جودة الخدمات التعليمية وأثرها على رضا الطلبة

دراسة تطبيقية على طلبة كلية الزراعة_جامعة طرابلس_ ليبيا.

■ وسيم محمد عبد السلام البهيليل*

● تاريخ استلام البحث 2026/03/17م ● تاريخ قبول البحث 2026/05/07م

■ **المستخلص**:

استهدف البحث بصفة أساسية التعرف على أثر جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الزراعة بجامعة طرابلس على مستوى رضا الطلبة، مع تقييم واقع تلك الخدمات وتحديد العوامل المؤثرة في تقدير الطلبة لها، بما يُسهم في تحسين المخرجات التعليمية، وقد استند البحث على بيانات أولية جُمعت من طلبة الكلية عبر استبانة أُعدّت لتوفير المعلومات اللازمة لتحليل موضوع الدراسة، إلى جانب بيانات ثانوية ذات صلة، وقد استُخدِمَ التحليل الاقتصادي القياسي بتطبيق نموذج الانحدار اللوجستي الثنائي *(Binomial Logistic Regression)* بهدف التنبؤ بإمكانية تحسين مستوى الخدمات التعليمية في منطقة الدراسة، اعتمادًا على مجموعة من المتغيرات المستقلة مقابل متغير تابع يتمثل في مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة، وأظهرت النتائج أن تحسين مستوى الخدمات المرتبطة بإدارة المكتبة، وقاعات ومرافق الكلية، ومعالجة مشكلات تسجيل المقررات الدراسية، ومدى توفر الحاسوب لإستخدامات الطلبة يُسهم في رفع جودة الخدمات التعليمية المقدمة، حيث بلغت نسب التحسن *88 %، 83 %، 34 %* على الترتيب.

● **الكلمات المفتاحية**: جودة الخدمات التعليمية، رضا الطلبة، كلية الزراعة، جامعة طرابلس.

* محاضر- قسم الاقتصاد الزراعي- كلية الزراعة - جامعة طرابلس E-mail: W.albhilil@uot.edu.ly

■ **Abstract:**

The study aimed to identify the impact of the quality of educational services which provided by the Faculty of Agriculture at University of Tripoli for student satisfaction, through their evaluation of the quality of the services which provided to them. In addition, to identifying the importance of factors that students use in evaluating the quality of those services in order to achieve their satisfaction. Thus, developing the quality of the educational product. The study relied on the primary data which collected from the College of Agriculture at University of Tripoli, based on an interview and a questionnaire form to provide the amount of necessary data to analyze the study, which is not available in secondary data. It relied on the econometric analysis method by using Binomial logistic regression model to achieve the goals, and to predict the possibility of developing the educational services level in the study area, where several independent variables were used against one dependent variable, which is the quality of educational services for students. The results of the study indicate the following: Increasing or improving the levels of (the administration of library, halls and facilities in the college, solving the problems of course registration in appropriate way, the health facilities and student breaks) raises the probability of increasing the quality of services which provided to students 88 %. 83 %. 34 % percentage in the same order.

● **Keywords:** level of services, student satisfaction, College of Agriculture

■ **المقدمة:**

يتمثل مفهوم الخدمة التعليمية في توفير الاحتياجات الأساسية للنظام التعليمي، والذي يشمل مختلف أركان العملية التعليمية من : أستاذ، وطالب، وإدارة، وبنية أساسية وغيرها، ويعني ذلك النظر إلى المؤسسة التعليمية نظرة كلية شاملة، بهدف تعظيم استفادة المستفيد الأول (المجتمع) بمؤسساته وأفراده من الجهود التي تبذلها مؤسسات التعليم، ومن هذا المنطلق يتطلب الأمر من الجامعات دراسة آراء الطلبة حول مختلف جوانب الحياة الأكاديمية، للتعرّف على مستوى رضاهم والعمل على ضمان جودة ما يُقدَّم لهم من خدمات، إضافةً إلى السعي لتلبية احتياجات المستفيدين الأساسيين من العملية التعليمية، والمتمثلين في المخرج النهائي لها وهم الطلبة، وقد لا يتوافق مستوى ما تقدمه الجامعة مع توقعات الطلبة وتقييمهم، الأمر الذي قد ينعكس سلبًا على درجة رضاهم، ويحدّ من تحقيق

