

## مدى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الأكاديمية الليبية للدراسات العليا-طرابلس

أ.د. مصطفى محمود الفقهي\*  
م. جواهر علي المرزوقي\*\*

### المستخلص:

إن تحقيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تعني قدرة المؤسسة على تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة لتستطيع من خلالها الوفاء باحتياجات الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس، وأصحاب العمل، والمجتمع وغيرهم، وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم ومتطلبات العصر والبيئة العلمية والتكنولوجية، وبما يحقق الرضا والسعادة لديهم. وتسعى الأكاديمية الليبية إلى التطوير من مدخلاتها وعملياتها بشكل مستمر، وذلك للعمل على تحسين أدائها لوظائفها وربطها بمجتمعها، بغية الحصول على أفضل مخرجات من خلال رفع الجودة والكفاءة في التعليم، ولا يخفى عن أحد الدور التي تقوم به الأكاديمية في دعمها لمسيرة التعليم في ليبيا.

ومن هنا هدفت الدراسة الاستطلاعية إلى التعرف على مدى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الأكاديمية الليبية للدراسات العليا من وجهة نظر الطلبة وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق الأكاديمية الليبية للدراسات العليا لمحوري الدراسة المتمثلين في محور البرامج التعليمية ومحور خدمات الدعم التعليمي باعتبارها أسلوباً إدارياً يهدف إلى التحسين والتطوير المستمر للجودة الخدمة التعليمية، ويهدف أيضاً إلى تحسين مستويات الأداء. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة نتائج من أهمها: -تطبق الأكاديمية الليبية توصيف المناهج حيث كانت النسبة (53%) من الطلبة موافقين تماماً. أما عن رضا الطلبة عن النظم واللوائح محايد، أما عن المكتبة نلاحظ أيضاً ان درجة المحايد هي الأعلى نسبة، أما عن الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات نلاحظ ان درجة المحايد هي الأعلى نسبة وتكراراً، بينما الخدمات المقدمة للطلبة يلاحظ ان درجة الموافق هي الأعلى نسبة وتكراراً، أما عن تعامل العاملين مع الطلبة يلاحظ ان درجة المحايد هي الأعلى نسبة وتكراراً.

**الكلمات المفتاحية:** رضا الطلبة، الجودة، الخدمات التعليمية، الأكاديمية الليبية للدراسات.

### Abstract:

Achieving total quality management in institutions of higher education means the ability of the institution to provide a service of a high level of distinguished quality through which it can meet the needs of students, faculty members, employers, society and others, in a manner that is consistent with their expectations and the requirements of the age and the scientific and technological environment, and in a way that achieves their satisfaction and happiness. The Libyan Academy seeks to continuously develop its inputs and operations, in order to work on improving its performance of its functions and linking it with its society, in order to obtain the best outputs by raising the quality and efficiency of education, and the role that the Academy plays in supporting the education process in Libya is no secret.

Hence, the exploratory study aimed to identify the extent of students' satisfaction with the quality of educational services provided by the Libyan Academy for Postgraduate Studies from

\* أستاذ -مدرسة العلوم الإدارية والمالية – رئيس مكتب التوثيق والمعلومات -الأكاديمية الليبية للدراسات العليا

\*\* محلل نظم -مكتب التوثيق والمعلومات -الأكاديمية الليبية للدراسات العليا

the students' point of view. An administrative method aimed at continuous improvement and development of educational service quality, and also aimed at improving performance levels. The study concluded with a set of methods,

the most important of which are: . We note that the degree of neutral is the highest percentage and frequency, while the services provided to students note that the degree of correspondent is the highest percentage and frequency. As for the interaction of workers with students, it is noted that the degree of neutral is the highest percentage and frequency.

**Keywords:** student satisfaction, quality, educational services, Libyan Academy for Studies.

## المقدمة:

تزايد الاهتمام عالمياً ومحلياً في السنوات الأخيرة المنصرمة بجودة التعليم، ومن المتوقع أن يزداد هذا الاهتمام في المستقبل نظراً للشكوى العالمية من انخفاض مستويات الجودة في التعليم، وتشير التقارير العالمية إلى أن الدول المتقدمة أكثر شكوى من الدول النامية، وانخفاض مستويات الجودة يتضح في انخفاض مستوى المنتج التعليمي، وانخفاض الاتصال الجيد بين المؤسسات التعليمية وبين المجتمع.

وبعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع القطاعات، وخاصة قطاع التعليم - من أهم المعايير للمنافسة في جذب رؤوس الأموال الاستثمارية محلياً وعالمياً، ومن المتوقع أن تشد المنافسة في تطبيق نظام الجودة في قطاع التعليم أكثر من القطاعات الصناعية والتجارية، ومن أجل إعداد وتكوين القوى البشرية لجميع مجالات العمل والإنتاج، وإجراء البحوث والدراسات وتطبيق التكنولوجيا لخدمة المجتمع وتنميته (اليونسكو).

## مشكلة الدراسة:

إن تحقيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تعني قدرة المؤسسة على تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة. وتستطيع من خلالها الوفاء باحتياجات الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس، وأصحاب العمل، والمجتمع وغيرهم، وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم ومتطلباته العصر والبيئة العلمية والتكنولوجية، وبما يحقق الرضا والسعادة لديهم.

وتسعى الأكاديمية الليبية إلى التطوير من مدخلاتها وعملياتها بشكل مستمر، وذلك للعمل على تحسين أدائها لوظائفها وربطها بمجتمعها، بغية الحصول على أفضل مخرجات من خلال رفع الجودة والكفاءة في التعليم، ولا يخفى عن أحد الدور التي تقوم به الأكاديمية في دعمها لمسيرة التعليم في ليبيا وهي أول مؤسسة تعليمية للدراسات العليا في ليبيا، وخصوصاً وأنه قد تم تأسيسها في فترة ما أحوج بلادنا لبلوغ مرحلة الدراسات العليا، كما تسعى إدارة الأكاديمية من خلال رسالتها إلى تحقيق أهداف ومتطلبات عبر تخريج مهارات أكفاء

ومعدين إعداداً علمياً جيداً في تخصصاتهم وذلك من خلال أفضل الكفاءات من أعضاء هيئة التدريس الموجودين.

ومن هنا هدفت الدراسة الاستطلاعية إلى التعرف على مدى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الأكاديمية الليبية للدراسات العليا من وجهة نظر الطلبة، وذلك من خلال الإجابة عن السؤال التالي :

- ما مدى تطبيق معايير-محاور جودة الخدمات التعليمية في الأكاديمية الليبية للدراسات العليا من وجهة نظر الطلبة من خلال محوري الدراسة المتمثلين في محور البرامج التعليمية ومحور خدمات الدعم التعليمي؟

### أهداف الدراسة: -

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق الأكاديمية الليبية للدراسات العليا لمحوري الدراسة المتمثلين في محور البرامج التعليمية ومحور خدمات الدعم التعليمي باعتبارها أسلوباً إدارياً يهدف إلى التحسين والتطوير المستمر للجودة الخدمة التعليمية، ويهدف أيضاً إلى تحسين مستويات الأداء.

### أهمية الدراسة:

- 1-تتصدى أهمية الدراسة إلى مفهوم إداري حديث، وهو نظام إدارة الجودة الشاملة، وتطبيقه في مؤسسات التعليم العالي في ليبيا، وبشكل خاص في الأكاديمية الليبية.
- 2-الحاجة الماسة لإدارة مؤسسات التعليم العالي الليبي لمثل هذه الدراسات التي ستسهم في تطوير وتحسين أداء هذه المؤسسات.
- 3-الإسهام في حل الكثير من المشكلات التي تعيق العملية التعليمية في الأكاديمية الليبية للدراسات العليا.

### حدود الدراسة

الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على عينة من طلبة الأكاديمية والمسجلين في برنامج الإجازة العليا (الماجستير).

الحدود الزمنية: الفصل الدراسي الخريف 2021-2022.

الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على طلبة الأكاديمية الليبية-طرابلس.

**التعريفات الإجرائية:****- مفهوم إدارة الجودة الشاملة:**

- يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أساس الكلمات التي يتكون منها المصطلح كما يلي:
- إدارة: تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة كافة النشاطات المتعلقة بتطبيق الجودة، كما يتضمن ذلك دعم نشاطات الجودة وتوفير الموارد اللازمة.
- الجودة: تلبية متطلبات العميل وتوقعاته.
- الشاملة: تتطلب مشاركة واندماج كافة موظفي المنظمة، وبالتالي ينبغي إجراء التنسيق الفعال بين الموظفين لحل مشاكل الجودة ولإجراء التحسينات المستمرة (جودة، 2006، ص 23).

**الجودة الشاملة في التعليم:** هي أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المنظمة التعليمية ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعلم، أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بأكفاً أساليب وأقل تكاليف وأعلى جودة ممكنة. (مجيد والزيادات، 2007، ص 26).

**الأكاديمية الليبية (أكاديمية الدراسات العليا سابقاً):** أكاديمية تعليم عال تختص بالدراسات العليا والبحث العلمي، تقدم برامج تعليمية متخصصة معتمدة بهدف الحصول على شهادات الإجازة العالية (الماجستير) أو الإجازة الدقيقة (الدكتوراه). (دليل ضمان الجودة والاعتماد الليبي)

**البرامج التعليمية:** يقصد بالبرامج التعليمية شمولها وعمقها، ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، والتي يجعل طرق التدريس بعيدة تماماً عن التلقين ومثيرة لأفكار وعقول الطلبة من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج وطرق تدريسها. (الطائي، وآخرون، 2008، ص 279)

**توصيف المناهج:** بيان بالمقررات المقترحة وبمواصفاتها التفصيلية، أهداف كل مقرر، مادته، طرائق التدريس. (الطائي، وآخرون، 2008، ص 148)

**والنظم واللوائح:** وهي تلك اللوائح والأنظمة الموجودة لدى الجامعة، والتي تشمل النظام الدراسي ولائحة شؤون الطلاب، ولائحة الامتحانات، اللوائح المالية والإدارية. (دليل كلية الاقتصاد، جامعة الزيتونة)

**المكتبة:** مبنى تخصصه الجامعة تتناسب مساحتها وتجهيزاتها مع الموقع الجغرافي وإعداد الطلبة وهيئة التدريس والباحثين وروادها من المجتمع وإعداد الكتب والمراجع، وان تحتوي على التجهيزات اللازمة لأداء عملها وان تكون مكيفة ومؤثثة بشكل كاف ومناسب. (مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية، 2008، ص 27)

الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات: يمكن القول إن الوسيلة التعليمية: هي كل أداة يستخدمها المعلم لتحسين عملية التعلم والتعليم، وتوضيح المعاني والأفكار، أو التدريب على المهارات، أو تعويد التلاميذ على العادات الصالحة، أو تنمية الاتجاهات، وغرس القيم المرغوب فيها، دون أن يعتمد المعلم أساساً على الألفاظ والرموز والأرقام.

### منهجية الدراسة

#### أداة الدراسة

تم تطوير أداة لقياس واقع تطبيق محاور الجودة الشاملة في الأكاديمية الليبية من خلال استمارة الاستبيان، واشتملت على (20) فقرة موزعة على مجالات الدراسة الأربعة وهي: محور البرامج التعليمية والمتمثلة في (توصيف المناهج، والنظم واللوائح)، محور خدمات الدعم التعليمي والمتمثلة في (المكتبة، الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات).

