



الدراسات العليا

: التخطيط والإدارة التعليمية

مؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة قاريونس من وجهة نظرهم .

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الإجازة العالية "الماجستير"
بكلية الآداب قسم التخطيط والإدارة التعليمية بتاريخ 29 / 11 / 2011

:

:

/

استاد مساعد/ التخصص: التخطيط التربوي

كلية الآداب - جامعة بنغازي

تاريخ المناقشة :

2011 / 11 / 29



جامعة بنغازي



الدراسات العليا

قسم : التخطيط و الإدارة التعليمية

مؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا في

جامعة قاريونس من وجهة نظرهم

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الإجازة العليا "الماجستير"

بكلية الآداب قسم التخطيط والإدارة التعليمية بتاريخ 29 / 11 / 2011

إعداد الطالب:

سالم على سالم معتوق

لجنة المناقشة:

التوقيع
.....
.....
.....

الاسم	الصفة
د. الناجي مسعود محارب	مشرفاً
د. ميكائيل ادريس الرفادي	ممتحناً داخلياً
د. مصباح جمعة بلحاج	ممتحناً خارجياً

تاريخ المناقشة 29 / 11 / 2011م

يعتمد / عميد كلية الآداب

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةً لَهَا فَنبَلُوهُمْ إِيَّاهُمْ أَحْسَنَ عَمَلًا﴾

بِسْمِ اللَّهِ
الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الرَّحِيمِ

* مصحف المدينة النبوية : [: الكهف : آية : 7]

الإهداء

إلى شهداء الوطن

إلى روح أبي الطاهرة..

صحبتها.. قدميها .. وأمسح دموعه عينيها .. وأفرح لبسمة شفثيها

..وأكون عبدا صاغرا بين يديها .. الحبيبة..رعاهها الإله .. ومتعنا بها .. وبارك أنفاسها

وأيامها ..

.. ورفيقة دربي ..أثاب الله جميل صنعها ..

إلى بهجة عمري وملتقى أمالي .. بني جهاد ..

.. من شاركوني طعم الحياة .. هم

الله خير الجزاء ..

إليهم ..أهدي هذا الجهد

.. ..

شكر وتقدير

الذي ينتهي إليه حمد الحامدين ولديه يزداد شكر الشاكرين،
وعلمه البيان والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه
أجمعين.

م الشكر الوافر الجزيل إلى / ..
وسهّ .. وعلى ما قدمه لي من نصائح وتوجيهات سديدة ودعم مستمر وعون
شرافه على هذه .

كما أتقدم بالشكر الجزيل والعرفان إلى رمز العطاء الأكاديمي ، الأستاذ الفاضل /
ميكائيل الرفادي .. والذي بدأت معه عجلة هذه الرسالة بالدوران والذي قاد ووجه
منذ أن كنت طالبا في السنة التمهيديّة.. ليجعلها في سياق عقلائي متناغم

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى أعضاء لجنة المناقشة لهذه الرسالة ، الدكتور ميكائيل
على تكريمهم الموافقة على مناقشتها.

كما أتقدم بالشكر إلى أسرة جامعة قاريونس .. وأسرة قسم التخطيط والإدارة التعليمية ..
لكل من أسهم في تحكيم هذه الرسالة..

وثين (عينة الدراسة)
عليا بجامعة قاريونس

على حسن تعاونهم في الحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة مما كان له
الوصول إلى نتائج هذه الدراسة .

كما أتقدم بأعذب همسات الشكر والتقدير إلى رموز المودة والوفاء من حولي إلى أسرتي

..

:

جامعة أو مؤسسة تعليمية الإقليمي والعالمي مرهون
بالاستثمارات المادية والبشرية المسد نظم الجودة بها ؛ لأن ترتيبها وتصنيفها
محليا وإقليميا وعالميا ، يعتمد بشكل كبير على قدر وحسن الاستثمار في هذا المجال.
المؤسسات التعليمية أن تثبت أن لها القدرة على المضي فُ في طريق الجودة وضمانها .
ولا يخف هناك متزايد الطلب على التعليم العالي في الدول النامية
، هذا التوسع والنمو يشكل كبير على هذه الدول
ورين المحور الأول يتمثل : ي توفير هيئة التدريس وبذلك تبرز هنا أهمية الدراسات العليا
والعناية بها ، لأنها تزود المجتمعات بالأساتذة والباحثين . : في توفير التجهيزات والوسائل
والخدمات التعليمية يبرز مفهوم الجودة التعليمية كمصطلح له دلالاته في هذه الدول التي
طالما حلمت طويلا في الرقي والتقدم ، وتاهت في البحث عن مفاتيحه وطرقه وأساليبه ، في
عب العصور بالنسبة لها ، عصر تتسارع فيه وتيرة الإنتاج التكنولوجي
عصر تتزايد فيه الرقمية والاقتصادية والعلمية والثقافية بشكل يهدد كيانها
وهويتها .
جودة التعليمية مكانتها هذه الدول بشكل عام لتكون بذلك ، من أهم
المواضيع التي استحوذت على الاهتمام الكبير من قبل رجال الدولة و المديرين التربويين
والباحثين الأكاديميين.
الجودة في التعليم العالي من المتطلبات الرئيسية ، التي تحرص الجامعات على تحقيقها ،
وتكون من ضمن أولويات اهتمامها لدعم العملية التعليمية وللحصول على مراكز متقدمة
ومتميزة .
امعة قاريونس من الجامعات التي يعول عليها المجتمع الليبي في اعداد الكوادر البشرية
فهي في مواجهة حقيقية لرفع مستواها أمام الجامعات المحلية والعربية والإفريقية والعالمية خاص
بعد الترتيب المتدني نتيجة لعدم تمشي الجامعات الليبية مع المتغيرات والتطورات المحلية
والإقليمية والعالمية .

إن الترتيب المتدني وعدم مواكبة المتغيرات المحلية والعالمية ، دفعت المسؤ ليين على مستوى اللجنة الشعبية العامة واللجنة الشعبية العامة للتعليم لاستحداث م المؤسسات التعليمية يكون هناك حث لرفع مستوى الجامعات الليبية . واستتبعه نشاء مكتب لضمان الجودة بالجامعات الليبية ومنها جامعة قاريونس ، ه

العمل في وحدات الجودة المنتشرة في جميع الكليات الجامعية المختلفة ، وكذلك التنسيق مع الجهات الخارجية ذات العلاقة فإن ا العمل في هذه الجامعة ، وفي ضوء ذلك يسعى الباحث في هذه الدراسة إلى تحديد الخدمات التعليمية المقدمة للدراسات العليا من خلال قياس مستوى مؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة قاريونس .

وقد تم تقسيم ه () منها عرضا لمشكلة الدراسة وأهدافها وأهميتها وحدودها وأهم المصطلحات المستخدمة فيها . فقد تم تقسيمه إلى

حين لمؤشرات الجودة وتناول المبحث الثالث الدراسات العليا .
يح الأدبيات والدراسات السابقة ، التي تناولت موضوع مؤشرات الجودة في التعليم العالي والتي تتعلق مباشرة بموضوع الدراسة .
لإجراءات الدراسة من تحديد لمجتمع الدراسة وعينة الدراسة ومنهج الدراسة وأداة الدراسة والوسائل الإحصائية أما الفصل الخامس فتناول التوصل إليها في هذه الدراسة وتحليلها ومحاولة تفسيرها ، وكذلك تناول هذا الفصل مجموعة من التوصيات والمقترحات التي رأى الباحث أنها قد تسهم في إثراء الموضوع .

المحتويات

.....	الآية
.....	الإهداء
.....	الشكر والتقدير
.....	
.....	فهرس المحتويات
.....	فهرس الأشكال
.....	فهرس الجداول
.....	
1	تحديد الدراسة
2	-
6	ثانيا - أهمية الدراسة
7	- أهداف الدراسة
8	-
9	-
10	:
12	-
12	- تمهيد
13	ثانيا - مفهوم
18	- أهمية الجودة
19	-
20	-
21	- عناصر الجودة الشاملة في المجال التعليمي
22	- مركز ضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية ييبا

23مكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء في جامعة قاربيونس	
26	-
26	- تمهيد
27	ثانيا- مفهوم مؤشرات الجودة
28	- أهداف المؤشرات
28	- الاستخدامات الرئيسية للمؤشرات
29	- شرات وعلاقتها بالمعايير
31	- المؤشر التعليمي الجيد
31	- معايير إعداد المؤشرات
32	- أسلوب التصنيف / الترتيب
33	- المؤشرات المرتبطة بالتعليم العالي
42	-الدراسات العليا
42	- تمهيد
42	ثانيا- مفهوم الدراسات العليا
43	- رسات العليا في ليبيا
44	- أهداف الدراسات العليا في ليبيا
46	- المبادئ التي ينبغي أن تقوم عليها الدراسات العليا في الجامعات الليبية
46	-التخطيط لبرنامج الدراسات العليا في ليبيا
47	- ساسية اللازمة لإنجاح برامج الدراسات العليا
50	-
51	- متطلبات الدراسات العليا في ليبيا
58	- المبادئ العامة لتطوير الدراسات العليا
59	- دراسات العليا بجامعة قاربيونس
61	:
69	:

70	-
71	ثانيا- عينة
74	-
75	-
78	- الأساليب الإحصائية
80	: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
81	-
118	ثانيا-
121	- التوصيات
123	-
124	
133	

فهرس الأشكال

	الحدود المكانية للدراسة	1
21	نموذج الجودة في التعليم العالي.....	2
30	مستويات بناء المعايير	3
48	عناصر نظام الدراسات العليا.....	4
	الدراسات العليا علي مستوى	8-5
	المؤشرات الكمية للدراسة.....	21 -9

فهرس الجداول

44	الجامعات والمعاهد و الكليات والأقسام المعتمدة في برامج الدراسات العليا في ليبيا.....	1
	إحصائية لخرجي الإجازة العالية "الماجستير " والدقيقة " "	2
60	قاريونس من العام 1981حتى تاريخ 2010/12/26.....	3
70	توزيع أفراد مجتمع البحث حسب الكلية والمرحلة الدراسية.....	4
71	توزيع عينة الدراسة حسب الكلية.....	5
72	توزيع عينة الدراسة حسب النوع.....	6
73	توزيع عينة الدراسة حسب المرحلة الدراسية.....	7
73	توزيع عينة الدراسة حسب التخصص.....	8
74	توزيع عينة الدراسة حسب الكثافة الطلابية.....	9
75	توزيع فقرات الاستبانة على مجالات الدراسة.....	10
77	توزيع استمارات الاستبانة التي جمعت من المبحوثين.....	11
82	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة لكل مجال من	12
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم اختبار (T) لاختبار الفروق بين	86
86	استجابات أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير التخصص.....	13
	تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير	89
89	اختبار شافيه (Shaftee Test) للمقارنات المتعددة لبيان الفرق بين أزواج متوسطات	90
90	استجابة أفراد العينة	

15	تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الصفية.....	92
16	اختبار شافية (Shaffee Test) للمقارنات المتعددة لبيان الفرق بين أزواج متوسطات استجابة أفراد العينة	94
17	نسبة الطلاب المقيدون بالدراسات العليا إلى إجمالي الطلاب المقيدون في العام الجامعي 2010-2011.....	96
18	نسبة طلاب الدراسات العليا / أعضاء الهيئة الإدارية.....	97
19	نسبة أعضاء هيئة التدريس من فئة () هيئة التدريس	89
20	المنخرطين ببرامج الدراسات العليا بالكليات الستة نسبة طلاب الدراسات العليا لأعضاء هيئة التدريس المنخرطين ببرامج الدراسات العليا بالكليات الستة 2010- 2011	99
21	نصيب طلاب الدراسات العليا من أجهزة الحاسوب.....	100
22	نصيب الطالب (الدراسات العليا – معية الأولى) (العربية والأجنبية) بمكتبات الكليات الستة.....	101
23	- نصيب الطالب (الدراسات العليا – المرحلة الجامعية الأولى) من إجمالي الدوريات بمكتبات الكليات الستة	103
24	نصيب الطالب (عليا – المرحلة الجامعية الأولى) الكليات.....	104
25	نصيب الطالب (دراسات عليا – المرحلة الجامعية الأولى) مكتبات الكليات الستة و مساحة المكتبة المركزية	105
26	نصيب الطالب (دراسات عليا – المرحلة الجامعية الأولى)	106
27	نصيب (دراسات عليا – المرحلة الجامعية الأولى) من مساحة مبنى الكليات	106
28	نصيب الطالب (دراسات عليا) من مساحة القاعات الدراسية المخصصة للدراس العليا بالكليات الستة	107

	نصيب الطالب (دراسات عليا)	29
109 العليا بالكليات الخمسة	
111 الوضع الراهن للقاعات الدراسية المخصصة للدراسات العليا بـ كلي	30
112 نصيب الطالب (دراسات عليا – المرحلة الجامعية الأولى) من المشارب الصحية..	31
113 نصيب الطالب (دراسات عليا – الجامعية الأولى) من المراحيض	32
	نصيب الطالب (دراسات عليا – المرحلة الجامعية الأولى)	33
114 ونسبة المسطحات الخضراء إلى مساحة الكلية	
	نصيب الطالب (دراسات عليا – المرحلة الجامعية)	34
116 السيارات بالكليات	

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى مؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة قاريونس من وجهة نظرهم ؛ وذلك من خلال الإجابة على الاسئلة التالية :

- ما مستوى مؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا في جامعة قاريونس من وجهة نظرهم ؟

يتفرع من هذا السؤال الرئيسي في هذه الدراسة الاسئلة التالية :-

-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير طلاب الدراسات العليا لمؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم، في جامعه قاريونس في ضوء متغير التخصص (العلوم الإنسانية / العلوم التطبيقية)، ومتغير المرحلة الدراسية (المرحلة التمهيديّة / مرحلة إعداد المقترح / مرحلة كتابة الرسالة) ومتغير الكفاية الصفية من 1 إلى 20 / من 21 إلى 30 / من 30- فاكثر)

- ما المؤشرات الكمية للجودة بجامعة قاريونس ؟

وقد تكونت عينة الدراسة من (6) بات تمثل كليات جامعة قاريونس داخل المدينة الجامعية (كلية الاداب ، كلية الاقتصاد ، كلية القانون ، ، كلية العلوم ، كلية الهندسة ، كلية تقنية المعلومات) . وبلغ عدد افراد عينة الدراسة من طلبة الدراسات العليا (546) طالبا . وقد اعتمدت الدراسة على بناء استبياناه لمعرفة مستوى مؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بالجامعة ، وشمل هذا الاستبيان (8) مجالات رئيسية هي (إجراءات القيد والتسجيل ، اعضاء هيئة التدريس ، كفاءة الإشراف ، المناخ العلمي للقسم ، نظم الامتحانات والتقييم ، كفاية المكتبة والنظم المعمول بها ، التجهيزات المادية ، النشاطات والخدمات) ، كما استخدم الباحث اساليب إحصائية متعددة لغرض التحليل الإحصائي لتحقيق اهداف الدراسة ، وتتمثل هذه الاساليب في (الفا كرنبخ - المتوسط الحسابي - الانحراف المعياري - اختبار T-test - يل التباين الاحادي اختبار شافية ، النسب المئوية) .

وقد اسفرت الدراسة عن النتائج التالية :

- ان مستوى مؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة قاريونس متوسط .

- دلت اختبار (T-test) وجود فروق ذات دلالة إحصائية تقدير طلاب الدراسات العليا لمؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم فاريونس تعزى إلى متغير التخصص والفروق كانت كفاءة الإشراف وكفاية الكلية والنظم المعمول والتجهيزات المادية وكانت الفروق تخصص علوم تطبيقية وفي النشاطات والخدمات تخصص العلوم الإنسانية .

- دلت التباين الاحادي وجود فروق ذات دلالة إحصائية تقدير طلاب الدراسات العليا لمؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم فاريونس تعزى إلى متغير المرحلة والفروق كانت اعضاء هيئة التدريس والمناخ العلمي للقسم والفروق طلاب المرحلة التمهيدية .

- دلت التباين الاحادي وجود فروق ذات دلالة إحصائية تقدير طلاب الدراسات العليا لمؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم فاريونس تعزى إلى متغير الكثافة الصفية و الفروق كانت المجالات عدا إجراءات القيد والتسجيل والفروق كانت الكثافة الصفية (1-20).

دلت نتائج المؤشرات الكمية للدراسة على :

- المؤشرات الكمية التي حققت معايير الجودة التعليمية هي :

مساحة مبنى العيادة الجامعية ونسبة الطلاب إلى اعضاء الهيئة الإدارية والاساتذة ونصيبيهم من ارض الجامعة والقاعات الدراسية ومواقف السيارات والمرافق الرياضية .

المؤشرات الكمية التي لم تتحقق فيها معايير الجودة التعليمية هي :

نسبة الطلاب المقيدون بالدراسات العليا إلى إجمالي الطلاب ونصيبيهم من اجهزة الحاسوب ومن الكتب ومن مساحة مكتبات الكليات ومن المشارب الصحية والمراحيض ونسبة الكتب الإفرنجي إلى إجمالي الكتب بمكتبات الكليات .

- عزوف طلاب الدراسات العليا عن الانخراط في برامج النشاط الرياضي والثقافي في الجامعة .

الفصل الأول

تحديد المشكله

- . اولا - _____ الدراس
- . ثانيا - اهميه الدراس _____
- . ثالثا - اهداف الدراس _____
- . رابعا - حدود الدراس _____
- . خامسا - مصطلحات الدراس _____

- كلة الدراسة :

تقوم كثير من الدول بمجهودات من اجل التقدم ، وتزداد هذه المجهودات اهمية في الدول النامية لحاجتها الملحة لتخطي التخلف واللاحق بركب الحضارة ولاشك ان المجتمعات التي اهتمت بالتعليم كاساس ضروري للتنمية الحقيقية فيها ، استطاعت ان تواكب عجلة تحديات العصر ومعطياته الجديدة ، استنادا على اسس متينة ولعل اهم هذه الاسس هي الجودة التعليمية ومن اهم المفاهيم التي تحدد اهتمام المؤسسات التعليمية بالجودة هي مؤشراتنا . هذا و تعيش عالمنا اكثر من عقد من الزمن ما يشبه ثورة الجودة Quality Revolution فالكل يتحدث عن الجودة، والكل يدرك الان اكثر من اي وقت مضى ان الذي يتخلف عن الجودة، سيتخلف في اشياء كثيرة " (نجم:1998: 1).

ويذكر البنك الدولي بان الجودة التعليمية قد تراجعت في الجامعات العامة في الدول النامية حيث تعمل كثير من الجامعات بمباني مزدحمة في حالة ، مع عدم كفاية التجهيزات والمواد الت . اما المناهج فهي قديمة ، والمراجع ليست حديثة وقليلة ، وهياة التدريس غير ، والطلبة قد تلقوا اعدادا غير جيد قبل الجامعة (The World Bank:2002) . وفي هذا الصدد تتضافر مجموعة من الشواهد المحلية والعالمية؛ لتصنع معا مبررات تدفعنا إلى ضرورة الاهتمام بنظام الجودة في التعليم.

حيث يذكر التقرير المعلن تحت (تطور التعليم) والمقدم إلى مؤتمر التربية الدولي الدورة (48) جنيف في الفترة من 25 - 28 / 11 / 2008 انه اصبح تحقيق تطور مهم في الجودة، الهاجس الاكبر لمتخذي القرار (التقرير الوطني لليبيا - 2008) . وفي هذا الصدد يقول إدريس احفيظه : " إن الرفع من مستوى جودة جامعاتنا ومؤسساتنا التعليمية امر لا مندوحة عنه " (النشرة الدولي : 2010) .

وفي الكلمة الافتتاحية التي القاها وفد الجامعات البريطانية بمعرض ELTEX 2010 الفاتح* Briti Education Exhibition and English conference : اكد فيها على انه سيكون هناك تعاون مع الجامعات الليبية في عدة مجالات ، ومنها الجودة التعليمية .

* حضور الباحث لافتتاح المعرض ELTEX 2010 في جامعة الفاتح في يوم 16 - 3 - 2010 .

وما احوج الجامعات الليبية لمتل هذا التعاون ويتدريج إلى واقع عملي! فمن المعلوم إنـ
يوجد تسجيل لحضور لاي منظومة التعليم العالي والبحث العلمي بالتصنيف
الدولي Shanghai jiao tong (ARWU2010) * ضمن افضل 500 .
وفي موقع تصنيف الجامعات العالمية (التصنيف الاسباني web ometrics **) تم دخول
جامعة قاريونس لأول مرة في تاريخ الجامعات الليبية هذا التصنيف (التصنيف الاسباني
web ometrics 2010) والخاص بتقييم الجامعات عن طريق مواقعها الالكترونية حيث
تحصلت على مستوى العربي على الترتيب 88 من بين 100 جامعة عربية وتحصلت على
مستوى افريقيا على الترتيب 82 من بين 100 جامعة افريقيه اما على مستوى جامعات العالم
فحصلت على ترتيب 6681 و قد كان تصنيفها متدنيا في هذه المجموعة و مثل هذا الاخطار
يمس ، التعليم العالي في ليبيا لذلك يتعين حرص كل الجامعات الليبية على التمثيل
المشرف و تحقيق التميز والريادة .

ان حركة سريان الجودة التعليمية داخل المؤسسات التعليمية وخارجها ؛ ،اصبح هناك
اتساع بفضل قرار اللجنة الشعبية العامة ،رقم 164 2006 ، والذي نص على إنشاء
مركز مستقل ماليا وإداريا تحت اسم مركز ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي .
فوفقا للمادة (1) لقرار اللجنة الشعبية العامة رقم (430) 2008 تخضع مؤسسات التعليم
العامة والاهلية والمستتركة والاجنبية للمعايير والإجراءات التي تضمن تدقيق الجودة والاعتماد
الوارد بدليل ضمان الجودة والاعتماد بمركز ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي .
وإذا لم تستوف المؤسسة التعليمية المعايير المطلوبة خلال الاجل المحدد لها ؛ يكون من حق
الجهة المشرفة على المؤسسة التعليمية اتخاذ الإجراءات التالية :
وضع المؤسسة للإشراف المالي والإداري لفترة او تغيير إدارتها، او منع قبول
متعلمين جدد (مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية) .

*الترتيب الاكاديمي لجامعات العالم التي تنشره جامعة شنغهاي جياو تونغ الصينية سنويا منذ عام 2003 .
** الأساسي في أوروبا ويرمز له بالرمز (csis) 2006 126
ومؤسسه موزعه على اسبانيا وهي مرتبطة بوزارة الثقافة وتلعب دور مهم في الحصول على معلومات عن
الباحثين والتقنيين الجدد وتتفاعل مع المؤسسات من أجل تحسين معلوماتها .

وفي إطار تنفيذ البرنامج الوطني لضمان الجودة والاعتماد بالمؤسسات التعليمية صدر قرار امين اللجنة الإدارية لمركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية رقم (54) 2010 بشأن تشكيل فريق التدقيق الذاتي لاجراء مسح ودراسة استطلاعية لعملية سير ضمان الجودة وإجراءات الدراسة الذاتية بجامعة قاريونس كما اذن* للجامعات العامة الاستعداد لعمليات التدقيق الخارجي لضمان جودة برامج الدراسات العليا للعام الجامعي (2010 / 2011) وما يترتب عليه من البدء في إجراءات الدراسة الذاتية وإحالة المستندات المطلوبة اللازمة للبدء في عمليات التدقيق الخارجي لغرض منح تصنيف الاعتماد المؤسسي النهائي .

ايضا وفقا لمراسلة مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية إلى رئيس جامعة قاريونس تحت رقم إشاري 1 . 71 . 2010 " يؤمل منكم اتخاذ الإجراءات اللازمة للتقدم بطلب اعتماد أكاديمي لبرامج الدراسات العليا بجامعة قاريونس وفقا لمعايير الجودة والاعتماد الواردة في دليل ضمان الجودة والاعتماد الصادرة عن المركز " .

ايضا حدد موعد البدء في إجراءات التدقيق الخارجي للبرامج للدراسات العليا سيبدأ اعتبارا من (8 - 10 / 2 / 2011) *29 قسم لدية برامج دراسات عليا .

وعليه فإن كل الجامعات الا و مؤسسات التعليم العالي مسؤولة الان امام مركز ضمان الجودة و الاعتماد، والطلبة، والمجتمع الليبي وغيرهم من الجهات الدولية من حيث ضرورة الاستمرار بالعمل على تطوير جودة مخرجات ما تقدمه من تعليم.

وبذلك تبرز القيمة العلمية والبرجماتية لهذه الدراسة ، والتي الوقت الذي تطرح فيه اللجنة الشعبية العامة للتعليم والبحث العلمي ، برامج متعددة لتحسين مستوى جودة التعليم العالي عن طريق مركز ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي .

وتواجه الدراسات العليا في ليبيا صعوبات تلخصها اللجنة الوطنية للجامعات فيما يلي :-
" - نقص بعض المعامل والمكتبات العلمية المتطورة .

- صعوبة الاشتراك في المجالات والدوريات .

- تاخر الميزانيات المخصصة للدراسات العليا بالجامعات .

*انظر للملحق رقم (1) حيث يبين صورة من مراسلة مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية لجامعة قاريونس بشأن البدء في إجراءات التدقيق الخارجي للدراسات العليا .

-نقص اعضاء هيئة التدريس في بعض التخصصات .
-عدم التوازن في اعداد الطلاب بالتخصصات الإنسانية والتطبيقية .
- عدم تبات اللوائح الخاصة بالدراسات العليا " (اللجنة الوطنية للجامعات) .
ووفقا للوثيقة العامة لإستراتيجية التعليم والبحث العلمي و التطوير التقني في ليبيا ، للفترة مابين 2011- 2030 في مصاف الدول المتقدمة علميا وتقنيا مع نهاية عام 2030 ، والتي تمكن الباحث من الاطلاع عليها ، قبل عرضها على خبراء اجانب والتي ستعتمد مع نهاية شهر مارس (3) من عام 2011 ان إحدى التحديات المستقبلية للانشطة والبرامج التعليمية والبحثية فهي التوسع في برامج الدراسات العليا بالداخل وتوجيهها لخدمة التنمية . ومن ملامح ومستهدفات خطة العمل خلال الفترة مابين 2011 إلى 2015 (قصير المدى) تعزيز وتطوير برامج الدراسات العليا بالداخل وتحقيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم والبحث العلمي ومن ملامح ومستهدفات الخطة متوسطة المدى ، تطوير مرافق تعليمية ومبان مناسبة مع متطلبات والمعايير العالمية (إستراتيجية التعليم والبحث العلمي للفترة مابين 2011- 2030).

إن تحليل مؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة قاريونس من وجهة نظرهم للتعرف على ما بها من ايجابيات ونقاط قوة . تستحق التدعيم والتعظيم والنقااص ونقاط الضعف تستوجب المعالجة والتصدي لها يمثل لجامعة قاريونس ضرورة عاجلة في ظل سباق الجامعات الليبية العامة والاهلية نحو الاعتماد المؤسسي و البرامجي . هذا وتعتبر المؤشرات التعليمية من اهم الوسائل العلمية المستخدمة في مجال تخطيط التعليم وذلك من اجل تقدير الاحتياجات التعليمية وتحديد الاهداف ورسم السياسات واتخاذ الإجراءات المتعلقة بها (المعهد العربي للتخطيط بالكويت).

وانطلاقا من الحاجة الماسة للدراسات في هذا المجال جاءت فكرة الدراسة للبحث في مؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا في جامعة قاريونس من وجهة نظرهم (والمتمثلة في المؤشرات الكيفية للدراسة : مستوى رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية) ،ضمن المجالات التالية : إجراءات القيد والتسجيل ،اعضاء هيئة التدريس، كفاءة الإشراف، المناخ العلمي للقسم نظم الامتحانات والتقييم ، تبة الكلية والنظم المعمول التجهيزات المادية الناشطات والخدمات ؛ وايضا إسقاط بعض المتطلبات الكمية

للجودة لاستخراج (المؤشرات الكمية للدراسة) في محاولة للوقوف على نقاط القوة والضعف ومما لا شك فيه ان معرفة هذه المؤشرات لها دلالات عميقة ؛ تفيد في اتخاذ القرار، وزيادة فاعلية الاداء ، وبالتالي العمل على تحسين مستوى الجودة التعليمية ونشر ثقافتها .

وبناء على ما سبق فإن مشكله الدراسه تتحدد في التساؤل التـ :-

- ما المؤشرات الكمية للجودة بجامعة قاريونس ؟

- ما مستوى مؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا في جامعة قاريونس من وجهة نظرهم ؟

يتفرع من هذا السؤال الاسئلة التالية :-

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير طلاب الدراسات العليا لمؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم، في جامعة قاريونس في ضوء متغير التخصص (العلوم الإنسانية / العلوم التطبيقية)

-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير طلاب الدراسات العليا لمؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم ،في جامعة قاريونس في ضوء متغير المرحلة الدراسي (المرحلة التمهيدية / مرحلة إعداد المقترح / مرحلة كتابة الرسالة)

-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير طلاب الدراسات العليا لمؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم ، في جامعة قاريونس في ضوء متغير الكثافة الصفية (ن 1 إلى 20 / من 21 إلى 30 / ن 30 - تر)

ثانيا - اهمية الدراسة :

يمثل طلاب الدراسات العليا الجماعة العلمية الصاعدة ، والجيل الجديد في المجتمع الليبي ، الذين يقع على عاتقهم المسيرة العلمية والبحث الاكاديمي بخطى راسخة .

وعليه تستمد الدراسة اهميتها من اهمية الموضوع الذي تبحت فيه حيث تتناول مؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا ، فمن المتوقع ان تقدم هذه الدراسة النتائج المفيدة ،وتوفير قاعدة معلومات خصبة قد تعين الجهات المسؤولة عن الجودة وعن تقديم الخدمات التعليمية في جامعة قاريونس .