الأهداف المرجوة من تلك الجهود. وفي ضوء ما تقدم جاءت هذه الدراسة كمحاولة للتعرّف على درجة رضا طلبة كلية الزراعة بجامعة طرابلس – ليبيا عن مستوى الخدمات المقدمة لهم.**(عزالدين، 2016).**

■ **مشكلة البحث:**

تُعد جودة الخدمات التعليمية من أهم العوامل المؤثرة في كفاءة مخرجات التعليم العالي، نتيجة العديد من التحديات التي تتعلق بضعف جودة الخدمات المقدمة للطلبة، سواء على مستوى التدريس أو البنية التحتية أو الخدمات الإدارية.

لذلك تعاني العديد من الكليات الجامعية ومنها كلية الزراعة مجموعة من الإشكاليات التي ثؤتر على مستوى رضا الطلبة والتي تتطلب دراستها وتحليل أسبابها وطرق مُعالجتها والسؤال المُنبتق عن المشكلة البحثية هو :-

ما مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة كلية الزراعة – جامعة طرابلس؟ وما أثر هذه الجودة على مستوى رضا الطلبة .

● **مصادر البيانات:**

اعتمد البحث على البيانات الأولية التي جُمعت من كلية الزراعة بجامعة طرابلس، وذلك من خلال المقابلة الشخصية بالاستناد إلى استمارة استبيان صُممت لتوفير قدر من البيانات اللازمة لتحليل أحد جوانب الظاهرة موضع الدراسة، والتي لا تتوافر من خلال البيانات الثانوية. كما تم اختيار عينة عشوائية طبقية وفقًا للأهمية النسبية لأعداد الطلبة في أقسام الكلية.

● **الأسلوب البحثي والتحليلي:**

لتحقيق الأهداف المنشودة من البحث، تم استخدام أسلوب التحليل الاقتصادي الوصفي والتحليل الاقتصادي القياسي، وذلك بالاعتماد على نموذج الانحدار اللوجستي الثنائي *(Binomial Logistic Regression)* بهدف التنبؤ بإمكانية تحسين مستوى الخدمات التعليمية في منطقة الدراسة. وقد تم استخدام عدد من المتغيرات المستقلة مقابل متغير تابع واحد وهو جودة الخدمات المقدمة للطالب.

- **منطقة الدراسة وتحديد حجم مفردات العينة:**

تضم كلية الزراعة بجامعة طرابلس عددًا من الأقسام التخصصية الرئيسة وهي: قسم علوم وتقنية الأغذية، قسم الاقتصاد المنزلي، الاقتصاد الزراعي، الهندسة الزراعية، الإنتاج الحيواني، وقاية نبات، الزراعات المائية، التربة والمياه، علوم المحاصيل، البستنة، وأخيرًا قسم المراعي والغابات،(مكتب الدراسة والامتحانات كلية الزراعة).

وتشير البيانات الواردة في الجدول رقم *(1)* إلى الأهمية النسبية لتخصصات كلية الزراعة وفقًا لأعداد الطلبة المسجلين في كل قسم، ويتضح أن قسم علوم وتقنية الأغذية يحتل المرتبة الأولى من حيث عدد الطلبة بنسبة بلغت نحو *27.82 %*، يليه في المرتبة الثانية قسم الاقتصاد المنزلي بنسبة بلغت نحو *23.78 %*، ثم تأتي بقية الأقسام تباعًا، وهي: الاقتصاد الزراعي، الهندسة الزراعية، الإنتاج الحيواني، وقاية نبات، الزراعات المائية، التربة والمياه، علوم المحاصيل، البستنة،والمراعي والغابات، بنسبة بلغت نحو *14.60 % ، 5.84 %، 5.70 %، 4.73 %، 3.76 %، 3.76 %، 3.62 %، 3.34 %، 3.06 %* على التوالي من إجمالي أعداد الطلبة في التخصصات المختلفة. ولتحديد حجم العينة تم الاستعانة بمعادلة **(هيربرت آركن)** حيث إن: **n)** ترمز إلى حجم العينة المطلوبة، **(N)** ترمز إلى حجم المجتمع، **t))** ترمز إلى الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الثقة *(1.96 عند 95 %)*، **(P)** نسبة توفر الخاصية في المجتمع وغالباً تؤخذ *0.5*، **(SE)** نسبة الخطأ المسموح به *(0.05 أو 0.01)*، وبناءً على هذه