**تصميم الاستبيان وتحديد المقياس:** - لغرض تحقيق الهدف من الدراسة قام الباحث بتصميم استبيان للوقوف على آراء عينة الطلبة المشمولين بالدراسة، وقد تكون الاستبيان من المحاور التالية:

- 1- محور البرامج التعليمية والذي شمل محورين فرعيين هما (توصيف المناهج، النظم واللوائح).
- 2- محور خدمات الدعم التعليمية والذي شمل فرعين هما (المكتبة، الوسائط لتعليمية وتقنية المعلومات، الخدمات المقدمة للطلبة، وتعامل العاملين مع الطلبة).

#### مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة في الأكاديمية الليبية للدراسات العليا على اختلاف المدارس وتخصصاتهم واختلاف المستوى الدراسي (جميع الفصول الدراسية) الدارسين بالفصل الدراسي الخريف 2021-2022.

#### عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من الطلبة، بلغت (465) طالب وطالبة. تم توزيع استبيان الدراسة على أفراد العينة من خلال الموقع الرسمي الأكاديمية، وصفحات التواصل الاجتماعي.

### الإطار العملي للدراسة:

#### القسم الأول: معلومات عامة

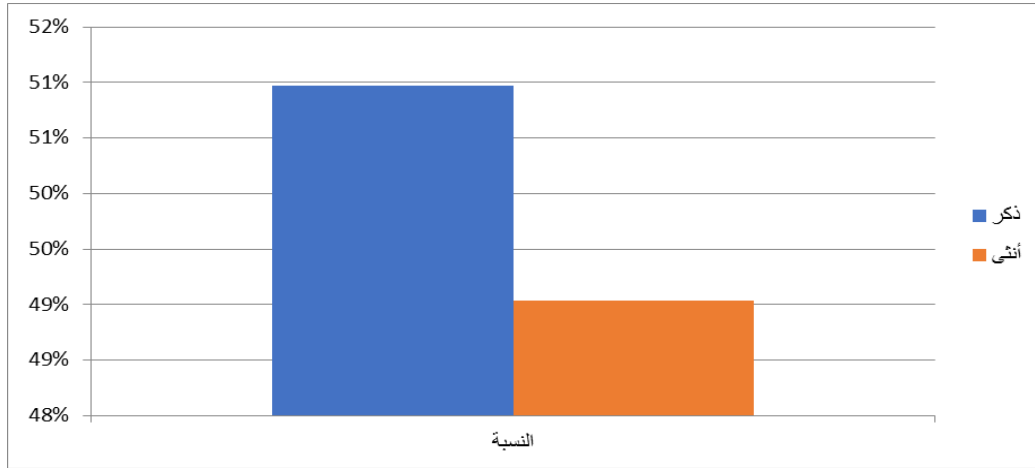
خصص القسم الأول من قائمة الاستبيان للأسئلة العامة، والتي تهدف إلى جمع بيانات يمكن من خلالها التعرف على خصائص عينة الدراسة، ولقد تم تحديد هذه الخصائص وبيانها كالتالي:

## 1- الجنس

يوضح الجدول رقم (1) تصنيف المبحوثين من الطلبة في الدراسة حسب الجنس:  
جدول رقم (1): تصنيف المشاركين في الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة (%)
ذكر	237	51
أنثى	228	49
الإجمالي	465	100.0

يبين الجدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة حسب جنس المبحوثين، ويلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة الذكور في عينة الدراسة بلغت (51%) وهي أعلى من نسبة الإناث التي بلغت (49%) بين أفراد عينة الدراسة.



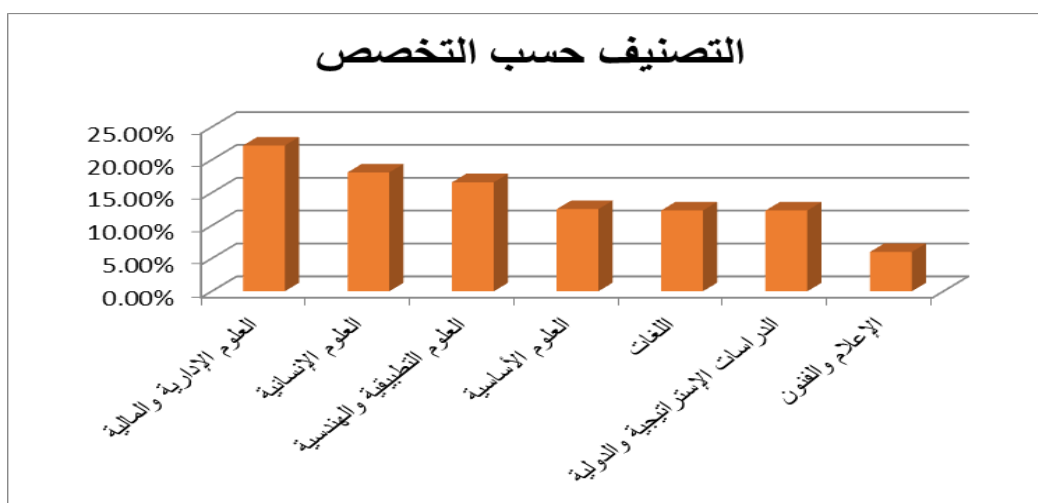
## 2- حسب المدرسة

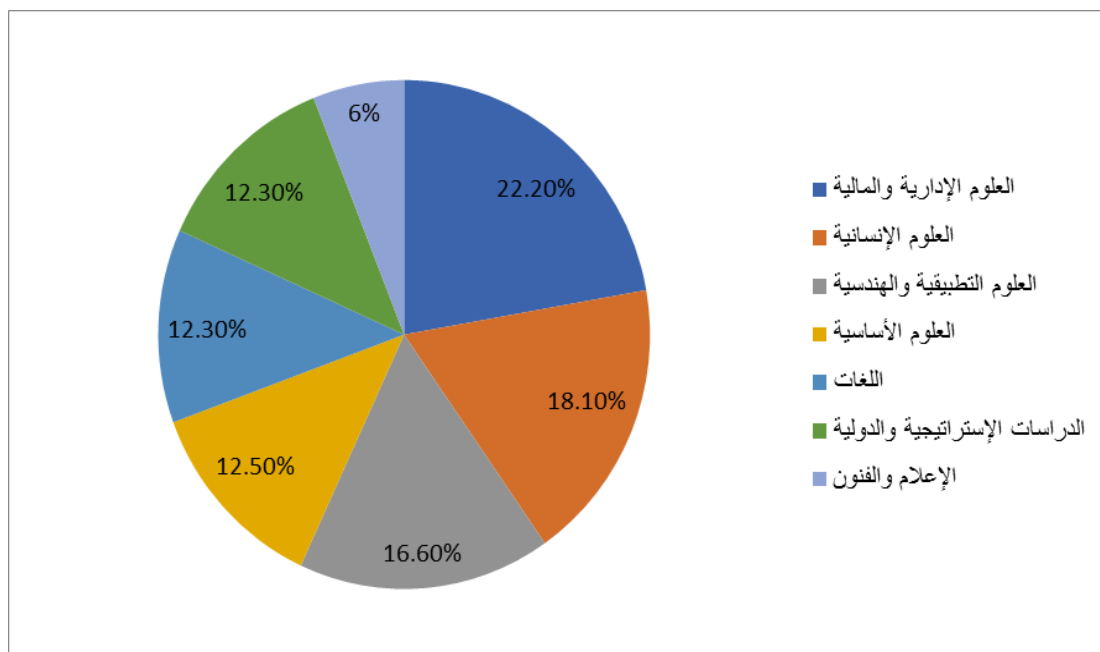
يوضح الجدول رقم (2) تصنيف المبحوثين في الدراسة حسب المدرسة:

جدول رقم (2): تصنيف المبحوثين في الدراسة حسب المدارس بالأكاديمية الليبية للدراسات العليا

النسبة (%)	العدد	حسب المدرسة
22.2%	103	العلوم الإدارية والمالية
18.1%	84	العلوم الإنسانية
16.6%	77	العلوم التطبيقية والهندسية
12.5%	58	العلوم الأساسية
12.3%	57	اللغات
12.3%	57	الدراسات الإستراتيجية والدولية
6%	29	الإعلام والفنون
100%	465	الإجمالي

يبين الجدول رقم (2) توزيع عينة الدراسة حسب المدارس بالأكاديمية الليبية للدراسات العليا ، ويلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة العينة في مدرسة العلوم الإدارية والمالية في عينة الدراسة هي أعلى نسبة حيث بلغت (22.2%) وهذا يعود أو يعزى إلى أكثر طلبة المسجلين بالأكاديمية في مدرسة العلوم الإدارية والمالية ، تم تليها مدرسة العلوم الإنسانية بنسبة (18.1%)، تم تليها مدرسة العلوم الهندسية بنسبة (16.6%)، ويلاحظ من الجدول أعلاه أيضا أن نسبة العينة في مدرسة الإعلام والفنون في عينة الدراسة هي أقل نسبة حيث بلغت (6%).





