أثر جائحة كورونا على الأداء الأكاديمي للجامعات الليبية:

دراسة ميدانية على عينة من أعضاء هيئة التدريس

The Impact of COVID-19 Pandemic on Universities' Academic Performance: Empirical Evidence from Libya

عزالدين بوسنينه [1*]، محمد البزار [2]

1 أستاذ مساعد في التسويق الدولي، قسم التسويق . كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي

2 محاضر مساعد في التسويق، قسم التسويق . كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي

ملخص

لازال تأثير جائحة كورونا في مختلف دول العالم قائماً على أغلب جوانب الحياة وإن كان درجاتٍ متفاوتة. فالتأثيرات الاقتصادية من خسائر وأرباح مفقودة في قطاعات الأعمال التي لها علاقة بالتنقل والسياحة والترفية كانت هي الأشد. ولم يكن قطاع التعليم العالي من جامعات ومؤسسات تعليم عُليا في مأمن من ذلك، فالكثير من الجامعات حول العالم قامت إما بتأجيل أو إلغاء جميع فعالياتها، من دراسة وأنشطة ومحافل أكاديمية وبحثية؛ بما في ذلك المؤتمرات العلمية؛ مما أثر بشكل ملحوظ على أدائها الأكاديمي. على أية حال، هناك جامعات قد واجهت تحدي الجائحة بتطوير سُبل وحلول مبتكرة لاستمرار النشاط الأكاديمي والبحثي فيها؛ مثل التعلم الإلكتروني، والمؤتمرات العلمية الافتراضية، والعمل في مجموعات بحثية عن بعد. ولكن مثل هذه الحلول، إضافةً إلى أنها تتطلب وسائل ومعدات لتنفيذها، تحتاج إلى أعضاء هيئة تدريس لديهم معرفة ومهارة في هذا السياق، ورغبة حقيقية لتنفيذهِ. أغلب الجامعات الليبية، لم تُحرك ساكناً إلا على استحياء تجاه هذه الأزمة؛ وجمدت أغلب أنشطها الأكاديمية والبحثية. هذا البحث، يهدف للتعرف على الوضع الحالي للأداء الأكاديمي للجامعات الليبية، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وأثر جائحة كورونا على أنشطهم الأكاديمية والبحثية. باستخدام المنهج الكمي، والعينة التراكمية، واستمارة الاستبيان، تم استطلاع أراء 365 عضو هيئة تدريس في الجامعات الليبية، وتحديد اتجاهاتهم نحو سُبل التطوير الأكاديمي التي تبنتها العديد من الجامعات العربية والدولية خلال فترة الجائحة. أظهرت النتائج أن أهم مظاهر الجائحة تأثيراً على عمل أعضاء هيئة التدريس هي القلق من انتشار الوباء، وقرارات وتعميمات وزارة التعليم بشأن الدراسة في الجامعات الليبية.كان للجائحة أثراً متوسطاً على خطط وأسلوب التدريس لأعضاء هيئة التدريس

* المؤلف المرسل: الإيميل: izzudin.busnaina@uob.edu.ly

ومشاركاتهم العلمية؛ وقد كان هذا الأثر متفاوتاً بحسب الدرجة العلمية والخبرة العملية لعضو هيئة التدريس. وقد بينت نتائج البحث أن لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية اتجاهات إيجابية قوية تجاه سبل واستراتيجيات التطوير الأكاديمي التي طبقتها الجامعات الدولية لمواجهة جائحة كورونا.

Abstract

COVID-19 pandemic impact is still ongoing across most life aspects in the world, with various level from country to country. However, the economic impacts (i.e., actual losses and lost profits) on the business sectors such as transportation, tourism and entertainment have been the worst one. Further, the higher education sector, including universities and higher education institutions, was not safe from this impact, as many universities around the world have either postponed or suspended all their activities, including study, academic and research activities. This, obviously, has affected their academic performance. However, high ranked universities have managed to face the challenges of the pandemic by developing innovative ways and solutions to continue academic and research activity, such as e-learning, virtual conferences and working online. However, such solutions, especially in the developing countries, require not only well-established infrastructure and an appropriate level of technology, but also knowledgeable, skillful and motivated faculty members to implement. In this context, most Libyan universities have not reacted seriously to the crisis' impact unfortunately, as all what they carried out is suspending the education process and academic activities.

This research aims to identify the current situation of academic performance of Libyan universities, from the faculty members' point of view, and the impact of the pandemic on their academic and research activities. Using the quantitative method, the online snowball sample and the questionnaire, 365 responses were collected from the faculty members in Libyan universities to explore their attitudes towards the adopted strategies for academic development by Arab and international universities during the pandemic time.

The results show that the most important aspect of the pandemic affecting the work of faculty members are their concern about the spread of the COVID-19 and the decisions/announcements of the Ministry of Higher Education regarding studying in Libyan universities. However, the pandemic had a moderate impact on the plans and teaching style of faculty members and their scientific contributions. This effect was depending on the academic rank and work experience of the faculty member.

The analysis also reveals that the faculty members in Libyan universities have strong positive trends towards the methods and strategies of academic development that international universities have applied to manage the education process and research activities during the pandemic time.

مقدمة

من مدينة ووهان الصينية؛ انتشر مرض فيروس كورونا المستجد 2019 (COVID19)، بسرعة في جميع أنحاء العالم، مما أدى إلى عزل المليارات من الأشخاص، مابين الحجر الصحي الإجباري والطوعي. وسرعان ما أعلنت منظمة الصحة العالمية (WHO) أنهُ وباءً بدرجة جائحة. بذلك، فرضت الجائحة آثارها على كل مناحي الحياة، وبدأت في فرض تغيرات اقتصادية، وسلوكية، وثقافية في مختلف المجتمعات حول العالم، وإن كانت بدرجاتٍ متفاوتة.فالأنشطة والمجالات القائمة على الاختلاط والتنقل والتجمع، كانت الأكثر تأثراً بالجائحة، كمجال السياحة والترفيه. وبالرغم من أهمية هذين المجالين، إلا أن تأثير تعطلهما يتمثل في الخسائر الاقتصادية؛ ولكن مجال التعليم يبرز هنا كأحد أهم المجالات التي تأثرت بالجائحة. ففي ضوء القلق المتزايد بشأن جائحة COVID 19، قامت العديد من الجامعات في جميع أنحاء العالم إما بتأجيل أو إلغاء جميع الفعاليات، من دراسة وأنشطة ومحافل أكاديمية وبحثية؛ بما في ذلك المؤتمرات العلمية. وقد بدأت الجامعات باتخاذ إجراءات صحية احترازية مكثفة، للعودة تدريجياً للنشاط والعمل في ظل الجائحة؛ غير أن هذا الأمر سيستغرق وقتاً ليس بالقصير. لذلك، كان التحول لمنصات الإنترنت، والوسائط الإلكترونية الافتراضية، هو التعويض لذلك التأثير القاسي للجائحة على أداء الجامعات.

