



تطوير الأداء المهني لدى الأستاذ الجامعي وفق متطلبات الجودة الشاملة (جامعة عمر المختار نموذجاً)

عبد ربّه يونس عبد النبي

قسم التخطيط والإدارة التربوية - كلية الآداب - جامعة عمر المختار
البيضاء - ليبيا

EMAIL: abdreh2005@gmail.com

ملخص البحث:

يهدف هذا البحث إلى الكشف عن درجة تطوير الأداء المهني لدى الأستاذ الجامعي في جامعة عمر المختار، في ضوء متطلبات الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية. ويتكوّن مجتمع البحث من كافة أعضاء هيئة التدريس في نفس الجامعة بين عامي الجامعي (2022 - 2023م). ويضم مجتمع الدراسة 1400 عضواً من هيئة التدريس، وذلك وفق الإحصائيات الصادرة عن إدارة أعضاء هيئة التدريس بجامعة عمر المختار. وقد تم اختيارها بطريقة عشوائية قصدية من أعضاء هيئة التدريس في جامعة عمر المختار، إذ تم اختيار العينة على مرحلتين: المرحلة الأولى وتم فيها اختيار جامعة عمر المختار بطريقة بسيطة، وفي المرحلة الثانية تم اختيار (200) عضو هيئة تدريس من الجامعة، وفق انتقاء عشوائي. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وخلصت النتائج إلى أنّ المتوسطات الحسابية لدرجة تطوير الأداء المهني لدى الأستاذ الجامعي في جامعة عمر المختار في ضوء ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية؛ قد جاء بدرجة كبيرة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.43).

إذ تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.20-3.87)، وقد جاء مجال قياس معيار الاستجابة في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (3.87)، وبدرجة كبيرة، وجاء مجال معيار الجوانب الملموسة في المرتبة الثانية، بمتوسط حسابي بلغ (3.38)، وبدرجة متوسطة، بينما جاء مجال قياس معيار الاعتمادية في المرتبة الثالثة، بمتوسط حسابي بلغ (3.43)، وبدرجة كبيرة، ثم تبعه في المرتبة الرابعة (مجال قياس معيار التعاطف)، بمتوسط حسابي بلغ (3.25) وبدرجة متوسطة. ثم تبعه في المرتبة الخامسة مجال قياس معيار الثقة - الأمان، بمتوسط حسابي بلغ (3.20) وبدرجة متوسطة.

وتم التوصل إلى مجموعة من التوصيات تمثلت في ضرورة الاهتمام بأبعاد الجودة في الخدمات الجامعية المقدمة للطالب، والعمل على تلافى السلبيات، وتطوير المعايير الموضوعية لمدخلات جودة العملية التعليمية ومخرجاتها في الجامعة، واستمرار الجامعة بتطوير وتحسين ومتابعة الأداء الأكاديمي والإداري وتقييمه مع التركيز على رضا الطلبة. □ الكلمات المفتاحية: تطوير المنظومة التعليمية، الأداء المهني، هيئة التدريس، الجامعات الليبية، متطلبات الجودة.

Developing the professional performance of university professors in accordance with comprehensive quality (requirements Omar Al-Mukhtar University as an example)

Abd Rabbuh Yunus Abd al-Nabi

Department of Educational Planning and Administration - College of Arts - Omar Al-Mukhtar University

albayda-Libya

EMAIL: abdreh2005@gmail.com

ABSTRACT

The research aims to reveal the degree of development of professional performance among faculty members at Omar Al-Mukhtar University, in light of the comprehensive quality requirements in university institutions. The research community consists of all faculty members at the same university between the academic years (2022-2023). The study sample also consists of (1400) faculty members. According to statistics issued by the Ministry of Higher Education and Scientific Research for the year 2020.

It was randomly selected from among the faculty members at Omar Al-Mukhtar University. The sample was selected in two stages: the first stage, in which Omar Al-Mukhtar University was selected in a simple way, and in the second stage, (200) faculty members from the university were selected, according to a random selection. . The study followed a descriptive approach, and the results concluded that the arithmetic averages for the degree of professional performance development among faculty members at Omar Al-Mukhtar University in light of comprehensive quality assurance in university institutions; It came to a large degree, as the arithmetic average reached (3.43), while the arithmetic averages ranged between (3.20-3.87), and the field of measuring the response criterion came in first place, with an arithmetic average of (3.87), and to a large degree, and the field of measuring the tangible aspects standard came in first place, with an arithmetic average of (3.87). In second place, with a arithmetical average of (3.38), with a moderate degree, while the field of measuring the reliability criterion came in third place, with a arithmetical average of (3.43), and with a large degree, then it was followed in fourth place (the field of measuring the empathy criterion), with a arithmetical average of (3.25) and to a moderate degree. Then it was followed in fifth place by the field of measuring the criterion of trust and security, with an arithmetic mean of (3.20) and a moderate degree.

A set of recommendations were reached, including the need to pay attention to the dimensions of quality in university services provided to students, work to overcome negatives, develop objective standards for the quality inputs and outputs of the educational process at the university, and continue the university to develop, improve, follow up and evaluate academic and administrative performance with a focus on student satisfaction.

key words

Development of the educational system, professional performance, teaching staff, Libyan universities, quality requirements.

مقدمة:

تعيش المؤسسات التربوية في هذا العصر تحديات كبيرة ومؤثرة؛ نتيجة التقدم العلمي والتطور الهائل في انتشار التكنولوجيا في مختلف جوانب حياة الإنسان، وقد رافق هذه التحولات تطور متصاعد للخط التكنولوجي والتقني للابتكارات في شتى الميادين

الاجتماعية والمجالات الاقتصادية والسياسية والتعليمية، مما يفرض على المهتمين بقضايا التعليم؛ إعادة النظر في النظم التربوية الراهنة، وتسخير معطيات العصر من أجل الرّفْع سويةً بالعملية التربوية والتعليمية.

كما تعد العملية التربوية والتعليمية في قائمة أولويات المجتمع كونها المسئولة على إعداد الأجيال واستثمارهم، وبهذا "تحتل مؤسسات التعليم العالي مكانة مرموقة في المنظومة التعليمية، فيها تقع على قمة السلم التعليمي، وبحكم هذه المكانة فأنها مسؤولة، ليس فقط عن تطوير ذاتها، وإنما هي مسؤولة أيضاً عن تطوير منظومة التعليم ككل". (1)

ويمكن للجامعات من خلال ممارسة عملية تقويم الأداء الوظيفي للعاملين من الحكم على مدى دقة تنفيذ السياسات والبرامج التي تعتمدها، سواء كانت سياسات استقطاب واختيار وتعيين، أو برامج وسياسات تطوير ومتابعة لمواردها البشرية، وبالتالي فإن "عملية تقويم الأداء تعكس في نهاية الأمر الصورة القانونية والاجتماعية والأخلاقية للجامعة". (2)

وتكمن أهمية الأداء المهني في كونه الناتج النهائي لجميع أنشطة المنظمة؛ كونه يمثلّ العنصر الأساسي في استقرارها وبقائها و استمراريتها، ولدوره في تحقيق رؤيتها ورسالتها، كما ترجع أهميته من وجهة نظر المنظمة لارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة، التي تبدأ بمرحلة الظهور، ومرحلة الاستمرار والبقاء، ومرحلة الاستقرار، ومرحلة السمعة والاعتزاز، ومرحلة التميز، ثم مرحلة الريادة؛ حيث "إن قدرة المنظمة على تخطي أي مرحلة من مراحل النمو للدخول في مرحلة أفضل يتوقف على مستويات الأداء الوظيفي فيها" (3)

فبدون الأستاذ الجامعي لن تكون الجامعات قادرة على مواجهة التحديات التي تواجهه، لذا من الضروري السعي باتجاه تنمية مهاراتهم على النحو الذي يمكنهم من الاضطلاع بأدوارهم المنسجمة مع متطلبات العصر "إضافة لتعزيز دورهم الفاعل في تحقيق جودة التعليم، على الرغم من أنّ الاهتمام بإعدادهم ليس جديداً، إلا أنه كان يسير ببطء شديد، واقتصر في الغالب على بعض الجامعات في بداياته". (4)

