

## Evaluation of the Level of Educational Service Quality in Intermediate Technical and Vocational Education Institutes from the Trainers' Perspective: A Case Study of Intermediate Technical and Vocational Education Institutes – Tripoli

Faisal Fadel Al-Harari

Department of Educational Administration, Faculty of Education (Al-Asabaa), University of Gharyan, Libya

تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية بمعاهد التعليم التقني والفني المتوسط  
من وجهة نظر المدربين  
دراسة حالة معاهد التعليم التقني والفني المتوسط - طرابلس

فيصل فاضل الحراري

قسم الإدارة التعليمية، كلية التربية الأصابعة، جامعة غريان، ليبيا

\*Corresponding author: [faysal99harari@gmail.com](mailto:faysal99harari@gmail.com)

Received: December 28, 2025

Accepted: January 29, 2026

Published: February 18, 2026



Copyright: © 2026 by the authors. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

### Abstract

This study aimed to evaluate the level of educational service quality in intermediate technical and vocational education institutes from the perspective of trainers, taking the intermediate technical and vocational education institutes in Tripoli as a case study. To achieve the objectives of the study, a set of methodological steps and procedures were undertaken. The study adopted the descriptive approach, and a questionnaire was used as the primary tool for data collection. The study population consisted of 474 trainers distributed across three institutes in the Municipality of Tripoli. A stratified random sample of 212 respondents was selected, of which 180 valid questionnaires were obtained for analysis. Descriptive and analytical statistical methods were employed, including percentages, frequencies, means, standard deviations, and hypothesis testing. The primary data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The study reached several key findings, most notably: the limited availability of laboratories and workshops equipped with modern devices in the institutes under study; the diversity of student activities does not adequately suit all students; shortcomings in the institutes' administration in delivering services accurately and on time; the institutes do not regularly measure student satisfaction with the services provided; and there is no continuous communication between top management and students to better understand their needs.

**Keywords:** Technical Education, Educational Service Quality, Technical Education Institutes, SPSS.

### المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية بمعاهد التعليم التقني والفني المتوسط من وجهة نظر المدربين بمعاهد التعليم التقني والفني المتوسط - طرابلس كحالة دراسية، لتحقيق أهداف الدراسة تم القيام بمجموعة من الخطوات، والإجراءات المنهجية، حيث اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتمثل مجتمع الدراسة على المدربين والبالغ عددهم (474) موزعين على ثلاثة معاهد ببلدية طرابلس، حيث تم أخذ عينة عشوائية طبقية

قوامها (212) مفردة، وقد بلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (180) استمارة. كما تم استخدام الإحصاء الوصفي التحليلي والمتمثل في النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف واختبار الفرضيات. وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الأولية باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) (Statistical package for social science). وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج والتي من أهمها: قلة توافر مختبرات وورش عمل مجهزة بالأجهزة الحديثة بالمعاهد قيد الدراسة كما تتنوع الأنشطة الطلابية في المعاهد لا تناسب مع جميع الطلاب، قصور من إدارة المعاهد في تقديم الخدمات في الموعد المحدد بدقة، بالإضافة إلى أن المعاهد قيد الدراسة لا تقوم بقياس رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم بانتظام، ولا يوجد اتصال دائم من الإدارة العليا مع الطلاب لفهم احتياجاتهم.

**الكلمات المفتاحية:** التعليم التقني، جودة الخدمات التعليمية، معاهد التعليم التقني، المدرب، الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

## المقدمة

يمثل التعليم التقني والفني ركيزة إستراتيجية لتقدم المجتمعات الطموحة وتنميتها، حيث يلعب دوراً محورياً في إمداد سوق العمل بالكفاءات البشرية المؤهلة في القطاعات الاقتصادية والصناعية والخدمية كافة. ولضمان استمرار هذا الدور، يبرز ضرورة توجيه الدعم المالي والبشري اللازم لهذا القطاع، والسعي لتطويره بشكل يتجاوز مجرد تحسين المناهج وتأهيل المعلمين وترميم البنية التحتية، ليصل إلى بناء نظام تعليمي تقني فني عالي الجودة. يهدف هذا النظام إلى تطوير القدرات البشرية لمواكبة المتغيرات العالمية ومسايرة متطلبات التنمية المجتمعية. وبفضل هذه الأهمية البالغة، حظي تطوير التعليم التقني وتحسين مخرجاته باهتمام متزايد على مدى العقود الأخيرة، باعتباره داعماً أساسياً للتنمية الشاملة من خلال إعداد الموارد البشرية في شتى التخصصات التطبيقية.

تُعد الجودة من الأولويات الأساسية في التعليم التقني، كما هي الحال في سائر المستويات التعليمية الأخرى، حيث تمثل جودة الخدمات التعليمية في معاهد التعليم التقني إحدى الركائز المهمة لتحسين وتطوير العملية التعليمية فيها. وقد أصبحت الجودة ضرورة حتمية في ظل المتغيرات والتطورات المتسارعة في مختلف مناحي الحياة، وخاصة في مجال التعليم.

يحظى قطاع التعليم في ليبيا، ولا سيما التعليم التقني، بأهمية بالغة نظراً لدوره في سد الفجوة بين مخرجات التعليم واحتياجات السوق من الكوادر الفنية. وانسجاماً مع هذا التوجه، تعمل الدولة ووزارة التعليم على بذل جهود حثيثة وتخصيص ميزانيات ضخمة لتحقيق أعلى معايير الجودة. وفي إطار هذا الاهتمام، تسعى هذه الدراسة إلى استقصاء تقييم المدربين لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في معاهد التعليم التقني.

## مشكلة الدراسة

تُعد مؤسسات التعليم التقني المتوسط من المؤسسات المهمة والتي يتوقف على نجاحها نجاح وفاعلية قطاع التعليم؛ وتُعد هذه المؤسسات من الركائز المهمة والتي تلعب دوراً مهماً وفعالاً في التنمية المستدامة والبشرية من خلال توفير كوادر فنية مؤهلة. ومن خلال طبيعة عمل الباحث كونه أحد الموظفين في القطاع التقني منذ عشرة سنوات وتحديدًا معاهد التعليم التقني والفني المتوسط، وبناءً على بعض المقابلات الشخصية التي أجريت مع عدد من المدربين ذوي الخبرة بتاريخ (2024-12-23) حيث تم طرح عدد من الاستفسار والحديث والنقاش المباشر مع عديد المدربين حول مستوى جودة الخدمات التعليمية بمعاهد التعليم التقني المتوسط، والتي خلصت إلى: اتفق أغلب أفراد التي أجريت معهم بأن القاعات الدراسية غير مجهزة ومهيئة للدراسة بشكل كامل، هناك تأخر في معالجة الشكاوي التي تحدث للطلاب وأهمها عدم توفر العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس وعدم الالتزام بنظام معين للدراسة من حيث التغيير والزيادة في المقررات الدراسية، واضطرار الطلاب إلى الانتظار لفصول قادمة لتنزيل بعض المقررات، وضعف الاهتمام بتوفير معامل حديثة ومتطورة، وايضا ضعف الاهتمام بنظام المنح الدراسية الخاصة بالطلاب وقلة الاهتمام بالطلاب المتفوقين وحثهم على التميز وبذل المزيد من الجهد، وهناك تأخير في إصدار إفادات التخرج.

هذا بالإضافة إلى اطلاع الباحث على بعض الدراسات السابقة في البيئة المحلية مثل دراسة: النجار [1]، الدعاس [2] بشأن مستوى جودة الخدمات التعليمية بشكل عام، ومن ثم فإن مشكلة الدراسة تمثلت في التساؤل الرئيسي الآتي

ما مستوى جودة الخدمات التعليمية بمعاهد التعليم التقني والفني من وجهة نظر المعلمين؟ وقد لخصت مستويات جودة الخدمات التعليمية في الأبعاد التالية: (الملموسية، الاعتمادية).

#### تساؤلات الدراسة

ففي ضوء مشكلة الدراسة المحددة لها، يمكن صياغة تساؤلات الدراسة:  
التساؤلات الرئيسية: ما مدى مستوى جودة الخدمات التعليمية في معاهد التعليم التقني المتوسط، وتنطبق منها التساؤلات الفرعية التالية:

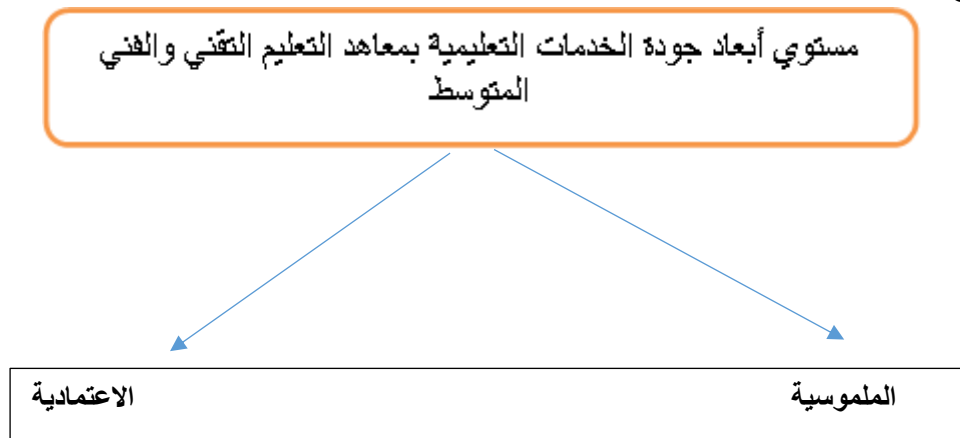
- 1- ما مستوى بعد الملموسية كبعد من أبعاد جودة الخدمات التعليمية في معاهد التعليم التقني المتوسط ببلدية طرابلس المركز.
- 2- ما مستوى بعد الاعتمادية كبعد من أبعاد جودة الخدمات التعليمية في معاهد التعليم التقني المتوسط ببلدية طرابلس المركز.

#### أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي الآتي وهو: التعرف على تقييم مستوى ابعاد جودة الخدمات التعليمية بمعاهد التعليم التقني المتوسط من وجهة نظر المعلمين- طرابلس وذلك من خلال الاهداف الفرعية التالية.

- 1- التعرف علي مستوي بعد الملموسية كأحد ابعاد جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر المدرسين بمعاهد التعليم التقني والفني المتوسط بطرابلس المركز.
- 2- التعرف علي مستوي بعد الاعتمادية كأحد ابعاد جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر المدرسين بمعاهد التعليم التقني والفني المتوسط بطرابلس المركز.

#### نموذج الدراسة



شكل 1: نموذج الدراسة

#### أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في النقاط الآتية:

1. يُعد موضوع جودة الخدمات التعليمية من الموضوعات المهمة التي تلقي اهتمام بالغ اليوم على مستوى عديد المؤسسات التعليمية ومؤسسات الدولة ذات العلاقة بقطاع التعليم، لما له من دور مهم ومحوري في تحقيق أهدافها وغاياتها.
2. ندرة الدراسات التي تناولت تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية في معاهد التعليم التقني خصوصاً إن التعليم التقني المتوسط يشهد تطور واتساع في السنوات الأخيرة، ومن ثمّ تزويد المكتبة العلمية المحلية بهذا الجهد العلمي المتواضع الذي نتمنى أن يسهم في تقديم إضافة في هذا السياق.
3. محاولة تطبيق هذه الدراسة على قطاع مهم في المجتمع الليبي وهو قطاع التعليم التقني المتوسط؛ والذي يؤثر في جميع القطاعات الأخرى.

## منهجية الدراسة

1. منهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي، لجمع بيانات الدراسة وتبويبها وعرضها وتحليلها وتفسيرها ومن ثم الوصول إلى نتائج منطقية وموضوعية.
2. مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في جميع المعلمين في عدد (3) معاهد التعليم التقني والفني ببلدية طرابلس والبالغ عددهم تقريباً (474) معلم موزعين حسب الآتي: 174 معلماً بمعهد جميلة الأزمل، 160 معلماً بمعهد النهضة، وأخيراً 140 معلماً بمعهد هايتي.
3. عينة الدراسة: تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية من جميع المعلمين بالمعاهد التقنية قيد الدراسة، من حجم المجتمع الأصلي، وتم تحديد حجم العينة بناءً على جدول Krejcie and Morgan (1970) لتحديد حجم العينة.
4. أدوات جمع البيانات: سيعتمد الباحث على الاستبانة أداة رئيسية في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة.
5. الأساليب الإحصائية المستخدمة: سيتم الاعتماد على تطبيق أساليب التحليل الإحصائي لغرض إجراء التحليل الإحصائي اللازم للدراسة، وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروف اختصاراً ببرنامج (SPSS).

## حدود الدراسة

- 1- الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة على بعض معاهد التعليم التقني والفني ببلدية طرابلس المركز، وهي معهد جميلة الأزمل، ومعهد النهضة، وأخيراً معهد هايتي.
- 2- حدود الموضوع: ركزت هذه الدراسة على دراسة تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية لمعاهد التعليم التقني وجهة نظر المعلمين بمعاهد التعليم التقني.
- 3- الحدود الزمنية: وهي تمثل فترة إعداد هذه الدراسة وجمع بياناتها وذلك خلال السنوات الدراسية (2024م).

## الدراسات السابقة

أظهرت مراجعة الأدبيات اهتماماً متزايداً بموضوع جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العام والعالي، مع تركيز واضح على قياس الجودة وفق أبعادها الأساسية (الملموسية، الاعتمادية) وعلاقتها برضا المستفيدين. إلا أن الدراسات التي تناولت معاهد التعليم التقني والفني المتوسط من وجهة نظر المعلمين في ليبيا ما تزال محدودة.

فقد بينت دراسة كمال علي الدعاس [2] انخفاض مستوى جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم الثانوي العامة والخاصة ببلدية جنزور من وجهة نظر المعلمين، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين القطاعين. كما توصلت دراسة عبد السلام الأخضر وزائرة خليفة [3] إلى تدني مستوى جودة الخدمات التعليمية بالأكاديمية الليبية بطرابلس من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا، نتيجة ضعف تطبيق أبعاد الجودة.

وفي السياق نفسه، أكدت دراسة [4] انخفاض مستوى جودة الخدمات التعليمية بالأكاديمية الليبية بطرابلس، رغم وجود مستوى رضا مرتفع نسبياً لدى الطلاب، مما يشير إلى وجود فجوة بين مستوى الخدمة المدركة والمأمول. كما أوضحت دراسة [5] وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة الخدمة على رضا طلاب الجامعة الأسمرية، مع تسجيل انخفاض في مستوى الرضا العام.

أما دراسة [6]، فقد أظهرت تبايناً في توافر أبعاد الجودة، مع انخفاض ملحوظ في بعض الأبعاد من وجهة نظر الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وأكدت وجود علاقة طردية بين جودة الخدمات ورضا الطلاب. وفي السياق العربي، توصلت دراسة [7] إلى انخفاض جودة الخدمات التعليمية والإشراف في الجامعات الأردنية الخاصة، مع وجود تأثير مباشر لهما على رضا طلبة الدراسات العليا.

وفيما يتعلق بالتعليم الفني، أشارت دراسة [8] إلى عدم توافق جودة الخدمة المقدمة مع توقعات الطلاب في ثانويات التعليم الفني بغريان، إضافة إلى عدم ملائمة الثقافة التنظيمية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة. كما أكدت دراسة [9] وجود فجوة بين مستوى الخدمة المقدمة والمتوقعة في الجامعات الحكومية المصرية، وعدم ملائمة الثقافة التنظيمية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة.

### مفهوم الخدمات وتعريفها وخصائصها

تُعد الخدمات بمختلف أشكالها المتعددة اليوم من الأنشطة الاقتصادية التي تشهد نمو وتغيرات واضحة في العقود الأربعة الأخيرة، بسبب التطورات الكبيرة التي يمر بها العالم والتغيرات السريعة في جميع مناحي الحياة والحاجة الماسة لعدد الخدمات في مجالات متنوعة مثل التعليم والصحة والاتصالات والنقل والسياحة والمصارف وغيرها، ومن ثم تنامي سوق الخدمات في السوق المحلي والدولي والعالمي.

لذا تسعى المنظمات الخدمية بمختلف أشكالها إلى جذب عملائه وكسب رضاهم، وذلك من خلال اهتمامها بتسويق هذه الخدمات وفقاً للأساليب التسويقية الحديثة، وهو ما يساهم في رضا العملاء عن جودة خدمات هذه المنظمات.

هناك العديد من التعاريف للخدمات والتي تناولها العديد من الباحثين والكتاب. وعرفت سويدان الخدمة بأنها "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة إلا أن هذا التعريف لم يميز بصورة كافية بين السلعة والخدمة [10].

بينما عرفت بانها "أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضرورياً أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول للمشاكل العميل" [11].

وتُعرف الدحيحاوي الخدمة بأنها: "منتج يستهلك في الوقت نفسه، ويتطلب من منظمة الخدمة أن تعير اهتمامها لعدة جوانب تتعلق بالخدمة مثل مدى أو نطاق الخدمات المقدمة، وجودة الخدمات المقدمة ومستوى الخدمة المقدمة [12].

وتُعرف الخدمة من قبل الزغبى بأنها "مهنة أو نشاط أدائي ينفذ للمستهلك أو نشاط استهلاكي يتضمن مشاركة المستهلك، مثل الاستخدام، ولكن ليس التملك لتسهيلات أو منتجات الشركة [13].

كما عرف (عزام) الخدمة بأنها: "أي عمل غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر من دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما [14].

وأيضاً تُعرف الخدمة من قبل العلاق بأنها "نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا ينتج عليها أية ملكية، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو لا يكون [15].

كما عرف البكري الخدمة بأنها "نشاطات اقتصادية تعمل على خلق قيمة، وفي الوقت نفسه تقدم منفعة للمستهلكين، وذلك في الوقت والمكان اللذين يحددهما ويرغب فيهما طالب الخدمة [16].