الجدول رقم (1) : الأهمية النسبية لتخصصات كلية الزراعة وفقاً لأعداد الطلبة المسجلين بكل تخصص.

القسم	أعداد الطلبة	٪ الأهمية النسبية لأعداد الطلبة
علوم وتقنية الأغذية	200	27.82
الاقتصاد المنزلي	171	23.78
الاقتصاد الزراعي	105	14.60

القسم	أعداد الطلبة	٪ الأهمية النسبية لأعداد الطلبة
الهندسة الزراعية	42	5.84
الإنتاج الحيواني	41	5.70
وقاية نبات	34	4.73
التربة والمياه	27	3.76
الزراعات المائية	27	3.76
علوم المحاصيل	26	3.62
البستنة	24	3.34
المراعي والغابات	22	3.06
الإجمالي	719	100.0

المرحلة التمهيدية : (Foundation) مرحلة قبل التنسيب للأقسام العلمية، ويتم فيه تجهيز الطالب بدراسة المقررات العامة قبل التخصص ويضم حوالي 130 طالبا وطالبة، ولم يتم احتساب هذا العدد ضمن مجتمع الدراسة.

● المصدر : مكتب الدراسة والامتحانات بكلية الزراعة / جامعة طرابلس، فصل الخريف من العام 2025-2026.

المعادلة والبيانات المتوفرة عن منطقة الدراسة تم حساب الحجم المناسب للعينة ويساوي *250* مفردة، بنسبة بلغت حوالي *34.77 %* من إجمالى عدد الطلبة بمنطقة الدراسة.

● توزيع مفردات العينة على مناطق الدراسة:

تشير البيانات الواردة في الجدول *(2)* إلى توزيع مفردات العينة المكونة من *250* مفردة بالاقسام وفقاً للأهمية النسبية لأعداد الطلبة بحيث يخص كل من قسم علوم وتقنية

الأغذية 70 استمارة، ثم يليه قسم الاقتصاد المنزلي 60 استمارة، ثم تأتي بقية الأقسام تباعًا، وهي: الاقتصاد الزراعي، الهندسة الزراعية، الإنتاج الحيواني، وقاية نبات، الزراعات المائية، التربة والمياه، علوم المحاصيل، البستنة، والمراعي والغابات 37، 14، 14، 12، 9، 9، 9، 8، 8، استمارة بنفس الترتيب.

جدول رقم (2): توزيع مفردات العينة البحثية على الأقسام العلمية وفقاً لأعداد الطلبة

القسم	أعداد الطلبة	٪ الأهمية النسبية لأعداد الطلبة	توزيع مفردات العينة
علوم وتقنية الأغذية	200	27.82	70
الاقتصاد المنزلي	171	23.78	60
الاقتصاد الزراعي	105	14.60	37
الهندسة الزراعية	42	5.84	14
الإنتاج الحيواني	41	5.70	14
وقاية نبات	34	4.73	12
التربة والمياه	27	3.76	9
الزراعات المائية	27	3.76	9
علوم المحاصيل	26	3.62	9
البستنة	24	3.34	8
المراعي والغابات	22	3.06	8
الإجمالي	719	100.0	250

• **المصدر: جمعت وحسبت من بيانات الجدول رقم (1).**

■ **النتائج والمناقشة:**

استهدف البحث تحليل أثر بعض معايير الجودة في المستوى التعليمي داخل القطاع الزراعي، وهي معايير يُستدل عليها عادةً من البيانات العامة المتوافرة على المستوى القومي، ولتحقيق هذا الهدف استُخدمت بيانات ميدانية على المستوى المحلي جُمعت من عينة عشوائية من الطلبة الدارسين في كلية الزراعة بجامعة طرابلس – ليبيا، وقد جرى جمع المعلومات بواسطة استمارة استبيان استُخدمت فيها المقابلة الشخصية أداةً رئيسة للحصول على البيانات.