وينبغي على الأساتذة الجامعيين أن يكرسوا حياتهم للعلم والبحث العلمي بصفة كلية، ويتفرغوا لذلك من خلال توفير الجامعات لكافة الإمكانيات والمتطلبات اللازمة للأداء والتطوير والارتقاء، وبالتالي "مطالبتهم بالعطاء والأداء المميز في مجال وظائفهم المختلفة". (5)

وتقع على عاتق الأستاذ الجامعي مسؤوليات كبيرة اتجاه التطورات التي تحدث في مجال العلم والمعرفة، ونظرًا إلى التطور المستمر والسريع في المعرفة العلمية في كافة التخصصات، فلا بد لعضو الهيئة التدريسية من متابعة هذه التطورات، والتعامل معها لما لها من انعكاسات على مجالات عمله التدريسي والبحثي، وخدمة المجتمع، وهذا كله يحتاج من الجامعة على وضع برامج للنمو والتطوير المهني المستمر؛ من أجل رفع كفايته وزيادة إنتاجيته العلمية "حتى لا يكون غياب هذه البرامج سببًا في عدم متابعة ومواكبة عضو هيئة التدريس للتطورات المعرفية والعلمية والتقنية، وغيرها من التطورات العلمية في مجال تخصصه".⁽⁶⁾

مشكلة الدراسة:

تعتمد الجامعة بشكل أساسي على هيئات التدريس. وفي كثير من الحالات اقترن نجاح واضطلاع الجامعات بأدوارها؛ بمدى مهارات و كفايات وخبرة أعضاء هيئة التدريس. فالبنية الحديثة السليمة، وجودة المعدات والأجهزة الحديثة والمناهج التعليمية، "لا فائدة منها إذ لم يتوفر الأستاذ الجامعي الكفاء؛ الذي يعوض وجوده في كثير من الأحيان ما قد يكون موجوداً من نقص في هذه النواحي".⁽⁷⁾

لذلك جاءت الحاجة إلى اختيار الأستاذ الجامعي ومسألة إعداده وتطوير قدراته من أولويات نجاح الجامعات في مهمتها، ومن العمليات الواجب على الجامعة القيام بها؛ لتؤدي رسالتها العلمية والاجتماعية بالشكل المطلوب، التطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات ليس غاية في حد ذاته، وإنما وسيلة لتعديل الأفكار، وتطوير فعلي لعمليتي التعليم والتعلم وصولاً لتحقيق التميز في التعليم الجامعي، وليس مجرد عملية حضورية ومطلب إداري شكلي لعرض الترقية، "بل هي عملية تحتاج إلى التخطيط المسبق وتحديد للاحتياجات وتقييم للنتائج، فأى خلل في عملية التطوير ينعكس سلبًا على أدائه التدريسي وعلى نوعية التعليم وجودته".⁽⁸⁾

كما أنّ البحث العلمي في الجامعات الليبية يواجه تحديًا مهمًا، حيث أغلب الأبحاث العلمية التي يتم إجراؤها من قبل أعضاء هيئة التدريس لا يتم ربطها باحتياجات المجتمع ومشكلاته واحتياجات التنمية الشاملة، والمجتمع المحلي لربط بحوثهم بها، فضلًا عن أنّ "البحث العلمي يواجه تحديات أخرى فيما يتعلّق بالباحثين من حيث كثرة الأعباء التدريسية والإدارية التي يكلف بها عضو هيئة التدريس، وعدم تشجيع إنشاء فرق بحثية

للتعاون في إجراء البحوث، بالإضافة إلى قلة رواتب أعضاء هيئة التدريس، الأمر الذي دفعهم إلى البحث عن مصادر رزق جديدة؛ مما أثر سلبياً على إنتاجيتهم العلمي، وحتى على إنجازهم الوظيفي".⁽⁹⁾

أما في إطار التقييم من خلال مقارنة الجودة فقد أكدت العديد من الدراسات التي تم إجراؤها في البيئات الليبية والعربية على وجود الكثير من المعوقات والصعوبات في تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الليبية من ناحية، وعدم الاهتمام بها من ناحية أخرى. ومن تلك الدراسات على سبيل المثال لا الحصر نتائج الدراسات المقدّمة للمؤتمر الدولي حول ضمان جودة المؤسسات التعليم العالي (2021).

كما بينَ أحمد ومصباح (2021) "أنَّ الفشل الملازم لجهود الإصلاح في مؤسسات التعليم الجامعي في ليبيا، أسبابه تتمثل في عدم الوعي بقبول مفهوم وثقافة الجودة، وكثرة معوّقات تطبيقها، ومحدودية الإمكانيات والموارد المادية والبشرية المتخصصة"¹⁰، وأنَّ من أكبر المعوّقات هو عدم حرص الإدارة العليا بالكلية والجامعة على إحداث تقدّم في عملية تطبيق الجودة الشاملة؛ نتيجةً للخوف من فقدان الاستقلالية، وفقدان السيطرة، ووجود مقاومة من بعض المسؤولين لتطبيق معايير الجودة الشاملة، نتيجة لضعف الثقة في النتائج المتوقّعة الحصول عليها.

وعليه فقد تعزز لدى الباحث أهمية إجراء الدراسة للوقوف على واقع الأداء المهني، وربطه بوظائف الجامعة وضمن الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية لتقديم نموذج لتطوير الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية، من خلال ضرورة تشكيل النموذج المقترح لتطوير الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية، في ضوء وظائف الجامعة المعاصرة ومتطلبات ضمان الجودة الشاملة. وانطلاقاً مما سبق تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي:

ما النموذج المقترح لتطوير الأداء المهني لدى الأستاذ الجامعي في جامعة عمر المختار، في ضوء متطلبات الجودة الشاملة؟

الأهمية النظرية للدراسة: من المؤمل من نتائج هذه الدراسة:

- تمكين الأستاذ الجامعي من الجانب الأكبر والأهم في تطوير العملية التعليمية والبحثية والإدارية. - معرفة جوانب الضعف والمعوّقات التي تحتاج إلى تطوير في أداء الأستاذ الجامعي بشكل عام.

من مجالات: التعلم والتعليم والإدارة وفق المعايير والمؤشرات الموضوعية لكل مجال، "لتحديد نقاط القوة وأولويات التطوير، وبناء الخطة التطويرية للمؤسسة لتوفير الإمكانيات البشرية والمادية اللازمة لتحقيق الأهداف".

- الأداء المهني: هو: "مجموعة الأنشطة التي يقوم بها الأساتذة والطلاب، والتي تؤدي إلى تعلم الطلاب وتغيير سلوكهم".

- الأستاذ الجامعي: "هو أحد الأعضاء القائمين بشؤون التدريس والإشراف على التعليم العالي من حملة درجة الدكتوراه والماجستير من ذوي الرتب: أستاذ، أستاذ مشارك، أستاذ مساعد، محاضر، مساعد محاضر".⁽¹²⁾

- متطلبات الجودة الشاملة: الجودة في المعجم الوجيز: يشير معنى الجودة إلى صيرورة الشيء جيد، والجودة تدل على الحسن أو الكرم، إذ يقال جودة الثوب أي حسنه وجماله، ويقال جواد أي سخي وكريم. "متطلبات جمع مفردا (متطلب، وهو اسم مفعول من تطلب والمتطلب أمر أو عمل يطلب تحقيقه".⁽¹³⁾

المتطلبات الإجرائية هي: المعطيات التي يجب توافرها لتوظيف الجودة الشاملة في الجامعات الليبية مستقبلاً، بهدف زيادة قدرة الأستاذ والطالب على التعامل مع العملية التعليمية، وحل مشكلاتها لتحقيق أهداف تعليمية محددة.