أهداف وأسئلة البحث

يهدف هذ البحث الاستكشافي، إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على أثر جائحة كورونا على الأنشطة العلمية/الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية، وعلاقتها ببعض خصائضهم العلمية/الأكاديمية.
- تحديد اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو سبل التطوير المطبقة في الجامعات العربية والدولية لمواجهة ظروف الجائحة.

سيسعى هذا البحث إلى تحقيق أهدافهِ من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

Q1) ماهي مظاهر جائحة كورونا الأكثر تأثيراً على أداء الجامعات الليبية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

Q2) كيف أثرت جائحة كورونا على النشاط العلمي والأكاديمي والبحثي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية؟

Q3) هل يختلف تأثر الأداء الأكاديمي/البحثي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية بالجائحة، وفقاً لخصائصهم العلمية/الأكاديمية؟

Q4) ما هي طبيعة اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية نحو سُبل واستراتيجيات التطوير المطبقة في العربية والدولية لمواجهة ظروف الجائحة؟

الإطار النظري والدراسات السابقة

الأداء الأكاديمي للجامعات: أهميتهُ ومحدداتهُ

إن الهدف الأساسي لإنشاء أي جامعة، هو تحقيق إسهام معرفي/علمي، والإسهام في تنمية المجتمع الذي تعمل في محيطهِ. إضافةً إلى ذلك، تسعى الجامعات اليوم في ظل التطور في كل مجالات الحياة، وخاصة في جوانب تقنيات المعلومات والاتصالات؛ إلى الإسهام في إيجاد حلول للمشاكل التي تواجه العالم بشكل عام. فالبعد الدولي لإسهام الجامعات ضرورة مُلحة، ومعياراً لتقييم دور الجامعات في المجتمع. إن إسهام الجامعات يتمثل في ثلاثة توجهات رئيسية، تسعى أي جامعة أن تحقق تفوقاً فيها وهي؛ البحث العلمي في مختلف المجالات التطبيقية والاجتماعية والإنسانية والطبية، خدمة المجتمع من تقديم الاستشارات والخبرات وتزويد مؤسسات المجتمع المختلفة بالكوادر المؤهلة للعمل فيها، تطوير العملية التعليمية وأساليب ونماذج التعلم في التعليم العالي. وبطبيعة الحال، لن تستطيع الجامعة أن تحقق أيٍ من ذلك، إلا بمستوى أداء أكاديمي عالٍ يؤهلها أن تلعب دوراً مهماً في المجتمع.

الأداء الأكاديمي للجامعات خلال فترة جائحة كورونا وسُبل تطويره

إن بداية تفشي وباء كورونا في الربع الأول من هذا العام (2020)، واعتباره من منظمة الصحة العالمية جائحة دولية تهدد صحة المواطنين في كل دول العالم، أثر بشكل لا يخفى على أحد في كل مجالات الحياة، ولكن بشكل متفاوت، فالنقل والسياحة وصناعة الترفيه كانت الأكثر تأثراً من إجراءات الحظر والاحتياطات الوقائية التي فرضتها الدول بشكل مختلف بحسب سياقاتها وثقافتها وهوية اقتصادياتها. قطاع التعليم العالي في العالم كان لهُ نصيب كبير من هذا التأثير. فقد أوقفت الدراسة، وأغلقت الجامعات، وعُلقت كل الأنشطة والمحافل العلمية والأكاديمية ــ إلا أنها في الأشهر القليلة الماضية (مع بداية سبتمبر 2020) بدأت تعود تدريجياً وبشكل حذر جداً.

إن تأثير جائحة كورونا على أداء الجامعات، نتج عن عدة إجراءات أثرت بشكل بدرجات مختلفة على إدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والكادر الوظيفي فيها، مثل إجراءات حظر التجول، والسفر، والاحتياطات الصحية في أماكن العمل، وربما الأهم كان تعليق الدراسة والأنشطة العلمية من قبل السلطات في العديد من دول العالم. هذه الإجراءات لم تؤثر فقط على سير العملية التعليمية، وإنما على أنشطة الباحثين والأكاديميين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات. على أية حال، لجأت الكثير من الجامعات إلى تحول أساسي في التدريس وأنشطتها الأكاديمية والبحثية، نحو الوسائل الرقمية والاتصالات عن بعد. ففعلت أسلوب تعلم الإلكتروني، والمنصات الافتراضية على شبكة الإنترنت للقيام بالمؤتمرات والندوات و ورش العمل، سواء في التدريب والتطوير الأكاديمي، أو البحث العلمي. وعلى الرغم من الدور الذي تلعبهُ وسائل التواصل الاجتماعي في استمرارية الأنشطة الأكاديمية، والتدريس بشكلٍ عام (الشيخ، 2020)، إلا إن نجاح مثل هذا التحول، يتطلب توفر الوسائل التقنية اللازمة، وكذلك لفرق عمل مدربة وذات خبرة في هذا المجال (Govindasamy, 2002; Sife *et al.,* 2007)؛ وهو ما لا يتوفر في كثير من الجامعات في الدول النامة. ولكن هذا لا يمنع الجامعات في الدول النامية من اتخاذ خطوات هامة في هذا الاتجاه، ساهمت في المحافظة على الحد الأدنى من سير العملية التعليمية، وكذلك القيام بالأنشطة الأكاديمية والبحثية.

