جامعة مصراتة
MISURATA UNIVERSITY

المؤتمر الدولي للتعليم في ليبيا

تحت شعار

" تعليم أفضل .. لمستقبل أفضل "

تنظمه جامعة مصراتة بالتعاون مع مراقبة تعليم مصراتة
في الفترة 28/ 29 مارس 2018 م بكلية الآداب

International Conference on Education in Libya

" Better Education for a Better Future "

Organized by Misurata University and Misurata Education Administration
28th-29th of March 2018 in the Faculty of Arts

Colloque International en Éducation - Libye

" Meilleure Éducation pour un Meilleur Avenir "

Organisé par l'Université de Misurata et la Direction de l'Éducation de Misurata
28-29 Mars 2018 à la Faculté des Lettres

الراعي الماسي/
الشركة الليبية للحديد والصلب
LIBYAN IRON AND STEEL COMPANY

الراعي الذهبي/
بالحاج

الراعي الفضي/
المنطقة الحرة بمصراتة
MISURATA FREE ZONE

طبع بمطبعة شركة الليبية للحديد والصلب

مستوى جودة الخدمات التعليمية بكليات التربية
كلية التربية طرابلس نموذجا

د. البشير الهادي القرقوطي/ جامعة طرابلس

الملخص: هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم طالبات كلية التربية طرابلس لجودة الخدمات التعليمية المقدم، ولتحقيق ذلك تم استخدم المنهج الوصفي التحليلي، كما تم اعتماد مقياس جودة الخدمات التعليمية كأداة لجمع البيانات من عينة بلغت(150) طالبة، وأظهرت نتائج الدراسة أن تقييم الطالبات لجودة الخدمات التعليمية كان متوسطاً في جميع أبعاده، كما بينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اراء طالبات عينة الدراسة وفقاً للتخصص، والمستوى التعليمي.

الكلمات المفتاحية : التعليم العالي – كليات التربية – الخدمات التعليمية

ABSTRACT :

This study aimed at the recognition to the evaluation done by female Students at the faculty of educalion of the university of Tripoli concerned with the quality of the offered educahonal serviees . To achieve this the analytical descriptive method was used . The measurmeut of educahoinal services quality was also used as an instrument for data collechon a from included 150 female students . Study results indicated that student evalnation of educational services quality was at averse degree in all its dimension they also indicated that there was no statistical differences among student views according educational level and discipline .

Key words :

-higher education
-facuity of education
-educational services

مقدمة:

تعمل مؤسسات التعليم العالي على تعليم وتأهيل أبناء المجتمع ، أى تؤسس الموارد البشرية التي تهتم بالمعرفة وإكساب المهارات والقدرات لقوى العمل، ما ينتج عنه الرقي بالإنسان وطموحاته في الحاضر وقدرته على استشراق المستقبل، والتخطيط لمواجهة تحديات الحياة ومشكلاتها، فالإنسان هو الغاية وفي الوقت ذاته هو الشريان الرئيس الذي يعمل على تقدم المجتمع، والمستفيد الأول في الوصول به إلى غاياته وجني ثماره المتمثلة في بسط الأمن الاجتماعي، والاستقرار السياسي والاقتصادي للمجتمع مع مراعاة ديمومتها ،الامر الذي يجعل الإنفاق على التعليم العام على وجه العموم والعالي على وجه الخصوص أساس تكوين رأس المال البشري ، واستثماره بصورة فعالة إذ يمثل المورد البشري أكثر أهمية وتأثيراً من المورد المادي في تقدم المجتمع وازدهاره، ما يؤكد أن التعليم عاملاً أساسيا في أحداث تطور المجتمعات، ما جعل جهود الدولة الليبية وخططها تنصب على تفعيل مؤسسات التعليم العالي لأغراض التجديد والتجويد سعياً لتحقيق طموحات المجتمع الليبي وخصوصيته وهويته في عالم المستقبل تواصلاً وحواراً ، وتعايشاً إيجابياً. بين المجتمعات والثقافات مثل هذا المجتمع لن يتحقق إلا بتكوين العقول والاتجاهات الاجتماعية والثقافية اللازمة لذلك (القرقوطي،339،2015-364)،وهذه في حد ذاتها لا أحد يسهم في تكوينها إلا مؤسسات التعليم المتمثلة في المدرسة والجامعة ومؤسسات البحث العلمي التي تعتبر صمام الامان للدلالة على عمق الرابطة وقوتها بين التعليم وتطور المجتمع، وتأتي كليات التربية في مقدمة تلك المؤسسات التي تودي دوراً اساسياً في بناء الصرح الحضاري لأي دولة، إذ تغذي بمخرجاتها مراحل التعليم العام بمختلف تخصصاته، وهذا الدور لا يقل أهمية عن دور البيت متمثلاً في الأم التي شبهها الشاعر بالمدرسة أيضاً، مما جعل الاهتمام بعناصر العملية التعليمية بكليات التربية ضرورة حتمية لما لها من دور كبير وأثر بالغ الأهمية في تحسين مخرجاتها . (القرقوطي،2015، 138). فإذا تم التخطيط لها بأسلوب علمي مدروس ومبني على نتائج علمية وتجارب سابقة فإن ذلك يسهم في حد ذاته في إتاحة الفرصة لتحقيق أهدافها، وإذا حدث خلل أو اهمال في هذه الجوانب فإن ذلك ينعكس على منهجها بطريقة واضحة لاشك فيها . ما يؤكد أن البيئة التعليمية بعناصرها المادية وغير المادية على السواء من العوامل المهمة والمحددة لكفاءة النظام التربوي ومخرجاته كماً ونوعاً .