يمكن تعريف اصطلاح الجودة الشاملة بأنها؛ تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين، واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي؛ لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة.

يمكن تعريفها كذلك بأنها البحث عن الجودة في كل جانب من جوانب العمل، ابتداءً من تعرف احتياجات المستفيد وانتهاءً بتقييم رضا المستفيد عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له.

أما الجودة الشاملة في التعليم فهي: "مجموعة من الشروط والمواصفات التي يجب أن تتوفر في العملية التعليمية؛ لتلبية حاجات المستفيدين منها، وإعداد مخرجات تتصف بالكفاءة لتلبية متطلبات المجتمع".⁽¹⁴⁾

مفهوم ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية:

تحقق الجودة كثيرًا من المزايا للمؤسسات الجامعية من بينها تحقيق وضوح البرامج الأكاديمية ومقرراتها، وتوفير معلومات واضحة ودقيقة للطلاب حول الأهداف من البرامج

الدراسية، والالتزام بالاشتراطات اللازمة لبلوغ الأهداف التعليمية، والإبقاء على نفس الفاعلية والاستمرار والمحافظة على نفس الوتيرة. وتمكين الهياكل التنظيمية من عمليات الضبط والنظام، تقديم برامج لرفع مستوى أداء العاملين في المؤسسة التعليمية وزيادة ولائهم وانتمائهم.

والتأكد من أن الأنشطة التربوية مستندة على مواصفات ومعايير عالمية، وحاجات المؤسسة والطلاب والدولة والمجتمع. تعزيز سمعة البرامج لدى المجتمع. والتصدي لمشكلاته من خلال الاستجابة السريعة المتزامنة مع الانحرافات. وتوفير آلية للمساءلة والمحاسبة. وتمكين المؤسسة الجامعية من أدوات البقاء والمنافسة.

وتعزيز ودعم ثقة الدولة والمجتمع بالبرامج الأكاديمية التي تقدمها الجامعة. والارتقاء بنوعية الخدمات المهنية التي تقدمها، حيث يتطلب التقييم الخارجي تعديل الممارسات بما يلبي حاجة ومتطلبات التخصصات والمهن.

ويرى البعض أن الجودة الشاملة في التعليم تعني إيجابية النظام التعليمي والتحسين الدائم للمنتج التعليمي بواسطة كل فرد من العاملين في المؤسسة التعليمية، وفي جميع جوانب العمل التعليمي والتربوي بالمؤسسة التعليمية.

وفي الحقيقة فالجودة الشاملة في التعليم تتضمن كل ما سبق، أو أنه متشعباً مع الاتجاهات الحديثة في تعريف الجودة، وفي مقدمتها اليابان التي تعد الجودة هي نوع من ثقافة التحسين المستمر، وأن عملية التغيير الثقافي هي الأساس الذي تقام عليه الجودة في أي مؤسسة جامعية أو غيرها من المؤسسات التعليمية.

بينما يرى الدكتور عمار وصباح أن جودة الخدمات الجامعية تشير إلى مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها، بما في ذلك كل أبعادها من مدخلات وعمليات ومخرجات قريبة أو بعيدة، وتغذية راجعة، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين، وعلى قدر سلامة الجوهر تتفاوت مستويات هذه الجودة.

وتعرف الجودة في التعليم العالي بأنها "أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنطقة التعليمية ومستوياته؛ ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم. إنها فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بكفاءة الأساليب وبأقل التكاليف، وبأعلى درجات الجودة الممكنة".⁽¹⁵⁾

كما عرّف (شمان) جودة التعليم العالي بأنها عملية منظّمة تقضي إلى التأكد من وفاء المؤسسة التعليمية، أو البرنامج التعليمي بالمعايير الأكاديمية، ومدى قدرتها على الوفاء بها، والتحسين المستمر، بحيث أنّ المؤسسة تضمن الجودة لنفسها، كما أنّ الجهة الخارجية تضمن للجمهور العام جودة التعليم في المؤسسة. ويمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم بأنها؛ "التفاعل بين النظامين: الإداري والفني، وتفاعل مدخلات كل من: المناهج، المستلزمات المادية، الأفراد، الإدارة في العملية التعليمية لتحسين نوعية المخرجات بصفة مستمرة؛ للوصول إلى النوعية المتوقّعة من مخرجات العملية التعليمية".⁽¹⁶⁾

يرى الباحث أنّ جودة الخدمة الجامعية هي: أداة من الأدوات الأساسية للعمل، تتميز بأسلوب صحيح متقن، وفقاً للمعايير والمواصفات التربوية، وتهدف لرفع مستوى جودة المخرج التعليمي بكفاية وفاعلية لتحقيق الأهداف التربوية والتعليمية للمجتمع، وتلبية احتياجات سوق العمل من الكوادر العلمية المؤهلة.

أبعاد ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية:

أشار خضير وحسن (2011) إلى أنّ مبادئ الجودة في التعليم هي خمسة مبادئ أساسية وهي:

- 1- الملموسة: ما توفره إدارة الجامعة من الاحتياجات والمتطلبات العملية التعليمية من مباني تعليمية مجهزة، وقاعات تدريس حديثة، ووسائل تكنولوجيا التعليم المختلفة، وكافة الموارد المادية التي تحتاجها العملية.
- 2- الاعتمادية: وهي قدرة وإمكانية إدارة الجامعة على توفير مستلزمات نجاح جودة التعليم، وقدرة أعضاء الهيئة التدريسية على توفير الجودة في منهاج وبرامج العملية التعليمية، وسبل الارتقاء نحو المستوى الأمثل لخلق جيل متحصّر، يعد من ضمن مجتمع المعلومات وعصر المعلومات، وصولاً إلى الجودة الشاملة في التعليم.
- 3- الاستجابة: هي الطرق التي تتعامل بها إدارة الجامعة في توفير كل احتياجات المجتمع الجامعي من عاملين وأعضاء هيئة التدريس، وحل كل المعوقات التي تقف أمام تحقيق جودة التعليم العالي.
- 4- تحقيق الذات: وهو مدى الارتياح والشعور بالأمان بين أعضاء الهيئة التدريسية، وإدارة الجامعة، والطلبة في تقبل النقد الذي يفرز من تفعيل الجوار وتبادل الأفكار

تساوي توقعاته والتركيز على العميل كمحور للخدمة في عملية التحسين والتطوير المستمر لهذه الخدمة المقدمة.

معايير جودة الخدمات الجامعية:

تتمثل الجودة في مؤسسات التعليم العالي من خلال مجموعة معايير وبرامج تتحدد

فيما يلي:

- 1- جودة البرامج التعليمية من حيث العمق والشمول الكامل، وحسن مخاطبته للتحديات القومية في مجال التكنولوجيا، والتحديات الاقتصادية والثقافية، وكذا مرونة هذه البرامج بتطويعها بما يتناسب مع متغيرات البيئة المتلاحقة.
- 2- جودة عضو التدريس المعلم بتأهيله علمياً وسلوكياً ومعرفياً.
- 3- جودة التدريس التي تعتمد على تكامل المفاهيم والممارسات النظرية والأكاديمية العملية والتطبيقية، وربط ما يدرس القضايا والمشكلات البيئية.
- 4- جودة التجهيزات والمكتبات ومدى كفاية تحديثها.
- 5- جودة الإدارة: فكلما زادت جودة العملية الإدارية، وحسن استخدام الموارد المتاحة البشرية والمادية والمالية وتطبيق عمليات تطوير النظم التعليمية كالتحليل والتنفيذ والتقييم.
- 6- جودة التمويل فيما يخص التجهيزات والمشروعات البحثية... إلخ.
- 7- جودة تقييم الأداء والذي يتطلب معايير تقييم كل النقاط السابقة.

أهمية قياس جودة الخدمات الجامعية وصعوباتها:

تشكل عملية قياس الجودة في الخدمات الجامعية "من أهم الضروريات التي تضمن التحسين المستمر في الأداء، وتتيح عملية قياس جودة الخدمات العديد من المزايا لعل أهمها (18).

