ISSN: 3079-062X
مجلة علمية محكمة نصف سنوية تصدر عن الجمعية الليبية للعلوم التربوية والإنسانية
https://alasala.alandalus-libya.org.ly/ojs/index.php/aj/index

خطوات الدراسة الذاتية في مؤسسات التعليم العالي والصعوبات التي تواجهها"، دراسة تطبيقية لإدارة الجودة " كلية التربية تيجي أنموذجا"

د. المبروك عثمان السايق*
قسم الإدارة التعليمية والتخطيط التربوي، كلية التربية تيجي، جامعة الزنتان، ليبيا
Mabrouk.othmasaiq@uoz.edu.ly

تاريخ الارسال2026/5/12م تاريخ القبول 2026/2/30م

Steps of Self-Study in Higher Education Institutions and the Difficulties They Face": An Applied Study of Quality Management "Faculty of Education - Tiji as a Model"

Abstract:

The study aimed to clarify that quality is one of the modern managements that has several approaches, such as "Deming, Juran, and Crosby." It has been adopted by profit and service institutions that wish to achieve their goals with the lowest cost and effort, at the appropriate time, and to the customer's satisfaction in terms of quality and cost. As for education, educational institutions have embraced it with the aim of upgrading performance. This study, which was conducted at the Faculty of Education - Tiji, adopted the definition of the Quality Office at Al-Jabal Al-Gharbi University: (Ensuring the suitability of means to the set goals), as it suits this study in clarifying the importance of practical application—a matter that most studies and interventions have not addressed, according to the researcher's review. Furthermore, this definition suits educational institutions in entering quality management gradually and according to available capabilities, by drawing easily accessible goals and then moving to what follows, by following the

حقوق النشر © للمؤلف/للمؤلفين 2025. ينشر هذا البحث بموجب رخصة المشاع الإبداعي Creative Commons (CC BY NC

(strategy of the easiest then the next easiest, while highlighting progress and enhancing results).

This study provided the answer to the question, which states: What is the concept of quality and what is its importance in education? As for the question, which states: What is self-study, what is its role in higher education institutions, and what are the procedures for its application? This study clarified, through step-by-step follow-up of the application, that the self-study begins with forming a technical committee from within the institution affiliated with the quality department. This committee is concerned with preparing and equipping the institution from the inside through research, review, and rigorous examination of all files that constitute the institution's technical and administrative content. This is done for the purpose of highlighting documents that confirm the institution's good practices and reinforcing them to become points of strength; and identifying incomplete, weak, or erroneous practices to complete, strengthen, correct, or reconsider and evaluate them, in order to shift them from points of weakness and threats into improvement opportunities.

The committee prepares a detailed report supported by sound documents available in the institution under study, after gathering all the required files in a room called the (Evidence Room). The number of documents reaches (77 documents) for institutional accreditation and (46 documents) for program accreditation. Then, the committee proceeds to fill out the forms prepared to request accreditation from the National Center; therefore, it is sometimes called the "Internal Audit Committee."

As for the difficulties facing the self-study committee, they are many, and the study clarified some of them through the application steps, which were as follows: Professional and technical difficulties, Administrative and financial difficulties, Technical and technological difficulties. These have been detailed within the stud

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى توضيح، أن الجودة من الإدارات الحديثة التي لها عدة مداخل مثل " ديمينغ - وجوران – وكروسبي " وقد أخذت بها المؤسسات الربحية والخدمية التي

ترغب في تحقيق أهدافها بأقل تكلفة وجهد وفي الوقت المناسب وبما يرضي العميل من حيث النوعية والتكلفة، أما في التعليم فقد أقبلت عليها مؤسسات التعليم بهدف الارتقاء بالأداء، وقد جاءت هذه الدراسة التي أجريت بكلية التربية تيجي وتبنت تعريف مكتب الجودة بجامعة الجبل الغربي **(ضمان ملائمة الوسائل للأهداف الموضوعة، وفق المنهج الوصفي التطبيقي)** حيث إنه يناسب هذه الدراسة في توضيح أهمية التطبيق العملي للدراسة وهو الأمر الذي لم تتطرق له أغلب الدراسات المحلية حسب اطلاع الباحث، كما إن هذا التعريف يناسب المؤسسات التعليمية في الدخول في أدارة الجودة بالتدريج وحسب الإمكانيات المتاحة من خلال رسم أهداف سهلة المنال ثم الانتقال الى ما بعدها وذلك بتباع **(استراتيجية الأسهل فالأسهل مع إبراز التقدم وتعزيز النتائج)** وقدمت هذه الدراسة الاجابة عن التساؤل مفاده : ما مفهوم الجودة وما أهميتها في التعليم ؟ أما التساؤل الذي مفاده: ما الدراسة الذاتية وما دورها في مؤسسات التعليم العالي وما إجراءات تطبيقها؟ أوضحته هذ الدراسة من خلال متابعة التطبيق خطوة بخطوة أن الدراسة الذاتية تبدا بتشكيل لجنة فنية من داخل المؤسسة تتبع قسم الجودة، تهتم بتهيئة وتجهيز المؤسسة من الداخل من خلال البحث و المراجعة والفحص الدقيق في كل الملفات التي تشكل محتوى المؤسسة الفني والإداري بغرض إبراز الوثائق التي نؤكد الممارسات الجيدة للمؤسسة وتعزيزها لتصبح من نقاط القوة ، والممارسات الغير مكتملة والضعيفة او الخاطئة لا كمالها او تقويتها وتصحيحها أو إعادة النظر فيها وتقويمها لتخرج من نقاط الضعف والتهديد إلى فرص التحسين، و تعد اللجنة تقريرا مفصلا مدعما بالوثائق السليمة المتوفر في المؤسسة محل الدراسة بعد أن تجمع كل الملفات المطلوبة في غرفة تسمى (**غرفة الأدلة)** ويبلغ عدد الوثائق **(77 وثيقة)** للاعتماد المؤسسي **(46 وثيقة)** للاعتماد البرامجي، ثم تشرع اللجنة في ملئ النماذج المعدة لطلب الاعتماد من المركز الوطني ولذلك تسمى أحيانا **" لجنة التدقيق الداخلي" .** أما الصعوبات التي تواجه لجنة الدراسة الذاتية، فهي كثيرة وقد أوضحت الدراسة من خلال خطوات التطبيق بعض منها، حيث كانت كما يلي: صعوبات مهنية وفنية – صعوبات إدارية ومالية – وصعوبات تقنية تكنلوجية. وقد جرى تفصيلها داخل الدراسة.

المقدمة :

منذ أن خلق الله الإنسان على هذه الأرض وهو يعمل على تطوير وتحسين قدراته ومهاراته لزيادة فرص العيش الكريم ، ومن خلال سعيه لتحسين الظروف وتطويع البيئة المحيطة به قطع شوطا لابأس به بداية من اكتشاف النار واستئناس الحيوانات وصولا

الى سطح القمر ، كما استطاع ان يتغلب على بعض الأمراض الفتاكة وهذب الكثير من العادات والتقاليد، ولقد تراكمت لديه الخبرات مع مرور الزمن مما جعله يدرك بأن الصراع لبلوغ الأفضل لن يتوقف ، وانه لابد له من النظر والتأمل الدائمين والتفكير والبحث المستمر كما أمر الله في كل ما حوله وكل ما يفعله ليتقنه أكثر ويستفيد منه بشكل أفضل .

ولقد جاءت الرسالات السماوية أيضا داعمة للتحسين والجودة والتطوير وصولا للإتقان وأكدت على التعليم والتعلم المستمر، حيث كانت أخرها رسالة الإسلام والتي جاءت بنصوص واضحة وصريحة تدعوا فيها إلى تحسين واتقان العمل وتطويره بشكل مستمر ومنها على سبيل المثال: قوله سبحانه وتعالى: بسم الله الرحمن الرحيم (ونضع الموازين القسط ليوم القيامة فلا تظلم نفس شيئا وإن كان مثقال حبة من خردل أتينا بها وكفى بنا حاسبين) (الأنبياء 46.) وقوله تعالى: (وترى الجبال تحسبها جامدة وهي تمر مر السحاب صنع الله الذي أتقن كل شيء إنه خبير بما تعملون) (النمل 89). وقول الرسول صل الله عليه وسلم: إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه . كما ذكر العلامة ابن خلدون في مقدمته فصلا تحت عنوان (فصل في إن التعليم علم من جملة الصنائع) . (مقدمة ابن خلدون).

ومن أجل ذلك كان لزاما على مؤسسات التربية والتعليم ، أن تبادر بالعمل الجاد والمثمر في سبيل تحسين وتجويد منظوماتها التعليمية التعلمية لتحصل على مخرجات تتقن أدوارها ، خصوصا كليات التربية باعتبارها من أهم المؤسسات المنتجة لمخرجات مهنية قيادية وتعليمية يتعلق عملها مباشرة برأس المال البشري وتأطيره وتزويده بكافة المهارات والقدرات والكفايات ،كل ذلك وفق فلسفة وأهداف المجتمع المخططة بعناية تخطيطا استراتيجيا متقن ، لكي ينمو الفرد نموا سليما فكريا وعقليا وجسميا ونفسيا فيكون مواطنا صالحا لنفسه وأهله ويلاده وأمته ومن ثم البشرية ، ويسهم مساهمة فعالة في التنمية الشاملة .

