

مجلة جديد الاقتصاد *Djadid El-iktissad*



ISSN : 1112-7341

استراتيجية مقترحة لتطوير وتحسين مستوى جودة الخدمات في الجامعات الليبية
جامعة المرقب بمدينة الخمس النموذجيا .

A proposed strategy to develop and improve quality of service in Libyan universities

Al - Marqib University in the city of Al- Khoums model.

Marwan Ibrahim Alfadhli

قسم المالية (الخزينة) بجامعة المرقب

Omar Jmaat

رئيس قسم المنح المالية بجامعة المرقب

Khalid Al-Joki

المسؤول عن إعداد مراتب أعضاء هيئة التدريس في جامعة المرقب

تاريخ قبول النشر: 2018/12/31

تاريخ الاستلام: 2018/01/04

الملخص: يهدف البحث إلى وضع مقترح لتطوير وتحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة المرقب، والنهوض بالجامعة لتعود بالنفع على المجتمع والوطن، اعتمد الباحثون على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وتوصل البحث إلى أن جامعة المرقب تحتوي على كوادر ذو خبرة عالية في مجالاتهم، وسهولة التواصل بين الإدارة العامة وباقي الكليات، كما لا يوجد انترنت في الجامعة بوجه عام والمكتبة خاصة، كما تستقبل الإدارة العامة لجامعة المرقب كل الاستفسارات حول الأعمال التي تم إنجازها، بينما هناك نقص في المؤتمرات العلمية والدورات التدريبية التي تزيد من مستوى الطالب. وأوصى الباحثون بضرورة تزويد الكليات والمكتبات بالإنترنت والكتب الإلكترونية والمطبوعة وتزويد المعامل والمختبرات بأجهزة حديثة.
الكلمات الدلالية: الاستراتيجية، جودة الخدمات، جامعة المرقب، الخمس.

Abstract: The research aims to put a proposal to develop and improve the quality of educational services at Al-Marqib University. And the advancement of the university to benefit society and the nation, The researchers relied on the Statistical Analysis Program (SPSS). The research concluded that Al-Marqib University has cadres with high experience in their fields, and ease of communication between management General and the other colleges. There is also no Internet in the university in overall and the library in particular. The Directorate General of Al-Marqib University receives all inquiries about the work that has been progressed, while there is a lack of scientific conferences and training courses that increase the level of the student. The researchers recommended the need to provide colleges and libraries with Internet, electronic and printed books, and to provide laboratories with modern equipment.

Keywords: Strategy, Quality of Services, Al – Marqib University, Al-Khoums.

إن التعليم العالي يعتبر من أهم الأسباب التي تؤدي للتنمية الشاملة لمساهمته في تطوير الكوادر سواء فنية أو أكاديمية ومهنية لجميع المؤسسات في المجتمع، وكذلك نشر المعرفة عن طريق البحث العلمي (الشعبي؛ الشهراني، 2014، ص318)، كما يعتبر عضو هيئة التدريس الأساس الذي تعتمد عليه الجامعات في تحقيق التنمية في التعليم العالي والمؤسسات بكل فروعها، لكونه مؤتمن على إيجاد الحلول لأي مشكلة في المجتمع وقيامه بعمل البحوث العلمية (حمادنه، 2014، ص21)، وتعتبر عملية تقييم الخدمات التعليمية ضرورة لأن على أساسها تأخذ القرارات لتطوير الجامعات ومعرفة نقاط الضعف والقوة (أبو الرب؛ برقاوي، 2016، ص340)، ومن الأسباب التي تكون سبب في رفع المستوى العلمي للجامعات ومستوى الخدمات سواء للطلاب أو أعضاء هيئة التدريس هو وجود مكتبة غنية بالبحوث والكتب العلمية، حيث تعتبر المكتبة الجامعية مهمة جداً لما لها من مكانة كبيرة في قلب الطالب والباحث العلمي، فلن تكون الجامعة جيدة ما لم يتوفر لديها مكتبة ذات مستوى عالي من الجودة، وتعتبر المكتبات العلمية هي الأقوى والأكثر نشاطاً في أي بلد لما لها أهمية كبيرة في تلبية احتياجات كل من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وأيضا أي برامج أكاديمية وباقي أفراد المجتمع (زيدان، 2015، ص1).