- 1- معرفة ما يحتاجه المستفيد من الخدمة، وإذا كانت الإجراءات التي تتخذها المنظمة ملائمة بالنسبة لهم أم لا.
- 2- معرفة الأفراد ذوي معدلات الأداء المرتفع، وذوي الأداء المنخفض، وذلك حتى يتسنى مكافأة المتميز، أو دفع الآخرين لتحسين أدائهم.
- 3- إن توافر مقياس يتسم بالدقة والموضوعية يعد أمراً حتمياً لتقييم الأداء وتحليل الانحرافات عن المعايير الموضوعية للآخرين؛ قصد تحسين أدائهم.

النموذج المختار لقياس جودة الخدمات الجامعية:

نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF): يمثل نموذج الأداء الفعلي، أهم نماذج قياس أداء الخدمة من خلال دراسة معيارية وتفسيرية للعلاقة بين مقدم الخدمة والمستفيد منها، ومن خلال مؤشرات موضوعية تحدد لنا درجة الجودة في المؤسسة الخدمية. أولاً: التعريف بنموذج الأداء الفعلي: إنَّ مقياس الأداء الفعلي أو "سيرفيراف" جاء كاستمرار للجهود المبذولة عالمياً للتوصُّل إلى نموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمة، ويتمتع هذا النوع من القياس بدرجة عالية من الثقة والمصدقية وإمكانية التطبيق، فهو يركِّز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، باعتبار أنَّ جودة الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر الزبائن، ولم يختلف هذا الأسلوب عن سابقته في الأبعاد المستخدمة، فجودة الخدمات الخاصة بالجوانب الملموسة والاعتمادية والاستجابة الأمانة، اللباقة، وهذا المقياس يتميز عن سابقه بالبساطة وسهولة الاستخدام، وكذلك بزيادة درجة المصدقية والواقعية.

وقد تم استخدام مقياس الأداء الفعلي للتوصُّل إلى أحكام قيمية محدَّدة للأحكام، ولأنشطة والبرامج الجامعية التي تساعد على فهم وإدراك العلاقة بين مختلف العناصر الخاصة بالتقويم، فالتقويم بناءً على ذلك يستند إلى معايير محدَّدة تخضع لها جميع مكونات العمل الجامعي، التي يمكن قياسها بحيث يمكن من خلال تلك المعايير الحكم على أداء المؤسسة، ومدى قدرتها على النهوض برسالتها المحدَّدة في أهدافها المعلنة الأساسية.

المعايير الأساسية لنموذج الأداء الفعلي (SERVPERF):

يشمل النموذج على مجموعة أبعاد يحدِّد من خلالها المستفيد جودة الخدمة المقدَّمة له، حيث جاءت على النحو الآتي كما وضَّح ذلك كل من صلاح الدين والبرطمانى.

1- الجوانب الملموسة: وهي التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة، وتشمل المرافق المادية والمعدات ومظهر العاملين، ويمثل هذا البعد 11% من الأهمية النسبية في الجودة.

2- الاعتمادية: وتعني القدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة ودقة ويمثل هذا البعد 32% من الأهمية النسبية من الجودة قياساً بالأبعاد الأخرى.

- 3- الاستجابة: وتعني الاستجابة لطلب العملاء في تقديم الخدمة بسرعة، وعند اللزوم، وفي هذا البعد تقاس الجاهزية لدى العاملين لتقديم الخدمات الفورية لطلابها، ويمثل 22% من الأهمية النسبية من الجودة.
- 4- الأمان أو الضمان: تعني قدرة العاملين على بث الثقة والطمأنينة في نفوس العملاء، ويمثل هذا البعد 19% من الأهمية النسبية للجودة.
- 5- التعاطف: ويقصد به التعاطف والرعاية والاهتمام الفردي الذي تبديه المؤسسة اتجاه العملاء، ويمثل هذا البعد 16% من الأهمية النسبية للجودة.

الدراسات السابقة:

أشارت بعض الدراسات إلى أهمية الأداء المهني في ضوء متطلبات الجودة الشاملة مثل:

1. دراسة بن مسعود (2015) التي هدفت للكشف عن جودة الأداء التي يتمتع بها عضو هيئة التدريس الجامعي، مع التركيز على محاولة تحسين جودة هذا الأداء. حيث عرضت الدراسة لما قامت به الجامعة الليبية للعلوم الإنسانية والتطبيقية من تدابير، وبما يتلاءم مع أهدافها الاستراتيجية، للعمل على وجود نظام فعال لتحقيق الميزة التنافسية للجامعة في كافة المجالات العلمية والبحثية، متخذة مفهوم الجودة ركيزة أساسية لها. اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على استبانة تم تصميمها لمعالجة الدراسة. ضم مجتمع الدراسة أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية العامة، واختيرت عينة عشوائية بسيطة منهم، حيث بلغ عدد أفرادها 201 عضو هيئة تدريس. بعد الانتهاء من معالجة الدراسة، خلصت إلى أن معظم المؤسسات الجامعية تفتقر إلى وجود خطة تتضمن الرؤية والرسالة الواضحة التي ستسير عليها في إنجاز مهامها، وإن لا بد من الاهتمام بمعايير القبول والدراسة والامتحانات (إجراءات التقويم السليمة) لنجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها. وكذلك وجود قصور في فهم العديد من أعضاء هيئة التدريس لقضية الإشراف الأكاديمي. وضرورة الاهتمام بالجانب التربوي، وذلك بالتركيز على الأنشطة العلمية المختلفة التي تمثل الجانب التكميلي للمنهج في اكتساب المهارات المختلفة. وهناك تدني واضح في برامج الدراسات العليا، ما يؤدي إلى خلق بطالة واسعة بين الخريجين في المستقبل العاجل، وهذا راجع بالطبع إلى اتباع أدوات قبول وتقويم غير سليمة بين المتقدمين

لبرنامج الدراسات العليا. ووجود تدني في وضع النشرات الإيضاحية لبرامج الجودة وأهميتها في المؤسسات التعليمية.

2. دراسة معيتيق (2015) هدفت إلى تطوير إدارة التعليم الجامعي بليبيا في ضوء معايير الجودة الشاملة، إذ قدم تعريفاً عن أهم الاتجاهات الجديدة والمعاصرة في تطوير الإدارة الجامعية، ووضّح مفهوم الجودة الشاملة وأهم متطلباتها وأبرز مبادئها في إدارة التعليم الجامعي، وبين أهم معايير الجودة الشاملة عند هيئات الجودة والاعتماد محلياً وعربياً ودولياً، وأشار إلى أبرز ملامح إدارة التعليم الجامعي الليبية، راصداً واقع إدارة التعليم الجامعي في جامعة بنغازي، وفق وجهة نظر كل من الإدارة العليا والتنفيذية، وذلك في ضوء معايير الجودة الشاملة، ثم قدم تصوراً للمقترح التطويري لإدارة التعليم الجامعي في جامعة بنغازي بوصفه نموذجاً للجامعات الليبية.

وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وأسلوب SWOT، وتوصّلت إلى نتائج تطبيقية أهمها: اتفاق كل من الإدارة العليا والإدارة التنفيذية على ما يلي:
- لا ترسم جامعة بنغازي خططها الاستراتيجية اعتماداً على دراسة نقاط القوة والضعف في بيئتها الداخلية، أو وفق مجمل الفرص المتاحة أو التهديدات في البيئة الخارجية.

- هنالك قصور جلي في معظم أساليب الرقابة اتجاه أداء تنفيذ الخطط.
- ليس لدى جامعة بنغازي توصيفاً وظيفياً للوظائف الإدارية بالجامعة، وليس لديها أيضاً معايير محددة في اختيار موظفيها، وليس لديها وحدة إدارية لمواجهة الأزمات، أو متابعة الخريجين، أو لتسويق الخدمات الجامعية.