دور أعضاء هيئة التدريس في تطوير أداء الجامعات

إن مقومات رفع مستوى أداء أي جامعة، يتمثل في توفر البنى التحتية المناسبة من مبانٍ تحوي المكتبات والمكاتب والقاعات دراسية، والمحتوى العلمي من برامج أكاديمية وبحثية ومصادر معرفية، والمحتوى التقني من وسائل اتصال ووسائط إلكترونية، والعنصر البشري المتمثل في الكادر الوظيفي وأعضاء هيئة التدريس. في هذا السياق، أغلب الدراسات تشير إلى أن عضو هيئة التدريس هو العنصر الأكثر تأثيراً في العملية التعليمية، وفي مستوى أداء الجامعة بشكل عام (Al-Harbi, 2011). فعضو هيئة التدريس هو مصدر الإنتاج العلمي الأهم (البحوث، الدراسات، الكتب) للجامعة (العودة، 2012). فأغلب التصنيفات الدولية للجامعات في العالم،

والتي تعتمد على معايير الأداء والسمعة الأكاديمية للجامعات (مثل تصنيف QS، US News)، يُشكل إنتاج عضو هيئة التدريس فيها ــ خاصة الاستشهادات العلمية المسجلة ــ أكثر من 30% من إجمالي وزن المعايير المستخدمة. تأسيساً على ذلك، فإن هذا البحث يعتمد على وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الأكاديمية في تحديد أثر جائحة كورونا على الأداء الأكاديمي للجامعات الليبية، والتعرف على سُبل تطوير الأداء خلال فترة الجائحة؛ وكيفية الاستفادة من تجارب الجامعات الدولية المتقدمة في هذا السياق.

منهجية البحث

حيثُ أن هذا البحث يهدف إلى استكشاف الوضع الحالي للأداء الأكاديمي للجامعات الليبية، وأثر جائحة كورونا عليهِ، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، إضافةً إلى تحديد اتجاهاتهم نحو سُبل التطوير الأكاديمي المطبقة في الجامعات العربية والدولية؛ يتبنى هذا البحث المنهج الواقعي Positivisim، والمدخل الكمي Qualitative. فهذا البحث يعتمد على دراسة الظاهرة في الواقع ودراستها وتحليلها، واستهداف الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على الجامعات في ليبيا. تم تطوير المقاييس المتعلقة بالأداء الأكاديمي، وتحديد الاتجاهات من مراجعة الأدبيات ذات العلاقة (العجمي، 2020؛ الشيخ، 2020؛ العودة، 2012)، وتصميم الاستبيات ذو الإجابات المستقلة Self Administrated Questionnaire وتوزيعهِ على عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية.

تم الاعتماد على أسلوب العينة التراكمية الافتراضية ngVirtual Snowball Sampli تسمى أيضاً عينة السلسلة. وقد تم اللجوء لهذه المعاينة للأسباب التالية (Baltar and Brunet, 2012; Irina-Maria and Isaic-Maniu, 2013):

- عدم المعرفة الدقيقة بحجم مجتمع الدراسة، حيث لا يتوفر تعداد دقيق وحديث لعدد أعضاء هيئة التدريس القارين بالجامعات الليبية. غير أن التقدير لعام 2018 بلغ 15,494 عضو هيئة تدريس (UNIMED, 2020).
- صعوبة الوصول للجامعات الليبية المتباعدة جغرافياً.
- تناسب أسلوب المعاينة مع الدراسات ذات الطبيعة الاستكشافية
- المحددات الزمنية والإمكانيات المتاحة للبحث.
- استحالة تطبيق أسلوب المعاينات العشوائية في ليبيا خلال فترة القيام بالبحث.

إن اختيار أعضاء هيئة التدريس كمصدر لبيانات البحث، ودراسة أثر جائحة كورونا على التطور الأكاديمي للجامعات من وجهةِ نظرهم، يرجع إلى كون عضو هيئة التدريس (الأستاذ)، هو الطرف الذي تبدأ منهُ العملية التعليمية، وهو حجر الأساس في أي نشاط بحثي أو أكاديمي،

وتتمحور حولهم أغلب معايير التصنيف الدولي للجامعات في العالم؛ كما أنهم يشغلون المناصب القيادية في الجامعة المخولة باتخاذ القرارات. في هذا السياق، العديد من الدراسات التي أجريت على مظاهر مختلفة للأداء الأكاديمي للجامعات العربية، كانت أغلبها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (العجمي، 2020؛ الشيخ، 2020؛ العودة، 2012؛ Al-Harbi, 2011).

تم تجميع البيانات من 365 عضو هيئة تدريس من مختلف الجامعات الليبية؛ وهي نسبة تُمثل 2.4% من آخر تقدير لمجتمع الدراسة، وبذلك تُعد من العينات الكبيرة، التي تقل فيها أخطاء المعاينة، والتحيز (Burton et al., 2009; Piovesana and Senior, 2016). كما أن حجم العينة، يقارب الحجم المطلوب للعينات العشوائية الممثلة لمجتمع بنفس الحجم بحسب معادلة Krejcie and Morgan (1970). وحيثُ أن الاستبيان تم توزيعهُ إلكترونياً بواسطة Google Forms؛ فإن نسبة الاستمارات القابلة للتحليل كانت 100%، فقد تم تصميم الاستمارة بشكل لا يقبل الأخطاء المطبعية، أو أخطاء الإدخال، أو تخطي إجابات عبارات من الاستبيان. اشتملت استمارة الاستبيان على أربعة أجزاء؛ معلومات عن خصائص عضو هيئة التدريس (مثل الخبرة والتخصص والاهتمامات البحثية)، النشاط الأكاديمي خلال فترة الجائحة، أثر الجائحة على الأداء الأكاديمي للجامعة، آراء أعضاء هيئة التدريس في سُبل التطوير الأكاديمي الممكنة للجامعات الليبية. تنوعت أسئلة الاستبيان بحسب البيانات المطلوبة (إسمية، رتبية، فترات)، حيثُ تم استخدام الأسئلة المباشرة، والاختيار المتعدد على تدرج Likert.

