

تحديات جودة التعليم العالي في ليبيا: دراسة تطبيقية على جامعة الزاوية

فوزي محمود اللافي الحسومي

المعهد العالي للعلوم والتقنية

foze28@gmail.com

<https://doi.org/10.36602/jesb.2021.v08.01.13>

تاريخ النشر: 2021.05.21

تاريخ القبول: 2021.02.28

تاريخ الاستلام: 2021.02.01

المخلص

تهدف الدراسة إلى التعرف على التحديات التي تواجه تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي في ليبيا لا سيما في جامعة الزاوية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات. أظهرت نتائج الدراسة وجود قناعة لإدارة جامعة الزاوية بأهمية تطبيق نظام الجودة. كما أشارت النتائج لوجود تحديات لتطبيق الجودة من الناحية الإدارية، ووجود تحديات لتطبيق الجودة من الناحية التشريعية حيث أن هناك قصور في التشريعات والقوانين التي تنظم وتحكم متطلبات الجودة في الجامعة. النتائج أظهرت أيضا وجود عوائق مالية لتطبيق الجودة في الجامعة فضلا عن وجود عوائق بشرية لتطبيق الجودة في الجامعة. الدراسة أوصت بضرورة التغلب على التحديات الإدارية والبشرية والمالية والفنية والتشريعية لتطبيق الجودة في الجامعة.

الكلمات الدالة: الجودة، التعليم العالي، التحديات، جامعة الزاوية.

Challenges of quality higher education in Libya: an applied study on Zawia University

Fouzi Mahmoud Alhasoumi

Higher Institute of Science and Technology

foze28@gmail.com

Abstract

The study aims to identify the challenges facing the implementation of quality in higher education institutions in Libya, especially at Zawia University. The descriptive and analytical approach was used for this purpose and the questionnaire was used as a tool for data collection. The results of the study showed that the administration of Zawia University is convinced of the importance of implementing the quality system. The results also indicated that there are challenges to implementing quality from an administrative point of view as well as from a legislative point of view, due to deficiencies in legislation that regulate the quality requirements at the university. The results also showed that there are financial obstacles and human obstacles to the implementation of quality at the university. The study recommended the necessity of overcoming the administrative, human, financial, technical and legislative challenges to implement quality at the university.

Key words: Quality, Higher education, Challenges, Zawia University.

1. المقدمة

تلعب الجامعات دورا مهما وأساسيا في تحقيق التنمية والنهضة للمجتمعات، ويأتي هذا الدور نتيجة للتأثير المتبادل بين الجامعات، والمجتمع، فمعظم المشكلات التي تواجه الجامعة تعود إلى مشكلات المجتمع السياسية والاقتصادية والاجتماعية، كما أن درجة تطور الجامعة ترتبط ارتباطا مباشرا بدرجة تطور المجتمع، ما يتطلب من مؤسسات التعليم العالي تحسين جودة مخرجاتها ونوعيتها من أجل مواءمة مخرجاتها مع متطلبات قطاعات العمل وحاجاته والتغيير المستمر في تصميم البرامج والتخصصات، وتفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم العالي لكي تكون قادرة على مواكبة التطورات وصنع التغييرات. (الربيعي، 2008: 63)

وأصبح الاهتمام بموضوع الجودة في المؤسسات التعليمية يحظى باهتمام بالغ لدى المعنيين لدوره الكبير في التحسين المستمر، من توفير مجموعة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية، سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات والتي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلبات ورغبات المتعلمين وحاجاتهم في تحقيق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية (الظالمي وآخرون، 2012: 150).

2. الدراسات السابقة

• **دراسة (الحداد، 2010):** هدفت الدراسة إلى معرفة كيف تتم الممارسة العملية للإدارة الإستراتيجية في جامعة عمر المختار في ليبيا. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن الجامعة لديها رسالة محددة ومكتوبة ومنشورة ولكن ليس لجميع الأطراف، أكدت عينة الدراسة أن للرسالة تأثير إيجابي على الأداء الجامعي، لا تعتبر الرسالة بمثابة مرشد حقيقي لاتخاذ الإجراءات والقرارات الاستراتيجية، لا يشارك جميع المدراء بالجامعة بوضع أهدافها وأن هذه الأهداف عند وضعها لا تتصف بالخصائص العملية للأهداف من حيث الدقة والوضوح والقابلية للقياس بشكل جيد، لا تقوم الإدارة بالجامعة بتحليل البيئة الخارجية بتحديد الفرص والتهديدات فيها ولا البنية الداخلية لتحديد نقاط القوة والضعف، لا تستخدم الجامعة الأساليب الوصفية في التحليل البيئي ولا في عملية الاختيار الاستراتيجي، لا تستخدم الجامعة أسلوب تحليل مصفوفة SWOT في تحليل البيئة وفي تحديد البدائل الاستراتيجية، لا يوجد في الجامعة نظام معلومات فعال يساعد في وضع الاستراتيجيات ويساهم في تسهيل عملية اتخاذ القرارات المختلفة.

• **دراسة (إدريس أ، 2012):** هدفت الدراسة للتعرف عن أهم المعوقات التي تواجه الجامعات المصرية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية في الكليات. وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج كان أهمها: أن الجامعات الخاضعة للدراسة تعاني من العديد من المعوقات التي تبرر مستوى نجاحها المتواضع في تطبيق نظمها الخاصة بإدارة الجودة والاعتماد، ومن بين تلك المعوقات نقص التمويل، وعدم المشاركة الفعالة في الأنشطة الطلابية وعمليات الجودة من جانب أعضاء هيئة التدريس، وعدم كفاءة خدمات الدعم

المقدمة بواسطة العاملين بسبب افتقارهم للقدرات والمهارات المناسبة، وعدم التشجيع والتحفيز المالي للمبتكرين والمبدعين من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والطلاب، والصراعات الوظيفية، وافتقار التعاون الفعال والدعم المالي من جانب منظمات الأعمال في المجتمع المحلي، وافتقار الاتصال والحوار مع الطلاب، والبيروقراطية في الإجراءات والروتين في القوانين واللوائح.

