

التدريب في ضوء إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في ليبيا

دراسة ميدانية على عينة من موظفي وأساتذة جامعة بنغازي

أ.سالمة خليفة السعيطي

كلية الاعلام والاتصال جامعة اجدابيا

Khs518425@gmail.com

د. عبد الخالق عبدالرحمن السعيطي

كلية الاعلام، جامعة بنغازي

Bdalkhalqalsyty@gmail.com

ملخص الدراسة

تتمحور أهداف البحث في إبراز معايير الجودة في تحسين المخرجات التعليمية، كما يهدف الي التأكيد على ربط الجودة بالجوانب التعليمية (الأكاديمية) والإدارية بشكل عملي من خلال أنماط التدريب وإعادة التأهيل والاطلاع على واقع التدريب وممارسته في جامعة بنغازي باعتباره أحد معايير الجودة الشاملة، بحيث، وقد قامت الباحثان من خلال هذه الدراسة وفي إطار هذه النوع من البحوث بوصف وتحليل واقع التدريب وممارسته في جامعة بنغازي باعتباره أحد معايير الجودة الشاملة. اتم لاعتماد من خلالها على منهج الدراسات المسحية تم الاعتماد علي استبيان لاستطلاع آراء أساتذة جامعة بنغازي وموظفيها حول واقع التدريب وإعادة التأهيل في الجامعة، حيث توصلت اهم النتائج الي عدم منح الجامعة بنغازي لدورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والموظفين العاملين بها، كما توصلت النتائج الي عدم التحاق لأعضاء هيئة التدريس جامعة بنغازي بدورات تدريبية خارج ليبيا وهي نسبة مرتفعة جدا ومؤشر سلبي لعدم قيام جامعة بتطوير اسانذتها وعدم التزامها بالمعايير الدولية مما يؤثر بدوره علي جودة العملية التعليمية بالتعليم العالي في ليبيا وتوصلت أيضا الي دم التزام الجامعة بالمعايير الدولية لجودة التعليم العالي في ليبيا، واخير توصلت الي وجود عراقيل بنسب متقاربة جدا لعملية تدريب أعضاء هيئة التدريس والموظفين الذي يعكس علي جودة أداء التعليم العالي في ليبيا.

Abstract

The objectives of the research revolve around highlighting quality standards in improving educational outcomes, and it also aims to emphasize linking quality with the educational (academic) and administrative aspects in a practical way through training and rehabilitation patterns and access to the reality of training and its practice at the University of Benghazi as one of the total quality standards, so that, through this study and within the framework of this type of research, the researchers described and analyzed the reality of training and its practice at the University of Benghazi as one of the total quality standards Completed to rely through it on the

curriculum of survey studies was based on a questionnaire to survey the opinions of Benghazi University professors and employees on the reality of training and rehabilitation at the university, where the most important results found that the University of Benghazi did not grant training courses for faculty members and employees working in it, and the results also found that the University of Benghazi faculty members did not enroll in training courses outside Libya. It is a very high percentage and a negative indicator of the university's failure to develop its professors and its non-compliance with international standards, which in turn affects the quality of the learning process in higher education in Libya and also reached the blood of the university's commitment to international standards for the quality of higher education in Libya, and finally reached the existence of obstacles in very close proportions to the process of training faculty members and staff, which reflects the quality of the performance of higher education in Libya.

المقدمة

للتعليم العالي دور حاسم في تطور وتقدم المجتمع ؛ بكونه أهم عامل من عوامل نجاح التنمية، فهو الذي يمثل الأساس لأي تغيير تنموي في المجتمع، لما يوفره من اطر عملية يعول عليها في نواحي التغيير والتطوير، فبدونه لا يمكن تصور حدوث نقلة تنموية شاملة ومستدامة، ولا تنفيذ سياسات وخطط الدولة وطموحاتها إلا من خلال كوارها البشرية المؤهلة، ولكن يبقى نجاح التعليم العالي أو إخفاقه مرهوناً بمدى ملائمة وتلبية متطلبات التنمية، لذا ينبغي ترسيخ هذا المبدأ واعتماده كسياق في جمع مناهج التعليم العالي ويساهم التعليم العالي من خلال مؤسساته في خدمة المجتمع والارتقاء به حضارياً ، لتصبح هذه المؤسسات موطناً للفكر الإنساني علي مستوياته، ومصدراً لتنمية الموارد البشرية وبناء قدرات الطاقات والكفاءات الوطنية.

وتهدف نظم التعليم العالي الحديثة إلي إرساء التعليم لأجل الاستقلالية؛ ولأجل تحقيق الكفاءة العالية في الأداء، وذلك يعد استجابة ايجابية لتحقيق سرعة التغيرات نحو العولمة والاستقلال الاقتصادي والاجتماعي والسياسي،¹ وانسجاماً مع هذا التوجه، فإن مؤسسات التعليم العالي مطالبة أكثر من أي وقت مضى في النهوض بمكانتها ومستويات قدراتها، لتتمكن من

1- الربيعي، سعيد بن حمد، التعليم العالي في عصر المعرفة: التغيرات والتحديات وآفاق المستقبل، (دار الشروق، 2001)، ص 4

تأدية مهمتها علي وجه يليق بالمسؤولية المجتمعية الملقاة عليها، ويرتقي بمقامها العلمي والمعرفي.

كما أن الدخول إلى عصر المعلوماتية والتحول نحو المجتمع المعرفي، بات خياراً استراتيجياً للمجتمعات وهدفاً قوياً يعمل من أجله ويخطط للوصول إليه، ليس هذا فحسب بل عملت الدول على تغيير خططها الإستراتيجية والتعليمية منها على وجه الخصوص؛ من أجل الدخول إلى هذه المنظومة الحيوية.

ولذا جاءت الجامعات على رأس المؤسسات التعليمية المعنية بتغيير خططها ودراسة مناهجها وتقويمها بما يتلاءم مع العصر التقني والمعرفي الذي بات خياراً هاماً نحو التقدم والإبداع بل أصبح بوتقة تتمحور وتتسابق الدول نحو بلوغها.

ومن هذا المنظور فقد رأت هذه الجامعات انه لا مجال للدخول لنحو العصر المعرفي ومسايرة الركب إلا بجعل الجودة طريقاً ومهجناً في كافة أنشطتها وإخضاع كل الممارسات والمتغيرات لمعايير الجودة وضبط المدخلات والعمليات بما يحقق اعلي مستوى من الأداء.

ويقول (اركارو)² أن على الجامعات والمؤسسات المعنية بتطوير المجتمعات مراجعة خططها وإخضاعها لنظام الجودة لمعرفة أي نوع من التعليم تقدم.

ومما سبق يجب التنويه إلى إن عملية ضمان الجودة والاعتماد تستند على مجموعة من المعايير الدولية التي تحدد شروط منح شهادات الجودة العالمية في المؤسسات المختلفة من بين هذه المعايير معيار QS-9000 لجودة التدريب الذي يتضمن مجموعة من الشروط التي تضمن جودة الأداء في التعليم العالي.

1- ركارو، جانيس، إصلاح التعليم بالجودة الشاملة، ترجمة سهير بسيوني (القاهرة: دار الاحمدي لنشر، 2001)، ص 7

أولاً: مشكلة البحث

نعرف مشكلة البحث بأنها عبارة عن تساؤل أو تساؤلات الغامضة التي تدور في ذهن الباحث حول موضوع البحث أو الدراسة التي اختارها، وهي تساؤلات تحتاج إلى تفسير يسعى الباحث إلى إيجاد إجابات شفافة وواقعية لها، وقد تكون المشكلة البحثية عبارة عن موقف غامض يحتاج إلى تفسير أو إيضاح⁽³⁾، ومنها ف

إن تحقيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجامعي يعني قدرة المؤسسة على تقديم خدمة بمستوى عالٍ من الجودة المتميزة، وتستطيع من خلالها الوفاء باحتياجات الطلبة، وأعضاء الهيئة التدريسية، وأولياء الأمور، وأصحاب العمل، والمجتمع وغيرهم، وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، ومتطلبات العصر والبيئة العلمية والتكنولوجية، وبما يحقق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك لتقييم المخرجات، والتحقق من صفة من خلال مقاييس موضوعية سلفاً التميز فيها. وبما أن مدخل إدارة الجودة الشاملة يعتبر خطوة هامة ومدخلا في تطوير أداء التعليم الجامعي في ليبيا والارتقاء أساسياً به إلى المستوى ّ في ظل العالم المتواصل والمتفاعل الذي المرغوب فيه، خصوصاً أن التعليم العالي في ليبيا يعاني من العديد من المشاكل منها ما يتعلق بالمناهج ومنها ما يتعلق بالمدرسين وبيئة العمل ومنها ما يتعلق بالإدارة التعليمية والمدرسي، بالإضافة لي تدمني مستوى خريجي هذا النظام وعدم رضا المجتمع عن هذه المخرجات وتقييد فرص الإبداع وغياب النظرة المتكاملة في تكوين الفرد وتدنى مستوى التعليم ومستوى أداء العاملين، ومن خلال ذلك يمكن تديد مشكلة البحث في التساؤل الآتي:

ما هو واقع التدريب في ضوء إدارة الجودة في التعليم العالي في ليبيا؟

ثانياً: المفاهيم والمصطلحات الواردة في البحث

التدريب: يعرف التدريب بأنه عملية هدفها اكتساب المعارف والخبرات التي يحتاج إليها الإنسان، وتحصيل المعلومات التي تنقصه، والاتجاهات الصالحة للعمل، والانماط السلوكية والمهارات الملائمة والعادات اللازمة من أجل رفع مستوي الكفاءة في الأداء وزيادة الإنتاجية⁴

(3) سعد سليمان المشهداتي، مناهج البحث الاعلامي (الكويت : دار الكتاب الجامعي 2017)، ص20.