والتعليم العالي في الدول المتقدمة يرتبط بسوق العمل مباشرة وتعتبر مخرجات التعليم من أهم المخرجات التي يبنى بها الاقتصاد لأي دولة، وهنا يكتسب التعليم العالي الأهمية الرئيسية في الدول الكبرى لكونه يساهم في رفع القوة الاقتصادية والتطور الاجتماعي في البلد (المنظمة الليبية للسياسات والاستراتيجيات، 2016)، وكل هذا يتوفر إذا كانت الخدمات التعليمية ذات مستوى عالي من الجودة، لكونها مجموعة من الإمكانيات والموارد التي تقوم بتوفيرها الجامعات والمؤسسات التعليمية الأخرى، وأيضا كونها مجموعة من العلاقات والخدمات الإدارية والتعليمية، والخدمات الجامعية تعتبر

سلع غير ملموسة كونها توفر الخدمة للمستفيد، وتعتبر أيضا الخدمات التي تقدمها الجامعة للمنتفعين سواء مباشرين أو غير مباشرين ذات أهمية كبيرة سواء للقوى العاملة أو المادة من أجل تحقيق أهداف المنظمة في المجتمع الموجودة به (محمود؛ البحيري، 2007، ص5).

وتعتبر جامعة المرقب من الجامعات الحكومية الليبية والتي تتبع وزارة التعليم الليبي وتقع في المنطقة الوسطى، في مدينة الخمس بشكل خاص، حيث تقع الإدارة العامة لها في وسط مدينة الخمس وكان لها بعض التسميات كالإنتفاضة وناصر ثم سنة 2001 بموجب قرار رقم 77 عدل إسمها ليصبح جامعة المرقب، وتحتوي على العديد من الكليات وتضم جميع التخصصات الأدبية والعلمية، والآن تعتبر من الجامعات الأساسية والأكبر في ليبيا، وتعتبر عضو في إتحاد الجامعات العربية وجامعات العالم الإسلامي (جامعة المرقب، 2017).

مشكلة البحث

لقد قام الباحثون بإختيار مشكلة هذا البحث من الواقع حيث التعليم العالي يعتبر من أهم القطاعات التي يجب الإهتمام بها في المجتمع، وأن نمو أي مجتمع لا يتم إلا إذا كان مستوى التعليم ذات جودة عالية (رقاد، 2014، ص1)، وجاء هذا البحث لدراسة مستوى الخدمات التعليمية في جامعة المرقب بكل كلياتها والوصول لنتائج وتوصيات هدفها النهوض بالجامعة وتوفير خدمات تنال الرضا من كافة الأطراف، سواء طلبة أو أعضاء هيئة تدريس أو أولياء الأمور، وكذلك المجتمع ككل من أجل إنشاء جيل متعلم وواعي لخدمة البلد.

أسئلة البحث

- 1- هل الخدمات التي تقدمها جامعة المرقب بكل كلياتها ذات جودة عالية، وهل تقوم برفع المستوى العلمي للطلبة؟

- 2- هل الفئات التي تتعامل مع الجامعة من (طلبة، موظفين، أعضاء هيئة تدريس) يشعرون بالرضا حول الخدمات التي تقدمها جامعة المرقب؟
- 3- هل يوجد مقترح معين لتطوير وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها جامعة المرقب؟

هدف البحث

شمل البحث هدفان رئيسيان ويتمثلان في:

- 1- معرفة ما إذا كانت الخدمات التي تقدمها جامعة المرقب بكل كلياتها ذات جودة عالية، وهل تقوم برفع المستوى العلمي للطلبة.
- 2- معرفة ما إن كانت الفئات التي تتعامل مع الجامعة من (طلبة، موظفين، أعضاء هيئة تدريس) يشعرون بالرضا حول الخدمات التي تقدمها جامعة المرقب.
- 3- تقديم مقترح لتطوير وتحسين في جودة الخدمات التي تقدمها جامعة المرقب للنهوض والتقدم والرفع من مستوى الطلبة.

أهمية البحث

تأتي أهمية البحث في كون جامعة المرقب تعتبر من الجامعات الأساسية في ليبيا، حيث تشهد توافد الطلبة وأعضاء هيئة التدريس من كل ربوع ليبيا، ولذلك يجب أن تكون الخدمات التعليمية ذات كفاءة وفاعلية.

كما تأتي أهمية البحث أيضا في كون الباحثون من الموظفين في الإدارة العامة للجامعة وكونهم مهتمين بتقديم الخدمات بمستوى عالي من الجودة.