• **دراسة (قادة، 2012):** هدفت الدراسة إلى التعرف على تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي، والتعرف على أهداف تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية، والوقوف على واقع تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: الإدارة في المؤسسات التعليمية تتميز بالجودة، والمناهج التعليمية لا تتناسب مع تطبيق الجودة بالمؤسسات التعليمية.

• **دراسة (دربي، 2015):** هدفت الدراسة إلى تقصي معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة قاريونس والتحقق من وجود هذه المعوقات من وجهة نظر عينة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، ووضع أولويات لعوامل إعاقة تطبيق إدارة الجودة بالجامعة. توصلت الدراسة إلى ترجيح وجود معوقات لإدارة الجودة بالجامعة، وقد رجح أعضاء هيئة التدريس عينة الدراسة وجود المعوقات العشر التي تضمنها الاستبيان المطبق بالدراسة ولكن بنسب مئوية متفاوتة. وفي ضوء هذه النتائج تقدمت الباحثة ببعض التوصيات جاء على رأسها ضرورة الاهتمام بنشر ثقافة الجودة بجهود منظمة وحثيثة، وإعداد بيئة الجامعة لتفعيل الجودة قبل تطبيقها بشكل فعلي.

• **دراسة (قمبر، 2016):** هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة التعليم المحاسبي بأقسام المحاسبة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بأقسام المحاسبة في كليات الاقتصاد بجامعة الزاوية. توصلت الدراسة إلى افتقار أقسام المحاسبة بكليات الاقتصاد بجامعة الزاوية لعدة جوانب للجودة، مثل نقص خدمات الدعم الأكاديمي المناسبة كأجهزة والتجهيزات الداعمة للتخصص، والإمكانيات المادية ممثلة في المرافق والخدمات المساندة، ووجود معوقات تمنع تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي.

• **دراسة (أبوشعالة وأبوجلال، 2019):** هدفت الدراسة إلى تحديد عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بليبيا وكذلك درجة أهميتها. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: تحديد بعض عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالتعليم العالي بكلاً مجاله المؤسساتي والبرامجي، كانت القيمة التقديرية لأهمية عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي بليبيا مرتفعة بشكل موضوعي وبمقاييس علمية وعالمية.

• **دراسة (الحكيمي والناصر، 2019):** هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تقدير عينة من العاملين بجامعة صنعاء لمعوقات تطبيق نظام الجودة الشاملة وأهم عوامل النجاح المستقبلية للتغلب على تلك المعوقات، وفق متغيرات الكلية والموقع الوظيفي وسنوات الخبرة. أظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لتقدير المعوقات البشرية والمالية والمادية كانت بدرجة كبيرة جداً، بينما جاءت المعوقات التنظيمية والقيادية بدرجة كبيرة، كما ظهرت المقترحات القيادية والبشرية والمالية بدرجة كبيرة جداً، بينما جاءت المقترحات التنظيمية

بدرجة كبيرة. وأظهرت النتائج أيضا وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المستوى الوظيفي لصالح رؤساء الأقسام العلمية، كما أظهرت عدم وجود فرق ذات دلالة إحصائية لمتغير سنوات الخبرة.

• **دراسة (Sameena, 2020):** هدفت الدراسة للتعرف على جودة الخدمة في المؤسسات التعليمية بدولة الإمارات العربية المتحدة. توصلت الدراسة إلى أن المؤثر على الطلاب في تحقيق الجودة في المجموعة الأولى هو التعاطف والموثوقية، والمجموعة الثانية الضمان والموثوقية، والمجموعة الثالثة الموثوقية وجودة الخدمة الأساسية.

• **دراسة (Zineldin et al., 2011):** هدفت الدراسة إلى تقديم نموذج جديد لضمان الجودة ودراسة العوامل الرئيسة التي تؤثر على إدراك الطلاب الرضا التراكمي للطلاب من خلال الأبعاد السلوكية لرضا الطلاب والمتمثلة في العوامل التالية التقنية والوظيفة والبنية التحتية والتفاعل والبيئة في مؤسسات التعليم العالي. توصلت الدراسة إلى إعادة الهندسة وإعادة تصميم عمليات إدارة الجودة والاتجاه المستقبلي لاستراتيجيات جودة التعليم أكثر فاعلية.

• **دراسة (Dwaikat, 2020):** هدفت الدراسة إلى اقتراح نموذج شامل لتقييم جودة البرامج الأكاديمية في مؤسسات التعليم العالي من خلال تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة. توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن العوامل القائمة على المدخلات لها تأثير أقوى على العوامل القائمة على العملية التعليمية، وأن العوامل القائمة على العملية لها تأثير اقل على العوامل القائمة على المخرجات، العوامل المستندة على المخرجات: اعتماد معايير التدريس الدولية، البنية التحتية للتعليم، وبيئة العمل والدراسة، من خلال جودة الطلاب وجودة أعضاء هيئة التدريس لها تأثير كبير على جودة المخرجات للبرامج الأكاديمية.

علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في دراسة تحديات تطبيق الجودة، واختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث المكان والزمان وعينة ومجتمع الدراسة.

3. مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في التحديات التي تواجهها الجامعات الليبية في تطبيق الجودة في الجامعة، وافتقار أقسام المحاسبة بكليات الاقتصاد بجامعة الزاوية لعدة جوانب للجودة، مثل نقص خدمات الدعم الأكاديمي والإمكانات المادية، وجود معوقات تمنع تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي (قمبر، 2016)، ومن خلال الدراسات السابقة التي تناولت عملية الجودة في مؤسسات التعليم العالي (على سبيل المثال: الحداد، 2010: دربي، 2016: أبوشعالة وأبوجلالة، 2019) والتي أظهرت قصور واضح في تطبيق الجودة، لذلك سعى هذه الدراسة لمعرفة التحديات التي تواجه الجودة من الناحية القيادية والبشرية والإدارية

والتقنية والمالية والتشريعية، بأحد الجامعات الليبية (جامعة الزاوية) كدراسة حالة، وفي هذا الإطار تتمحور إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالية:

ما هي التحديات التي تواجه تطبيق الجودة في جامعة الزاوية؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية المتعلقة والمرتبطة به، وهي:

- ما هي التحديات القيادية التي تواجه تطبيق الجودة في جامعة الزاوية؟
- ما هي التحديات الإدارية التي تواجه تطبيق الجودة في جامعة الزاوية؟
- ما هي التحديات التقنية التي تواجه تطبيق الجودة في جامعة الزاوية؟
- ما هي التحديات المالية التي تواجه تطبيق الجودة في جامعة الزاوية؟
- ما هي التحديات البشرية التي تواجه تطبيق الجودة في جامعة الزاوية؟
- ما هي التحديات التشريعية التي تواجه تطبيق الجودة في جامعة الزاوية؟

4. فرضيات الدراسة

تتمثل فرضيات الدراسة في الآتي:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحديات القيادية وتطبيق الجودة بجامعة الزاوية
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحديات الإدارية وتطبيق الجودة بجامعة الزاوية
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحديات المالية وتطبيق الجودة بجامعة الزاوية.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحديات التشريعية وتطبيق الجودة بجامعة الزاوية.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحديات البشرية وتطبيق الجودة بجامعة الزاوية
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحديات التقنية وتطبيق الجودة بجامعة الزاوية.

5. أهداف الدراسة

تسعي هذه الدراسة إلى التعرف على التحديات التي تواجه تطبيق الجودة في جامعة الزاوية وذلك من خلال الأهداف التالية:

- التعرف بالجودة ودورها في مؤسسات التعليم العالي.
- التعرف على التحديات القيادية والإدارية والمالية والتشريعية والبشرية والتقنية التي تواجه تطبيق الجودة في جامعة الزاوية.
- التعرف على سبل التغلب على التحديات التي تواجه تطبيق الجودة في جامعة الزاوية.

6. أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة من خلال الآتي:

- مساعدة المسؤولين في جهودهم لتعزيز عملية الجودة بمؤسسات التعليم العالي.

- المساهمة في تحديد أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الجودة في جامعة الزاوية.
- الاستفادة من نتائج هذه الدراسة وتسخيرها في تقديم خدمات بجودة عالية بجامعة الزاوية

7. مصطلحات الدراسة

الجودة: بأنها مجموعة خصائص ومميزات للمنتج التعليمي على تلبية متطلبات المتعلم، الطالب، سوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية (يحياوي وآخرون أ، 2012: 45).

جودة التعليم: تتمثل جودة التعليم في ضمان خصائص الخدمة التعليمية المقدمة لإرضاء المستفيد، ويعد ضمان جودة التعليم العالي أسلوباً لوصف الأنظمة والموارد والمعلومات المستخدمة من الجامعات ومعاهد التعليم العالي للحفاظ على مستوى معايير الجودة ويتضمن ذلك التدريس وكيفية تعلم الطلاب والمنح الدراسية والبحوث (يحياوي وآخرون ب، 2016: 45).

8. الإطار النظري

1.8 مفهوم الجودة في التعليم

يقصد بمفهوم الجودة في التعليم ما يلي:

- مجموعة المعايير والإجراءات التي يهدف تنفيذها إلى تحسين البيئة التعليمية، بحيث تشمل هذه المعايير المؤسسات التعليمية بمستوياتها وأشكالها المختلفة والهيئة التدريسية والإدارية والموظفين والتي تهدف جميعها إلى منتج بجودة عالية وهو الطالب (الرملي، 2019: 127).
 - أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المنظمة التعليمية للتأكد من فاعلية تحقيق أفضل الخدمات التعليمية والبحثية والاستشارية بأكفأ الأساليب وقلل التكاليف واعي جودة ممكنة (مصطفى، 2015: 120).
 - القيام بكافة الأنشطة والفعاليات الإدارية والأكاديمية والمالية لإشباع حاجات الطلبة ومتطلبات سوق العمل عن طريق التطوير والتحسين المستمر لجودة الخدمة التعليمية للحصول على خريجين بكفاءة ومهارات عالية يحتاجها سوق العمل" (دريب، 2014: 92).
- ويري الباحث بانها التحسين والتطوير المستمر حسب مواصفات ومتطلبات تقوم بها المؤسسات التعليمية بواسطة القيادات الإدارية لإشباع حاجات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وخلق بيئة تعليمية مناسبة لتحقيق التفوق والتميز وجودة المخرجات التعليمية بنتائج فعلية حقيقية.

2.8 أهداف تطبيق الجودة في التعليم العالي

- ضمان مكانة مرموقة للجامعة والاعتراف بها محليا وعالميا لجودة أدائها وكفاءة مخرجاتها.
- ترسيخ الجودة كأسلوب وفلسفة لإدارات الجامعة على اختلاف كلياتها، والابتعاد عن الأساليب التقليدية وتبني المفاهيم الإدارية الحديثة (أبوالريش، 2014: 332).
- الارتقاء بمستويات الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية، ورفع مستوى الوعي لديهم من خلال الالتزام بنظام الجودة.
- العمل بروح الفريق لتحقيق الترابط والتكامل بين جميع أعضاء الأسرة الجامعية.
- خدمة المجتمع من خلال تطبيق فلسفة الجودة والتحسين المستمر (الزاجي، 2014: 147).