مما سبق يلخص الباحث بأن الخدمات تمثل نشاط أو أداء غير ملموس يحدث من خلال عملية تفاعل هادفة إلى تلبية توقعات العملاء وإرضائهم وكسب ثقافتهم، وقد تكون هذه العملية مقترنة بمنتج مادي ملموس لكن إنتاجها هو أساساً غير ملموس وعند عملية الاستفادة منها ليس بالضرورة ينتج عنها نقل للملكية.

## طبيعة الخدمة وخصائصها:

من خلال ما سبق من تعريف للخدمة، يمكن تلخيص خصائص الخدمة وتميزها عن السلعة المادية بما يلي [18][17].

1. اللا ملموسية: تمثل هذه الخاصية حقيقة الخدمة لكونها لا ترى ولا يمكن لمسها قبل الإقدام على شرائها، وهي بذلك تختلف عن المنتجات السلعية التي يمكن للعميل اختبارها بشيء من التمعن بسبب خصائصها المادية، ويتضح ذلك بأن الخدمة لا يمكن رؤيتها أو تذوقها أو تسوقها أو لمسها أو سماعها وذلك قبل شرائها كالسلع المادية.
2. تزامن إنتاج الخدمة واستهلاكها، وتتميز الخدمة بأن تقديمها واستهلاكها يحدث في آن واحد، فمقدم الخدمة يعتبر جزءاً من الخدمة نفسها سواء كان إنساناً أو آلة وسلوك مقدم الخدمة يؤثر بشكل كبير على جودة الخدمة، لذلك نجد أن جودة الخدمة ترتبط بالأسلوب الذي تقدم فيه.
- 4- الخدمة متغيرة، وتتميز بتقلب الأداء حيث أن أداء الخدمة تختلف من موظف الآخر في نفس المؤسسة، وأداء الموظف قد يختلف من وقت إلى آخر، حيث توجه بعض المنشآت الخدمية الكثير من الاهتمام لعملية اختيار وتعيين وتدريب الأفراد لكي تضمن مستوى الخدمة المقدم.
- 5- الخدمة غير قابلة للتخزين وقابلة للفناء، وذلك لبيعها أو استخدامها في وقت لاحق،
- 6- عدم إمكانية التخزين (الفناء): إن الخدمة لا يمكن تخزينها لأنها غير ملموسة، ولهذا السبب فهي غير قابلة للتخزين فالطاقة غير المستغلة في مجال الخدمات لا يمكن تخزينها وتحويلها إلى وقت آخر، مثال على ذلك: المقاعد الشاغرة بالطائرة تتلاشي فرصة الاستفادة منها بمجرد اقلاع الطائرة، لذلك فإنها تستهلك لحظة انتاجها، ويقترن بيعها بمكان استهلاكها. أن مشكلة إهدار الخدمة يمكن التغاضي عنها إذا كان الطلب على هذه الخدمة مستمر ومنتظم، ولكن إذا كان الطلب متذبذب بدرجة معينة، فإن الذين يقدمون الخدمة يواجهون قرارات صعبة، وتتبع صعوبة هذه القرارات من حقيقة أنها تشمل تخصيص الموارد ولذا ينبغي القيام بتحليل العرض والطلب على الخدمة
- 7- التلازمية (عدم الانفصال): تعني درجة الارتباط بين الخدمة ذاتها والشخص الذي يتولى تقديمها، وهذا يتيح المستفيد أن يكون مرشداً لمقدم تلك الخدمة، ومن الناحية العلمية نجد أن انتاج الخدمة واستهلاكها يحدثان في آن واحد [19].
- 8- التباين (عدم التجانس): من الصعب المحافظة على مستوى واحد من المعيارية في المخرجات لذات الخدمة المقدمة للمستفيد منها، وكما يصعب أيضاً على ان يتعهد بأن تكون خدماته متجانسة ومتماثلة على الدوام، ومن ثم لا يستطيع ضمان مستوى جودة معين لها.
- 9- عدم التملك: إلى فترة قريبة انحصرت خصائص الخدمات في الصفات الأربع التي سبق ذكرها، لكن الباحثين أضافوا هذه الخاصية انطلاقاً من كون الخدمة ينتفع منها مستخدمها ولا يمكنه التمتع بحق ملكيتها، وأن ما يدفعه من نقود هو مقابل المنفعة المباشرة التي يحصل عليها من تلقي تلك الخدمة، وإن عدم انتقال الملكية صفة تميز بين الإنتاج الخدمي والإنتاج السلعي، مثال على ذلك أن المسافرين إلى مدن لإحدى شركة الطيران سوف يدفع ثمن الرحلة، ولا يحصل على ملكية تلك الطائرة.

## مفهوم جودة الخدمات التعليمية وتعريفها

تُعد جودة الخدمات التعليمية من المفاهيم التي تختلف حولها وجهات نظر وأفكار كثير الباحثين، لكن ها الاختلاف هو إتلاف شكلي، لأن المفهوم الأساسي لجودة الخدمات التعليمية يجسده الهدف الذي تسعى المؤسسات التعليمية إلى تحقيقه والوصول إليه من خلال مخرجات التعليم، وهذا الهدف يتم تحقيقه من خلال تكامل تفاعل جميع العناصر التنظيمية باتجاه تحديد حاجات المستفيد وتلبيتها بكفاءة وفاعلية، وإن جودة الخدمة التعليمية هي مسؤولية جميع العاملين في المؤسسات التعليمية، ويشارك الطلبة أيضاً في تحقيق هذه الجودة عن طريق المشاركة، وإن النظام الأكاديمي والنظام الإداري، والنظام المالي تتكامل جميعها بجميع عناصرها لتحقيق الإسهام الفاعل في بناء جودة الخدمة التعليمية، وهي تعمل على توفير ما يلزم من موارد مادية ومالية وبشرية لهذا الغرض .

وقد عُرف رزق الله جودة الخدمة التعليمية بأنها " تلبية توقعات الطلبة أو تقديم ما يفوق ويتجاوز هذه التوقعات، بمعنى توقع الحاجات المستقبلية للطلبة [20].

بينما عرف، Lezama,et al جودة الخدمات التعليمية بكونها "نقل الطالب الى مرحلة دراسية لاحقة في حين عرف Sarafiaz الخدمة التعليمية بكونها "تكامل بين اطراف عدة وهي والكتاب، والطالب تكاملاً يمكن الطالبة من ان يتهياً علمياً لسوق (العمل) أما جودة الخدمات التعليمية فهي مقدار الرضا واعتماد الأطراف المتعاملة مع المنظمة التعليمية عن الخدمات التي تقدمها.

وعرف أحمد جودة الخدمات التعليمية بأنها "عملية تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بواسطة كل فرد من العاملين في المؤسسة التعليمية، وفي جوانب العملية التعليمية والتربوية للمؤسسة كلها [21].

في حين حدد قانون (11) بالإعلان الدولي للتعليم العالي الصادر عن الأمم المتحدة بأن جودة الخدمة على أنه "مفهوم متعدد الأبعاد يشمل جميع وظائف وأنشطة مؤسسة التعليم العالي التدريس والبرامج الأكاديمية والبحث العلمي، والعاملين بالمنظمة، والطلاب، والمباني، والتجهيزات المادية، والخدمات المصاحبة للعملية التعليمية والخدمات المجتمعية. وتتم عملية التقييم من خلال التقييم الداخلي والتقييم الخارجي.

وعرفها الوادي والطائي بأنها تلك "الثقافة التي تتسم بتنامي رضا العملاء من خلال التحسين المستمر الذي يتحقق من جراء المساهمة الفعالة لجميع المعلمين والطلاب

وعرف الصرايرة الجودة في الخدمات التعليمية بأنها "أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنطقة التعليمية ومستوياتها ليوثر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بكفاءة الأساليب وبأقل التكاليف وبأعلى جودة ممكنة [22].

عرفت جودة الخدمات التعليمية من قبل النجار بأنها "عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين، وتستمد قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسين المستمر للمنظمة، ويمكن ترجمة احتياجات ورغبات وتوقعات الدارسين والمتخرجين من المؤسسات التعليمية المختلفة كمخرجات لنظام التعليم إلى خصائص ومعايير محددة في المتخرج، وتكون أساساً لتصميم برامج مع التطوير المستمر.

بينما عرفها العابدي بأنها تعني "قدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وجميع الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة.

كما عُرفها النعساني على أنها " تلك الجودة التي يقررها المستفيد، خصوصاً في حالة التعليم العالي، وذلك لأن الخدمة المتولدة بواسطة مؤسسات التعليم العالي غير مرئية وغير ملموسة، ومن ثم لا يمكن تحسبها لتحليلها وتفحصها من العيوب، وعلى ذلك فهما يؤكدان على أنه إذا كان المستفيدين سعداء تماماً بالخدمة المقدمة لهم من قبل المؤسسة التعليمية، عندها تكون الجودة مقبولة

وجودة الخدمات التعليمية عرفت من قبل الفزاني والأسود على "أنها ترجمة احتياجات وتوقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساساً في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية وصياغتها في أهداف بما يوافق تطلعات الطلبة المتوقعة" [24].