وللخدمات التعليمية التي تقدم للطالبات بكليات التربية ومدى توفرها أثر كبير على نجاح نظامها التربوي ، وتحقيقه للأهداف الفردية، والمجتمعة التي يطمح الأفراد، والمجتمع في الوصول إليها .

إذ تعتبر الخدمات التعليمية من أهم وسائل الثقافة والتوجيه الذي تحصل عليها الطالبة أثناء حياتها الدراسية، كما أنها وسيلة من الوسائل التي تربي الطالبة تربية سليمة، أي تؤثر في معتقداتها وسلوكها ، فضلاً على أن هذا التأثير السليم سوف ينعكس على أهلها ومجتمعها .

بناء على ذلك فإن هذه الدراسة تناولت تقييم الخدمات التعليمية المقدمة للطالبات كلية التربية طرابلس للتأكد من قيامها بأدوارها ومسؤولياتها، ولتحديد واقعها، والمعوقات التي تواجهها ، قصد تطويرها وتحسينها .

مشكلة البحث:

استناداً للخلفيات السابقة قد بات من الضروري – بعد أن قطعت بلادنا شوطاً طويلاً في مجال التعليم العالي – القيام بدراسة للتعرف على مدى رضا طالبات كلية طرابلس عن الخدمات التعليمية بالكلية – كظرف بيئي تقضي فيه الطالبة جل أوقاتها – من حيث الجوانب غير الاكاديمية، والجوانب الاكاديمية، وذلك عن طريق استطلاع آراء طالبات كلية التربية طرابلس، لوضع المعالجات الصائبة . وهذا ما تطرقنا إليه في هذه الدراسة ، من خلال الإجابة عن أسئلتها، واستفساراتها . للتأكد من قيام كليات التربية بأدوارها ومسؤولياتها، ولتحديد واقعها ، والمعوقات التي تواجهها ، قصد تطويرها وتحسينها فإن مشكلة الدراسة تتحدد في التساؤلات الاتية : :

1- كيف ينظر طلاب كلية التربية طرابلس لجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها لهم الكلية ؟

1-1- كيف ينظر طلاب كلية التربية طرابلس للجوانب غير الأكاديمية المقدمة لهم من الكلية ؟

1-2- كيف ينظر طلاب كلية التربية طرابلس للجوانب الأكاديمية المقدمة لهم من الكلية ؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات افراد عينة الدراسة وفقا للتخصص والمستوى التعليمي ؟

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة بالنظر إلى الاعتبارات الآتية:

1- استجابة لتحقيق أهداف المؤتمر الدولي للتعليم في ليبيا، الذي تنظمه كلية الآداب بالتعاون مع كلية التربية – جامعة مصراتة ومراقبة تعليم مصراتة تحت شعار: تعليم أفضل .....لمستقبل أفضل المنعقد في مدينة مصراتة شهر مارس/2018 م .

2- من أهمية الموضوع (جودة الخدمات التعليمية بكلية التربية) في حد ذاته، الذي يعتبر من أهم الموضوعات.

3- يأتي ضمن الجهود المبذولة التي يقدمها الباحثون في مجال التعليم في ليبيا، والوطن العربي، في البحث المستمر والدراسة المتأنية لمشكلات التعليم، ومنها مشكلة جودة الخدمات التعليمية بمؤسسات التعليم العالي.

4- تقدم هذه الدراسة نتائج لوزارة التعليم في ليبيا خاصة والبلاد العربية عامة عن الخدمات التعليمية لكليات التربية ودورها في تحقيق الأهداف المنشودة مما يساعدهم على اتخاذ القرارات التي من شأنها الرفع بمستوى مخرجات كليات التربية الذي تعتمد بشكل كبير على مستوى جودة خدماتها التعليمية، ومن تم إصلاح منظومة التعليمة العام حيث تحتل الجودة أهمية بالغة في تحقيق الأهداف التربوية.

5- قد تفتح هذه الدراسة المجال لمزيد من البحوث والدراسات التي تحاول ايجاد سبل الاستفادة من كليات التربية بشكل خاص و مؤسسات التعليم العام بشكل عام.

أهداف الدراسة:

تهدف إلى معرفة الدور الذي يمكن أن تقوم به كليات التربية في تحقيق اهدافها وهو لا يقتصر على الناحية النظرية الاكاديمية فقط بل يتعداه إلى بيان إسهام كليات التربية في تحسين مخرجاتها مما ينعكس إيجاباً على الرفع بمستوى مراحل التعليم العام، وبالتالي تطور وتقدم المجتمع في مختلف مناحي الحياة وذلك من خلال التعرف على اتجاهات طالباتها نحو الخدمات التعليمية الآتية:

1-الوقوف على مستوى جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية طرابلس.

2-لتعرف على تقييم طلاب كلية التربية طرابلس عن جودة الخدمات التعليمية المقدم لهم.

3-معرفة أوجه الاتفاق والاختلاف في وجهات نظر الطلاب لجودة تلك الخدمات.

4-لخروج بمجموعة من التوصيات التي قد يستفاد منها في معالجة ووضع لكثير من نقاط الضعف في جودة الخدمات التعليمية في كليات التربية طرابلس.

مصطلحات البحث:

1-التعليم العالي : هو آخر مراحل السلم التعليمي وأعلاه درجة وهذا النوع من التعليم يقدم في الجامعات والمعاهد العليا ويكون الحد الأدنى للقبول إنهاء المرحلة الثانوية ويمنح شهادة جامعية (ليسانس أو بكالوريوس).