صدق وثبات أداة جمع البيانات: الاستبيان

للتحقق من صدق الاستبيان، تم عرضهُ على عدد من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية (15 عضو هيئة تدريس من 3 جامعات ليبية؛ بنغازي، طرابلس، الزنتان)، ممن لهم خبرة في مجالي التطوير الأكاديمي، والبحوث الكمية، لإبداء الرأي واقتراح الملاحظات من حيثُ الصياغة اللغوية للعبارات، ومناسبتها لقياس متغيرات البحث. وتوافق الخبراء على مناسبة الاستبيان لجمع البيانات المطلوبة، وتم العمل بملاحظاتهم؛ مما حقق للاستبيان صدقاً في المحتوى content validity (DeVellis, 2003). فيما يتعلق بثبات الاستبيان، مدى الاتساق الداخلي لعناصر مقاييس الاستبيان، تم إجراء اختبار reliability للاستجابات، وكانت معامل Cronbach's Alpha مساوٍ لـــ 0.726، وهو ما يُعد مستوى مقبول في البحوث الاجتماعية بشكل عام (rns and Burns, 2008Bu).

عرض ومناقشة النتائج

خصائص عينة البحث

أحتوى القسم الأول من الاستبيان، على أسئلة تُحدد أهم خصائص عينة البحث، من حيث الجامعة، والتخصص، والدرجة العلمية، وبلد الدراسة لأحدث مؤهل علمي، ونوع البحوث التي يعمل عليها عضو هيئة التدريس. الجداول من 1 إلى 5 توضح توزيع العينة بحسب هذه الخصائص. توزعت العينة بشكل متناسب تقريباً مع حجم الجامعات الليبية، فكانت جامعات بنغازي، طرابلس، عمر المختار ــ وهي أكبر ثلاث جامعات في ليبيا من حيثُ الحجم والعدد ــ تشكل أكثر من نصف العينة (جدول 1).

توزع أفراد العينة بشكل متناسب بين التخصصات الاقتصادية، والاجتماعية، والتطبيقية. فيما كان العدد الأقل من أفراد العينة أعضاء هيئة تدريس في الكليات الطبية. وهذا قد يرجع إلى أن الكليات الطبية هي أقل تخصص منتشر في الجامعات الليبية، حيثُ أن كثير من الجامعات الليبية لا توجد بها كليات طبية، وإن وجدت فهي تقتصر على تخصص الطب البشري.51% من العينة كانت تشغل درجتي محاضر مساعد ومحاضر (جدول 3). وهذه نتيجة متناسبة مع عدد أعضاء هيئة التدريس الذين يشغلون هاتين الدرجتين، ويشكلون أغلبية في الجامعات الليبية (UNIMED, 2020). تم سؤال أفراد العينة عن بلد الدراسة لأحدث مؤهل علمي تحصلوا عليه (ماجستير، أو دكتوراه، أو درجة الزمالة). يوضح جدول 4 بأن حوالى 70% من العينة قد درسوا خارج ليبيا، في دول عربية، أو ناطقة باللغة الإنجليزية، أو بلغات أوروبية أخرى. أيضاً، أظهرت إحصاءات خصائص العينة بأن أكثر من 60% من أعضاء هيئة التدريس يعملون على بحوث ذات طبيعة ميدانية، وبحوث اجتماعية (جدول 5). بشكل عام، أظهرت النتائج بأن العينة التي تم اختيارها تحقق التنوع المطلوب لتحقيق أهداف البحث ودراسة أثر الجائحة على الأداء الأكاديمي للجامعات الليبية، والعوامل المؤثرة فيه، وفهم أسباب تأثير الجائحة على النشاط الأكاديمي والبحثي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية.

الجدول (1) : توزيع العينة على الجامعات الليبية[1]

	التكرارات	النسب %
جامعة بنغازي	126	34.5
جامعة طرابلس	36	9.9
جامعة عمر المختار	30	8.2
جامعة سبها	24	6.6
جامعة أجدابيا	13	3.6
جامعة الزاوية	18	4.9
جامعة سرت	17	4.7
12 جامعة ليبية أخرى	101	27.7
المجموع	365	100.0

الجدول (2) : توزيع العينة بحسب التخصص

	التكرارات	النسب %
الاقتصاد والإدارة والعلوم السياسية	101	27.7
العلوم الاجتماعية	106	29.0
العلوم التطبيقية	100	27.4
العلوم الطبية	58	15.9
المجموع	365	100.0

[1] مجموع النسب في الجداول، قد لا يكون مساوياً للـــ 100، وذلك نتيجة تأثير التقريب، والكسور الدائرية

الجدول (3) : توزيع العينة بحسب الدرجة العلمية

	التكرارات	النسب %
بحوث ميدانية	136	37.3
بحوث نظرية	116	31.8
بحوث تجريبية	50	13.7
أستاذ عملية	63	17.3
المجموع	365	100.0

الجدول (4) : توزيع بحسب بلد الدراسة لأحدث مؤهل علمي

	التكرارات	النسب %
محاضر مساعد	113	31.0
محاضر	146	40.0
أستاذ مساعد	58	15.9
أستاذ مشارك	26	7.1
أستاذ	22	6.0
المجموع	365	100.0

الجدول (5) : توزيع العينة بحسب نوع البحوث

	التكرارات	النسب %
ليبيا	110	30.1
الدول العربية	93	25.5
الدول الناطقة باللغة الإنجليزية	121	33.2
الدول الناطقة بلغات أوروبية أخرى	41	11.2
المجموع	365	100.0

الجدول (6) : الخبرة في المجال الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس

	التكرارات	النسب %
خبرة أقل من سنة إلى 5 سنوات	113	31.0
خبرة من 6 إلى 10 سنوات	92	25.2
خبرة من 11 إلى 15 سنة	82	22.5
خبرة من 16 سنة فأكثر	78	21.4
المجموع	365	100.0

بسؤال أفراد العينة عن أكثر مظاهر الجائحة تأثيراً على عملهم الأكاديمي ونشاطهم البحثي، أظهرت النتائج في الجدول 7، بأن المظهر الأكثر تأثيراً ــ بنسبة 49.9% ــ هو قرارات وتعميمات وزارة التعليم بخصوص الجائحة. فقد أصدرت وزارة التعليم خلال فترة الجائحة عشرات التعميمات والقرارات، من تعليق للدراسة لأكثر من مرة، وحظر الأنشطة والتجمعات داخل المؤسسات التعليمية. أيضاً، لم تكن استراتيجية وزارة التعليم الليبية واضحة تجاه الجائحة؛ فلقد صدر من الوزارة بيانت عامة غير مفصلة بإجراءات مكتوبة فيما يتعلق بطرق التدريس الواجب اتباعها. كما تم إلغاء أكثر من موعد للعودة لعمل الجامعات والدراسة بشكل عام. هذا الوضع المُربك، كان الأكثر تأثيراً ــ بالسلب طبعاً ــ على الأداء الأكاديمي والبحثي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية. وأتى في المرتبة الثانية، القلق من احتمالية العدوى وانتشار الوباء. وهذا ناتج عن الوضع الوبائي غير المستقر في ليبيا حتى تاريخ كتابة هذا البحث، وكذلك ضعف الإمكانيات والوسائل التي تضمن تطبيق الإجراءات الاحترازية والوقائية في الجامعات الليبية.