3.8 فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي

- **خفض التكاليف:** تحقيق الجودة في المنتج ويعني عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة في أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة اتخاذها وبالتالي تقليل التكاليف للمنتج التعليمي مسبقا وذلك لأن تحقيق النجاح في الارتقاء بمستوى الجودة العامة للمنتج التعليمي للجامعة قد ينتج عنه زيادة في مستوى التكلفة في نفس الوقت.
 - **تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات:** الإجراءات التي وضعت من قبل الجامعة لإنجاز الخدمات للطالب قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها وبالتالي جاءت هذه الإجراءات طويلة وجامدة مما أثر تأثيرا سلبيا على الخريج.
 - **تحقيق الجودة:** ذلك بتطوير إعداد الطلاب والخدمات حسب رغبتهم واحتياجاتهم بما يتناسب مع متطلبات سوق العمل ويؤدي عدم الاهتمام بالجودة زيادة الوقت لأداء وإنجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة وبالتالي زيادة شكاوى المستفيدين من هذه الخدمات.
 - **زيادة الكفاءة:** يساعد نظام إدارة الجودة على التفكير بأسلوب صحيح لتحليل المشكلة ثم تحديد المسؤوليات وتصحيح الأخطاء وتحديد المشكلات والمشاركة في فرض حلول لها ورفع الروح المعنوية للعاملين لتحقيق الأهداف التعليمية للجامعة (عبد الرؤوف، 2014: 24).
 - تمكن المؤسسات من تطوير ميزتها التنافسية والحفاظ على مركزها: لتحقيق هذا يجب أن تقوم المؤسسات بالتفكير الإبداعي ويتضمن فهم قدرات النظام الحالي والتطلع لتحقيق ميزات مستقبلية للمنظمة. (الحسومي، 2018: 106).
- تتمثل دواعي الحاجة إلى ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي من خلال:
- أ) الحفاظ على سمعة الجامعات في ضوء العملية التعليمية.

ب) تحسين جودة العمليات والمخرجات على مستوى المؤسسة الواحدة وتحديد الممارسات الجيدة التي تحقق ذلك وتؤدي بالتالي إلى تحسين النظام ككل (إدريس ب، 2012: 7).

4.8 متطلبات تطبيق الجودة في التعليم العالي

لكي تتجح مؤسسات التعليم العالي في تطبيق الجودة لابد من المتطلبات التالية منها (أبوغزالة، 2015: 89):

- إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة التعليمية: تعتمد فلسفة الجودة على وجود ثقافة مؤسسية جديدة تختلف عن الثقافة التقليدية السائدة في تلك المؤسسة.
- التعليم والتدريب: يجب إخضاع الجميع لعمليات وبرامج التدريب على برامج الجودة، وتعليمهم على الأساليب والأدوات الضرورية لنجاح تطبيقها، وفق أسس متينة وضمان تحقيق النتائج المطلوبة.

9. الإطار العملي

1.9 مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس من جامعة الزاوية والبالغ عددهم 2400 عضو هيئة تدريس. في حين أن عينة الدراسة تكونت من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزاوية والبالغ عددهم (58)، وقد تم اختيار العينة عشوائياً من مختلف كليات الجامعة.

2.9 أداة الدراسة

قام الباحث بتصميم استبيان للتعرف على التحديات التي تواجه تطبيق الجودة في جامعة الزاوية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، والجدول رقم (1) يوضح عدد الاستبيانات الموزعة والمرجعة وغير المرجعة:

جدول (1) عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والغير مسترجعة			
عدد الاستبيانات	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المرجعة	الاستبيانات غير المرجعة
المجموع	58	54	4
النسبة	100	93 %	7 %

يعرض جدول رقم (1) نتائج توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة، حيث تم إرجاع 54 استبياناً صالحة للتحليل الإحصائي من أصل 58 تم توزيعها، وهو ما يمثل معدل استجابة 93 %.

3.9 وصف عينة الدراسة

جدول (2) توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية

المتغير	المستويات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	39	72%
	أنثى	15	28%
العمر	30 - 40	19	35%
	41 - 50	24	44%
	51 - 60	8	15%
	أكبر من 61	3	6%
الشهادة العلمية	ماجستير	28	52%
	دكتوراه	26	48%
التخصص	نظري	42	78%
	عملي	12	22%

يعرض جدول رقم (2) نتائج توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة يتضح من الجدول أن نسبة 72% من إجمالي أفراد العينة من فئة الذكور ونسبة 44% من إجمالي العينة ينتمون إلى الفئة العمرية من 41 - 50 سنة ونسبة 52% من إجمالي العينة من الحاصلين على درجة الماجستير ونسبة 78% يقومون بتدريس المواد النظرية.