1-الجودة : لغة تعني الإتقان والتحسن، فجودة الشيْ حسنه (العبيدي،1426،71).

2-الجودة النوعية في التعليم: جملة من الخصائص والمعايير التي يجب أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية؛ سواء فيما يتعلق منها بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتتحقق من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية بالمؤسسة التعليمية (محفوظ،2012).

3-الجوانب الأكاديمية: القدرة على توصيل المعلومات للطلاب فضلاً على تحقيق التواصل المستمر معهم داخل وخارج قاعات الدرس.

4-الجوانب غير الأكاديمية: درجة كفاءة الموظفين في تقديم الخدمات للطلاب بأيسر السبل.

5-كلية التربية طرابلس:هي أحد فروع جامعة طرابلس تعنى بإعداد الطالب المعلم مهنياً وأكاديميا للتدريس بمراحل التعليم العام (الاساسي والمتوسط) مدة الدراسة بها ثامن فصول دراسية ما يعادل أربعة سنوات.

حدود البحث:

أولاً_ الحدود المكانية : أجري هذا البحث في كلية التربية طرابلس _ جامعة طرابلس.

ثانياً_ الحدود البشرية : استهدف عينة من طالبات الاقسام العلمية والإنسانية بالكلية .

ثالثاً – الحدود الزمنية : أجري البحث خلال العام الجامعي 2017-2018.

رابعاً – الحدود الاكاديمية : شمل اتجاهات طالبات كليات التربية نحو الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

الإطار النظرى:

التعليم العالي في ليبيا ، نشأته وأهدافه:

يعتبر التعليم العالي من ضمن المراحل الاساسية لبنية التعليم في ليبيا ، وترجع نشأته إلى منتصف القرن الماضي، حيث تأسست أول جامعة ليبية عام 1956م في مدينة بنغازى وتأسست الجامعة الثانية عام 1958م في طرابلس ثم توالت الكليات الجامعية التابعة لهذه الجامعات وبذلك شهد التعليم العالي تطور ملحوظ في الكم والنوع حيث يبلغ الآن عدد الجامعات الرئيسة أكثر عشر جامعات إلى جانب جامعات أهلية أسسها ويسيرها القطاع الأهلي. (الحوت، 50،2005) وبنظره إجمالية فإن فلسفة التعليم العالي تقوم على تنمية المعارف والمهارات والاتجاهات والقيم لدى الطلاب، وتشجع روح البحث العلمي وأساليبه المتعارف عليها،وذلك لرفد المجتمع بالقوى البشرية المدرية والقادرة على المشاركة الإيجابية والفاعلة في مجتمع له مؤسساته في المجالات كافة(السياسية، والاقتصادية ،والاجتماعية،والتكنولوجية، ..... الخ) وتعتبر الجامعات على وجه التحديد محراباً للفكر الحر وتنويراً ثقافياً، حضارياً، إنسانياً متطوراً تحقيقاً لدورها الأساسي المنوط بها وهو خدمة المجتمع والحضارة الإنسانية، وبذلك يمكن القول أن أهداف التعليم العالي في ليبيا المعتادة هي التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع ومسيرة نموه وتطوره لبناء مجتمع يواكب طموحات العصر، ويكون قادر على استشراق المستقبل، ويخطط لمواجهة تحديات الحياة ومشكلاتها، ويمكن أن نلقي نظرة مختصرة جداً على أهداف التعليم العالي في ليبيا على النحو الآتي:

1-لبحث العلمي المتمثل في إجراء البحوث العلمية لتطوير المعارف النظرية ونقل المعارف إلى المجالات التطبيقية ويقاس بمدى الإسهام في البحث العلمي.

2-لهدف التعليمي والمتمثل في سد احتياجات المجتمع من الكفاءات العلمية المتخصصة في مجالات الحياة كافة، ويقاس من خلال نوعية الخريجين في التخصصات المختلفة.

3-خدمة المجتمع ويتمثل في تقديم الاستشارات العلمية والفنية في كل المجالات والميادين الإنمائية والخدمية. (الدوكالي، 275،2005).

كليات التربية:

كليات التربية هي امتداد لكلية التربية بجامعة طرابلس العريقة، ويرجع تاريخها إلي أواسط ستينات القرن الماضي، حيث تمّ إنشاؤها تحت مسمى كلية المعلمين العليا بالاشتراك مع منظمة اليونسكو وذلك في 1965م، وتكفلت المنظمة بتوفير عدد من الخبراء للكلية، وفي عام 1967م أنظُمّت الكلية إلى الجامعة الليبية في ذلك الوقت، وفي عام 1970م تقرّر تغيير اسمها ليصبح كلية التربية واستمرت إلى أن تم إلغاءها فيما بعد، وبموجب قرار أمين اللجنة الشعبية العامة سابقا رقم (1386) لسنة 1996م تم أنشاء المعاهد العليا لإعداد المعلمين، وأصدرت اللجنة الشعبية العامة سابقا قرارها رقم (118) لسنة 2004م بشأن ضم المعاهد العليا للجامعات وكان من ضمنها هذا المعهد، ومن ثم أصبحت تبعيته لجامعة طرابلس، وبناءً على قرار اللجنة الشعبية العامة سابقا رقم (55) لسنة 2009م بشأن تسمية كليات إعداد المعلمين بكليات التربية لتغطي هذه الكليات حاجة البلديات كافة من المعلمين في مختلف التخصصات، وكان في مقدمة أهدافها تخريج كوادر علمية مؤهلة أكاديمياً وتربوياً وثقافياً في المراحل والمستويات التعليمية كافة.(نزيهة وأخرون،2017)، وتمثل كلية التربية طرابلس مجتمع الدراسة الحالية من ضمن هذه الكليات.