### 3-المستوى الدراسي:

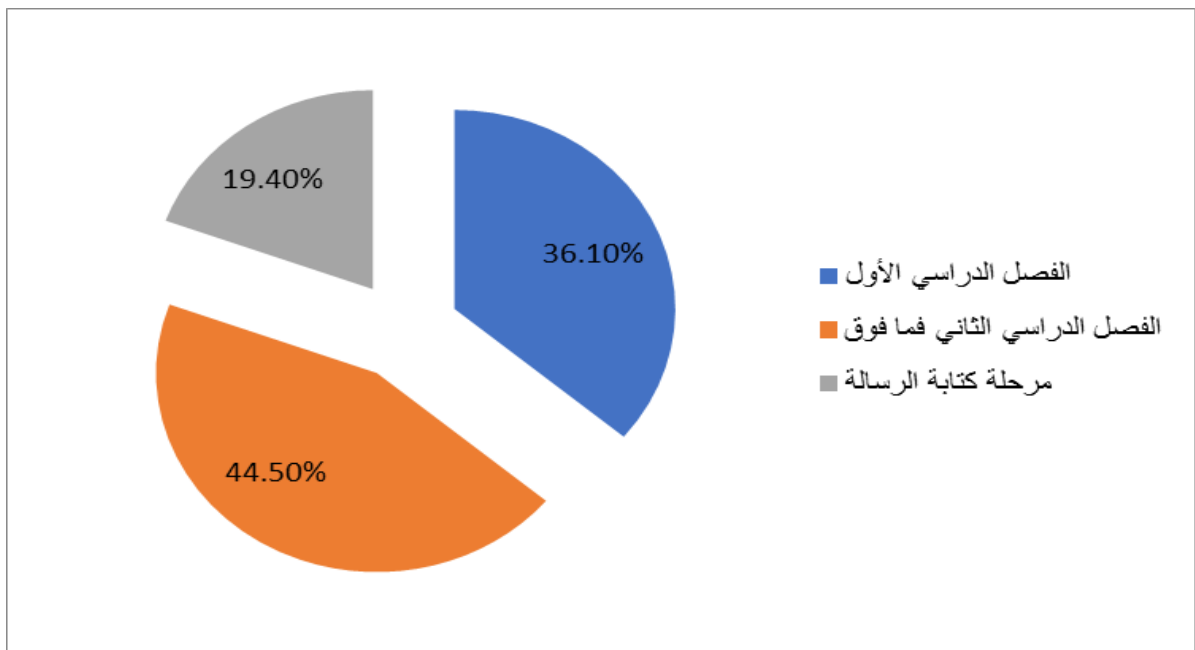
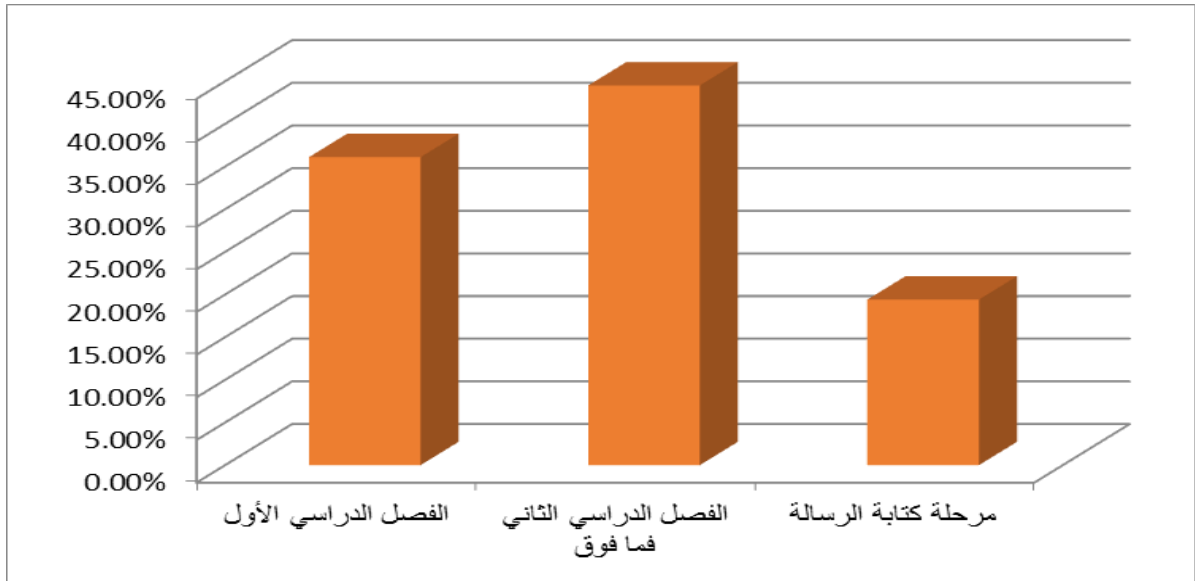
يوضح الجدول رقم (3) تصنيف المبحوثين في الدراسة حسب المستوى الدراسي:

جدول رقم (3): تصنيف المبحوثين في الدراسة حسب مستوى الدراسي بالأكاديمية الليبية للدراسات العليا

النسبة (%)	العدد	مستوى الدراسي
36.1 %	168	الفصل الدراسي الأول
44.5 %	207	الفصل الدراسي الثاني فما فوق
19.4 %	90	مرحلة كتابة الرسالة
100 %	465	الإجمالي

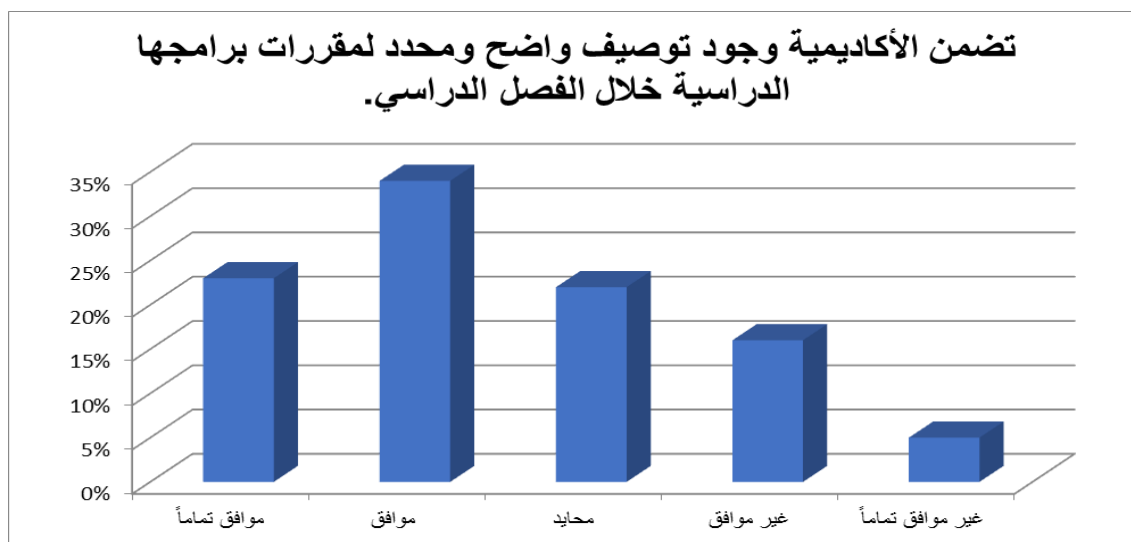
يبين الجدول رقم (3) توزيع عينة الدراسة حسب مستوى الدراسي بالأكاديمية الليبية للدراسات العليا ، ويلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة العينة في **الفصل الدراسي الثاني فما فوق** في عينة الدراسة هي أعلى نسبة حيث بلغت (44.5%) ، تم تليها نسبة الطلبة المسجلين في **الفصل الدراسي الأول** بنسبة (36.1%) ، تم تليها نسبة الطلبة المسجلين في **مرحلة كتابة الرسالة** بنسبة (19.4%).



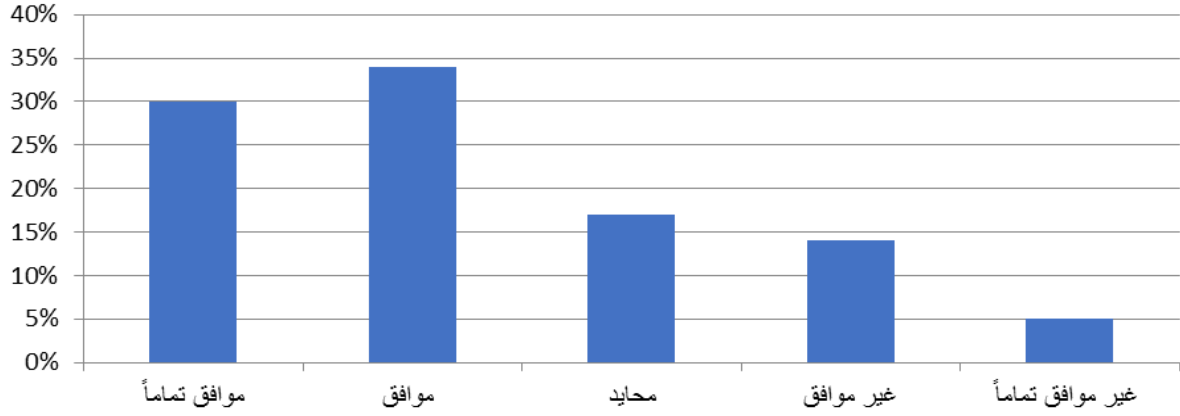


- ما مدى رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها الأكاديمية الليبية للدراسات العليا والتمثلة في بُعد توصيف المناهج؟

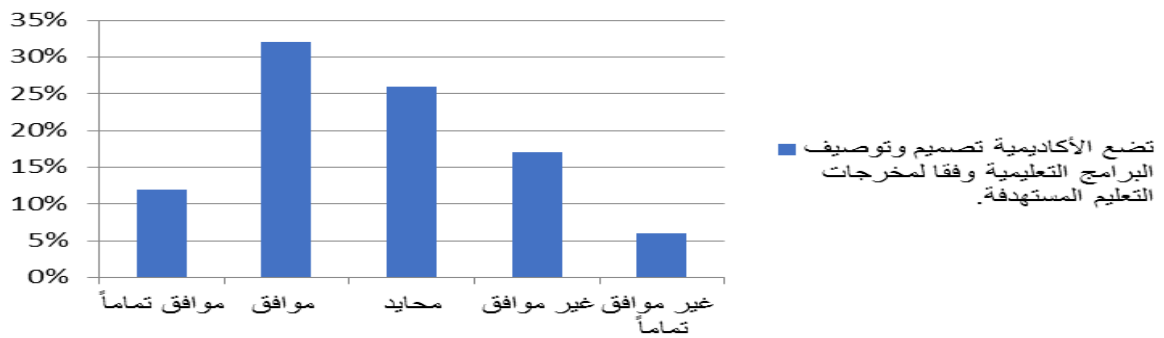
ر.م	العبارات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
أ- توصيف المناهج						
1	تضمن الأكاديمية وجود توصيف واضح ومحدد لمقررات برامجها الدراسية خلال الفصل الدراسي.	108 %23	160 %34	101 %22	73 %16	23 %5
2	تبلغ الأكاديمية طلابها بالساعات(النظرية والعملية) المعتمدة المخصصة للمقررات الدراسية.	140 %30	158 %34	77 %17	65 %14	25 %5
3	تضع الأكاديمية تصميم وتوصيف البرامج التعليمية وفقاً لمخرجات التعليم المستهدفة.	88 %12	148 %32	123 %26	79 %17	27 %6
4	يقوم أستاذ المادة بتوصيف واضح ومحدد للمادة التعليمية خلال الفصل الدراسي.	112 %24	150 %32	96 %21	74 %16	33 %7
5	تتبنى إدارة الأكاديمية مبدأ التحسين المستمر لمهارات التدريس وأساليبه.	98 %21	103 %22	112 %24	99 %21	53 %11



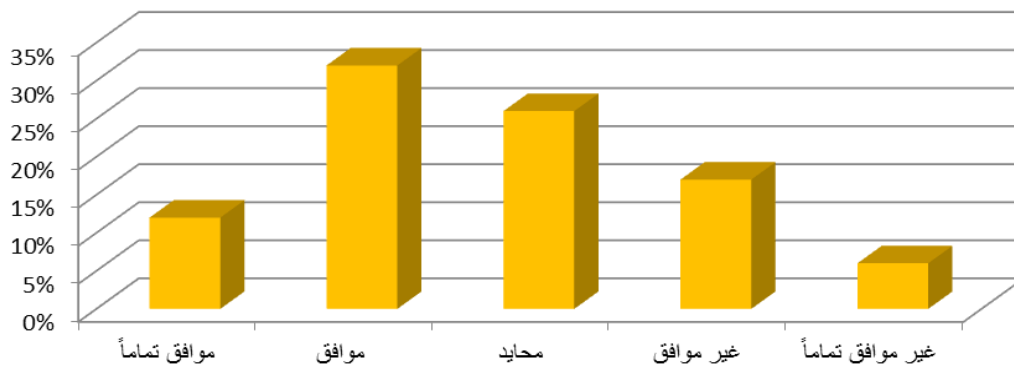
### تبلغ الأكاديمية طلابها بالساعات (النظرية والعملية) المعتمدة المخصصة للمقررات الدراسية.