● **توزيع مفردات العينة البحثية وفقًا لجنس الطلبة:**

توضح النتائج المبينة في الجدول رقم (3) توزيع مفردات العينة حسب الجنس، إذ بلغ عدد الذكور 75 طالبًا بنسبة تقارب 30 ٪ من إجمالي العينة، بينما بلغ عدد الإناث 175 طالبة بنسبة بلغت نحو 70 ٪ .

ـ متغيرات البحث والاستبانة:

تضمّنت الاستبانة مجموعة من الأسئلة المرتبطة بمشاهدات أفراد العينة، وصُنّفت جميعها ضمن متغيرات ثنائية (Binary)، كما هو موضح في الجدول رقم (4).

جدول رقم (3): ا توزيع مفردات العينة البحثية وفقًا لجنس الطلبة.

القسم	التكرار	٪ النسبة المئوية
الذكور	75	30
الإناث	175	70
الإجمالي	250	100.0

● **المصدر : جُمعت وحُسبت من بيانات عينة الدراسة للفصل الدراسي المزمع من العام الجامعي (2025–2026م).**

- اختبار جودة المطابقة لمتغير الخدمات العامة المقدمة للطالب (y1):

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم *(5)* إلى نتائج اختبار جودة المطابقة للنموذج المستخدم، حيث بلغت قيمة *Chi-square* وفق اختبار *Hosmer and Lemeshow Test* نحو *12.140* مع درجة حرية *(8)*. تبين أن النتائج دالة إحصائيًا عند مستوى *0.01*، مما يدل على ملاءمة النموذج لتحليل البيانات وقدرته على التمييز بين مستويات متغير الخدمات بناءً على العوامل المفسِّرة.

جدول رقم (4) : يوضح مُتغيرات البحث الواردة في الاستبانة.

	أولاً: ما مدى رضا الطالب بمستوى الخدمات العامة المقدمة من الكلية (y1)	جيد	ضعيف
1	مستوى إدارة المكتبة، والقاعات، والمرافق، ومدى نظافتها داخل الكلية.	(مرتفع)	(مُتدنٍّ).
2	مستوى معالجة مشكلات تسجيل المقررات الدراسية بصورة مناسبة.		
3	مستوى المرافق الصحية واستراحات الطلبة.		
4	مستوى الأمن والسلامة داخل الكلية.		
5	مستوى خدمات تكنولوجيا المعلومات (الإنترنت وتوفر الحواسيب لاستخدام الطلبة).		
6	مستوى الخدمات الإرشادية التي تساعد على الوصول إلى المباني والقاعات الدراسية.		

	ثانياً: تقييم الطالب للخدمة التعليمية المقدمة من الكلية (y2)	جيد	ضعيف
1	مدى توفر دليل الطالب بالكلية .	(مرتفع)	(مُتدنٍّ).
2	مدى قدرة أعضاء هيأة التدريس على توصيل المعلومة بوضوح.		
3	مدى توفر التطبيقات والزيارات العلمية التي يشرف عليها أعضاء هيأة التدريس.		
4	مدى تنوع أساليب ووسائل التعليم المستخدمة في العملية التعليمية.		
5	مدى تميز الأساتذة بالقدرة على النقاش.		
6	مدى تقديم الإرشاد الأكاديمي من قبل أعضاء هيأة التدريس عند اختيار المقررات		
7	مستوى التواصل مع أعضاء هيأة التدريس عند الحاجة.		

● **المصدر : جُمعت وحُسبت من بيانات عينة الدراسة للفصل الدراسي المزمع من العام الجامعي (2025–2026م).**

جدول رقم (5): نتائج اختبار جودة المطابقة لنموذج الانحدار اللوجستي الثنائي.