فرضيات البحث

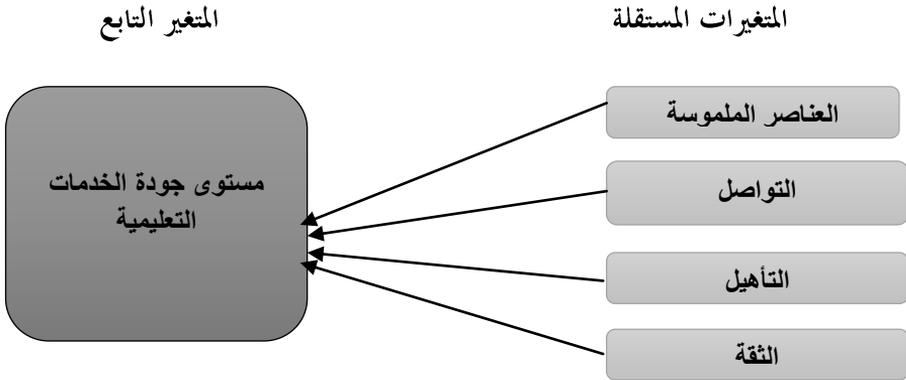
- 1- لا توجد علاقة بين العناصر الملموسة في الجامعة وبين جودة الخدمات التعليمية.

- 2- لا توجد علاقة بين مستوى التأهيل وبين جودة الخدمات التعليمية.
- 3- لا توجد علاقة بين سهولة التواصل داخل الجامعات وبين جودة الخدمات التعليمية.
- 4- لا توجد علاقة بين مستوى الثقة داخل الجامعات وبين جودة الخدمات التعليمية.

حدود البحث

تنقسم حدود البحث إلى حدود بشرية ومكانية وزمنية. فالحدود البشرية شملت الفئات التي تتعامل مع جامعة المرقب من طلبة وموظفين وأعضاء هيئة التدريس، والحدود المكانية حيث تم عمل البحث في نطاق جامعة المرقب من إدارة عامة والكليات التابعة لها، وحدود زمنية حيث قام الباحثون بعمل البحث على جامعة المرقب خلال المدة التي يستغرقها البحث للوصول للنتائج في سنة 2017.

متغيرات البحث



الدراسات السابقة

دراسة سيف؛ السرطاوي والأقرع (2014) حول مستوى الجودة للخدمات الطلابية ومدى الرضا عنها من قبل الطلبة في جامعات الأردن، وهدفت لتقييم مستوى الجودة للخدمات المقدمة للطلبة ومدى رضاهم عليها في جامعات الأردن الحكومية، ومعرفة أثر الجودة للخدمات الطلابية في رضا الدارسين في الجامعات الأردنية، واعتمد الباحثون على استبانته لجمع البيانات والتحليل باستخدام برنامج SPSS وبرنامج الإحصاء الوصفي والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وللتعرف على أثر جودة الخدمات في الرضا تم الاعتماد أيضا على تحليل الانحدار وإحصائي (ف). وتوصل الباحثون في هذه الدراسة إلى أن التقييم الخاص لجودة خدمات الطلبة ورضا الطلبة في الجامعات الأردنية كان متوسطاً وأن هناك أثر للجودة الخاصة بالخدمات في رضا الطلبة. وأوصت الدراسة ببعض التوصيات التي تعزز الجودة في الخدمات ورضا الطلبة في كافة جامعات الأردن الحكومية.

دراسة سليمان، محمد إبراهيم (2013) وشملت مستوى جودة الخدمات الجامعية في جامعة الأقصي، وهدفت لقياس ومعرفة جودة الخدمات الجامعية عن طريق مقياس (SERVPERF) ومعرفة نقاط كلاً من القوة والضعف في مستوى الخدمات حسب أبعاد مقياس الخدمة المستخدم، حيث اعتمد الباحث على برنامج SPSS، وتوصلت الدراسة إلى أن الجودة في الخدمات الجامعية ضعيفة ومتوسطة حسب أغلبية أبعاد القياس، وأن هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الجودة للخدمات في جميع الأبعاد ما عدا بعد الأمان، تعزي الجنس وكان لصالح الإناث، ووجود فروق دالة إحصائية في الدرجة الكلية لصالح التخصصات التطبيقية في كل من الأبعاد الخاصة بالعناصر الملموسة والاستجابة، أما باقي الأبعاد كالأمان، التعاطف، الاعتمادية وخصوصية الجامعة فلا توجد أي فروق دالة إحصائية فيها، ولا توجد فروق دالة إحصائية في الجودة للخدمات الجامعية تبعاً للمتغير الخاص بالمستوى الدراسي الأول

والرابع، وأخيراً أن هناك فروق دالة إحصائية في الجودة للخدمات الجامعية، تعزي للمتغير الخاص بفرع الجامعة في غزة و خان يونس لصالح فرع خان يونس، وكان في جميع الأبعاد والدرجة الكلية ماعدا بعد الأمان. وأوصى الباحث بضرورة الارتقاء بالمستوى في الخدمات المقدمة بجامعة الأقصى والعمل على كون خصوصية الجامعة ينال رضا الطلبة حول جودة الأداء الذي يقدم فعلا للطلبة.