نظام الدراسة بكلية التربية طرابلس:

1-تعتمد الدراسة بكلية التربية طرابلس على نظام الفصل الدراسي المفتوح لمدة ثمانية فصول دراسية يتلقى الطلاب خلالها المعارف النظرية والعملية للعلوم التطبيقية والإنسانية المختلفة .

2-يقسم العام الجامعي إلى فصلين دراسيين (خريف /ربيع) مدة كل منهما (16) أسبوعاً دراسياً، تشملها الامتحانات النصفية، والامتحان النهائي.

3-تعلن النتائج عبر موقع الجامعة الالكتروني بعد الانتهاء من الامتحانات وتسليم النتائج لقسم الدراسة والامتحانات .

4-تمنح الكلية درجة البكالوريوس في العلوم والتربية للعلوم التطبيقية ودرجة الليسانس في التربية للعلوم الإنسانية بعد اجتياز وحدات دراسية (125 : 135) وحدة من وحدات التخرج .(مكتب الدراسة والامتحانات)

آلية قبول الطلاب بالكلية:

1-تحدد إدارة الكلية اعداد الطلاب الذين يمكن قبولهم وفقاً لإمكانيات الأقسام العلمية، ووفق الشروط والأسس والضوابط المنصوص عليها .

2-أن يكون الطالب حاصلاً على شهادة إتمام المرحلة الثانوية أو ما يعادلها ولا يقل تقديره عن جيد أو بما يتفق والنسبة التي تحددها التشريعات النافذة التي تعلن سنوياً فور الإعلان عن نتائج امتحانات الشهادة الثانوية .

3-يجوز قبول الطلاب الوافدين وفق التشريعات النافذة .

4-يخضع الطلاب بعد تسجيلهم بالموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس وتنسيبهم للكلية لامتحان مفاضلة شفوي وامتحان تحريري وفق التخصص الذي يختاره الطالب

5-تشكل لجنة بالكلية تتولى إجراء امتحان المفاضلة في الجوانب التربوية والعلمية تتكون من متخصصين تربوياً وأكاديمياً .

6- يتولى كل طالب في بداية كل فصل دراسي تحديد قيده وفقا للنماذج والإجراءات المعتمدة بالكلية.(مكتب التسجيل بالكلية).

الدراسات المشابهة:

1-دراسة شيرين(2007) هدفت الدراسة إلى تحويل مقياس جودة الخدمات التعليمية بقطاع التعليم العالي، لقياس جودة الخدمة بمؤسسات التعليم العالي في مصر، وأظهرت نتائج الدراسة درجة عالية من الصلاحية والجودة والكفاءة للمقياس المعدل طبقاً للتقديرات الناجمة عن تحليل البيانات. حيث تم الاستعانة نفس المقياس في الدراسة الحالية بعد إجراء بعض التعديلات .

2-دراسة حميدي و وزاني(2014): هدفت إلى التعرف إلى أثر جودة الخدمات التعليمية على مستوى رضا الطلبة، وكشفت الدراسة وجود أثر للأبعاد الخمسة المكونة لمقياس جودة الخدمة على مستوى رضا الطلبة، وبالتالي إمكانية استخدام المقياس كأحد المقاييس المهمة لرضا الطلبة عن الخدمات التعليمية، وإمكانية استخدامه لتحسين مستوى الخدمة.(حميدي و وزاني:555،2014).

3-دراسة الشعيبي، والشهراني(2014): هدفت إلى التعرف إلى تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية في جامعة الملك خالد، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم اعتماد مقياس جودة الخدمات التعليمية وتوصلت الدراسة إلى أن تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية

كان متوسطاً في جميع أبعاده، وأشارت إلى عدم وجود تباين بين اراء الطلاب وفقاً للنوع (بنين، بنات) فيما برز التباين بين آراء الطلاب فيما يتعلق ب(نوع الكلية، المستوى التعليمي) كما كشفت الدراسة صلاحية المقياس لقياس جودة الخدمات التعليمية.

تعقيب بناء على نتائج الدراسات السابقة بشأن صلاحية المقياس لقياس جودة الخدمات التعليمية، والبالغ ثباته (0.83) فإن الدراسة الحالية اعتمدت مقياس جودة الخدمات التعليمية من إعداد(شرين) كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة بعد عرضه على مجموعة من الاساتذة المختصين لغرض تعديله بما يتوافق مع البيئة الليبية.

الطريقة والإجراءات

منهجية الدراسة :

أستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في تطبيق هذه الدراسة (خليل وأخرون،2014)، حيث تم التعرف على اتجاهات أفراد العينة نحو الخدمات التعليمية المقدم لهم ، ومعرفة الفروق في استجابة أفراد العينة نحو هذه المتغيرات بسبب نوع التخصص و المستوى التعليمي.

مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من طلاب كلية التربية طرابلس والبالغ عددهم (3200) طالب و طالبة منهم (120) ذكور، و (3080) إناث .

جدول (1) يبين توزيع مجتمع الدراسة

ت	الاقسام	العدد			%
		ذكور	إناث	المجموع	
1	التطبيقية	20	1180	1200	37.5
2	الإنسانية	100	1900	2000	62.5
3	المجموع	120	3080	3200	100

وبذلك تم استبعاد الذكور نظراً لقلة عددهم، وتم اختيار عينة مقصودة تكونت من (150) طالبة من طالبات الكلية قوامها (5%)(المعالي،وآخرون،2012،98) من أفراد مجتمع الدراسة، ليكون حجم العينة (150) فرداً، ولضمان الحصول على العدد المطلوب قام الباحث بتوزيع (150) استمارة استرد منها(150) استمارة صالحة للتحليل وبنسبة (100%) والجدول (2) يبين توزيع أفراد العينة حسب سماتهم الشخصية .