4 عصام حيدر ، التدريب والتطوير، (د. ن.، الجامعة الافتراضية السورية، 2020)، ص1

تعريف الجودة: بأنها تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما ورة تمكن من تلبية احتياجات محدودة أو معروفة ضمناً بنص، أو هي مجموعة من الخصائص والميزات لكيان ما تعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحدودة أو المتوقعة من قبل المستفيد⁵ (الشرييني، 1998 ص103)،

تعريف معايير الجودة: هي تلك المواصفات والشروط التي ينبغي توافرها في نظام التعليم والتي تتمثل في جودة الإدارة، والبرامج التعليمية من حيث الأهداف، وطرائق التدريس، ونظام التقويم والامتحانات، ثم جودة المعلمين، والأبنية والتجهيزات المادية، والتي تؤدي إلى مخرجات تتصف بالجودة وتعمل على تلبية احتياجات المستفيدين⁶ (علي، 2002 ص53)

إدارة الجودة الشاملة في التعليم: إن المؤسسات التعليمية بيئة العمل فيها تختلف عن المؤسسات الإنتاجية الأمر الذي يقتضي إعادة صياغة المفاهيم المتعلقة بالجودة الشاملة فمفهوم الجودة التعليم يصعب تحديده؛ لأن التعليم ليس سوقاً وال مصنعا .تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم أصبح ضرورة البد منها لان المخرج التعليمي هو مدخل لكل القطاعات الأخرى وبالتالي جاءت عملياتها وحسنت مخرجاتها ونالت رضا المستهلكين والمستفيدين منها.

ثالثاً: الدراسات السابقة

تتلخص أهمية الدراسات السابقة في اكتساب الباحثين خبرة في مجال البحث العلمي تتمثل فيما يلي⁽⁷⁾:-

- تساعد الباحث علي الاختيار السليم لبحثه، وتجنبه تكرار دراسة مشكلات سابقة إن لم يكن اختيار نتائج بحوث سابقة، وبذلك يستطيع الباحث تجنب ما وقع فيه الباحثون السابقون من قبله.

5 هلاي الشرييني، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي والعالي: رؤية مقترحة، جامعة المنصورة، مجلة التربية، العدد 137، القاهرة، 1998، ص103

6 عنادية حسن السيد، تصور علي، مقترح لتطوير نظام التعليم بالملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة، مجلة مستقبل التربية العربية، المركز العربي للتعليم والتنمية، العدد السابع والعشرون، القاهرة، 2002، 53.

7 - حميد محسن الدليمي، اللاقي ادريس الرفادي، أساسيات البحث المنهجي في الدراسات الإعلامية، ط1 (بنغازي: منشورات جامعة قاريونس، 2008)، ص 37

- توفر للباحث فرصة الاطلاع على الأطر النظرية والفروض التي استخدمت في الدراسات السابقة؛ لاجتياز الحدود الأمنية في تجنب العوائق ونقاط الضعف التي تعوق تقدم البحث.
 - تمكن الباحث من اختيار أنسب وأفضل الطرق والأدوات بعد اطلاعه علي الإجراءات والاختبارات والأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة.
 - تزويد الباحثين بالمصادر والمراجع التي تفيدهم وتمكنهم من الوقوف علي المعلومات التي يحتاجونها وتجاوز العقبات التي تقف حائلا بينهم وبين المعلومات.
 - تهيئ الفرصة أمام الباحث لإيجاد الحلول المناسبة للمشكلات المماثلة التي واجهها الباحثون من قبله والكيفية التي تعاملوا بها مع تلك المشكلات.
 - تمكن البحث من الاستفادة من نتائج البحوث وتجاوز النقاط التي توقفت عندها الدراسات السابقة.
- ومن خلال مسح الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث، وما حققته هذه الدراسات من نتائج يمكن الاستفادة منها والمتمثلة في المحوريين الآتيين:

أولاً: الدراسات تتعلق بأدارة الجودة في التعليم العالي:

- 1- دراسة نجاة المهباط (2021) هدفت هذه الدراسة الي لتعرف على درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة الزيتونة كما يراها أعضاء هيئة التدريس، بالإضافة الي التعرف علي معرفة درجة تحقيق المجال الأكاديمي في كلية الآداب بجامعة الزيتونة كما يراها أعضاء هيئة التدريس، استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لتحليل تساؤلات الدراسة استخدمت الاستبيان، يتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية فردا، وقد اعتمدت الآداب بجامعة الزيتونة والبالغ عددهم (76) الباحثة أسلوب المسح الشامل فقامت بتوزيع (76) استمارة وتحصلت على (50) استمارة صالحة للتحليل وتوصلت النتائج الي
- 2- دراسة جعفر إدريس (2012) هدفت هذه الدراسة الي المفاهيم الأساسية إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والتعرف على كيفية تحقيق الجودة في خدمات التعليم العالي وكيفية الحفاظ عليها ثم الحصول على الاعتمادية وتحديد المعايير للتقييم الذاتي

والخارجي في الجامعة أجريت الدراسة علي عينة تكونت من 74 من أعضاء هيئة التدريس في كليتي عضوا العلوم والتربية في الجامعات السعودي واستخدمت أداة استبيان لجمع البيانات وتلخصت النتائج في ان % 77 امن أعضاء هيئة التدريس يرون أن فرع الجامعة بالخرمة ضليلي. احتياجات المجتمع المحلي جزئيا % 89 -من أعضاء هيئة التدريس يؤكدون أن الجودة تعني التحسن والتطوير المستمر في المدخلات يؤدي إلى جودة المخرجات % 70 - من المبحوثين يؤكدون عدم توفر الإمكانيات المتمثلة في: القاعات الدراسية الكافية ، المعامل المجهزة ، المكتبة المتخصصة و % 87.5 من المبحوثين يؤكدون أهمية العمل الجماعي وتبادل الآراء والأفكار. % 71 من أعضاء هيئة التدريس المبحوثين يؤكدون أن المناهج التدريسية ممتازة وتتسم بالمرونة.

ثانيا الدراسات المتعلقة بالتدريب في التعليم العالي:

1- دراسة هيام لطفي صالح حسن(2019): تهدف هذه الدراسة إلى بحث وتحليل العلاقة بين إستراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية ومنها (إستراتيجية التدريب وجودة الحياة والوظيفية) وتأثيرهم علي مستوى جودة التعليم العالي بالجامعات المصرية ، و التعرف على واقع استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية وواقع جودة التعليم في الجامعات محل الدراسة وذلك من خلال ودراسة واختبار أثر استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية على تعظيم جودة التعليم الجامعي ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم مراجعة نتائج الدراسات السابقة في مجال إستراتيجية التدريب وجودة الحياة الوظيفية ، وقد تم صياغة ثلاثة فروض علمية أساسية للبحث عن هذه العلاقة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية التدريب وجودة الحياة الوظيفية وجودة التعليم الجامعي، كما أشارت النتائج إلى وجود تباين واختلاف الأهمية النسبية لأبعاد إستراتيجية التدريب وجودة الحياة الوظيفية المؤثرة علي جودة التعليم العالي، كذلك توجد علاقة ارتباط إيجابية بين تلك المتغيرات وبعضها البعض.

2- دراسة البغلي (2013) تهدف الي تعرف علي دور التدريب الإلكتروني للموارد البشرية في زيادة فاعية الأداء الوظيفي - بالتطبيق علي شركة نفط الكويت حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف علي دور برامج التدريب الإلكتروني للموارد البشرية داخل الشركة في زيادة فاعلية

الأداء الوظيفي للأفراد، والتعرف على المعوقات التي تواجه الإدارة في تطبيق برامج التدريب الإلكتروني للأفراد داخل الشركة، وكذلك التعرف على تأثير الخصائص الديموجرافية للأفراد على درجة

3- دراسة صلاح عبد السلام ضو، سالمة المصراطي⁸ إلى استخدام التدريب الإلكتروني في المؤسسات التعليمية من أجل مواكبة التقنيات الحديثة وتوفير الوقت والمال والجهد أيضا كوسيلة حديثة يمكن استخدامها في إدارة وإعداد البرامج التي تحتاجها العملية التعليمية، استخدام التدريب الإلكتروني يمكن هذه المؤسسات التعليمية من التغلب على المشكلات التي يعاني منها التدريب التقليدي من خلال الاطلاع على الجانب المهم والمعاصر الذي يتسم بالإبداع

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال ما تم استعراضه من دراسات سابقة يتضح أن معظم هذه الدراسات أثبتت أن: السبيل الوحيد لمواجهة الأزمات والمشكلات التي تواجه الجامعات هو تطبيق مبادئ ومعايير الجودة الشاملة إذ أن تعكس في ثناياها حلولاً جذرية لتلك التحديات التي تواجه الجامعات من خلال استراتيجيات تستهدف إلى الارتقاء بمستويات الأداء على المستوى الداخلي للجامعة بأنظمتها الفرعية المختلفة أو المستوى الخارجي من حيث تفاعلها مع البيئة الخارجية تحقيق أهداف المجتمع.