الجدول (7) :مظاهر الجائحة الأكثر تأثيراً من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية

	التكرارات	النسب %
قرارات وتعميميات وزارة التعليم بخصوص الجائحة	182	49.9
القلق من احتمالية العدوى وانتشار الوباء	100	27.4
حظر السفر خارج ليبيا	35	9.6
إجراءات حظر التجول داخل المدين	22	6.0
الإجراءات الوقائية والاحترازية (التعقيم، التباعد الاجتماعي)	14	3.8
إجراءات حظر التنقل بين المدن الليبية	12	3.3
المجموع	365	100.0

أثر جائحة كورونا على الخطط والأعمال الأكاديمية والبحثية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية

بالاسترشاد البحوث والدراسات السابقة ــ على قلتها ــ عن أثر جائحة كورونا على الأعمال الأكاديمية والبحثية، تم تطوير مقياس مكون من خمسة عبارات عن أثر جائحة كورونا على الأنشطة الأكاديمية والعمل البحثي، من حيث تغيير الخطط الخاصة به، و وسائله، وتأجيله، وحافز القيام به. طلب من أفراد العينة تحديد إجاباتهم عن هذه العبارات على تدرج Likert من موافق تماماً إلى غير موافق على الإطلاق. بطريقة حساب المتوسط الحسابي المثقل weighted mean تم تحديد ثلاث مستويات من الأثر (*عدم وجود أثر ــ المتوسط الحسابي ≤ 3.00 ، أثر متوسط ــ 3.00 < المتوسط الحسابي ≤ 4.00 ، أثر عالٍ ــ المتوسط الحسابي > 4.00*)، وهي طريقة مستخدمة بشكل واسع في مجال بحوث الإدارة والعلوم الاجتماعية (على سبيل المثال، Kim and Stoel, 2005; Rice, 2005; Gaski 2008)

الجدول (8): أثر جائحة كورونا على الخطط والأعمال الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية

	المتوسط	الانحراف المعياري
تغييرالخطط في مجال التدريس للتطوير بسب الجائحة	3.82	1.002
تغيير خطط القيام بالبحوث والمشاركات العلمية بسبب الجائحة	3.76	1.009
تغيير في خطط التدريب (كمدرب) وبرامجه بسبب الجائحة	3.70	.984
تغير ملحوظ في الدخل من العمل الأكاديمي بسبب الجائحة	3.75	1.113
غياب الحافز للعمل البحثي والأكاديمي بسبب الجائحة	3.20	1.214
المجموع	365	100.0

الجدول 8، يظهر عناصر المقايس، والمتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة. من الملاحظ أن أعلى تأثير لجائحة كورونا على الخطط والأعمال الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية هو تغيير أسلوب التدريس بهدف التطوير (3.82)، والتغير الذي طرأ على دخل أعضاء هيئة االتدريس (3.75) نتيجة إيقاف العديد من الأنشطة التدريبية والبحثية نتيجة انتشار الوباء. على أية حال، بحساب المتوسط المثقل لعناصر الاستبيان، أظهر التحليل أنهُ مساوٍ لقيمة 3.65؛ والتي تعكس أثراً متوسطاً.

أثر جائحة كورونا على أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية

لفهم أثر جائحة كورونا على الأداء الأكاديمي والبحثي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية، هذا الجزء يستعرض العلاقة بين أثر الجائحة، وبعض خصائص العينة؛ التخصص، بلد الدراسة لأحدث مؤهل علمي، ونوع البحوث التي يعملون عليها. باستخدام chi square، وهو الاختبار الأنسب للعلاقة مع المتغيرات المستقلة ذات طبيعة البيانات الإسمية، يظهر الجدول (9) قيم chi square لاختبار أثر جائحة كورونا مع بعض من خصائص العينة. تظهر قيم chi square مستوى معنوية أكبر من 0.05، وهذا يدل على أنهُ لا توجد علاقة معنوية بين أثر جائحة كورونا على الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس، وهذه الخصائص (التخصص/الكلية، بلد دراسة أحدث مؤهل علمي، نوع البحث).

الجدول (9): علاقة أثر جائحة كورونا وبعض خصائص العينة باستخدام chi square

	Chi Square Value	df
التخصص/ الكلية	5.497	6
بلد الدراسة لأحدث مؤهل علمي	7.762	6
نوع البحث الذي يعمل عليه عضو هيئة التدريس	6.772	6
مستوى معنوية قيم chi square > 0.05		

النتائج في الجدول (9) تظهر أنهُ لا توجد علاقة بين أثر الجائحة وهذه الخصائص الشخصية، وهذا يمكن أن يُعزى إلي قوة تأثير محيط البيئة التي يعمل بها أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية، وتشابهها. وبالتالي فهي التي لها الأثر الأعلى مقارنة بالخصائص المذكورة أعلاه.

باستخدام اختبار t، لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات معنوية في استجابات أعضاء هيئة التدريس، عن أثر جائحة كورونا على أدائهم الأكاديمي، بحسب درجتهم العلمية، والخبرة العملية، والمؤهل العلمي لهم. تم اختبار هذه الخصائص مع متوسطات إجاباتهم عن عبارات الاستبيان الخاصة بأثر كورونا. الجدول (10)، يظهر قيم اختبار t وبمعنوية عالية، مما يشير إلى أن استجابات أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية لتأثير جائحة كورونا على أدائهم الأكاديمي، يختلف بشكل معنوي بحسب الدرجة العلمية، والمؤهل العلمي، والخبرة.