دراسة الحدادي، داوود عبد المالك و قشوة، هدى عبد الله (2009) وكانت حول جودة الخدمات التعليمية بكلية التربية بجامعة غمران حسب وجهة نظر الطلبة في الأقسام العلمية. وهدفت الدراسة لمعرفة جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية في الكلية، وقد قام الباحثان بعمل استبانته من تسعة محاور شملت: (المكتبة، أعضاء هيئة التدريس، المادة العلمية، الموظفين، الأنشطة الطلابية، القبول والتسجيل، التوظيف، الصورة الذهنية للجامعة والبنية التحتية)، وتكونت عينة الدراسة من طلبة الأقسام العلمية: الفيزياء، الكيمياء والأحياء. وتوصلت الدراسة إلى أن المستوى في الخدمات التعليمية دون المستوى المطلوب، وأنه لا توجد أي فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الخدمات التعليمية، تعزي الجنس، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الخدمات التعليمية تعزي للمتغيرين المستوى والتخصص.

دراسة كل من الشعبي، محمد الصغير قاسم والشهراي، سعيد بن عبد الله (2014) وكانت في جامعة الملك خالد حول تقييم الجودة للخدمات التعليمية حسب وجهة نظر الطلبة، وهدفت للتعرف على جودة الخدمات التعليمية وتقييمها من قبل الطلبة ومعرفة نقاط القوة والضعف في هذه الخدمات، واعتمد الباحثان على المنهج التحليلي الوصفي وأيضاً تم استخدام مقياس (HEdPERF)، وتوصلت الدراسة إلى أن التقييم كان متوسط في كل الأبعاد (موظفين، أعضاء هيئة التدريس، المقررات والبرامج الدراسية، التسهيلات المادية، سمعة الجامعة)، كما أكدت نتائج الدراسة عدم وجود أي تباين بين الآراء الخاصة بالطلبة وفقاً للنوع (بنين وبنات)، كما برز التباين بين الآراء

الخاصة بالطلبة في (نوع الكلية، علمية-إنسانية، العمر، المجمع الدراسي، المستوى الدراسي، الكليات)، كما يبيّن صلاحية المقياس (HEdPERF) لقياس الجودة الخاصة بالخدمات في السعودية.

عرض ومناقشة نتائج البحث

أولاً: مجتمع البحث

مجتمع البحث يتكون من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين في مختلف الكليات التي تتبع جامعة المرقب والإدارة العامة لها، حيث يبلغ العدد الإجمالي لمجتمع البحث كما يلي:

جدول رقم (1) يبين العدد الإجمالي لمجتمع البحث

البيان	العدد
الطلاب	18000
أعضاء هيئة التدريس	1015
الموظفين	673

ثانياً: عينة وخصائص البحث

تم اختيار عينة البحث وفقاً لجدول (Krejcie & Morgan, 1970) لتحديد عدد العينة، حيث تركزت عينة البحث في التالي:

جدول رقم (2) يبين العدد الإجمالي لمجتمع البحث

البيان	العدد
الطلاب	377
أعضاء هيئة التدريس	278
الموظفين	242

حيث تمّ عمل استبانته مكونة من أربعة محاور (العناصر الملموسة، التأهيل، التواصل، الثقة) حيث يتكون كل محور من خمسة فقرات، وتمّ توزيع الاستبيانات كاملة (897) واسترد منها (583)، وبعد عمل الفحوصات على الاستبيانات المسترجعة وجد أن هناك (32) استبانته غير صالحة للتحميل، وبذلك كان إجمالي الاستبيانات المستخدمة للتحميل (551) استبانته.

ثالثاً: صدق وثبات الاستبانة

قام الباحثون بصياغة الاستبانة وكتابتها وفقاً للدراسات السابقة التي كتبت في هذا الموضوع، ثمّ عرضها على بعض المحكمين من المهتمين بالبحث العلمي والمختصين ومن كان مشهود لهم بالخبرة والكفاءة في مجالهم وأخذ الملاحظات منهم.

وللتأكد من فقرات الاستبانة وصدقها قام الباحثون بعمل اختبار لقياس مدى التوافق بين الفقرات حيث قام الباحثون بإجراء الإختبار طبقاً لمعامل (Cronbach's Alpha) لكون هذا الإختبار يبيّن قوة التماسك بين الفقرات (George & Mallery, 2003).