جدول (2) توزيع أفراد العينة حسب السمات الشخصية

			عدد الحالات	النسبة%
1	المستوى التعليمي	الفصول الأولى	68	45
		الفصول الأخيرة	82	55
2	التخصص العلمي	تطبيقية	42	28
		إنسانية	108	72

أداة الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة المتمثلة في التعرف على اتجاهات طلاب كلية التربية طرابلس نحو جودة الخدمات التعليمية المقدم لهم، ومعرفة الفروق في استجابة أفراد العينة نحو هذه المتغيرات بسبب التخصص، والمستوى التعليمي، فإن الباحث قام باعتماد نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية تتضمن (38) فقرة موزعة على أربع محاور رئيسية من إعداد (شيرين،2007 ص ص :277-328) ، وبعد عرضه على مجموعة من المحكمين تم الاتفاق على دمج المحاور، وحذف بعض الفقرات وبذلك أصبحت عدد فقراته(28) فقرة مقسمة على محورين (كما مبين في الجدول (3). جدول (3) توزيع فقرات الاستبيان على محاور الدراسة

ت	المجـــــــــال	العبارات
1	الجوانب غير الاكاديمية	15
2	الجوانب الاكاديمية	13
4	المجموع	28

صدق الأداة:

تم التحقق من صدق الاستمارة من خلال توزيعها على مجموعة من الأساتذة وكان عددهم (4) من المتخصصين في التربية وطُلب منهم الحكم على أداة الدراسة من حيث مدى ملامتها للبيئة الليبية، وفي ضوء تم إجراء التعديلات اللازمة كما موضح بالجدول السابق.

تحديد الاتجاه نحو متغيرات الدراسة :

طُلِبَ من المبحوثين تحديد إتجاهاتهم نحو متغيرات الدراسة وذلك باختيار أحد الخيارات الاتية : موافق بدرجة كبيرة جدا قيمتها (5)،وموافق قيمتها (4)،محايد قيمتها (3) غير موافق قيمتها (2) غير موافق تماماً قيمتها (1) ، ولغرض المعالجة الإحصائية فقد تحديد الاتجاه بناءاً على طول فترة تم حسابه على أساس قسمة 4 على 5[3]

جدول رقم (4) طول خلايا المقياس.

المتوسط المرجح	الرأي السائد
1 – 1.8	منخفض جداً
1.9 – 2.6	منخفض
2.7 – 3.4	متوسط
3.5-4.2	عالي
4.3-5	عالي جداً

المعالجة الإحصائية :

استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية:

1- المتوسط الحسابى المرجح والوزن المئوى.

2- اختبار (ت) للتحقق من صحة الفروض.

تحليل وتفسيرنتائج الدراسة :

للإجابة على تساؤلات الدراسة تم احتساب تكرارات إجابات العينة لكل فقرة من فقرات الاستبيان خماسي التدرج ثم اعتمد الباحث على معادلة المتوسط المرجح والوزن المئوي لتحديد

([3]) طول الفترة = (أعلى وزن [3] – أقل وزن [1]) ÷ عدد بدائل الإجابة [3]

الفقرات المتحققة وغير المتحققة في كل مجال من مجالات الدراسة وتم إعطاء البدائل الدرجات الآتية : موافق بدرجة كبيرة جدا قيمتها (5)،وموافق قيمتها (4)،محايد قيمتها (3) غير موافق قيمتها (2) غير موافق تماماً قيمتها (1). وبما أن متوسط درجات الاستبيان الخماسي (3) والوزن المئوي(0.60) فإن الفقرة التي تحصلت على متوسط مرجح (3) ووزن مئوي(0.60) فما فوق متحققة أما الفقرات التي حصلت على متوسط مرجح أقل من (3) ووزن مئوي أقل من(0.60)غير متحققة.

أولاً : النتائج المتعلقة بفقرات كل مجال على حده :

تم حساب المتوسطات المرجحة والأوزان المئوية لمجالات الدراسة ، والدراسة ككل والجدول(5) يوضح ذلك.

الجدول (5) يبين المتوسطات المرجحة والأوزان المئوية لمجالات الدراسة الحالية :

ت	المجـــــــــال	المتوسط المرجح	الوزن المئوي	الرتبة	الرأي السائد
1	الجوانب غير الاكاديمية	2.92	58%	3	متوسط
2	الجوانب الاكاديمية	3.16	63%	1	متوسط
3	المجالات ككل	3.03	61%	2	متوسط

يتضح من الجدول (5) أن المتوسط المرجح لمجال الجوانب غير الأكاديمية بلغ (2.92) والوزن المئوي (58%) فيما بلغ المتوسط المرجح لمجال الجوانب الأكاديمية (3.16) والوزن المئوي (63%) وقد بلغ متوسط المجالات ككل (3.03) والوزن المئوي (61%) وبمقارنة هذه المتوسطات المرجحة والأوزان المئوية بالمتوسط المرجح المعتمد في هذه الدراسة والبالغ(3) ووزنها المئوي البالغ (60%) يتضح انها متقاربة عدا المجال الأول فهو أقل وبالرجوع إلى جدول رقم (4) الذي يوضح طول خلايا المقياس يتبين أن الرأي السائد لعينة الدراسة على جميع مجالات المقياس

يشير إلى مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل الكلية كانت متوسطة ما قد يكون سبباً في تدني مستوى مخرجاتها، وهذا يؤثر ربما على مراحل التعليم يوجه عام.