Chi-Square	Df	Sig
12.140	*8*	**0.014**

● **المصدر: حسبت من عينة الدراسة باستخدام برنامج (Logistic Regression SPSS) للتحليل الإحصائي.**

- نسبة التصنيف الصحيحة للمتغيرات المستخدمة للتنبؤ بمتغير الخدمات العامة (Y1).

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم *(6)* إلى أن *120* مفردة من مجموعة الخدمات الجيدة في مجموعتهم الصحيحة بنسبة تنبؤ بلغت حوالي *70.6 %* في حين إن *50* مفردة صُنفوا

فى المجموعة الخاطئة بنسبة بلغت حوالي *29.4 %*. أما فيما يخص مجموعة الخدمات الضعيفة فقد استطاع النموذج أن يُصنف ما مقدارة *60* مفردة في المجموعة الصحيحة من أصل *80* مفردة بنسبة بلغت حوالي *75 %*. في حين صنف النموذج *20* مُفردة في مجموعتهم الخاطئة بنسبة بلغت حوالي *25 %* .

الجدول رقم (6): نسبة التصنيف الصحيح للمتغيرات (y1).

القيم المشاهدة		القيم المتنبئ بها		٪ التنبؤ الصحيحة
		متغير الخدمات (y١)		
		جيد	ضعيف	
متغير الخدمات (y1)	جيد	120	60	70.6
	ضعيف	50	20	75
٪ الكلية للتنبؤ				**72.8**

● المصدر: حسبت من عينة الدراسة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي(**Logistic Regression_SPSS**)

- تقدير معلمات النموذج الخاصة بمستوى الخدمات العامة المقدمة للطالب(y1).

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم *(7)* إلى تقدير معلمات النموذج لمتغير مستوى الخدمات العامة المقدمة للطالب (Y1):

بلغت قيمة اختبار *Wald* لكل من: *(Var1)* مستوى إدارة المكتبة والقاعات والمرافق. *(Var2)* مستوى معالجة مشكلات تسجيل المقررات الدراسية. *(Var3)* مستوى المرافق الصحية واستراحات الطلبة حوالي*(7.408). (6.402).(6.815)* بنفس الترتيب، أما الترجيح *(Odds Ratio)* للمتغيرات نفسها: *(3.024.) (3.085).*

الجدول رقم (7): تقدير معلمات النموذج لمستوى الخدمات العامة المقدمة للطالب (y1)

المُتغيرات المتنبئ بها	قيمة اللوجست	الخطأ المعياري	اختبار والد	درجة الحرية	الدلالة	نسبة الترجيح
	B	S. E	Wald	Df	Sig	Exp(B)
Var1	*1.025*	*.413*	*6.815*	*1*	*.008*	*2.787*
Var2	*1.040*	*.645*	*6.402*	*1*	*.003*	*2.829*
Var3	*1.653*	*.336*	*7.408*	*1*	*.001*	*5.222*
Var4	*.403*	*.481*	*2.546*	*1*	*.361*	*1.496*
Var5	*-1.087*	*.521*	*7.959*	*1*	*.005*	*.337*
Var6	*-1.784*	*.567*	*5.588*	*1*	*.053*	*.167*
Constant	**.212**	**.491**	**.065**	**1**	**.387**	**1.176**

●**المصدر: حسبت من عينة الدراسة باستخدام برنامج (Logistic Regression_SPSS) للتحليل الإحصائي.**

(3.667) مما يشير إلى أن ارتفاع مستويات هذه المتغيرات يزيد من احتمال تحسن جودة الخدمات المقدمة للطالب، أما بالنسبة لمتغيري: *(Var5)* مستوى تكنولوجيا المعلومات.*(Var6)* توفر الحاسوب والإنترنت لاستخدامات الطلبة مستوى الإرشادات للوصول إلى المباني والقاعات الدراسية فبلغ اختبار *Wald* لهما *(7.959)*. *(5.588)*على الترتيب، وقيم الأرجحية *(.2640)*. *(0.326)*. مما يدل على أن انخفاض مستويات هذه المتغيرات يقلل من احتمال تحسن جودة الخدمات المقدمة للطالب، أما متغير *(X4)* الخاص بمستوى الأمن والسلامة داخل الكلية، فقد تبين إنه غير دال إحصائيًا، أي إنه لا يؤثر بشكل ملموس على مستوى جودة الخدمات في عينة الدراسة.