- ليس لدى جامعة بنغازي معايير واضحة ومحددة في اختيار قياداتها الإدارية أو الأكاديمية. وتحرص قيادات الجامعة على عقد لقاءات دورية مع كل من أعضاء هيئة التدريس والموظفين للتعرف على أبرز احتياجاتهم، زد على ذلك أنها تحاول دائماً دعم برامج الجودة الشاملة في الجامعة.

- ليس لدى جامعة بنغازي شبكة اتصال لربط إدارة الجامعة بكلياتها ووحداتها الإدارية، وليس لها قواعد بيانات لأنشطتها، بيد أنها لا تحاول تحديثها دورياً، كما أن الجامعة لا تعمل على تدريب الموظفين أنظمة معلوماتها.

- تحدد جامعة بنغازي ميزانيات الكليات والوحدات الإدارية دون أي تشاور معها، زد على ذلك أن الجامعة لا تعقد أي شراكات مع مؤسسات مانحة دولية أو محلية.

- هناك فائض سنوي في ميزانية الجامعة، غير أنه غير مستثمر في تطوير البنية التحتية للجامعة، أو تطوير الأنشطة الخدمية والتعليمية.

- إن نظام التقويم الإداري في جامعة بنغازي ضعيف وعاجز عن أداء وظائفه، فنظام التقويم في الجامعة يهتم بجمع البيانات والمعلومات بصرف النظر عن متابعتها أو تحليلها أو معالجتها في ضوء جل الأهداف المرسومة للجامعة.

3- دراسة حمدان (2020) هدفت إلى الكشف عن كيفية تطوير التعليم في الجامعات السعودية من خلال تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث ومن خلال منهج الدراسة الوصفي التحليلي بتحليل الأدبيات المتعلقة بالفكر الإداري في إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي بشكل عام، والسعودي بشكل خاص، وجمع المعلومات وتحليلها وتفسيرها للاستفادة منها في موضوع الدراسة.

بعد القيام بتحليل الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة أشارت النتائج إلى أنه لا بد من الوصول إلى تعريف محدد وإجرائي لإدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، وأن هناك العديد من الفوائد التي ستعود على الجامعات فيما لو طبقت متطلبات إدارة الجودة الشاملة بالطريقة الصحيحة في التعليم الجامعي.

وتم تحديد مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، وكشفت النتائج عن أهم العوامل المؤثرة في إدارة الجودة الكاملة، الشاملة وأخيراً تم تحديد متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي السعودي، وفي ضوء النتائج أوصى الباحث بالعمل على تحديد تعريف علمي، يعرف إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية، وأن تؤمن القيادات الجامعية بأن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعود بالكثير من الفوائد على التعليم الجامعي، ويقوم بتطويره، وتحديد مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية.

ويجب على الجامعات السعودية الأخذ بعين الاعتبار جميع العوامل الداخلية والخارجية، التي تؤثر على إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، وتركيز القيادات الجامعية في الجامعات السعودية على توفير المتطلبات اللازمة لإدارة الجودة الشاملة لديها.

4. دراسة سليمان (2019) هدفت إلى تقديم تصور مقترح لتسويق جودة الخدمات الجامعية؛ لتدعيم مقومات تدويل التعليم بجامعة دمياط، مع الاهتمام بالتعرف على الأسس النظرية المرتبطة بتدويل التعليم الجامعي، وتحديد أهم مقومات تدويل التعليم الجامعي، والوقوف على المعالم الرئيسية لتسويق جودة الخدمات الجامعية. وقد تم اعتماد المنهج الوصفي في جمع المعلومات وتفسيرها، وقد استخدم في الكشف عن سبل تسويق جودة الخدمات الجامعية؛ لتدعيم مقومات تدويل التعليم بجامعة دمياط، مع الاستعانة بالاستبانة كأداة بحثية تم تطبيقها على عينة من أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة دمياط، وبخاصة ممن تولوا المناصب الإدارية بالجامعة. وتوصل البحث إلى تقديم تصور مقترح متضمناً الأبعاد التالية:

- التخطيط لتسويق جودة الخدمات الجامعية.
- تسويق الخدمات التعليمية.
- تسويق الخدمات البحثية.
- تسويق الخدمات المجتمعية.
- الترويج للخدمات الجامعية.

5- دراسة سهيلي (2022) هدفت إلى قياس جودة الخدمات الجامعية للطلبة بالإقامة الجامعية، كان مجتمع الدراسة عبارة عن إقامتين للذكور وإقامتين للإناث، وتم تطبيق الاستبانة على عينة من طلبة الإقامة جامعة ورقلة 373 طالباً وطالبة، وقد تمت المعالجة الإحصائية بـ SPSS v 26 و IBM SPSS Modeler v 18.2 حول أبعاد جودة الخدمات الجامعية كانت الجودة متوسطة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمات الجامعية حسب الإقامة بين الذكور والإناث، إلا في بعض الاعتمادية لصالح إقامة الإناث.

6 . دراسة وجيه (2022) هدفت إلى تشخيص واقع جودة الخدمة التعليمية في جامعة الموصل، وتحديد أهم الأبعاد الأكثر انسجاماً وتأثيراً في جودة الخدمة التعليمية في جامعة الموصل، ولتحقيق هدف البحث، فقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي عبر جمع البيانات بواسطة الاستبانة، وهي الأداة الرئيسية للبحث، وقد تمثل مجتمع البحث بالقيادات الإدارية، وسحبت منهم عينة قوامها (157) فرداً، ويقوم البحث على الفرضية التي مفادها: هنالك مستوى ملائم من أبعاد الفراسة الاستراتيجية في جامعة الموصل، إذ أثارَت مشكلة

مجتمع الدراسة وعينته: يتكوّن مجتمع الدراسة من كافة أعضاء هيئة التدريس في جامعة عمر المختار في العام الجامعي (2022 - 2023). ويتكوّن مجتمع الدراسة من 1400 عضواً من هيئة التدريس، وذلك وفق الإحصائيات الصادرة عن إدارة أعضاء هيئة التدريس بجامعة عمر المختار. وسيتم اختيارها قسدياً بالطريقة الطبقيّة العشوائية.

أداة الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة، تم الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة التي تناولت تطوير الأداء المهني لأعضاء هيئات التدريس في الجامعات، بهدف تطوير أداة الدراسة بصورتها الأولية، لتطوير الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية حول متطلبات الجودة الشاملة.

صدق أداة الدراسة: تم التأكد من محتوى صدق الأداة، باستخدام صدق المحتوى، وذلك من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية والمغربية من ذوي الخبرة والاختصاص، والبالغ عددهم (10) لإبداء ملاحظاتهم من حيث تحديد درجة ملائمة الفقرات وشموليتها لقياس المجال الذي وردت فيه تلك الفقرات، ودرجة انتماء هذه الفقرات للمجال الذي وردت فيه، ودرجة وضوح الفقرات وسلامتها اللغوية والنحوية، وبيان التعديلات المقترحة للفقرات.

وتم اعتماد ما نسبته (80%) من ملاحظات المحكمين بشكل عام، دون إغفال إجراء التعديلات المقترحة على تعديل في الصياغة اللغوية للفقرات، وأصبحت أداة الدراسة مكونة من فقرات موزعة على ثلاثة أجزاء، الجزء الأول: المعلومات الديموغرافية، ويتعلق الجزء بدرجة تطوير الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية، في ضوء ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية.

وتتكوّن من ثلاثة مجالات وهي: (مجال قياس معيار الاعتمادية، مجال قياس معيار الثقة، مجال قياس معيار التعاطف، مجال قياس الجوانب الملموسة، ومجال قياس الاستجابة)، ويتكوّن من (28) فقرة.