هذه النتيجة تتفق مع دراسة الشعيبي والشهراني، و تختلف مع نتائج دراسة حميدي ووزاني.

ثانياً : النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول الذي ينص على : كيف ينظر طالبات كلية التربية طرابلس لجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها لهم الكلية ؟

1- الجدول رقم (6) يبين المتوسطات المرجحة والوزن المئوي لجميع العبارات المتعلقة بالجوانب غير الأكاديمية المقدمة طالبات كلية التربية طرابلس .

ت	العبارة	المتوسط المرجح	الوزن المئوي	الرتبة	الرأي السائد
1	سرعة استجابة الموظفين لمطالب الطالبات	2.86	57%	9	متوسط
2	درجة تمتع الموظفين باللطف وحسن الخلق	3.43	69%	2	عالي
3	درجة كفاءة كل موظف في أداء الأعمال المنوطة لهم	3.20	64%	4	عالي
3	درجة تعرف الإدارة باحتياجات الطلاب بالتحديد	2.67	53%	11	متوسط
5	درجة امتلاك الموظفين لمهارات الاتصال في التواصل مع الطالبات	2.66	53%	11	متوسط
6	درجة المساواة بين الطالبات في المعاملة والاحترام	2.93	59%	8	متوسط
7	مستوى نظافة المبنى	3.13	63%	5	عالي
8	درجة السماح بتكوين اتحاد الطلاب	3.39	68%	3	عالي
9	درجة الموافقة على شكل المبنى	2.41	48%	13	متوسط
10	درجة الموافقة الامكانيات الموجودة بقاعات الدرس	2.16	43%	14	متوسط
11	درجة تمتع المؤسسة التعليمية بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل	3.48	70%	1	عالي
12	درجة الثقة فيما تقدمه المؤسسة التعليمية من خدمات	2.98	60%	7	متوسط
13	درجة تطابق الخدمة التعليمية مع ماهو معلن عنه مسبقاً	3.04	61%	6	متوسط
14	درجة تطور وتجدد المؤسسة التعليمية	2.62	52%	12	متوسط
15	درجة اهتمام الإدارة بالطالبات ووضعهم في أولويتها	2.69	54%	10	متوسط

يتضح من الجدول (6) بأن عدد الفقرات كانت (15) فقرة لتقدير مستوى رضا طالبات كلية التربية طرابلس على الخدمات التعليمية غير الأكاديمية المقدمة من قبل الكلية تتراوح ما بين المتوسط المرجح (2.41–3.48) والوزن المئوي (43%- 70%) وبالمقارنة مع متوسط المرجح المعتمد البالغ (3) والوزن المئوي (0.60) فقد جاءت فقرة درجة تمتع الكلية بالسمعة الحسنة في المرتبة الأولى يليها تمتع الموظفين باللطف وحسن الخلق، وفي المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على السماح بتكوين اتحاد الطلاب، والفقرة التي تنص على قدرة كل موظف في التمكن من أداء عمله جاءت في المرتبة الرابعة، وتأتي في المرتبة الخامسة نظافة مبنى الكلية.هذه الفقرات جميعاً جاءت في مستوى متقارب من المتوسط المرجح والوزن المئوي لهذه الدراسة ما يشير إلى رضا الطالبات على هذه الخدمات أما بقية الفقرات الواردة في نفس الجدول فمعظمها أقل من المتوسط المرجح والوزن المئوى المعتمد في الدراسة الحالية ما يشير إلى عدم رضا الطالبة على مستوى الخدمات المقدمة و التي تنص عليها الفقرات المشار إليها، وبالرجوع إلى الجدول السابق نلاحظ أن مستوى رضا الطالبات إجمالاً على هذا المجال جاء في المرتبة (الثالثة) بمستوى أقل من المتوسط المرجح والوزن المئوي المعتمد في الدراسة الحالية ما يتضح عدم رضا الطالبات على الخدمات المقدمة من الكلية في الجوانب غير الأكاديمية.

وهذه النتيجة متقاربة إلى حد ما مع دراسة الشعيبي والشهراني وتختلف مع نتائج دراسة حميدي ووزاني ، وبذلك يمكن تفسير نتيجة عدم رضا طالبات كلية التربية طرابلس على الخدمات غير الأكاديمية المقدمة من قبل الكلية إلى أن مبنى الكلية غير مخصص أساساً لاستعماله ككلية بل مخصص لاستعماله كمدرسة ثانوية تم توطين الكلية بها، وأيضا ربما إلى عدم توفر الدعم المادي حيث تشير هذه النتيجة إلى افتقار الكلية إلى الامكانيات اللازمة للتدريس، وربما أيضاً إلى عدم تدريب الموظفين على التعامل مع الطالبات، وربما لغياب دور المرشد أو لعدم وجوده أصلاً.

الجدول رقم (7) يبين المتوسطات المرجحة والوزن المئوي لجميع العبارات المتعلقة بالجوانب الأكاديمية المقدمة لطالبات كلية التربية طرابلس .