بينما يري الورثان بجودة الخدمات التعليمية بأنها "مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والجهات الداخلية والخارجية المنتفعة جميع، ويتطلب تحقيق جودة التعليم توجيه الموارد البشرية كافة والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع لضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهىء الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى إلى تحقيقه

مما سبق من عرض الباحث لعدد التعريفات والتي تعكس وجهات نظر متعددة لعدد الباحثين والمتخصصين حول إعطاء تعريف محدد لجودة الخدمات في المؤسسات التعليمية والتي تتفق في عدة أشياء مثل: المعلمون والتلاميذ والإدارة والعلاقة مع أولياء والجهات التي تشرف على هذه المؤسسات من جهات تنفيذية ورقابية إلى وزارة التعليم. عليه يرى الباحث إن جودة الخدمات التعليمية التقنية تتمثل في مجموع

المعايير والخصائص المتميزة التي يحتاجها المستفيدين؛ من التلاميذ وأولياء الأمور والمجتمع، والتي تنعكس بشكل واضح على مخرجات المنظومة التعليمية في شكل أداء مميز

**أهمية جودة الخدمات التعليمية**

تشهد المؤسسات التعليمية، ولا سيما الفنية منها، اهتمامًا متزايدًا بجودة خدماتها في العقود الأخيرة. ويتمثل هذا الاهتمام في سعيها لتبني أنظمة وسياسات إدارية حديثة تهدف إلى تطوير أدائها، ومراجعة أساليبها الحالية لتنمashes مع مستجدات عصر العولمة. وفي ظل تحول العالم إلى قرية صغيرة بفعل التطورات العالمية المتسارعة، تواجه هذه المؤسسات تحديات كبيرة في مختلف المجالات. كما تدفعها المنافسة الشديدة بين مؤسسات القطاعين العام والخاص، والتي تسعى جميعًا لتحقيق أعلى معايير التميز والجودة، إلى تطوير أدائها باستمرار لضمان بقائها واستمرارها.

1- جودة الخدمات التعليمية من القضايا المهمة التي توصف وتسهم في تقديم نتائج قوة إنسانية عالية الجودة، وهي عملية أساسية تطلبها الإدارة الحديثة في عالم الأعمال اليوم؛ وتعمل من خلالها وبشكل فني وعلمي على إشباع حاجات سوق العمل بقوى بشرية مؤهلة في مختلف التخصصات العلمية الإنسانية والتطبيقية وذات قيمة نفعية ومعرفية عالية تساعد في تحسين وتغيير الاقتصاد والتنمية في المجتمع إلى أفضل الحالات.

2- العمل على إعداد الموارد البشرية في المجتمع خاصة في المراحل الأولى من تعليمها إعداداً عالياً ومناسباً وتكسيبهم مهارات ومعارف في مختلف نواحي البحث العلمي، ويتم قياس جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية اعتماداً على جودة مخرجات الإنتاج العلمي الذي يتم إنجازه وتقديمه للمجتمع؛ وكذلك على القدرة في الاكتشاف والتحليل للوقائع ومعالجة المشكلات المختلفة التي يواجهها المجتمع والعمل على حلها بأفضل وأسهل وأسرع الأساليب العلمية الحديثة.

3- تُعد جودة الخدمات التعليمية من المفاهيم الأساسية والتي أصبحت اليوم وسيلة مهمة للتطور الاجتماعي والاقتصادي والمعرفي بشكل عام، وذلك من خلال تقديم وعرض الفرص للجميع للإسهام وبشكل جاد في بناء وتطوير وتحسين عمل مؤسسات الدول المختلفة على جميع المستويات.

4- من خلال الاهتمام بالجودة الصحيحة في المؤسسات التعليمية؛ نستطيع زيادة الإسهام في زيادة التحسين والتطوير المستمر في العملية التربوية والتعليمية؛ وذلك باستخدام أفضل الأساليب والحديثة والمبنية على تطلعات المستفيدين من خدمات المؤسسات وأيضاً تطوير أساليب القياس والتقويم في هذه المؤسسات.

5- تسهم جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية في العمل على تحسين استخدام التقنيات التعليمية الحديثة؛ والتي تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقنيات الرقمية باستخدام الشبكة الدولية للمعلومات.

6- تركز جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية على تحسين مخرجات النظام التعليمي بشكل كبير؛ كون الهدف الرئيسي من تطبيقات نظم الجودة دائماً البحث على التميز والوصول إلى قمة الأداء.

7- في الغالب تنطلق جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية من إتقان الكفاءات الفنية الموجود في القطاع، والذي يأتي من تراكم الخبرات والمعارف في مجال التعليم [22].

8- تدعم التطبيقات والنماذج الحديثة في جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية الرفع من مستوى أداء أعضاء الهيئات التدريسية من معلمين، بل تذهب إلى أكثر من ذلك من خلال الرفع من مستوى أعضاء المنظومة بالكامل من إداريين وجميع الأطراف ذات العلاقة بالعملية التعليمية كافة.

9- كون مفاهيم وتطبيقات إدارة الجودة تنطلق من مفهوم نظرية النظم الحديثة والتي تؤكد على أهمية كل أجزاء وعناصر النظام، وكون تنمية وتحسين وتطوير البيئة الإدارية في المؤسسات التعليمية عنصر مهم في إدارة المؤسسات التعليمية، فجودة الخدمات التعليمية تركز وتهتم بهذا العنصر المهم من خلال التركيز على تبني النظم الإدارية الحديثة في إدارة المؤسسات التعليمية.



مما سبق ومن خلال عرض عديد النقاط التي تبين للباحث أهمية جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية، وإن نجاح وفاعلية المؤسسات التعليمية يتوقف بشكل كبير على نجاح هذه المؤسسات في تبني مفاهيم وتطبيقات حديثة ومتطورة في أساليب وطرائق الجودة؛ والتي تسهم في تحسين وتطوير جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية والتركيز على العناصر المهمة في المنظومة التعليمية من أعضاء الهيئة التدريسية (المعلمين) والكادر الإداري في المؤسسة إضافة إلى العناصر المادية من مباني وتجهيزات وتقنيات حديثة ودعم من الإدارة العليا.

### أهداف جودة الخدمات التعليمية

إن الهدف الرئيسي لجودة الخدمات التعليمية في جميع المؤسسات التعليمية بمختلف أشكالها وأنواعها ومستوياتها، قد يكون هدف واحد هو تحسين وتطوير العملية التعليمية (الخدمات والمخرجات) والوصول بها إلى قمة الأداء والتميز، مع تخفيض جميع التكاليف، وكذلك الوقت والجهد لتحسين الخدمة التعليمية المقدمة للمستفيدين (الطلاب وأولياء الأمور) وكسب رضاهم.

هناك مجموعة أهداف فرعية ينطلق من هذا الهدف الرئيسي وهي:

1. العمل على رفع مستويات الأداء العام للمؤسسات التعليمية لأن من متطلبات الجودة التعليمية الحديثة محاولة تفادي جميع السلبيات تماماً، بحيث لا تكون هناك أية نسبة لاحتمال وقوع الأخطاء عند تنفيذ وممارسة الأعمال الإدارية والتعليمية والقيام بها بصورة صحيحة من أول مرة [24].
2. تبيان وتحديد نوعية وكمية الخدمات التعليمية المقدمة وتحديد شكل دقيق ومحكم؛ وهو ما يسهم في تعزيز المركز التنافسي للمؤسسة التعليمية في سوق العمل؛ خصوصاً مع زيادة حدة المنافسة وتطور وتغير احتياجات ورغبات المستفيدين.
3. تحسين ورفع كفاءة عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالعملية التعليمية وعلى مختلف المستويات من خلال الاهتمام بنوعية وكمية وتوقيت وجودة المعلومات ذات العلاقة بموضوع القرار التعليمي؛ فضلاً عن إيمان إدارة المؤسسات التعليمية بالمشاركة والتشاور في اتخاذ القرارات ذات الجودة.
4. الاهتمام بإدارة الوقت في المؤسسات التعليمية من خلال تخفيض الوقت اللازم لإنجاز الأعمال التعليمية، والاستفادة منه أي الوقت في تحسين جودة الخدمات المقدمة كون الوقت مؤشر مهم في تقييم العملية التعليمية.
5. العمل على تحقيق رغبات ومتطلبات المستفيد الأول وهم (الطلاب وأولياء الأمور) بشكل خاص والتركيز على إرضائهم بأعلى درجة ممكنة، وضبط الشكاوي والصعوبات التي تواجه المؤسسات التعليمية والعمل على الإقلال منها ووضع الحلول المناسبة لها، وتقديم المقترحات الإيجابية التي تخدم هذه المؤسسات.
6. دعم وتحسين وإمداد المعلمين في المؤسسات التعليمية بما يضمن حسن سير العمل في هذه المؤسسات، من نظم وسياسات وإجراءات وتوجيهات بما يضمن زيادة الكفاءة الأداء والرفع من مستوى الأداء لجميع الكادر البشري في هذه المؤسسات من الإداريين والمعلمين والمنتجين والأطعم المساعدة.
7. العمل على ترشيد وتحسين الإنفاق العام بشكل يجعل عنصر التكاليف محورياً لكل مهام المؤسسة التعليمية.
8. زيادة ولاء وانتماء المعلمين لسيادة ثقافة التعاون والعمل الجماعي بروح الفريق الواحد إضافة إلى اعتماد الإدارة على أساليب متنوعة من وسائل التحفيز.