4.9 اختبار فرضيات الدراسة

1.4.9 التحديات القيادية التي تواجه تطبيق الجودة في جامعة الزاوية

جدول (3) التحديات لتطبيق الجودة في جامعة الزاوية من الناحية القيادية

ر	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الموافقة
11	لا يوجد قناعة لدى الإدارة المركزية بأهمية تطبيق نظام الجودة	1.48	0.86	49.33	غير موافق
22	انخفاض حرص الإدارة المركزية على التواصل المستمر مع مسؤولي الجودة	1.74	0.97	58	محايد
33	المركزية في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بتطبيق الجودة	2.5	0.83	83.33	موافق
44	تدعم الإدارة المركزية عملية تطبيق الجودة	1.7	0.92	56.67	محايد
55	تشجع الإدارة المركزية على إقامة وحضور الدورات التدريبية والمؤتمرات والندوات والورش المتعلقة بالجودة	1.56	0.87	52	غير موافق
66	تحرص إدارة الجامعة على تحسين العمليات الإدارية بصورة مستمرة	1.48	0.86	49.33	غير موافق
	لجميع المحاور	1.74	0.95	58	محايد

تشير معطيات الجدول رقم (3) من خلال مقياس ليكرت الثلاثي إلى أن المعدل العام للفقرات متوسط حسابي قدره 1.74 وانحراف معياري مقداره 0.95، حيث كانت أغلب المتوسطات الحسابية للعبارات بمستوى درجة محايد حيث جاءت بالمرتبة الأولى المركزية في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بتطبيق الجودة والتي بلغ متوسطها الحسابي 2.5 وانحراف معياري 0.83 وهي تقع عند مستوى موافق، حيث جاءت العبارة لا يوجد قناعة لدى الإدارة المركزية بأهمية تطبيق نظام الجودة بأقل متوسط حسابي بلغ 1.48 وانحراف معياري 0.86 بغير موافق، ما يدل على أن هناك قناعة للإدارة المركزية بتطبيق نظام الجودة بالجامعة وهو ما يدل على انخفاض وجود عائق لتطبيق نظام الجودة من الناحية القيادية.

2.4.9 التحديات الإدارية التي تواجه تطبيق الجودة في جامعة الزاوية

جدول (4) التحديات لتطبيق الجودة في جامعة الزاوية من الناحية الإدارية

ر	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الموافقة
11	الخطة المعتمدة للتنفيذ غير مناسبة لتحقيق أهداف الجودة بفاعلية	1.93	0.96	64.33	محايد
22	عدم قابلية الأهداف للقياس والتحقق وغير واضحة	1.81	0.98	60.33	محايد
33	تمتلك إدارة الجامعة خططا استراتيجية لإجراء التغييرات في الجامعة لتحسين النظام الإداري	1.5	0.83	50	غير موافق
44	عدم ارتباط الأهداف بفترة زمنية محددة	1.93	1	64.33	محايد
2 - التنظيم					
11	صعوبة التواصل بين الأقسام والكليات وإدارات الجامعة	2.41	0.91	80.33	موافق
22	قلة مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الجوانب الإدارية	2.59	0.81	86.33	موافق
33	الاعتماد في التواصل على الطرق التقليدية	2.52	0.86	84	موافق
44	المركزية في اتخاذ القرارات الإدارية والتنظيمية	2.63	0.78	87.67	موافق
55	الغموض في الأهداف وعدم وضوحها للتنفيذ	2.44	0.9	81.33	موافق

ر	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الموافقة
3 – التوجيه					
11	نط القيادة الساند في الجامعة يعيق عملية تطبيق الجودة	2.59	0.81	86.33	موافق
22	عدم حرص منسقي الجودة في الجامعة على الاتصال المستمر مع الإدارات الأخرى للمتابعة	1.89	0.99	63	محايد
33	عدم حرص منسقي الجودة في الجامعة على إقامة اجتماعات وورش عمل بخصوص الجودة	2.07	0.98	69	محايد
44	عملية اتخاذ القرارات الخاصة بتطبيق الجودة لا تتم وفق أسس علمية وبدون إشراك منسقي الجودة بالجامعة	2.3	0.96	76.67	محايد
4 – الرقابة					
11	غياب آلية المراقبة الفعالة في العمليات الإدارية وفق أسس ومتطلبات الجودة	2.37	0.93	79	موافق
22	تقوم إدارة الجامعة بالمتابعة لاكتشاف الأخطاء وتقييم أداء العمل حسب معايير ومقاييس الجودة	1.85	0.99	61.67	محايد
33	يتميز نظام الرقابة بالمرونة لمواجهة التغيرات التي تطرأ على أساليب العمل المختلفة	2	1	66.67	محايد
44	يوجد للجامعة دليل أداء واضح للمراقبة والمتابعة	2.24	0.94	74.67	محايد
الدرجة الكلية					
		2.07	0.99	69	محايد

تشير معطيات الجدول رقم (4) إلى أن متوسط العبارات التي تقيس التحديات لتطبيق الجودة في جامعة الزاوية من الناحية الإدارية وقد بلغت الدرجة الكلية للفقرات متوسط حسابي قدره 2.07 وانحراف معياري مقداره 0.99، حيث كانت أغلب المتوسطات الحسابية للعبارات بمستوى درجة محايد حيث جاءت فقرة تمتلك إدارة الجامعة خططا استراتيجية لإجراء التغيرات في الجامعة لتحسين النظام الإداري بأقل متوسط حسابي قدره 1.5 وبمستوى موافقة غير موافق لوظيفة التخطيط، جاءت فقرة صعوبة التواصل بين الأقسام والكليات وإدارات الجامعة بأقل متوسط حسابي بلغ 2.41 وبمستوى موافقة موافق لوظيفة التنظيم، جاءت العبارة عدم حرص منسقي الجودة في الجامعة على الاتصال المستمر مع الإدارات الأخرى للمتابعة والتي بلغ متوسطها الحسابي 1.89 وهي تقع عند مستوى محايد لوظيفة التوجيه، جاءت العبارة تقوم إدارة الجامعة بالمتابعة لاكتشاف الأخطاء وتقييم أداء العمل حسب معايير ومقاييس الجودة بأقل متوسط حسابي بلغ 1.85 تقع عند مستوى محايد لوظيفة الرقابة، ما يدل على وجود تحديات لتطبيق الجودة في جامعة الزاوية من الناحية الإدارية.