وتأسيسا على ما سبق أسس المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريب ، و تبنى مدخل إدارة الجودة، حيث وضع الخبراء العاملين به جملة من المعايير والمؤشرات التي من شأنها أن تحسن وتطور المنظومة التعليمية وبالتالي تزداد جودة مخرجاتها، ولبلوغ هذا الهدف أصدر المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريب دليل معايير الاعتماد المؤسسي والبرامجي لمؤسسات التعليم العالي وقد حدد للحصول على الاعتماد المؤسسي بتوفير(77) وثيقة وللاعتماد

البرامجي بتوفير (46) وثيقة حيث تشكل لجان (لتدقيق الخارجي) والتي تقوم بزيارة المؤسسة التعليمية الجامعية عندما تقدم طلب الاعتماد المؤسسي او البرامجي . ويسبق ذلك كله (الدراسة الذاتية للمؤسسة) وهي(لجنة تدقيق داخلي) والتي من شأنها تجهيز المؤسسة لعملية التدقيق الخارجي وتشكل لهاذا الغرض لجنة من داخل المؤسسة التعليمية الجامعية تسمى (لجنة الدراسة الذاتية) حيث تقوم هذه اللجنة بفحص ودراسة وتدقيق وتأكد من ان هذه المؤسسة تفي بالشروط والمعايير ولديها المؤشرات التي تجعلها تحصل على الاعتماد المطلوب وبالوثائق والإثباتات المذكورة في كتيب المركز الوطني لاعتماد المؤسسات التعليم العالي والتدريب وهذا ما سوف تتناوله هذه الدراسة وهوما يقود الى التساؤل العام الاتي : ما الدراسة الذاتية في الجودة وما الصعوبات التي تواجه آليات تطبيقها.

1 – 1 ـ مشكلة الدراسة :

تتمحور مشكلة هذه الدراسة حول مفهوم الجودة في التعليم العالي وإجراءات الدراسة الذاتية التي تهيئ المؤسسة التعليمية لعملية التدقيق الداخلي والتي يجب أن تسبق تقديم طلب الاعتماد، بحيث تستطيع هذه المؤسسة الحصول على الاعتماد المؤسسي او البرامجي، وكذلك الصعوبات التي تعترض سبيل إجراءات الدراسة الذاتية عند تطبيقها على ارض الواقع، وبما إن التطبيق غالبا يختلف في الغالب عن الجانب النظري فالإجراءات العملية تحتاج الى مهارات معينة وخبرة وحنكة وصبرا حتى يتم التطبيق بالشكل المناسب وبالطريقة الصحيحة وهوما ينوي الباحث إبرازه من خلال التطبيق العملي للدراسة، ولذلك طرح التساؤل الاتي : ما مفهوم الجودة في التعليم العالي وما إجراءات تطبيق الدراسة الذاتية والتحديات التي تواجه التطبيق ؟

1 – 2 ـ تساؤلات الدراسة :

ما مفهوم الجودة في التعليم العالي وما إجراءات تطبيق الدراسة الذاتية والتحديات التي تواجه التطبيق ؟ يتفرع منه.

1 – ما مفهوم الجودة في التعليم العالي ؟

2 – ما الدراسة الذاتية في مؤسسات التعليم وما إجراءات تطبيقها ؟

3 – ما الصعوبات والتحديات التي تواجه تطبيق الدراسة الذاتية بمؤسسات التعليم العالي؟

1 – 3 ـ اهداف الدراسة :

1 – التعرف على مفهوم الجودة وأهميتها في مؤسسات التعليم العالي.

2 – شرح خطوات الدراسة الذاتية وإجراءات تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي.
3 – توضيح اهم الصعوبات والتحديات التي تواجه تطبيق الدراسة الذاتية بمؤسسات التعليم العالي.

1 – 4 -أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها تتناول موضوع لا غنى لأي مؤسسة تعليمية عنه إذا رغبت هذه المؤسسة في تطبيق إدارة الجودة للحصول على الاعتماد من المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي والتدريب آلا وهو:
- إجراءات الدراسة الذاتية أو ما يسمى بالتدقيق الداخلي قبل الشروع في تقديم طلب الاعتماد
- معرفة الاجراءات التي تتبع في تشكيل لجنة الدراسة الذاتية بمؤسسات التعليم العالي
- الخطوات العملية الإجرائية لتطبيق الدراسة الذاتية بمؤسسات التعليم العالي .
- أهم الصعوبات والتحديات التي تواجه عملية تطبيق الدراسة الذاتية في مؤسسات التعليم العالي .

1 – 5 - نوع الدراسة :

دراسة حالة، هي دراسة واقعية طبقت عمليا وفق المنهج الوصفي التحليلي، حيث يتبع الباحث الخطوات التطبيقية التي قامت بها لجنة الدراسة الذاتية منذ تكوينها في مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي، وذلك من خلال دراسة " إنموذجا الدراسة الذاتية التي أجريت في كلية التربية تيجي "عندما كانت تابعة لجامعة الجبل الغربي سنة (2010 م) فيسجل الخطوات التطبيقية ، و يحلل إجراءات تنفيذها ويرصد النتائج وما ترتب عليها

1 – 6 - حدود الدراسة :

الحدود المكانية : كلية التربية تيجي .
الحدود الزمنية : عام 2010 م
الحدود الموضوعية : إجراءات الدراسة الذاتية او ما يسمى عملية تدقيق داخلي للاعتماد البرامجي بكلية التربية تيجي والتي تشمل محاور التدقيق البرامجي النموذج رقم (2).

2 - الاطار النظري

مفهوم الجودة : إن مبدأ اتقان العمل بالنسبة للامة العربية والإسلامية هو مبدا أساسي منذ بعث الله الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم ، حيث جاء القرآن مشدد عليه وعلى الامانة والصدق والإخلاص في العمل، وأكملت الاحاديث النبوية الشريفة التأكيد على

هذه المبادي ، في منهج دقيق وسليم ومتكامل ، أما بالنسبة لدول العالم المتقدم فقد ولدت هذه الفكرة لديهم بسبب التنافس الشديد بين الشركات والمؤسسات والمصانع والادارات، حيث تبنوا مصطلح الجودة بقصد الاتقان وزيادة الإنتاج والقدرة والكفاءة وتحسين الأداء وضغط التكاليف وسرعة الإنجاز وغيره مما يجعل هذه المؤسسة مثلا وجهة المنتفع (أي الزبون) دون غيرها من المؤسسات ويجعل منتجها هو الأكثر رواجا في الاسواق إلا إن الانتباه الى إن التنمية الاقتصادية لا مجال لتحسينها أو تقدمهما أو تطويرها مالم يسبق ذلك جودة في مجال التنمية الاجتماعية وبالذات الموارد البشرية لأن الانسان هو البداية والنهاية في كل شيء حيث أنه هو الذي يقدم الخدمة وهو الذي ينتفع بها أي هو هدف جميع الأنشطة وفي النهاية تعود عليه، هذا الامر جعل أنظار التربويين والمهتمين والمتتبعين لتحسين وتطوير الإنتاج، تتجه نحو التركيز على التربية والتعليم ، وذلك بهدف تطوير قدرات الافراد وزيادة مهاراتهم لتكون على نسبة عالية من الجودة ، وهو ما يجعل المؤسسة التي يعملون بها مميزة وتقدم أفضل منتج بأقل تكلفة وجهد وأسرع وقت ممكن وأعلى جودة .

وبما أن الجودة تعني اتمام العمل في أحسن صورة وفي الوقت المناسب وبأقل جهدا وتكلفة وهو هدف كل المؤسسات الصناعية والخدمية، لذا أصبح العالم يتسابق على الأخذ بأسباب الجودة في كل ما يفعله أو يقوم به، حيث انطلق العلماء يبحثون ويدرسون في مصطلح الجودة وفي ماهيته ومفهومه ومعناه ومؤشراته ومعاييره وأفضل آليات تطبيقه ومن خلال تلك البحوث والدراسات قدموا العديد من التعريفات والمفاهيم منها : الجودة تعني تكامل الخصائص لمنتج أو خدمة تفي باحتياجات محددة (المنظمة الدولية لتوحيد القياس أيزو). (ابوجعفر ،2009 م)

أما الجودة في مجال التعليم فقد عرفها كل من (**تايلر وهيل**) بأنها إرضاء الزبون ومعرفة متطلباته الحالية والمستقبلية وتحقيقا سواء كانوا الزبائن داخليين كطلاب أو معلمين أو خارجيين كأولياء الأمور أو المؤسسات التي سيعمل بها الخرجين في المستقبل ، أضافة الى التحسين اليومي المستمر لتأكيد تطابق المواصفات والمعايير التي تحددها متطلبات الزبائن . (نفس المصدر السابق)

أما بعض خبراء تأمين الجودة وعلى رأسهم (ديمنغ) فيتحدثون عن أربع مبادي يعتبرونها تشكل ضمانا أساسيا لفعليات إجراءات وتدخلات وبرامج تحسين الجودة وهي :

المبدأ الأول : تلبية احتياجات الزبون و انتظاراته.