وكما ذكر (Isaac & Michael, 1995) بأن عدد العينات بين 10 و 30 تكون مفيدة وكانت نتائج الإختبار كما موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (3) يوضح نتيجة الإختبار لمعامل (Cronbach Alpha)

معامل	عدد الاستبيانات	الفقرة
.832	30	العناصر الملموسة
.791	30	التأهيل
.843	30	التواصل
.766	30	الثقة

حسب نتائج إختبار (Cronbach Alpha) فإن محاور الاستبانة الأربعة جاءت بين المقبولة والجيدة، وهذا يدل على وجود اتساق بين كل الفقرات ويمكن الإعتماد على نتيجة الاستبانة للوصول للنتائج وتحقيق هدف البحث.

رابعا: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

قام الباحثون باستخدام (Kolmogorov-Smirnov Test) لمعرفة ما إذا كانت البيانات الخاصة بالمحاور تتبع التوزيع الطبيعي أو لا، حيث كانت نتائج التوزيع الطبيعي للبيانات كما يلي:

جدول رقم (4) يوضح نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov Test)

القيمة الاحتمالية sig.	الفقرة
0.355	العناصر الملموسة
0.654	التأهيل
0.433	التواصل
0.567	الثقة

حسب نتائج إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات فإن القيمة (Sig.) لكل الفقرات كانت أكبر من $(\alpha = 0.05)$ وهذا يدل على أن البيانات الخاصة بالمحاور تتبع التوزيع الطبيعي.

خامسا: المعلومات الشخصية لعينة الدراسة

عينة البحث تعتبر عينة عشوائية اختيرت من المجتمع الأصلي للبحث، حيث بلغت إجمالي العينة (551) من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين في مختلف الكليات التي تتبع جامعة المرقب، والجداول التالية توضح توزيع العينة الخاصة بالبحث تبعاً لمتغيرات البحث.

الجدول رقم (5) يوضح توزيع عينة البحث حسب الجنس

النسبة المئوية	العدد	
38%	210	ذكر
62%	341	أنثى
100%	551	الإجمالي

الجدول رقم (6) يوضح توزيع عينة البحث حسب العمر

النسبة المئوية	العدد	
54%	298	من 18 إلى أقل من 25 سنة
28%	152	من 25 إلى أقل من 40 سنة
14%	78	من 40 إلى أقل من 50 سنة
4%	23	من 50 سنة فأكثر
100%	551	الإجمالي

الجدول رقم (7) يوضح توزيع عينة البحث حسب التخصص

النسبة المئوية	العدد	
39%	213	أدبي
61%	338	علمي
100%	551	الإجمالي

الجدول رقم (8) يوضح توزيع عينة البحث حسب الدرجة العلمية

النسبة المئوية	العدد	
11%	63	ثانوية
60%	328	بكالوريوس
22%	121	ماجستير
7%	39	دكتوراه
100%	551	الإجمالي

حسب الجداول السابقة يتبين أن هناك اختلاف في عينة البحث من حيث الجنس والعمر والتخصص والدرجة العلمية، وهذا يدل على تنوع الإجابة، وبالتالي الوصول إلى إجابات صحيحة وصادقة للحصول على أفضل النتائج.

تحليل النتائج

جدول رقم (9) يوضح النتائج الخاصة بمحور العناصر المموسة

غير موافق غير موافق بشدة	محايد	موافق موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
27.8	38.9	33.3	0.806	3.28	يوجد قاعات دراسية للمحاضرات جيدة وملائمة ومزودة بأدوات وأجهزة تسهل العمل التعليمي
32.4	32.9	34.7	0.688	3.39	المرافق التي تخص ذوي الاحتياجات الخاصة متوفرة في الجامعات
17.3	33.5	49.2	0.793	3.67	يوجد كتب وبحوث علمية حديثة إلكترونية ومطبوعة وسهولة استعارتها من المكتبة
54.0	15.0	31.0	1.128	3.61	وجود انترنت في الجامعة والمكتبة لتسهيل البحث العلمي للطلبة
29.4	15.4	55.2	1.230	3.87	وجود ملاعب ومساحات خاصة للترفيه عن الطلبة في الجامعات
32.2	27.1	40.6	0.929	3.56	الإجمالي

بناءً على الجدول رقم (9) فإن نسبة الإجابة موافق وموافق بشدة كانت عالية فقد بلغت 40.6%، وكان المتوسط الحسابي 3.56 وهي تعتبر نسبة عالية الأهمية، حيث كانت الفقرة رقم 5 (وجود ملاعب ومساحات خاصة للترفيه عن الطلبة في الجامعات) أعلى نسبة حيث كانت 3.87، والفقرة رقم 1 (يوجد قاعات دراسية للمحاضرات جيدة وملائمة ومزودة بأدوات وأجهزة تسهل العمل التعليمي) أقل نسبة بـ 3.28، وكان متوسط الانحراف المعياري لل فقرات الخمسة 0.929.