وعليه تستمد هذه الدراسة اهميتها من النقاط التالي :

- تركيزها على التعليم العالي (الدراسات العليا) والذي له اثر كبير في تقدم المجتمع ورفيه .
- تستمد الدراسة اهميتها كذلك من حيث التوقيت الذي انجزت ؛ مواكبا للاتجاه الذي يقضي بضرورة التاكيد على جودة التعليم العالي في ليبيا ومنها فرار إنشاء مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية واعتبار عام 2009 -2010 عاما للجودة.
- رغم توافر الدراسات عن الجودة إلا ان الدراسات التي تناولت مؤشرات جودة الخدمات التعليمية في ليبيا تتصف بالندرة.
- الدراسة الاولى في ليبيا التي تتناول إسقاط بعض المتطلبات الكمية للجودة على ارض الواقع - الحاجة الماسة لجامعة قاريونس لمثل هذه الدراسة ؛ للوقوف على اهم المؤشرات ذات العلاقة بالخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا وبالتالي إدخال التحسينات عليها .
- تسهم هذه الدراسة في وضع الاسس والمرتكزات لمواجهة التحديات التي تواجه جامعة قاريونس في تحقيق رسالتها واهدافها .
- يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في إكساب ثقة المستفيدين من الخدمات التعليمية بتحسين جودتها .
- فتح المجال امام المزيد من البحوث ، التي قد تسهم في إثراء المكتبة العلمية .

ثالثا- اهداف الدراسة :

- تهدف الدراسة إلى التعرف على مؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في جامعة قاريونس والخروج بتوصيات لرفع مستوى الخدمات التعليمية وجودة مخرجاتها وعليه يمكن تحديد اهداف الدراسة في الاتي :-
- التعرف على مستوى مؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا في جامعة قاريونس .
- التعرف على اثر متغيرات الدراسة في الحكم على مؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا في جامعة قاريونس .
- إسقاط بعض المتطلبات الكمية للجودة لاستخراج المؤشرات الكمية للجودة في جامعة قاريونس .
- الوصول إلى توصيات في ضوء النتائج الدراسة.

رابعاً - دود الدراسة :

تتمثل حدود الدراسة في الاتي :-

1. **دود بته ريه** : وتتمثل في افراد العينة ، وهم طلبة الدراسات العليا (الماجستير) كافة كليات جامعة قاريونس .
2. **دود مك** : يمكن تحديد الحدود الرسمية لمكان الدراسة (المدينة الجامعية لجامعة قاريونس) بنغازي* .
و عليه فإن مكان الدراسة ؛ كليات جامعة قاريونس (الاداب - الاقتصاد - القانون - العلوم - الهندسة - تقنية المعلومات) الواقعة ضمن نطاق المدينة الجامعية لجامعة قاريونس باعتبار ان برنامج الدراسات العليا يتم داخل نطاقها .
3. **دود الزم** : وهي الفترة التي يقضيها الباحث في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة وقد امتدت هذه الفترة من 3 / 2010/11 إلى 2010/12/11.
4. **الدود الموضوع وعيه** : تقتصر الدراسة على معرفة المؤثرات الكيفية (مستوى رضا الطلاب) المجالات التالية :-
إجراءات القيد والتسجيل - اعضاء هيئة التدريس - كفاءة الإشراف - المناخ العلمي للقسم - نظم الامتحانات والتقييم - كفاية مكتبة الكلية والنظم المعمول بها - التجهيزات المادية - النذطات والخدمات . وعلى معرفة بعض المؤثرات الكمية للجودة التي تتوافر عنها البيانات .

* انظر ملحق رقم (2) : خريطة توضح الحدود المكانية لهذه الدراسة .

خامسا - ديد مصطلحات الدراسات :

1. **المؤشر** : " تعبير على شكل رقم مطلق او نسبي او تعبير لفظي عن وضع سائد او عن " (خميس : 2009 : 75) .
2. **المؤشرات** : " مجموعة الدلائل والتعليقات والملاحظات الكمية والكيفية التي تصف الوضع او الظاهرة المراد فحصها للوصول لحكم معين وفقا لمعايير متفق عليها " (المعهد العربي للتخطيط بالكويت) .
3. **مؤشرات الجودة** : " وهي البيانات التي يمكن قياسها ايجابيا ويعتمد عليها كمقياس للجودة او الإنجاز " (رشدي واخرون : 2006 : 20) .
4. **الجودة في التعليم** : " هي مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية وهي التي تستطيع ان تفي باحتياجات الطلاب " (محمد : 2007 : 8) .
5. **تعريف الخدمة** : " هي خبرة يعيها طالب الخدمة ، ويحكم على جودتها بناء على تلبيتها لحاجاته وتوقعاته " (مدحت : ب : 2008 : 133) .
6. **تعريف الرضا** : " هو حالة نفسية يشعر بها الفرد وفقا لدرجة إشباع حاجاته ، فكلما زادت هذه الدرجة زاد الرضا " (مدحت : 2009 : 218) .
7. **التعريف الإجرائي لمؤشرات الجودة** : مؤشرات كيفية للجودة (مؤشرات الرضا) وهي دلالات تعكس جودة الخدمات التعليمية في ضوء البيانات التي نتحصل عليها من اداة الدراسة و بعض المؤشرات الكمية للجودة التي تتوافر عنها البيانات .
8. **التعريف الإجرائي لطالب الدراسات العليا** : هو الشخص المسجل لنيل درجة الإجازة العالية (الماجستير) في جميع كليات جامعة قاريونس للعام الجامعي 2010 - 2011 .
9. **التعريف الإجرائي للخدمات التعليمية** : ولتحقيق غايات هذه الدراسة فان الخدمات التعليمية يقصد بها الخدمات الجوهرية والمصاحبة التي تقدم لطالب الدراسات العليا والمتمثلة في (إجراءات الفيد والتسجيل ، اعضاء هيئة التدريس ، كفاءة الإشراف ، المناخ العلمي للقسم) نظم الامتحانات والتقييم ، تبة الكلية والنظم المعمول بها ، التجهيزات المادية .
النشاطات والخدمات) .

الفصل الثاني

الإطار النظري

المبحث الأول : الجودة :

أولاً - هيد .

ثانياً - مفهوم الجودة .

ثالثاً - أهمية الجودة .

رابعاً - متطلبات الإدارة بالجودة الشاملة.

خامساً - مبادئ إدارة الجودة الشاملة .

سادساً - عناصر الجودة الشاملة في المجال التعليمي .

سابعاً - مركز ضمان الجودة والاعتماد المؤسسات التعليمية في ليبيا.

ثامناً - تب ضمان الجودة وتقويم الاداء في جامعة قاريونس.

المبحث الثاني : مؤشرات الجودة :

أولاً - هيد

ثانياً - مفهوم مؤشرات الجودة .

ثالثاً - أهداف المؤشرات .

رابعاً - الاستخدامات الرئيسية للمؤشرات .

خامساً - المؤشرات وعلاقتها بالمعلم .

سادساً - المؤشرات التعليمية الجيدة .

- سابعا- معايير إعداد المؤشرات .
- تامنا- اسلوب التصنيف / الترتيب .
- تاسعا -المؤشرات المرتبطة بالتعليم العالي .
- المبدا ت الثالث : الدراسات العليا :**
- اولا- تمهيد .
- ثانيا- وم ال دراسات العليا .
- ثالثا- الدراسات العليا في ليبيا .
- رابعا-اهدف الدراسات العليا في ليبيا .
- خامسا- المبادئ التي ينبغي ان تقوم عليها الدراسات العليا في الجامعات الليبية .
- سادسا- التخطيط لبرنامج الدراسات العليا في ليبيا .
- سابعا- العناصر الاساسية اللازمة لإنجاح برامج ونظم الدراسات العليا .
- تامنا- مقومات المناخ العلمي .
- تاسعا- عناصر نظام الدراسات العليا.
- شرا- متطلبات الدراسات العليا .
- إحدى عشر- المبادئ العامة لتطوير الدراسات العليا.
- اثننا عشر- ال دراسات العليا عة قاري ونس .

المبدا ت الاول - الج ودة:

اولا - يد :

في ضوء الاهمية الكبيرة التي تعطىها المجتمعات للتعليم والذي يمثل إحدى النظم الاجتماعية التي عن طريقها ومن خلالها يرتقي المجتمع ويتقدم ؛ وعليه كان لزاما ان ياخذ هذا القطاع بالاساليب الحديثة المتمثلة في إدارة الجودة الشاملة للتعليم من اجل بناء منظومة الجودة في كل مراحل .

ويمكن القول ن الحاجة الملحة د بالجودة ومضمونا لم كن وليدة هذه اللحظة او الافكار التي جاء الدكتور ديمونغ ان نلتمس الجودة ديننا الإسلامي حيث يقودنا التطرق إليها إلى ما انزل في كتاب الله تعالى و؛ الاحاديث النبوية الشريفة .

وإذا كان ابجهدة الإدارة يؤكدون على ان اي عمل يحتاج إلى إتقان ودفه وبشكل شامل ؛ لان اي خلل في هذا النظام الشامل سيؤدي إلى انهيار العمل او المؤسسة، كما حدث في شهر 2010/3 فقد ظهر خلل في سيارات (تايوتا) في امريكا والصين وغيرها من الشركات العالمية نتيجة لعدم الإتقان والجودة . فإن النبي يامرنا بذلك حيث يقول المصطفى عليه السلام : (إن الله يحب إذا عمل احدكم عملا ان يتقنه). ومن هنا يكون الإتقان شرطا مهما لقبول العمل . وينسجم ذلك مع التوجيه القراني ﴿صنع الله الذي اتقن كل شيء﴾ سورة النحل اية (88). اما مفهوم التجويد ؛ "كلمه اتيه من اصول اللغة العربية حيث تستخدم في إتبات الجودة والقدرة على معالجة المشاكل واتباع مبدا السعي في الحياة للوصول إلى ما هو اجود والاكثر فيولا من المتعاملين والمنفعين حتى تتحقق الاهداف وفي الوصول إلى ما هو اجود من خلال الاجتهاد والجهد المستمر " (احمد: 2010 : 12) .

وس تاج اللغة وصحاح العربية لابي نصر 1998 نجد في مادة جود ان :

جودة شيء جيد على فيعل والجمع جيد وجياد بالهمزة على غير قياس .

وجاد الشيء جودة وجودة، اي صار جيدا .

واستجذت الشيء : عدتته جيدا (ابي نصر : 1998).

وفي لسان العرب نجد ان: جود : الجيد نقيض الرديء، على : ، واصله جيود فقلبت الواو ياء لانكسارها ومجاورتها الياء، ثم ادغمت الياء الزائدة فيها، والجمع جيايد، وجيادات جمع الجمع (ابن منظور : 1994) .

كما تعرف " الجودة لغويا بانها المقابلة والإتقان والمطابقة. ويرجع اصل المصطلح إلى الكلمة اليونانية Qualities وتعني طبيعة الشخص او طبيعة الشيء ودرجة الصلابة ، وقديما كان يشير مصطلح الجودة إلى الدقة والإتقان في البناء " (مدحت : 1 : 2008 : 25) .

تانيا- وم الجودة :

"يوضح شعار معهد جوردان الامريكى المهتم بالجودة الشاملة اتان من الفراعنة احدهما يعمل والآخر يقيس جودة العمل" (محمد : 2007 : 4).

"في التعريف المطلق للجودة ، الاثياء التي توصف بالجودة هي التي وصلت إلى الحد الاعلى من الموصفات وخصائص الجودة ، والذي لا يمكن تجاوزه او الارتفاع فوقه ، فهي الجودة العالية او قمة الجودة ، هي الاخطاء الصفرية ، هي الكمال و تمامية العملية بدون نقفات إضافية " (اشرف : 2008 : 174) .

وربما تنطبق نسبة الاخطاء الصفرية على المنتجات الصناعية ولكن نجد حتى في الدول الصناعية الاوربية مثلا هناك هامش مسموح به للخطا في المؤسسات الصناع - يكون بسيطا جدا - وبكل تأكيد فإن هذا المصطلح يصعب تنفيذه في المجال الاجتماعي بصفة عامة والتعليمي بصفة خاصة .

• اك تعريفات عديدة للجودة تختل في معانيها اعتمادا على :

" اهتمامات وميول مختلف المعنيين ومكونات التعليم العالي (متطلبات الجودة الذ

ويفوضها نظام الطلاب / الجامعة / سوق العمل / الحكومة) الاطر Reference Points

للجودة (المدخلات ، العمليات ، المخرجات ، الرسائل Missions ، الاهداف الخ)

خواص العالم الاكاديمي التي تستحق التقويم ، الفترة التاريخية الخاصة بتطوير التعليم العال

" (السيد : ب : 2007 : 42) .

هذا وعرف ديمينج Deming الجودة : " المطابقة للاحتياجات " (إيمان واخرون : 2010

: 12) .

كما تعرف الجمعية الأمريكية الجودة : " تمثل الخصائص الشاملة لكيان ما الذي يحمل داخله القدرة على إشباع الحاجات الصريحة والضمنية ، ويجب ان يكون فريق إدارة المنظمة حريصا وعلى دراية بان إدارة الجودة الشاملة مكمل لإدارة المؤسسة الحديثه " (مدحت : ب : 2008 : 63) .

American National Standards Institute وفد عرف المعهد الأمريكي للمعايير الجودة : " جملة السمات والخصائص للمنتج او الخدمة التي تجعله قادرا على الوفاء باحتياجات معينة " (رشدي ، واخرون : 2006 : 21) .

كما تعرف اية المواصفات البريطانية الجودة : **British Standards Institution (BST)** " بانها مجموعة صفات وملامح وخواص المنتج بما يرضي ويشبع الاحتياجات الملحة والضرورية " (مدحت: ا : 2008 : 25) .

والجودة طبقا للتعريف القياسي (ISO) : تعرف بانها " تكامل الملامح والخصائص لمنتج او خدمة م بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات معروفة " (محمد: 2010 : 137) .

وفقا (ISO 9000) : "شمولية صفات وخصائص المنتج او الخدمة والتي تؤثر على قدرته في إشباع حاجات الزبائن المعلنة او الضمنية " (عواطف : 2009 : 14) .

اما عن الايزو (ISO 9001 - ISO 9002 - ISO 9003) في مجال الجودة ن :

كما تعرف المنظمة الاوربية لضبط الجودة : (E . O . Q . C)

European Organization For Quality Control الجودة بانها " مجموعة الملامح المتعلقة بالإنتاج او الخدمات التي تعتمد قدرتها على إشباع حاجات العملاء (سواء المستهلكين للسلع او المستفيدين من الخدمات) " (مدحت : ب : 2008 : 130) .

تعريفات الجودة والتعلم :

لابد من التاكيد هنا على ان : اية مؤسسة تعليمية يتوقف على قدرة المؤسسة والعاملين بها استيعاب معاني الجودة التعليمية، وتنمية قدراتهم، على التعامل مع منظومة هذه الجودة بجوانبها ومحاورها المختلفة.

ويقول خبير التعليم العالي بـ مكتب الإقليمي لليونسكو في بيروت بشير لامين* ، في هذا المجال ان الجودة تهتم كل المسائل التي تؤدي إلى مخرجات الجامعة: حياة تدريس، مبان إدارة . موارد . مكتبات . علاقات خارجية . خدمة المجتمع وعلاقة المحيط ، (كل مكونات الجامعة) .

ولقد عرف البعض الجودة في التعليم على انها: " مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية وهي التي تستطيع ان تقي باحتياجات الطلاب " (محمد:2007: 8).

ويعرفها رئيس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي في المملكة الاردنية الهاشمية اخلب ف يوسف الطراونه** الجودة بانها : الارتقاء بمستوى اداء المؤسسة والإبقاء عليها ، مع تحسين كافة العمليات المتعلقة بالاداء المؤسسي والبرامجي وبما ينعكس ايجابيا على المخرجات التعليمية المطلوبة .

تعريف الباحثة للجودة في التعليم: هي مجموعة من الظروف المادية وغير المادية التي تعمل المؤسسة التعليمية على تواجدها لتسمح للاستاد والإداري والعمال والطلاب لتقديم اذ قدرات لديهم وتحررهم من القيود التي تعرقل الارتقاء بالعملية التعليمية في سبيل تحقيق اهدافها المبتغاة.

ويعرف الباحثة ايضا الجودة التعليمية : بانها وضوح رؤية ورسالة و هدف المؤسسة التعليمية امام الجميع والعمل على تاكيدها حتى تحقق المؤسسة التعليمية (القبول) من طرف الاساتذة والموظفين والطلاب والمجتمع المحلي و الدولي .اي عندما يتحقق القبول من كل الاطراف المعنية فان الجودة قد تحققت.

*مقابلة مع الباحثة بتاريخ 27 - ابريل - 2010.

*مقابلة مع الباحثة بتاريخ 27 - ابريل - 2010.

• تعريفات إدارة الجودة الشاملة :

إن " انظمة القيادة الجوية البحرية الامريكية ، كانت اول من صاع هذا المصطلح لوصف اسلوب الإدارة الياباني لتحسين الجودة . ومنذ ذلك الحين اتخذت إدارة الجودة الشاملة TQM كثيرة ، إلا انها في جوهرها اسلوب إداري لنجاح طويل الامد من خلال إرضاء العميل ، وفي كل جهود إدارة الجودة الشاملة TQM يشارك جميع الاعضاء في تحسين عمليات ومنتجات وخدمات وثقافة المنظمة التي يعملون فيها " (مصطفى ، ناهد : 2009 : 209) .

-هناك تعريفات عديدة لمفهوم إدارة الجودة الشاملة حيث :

" كانت اول محاولة لوضع تعريف لمفهوم إدارة الجودة الشاملة من قبل BQA (منظمة الجودة البريطانية) حيث عرفت TQM على انها الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك وكذلك تحقيق اهداف المشروع معا " (إيمان . واخرون : 2010 : 48) .

وقد عرفها كروسبي (Grosby) وهذا احد المؤسسين ل(TQM) : إن " إدارة الجودة الشاملة تمثل المنهجية لضمان سير النشاطات التي تم التخطيط لها مسبقا حيث إنها الاسلوب الامتل الذي يساعد على منع و تجنب المشكلات من خلال العمل على تحفيز و تشجيع السلوك الإداري التنظيمي الامتل في الاداء باستخدام الموارد المادية و البشرية بكفاءة عالية " (مريم : 2009 : 88 89) .

تعريف وليم إدوارد ديمينج لإدارة الجودة الشاملة : W . Edward Deming " طريقة الإدارة المنظمة ، تهدف إلى تحقيق التعاون والمشاركة المستمرة من العاملين بالمنظمة من اجل تحسين السلعة او الخدمة والانشطة التي تحقق رضا العملاء وسعادة العاملين ومتطلبات المجتمع " (مدحت : 2009 : 104) .

تعريف كوبمان وهال Chopman & Hall لإدارة الجودة الشاملة :

" بانها فلسفة إدارة ابتكاريه وطريقة جديدة للتفكير تبحث في إرضاء بل وإسعاد العميل عند إشباع احتياجاته من السلع او الخدمات وتحقيق التحديين المستمر في كافة العمليات

بالمنظمة وتدعيم علاقة طيبة بين العملاء والعاملين والولاء المتبادل بينهما " (مدحت ب : 2008 : 65) .

وقد عرف معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي إدارة الجودة الشاملة بأنها : " القيام بالعمل الصحيح بشكل صحيح ومن اول مرة مع الاعتماد على تقييم المستهلك في معرفة مدى تحسين الاداء " (اسماعيل : 2007 : 65) .

وتعرف المنظمة البريطانية للجودة (BQA) : " انها الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك ، وكذلك تحقيق اهداف المشروع معا " (مريم : 2009 : 88) .

تعريف المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) لإدارة الجودة الشاملة : " هي مدخل للإدارة في المنظمة ، يركز على الجودة ويبني على مشاركة كل اعضائها ، ويستهدف النجاح في الاجل الطويل من خلال رضا العميل ، وتحقيق المنافع لجميع اعضاء المنظمة والمجتمع " (مدحت ب : 2008 : 66) .

• تعريفات إدارة الجودة الشاملة في التعليم :

"بدا تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي في الثمانينيات من القرن الماضي ، ويشير لويس إلي ان اول مدرسة اهتمت بإدارة الجودة الشاملة هي مدر . (Mt. Edgecumble) في مدينة Sitke بولاية الاسكا الأمريكية . وقد استخدمت المدرسة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة مبدا عملية التحسين المتواصل من حيث الاهتمام بإعادة تشكيل العلاقة بين المعلم والطالب من عملية تعليم إلي عملية عمل بروح الفريق الواحد " (ديمنغ ، روبرت : 2009 : 55) .

وتعرف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ؛ : " اسلوب شامل لإدارة الجودة يركز على عوامل التحسين المستمر واهتمامات المستهلك والإدارة الإستراتيجية والحاجة لنظم واضحة لضمان جودة التعليم العالي ورؤيه القيادة والإشراف الذي يركز على منح السلطة وتفويضها للعاملين في مؤسسات التعليم العالي " (السيد ب : 2007 : 15) .

اما مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات فهو : " عبارة عن اسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستلزمات الجامعة ليوثر لافراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعليم والبحوث الجامعية " (محمد ، اغادير : 2006 : 111) .

ويعرف الباحث إدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي بانها : هي ذلك الاسلوب الإداري الذي يمكن المؤسسات التعليمية من تحقيق التنافسية عن طريق التدقيق الكامل على المدخلات تم التركيز على العمليات تم متابعة المخرجات في مؤسسات المجتمع وفق المعايير المحلية او الدولية او كلاهما .

وبعد هذا السرد ينبغي ان نعرف ان موضوع الجودة يلاقي اهتماما ليس على مستوى الدول او المؤسسات فقط ولكن على مستوى الافراد ويمكن ان نستخلص من العرض السابق ان اغلب التعريفات تركز على ما يلي :

انها فلسفة ومبادئ ، رضا العملاء (طلاب ، عاملين) (التحسين المستمر ، وإشباع حاجات المستفيد ، نمط حديث في الإدارة .

تالنا - اهمية الجودة :

يمكن القول بان الاهتمام بالجودة وتطبيقاتها يمكن ان يحقق مزايا مهمة للمنظمة منها :

تحسين سمعة المنظمة وزيادة الإنتاجية و؛ وتقليل الهدر في الموارد و تقليل كلف و زيادة الحصه السوفيه (عواطف : 2009) (احمد : 2009).

و" تحسين العملية التربوية ومخرجاتها بصورة مستمرة ، تقليل الأخطاء ، تطوير المهارات القيادية والإدارية لقادة المؤسسة ارات ومعارف واتجاهات العاملين ، التركيز على تطوير العمليات اكثر من تحديد المسؤوليات ، العمل المستمر من اجل التحسين وتقليل الإهدار تحقيق رضا المستفيد (الطلبة اولياء الامور الـ ون المجتمع) " (مريم : 2009 : 96) .

وتسعى الجودة إلى "زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة التعليمية، تمكين المؤسسة التعليمية من النمو والاستمرار، زيادة درجة الرضا لدى العملاء عن المؤسسة التعليمية، تكوين ثقافة تنظيمية تشجع على رفع كفاءة الاداء والتحسين المستمر" (محمد: 2008: 40).

توفر الجودة الشاملة حوالي (45 %) من تكاليف الخدمات و الدخول إلى المنافسة العالمية و الإيفاء بمقاييس ومؤشرات صالحة للحكم على جودة النظام التعليمي و تحسين العملية التربوية و مخرجاتها بصورة مستمرة و تطوير المهارات القيادية والإدارية لقيادة المؤسسة التعليمية الاستخدام الامثل للموارد المادية والبشرية المتاحة و تقديم الخدمات بما حاجات المستفيد الداخلي والخارجي (ديمغ، روبرت : 2009) .

رابعا - متطلبات الإدارة ودة الشام :

ان تطبيق برنامج إدارة الجودة الشامل بدون وعي او فهم لمبادئه ومتطلباته قد يؤدي إلى (بن عيشي : 2009) .

و تعد المتطلبات التالية عوامل اساسية لتبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق العملي ؛
المؤسسات التعليمية:-

التزام القيادة العليا وإيمانها . و ضرورة وجود اهداف محددة وضرورة تب الخدمة مع احتياجات العميل ، وضرورة التوحيد والتنسيق والتعاون بين الاقسام والإدارات المختلفة ضرورة إدخال التحسينات على اساليب و نماذج حل مشكلات الجودة مع تدريب المدربين و العاملين . التركيز على قاعة البيانات و المعطومات التي ترشد عملية اتخاذ القرارات وتفويض السلطات والتدريب المستمر لجميع العاملين ، وان تكون عملية تطوير وتحسين الجودة عملية مستمرة ويجب الاستفادة من المعلومات الآتية من العملاء الخارجيين بشأن المخرج التعليمي من اجل تطوير تربية الخريج و توفير اجهزة الكمبيوتر للطلبة ولاعضاء هيئة التدريس وبقية العاملين في المؤسسة ؛ ان تشارك كل المؤسسات والشركات المحلية والافراد في تنفيذ مشاريع تطوير العملية التعليمية وتحسينها ووجود انظمة وتعليمات تبين الواجبات والحقوق وتحديد معايير الترقية والتتبيت والمكافآت (احمد : 2007) (احمد : 2003) .

وبجانب ذلك ايضا : " تغيير عاداتنا القديمة ، تغيير اسلوب التفكير ، فدرا من الصبر على النتائج ، عدم الخوف من التغيير ، معارف ومهارات جديدة ، الحكمة إحدى المتطلبات المهمة ، الاستعداد للعمل الشاق " (محمد : 2005 : 20) .

خامسا - مبادئ إدارة الجودة الشاملة :

"يفترح إدوارد ديمينج استاذ الجودة في جامعة نيويورك برنامجا من 14 نقطة كالتالي :-
ق حاجة مستمرة للتعليم الجامعي ق فلسفة جديدة للتطوير المستمر ، منع الحاجة على التفقيش 100% عدم بناء القرارات الجامعية على اساس التكاليف فقط تطبيق فلسفة التحسينات المستمرة، الاهتمام بالتدريب المستمر في جميع الوظائف الجامعية، توافر قيادة جامعية واعية وديمقراطية ، القضاء على الخوف لدى قيادات الجامعة، إلغاء الحواجز في الاتصالات بين العاملين والقيادات، منع الشعارات والتركيز على الإنجازات والحقائق نع استخدام الحدود القصوى للاداء، لا حدود للتفوق اطلقوا العنان للاداء والإنتاجية ، تشجيع التعبير عن الشعور بالاعتزاز والثقة ، تطبيق برنامج التحذيرات المستمرة في جميع الكليات، توفيق التعرف على جوانب العمل المختلفة بالتبديل " (محمد ، اغادير : 2006 : 112) . (123) .

و لخص اسامه على مبادئ إدارة الجودة الشاملة فيما يلي :

تحقيق رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة التوجه نحو الاهتمام بالعمليات والمخرجات في وقت واحد التحسين المستمر و سيادة روح الفريق الاهتمام بالاتصالات الافقية والراء والتدريب(اسام : 2008) .

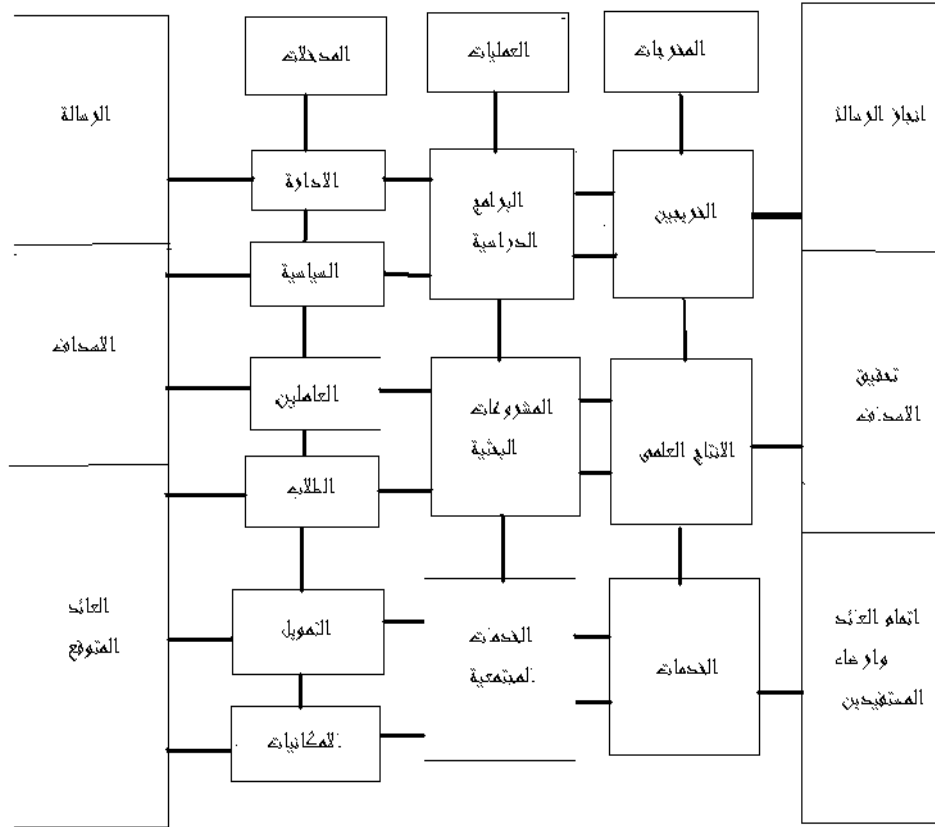
ايضا من مبادئ إدارة الجودة الشاملة منع الاخطاء قبل حدوثها اي تمتنع عن استخدام المعايير التي تنتظر حتى تقع الاخطاء لتعالجها التغذية العكسية حيث تسمح لكل المبادئ السابقة ان تحقق النتائج المطلوبة منها بكفاءة و فعالية (احمد : 2009) .