المبدأ الثاني: التركيز على الأنظمة والعمليات.
المبدأ الثالث: استخدام المعلومات لتحليل عمليات تقديم الخدمة.
المبدأ الرابع: تشجيع المقارنة القائمة على روح الفريق. (ديمينغ وأخرون ،2010 م) .
ويذكر مكتب ضمان الجودة والاعتماد بجامعة الجبل الغربي إن مفهوم ضمان الجودة كما هو سائد في مجال التعليم العالي، وكما نسعى نحن لتطبيقه في جامعاتنا هو **(ضمان ملائمة الوسائل للأهداف الموضوعة)** وبناء على هذا التعريف تكون الجودة تعني مدى تحقيق الأهداف التعليمية ، حيث إن ميزة هذا التعريف بهذا المفهوم إنه يأخذ في الاعتبار خصوصية كل مؤسسة وخصوصية بيئتها ، وهو ما يسمح بالتنوع بدل التقليد . (مكتب ضمان الجودة والاعتماد جامعة الجبل الغربي ، 2009 ، ص33)
ومن خلال تتبع بعض البحوث والدراسات التي تناولت الجودة ومفهومها وتعريفاتها وجدنا الكثير من التعريفات التي تحاول أن تعطي فكرة واضحة عن الجودة ومتطلباتها وقد اتضح إن اغلب الباحثين أقروا بصعوبة الاتفاق على تعريف معين للجودة في التعليم وذلك بسبب اختلاف الخلفيات العلمية والثقافية للمؤسسات التعليمية والبيئة المحيطة بكل منها ونوعية الأهداف التي تسعى لتحقيقها ومدى ملائمتها لحاجات المنتفعين منها ، وهذا بيت القصيد فهذه الدراسة تبحث وتتبع خطوات التطبيق الفعلي للجودة في الكليات وليس فهم ماهية الجودة من الناحية النظرية فقط ، والمقصود كسب القدرة على التطبيق السليم ، وتحتاج عملية التطبيق معرفة الإجراءات التي تتبع بدقة عالية ، وفهم المصطلحات والعبارات والكلمات التي حددها المركز الوطني والتي يتم العمل بها فهما عميقا لا لبس ولا غموض ولا اختلاف فيه ، حيث تترجم الى عمل دقيق محدد وواضح يفضي الى (انطباق او عدم انطباق) مواصفات الجودة على المؤسسة التي أنجزت العمل بها، ولمحاولة الإجابة عن التساؤلات تعتمد هذه الدراسة على تعريف مكتب ضمان الجودة والاعتماد بجامعة الجبل الغربي والذي عرف الجودة على انها **(ضمان ملائمة الوسائل للأهداف الموضوعة)** باعتبار مرونة واتساع هذا التعريف وما يدعوا إليه من تنوع واحترام الخصوصية، كما أنه يدعوا المؤسسات التعليمية إلى إبراز شخصيتها العلمية وبيئتها الثقافية وتفردها في أدائها بحرية تامة ووفق ما ترسمه من أهداف بغية تقديم افضل الخدمات للمنتفعين داخل المؤسسة او خارجها ، مع الحذر من أن يؤخذ الجزء المتعلق (بملائمة الوسائل) كذريعة من بعض المؤسسات التعليمية لغرض البقاء على الوضع الراهن وعدم التحرك الى التطبيق بحجة الاستمرار في المطالبة "بتحسين وضمان ملائمة الوسائل " وخصوصا ان اغلب مؤسساتنا عامة ولا تعتمد على تمويل

نفسها، وهناك أيضا ملاحظة فيما يتعلق "بالأهداف الموضوعة" فبعض المؤسسات قد تبالغ في رسم الأهداف التي تنشدها الأمر الذي قد يجعلها صعبة التحقيق . وفي كل الأحوال فإنه لابد من الاخذ بمتطلبات الجودة حيث أصبحت من أولويات التربية والتعليم في الوقت الحاضر، ولما تعود به من فائدة كبيرة على المؤسسات التي تتبنى نهج الجودة ومن هذه الفوائد على سبيل المثال لا الحصر ما يلي :

1 – تحسين مخرجات المؤسسة مع الاقتصاد في التكلفة والجهد والوقت.

2 – ضبط المخرجات بما يتلاءم ومتطلبات سوق العمل وبما يتناسب واحتياجات التنمية.

3 – تسهم في اصلاح المؤسسة بما يرضي المنتفعين سواء من الداخل أو الخارج.

4 – تعمل على أشراك كل من لهم علاقة بالمؤسسة في عملية التحسين والتطوير.

5 – زيادة قدرة المؤسسة التربوية التعليمية على النمو وتحسين قدرتها التنافسية.

مفهوم الدراسة الذاتية : أن جوهر هذه الدراسة وتركيزها ينصب على الدراسة الذاتية ، ماهيتها ومفهومها واليات او إجراءات تطبيقها في المؤسسات التعليمية فهي من أهم متطلبات ضمان الجودة والاعتماد ، بل أن الدراسة الذاتية او عملية التدقيق الداخلي تمثل نسبة عالية من خطوات الجودة وتهيئة المؤسسة لاستفاء شروط ومتطلبات الجودة والتي عرفها المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريب ، حيث ذكر إن الجودة هي **: استيفاء الجودة لجميع عناصر العملية التعليمية من مؤسسات ومناهج وطلاب وأساتذة وموظفين بمختلف الأنشطة التي ترتبط بالعملية التعليمية .**

وقد اصدر المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية نموذج تقييم رقم (1) معايير التدقيق المؤسسي وكذلك النموذج رقم (2) معايير التدقيق البرامجي وقد اشتمل النموذجين على ستة عشر محور(16) في كل محور مجموعة من البنود تغطي باستفساراتها كل الجوانب المراد التدقيق فيها بالإدارة المفحوصة إثناء اجراء الدراسة الذاتية وتقييمها تقيما دقيق ومحددا بالعبارات الاتية **(موجود – موجود جزئي – غير موجود)** وتترجم هذه العبارات إلى درجات تبين وضع المحور المقاس بالنسبة للأداء ، حيث يضاف في النهاية إلى مجمل المحاور الأخرى .لكن رغم الجهد الذي يبذله المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريب ، وكذلك من خلال دراسة ما توفر من معلومات وبحوث قليلة ودراسات في الجودة، ومع إدراكنا للخطوات الإجرائية العملية من خلال التدريب على الدراسة الذاتية الى حد ما وفق ما ورد من المركز الوطني في النموذجين المذكورين في السابق ، الا اننا في الواقع لم نجد

تعريفا يوضح معنى ومفهوم الدراسة الذاتية بمعنى فحص إجراءات المؤسسة التعليمية (أي التدقيق الداخلي لمؤسسة تعليمية) متفق عليه. لذلك قام الباحث بوضع تعريفا إجرائيا للتمكن من الإلمام بمفهوم الدراسة الذاتية وقد كان على النحو الآتي:

الدراسة الذاتية : في إدارة الجودة، هي من أساسيات ضمان الجودة والاعتماد، وهي عبارة عن ممارسة فعلية للفحص والتدقيق الذي يجري في داخل المؤسسة التعليمية، تقودها لجنة تشكل لهذ الغرض وتتعاون فيه كل الأطراف الداخلة في التقييم والمشمولة به، وهي ليست تفتيش أو رقابة وإنما هي عملية يتم من خلالها دراسة مدى توافق عناصر العملية التعليمية في أدائها الفعلي مع محاور التقييم المحددة من المركز الوطني، بغية التعرف على مكامن القوة وفرص التحسين وتعزيزها، وتحديد نقاط الضعف والتهديدات وعلاجها، بقصد رفع كفاءة وقدرة جميع عناصر المؤسسة وتحسين وتطوير أدائها لمساعدتها على الإيفاء بمتطلبات التدقيق الخارجي ونيل الاعتماد المطلوب، وذلك عند تقديم طلب للاعتماد المؤسسي او البرامجي وفق شروط المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريب في ليبيا.

وقد استفادة الدراسة أثناء التطبيق من هذا التعريف الذي أوضح الاتي

1 – إن الدراسة الذاتية من اهم ركائز إجراءات ضمان الجودة والاعتماد وتعمل على تهيئة المؤسسة للاعتماد.

2 – إن الدراسة الذاتية إجراءات عملية فعلية يتم من خلالها التدقيق والفحص والتحليل والتقييم للمحاور المحددة في الاعتماد المؤسسي او البرامجي.

3 – إن الدراسة الذاتية تجري من داخل المؤسسة التعليمية من خلال لجنة تشكل من داخلها.

4 – إن الدراسة الذاتية يشترك ويتعاون فيها كل من تشمله العملية التعليمية فيتعلم منها.

5 – إن الدراسة الذاتية ليست رقابة ولا تفتيش بل عملية تعاونية داخلية يساهم فيها الجميع ويحرصون على تنفيذها.