جدول رقم (10) يوضح النتائج الخاصة بمحور التأهيل

غير موافق غير موافق بشدة	محايد	موافق موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
26.3	15.1	58.6	1.320	4.03	هناك برامج تأهيل وتعريف بالجامعة للطلبة الجدد
49.2	22.1	28.7	1.481	2.42	يوجد مؤتمرات علمية ويشارك فيها الطلبة في الجامعة
16.9	22.2	60.7	1.333	4.22	يوجد حوافز مادية ومعنوية للطلبة المتفوقين في الجامعة
34.8	15.7	49.5	1.064	2.81	يوجد دورات تدريبية في كل التخصصات في الجامعة
22.0	19.6	58.4	0.937	4.08	إلزام الطلبة بعمل عرض لبعض المواضيع التي تم دراستها
29.8	18.9	51.2	1.227	3.51	الإجمالي

وفقاً للجدول رقم (10) فإن نسبة الموافقة نالت الأعلى نسبة بـ 51.2%، والمتوسط الحسابي للفقرات الخمسة كان 3.51 وهي نسبة ذات أهمية نسبية متوسطة، وكانت الفقرة رقم 3 (يوجد حوافز مادية ومعنوية للطلبة المتفوقين في الجامعة) أعلى

نسبة ب4.22، والفقرة رقم 2 (يوجد مؤتمرات علمية ويشترك فيها الطلبة في الجامعة) الأقل بنسبة 2.42، بينما الانحراف المعياري كان 1.227 لل فقرات الخمسة.

جدول رقم (11) يوضح تحليل الخاصة بمحور التواصل

غير موافق غير موافق بشدة	محايد	موافق بشدة موافق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
25.4	18.0	56.6	0.577	4.11	سهولة الاتصال بين الطلبة والأقسام في الجامعة
9.4	16.9	73.7	0.558	4.56	الموظفون ملتزمون بما يوكل لهم من مهام ومصحة الطالب أولى الأوليات لهم
17.4	19.5	63.1	0.845	4.17	الموظفون لديهم القدرة للإجابة على كل استفسارات الطلبة
2.6	7.0	90.4	0.867	4.74	سهولة الاتصال بين الموظفين في الكليات مع الإدارة العامة للجامعة
16.5	19.5	64.0	1.341	4.53	موظفو المكتبة يساعدون الطلبة على البحث في أي موضوع
14.3	16.2	69.6	0.838	4.42	الإجمالي

الجدول رقم (11) الخاص بالتواصل في الجامعة فقد كانت الإجابات أكثرها موافق و موافق بشدة، حيث بلغت النسبة 69.6%، والمتوسط الحسابي كان 4.42 وهي نسبة عاليا نسبياً، وكانت الفقرة الرابعة (سهولة الاتصال بين الموظفين في الكليات مع الإدارة العامة للجامعة) ذات أهمية نسبية عالية جداً ب4.74، والفقرة

الأولى (سهولة الإتصال بين الطلبة والأقسام في الجامعة) ذات أهمية نسبية متوسطة ب4.11، فيما كان متوسط الانحراف المعياري لكل الفقرات 0.838.

جدول رقم (12) يوضح تحليل الخاصة بمحور الثقة

غير موافق غير موافق بشدة	محايد	موافق موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
4.1	19.8	76.1	1.170	4.06	أعضاء هيئة التدريس يتميزون بالكفاءة العالية لتدريس الطلبة
1.7	15.9	82.4	1.393	4.26	أعضاء هيئة التدريس يزرعون الثقة والاطمئنان في نفوس الطلبة
0	22.0	78.0	1.508	4.19	العلاقة بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة مبنية على الاحترام والثقة
0	18.2	81.8	1.352	4.33	أعضاء هيئة التدريس لديهم الاستعداد للإجابة عن جميع أسئلة الطلاب
0.7	22.0	77.3	1.464	4.03	قيام أعضاء هيئة التدريس بدعم الطالب وتحفيزه للوصول لأعلى المستويات
1.3	19.6	79.1	1.377	4.17	الإجمالي