3.4.9 التحديات البشرية التي تواجه تطبيق الجودة في جامعة الزاوية

جدول (5) التحديات لتطبيق الجودة في جامعة الزاوية من الناحية البشرية

ر	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الموافقة
11	تستقطب إدارة الجامعة الكوادر البشرية المؤهلة في التخصصات المختلفة لتحقيق أهداف الجامعة	2.44	0.9	81.33	موافق
22	تنظم الجامعة برامج تدريبية لجميع أعضاء هيئة التدريس لمواكبة متطلبات الجودة	1.8	0.95	60	محايد
33	قلة الوعي بثقافة الجودة والخوف من عملية التقييم	2.26	0.97	75.33	محايد
44	ضعف مشاركة أعضاء هيئة التدريس في تطبيق متطلبات الجودة في الجامعة	2.04	1	68	محايد
55	ضعف الثقة بنتائج تطبيق نظام الجودة	1.81	0.98	60.33	محايد
66	يتم تشجيع أعضاء هيئة التدريس على تنفيذ البحوث العلمية الميدانية ومناقشة مقترحاتهم وأفكارهم لجميع المحاور	1.37	0.78	45.67	غير موافق
		1.95	0.99	65	محايد

تشير معطيات الجدول رقم (5) إلى أن المعدل العام للفقرات متوسط حسابي قدره 1.95 وانحراف معياري مقداره 0.99، حيث كانت أغلب المتوسطات الحسابية للعبارات بمستوى درجة محايد حيث جاءت بالمرتبة الأولى تستقطب إدارة الجامعة الكوادر البشرية المؤهلة في التخصصات المختلفة لتحقيق أهداف الجامعة والتي بلغ متوسطها الحسابي 2.44 وانحراف معياري 0.9 وهي تقع عند مستوى موافق، حيث جاءت العبارة يتم تشجيع أعضاء هيئة التدريس على تنفيذ البحوث العلمية الميدانية ومناقشة مقترحاتهم وأفكارهم بأقل متوسط حسابي بلغ 1.37 وانحراف معياري 0.78 بغير موافق، ما يدل على وجود تحديات لتطبيق الجودة في جامعة الزاوية من الناحية البشرية.

4.4.9 التحديات التشريعية التي تواجه تطبيق الجودة في جامعة الزاوية

جدول (6) التحديات لتطبيق الجودة في جامعة الزاوية من الناحية التشريعية

ر	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الموافقة
11	الغموض في الأنظمة والقوانين المتعلقة بالجودة بالجامعة	2.39	0.89	79.67	موافق
22	ضعف القوانين والأنظمة المستخدمة في تطبيق الجودة	2.3	0.94	76.67	محايد
33	هناك قصور في التشريعات والقوانين التي تنظم وتحكم متطلبات الجودة في الجامعات	2.15	0.99	71.67	محايد
44	غياب العدالة في تطبيق الأنظمة والقوانين والغموض في تطبيقها بالجامعات	2.41	0.91	80.33	موافق
55	المطالبة بإعداد لوائح وقوانين متطورة تساهم في تحقيق الجودة في الأداء	2.44	0.9	81.33	موافق
	لجميع المحاور	2.34	0.93	78	موافق

تشير معطيات الجدول رقم (6) إلى أن المعدل العام للفقرات متوسط حسابي قدره 2.34 وانحراف معياري مقداره 0.93، حيث كانت أغلب المتوسطات الحسابية للعبارات بمستوى درجة موافق حيث جاءت بالمرتبة الأولى المطالبة بإعداد لوائح وقوانين متطورة تسهم في تحقيق الجودة في الأداء والتي بلغ متوسطها الحسابي 2.44 وانحراف معياري 0.9 وهي تقع عند مستوى موافق، حيث جاءت العبارة هناك قصور في التشريعات والقوانين التي تنظم وتحكم متطلبات الجودة في الجامعات بأقل متوسط حسابي بلغ 2.15 وانحراف معياري 0.99 بمحايد ما يدل على وجود تحديات لتطبيق الجودة في جامعة الزاوية من الناحية التشريعية.

5.4.9 التحديات المالية التي تواجه تطبيق الجودة في جامعة الزاوية

جدول (7) التحديات لتطبيق الجودة في جامعة الزاوية من الناحية المالية

ر	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الموافقة
11	ضعف الدعم المالي المقدم للأبحاث العلمية	2.74	0.67	91.33	موافق
22	تمنح إدارة الجامعة مكافآت لأعضاء هيئة التدريس لمشاركتهم المتميزة في تحقيق الجودة في العمل	1.3	0.71	43.33	غير موافق
33	يلبي نظام الحوافز المعمول به بالجامعة طموحات ورفع مستوى الولاء والانتماء لدى أعضاء التدريس بالجامعة	1.15	0.52	38.33	غير موافق
4	تطبيق الجودة بالجامعة يحتاج مبالغ مالية كبيرة	2.52	0.86	84	موافق
54	ضعف الموارد المالية يؤثر على تطبيق الجودة بالجامعة	2.7	0.71	90	موافق
	لجميع المحاور	2.08	1.00	69.33	محايد

تشير معطيات الجدول رقم (7) إلى أن المعدل العام للفقرات متوسط حسابي قدره 2.08 وانحراف معياري مقداره 1.00، حيث كانت أغلب المتوسطات الحسابية للعبارات بمستوى درجة محايد حيث جاءت بالمرتبة الأولى ضعف الدعم المالي المقدم للأبحاث العلمية والتي بلغ متوسطها الحسابي 2.74 وانحراف معياري 0.67 وهي تقع عند مستوى موافق حيث جاءت العبارة يلبي نظام الحوافز المعمول به بالجامعة طموحات العاملين ورفع مستوى الولاء والانتماء لدى العاملين بالجامعة بأقل متوسط حسابي بلغ 1.15 وانحراف معياري 0.52 بغير موافق، ما يدل على وجود تحديات لتطبيق الجودة في جامعة الزاوية من الناحية المالية.