6-إن الدراسة الذاتية هي من أسس تطبيق إدارة الجودة وذلك فق النماذج والمعايير المطروحة من المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريب.

7 – تتم عملية التدقيق الداخلي من خلال مطابقة وقياس مستوى توافق عناصر العملية التعليمية من حيث الأداء بمقارنتها مع بنود النموذج رقم (1، 2) كمرجعية .

8 – إن الغرض من التدقيق الداخلي توضيح نقاط القوة وفرص التحسين لدي المؤسسة والعمل على تدعيمها وفق إدارة الجودة.

9 – العمل على كشف نقاط الضعف والتهديدات ومحاولة معالجتها وإيجاد الحلول المناسبة لها .

10 – إن الهدف الأساسي والمهم من وراء الدراسة الذاتية هو تطوير وتحسين عناصر المؤسسة التعليمية ووسائلها ورفع قدراتها الأدائية، وتزويد المنتفعين منها بأفضل مما يتوقعون منها أ أيضا مساعدة المؤسسة التعليمية وتهيئتها لتفي بمتطلبات المركز الوطني لضمان الجودة والاعتماد، لكي تحصل على الاعتماد المطلوب حتى تكون مؤسسة مرموقة محليا وإقليميا وعالميا.

وقبل الشروع في العمل لقد استفادوا أعضاء اللجنة من ورشة العمل التي نفذت بكلية التربية تيجي بتاريخ 16 ،17 / 1 / 2010 م تحت إشراف مكتب ضمان الجودة والاعتماد بجامعة الجبل الغربي بقيادة الدكتور طاهر الكري ، وبإدارة الخبيرين في الجودة الدكتور أسامة الفزاني والدكتور توفيق عجال ، واللذان أوضحا من خلال الورشة التي دامت يومين إن التطبيق العملي للجودة يكون من خلال اختيار عنصر أكاديمي مميز من الكلية لقيادة الفريق وعليه ان يهيئ بيئة العمل وأجهزتها وادواتها ، وان يقترح على إدارة الكلية بعض أسماء لجنة الدراسة الذاتية على ان يكونوا عناصر ذوي خبرة وكفاءة ومشهود لهم بالانضباط والحرص على العمل والإخلاص فيه ، ويحبذ ان تكون لديهم قدرات تكنلوجية وإحصائية .

واتضح إثناء الورشة من خلال التفاعل والنقاش المثمر أن العمل سيكون وفق الإجراءات الآتية:

1 - اختيار لجنة الدراسة الذاتية والتي تكون برئاسة مدير مكتب الجودة بالكلية أو تحت إشرافه.

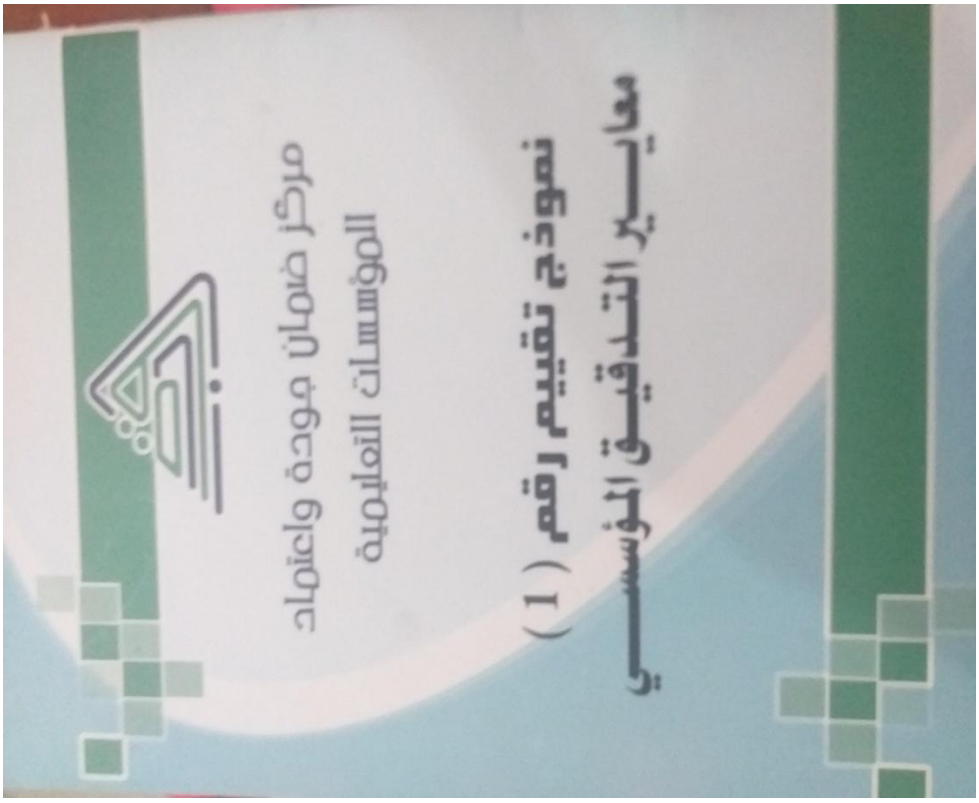
2 – أعداد خطة العمل ومراجعتها جيداً على أن تشمل الجانب التوعوي التثقيفي بميزات تطبيق إدارة الجودة.

3 – توفير قاعدة بيانات صحيحة ودقيقة وشاملة وترتيبها أول بأول منذ انطلاق المؤسسة.

4 – إعداد دليل المؤسسة ومراجعته بدقة ثم طباعته ليكون احدى اساسات التدقيق.

5 – الانطلاق في ،اجراءات الدراسة الذاتية او ما يسمى التدقيق الداخلي.

6 – توفير غرفة الأدلة التي توضع بها كل ملفات اللجنة، قبل تقديم طلب الاعتماد للجهات المطلوبة.



3 - الدراسة الذاتية التهيئة والتطبيق :

الخطوات التي تم تنفيذها في الدراسة الذاتية لإدارة الجودة بكلية التربية تيجي لغرض الاعتماد البرامجي والصعوبات التي واجهتها كنموذج لدراس حالة في إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي في ليبيا. بعد ان تم انشاء وفتح قسم الجودة بالكلية، بدأ العمل بوضع خطة لتهيئة المؤسسة خلال سنة 2010 م اشتملت على أربع محاور على النحو التالي:

1 – استكمال لوازم بيئة العمل والملاك الوظيفي للقسم ، وصياغة رؤية ورسالة وأهداف القسم واعلانها.

2 – جمع كافة البيانات وترتيبها وتبويبها لاستيفاء متطلبات دليل الكلية وإنجازه في أسرع وقت ممكن.

3 – العمل على إعداد رؤية ورسالة وأهداف الكلية واعتمادها واعلانها.

4 – إعداد الخطة الاستراتيجية والتقديرات التنموية لاحتياجات نمو وتطوير الكلية في خطة خمسية مفصلة.

3 – 1 - الخطوات والإجراءات التطبيقية للدراسة :

ا - المحور الأول - بيئة العمل :

لقد استطاع قسم الجودة بهمة رئيسه الأستاذ (المبروك عثمان السايق) أن يوفر في وقت وجيز التجهيزات والمعدات وأدوات العمل اللازمة في الوقت المناسب وذلك بالتعاون مع عميد الكلية الدكتور (سعد خليفة المقرم) ومدير مكتب الجودة بجامعة الجبل الغربي الدكتور (الطاهر الكري) ، أيضا تم الجزء الثاني من المحور الأول في نفس الوقت ، وهو صياغة رؤية ورسالة وأهداف القسم وتم اعتمادها واعلانها، وقد تعثر القسم قليلا في الكادر الوظيفي ولم يكن السبب قلة الموظفين وإنما نقص الكفايات المطلوبة وعدم وجود برامج تدريب مؤهلة، ولذلك أعتمد القسم في انجاز العمل على رئيسه وفريق أعضاء لجنة الدراسة الذاتية . وفي ما يلي عرض رؤية ورسالة وأهداف قسم الجود بكلية التربية تيجي .

رؤية القسم الجودة: توفير بيئة تربوية تعليمية حديثة تلبي حاجات المنتفعين بسرعة وسهول

رسالة القسم: يعمل قسم الجودة بكلية التربية تيجي على كسب ثقة رؤساء الأقسام العلمية، وأعضاء هيئة التدريس، والطلاب، والجهاز الإداري، والبيئة المحيطة بالكلية، من خلال رفع كفاءة الكلية في كل ما تقدمه من خدمات تعليمية، وبحثية، ومجتمعية، وإنجازها بسرعة وسهولة، وكذلك لزيادة القدرة الأدائية، وضمان التطوير المستمر، وفق متطلبات الجودة بمؤسسات التعليم العالي في ليبيا، وفق رؤية ورسالة وأهداف الكلية المعلنة .

أهداف القسم: يسعى قسم الجودة بكلية التربية تيجي إلى إنجاز الأهداف التالية .

1 – إعداد الكلية للإيفاء بمتطلبات ضمان الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم العالي في ليبيا .

2 – متابعة البرامج المؤسسية والتعليمية وتحريكها في اتجاه التوافق مع رؤية ورسالة وأهداف الكلية .