ت	العبارة	المتوسط المرجح	الوزن المئوي	الرتبة	الرأي السائد
1	درجة احتواء المقررات الدراسية على المعرفة والتطبيقات	2.93	59%	7	متوسط
2	درجة إظهار الأساتذة للاتجاهات الإيجابية نحو الطالبات	3.12	62%	6	عالي
3	درجة التواصل المستمر بين الأساتذة والطالبات	3.16	63%	5	عالي
4	درجة استجابة الأساتذة لملاحظات وتعليقات الطالبات	3.12	62%	6	عالي
5	درجة توفر الوقت الكافي والمناسب من جانب الأساتذة لتقديم النصح والمشورة للطالبات	3.12	62%	6	عالي
6	درجة كفاءة الشرح داخل قاعات الدرس	3.53	71%	1	عالي
7	درجة توافر الخبرات الأكاديمية والمهنية	3.29	66%	3	عالي
8	المواقف الإنسانية للأساتذة تجاه الطالبات داخل وخارج قاعات الدرس	3.18	64%	4	عالي
9	مدى وجود الأنظمة التي تنظم مساعدة الأساتذة للطالبات في فهم ما يصعب عليهم داخل وخارج قاعات الدرس	2.84	57%	8	متوسط
1ِ	درجة الاستجابة لآراء الطالبات لتحسين أداء الخدمة	2.77	55%	9	متوسط
11	درجة استخدام وسائل تبسيط المعلومات وتوصيلها	3.12	62%	6	عالي
12	درجة السماح للطالبات بحرية للتعبير عن ارائهم	3.41	68%	2	عالي
13	درجة تنوع التخصصات والأقسام	3.53	71%	1	عالي

يتضح من الجدول (7) بأن عدد الفقرات كانت (13) فقرة لتقدير مستوى رضا طالبات كلية التربية طرابلس على الخدمات الأكاديمية المقدمة من قبل كلية التربية طرابلس تتراوح ما بين المتوسط المرجح (2.77–3.53) والوزن المئوي (55%- 71%) وبالمقارنة مع المتوسط المرجح المعتمد في الدراسة الحالية البالغ (3) والوزن المئوي (0.60) فقد جاءت فقرة درجة تنوع التخصصات والأقسام، وفقرة درجة كفاءة الشرح داخل قاعات الدرس في المرتبة الأولى فيما جاءت الفقرة التي تنص على درجة السماح للطالبات بحرية التعبير عن آرائهم في المرتبة الثانية يليها الفقرة التي تنص على درجة توافر الخبرات الأكاديمية والمهنية في المرتبة الرابعة، وجاءت فقرة درجة التواصل المستمر بين الأساتذة والطالبات في المرتبة الخامسة فيما جاءت فقرة درجة إظهار الأساتذة للاتجاهات الإيجابية نحو الطالبات وفقرة درجة استجابة الأساتذة لملاحظات وتعليقات الطالبات، وفقرة درجة توفر الوقت الكافي والمناسب من جانب الأساتذة لتقديم النصح والمشورة للطالبات، وفقرة درجة استخدام وسائل تبسيط المعلومات وتوصيلها في المرتبة السادسة، وجميع الفقرات السالفة الذكر متوسطاتها المرجحة وأوزانها المئوية متقاربة من المتوسط المرجح والوزن المئوي المعتمد في الدراسة الحالية، مما يعني رضا الطالبات على هذه الخدمات المقدمة التي تمثل الجانب الأكاديمي، الأمر الذي يشير إلى فاعلية العملية التعليمية و التعلمية بالكلية ما يجعل مخرجات هذه الكلية ذات جودة ونفع يعود بالإيجابية على مختلف مراحل التعليم العام وبالتالي تحسين مستوى كل القطاعات إلى وضع أفضل.

أما الفقرة رقم (1) التي تنص على درجة احتواء المقررات الدراسية على المعرفة والتطبيقات، والفقرة رقم (9) التي تنص على مدى وجود الأنظمة التي تنظم مساعدة الأساتذة للطالبات في فهم ما يصعب عليهم داخل وخارج قاعات الدرس، والفقرة رقم (10) التي تنص على درجة الاستجابة لآراء الطالبات لتحسين أداء الخدمة. جميعها أقل من المتوسط المرجح والوزن المئوي المعتمد في هذه الدراسة ما يشير إلى عدم رضا الطالبات على هذه الخدمات ما ينعكس سلباً على العملية التعليمية داخل الكلية، وهذا الأمر ربما يكون خارج عن إرادة الأساتذة، وللتأكد من ذلك يمكن الرجوع إلى الجدول رقم (5) لملاحظة أن هذا المجال حصل على المرتبة الأولى بين المجالات، وبالرجوع ايضاً إلى جدول رقم (4) الذي يوضح طول خلايا المقياس لمقارنة ذلك بمتوسط هذا

المجال يتبين أن الرأي السائد لعينة الدراسة في هذا المجال حول رضا الطالبات على الخدمات الأكاديمية المقدمة من قبل الكلية كان (متوسطاً) و هذه النتيجة تتفق مع دراسة الشعيبي والشهراني، و تختلف مع نتائج دراسة حميدي ووزاني.

ثالثاً: اختبار الفرضيات : عدم توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات افراد عينة الدراسة وفقا للتخصص والمستوى التعليمي .