وعندما نطبق هذه المبادئ كل مرافق المؤسسات التعليمية فإنها في النهاية تصب في خدمة العملية التعليمية ومن تم المخرجات الاساسية للتعليم .

سادسا - ااصر الج ودة الشام في المجال التعليم :

يمكن تحديد عناصر الجودة الشاملة في المجال التعليمي بناء على عناصر العا :
 جودة البرامج التعليمية من حيث العمق والشمول والتكامل. و جودة طرق التدريس و جودة
 التجهيزات و المكتبات ومدى كفايتها و تحديثها. وجودة الإدارة. و جودة التمويل فيما يختص
 بالتجهيزات و المشروعات البحثية. و جودة تقييم الاداء والذي يتطلب معايير لتقييم كل المحاور
 السابقة" (مدحت : ١ : 2008) .

وفيما الشكل رقم (2) يوضح نموذج الجودة التعليم العالي :-



ال (2) نموذج الجودة في التعليم العالي

المصدر: (عاطف : 2008 : 68).

كما تتضمن فكرة إدارة الجودة الشاملة العناصر التالية:

" معرفة احتياجات وتوقعات المستفيدين من الخدمات ، معرفة المستويات العالمية لجودة الخدمات التي تقدمها منظمات مماثلة ، تحديد الاساليب و التقنيات الواجب استخدام للوصول إلى المستوى العالمي ، نشر مفهوم الجودة في جميع انحاء و مستويات المنظمة ، إدماج معايير جودة الاداء في نظم الرأية و التوجيه و تقويم العاملين ، إشراك المستفيدين من الخدمات في تصميم اساليب و توقيت و تكلفة تقديمها" (إيمان ، وآخرون : 2010 : 15) .

سابعا - مركز مان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية في ليبيا :

س مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية بقرار اللجنة الشعبية العامة رقم (164) (2006) وهو الجهة المخولة قانونا بتطوير ومتابعة شؤون ضمان الجودة و الاعتماد مؤسسات التعليم العالي بقرار اللجنة الشعبية العامة رقم 430 2008 (حسين ، : 2010) .

"ومن بين اهداف هذا المركز اقتراح السياسات والاليات لتطبيق نظم إدارة الجودة وال بدورها تؤدي إلى تجويد مدخلات ومخرجات العملية التعليمية بمؤسسات التعليم العالي والتي هم بدورها في تحقيق التنمية المستدامة في بلادنا وتجعلها قادرة على منافسة نظيراتها إقليميا وعالميا" (: 2010 : 1) .

رؤيته المركز : ان يقدم المركز إسهامات فعالة وإبداعية بكل مهنية (احترافية) من اجل التحسين والتطوير المستمر في كافة قطاعات التعليم العالي، وان يكون المركز مرجعية قيادية لضمان الجودة في ليبيا واحد بيوت الخبرة والمراكز المعترف بها عالميا .

رساله المركز : يسعى المركز إلى تصميم وتطوير وتطبيق نظام شامل للتقويم وضمان الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم الوطنية من اجل تطوير العملية التعليمية للوصول إلى اعلى مستويات الجودة والكفاءة والتميز، بما يمكنها من الارتقاء بمستوى الخريجين والانشطة البحثية والمعرفية للمساهمة في تحقيق اهداف ومتطلبات التنمية والمنافسة في اسواق العمل المحلية والإقليمية " (شبكة المعلومات: مركز ضمان الجودة والاعتماد) .

هذا ويختص مكتب ضمان الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم العالي :-

" تنفيذ السياسات العامة لتقويم الاداء وضمان الجودة وحدات المؤسسة
الاكاديمية والإدارية ... مراجعة وتحديث إستراتيجية المؤسسة ورسالتها وغايتها الاساسية .

مساعدة كليات الجامعة (وافسام المعاهد العليا) إنشاء وحدات تقويم الاداء وضمان الجودة ... الإعداد والتخطيط لنظم المتابعة والفحص والتقييم الذاتي لانشطة المؤسسة وكلياتها وافسام وبرامجها المختلفة الاكاديمية والإدارية ومتابعة التنفيذ القيام بزيارات ميدانية للكليات الجامعية (والاقسام المعاهد العليا) المختلفة للتأكد من ضمان الجودة دراسات التقييم الذاتي وتحليلها ... ربط المكتب بالمكاتب المناظرة ... إنشاء قاعدة بيانات للبرامج والدرجات العلمية التي المؤسسة ولجميع الوحدات الإدارية بالمؤسسة... غرس الوعي بين اعضاء هيئة التدريس والعاملين بالمؤسسة والطلاب تطبيق نظام ضمان الجودة ... القيام والتنسيق المباشر مركز ضمان الجودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي عمليات التقييم والاعتماد بانواعها " (دليل ضمان الجودة والاعتماد : 60).

ولاشك ان مراكز ومكاتب الجودة المستويات ابتداءً من مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، إلى مكاتب الجودة الجامعات إلى الجودة الكليات تم الاقسام، قد اصبحت الهيكل الإداري المؤسسات التعليمية. وبالتالي فإن الجامعات والمؤسسات التعليمية ان تدعم مشروع الجودة والدعم يتوقف دوماً نوعية الخدمات المقدمة والصلاحيات والتأكيد العمل بروح الفريق. حفاظاً وصيت الجامعات الليبية محلياً وإقليمياً وعالمياً.

تامنا - تب ضم ان الجودة وتقييم الاداء فارينوس:

" ادخل مصطلح ضمان الجودة Quality Assurance في مفردات التعليم العالي في العقد الاخير من القرن العشرين تقريباً" (السيد : 1 : 2007 : 30) .

" لتطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي اقرت اللجنة المركزية لضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي بتشكيل مكتب ضمان الجودة في كل جامعة يسمى مكتب ضمان الجودة والاعتماد ، وهو يسعى إلى تحقيق ضمان الجودة في مؤسسة التعليم العالي " (بشير : 2009) .

هذا وتاسس مكتب ضمان الجودة و الاعتماد بجامعة فارينوس " بناء على قرار الاخ الاستاد الدكتور امين اللجنة الشعبية للجامعة رقم 778 2005 بشأن إنشاء مكتب ضمان الجودة

ن خدمات ضمان جودة مستقلة ومتكاملة للتعليم العالي في الجامعة في الجانبين الاكاديمي والمؤسسي .

رؤيه المكتب : التميز في الاداء وتقديم الدعم للجامعة للتطوير والتحسين المستمر للعملية التعليمية للرفي باهدافها والوصول إلى المعايير العالمية للجودة .

رساله المكتب : يسعى المكتب إلى ضمان جودة عالية في جميع الممارسات التعليمي البحثية والإدارية في الجامعة ، وذلك من الاستفادة القصوى من كل إمكانيات الجامعة ومواردها وبمشاركة جميع العاملين في الجامعة لمقابلة حاجات المجتمع ومتطلبات سوق العمل وفقا للمعايير الوطنية .

اهداف المكتب : تعزيز ثقافة الجودة في الجامعة ، وتعزيز إجراءات الجودة والياتها .

- ن مخرجات التعلم لدى الطلاب . تقديم الدعم للبرامج الاكاديمية لتحقيق اهدافها . العمل على ضمان جودة جميع أنشطة الجامعة وخاصة البرامج الاكاديمية والجامعية للاعتماد المحلي والخارجي .مراجعة وتحديد إستراتيجية الجامعة ورسالتها وغايتها الاساسية في ضوء التطورات و المستجدات لتطوير وتجويد التعليم العالي .مساعدة الجامعة في إنشاء وحدات تقويم الاداء وضمان الجودة بها والإشراف على هذه الوحدات فنيا وتقديم المشورة والنصح في عملية التقييم والتدقيق الداخلي اللازم للتقدم للاعتماد .الإعداد والتخطيط لنظم المتابعة والفحص والتدقيق الداخلي وتحليلها وبيان نقاط القوة والضعف وتقديم المقترحات لتحسين وتطوير اداء الجامعة . إعداد توصيف وظيفي لجميع العاملين بالجامعة حسب فئاتهم وتحديد الاحتياجات التدريبية لتطوير الاداء الوظيفي للعاملين بالكليات وتنفيذها ومتابعتها بالتنسيق مع الإدارة . ربط المكتب بالمكاتب المناظرة في الجامعات الاخرى ، وايضا بالجهات الاخرى ذات العلاقة بطبيعة عمله مثل مركز ضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية وإدارة الجامعة وتبادل الخبرات مع الجهات العربية والدولية للاستفادة منها في تطوير العملية التعليمية والبحثية والتدريبية. إنشاء قاعدة بيانات للبرامج والدرجات العلمية التي تمنحها الجامعة والوحدات الإدارية لإمكانية متابعة العملية التعليمية "(شبكة المعلومات: قاريونس) .

وعندما قررت فارينوس إنشاء مكتب ضمان الجودة كان هناك سبب خارجي وهو الاستعداد للتقييم الخارجي المتمثل مركز ضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية وعلى مكتب ضمان الجودة فارينوس الا يذهب وحده هذا الطريق عندما يتسق طريقه بمفردة طبق قول ظل مرض .

و من المفترض ان مكتب ضمان الجودة وتقييم الاداء فارينوس هو الاداء الحقيقية لتطوير الجودة التعليمية فارينوس وفق منظومة تستوعب عناصر هذه الجامعة وعليه قد اصبح لزاما كباحثين وطلاب واساتذة ومسؤولين ومهتمين ومستفيدين ان نواجه التحديات التعليمية بصورة اكثر منطلقه من معايير ضمان الجودة برؤية اولاً الاخذ الاعتبار الابعاد العالمية وموقف بلادنا وهذا يدفعنا إلى ضرورة وضع خطة وبرامج العراقي والعقبات التي تقف امام تحقيق الجودة الموقرة .

المبدا ت التاد : مؤش رات الج ودة

اولا- د :

إن الجودة التعليمية تتطلب تغيرا جذريا في سياسات المؤسسة (الجامعة) و الإجراءات و الثقافة التنظيمية وتتطلب استعدادا يصل إلى مستوى التخطيط الإستراتيجي ومعرفة نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات واستشراف المستقبل .

ان كل التصرفات والقرارات غير المسؤولة وغير العلمية والارتجالية التي قامت بها الجامعات الليبية بصفة عامة وجامعة قاريونس بصفة خاصة في الماضي ، يقوم المجتمع بدفع تمنها الان وكل التصرفات والقرارات غير العلمية التي تتخذها جامعاتنا الان سيدفع تمنها (الجامعة والمجتمع) باهظا في المستقبل القريب ؛ لان نظام الحماية من المجتمع لن يستمر ، والاعتماد لن تتمتع به الجامعات الليبية إلا بحصولها على الاعتماد المؤسسي و البرام من مركز ضمان الجودة ، وذلك لتحسين وتطوير وضعها والاستعداد للمنافسة العالمية . هذا وتمثل مؤشرات جودة التعليم المتصلة بالمؤسسة التعليمية اهمية كبيرة حيث تعمل على تحفيز المؤسسة لمواصلة التحسين والبحث المستمر عن الافضل .

" وتستعين الإدارة بعدد من المؤشرات التي تعد تنبيه او توجيه للتدخل او للاعتراف

البارزة التي تساهم في تحقيق الجودة الشاملة او تلك الاعمال التي تعتبر اخطاء يجب ؛

او إيقافها ومحاسبة مرتكبيها بكل حزم وشدة . وقد تكون المؤشرات إيجابية ومشجعة كما قد تكون عكس ذلك مما يستدعي التدخل ومنع الانحراف وإجراء التصحيحات اللازمة في الوقت الملائم " (احمد : 2010 : 24) .

" إن المؤسسات ذات الشهرة العالمية يكون لديها الكثير مما تفقده نتيجة لتقويم الجودة في حين ان المؤسسة ذات السمعة القليلة ستمتلك الكثير مما يمكن ان تحصل عليه " (جون ، تارالا : 2007 : 61) .

وعليه ان اي إخفاق ولو بسيط في مجال الجودة في جامعة عريقة ومشهورة في ليبيا مثل جامعة قاريونس، سيؤثر على سمعتها الاكاديمية وسمعتها الطيبة والتاريخية في نفوس المواطنين ويجعلها تخسر الكثير .

تانيا - وم مؤش رات الج ودة :

يعرف قاموس اكسفورد المؤشر Indicator على اذ " يُوْشر او يبين او يوضح لك بان موقف ما يتغير " (Oxford).

• **المؤشر :** " ليس بالضرورة ان يكون معبرا عن سلوك او ملمح وحيد وإنما يتجاوز ذلك إلى مجموعة من السلوكيات او الملامح او الشواهد الدالة على شئ ما، والتي قد تكون مركبة اي مترتبة على بعضها البعض او منفصلة تجمعها منظومه واحدة " (: 2009 : 71) .

• **المؤشر التربوي : Educational Indicator :** إحصاء (Statistics)

الضوء على ظروف المؤسسات والاداء فيها . واستخدام نظام المؤشرات التربوية الشاملة يقدم مجالا واسعا من المعلومات ، ومعنى هذا ان قيادات المؤسسات التعليمية مطالبة باختيار المؤشرات الرئيسية ، عن طريق إثارة اسئلة ثلاثة :

- ما الذي جعل هذه المعلومات مهمة دون غيرها ؟

- ما مقدار الجهد لافتقاء او تعقب Track هذه البيانات ؟

- كيف يمكن الاستفادة من المعلومات عند الحصول عليها ؟ (السيد : ب : 2007 : 85 86) .

المؤشر: " هو ذلك الوصف الذي يعبر عن الشكل الذي ينبغي ان يكون عليه الاداء او المنتج النهائي المرغوب ، وان هذا الوصف إما ان يكون بسيطا مباشرا يتناول جانبا احاديا من الظاهرة محل الملاحظة ، او ان تكون الظاهرة ذاتها احادية الجانب كان نحكم على التفوق الدراسي في ضوء مجموع الدرجات فقط وبالتالي ستكون الدرجة هي الجانب الوحيد الذي ستتم ملاحظته . اما إذا كانت الظاهرة محل الملاحظة مركبة كبيرة ذات ابعاد مختلفة ، عندها سيكون الوصف مركبا ، وهذا التركيب قد يكون بنائيا متسقا ، بمعنى ان جوانب الظاهرة تبنى على بعضها البعض ، او يكون التركيب مشتتا متناثرا ، وعندها سيكون الوصف غير مجمع . وجدير بالذكر انه قد ينظر احيانا لذات الظاهرة على انها مركبة و احيانا عل انها متناثرة ؛ إذ ينظر البعض احيانا إلى جودة الاداء البحثي على انها منظومة مركبة تتألف من مدخلات وعمليات ومخرجات ، إن ما يجرى على المدخلات من تشغيل من خلال العمليات يفضي إلى المخرجات المرغوبة ، وبالتالي ستكون مؤشرات الحكم على جودة هذا الاداء مركبة . و احيانا قد ينظر إلى جودة الاداء البحثي من جانب المدخلات فقط او المخرجات فقط او حتى العمليات

وإذا ما اريد الحكم على جودة الاداء البحثي ، فإن المؤشرات المستخدمة لن تكون مرتبطة ببعضها البعض لاستقلال جوانب هذا الاداء " (: 2009 : 72) .

ثالثا- اهداف المؤشر رات :

يدكر تشارلز دينيس (2008) ، نقلا عن ريندال وبروير 2001 ، وتروليبورهام 2005 و وارد 2007: ان الاساس المنطقي وراء نم اذج ومؤشر رات جودة الاداء في التعليم العالي ؛ لضمان ان التعليم المقدم للطلاب يسمح بعمل الطالب بعد التخرج ويقدم للامة قوة عالية المهارة ، والتي تدعم النمو الاقتصادي ومع ذلك فإنها لا تركز على القيمة الاقتصادية فقط بل التربوية والسياسية والقيم الاجتماعية (تشارلز : 2008) .

و"لعل من اهم المصطلحات التي ارتبطت بالمستويات المعيارية مصطلح مؤشرات الاداء Performance Indicators وهي البراهين والادلة التي تعبر عن تحقيق المعايير وتمثل

اداءات قابلة للقياس والملاحظة يؤديها الطلاب وتهدف هذه المؤشرات إلى:

تقديم معلومات عن طبيعة اداء المؤسسة التربوية - توفير إمكانية المقارنة بين المؤسسات التربوية - تمكين المؤسسات التربوية من قياس اداءاتها التعليمية -المساهمة في وضع السياسات التعليمية - إبراز مصداقية الاداء التعليمي والخدمات التربوية للعملاء " (احلام ، الفراحاتي : 2007 : 43) .

" تساعد المؤسسة التعليمية على تحديد وقياس تقدمها نحو تحقيق اهدافها ، تقديم معلومات مواتية عن طبيعة واداء مؤسسات التعليم العالي ، تسمح للمؤسسات بمقارنة ادائها المؤسسات اخرى . تساعد في مراقبة الاداء وتطويره " (شبكة المعلومات : جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية).

رابعا- الاستخدام الرئيسي للمؤشر رات :

من اجل تطوير و تحديد مؤشرات الاداء فإن من الضروري عمل الآتي :
"التعرف بوضوح على .ايات و اهداف المؤسسة التعليمية . التعرف بوضوح على المستفيدين من خدمات المؤسسة واحتياجاتهم . ان يكون لديها غايات واهداف محددة يمكن تحقيقها لتلبية احتياجات المستفيدين حدد كل خطوة في عملية تقديم الخدمة، وما الذي يمكن تحقيقه في كل خطوة، وكيف يمكن تحقيقها " (شبكة المعلومات: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية) .

و ادخلت نظم المؤشرات في التعليم لمعالجة مجموعة من القضايا المختلفة وتمتثل
الاستخدامات الرئيسية المقترحة لها فيما يلي :

" تقدير وتقييم تاتير الإصلاحات التعليمية ، تعريف صناعات السياسات بالاساليب العملية الفعالة
اللازمة لتحسين التعليم ، شرح اسباب الاوضاع والمتغيرات ، تعريف صناعات القرارات
والإدارة وإبلاغهم بالقرارات، تحفيز الجهد وتركيزه ، تحديد الاهداف التعليمية ، مراقبة
المعايير والاتجاهات ، التنبؤ بالمتغيرات المستقبلية " (مارجريت واخرون : 2006 : 39) .

ويذكر تشارلز 2008 نقلا عن (رو : 2004) : ان مؤسسات التعليم العالي تستخدم مؤشرات
الاداء للأسباب الرئيسية التالية : رصد خاص لادائها لغرض المقارنة - تيسير عملية التقييم -
تقديم معلومات (تشارلز: 2008) .

وتستخدم المؤشرات لغرضين اساسين :

الاول: تحديد حجم المشكلة وقياسها قياسا دقيقا للوقوف على الوضع الراهن لها .

الثاني : استخدام المؤشر من قبل المخطط في متابعة الخطة الموضوعية وتقييم الاداء او لا باول
والوقوف على التقدم نحو تحقيق الاهداف سواء كانت قصيرة او طويلة او متوسط المدى "
(المعهد العربي للتخطيط بالكويت) .

ر : خامسا - المؤشرات وعلاقتها

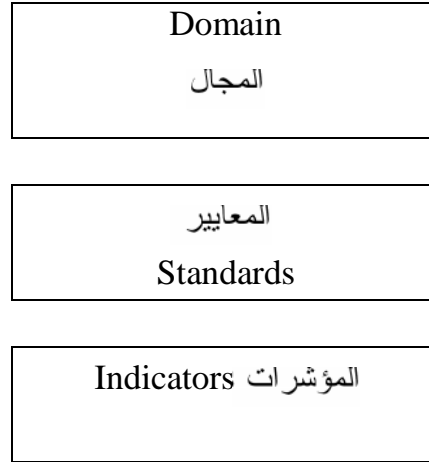
يعرف المعيار في اللغة بانه : " موجّهات او خطوط مرشدة (Guide Lines) متفق عليها
من قبل خبراء التربية ، والمنظمات القومية والدولية ، تعبر عن المستوى النوعي الذي يجب
ان تكون عليه جميع مكونات العملية التعليمية من طلاب ومعلمين وإدارة ومناهج ومصادر
" (محمد: 2008 : 6) .

اما المؤشر : Indicator " هو بيانات كمية او كيفية تحدد الحالة الإجمالية للشئ الذي
نختبره بدرجة معينة من الدقة ، والمؤشرات هي المستوى الاكثر تحديدا للمعايير ، وبمعنى
اخر فإن المؤشرات هي التي تمكننا من الحكم على مقدار ما يتحقق من المعايير ، وتشير
الادبيات التربوية إلى ان هناك نوعين من المؤشرات ، : مؤشرات كمية ، وهي التي تكون
على شكل ارقام او نسب بحيث تختزل الكثير من التعقيد الموجود في الظاهرة التربوية ،

نسبة عدد الطلاب إلى اعضاء هيئة التدريس ، ومتوسط كثافة الفصل يمكن ان تكون امثلة
لمؤشرات كمية في التعليم ، ومن خلالها يمكن ان نستنتج بعض خصائص النظام التعليمي

ومدى جودته . مؤشرات كيفية : وهي التي تعبر عن حالة النظام في شكل عبارات محددة
 ا من إصدار احكام نوعية باستخدام مقياس متدرج ، وهذا النوع من المؤشرات هو الاكثر
 لطبيعه التعليم ، حيث يلعب الجانب الكيفي في العملية التعليمية دورا مهما لانه الاصل
 والجوهر ، وبدونه تصبح مؤشرات الكم نفسها فاصرة عن تحقيق هدفها ، وهذا يؤكد ضرورة
 الدمج بين النوعية من المؤشرات وعدم الفصل بينها " (محمد : 2008 : 15) .
 " يندرج تحت مظلة كل معيار عدة مؤشرات تمثل الشواهد والبراهين والادلة على تحقيق
 المعيار وتشبه صياغة المؤشر إلى حد كبير صياغة الهدف السلوكي ، إلا ان صياغة
 الهدف السلوكي تتسم بدرجة من العمومية تفوق إلى حد ما صياغة الهدف السلوكي ، ويمكن
 القول ان صياغة المؤشر تتمثل حلقة متوسطة ما بين المعيار والهدف السلوكي ، لذلك
 كن استخلاص اكثر من هدف سلوكي من المؤشر الواحد " (احلام ، الفرحتي : 2008 :
 99) .

" إن المؤشرات هي المستوى الاكثر تحديدا للمعايير، وتزداد هذه العلاقة وضوحا من خلال
 الشكل التالي :



شكل رقم (3) مستويات بناء المعايير

المصدر : (محمد : 2008 : 16) .

ومن الشكل السابق يتضح ان عملية بناء المعايير لها مستويات متدرجه من العموميه والتحديد
 ؛ وتبدأ بتحديد المجالات المكونه للنظام او الظاهرة ، وهذا هو المستوى الاكثر عموميه ، يليه
 المستوى الثاني وهو صياغة المعايير المرتبطة بكل مجال ، ويأتي بعد ذلك المستوى الثالث

وهو تحديد المؤشرات المعبرة عن ، معيار ويلزم في صياغة المؤشرات ان تكون في شكل عبارات محددة وواضحة ، بحيث يمكن قياسها او الاستدلال عليـه " (محمد : 2008 : 16) .
هذا" ويختلف المؤشر عن الإحصاءات في الاول لا يكتفي بعرض الواقع فقط بل يمتد لتفسيره وتحليله في حين ان الثاني يعرض الواقع فقط" (المعهد العربي للتخطيط بالكويت) .

سادسا - المؤشر التعليمي الجيد :

ويتصف المؤشر بعدة سمات منها : انه لا يعطي تفسيرات مجملـة عن حالة او طبيعة الشيء الذي نختبره - حكيم - يطبق لفترة محددة من الزمن (بشير : 2009) .
و" يتوقع من نظام مؤشر تعليمي جيد ان يوفر معلومات دقيقة ومحددة لإتارة حالة التعليم والمشاركة في تحسينه . والمعلومات التي سوف تتولد لا تكون ممكنة الاستيعاب من خلال الملاحظة العادية والمتاحة من الجهود الاخرى لتجميعها ، او البلاغات ، او تحليل بيانات عن التعليم ، ولكن المتوقع من المؤشرات إذا هو مساعدة واضعي السياسات عندما يضعون الاهداف التعليمية وترجمة تلك الاهداف إلى افعال . وعندما تؤخذ المؤشرات التعليدي انها الحافز للإصلاح . ن وعودها تعطي بسرعة الطريق لتصحيح وافتعا ، بعكس الوعود الخاصة بالتطبيقات السياسية التي عادة ما تكون تفاؤلية اكثر من اللازم ، وتكون نظم المؤشرات السياسية على سبيل المثال غير قادرة على توفير معلومات تفصيلية ودقيقة بكفاية لتقييم البرامج المطلوب تنفيذها " (: 2006 : 85 86) .
تنحو الجامعات الليبية حاليا نحو الجودة لذا يمكن القول بان الحاجة اصبحت ملحة ومستمرة لاختد بمؤشرات الجودة التعليمية شكلا ومضمونا لتحقيق مستوى افضل .

سابعا - إعداد المؤشرات:

هناك معايير لإعداد المؤشرات من اهمها :
" انتماء المؤشر إلى المعيار المشتق منه ، تتضمن عبارات المؤشرات بيانات كمية وكمية عن موضوع التقويم . تتناول المؤشرات ملخصا للمعلومات المتعلقة باهم جوانب الاداء التي ينبغي تطويرها - تسهم المؤشرات في إثارة تساؤلات عديدة تساعد إجابتها في إصدار الحكم على مستوى الاداء . تساعد المؤشرات في بناء ادوات تشخيصية واسباسية للتقويم . ان تتسم صياغة المؤشر بالوضوح . إمكانية ملاحظتها وقياسها . الارتباط الوثيق

بالجوانب المهمة من المهارات والمعارف المتضمنة في المعيار " (احلام ، الفرحتي : 2007 : 44) .

تامنا- اسلوب التصنيف ف / الترتيب ب :

نتطرق الان إلى اسلوب التصنيف/ الترتيب Ranking / League Tables حيث يعرف بانه : " اسلوب لإظهار الترتيب المقارن للمؤسسات في ضوء ادائها . ويستهدف هذا الاسلوب ، تقديم معلومات للمعنيين والمستهلكين وصانعي السياسة ، واسلوب الترتيب شائع الاستخدام ، واداة مفيدة في تقديم معلومات عامة ، ويتم نشر نتائج الترتيب في الصحافة العممة والمجلات والدوريات المتخصصة ، والانترنت .

واسلوب الترتيب يبدأ بجمع بيانات من المصادر الموجودة والزيارات للمواقع والدراسات، وبحوث المؤسسات، وعقب تجميع البيانات ، يتم اختيار نوع وحجم المتغيرات من المعلومات التي تم جمعها ، وبعد ذلك يتم تقنين Standardized ووزن Weighted المؤشرات من المتغيرات المختارة . واخيرا ، يتم إجراء العمليات الإحصائية ، وإجراء مقارنات من اجل وضع المؤسسات في نظام الترتيب او التصنيف Ranking Order واسلوب الترتيب يستفيد من مؤشرات مختلفة في عملية تقويم المؤسسات او البرامج . ونتائج الترتيب (تقديرات كل مؤسسة خضعت للتقييم) تختلف من حالة لاخرى ، اعتمادا على عدد المؤشرات المستخدمة ، او على المؤشرات ذاتها . ومؤشرات او معايير الترتيب عادة ما تاخذ في اعتبارها الجوانب العلمية والبيدا. وجية Pedagogy والإدارية والاقتصادية والاجتماعية : نسبة الاساتذة إلى الطلاب ، نقاط المستوى ا (طلاب السنة الاولى) ، التدريس والبحث الذي يقوم بها كل قسم ، نسبة التسرب Dropout ، الرضا ، ظروف الدراسة رؤى التوظيف ، نسبة ومعدل الإنفاق على الحاسوب والمكتبة .. الخ " (السيد : ب: 2007 : 30) .

ما انها تستخدم- مؤشرات الاداء - اسلوبا للمقارنة المرجعية و" يعد اسلوب المقارنة المرجعية من الادوات التي يمكن استخدامها بفاعلية لإجراء التحسين والتطوير. وهي عبارة عن مقارنة تجريها المؤسسة مع مؤسسات اخرى مشابهة لتقييم ذاتها.

تاسعا- المؤشرات المرتبطة م العال :

لكي يكون التعليم العالي متميزا ،نه لابد من مراعاة ان تعتمد كل عناصره و مكوناته اصول الجودة التعليمية وان يكون هناك ما يؤشر على وجودها .
وبالنسبة للجامعات الليبية فإن عام 2009 -2010 عام للجودة وهو بمثابة مبادرة فريدة تفرضها الظروف الالمية ،والمدا لية ؛ وإستراتيجية ؛
دا لتدني مستوى الجامعات فالوقت هو الذي سيفرض نفسه بشكل طبيعي في عملية الجودة التعليمية وبروز نتائجها ومؤشراتها .
ففي ضل الشفافية والمنافسة ومن خلال المعلومات المعروضة والمنشورة عن جودة مؤسسات التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة ، تتم عملية جذب الطلاب او نفورهم ، ويمكن ان تغرس في ذهن اصحاب العمل نفعية وقيمة المنتج التعليمي بها ، او العكس .
هذا و" تتوقف عملية فحص الجودة بدرجة كبيرة على نوعية المؤشرات المستخدمة . كما ان محاولة إيجاد العلاقات والارتباطات بين مختلف المؤشرات ي ودي إلى استنتاج مؤشرات جديدة " (رضا ، مبارك : 2010 : 187) .
وفي ضوء ما سبق فإن الجودة الشاملة في التعليم العالي لها مؤشرات تنبئ بالنجاح في كل المجالات إذا تم الأخذ بها مترابطة لأنها تعمل على التحسين المستمر للعملية التعليمية .
وفيما يلي عرض لهذه المؤشرات :

- مؤشرات الجودة الخاص - ساء هيئة التدريس :

- تشجع التفاعلات الايجابية بين الطلاب.
- بيئته تتسم بالامن والامان للطلاب .
- استخدام اساليب اتصال فعالة .
- استخدم المواد التعليمية بما يتري بيئته التعلم.
- تشجيع الطلاب على قبول الراي والراي الاخر .
- الإصغاء لافكار وارااء طلابه .
- ضبط النظام داخل حجرات الدراسة وتوزيع الادوار وتكاملها (احلام،الفراحتي :2008).