الجدول (10): اختبار t لفروقات المتوسطات في استجابات أعضاء هيئة التدريس عن أثر جائحة كورونا

	قيمة اختبار t	df
الدرجة العلمية	−3.098	364
المؤهل العلمي	−8.384	364
الخبرة العملية في المجال الأكاديمي	−2.804	364
مستوى المعنوية لقيم اختبار t = 0.01		

وبتحليل المتوسطات الحسابية للاستجابات، بحسب الخصائص الموضحة بالجدول 10، يتضح أن أعضاء هيئة التدريس الذين يشغلون درجة أستاذ مساعد من حملة الدكتوراه، ولهم خبرة عملية تتراوح من 6 إلى 10 سنوات، هم الأكثر تأثراً بجائحة كورنا فيما يتعلق بنشاطهم الأكاديمي. حيث كانت لاستجاباتهم المتوسطات الحسابية الأعلى من 4.20 إلى 5.00. بالنظر لخصائص هذه الفئة، نجدها في منتصف التدرج للدرجات العلمية، فهي الأكثر خبرة من الدرجات العلمية الأقل (محاضر مساعد، محاضر)، وكذلك في ذات الوقت هي الأكثر نشاطاً من الدرجات العلمية الأعلى (أستاذ مشارك، أستاذ) ــ وذلك بالأخذ في الاعتبار عدد السنوات التي يستغرقها الحصول على الدرجات الأعلى. أيضاً، هذه الفئة (أستاذ مساعد، دكتوراه، خبرة من 6 إلي 10 سنوات)، قد انخرطت حديثاً في تدريس مرحلة الماجستير والإشراف على البحوث الأكاديمية، وكذلك لجان وضع وصف المقررات العلمية ــ بحسب اللوائح المنظمة للتعليم العالي في ليبيا. وفقاً لذلك، يمكن تفسير تأثرهم الأعلى بجائحة كورونا في نشاطهم الأكاديمي والبحثي.

اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو سبل التطوير المطبقة في الجامعات العربية والدولية لمواجهة الجائحة

الكثير من الجامعات في كل أنحاء العالم، قد اتبعت سُبلاً متنوعة ومختلفة لتطوير تواجه بها ظرف جائحة كورونا، سواء على مستوى التدريس، أو البحث العلمي، أو العمل الأكاديمي بشكلٍ عام. وحتى تنجح هذه الاستراتيجيات، لا بد أن يكون هناك قبول داخلي من الجامعات لها، والذي تبدأ دراستهُ بتحديد الاتجاه كمرحلة أولى للانخراط في تطبيقها والعمل بها. وباعتبار أن عضو هيئة التدريس هو المنوط الأول بهذه السُبل والاستراتيجيات، هذا الجزء يستعرض اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية نحو السبل المقترحة لتطوير الأكاديمي للجامعة لمواجهة جائحة كورنا. عبارات هذا المقياس، تم تطويرها من خلال ما وصلت إليه الدراسات السابقة (العجمي، هادي 2020)، مع التركيز على الاستراتيجيات التي بدأت في تطبيقها الجامعات

الدولية، والتي تم استطلاع نجاحها في مواجهة الجائحة بمسوح كبيرة لطلبة وأساتذة في عدد كبير من جامعات العالم (QS Reports, 2020).

الجدول (11): اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو سبل التطوير المطبقة في الجامعات العربية والدولية لمواجهة الجائحة

العبارات	نسب الموافقة (SA & A)	نسب الحياد (N)	نسب عدم موافقة (SD & D)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تحويل نظام الدراسة من التقليدي للتعلم الإلكتروني، هو من أفضل الاستراتيجيات لمواجهة الجائحة	72.6%	9.6%	17,8%	3.89	1.163
اتباع الوسائط الإلكترونية عبر الإنترنت في الاجتماعات، يحافظ على سير العمل الأكاديمي بالجامعة	80%	8.5%	11.5%	4.05	.986
فترة الجائحة تُعدُ فرصة لتطوير محتويات المقررات العلمية والبرامج الأكاديمية	90%	6.6%	3.4%	4.26	.788
فترة الجائحة تُعدُ فرصة لتطوير معايير الجودة واستكمال متطلبات الاعتماد الأكاديمية	83.3%	10.4%	6.3%	4.13	.887

اعتماد المحافل الافتراضية كالمؤتمرات والندوات في الجامعة، يُحافظ على استمرارية الانشطة العلمية	87.1%	8.5%	4.4%	4.18	.794
فترة الجائحة تُعد فرصة للتدريب عن بعد Online لتطوير أعضاء هيئة التدريس	87.1%	7.7%	5.2%	4.24	.846
فترة الجائحة تُعد فرصة لتطوير وتنظيم قاعدة بيانات الجامعة، وإدرة المعلومات بها	87.2%	6.3%	2.4%	4.32	.726

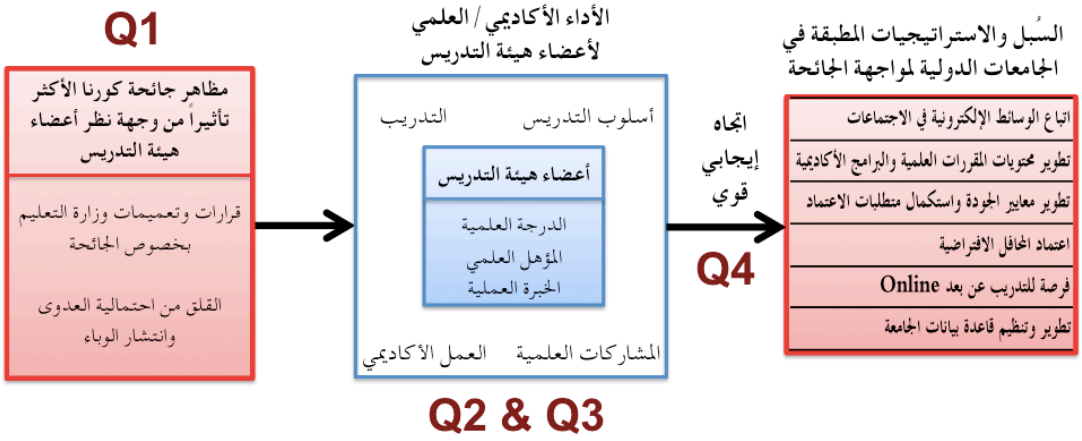
يظهر جدول(11)، نسب الموافقة (موافق تماماً، موافق)، وعدم الموافقة (غير موافق، غير موافق على الإطلاق) لاستجابات أعضاء هيئة التدريس عن عبارات قياس اتجاهاتهم نحو سبل واستراتيجيات التطوير الممكن للجامعة تطبيقها لمواجهة تحدي جائحة كورونا. يتضح نسب الموافقة العالية على عبارات المقياس، مما يشير إلى تقبل أعضاء هيئة التدريس لسبل التطوير في الجامعات الليبية. بملاحظة قيم المتوسطات الحسابية للعبارات، نجد أن أغلبها يعكس اتجاهاً إيجابياً عالياً (المتوسط < 4.00)، عدا العبارة الأولى عن التحول من نظام التدريس التقليدي (face to face)، إلي التدريس الإلكتروني والتي كان متوسطها مساوياً لقيمة 3.89. يمكن أن يعزى ذلك، لمتطلبات التحول من التدريس التقليدي إلى التدريس الإلكتروني، من بنية تحتية جيدة للاتصالات، وكذلك برامج تدريب لأعضاء هيئة التدريس على منصات التعليم الإلكتروني، وتطوير توصيف المقررات الدراسية وطرق تقييم الطلبة، والتي تتطلب إرادة جادة من وزارة التعليم ومجالس إدارة الجامعات. كل ذلك بطبيعة الحال يُشكل تحدياً كبيراً للجامعات الليبية، وإدارة التعليم العالي بشكل عام، خاصة في ظل ظروف عدم الاستقرار التي تمر بها ليبيا في الفترة الحالية.