وبناءً على ماسبق يمكن التركيز على المتغيرات الأخرى التي لها أثر أكبر على تحسين مستوى الخدمات، والتي تسهم في تعزيز وتطويرها. ويمكن ترتيب أهمية المتغيرات

المستخدمة في التنبؤ بمتغير الخدمات حسب قوة تأثير كل متغير على جودة الخدمات التعليمية، كما هو موضح في الجدول رقم *(8)*.

- اختبار جودة المطابقة لمتغير الخدمات التعليمية المقدمة للطالب (y2).

تُشير البيانات في الجدول رقم *(9)* إلى نتائج اختبار *Hosmer and Lemeshow* لجودة المطابقة للنموذج اللوجستي ثنائي الحدين، حيث بلغت قيمة *Chi-square* حوالي *17.111* مع درجة حرية *(7)*. وهو ما يشير

الجدول رقم (8): نسبة تأثير المتغيرات على جودة الخدمات العامة المقدمة للطالب (y1)

مستوى الخدمات المقدمة من الكلية **(y1)**	٪ التنبؤ
Var1: مستوى إدارة المكتبة والقاعات والمرافق بالكلية.	88
Var2: مستوى معالجة مشاكل التسجيل للمقررات بشكل مناسب.	83
Var5: مستوى تكنولوجيا المعلومات (الانترنت، وتوفر الحاسوب لاستخدامات الطلبة).	34
Var3: مستوى المرافق الصحية واستراحات الطلبة.	22
Var6: مستوى وضوح الإرشادات للوصول للمباني والقاعات الدراسية.	18
Var4: مستوى الأمن والسلامة داخل الكلية.	*

● **المصدر: حسبت من عينة الدراسة باستخدام برنامج (Logistic Regression_SPSS) للتحليل الإحصائي.**

(غير دال إحصائيًا) *.

إلى دلالة إحصائية، ويُظهر هذا أن النموذج مطابق للبيانات ولا توجد فروق كبيرة بين النموذج التصوري وبيانات العينة، مما يدل على قدرة النموذج على التنبؤ بكل مجموعة استنادًا إلى العوامل المؤثرة.

- نسبة التصنيف الصحيح للمتغيرات المستخدمة في التنبؤ لمتغير الخدمات التعليمية (y2).

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم *(10)* إلى أن النموذج تمكن من تصنيف المفردات بشكل دقيق نسبيًا: حيث تبين إن *150* مفردة من مجموعة الخدمات الجيدة في المجموعة الصحيحة بنسبة تنبؤ بلغت *75 %*. بينما صنف *50* مفردة في المجموعة الخاطئة بنسبة *25 %*. في حين تم تصنيف 45 مفردات بشكل صحيح من مجموعة الخدمات الضعيفة: من أصل *50* مفردة بنسبة *90 %*. بينما صنف النموذج 5 مفردات في المجموعة الخاطئة بنسبة *10 %* .

الجدول رقم (9) يوضح الاختبار الأساسي لجودة المطابقة للنموذج اللوجستي ثنائي الحدين.

Chi-square	Df	Sig
17.111	**7**	**.007**

•المصدر: حسبت من عينة الدراسة باستخدام برنامج SPSS – Logistic Regression للتحليل الإحصائي.

الجدول رقم (10): نسبة التصنيف الصحيح للمتغيرات المستخدمة للتنبؤ بمستوى الخدمات التعليمية (y2).