رابعاً: أهمية البحث

تتبع أهمية البحث في:

- 1- تأصيل مبدأ الجودة كخيار استراتيجي في تحسين مخرجات مؤسسات التعليم العالي في ليبيا.
- 2- توجيه الانتباه نحو تبني التدريب وإعادة التأهيل كضرورة لتطبيق الجودة في كافة المجالات سواء الإدارية منها (الموجهة للموظفين) أو الأكاديمية (الموجهة لأعضاء هيئة التدريس).

خامساً: أهداف البحث

تتمحور أهداف البحث في الآتي:

- 1- إبراز معايير الجودة في تحسين المخرجات التعليمية.
- 2- التأكيد على ربط الجودة بالجوانب التعليمية (الأكاديمية) والإدارية بشكل عملي من خلال أنماط التدريب وإعادة التأهيل.
- 3- الاطلاع على واقع التدريب وممارسته في جامعة بنغازي باعتباره أحد معايير الجودة الشاملة،
بحيث

سادسا: التساؤلات

- 1- ماهي إبراز معايير الجودة في تحسين المخرجات التعليمية؟
- 2- الماهي الجوانب الجودة التعليمية (الأكاديمية) والإدارية بشكل عملي من خلال أنماط التدريب؟
- 3- ما هو واقع التدريب وممارسته في جامعة بنغازي باعتباره أحد معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي في ليبيا؟

سابعا: منهجية الدراسة

أ- نوع الدراسة: وتتصدر الدراسات الوصفية كل الدراسات العلمية في البحوث الإعلامية لأنها تتفق في أهدافها وخصائص المناهج المستخدمة مع طبيعة البحوث الإعلامية وأهدافها ، فالدراسات الوصفية تستهدف وصف الأحداث والأشخاص والمعتقدات والاتجاهات والقيم والأهداف والتفضيل والاهتمام وكذلك أنماط السلوك.⁽⁹⁾

وقد قامت الباحثة من خلال هذه الدراسة وفي إطار هذه النوع من البحوث بوصف وتحليل واقع التدريب وممارسته في جامعة بنغازي باعتباره أحد معايير الجودة الشاملة.

ب- المنهج المستخدم: تم الاعتماد على منهج الدراسات المسحية الذي يتجه إلى توضيح الطبيعة الحقيقية للمشكلات أو الأوضاع وتحليلها؛ للوقوف على الظروف المحيطة أو الأسباب الدافعة إلى ظهورها⁽¹⁰⁾، ويعرف المنهج المسحي على أنه "دراسة تنصب على الحاضر وتتناول أشياء موجودة بالفعل وقت إجراء الدراسة، وهو دراسة علمية ميدانية يحاول

9 محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، (القاهرة: عالم الكتب، 2004)، 11-13.

3 محمد منير حجاب، أساسيات البحوث الإعلامية والاجتماعية، ط2، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003)، ص 86.

فيها الباحث الكشف عن الأوضاع القائمة ليستعين بها على التخطيط للمستقبل بما يفترض عنه من صياغة مبادئ هامة وتصميمات علمية⁽¹¹⁾،

ثامنا: مجتمع الدراسة والعينة

مجتمع البحث لهذه الدراسة يتمثل في موظفي وأعضاء هيئة التدريس في جامعة بنغازي، وتم التطبيق على عينة اختيرت عشوائياً مكونة من 100 مفردة، 50% منها من أعضاء هيئة التدريس و50% منها من الموظفين أي (100) مبحوثاً.

تاسعا: أداة جمع البيانات

تم الاعتماد علي استبيان لاستطلاع آراء أساتذة جامعة بنغازي وموظفيها حول واقع التدريب وإعادة التأهيل في الجامعة، تكون الاستبيان من خمسة عشر سؤالاً حول طبيعة الدورات التدريب في الجامعة، وقد تم تحويل هذه الأسئلة ذاتها بحيث يتناسب الملحق الأول مع أعضاء هيئة التدريس، وبينما يتناسب المحق الثاني مع موظفي الإدارة بالجامعة، هذا وقد تم استخراج معامل الثبات عل يعينه استطلاعية (ن = 50) وكان معامل الثبات (الفكرومباخ = 79%) ومعامل الصدق الإحصائي = (8.49) وهذا المقياس موثوق من الناحية العلمية.

مفهوم الجودة:

يعرف مفهوم الجودة لغوياً: على أنها من أصل فعل (الجود) والجيد نقيض الرديء، والشئ جوده، وجوده أي صار جيداً، وأحدث الشئ فجاد والتجويد مثله، وقد جاد جودة وأجاد أي أتى بالجيد من القول والعمل.¹² وتعرف الجودة اصطلاحاً تعريفات كثيرة منها: أنها درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها المستفيد من الخدمة أو تلك المتفق عليها مع¹³ هـ.

كما يعرفها¹⁴ (ماهر) علي أنها الحالة المثالية التي يوجد عليها شئ ما بمعنى اعلي احتمال ممكن لمستوي مثالي لا يمكن التقليل منه، وعموماً نُظر للجودة علي أنها: عملية بنائية تركز الجهود الايجابية بهدف تحسين المخرج النهائي، غير إن تباين مفاهيم وأفكار إدارة الجودة وفقاً

4 نوال محمد عمر، مناهج البحث الاجتماعية والإعلامية، (القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية، 1986) ص 110.

12 ابن منظور (1984) لسان العرب: الجزء الثاني، دار المعارف، القاهرة.

13 (WWW.zu.p6)

14 ماهر، احمد (2008) السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية.

لزواوية النظر من قبل الباحثين انعكس بشكل واضح علي عدم وجود تعريف عام متفق عليه من قبلهم، بحيث وصفت الجودة تبعاً للمجال الذي تطبق فيه وفي المجال التربوي تعرف الجودة في التعليم بأنها: المقدرة علي تحقيق رضا المستفيدين وتحقيق الأهداف الموضوعية من قبل المؤسسة في ضوء مجموعة من المؤشرات والمعايير . وورد بالمادة (11) من إعلان مؤتمر التعليم العالي المنعقد في باريس 5-9/ أكتوبر (1998) إن الجودة: مصطلح متعدد الجوانب يشمل عمليات التعليم العالي وأنشطته، مثل: التدريس، البرامج الأكاديمية، البحوث، الكوادر الوظيفية، الطلاب، المباني والمعدات والخدمات البيئية الأكاديمية وخدمة المجتمع.

وجاء في وثيقة المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم المقدمة إلي الدورة السابعة والأربعين* للمؤتمر الدولي للتربية في جنيف (2004) علي أنها تطابق عناصر المنظومة التعليمية مع المواصفات القياسية المتعارف عليها عالمياً، والتي تتوافق مع حاجات المجتمع ومتطلباته، ويشمل مدخلات المؤسسة التعليمية وما تتضمنه من مواصفات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والمباني والمرافق وغيرها من العمليات التعليمية وما تحتويه من إعداد الطلاب والإنماء المهني لأعضاء هيئة التدريس وأعمال التدريب والإدارة والخدمات الأخرى ، بالإضافة إلي المخرجات المتمثلة في مواصفات ومعايير الخريجين من المؤسسة التعليمية وما تتضمنه من مستوي مهاري ومعرفي مرتفع ومواصفات شخصية يقبل بها المجتمع.

ومهما تعددت تعريفات الجودة واختلفت الصيغ يظل الهدف واحد وهو ضمان أداء جيد في مؤسسة التعليم العالي يشمل كل جوانب العمل بحيث يؤدي في النهاية إلي مخرجات نوعية عالية الكفاءة وقادرة علي إثبات الذات والمنافسة في ميدان العمل المحلي والدولي إذا اقتضي الأمر . ومن اجل تطبيق الجودة في الجامعات والكليات لابد من نشر ثقافة الجودة في المؤسسة الأمر الذي تلعب فيه دورات التدريب والتوعية وإعادة التأهيل الدور البارز كخطوة أولية في فهم أسس الجودة وتطبيقها.

* - (عن الربيعي، مرجع سابق، ص 17

متطلبات تطبيق الجودة:

- يشير ¹⁵(الجهني) وغيره على سبيل المثال لا الحصر: ¹⁶(الفتلاوي، و¹⁷علي،¹⁸ونبيل)، إلى إن متطلبات تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية العالي تقوم علي:
- 1- الفعالية الكاملة والتفهم الكامل والالتزام من قبل المسؤولين.
 - 2- إشاعة الثقافة التنظيمية والمناخ التنظيمي الخاص بالجودة.
 - 3- التعليم والتدريب المستمرين لكافة الأفراد العاملين بالمؤسسة التعليمية.
 - 4- تنسيق وتفعيل الاتصال بين الإدارات والأقسام على المستويين الأفقي والعمودي.
 - 5- مشاركة جميع الجهات وجميع الأفراد العاملين في جهود تحسين جودة العملية التعليمية.
 - 6- تأسيس نظام معلومات دقيق وفعال للإدارة؛ ليكون بمثابة قاعدة معلومات وبيانات وتحديثها بين وقت وآخر.