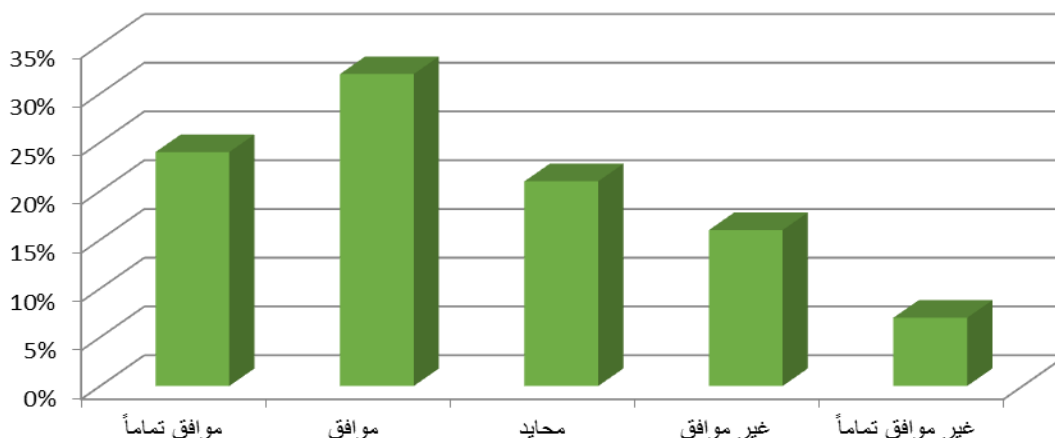
### تضع الأكاديمية تصميم وتوصيف البرامج التعليمية وفقاً لمنتجات التعليم المستهدفة.



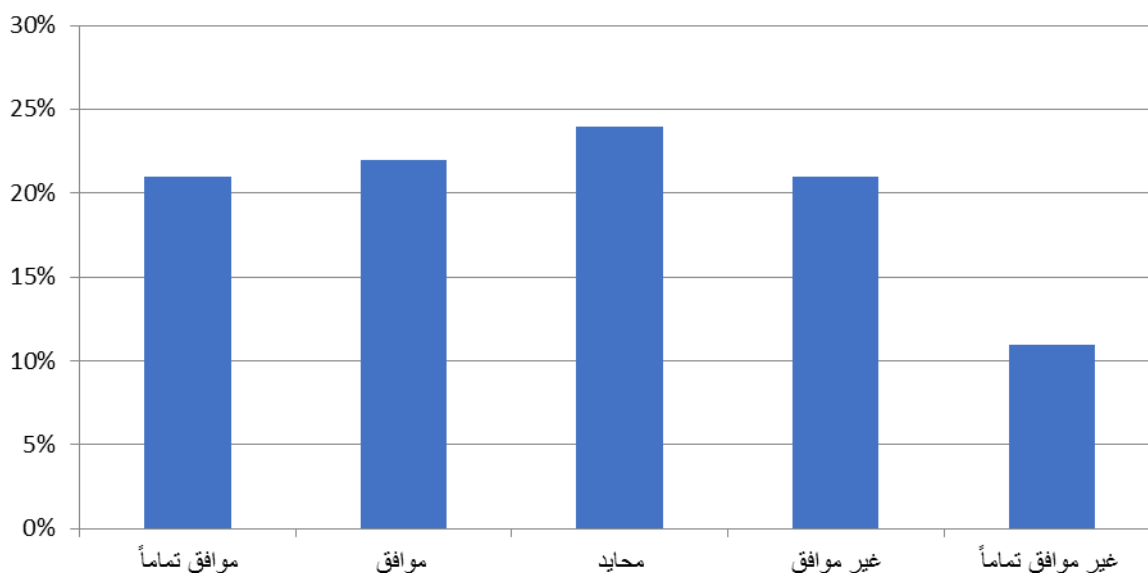
### تضع الأكاديمية تصميم وتوصيف البرامج التعليمية وفقاً لمنتجات التعليم المستهدفة.



يقوم أستاذ المادة بتوصيف واضح ومحدد للمادة التعليمية  
خلال الفصل الدراسي.



تتبنى إدارة الأكاديمية مبدأ التحسين المستمر لمهارات  
التدريس وأساليبه.



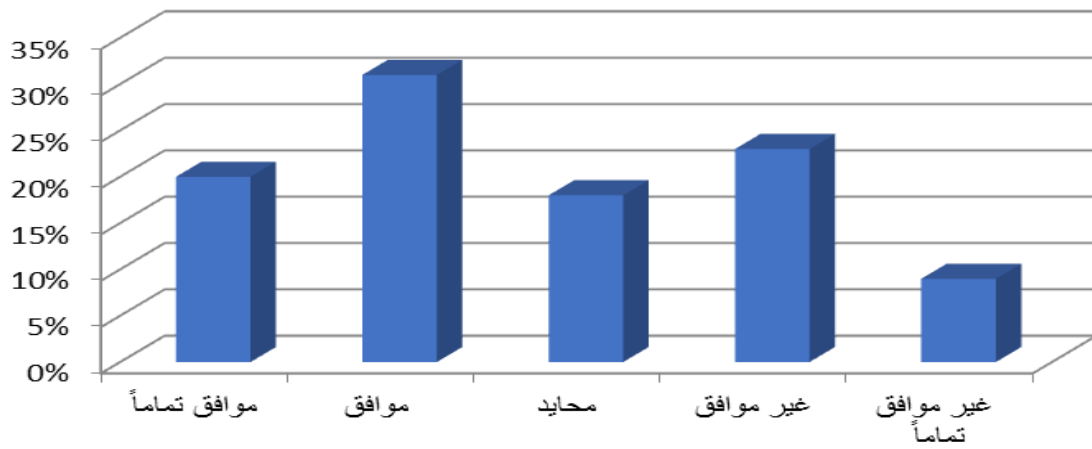
من خلال ملاحظة نتائج الجدول اعلاه يمكن استنتاج الآتي :

- باستخدام النسب المئوية ودرجات مقياس ليكرت الخماسي، نلاحظ ان درجة الموافق هي الأعلى نسبة وتكراراً، حيث كانت النسبة (53%) من الطلبة موافقين تماماً وموافقين على وجود او رضا عن محور توصيف المناهج، و(22%) كانوا محايدين ، والباقي بين غير موافقين وغير موافقين تماماً، يمكن ترتيب الأهمية النسبية لكل فقرة من فقرات محور توصيف المناهج البالغ عددها (5) فقرات ، تحتل الفقرة (تضمن الأكاديمية وجود توصيف واضح ومحدد لمقررات برامجها الدراسية خلال الفصل الدراسي.)، المرتبة أو الترتيب الأول لبقية فقرات هذا المحور ، في حين احتلت الفقرة (تتبنى إدارة الأكاديمية مبدأ التحسين المستمر لمهارات التدريس وأساليبه) المرتبة الأخيرة أي الترتيب الخامس في هذا المحور. وبالمجمل هناك رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها الأكاديمية للبيبة للدراسات العليا والمتمثلة في بُعد توصيف المناهج.

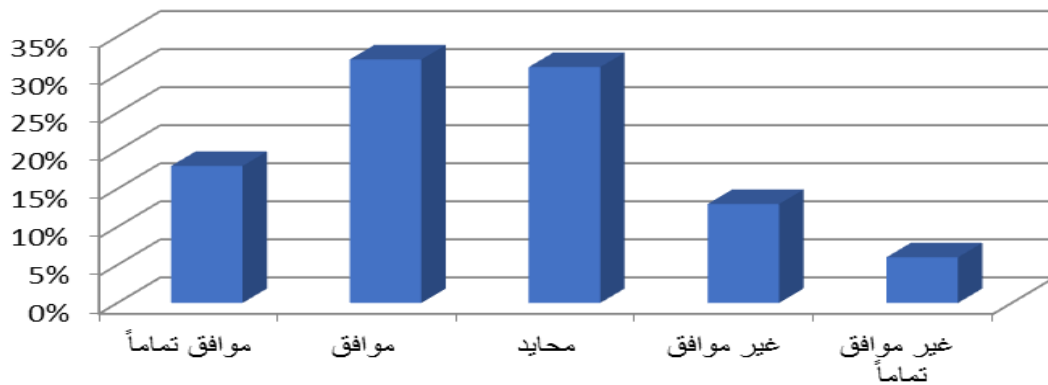
- ما مدى رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها الأكاديمية للبيبة للدراسات العليا والمتمثلة في النظم واللوائح ؟

ر.م	العبارات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
ب-النظم واللوائح						
1	يوجد لدى الطالب لائحة الدراسات العليا.	95	142	82	106	40
		20%	31%	18%	23%	9%
2	تطبق الأكاديمية فعليا لائحة الدراسة والامتحانات.	82	145	146	62	30
		18%	32%	31%	13%	6%
3	تحرص إدارة الأكاديمية على مراجعة البرامج والمقررات التعليمية وتطويرها في ضوء المستجدات العلمية.	66	89	153	103	54
		14%	19%	33%	22%	12%
4	تطبق الأكاديمية فعليا خطط، واستراتيجيات طويلة المدى للتعرف على احتياجات الطلبة.	53	70	141	128	73
		11%	15%	30%	28%	16%
5	تسعى إدارة الأكاديمية إلى التحسين المستمر في الأداء. وذلك من خلال سرعة الاستجابة للتغيرات من ناحية وتبسيط الإجراءات من ناحية أخرى.	69	96	106	122	72
		15%	21%	23%	26%	15%

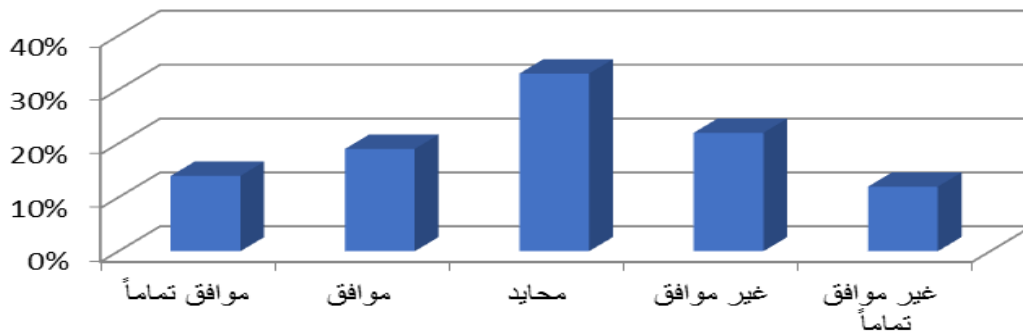
## يوجد لدى الطالب لائحة الدراسات العليا.



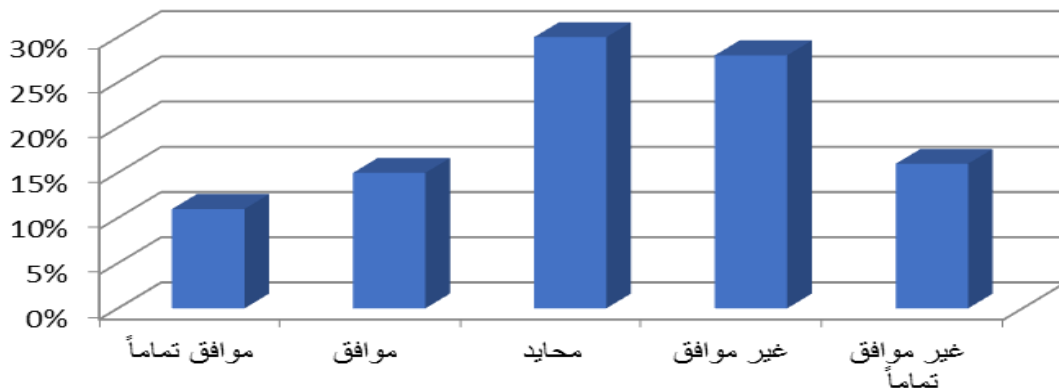
## تطبق الأكاديمية فعلياً لائحة الدراسة والامتحانات.