3 – كسب ثقة البيئة المنتفعة من خدمات الكلية، برفع مستوى المخرجات من قيادات تعليمية ومعلمين ليتطابق والمعايير المحلية والاقليمية والعالمية .

4 – نشر ثقافة الجودة وأهداف الكلية بين العاملين والطلاب وجعل الجميع يتبناها ويتعاون في تحقيقها .

5 – أعداد قاعدة بيانات موثوقة، وتقديم المقترحات، ومتابعة التنفيذ بمرونة.

6 – إعداد الخطة الاستراتيجية، واستكمال الدراسة الذاتية والاستمرار في المتابعة والمراجعة، لنقل الكلية الى مكانة متقدمة ومرموقة علميا والحفاظ على سمعتها.
7 – تحقيق التكامل العلمي والاجتماعي بين جميع أقسام الكلية والكليات المشابهة، والتنسيق فيما بينها لصالح العملية التربوية التعليمية.

ب -المحور الثاني:

تركز هذا المحور حول إعداد دليل الكلية وهو من الأساسات الضرورية لكل مؤسسة تعليمية خدمية أو تجارية او صناعية ربحية، فالدليل يوجد فيه العمق التاريخي للمؤسسة، وهو بوصلة المؤسسة، وأي مؤسسة بدون دليل هي بدون مرشد وإدارتها غير محترفة، ولذلك تابع قسم الجودة باهتمام جميع الأقسام العلمية والإدارية بالكلية بغرض جعلها تتعاون مع لجنة الدراسة الذاتية وتساهم في تقديم البيانات والمعلومات المطلوبة، وخصوصا ان البيانات والمعلومات كثيرة وقد تطلب العمل إعادة صياغتها باعتبار المؤسسة مرت بعدة مراحل حيث بدأت في عام 1996 م كمعهد لأعداد وتأهيل المعلمين وبمدة ثلاث سنوات وتعطي دبلوم معلمين عال، ثم انتقلت عام 2000 م الى كلية إعداد المعلمين بمدة أربع سنوات تقدم بكالوريوس وليسانس، وفي عام 2009 تحولت الى كلية التربية حيث أصبحت تعمل بنظام الفصل ، هذا الكم الهائل من المعلومات احتاج لجهد ووقت حتى تم جمعه ومراجعته والتدقيق فيه قبل احالته في قرص مدمج الى جامعة الجبل الغربي والتي بدورها احالته الى مطبعة تسمى (الشركة الخضراء للطباعة والنشر) التي أصدرت منه عدد من النسخ ، ولكن لم يكن على درجة عالية من الجودة ، وسوف نقدم نسخة من الدليل مع هذه الدراسة .

ج - المحور الثالث :

صدر قرار أمين اللجنة الشعبية بكلية التربية تيجي رقم (1 لسنة 2010 م ، بتاريخ 3 / يناير / 2010 م) بشان تشكيل لجنة الدراسة الذاتية بالكلية ، وقد اجتمعت اللجنة

اجتماعا تحضيريا ، حيث كان الاجتماع الأول لمناقشة الطريق التي سيتم بها نمط العمل، وبعد نقاش كافة الآراء التي طرحت أتفق على أن يكون أغلب العمل في الفترة المسائية مع انتهاز فترات الصباح التي يمكن تفاديها ما أمكن ذلك تجنبا لتأثير في أوقات التدريس، أما الاجتماع الثاني فقد تناول نوع العمل المطلوب ومحدداته ولوازمه ومتطلبات تنفيذه، وقد اتفق على أن يكون الانطلاق في العمل بعد حضور ورشة العمل التي يقيمها قسم الجودة بالجامعة ، والتي ستنطلق بكلية التربية تيجي بتاريخ 16 / 17 / يناير / 2010 م تحت عنوان **" التخطيط الاستراتيجي للعملية التعليمية وكيفية إجراء الدراسة الذاتية "** حتى نتمكن من فهم العمل المطلوب ثم ننطلق فيه، وبالفعل هذا ما حدث بعد استكمال الورشة المذكورة أنطلق قسم الجودة ولجنة الدراسة الذاتية في العمل بهمة وحماس منقطع النظير، وكان ذلك في الفترة المسائية ويستمر أحيانا الى ساعات متأخرة من الليل ، وقد استطاعت اللجنة خلال الفترة من 1 / 2 / الى 30 / 3 / 2010 م أن تؤدي بطريقة تشير الى دافعية عالية جدا في مستوى التنفيذ ، حيث عقدت أكثر من عشرة اجتماعات نفذ خلالها ما يأتي :

- قامت بإعداد الرؤية والرسالة والأهداف لتسع أقسام علمية بالكلية وذلك بالتعاون مع رؤساء الأقسام وكانت الأقسام هي: اللغة العربية – اللغة الإنجليزية – معلم الفصل – علوم اجتماعية – رياضيات – فيزيا – كيمياء – أحياء – والحاسوب. كما تم التأكيد على إعلانها لأعضاء هيئة التدريس والطلاب بكل قسم على حده حتى يتم الاهتداء بها والعمل على تحقيقها، وهذه رؤية ورسالة وأهداف معلم الفصل كنموذج للعمل بالأقسام.

رؤية قسم معلم الفصل: اعداد معلم محترف، واع وصبور ومحب يتقن فنون التربية وتعليم الصغار

رسالة القسم: يعد قسم معلم الفصل معلماً محترفاً واعياً بمسؤولية تعليم الناشئة ، مدركا لخطورة تربيتهم تربية سليمة ، يقود العمليات بنجاح مراعياً أفضل أساليب وفنون التربية الحديثة طيلة عمله ، واضعاً اللبنة الاولى لشخصية المواطن العربي الليبي المسلم في المستقبل .

أهداف القسم :

1 – أن يتعرف الطالب على جملة من المفاهيم والحقائق والقوانين والنظريات والمصطلحات المستخدمة في تربية وتعليم النشء .

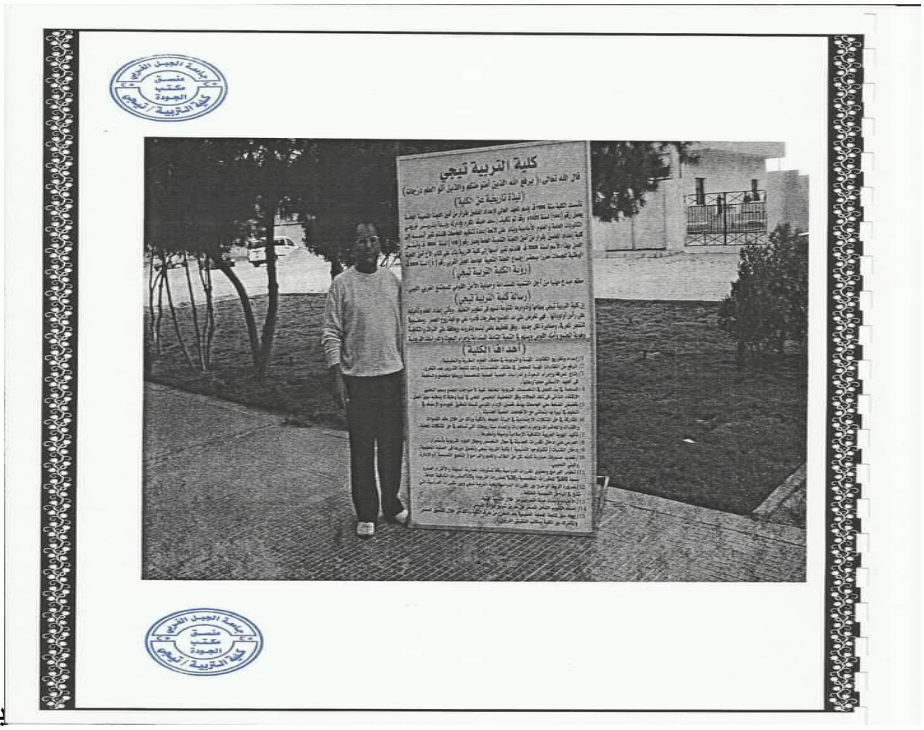
2 – أن يحلل الطالب المعلم النظريات الاكاديمية والتربوية نفسية ام اجتماعية بما يفيده في مهنة تربية وتعليم الأطفال .

3 – أن يشخص الطالب المعلم المشكلات التربوية النفسية تشخيصاً واقعياً بما يفيده في قيادة العملية التعليمية في بداياتها بنجاح .

4 – أن يكون الطالب المعلم قادراً على توظيف تقنيات وتكنلوجيا التعليم في مجال مهنة التدريس .