6.4.9 التحديات التقنية التي تواجه تطبيق الجودة في جامعة الزاوية

جدول (8) التحديات لتطبيق الجودة في جامعة الزاوية من الناحية التقنية

ر	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الموافقة
1	قلة المخصصات المالية اللازمة لتوفير التقنية الحديثة	2.78	0.6	92.67	موافق
22	قلة الأجهزة التقنية الحديثة في الجامعة	2.7	0.71	90	موافق
3	نقص العناصر البشرية المدربة والمؤهلة لتشغيل وصيانة الأجهزة التقنية الحديثة	2.63	0.78	87.67	موافق
4	توفير التقنيات الحديثة في الجامعة يؤدي إلى القيام بالعمليات المختلفة وتحقيق الجودة في العمل	2.78	0.63	92.67	موافق
5	قلة الوسائل التعليمية الحديثة المناسبة للعمل الأكاديمي	2.74	0.67	91.33	موافق
	لجميع المحاور	2.73	0.68	91	موافق

تشير معطيات الجدول رقم (8) إلى أن المعدل العام للفقرات متوسط حسابي قدره 2.73 وانحراف معياري مقداره 0.68، حيث كانت أغلب المتوسطات الحسابية للعبارات بمستوى درجة موافق حيث جاءت بالمرتبة الأولى قلة المخصصات المالية اللازمة لتوفير التقنية الحديثة والتي بلغ متوسطها الحسابي 2.78 وانحراف معياري 0.78 وهي تقع عند مستوى موافق، حيث جاءت العبارة نقص العناصر البشرية المدربة والمؤهلة لتشغيل وصيانة الأجهزة التقنية الحديثة بأقل متوسط حسابي بلغ 2.63 وانحراف معياري 0.6 بموافق، ما يدل على وجود تحديات لتطبيق الجودة في جامعة الزاوية من الناحية التقنية.

5.9 تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

- أظهرت نتائج الدراسة لا توجد قناعة الإدارة المركزية بأهمية تطبيق نظام الجودة بأقل متوسط حسابي بلغ 1.48 وانحراف معياري 0.86 بغير موافق، ما يدل على أن هناك قناعة للإدارة المركزية بتطبيق نظام الجودة بالجامعة وهو ما يدل على عدم وجود عائق لتطبيق نظام الجودة من الناحية القيادية، ما يتوافق مع دراسة أبوشعالة وأبوجلاله (2019).
- أظهرت نتائج الدراسة على وجود تحديات إدارية حيث جاءت فقرة تمتلك إدارة الجامعة خططا استراتيجية لإجراء التغييرات في الجامعة لتحسين النظام الإداري بأقل متوسط حسابي قدره 1.5 وبمستوى موافقة غير موافق لوظيفة التخطيط، ما يدل على وجود تحديات لتطبيق الجودة في جامعة الزاوية من الناحية الإدارية، ما يتوافق مع دراسة أبوشعالة وأبوجلاله (2019).

- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك قصور في التشريعات والقوانين التي تنظم وتحكم متطلبات الجودة في الجامعات بأقل متوسط حسابي بلغ 2.15 وانحراف معياري 0.99 بمحايد، ما يدل على وجود تحديات لتطبيق الجودة في جامعة الزاوية من الناحية التشريعية.
- أظهرت نتائج الدراسة وجود عوائق مالية لتطبيق الجودة في الجامعة، حيث جاءت العبارة يليبي نظام الحوافز المعمول به بالجامعة طموحات العاملين ورفع مستوى الولاء والانتماء لدى العاملين بالجامعة بأقل متوسط حسابي بلغ 1.15 وانحراف معياري 0.52 بغير موافق، ما يدل على وجود تحديات لتطبيق الجودة في جامعة الزاوية من الناحية المالية، ما يتوافق مع دراسة إدريس أ (2012).
- أظهرت نتائج الدراسة أن نقص العناصر البشرية المدربة والمؤهلة لتشغيل وصيانة الأجهزة التقنية الحديثة بأقل متوسط حسابي بلغ 2.63 وانحراف معياري 0.6 بموافق، ما يدل على وجود تحديات لتطبيق الجودة في جامعة الزاوية من الناحية التقنية، ما يتوافق مع دراسة قمبر (2016) ودراسة إدريس أ (2012).
- أظهرت نتائج الدراسة وجود عوائق بشرية لتطبيق الجودة في الجامعة، حيث جاءت العبارة يتم تشجيع أعضاء هيئة التدريس على تنفيذ البحوث العلمية الميدانية ومناقشة مقترحاتهم وأفكارهم بأقل متوسط حسابي بلغ 1.37 وانحراف معياري 0.78 بغير موافق، ما يدل على وجود تحديات لتطبيق الجودة في جامعة الزاوية من الناحية البشرية. ما يتوافق مع دراسة قمبر (2016) ودراسة إدريس أ (2012).