وبإلقاء نظرة متفحصة على هذه المتطلبات لتطبيق الجودة في التعليم العالي يتضح الدور البارز الذي يلعبه التدريب وإعادة التأهيل في تحقيق هذه المتطلبات مجتمعة، ومن هنا كان تركيز هذه الورقة العلمية على دور التوعية والتدريب وإعادة تأهيل الكوادر البشرية في خلق مناخ الجودة وترسيخ متطلباتها سعياً لتحقيقها في مؤسسات التعليم العالي في ليبيا.

ويعتبر مجال التدريب من أهم المجالات التي يمكن الاستفادة منها في مبادئ التعلم، حيث يعمل التدريب علي إعداد الموظفين والأساتذة الجدد لمواجهة التحديات التي تواجههم في العمل، كما يساعد التدريب أيضاً علي تطوير وصقل مهارات العاملين والأساتذة القدامى وفقاً لبيانات الجمعية الأمريكية للتدريب والتنمية تتفق الجامعات الأمريكية حوالي 44 بليون دولار سنوياً علي التدريب ¹⁹، ويأخذ التدريب في الواقع صيغاً متنوعة فبعض أنواع التدريب يكون

15 الجهني، منصور بن مصلح أنماط التعليم والتعلم في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي، (السعودية: مطبوعات نايف العربية للعلوم الأمنية، 2010) ص 15.

16 سهيلة محسن الفتلاوي في التعليم، (عمان: دار الشروق، 2008)، ص 22.

17 محمد موسى علي قياس كفاءة الجودة المتكاملة في التعليم الجامعي، المؤتمر العربي الثاني لتقويم أداء الجامعات العربية، القاهرة 2010.

18 نبيل خالد الجودة منهج للقرارات والأداء المميز، مطبوعات الجامعة الأمريكية، القاهرة.

19 جرينبرج، جيرالدوبارون، روبرت تعريب رفاعي محمد إسماعيل بسنيوني، (الرياض: دار المريخ للنشر، 1998).

بشكل غير رسمي اي من خلال الممارسة اليومية للعمل وبإشراف الرؤساء والزملاء القدامى، كما قد يتم أيضاً من خلال برامج رسمية تتم في غرف دراسية او أماكن مخصصة للتدريب، أي إن: التدريب في هذه الحالة يكون بعيداً ع أماكن العمل الفعلية.

ومن برامج التدريبية الشهيرة والمعاصرة ما يسمى ببرامج التلمذة التعليمية وفيها يتم التدريب جزئياً من خلال برامج رسمية تتم في الغرف الدراسية وجزئياً من خلال الممارسة الفعلية في مواقع العمل، وعادة ما تستغرق تلك البرامج عدة سنوات لإعداد العمالة الماهرة في بعض المجالات الدقيقة مثل: التقنيات الحديثة للإدارة أو التدريب وما شابه ذلك.

وبالنسبة للجامعات ذات الاتصالات الدولية فأنها تعقد بعض البرامج التدريبية لإعداد العاملين بها من أساتذة وموظفين للعمل والعيش في أقطار أخرى، وقد تشمل تلك البرامج اللغات والتقاليد والأعراف وغيرها من النواحي المطلوبة للتكيف الاجتماعي²⁰.

كما إن هناك برامج خاصة بتنمية المديرين والتي تستهدف تنمية مهارات القيادات العليا بدءاً من كيفية التعامل مع الحاسبات الآلية إلى تنمية مهارات الاتصال، وعادة ما يتم الاستعانة بخبراء متخصصين من خارج الجامعة لهذا النوع من البرامج، والبرامج الرسمية للتدريب قد تعقد في مراكز متخصصة في ذلك، ولكن قد تلجأ بعض الجامعات إلى إنشاء مراكز التدريب الخاصة بها والتي تكون مسؤولة عن تلبية الاحتياجات التدريبية للمؤسسات التعليمية العالي في مختلف الأوقات.

إن الحديث عن التدريب هنا يعني أنه عملية جديدة ظهرت مع الجودة الشاملة بينما كان هناك الوعي بالتدريب في إدارة الموارد البشرية، حيث تتطلب إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي نوعاً من التأهيل العلمي للعاملين سواء إداريين أو أعضاء هيئة التدريس، وتدريبهم علي مهاراتها المتنوعة، وضرورة الجمع بين الجوانب النظرية والجوانب التطبيقية والمهارات الفنية والإبداعية اللازمة في العملية الإدارية والتعليمية.

قد اكتسب التأهيل العلمي أهمية كبيرة سواء علي المستوى الأكاديمي أو المهني وأصبح هناك ضرورة أن يتمتع العاملين في مؤسسات التعليم العالي بثقافة عامة واسعة لها أبعاد

20 سترانكس، جيرمي (2003) الصحة والسلامة في العمل، ترجمة بهاء شاهين، (القاهرة:مجموعة النيل العربية، القاهرة2003)،ص 18

تخصصية مهنية في أي تخصص دقيق من مجالات الإدارة والتعليم ؛ كما يمثل التدريب قاعدة أساسية في العملية الإدارية؛ إذ يتيح الفرصة أمام الإداري وعضو هيئة التدريس الذي يؤهل للعمل لأداء مهامه عملياً، وتطبيق ما اكتسبه من معلومات ومعارف، وزيادة كفاءته وصقله لممارسة عمله، ورفع مستويات أدائه، والوقوف علي آفاق جديدة من المعرفة المهنية والعلمية التي لم تتاح له معرفتها أثناء دراسته النظرية، نظراً للحاجة المستمرة إلي تجديد المعلومات وتطوير المعرفة والتعرف علي الأساليب والنظريات الحديثة والوسائل المتطورة في مجالات متعددة ؛ لذا فالتعليم والتدريب عمليتان أساسيتان يكمل كل منهما الآخر حيث يسبق التعليم التدريب، ويسير متوازناً ومتلازماً معه.²¹

مفهوم التدريب:

يعرف التدريب بأنه: "الجهود المبذولة لتزويد العاملين بالمهارات والمعارف والسلوكيات التي تساعد على تجاوز جوانب القصور في أداء العاملين ورفع مستوى الأداء بالصورة التي تساعد على تطور العمل ومواكبة التجدد المستمر في مختلف جوانب الحياة" كما يعرف بأنه: "إجراء تعليمي يساعد الأفراد على اكتساب أو تعلم المهارات والأفكار والاتجاهات والمعرفة اللازمة للوصول إلي الأهداف المرسومة وفق خطط التنمية الشاملة".²²

والتدريب يمكن أن يعرف أيضاً بأنه عملية تعديل إيجابي تتناول سلوك الفرد من الناحية المهنية أو الوظيفية وذلك لإكسابه المعارف والخبرات التي يحتاج لها وتحصيل المعلومات التي تنقصه، بالإضافة إلى المعارف الملائمة والعادات اللازمة من أجل رفع مستوى كفاءته في الأداء.

حسب مفهوم الجودة الشاملة فالتدريب هو خضوع العمليات لمنطق التحسين المستمر يمكن أن يكون عن طريق:

- تخفيض الوقت المستغرق في الأداء.

- تحسين أسلوب الأداء.

21 كريمان محمد فريد، سولي العوادلي، تقييم واقع التأهيل والتدريب في مجال العلاقات العامة: دراسة ميدانية، المجلة المصرية للبحوث الإعلام، القاهرة: جامعة القاهرة، كلية الإعلام، العدد الثالث، 1998.

22 حجاب، محمد منير (2007)، العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ص326.

- تحديث المعلومات الداخلية في الأنشطة.

- زيادة كمية الإنجاز في وحدة الزمن، ترشيد تكاليف الإنجاز الأداء.

ومما سبق ذكره عن إن عملية ضمان الجودة والاعتماد تستند علي مجموعة من المعايير الدولية التي تحدد شروط منح شهادات الجودة العالمية في المؤسسات المختلفة من بين هذه المعايير معيار QS-9000 لجودة التدريب الذي يتضمن مجموعة من الشروط التي تضمن جودة الأداء في التعليم العالي

ومعيار QS-9000 لجودة التدريب هو ضمانة لوجود قاعدة متينة للممارسة الجيدة التي تقدم خدمة متينة، ويساهم في تحسن العمل والخدمة تدريجياً بما انه يستوجب اعتماد نوعية عالية وتحسين سير عمل المؤسسة، ويركز هذا المعيار علي عشرون عنصر من بينها عنصر التدريب وتخضع جميعاً للتدقيق خلال عملية منح الشهادة.²³

يجب توفير التدريب لكل العاملين كل في مجال تخصصه؛ ليكون مؤهلاً لأداء المهام الملقاة عليه، وترفعه الوثائق وسجلات التدريب والتعامل مع التدريب علي انه مسالة إستراتيجية تخضع فعاليتها لتقييم دوري؛ لذلك من الضروري توفر الوثائق التالية²⁴:

1. منهج يبين كيفية صياغة مستلزمات التدريب.
2. وصف عام للوظيفة.
3. سجل التدريب الخاص يشمل الشروط الإضافية والوصف العام للوظيفة، وتوقيع المشرف والموظف لتأكيد نجاح التدريب.
- كما يتضمن هذا المعيار على الشروط التالية:
1. أن تبقي على سجلات تدريب لكل الموظفين الذين يؤثر عملهم على النوعية.
2. أن تعتمد إجراءً مدعوماً بالوثائق لتحديد النواحي التي بحاجة إلى تدريب.
3. أن الموظفين المدربين مخولون وحدهم لإنجاز المهمات التي تؤثر على النوعية.
4. أن يخضع التدريب لتدقيق لتحديد مدي فعاليتها.