### فوائد جودة الخدمات التعليمية

- هناك عدة فوائد يمكن أن تحققها من تطبيق مفهوم جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية، أهمها:
- 1- في حال تطبيق وممارسة المفاهيم والتطبيقات الحديثة للجودة تمنح المؤسسات التعليمية المزيد من التقدير والاحترام على جميع الأصعدة المحلية والدولية، من خلال مخرجاتها المتميزة والتي تنعكس على التنمية المجتمعية الاقتصادية والثقافية والاجتماعية بشكل إيجابي يسهم في تحسين وتطوير المجتمع.

- 2- عادةً ما تكسب المؤسسة التعليمية الاعتراف بها وتقديرها محلياً ودولياً وعالمياً، وذلك بسبب الحصول على مستويات معينة من الجودة وفق معايير موضوعة من بعض المنظمات المعروفة والمهتمة بقضايا الجودة.
- 3- غالباً ما تسهم الجودة في الخدمات التعليمية في تحسين العملية التعليمية والتربوية ومخرجاتها بصورة صحيحة، كون عمليات الجودة تركز بشكل واضح على التميز والإضافات الإيجابية على مستوى المعرفة في جميع المجالات.
- 4- يعمل تطبيق وتنفيذ وممارسة الأساليب الحديثة في جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية على ضبط وتطوير وتحسين النظام الإداري في هذه المؤسسات وذلك نتيجة لوضوح الأدوار التي يقوم به كل شخص أو جماعة عمل أو مستوى إداري في التنظيم المؤسسي، وتحديد الاختصاصات والمسؤوليات والواجبات بدقة كبيرة.
- 5- تسعى جميع المؤسسات التعليمية إلى الارتقاء بمستوى الطلبة في مختلف المراحل الدراسية وتطوير شخصياتهم الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية وتكوينهم تكوين معرفي وفق متطلبات العصر الحديث.
- 6- العمل المستمر للقيادات الإدارية في المؤسسات التعليمية والمسؤولين في قطاع التربية والتعليم من أجل التقليل من الإهدار في الموارد البشرية والمادية والنتائج عن الرسوب أو التسرب في هذه المؤسسات.
- 7- تسهم جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية في زيادة ودعم الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع؛ كون المؤسسات التعليمية تُعد بمثابة بيوت للخبرة وذلك بما تمتلكه من موارد بشرية مؤهلة في جميع المجالات والتخصصات والتي من المفترض أن يكون لها دور إيجابي في حل عديد التحديات والصعوبات والمشاكل التي تواجه المجتمع والعمل على حلها بشكل مناسب.
- 8- إن تطبيق مفهوم الجودة في المؤسسات التعليمية يساعد في خلق وتوفير جو من الانسجام والتفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين من معلمين وإدارة وأيضاً مع الجهات العليا التي تشرف على المؤسسة التعليمية مهما كان حجمها ونوعها وعدد العاملين فيها.
- 9- تساعد نظم الجودة الحديثة في المؤسسات التعليمية في الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة في هذه المؤسسات من خلال الاستفادة القصوى من هذه الموارد [25] [22].

#### مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في المدربين في عدد من المعاهد ببلدية طرابلس المركز ذات العلاقة بموضوع الدراسة والبالغ عددهم "(474) فرداً"

**جدول (1): مجتمع الدراسة**

ت	المعهد	عدد المدربين	النسبة
1	معهد جميلة الازمرلي	174	37%
2	معهد النهضة	160	34%
3	معهد هايتي	140	30%
	المجموع	474	100%

تم اختيار عينة الدراسة عينة عشوائية من المعلمين في المعاهد ذات العلاقة، وقد تم استخدام جدول كريجسي ومورجان Krejcie & Morgan (ملحق (1)، بناءً على ذلك تم توزيع (212) استبانة وقد استغرق توزيعها ثلاثة أسابيع على أفراد العينة. فكان عدد الفاقد في الاستمارات وغير صالحة (32) استمارات أي بنسبة فاقد (15%)، وبذلك يكون عدد (180) استبيان مكملة البيانات وصالحة للتحليل، وبنسبة استرجاع بلغت (85%) وهي نسبة جيدة كما هو موضح في الجدول (2).

**جدول (2): إجراءات توزيع عينة الدراسة وحركة الاستبيان**

عينة الدراسة	الاستمارات الموزعة	الفاقد	المسترجعة	الاستمارات غير الصالحة	الاستمارات الخاضعة للتحليل	نسبة الصالحة من الموزعة
معهد جميلة الازمرلي	78	10	68	5	63	81%
معهد النهضة	72	7	65	6	59	82%
معهد هابيتي	62	3	59	1	58	94%
المجموع	212	20	192	12	180	85%

#### الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة بالاعتماد على استخدام برمجية الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences التي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS) لتحقيق أهداف وفرضيات الدراسة وتحليل البيانات الأولية التي تم جمعها من مفردات العينة، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي قام الباحث باستخدامها:

أ. **المتوسط الحسابي:** المتوسط الحسابي "هو مجموع القيم على عددها"، وهو أحد مقاييس النزعة المركزية، ويستخدم لاختبار الفرضيات الإحصائية

ب- **الانحراف المعياري:** هو أحد مقاييس التشتت، ويستخدم لمعرفة مدى تقارب أو تباعد إجابات مفردات عينة حول خيار معين (المتوسط الحسابي) [26].

ت- **معامل الاختلاف C.V:** ويستفاد منه في تحديد مدى تجانس استجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبيان

#### ث. اختبار ألفا كرونباخ

اختبار ألفا كرونباخ يعد من الاختبارات الإحصائية المهمة لتحليل بيانات الاستبيان، وهو اختبار يبين مدى ثبات إجابات مفردات العينة على أسئلة الاستبيان، وهذا الاختبار يقيس درجة تناسق واتفاق إجابات المبحوثين حول مدى وضوح وصدق العبارات لأداة القياس التي تتضمن عدداً من العناصر، ومدى تقارب إجاباتهم على جميع أسئلة الاستبيان، وتكون قيمة معامل ألفا كرونباخ ما بين (0،1) وعندما تكون قيمة معامل ألفا كرونباخ صفراً، يدل ذلك على عدم وجود ارتباط مطلق ما بين إجابات عينة الدراسة، أما إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ واحد صحيح فهذا يدل على وجود ارتباط تام بين إجابات عينة الدراسة على العبارات، ويجب الإشارة إلى أن أصغر قيمة مقبولة لمعامل ألفا كرونباخ هي (0.6) وأفضل قيمة تتراوح بين (0.7 إلى 0.8) وكلما زادت قيمته عن (0.8) كان ذلك أفضل

#### ج- اختبار (T) للعينة:

يمكن استخدام اختبار (T) للعينة الواحدة كأسلوب مناسب لاختبار فرضيات الدراسة، ولتعميم النتائج على المجتمع من خلال العينة. وتتبع هذه الدراسة أسلوب مستوى الدالة المعنوية (P- value or Sig) لاختبار فرضيات الدراسة بأحد الأسلوبين

يتم مقارنة قيمة مستوى الدالة المعنوية المحسوبة Sig مع قيمة مستوى الدالة المعتمدة في الاختيار (عند مستوى ثقة 95%)، وتنص قاعدة القرار على قبول الفرضية الصفرية إذا كان قيمة Sig أكبر من مستوى المعنوية المحدد سلفاً أو المعتمدة من الباحث (0.05). أما إذا كان قيمة Sig أصغر من مستوى المعنوية المحدد سلفاً أو المعتمدة من الباحث فإن قاعدة القرار تنص قبول الفرضية البديلة، وهذا الأسلوب هو المستخدم في هذه الدراسة.

يتم مقارنة قيمة T المحسوبة مع قيمة T الجدولية (عند مستوى ثقة 95%، ودرجة حرية n-1)، وتنص قاعدة القرار إلى قبول الفرضية الصفرية إذا كان قيمة T المحسوبة أصغر من T الجدولية، أما إذا كان قيمة T المحسوبة أكبر من T الجدولية فإن قاعدة القرار تنص قبول الفرضية البديلة،

#### تحليل البيانات

قام الباحث بدراسة اتجاهات وآراء أفراد العينة حول عبارات الاستبيان مع التحليل والتفسير بخصوص تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية بمعاهد التعليم التقني والفني المتوسط ببلدية طرابلس كحالة دراسية، وذلك بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

#### وصف خصائص عينة الدراسة:

في هذا البند تم التعرف على خصائص وصفات عينة الدراسة، وكانت النتائج كما يلي:

**جدول رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب الجنس**

ت	الجنس	التكرار	النسبة المئوية
1	ذكر	20	11%
2	انثى	160	89%
	المجموع	180	100%

يبين جدول رقم (3) توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث النوع، حيث تبين أن أغلبية مفردات الدراسة هم من "إناث" فقد بلغ عددهم (160) فرداً ما نسبته (89%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، بينما العينة فئة "ذكور" فقد بلغ عددهم (20) فرداً ما نسبته (11%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، والبالغ عددهم (180) فرداً. من هنا يلاحظ تفاوت في حجم العينة من حيث النوع حيث نسبة الاناث اعلى من الذكور.