الجدول (12) يوضح أن الثقة في الجامعة كبيرة حسب نسبة الإجابة فقد بلغت 79.1%، والمتوسط الحسابي لإجمالي الفقرات كان 4.17، فقد كانت الأهمية النسبية عالية للفقرة الرابعة (أعضاء هيئة التدريس لديهم الاستعداد للإجابة عن جميع أسئلة الطلاب) ب4.33، وكانت أقل نسبة للفقرة الخامسة (قيام أعضاء هيئة التدريس بدعم الطالب وتحفيزه للوصول لأعلى المستويات) ب4.03، بينما الانحراف المعياري لإجمالي الفقرات كان 1.377.

قياس العلاقة بين متغيرات البحث

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة بين العناصر الملموسة في الجامعة وبين جودة الخدمات التعليمية. جدول (13) معامل الارتباط بيرسون بين العناصر الملموسة في الجامعة وبين جودة الخدمات التعليمية.

جودة الخدمات التعليمية	العناصر الملموسة		
.836**	1	Pearson Correlation Sig (2-tailed) العدد	العناصر الملموسة
.002	5		
1	.836**	Pearson Correlation Sig (2-tailed) العدد	جودة الخدمات التعليمية
5	.002		

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة بين مستوى التأهيل في الجامعة وبين جودة الخدمات التعليمية. جدول (14) معامل الارتباط بيرسون بين مستوى التأهيل في الجامعة وبين جودة الخدمات التعليمية.

جودة الخدمات التعليمية	التأهيل		
.833**	1	Pearson Correlation Sig (2-tailed) العدد	التأهيل
.002	5		
1	.833**	Pearson Correlation Sig (2-tailed) العدد	جودة الخدمات التعليمية
5	.002		

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة بين سهولة التواصل في الجامعة وبين جودة الخدمات التعليمية. جدول (15) معامل الارتباط بيرسون بين سهولة التواصل في الجامعة وبين جودة الخدمات التعليمية.

جودة الخدمات التعليمية	التواصل		
.816**	1	Pearson Correlation Sig (2-tailed) العدد	التواصل
.004	5		
1	.816**	Pearson Correlation Sig (2-tailed) العدد	جودة الخدمات التعليمية
5	.004		

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة بين مستوى الثقة في الجامعة وبين جودة الخدمات التعليمية. جدول (16) معامل الارتباط بيرسون بين مستوى الثقة في الجامعة وبين جودة الخدمات التعليمية.

جودة الخدمات التعليمية	الثقة		
.812**	1	Pearson Correlation Sig (2-tailed) العدد	الثقة
.004	5		
1	.812**	Pearson Correlation Sig (2-tailed) العدد	جودة الخدمات التعليمية
5	.004		

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

بالنظر إلى الجداول السابقة والعلاقة بين المتغيرات يتضح لنا أن هناك علاقة قوية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وهذه العلاقة قوية، وهذا ينفي صحة الفرضيات ويبيّن

أن هناك علاقة قوية بين كل من (العناصر الملموسة، التأهيل، التواصل، ومستوى الثقة) وبين جودة الخدمات التعليمية في جامعة المرقب.

النتائج والتوصيات

النتائج

- 1- القاعات الدراسية غير مجهزة بالكامل بالأدوات التي تسهّل العمل التعليمي، ولا يوجد مرافق خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعة، وهناك تقصير في بعض الكتب الإلكترونية والمطبوعة في مكتبات الجامعة عوضاً عن عدم وجود الإنترنت في كل الكليات الخاصة بالجامعة، بينما يوجد القليل من الملاعب والمساحات التي تستخدم للترفيه عن الطلبة.
- 2- برامج التأهيل للطلبة الجدد تحتاج للتطوير كما أن هناك نقص في المؤتمرات في الكليات، وهناك دورات تدريبية في بعض التخصصات التي من ميزاتها تقوية الطالب ونشر الوعي والخبرة له، كما تقدّم الجامعة حوافز مادية ومعنوية للطلبة المتفوقين، وقيام الطلبة بعمل عروض لبعض المواد العلمية وبحوث للمواد الأدبية، الأمر الذي يزيد خبرة الطالب في البحث العلمي.
- 3- سهولة التواصل بين الطلبة والأقسام التابعين لها، والموظفين مع الإدارة العامة للجامعة للتعرف على كل ما هو جديد، كما يلتزم الموظفون بمهامهم الموكلين بها ومن أهمها مصلحة وخدمة الطلبة والإجابة على استفساراتهم ومساعدتهم حسب تخصص كل موظف في الجامعة.
- 4- تحتوي جامعة المرقب على أعضاء هيئة تدريس وكوادر ذات خبرة علمية وعملية عالية، ويقومون بمساعدة الطلبة وإرشادهم وزرع الثقة بالنفس فيهم، وتحفيزهم على تقديم الأفضل، والإجابة على كل الأسئلة الخاصة بالدراسة

والبحث العلمي لأن العلاقات بين الفئات الثلاثة (طلبة، موظفين، أعضاء هيئة تدريس) تتميز بالاحترام والود المتبادل.