تتمثل في احترام اعضاء هيئة التدريس لطلابهم وتقدير احتياجاتهم المعرفية والنفسية ومؤازرتهم على تحقيق اهدافهم التعليمية وتوجيههم تربويا ومهنيا ومعالجة مشكلاتهم السلوكية تعد ايضا مؤشرات ايجابية لجودة التعليم الجامعي وتعد نسبة الطلاب إلى اعضاء هيئة التدريس عاملا مهما في تحقيق الجودة حيث يؤدي الاستاد عمله باعلى كفاية واقل تكلفة (عبدالله : 2009) .

يمكن حصر مؤشرات الجودة الخاصة باعضاء الهيئة التدريسية في الاتي :-

" عدد اعضاء هيئة التدريس ومدى تغطيتهم لجميع الجوانب المنهجية للتخصص .
الكفاءة التدريسية لاعضاء هيئة التدريس .

مدى تفرغ اعضاء هيئة التدريس .

احترام اعضاء هيئة التدريس لطلابهم سواء اكان في دائرة المقررات الدراسية ام خارجها .

الثقة في اعضاء هيئة التدريس .

العدالة و المساواة .

الرغبة في العطاء .

العبء التدريسي .

الالتزام بحضور المحاضرات ، وكذلك حضور السيمينارات المختلفة " (حسن : 2007 : 116

117) .

وقدرة طريقة التدريس على تشجيع الطلاب على إتارة الاسئلة والمنافسة والربط بين الجوانب النظرية والعملية وتوظيف الوسائل التكنولوجية والتزام اعضاء هيئة التدريس بالتواجد في الموعد المحدد للدروس واستخدام وقت المحاضرة بفاعلية (اشرف : 2007) .

- مؤشرات نوعية الخدمات والانشطة التعليمية :

" تؤثر نوعية الخدمات التعليمية التي تقدمها المؤسسة على جودة العملية التعليمية ومخرجاتها ، كما تتحدد في ضوئها مستوى المؤسسة ومكانتها . ومن بين اهم مؤشرات نوعية هذه الخدمات ما يلي :

مدى مناسبة المباني والمرافق والقاعات والمعامل والمكتبات ومراكز مصادر التعلم والاجهزة والادوات والمعدات والخامات وجميع مستلزمات العملية التعليمية .

مدى توافر البرامج المناسبة للرعاية الصحية والاجتماعية لكل من الطلاب والعاملين .
مدى توافر الانشطة الطلابية بمختلف نوعياتها .
مدى الاستقلالية وتوافر مبدا اللامركزية في تخصيص الموارد والإمكانات وتوزيعها .
مدى توافر عمليات التنمية المهنية المستمرة والياتها ، وما يرتبط بها من عمليات التدريب .
مدى توافر نظم فعالة للابتعاث والمنح والمساعدات المالية للعاملين لإجراء البحوث والتدرج الوظيفي والنمو العلمي .

مدى توافر مناخ من الحرية الاكاديمية التي تتضح في قدرة المؤسسة على اختيار الاساتذة والطلاب ، وتصميم البرامج ، وتخصيص الموارد وتوزيعها .
كم المشروعات ونوعها والبحوث الممولة من المؤسسة .
الإصلاح الإداري المستمر .

مدى وجود نظم فعالة تضمن سرعة تدفق المعلومات ودقتها "(حسن:2007: 132: 133) .
الخدمات المقدمة للطلاب يمكن ايضا ان تكون مؤشرا إيجابيا لمستوى جودة المؤسسة فكلما كانت الخدمات الصحية والإقامة والمساعدات المالية عن طريق الاسعار الرمزية وخدمات التوجيه والإرشاد والمواصلات والاتصالات متوفرة للطلاب كل ما اتصف اداء المؤسسة التعليمية بالجودة (عبدالله : 2009) .
ومن مؤشرات الانشطة الطلابية ايضا النسبة المئوية للطلاب المشاركين في الانشطة الط
ومدى تنوعها ومدى توافر الحرية امام الطلاب في ممارسة هذه الانشطة(اشرف: 2007) .

- مؤشرات كفاءة الإشراف على البحث العلمي :

تل في تفرغ المشرفين للقيام بمسؤوليات الإشراف ومدى إلمامهم بموضوعات البحوث التي يشرفون عليها ومدى إلمامهم بالمنهجية العلمية و مدى موضوعية المشرفين في تعاملهم مع فكر الباحثين ومدى تعاونهم مع الباحثين للحصول على المراجع والمصادر والمعلومات واسلوب معاملة المشرف للباحث (اشرف : 2007) .

- المناخ العلمي للقسم :

من المناخ العلمي للقسم : مدى فاعلية حلقات النقاش وإمكانية الإضافة والاستفادة العلمية منها وحرص الطلاب و الاساتذة على حضورها ومدى الحرية المتاحة للباحثين لإبداء اراهم (اشرف : 2007) .

- مؤشرات الجودة المرتبطة بالشؤون الطلابية (إجراءات التسجيل) :

من مؤشرات الإدارة استقرارها وكفاءة العاملين بها وعلاقتهم بالطلاب واعضاء هيئة التدريس والتزام الإدارة العليا بتطبيق معايير الجودة من خلال المحافظة على ممتلكات المؤسسة وصيانتها وتوفير الخدمات اللازمة للطلاب واعضاء هيئة التدريس تعد من المتغيرات الفاعلة والمؤشرات المؤكدة لجودة اداء المؤسسة (عبدالله : 2009) .

ن صياغة المؤشرات المرتبطة بالشؤون الطلابية وفق المؤشرات التالية :-

سجلات الطلاب ، البرامج والخدمات ، الإرشاد الطلابي معاملات الطلاب ، أنشطة الطلاب ،
تظلم الطلاب ، الخدمات الصحية(بشير: 2009) .

وايضا تتمثل مؤشرات جودة الاداء المرتبطة بشؤون الطلاب فيما بـ : "نسبة الطلاب إلى عدد العاملين الإداريين، الحصد المالية المخصصة لخدمات الطلاب (غير تلك المخصصة لسكان الطلاب، ومكافاة الطلاب) تقييم الطلاب للإرشاد الأكاديمي" (شبكة المعلومات: الإمام محمد بن سعود الإسلامية) .

ومن مؤشرات نظم القيد وإجراءات التسجيل مدى سهولة إجراءات القيد والتسجيل ومدى منطقية متطلبات (مقررات - دورات) الحصول على الدرجة العليا.وسهولة الإجراءات الإدارية للحصول على الدرجات العليا وملاءمة المصروفات لقدرات الباحثين المالية وتعاون القائمين على الدراسات العليا مع الباحثين (اشرف : 2007) .

- مؤشرات مصادر المعلومات و المكتبة :

هناك مجموعة من المؤشرات المتعلقة بموارد المعلومات والتعلم وهي :-

نصيب الطالب من الكتب بالمكتبة والنسبة المئوية للكتب الاجنبية بها وعدد الدوريات ومستوى وافر الفهارس الحديثة والكتب الحديثة و مستوى التوازن بين الكتب ومدى توافر الانترنت

، اسلوب معاملة العاملين بالمكتبة للباحثين وكفاءتهم وملاءمة فاعات الاطلاع بالمكتبة (اشرف : 2007) .

و ان تكون المكتبة شاملة لمصادر المعرفة التخصصية والعامه من كتب مرجعية ومقررات دراسية ومجلات ودوريات وقاعات للمداكرة وتقنيات التصوير والنسخ ولوائح مرنة للاستعارة وان توفر لزبائنها كل ما يتعلق بالمستجدات العلمية والتقنية والفكرية المواكبة للعصر وان تكون خدماتها متوفرة بوقت كافٍ (عبدالله : 2009) .

- مؤشرات نظم التقييم والامتحانات :

تتمثل مؤشرات جودة نظم التقييم والامتحانات م :

ان تكون الامتحانات شاملة لجميع جوانب المقرر ،وان تكون فادرة على قياس ملكات الفهم والإبداع وان تكون هناك عدالة في تقدير الدرجات(اشرف : 2007) .

- مؤشرات جودة الإمكانيات (التجهيزات) المادية :

ان البنية التحتية للمؤسسة والتجهيزات المتوفرة لزبائنها ووسائل وتقنيات التدريس تعد ايضا معايير يمكن تقويمها كمؤشرات لمستوى جودة اداء المؤسسة و تتمثل الإمكانيات المادية في المباني الجامعية والمكتبات والمعامل والمختبرات والتمويل اللازم لكافة أنشطة المؤسسة ، حيث تكون مرونة المبنى وإمكانياته في استيعاب الطلاب وموقعه الجغرافي في البيئة المحيطة من المؤشرات الإيجابية لتحقيق متطلبات الجودة ومن الخصائص الإيجابية للمباني التعليمية التي تدعم تحقيق الجودة تصميمه الصحي وبعده على المناطق الصناعية والاماكن المزدحمة ومدى ملائمته للطقس وسلامة مرافقه الصحية ونظافته وجمال المبنى وقدرته على استيعاب زبائنه وتوفر الملحقات الخاصة بالانشطة الطلابية الاجتماعية والرياضية والترفيهية (عبدالله : 2009) .

توافر القاعات التدريسية الملائمة لعدد الطلاب بالمؤسسة التعليمية وتوافر الاجهزة والتجهيزات الخاصة بالمعمل وتوافر مكتبة داخل المؤسسة التعليمية(رضا، مبارك : 2010) .

ايضا يمكن الحكم على جودة الإمكانيات المادية من خلال مؤشرات الجودة الاتيه :-

" مرونة المبنى الجامعي وقدرته على ا. ب الكثافة الكلية .

مدى استفادة الطلاب واعضاء هيئة التدريس من مراكز مصادر التعلم .

مدى توافر اجهزة الكمبيوتر ، و خ دمة الإنترنت.

مدى توافر المعمل ومستلزماتها .

مدى توافر القوى البشرية العاملة بكليات الجامعة.

حجم الاعتمادات المالية المخصصة للجامعة .

مدى توافر ميزانية مستقلة مخصصة للبحث العلمي * (حسن :2007 : 118) .

ومن مؤشرات جودة الاداء المرتبطة بالتجهيزات ما يلي : " حجم الإنفاق السنوي على تقنية المعلومات نسبة إلى عدد الطلاب ، نسبة عدد اجهزة الحاسب الالي مقارنة بعدد الطلاب ، متوسط الترتيب العام لكفاية الاجهزة والتسهيلات... معدل ساعات الانترنت المتاحة لكل مستخدم " (شبكة المعلومات: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية) .

- المتطلبات الكمية وفقا ان الجودة والاعتماد :

هناك بعض المتطلبات الكمية التي يجب توافرها في المؤسسة التعليمية . وقد ورد في دليل الجودة والاعتماد ، الصادر عن مركز ضمان الجودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي في ليبيا ض متطلبات الكمية يمكن ذكرها في الآتي :-

" المباني والمرافق :

تكون مساحة ارض المؤسسة ومرافقها على النحو التالي:

ارض المؤسسة : تحدد مساحة المؤسسة بمعدل (3.5 إلى 4.0 م²) لكل طالب لكلية على الا يزيد عدد الطلاب لكلية الجامعية المفردة على 4000 طالب والجامعة الخاصة على 8000 طالب .

قاعات التدريس : تكون اعداد الطلبة في المجموعة الواحدة بحد اقصى على النحو التالي :

- كليات الاداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية 40 طالبا .

- كليات العلوم البحثية والعلوم التطبيقية 30 طالبا ويشترط الا تقل المساحة المخصصة لكل طالب عن 2.5 م² .

قاعة المحاضرات : تشمل مباني المؤسسة قاعة محاضرات واحدة على الاقل بسعة حدها الأدنى 200 طالب بمعدل 1.4 م² للطالب .

المختبرات والورش والمعامل: تكون مساحة المختبر او الورشة او المعمل الواحد 60 م² الاقل ولا يزيد عدد الطلبة في الحصة على 30 طالبا .

المكتبة : تكون سعة المكتبة بحيث تستوعب 20 % من طلبة المؤسسة بمعدل 4 م² للطلاب الواحد .

مرافق الاستعلامات الخاصة : تشمل المرافق الرياضية والوسائل التعليمية ، وتكون مساحتها بمعدل 1.6 م² لكل طالب .

مرافق الاستعمالات العامه : وتشمل قاعات المعارض والطعام والترفيه وخزائن للطلبة ، بحيث تستوعب جميعها 20 % من طلبة الجامعة وتكون مساحتها بمعدل 4 م² لكل طالب .

مرافق الخدمات الصحيه والمساندة : تشمل العيادة ومركز للمعاينه تحدد بمساحات مناسبة.

دورات المياه: يخصص مقعد لكل 30 طالبا ، كما يتم توفير مياه للعاملين في الاجهزة الفنية والإدارية والاكاديمية .

المشارب الصحيه: يخصص عدد كاف من المشارب الصحيه وتوزع بشكل يخدم الطلبة في مواقع تجمعهم المختلفة .

الملاعب الرياضييه : كون في المؤسسة ملعب واحد خارجي على الاقل للملاعب التالية حسب المواصفات والمقاييس المعتمدة :

ملعب كرة السلة - ملعب كرة طائرة - ملعب كرة يد - ملعب كرة تنس ارضي .

إلى ملعب كرة قدم وصالة مغلقة إذا كان في المؤسسة تخصص تربية رياضية او إذا زاد عدد طلابها عن 4000 طالب " (دليل ضمان الجودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي : 111 - 113) .

ويذكر اشرف ومحمد 2009 بعض المتطلبات الكمية للجودة تتمثل في الاتي :

حجرات محاضرات لطلاب الإنسانيات 1 م² للطالب خضراء (ضعف

المبنى) المكتبة 10 % من الطلاب عضو ياة التدريس 1 / 20 طالب

ميزانية المكتبة 5% من الميزانية الإجمالية المصادر (المراجع والدوريات)
(50 قطعة مستفيد عدد ساعات العمل لعضو باة التدريس 12 اسبوعيا
(اشرف، محمد : 2009) .

وفي المملكة الاردنية تم تحديد المعايير التالية :

- ارض الجامعة:

• (35²) طالب من الموقع الجامعي.

- المكتبة:

تخصيص (0.8²) طالب.

توفير مقاعد تستوعب (25%) من مجموع الطلبة واعضاء باة التدريس وقت واحد.

توفير مصادر معلومات بواقع (10) عناوين طالب.

- العيادات الصحية ويشترط توفير:

عيادتين صحييتين / (20 م²) لكل عيادة.

سيارة إسعاف مزودة بالاجهزة الطبية اللازمة ويخصص سائق ومسعف.

المرافق العامة والخاصة: القاعدة ان يستوعب كل منها (25%) من مجموع طلبه الجامعة

في ان واحد.

- مقعد (مرحاض) واحد (30) طالب.

- مشرب ماء مبرد بمعدل (60:1).

- مساحات الساحات الخضراء عن (25%) من ارض الجامعة.

- مواقف الطلبة بواقع موقف عشرة طلاب وبمساحة (12²) موقف.

- جهاز حاسوب (25) طالبا .

اما عن المتطلبات الكمية الخاصة بالدراسات العليا :

1- عدد الطلبة إلى الاساتذة:

1:20 في مرحلة الدبلوم للتخصصات العلمية.

1:30 مرحلة الدبلوم للتخصصات الإنسانية.

1:12 مرحلة الماجستير والدكتوراه للتخصصات العلمية.

1:15 مرحلة الماجستير والدكتوراه للتخصصات الإنسانية.

ب - فاعات التدريس:- يحتسب طالب عن 1.5 م² من قاعات التدريس ان يكون الحد الأدنى لمجموع ساعات فاعات التدريس وقت واحد هو 50% من المجموع الكلي لعدد طلبه الدراسات العليا.

ج - الفاعات العامه:

- توفير اجتماعات 50م² حدا ادنى.
- توفير للندوات 60م² حد ادنى.
- توفير غرفة استراحة للطلبة 40م² 250 طالب.
- توفير خلوات دراسية للطلبة ان يكون عددها يساوي 25% من مجموع طلبه الدراسات العليا.

د - المختبرات: توفير مختبرات حاسوب 30م² الاقل مختبر وبمعدل جهاز حاسوب واحد طلاب.

- توفير خدمة الانترنت. وتوفير طابعات عدد المناسب.

- مصادر التعليم:

- يخصص 1.2م² طالب دراسات لتوفير مصادر التعليم المختلفة.
- توفير عن 10 عناوين الورفي والإلكتروني مادة تدرس الجامعة. والاشترك عن 10 دوريات تخصص تقدمه الجام .
- توفير 50% من مصادر التعليم بلغات اجنبية (هند : ب ت).

وفي الختام نلاحظ ان مؤشرات الجودة في التعليم العالي متعددة ومتنوعة ،وتزداد اهميتها في هذا العصر ، خاصة بعد ظهور اتفاقية اللغات ، واستحقاقات الدول الموقعة على هذه الاتفاقية ، وبذلك ينبغي توافرها - مؤشرات الجودة التعليمية - في اي مؤسسة تعليمية ، وبشكل متدرج ومتسلسل ومتناسق وترتبط فيما بينها بشكل بنائي ، تبدا في حالة قلة الإمكانيات،- خاصة في الدول النامية - مؤشرات البسيطة وفق منظومة تحقق اكبر عائد اكيد في مجال الجودة التعليمية وباقل التكاليف ، واحسن توظيف ، وبالتالي تسمح لها مؤهلاتها وإمكانياتها بالانسياق ضمن الديناميكية العالمية لبناء وتحقيق الجودة التعليمية.

المبدا ت التالت : الدراسات العليا :

اولا - د :

تولي اغلب المجتمعات مستوياتها الاقتصادية ،اهتماما وعناية للدراسات
العلية وذلك من منطلق انها اساس تقدم الامم و إحدى الطرق التي تحقق من خلالها
امنها القومي المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية ولم تعد هناك
ضرورة للتاكيد اهميتها فعن طريقها يكون المجتمع قادرا التكيف والتفاعل
الايجابي المتغيرات والظواهر سواء اكانت ذات طابع ام إقليمي ام .
تعد الدراسات العليا اي بداية الانطلاق للتقدم والرفي ومسايرة ركب الحضارة إذا
ارادت المجتمعات من جامعات ومعاهد واكاديميات ان تحقق اهدافها
حاجات الاهتمام بالدراسات العليا (رمضان طارق : 2006) .
" والجامعة للبحث العلمي والدراسات العليا بالذات بناءها وتؤكد
واحترامها بين جامعات العالم وتخرج من طور المدرسة الثانوية العالية إلى طور الجامعة
ولانه يوجد الحقيقي لهذه الكلمة بدون بحث ودراسة ناجحين
فالبحت العلمي والدراسات العليا من مستلزمات استكمال الجامعة ودانيتها " (محمد :
1979 : 5) .

" إن الفرق بين الدراسات الجامعية والدراسات العليا يكمن اساسا تدريب الطالب
إمكانية البحث والابتكار وحل المشاكل التي
بطريقة
" (عبدالله : 1979 : 90) .

تانيا- مفهوم الدراسات العليا :

يقول احمد 1979: تُظرا لعدم وجود اتفاق سائد حول المرحلة الدراسية التي يمكن ان يطلق
مرحلة الدراسة العليا حيث إن البعض قد يعتبر الدراسة العليا الجامعية دراسة
(احمد : 1979 : 189) .

وتقديا لهذا اللبس ن التشريعات الليبية فصلت هذا الموضوع فوفقا للمادة (56)
للقانون رقم (18) بشأن التعليم (2010) : يتكون التعليم العالي من مرحلتين

مرحلة الدراسات الجاه ومرحلة الدراسات العليا وتمنح مؤسسات التعليم العالي المؤهلات العلمية التالية : الإجازة الجامعية المتخصصة والإجازة العالية والإجازة الدقيقة . وبعد هذا السرد السابق يحتم تقديم مفهوم للدراسات العليا وبعض المصطلحات المرتبطة :-

الدراسات العليا من وجهة نظر المواصفات الدولية ISO 9000 : " منشأة تقوم بتقديم خدمة الدارس للحصول إحدى المؤهلات فوق الجامعية " (حامد : 1996 : 286) .

تعريف الدراسات العليا بالجامعات الليبية : " يقصد بالدراسات العليا الجامعات الليبية :البرامج الاكاديمية التي تقود المشترك للحصول درجات اكايدمية : الدبلومات العليا او درجة الماجستير او درجة الدكتوراه تخصصات الاداب والعلوم واللغات والفنون " (: 1979 : 204) .

ثالثا- الدراسات العليا :

تعد الدراسات العليا مرحلة تعليمية مهمة وهي إحدى الركائز الرئيسية لإحداث طفرات في موارد الامم ، وذلك باعتبار ان التعليم هو عماد التنمية والتقدم .

• اختصاصات إدارة الدراسات العليا :

تمارس إدارة الدراسات العليا التابعة الوطنية للجامعات اختصاصاتها وفق الآتي :-

استقبال قوائم المرشحين للدراسات العليا بالداخل ، ودراسة ملفات المرشحين للتأكد من توافر الشروط ، وتجهيز الملفات للتنفيذ متابعة طلبة الدراسات العليا بالداخل ، واقتراح الحلول لل صعوبات التي قد تعترضهم تابعة تنفيذ اللوائح ، والتشريعات المنظمة لشؤون الإيفاد للدراسة بالداخل ، والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة اقتراح الميزانيات الكفيلة بإنجاح برامج الدراسات العليا بالداخل بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة اقتراح الدراسات حول الخطط الدراسية ، والمقررات العلمية ، والمناهج بالجامعات ، واقتراح تطويرها ، والعمل على توحيدها إجراء عمليات التوثيق الإلكتروني للمعلومات الإحصائية ذات الدلالة على طلاب الدراسات العليا بالداخل (شبكة المعلومات : اللجنة الوطنية للجامعات).

• الأقسام المعتمدة برامج الدراسات العليا بالجامعات والمعاهد العليا

:

قامت نشر برامج الدراسات العليا للطلب المتزايد هذا النوع من التعليم وسيتم سرد عدد الجامعات والمعاهد والأقسام التي تم اعتمادها لتنفيذ برامج دراسات هو موجود الوطنية للجامعات تاريخ: 16-3-2010 والجدول التالي يوضح ذلك التالي :-

الجدول (1)

عدد الجامعات والمعاهد والكليات والأقسام المعتمدة برامج الدراسات العليا :

عدد الجامعات	عدد المعاهد	عدد الكليات	الأقسام	عدد الطلاب
12	3	51	184	10474

(المصدر: اللجنة الوطنية للجامعات).

انظر ملاحق البيان من رقم (5) إلى رقم (8) في الملحق الأشكال البيانية. هذا و" تبدأ السنة الجامعية للدراسات العليا منتصف شهر (9) من عام وتنتهي شهر (يوليو) . وتحدد اللوائح الداخلية للدراسات العليا برامجها تناسب تخصص انتاء السنة الجامعية " (قرار اللجنة الشعبية العامة رقم - 69 - 2009) .

رابعاً - أهداف الدراسات العليا :

تمت الدراسات العليا المجتمع بالكفاءات العلمية المؤهلة من حملة الماجستير والدكتوراة يقوم التعليم الجامعي وتزويد المجتمع بالباحثين .

هذا وقد حددت المادة رقم (4) من قرار اللجنة الشعبية العامة رقم (69) 2009 الهدف من الدراسات العليا حيث :-

" تهدف الدراسات العليا إلى إنتاج وتعميق العلم والمعرفة والارتقاء بالمستوى الثقافي والحضاري الليبي والإسهام تقدمه وازدهاره وذلك عن طريق :-

حركة البحث العلمي وخلق المناخ المناسب للإبداع والاختراع تطوير وترسيخ قاعدة العلم والمعرفة يخدم التنمية وتطوير المجتمع مواكبة التطورات العلمية والتقنية العالمية

تأكيد القيم الحضارية العربية والإسلامية الليبي إعداد الاطر من الاساتذة والباحثين وتأهيلهم م النهوض بالتعليم العالي والبحث العلمي الإسهام دراسة الفضاءات العلمية والتقنية والمشاكل العلمية التي تواجه المجتمع والعمل إيجاد الحلول توثيق التعاون والتواصل المؤسسات العلمية والبحثية داخليا وخارجيا " (قرار اللجنة الشعبية العامة رقم 69 2009) .

إن الهدف الأول للدراسات العليا " هو البحث المجتمع الاجتماعي والثقافية والتقنية والاقتصادية والصحية وما إلى ذلك من المشاكل ومحاولة إيجاد الحلول " (سالم : 1979 : 64) .

وتهدف الدراسات العليا إلى إعداد باحثين متخصصين مختلف فروع المعرفة وإلى إعداد مدرسين أكاديميين قادرين القيام بمهام المرشد والموجه للغرض ذاته وتهدف بعد ذلك إلى البحث والاستسقاء للوصول إلى الجديد الميادين (محمد : 1979) .

الاهداف المرعوبه الدراسات العليا :

تحسين البيئة وتطهيرها من تلوث ضار بالحياة البشرية .
إيجاد مصادر جديدة للطاقة .
إعداد العلماء والباحثين ومساعدتهم والكوادر العلمية والفنية .
توفير المناخ المادي والنفسي والاجتماعي الملائم للبحث العلمي وزيادة الربط والتعاون بين مختلف الجامعات .

تطوير وتحسين كافة الخدمات التعليمي .

رفع مستوى التعليم الجامعي والدراسات العليا .

ترشيد القرارات السياسية والإدارية والاقتصادية والتعليمية (عمر : 1979) .

ويذكر **الحوات واخرون** ا لاهداف الدراسات العليا :-

إعداد الاطر المؤهلة تأهيلا والقادرة على التدريس والبحث .

تقديم المعارف الإنسانية بشكل معمق في كافة المجالات العلمية .

ترسيخ قاعدة البحث العلمي في مختلف العلوم والمعارف .

القيام بالدراسات والبحوث لخدمة المجتمع .

اكتشاف المبدعين والمتميزين وتوجيههم ورعايتهم (واخرون : ب ت) .

ولتحقيق كل هذه الاهداف ينبغي ان يضع القسم العلمي برنامجه المتكامل للدراسات العليا وان يصوغ رؤيته ورسالته وفق رساله ورؤية الكلية والجامعة وان يضع المقررات والحد الأدنى للموضوعات في كل مقرر والساعات المعتمدة والانشطة اللازمة لتحقيق هذه الاهداف .

خامسا-المبادئ التي ينبغي ان تقوم عليها الدراسات العليا في الجامعات الليبية :

تتمثل المبادئ التي ينبغي ان تقوم عليها الدراسات العليا في الجامعات الليبية في الاتي :-
الإيمان باهمية البحث العلمي لتحقيق التنمية الشاملة وانه إحدى الوظائف الأساسية للجامعة.
الإيمان بان الجامعة لا تكتمل شخصيتها إلا إذا اصبح البحث العلمي جزءا من عملها
وانشئت بها دراسة عليا ناجحة في كافة التخصصات التي تمنحها .

الإيمان بضرورة ربط البحث العلمي في الجامعات الليبية باحتياجات المجتمع الليبي .
الإيمان بن البحث العلمي والدراسات العليا لابد من تخطيط سليم وسياسة واضحة المعالم.
الإيمان بضرورة وجود تنسيق محكم وتكامل وتعاون بين جهود مختلف الاقسام والكليات
والجامعات في ليبيا .

الإيمان بان الاساتذة والعلماء والباحثين والفنيين ، م الدين يرفعون من شان البحث العلمي
ويسهمون في تطوير مناهجه وطرقه واساليبه وادواته وفي قيادته وفي تطوير مناهج وطرق
الدراسات العليا .

الإيمان بان الدراسات العليا يجب ان تكون للفئة الفادرة عليها من خريجي الجاه
والمعاهد الفنية العليا الذين يتوافر فيهم الذكاء وارتفاع مستوى التحصيل والرغبة الحقيقية في
زيادة التحصيل العلمي والقدرة عل البحث العلمي (محمد : 1979) .

سادسا - التخطيط لبرنامج الدراسات العليا في :

- وفقا لبرنامج ضمان الجودة:

وفقا لبرنامج ضمان الجودة في ن التخطيط لبرنامج الدراسات العليا في ليبيا كالاتي :-

" قبل الشروع في طرح وتنفيذ برامج الدراسات العليا يجب على المؤسسة ان :

تحدد المدة الزمنية المطلوبة لبرامج الدراسات العليا والساعات المعتمدة والرسوم الدراسية
تاسب مع الدرجة العلمية المطلوبة .

تضمن بانه يتوافر لكل برنامج من برامجها والخاص بالدراسات العليا مناهج ومقررات دراسية ذات عمق اكايمي وموارد تفوق تلك المتعلقة ببرامج البكالوريوس/الليسانس .

تضمن فى برامج دراستها العليا انشطة بحثية و تدريبا دا طابع فني متقدم ، ويتم دعمها بالموارد الكافية اللازمة لتحقيق تلك الانشطة وان هناك علاقة وثيقة واضحة تجمع بين محتوى المناهج الدراسية والممارسات المتبعة فى ميدان التخصص .

تؤمن وجود اعضاء هيئة تدريس دوى كفاءة وإنتاجية وخبرة بحثية متميزة ،مع توافر التجهيزات المعملية والمكتبية، ومكتبة مناسبة لدعم الانشطة البحثية للطلاب و اعضاء هيئة التدريس ، بالإضافة لتنظيم إداري مناسب .