#### المعهد

**جدول رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب المعهد**

ت	المعهد	التكرار	النسبة المئوية
1	هايتي للمهن الشاملة	58	32%
2	النهضة للمهن الشاملة	59	33%
3	جميلة الازملي	63	35%
	المجموع	180	100%

يبين الجدول رقم (4) توزيع أفراد العينة وفق المعهد، حيث نلاحظ ان التوزيع متقارب بين المعاهد، حيث بلغ عدد أفراد العينة التابعين "بمعهد جميلة الازملي"، (63) فرداً بنسبة 35% من عينة الدراسة، بينما بلغ عدد أفراد العينة التابعين "بمعهد النهضة للمهن الشاملة" (59) فرداً بنسبة 33% من عينة الدراسة، في حين كان عدد أفراد العينة التابعين "بمعهد هايتي للمهن الشاملة" (59) أفراد بنسبة 32% من إجمالي عينة الدراسة البالغ عددها (180) فرداً، هناك تنوع في العينة وفق المعهد وهذا يعزز من إمكانية الاعتماد على آراء وإجابات العينة المستهدفة بالاستبيانات.

## الفئة العمرية

**جدول رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية**

ت	العمر	التكرار	النسبة المئوية
1	من 25 سنة فأقل	4	2%
2	من 26 سنة 35 سنة	25	14%
3	من 36 سنة إلى 45 سنة	67	37%
4	من 46 سنة فأكثر	84	47%
المجموع		180	100%

يبين الجدول رقم (5) أن أغلب أفراد العينة هم أعمارهم " من 46 سنة فأكثر "، حيث بلغ عدد أفراد العينة (84) فرداً بنسبة 47% من عينة الدراسة، بينما بلغ عدد أفراد العينة الذين أعمارهم " من 36 إلى 45 سنة " (67) فرداً بنسبة 37% من عينة الدراسة، في حين كان عدد أفراد العينة الذين خبرتهم " من 26 إلى 35 سنة " (25) أفراد بنسبة 14% من عينة الدراسة، بينما بلغ عدد أفراد العينة الذين خبرتهم " أقل من 25 سنة " (4) أفراد بنسبة 2% من إجمالي عينة الدراسة البالغ عددها (180) فرداً، نلاحظ أن نسبة 84% من عينة الدراسة أعمارهم من 36 سنة فأكثر، وهذا يعزز من إمكانية الاعتماد على آراء وإجابات العينة المستهدفة بالاستبيانات.

**سنوات الخبرة.**

**جدول رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة**

ت	عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
1	أقل من 5 سنوات	15	8%
2	من 5 إلى 9 سنوات	25	14%
3	من 10 إلى 14 سنة	36	20%
4	من 15 سنة فأكثر	104	58%
المجموع		180	100%

يبين الجدول رقم (6) أن أغلب أفراد العينة هم من ذوي الخبرة " من 15 سنة فما فوق "، حيث بلغ عدد أفراد العينة (104) فرداً بنسبة 58% من عينة الدراسة، بينما بلغ عدد أفراد العينة الذين خبرتهم " من 10 إلى 14 سنة " (36) فرداً بنسبة 20% من عينة الدراسة، في حين كان عدد أفراد العينة الذين خبرتهم " من 5 إلى 9 سنوات " (25) فرداً بنسبة 14% من عينة الدراسة، بينما بلغ عدد أفراد العينة الذين خبرتهم " أقل من 5 سنوات " (15) فرداً بنسبة 8% من إجمالي عينة الدراسة البالغ عددها (180) فرداً، نلاحظ أن نسبة 78% من عينة الدراسة خبراتهم من 10 سنة فأكثر وهذا مؤشر جيد يضيف قيمة على الشمولية ومصداقية على الموضوع قيد الدراسة وهذا يساعد في الحصول على رأي أكثر من فئة فيما يخص موضوع الدراسة، بما يدعم نتائج الدراسة.

## المؤهل العلمي.

جدول رقم (7): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

ت	المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
1	دبلوم عالي	77	43%
2	بكالوريوس	95	53%
3	ماجستير	8	4%
	المجموع	180	100%

تشير النتائج في الجدول رقم (16) أن أعلى نسبة من أفراد الدراسة كان مستواهم التعليمي (بكالوريوس) وبلغ عددهم (95) فرداً ما نسبته (53%)، يليها في المرتبة من كان مستواهم التعليمي (دبلوم عالي) حيث بلغ عددهم (77) فرداً ونسبتهم (43%) من أفراد عينة الدراسة، أما من كان مستواهم (ماجستير) فقد بلغ عددهم (8) أفراد ونسبتهم (4%) من مفردات عينة الدراسة البالغ عددها 189 فرداً.

**التحليل الإحصائي: تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية بمعاهد التعليم التقني والفني المتوسط:**  
يتضمن هذا المحور (31) عبارة والتي تعكس تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية بمعاهد التعليم التقني والفني المتوسط من وجهة نظر المعلمين عينة الدراسة، وقد صنفنا 'إلى خمسة بنود، حيث تم حساب التوزيع التكراري والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول كل عبارة من عبارات البند، كما تم ترتيب هذه العبارات وفق المتوسط الحسابي (متوسط أعلى في المرتبة الأولى) وفيما يلي التحليل الإحصائي لكل بند على حده.

1- التحليل الإحصائي للبند الأول: مدى توافر "الملموسية":

يتضمن هذا البند (7) عبارات والتي تعكس تقييم بعد الملموسية كبعد من أبعاد جودة الخدمات التعليمية بمعاهد التعليم التقني والفني المتوسط من وجهة نظر المعلمين عينة الدراسة والجدول (8) يبين التحليل الإحصائي لكل عبارة بالبند

جدول (8): تقييم الملموسية كأبعاد من أبعاد تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية بمعاهد التعليم

التقني والفني المتوسط من وجهة نظر المعلمين

ب	الفقرة	العدد	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جداً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب
1	تتوفر قاعات دراسية مجهزة ومخصصة لإقامة الدورات	180	6	37	24	55	58	3.68	1.21	عالية	2
			3%	21%	13%	31%	32%				
2	تتوفر مختبرات وورش عمل مجهزة بالأجهزة الحديثة.	180	106	43	6	2	23	1.85	1.34	منخفضة	7
			59%	24%	3%	1%	13%				
3	يتميز التصميم الداخلي للمباني والقاعات	180	10	25	38	51	56	3.66	1.21	عالية	3
			6%	14%	21%	28%	31%				

									بالملاءمة مع العملية التعليمية.	
5	متوسطة	0.91	2.96	18	8	110	36	8	180	تتوفر جميع الأجهزة والمستلزمات والأدوات التعليمية اللازمة.
				10%	4%	61%	20%	4%		
6	منخفضة	1.02	1.98	14	1	6	106	53	180	الأجهزة والأدوات والمعدات التعليمية حديثة ومتطورة.
				8%	1%	3%	59%	29%		
4	متوسطة	1.44	3.32	59	23	37	38	23	180	يتم إجراء صيانة دورية للمباني والقاعات ودورات المياه.
				33%	13%	21%	21%	13%		
1	عالية	0.92	4.10	73	65	29	13	0	180	يضم المعهد أعضاء هيئة تدريسية ذوي كفاءات عالية وخبرة طويلة.
				41%	36%	16%	7%	0%		
25%	متوسطة	0.76	3.08	المتوسط الحسابي للبعد الاول: تقييم الملموسية						

عبارة (يضم المعهد أعضاء هيئة تدريسية ذوي كفاءات عالية وخبرة طويلة). جاء في المرتبة الأولى من بين عبارات البند، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (عالية جدا) وتساوي (41%)، وأن متوسط إجابات أفراد الدراسة يساوي (4.10) في اتجاه (عالية) وفق مقياس ليكرت الخماسي المستخدم بالدراسة، وبانحراف معياري (0.92).

جاء عبارة (تتوفر قاعات دراسية مجهزة ومخصصة لإقامة الدورات) في المرتبة الثانية من بين عبارات البند، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (عالية جدا) وتساوي (32%)، وأن متوسط إجابات أفراد الدراسة يساوي (3.68) في اتجاه (عالية) وفق مقياس ليكرت الخماسي المستخدم بالدراسة، وبانحراف معياري (1.12).

جاء عبارة (يتميز التصميم الداخلي للمباني والقاعات بالملاءمة مع العملية التعليمية..) في المرتبة الثالثة من بين عبارات البند، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (عالية جدا) وتساوي (56%)، وأن متوسط إجابات أفراد الدراسة يساوي (3.66) في اتجاه (عالية) وفق مقياس ليكرت الخماسي المستخدم بالدراسة، وبانحراف معياري (1.21).

عبارة (يتم إجراء صيانة دورية للمباني والقاعات ودورات المياه..) جاءت في المرتبة الرابعة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (عالية جدا) وتساوي (33%)، وأن متوسط إجابات أفراد الدراسة يساوي (3.32) في اتجاه (متوسطة) وفق مقياس ليكرت الخماسي المستخدم بالدراسة، وبانحراف معياري (1.44).  
عبارة (تتوفر جميع الأجهزة والمستلزمات والأدوات التعليمية اللازمة.) جاءت في المرتبة الخامسة من بين عبارات البند، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (متوسطة) وتساوي (61%)، وأن متوسط إجابات أفراد الدراسة يساوي (2.96) في اتجاه (متوسطة) وفق مقياس ليكرت الخماسي المستخدم بالدراسة، وبانحراف معياري (0.91).