23 جون رايب، بيتر بيرغ (1999)، دليل الجيب إلى المعيار QS-9000، ترجمة مركز التعريب والبرمجة، (بيروت: الدار العربية للعلوم، 1999) ص 28.

24 نفس المرجع السابق، ص 30

وتستخدم عدة أساليب متنوعة لتحقيق البرنامج التدريبي: كالمحاضرات، والمناقشات، والندوات، والمؤتمرات، ودراسة الحالة سواء في ميدان العمل أو داخل المعامل والمراكز التدريبية، مع الاستعانة بالصور والرسوم والأشكال والخرائط والأفلام وشاشات العرض وغيرها.

مجالات التدريب:

لتدريب مجالات عديدة، أهمها²⁵:

- 1- **تدريب العاملين الجدد:** وهو تدريب المتخرج الجديد الذي أُلِمَّ بالمبادئ العامة في دراسته الأكاديمية ليساعده هذا التدريب على إرشاده لكيفية تطبيق معارفه العلمية علي الواقع، وفي العادة لا يتولى المتخرج الجديد العمل إلا بعد تأهله وإعداده.
- 2- **دريب العاملين السابقين:** ويستهدف تعريف المتدرب على ما استجد من فنون ومهارات، لكي يجدد المعلومات التي فقدتها إثر تباعد سنوات الدراسة عن سنوات العمل.
- 3- **إعادة التدريب:** ويقصد به أن يتعرف العاملون في المؤسسات التعليم العالي على عمل أو نشاط آخر من أنشطة المتطورة والحديثة، وذلك لاكتسابه آفاقاً أوسع وإطلاعه على مجمل أنشطة المهنة والإدارية والتعليمية.

أهداف التأهيل والتدريب:

تكمُن أهمية التأهيل والتدريب في مجال إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي إلى مجموعة من الأهداف الآتية²⁶:

1. يهدف التدريب في العلاقات العامة إلى جانب تنمية المهارات وتطويرها.
2. إضافة المعارف والمعلومات إلى تغيير اتجاهات العاملين بما ينعكس إيجابياً على مستوى أدائه، ويظهر ذلك في التقدم الثقافي بين العاملين.
3. يهدف إلى الابتعاد عن التجربة التلقائية غير المخططة، وتجنب أسلوب التجربة والخطأ واحتمال زيادة الخبرة الفردية التي يكتسبها الفرد بنفسه، وإتباع الأسلوب السليم المدروس وهو التدريب المعد وفق برامج مخططة ومرسومة

25 مهدي حسن زويلف، أحمد القطامين، العلاقات العامة النظريات والأساليب، ط2، (عمان: دار الحنين، 11994)ص43.

26 محمود يوسف (2008)، إدارة وتخطيط العلاقات العامة، ط1، (القاهرة: الدار العربية للنشر والتوزيع، 2008)ص29.

4. وللتدريب أهمية خاصة لما له من مزايا يتمتع بها الممارس في المجالات المختلفة، مثل: فن الكتابة والتحرير والقراءة، ومهارات الاتصال والتحدث مع الآخرين، ومهارات اللغة والحاسب الآلي، وغيرها من المهارات التي تحتاج إلى التدريب المستمر خاصةً يرى بعض العلماء أن مستوى مهارات الموظفين ليس بالعملية التعليمية فحسب بل بتدعيمه بالتدريب المتواصل. بالإضافة إلى الأهداف السابقة للتدريب توجد أهداف أخرى هي الأهداف الاقتصادية: التي تركز على زيادة الخدمات والإنتاج، وأيضاً الأهداف تقنية: تحسين استغلال الطاقات الإنتاجية المتاحة وسرعة استيعاب التقنيات الجديدة، إلى جانب الأهداف السلوكية: التي تهتم بتعديل اتجاهات ودفع العاملين وتنمية رغباتهم في الأداء الأحسن وتنمية روح الفريق بينهم وتعميق الإحساس بضرورة خدمة العملاء.

خطوات التدريب:

تمر عملية التدريب في العلاقات العامة بالمراحل الآتية²⁷ (جيني هيل - 2008):

- 1- **تحديد موضوع التدريب:** وذلك بالتزام فرق التدريب والمتدربين بعدة مهام عن طريق تقييم الأداء السابق للموظفين، أو البحث عن فرص توليهم مسئولية بعض مهام العمل الإضافية، أو السعي لتطوير الوظائف التي يشغلونها، أو تدريبهم على عدد من المهارات المختلفة، أو مساعدتهم على اكتشافها.
- 2- **تحديد أهداف البرنامج التدريب:** وتتضمن هذه الخطوة وضع خطة عامة لتحقيق الأهداف المطلوب تنفيذها وأسباب أهميتها، وكيفية تحقيقها وقياسها.
- 3- **دراسة الوضع الحالي:** وذلك بالتعرف على مهارات الموظفين أثناء أداء العمل المكلفين به، ومن خلاله يتم تحديد المهارات التي يفتقدونها حالياً، والتعرف على الأعمال والمهام الواجب إنجازها.
- 4- **دراسة الخيارات المطروحة:** هذه المرحلة تتطلب من المتدرب الاستماع الجيد للموظفين والاستجابة بشكل كبير للآراء التي يطرحونها بحيث يستطيعون أن يؤكدوا ما لديهم من معرفة، ويتعرفوا على مدى استيعابهم للأمور.

27 جيني هيل، إدارة الأداء، ترجمة خالد العامري، (القاهرة: دار الفاروق، القاهرة 2008) ص 21

5- **تنفيذ خطة البرنامج:** تساعد هذه الخطوة في الحفاظ على خط سير البرنامج التدريبي لاستخدامها كنقطة البدء لتقييم أداء الموظفين المتدربين.

6- **تنفيذ البرنامج:** ويتم ذلك بتنظيم البرنامج إلى عدة جلسات تدريبية مع احتمال وجود أخطاء في العمل أثناء هذه المرحلة لقيام الموظفين بالعمل بأنفسهم، كما يتم فيها تحديد الموارد المالية، وتحديد التوقيت، وإدارة الفريق.

7- **تلخيص الجلسة التدريبية:** وتتمثل في قيام المدرب بإعادة صياغة شرحه للمراحل السابقة بشكل مختصر وبسيط وتكراره على مسامع الموظفين في نهاية كل جلسة وذلك للتأكد من أن الممارسين قد استوعبوا تماماً كافة مراحل البرنامج، وتساعد هذه المرحلة في تحديد مستوى الموظفين وتمكنهم من الانتقال إلى الموضوع اللاحق.

مراحل التدريب:

وتتضمن مراحل العملية التدريبية المراحل الآتية²⁸ (جودة - 2008):

1- **تحديد الاحتياجات التدريبية:** ويقصد بها عدد وطبيعة موظفي الذين يشملهم التدريب، ويراعي استخدام الطرق والأساليب الموضوعية لتحديد الاحتياجات التدريبية وعدم اللجوء إلى الطرق والأساليب العشوائية.

2- **تصميم البرنامج التدريبي:** وتتضمن هذه المرحلة أهداف البرنامج التدريبي، واختيار المدربين الأكفاء وتوفير احتياجات البرنامج من حيث مكان التدريب ووسائل وأساليب الإيضاح والخدمات الأخرى.

3- **تنفيذ البرنامج التدريبي:** تستهدف هذه المرحلة إدارة العملية التدريبية بكفاءة من قبل مشرف البرنامج الذي يشرف على التنفيذ ويقوم بالتغلب على الصعوبات والعقبات وحل المشاكل التي تصادفه أثناء عملية التنفيذ.

4- **تقييم البرنامج التدريبي:** تهدف هذه العملية التأكد من سير الأمور كما تم تخطيطها، والحكم على مدى فعالية البرنامج التدريبي، واكتشاف نقاط القوة والضعف حتى يتم تجنبها في المستقبل، وذلك من خلال تقييم المدرب والمتدربين، وموضوعات البرنامج التدريبي، وتوقيت البرنامج، ومكان التدريب، والأسلوب المتبع لعملية التدريب.

28 ، محفوظ احمد جودة، العلاقات العامة: المفاهيم والممارسات، (عمان: دار زهران، 2008) ص .

رغم من الفوائد المتعددة للتدريب والحاجة إليه في كل المؤسسات خاصةً التعليمية منها، إلا إن هناك عدد من المحاذير أو المشكلات التي قد تواجهه وتخفف من فاعليته ويمكن تلخيص هذه المشاكل فيما جاء به.²⁹)

مشكلات التدريب:

يواجه التدريب في مؤسسات التعليم العالي العديد من المشكلات أهمها³⁰ :

- 1- عدم وضوح الهدف من التدريب ونقص الفهم لإدارة جودة التعليم والإدارة في المؤسسات التعليمية العالي.
 - 2- نقص الإمكانيات التي يتطلبها التدريب من ميزانية ووسائل وأدوات وخامات ومعامل والأماكن الملائمة التي تتطلبها العملية التدريبية.
 - 3- نقص الكوادر العلمية المؤهلة القادرة على التدريب بدرجة عالية من المهارة والتدريب.
 - 4- المجاملة وعدم العدالة في اختيار المتدربين والمدربين، ففي بعض البرامج تلعب الصداقات والمجاملات والوساطة دورها في اختيار المدربين والمتدربين.
 - 5- عدم اقتناع الإدارة العليا بأهمية التدريب وجدواه في مؤسسات التعليم العالي.
 - 6- عدم الحرص على الاستفادة من أفكار واقتراحات المتدربين الجديدة عند عودتهم للعمل.
 - 7- شعور بعض العاملين بأنهم أصحاب خبرة ومهارة ولا يحتاجون إلى أي تدريب.
 - 8- الافتقار إلى التقويم السليم لبرامج التدريب وفقاً للنتائج المتحققة وأهدافها.
- وغيرها من العوامل التي تعوق عملية التدريب في الجامعات والمعاهد العليا كنقص الحوافز وعدم تنوع أساليب التدريب وعدم اختيار الوقت المناسب للتدريب.
- ونستنتج إن التدريب هو حلقة الوصل في إدارة الجودة الشاملة فلكي تتحقق الجودة الشاملة لابد من التدريب عليها، ومن جهة أخرى لكي يتحقق التدريب الفعال لابد من الالتزام بالجودة الشامل

29 حجاب، محمد منير، العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة، ط1، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007)، ص326.