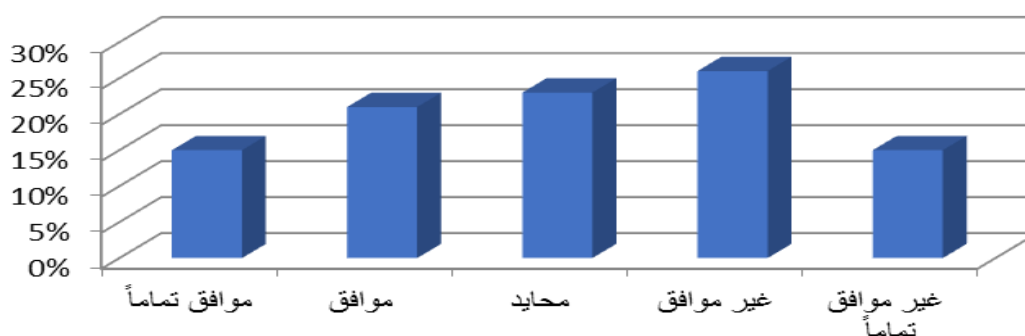
**تحرص إدارة الأكاديمية على مراجعة البرامج  
والمقررات التعليمية وتطويرها في ضوء  
المستجدات العلمية.**



**تطبق الأكاديمية فعلياً خطط، واستراتيجيات  
طويلة المدى للتعرف على احتياجات الطلبة.**



تسعى إدارة الأكاديمية إلى التحسين المستمر في الأداء. وذلك من خلال سرعة الاستجابة للتغيرات من ناحية وتبسيط الإجراءات من ناحية أخرى.



من خلال ملاحظة نتائج الجدول اعلاه يمكن استنتاج الآتي :

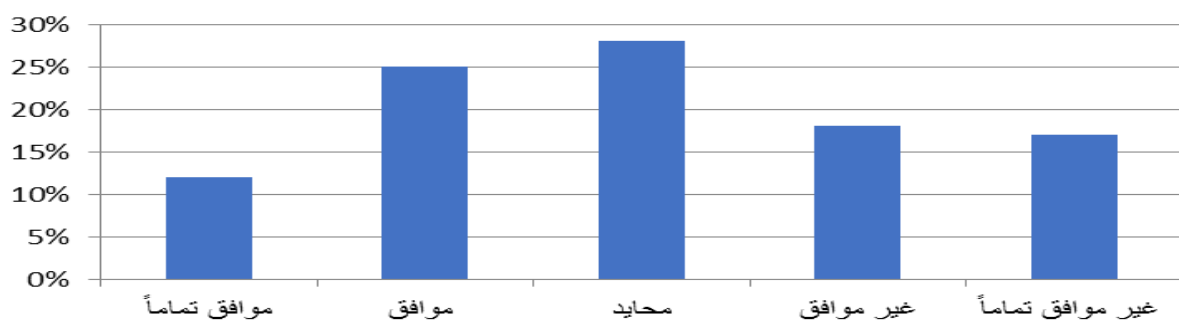
- باستخدام النسب المئوية ودرجات مقياس ليكرت الخماسي، نلاحظ ان درجة المحاييد هي الأعلى نسبة وتكراراً، حيث كانت النسبة (27%) من الطلبة محايدين على وجود او رضا عن محور النظم واللوائح ، و(24%) كانوا موافقين، و (22%) كانوا غير موافقين والباقي بين موافقين تماما وغير موافقين تماماً، يمكن ترتيب الأهمية النسبية لكل فقرة من فقرات محور النظم واللوائح البالغ عددها (5) فقرات ، تحتل الفقرة (تحرص إدارة الأكاديمية على مراجعة البرامج والمقررات التعليمية وتطويرها في ضوء المستجدات العلمية)، المرتبة أو الترتيب الأول لبقية فقرات هذا المحور ، في حين احتلت الفقرة (تطبيق الأكاديمية فعليا خطط، واستراتيجيات طويلة المدى للتعرف على احتياجات الطلبة) المرتبة الأخيرة أي الترتيب الخامس في هذا المحور. وبالتالي أغلب الطلبة محايدين عن الخدمات التي تقدمها الأكاديمية للبيبة للدراسات العليا والمتمثلة في بُعد النظم واللوائح.



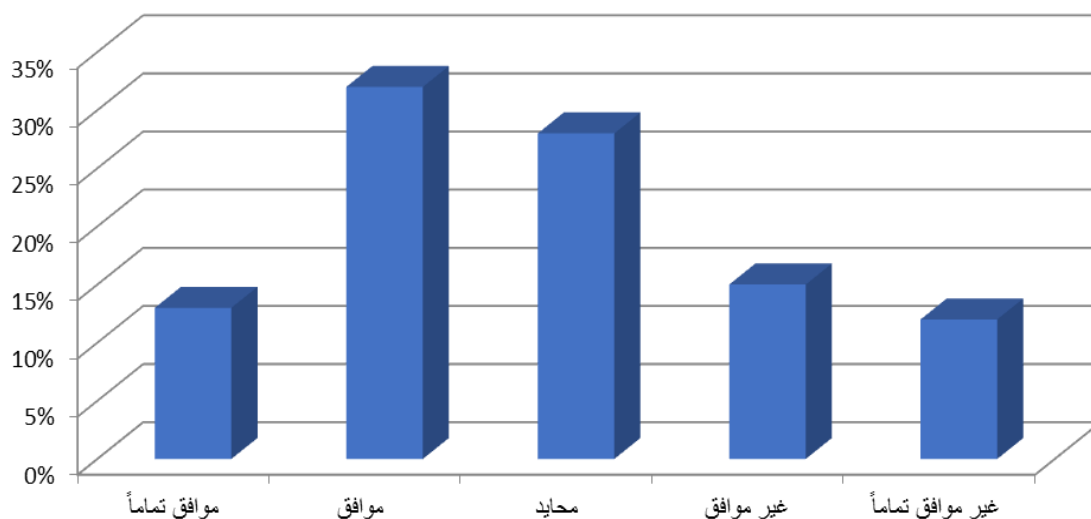
- ما مدى رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها الأكاديمية الليبية للدراسات العليا والمتمثلة في بُعد المكتبة؟

ر.م	العبارات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
ج-المكتبة						
1	تتوفر لدى مكتبة الأكاديمية الكتب والمراجع والدوريات العربية الكافية ذات العلاقة بالتخصصات التي تقدمها المؤسسة.	55 %12	115 %25	130 %28	86 %18	79 %17
2	تتناسب الطاقة الاستيعابية للمكتبة(الأماكن المخصصة للمذاكرة) مع العدد الإجمالي للطلبة بالأكاديمية.	61 %13	149 %32	129 %28	71 %15	55 %12
3	الوقت المخصص لرواد المكتبة كاف وملائم.	40 %9	96 %21	120 %26	88 %19	121 %26
4	يتوفر مناخ صحي في المكتبة(كالتهوية، والإضاءة الكافية والنظافة )	75 %16	148 %32	127 %27	65 %14	50 %11
5	موظفو المكتبة مؤهلون مهنيا ومدربون للقيام بواجباتهم بفعالية.	50 %11	132 %28	180 %39	44 %9	59 %13

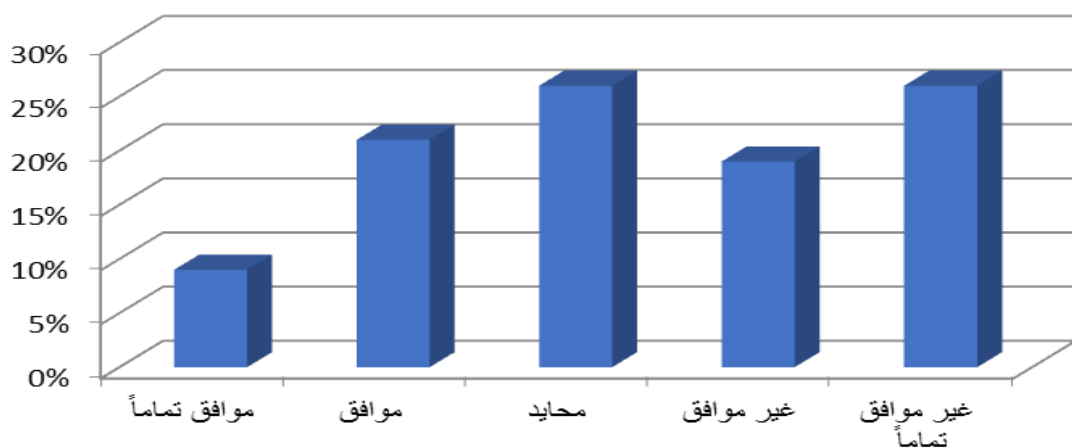
### تتوفر لدى مكتبة الأكاديمية الكتب والمراجع والدوريات العربية الكافية ذات العلاقة بالتخصصات التي تقدمها المؤسسة.



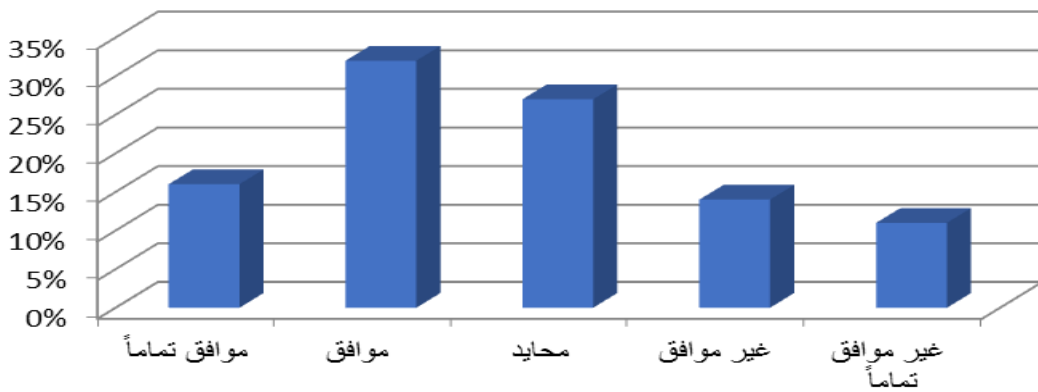
تناسب الطاقة الاستيعابية للمكتبة (الأماكن المخصصة للمذاكرة) مع العدد الإجمالي للطلبة بالأكاديمية.



الوقت المخصص لرواد المكتبة كاف وملائم.