في حين جاء عبارة (الأجهزة والادوات والمعدات التعليمية حديثة ومتطورة). بالمرتبة السادسة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (منخفضة) وتساهي (59%)، وأن متوسط إجابات أفراد الدراسة يساهي (1.98) في اتجاه (منخفضة) وفق مقياس ليكارت الخماسي المستخدم بالدراسة، وبانحراف معياري (1.02).

جاء عبارة (تتوفر مختبرات وورش عمل مجهزة بالأجهزة الحديثة) في المرتبة السابعة والآخرى من بين عبارات البند، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (منخفضة إطلاقاً) وتساهي (59%)، وأن متوسط إجابات أفراد الدراسة يساهي (1.85) في اتجاه (منخفضة) وفق مقياس ليكارت الخماسي المستخدم بالدراسة، وبانحراف معياري (1.34).

كما يبين الجدول (8) أن المتوسط الحسابي الكلي لتقييم "الملموسية" كأبعد من أبعاد تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية بمعاهد التعليم التقني والفني المتوسط من وجهة نظر المعلمين من وجهة نظر عينة الدراسة قد بلغ (3.08) وبانحراف معياري (0.76) ويدل على اتجاه أفراد عينة الدراسة حول جميع فقرات البند في اتجاه (متوسطة) وفق مقياس ليكارت الخماسي، كما أن معامل الاختلاف (25%)، مما يشير إلى أن هناك تجانساً واتفاقاً بنسبة (75%) على أن اتجاهات أفراد الدراسة لهذا البند كانت في اتجاه (متوسطة).

## 2- التحليل الإحصائي للبند الثاني: مدى توافر "الاعتمادية":

يتضمن هذا البند (6) عبارات والتي تعكس تقييم بعد الاعتمادية كبعد من أبعاد جودة الخدمات التعليمية بمعاهد التعليم التقني والفني المتوسط من وجهة نظر المعلمين عينة الدراسة والجدول (9) يبين التحليل الإحصائي لكل عبارة بالبند

**جدول (9): تقييم الاعتمادية كأبعد من أبعاد تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية بمعاهد التعليم التقني والفني المتوسط من وجهة نظر المعلمين**

ب	الفقرة	العدد	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جداً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب
1	تقدم المعاهد برنامجاً شاملاً لتهيئة وتوجيه الطلاب الجدد.	180	10	25	29	77	39	3.61	1.13	عالية	3
			6%	14%	16%	43%	22%				
2	تتميز إجراءات القبول والتسجيل بالسهولة والكفاءة.	180	6	21	11	85	57	3.92	1.07	عالية	1
			3%	12%	6%	47%	32%				
3	يقدم العاملون وأعضاء التدريس إرشادات شاملة	180	4	16	33	76	51	3.86	1.00	عالية	2
			2%	9%	18%	42%	28%				



									للطلاب الجدد.	
5	متوسطة	1.01	2.90	15	32	59	68	6	تلتزم إدارة المعاهد بتقديم الخدمات في الموعد المحدد بدقة.	4
				8%	18%	33%	38%	3%	180	
4	عالية	1.11	3.57	41	60	48	23	8	تركز المعاهد على تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى.	5
				23%	33%	27%	13%	4%	180	
6	منخفضة	1.21	1.92	11	17	7	56	89	تتنوع الأنشطة الطلابية في المعاهد لتناسب جميع الطلاب.	6
				6%	9%	4%	31%	49%	180	
23%	متوسطة	0.75	3.30	المتوسط الحسابي للبعد الثاني: تقييم الاعتمادية						

عبارة (تتميز إجراءات القبول والتسجيل بالسهولة والكفاءة.) جاء في المرتبة الأولى من بين عبارات البند، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (عالية) وتساوي (47%)، وأن متوسط إجابات أفراد الدراسة يساوي (3.92) في اتجاه (عالية) وفق مقياس ليكارت الخماسي المستخدم بالدراسة، وبانحراف معياري (1.07). جاء عبارة (يقدم العاملون وأعضاء التدريس إرشادات شاملة للطلاب الجدد.) في المرتبة الثانية من بين عبارات البند، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (عالية) وتساوي (42%)، وأن متوسط إجابات أفراد الدراسة يساوي (3.86) في اتجاه (عالية) وفق مقياس ليكارت الخماسي المستخدم بالدراسة، وبانحراف معياري (1.00).

جاء عبارة (تقدم المعاهد برنامجاً شاملاً لتهيئة وتوجيه الطلاب الجدد.) في المرتبة الثالثة من بين عبارات البند، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (عالية) وتساوي (43%)، وأن متوسط إجابات أفراد الدراسة يساوي (3.61) في اتجاه (عالية) وفق مقياس ليكارت الخماسي المستخدم بالدراسة، وبانحراف معياري (1.13).

عبارة (تركز المعاهد على تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى..) جاءت في المرتبة الرابعة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (عالية) وتساوي (43%)، وأن متوسط إجابات أفراد الدراسة يساوي (3.57) في اتجاه (عالية) وفق مقياس ليكرت الخماسي المستخدم بالدراسة، وبانحراف معياري (1.11). عبارة (تلتزم إدارة المعاهد بتقديم الخدمات في الموعد المحدد بدقة) جاءت في المرتبة الخامسة من بين عبارات البند، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (منخفضة) وتساوي (38%)، وأن متوسط إجابات أفراد الدراسة يساوي (2.90) في اتجاه (متوسطة) وفق مقياس ليكرت الخماسي المستخدم بالدراسة، وبانحراف معياري (1.01).

في حين جاء عبارة (تتنوع الأنشطة الطلابية في المعاهد لتناسب جميع الطلاب..) بالمرتبة السادسة والاخيرة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (منخفضة اطلاقاً) وتساوي (49%)، وأن متوسط إجابات أفراد الدراسة يساوي (1.92) في اتجاه (منخفضة) وفق مقياس ليكرت الخماسي المستخدم بالدراسة، وبانحراف معياري (1.21).

كما يبين الجدول (9) أن المتوسط الحسابي الكلي لتقييم "الاعتمادية" كأبعد من أبعاد تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية بمعاهد التعليم التقني والفني المتوسط من وجهة نظر المعلمين من وجهة نظر عينة الدراسة قد بلغ (3.30) وبانحراف معياري (0.75) ويدل على اتجاه أفراد عينة الدراسة حول جميع فقرات البند في اتجاه (متوسطة) وفق مقياس ليكرت الخماسي، كما أن معامل الاختلاف (23%)، مما يشير إلى أن هناك تجانساً واتفاقاً بنسبة (77%) على أن اتجاهات أفراد الدراسة لهذا البند كانت في اتجاه (متوسطة). يلخص الباحث بأن قصور في توافر بعض عبارات تقييم بعد "الاعتمادية" كبعد من أبعاد جودة الخدمات التعليمية بمعاهد التعليم التقني والفني المتوسط من وجهة نظر المعلمين تمثلت في: تتنوع الأنشطة الطلابية في المعاهد لا تناسب مع جميع الطلاب، قصور من إدارة المعاهد في تقديم الخدمات في الموعد المحدد بدقة.

#### نتائج تساؤلات الدراسة

1- الإجابة عن التساؤل الفرعي الأول: ما مستوى بعد الملموسية كبعد من أبعاد جودة الخدمات التعليمية في معاهد التعليم التقني المتوسط ببلدية طرابلس المركز؟  
للإجابة عن التساؤل الفرعي الأول، تم استخدام اختبار (t) للعينة الواحدة من خلال مقارنة المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على عبارات البعد " الملموسية " كبعد من أبعاد جودة الخدمات التعليمية في معاهد التعليم التقني المتوسط " من وجهة نظر أفراد الدراسة مع المتوسط الحسابي للإدارة (2) بمعنى (منخفضة) وفق مقياس ليكرت الخماسي، وتم إدخال الإجابات على هذا البعد في اختبار T. Test للعينة الواحدة.

**جدول (10): نتائج اختبار (t) تقييم مستوى الملموسية كبعد من أبعاد جودة الخدمات التعليمية في معاهد التعليم التقني المتوسط**

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة محسوبة	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة المعتمدة
180	3.08	0.76	0.000	19.070	0.05

أظهر نتائج اختبار (t) للعينة الواحدة (One sample T.test) أن قيمة المتوسط الحسابي للبعد قد بلغت (3.08) أي في اتجاه "متوسطة" وبانحراف معياري قدره (0.76) كما في الجدول رقم (10)، وإن قيمة t المحسوبة (19.070) وهي أكبر من t الجدولية (1.671) (درجة الحرية 179، 0.05) كما كانت قيمة مستوى المعنوية المحسوبة Sig=0.000. وهي أقل من مستوى درجة المعنوية المعتمدة  $\alpha = 0.05$  عند مستوى ثقة (95%)، مما يشير إلى أفراد الدراسة متفقون بأنه يوجد الى حد ما انخفاض في مستوى الملموسية كبعد من أبعاد جودة الخدمات التعليمية في معاهد التعليم التقني المتوسط.