30 نفس المرجع السابق، ص333.

الدراسة الميدانية

نتائج الدراسة

سيتم فيما يلي عرض خصائص عينة الدراسة بشقيها المتمثلين في أعضاء هيئة التدريس (ن=50) وموظفين (ن = 50) بجامعة بنغازي و تم توضيح آراءهم من حيث الرضي أو عدم الرضي عن واقع التدريب وإعادة التأهيل في الجامعة

أولاً: خصائص عينة أعضاء هيئة التدريس:

الجدول رقم (1)

يوضح توزيع عينة أعضاء هيئة التدريس في الجامعة حسب النوع:

النوع	النسبة
الذكور	40.0
إناث	60.0
المجموع	100

تشير بيانات جدول رقم (1) تفوق عينة أعضاء هيئة التدريس في الجامعة من نوع الاناث الذي يشكل نسبة (60%).

الجدول رقم (2)

يوضح توزيع عينة أعضاء هيئة التدريس في الجامعة حسب المستوى العلمي:

المستوى التعليمي	النسبة
ماجستير	30.0
دكتوراه	70.0
المجموع	100

يمثل الحاصلون على الماجستير في الجدول رقم (2) الي نسبة (30%)؛ وهي أقل نسبة من أعضاء هيئة التدريس الحاصلون علي الدكتوراه بنسبة (70%) في جامعة بنغازي؛ وتعد هذه

النسب مؤشر إيجابي علي تطلع أعضاء هيئة التدريس في التعليم العالي في ليبيا واهتماماتهم بتطوير ذواتهم.

الجدول رقم (3)

يوضح توزيع عينة أعضاء هيئة التدريس في الجامعة حسب سنوات الخبرة:

النسبة	سنوات الخبرة
32.0	أقل من 10 سنوات
48.0	11-20
20.0	أكثر من 20
100	المجموع

تشير بيانات الجدول رقم (3) إلي عينة أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بنغازي حسب سنوات خبرة ويلاحظ أن اغلب أعضاء هيئة التدريس كانت سنوات خبرتهم ما بين 11-20 سنة وذلك بنسبة (48%) مما يشير إلي عدم اعتماد جامعة بنغازي علي الخبرة بشكل كبير.

الجدول رقم (4)

يوضح الجدول رضا او عدم رضا أعضاء هيئة التدريس عن واقع التدريب في جامعة بنغازي

النسبة	الرأي
6.0	راضي
10.0	محايد
84.0	غير راضي
100	المجموع

تشير بيانات الجدول رقم (4) إلي الإجابات بين المبحوثين فيما يتعلق رضا او عدم رضا أعضاء هيئة التدريس عن واقع التدريب في جامعة بنغازي، حيث يتضح إن نسبة 84% من العينة الخاصة بأعضاء هيئة التدريس بجامعة بنغازي غير راضين عن واقع التدريب وإعادة التأهيل وهي نسبة مرتفعة تستحق الوقوف عندها، في حين إن 10% من أعضاء العينة اتخذوا موقفاً محايداً بالتمسك بالإجابة المتضمنة خيار (لا اعرف) وتمثلت نسبة الراضين عن واقع التدريب في 6% فقط من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة

الملحق رقم (5)

يوضح الجدول العبارات التي تقيس نسبة واقع تدريب وإعادة تأهيل أساتذة الجامعة

ت	العبرة	نعم	لا اعرف	لا	المجموع
1	هل تقوم الجامعة بمنحكم الفرصة للاشتراك في دورات تدريبية حول مهارات التدريس والتعلم؟	38.0	18.0	44.0	100
2	تعتبر جامعة بنغازي رائدة في إعداد الدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس في موضوع الجودة؟	22.0	32.0	46.0	100
3	هل التحقت بدورات تدريبية خارج ليبيا؟	2.0	8.0	90.0	100
4	هل توجد عدالة في توزيع فرص التدريب بين أعضاء هيئة التدريس؟	5.0	15.0	80.0	100
5	هل تيسر جامعة بنغازي حضور أعضاء هيئة التدريس للمؤتمرات والندوات العلمية الخاصة بتطوير طرق التدريس؟	2.0	32.0	66.0	100
6	هل تستضيف الجامعة من وقت لآخر أساتذة وخبراء لإلقاء محاضرات حول مهارات التعلم؟	42.0	28.0	30.0	100
7	هل يدرك أغلب أساتذة الجامعة المقصود بالتعليم الإلكتروني؟	38.0	14.0	48.0	100
8	هل الجودة في التعليم تعني إعادة التأهيل والتدريب المستمر؟	68.0	10.0	22.0	100
9	هل ساهمت الجامعة في تطوير مهاراتك في استخدام التقنيات الحديثة في العملية التعليمية حسب وجهة نظرك؟	14.0	40.0	46.0	100
10	هل شاركت الجامعة في مستوى إجادتكم للغة الإنجليزية؟	6.0	34.0	60.0	100
11	هل التدريب يعزز الخبرة ويرقي بمستوي الأداء الأكاديمي حسب وجهة نظرك؟	90.0	60.0	4.0	100
12	هل تعتقد إن التدريب يقلل من الاعتماد على العمالة الوافدة من وجهة نظرك؟	75.0	20.0	5.0	100
13	هل تواجهكم مشكلات لغياب الدورات التدريبية في مجال عملي؟	25.0	25.0	50.0	100

تشير بيانات الجدول رقم (5) إلى العبارات التي تقيس نسبة واقع تدريب وإعادة تأهيل أساتذة الجامعة في جامعة بنغازي بدورات تدريبية، حيث كانت إجابات المبحوثين حول منحهم الفرصة للاشتراك في دورات تدريبية حول مهارات التدريس والتعلم للذين أجابوا ب(نعم) بنسبة (38.0%)، في حين كانت إجابات المبحوثين ب (لا) بنسبة (44.0%) وهذا مؤشر إيجابي عدم منح الجامعة لدورات لأساتذتها.

كما يلاحظ ان العبارة التي تقيس نسبة دور جامعة بنغازي في إعداد الدورات التدريبية والتدريبية لأعضاء هيئة التدريس في موضوع الجودة، حيث كانت نسبة بنسبة (22.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (32.0%) الذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (46.0%) للذين أجابوا ب (لا).

كذلك يتضح. ان العبارة التي تقيس التحاق لأعضاء هيئة التدريس جامعة بنغازي بدورات تدريبية خارج ليبيا، حيث كانت نسبة بنسبة (2.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (8.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (90.0%) للذين أجابوا ب (لا) وهي نسبة مرتفعة جدا ومؤشر سلبي لعدم قيام جامعة بتطوير اساتذتها وعدم التزامها بالمعايير الدولية مما يؤثر بدوره علي جودة العملية التعليمية بالتعليم العالي في ليبيا.

ويلاحظ أيضا ان العبارة التي تقيس توجد عدالة في توزيع فرص التدريب أعضاء هيئة التدريس، حيث كانت نسبة بنسبة (5.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (15.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (80.0%) للذين أجابوا ب (لا).

كما يشير الجدول إلي ان العبارة التي تقيس تيسير جامعة بنغازي حضور اساتذتها للمؤتمرات والندوات العلمية الخاصة بتطوير طرق التدريس حيث كانت نسبة بنسبة (2.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (32.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (66.0%) للذين أجابوا ب (لا) وهي نسب متفاوتة الي حد ما .

كذلك يتضح ان العبارة التي تقيس استضافة الجامعة من وقت لآخر أساتذة وخبراء لإلقاء محاضرات حول مهارات التعلم، حيث كانت نسبة بنسبة (42.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (28.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (30.0%) للذين أجابوا ب (لا) وتدل هذه البيانات الي عدم التزام الجامعة بالمعايير الدولية لجودة التعليم العالي في ليبيا.

ويلاحظ أيضا ان العبارة التي تقيس قي دارك أعضاء هيئة التدريس الجامعة المقصود بالإدارة الالكترونية، حيث كانت نسبة بنسبة (38.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (14.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (48.0%) للذين أجابوا ب (لا).

كما يشير الجدول إلي ان العبارة التي تقيس الجودة في التعليم تعني التدريب المستمر من وجهة نظ أعضاء هيئة التدريس، حيث كانت نسبة بنسبة (68.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (10.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (22.0%) للذين أجابوا ب (لا) وهي مؤشر اجابي علي ادراك أعضاء هيئة التدريس لعملة التدريب كأحد معايير الجودة الشاملة.