### يتوفر مناخ صحي في المكتبة (كالتهووية، والإضاءة الكافية والنظافة)



### موظفو المكتبة مؤهلون مهنياً ومدربون للقيام بواجباتهم بفعالية.



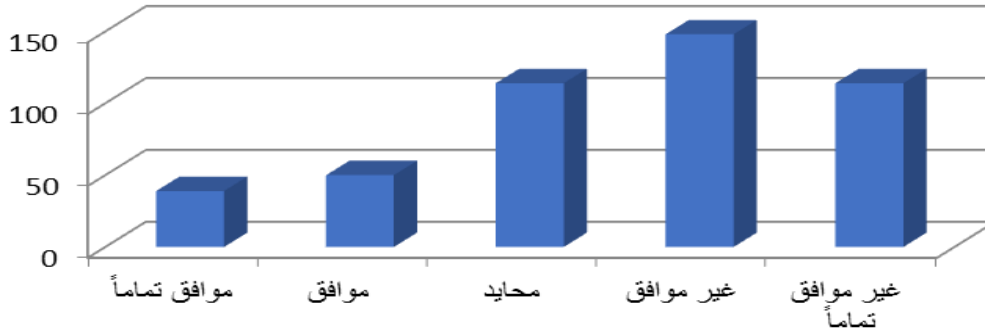
من خلال ملاحظة نتائج الجدول اعلاه يمكن استنتاج الآتي :

- باستخدام النسب المئوية ودرجات مقياس ليكرت الخماسي، نلاحظ ان درجة المحايد هي الأعلى نسبة وتكراراً، حيث كانت النسبة (30%) من الطلبة محايدين على رضا عن محور المكتبة، تم تليها درجة الموافقة حيث كانت النسبة (28%) من الطلبة موافقين على رضا عن محور المكتبة، والباقي بين موافقين تماماً وغير موافقين وغير موافقين تماماً، يمكن ترتيب الأهمية النسبية لكل فقرة من فقرات محور المكتبة، البالغ عددها (5) فقرات ، تحتل الفقرة (موظفو المكتبة مؤهلون مهنياً ومدربون للقيام بواجباتهم بفعالية.)، المرتبة أو الترتيب الأول لبقية فقرات هذا المحور ، في حين احتلت الفقرة (الوقت المخصص لرواد المكتبة كاف وملائم.) المرتبة الأخيرة أي الترتيب الخامس في هذا المحور.

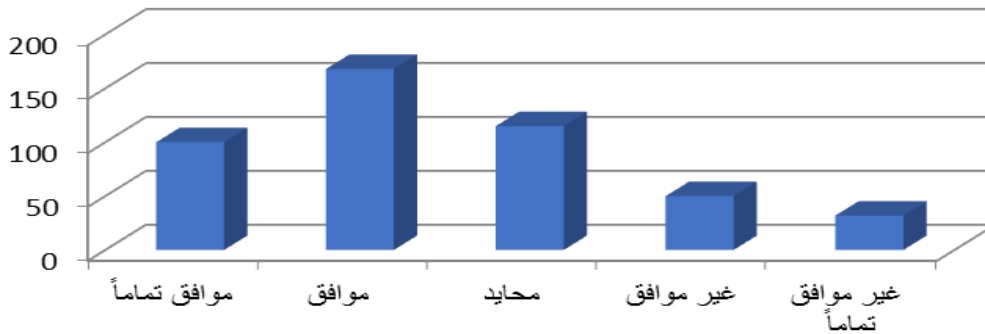
- ما مدى رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها الأكاديمية اللبية للدراسات العليا والمتمثلة في بُعد الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات؟

العبارات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً	ر.م
د-الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات						
1	39	50	114	148	114	تواكب إدارة الأكاديمية توفير التقنيات الحديثة المتطورة التي تساعد في تطوير الأداء لتحسين جودة الخدمة التعليمية.
	8%	11%	24.5%	32%	24.5%	
2	100	168	115	50	32	يوجد لدى الأكاديمية موقع الكتروني يُعرف بالمؤسسة وينشاطها المختلفة لتفعيل التواصل بينها وبين الطلاب.
	22%	35%	25%	11%	7%	
3	30	52	135	134	114	يتوفر بالأكاديمية عدد كاف وملائم من أجهزة حاسوب المجهزة ببرمجيات متاحة للطلاب لغرض عمليتي التعليم والتعلم.
	6%	11%	29%	29%	25%	
4	50	72	136	122	85	تتبنى إدارة الأكاديمية إستراتيجية تطوير وتحسين مستمر للخدمات التعليمية.
	11%	15%	29%	27%	18%	

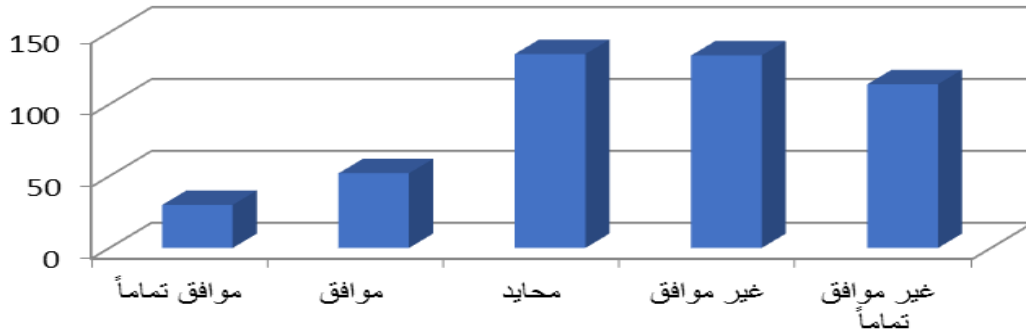
تواكب إدارة الأكاديمية توفير التقنيات الحديثة  
المتطورة التي تساعد في تطوير الأداء لتحسين  
جودة الخدمة التعليمية.



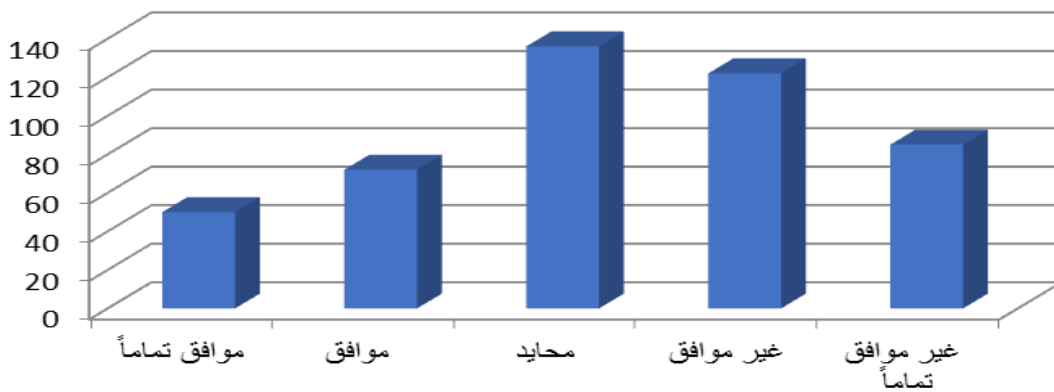
يوجد لدى الأكاديمية موقع إلكتروني يُعرف  
بالمؤسسة وبنشاطها المختلفة لتفعيل التواصل  
بينها وبين الطلاب.



يتوفر بالأكاديمية عدد كاف وملائم من أجهزة  
حاسوب المجهزة ببرمجيات متاحة للطلاب  
لغرض عمليتي التعليم والتعلم.



تتبنى إدارة الأكاديمية إستراتيجية تطوير  
وتحسين مستمر للخدمات التعليمية



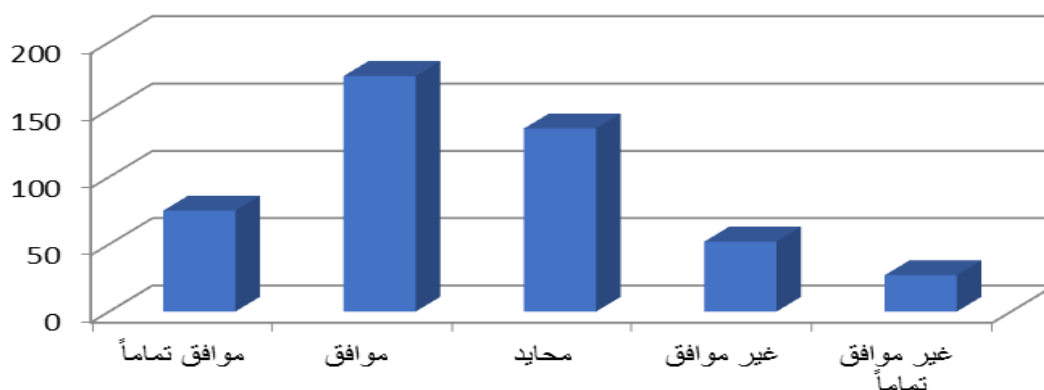
من خلال ملاحظة نتائج الجدول اعلاه يمكن استنتاج الآتي :

- باستخدام النسب المئوية ودرجات مقياس ليكرت الخماسي، نلاحظ ان درجة المحايد هي الأعلى نسبة وتكراراً، حيث كانت النسبة (27%) من الطلبة محايدين على رضا عن محور الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات ، و(25%) كانوا غير موافقين، يمكن ترتيب الأهمية النسبية لكل فقرة من فقرات محور الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات البالغ عددها (5) فقرات ، تحتل الفقرة (تتبنى إدارة الأكاديمية إستراتيجية تطوير وتحسين مستمر للخدمات التعليمية.)، المرتبة أو الترتيب الأول لبقية فقرات هذا المحور ، في حين احتلت الفقرة (تواكب إدارة الأكاديمية توفير التقنيات الحديثة المتطورة التي تساعد في تطوير الأداء لتحسين جودة الخدمة التعليمية.) المرتبة الأخيرة أي الترتيب الخامس في هذا المحور .

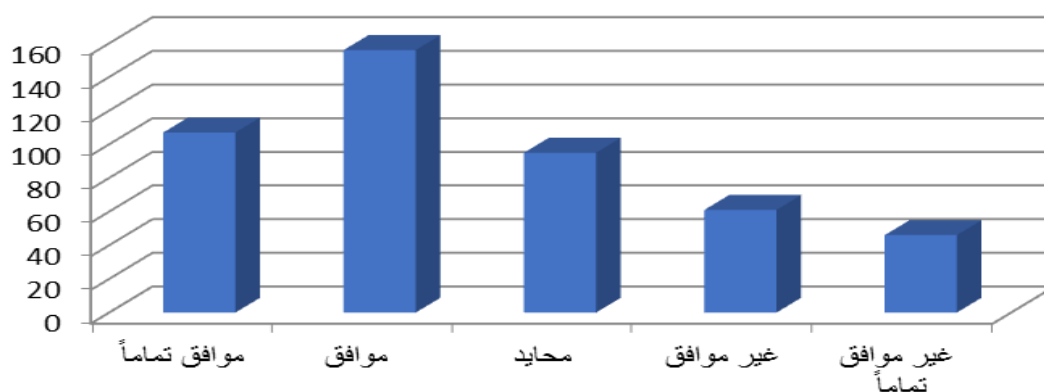
- ما مدى رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها الأكاديمية اللبية للدراسات العليا والمتمثلة في بُعد الخدمات المقدمة للطلبة؟