رئيس قسم معلم الفصل / أ . علي خليفة سعيد

-أكملت اللجنة رؤية ورسالة وأهداف الكلية ، وعقد اجتماع موسع حضره جميع العاملين بالكلية لاعتمادها ثم طبعت في لوحة كبيرة بمقاس متر في متر ونصف وتم إعلانها ح

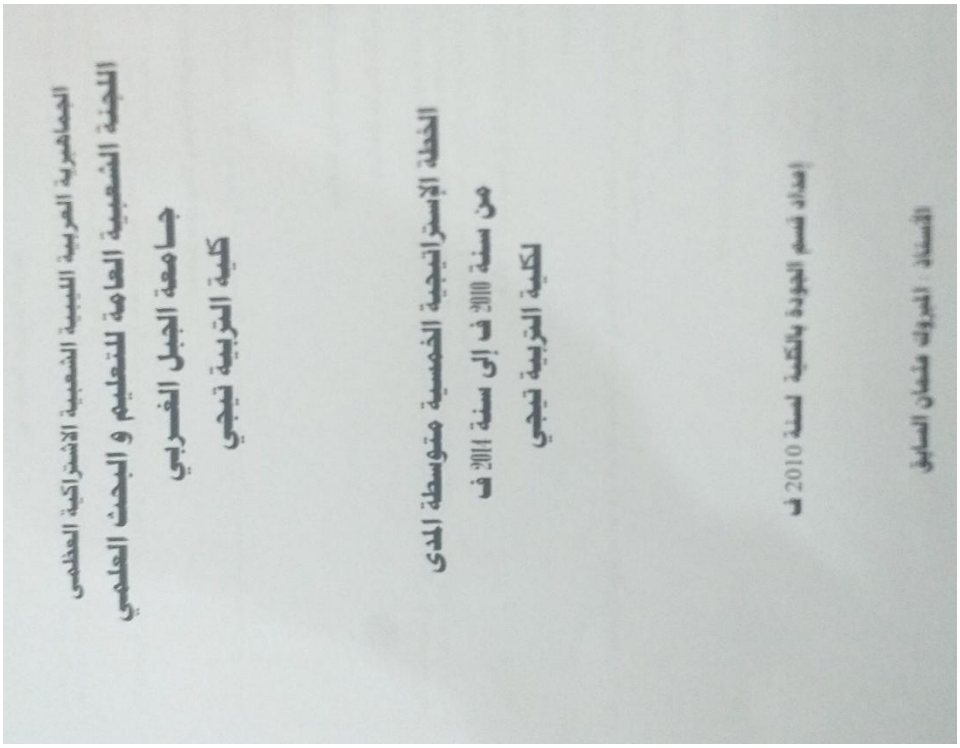


يث علقت في مدخل المبنى التعليمي ، وسنقدم صورة مصغرة عنها.

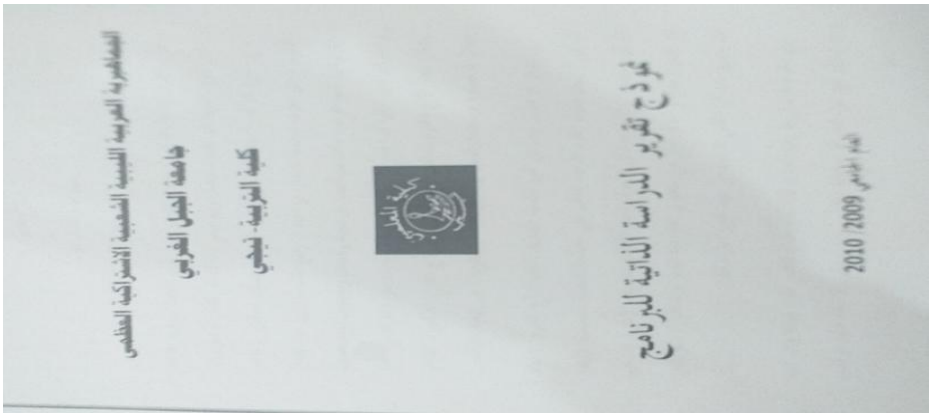
-تم توصيف المواد المقرر دراستها بجميع الأقسام العلمية وقد بلغ عددها (431) مادة وفق النموذج المعد من المركز الوطني لضمان الجودة والاعتماد وهي جاهزة للطباعة ، ويمكن تقديم نموذج منها .

-قامت اللجنة بأعداد الخطة الاستراتيجية متوسطة المدى لمدة (5) سنوات من 2010م حتى نهاية 2014 م وذلك بأتباع (أسلوب تقدير الامكانيات للتعليم) على ان تسير

الخطط اللاحق على نفس النمط ، وقد اشتملت على جميع البنود على النحو التالي (المهايا والمرتبات – المصروفات التشغيلية والتسييرية - مصروفات التحول او التنمية) حيث بلغت إجمالي (32.640.000) اثنان وثلاثين مليون وست مائة وأربعون الفا بواقع (000. 528. 6) ست مليون وخمس مائة وثمان وعشرين الف دينار ليبي في السنة ،حيث اعتمدت ثم احيلت نسخة للجامعة للمصادقة عليها .



-استكملت الدراسة الذاتية للمحور البرامجي (البرنامج التعليمي) وفق النموذج المعد من المركز رقم (2) معايير التدقيق البرامجي وقد تم التدقيق لستة محاور المتعلقة بالبرنامج التعليمي بحيث رصدت درجات كل محور وفق البنود المطروحة للاستفسار عنه ، وقد جاءت هذه الإجراءات في بضع وعشرين ورقة ذكر فيها نقاط القوة ونقاط الضعف وفرص التحسين والتهديدات بكل شفافية ، وقد تحصل على نسبة (65 %) في متوسط مجموع البنود . (نموذج إجراءات الدراسة الذاتية للبرنامج التعليمي)

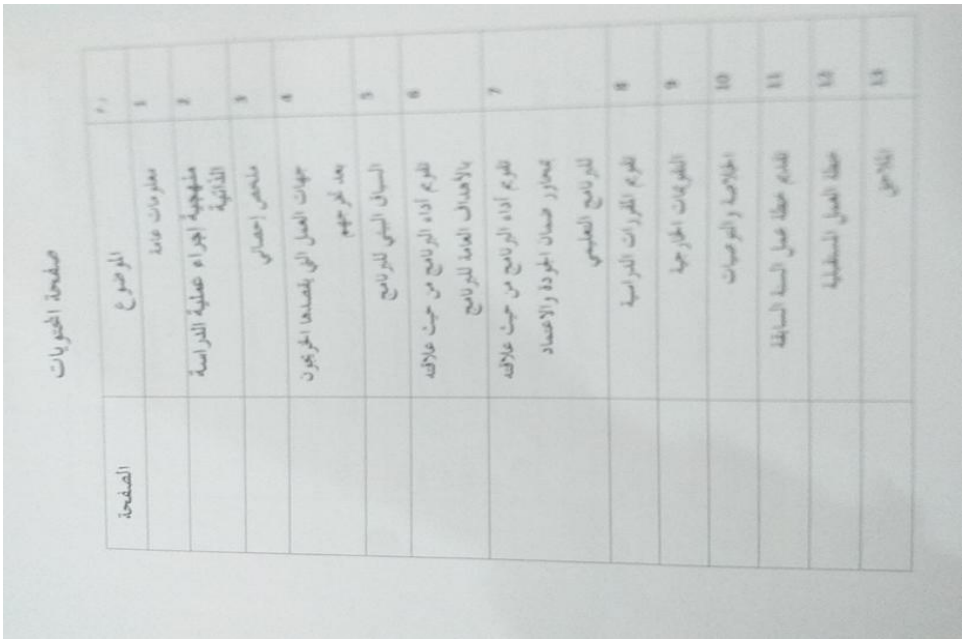

الجماهيرية العربية الليبية الشعبية الاشتراكية العظمى

جامعة الجبل الغربي

كلية التربية: تيجي

نموذج تقويم الدراسة الذاتية للبرنامج

العام الجامعي 2009 2010


صفحة المحتويات

	الموضوع	الصفحة
1	معلومات عامة	
2	منهجية إجراء عملية الدراسة الذاتية	
3	ملخص إحصائي	
4	جهات العمل التي يقصدها الخريجون بعد تخرجهم	
5	السياق العام للبرنامج	
6	تقويم أداء البرنامج من حيث علاقته بالأهداف العامة للبرنامج	
7	تقويم أداء البرنامج من حيث علاقته بمحاور ضمان الجودة والاعتماد للبرامج التعليمي	
8	تقويم المقررات الدراسية	
9	التقويمات الخارجية	
10	الخلاصة والتوصيات	
11	تقديم خطة عمل السنة السابقة	
12	خطة العمل المستقبلية	
13	الملاحق	

- كما قامت اللجنة بأعداد حوالي عشرة استبانات وقد شملت البرنامج التعليمي – أداء أعضاء هيئة التدريس – سوق العمل الحالي ومتطلبات التنمية في المستقبل – قسم التسجيل والدراسة والامتحانات – المكتبة – الأداء الإداري – قاعة الدرس – المناهج – رأي أعضاء هيئة التدريس في الطلاب – رأي الموظفين والطلاب في أداء أعضاء هيئة التدريس، وقد تكونت الاستبانات من حوالي (220) استفسار لتغطية جميع الجوانب

المشاركة في العملية التعليمية وهي مطروحة للتحكيم وسوف تدرس جميعا عند الانتهاء من ذلك . ونرفق نموذج منها مع الدراسة وهو بعنوان : " استطلاع آراء طلاب وموظفي كلية التربية تجي حول أداء أعضاء هيئة التدريس"