كذلك يتضح ان العبارة التي تقيس مساهمة الجامعة في تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس في استخدام التقنيات الحديثة لأداء التعليمي، حيث جاءت نسب مقارنة بنسبة (14.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (40.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (46.0%) للذين أجابوا ب (لا).

تشير بيانات الجدول ان العبارة التي تقيس مشاركة الجامعة في مستوى إجادة أعضاء هيئة التدريس للغة الانجليزية حيث جاءت نسب مقارنة بنسبة (6.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (34.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (60.0%) للذين أجابوا ب (لا).

يتضح ان العبارة التي تقيس التدريب يعزز الخبرة ويرقي بمستوي الأداء الاكاديمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس حيث جاءت نسب مقارنة بنسبة (90.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (6.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (4.0%) للذين أجابوا ب (لا) مما يشير الي أدراك أعضاء هيئة التدريس لأهمية التدريب في تحسين وارتقاء مستوى أداء وظائفهم.

ويلاحظ أيضا ان العبارة التي تقيس إن التدريب يقلل من الاعتماد على العمالة الوافدة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، حيث ارتفعت نسبة (75.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (20.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (5.0%) للذين أجابوا ب (لا)، مما يعكس دور التدريب في التركيز على توظيف العناصر الوطنية وتحريك الاقتصاد القومي للعملية التعليمية في ليبيا.

تشير بيانات الجدول ان العبارة التي تقيس مواجهة أعضاء هيئة التدريس لمشكلات غياب الدورات التدريبية في مجال عملي حيث جاءت ارتفاع بنسبة (25.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (25.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (50.0%) للذين أجابوا ب (لا)، مما يتبين وجود عراقيل بنسب مقارنة جدا لعملية تدريب الموظفين الذي يعكس علي جودة أداء التعليم العالي في ليبيا.

ثانياً: خصائص عينة موظفي الجامعة

الجدول رقم (6)

يوضح توزيع عينة موظفي الجامعة حسب النوع:

النوع	النسبة
الذكور	64.0
إناث	36.0
المجموع	100

تشير بيانات جدول رقم (6) اليتفوق عينة الموظفين في الجامعة من نوع الذكور الذي يشكل نسبة (64.0%).

الجدول رقم (7)

يوضح توزيع عينة موظفي الجامعة حسب المستوى العلمي:

المستوى التعليمي	النسبة
ثانوي وما يعادله	20.0
جامعي وما يعادله	78.0
ماجستير	2.0
المجموع	100

تشير بيانات الجدول رقم (7) إلى عينة موظفي الجامعة حسب المستوى العلمي حيث يمثل الحاصلون علي الماجستير الي اقل نسبة تمثلت في (2.0%) والحاصلون علي الشهادة الجامعية وما يعادلها بلغت نسبتهم (78.0%) وتعتبر هذه النسب متفاوتة بشكل كبير مقارنة لما للتعليم من قيمة ؛ الذي يحتم العمل علي تطوير وتدريب لزيادة الوعي وتوسيع مداركه وفهمه لعمله الاكاديمي.

الجدول رقم (8)

يوضح توزيع عينة موظفي الجامعة حسب سنوات الخبرة:

النسبة	سنوات الخبرة
70.0	أقل من 10 سنوات
20.0	10 - 20
10.0	من 20 فأكثر
100	المجموع

تشير بيانات الجدول رقم (8) إلى عينة الموظفين في الجامعة بنغازي حسب سنوات خبرة ويلاحظ أن أغلب الموظفين كانت سنوات خبرتهم أقل من 10 سنوات وذلك بنسبة (70.0%) مما يشير إلى عدم اعتماد جامعة بنغازي على الخبرة بشكل كبير.

الجدول رقم (9)

يوضح الجدول رضا أو عدم رضا موظفين عن واقع التدريب في جامعة بنغازي

النسبة	الرأي
6.0	راضي
19.0	محايد
75.0	غير راضي
100	المجموع

تشير بيانات الجدول رقم (9) إلى الإجابات بين المبحوثين فيما يتعلق رضا أو عدم رضا الموظفين عن واقع التدريب في جامعة بنغازي، حيث يتضح أن نسبة (75.0%) من العينة الخاصة موظفين بجامعة بنغازي غير راضين عن واقع التدريب وإعادة التأهيل وهي نسبة مرتفعة تستحق الوقوف عندها، في حين أن (19.0%) من أعضاء العينة اتخذوا موقفاً محايداً، وتمثلت نسبة الراضين عن واقع التدريب في (6.0%) فقط من الموظفين في الجامعة.

الجدول رقم (10)

يوضح الجدول العبارات التي تقيس نسبة واقع تدريب وإعادة تأهيل موظفي الجامعة

الرقم	العبرة	نعم	لا اعرف	لا	المجموع
1	هل تقوم الجامعة بمنحكم الفرصة للاشتراك في دورات تدريبية حول مهارات الإدارة وتقنياتها الحديثة؟	44.0	18.0	38.0	100
2	هل تعتبر جامعة بنغازي رائدة في إعداد الدورات التدريبية والتدريبية للموظفين في موضوع الجودة؟	32.0	46.0	22.0	100
3	هل التحقت بدورات تدريبية خارج ليبيا؟	8.0	2.0	90.0	100
4	هل توجد عدالة في توزيع فرص التدريب بين الموظفين؟	4.0	16.0	80.0	100
5	هل تيسر جامعة بنغازي حضورك للمؤتمرات والندوات العلمية الخاصة بتطوير الإدارة؟	32.0	32.0	.36	100
6	هل تستضيف الجامعة من وقت لآخر أساتذة وخبراء لإلقاء محاضرات حول مهارات الإدارة؟	42.0	30.0	28.0	100
7	هل تدرك المقصود بالإدارة الالكترونية؟	14.0	38.0	48.0	100
8	هل الجودة في التعليم تعني التدريب المستمر؟	68.0	22.0	10.0	100
9	هل ساهمت الجامعة في تطوير مهاراتي في استخدام التقنيات الحديثة لأداء الوظيفي؟	46.0	14.0	40.0	100
10	هل شاركت الجامعة في مستوى إجادتكم للغة الانجليزية؟	34.0	6.0	60.0	100
11	هل التدريب يعزز الخبرة ويرقي بمستوي الأداء المهني؟	92.0	4.0	4.0	100
12	هل تعتقد ان التدريب يقلل من الاعتماد على العمالة الوافدة؟	76.0	20.0	4.0	100
13	هل تواجهك مشكلات لغياب الدورات التدريبية في مجال عملي؟	76.0	20.0	4.0	100

تشير بيانات الجدول رقم (10) إلى العبارات التي تقيس نسبة واقع تدريب وإعادة تأهيل موظفي الجامعة، حيث ارتفاع نسبة الذين كانت إجابات فيما يخص بقيام الجامعة بمنحهم الفرصة للاشتراك في دورات تدريبية حول مهارات الإدارة وتقنياتها الحديثة جاءت بنسبة (44.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (18.0%) الذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (38.0%) للذين أجابوا ب (لا).

كما يلاحظ ان العبارة التي التي تقيس نسبة دور جامعة بنغازي في إعداد الدورات التدريبية والتدريبية للموظفين في موضوع الجودة، حيث كانت نسبة بنسبة (32.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (46.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (22.0%) للذين أجابوا ب (لا).

كذلك يتضح. ان العبارة التي تقيس التحاق موظفين جامعة بنغازي بدورات تدريبية خارج ليبيا، حيث كانت نسبة بنسبة (8.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (2.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (90.0%) للذين أجابوا ب (لا).

ويلاحظ أيضا ان العبارة التي تقيس توجد عدالة في توزيع فرص التدريب بين الموظفين، حيث كانت نسبة بنسبة (4.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (16.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (80.0%) للذين أجابوا ب (لا).

كما يشير الجدول إلي ان العبارة التي تقيس تيسير جامعة بنغازي حضور موظفيها للمؤتمرات والندوات العلمية الخاصة بتطوير الإدارة حيث كانت نسبة بنسبة (42.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (30.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (28.0%) للذين أجابوا ب (لا) وهي نسب مقاربة الي حد ما .

كذلك يتضح. ان العبارة التي تقيس استضافة الجامعة من وقت لآخر أساتذة وخبراء لإلقاء محاضرات حول مهارات الإدارة، حيث كانت نسبة بنسبة (42.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (30.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (28.0%) للذين أجابوا ب (لا).

ويلاحظ أيضا ان العبارة التي تقيس قي دارك موظفي الجامعة المقصود بالإدارة الالكترونية، حيث كانت نسبة بنسبة (14.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (38.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (48.0%) للذين أجابوا ب (لا).

كما يشير الجدول إلي ان العبارة التي تقيس الجودة في التعليم تعني التدريب المستمر حيث كانت نسبة بنسبة (68.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (22.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (10.0%) للذين أجابوا ب (لا) وهي مؤشر اجابي علي ادراك الموظفين لعملة التدريب كأحدي معايير الجودة الشاملة.

كذلك يتضح ان العبارة التي تقيس مساهمة الجامعة في تطوير مهارات الموظفين في استخدام التقنيات الحديثة لأداء الوظيفي حيث جاءت نسب مقاربة بنسبة (46.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (14.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (40.0%) للذين أجابوا ب (لا).

تشير بيانات الجدول ان العبارة التي تقيس مشاركة الجامعة في مستوى إجابة الموظفين للغة الانجليزية حيث جاءت نسب مقارنة بنسبة (34.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (6.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (60.0%) للذين أجابوا ب (لا).