10. نتائج وتوصيات الدراسة

1.10 نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك قناعة للإدارة المركزية بتطبيق نظام الجودة في جامعة الزاوية وهو ما يدل على عدم وجود عوائق لتطبيق نظام الجودة من الناحية القيادية بالجامعة.
- عدم وجود خططا استراتيجية لإجراء التغييرات في جامعة الزاوية لتحسين النظام الإداري، وهو ما يدل على وجود تحديات إدارية لتطبيق الجودة في الجامعة.
- هناك قصور في التشريعات والقوانين التي تنظم وتحكم متطلبات الجودة في جامعة الزاوية، ما يدل على وجود تحديات لتطبيق الجودة في الجامعة من الناحية التشريعية.
- نظام الحوافز والدعم المالي المعمول به في جامعة الزاوية لا يليبي طموحات العاملين ورفع مستوى الولاء والانتماء لدى العاملين بالجامعة، ما يدل على وجود تحديات لتطبيق الجودة في الجامعة من الناحية المالية.
- أظهرت نتائج الدراسة أن نقص العناصر البشرية المدربة والمؤهلة لتشغيل وصيانة الأجهزة التقنية الحديثة في جامعة الزاوية، ما يدل على وجود تحديات لتطبيق الجودة في الجامعة من الناحية التقنية.

- عدم تشجيع أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزاوية على تنفيذ البحوث العلمية ومناقشة مقترحاتهم وأفكارهم، ما يدل على وجود تحديات لتطبيق الجودة في الجامعة من الناحية البشرية.

2.10 توصيات الدراسة

- بناء على نتائج الدراسة، يمكن تقديم التوصيات التالية:
- العمل على وضع الخطط الاستراتيجية اللازمة لتحسين ومواكبة التطورات الإدارية الحديثة في عملية الجودة في جامعة الزاوية.
- ضرورة التغلب على التحديات المتمثلة في الأنظمة والقوانين التي تواجه تطبيق الجودة وتحديثها وتطويرها لنجاح تطبيق الجودة بالجامعة.
- توفير الدعم المالي اللازم لتطبيق الجودة في الجامعة.
- توفير العناصر البشرية المدربة والمؤهلة لتشغيل وصيانة الأجهزة التقنية الحديثة، وتوفير التقنيات الحديثة لمواكبة التطورات العلمية والمعرفية والتكنولوجية اللازمة لعملية الجودة في الجامعة.
- تشجيع أعضاء هيئة التدريس في الجامعة على تنفيذ البحوث العلمية وإقامة الندوات وورش العمل والدورات التدريبية خاصة فيما يتعلق بنشر ثقافة الجودة بالجامعة لكل المستويات الإدارية.

المراجع

- أبوالمريش، حامد صفوان، (2014). واقع إدارة الجودة الشاملة لكليات التربية بجامعة المملكة العربية السعودية، كلية العلوم والتربية، ع 1.
- أبو شعالة، عمر محمد وأبو جلاله، عبد القادر محمد، (2019). عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بليبيا، مجلة كلية الآداب، مصراتة (عدد خاص)، مج 1، ع 2، 25-48.
- أبوغزالة، طلال، (2015). إثر الجودة والاعتماد على تطوير وتحسين المؤسسات التعليمية، المؤتمر السنوي السابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، الأردن.
- إدريس أ، ثابت عبد الرحمن، (2012). معوقات إدارة الجودة والاعتماد في الجامعات المصرية الحكومية وفقا لإدراكات القيادات الأكاديمية، مجلة آفاق جديدة للدراسات التجارية، المجلد 24، ع 1، 9-83.
- إدريس ب، عبد الله، موسي جعفر، (2012). إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية، جامعة الطائف، مجلة عملية محكمة، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا، مج 3

الحداد، صابرين، (2010). الممارسة العملية للإدارة الإستراتيجية كمدخل لتحسين أداء الجامعات الليبية: دراسة ميدانية على جامعة عمر المختار. ورقة بحثية مقدمة إلى مؤتمر جودة الأداء الجامعي في ليبيا إمكانيات التطبيق وتحديات الواقع، بنغازي.

الحسومي، فوزي محمود اللافي، (2018). أثر الإدارة الإلكترونية في أداء العاملين، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية.

الحكيمي، عبدالحكيم عبدالله سيف والناصر، عبد المجيد، (2019). صعوبات تطبيق نظام الجودة الشاملة في جامعة صنعاء، وسبل التغلب عليها، مجلة مسارات علمية، السنة الرابعة العدد الثامن.

دربي، فدوي فرحات، (2015). معوقات تطبيق الجودة في جامعة بنغازي، مجلة الباحث، ع 9، 2015.

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

الربيعي، سعيد، (2008). التعليم العالي في عصر المعرفة التغيرات والتحديات وأفاق المستقبل، عمان: دار الشروق.

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

الزاجي، سمية، (2014). مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر، رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة، الجزائر.

الظالمي، محسن وآخرون، (2012). قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل، مجلة الإدارة والاقتصاد، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق، ع 90.

عبدالرؤوف، طارق، (2014). الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.

قادة، يزيد، (2012). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية، جامعة أبي بكر بلقايد، الجزائر.

قمبر، جميلة سعيد، (2016). مدي توافر معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم المحاسبي لكليات الاقتصاد في جامعة الزاوية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج 9 ع 24.

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

يحياوي، وآخرون أ، (2012). ضمان جودة التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، البحرين.

تحديات جودة التعليم العالي في ليبيا: دراسة تطبيقية على جامعة الزاوية

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

Sameena, T. K. (2020). Students' Perception on Core Service Quality in Higher Education Institutions in UAE. Shanlax International Journal of Education, 8(2), 43-49.

Zineldin, M., Akdag, H. C., & Vasicheva, V. (2011). Assessing quality in higher education: New criteria for evaluating students' satisfaction. Quality in higher education, 17(2), 231-243.

Dwaikat, N. Y. (2020). A comprehensive model for assessing the quality in higher education institutions. The TQM Journal:

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-06-2020-0133/full/html>



المعلومات البيوغرافية للباحث:

الاسم: فوزي محمود اللافي الحسومي

الدرجة العلمية: محاضر

التخصص: ادارة اعمال

الاهتمامات: ادارة اعمال

البريد الالكتروني: foze28@gmail.com