القيم المشاهدة		القيم المتنبئ بها		٪ التنبؤ الصحيحة
		متغير الخدمات		
		جيد	ضعيف	
متغير الخدمات	جيد	150	50	75
	ضعيف	45	5	90
٪ الكلية للتنبؤ				**82.5**

•المصدر: حسبت من عينة الدراسة باستخدام برنامج SPSS – Logistic Regression.

- تقدير معلمات النموذج لمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطالب (y2).

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم *(11)* إلى تقدير معلمات النموذج، حيث بلغت قيمة اختبار *Wald* للمتغيرات: *(Var2، Var6، Var3)*، والمتمثلة في: مدى تميز الأساتذة بالقدرة على النقاش، مدى توفر النشاطات العلمية والزيارات الميدانية في المقررات الدراسية، مدى تعاون أعضاء هيأة التدريس مع الطلبة لمعالجة المشكلات عند الحاجة حوالي (11.036)، (5.822) ،(5.648) بنفس الترتيب، أما نسبة الأرجحية للمتغيرات نفسها فكانت تقريبًا:*(6.993) ،(6.527) ،(5.956)* على الترتيب، مما يشير إلى أن زيادة مستويات هذه المتغيرات ترفع احتمالية تحسين جودة الخدمات التعليمية.

أما بالنسبة للمتغيرات الأخرى *(Var1، Var4، Var5)*، والمتمثلة في: مدى توفر دليل الطالب بالكلية، قدرة الأساتذة على إدخال التنوع التعليمي باستخدام وسائل مختلفة، توفر النصيحة الجيدة من قبل أعضاء هيأة التدريس عند تحديد خيارات الدراسة والتواصل عند الحاجة، فلم تُثبت أي دلالة إحصائية، مما يشير إلى الحاجة إلى زيادة الإمكانيات وتعزيز هذه الجوانب لتحسين جودة الخدمات التعليمية، إضافة إلى الاهتمام بتطوير الوسائل التعليمية والمراجع العلمية والدوريات الحديثة التي تدعم تنوع أساليب التدريس وتطويرها. كما يمكن ترتيب أهمية المتغيرات المستخدمة في التنبؤ بمتغير الخدمات التعليمية وفقًا لقوة تأثير كل متغير، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم *(12)*.

جدول رقم (11): تقدير معلمات النموذج الخاصة بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطالب (y2).

المُتغيرات المتنبئ بها	قيمة اللوجست	الخطأ المعياري	اختبار والد	درجة الحرية	الدلالة	نسبة الترجيح
	B	S. E	Wald	Df	Sig	Exp(B)
Var1	*660.*	*741.*	*910.*	*1*	*346.*	*1.934*
Var2	*1.945*	*833.*	*11.036*	*1*	*000.*	*6.993*
Var3	*1.876*	*878.*	*5.822*	*1*	*011.*	*6.527*

المُتغيرات المتنبئ بها	قيمة اللوجست	الخطأ المعياري	اختبار والد	درجة الحرية	الدلالة	نسبة الترجيح
Var4	*-.466*	*876.*	*262.*	*1*	*595.*	*628.*
Var5	*-.129*	*1.064*	*079.*	*1*	*831.*	*879.*
Var6	*1.785*	*783.*	*5.648*	*1*	*020.*	*5.956*
Var7	*-1.128*	*891.*	*3.648*	*1*	*104.*	*.324*
Constant	**-1.420**	**1.135**	**1.375**	**1**	**121.**	**221.**

• المصدر: حسبت من عينة الدراسة باستخدام برنامج SPSS – Logistic Regression للتحليل الإحصائي.

جدول رقم (12): نسبة تأثير المتغيرات المستخدمة في التنبؤ بجودة الخدمات التعليمية المقدمة للطالب

مستوى الخدمات التعليمية المقدمة من الكلية للطالب(y2).	% التنبؤ
Var2: مدى تميز الأساتذة بالقدرة على النقاش	**99**
Var6: مدى تعاون أعضاء هيأة التدريس مع الطلبة لمعالجة المشاكل عند الحاجة.	**95**
Var3: مدى توفر النشاطات العلمية والزيارات الميدانية في المقررات الدراسية	*53*
Var1 مدى توفر دليل الطالب بالكلية.	*
Var4: مدى قدرة الأساتذة على إدخال التنوع التعليمي باستخدام وسائل مختلفة.	*
Var5: مدي توفر النصيحة الجيدة من قبل أعضاء هيأة التدريس عند تحديد خيارات الدراسة.	*
Var7: التواصل بين أعضاء هيأة التدريس عند الحاجة إليهم.	*

• المصدر: حسبت من عينة الدراسة باستخدام برنامج SPSS – Logistic Regression للتحليل الإحصائي.