2- الاجابة عن التساؤل الفرعي الثاني: ما مستوى بعد الاعتمادية كبعد من أبعاد جودة الخدمات التعليمية في معاهد التعليم التقني المتوسط ببلدية طرابلس المركز؟  
للإجابة عن التساؤل الفرعي الثاني، تم استخدام اختبار (t) للعينة الواحدة من خلال مقارنة المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على عبارات البعد " الاعتمادية " كبعد من أبعاد جودة الخدمات التعليمية في معاهد التعليم التقني المتوسط " من وجهة نظر أفراد الدراسة مع المتوسط الحسابي للإدارة (2) بمعنى (منخفضة) وفق مقياس ليكرت الخماسي، وتم إدخال الإجابات على هذا البعد في اختبار T. Test للعينة الواحدة.

**جدول (11): نتائج اختبار (t) تقييم مستوى الاعتمادية كبعد من أبعاد جودة الخدمات التعليمية في معاهد التعليم التقني المتوسط**

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة محسوبة	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة المعتمدة
180	3.30	0.75	0.000	23.304	0.05

أظهر نتائج اختبار (t) للعينة الواحدة (One sample T.test) أن قيمة المتوسط الحسابي للبعد قد بلغت (3.30) أي في اتجاه "متوسطة" وبانحراف معياري قدره (0.75) كما في الجدول رقم (11)، وإن قيمة t المحسوبة (23.304) وهي أكبر من t الجدولية (1.671) (درجة الحرية 179، 0.05) كما كانت قيمة مستوى المعنوية المحسوبة Sig=0. 000. وهي أقل من مستوى درجة المعنوية المعتمدة  $\alpha = 0.05$  عند مستوى ثقة (95%)، مما يشير إلى أن اتجاه أفراد الدراسة متفقون بأنه يوجد الى حد ما انخفاض في مستوى الاعتمادية كبعد من أبعاد جودة الخدمات التعليمية في معاهد التعليم التقني المتوسط.

#### النتائج والتوصيات أولاً: النتائج

- 1- قلة توافر مختبرات وورش عمل مجهزة بالأجهزة الحديثة بالمعاهد قيد الدراسة، وإن وجدت فإن أغلب هذه الأجهزة والادوات والمعدات التعليمية غير حديثة وغير متطورة.
  - 2- ندرة في تنوع الأنشطة الطلابية في المعاهد كما انها لا تناسب مع جميع الطلاب،
  - 3- قصور من إدارة المعهد في تقديم الخدمات للطلاب في الموعد المحدد بدقة
  - 4- اظهرت الدراسة بان المعاهد قيد الدراسة لا تمتلك القدرة على التعامل مع المتغيرات لتقديم الدعم اللازم لطلابها، كما إنها لا تقدم خدماتها بانتظام وفقاً للتوقيتات المحددة في المعهد بدقة
  - 5- لا يتم اجراء قياس رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم بانتظام،
  - 6- اتصال غير دائم بين الإدارة العليا والطلاب لفهم احتياجاتهم
  - 7- بعض من العاملون بالمعاهد لا يحفظون على سرية وخصوصية بيانات الطلاب بشكل تام
- ثانياً: التوصيات**

1. العمل علي توفير المختبرات وورش عمل مجهزة بالأجهزة الحديثة بالمعاهد
2. على إدارة المعهد أن تقوم بتقديم الخدمات للطلبة في الموعد المحدد بدقة
3. العمل على قياس رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم بانتظام،
4. وجود اتصال دائم من الإدارة العليا مع الطلاب لفهم احتياجاتهم
5. يجب المحافظة على سرية وخصوصية بيانات الطلاب بشكل تام
6. العمل على عقد اجتماعات دورية بين اعضاء هيئة الدريس لمناقشة سير العملية التدريسية وتحسينها
7. لى إدارات معاهد التعليم التقني الاهتمام بالإدارة التعليمية وتطبيق الأساليب الإدارية الحديثة في التعامل مع جميع الأطراف وبما يدفع العملية التعليمية نحو أفضل درجات التميز وقمة الأداء

## المراجع

- [1] النجار، م. ع. م. (2020). قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلاب: دراسة ميدانية عن الأكاديمية الليبية (رسالة ماجستير غير منشورة). الأكاديمية الليبية، طرابلس، ليبيا.
- [2] الدعاس، ك. (2022). تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم الثانوي من وجهة نظر المعلمين: دراسة مقارنة بين القطاع العام والخاص ببلدية جنزور (رسالة ماجستير غير منشورة). الأكاديمية الليبية، طرابلس، ليبيا.
- [3] الأخضر، ع. ع.، & خليفة، ز. ع. (2021). تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا: دراسة حالة على طلاب الأكاديمية الليبية بطرابلس. الأكاديمية الليبية، طرابلس، ليبيا.
- [4] الرميلة، م. (2016). قياس رضا الطلاب نحو جودة الخدمات التعليمية: دراسة ميدانية عن طلاب الجامعة الأسمرية الإسلامية – زليتن (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الأسمرية الإسلامية، زليتن، ليبيا.
- [5] خليفة، س. (2020). جودة الخدمات التعليمية وأثرها في مستوى رضا الطلاب بمؤسسات التعليم العالي: دراسة تطبيقية بالأكاديمية الليبية بطرابلس (رسالة ماجستير غير منشورة). الأكاديمية الليبية، طرابلس، ليبيا.
- [6] الشقوف، م. (2016). جودة الخدمات الجامعية وأثرها على المخرجات التعليمية: دراسة تطبيقية على بعض الكليات بجامعة مصراته (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مصراته، مصراته، ليبيا.
- [7] الربيعي، ع.، وآخرون. (2011). أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة الأردنية الخاصة. مجلة دراسات، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- [8] الشنطة، ن. (2006). إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على جودة خدمة التعليم المهني: دراسة تطبيقية على ثانويات المهن الميكانيكية والكهربائية بشعبية غريان (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الفاتح، طرابلس، ليبيا.
- [9] صلاح، ع. (2001). إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مستوى الخدمة التعليمية في الجامعات الحكومية المصرية (رسالة دكتوراه منشورة). كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر.
- [10] النعساني، ع. م. (2003). نموذج مقترح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. في الملتقى العربي لتطوير أداء كليات الإدارة والتجارة في الجامعات العربية، حلب، سوريا.
- [11] Gronroos, C. (1990). Service management and marketing. Lexington Books, Lexington, MA.
- [12] الدحيدحاوي، ح. م. ك. (2013). تصميم برنامج محوسب لتقييم جودة الخدمة المصرفية من وجهتي نظر المديرين والزبائن: دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية (رسالة ماجستير غير منشورة). قسم العلوم المالية والمصرفية، جامعة كربلاء، كربلاء، العراق.
- [13] المغربي، م. ع.، & الودان، أ. م. (2009). معوقات المواءمة بين مخرجات التعليم والتدريب الفني واحتياجات وشروط سوق العمل. بحث مقدم إلى الندوة القومية حول دور منظمات أصحاب الأعمال في تضيق الفجوة بين مخرجات التدريب واحتياجات سوق العمل، برعاية منظمة العمل العربية، القاهرة، مصر.
- [14] عزام، ز. أ.، حسونة، ع. ب.، & الشيخ، م. س. (2015). مبادئ التسويق الحديث: بين النظرية والتطبيق (ط6). دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
- [15] العلاق، ب. ع. (2012). تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال: مدخل تسويقي. دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- [16] البكري، ث. (2011). إدارة التسويق (ط4). دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- [17] حسن، ح. أ. (2013). أثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.
- [18] المساعد، ز. خ. (2008). تسويق الخدمات وتطبيقاته. دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- [19] جاد الرب، س. م. (2008). إدارة المنظمات الصحية والطبية: منهج متكامل في إطار المفاهيم الإدارية الحديثة. دار النهضة العربية، القاهرة، مصر.
- [20] رزق الله، ح. (2010). أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة: دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، قسنطينة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- [21] أحمد، أ. إ. (2002). معايير جودة الإدارة التعليمية والمدرسية. بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي السابع، كلية التربية، جامعة طنطا، طنطا، مصر.
- [22] الصرايرة، خ. أ.، & العساف، ل. (2008). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 1(1).

- [23] الفزاني، أ. ن.، & الأسود، خ. ع. (2003). تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم. المركز العالي للتقنية الصناعية، النجيلة، طرابلس، ليبيا.
- [24] أحمد، أ. إ. (2002). معايير جودة الإدارة التعليمية والمدرسية. بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي السابع، كلية التربية، جامعة طنطا، طنطا، مصر.
- [25] السيد، ي. ي. (2002). مبادئ إدارة الجودة الشاملة: مدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية. مجلة البحوث التجارية، 24(1)، القاهرة، مصر.

**Disclaimer/Publisher's Note:** The statements, opinions, and data contained in all publications are solely those of the individual author(s) and contributor(s) and not of **JIBAS** and/or the editor(s). **JIBAS** and/or the editor(s) disclaim responsibility for any injury to people or property resulting from any ideas, methods, instructions, or products referred to in the content.