تتاكد من ان البرنامج يوفر تناسقا كافيا ومناسبا بين موضوع الدراسة ونظرياتها وادبياتها وابحاثها من ناحية ، واساليب البحث ، جزء جوهرى من ذلك التخصص من الناحية اخرى بما فى ذلك إتقان مهارات لغوية او اية مهارات اخرى ضرورية لتحقيق ذلك الهدف .

توفر وتستخدم الوسائل المناسبة التى من خلالها التثبت من المعرفة والمهارات التى اكتسبها الطالب- تتاكد من ان البرنامج يوفر قدرا جيدا من الـ بين الطلب وهيئة التدريس ويمكنه من التواصل والتفاعل مع زملائه من طلاب الدراسات العليا " (دليل ضمان الجودة والاعتماد : 22).

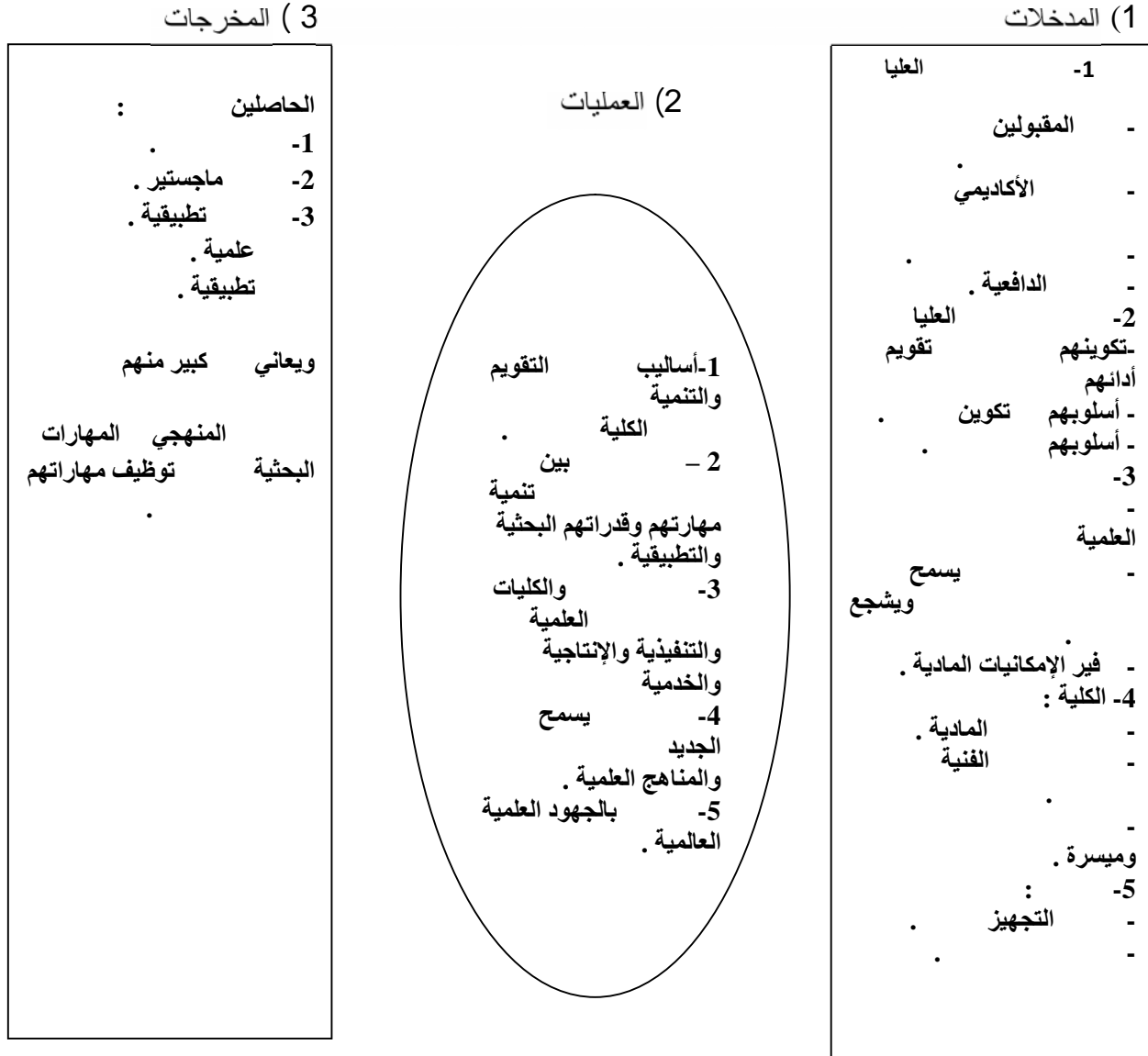
- اما الخط المستقبلي للدراسات العليا فى ا - الاتي :-

" وضع ترتيبات لمتابعة الدراسات العليا . وضع خارطة لتحديد اولويات الدراسات العليا والبحوث العلمية وتشجيع الدراسات البحثية التى تخدم خطط التنمية إعداد دراسة علمية لتشجيع ترجمة ونشر الكتب ولمراجع العلمية للدراسات العليا الاهتمام باقسام العلوم التطبيقية والهندسية بتوفير المعامل المتقدمة والمراجع والدوريات وربط الجامعات الليبية بالجامعات الدولية وود الية للتعاون والبحث المشترك . تحديث اللوائح والقوانين التى تعمل على ضبط ومتابعة الدراسات العليا بكافة التخصصات "(اللجنة الوطنية للجامعات) .

سابعا - العناصر الاساسية اللازمة لإنجاح برامج و نظام الدراسات العليا :

تتكون العناصر الاساسية للدراسات العاا الناجحة من الإدارة . الهيئة التدريسية المؤهلة المكتبات الحديثة . المعامل المجهزة . الدعم المالي (هاني ، محمد : 1996) .

وتتسكل المكونات الأساسية للدراسات العليا كما يذكرها محمد عبد العزيز من :-
 "العنصر البشري من طلاب و أعضاء هيئة التدريس البرامج والمناهج التعليمية المحيط
 الجامعي من مكان وإمكانيات " (محمد : 1996 : 300) .
 هذا ويوضح الشكل التالي عناصر نظام الدراسات العليا :-



الشكل رقم (4) : عناصر نظام الدراسات العليا

المصدر : (اللجنة الفنية لمؤتمر جامعة القاهرة لتطوير الدراسات العليا: 1996: 277).

ونتحدث فيما يلي عن الخدمات التي ينبغي ان تقدمها المكتبة الجامعية للاساتذة والباحثين وطلاب الدراسات العا :-

القيام بالتعليم المستمر لروادها على كيفية استخدام المكتبة في عصر الانفجار العلمي
معلومات وإرشادهم إلى مواد المكتبة التي يحتاجون إليها وتزويدهم بالمعلومات المناسبة.
ان تكون قادرة على الاستجابة السريعة للطلبات الخاصة لاي معلومة تتصل بموضوعات
الدراسة وقد تحتاج إلى الاتصال بجهات اخرى خارج الجامع والتعاون بين مكنتبات الجامعية.
الإعارة الدولية وخدمة الدراسات العليا : الهدف من الإعارة الدولية هو العمل على تلبية
احتياجات الدارسين وطلاب الدراسات العليا من المواد المكتبية غير المتوفرة محليا (ابوبكر ،
بروكة : 1979) .

اما في مجال المعامل والمختبرات والورش العلمية فانها تعد " فضاءات البحث العلمي
والتعليمي التطبيقية مكمله للعملية التعليمية واساسية في جميع فروع التعليم العالي ، وضرورة
ملحة للتقدم العلمي "(محمد ، عائشة : 2006 : 407 408) .

اما في مجال التمويل: حل مشكلة التمويل ونقصه ، : اولا حسن التصرف في
الموارد المالية المتاحة وفرض رسوم على الطلاب اثناء طلب الخدمة لتحسين تقديمها كل
حسب الخدمة التي يحتاجها او يرغب فيها والعمل على تامين اليات اخرى للتمويل لتكون
مصادر تعمل على تحسين الخدمات التعليمية وقد تكون من ضمنها اليونسكو .

و يذكر **عبدالله *** : ان التوجه الجديد للتمويل في الدول الغربية هو ان تدعم الدولة الطالب
مباشرة وليس الجامعات ، وعلى الطالب ان يبحث عن قبول في جامعات ذات جودة ومعتمدة.
ويذكر **عبدالله :** ان اهم التحديات والعقبات التي تواجه ماسسة ضمان الجودة ؛ عدم
ارتباط التمويل الحكومي بضمان الجودة (عبدالله : 2010) .

* مقابلة مع الباحث : بتاريخ : 28 - ابريل - 2010 مبنى الدعوة الإسلامية ، بنغازي .

اما ؛ لإدارة الدراسات العليا : لابد ان تكون الإدارة الخاصة ببرامج الدراسات العليا على مستوى عالٍ من المرونة فبرامج الدراسات العليا السليم لابد ان نخدم نوعين من الدارسين ، النوع الاول الدارس لغرض الحصول على الشهادة العلمية والمعرفة والنوع الثاني الدارس الذي تظهر مواهبه ليكون من العلماء او من نطلق عليهم صناع التكنولوجيا فالنوع الاول يمكن التعامل معه من خلال اللوائح المنظمة ولكن الدارس من النوع الثاني هو الاهم ولايجب التعامل معه على اسس جامدة وروتين (هاني ، محمد: 1996) .

١- مفومات المناخ العلمي :

إن القوالب الجامدة والافكار القديمة في العمل الجامعي تشكل تهديداً مستمراريتها وبقائه ، والمتأمل في التعليم العالي في ليبيا بصفة عامة والدراسات العليا بصفة خاصة يجد إقبالا واستيعاب اعداد هائلة من الطلاب من الجنسين على امتداد البلاد ، وهذا الامر يفرض بدل المزيد من الجهد واتخاذ الإجراءات الكفيلة التي تضمن الارتقاء بالعملية التعليمية في مجال توفير كل الخدمات والبرامج الحديثة لكي نضمن مخرجات في نهاية المطاف ذات مكانة فادرة على العطاء والمساهمة على المستوى المحلي و العالمي .

فمن " مقومات المناخ الصالح للبحث العلمي ان ندعم الباحث وطالب الدراسات العليا ماديا ونلبي احتياجاته واسرته بحيث يتفرغ للبحث والإبداع وان نكافئ المتفوقين منهم بمنحهم رواتب عالية واجورا وشهادات تقدير كما يجب ان يكافا المخترعون والمبتكرون على ابحاثهم بضمان حقوقهم وشراء براءات اختراعاتهم باتمان مجز؛ " (رجا : 1979 : 143 (144) .

واتخذت ا مجموعة من الإجراءات لتشجيع الدراسات العليا بالداخل منها:-

" التوسع في الدراسات العليا افقيا باعتماد اقسام جديدة إذا ما توافرت المعايير والشروط .
وضع الاسس والضوابط التي تسهل إجراءات التحاق الطلاب بالدراسات العليا بالداخل .

العمل على توفير المراجع والمعامل والمستلزمات اللازمة للدراسات العليا .

توفير حوافز مادية للطلاب الدارسين بالداخل " (اللجنة الوطنية للجامعات) .

١- متطلبات الدراسات العليا :

يمكن إجمال متطلبات الدراسات العليا فيما يلي :-

• المتطلبات العامة .

- التدقيق في اختيار طلبه الدراسات العليا :

إن مجتمعنا اليوم في أمس الحاجة إلى طالب مبدع ذي بصيرة نافذة وقادر على التفاعل مع المستجدات العلمية واد ، وانطلاقا من الإيمان الراسخ بأهمية الدراسات العليا ، فن تطويرها يستدعي الحوار العلمي الجاد حول تكوين البرامج وإعداد الطالب جيدا من النواحي الاكاديمية والمهنية والثقافية والبحثية ، وترجمة كل هذه العناصر إلى واقع ينال فيها الطالب قدر من العناية يتناسب مع الدور الم الذي سيقوم به بعد تخرجه ، في قيادة العمل العلمي في مؤسسات المجتمع ، وربما في نفس الجامعة التي تخرج منها ، ومن هنا لا مئاص من توجيه الدعوة إلى الجهات المسؤولة عن برامج الدراسات العليا في بلادنا إلى الاهتمام الشديد بعملية اختيار طلاب الدراسات العليا .

إن الدراسات العليا تتطلب مجهودات اكبر بكثير من تلك التي تتطلبها المرحلة الجامعية الاولى... ولهذا ف من الضروري ان تكون شروط القبول الواردة في لائحة الدراسات العليا متشددة إلى الحد الذي لا تسمح فيه إلا للطلبة المتفوقين بالتسجيل لهذه الدراسات . واي تهاون في هذا الامر سوف ينعكس بالضرورة على مستوى الدراسة العليا ، ومن تم على الشهادة التي تتبثق من . وستكون هذه بداية سيئة يجب علينا جميعا ان نعمل على تلافيها حفاظا على سمعة الجامعات الليبية وسمعة شهاداتها في المحافل العلمية" (نايف : 1979 : 31) .

ويقترح محمد 1996 شروط ينبغي ان تتوافر في طالب الدراسات العليا متمثلة في:

" التفرغ للدراسات العليا حتى يمكن الوفاء بمتطلباتها مع توافر حد ادنى من المستوى العلمي لمن يرغب في التسجيل لدرجة الماجستير والدكتوراه (جيد على الأقل) .

التأكد من جدية الطالب لمواصلة الدراسات العليا وضرورة توافر مهارة البحث العلمي ن يرغب في التسجيل لدرجة الدكتوراه على وجه الخصوص ، او يمكن التأكد من ذلك من

خلال المقابلات الشخصية مع الطالب قبل التسجيل " (محمد : 1996 : 213) .

- زيادة عدد اعضاء هيئة التدريس والعمل على استقرارهم :

أكدت نتائج الدراسة التي قامت بها فوفيه : عن الإنتاجية العلمية والحاجات الإرشادية لعضوات هيئة التدريس بجامعة طيبة المدينة المنورة ان " الحاجات الإرشادية كما تدركها عضوات هيئة التدريس بجامعة طيبة لزيادة إنتاجيتهن العلمية هي : زيادة د. م الجامعة المالي للبحث العلمي ، خفض الاعباء التدريسية ، زيادة المكافآت والرواتب للباحثات المتميزات تخفيف الاعباء الإدارية ، توفير الدوريات العلمية والكتب المتخصصة في المكتبة الجامعية " (فوقية : 2010 : 89) .

ويقترح محمد : (1996) " ضرورة توافر الخصائص التالية عند اختيار الاستاذ للقيام بوظائف الدراسات العليا ومهامها فيما يلي :

التأكد من إمكانيات الاستاذ على توجيه طلاب الدراسات العليا من حيث قدراته على نقل المعرفة والقوة الحسنة وحسن الإعداد والتوازن النفسي والسلوكي والرغبة العطاء العلمي لطلابه .

توفير الدعم المادي من اجل العطاء العلمي وإتاحة الفرص للاستاذ

للاحتكاك العلمي بالخبرات الاجنبية " (محمد : 1996 : 213) .

- الاهتمام الجامعيه والعمل إترانها :

يذكر نايف 1979 ان: " المكتبة الزاخرة بمختلف المراجع والكتب والدوريات ركن اساسي من اركان الدراسات العليا والبحث العلمي يمكن الاستغناء ولتكوين هذه المكتبة وقت قصير . اقترح :

تكليف الاقسام المختلفة بإعداد قوائم بالمراجع والكتب الدمة الخاصة بها وتقديمها للتعامل على شرائها فورا .

الاشتراك المنتظم في عدد كبير من الدوريات العلمية بحيث لا يقل نصيب كل قسم عن خمسين دورية ، ويترك للاقسام حرية اختيار الدوريات التي ترا ، ولتفادي تاخر وصول هذه الدوريات فإن الافضل إن يتم استيرادها عن طريق الجو .

الاشتراك المنتظم في مسلسلات كتب المراجع التي تقترحها الاقسام المختلفة مثل مسلسلات

Advances In و Progress in ... وشراء الاعداد القديمة من هذه المسلسلات .

تحسين مستوى الخدمة والاداء في المكتبات الجامعية بتدعيمها باعداد كافية من الموظفين المؤهلين او ذوي الخبرة بشؤون المكتبات .

تخصيص ميزانيات كافية للمكتبات الجامعية " (نايف : 1979 : 33) .

ويوصي يوسف محمد وعبدالله 2007 إلى :

توفير المساحات اللازمة والكافية استعاب المقتنيات وزيادة المتوقعة إلى جانب الزيادة المتوقعة للطلاب .

افتناء الاجهزة والبرامج اللازمة لإنشاء مكتبات ريفية والاستعداد لتقديم خدمات المكتبة عن بعد (Remote use) وان تتابع تطوراتها باستمرار .

إعداد خطط لإعلام المستفيدين باخبار المكتبة وزيادة التواصل بين المكتبة والمستفيدين .
اهمية وجود قسم للعلاقات العامة كي يهتم بالترويج للخدمات التي تقدم ويقوم بدوره في الإعلام وتقوية العلاقة بين المكتبة والمستفيدين .

ضرورة استقلال المكتبات ماديا تسهيلا للإجراءات مع مراعاة وجود مرونة كاملة لافتناء مقتنيات حديثة او اجهزة .

الاهتمام بتطوير الخدمات ومحاكاة الجامعات التي خطت خطوات متقدمة هذا المجال .

الإشراف على خطط تطوير المكتبات ضمانا لجودة التعليم (يوسف، عبدالله: 2007 : 8) .

- طرق التدريس ونظام الدراسة والمناهج في الدراسات العليا :

من المعلوم انه كلما كان التعليم في مرحلة الدراسات العليا مبني على التعلم الذاتي والتعلم المستمر والمشاركة وبعيدا عن الحفظ والتلقين سيؤدي إلى فاعليته وتحسين اداءه .

" إن جودة خدمة التدريس تتوقف بشكل اساسي على مقدمي الخدمة المباشرين (الاساتذة) حيث إن جودة اي كا إنما تقاس بهيأة تدريسيها، وإن نوع التعليم الذي تقدم الكلية لطلابها

يعتمد إلى حد كبير على صفات وكفاءات هيأة التدريس فيها " (: 2007 : 38) .

" إن اسلوب التدريس في الدراسات العليا يختلف عنه في المراحل الاخرى ذلك لانه يعتمد هنا على اسلوب الحوار والنقاش حول القضايا التي يثيرها الاستاذ او الافكار التي يرى فيها جدب؛ ويدعو الطلبة إلى البحث فيها وإيجاد ما يمكن ان يتوفر فيها من فيم علمية جديدة ، كما انه يبتعد كليا عن اسلوب المحاضرات المطبوعة او الكتب الجاهزة " (محمد: 1979 : 171) .

ويقترح محمد سكران 1996 لتطوير طرائق التدريس ونظم التقويم للدراسات العليا ما يلي :

" ضرورة التخلص من الطرائق التقليدية في التدريس وإذاع طرائق جديدة أكثر فعالية م التعاوني الذي يتردد فيه الطالب بين الجامعة وموقع العمل ، واسلوب حل المشكلات والعمل الجماعي ، والكتاب المبرمج الذي يعود الطالب على الرجوع إلى مصادر المعرفة المختلفة ، والتعليم المستمر عن طريق مراكز الخدمة ، ومتابعة الخريجين بالجديد في مجال التخصص .

ضرورة التخلص من الطرائق التقليدية في التقويم، وإتباع طرائق أكثر فعالية ككتابة المقالات، وكيفية حل المشكلات، او كيفية الحصول على المعلومات وتوظيفها او من خلال التجارب العلمية والتدريبات الميدانية. ونقترح تخصيص 40 % من الدرجة الا، السنة ، 60 % لامتحان التحريري " (محمد : 1996 : 215).

-التقييم:

وتتمثل الاسس التي يقوم عليها التقييم في الدراسات العليا في الاتي :-

مدى تفيد الباحث بالاسس السيكولوجية المتمثلة في ميوله واتجاهاته وحاجاته والاستيعاب السريع والقدرة على الإنجاز وايضا العناية بحاجات المجتمع والبيئة في مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية . ومدى تفيد الباحث بالاسس المنطقي التي في المنهج العلمي في البحث والمصادر والعناية بالزمان والمكان او العصر والبيئة والاهتمام بالتسلسل الزمني والتطور التاريخي والعلاقات المنطقية في الحديث .

النظر في الإضافة العلمية التي جناها الباحث من بحثه ، ان الابحاث العلمية بصفة عامة وفي الدراسات العليا بصفة خاصة ، لا بد ان تأتي بجديد في موضوعاتها وما لم يتوافر هذا فيها فإنها تكون تكرار لسابقتها ، او عرضا او تلخيصا لها .

مدى تفاعل الباحث مع متطلبات مجتمعه وعصره في دراسته .

مدى استعداد الباحث للاستمرار في هذا الميدان لان الهدف من الدراسات العليا توفير باحثين مميزين جدد ليسوا قادرين على القيام ببحث علمي فحسب ، وإنما استمرار العطاء الذي لا ينضب كذلك ، وهذا يمكن ان نلمسه من خلال تناوله للمادة العلمية وعرضه لها واستنباط النتائج منها .

مدى تنسيق الباحثة لمادة ؛ بحيث تسير في اسلوب منطقي دون تناقض او بتر وهذا يتعلق بالمنهج الذي رسمه الباحثة لنفسه وهل كان موفقا فيها ام لا (محمد: 1979).

- المتطلبات الخاصة:

• العمل على تحسين مستوى الطلبة في اللغة الإنجليزية :-

يؤكد نايف 1979 : على ان " الطلاب في الجامعات الليبية يعانون في الوقت الحاضر ضعف في اللغة الانجليزية لا يخفى عليهم ولا على اساتذتهم . وهذا الضعف هو في الحقيقة احد العوامل التي تحول دون تحسين مستوى تدريس العلوم في هذه الجامعات . وحتى لا تنتقل العدوى إلى مرحلة الدراسات العليا، فينبغي ان يعامل طلبة هذه الدراسات في الجامعات الليبية معاملة زملائهم الذين يوفدون للدراسة في الجامعات الاجنبية وخاصة الامريكية منها واعني بذلك ان يمنح هؤلاء الطلبة سنة كاملة تخصص لدراسة اللغة الإنجليزية دراسة مكثفة وما لاشك فيه ان الفائدة ستكون اكبر بكثير لو امكن تطبيق هذه الدراسة المكثفة للغة الإنجليزية على جميع طلبة الجامعات الليبية من بداية المرحلة الجامعية الاولى" (نايف : 1979: 33 34) .

• زيادة عدد المعامل وتزويدها بالتجهيزات الحديثة :-

" من المألوف في معظم جامعات العالم وجود نوعين من المعامل: معامل تدريس ومعامل ابحاث. وكلا النوعين مصمم ومجهز بالشكل الذي يسهل له تحقيق الهدف الذي انشئ من اجله ويعتمد عدد وسعة معامل التدريس التي يحتاجها اي قسم على عدد المقررات العملية التي يطرحها ذلك القسم وعلى عدد الطلاب المتوقع ان يتلقوا هذه المقررات.

اما عدد معامل الابحاث المتوفرة في كل قسم علمي فإنها تختلف من جامعة إلى اخرى فالجامعات الكبرى تخصص معملا واحدا على الاقل لكل دكتور علي حين نكتفي الجامعات الاصغر بتخصيص معمل كبير وربما اكثر لكل فرع من فروع القسم ، زد على ذلك عددا من المعامل الصغيرة المخصصة للاجهزة التمنية .

• تبسيط عملية استيراد المواد والاجهزة العلمية وتقصير المدة اللازمة لذلك:

تتعطل اعمال طلاب الدراسات العليا وتجاربهم البحثية وحتى لا يكون هناك تراكم وضغط على المعامل وذلك بانقطاع امدادات المواد اللازمة للبحث لفترة من الزمن تم توافرها في لحظة معينة مما يؤدي إلى حدوث ربكة تنظيم وعلمية و إفساد الخطوات

السابقة للتجربة البحثية وإعادة التجربة من جديد نتيجة عدم الوفاء بالوعد بتوفير المواد والمستلزمات في الوقت المناسب " (نايف : 1979 : 34) .

• " إنشاء وتجهيز ورش فنية ووحدة لإنتاج النيتروجين السائل :

الورش المطلوبة هي : ورشة الكترونية Electronics shop - ورشة الية Machine shop - ورشة تشكيل الزجاج Glass- blowing shop . ولهذه الورش عمال اساسيان هما :

- توفير الصيانة الدائمة للاجهزة والمعدات العلمية المتوفرة في الجامعة وإصلاح ما يعطب اما وحدة إنتاج النيتروجين السائل فلا تكاد تخلو منها جامعه في العالم تجرى بها ابحاث علمية ذلك ان هذه المادة تلزم في كثير من المجالات خاصة تلك التي تتطلب درجات حرارة منخفضة جدا . ومن المعلوم ان كثير من الجامعات تملك ايضا وحدات لإنتاج الهيليوم السائل ، الا انه من الممكن للجامعات الليبية ان تكتفي بوحدة النيتروجين السائل في المرحلة الاولى على الاقل. ومن البديهي انه لابد من تزويد هذه الورش والوحدات بالفنيين والعمال المهرة اللازمين لتشغيلها(نايف : 1979 : 35 36) .

• "توفير عدد كافٍ من الفنيين والمساعدين :-

عندما توفر العدد الكافي من الفنيين والمساعدين نكون قد وفرنا على الاستاذ الجامعي بصفة عامة والاستاذ الذي يتولى تدريس الدراسات العليا الوقت والجهد للدراسة والبحث الـ هذا وقد بلورت اللجنة الفنية لمؤتمر جامعة القاهرة لتطوير الدراسات العليا 1996 الافكار المطروحة في مجال الفنيين في المعامل والورش في ا :

" ضرورة توفير المستوى المطلوب من الفنيين القادرين على مساعدة الباحث اثناء عمليات تصميم وتصنيع الاجهزة اللازمة وصيانتها وتشغيلها ولذا يقترح ان يكون الفنيون والمسؤولون على معامل البحوث بدرجة مهندس على الاقل ويتلقى تدريبا فنيا رافيا على تشغيل الاجهزة وقراءة الكتلوجات وإجراء الصيانة والتفتيش على الاجهزة طبقا للمواصفات " (اللجنة الفنية لمؤتمر جامعة القاهرة لتطوير الدراسات العليا : 1996 : 360) .

• "إنشاء مكتبات صغيرة في الأقسام :

هناك في كل قسم علمي عدد من المراجع التي يحتاج إليها الطلاب والباحثون في ذلك القسم باستمرار... ولا تقتصر هذه الحاجة إلى الكتب على طلاب الدراسات العليا بل تتعداهم إلى طلاب المرحلة الجامعية الأولى أيضا . و لتلبية هذه الحاجة بهدف التسهيل على الطلاب والباحثين ، فقد عمدت كثير من الجامعات إلى تخصيص مكتبة صغيرة لكل قسم عبارة عن غرفة واحدة على بعد خطوات من المعمل توضع فيها مثل هذه المراجع والمسلسلات حتى تكون في متناول الطلبة في أي وقت يحتاجونها . وفي العادة لا يجوز إخراج هذه الكتب من المكتبة . إنني اعتقد انه من المفيد إنشاء مثل هذه المكتبات في جميع الأقسام العلمية في الجامعات الليرة . خاصة ان تكاليف إنشائها بسيطة جدا ولا تتناسب مع أهميتها " (نايف : 1979 : 37) .

كما يمكن ان تحتضن هذه المكتبات الصغيرة في الأقسام ،اوراق عمل طلاب الدراسات العليا المميزة جدا وذلك تحت إشراف استاذ المادة ،ولكي تبدأ الاوراق العلمية للطلبة الجدد من حيث انتهى الآخرون (زملاؤهم في السنة الماضية)؛ ونسخ من المقترحات والرسائل العلمية المجازة في القسم ، والتاريخ العلمي للقسم واهم الإنجازات العلمية التي حققها الفريق العلمي للقسم والندوات والمؤتمرات التي شارك او اشرف عليها القسم او احد اعضائه، تبرز من لال هذه المكتبة الصغيرة شخصية المدرسة والمجهودات العلمية للقسم .

• توفير الوسائل التعليمية :

"الوسائل التعليمية من العناصر المفيدة والتي لها اثر كبير في درجة استيعاب الطالب وتحصيله العلمي (العرض ، الإيضاح ، الشرح ، التوثيق ، الإخراجالخ) و توافر الصورة المطلوبة ضروري لدعم البرنامج النظري و اساسي للبحث العلمي والتطبيقي.... ومن الامور التي لا يجب التغاضي عنها او إغفالها هي تسخير مجال المعلومات والاتصالات المسارع في النمو والدقة والناجعة في خدمة التعليم العالي ، او التكيف مع منظوماته وتوظيفها بالشكل الصحيح والتمكن منها كوسائل حديثة لمواكبة حركة وتطور البحث العلمي والتعاون وتبادل المعلومات . قد اصبحت المدخلات الفنية والتقنية ضرورة ملحة لمواكبة روح العصر وكسر جمود المناهج النظرية والتلفينية وإتارة الإمكانيات والإبداع "(حسين ، عائشة : 2006 : 408) .

شرا - المبادئ العامة لتطوير الدراسات العليا :

تشهد تحولات وتغيرات مجالات الحياة الاجتماعية والثقافية والاقتصادية وهي امام تحديات العولمة والتكنولوجيا والمنظمات والاتفاقات الدولية. وفي خضم هذه المتغيرات بات من الضروري الجامعات الليبية ان تستجيب تلك المتغيرات (العالمية والإقليمية والمحلية) من منطلق قدر؛ تزويد وتطوير بارقي البرامج التعليمية وتحديث وتسهيل الخدمات لطلابها تتمكن مخرجاتها من دخول تتسم وتزويدهم قدرة التكيف والتعلم مدى الحياة .

وفي هذا الصدد يؤكد محمد: 1996 المبادئ التالية لتطوير الدراسات العليا :

" ضرورة ان تستهدف الدراسات العليا : إعداد الباحث العلمي المتخصص في احد التخصصات العلمية الدقيقة وذلك من خلال تدريبه على مهارات البحث العلمي الاصيل بكافة انواعه ومناهجه ، وإكسابه القيم العلمية والبحثية الرصينة : كالموضوعية والعقلانية والتحقق العلمي ، والتسامح الفكري ، وغرس قيم الولاء لقسم ولجامعته والانتماء لمجتمع وإكسابه إمكانيات التعلم الذاتي والنمو المستمر .