ر.م	العبارات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
هـ-الخدمات المقدمة للطلبة						
1	تلتزم مقهى الأكاديمية بتقديم خدماتها في الوقت المحدد.	75 %16	175 %38	136 %29	52 %11	27 %6
2	تلتزم الأكاديمية بتقديم أفضل الخدمات التصوير لطلبتها.	107 %23	156 %34	95 %20	61 %13	46 %10
3	تهتم الأكاديمية بأماكن العبادة.	50 %11	100 %22	113 %24	96 %21	105 %23
4	تحرص إدارة الأكاديمية على نظافة دورات المياه.	44 %9	98 %21	100 %22	98 %21	125 %27
5	يقدم القسم المالي خدمات سريعة عند دفع الرسوم المالية.	54 %12	100 %22	104 %22	93 %20	114 %25

### تلتزم مقهى الأكاديمية بتقديم خدماتها في الوقت المحدد.

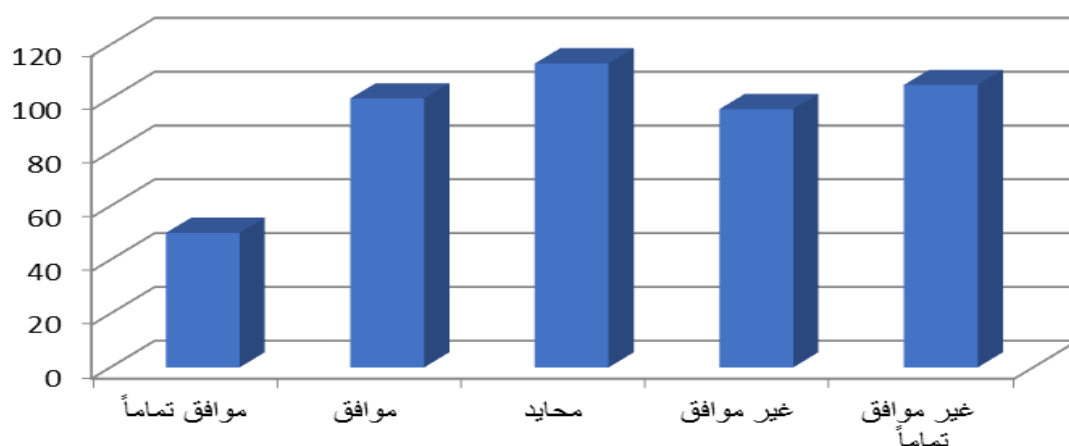


### تلتزم الأكاديمية بتقديم أفضل الخدمات التصوير لطلبتها.

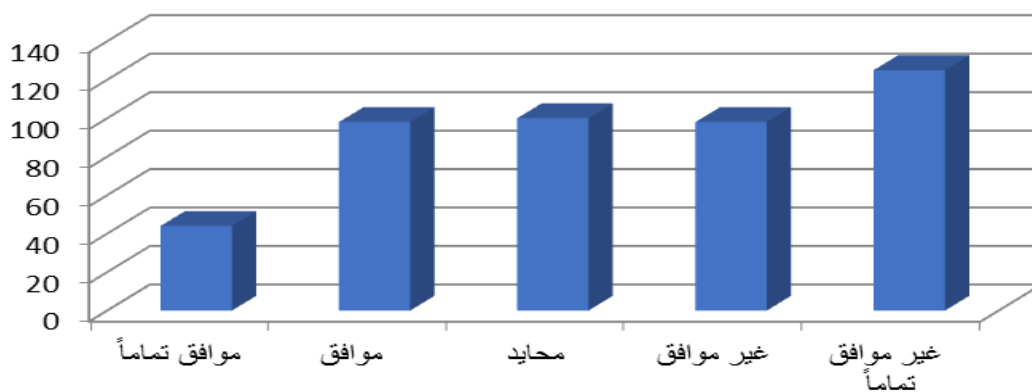


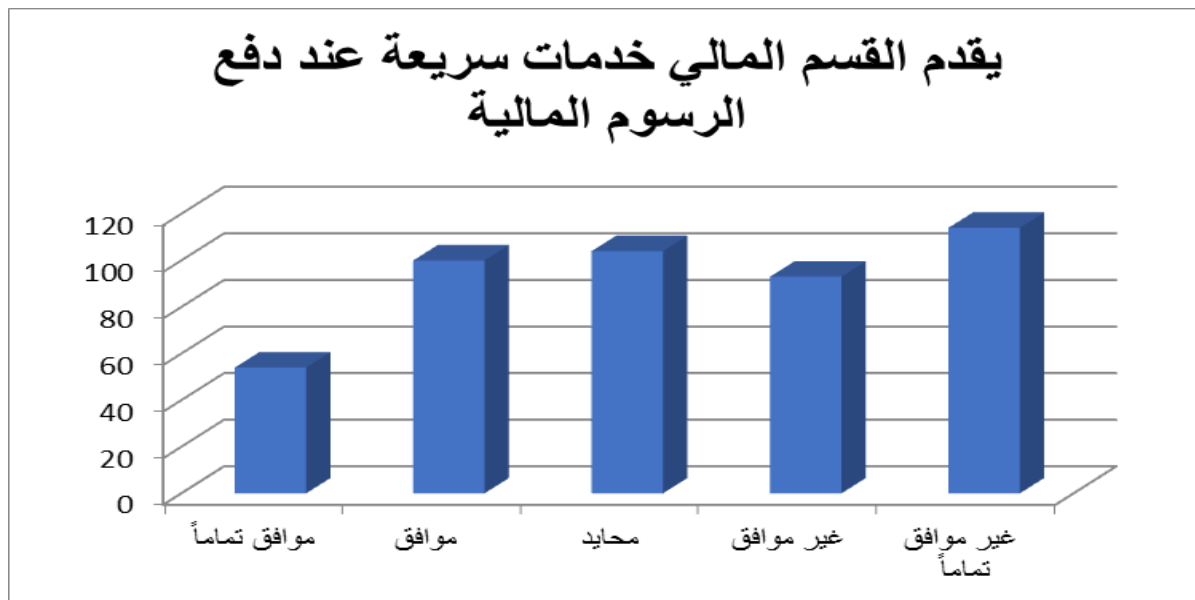


## تهتم الأكاديمية بأماكن العبادة



## تحرص إدارة الأكاديمية على نظافة دورات المياه.





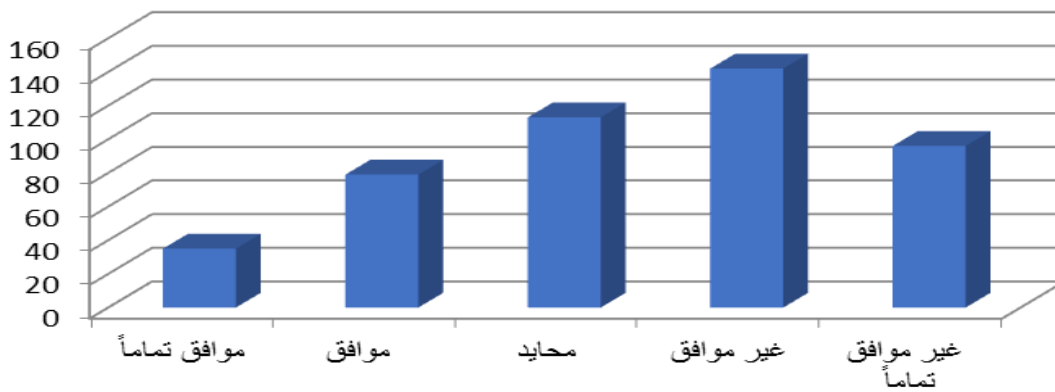
من خلال ملاحظة نتائج الجدول اعلاه يمكن استنتاج الآتي :

- باستخدام النسب المئوية ودرجات مقياس ليكرت الخماسي، نلاحظ ان درجة الموافق هي الأعلى نسبة وتكراراً، حيث كانت النسبة (27%) من الطلبة موافقين على وجود او رضا عن محور الخدمات المقدمة للطلبة ، و(23%) كانوا محايدين ، يمكن ترتيب الأهمية النسبية لكل فقرة من فقرات محور الخدمات المقدمة للطلبة البالغ عددها (5) فقرات ، تحتل الفقرة (تلتزم مقهى الأكاديمية بتقديم خدماتها في الوقت المحدد)، المرتبة أو الترتيب الأول لبقية فقرات هذا المحور ،تم جاءت الفقرة (تلتزم الأكاديمية بتقديم أفضل الخدمات التصوير لطلبتها.) في المرتبة الثانية في حين احتلت الفقرة (تحرص إدارة الأكاديمية على نظافة دورات المياه) و(تهتم الأكاديمية بأماكن العبادة) في المرتبة الأخيرة أي الترتيب الرابع الخامس في هذا المحور. وبالمجمل هناك رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها الأكاديمية لليبية للدراسات العليا والمتمثلة في بُعد الخدمات المقدمة للطلبة.

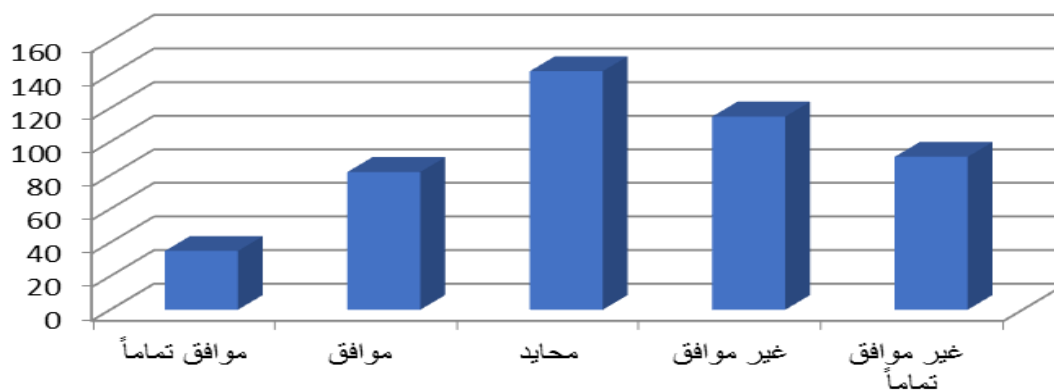
- ما مدى رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها الأكاديمية الليبية للدراسات العليا والمتمثلة في بُعد تعامل العاملين مع الطلبة؟

ر.م	العبارات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
و-تعامل العاملين مع الطلبة						
1	يلتزم العاملون في الأكاديمية بتقديم الخدمة في الوقت المحدد.	35 %8	79 %17	113 %24	142 %31	96 %21
2	العاملون في الأكاديمية غير مشغولين عن تلبية احتياجات الطلبة.	35 %8	82 %18	142 %31	115 %25	91 %20
3	سلوك العاملين في الأكاديمية يتسم بالشفافية والوضوح.	33 %7	75 %16	148 %32	113 %24	96 %21
4	سلوك العاملين في الأكاديمية يبعث الثقة في نفوس الطلبة.	32 %7	82 %18	123 %26	128 %28	100 %22
5	العاملون في الأكاديمية لديهم قدرة عالية ومعرفة للإجابة عن استفسارات الطلبة.	34 %7	98 %21	123 %26	120 %26	90 %19