جدول رقم (1) استطلاع آراء طلاب وموظفي كلية التربية تيجي حول أداء أعضاء هيئات التدريس .
القسم العلمي ..... طالب بالقسم ـ طالب ليس من القسم – موظف بالقسم ـ موظف ليس من القسم

ر . م	العبارة	تنطبق	تنطبق تماما	لا ادري	لا تنطبق	لاتنطبق أطلاقا
1	الأستاذ ذو شخصية قوية ومؤثرة تربوياً					
2	يتمتع بعلاقات اجتماعية جيدة في المؤسسة					
3	مؤمن برسالته ويقدس العمل					
4	مهتم بالمظهر فقط					
5	يتمتع بالحيوية ويشارك في كل الأنشطة					
6	يمد يد المساعدة عند الحاجة اليه					
7	يعطي كل شيء حقه					
8	يساهم في تحسين وتطوير المؤسسة					
9	جاد في عمله					
10	يحترم الطاب المثابر					
11	متمكن اكاديمياً وتربوياً					
12	يناصح الطلاب ويهتم بمشاكلهم					
13	يراعي الفروق الفردية بين الطلاب					
14	يوجه طلابه للاطلاع والقراءة الخارجية ويتابعهم					
15	يكتب مقالات توعوية وتثقيفية ومنهجية					
16	له عدة بحوث منهجية وتربوية					
17	يؤدي واجبه الإداري في الوقت المناسب					
18	يهتم بما يخصه إدارياً فقط					
19	لا يسمح بأي تجاوزات إدارية					
20	مرن ويمكنه تجاوز بعض الامور أحياناً					

3 – 2 -الصعوبات والتحديات التي تواجه تطبيق الدراسة الذاتية .

أ – صعوبات مهنية وفنية :

1 – نقص الوعي بميزات استفاء متطلبات الجودة بشكل عام ومقدار مساهمتها في مستوى تعلم الطالب وتنمية عضو هيئة التدريس ، وزيادة الأداء الإداري للإداريين

وكل الأطر الأخرى في منظومة المؤسسة وما يعود على الجميع من فوائد فترتفع قيمة المؤسسة ويتطور ادائها العام وتنموا مهارات العاملين بها مما يؤدي الى تحسن سمعة المؤسسة و زيادة جاذبيتها للعناصر المتفوقة ، وهذا ينعكس على العملية التعليمية إيجابيا فتصبح المؤسسة بؤرة اشعاع علمي تنير درب الطامحين للارتقاء الى اعلى المراتب بما يتوفر لديها من بيئة تعليمية صحية مناسبة للإبداع ، كما يؤدي الاخذ بأسباب إدارة الجودة الى إنتاج معرفي جيد والى تطوير البحوث العلمية الصادرة عن المؤسسة والتي تؤدي الى فائدة كبيرة للبيئة المحيطة وربما البشرية أيضا .

2 – يمثل أعضاء هيئات التدريس القاعدة التي يرتكز العمل التعليمي بالمؤسسة عليها ، ولكن قد يكون بعض منهم أحياناً عقبة تؤثر في إجراء الدراسة الذاتية فتؤدي الى إبطائها او توقفها وذلك لعدة أسباب من أهمها، الضعف المهني في مهارات التقنيات الحديثة، قلة التدريب وتطوير النمو المعرفي، حداثة العمل بمفهوم الجودة في مؤسساتنا التعليمية ، إضافة إلى أن البعض لا يحمل مؤهل تربوي يمكنه من الإلمام بأركان العملية التربوية ، وهو ما يجعله غير مقتنع بعملية توصيف المناهج وطرق صياغة الأهداف التعليمة

3 – يأتي المتعلم وهو يعاني من نقص في عدة نواحي مهمة في مرحلة التي تسبق دخوله للتعليم الجامعي ،وبالذات المرحة الثانوية والتي يكون المتعلم فيها في مرحلة عمرية حساسة جدا يفترض أن يقابله فيها معلمين مميزين يدركون حاجات المتعلمين ونموهم ، وقيادات إدارية محترفة تعرف كيف تستثمر وقت الطالب والمعلم في آن واحد ، فيستثمرون طاقات المتعلم وميوله ويصححون اتجاهاته ويزودونه بالمعلومة بأساليب حديثة ومشوقة وبطرق فعالة تجعله يستفيد من المرحلة التي يمر فيها، فيتعلم أخر المستجدات العلمية في تخصصه الذي يرغب في استكماله في الجامعة ويتمكن من المهارات التكنلوجية ويعايش الحياة الاجتماعية والعلاقات الإنسانية وغيرها من المواقف التعليمية مما يجعله ينتقل الى المرحلة الجامعية وقد نضج تماماً ويرغب في الاستزادة والتوسع في الجانب الاكاديمي والمهني فيندمج بفعالية علمياً في اجراء البحوث الطويلة والمعقدة ويتحلى بالصبر والعزيمة واجتماعياً في التعاون والمشاركة والعمل بروح الفريق . ولكن ما يحدث مختلف تماماً فيأتي المتعلم من المرحلة الثانوية إلى الكليات يعاني من تشوهات تربوية وتعليمية بسبب عدم تلقيه تعليم متوازن ينمي لديه الجوانب (المعرفية والوجدانية والمهارية) فتكون شخصيته مهزوزة ويفتقر إلى أساليب التفكير العلمي ، ويصبح نهاية غير طموحه خالية من الابداع او الابتكار أو التقدم العلمي والمهني، بل مجرد الحصول على شهادة جامعية ليحصل على عمل ليس

إلا، وهو ما يتعارض مع طموح المجتمع الذي يرغب في ان يتلقوا أبنائه تعليماً ذو جودة عالية تساعد على التنمية المستدامة، وهذا يؤثر على إجراءات الدراسة الذاتية التي يفترض أنها تدمج الطلاب المتفوقين في عمل التدقيق الداخلي ليطلعوا ويتعلموا من التجربة .

4 – النقص الشديد في فنيي المعامل بالكليات يقلل من مستوى استعمال المعامل إلى أقصى درجة ، وينقص من عمر الأدوات ويتلف المواد ويسرع من استهلاك الأجهزة وقد يعطل استخدام بعض الأجهزة الحديثة المعقدة وتبقى مركونة ، وكل ذلك لا يفيد الطالب ولا عضو هيئة التدريس ويؤثر كثيراً في العملية التعلمية ويقلل من درجات التقييم في المؤسسة عند إجراء الدراسة الذاتية أو التدقيق الخارجي .

ب ـ صعوبات إدارية ومادية :

تمثل الإدارة قلب ألمؤسسة صناعية كانت أو خدمية وكل النجاحات التي نرها تتحقق في مؤسسات عالمية مشهورة ورائها أطقم إدارية بارعة تسهل الأعمال فيها كما يسهل رجل المرور الماهر حركت السير على الطرقات ليصل كل إلى موقع عمله في الوقت المناسب ، أما إذا كان هذا الطاقم الإداري وهو(القلب) به خلل ويعاني فإن المؤسسة كلها تفقد التوازن ولا تعمل بالشكل المنتظم ، ومن خلال النظر من حولنا والمقارنة ومعايشة الواقع وجدنا أن كليات بها أكثر من (200) عضو هيئة تدريس قار، يعمل بها من (30 الى 40) موظف فقط وتؤدي على أكمل وجه بينما لدينا في بعض المؤسسات قد يكون العكس تماماً والنتائج غير مرضية، لهذا فإن نجاح أي إدارة لا علاقة له بكثرة الموظفين أو قلتهم ، إنما يقاس بكمية العمل المنجز ونوعيته ، مقارنة بالوقت والجهد والتكلفة ومستوى الجودة بالإضافة إلى مهارة الموظف ومؤهله والتخصص ومقدار التدريب الذي مر به ، فالموظف الذي يتقن عمله يعتبر من رأس مال المؤسسة وذخرا لها والعكس تماما .

ومن بين الصعوبات التي واجهت الكلية والتي ظهرت في هذه الدراسة ، أن أغلب الموظفين العاملين في الكليات وبالذات في الدواخل هم ليسوا من الوسط التربوي التعليمي وقد انتقلوا إلى الكليات من مؤسسات أخرى بعيدة عنه بسبب حاجة هذه الكليات إلى موظفين ، ولم يتلقوا أي تدريب أو توعية وليس لديهم مهارات تقنية ، ولذلك اصبح من الصعب الاعتماد عليهم لرفع نسق انجاز الكلية إدارياً إلى مستوى أعلى بل شكل بعضهم مقاومة للعملية التغيير وكان تأثيره سلبي في عملية الدراسة الذاتية ,

ومن الصعوبات الإدارية التي تواجه جودة التعليم بشكل واضح عدم الاستقرار الإداري وكثرة قرارات الدمج أو الفصل بين التعليم العالي ومؤسسات أخرى كالتعليم التقني أو التعليم الأساسي والمتوسط والذي يؤثر على الهيكل التنظيمي والملاك الوظيفي ويغير في شكل الإجراءات الإدارية .