5- الإدارة العامة لجامعة المرقب تتكون من خيرة الموظفين والمسؤولين الذين يتمتعون بالخبرة، كما تستقبل كل الاستفسارات والأسئلة من الفئات الثلاثة (طلبة، موظفين، أعضاء هيئة تدريس) وغيرها كما تقدم منح مالية لكل الطلبة في كل الكليات التابعين لها، وذلك للنهوض بالتعليم وتحفيز الطالب على العلم والتعلم.

التوصيات

1- ضرورة العمل على زيادة تطوير القاعات الدراسية بكل الأجهزة التي تساعد وتسهّل العمل التعليمي، ومساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة بتوفير مرافق خاصة بهم تساعد على التعلّم، وضرورة تزويد الكليات بخط انترنت وكتب حديثة لتسهيل عملية البحث العلمي، وتوفير أجهزة متطورة لاستعارة الكتب من المكتبة، كما يجب العمل على تزويد المختبرات والمعامل بأجهزة متطورة لتسهيل عملية البحث والتعلّم.

2- الحرص على إقامة مؤتمرات ودورات تدريبية بشكل دوري ومستمر حتى يتمكن الطالب من أخذ الخبرة اللازمة التي تساعد على البحث العلمي في المستقبل وإلزام الطلبة بعمل بحوث بشكل مستمر للرفع من مستوى الطالب العلمي.

3- العمل على تجهيز الكليات بكل وسائل الترفيه وعمل مسابقات رياضية وثقافية والتي من مميزات امتصاص الضغط النفسي الذي يتعرّض له الطلبة.

4- توجيه الطلبة للاشتراك في الندوات العلمية والتدريب على إلقاء المحاضرات، حتى يتغلب الطالب على رهبة الإلقاء أمام الجمهور.

المراجع

حمادنه، همام سمير. (2014). درجة توفر معايير ضمان الجودة في برنامج إعداد معلم التربية الابتدائية في جامعة اليرموك من وجهة الطلبة المتوقع تخرجهم. ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الثالث " تكامل مخرجات التعليم مع سوق العمل في القطاع العام والخاص. عمان، الأردن

جامعة المرقب الموقع الرسمي. (2017). جامعة المرقب، تم استرجاعه بتاريخ 28 /3 /2017 <http://info@elmergib.edu.ly>.

الحدادي، داوود عبد المالك وقشوة، هدى عبد الله. (2009). جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. العدد 4.

زيدان، عماد عبد الستار طه. (2015). تقييم مكتبات جامعة كفر الشيخ في ضوء المعايير الكمية لضمان الجودة. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. س2. ع3.

سليمان، محمد إبراهيم. (2013). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF). مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية). المجلد السابع عشر.

سيف، ناصر إبراهيم؛ السرطاوي، خالد سفيان والأقرع، سارة شاكر. (2014). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي. المجلد السابع. العدد 15.

الشعبي، محمد الصغير قاسم؛ الشهراني، سعيد بن عبد الله. (2014). تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب. مجلة جامعة ذمار للدراسات والبحوث. العدد 19.

برقاوي، باسم؛ أبو الرب، عماد. (2016)، إطار نموذج لتقويم جودة أداء عضو هيئة التدريس. المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي. الإمارات العربية المتحدة.

رقاد، صليحة. (2014). تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف1، الجزائر.

حمود، محمد صبري؛ البحيري، السيد السيد محمود. (2007). اتجاهات معاصرة في إدارة المؤسسات التعليمية، المنهل للنشر.

المنظمة الليبية للسياسات والاستراتيجيات. (2016). واقع التعليم في ليبيا .

www.loopsresearch.org

Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610

Isaac, S., & Michael, W. B. (1995). *Handbook in Research and Evaluation*. San Diedo, C. A: Educational and Industrial Training Services.

George D & Mallery P (2003) SPSS for windows step by step: A sample Guide & reference Boston; Allyn& Bacon.