ان تنطلق الدراسات العليا من مفهوم : ان الجامعة هي جامعة باحثين ، لابد ان تعمل على إشباع فضولهم العلمي ، ورغبتهم المتزايدة في المعرفة العلمية وجامعة مجتمع لابد ان تستجيب لاحتياجاته ومطالب .

ان تعمل من خلال مفهوم : ان الج كن ان ون بيوت برة ذات كفاءة باعتبارها مستقر المعرفة العلمية الاصيله ومركز الخبرات والتخصصات المميزة .

التأكيد الطابع القومي للدراسات العليا ومن تم لابد من توافر المدارس والكوادر العلمية الوطنية المتخصصة والإمكانيات التي تساعد تكوين هذه المدارس والكوادر والاهتمام بالموضوعات التي بصميم ومشكلات المجتمع .

ان تاخذ الدراسات العليا في اعتبارها ما تتميز به المعرفة العلمية والتكنولوجية في الوقت الحاضر من تزايد وتسارع ، وما يتوقع ان تكون علي في المستقبل من استمرارية التزايد وشدة التسارع ، ومن ضرورة العمل من خلال اليات وطرائق ومناهج وبرامج جديدة قادرة على مواجهة هذا التحدي .

التأكيد على المنطق العصري في التعامل مع العلوم و المعارف من حيث تزاوجها وتداخلها وتكاملها وضرورة الجمع بين الثقافة العامة والتخصص الدقيق ، كمطلب يفرضه الكم المتزايد من المعرفة العلمية والتخصص الذي يفرضه البحث العلمي .

التأكيد اهمية الحرية الاكاديمية المجال الدراسات العليا .

ضرورة توافر المعلومات والبيانات ، وإتاحة فرصة الحصول عليها وتوافر الإمكانيات والتجهيزات اللازمة للدراسات العليا ، ضمانا لفاعلية ادائها المميز .

التأكيد على اهمية تبادل الخبرات والاحذاك العلمي داخل الوطن وخارج .

التأكيد على اهمية التنسيق والتعاون بين اقسام الدراسات العليا داخل الكليات والجامعات من وبين مراكز البحوث العلمية الاخرى من ناحية ثانية وبين المؤسسات الإنتاجية والخدمية وخطط التنمية من ناحية تالته .

التأكيد على اهمية توافر الإعلام العلمي للتعريف بإنجازات الدراسات العليا ، وإمكانية الإفادة منها " (محمد : 1996 : 208 : 209) .

إحدى عشر - الدراسات العليا فارينوس :

تأسست تحت اسم الجامعة الليبية 15 ديسمبر 1955 بافتتاح الاداب والتربية نغازي وقد تقرر اغسطس 1973 تقسيم الجاما الليبية إلى جامعتين : - فارينوس وتضم الكليات الموجودة مدينتي بنغازي والبيضاء وتغير اسمها إلى فارينوس السابع من إبريل 1976 . طرابلس وتضم الكليات الموجودة بطرابلس وتغير اسمها إلى الفاتح السابع من إبريل 1976 (الدليل الإحصائي فارينوس : 2008 - 2009) .

والان يطلق فارينوس الكليات الواقعة حرم المدينة الجامعية بنغازي وتضم الكليات التالية : الاداب والقانون والعلوم والهندسة والاقتصاد وتقنية المعلومات والكليات المستحدثه وهي الإعلام والفنون وكلية اللغات تتضمن كليات خارج الحرم الجامعي والمتمتله التربية وكليات الفروع خارج مدينه بنغازي . هذا و تم ضم العرب الطبية إلى فارينوس .

" لقد كانت البداية للدراسات العليا فارينوس عام 1972 بعض الاقسام العلمية الاداب والتربية وكانت هذه البداية الاولى بمبادرات من بعض الاقسام اللغة العربية

والتاريخ إلا ان هذه المحاولات لم يكتب النجاح وتعترت بين الحين والآخر إلى ان كانت البداية الحقيقية عام 1978 حيث بدأ التفكير جديا باب الدراسات العليا فاريونس وبذلك انطلقت الاستعدادات لوضع البرامج الكفيلة لإنجاح الدراسات العليا وتمثلت هذه البرامج إعداد اللوائح المنظمة للدراسات العليا بهذه الاقسام " (عبدالرحيم : 2003 : 357) .

وفيما يلي إحصائية شاملة لخريجي درجة الإجازة العاليه " الماجستير " والدكتوراه مختلف كليات جامعة قاريونس من العام 1981 / 26 / 12 / 2010 .

الجدول رقم (2)

إحصائية شاملة لخريجي درجة الإجازة العاليه " الماجستير " والدقيقة" الدكتوراه" مختلف ات جامعة قاريونس من العام 1981 / 26 / 12 / 2010 .

المجموع	الإجازة الدقيقة	غير لبيبين "ماجستير"		ن " ماجستير"		الكلية
		إناث	ذكور	إناث	ذكور	
747	27	8	30	351	358	الاداب
445	0	4	16	148	277	الاقتصاد
147	4	0	11	49	87	الفانون
493	1	10	15	264	204	العلوم
205	0	3	18	25	159	الهندسة
25	0	0	0	7	11	المعلومات
2087	32	25	90	844	1096	المجموع
	32	115		1940		

(المصدر: مكتب خريجين الدراسات العليا بجامعة قاريونس).

الفصل الثالث :الدراسات السابقة

- دراسة (2000) .
- دراسة له فوزي ومحمد (2004) .
- دراسة له اشرف (2007) .
- دراسة له يوسف (2007) .
- دراسة محمود واخرون (2008) .
- دراه له حمزة (2008 - 2009) .
- دراسة له اكرم (2009) .
- دراسة له عبدالوهاب (2009) .
- دراسة له عزيز (2009) .
- دراسة له خديجه (2009) .

المقدمة :

في ضوء الاهداف التي اعدت من اجلها هذه الدراسة فقد اسفر حصر الدراسات السابقة التي تعرضت لموضوع الجودة التعليمية ومؤشراتها عن وجود عدد من الدراسات في هذا الموضوع .

ووفقا لاغراض الدراسة الحالية يمكن ان يتم عرضها من خلال تقسيمها إلى مجموعتين .

المجموعة الاولى : وتضم دراسات اهتمت بالتعرف على مؤشرات الجودة في التعليم العالي

ومنها :

دراسه فوزي ومحمد(2004) : والتي اجريت على الجامعات بمحافظة غزة ؛كان هدف التعرف على مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي بمحافظة غزة في ضوء متغيرات كل من الجامعة والكلية والصفه الجامعيه (طالب جامعي / محاضر) والجنس والكتافه الصفيه وقد اوصت الدراسة بضرورة تدريب المحاضرين الجامعيين على تطبيق الجودة في التعليم الجامعي وتفعيل است خدام التقنيات الحديثة في التعليم والتعلم وتحديد سياسه قبول فاعله للطلبة وزيادة عدد المحاضرين الجامعيين بما يتناسب مع اعداد الطلبة في الجام وتفعيل العلاقة مع المجتمع المحلي .

دراسه اشرف (2007) : والتي اجريت في مصر على كليات التربية اسيوط - العريش - المنصورة - طنطا وهدفت الدراسة الميدانية إلى تحديد متطلبات تحقيق الجودة الشاملة ومحاولة الوصول إلى مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي و التعرف على واقع الجودة في كليات التربية من خلال تطبيق بعض مؤشرات الجودة التي توصلت إليها الدراسة النظرية و ذلك في قسمين ، القسم الاول مؤشرات ، تمثلت في تطبيق ثلاثة استبانات ، وإحد ، لطلاب مرحلة البكالوريوس والليسانس والثاني لطلاب الدراسات العليا والثالث لاعضاء هيئة التدريس ، اما القسم الثاني : بعض المؤشرات الإحصائية التي قد تشير بياناتها شيئا ما إلى واقع جودة الاداء .وبالنسبة لطلاب الليسانس والبكالوريوس فكان مستوى المؤشر منخفضا من حيث الرضا عن اعضاء هيئة التدريس والمكتبة وبيئة التعليم والتعلم والاداء التعليمي ومستوى شديد الانخفاض عن المناهج والمقررات الدراسية ومستوى مقبول عن المعيدين والتدريب

الميداني والكتاب الجامعي ؛ اما بالنسبة لطلاب الدراسات العليا فالمستوى كان منخفضا عن إجراءات الفيد والتسجيل ومستوى مقبول عن كفاءة الإشراف والمناخ العلمي للقسم وعن الاداء العلمي والبحثي ؛ اما بالنسبة لاعضاء هيئة التدريس فالمستوى كان مقبولا عن الرضا على طلابهم في المرحلة الجامعية الاولى وكان المستوى منخفضا عن نوعية الطلاب الملتحقين في مرحلة الدراسات العليا ، وكذلك في الوسائل التعليمية والتكنولوجية والبحثية والتجهيزات المادية والمكتبة والمقررات والمناهج ونظم الامتحانات وإجراءات التقويم والتربية العملية وعن اليات النمو المهني وانشطة البحث العلمي والانشطة والخدمات الطلابية وعن جودة الاداء ، وكان المستوى مقبولا عن كفاءة العناصر البشرية العاملة بالكلية وكذلك الإدارة وظروف العمل وكذلك كان المستوى مقبولا عن مجلة الكلية .

دراسه محمود واخرون (2008) : وكان هدفه الدراسه معرفه مؤشرات الجودة للجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية وقد تركزت الدراسة على المحاور الاتية : الاكاديمي والإداري وضمان الجودة وموارد التعليم والتجهيزات والامان الوظيفي والنشاطات والخدمات اللامنهجية، وقد اظهرت الدراسة وجود ضعف عام في مجمل هذه المحاور وخاصة في ظل تزايد الطلاب وضالة التمويل وتدني نوعية المناهج واساليب التعليم وقله عدد المدرسين وضعف الاداء الإداري .

دراسه خديجه (2009) : كانت عبارة عن بحث نظري يهدف إلى كشف وتوضيح اهمية دور التنمية البشرية - التعرف بالمؤشرات وتبين اهميتها - توضيح العلاقة بين المؤشرات وكيفية تطويرها . اتبعت الباحثة المنهج الاستقرائي الذي يقوم على دراسات وابحات وتقارير سابقة متعلقة بالموضوع واتصر البحث على دراسة بعض المؤشرات التي تتعلق بالوطن العربي تحديدا . ومن توصيات الدراسة :

- لغة الارقام هي الاكثر دقة ، والرقم الإحصائي هو البداية لكل عمل في تخطيط الدول .
- يرتبط دعم القرار بتلاته انواع من القضايا لابد من مراعاتها مثل القضايا العاجلة التي تحتاج لمتابعة سريعة والقضايا المزممة التي تحتاج لدراسات طويلة الامد والقضايا المستقبلية التي تتناول الابعاد الاجتماعية والاقتصادية والسياسية معا .
- إن توافر الإحصائيات والمؤشرات في الوقت المناسب هي بمثابة الركيزة الاساسية لتفعيل الحكم الرشيد وإصلاحه .

والمجموعه الثانيه تضم دراسات تناولت جودة بعض الخدمات التعليميه ومنها :

دراسه (2000) : حيث قام بدراس حول مكتبات قاريونس وهدفت إلى مدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية التي تتطلبها خدمة المستخدمين مكتبات الجامعة - مدى المجموعات وتوازن موضوعاتها وافق واحتياجات المستخدمين - انماط الخدمة المقدمة ومدى الرضا وانماط الخدمات المرغوبه .اما عن العينة فاخذت 10% من عدد اعضاء هياة التدريس لتكون عدد العينة (68) واخذت 10% من طلبة الدراسات العليا لتكون عدد العينة (59) من طلبة الدراسات العليا .واخذت 6% من طلبة المرحلة النهائية وبمجموع (298) مستفيد ومن ابرز الدراسة : حدودية مساحة مكتبات الكليات عدا المكتبة المركزيه ومكتبة كلية الهندسه مع نقص في التجهيزات والاتات وتعطل نظام الإطفاء وعدم كفاية التكييف وقله المصادر .

دراسه يوسف وطلال (2007) : والتي اجريت على الجامعة الإسلامية بغزة كان الهدف هو تقييم دور الجامعات الفلسطينية في تقديم خدمات التعليم العالي من خلال دراسة حالة برنامج ماجستير إدارة الاعمال في الجامعة الإسلامية بغزة وذلك بتطبيق نظرية الفجوة . ومن نتائج البحث ان الجامعة استطاعت تحقيق 83% من توقعات الطلبة ، مما يعني ان هناك مجالاً لتحسين الاداء وهذا يعني ان الخدمات التي يتلقاها الطلاب بالمقاييس التقليدية جيدة ولكن وفقاً لمقياس الفجوة فإن هناك انخفاضاً في مستوى الجودة ، فمستوى الجودة يكون جيداً عندما تتساوى التوقعات مع الإدراك ، ويمكن القول ان الجودة جيدة ولكنها دون مستوى توقعات الطلاب، واوصت الدراسة بضرورة التركيز على جميع محددات الجودة والعمل على تحسينها وضرورة اخذ توقعات الطلاب وتطلعاتهم بالاعتبار عند تقديم الخدمات او وضع المعايير .

دراسه حمزه (2008-2009) : والتي اجريت على المكتبة المركزيه لجامعة قاريونس و من ابرز اهداف الدراسة قياس جودة نظام المعلومات في مكتبة المركزيه بجامعة قاريونس وتحديد حاجات وتوقعات الجمهور المستفيد؛ وطبق مقياس الفجوة لقياس الفرق بين الإدراك / التوقعات Servqual لمعرفة الجوانب التي ارضت المكتبة فيها المستفيد والجوانب التي عجزت عن إرضاء توقعاته وقياس وتقييم جودة الخدمة في المكتبة وكذلك للوقوف على مدى

إدراك المكتبة لتطلعات المستفيدين من خدماتها ؛ وكان عدد العينة حوالي (263) حوالي 5% من مجتمع الاصل ، ومن نتائج الدراسة : لا توجد دراسات خاصة بالمستفيد واحتياجاته وتحليل ارائه ؛ وجود حالة من عدم الرضا من قبل المستخدمين للمكتبة نتيجة تدني مستوى الخدمات في بعض الاقسام ، وجود بعض القصور في التعامل مع المستفيد من ناحية الإرشاد والإجابة عن تساؤلاته.

دراسه اكرم و اخرون (2009) : والمعنوا تحت : مقومات البيئة الجامعية الجادبة دراسة " الجامعات السعودية ". تتحدد مشكلة الدراسة : معرفة مقومات البيئة الجامعية الجادبة من خلال الإجابة عن السؤال الرئيس التالي : مقومات البيئة الجامعية الجادبة ؟

ويتفرع من هذا السؤال السؤالان التاليان :

- المقومات البشرية للبيئة الجامعية الجادبة ؟
- ما المقومات المادية للبيئة الجامعية الجادبة ؟

ولتحقيق اهداف الدراسة اعدت استبانة لجمع البيانات مكونة من (86) فقرة موزعة على سبعة محاور وطبقت على عينة عشوائية قوامها (642) من الطالبات في (8) جامعات سعودية وهي : (جامعة الملك سعود ، وجامعة الملك عبدالعزيز ، وجامعة ام القرى ، وجامعة طيبة ، وجامعة تبوك ، وجامعة نجران ، وجامعة الطائف ، وجامعة الجوف) و جاءت اهم النتائج على الذ و التالي : ارتفاع المتوسط الحسابي للمقومات البشرية الخاصة (اعضاء هيئة التدريس ، والطالبات ، وإدارة الجامعة) ، وللمقومات المادية (المحتوى التعليمي ، والمبنى الجامعي ، والتقنيات الحديثة ، والجانب المالي) .

دراسه عبد الوهاب (2009) : والتي اجريت في سلطنة عمان وهدفت إلى رصد محددات إنتاج المعرفة العلمية وتحدياتها لدى طالبات الدراسات العليا ، بالإضافة إلى اكتسابها بجامعة السلطان قابوس ، وتحديد اهم المتغيرات المؤثرة فيها ، انطلاقا من منظور سوسيولوجي العلم مع محاولة التوصل إلى بعض المقترحات اللازمة لتطوير بيئة البحث العلمي ، وقد اعتمد البحث على المنهج العلمي الوصفي التحليلي ، معتمدا على طريقة المسح الاجتماعي ، خدما اداة قياس مفتنة من إعداد الباحث لقياس وتتشخيص ابعاد الظاهرة ، طبقت

على عينة ممثلة لمجتمع البحث ، فوامها (156) مفردة ، سحبت بالطريقة العشوائية الطبقية . وقد توصل البحث إلى عدة نتائج اهمها : تنوع مصادر اكتساب المعرفة لدى طالبات الدراسات العليا ، واستمرار اعتمادهم على المصادر التقليدية ، مع بروز دور شبكة الإنترنت كمصدر حديث للحصول على المعلومات ، كما اتضح ارتفاع مستوى بيئة إنتاج المعرفة واكتسابها ، رغم ظهور عدد من التحديات منها فقدان الطالبات لمهارات اللغة الاجنبية وصعوبة الحصول على المصادر الالكترونية ، والتحديات المرتبطة بالاعباء الاسرية ، وضعف حالة المناخ الاجتماعي المحيط بعملية إنتاج المعرفة ، علاوة على عدم كفاية الوقت المخصص لهن نتيجة عدم التفرغ ، وصعوبة الالتقاء بالمشرف ، وقلّة المراجع المتخصصة . ونمط الكلية ، ومستوى التفرغ ، والفصل الدراسي للباحثات .

دراسه عزيل وعائشه (2009) : والتي اجريت في السعودية و هدفت إلى التعرف على واقع الانشطة الطلابية وتطويرها باستخدام وسائل وتقنيات التعليم على جامعة طيبة ، من خلال التوصل إلى الواقع الفعلي للانشطة الطلابية (الصفية / اللا) في البيئة الجامعية الحالية ، ومعرفة المعوقات التي تحول دون إقامة مثل هذه الانشطة ومشاركة الطالبات فيها . ومعرفة التأثير المتوقع لوسائل وتقنيات التعليم على ممارسة الطالبات للانشطة الجامعية والتي تجعل البيئة الجامعية جاذبة لهن - واستخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي ، وتمثلت اداة الدراسة في استب مفتوح الطرف مكون من ثلاث محاور رئيسة وهي : الواقع الفعلي للانشطة الطلابية (الصفية / اللاصفية) في البيئة الجامعية الحالية ، معوقات إقامة الانشطة ومشاركة الطالبات فيها ، التأثير المتوقع لوسائل وتقنيات التعليم على ممارسة الطالبات للانشطة الجامعية والتي تجعل البيئة الجامعية جاذبة لهن . وتكونت عينة الدراسة من فئتين : الفئة الاولى (230) طالبة من طالبات كليات البنات بجامعة طيبة من مختلف التخصصات العلمية والادبية ومختلف المراحل الدراسية . والفئة الثانية (23) عضوا من الإدارة العليا للانشطة الطلابية بجامعة طيبة والفائتمات على الانشطة في الكليات المختلفة . توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج اهمها :

-ان نسبة الطالبات غير المشاركات في الانشطة الطلابية عالية جدا (85%) كما ان واقع مشاركة الطالبات في الانشطة الطلابية ضعيف بصفة عامة .

-ان ابرز معوقات إقامة الأنشطة من وجهة نظر الطالبات هي ضعف عوامل الجذب في الأنشطة ، روتينية الأنشطة وعدم تنوعها ، عدم وجود أماكن مخصصة لممارس فيها الأنشطة في الجامعة ، عدم وجود دليل بالأنشطة واهدافها في الجامعة ،عدم وجود محفزات لتتجيب الطالبات على الاشتراك في الأنشطة ، يغلب على الأنشطة الموجهة للطالبات الطابع الوعظي .
- ان غالبية القائمات على الأنشطة يرون ان اكثر معوقات النشاط الطلابي هي عدم مراعاة النصاب التدريسي عند قيامهن بالإشراف على الأنشطة ، قلة توافر الاحتياجات من الخامات والادوات الاساسية ، عدم توافر ورش عمل مجهزة وخاصة بالأنشطة الجامعية ، قلة الوقت و قلة الكوادر المدربة من مشرفات النشاط ، عدم توافر الاجهزة .

- ان استخدام وسائل وتقنيات التعليم له تاثير كبير في جذب الطالبات لممارسة الأنشطة .
ومن خلال هذا العرض الموجز لما تضمنته الدراسات السابقة من اهداف وما توصلت إليه من نتائج مرتبطة بمؤشرات الجودة في التعليم الجامعي والعالي، وجودة الخدمات التعليمية . يمكن تصنيف الدراسات السابقة من حيث اهدافها التي سعت إلى تحقيقها إلى مجموعتين ، حيث اهتمت المجموعة الاولى : بالتعرف على مؤشرات الجودة في التعليم العالي:

ومنها دراسة اشرف (2007) ودراسة فوزي ومحمد (2004) ودراسة محمود واخرون (2008) ودراسة خديجة(2009) حيث اهتمت دراسة (اشرف وفوزي ومحمود) بإجراءات القيد والتسجيل والمناخ العلمي للقسم وموارد التعليم والتجهيزات وزادت دراسة فوزي ، ومحمد 2004 اهتمامها بكفاءة الإشراف ونظم الامتحانات والتقييم وبيئة التعلم والتعليم وزادت دراسة اشرف (2007) عنهما في استخراج المؤشرات الكيفية و الكمية للجودة اما دراسة مود حسن الصاحب واخرون (2008) فقد زادت في اهتمامها بالنشاطات والخدمات الطلابية واساليب التعلم اما دراسة خديجة (2009) فقد اهتمت بالمؤشرات من الناحية النظرية . على حين اهتمت الدراسات المشار إليها انفا في المجموعة الاولى بتحديد مؤشرات الجودة في التعليم العالي . اهتمت دراسات اخرى ببعض مجالات الدراسة التي افوم بها والمتمثلة في الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب ومدى الرضا عنها والتي تم تنظيمها في المجموعة الثانية .

اما المجموعه الثانيه: فقد تناولت جودة بعض الخدمات التعليميه :

ومنها دراسة صد (2000) ودراسة يوسف وطلال(2007) و دراسة حمزة (2009) ودراسة اكرم واخرون (2009) ودراسة عبدالوهاب (2009) ودراسة غزيل وعائشه (2009) حيث اهتمت الدراسة الاولى بالمكتبة ومدى الرضا عنها من قبل الطلاب ومنهم طلاب الدراسات العليا اما الدراسة الثانية فقد استخدمت فيها طريقة الفجوة لقياس رضا الطلاب عن الخدمات التعليميه المقدمه. حيث تناولت العناصر الملموسة مثل الادوات والالات والمباني ومظهر العاملين والاجزاء الملموسة التي تتشكل جزءا من الخدمة نفسها ، كما تناولت الاستجابة وتعني استعداد العاملين في المؤسسة لتقديم الخدمات والرد على استفسارات الطلاب وتلبية طلباتهم في الوقت المحدد، وايضا تناولت الامان وهو شعور الطلاب بان العاملين اذء لهذه الخدمة وتناولت التعاطف ويعني شعور الطلاب بان المؤسسة تفهم حاجاتهم وتتفاعل مع ذلك ؛ اما الدراسة الثالثة فقد استخدمت ايضا مقياس الفجوة لقياس وتقييم جودة الخدمة في المكتبة . وكذلك للوقوف على مدى إدراك المكتبة لتطلعات المستفيدين من خدماتها ومن نتائجها وجود حالة من عدم الرضا من قبل المستخدمين للمكتبة نتيجة تدني مستوى الخدمات في بعض الاقسام ووجود بعض القصور في التعامل مع المستفيد من ناحية الإرشاد والإجابة عن تساؤلاتهم . اما الدراسة الرابعة فتناولت المقومات البشرية والمادية . اما الدراسة الخامسة فقد اهتمت بالخدمات التعليميه من حيث المصادر الالكترونية وشب المعلومات والاساتذة . اما الدراسة الاخيرة فاهتمت بواقع الانشطة الطلابية الصفية واللاصفية .

وعليه فإن الدراسة الحالية يمكن تصنيفها ضمن الدراسات السابقة ، حيث إنها تهدف إلى معرفة مؤشرات جودة الخدمات التعليميه المقدمه لطلاب الدراسات العليا، في جامعه فاريونس (بعض المؤشرات الكمية للجودة) و(المؤشرات الكيفيه) والمتمثلة إجراءات الفيد والتسجيل وكفاءة الإشراف والمناخ العلمي للقسم وكفاية المكتبة ونظام العمل بها ونظم اات والتقويم والتجهيزات المادية والهيئة التدريسية والنشاطات والخدمات .

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة

- . اولا- مع الدراسة
- . ثانيا- عينه الدراسة
- . ثالثا- منهج الدراسة
- . رابعا- اداة الدراسة
- . خامسا- الاساليب الإحصائية

إج راءات الدراسة :

يتضمن هذا الفصل وصفا للخطوات والإجراءات المنهجية التي اتبعتها الباحثة لاجراء الدراسة الميدانية .من حيث مجتمع الدراسة الذي سحب منه العينة، وخصائص عينة الدراسة . والاسلوب المستخدم في اختيارها ، وكذلك المنهج المتبع في هذه الدراسة . كذلك توصيف إجراءات تصميم وتنفيذ اداة الدراسة المستخدمة في جمع البيانات وكيفية وتصحيحها . إلى توضيح الاساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات ، وذلك على النحو التالي :

اولا- مع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب الدراسات العليا (الماجستير) المسجلين في كليات قاريونس خلال العام 2010 - 2011 ، والبالغ عددهم (1885) طالب وطالبة . يتوزع مجتمع الدراسة على ست كليات هم (الاداب ، الاقتصاد القانون ، العلوم ، الهندسة ، تقنية المعلومات) وذلك استنادا للإحصائية الصادرة عن مكاتب الدراسات العليا والمعידين داخل الكليات سالفه الذكر 2010 - 2011 . وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (3) .

الجدول رقم (3) يبين

توزيع افراد مجتمع البحث حسب الكلية والمرحلة الدراسية

النسبة	المجموع	بصدد كتابة الرسالة	بصدد إعداد المقترح	في المرحلة التمهيدية	البيان الكلية
31.5 %	594	186	80	328	الاداب
36.76 %	693	160	136	397	الاقتصاد
9.76 %	184	67	26	91	القانون
15.17 %	286	89	41	156	العلوم
3.97 %	75	47	-----	28	الهندسة
2.81 %	53	19	8	26	تقنيه المعلومات
100 %	1885	568	291	1026	المجموع

تانيا - 4 الدراسات :

اعتمد الباحث الاسلوب الطبقي العشوائي النسبي لاختيار عينة الدراسة باعتباره الاسلوب الملائم لطبيعة المجتمع ، وقد تم اتباع الخطوات التالية في سحب العينة :

1- قام الباحث بحصر مجتمع الدراسة والبالا (1885) طالب دراسات عليا ، وتقسيمهم إلى طبقات وفقا للكليات التي يدرسون فيها .

2- بعد تحديد طلاب الدراسات العليا في كل كلية ، اختار الباحث العينة بنسبة 30% من طلبة الدراسات العليا في كل كلية ، فبلغ مجموع عينة الدراسة (566) طالب دراسات عليا ، والجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة على الكليات :

الجدول رقم (4) يبين

توزيع عينة الدراسة حسب الكلية

النسبة	العدد	الك
31.44%	178	الاداب
36.74%	208	الاقتصاد
9.7%	55	القانون
15.19%	86	العلوم
4.06%	23	الهندسة
2.8%	16	المعلومات
100%	566	المجموع

ويتضح من الجدول رقم (4) ان اغلب افراد العينة هم من طلاب الدراسات العليا بكليتي الاقتصاد والاداب ، حيث تبلغ نسبة طلاب الدراسات العليا التابعين لهاتين الكليتين (68%) من مجموع العينة ، تم ياتي بعدهم طلاب الدراسات العليا التابعين لكليات العلوم و القانون و

الهندسة و تقنية المعلومات .على التوالي من حيث تمثيلهم في العينة ، حيث تبلغ نسبة طلاب الدراسات العليا التابعين لهذه الكليات مجتمعة (31.75 %) من مجموع افراد العينة .

انص عينه الدراس :

1-العي سب الذوع :

بعد حساب الفاقد من الاستثمارات الموزعة على عينه الدراسه والبالغ حجمه (20) استماره ، اصبح الحجم الفعلي لعينه الدراسه (546) من طلاب الدراسات العليا بواقع (227) طالب دراسات عليا من الذكور يمثلون نسبة (41.57 %) من إجمالي العينه وبلغ عدد الطالبات (إناث) (319) يمثلون نسبة(58.42%) من إجمالي عينه الدراسه ، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (5) .

الجدول رقم (5) * يبين

توزيع عينه الدراسه حسب النوع

ت	الذوع	العدد	النسبه
1	ذكور	227	% 41.57
2	إناث	319	%58.42
	المجموع	546	%100

*من واقع بيانات استماره الاستب .

2- العي ب المرحله الدراس :

كانت العينه حسب المرحله الدراسيه واقع (282) طالب دراسات عليا بصدد دراسه المقررات الدراسيه يمثلون نسبة (51.64 %) من إجمالي العينه ، وبلغ عدد طلاب الدراسات العليا بصدد إداد المقترح (142) طالب دراسات عليا يمثلون نسبة (26 %) من إجمالي عينه الدراسه ، وبلغ عدد طلاب الدراسات العليا بصدد كتابه الرساله (122) طالب دراسات عليا يمثلون نسبة (22.34 %) من إجمالي عينه الدراسه وذلك كما هو موضح في الجدول التالي .