كذلك القيادات المهمة في المؤسسة التعليمية مثل (عميد الكلية ، ووكيل الشؤون العلمية، ومدير مكتب الجودة، والمسجل) فهم يملكون شهادات ولكنهم لا يمتلكون التخصص ولم يتحصلوا حتى على دورات مبدئية في الإدارة التعليمية والتخطيط التربوي ولهذا فهم ليسوا على دراية بعملية الدراسة الذاتية ولا أهميتها أو متطلباتها .

ج ـ الصعوبات المادية :

فهي أيضا تؤثر في عملية التحسين والتطوير لبلوغ مواصفات معينة من الجودة ، ومن المعلوم أن مؤسسات التعليمية تحتاج لمصروفات يومية وأن هناك كثير من المصروفات غير المنظورة والتي لا تغطيها بنود المصروفات التي تضعها الإدارة المالية ، وسأقدم مثل واحد حدث مع الشؤون المالية بالمؤسسة وهو انه تحصل على مبلغ (500) دينار لا غير كمصروفات تسييريه لمدة سنة كاملة ، وقد ذكر أنه عانى كثيرا بسبب إجراءات قفل تلك العهدة البسيطة وأنه في العام القادم لن يستلم أي عهدة ، وذلك بسبب عدم تعاون موظفي المالية وتعقيدهم لإجراءات قفل العهدة ، ويمكن تصور وضع مؤسسة تعليمية بها الألاف من المتعلمين والموظفين وأعضاء هيئة التدريس ولا تتحصل على موارد مالية تسير بها شؤونها ، طبعا هذا انعكاسه سلبيا جدا وله تأثير كبير على تقييم معظم المحاور . كما إن لاحظنا أثناء الدراسة أشياء أخرى مهمة لها تأثيرها وهي مثل الاتصالات الجيدة بين المكاتب الإدارية والفنية بالكلية .

د ـ صعوبات تقنية :

الجميع الآن يحاول أن ينتقل إلى التقنيات الحديث ويعتبرها الكثير منا نوع من التطوير الحديث والسريع ولكن ما حدث اثنا هذه الدراسة واضح للجميع أن المعرفة التقنية الرقمية لا حدود لها وتحتاج إلى محترفين متعمقين في التعامل مع هذه الأجهزة الحديثة وكثير من التدريب والمال لتوفير احتياجاتها ، فاللجنة اثناء الدراسة الذاتية وجدت نفسها نتعامل مع العديد من اجهزة الكمبيوتر المختلفة المصادر ، وعدد من الطابعات ذات أنواع وأحجام مختلفة وكذلك آلات السحب والتصوير والماسحات الضوئية وأقراص التخزين والنقل وغيرها ، هذه الأجهزة والمعدات محتاجة إلى إدارة متقنة تتسم بالجودة لتستثمرها وإلا قد تصبح جزء من التحديات بدل ان تسهل العمل وتكون جزء من الحل

، فهي في حاجة الى أنواع مختلفة من الحبر، والى نوع من الحماية ، و الصيانة السريعة وأماكن محصنة عن الغبار وأجواء مكيفة ، ومستوى محدد من الكهرباء المنظمة ، وأنواع معينة من الورق ، فإذا ما أضفنا إلى ذلك أن الأجهزة من دول مختلفة ، والمتعاطين مع هذه الأجهزة مبتدئين ليس لديهم الخبرة الكافية في العمل عليها ، فهذا شكل أحد أهم التحديات التي واجهت الدراسة الذاتية بالكلية بالنسبة للجنة ونعتقد إنه سيواجه كل المؤسسات إن كانت إدارة جامعة أو كليات تابعة لها ، ولذلك لابد من توحيد نوع الأجهزة والتدريب المستمر لغرض النمو التقني لكل العاملين بمؤسسات التعليم العالي وغيره .

3 - 3 – نتائج الدراسة :

1 - أظهرت هذه الدراسة التطبيقية العملية من خلال متابعتها والبحث في أدبيات الجودة أن الجودة من أهم الإدارات الحديثة التي لها ثلاثة مداخل " ديمينغ - وجوران – وكروسبي " وقد أخذت بها المؤسسات الربحية والخدمية التي ترغب في تحقيق أهدافها بأقل تكلفة وجهد وفي الوقت المناسب وبما يرضي العميل من حيث النوعية والتكلفة، أما في التعليم فهذه الدراسة تبنت تعريف مكتب الجودة بجامعة الجبل الغربي (ضمان ملائمة الوسائل للأهداف الموضوعة) وهذا يفيد هذه الدراسة في الإجابة عن التساؤل الأول والذي مفاده : ما مفهوم الجودة وما أهميتها في التعليم ؟ حيث إن هذا التعريف يناسب المؤسسات التعليمية في الدخول في أدارة الجودة بالتدريج وحسب الإمكانيات المتاحة من خلال رسم أهداف سهلة المنال ثم الانتقال الى ما بعدها وذلك بتباع (استراتيجية الأسهل فالأسهل مع إبراز التقدم وتعزيز النتائج) .

2 - وفيما يخص الإجابة عن التساؤل الثاني والذي مفاده : ما الدراسة الذاتية وما دورها في مؤسسات التعليم العالي وما إجراءات تطبيقها ؟ أوضحت هذ الدراسة من خلال متابعة التطبيق خطوة بخطوة أن الدراسة الذاتية تبدا بتشكيل لجنة فنية من داخل المؤسسة تتبع قسم الجودة، تهتم بتهيئة وتجهيز المؤسسة من الداخل من خلال البحث و المراجعة والفحص الدقيق في كل الملفات التي تشكل محتوى المؤسسة الفني والإداري بغرض إبراز الوثائق التي نؤكد الممارسات الجيدة للمؤسسة وتعزيزها لتصبح من نقاط القوة ، والممارسات غير المكتملة والضعيفة أو الخاطئة لاستكمالها أو تقويتها وتصحيحها أو إعادة النظر فيها وتقويمها لتخرج من نقاط الضعف والتهديدات إلى فرص التحسين، حيث تعد اللجنة تقريرا مفصلا مدعما بالوثائق السليمة المتوفر في المؤسسة محل الدراسة بعد أن تجمع كل الملفات المطلوبة في غرفة الأدلة، ثم تشرع في ملئ النماذج

المعدة لطلب الاعتماد من المركز الوطني ولذلك تسمى" لجنة التدقيق الداخلي " وكل ذلك بشفافية تامة ووفق متطلبات الجودة في التعليم العالي من خلال تطبيق معايير المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريب .

3 - أما الصعوبات التي واجهة مكتب الجودة ولجنة الدراسة الذاتية، والتي تمثل الإجابة عن التساؤل الثالث، فهي كثيرة وقد تناولت هذه الدراسة من خلال خطوات التطبيق بعض منها ، حيث كانت كما يلي :

صعوبات مهنية وفنية – صعوبات إدارية ومالية – وصعوبات تقنية تكنلوجية. وقد جرى تفصيلها داخل الدراسة .

3 – 4 - التوصيات:

1 – التركيز على جميع أنواع النمو المهني لأعضاء هيئة الدريس والتدريب أثناء العمل لغرض التمهين، وكذلك فنيي المعامل والاداريين.

2 – التوجه إلى الاعتماد على الكوادر المختصة من مخرجات الإدارة التعليمية والتخطيط التربوي وإحلالهم بدل الموظفين الغير منتمين إلى التربية والتعليم.

3 – اعتماد أسلوب التدريب المكثف للعاملين بإدارات الجامعات والكليات وخصوصاً الأطر القيادية منها كحل مؤقت وسريع، وتكثيف ورش العمل التي تعنى بالجودة وضمان الاعتماد لخلق ثقافة ناضجة تؤمن بأن إدارة الجود تسهم في تحسين العملية التربوية التعليمية.

4 – ربط بعض الإجراءات كالإيفاد والمكافئات المالية الإضافية والدورات التنشيطية والترقيات بالاعتماد من مكتب الجودة بالكلية .

5 – إضافة مادة مبادي الجودة في المقررات الدراسية لكل أقسام المعلمين بكليات التربية

6 – استمرار الدراسات في مجال التدقيق الداخلي والتعمق فيه لأنه يمثل ركناً هاماً من أركان ضمان الجودة والاعتماد.

بيان تضارب المصالـــح:

يُقر المؤلف بعدم وجود أي تضارب مالي أو علاقات شخصية معروفة قد تؤثر على العمل المذكور في هذه الورقة

المصادر و **المراجع :**

القرآن الكريم.
1 – مقدمة أبن خلدون.
2 – أبوجعفر، عبد الله العابد، معايير الجودة ومؤشراتها في التعليم العالي، ورقة بحثية -2009 م.
3 – ديمينغ وأخرون، الموسوعة العربية – 2010 م .
4 – مكتب ضمان الجودة والاعتماد، نشرة فصلية، الجودة في التعليم العالي" المفاهيم وآليات التطبيق " جامعة الجبل الغربي ، العدد الأول.
6 – المركز الوطني لضمان الجودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي والتدريب في ليبيا، دليل ضمان الجودة والاعتماد .
7 – أسامة النجار، مداخل إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المفكرين، كتاب الإدارة العامة، ص 381، 382 -2018 م .