الاستنتاج

لاشك أن الجامعات، وما تقدمهُ من خدمات تدريس وتدريب، وبحوث، وإنتاج علمي، وكذلك ما تنظمهُ من لقاءات علمية وأكاديمية؛ تتقاطع مع كثير من الإجراءات الاحترازية والوقائية التي تفرضها دول العالم المختلفة بشكل متفاوت للحد من انتشار وباء كورونا. لذلك، فقطاع التعليم العالي والجامعات خاصة، ربما تكون الأكثر تأثراً من الوباء مع قطاع السياحة بين قطاعات الأعمال المختلفة. هذا البحث يهدف للتعرف أثر جائحة كورونا على الأداء العلمي/الأكاديمي للجامعات الليبية، آخذاً أعضاء هيئة التدريس بها كمؤشر لذلك (proxy)، باعتبارهم ــ وكما سبق أن أشارات العديد من الدراسات والبحوث السابقة ــ العنصر الفاعل والأكثر أهمية في تحديد مستوى أداء الجامعة. الشكل رقم 1، يصور أهم النتائج التي توصل إليها البحث (النتائج التي تم أظهرت معنوية في التحليل الإحصائي)، في إطار الأسئلة الأربعة للبحث التي سبق ذكرها أعلاه.

أظهرت نتائج البحث أن لوباء كورونا تأثير واضح على أداء أعضاء هيئة التدريس، ولكن كان هناك تفاوت في تأثير مظاهر الجائحة. فقد كان القلق من انتشار الوباء، واحتمالية العدوى، وكذلك القرارات المتعددة والتعميمات الكثيرة من وزارة التعليم بشأن إيقاف العملية التعليمة أحياناً وتأجيلها أحياناً أخرى خلال الجائحة، الأثر الأكبر من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية. ولقد كان تأثير الجائحة متفاوتاً أيضاً بالنسبة للأنشطة العلمية/الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس. فقد كان الأثر الأعلى على خطط وأسلوب التدريس لأعضاء هيئة التدريس، وكذلك مشاركاتهم العلمية. ومن الجدير بالذكر أيضاً، أن أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية الذين يشغلون درجة أستاذ مساعد ومن حملة الدكتوراه وبمتوسط خبرة عملية من عشر سنوات فأقل؛ هم الأكثر تأثراً بالجائحة. لذلك، على متخذي القرار في الجامعات الليبية، الأخذ في الاعتبار هذه الشريحة من أعضاء هيئة التدريس، في رسم السياسات وخطط التطوير الأكاديمي، لمواجهة تحديات جائحة كورونا.

الشكل 1: أهم النتائج في إطار أسئلة البحث



لقد اتخذت العديد من الجامعات في مختلف دول العالم، العديد من الخطوات لمواجهة ظروف جائحة كورونا والحد من تأثيرها على أداء الجامعة؛ فتبنت استراتيجيات مختلفة، ونفذت بالفعل خطط مختلفة في مجالات التدريس والبحث العلمي. وحيثُ إن عضو هيئة التدريس هو المستهدف الرئيسي بهذه الاستراتيجيات والخطط، تم في هذا البحث تحديد اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية نحو أهم سبل واستراتيجيات تطوير أداء الجامعات في العالم (QS Report, 2020)؛ وذلك لأن تحديد الاتجاه هو أول خطوات الاستعداد للسلوك (الانخراط في هذه الاستراتيجيات عند تطبيقها). أظهر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية، اتجاهات إيجابية قوية نحو السبل والاستراتيجيات التي طبقتها العديد من الجامعات الدولية. وكان أقوى اتجاه إيجابي لهم نحو الاستفادة من فترة إيقاف الدراسة بالجامعات، في تطوير توصيف المقررات الدراسية، والبرامج الأكاديمية، والعمل على متطلبات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي. هذه الاتجاهات الإيجابية التي أظهرتها النتائج، يمكن استثمارها من قبل صانع القرار في الجامعات الليبية و وزارة التعليم، وذلك بدعم جهود التطوير في الجامعات، وتحفيز أعضاء هيئة التدريس في هذا الاتجاه. على أية حال، هناك العديد من التحديات الإدارية والقانونية لتطبيق ذلك بنجاح. فعلى سبيل المثال، قد يكون من الصعب تخصيص موازنات مالية للتطوير في الجامعات، وصرف مكافآت مالية لأعضاء هيئة التدريس بشكل منتظم نظير العمل على تطوير المقررات والبرامج العلمية؛ حيثُ عادةً ما يتم الدفع بشكل رئيسي للتدريس، ولا يتم احتساب ساعات العمل المدفوعة للتطوير الأكاديمي والعلمي إلا على استحياء.