عينة الدراسة: تم اختيار عينة طبقية من أساتذة جامعة عمر المختار، إذ تم اختيار العينة على مرحلتين: المرحلة الأولى، وتم فيها اختيار جامعة عمر المختار بطريقة بسيطة، وفي المرحلة الثانية تم اختيار (200) أستاذ من الجامعة التي تم اختيارها بالطريقة العشوائية البسيطة من الجامعة عينة الدراسة، حسب الجداول الإحصائية والجدول (1) يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، العمر، الخبرة، والتخصص).

جدول رقم (1): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، العمر، الخبرة، والتخصص)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	120	60.0
	أنثى	80	40.0
	المجموع	200	100.0
العمر	أقل من 45 سنة	82	41.0
	أكثر من 45 سنة	118	59.0
	المجموع	200	100.0
الخبرة	أقل من 10 سنوات	79	39.5
	11 سنة - 15 سنة	44	22.0
	أكثر من 15 سنة	77	38.5
	المجموع	200	100.0
التخصص	إنساني	123	61.5
	علمي	77	38.5
	المجموع	200	100.0

ثبات أداة الدراسة: تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام طريقتين هما:

الأولى: طريقة التطبيق وإعادة التطبيق (test-retest)، إذ تم تطبيق الأداة على (30) فرداً من مجتمع الدراسة وخارج عينتها، وإعادة تطبيقها عليهم بعد مضي أسبوعين، وبعد ذلك تم حساب معامل الثبات بين نتائج التطبيقين، باستخدام معامل ارتباط بيرسون، حيث تراوحت القيم بين (0.80 - 0.85) وبلغت القيمة الكلية (0.83)، والجدول (2) يبين ذلك.

جدول رقم (1): معامل الثبات للأداة باستخدام طريقة التطبيق وإعادة التطبيق وطريقة "كرونباخ" ألفا

المجال	معامل الثبات باستخدام معامل الارتباط بيرسون	معامل الثبات كرونباخ ألفا
مجال في ضوء الجودة الشاملة: مجال قياس معيار الاعتمادية،	0.81	0.82
المجال الثاني: مجال قياس معيار الثقة- الأمان	0.80	0.85
المجال الثالث: قياس الجوانب الملموسة	0.85	0.83
المجال الرابع: قياس الجوانب الملموسة	0.83	0.86
المجال الخامس: مجال قياس معيار التعاطف	0.81	0.85
الأداة ككل	0.83	

المعيار الإحصائي: تم تحديد واقع درجة الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية، في ضوء متطلبات الجودة الشاملة، وذلك باستجابة عينة الدراسة على مقياس "ليكرت الخماسي" بإعطاء كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته الخمس: (موافق بشدة، موافق، أحياناً، لا أوافق، لا أوافق بشدة). وهي تمثل رقمياً (5، 4، 3، 2، 1) على الترتيب، وتم تحديد معيار الحكم على متوسطات أداة الدراسة خلال تقسيمها إلى خمس درجات.

جدول رقم (2): معيار الحكم على النتائج

الدرجة	المدى
قليلة جداً	من 1 إلى 1.79
قليلة	من 1.80 إلى 2.59
متوسطة	من 2.60 إلى 3.39
كبيرة	من 3.40 إلى 4.19
كبيرة جداً	من 4.20 إلى 5

المعالجة الإحصائية: تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات في هذه الدراسة، باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك على النحو الآتي:

- للإجابة عن سؤال الدراسة، تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أعضاء هيئة التدريس بالجامعات.

النتائج المتعلقة بالسؤال: ما درجة تطوير الأداء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة عمر المختار في ضوء ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية؟ للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والترتيب، والدرجة، درجة تطوير الأداء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة عمر المختار، في ضوء ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية لكل مجال من مجالات الدراسة والجدول (3) يبين ذلك:

جدول رقم (2): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب والدرجة، لتقديرات عينة الدراسة، لدرجة تطوير الأداء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة عمر المختار، في ضوء متطلبات ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية (مرتبة تنازليا).

الدرجة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال
كبيرة	1	0.63	3.87	قياس معيار الاستجابة
كبيرة	2	0.76	3.43	قياس معيار الجوانب الملموسة
متوسطة	3	0.64	3.38	معيار الجوانب الاعتمادية
متوسطة	4	0.89	3.25	قياس معيار التعاطف
متوسطة	5	0.89	3.20	قياس معيار الأمان
كبيرة		0.76	3.43	الدرجة

يبين الجدول (3) المتوسطات الحسابية لدرجة تطوير الأداء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة عمر المختار، في ضوء ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية جاء بدرجة كبيرة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.43)، وانحراف معياري (0.760). فقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.20-3.87)، وقد جاء مجال "قياس معيار الاستجابة" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.87)، وانحراف معياري (0.630)، وبدرجة كبيرة، وجاء مجال معيار الجوانب الملموسة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.38)، وانحراف معياري (0.640)، وبدرجة متوسطة، بينما جاء مجال "قياس معيار الاعتمادية" في المرتبة الثالثة، بمتوسط حسابي بلغ (3.43)، وانحراف معياري (0.760) وبدرجة كبيرة، ثم تبعه في المرتبة الرابعة مجال "قياس معيار التعاطف"، بمتوسط حسابي بلغ (3.25) وانحراف معياري (0.890)، وبدرجة متوسطة. ثم تبعه في المرتبة الخامسة مجال "قياس معيار الثقة - الأمان"، بمتوسط حسابي بلغ (3.20) وانحراف معياري (0.890)، وبدرجة متوسطة.

وللتعرف على تفاصيل درجة تطوير الأداء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة عمر المختار في ضوء ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال على حدة، وكانت على النحو الآتي:

أولاً: مجال قياس معيار الاستجابة:

وللإجابة عن الفقرات المتعلقة بهذا المجال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب والدرجة لمجال معيار الاستجابة مرتبة تنازلياً والجدول (4) يبين ذلك.

جدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والترتيب والدرجة، لتقديرات عينة الدراسة، لدرجة تطوير الأداء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة عمر المختار، في ضوء ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية في مجال معيار الاستجابة (مرتبة تنازلياً).

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
17	يمتلك العاملون بالجامعة؛ المعرفة الكافية والقدرة على الإجابة المناسبة على أسئلة واستفسارات الطلاب.	4.23	.830	1	كبيرة
14	الجامعة على استعداد دائم لتقديم المساعدات الإدارية للطلاب والعاملين وأعضاء هيئة التدريس	4.18	.800	2	كبيرة
13	العاملون بالجامعة مستعدون دائماً لتقديم الإرشادات وتوجيهات الأكاديمية المساعدة للطلاب.	3.99	.960	3	كبيرة
16	تقدم الجامعة الخدمات للطلاب بشكل فعّال.	3.90	1.00	4	كبيرة
18	تتوفر الجامعة على برنامج زمني محدد للموسم الجامعي.	3.79	.960	5	كبيرة
12	تقوم الجامعة بإبلاغ الطلاب بشكل محدد عن الوقت المطلوب لإنجاز الخدمة.	3.57	1.12	6	كبيرة
15	تقدم الجامعة خدمات اجتماعية لكافة العاملين والطلاب فيها في الوقت المناسب.	3.47	1.12	7	كبيرة
	مجال معيار الاستجابة	3.87	.630		كبيرة

يبين الجدول (4) أن المتوسط الحسابي لمجال معيار الاستجابة ككل هو (3.87)، وانحراف معياري (630.) بدرجة كبيرة. وأن المتوسطات الحسابية لدرجة تطوير الأداء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة عمر المختار في ضوء ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية في مجال معيار الاستجابة قد تراوحت ما بين (3.47-4.23)، حيث جاءت الفقرة (17)، التي تنص على أن "يمتلك العاملون بالجامعة؛ المعرفة الكافية والقدرة على الإجابة المناسبة على أسئلة واستفسارات الطلاب".

في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (4.23) وانحراف معياري (83.0)، وبدرجة كبيرة، بينما جاءت الفقرة (15) ونصها "تقدم الجامعة خدمات اجتماعية لكافة العاملين والطلاب فيها في الوقت المناسب". في المرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.47)، وانحراف معياري (1.12)، وبدرجة كبيرة.