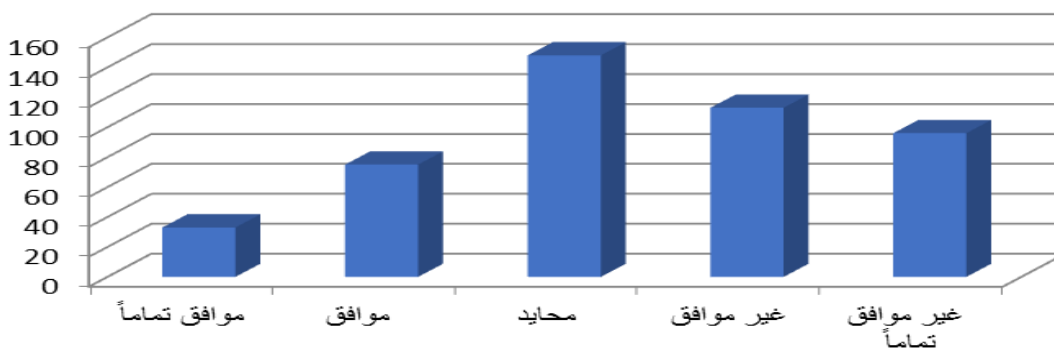
### يلتزم العاملون في الأكاديمية بتقديم الخدمة في الوقت المحدد

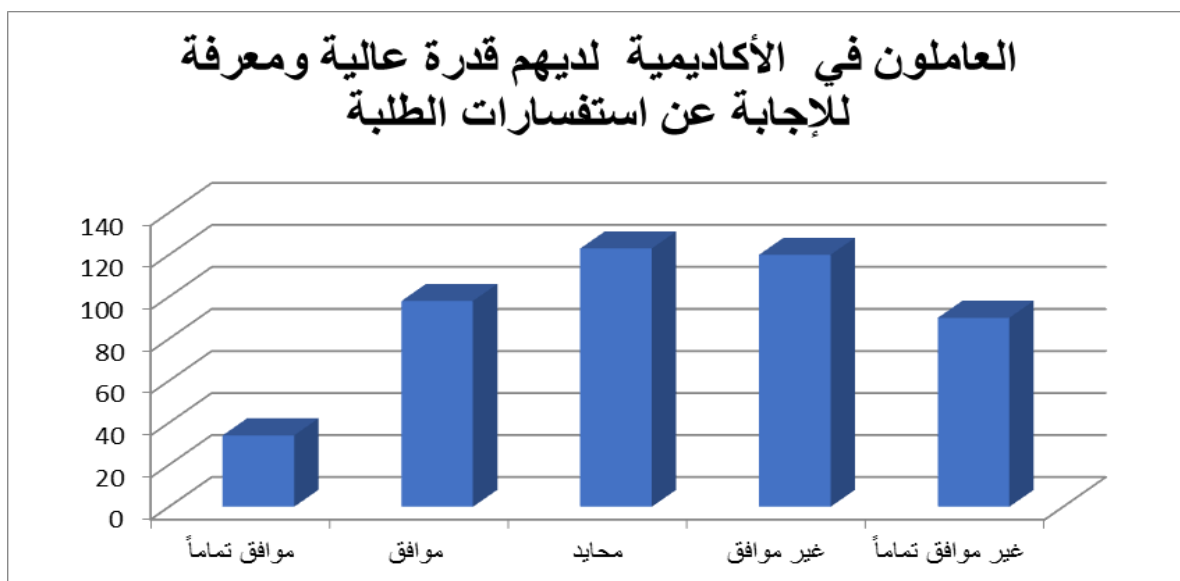
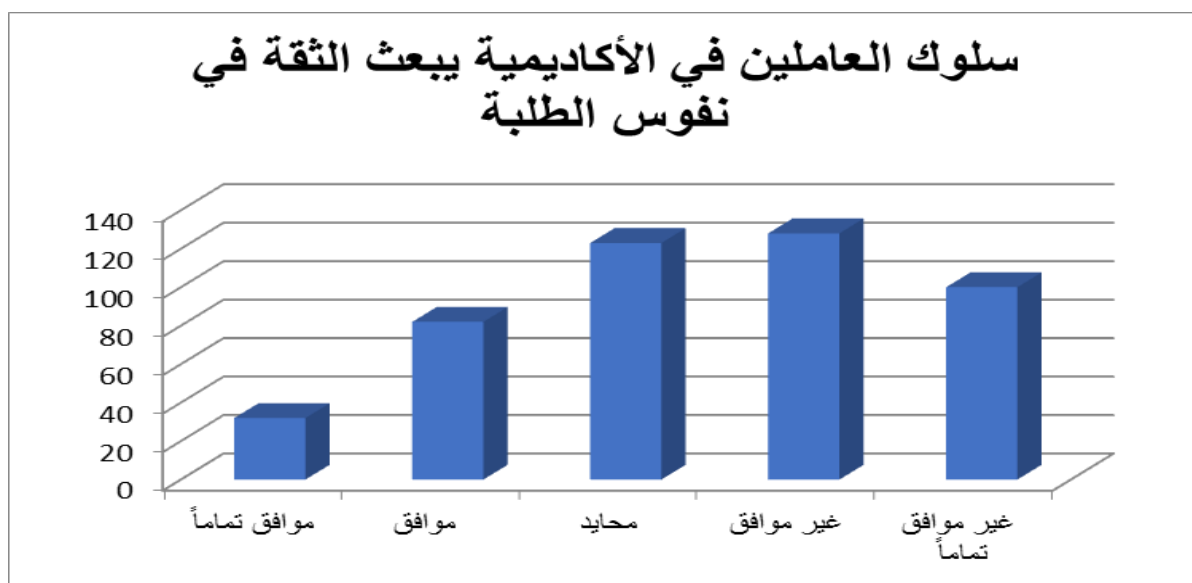


### العاملون في الأكاديمية غير مشغولين عن تلبية احتياجات الطلبة



### سلوك العاملين في الأكاديمية يتسم بالشفافية والوضوح





من خلال ملاحظة نتائج الجدول اعلاه يمكن استنتاج الآتي :

- باستخدام النسب المئوية ودرجات مقياس ليكرت الخماسي، نلاحظ ان درجة المحايد هي الأعلى نسبة وتكراراً، حيث كانت النسبة (28%) من الطلبة محايدين على وجود او رضا عن محور تعامل العاملين مع الطلبة ، و(27%) كانوا غير موافقين، والباقي بين موافقين وغير موافقين تماماً، يمكن ترتيب الأهمية النسبية لكل فقرة من فقرات محور تعامل العاملين مع الطلبة البالغ عددها (5) فقرات ، تحتل الفقرة (سلوك العاملين

في الأكاديمية يتسم بالشفافية والوضوح.)، المرتبة أو الترتيب الأول لبقية فقرات هذا المحور ، في حين احتلت الفقرة (يلتزم العاملون في الأكاديمية بتقديم الخدمة في الوقت المحدد) المرتبة الأخيرة أي الترتيب الخامس في هذا المحور.

### النتائج:

1- تطبق الأكاديمية الليبية بُعد توصيف المناهج حيث كانت النسبة (53%) من الطلبة موافقين تماماً وموافقين على وجود او رضا عن محور توصيف المناهج والتي تناظر الدرجة (موافق تماماً-موافق).

2- أما بخصوص بُعد النظم واللوائح ومن خلال استخدام النسب المئوية ودرجات مقياس ليكرت الخماسي، نلاحظ ان درجة المحايد هي الأعلى نسبة وتكراراً، حيث كانت النسبة (27%) من الطلبة محايدين على وجود او رضا عن محور النظم واللوائح، و(24%) كانوا موافقين، و (22%) كانوا غير موافقين والباقي بين موافقين تماماً وغير موافقين تماماً.

3- أما بُعد المكتبة وباستخدام النسب المئوية ودرجات مقياس ليكرت الخماسي، نلاحظ ان درجة المحايد هي الأعلى نسبة وتكراراً، حيث كانت النسبة (30%) من الطلبة محايدين على رضا عن محور المكتبة، تم تليها درجة الموافقة حيث كانت النسبة (28%) من الطلبة موافقين على رضا عن محور المكتبة، والباقي بين موافقين تماماً وغير موافقين وغير موافقين تماماً.

4- أما بُعد الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات وباستخدام النسب المئوية ودرجات مقياس ليكرت الخماسي، نلاحظ ان درجة المحايد هي الأعلى نسبة وتكراراً، حيث كانت النسبة (27%) من الطلبة محايدين على رضا عن محور الوسائط التعليمية وتقنية المعلومات، و(25%) كانوا غير موافقين.

5- أما بُعد الخدمات المقدمة للطلبة وباستخدام النسب المئوية ودرجات مقياس ليكرت الخماسي، نلاحظ ان درجة الموافق هي الأعلى نسبة وتكراراً، حيث كانت النسبة (27%) من الطلبة موافقين على وجود او رضا عن محور الخدمات المقدمة للطلبة، و(23%) كانوا محايدين.

6- أما بُعد تعامل العاملين مع الطلبة وباستخدام النسب المئوية ودرجات مقياس ليكرت الخماسي، نلاحظ ان درجة المحايد هي الأعلى نسبة وتكراراً، حيث كانت النسبة (28%) من الطلبة محايدين على وجود او رضا عن محور تعامل العاملين مع الطلبة، و(27%) كانوا غير موافقين، والباقي بين موافقين وغير موافقين تماماً.

**التوصيات:**

- 1- إجراء تغييرات جوهرية في محور البرامج التعليمية والتمثلة في (توصيف المناهج، والنظم واللوائح) ومحور الدعم التعليمية والتمثلة في (المكتبة، والوسائط التعليمية) لكي تتفق مع متطلبات محاور الجودة الشاملة.
- 2- اهتمام الإدارة العليا بتصميم وتوصيف البرامج التعليمية وفقاً لمتطلبات سوق العمل المستهدفة في قطاع التعليم.
- 3- يجب على إدارة الأكاديمية الاهتمام بمبدأ التحسين المستمر لمهارات التدريس وأساليبه المتبعة.
- 4- إعادة النظر في الخطط والاستراتيجيات للتعرف على احتياجات الطلبة بالأكاديمية الليبية لكي تتفق مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة،
- 5- زيادة الاهتمام بتوفير المراجع والدوريات والمصادر العربية والانجليزية الكافية والحديثة ذات العلاقة بالتخصصات التي تقدمها المؤسسة.
- 6- يجب أن تتبنى إدارة الأكاديمية إستراتيجية تطوير وتحسين مستمر للخدمات التعليمية والتوسع في تقديمها بحيث تتفق مع متطلبات محاور الجودة الشاملة.
- 7- زيادة الاهتمام بالوقت المخصص لرواد المكتبة بحيث يكون كاف وملائم.
- 8- على إدارة الأكاديمية أن تحرص على نظافة دورات المياه وتهتم بأماكن العبادة.
- 9- يوصي الباحث بمزيد من الدراسات في مجال جودة الخدمات التعليمية في محاور أخرى لم يتطرق إليها الباحث.

**قائمة بالمراجع المستخدمة:**

- 1- جودة، محفوظ (2006) إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات. - ط2. - دار وائل للنشر والتوزيع: عمان - الأردن.
- 2- الطائي العباد... وآخرون (2008) إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي. - ط1. - مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع: عمان الأردن.
- 3- مجيد، الزيادات (2007) إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم. - ط1. - دار صفاء للنشر والتوزيع: عمان الأردن.
- 4- مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، طرابلس ليبيا.
- 5- مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية (2008) دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد، اتحاد الجامعات العربية، عمان.