أ- الفرضية الأولى: التي تنص على عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة تبعاً للتخصص علوم إنسانية / علوم تطبيقية ولإثبات صحة الفرضية أو خطاها تم إجراء اختبار (ت) لمعرفة دلالة الفروق (T-test)

جدول(8) يبين اختبار (ت) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات المجموعتين

	التخصص	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	الدلالة
الاقسام	إنسانية	108	100.66	21.3	0.967	0.335
	تطبيقية	42	104.26	18		

ب- الفرضية الثانية: التي تنص على عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة تبعاً للمستوى العلمي: الفصول (الأولى / الأخيرة) ولإثبات صحة الفرضية أو خطاها تم إجراء اختبار (ت) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات المجموعتين (T-test)

جدول(9) اختبار (T-test) لمعرفة دلالة الفروق

	الفصول	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	الدلالة
المستوى التعليمي	الأولى	68	104.4	20.9	1.50	0.136
	المتقدمة	82	99.4	19.8		

من خلال نتائج الجدول رقم (8) والجدول رقم (9) يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم طالبات كلية التربية طرابلس/ جامعة طرابلس للخدمات التعليمية المقدمة من قبل الكلية على جميع أبعاد المقياس باختلاف تخصصاتهن، ومستوياتهن العلمية، مما يظهر أن هناك

اتساق وانسجام بين أراء الطالبات ما يؤكد قبول الفرضيات وتأكيد صحتها، وهذه النتيجة تشير إلى موضوعية إجابات افراد عينة الدراسة، وجديتهم عند إجاباتهم على فقرات الاستبيان .

وبالرجوع إلى الدراسات السابقة نلاحظ اختلاف هذه النتيجة مع نتائج الدراسات الأخرى خاصة مع نتائج دراسة الشعيبي والشهراني فيما يخ المستوى التعليمي لأفراد العينة

نتائج الدراسة :

في ضوء منهج الدراسة ، وعينتها ، وأدواتها ، استطاع الباحث أن يتوصل إلى النتائج الآتية :

1.تبين من خلال الدراسة أن تقييم الطالبات لجودة الخدمات التعليمية كان المتوسط في جميع مجالات الدراسة.

2.أظهرت نتائج الدراسة عد م رضا الطالبات على الخدمات المقدمة من قبل الكلية فيما يخص الجوانب غير الاكاديمية.

3.بينت نتائج الدراسة رضا طالبات كلية التربية طرابلس على معظم الخدمات المقدمة من قبل الكلية فيما يخص الجوانب الاكاديمية.

4. اشارت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم طالبات كلية التربية طرابلس للخدمات التعليمية المقدمة من قبل الكلية على جميع أبعاد المقياس باختلاف التخصصات والمستويات العلمية.

توصيات الدراسة : يوصي الباحث في نهاية هذه الدراسة بما يلي :

1.ضرورة المزيد من التواصل الفعال بين الموظفين وأعضاء هيئة التدريس بكليات التربية والطلاب لإظهار الاتجاهات الإيجابية نحوهم مما يدفع بهم إلى الحوار والمشاركة.

2.العمل على إجراء دورات تدريبية بالداخل والخارج للرفع بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة من قبل الموظفين.

3.العمل على تأهيل أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية من الناحية التربوية وخاصة الجدد منهم مع ضرورة مراعاة هذا الجانب عند التقديم للتعيين بكليات التربية خاصة.

4.ضرورة التركيز على تفعيل دور مكتب الخدمة الاجتماعية والنفسية والتربوية لتوجيه وإرشاد الطالبات .

5.زيادة الاهتمام بالمباني التعليمية بكليات التربية وتجهيزها بالتقنيات الحديثة للرفع بمستوى جودة خدمات هذه كليات.

مقترحات الدراسة : إ جراء دراسات مماثلة في مناطق أخرى.

المراجع

1. جودة أحمد محفوظ (2012) **الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات**(الطبعة السادسة) عمان: دار وائل للنشر.

2. الحسن محمد العبيدي(1426) **الأشراف التربوي الفعال**، الرياض: مكتبة الرشد.

3. حميدي رقاني، وزاني محمد (1-2014/4/3) أثر جودة الخدمات التعليمية على مستوى رضا الطلبة، *المؤتمر العربي الرابع لضمان جودة التعليم العالي*، جامعة الزرقاء، الأردن.

4. عباس محمد خليل ،وآخرون(2014) **مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس**(ط5) عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع.

5. محمد الصغير قاسم الشعيبي، سعيد بن عبدالله الشهراني (2014) تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب(*مجلة جامعة ذمار للدراسات والبحوث – العدد التاسع عشر*)

6. الحوت على الهادي (2005) **تفعيل بنيات التعليم العالي نموذج دولة ليبيا** (مجلة الجامعى العدد 9) جامعة طرابلس ، ليبيا.

7. الدوكالي بنور (2005) **التخطيط العلمي والتعليم العالي** (مجلة الجامعى العدد 9) جامعة طرابلس، ليبيا.

8. القرقوطي البشير الهادي (2015) دراسة تقويمية لمباني كليات التربية(المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي العدد 19)

9. القرقوطي البشير الهادي (2015) **المستوى التعليمي وعلاقته بتحقيق التنمية المستدامة** (المجلة جرش للبحوث والدراسات العدد الأول خاص،المجلد السادس عشر)جامعة جرش، الاردن.

10. شرين حامد أبو وردة(2007) نوذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية(المجلة المصرية للدراسات التجارية العدد الأول، المجلد الحادي والثلاثون)جامعة المنصورة،جمهورية مصر العربية.

11. المعالي احمد اسماعيل(2012) اساليب البحث الاحصائي،عمان،إثراء للنشر والتوزيع.

12. مكتب التسجيل بكلية التربية طرابلس (2017)

13. مكتب الدراسة والامتحانات بكلية التربية طرابلس (2017)

14. نزيهة صكح وأخرون (2017) واقع كليات التربية / جامعة طرابلس أنموذجا، ورشة عمل حول : كليات التربية ودورها في تجويد العملية التعليمية،دولة ليبيا، وزارة التعليم ، فندق المهاري طرابلس.