(*): غير دال إحصائيًا.

توصلت الورقة البحثية لعدد من النتائج أهمها:

1. وجود مستوى متوسط إلى منخفض بين جودة الخدمات التعليمية فى بعض الجوانب خصوصاً الخدمات الإدارية، والبنية التحتية.

2. وجود علاقة طردية دات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلبة

3. وجود فروق فى مستوى الرضا حسب بعض المتغيرات مثل السنة الدراسية أو التخصص.

- بعض التوصيات المقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية بكلية الزراعة:

من خلال دراسة بعض معايير الجودة بكلية الزراعة، أمكن التوصل إلى مجموعة من التوصيات التي من شأنها مساعدة رؤساء الأقسام وإدارة الكلية على تحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ومن أهم هذه التوصيات ما يلي:

1 ضرورة اهتمام الكلية بتحسين جودة الخدمات التعليمية، خاصة الأبعاد التي أظهرت نتائج الدراسة انخفاض مستوى رضا الطلبة عنها.

2 العمل على تعزيز مستويات الأمن والسلامة داخل الكلية، إضافة إلى توفير دليل الطالب وتفعيل التواصل المستمر بين أعضاء هيأة التدريس والطلبة، مع تزويدهم بالقواعد والتعليمات المعتمدة، مما يسهم في رفع مستوى إحساس الطلبة بجودة الخدمات المقدمة لهم.

3 تقييم الأداء الأكاديمي والإداري بشكل دوري، مع التركيز على جعل رضا الطلبة أحد أهم المعايير المعتمدة في عملية التقييم.

4 إجراء تقييم مستمر لمستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الكلية بمختلف أبعادها، بما يضمن تحسين الأداء وتحقيق رضا الطلبة.

■ المراجع

1. الكريبي، مبروكة محمد، حواء على أبو حنك(2023)، أثر إدارة المعرفة في جودة الخدمات التعليمية دراسة ميدانية على الأكاديمية الليبية للدراسات العليا، مجلة دراسات الإنسان والمجتمع، العدد (21)، مايو (2023)، ليبيا.

2. المومنتي، ربيع فخرى الفلاح (2018)، أثر بعض معايير جودة التعلبم على رضا الطلبة في جامعة الزرقاء، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مجلد (2)، العدد(22)، الأردن.

3. زقاي، حمدي محمد زقاي، ومحمد وزاني (2017)، مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة، دراسة تطبيقية على طابة جامعة سعيدة، المجلة العربية لضمان جودة التعاليم العالي، الزراعية، المجلد (10)، العدد (30)، الجزائر.

4. عزالدين، مدثر حسن عزالدين، وأيمن مصطفى العرموطي (2016)، درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية، دراسة خاصة على جامعة أبوظبي_ فرع العين، مجلة الدراسات، مجلد (43)، ملحق (3).

5. عثمان، الطيب حمد الزين عمر، وسمر محمد السقاف (2023)، جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلاب بجامعة شندي، مجلة جامعة شندي للعلوم الإنسانية والإجتماعية، العدد التاسع يونيو، 2023، السودان.

6. علي، شمس الدين أحمد، إبراهيم أحمد السيد (2019)، التحديد حجم العينة في البحث العلمي، مجلة جامعة شندي للعلوم التطبيقية، العدد (1) المجلد (49) السودان.

7. كلية الزراعة، جامعة طرابلس، **قسم الدراسة والامتحانات**، الفصل الدراسي الخريف من العام الجامعي 25_26، ليبيا.