□ ثانياً: مجال الاعتمادية:

للإجابة عن الفقرات المتعلقة بهذا المجال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب والدرجة لمجال الاعتمادية مرتبة تنازلياً والجدول (5) يبين ذلك:

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب والدرجة لتقديرات عينة الدراسة لدرجة تطوير الأداء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة عمر المختار في ضوء ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية في مجال معيار الاعتمادية (مرتبة تنازلياً)

الرقم	الدرجة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
9	كبيرة	4.57	0.74	1	كبيرة
8	كبيرة	3.59	0.98	2	كبيرة
6	كبيرة	3.45	.131	3	كبيرة
10	كبيرة	3.42	1.09	4	كبيرة
7	متوسطة	3.22	1.11	5	متوسطة
11	متوسطة	2.68	1.16	6	متوسطة
	متوسطة	3.38	0.64		متوسطة

يبين الجدول (5) أن المتوسط الحسابي لدرجة تطوير الأداء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة عمر المختار في ضوء ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية، في مجال معيار الاعتمادية مع أعضاء هيئة التدريس ككل (3.38)، وانحراف معياري (0.64)، وبدرجة متوسطة.

وأنَّ المتوسطات الحسابية لدرجة تطوير الأداء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة عمر المختار في ضوء ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية في مجال معيار الاعتمادية قد تراوحت ما بين (2.68-4.57)، حيث جاءت الفقرة (9) التي تنص على أن "تلتزم الجامعة بأداء خدماتها في الوقت المناسب دون أخطاء ودون تأخر". في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.57)، وانحراف معياري (740.)، وبدرجة كبيرة، بينما جاءت الفقرة (11) ونصها "يوجد في الجامعة نظام الإرشاد الأكاديمي وبرامج لمتابعة الخريجين". في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.68)، وبدرجة متوسطة.

ثالثاً: مجال قياس الجوانب الملموسة:

للإجابة عن الفقرات المتعلقة بهذا المجال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب والدرجة لمجال قياس الجوانب الملموسة مرتبة تنازلياً والجدول (6) يبين ذلك:

جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والترتيب والدرجة، لتقديرات عينة الدراسة، لدرجة تطوير الأداء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة عمر المختار، في ضوء ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية في مجال قياس جوانب الملموسة (مرتبة تنازلياً).

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
2	تتلاءم المرافق المادية للمؤسسة مع الخدمات التي تقدمها.	3.64	920.	1	كبيرة
4	تتوفر الجامعة على بنية تحتية سليمة وحديثة.	3.54	950.	3	كبيرة
5	تهتم الجامعة بتقييم المخاطر وتطبيق إجراءات الأمان والسلامة والصحة.	3.53	960.	4	كبيرة
1	تمتلك الجامعة معدات وأجهزة ومختبرات علمية حديثة.	3.22	1.08	5	متوسطة
3	يرتدي العاملون ملابس تليق بالمهنة.	3.10	1.09	6	متوسطة
	مجال الجوانب الملموسة	3.43	970.		كبيرة

يبين الجدول (6) أنَّ المتوسط الحسابي لدرجة تطوير الأداء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة عمر المختار في ضوء ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية في مجال الجوانب الملموسة ككل (3.43)، وانحراف معياري (970.)، وبدرجة كبيرة. وأنَّ المتوسطات الحسابية لدرجة تطوير الأداء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في

جامعة عمر المختار في ضوء ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية في مجال الجوانب الملموسة قد تراوحت ما بين (3.10-3.64). حيث جاءت الفقرة (2) التي تنص على "تتلاءم المرافق المادية للمؤسسة مع الخدمات التي تقدمها" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.64)، وانحراف معياري (0.920)، وبدرجة كبيرة. بينما جاءت الفقرة (3) ونصها "يرتدي العاملون ملابس تليق بالمهنة" في المرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.10)، وانحراف معياري (1.09)، وبدرجة متوسطة.

رابعاً: مجال قياس التعاطف:

للإجابة عن الفقرات المتعلقة بهذا المجال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب والدرجة لمجال قياس التعاطف مرتبة تنازلياً والجدول (7) يبين ذلك:

جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والترتيب والدرجة، لتقديرات عينة الدراسة، لدرجة تطوير الأداء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة عمر المختار في ضوء ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية في مجال التعاطف (مرتبة تنازلياً)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
24	تضع الجامعة مصلحة الطلاب في مقدمة اهتماماتها	3.54	950.	1	كبيرة
23	تولي الجامعة طلابها اهتماماً خاصاً.	3.50	970.	2	كبيرة
27	تأخذ الجامعة في عين الاعتبار ظروف الطلاب المختلفة أثناء إعداد التقويم للعام الجامعي.	3.49	990.	3	كبيرة
28	تساعد الجامعة طلابها على معالجة مشكلاتهم.	3.43	970.	4	كبيرة
25	تضع الجامعة الاحتياجات المختلفة للطلاب من ضمن أولوياتها.	3.40	990.	5	متوسطة
26	تكيف الجامعة برنامجها التعليمي مع الظروف المختلفة للطلاب أثناء إعداد التقويم	3.05	1.07	7	متوسطة
	مجال التعاطف	3.25	980.		متوسطة

يبين الجدول (7) أن المتوسط الحسابي لدرجة تطوير الأداء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة عمر المختار في ضوء ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية في مجال معيار التعاطف ككل (3.25)، وانحراف معياري (0.980)، وبدرجة متوسطة. وأن المتوسطات الحسابية لدرجة تطوير الأداء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس

في جامعة عمر المختار في ضوء ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية في مجال معيار التعاطف قد تراوحت ما بين (3.05-3.54). حيث جاءت الفقرة (24)، التي تنص على "تضع الجامعة مصلحة الطلاب في مقدمة اهتماماتها" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.54)، وانحراف معياري (0.920)، وبدرجة كبيرة. بينما جاءت الفقرة (26) ونصها "يعرض تكييف الجامعة برنامجها التعليمي مع الظروف المختلفة للطلاب أثناء إعداد النقيوم". في المرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.05)، وانحراف معياري (1.07)، وبدرجة متوسطة.

خامساً: مجال معيار الثقة:

للإجابة عن الفقرات المتعلقة بهذا المجال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب والدرجة لمجال معيار الثقة مرتبة تنازلياً والجدول (8) يبين ذلك:

جدول رقم (8): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب والدرجة، لتقديرات عينة الدراسة، لدرجة تطوير الأداء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة عمر المختار في ضوء ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية في مجال معيار الثقة (مرتبة تنازلياً)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
19	يحظى الطلاب داخل الجامعة بمعاملة جيدة ولبقة.	3.47	1.60	1	كبيرة
22	يوجد تعاون بين أفراد المجتمع الجامعي أساسه الثقة المتبادلة.	3.33	1.07	3	متوسطة
21	تحفظ الجامعة سرية المعلومات الخاصة بطلبتها.	3.25	1.11	3	متوسطة
20	يخلق سلوك العاملين بالجامعة انطبعا بالثقة لدى الطلاب.	2.87	1.18	4	متوسطة
	مجال قياس معيار الثقة (الأمان)	3.20	890.		متوسطة

يبين الجدول (8) أن المتوسط الحسابي لدرجة تطوير الأداء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة عمر المختار في ضوء ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية في مجال قياس معيار الثقة (الأمان) ككل (3.20) وانحراف معياري (0.89) وبدرجة متوسطة. وأن المتوسطات الحسابية لدرجة تطوير الأداء المهني لدى أعضاء هيئة

التدريس في جامعة عمر المختار في ضوء ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية في مجال معيار الثقة قد تراوحت ما بين (2.87-3.47).

