخامس، العدد 9 ص 70.

الفرجاني، إبراهيم مسعود. (2013). مدى استعداد مؤسسات التعليم العالي الليبية لتبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة . جامعة بنغازي- كلية الاقتصاد- قسم التمويل والمصارف.

ويكيبيديا الموسوعة الحرة: <http://ar.wikipedia.org/wiki>