الجدول رقم (6) * يبين

توزيع عينة الدراسة حسب المرحلة الدراسية

ت	المرحله له الدراسه	العدد	النسبه
1	المرحلة التمهيدية	282	%51.64
2	بصدد إعداد المقترح	142	%26
3	بصدد كتابة الرسالة	122	%22.34
المجموع		546	%100

*من واقع بيانات استمارة الاستب .

3-العيه ب التخصص ص:

قام الباحث بتحديد التخصص العلمي لطلاب الدراسات العليا عينة الدراسة في تخصصين رئيسيين هما تخصص العلوم الإنسانية ويضم طلاب الدراسات العليا كليات الاداب الاقتصاد ، والقانون ، والتخصص الثاني هو تخصص العلوم التطبيقية ويضم كليات العلوم، والهندسة، وتقنية المعلومات .

بلغ عدد طلاب الدراسات العليا التابعين لكليات العلوم الإنسانية (424) طالب دراسات عليا ، يشكلون نسبة (%77.65) من إجمالي العينة . على حين بلغ عدد طلاب الدراسات العليا التابعين لكليات العلوم التطبيقية (122) طالب دراسات عليا ، يمثلون نسبة (%22.34) من إجمالي العينة . وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (7) .

الجدول رقم (7) * يبين

توزيع عينة الدراسة حسب التخصص

ت	التخصص	العدد	النسبه
1	علوم إنسانية	424	%77.65
2	علوم تطبيقية	122	%22.34
المجموع		546	%100

*من واقع بيانات استمارة الاستب .

4_ العينة حسب الكثافة الطلابية :

بلغ عدد افراد العينة من طلاب الدراسات العليا حسب الكثافة الطلابية (من 1الى 20) حوالي (442) طالب دراسات عليا ، يمثلون نسبة (80.95%) من إجمالي العينة ، كما بلغ عدد افراد العينة من طلاب الدراسات العليا حسب الكثافة الطلابية (من 21الى 30) حوالي (84) طالب دراسات . ، يشكلون نسبة (15.38%) من إجمالي العينة ، كما بلغ عدد افراد العينة من طلاب الدراسات العليا حسب الكثافة الطلابية (من 31 فاكتر) حوالي (20) طالب دراسات عليا ، يمثلون نسبة (3.66%) من إجمالي العينة ، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (8) .

الجدول رقم (8) * يبين

توزيع عينة الدراسة حسب الكثافة الطلابية

ت	الكثافة الطلابية	العدد	النسبة
1	اقل من 20 طالب	442	%80.95
2	من 21الى 30 طالب	84	%15.38
3	من 31 طالب فاكتر	20	%3.66
	المجموع	546	% 100

*من واقع بيانات استمارة الاستب .

التا - اسلوب البحث :

يسعى الباحث في دراسته إلى معرفة المؤشرات الكمية والكيفية للجودة حيث تتمثل المؤشرات الكمية في إسقاط بعض المتطلبات الكمية للجودة التي تم ذكرها في المبحث الثاني لهذه الدراسة على واقع المدينة الجامعية لجامعة فاريونس . وتتمثل المؤشرات الكيفية للجودة في معرفة مستوى مؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة فاريونس من وجهة نظرهم . ومعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير طلاب الدراسات العليا لمؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم في جامعة فاريونس ! ضوء متغير التخصص ومتغير المستوى الدراسي والكثافة الطلابية .و ذلك لاستخراج

المؤشرات الكيفية للدراسة ، بواسطة استب . مؤشرات رضا الطلاب اعدت لهذا الغرض ، فقد اعتمدت الباحثة على اسلوب البحث الوصفي ره المناسب لاهداف الدراسة .

رابعاً- ادوات الدراسة :

استخدمت الباحثة في دراسته الادوات البحثية التالية المقابلة والملاحظة ،والاستبانة . حيث تتمثل الاستبانة في رضا طلاب الدراسات العليا عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم في جامعة قاريونس ، وقد اعدت الباحثة هذه الاستبانة وطورها اعتمادا على دراسة الادبيات النظرية المتعلقة بمفاهيم ومجالات مؤشرات الجودة في التعليم العالي . بالإضافة إلى محاولة إسقاط بعض المؤشرات الكمية للجودة (المتطلبات الكمية للجودة) في مؤسسات التعليم العالي على ارض الواقع في المدينة الجامعية لجامعة قاريونس. واشتملت الاداة على (80) فقرة ، واعطيت لكل فقرة من فقرات الاستبانة وزنا وفق السلم التلثي لتقدير درجة الرضا كالتالي (راضي ، راضي إلى حدا ما ، غير راضي)، واعطيت هذه البدائل درجات من 1-3 . وقد غطت هذه الفقرات (8) مجالات رئيسية في جودة الخدمات التعليمية والجدول رقم (9) يوضح توزيع فقرات الاستبانة على المجالات التمانية .

الجدول رقم (9) يبين توزيع فقرات الاستب على مجالات الدراسة

ت	المجال	الفقرات	المجموع
1	إجراءات القيد والتسجيل	1 - 10	10
2	اعضاء هيئة التدريس	11 - 20	10
3	كفاءة الإشراف	21 - 30	10
4	المناخ العلمي للقسم	31 - 40	10
5	نظم الامتحانات والتقييم	41 - 50	10
6	كفاية مكتبة الكلية والنظام المعمول بها	51 - 60	10
7	التجهيزات المادية	61 - 70	10
8	النشاطات والخدمات	71 - 80	10
	المجموع		80

• صدق الاداة :

هناك العديد من الطرق المستخدمة في إيجاد صدق اداة الفياس ، وقد اختار الباحث طريق الصدق الظاهري لغرض إيجاد صدق اداة الدراسة .
وقد تم التحقق من صدق الاداة بعرض الاستبانه التي تكونت من (92) فقرة على مجموعة من المحكمين * تالفت من اعضاء هيئة التدريس في جامعة قاريونس .
وبناء على ملاحظات المحكمين تم تعديل بعض الفقرات من حيث البناء واللغة ، وتم حذف فقرات وإضافة فقرات ، بحيث اصبح مجموع فقرات الاستبانه (80) فقرة ، موزعة على ثمانية مجالات .

• تبات الاداة :

لحساب قيم معامل تبات الاداة قام الباحث بتطبيق الاستبيان على عينه عشوائيه من طلاب الدراسات العليا بجامعة قاريونس والبالغ حجمها (22) مفردة .
وبعد تجميع الاستبيانات وتفرغها ، قام الباحث بحساب معامل التبات بطريقه التناسق الداخلي باستخدام الفا كرنبخ (Alpha – Cornpach) . وقد بلغ معامل التبات للاداة ككل (.987) وهو معامل تبات مرتفع جدا، ويعد كافيا لتحقيق اهداف الدراسة .

• الصيغه النهائيه للاستبانه :

بعد الانتهاء من إجراءات تصميم الاستبانه والخطوات التي اتبعت لاستخراج صدقها وتباتها ، اعدت الاستبانه النهائيه ، حيث احتوت (80) فقرة ، موزعة على ثمانية مجالات اساسية في جودة الخدمات التعليمية في التعليم العالي () : إجراءات القيد والتسجيل ، اعضاء هيئة التدريس ، كفاءة الإشراف ، المناخ العلمي للقسم ، نظم الامتحانات والتقييم ، كفاية مكتبة الكلية والنظام المعمول بها ، التجهيزات المادية ، النشاطات والخدمات).

(*) انظر الملحق رقم (3) : حيث يبين اسماء الخبراء و المحكمين و اقسامهم العلميه .

• **التطبيق النهائي :**

بعد التأكد من صدق اداة القياس وتباتها ، قام الباحث بتطبيق الاداة على عينة الدراسة والبالغ عددها (566) طالب دراسات عليا ، موزعين على كليات جامعة قاريونس . وقد قام الباحث بزيارة الكليات الستة وتوزيع الاستمارات على افراد العينة بنفسه ، وقد تم ذلك خلال الفترة بين 2010/11/13 ف إلى 2010/ 12 /11 ، وقد عرف البحث بنفسه لافراد العينة وقدم شرحا لاهمية الدراسة والهدف منها ، وطريقة الإجابة عن فقرات الاستب . وضرورة تحري الدقة والموضوعية في الإجابة وفي النهاية قدم لهم الشكر على التعاون والمشاركة ، الدعاء لهم بالتوفيق في دراستهم .

• **حج الاستب :**

بعد ان اكمل الباحث تجميع الاستمارات (546) استمارة ، من اصل (566) تم توزيعها بالفعل ، اي بنسبة (96.46%) من مجموع الاستمارات الموزعة ، وكانت كلها . وقام الباحث بتفريغها في جداول خاصة اعدت لهذا الغرض ، والجدول رقم (10) يوضح توزيع الاستمارات التي تحصل عليها الباحث موزعه حسب الكليات العلمية .

الجدول رقم (10) يبين

توزيع استمارات الاستب التي جمعت من المبحوثين

ت	الكلية	عدد الاستبانات الموزعه	عدد الاستبانات المستلمه	نسبه الاستجاباه %
1	الاداب	178	172	96.6 %
2	الاقتصاد	208	200	96.15%
3	القانون	55	52	94.54%
4	العلوم	86	86	100 %
5	الهندسة	23	20	87 %
6	تقنية المعلومات	16	16	100 %
	المجموع	566	546	96.46%

خامسا - الاساليب الإحصائية :

لتحليل البيانات التي جمعت من عينه البحث استعان الباحث بالحقيبة الإحصائية للعلوم

الاجتماعية (SPSS) ، وقد استخدم الباحث لتحليل البيانات الوسائل الإحصائية الاتية :

-معادلة (الفا كرنبخ) لإيجاد قيمة معامل تبات الاداة .

-المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة مستوى مؤشرات جودة الخدمات التعليمية .

-الاختبار التائي (T- TEST) لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير طلاب الدراسات العليا لمؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم في جامعة قاريونس في ضوء متغير التخصص .

- تحليل التباين الاحادي لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير طلاب الدراسات العليا لمؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم في جامعة قاريونس في ضوء متغير المستوى الدراسي والكتافة الصفية .

- اختبار شافيه - النسب المئوية .

• التصميم الإحصائي :

لقد اعتمد الباحث تصميمًا إحصائيًا لتحليل الإجابات على فقرات الاستبانة ، وهو نموذج إحصائي لتحليل المتوسطات الحسابية لكل مجال من مجالات الدراسة ، وهذا النموذج يعتمد على تحديد طول خلايا المقياس (الحد دود الدنيا والع) وذلك عن طريق حساب المدى (2 = 1-3) تم تقسيم المدى على أكبر قيمة في المقياس (2 ÷ 3 = 0.66) ، تم ضرب الناتج في عدد فقرات كل مجال (0.66 × 10 = 6.66) . وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى قيمة في كل مجال وهي (10) لتحديد الحد الأدنى والاعلى لكل . فكان النموذج

:

من 10 - 16.66	مستوى ض
أكبر من 16.66 - 23.32	مستوى متوسط
أكبر من 23.32 - 30	مستوى مرتف

وعند تطبيق النموذج على الفقرات الكلية للاستبيان فكانت مستويات التقدير كالاتي :

$$52.8 = 80 \times 0.66$$

مستوى منخفض 132.8 - 80

مستوى متوسط اكبر من 132.8 - 185.6

مستوى مرتفع . 238.4 - 185.6

الفصل الخامس

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

- . اولا- عرض النتائج
- . ثانيا- مناقشته النتائج
- . ثالثا- التوصلات
- . رابعا- المفترحات

المقدمة :

يشتمل هذا الفصل عرضا وتحليلا للنتائج التي تم التوصل إليها الباحث في ضوء الاهداف تسعى الدراسة إلى تضمن جملة من التوصيات وبعض المقترحات التي يرى الباحث ان الاخذ بها سيدهم رفع جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا قاريونس .

اولا- عرض النتائج :

سيتم عرض النتائج في جزئين الاول يعرض المؤشرات الكيفية للدراسة والآخر يعرض المؤشرات الكمية للدراسة .

الجزء الاول : المؤشرات الكيفية للدراسة :

والمتمتد في مؤشرات رضا طلبة الدراسات العليا في جامعه قاريونس عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم والمتمتلة في الإجابة عن الاسئلة التي تمثل اهداف الدراسة كالتالي :

الهدف الاول :

ويتمثل في الإجابة عن التساؤل التالي :

ما مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة قاريونس ؟ للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسط والانحراف المعياري لاستجابات افراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال من المجالات التي شملتها الدراسة . وكذلك الدرجة الكلية للمجالات مجتمعة وقد اعتمد الباحث لتحديد مس توى مؤشرات جودة كل مجال من مجالات الدراسة على نموذج إحصائي اعد سلفا لهذا الغرض ، فك انت النتد ما هي موضحة بالجدول التالي :

الجدول رقم (11) يبين

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات افراد عينة الدراسة

لكل مجال من مجالات الدراسة.

ت	المجالات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى مؤشرات الجودة
1	إجراءات القيد والتسجيل	19.6190	4.5953	متوسط
2	اعضاء هيئة التدريس	21.2729	4.5900	متوسط
3	كفاءة الإشراف	20.7125	5.1352	متوسط
4	المناخ العلمي للقسم	18.9524	4.7287	متوسط
5	نظم الامتحانات والتقييم	18.5769	4.4415	متوسط
6	كفاية مكتبة الكلية والنظم المعمول بها	15.4286	4.5514	منخفض
7	التجهيزات المادية	15.2711	4.6127	منخفض
8	النشاطات والخدمات	16.6429	4.4523	منخفض
	الدرجة الكلية	146.4762	27.1337	متوسط

1- يتضح من الجدول (11) السابق ان مستوى مؤشرات جودة المجال الاول وهو إجراءات القيد والتسجيل (متوسط) حيث بلغ متوسطه (19.6190) وانحراف معياري (4.5953) وربما يعود ذلك إلى وجود مكاتب للدراسات العليا في كل كلية و؛ عدد الطلاب المسجلين بالدراسات العليا مقارنة بالمرحلة الجامعية الاولى .

كما اوضحت المؤشرات الكمية للدراسة والتي سيتم سردها في الجزء الثاني ان نسبة طلاب الدراسات العليا إلى اعضاء الهيئة الإدارية 1:22 اي ان نصيب كل عضو إداري (22) طالبا. وهذه النسبة تعطي وضع افضل في تقديم الخدمات لطلاب الدراسات العليا .

وبذلك اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة اشرف 2007 والتي كان فيها مستوى مؤشرات إجراءات القيد والتسجيل منخفض.

2- اوضحت النتائج المتعلقة بتحليل استجابات افراد العينة حول مجال اعضاء هيئة التدريس ان مستوى مؤشرات جودة اعضاء هيئة التدريس المنخرطين في برامج الدراسات العليا فارينوس (متوسط) حيث بلغ متوسط استجابات افراد العينة (21.272) وبانحراف معياري (4.5900) الامر الذي يعكس الرصيد الجيد الذي تملكه . . قاريونس من اساتذة ذوي خبرة طويلة في التدريس مما انعكس مستوى مؤشرات جودة هذا المجال . كما اوضحت المؤشرات الكمية للدراسة والتي سيتم سردها في الجزء الثاني ان نسبة طلاب الدراسات العليا إلى اعضاء هيئة التدريس 6:1 اي ان نصيب كل استاذ (6) طلاب دراسات . ويعتقد الباحث ان هذه النسبة ساهمت في جعل مؤشرات جودة اعضاء هيئة التدريس تصل إلى المستوى المتوسط .

3- اوضحت النتائج المتعلقة بتحليل استجابات افراد العينة حول مجال كفاءة الإشراف ان مستوى مؤشرات جودة كفاءة الإشراف (متوسط) حيث بلغ متوسط استجابات افراد العينة (20.7125) و بانحراف معياري (5.1352) ، الامر الذي يعكس كفاية الوقت الذي يوفره المشرف لمتابعة نشاط الباحث و سهولة الاتصال بينهما وموضوعية المشرف في التعامل مع افكار الباحث وايضا مستوى إلمام المشرف بموضوعات البحوث التي يشرف عليها . انعكس مستوى مؤشرات جودة هذا المجال .

وبذلك اقتربت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة اشرف 2007 والتي كان فيها مستوى مؤشرات جودة كفاءة الإشراف حيث كانت مستوى المؤشر مقبول (حدد اشرف 2007 مستوى مقبول على اساس 70% من المستوى المعياري) .

4- كما اوضحت نتائج إجابة افراد العينة على المجال الرابع من مجالات الاستب وهو المناخ العلمي للقسم بان مستوى مؤشرات جودة هذا المجال (متوسط) حيث بلغ وسطه الحسابي (18.9524) وانحرافه المعياري (4.7287) ، مما يعطي مؤشرا إيجابيا عن اهتمام الاقسام العلمية بالبحث العلمي وطلاب الدراسات الـ .

وبذلك اقتربت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة اشرف 2007 والتي كان فيها مستوى مؤشرات جودة المناخ العلمي للقسم حيث كانت مستوى المؤشر مقبول (حدد اشرف 2007 مستوى مقبول على اساس 70% من المستوى المعياري) .

5- اوضحت النتائج ان مستوى مؤشرات جودة المجال الخامس وهو نظم الامتحانات والتقييم (متوسط) حيث بلغ متوسطه الحسابي (18.5769) وانحرافه المعياري (4.4415) . وربما يرجع ذلك إلى توافر معلومات عن نظم تقييم اداء طلاب الدراسات العليا بما في ذلك توزيع الدرجة الكلية على الاختبارات والتجارب العلمية والتقارير و اوراق العمل وغيرها من متطلبات المقررات . و قدرة الامتحانات على قياس ملكات الفهم والإبداع ومشاركة الطلاب في وضع جداول الامتحانات وتهيئة بيئة سليمة لإجراء الامتحانات من هدوء، وتوافر مياه للشرب واسلوب معاملة المشرفين .

6- اوضحت النتائج المتعلقة بإجابة افراد العينة على المجال السادس (انخفاض) مستوى مؤشرات كفاية مكتبة الكلية والنظم المعمول بها ، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المجال (15.4286) وانحراف معياري (4.5514)، وربما يعود السبب في ذلك إلى إن مكتبات الكليات تفتقر إلى معايير جودة المكتبات من موقع بعيد عن الضوضاء وافتقارها لوعية علمية حديثة ودوريات جارية تخدم طلاب الدراسات العليا وعدم توافر خدمات النسخ والتصوير داخل المكتبة و عدم توافر الفهرسة الحديثة و ضيق الحيز المكاني، وتعطل التكييف ، عدا مكتبة كلية الهندسة التي يعد وضعها المعياري جيدا وهذا ما اوضح المؤشرات الكمية لهذه الدراسة والتي سيتم سردها فيما بعد .

وبذلك اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة حمزة 2009 في عدم الرضا عن خدمات المكتبة .

7- ووضحت النتائج ان مستوى مؤشرات جودة المجال السابع وهو التجهيزات المادية (منخفض) حيث بلغ متوسطه الحسابي (15.2711) وانحرافه المعياري (4.612) وربما يعود السبب في ذلك إلى خلو القاعات الدراسية لكلية ية القانون من اي اثر للوسائل التعليمية الحديثة كما ان اغلب القاعات الدراسية المخصصة لطلاب الدراسات العليا

الاداب وكلية الاقتصاد تفتقر لهذه الوسائل اما عن توافر اجهزة الحاسوب ، والمشارب الصحية ، فيزداد الامر حرجا في الكليات سابقة الذكر اما عن شبكة المعلومات فرغم توافر معمل انترنت خاص بطلاب الدراسات العليا في كل قسم في الكليات العلمية فإن مشكلة ضعف الشبكة وكذلك الاعطال المتكررة قلل من استفادة طلاب الدراسات العليا منها ، و في

اعلب الكليات هنا ك تدهور في مستوى صلاحية دورات المياه و تعطل منظومة الإطفاء وعدم توافر علامات إرشادية .

8- اوضحت النتائج المتعلقة بإجابة افراد العينة على المجال التامن (انخفاض) مستوى مؤشرات جودة النشاطات والخدمات المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة قاريونس ، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المجال (146.4762) وبانحراف معياري (27.1337) ربما يرجع السبب في ذلك في عدم تفهم مقدمي الخدمات داخل الجامعة لحاجات طلاب الدراسات العليا وتقصير الجامعة في خدمات الدعم التعليمية وخاصة في سرعة توفير المواد المعملية بالإضافة إلى تدهور خدمات النظافة،و صعوبة الانتقال بين مباني الجامعة .

9- اظهرت النتائج المتعلقة بالدرجة الكلية لاداة الدراسة ان مستوى مؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة قاريونس (متوسط) ، حيث بلغ المتوسط الحسابي لاداة الدراسة (146.4762) ، بانحراف معياري (27.1337) .

ن الدراسة الحالا تفق مع دراسة يوسف وطلال 2007 .

ويتضح مما سبق عرضه من نتائج ان جامعة قاريونس استطاعت ان تامن خدمات تعليمية لطلاب الدراسات العليا ذات مستوى(متوسط) في مجالات إجراء القيد والتسجيل ونظم الامتحانات والتقييم والهيئة التدريسية وكفاءة الإشراف . علي حين قصرت في تامين الخدمات المكتبية والتجهيزات المادية والنشاطات والخدمات .

الهدف الثاني :

ويتمثل في الإجابة عن التساؤل التالي :

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير طلاب الدراسات العليا لمؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم في جامعة قاريونس في ضوء متغير التخصص (العلوم الإنسانية / العلوم التطبيقية)

ولإجابة على هذا السؤال فام الباحثة باستخدام اختبار (T- test) لاختبار الفروق الإحصائية بين استجابات افراد عينة الدراسة من طلاب الدراسات العليا حول مستوى رضاهم عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم بجامعة قاريونس التي قد تعزى لمتغير التخصص . وذلك كما موضح بالجدول التالي :

الجدول رقم (12) يبين

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم اختبار (T) اختبار

الفروق بين استجابات افراد عينه الدراسة وفقا لمتغير التخصص.

ت	المجالات	علوم إنسانيه		علوم تطبيقية		T	درجه الحرية	مستوى الدلاله
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
1	إجراءات الفيد والتسجيل	19.7241	4.6435	19.2541	4.4230	.995	544	.320
2	اعضاء هيئة التدريس	21.3349	4.7122	21.0574	4.1487	.588	544	.557
3	كفاءة الإشراف	20.4033	5.0083	21.7869	5.4397	2.637	544	* .009
4	المناخ العلمي للقسم	19.1486	4.7841	18.2705	4.4833	1.811	544	.071
5	نظم الامتحانات والتقييم	18.5873	4.5113	18.5410	4.2077	.101	544	.919
6	الكلية والنظم المعمول بها	15.1179	4.5715	16.5082	4.3280	2.995	544	* .003
7	التجهيزات المادية	15.0637	4.7478	15.9918	4.0442	1.964	544	.050 **
8	النشاطات والخدمات	16.8608	4.6501	15.8852	3.5980	2.140	544	** .033
	المجموع	146.2406	27.9274	147.2951	24.2629	.378	544	.706

* دال عند 0.01 =

** دال عند 0.05 =

من خلال عرض النتائج في الجدول (12) السابق يتبين ما يلي :

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير التخصص (علوم إنسانية / علوم تطبيقية) في الدرجة الكلية لمقياس مؤشرات رضا طلاب الدراسات العليا عن النشاطات و

الخدمات التعليمية المقدمة لهم في جامعة فارينوس ، حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات طلاب الدراسات العليا علوم إنسانية (146.2406) وبانحراف معياري (27.9274) حين بلغ متوسط استجابات طلاب الدراسات العليا علوم تطبيقية (147.2951) وبانحراف معياري (24.2629) وبلغت القيمة التائية لاختبار الفروق بينهما (378.) وهي غير دالة . كما انه لا توجد فروق في المجال الاول (إجراءات القيد والتسجيل) والثاني (اعضاء هيئة التدريس) والرابع (المناخ العلمي للقسم) والخامس (نظم الامتحانات والتقييم) اي ان اختلاف التخصص (علوم إنسانية - علوم تطبيقية) لم يسفر عن وجود اختلافات مستوى الرضا من و. نظر الدراسة في المجالات سالفة الذكر بناء على استجابتهم .

_ ويتبين من خلال الجدول(13) السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير التخصص (علوم إنسانية / علوم تطبيقية) في المجال الثالث (كفاءة الإشراف) عند مستوى دلالة (0.01) وكانت هذه الفروق لصالح طلاب الدراسات العليا تخصص (علوم تطبيقية) . كما يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير التخصص (علوم إنسانية / علوم تطبيقية) المجال السادس (كفاية مكتبة الكلية والنظم المعمول بها) عند مستوى دلالة (0.01) وكانت هذه الفروق لصالح طلاب الدراسات العليا (علوم تطبي) . اي انهم اكثر رضا عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم في جامعة فارينوس مقارنة بطلاب الدراسات العليا (علوم إنسانية) .

توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير التخصص (علوم إنسانية / علوم تطبيقية) في المجال السابع (التجهيزات المادية) عند مستوى د (0.05) وكانت هذه الفروق لصالح طلاب الدراسات العليا (علوم تطبيقية) وربما يرجع السبب في ذلك إلى توافر المناخ الصحي في قاعات الدراسية والمعامل المخصصة لطلاب الدراسات العليا من تهوية وإضاءة وتكييف وملاءمة مستوى الكثافة الطلابية ، مع اماكن الدراسة والاجهزة والمعدات وتوافر السبورة الذكية وجهاز عرض البيانات وكفاية عدد اجهزة الحاسوب. وهذا ما اظهرته المؤشرات الكمية للدراسة ، والتي سيتم عرض فيما بعد .

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير التخصص (علوم إنسانية / علوم تطبيقية) في المجال الثامن (النشاطات والخدمات) عند مستوى دلالة (0.05) وكانت هذه الفروق لصالح طلاب الدراسات العليا (علوم إنسانية) . وربما يرجع السبب في ذلك إلى عدم تفهم

مقدمي الخدمات داخل الجامعة بصفة عامة ، وخدمات الطباعة والتحليل والبرامج والرسم ... إلخ لحاجات طلاب الأقسام العلمية (علوم تطبيقية) بشكل محدد ، بالإضافة إلى نقص المواد المختبرية ، وعدم توافرها في الوقت المناسب ، بسبب الإجراءات الروتينية .

الهدف الثالث :

ويتمثل في الإجابة عن التساؤل التالي :

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير طلاب الدراسات العليا لمؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم في جامعة فارينونس في ضوء متغير المرحلة الدراسي (المرحلة التمهيدية / بصدد إعداد المقترح / بصدد كتابة الرسالة)

هذا السؤال استخدم الباحث تحليل التباين الاحادي لاختبار الفروق الإحصائية بين استجابات افراد عينة الدراسة من طلاب الدراسات العليا حول مدى رضاهم عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم تبعا لمتغير المستوى الدراسي ، و كما هو موضح في الجدول (13)
التالي :

الجدول رقم (13) يبين تحليل التباين الاحادي لاختبار الفروق بين استجابات

افراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى الدراسي

ت	المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجه الحريه	متوسط المربعات	F	مستوى الدلاله
1	إجراءات الفيد والتسجيل	بين المجموعات	33.805	2	16.90	0.800	0.450
		داخل المجموعات	11474.957	543	21.133		
	المجموع	11508.762					
2	اعضاء حياة التدريس	بين المجموعات	179.398	2	89.699	4.309	* 0.014
		داخل المجموعات	11302.941	543	20.816		
	المجموع	11482.339					
3	كفاءة الإشراف	بين المجموعات	156.446	2	78.223	2.988	0.051
		داخل المجموعات	14215.410	543	26.179		
	المجموع	11482.339					
4	المناخ العلمي للقسام	بين المجموعات	141.185	2	70.597	3.182	* 0.042
		داخل المجموعات	12045.567	543	22.183		
	المجموع	12186.762					
5	نظم الامتحانات والتقييم	بين المجموعات	72.926	2	36.464	1.854	0.158
		داخل المجموعات	10678.341	543	19.665		
	المجموع	10751.269					
6	كفايه مكتبه الكليه والنظم المعمول	بين المجموعات	31.837	2	15.919	0.768	0.465
		داخل المجموعات	11257.877	543	20.733		
	المجموع	11289.714					
7	التجهيزات الماديه	بين المجموعات	36.527	2	18.264	0.858	0.425
		داخل المجموعات	11559.356	543	21.288		
	المجموع	11595.883					
8	النشاطات والخدمات	بين المجموعات	1.446	2	0.723	0.036	0.964
		داخل المجموعات	10801.911	543	19.893		
	المجموع	10803.357					
	المجموع	بين المجموعات	2815.112	2	1407.556	1.918	0.148
		داخل المجموعات	398435.1	543	733.766		
	المجموع	401250.190					

* دال عند 0.05 =

من خلال عرض النتائج في الجدول (13) السابق يتبين ما يلي :

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المرحلة الدراسي (المرحلة التمهيديّة / المقترح / كتابة الرسالة) في الدرجة الكلية وعدم وجود فروق تعزى لمتغير المستوى الدراسي (المرحلة التمهيديّة / المقترح / كتابة الرسالة) في المجال الأول (إجراءات القيد والتسجيل) والثالث (كفاءة الإشراف) والخامس (نظم الامتحانات والتقييم) والسادس (الكلية) والسابع (التجهيزات المادية) والثامن (النشاطات والخدمات) .
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى الدراسي (المرحلة التمهيديّة / المقترح / كتابة الرسالة) في المجال الثاني (أعضاء هيئة التدريس) و في المجال الرابع (المناخ العلمي للقسم) عند مستوى دلالة (0.05) .
- وللكشف عن موضع الفروق الدالة بين كل زوج من المجموعات الثلاث فيما يتعلق بكل من أعضاء هيئة التدريس - المناخ العلمي للقسم ، قام الباحث باستخدام اختبار شافيه للمقارنات المتعددة (Shaftee Test) لتحقيق ذلك و الجدول (14) التالي يوضح ما اسفرت عنه نتائج هذا الاختبار :

الجدول (14) يبين

اختبار شافيه (Shaftee Test) للمقارنات المتعددة لبيان الفرق بين ازواج متوسطات استجابة افراد العينة .