محددات البحث، والاتجاهات البحثية المستقبلية

واجه الباحثان العديد من الصعوبات في القيام بالدراسة الميدانية لهذا البحث. فلا يوجد بيانات حديثة موثقة عن مجتمع البحث (الإحصائية التقريبية الأحدث لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية كانت في 2018)، كما أن التواصل مع الجامعات الليبية على تباعدها الجغرافي جعل جمع البيانات من عينة الدراسة يأخذ وقتاً كبيراً من الجدول الزمني لإنجاز البحث. غطى هذا البحث 19 جامعة ليبية؛ معظمها جامعات عامة، بعينة شكلت 2.4% من إجمالي مجتمع البحث. أيضاً، اقتصر البحث على وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، واستخدام استجاباتهم كمؤشر للأداء الأكاديمي للجامعات الليبية، مما يُعدُ محدداً على نتائج واستنتاجات هذا البحث.

المرحلة التالية في سياق هذا البحث، من الممكن أن تأخذ في الاعتبار أكثر من وجهة نظر كمؤشر لأداء الجامعات الليبية؛ الإدارة العليا للجامعات الليبية (مجلس الجامعة والشؤون العلمية)، وإدارة التعليم العالي بوزارة التعليم، وكذلك وجهة نظر طلبة الجامعات الليبية؛ لتغطية تحديد أثر جائحة كورنا على الجامعات الليبية من ثلاثة زوايا. أيضاً، وبهدف أن تكون نتائج هذا البحث قابلة للتعميم على مجتمع البحث إحصائياً، البحث مستقبلاً من الممكن أن يتخذ أسلوب المعاينة العشوائية الطبقية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية.

إن الأدبيات ذات العلاقة، تشير إلى نقص ملحوظ في الأبحاث التي تتناول الأداء الأكاديمي للجامعات العربية بشكل عام، والعوامل المؤثرة عليه. أيضاً، تُعد ليبيا في مجال التعليم العالي من الدول العربية الأقل انفتاحًا على العالم؛ وذلك بالأخذ في الاعتبار عدة عوامل منها ندرة الطلبة الأجانب الدارسين في الجامعات الليبية، وعدم وجود فروع للجامعات الليبية خارج ليبيا، وقلة الاتفاقيات الدولية البحثية/الأكاديمية للجامعات الليبية، مقارنة بالدول العربية الأخرى (مثل؛ السعودية، الإمارات، تونس). هذا البحث يُعدُ نقطة الانطلاق في دراسة الأداء الأكاديمي للجامعات الليبية؛ خاصةً في ظل الأزمات كجائحة كورونا. إضافة إلى ذلك، يسلط الضوء على سُبل واستراتيجيات التطوير الأكاديمي التي اتخذتها جامعات العالم في فترة الجائحة؛ ويبين أين تقف الجامعات الليبية منها، لتحفيز صانع القرار في البدء بتبني الاستراتيجيات المناسبة للجامعات الليبية في إطار سياقها الوطني.

المراجع :

الشيخ، محمد (2020)، **الدور التربوي لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية بالجامعات السعودية: دراسة استطلاعية على عينة من أعضاء هيئة التدريس**، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الآداب والعلوم الإنسانية، مجلد 28، العدد 9، ص ص. 70ـ93

العجمي، هادي (2020)، **درجة ممارسة رؤساء الأقسام في جامعة نجران للرقابة الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس**، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الآداب والعلوم الإنسانية، مجلد 28، العدد 12، ص ص. 326ـ348

العودة، إبراهيم (2012)، **تصور مقترح أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات في ضوء واجباتهم وبعض الخبرات العالمية**، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: العلوم التربوية، مجلد 17، العدد 1، ص ص. 119ـ158

Al-Harbi, K (2011), '**e-Learning in the Saudi tertiary education: Potential and challenges**', Applied Computing and Informatics, vol.9, pp..31–46

Baltar, F. and Brunet, I. (2012), "**Social research 2.0: virtual snowball sampling method using Facebook**", Internet Research, vol. 22, no. 1, pp. 57-74.

Burns, R. P., and Burns, R. (2008), **Business research methods and statistics using SPS**S, London: Sage Publications.

Burton, P., Hansell, A., Fortier, I., Manolio, T., Khoury, M., Little, J and Elliott, P (2009), **Size matters: just how big is BIG? Quantifying realistic sample size requirements for human genome epidemiology**, International Journal of Epidemiology, vol.38, pp.263–273

DeVellis, R 2003, **Scale development: theory and app**lications, Sage Publication, UK

Gaski, J 2008, **"The Index of Consumer Sentiment toward Marketing: Validation, Updated Results, and Demographic Analysis**", Journal of Consumer Policy, vol.31, no.2, pp.195-216

Irina-Maria, A and Isaic-Maniu, A (2013), **Snowball Sampling Completion**, Journal of Studies in Social Sciences, vol.5, no.2, pp.160-177

Kim, M and Stoel, L 2005, **"salesperson roles: are online retailers meeting customer expectations?",** International Journal of Retail & Distribution Management, vol.33, no.4, pp.284-297

Krejcie, R., & Morgan, D. (1970). **Determining sample size for research.** Educational and Psychological Measurement, 70, 607–610.

Muacevic, A and Adler, J (2020), **Closure of Universities Due to Coronavirus Disease 2019 (COVID-19): Impact on Education and Mental Health of Students and Academic Staff**, Cureus, vol.12, no.4

Piovesana, A and Senior, G (2016), **How Small Is Big: Sample Size and Skewness**, Assessment, vol.25, no.6, pp.793-800

QS Reports (2020), **Improving Your Crisis Management: How to Future-Proof Your Student Mobility in Times of Crisis** [available at www.qs.com/consulting]

QS Reports (2020), **The Impact of the Coronavirus on Global Higher Education** [available at https://www.qs.com/contact/]

QS Reports (2020), **How Universities are Addressing the Coronavirus Crisis and Moving Forward** [available at https://www.qs.com/contact/]

Rice, 2005, **"The Impact of the Type, Frequency, and Quality of Customer Contact on Customer Satisfaction**", Proceedings of 2005 AMA Winter Educators' Conference, Chicago, USA, vol.16, pp.1-5

UNIMED (2020), **Libya Restart,** A journey Analysis (Report by Mediterranean Universities Union, Rome