حيث جاءت الفقرة (19) التي تنص على "يحظى الطلاب داخل الجامعة بمعاملة جيدة ولبقة" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.47) وانحراف معياري (1.60)، وبدرجة كبيرة. بينما جاءت الفقرة (20) ونصها "يخلق سلوك العاملين بالجامعة انطبعا بالثقة لدى الطلاب" في المرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (2.87) وانحراف معياري (1.18)، وبدرجة متوسطة.

مناقشة النتائج:

أظهرت النتائج أن درجة تطوير الأداء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة عمر المختار، في ضوء وظائف الجامعة المعاصرة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، جاء بدرجة كبيرة. وقد تُعزى هذه النتيجة إلى فهم أعضاء هيئة التدريس لمهامهم الإدارية التي يعد ممارستها بدقة وإتقان السبيل إلى تيسير مهامهم الفنية وتسهيلها، وأن قيام هؤلاء الأعضاء بأداء أعمالهم الوظيفية بكفاءة عالية يمكن أن يشكّل لهم مصدر الرضا والسعادة، وهم يقومون بأدوارهم المطلوبة منهم على الوجه الأكمل والمنشود، الذي يثبت حسن اختيارهم للعمل في الجامعة، ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن شيوع الاحترام والتقدير في أي مؤسسة سواء بين الرئيس والمرؤوس، أو بين زملاء العمل، أو بين المعلم وطلّبه هو الأساس في وجود التماسك في هذه المؤسسة.

وبالتالي تحقيق الجودة في العمل، ويمكن أن تكون هذه النتيجة دالة على رضا أعضاء هيئة التدريس عن علاقاتهم بزملائهم في العمل، وعلى أن علاقاتهم برؤسائهم حسنة بسبب المناخ التنظيمي الملائم في الأقسام، ولهذا فهو يقبل على أداء مهامه بحماس، ويُسخر كامل إمكانياته وطاقاته، ويتحمّل المسؤوليات المنوطة به، وبالتالي يزيد مستوى أدائه الوظيفي.

- تمثل جودة الخدمة بدرجة التوافق بين الإدراك الفعلي للأداء، وبين توقعات الزبون لهذا الأداء، أي الفجوة بين ما يتوقّعه الزبون في الخدمة وإدراكه لها بعد الاستهلاك.
- تمثل الجودة في التعليم العالي استراتيجية إدارية مستمرة في التطوير والالتزام بمعايير عالمية فعّالة تطورت عبر الزمن لتطور مفهوم الاعتماد، أو الامتياز في التركيز على الأداء الجيد للخدمة. وبالتالي تحقيق الجودة.

- وقد تُعزى هذه النتيجة إلى التطورات العالمية والسريعة، بالإضافة إلى بقاء المشاكل والقضايا التي تُواجه الطلبة دون حلول في مواكبة الجودة، مما جعل أعضاء الهيئة التدريسية ينظرون إلى ضعف الخدمات المقدّمة من الجامعة في مجتمعاتهم، وبقاء تلك المجتمعات دون أي تطور ملموس.
- وقد يعزى ذلك إلى أنه على الجامعات أن تسهم في التعليم المستمر والشراكة المجتمعية والربط بين جميع مراحل التعليم.
- يعزى ذلك إلى ضرورة إعطاء الشراكة المجتمعية في عملية التغيير والتطوير بما يتفق مع المجتمع.
- وقد يعزى ذلك إلى ضرورة توفير عنصر بشري موهوب من إداريين وأكاديميين وطلاب في الجامعات والتدريب المستمر لكافة منتسبي الجامعة.
- وقد يعزى ذلك إلى أنه يتوجب على إدارة الجامعة مراجعة سياستها الإدارية التي تخص الخطة الاستراتيجية للجامعة ومواكبة الجودة.

التوصيات:

- ضرورة الاهتمام بأبعاد الجودة في الخدمات الجامعية المقدّمة للطلاب، والعمل على تلاقي السلبيات.
- تطوير المعايير الموضوعية لمدخلات جودة العملية التعليمية ومخرجاتها في الجامعة.
- استمرار الجامعة بتطوير وتحسين ومتابعة الأداء الأكاديمي والإداري، وتقييمه مع التركيز على رضا الطلبة.

هوامش البحث ومراجعته:

- 1- خليفات وضلاعين، (2020)، النمو المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في كليات المجتمع، مجلة العلمية لكلية التربية، جامعة أسيوط، العدد10، المجلد 36، أكتوبر.
2. الهيتي، خالد عبد الرحيم (2017). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، ط4، عمان : دار وائل للنشر والتوزيع، ص..98.99.
3. الدليمي، موسى حمد (2018). أثر استراتيجية الموارد البشرية في الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية على الجامعات الأهلية العراقية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.

4. الشاهين، (2004)، التطوير المهني لأعضاء الهيئات التدريسية كمدخل لتحقيق جودة النوعية في التعليم الجامعي، ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله، فلسطين، 5-7 مارس.
- 5- آل زاهر، علي، (2004)، برامج التطوير المهني لعضو هيئة التدريس بالجامعات السعودية مجالاتها وطرق تنفيذها ومعوقاتها ومقومات نجاحها، ط1، جامعة أم القرى، ص 44.
6. العمري جمال، (2009)، أساليب النمو المهني المتبعة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة البلقاء التطبيقية في مجال التدريس والبحث العلمي، مجلة جامعة دمشق، العدد 3+4، المجلد 25، سوريا.
- 7- إسماعيل، فائزة، (2006)، الكفايات المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات اليمينية، أطروحة غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.
8. وصوص وآخرون، (2015)، درجة ممارسة الأدوار الأكاديمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الحسين بن طلال، مجلة دراسات للعلوم التربوية، الجامعة الأردنية، العدد 3، المجلد 42.
9. الحصان فوزية وآخرون (2021)، واقع البحث العلمي في الجامعات الليبية ومعوقاته سبل تطويره في ضوء مؤشرات معيار البحث العلمي من معايير الجودة للاعتماد المؤسسي و البرامج الوطنية - كلية التربية - جامعة طرابلس أنموذجاً. ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي 2021م حول ضمان الجودة مؤسسات التعليم العالي، جامعة بنغازي. بنغازي ليبيا، ص92.
10. امحمد، عبد الرزاق فرج و مصباح، علي أحمد (2021). متطلّبات الجودة في مؤسسات التعليم العالي بين المعايير والتطبيق، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي 2021م حول ضمان الجودة مؤسسات التعليم العالي ، جامعة بنغازي. بنغازي ليبيا، ص297.
- 11- أبو شاقور، نعيمة، (2018)، واقع الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي جامعة طرابلس، كلية التربية طرابلس "أنموذجاً"، ورقة علمية أعدت لمؤتمر المعرفة المؤتمر العلمي الثاني بكلية التربية ناصر، جامعة الزاوية بعنوان الإسهام المعرفي

- لكليات التربية، ودوره في تلبية احتياجات مؤسسات التعليم العام. 25 أبريل، الزاوية، ليبيا.
12. حداد، محمد بشير. (2004م). التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات دراسة مقارنة. ط1. القاهرة : عالم الكتب.
13. آل سليمان، زيد بن ناصر. وآخرون (2007). متطلبات تطوير أداء القيادات المدرسية في ضوء معايير جودة القيادة المدرسية لهيئة تقويم التعليم بالمملكة السعودية العربية. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل، 199، 35-183.
- 14- الصرايرة، خالد (2011) ، الأداء الوظيفي لأعضاء هيئات التدريس في الجامعة الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها ، مجلة جامعة دمشق ، العدد 1 + 2، المجلد 27، ص10.
- 15- الطويل، عزت عبد العظيم (2004). معالم علم النفس المعاصر، الإسكندرية : دار الوفاء للنشر، ص117.
- 16- راغب، النجار فريد(2000) إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، القاهرة: أميرال للنشر والتوزيع، ص 73.
17. آل سليمان، زيد بن ناصر. وآخرون (2007). مرجع سابق، ص 35، 183، 199 .
- 18- أحمد عبد الله رشدي استخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر ،3، الجزائر، 2009، ص 98 ، 99.