يتضح ان العبارة التي تقيس التدريب يعزز الخبرة ويرقي بمستوي الأداء المهني حيث جاءت نسب مقارنة بنسبة (92.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (4.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (4.0%) للذين أجابوا ب (لا) مما يشير الي أدراك الموظفين لأهمية التدريب في تحسين وارتقاء مستوى أداء وظائفهم.

ويلاحظ أيضا ان العبارة التي تقيس إن التدريب يقلل من الاعتماد على العمالة الوافدة، حيث ارتفعت نسبة (76.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (20.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (4.0%) للذين أجابوا ب (لا)، مما يعكس دور التدريب في التركيز على توظيف العناصر الوطنية وتحريك الاقتصاد القومي للعملية التعليمية في ليبيا.

تشير بيانات الجدول ان العبارة التي تقيس مواجهة الموظفين لمشكلات غياب الدورات التدريبية في مجال عملي حيث جاءت ارتفاع بنسبة (76.0%) الذين أجابوا ب (نعم)، ونسبة (20.0%) للذين أجابوا ب (لا اعرف)، ونسبة (4.0%) للذين أجابوا ب (لا)، مما يتبين وجود عراقيل لعملية تدريب الموظفين الذي يعكس علي جودة أداء التعليم العالي في ليبيا.

ملخص النتائج:

تتلخص نتائج الدراسة في الاتي:

1. عدم منح الجامعة بنغازي لدورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والموظفين العاملين بها.
2. عدم التحاق لأعضاء هيئة التدريس جامعة بنغازي بدورات تدريبية خارج ليبيا وهي نسبة مرتفعة جدا ومؤشر سلبي لعدم قيام جامعة بتطوير اساتذتها وعدم التزامها بالمعايير الدولية مما يؤثر بدوره علي جودة العملية التعليمية بالتعليم العالي في ليبيا.
3. عدم وجود عدالة في توزيع فرص التدريب بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين في جامعة بنغازي

4. عدم التزام الجامعة بالمعايير الدولية لجودة التعليم العالي في ليبيا، واتضح ذلك من خلال وجود نسب متفاوتة التي تقيس تيسير جامعة بنغازي حضور اساتذتها للمؤتمرات والندوات العلمية الخاصة بتطوير طرق التدريس لأساتذة الجامعة وطرق الأداء المهني لموظفيها.
5. وجود مؤشر ايجابي علي أدارك أعضاء هيئة التدريس والموظفين في جامعة بنغازي الي العملية التدريب كأحدى معايير الجودة الشاملة.
6. تشير الدراسة الي أدارك أعضاء هيئة التدريس والموظفين لأهمية التدريب في تحسين وارتقاء مستوى أداء وظائفهم يتضح ان العبارة التي تقيس التدريب يعزز الخبرة ويرقي بمستوي الأداء الأكاديمي والمهني من وجهة نظر أعضاء
7. مما يعكس دور التدريب في التركيز على توظيف العناصر الوطنية وتحريك الاقتصاد القومي للعملية التعليمية في ليبيا.
8. يتبين وجود عراقيل بنسب متقاربة جدا لعملية تدريب أعضاء هيئة التدريس والموظفين الذي يعكس علي جودة أداء التعليم العالي في ليبيا.

التوصيات

بالرجوع إلى النتائج السابقة والجداول الإحصائية المستخلصة من نتائج الدراسة توصي الدراسة بما يلي:

- 1- ضرورة إقامة هذه الدورات لما لها من إثر في رفع كفاءة الأداء وتفعيل جودته على المستويين السابق ذكرهم.
- 2- يتخذ التدريب الفعال أنماط مختلفة ويتم بصورة مستمرة وتراكمية في توصيل المعلومة؛ ولذا يوصي الباحثان بان تتخذ الدورات في الجامعة بنغازي هذه الموصفات ولا تكتفي الإدارة بدورات متقطعة ومتباعدة من حيث محتوى المعلومات.
- 3- يجب أن تتبع إدارة الجامعة نظاماً عادلاً في توزيع فرص التدريب على موظفين والأساتذة مرتبط بالاحتياجات الفعلية للجامعة وتبعاً للتخصصات المطلوبة.
- 4- يجب إقامة الدورات التدريبية والتأهيلية بالجامعة باعتبارها شرط ملزم لتفعيل برامج الجودة الشاملة بالتعليم العالي.

5- ضرورة السعي وراء العمل على تيسير جامعة بنغازي لحضور اساتذتها وموظفيها للمؤتمرات والندوات العلمية الخاصة بتطوير طرق التدريس لأساتذة الجامعة وطرق الأداء المهني لموظفيها.

6- العمل على تذليل المشكلات والصعوبات التي تعيق وتعرق العملية التدريبية أعضاء هيئة التدريس والموظفين والذي يعكس علي جودة أداء التعليم العالي في ليبيا.

قائمة المراجع

- 1- الربيعي، سعيد بن حمد، التعليم العالي في عصر المعرفة: التغيرات والتحديات وآفاق المستقبل، (دار الشروق، 2001)، ص 4
 - 2- ركارو، جانيس، إصلاح التعليم بالجودة الشاملة، ترجمة سهير بسيوني (القاهرة: دار الاحمدى للنشر، 2001)، ص 7
 - 3- سعد سليمان المشهداتي، مناهج البحث الاعلامي (الكويت: دار الكتاب الجامعي 2017)، ص 20.
 - 4- عصام حيدر، التدريب والتطوير، (د. ن.، الجامعة الافتراضية السورية، 2020)، ص 1
 - 5- هلالى الشربيني، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي والعالي: رؤية مقترحة، جامعة المنصورة، مجلة التربية، العدد، 137، القاهرة، 1998، ص 103
 - 6- عنادية حسن السيد تصور علي، مقترح لتطوير نظام التعليم بالمملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة، مجلة مستقبل التربية العربية، المركز العربي للتعليم والتنمية، العدد السابع والعشرون، القاهرة، 2002، ص 53.
 - 7- حميد محسن الدليمي، اللافي ادريس الرفادي، أساسيات البحث المنهجي في الدراسات الإعلامية، ط1 (بنغازي: منشورات جامعة قاريونس، 2008)، ص ص 37 - 38.
 - 8- Salma.almasrite@uob.edu.ly Salahmabruk(009@gmail.com
 - 9- محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، (القاهرة: عالم الكتب، 2004)، ص 11-13.
 - 10- محمد منير حجاب، أساسيات البحوث الإعلامية والاجتماعية، ط2، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003)، ص 86.
 - 11- نوال محمد عمر، مناهج البحث الاجتماعية والإعلامية، (القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية، 1986) ص 110.
 - 12- ابن منظور (1984) لسان العرب: الجزء الثاني، دار المعارف، القاهرة.
 - 13- (WWW.zu.p6)
 - 14- ماهر، احمد (2008) السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- (عن الربيعي، مرجع سابق، ص 17)
- 15- الجهني، منصور بن مصلح أنماط التعليم والتعلم في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي، (السعودية: مطبوعات نايف العربية للعلوم الأمنية، 2010) ص 15.
 - 16- سهيلة محسن الفتلاوي في التعليم، (عمان: دار الشروق، 2008)، ص 22.
 - 17- محمد موسي علي قياس كفاءة الجودة المتكاملة في التعليم الجامعي، المؤتمر العربي الثاني لتقويم أداء الجامعات العربية، القاهرة 2010.

- 18- نبيل خالد الجودة منهج للقرارات والأداء المميز، مطبوعات الجامعة الأمريكية، القاهرة.
- 19- جرينبرج، جيرالدوبارون، روبرت تعريب رفاعي محمد إسماعيل بسيوني، (الرياض: دار المريخ للنشر، 1998).
- 20- سترانكس، جيرمي (2003) الصحة والسلامة في العمل، ترجمة بهاء شاهين، (القاهرة: مجموعة النيل العربية، القاهرة 2003)، ص 18
- 21- كريمان محمد فريد، سلوي العوادلي، تقييم واقع التأهيل والتدريب في مجال العلاقات العامة: دراسة ميدانية، المجلة المصرية للبحوث الإعلام، القاهرة: جامعة القاهرة، كلية الإعلام، العدد الثالث، 1998.
- 22- حجاب، محمد منير (2007)، العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ص326.
- 23- جون رابيت، بيتر بيرغ (1999)، دليل الجيب إلى المعيار QS-9000، ترجمة مركز التعريب والبرمجة، (بيروت: الدار العربية للعلوم، 1999) ص 28.
- 24- نفس المرجع السابق، ص30
- 25- مهدي حسن زويلف، أحمد القطامين، العلاقات العامة النظريات والأساليب، ط2، (عمان: دار الحنين، 1994) ص 43.
- 26- محمود يوسف (2008)، إدارة وتخطيط العلاقات العامة، ط1، (القاهرة: الدار العربية للنشر والتوزيع، 2008) ص 29.
- 27- جيني هيل، إدارة الأداء، ترجمة خالد العامري، (القاهرة: دار الفاروق، القاهرة 2008) ص 21
- 28-، محفوظ احمد جودة، العلاقات العامة: المفاهيم والممارسات، (عمان: دار زهران، 2008) ص67.
- 29- حجاب، محمد منير، العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة، ط1، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007)، ص326.
- 30- نفس المرجع السابق، ص333.