ت	المجال	اختبار شافية بين المجموعات	
		الحالة (1)	الحالة (2)
1	اعضاء هيئة التدريس	المرحلة	المقترح
		التمهيديّة	كتابة الرسالة
		المقترح	المرحلة التمهيديّة
		كتابة الرسالة	كتابة الرسالة
		كتابة الرسالة	المرحلة التمهيديّة
		المقترح	المقترح

*1.2210	المقترح	المرحلة	المناخ العلمي للقسم	2
.4742	كتابة الرسالة	التمهيدية		
*1.2210	المرحلة التمهيدية	المقترح		
.7467	كتابة الرسالة			
.4742	المرحلة التمهيدية	كتابة الرسالة		
.7467	المقترح			

* دال عند مستوى (0.05).

كما هو موضح في الجدول (14) كشف اختبار شافيه ان الفروق دالة إحصائيا في استجابات افراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة في المجالات التالية (اعضاء هيئة التدريس و المناخ العلمي للقسم)، ترجع إلى الفروق بين طلاب (المرحلة التمهيدية و طلاب المقترح) و الفروق لصالح طلاب المرحلة التمهيدية مما يعني انهم اكثر رضا عن المجالين السابقين اكثر من طلاب المقترح . ويرجح الباحث السبب في زيادة مستوى رضا الطلاب المرحلة التمهيدية بجامعة قاريونس اكثر من زملائهم طلاب المقترح ، إلى عدم توافر خدمة الإرشاد الاكاديمي لمساعدة طلاب المقترح على التقدم بخطى راسخة في هذه المرحلة .

اله دف الرابع :

ويتمثل في الإجابة علي التساؤل التالي :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير طلاب الدراسات العليا لمؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم في جامعة قاريونس في ضوء متغير الكثافة الصفية (1 الى 20 / من 21 الى 30 / من 31 - فاكثر)

للإجابة علي هذا الذي أوّل استخدم الباحث تحليل التباين الاحادي لاختبار الفروق الإحصائي بين استجابات افراد عينة الدراسة من طلاب الدراسات العليا حول مستوى رضاهم عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم بجامعة قاريونس تبعا لمتغير الكثافة الصفية ، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (15)

تحليل التباين الاحادي لاختبار الفروق بين استجابات

افراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الكثافة الصفية

ت	المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجه الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
1	إجراءات القيد والتسجيل	بين المجموعات	74.517	2	37.259	1.769	0.171
		داخل المجموعات	11434.245	543	21.058		
	المجموع	11508.762					
2	اعضاء هيئة التدريس	بين المجموعات	213.643	2	106.821	5.147	* 0.006
		داخل المجموعات	11268.696	543	20.753		
	المجموع	11482.339					
3	كفاءة الإشراف	بين المجموعات	260.815	2	130.407	5.018	* 0.007
		داخل المجموعات	14111.040	543	25.987		
	المجموع	14371.855					
4	المناخ العلمي للنقسم	بين المجموعات	146.591	2	73.295	3.306	** 0.037
		داخل المجموعات	12040.171	543	22.173		
	المجموع	12186.762					
5	نظم الامتحانات والتقييم	بين المجموعات	262.307	2	131.153	6.790	* 0.001
		داخل المجموعات	10488.962	543	19.317		
	المجموع	10488.962					
6	كفاية مكتبه التكنيه والنظم المعمول بها	بين المجموعات	409.082	2	204.541	10.208	* 0.00
		داخل المجموعات	10880.632	543	20.038		
	المجموع	11289.714					
7	التجهيزات الماديه	بين المجموعات	399.693	2	199.847	9.692	* 0.00
		داخل المجموعات	11196.190	543	20.619		
	المجموع	11595.883					
8	النشاطات والخدمات	بين المجموعات	162.810	2	81.405	4.154	**0.016
		داخل المجموعات	10640.547	543	19.596		
	المجموع	10803.357					
	المجموع	بين المجموعات	12747.694	2	6373.847	8.909	* 0.00
		داخل المجموعات	388502.5	543	715.474		
	المجموع	401250.190					

* دال عند 0.01 =

** دال عند 0.05 =

يتبين من الجدول (15) السابق ، :

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الكثافة الصفية (1- 20 / 21- 30 / 31 - فاكثر) في الدرجة الكلية لمقياس مؤشرات رضا طلاب الدراسات العليا عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم في جامعة قاريونس ، حيث إن القيمة الفائية بلغت (8.909) وهي قيمة لها دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) ، مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين افراد العينة وفقا لهذا المتغير .

كما نستنتج من الجدول (15) السابق :

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الكثافة الصفية (1- 20 / 21- 30 / 31 فاكثر) في المجال الاول (إجراءات القيد والتسجيل) ، مما يعني ان طلاب الدراسات العليا بجامعة قاريونس لا يختلفون فيما بينهم في مستوى رضاهم عن إجراءات القيد والتسجيل .

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الكثافة الصفية (1 - 20 / 21- 30 / 31 فاكثر) في المجال الثاني (اعضاء هيئة التدريس) والثالث (كفاءة الإشراف) والرابع (المناخ العلمي للقسم) والخامس (نظم الامتحانات والتقييم) والسادس (كفاية مكتبة الكلية) والسابع (التجهيزات المادية) والثامن (النشاطات والخدمات) .

وللكشف عن مواضع الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين كل زوج من مجموعات الدراسة في كل من المجالات التالية (اعضاء هيئة التدريس و كفاءة الإشراف و المناخ العلمي للقسم ونظم الامتحانات والتقييم وكفاية مكتبة الكلية و التجهيزات المادية و النشاطات والخدمات ، فام الباحثة باستخدام اختبار شافيه (Shaftee Test) للمقارنات المتعددة وذلك كما يوضحه الجدول (16) التالي :

الجدول (16)

اختبار شافية (Shaftee Test) للمقارنات المتعددة لبيان الفرق بين ازواج متوسطات استجابة افراد العينة .

الفرق بين المتوسطين	اختبار شافية بين المجموعات		المجال	ت
	الحالة (1)	الحالة (2)		
*1.6735	من 1 إلى 20	من 21 - 30	اعضاء هيئة التدريس	1
.6432	من 31 فاكثر			
*1.6735	من 1 إلى 20	من 21 - 30		
2.3167	من 31 فاكثر			
.6432	من 1 إلى 20	من 31 فاكثر		
2.3167	من 21 - 30			
**1.7856	من 1 إلى 20	من 21 - 30	كفاءة الإشراف	2
1.6475	من 31 فاكثر			
**1.7856	من 1 إلى 20	من 21 - 30		
.1381	من 31 فاكثر			
1.6475	من 1 إلى 20	من 31 فاكثر		
.1381	من 21 - 30			
**1.3829	من 1 إلى 20	من 21 - 30	المناخ العلمي للقسم	3
.5552	من 31 فاكثر			
**1.3829	من 1 إلى 20	من 21 - 30		
1.9381	من 31 فاكثر			
.5552	من 1 إلى 20	من 31 فاكثر		
1.9381	من 21 - 30			
*1.9254	من 1 إلى 20	من 21 - 30	نظم الامتحانات والتقييم	4
.1278	من 31 فاكثر			
*1.9254	من 1 إلى 20	من 21 - 30		
1.7976	من 31 فاكثر			
.1278	من 1 إلى 20	من 31 فاكثر		
1.7976	من 21 - 30			

*2.1937	من 21 - 30	من 1 إلى 20	كفاية مكتبة الكلية والنظم المعمول بها	5
2.2484	من 31 فاكثر			
*2.1937	من 1 إلى 20	من 21 - 30		
5.476E- 02	من 31 فاكثر			
2.2484	من 1 إلى 20	من 31 فاكثر		
5.476 2E- 02	من 21 - 30			
*2.1260	من 21 - 30	من 1 إلى 20	التجهيزات المادية	6
2.3855	من 31 فاكثر			
*2.1260	من 1 إلى 20	من 21 - 30		
.2595	من 31 فاكثر			
2.3855	من 1 إلى 20	من 31 فاكثر		
.2595	من 21 - 30			
1.0938	من 21 - 30	من 1 إلى 20	النشاطات والخدمات	7
2.1914	من 31 فاكثر			
1.0938	من 1 إلى 20	من 21 - 30		
1.0976	من 31 فاكثر			
2.1914	من 1 إلى 20	من 31 فاكثر		
1.0976	من 21 - 30			

* دال عند 0.01 =

** دال عند 0.05 =

نتبين من الجدول (16) السابق مايلي :

- يتعلق بمجال (اعضاء هيئة التدريس ، كفاءة الإشراف، المناخ العلمي للقسم ، نظم الامتحانات والتقييم، كفاية مكتبة الكلية والنظم المعمول بها ، التجهيزات المادية) فقد كشف اختبار شافيه عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الكثافة الطلابية داخل القاعات الدراسية او المعامل (من 1- 20) وبين متوسط الكثافة الطلابية (من 21- 30)، والفروق كانت لصالح الكثافة الطلابية (من 1- 20).
- مما يعني انهم اكثر رضا من زملائهم طلاب الكثافة الصفية (من 21- 30).

ويعود السبب إلى انه كلما قل عدد طلاب داخل المعمل او القاعة الدراسية زادت فرصة الحوار والمنافسة بين الطلاب والاستاد والطلاب و انفسهم وزادت استفادتهم من الاجهزة والمعدات . وزادت قدرتهم على الفهم العملي مما يجعلهم اكثر فطرة على الإبداع .

الجزء الثاني : المؤشرات الكمية للدراسات :

ويتمثل ! إسقاط بعض المتطلبات الكمية للجودة في التعليم العالي على ارض الواقع في جامعة قاريونس (حرم المدينة الجامعية قاريونس) والمؤشرات التي تتوافر عنها البيانات خلال العام الجامعي 2010 - 2011 .

1-نسبة الطلاب المفيدون بالدراسات العليا إلى إجمالي الطلاب المفيدون في العام الجامعي 2010 - 2011:

الجدول التالي رقم (17) * نسبة الطلاب المفيدون بالدراسات العليا إلى إجمالي الطلاب

ت	الكلية	الطلاب المفيدون بالدراسات العليا	إجمالي الطلاب **	% إلى إجمالي الطلاب
1	الاداب	594	8581	7 %
2	الاقتصاد	693	14256	5%
3	القانون	184	2181	8.4 %
4	العلوم	286	7637	4 %
5	الهندسة	75	4764	1.57 %
6	المعلومات	53	1038	5 %
	إجمالي	1885	38457	5 %

* مصدر بيانات الطلاب الواردة في هذه الدراسة : تم الحصول عليها من إدارتي المسجل العام بالجامعة ، والدراسات العليا بالكليات الستة في العام الجامعي 2010 - 2011 .

**الطلاب : طلاب المرحلة الجامعية الاولى + طلاب الدراسات العليا .

تشير بيانات الجدول (17) إلى تباين في نسب الطلاب المقيدون بالدراسات العليا إلى إجم الطلاب (المرحلة الجامعية الأولى- الدراسات العليا) في العام 2010 - 2011 كليات الستة حيث كانت أكبر النسب في كلية الآداب (7 %) وأصغرها في كلية الهندسة (2 %) . وبصورة إجمالية في الكليات الستة كانت النسب (5 %) وهذه النسبة منخفضة مقارنة بالمعدل الذي وضعه المجلس القومي للتعليم والبحث العلمي والتكنولوجيا للطلاب المقيدون بالدراسات العليا من إجمالي الطلاب المقيدون بالتعليم الجامعي . ، وفي كل مؤسسة (20 - 25 %)" (أشرف : 2007 : 373) .

2-نسبة طلاب الدراسات العليا / أعضاء الهيئة الإدارية :

يوضح الجدول التالي رقم (18) هذه النسبة :

ت	مكتب دراسات	إجمالي طلاب الدراسات العليا	عدد الهيئة الإدارية	النسبة
1	الآداب	594	16	1 : 37
2	الاقتصاد	693	16	1 : 43
3	القانون	184	5	1 : 37
4	العلوم	286	16	1 : 18
5	الهندسة	75	9	1 : 8
6	تقنية المعلومات	53	2	1 : 27
7	مكتب الدراسات العليا و المعيدون (الرئيسي)	1885	* 21	1: 90
	إ.		** 85	1 : 22

تشير بيانات الجدول (18) السابق إلى تباين نسب الطلاب إلى أعضاء الهيئة الإدارية حيث

كانت أكبر النسب في كلية الاقتصاد (1 : 43) وأصغرها ، الهندسة (1 : 8)

* عدد الهيئة الإدارية للدراسات العليا في مبنى الحميضة .

** عدد الهيئة الإدارية للدراسات العليا في مبنى الحميضة و الكليات العلمية الستة .

وفد يرجع ارتفاع النسبة في كلية الاقتصاد إلى ارتفاع إجمالي الطلاب الدراسات العليا المقيدون بالكلية وكذلك في كلية الآداب .

وبصورة إجمالية كانت النسبة بالكليات الستة ومكتب الدراسات العليا (22 : 1) أي ان نصيب كل عضو إداري (22) طالبا.

كما نلاحظ ان نسب الكليات في حدود معايير الوثيقة الإستراتيجية للتعليم والبحث العلمي للفترة من 2011- 2030 (من 30 - 50) طالب لكل موظف جامعي .

3 - نسبة اعضاء هيئة التدريس من فئة (محاضر) إلى إجمالي اعضاء هيئة

التدريس المنخرطين ببرامج الدراسات العليا كليات الستة في العام الجامعي

: 2011- 2010

ويوضح الجدول التالي رقم (19) ملامح هذه النسبة:

ت	الكلية	عدد اعضاء هيئة التدريس (محاضر)	إ. عدد اعضاء هيئة التدريس	% إلى الإ.
1	الآداب	12	90	13
2	الاقتصاد	23	66	35
3	القانون	10	32	31
4	العلوم	11	65	17
5	الهندسة	8	30	27
6	تقنية المعلومات	4	10	40
	إ.	68	293	23

تشير بيانات الجدول (19) السابق إلى تباين في نسب اعضاء هيئة التدريس من فئة (محاضر) إلى إجمالي اعضاء هيئة التدريس المنخرطين في برامج الدراسات العليا بالكليات الستة في العام الجامعي 2010- 2011 ، فكانت اكبر نسبة في كلية تقنية المعلومات (40%) . ونلاحظ من الجدول (20) السابق ارتفاع نسبة استعانة الكليات الستة باعضاء هيئة التدريس من فئة (محاضر) حيث كانت اقل نسبة في كلية الآداب (13%) . أنظر شكل (9)

في ملحق رقم (6) الخاص بالاشكال البيانية هذا وتتص المادة (127) من فرار اللجنة الشعبية العامة رقم (501) 2010 الخاص بلانحة تنظيم التعليم العالي " يتولى التدريس بالدراسات العليا ،اعضاء هيئة تدريس اكفاء من ذوي الخبرة والاختصاص على النحو التالي :-

- 1- يتولى تدريس مقررات الدراسات العليا في مرحلة الماجستير اعضاء هيئة تدريس من الدكتوراه تقل درجتهم العلمية عن درجة استاذ مساعد على الاقل .
 - 2- يتولى تدريس مقررات الدراسات العليا في مرحلة الدكتوراه اعضاء هيئة تدريس من الدكتوراه لا تقل درجتهم العلمية عن درجة استاذ مشارك على الاقل .
- ويجوز ان يتولى التدريس في الدراسات العليا اعضاء هيئة تدريس من حملة الدكتوراه المتقاعدين او المعارين لجهات اخرى لمدة مؤقتة وفي اجزاء محددة من مقررات دراسية وذلك بمراعاة الفقرتين (1 2) من هذه المادة .

وبصورة إجمالية فإن : اعضاء هيئة التدريس من فئة (محاضر) إلى إجمالي اعضاء هيئة التدريس المنخرطين في برامج الدراسات العليا ، :ت (23%) .

4 - نسبة طلاب الدراسات العليا اعضاء هيئة التدريس المنخرطين ببرامج

الدراسات العليا كليات الستة في العام الجامعي 2010 - 2011 :

يوضح الجدول التالي رقم (20) * ملامح هذه النسبة:

ت	الكلية	عدد طلاب الدراسات العليا	عدد اعضاء هيئة التدريس
1	الاداب	594	90
2	الاقتصاد	693	66
3	القانون	184	32
4	العلوم	286	65
5	الهندسة	75	30
6	تقنية المعلومات	53	10
	إجمالي	1885	293

تفسير بيانات الجدول (20) السابق إلى تباين في نسب طلاب الدراسات العليا إلى أعضاء هيئة التدريس في العام الجامعي 2010 - 2011 كليات الست حيث كانت أكبر النسب في كلية الاقتصاد (1 : 11) واصغرهما في كلية (الهندسة) (3 : 1) . وبصورة إجمالية كانت النسبة في الكليات الستة (6 : 1) . أنظر شكل (10) في ملحق رقم (6) الخاص بـ
البيانية.

ونلاحظ ان النسب السابقة في حدود معايير الجودة الخاصة بالدراسات العليا وهي

1:20 في مرحلة الدبلوم للتخصصات العلمية .

1:30 في مرحلة الدبلوم للتخصصات الإنسانية .

1:12 في مرحلة الماجستير والدكتوراه للتخصصات العلمية .

1:15 في مرحلة الماجستير والدكتوراه للتخصصات الإنسانية .

5- نصيب طلاب الدراسات العليا من اجهزة الحاسوب :

جدول رقم (21) يبين

نصيب جهاز الحاسوب من طلاب الدراسات العليا

ت	الكلية	عدد طلاب الدراسات العليا	عدد اجهزة الحاسوب	نصيب الجهاز الواحد من الطلاب الدراسات العليا*
1	الاداب	594	7	85
2	الاقتصاد	693	23	30
3	القانون	184	16	12
4	العلوم	286	33	9
5	الهندسة	75	26	3
6	المعلومات	53	16	3
	إجمالي	1885	121	16

*نظرا لشدة ندني نصيب طالب الدراسات العليا من اجهزة الحاسوب . ولكي يعطي الرقم دلالة حسب نصيب

جهاز الحاسوب من الطلاب .

هذا وتفسير بيانات الجدول (21) السابق إلى تباين في نصيب جهاز الحاسوب الواحد من طلاب الدراسات العليا حيث كانت اعلى الانصبه في كلية الاداب (85) طالبا للجهاز الحاسوب الواحد .

وكانت اقل الانصبه في كليتي الهندسة وتقنية المعلومات والتي كانت وفق معايير الجودة الخاصة بالدراسات العليا (3) طلاب لكل جهاز حاسوب . وربما يرجع الانخفاض إلى قلة عدد طلاب الدراسات العليا .

وبصورة إجمالية كان نصيب جهاز الحاسوب الواحد من إجمالي طلاب الدراسات العليا بالكليات الستة (16) طالبا لكل جهاز حاسوب واحد . أنظر شكلا (11) في ملحق رقم (6) الخاص بالأشكال البيانية.

6- مؤشرات جودة المكتبة:

أ- نصيب الطالب (الدراسات العليا - المرحلة الجامعية الاولى) من إجمالي الكتب العربية والاجنبية (بمكتبات الكليات الستة) .

جدول رقم (22) يبين

نصيب الطالب (الدراسات العليا- المرحلة الجامعية الاولى) من إجمالي الكتب

ت	الكلية	عدد الطلاب	كتب عربية		كتب اجنبية		إ.	نصيب الطالب
			ك	%	ك	%		
1	الاداب	8581	17503	95	925	5	18428	2
2	الاقتصاد	14256	22141	65	11890	35	34031	2
3	القانون	2181	20000	71	8000	29	28000	13
4	العلوم	7637	23551	97	677	3	24228	3
5	الهندسة	4764	5000	20	19599	80	24599	5
6	المعلومات	1038	770	47.4	853	22.6	1623	2
	الإجمالي	38457	88965	68	41944	32	130909	3

تشير بيانات الجدول (22) السابق إلى تباين بين الكليات الستة في نسب الكتب الاجنبية إلى إجمالي الكتب الموجودة بالمكتبة ، حيث وصلت هذه النسبة اقصاها في كلية الهندسة (80%) وبذلك تكون هي الكلية الوحيد التي وفرت اكثر من 50% وحققت معايير الجودة من الكتب باللغة الاجنبي ووصلت ادناها في كلية العلوم (3%) التي بها اقسام تدرس باللغة الإنجليزية. كما تشير بيانات الجدول السابق إلى انخفاض نسبة الكتب الاجنبية في مكتبة كلية الاداب يعكس الشح في الكتب الاجنبية، مع العلم ان كلية الاداب تضم بها اقساماً لتعليم اللغات الاجنبية وهي قسم اللغة الإنجليزية والإيطالية والفرنسية ، اما عن طلاب الدراسات العليا بقسم اللغة الفرنسية فلا يجدون كتاباً واحداً باللغة الفرنسية في مكتبة كليتهم (مكتبة كلية الاداب) . وبصورة إجمالية كانت نسب الكتب الاجنبية من إجمالي الكتب بمكتبات الكليات الستة (32%) وكانت النسبة الباقية (68%) للكتب العربية اي انه يقابل كل كتاب اجنبي تقريبا كتابان ؛ العربية .

تشير بيانات الجدول (22) السابق إلى تقارب الانصبه بين الكليات ما عدا كلية القانون حيث سجلت اعلى الانصبه (13 كتاب - قطعة) لكل طالب ، واصغرها في كلية الاداب - الاقتصاد - تقنية المعلومات (2).

وقد يرجع ارتفاع نصيب الطالب من إجمالي الكتب بكلية القانون إلى انخفاض إجمالي الطلاب المقيدين بالمرحلة الجامعية الاولى وفي مرحلة الدراسات العليا وارتفاع إجمالي الكتب.

وبصورة إجمالية كان متوسط نصيب الطالب من إجمالي الكتب (العربية - الاجنبية) بالكليات الستة (3 كتب - قطعة) .

ونلاحظ ان كل الانصبه كانت منخفضة جدا ، وبعيدة عن معايير الجودة التعليمية ، والتي تتطلب ان يكون نصيب الطالب من الكتب والدوريات (30 قطعة *) . انظر شكل (12) ملحق رقم (6) الخاص الأشكال البيانية.

* نصيب الطالب من الكتب والدوريات 30 قطعة(اشرف ، محمد :2009: 104) .

ب - نصيب الطالب (الدراسات العليا - المرحلة الجامعية الاولى) من إ. الدوريات
بمكتبات الكليات الستة .

جدول رقم (23)

نصيب الطالب (الدراسات العليا- المرحلة الجامعية الاولى) من إ. الدوريات

ت	الكلية	عدد الطلاب	إجمالي عدد الدوريات بمكتبة الكلية	نصيب الدورية الواحد من الطلاب*
1	الاداب	8581	213	40
2	الاقتصاد	14256	350	41
3	القانون	2181	150	15
4	العلوم	7637	4500	2
5	الهندسة	4764	23901	0.2
6	تقنية المعلومات	1038	لا تتوافر دوريات علمية	-
	الإجمالي	38457	29114	1

تتسير بيانات الجدول (23) السابق إلى ان اعلى الانصبه في كلية الاداب (40) طالبا لكل دورية واحدة ، ونلاحظ ايضا ان مكتبة كلية تقنية المعلومات لا تتوافر بها دوريات علمية اي ان نصيب الطالب في هذه الكلية (صفر) . بعدها تأتي كلية الهندسة (0.2) اي لكل طالب (5) دوريات تقريبا.

وبصورة إجمالية كان نصيب الطلاب (المرحلة الجامعية الاولى - الدراسات العليا) من الدوريات (1) دورية لكل طالب.

* عطي الرقم دلالاته حسب نصيب الدورية الواحد من الطلاب .

ج - نصيب الطالب (دراسات - المرحلة الجامعية الاولى) من مساحة مكنتبات الكليات الستة

جدول رقم (24)

نصيب الطالب (دراسات عليا - المرحلة الجامعية الاولى) من مساحة مكنتبات الكليات الستة

ت	مساحة المكتبة (م ²) *	عدد الطلاب **	نصيب الطالب (م ²)
1	425	8581	0.05
2	620.6	14256	0.04
3	1005	2181	0.5
4	350	7637	0.05
5	4420	4764	0.9
6	44	1038	0.04
	6864.6	38457	0.2
			الإجمالي

تسير بيانات الجدول (24) السابق إلى تدني شديد في نصيب الطالب من مساحة المكتبة بالكليات الستة عند مقارنتها بالمتطلبات دليل ضمان الجودة والاعتماد (4 م²)، حيث كان نصيب الطالب من مساحة مكتبة كلية الاداب ، الاقتصاد ، القانون ، العلوم ، الهندسة ، تقنية المعلومات . (0.05- 0.04- 0.5- 0.05 - 0.9 - 0.04 م²) الترتيب اى ان المتر المربع الواحد من مساحة مكنتبات هذه الكليات يشغله (20 - 23 - 2- 22- 1- 24) طالبا تقريبا على الترتيب .

أنظر شكل (13) في ملحق رقم (6) الخاص الأشكال البيانية .

* ظرا لعدم توافر بيانات عن مساحة مكنتبات الكليات الستة بـ معة قاريونس قام الباحث بقياسها .

د - نصيب الطالب (دراسات عليا - المرحلة الجامعية الاولى) من إجمالي مساحات المكتبات المركزية .

جدول رقم (25)

نصيب الطالب (دراسات عليا - المرحلة الجامعية الاولى) من مساحة لمكتبات الكليات والمكتبة المركزية

إجمالي مساحة المكتبة (م ²) **	إجمالي المساحة (م ²) (س)	عدد الطلاب (ط)	نصيب الطالب (م ²) س / ط	إجمالي مساحة المكتبة المركزية (م ²) *
6864.6	34744.6	38457	0.9	27880

تفسير بيانات الجدول (25) السابق إلى ان نصيب الطالب (المرحلة جامعيه الاولى - الدراسات العليا) من إجمالي مساحة المكتبات داخل حرم المدينة الجامعية قاريونس (0.9 م²) اي ان المتر المربع الواحد تقريبا يشغله طالب واحد . وهذا لا يحقق متطلبات دليل الجودة والاعتماد في ليبيا وهو (4 م²) يشغله طالب واحد ولتحقيق ذلك يتطلب بناء اكثر من اربع اضعاف ما هو موجود عليه الان من المكتبات لتحقيق متطلبات الجودة في المساحة فقط .

و- مستوى توافر الفهارس الاليه (الفهرس الالكتروني) بمكتبات جامعه قاريونس

زالت مكتبات الكليات الستة والمكتبة المركزي المؤقتة بجامعة قاريونس تفتقر إلى الفهارس الالية باستخدام الحاسوب (الفهرس الالكتروني) ولا توجد له اية بوادر تذكر في مكتبات الكليات الستة . وإن كانت المكتبة المركزية قد قطعت شوطا في ذلك النشاط حيث تم إدخال حوالي (139841 كتاب)**

*مصدر مساحة الارض التي بنيت عليها المكتبة المركزية: من الإدارة العامة للمشروعات الفنية بجامعة قاريونس. وقام الباحث بضررها في عدد الطوابق بالمكتبة المركزية لاستخراج مساحة مبنى المكتبة المركزية.

**منظومة وحدة الإدخال ، بالمكتبة المركزية لجامعة قاريونس ، بتاريخ 18-1-2011 .

7- نصيب الطالب (دراسات عليا - المرحلة الجامعية الاولى) من مساحة ارض الجامعة

الجدول رقم (26)

نصيب الطالب (الدراسات العليا - المرحلة الجامعية الاولى) من مساحة ارض المدينة الجامعية (لجامعة فارينوس) .

إجمالي عدد الطلاب	إراض الجامعة (م ²)	نصيب الطالب (م ²)
38457	5200000	135.2

تد ير بيانات الجدول (26) السابق إلى ان نصيب الطالب (دراسات عليا - المرحلة الجامعية الاولى) من إجمالي مساحة ارض . فارينوس (135.2 م²).

ووفقا لمعايير الجودة فان نصيب الطالب من مساحة موقع الجامعة هو (35 م²) وبمقارنته بنصيب الطالب في جامعة فارينوس يتبين مدى تحقق هذا المطلب، وبذلك يمكن للجامعة التوسع في استقبال الطلاب لتصل إلى (153828) طالب تقريبا وذلك بعد استغلال الارض الفضاء بشكل مخطط و مدروس .

8- نصيب الطالب (دراسات عليا - المرحلة الجامعية الاولى) من الكليات الستة.

جدول رقم (27)

نصيب الطالب (دراسات عليا - المرحلة الجامعية الاولى) من مساحة مبنى الكليات الستة

ت	الكلية	الكلية (م ²)	عدد الطلاب	نصيب الطالب (م ²)
1	الاداب	54639	8581	6
2	الاقتصاد	36198	14256	2.5
3	القانون	13827	2181	6.3
4	العلوم	73803	7637	9.6
5	الهندسة	56864	4764	12
6	تقنية المعلومات	--	1038	--
	الإجمالي	235331	38457	6.1

تتبرر بيانات الجدول (27) السابق إلى تباين في نصيب الطالب من مساح الكليات الستة ، حيث كان نصيب الطالب من مساحة مبنى كلية الاداب ، الاقتصاد ، القانون ، العلوم ، الهندسة (6 - 2.5 - 6.3 - 9.6 - 12 م²) على الترتيب . حيث كانت اكبرها الهندسة (12 م²) و اصغرها في كلية الاقتصاد (2.5 م²). وبصورة إجمالية كان نصيب الطالب من إجمالي مساحة مباني الكليات (6.1 م²) اي لكل طالب ستة اذ ر مربع داخل الكليات . ونلاحظ ان كليتي الاقتصاد وتقنية المعلومات لم تحقق المتطلبات الكمية الواردة في دليل الجودة والاعتماد في ليبيا والذي حدد نصيب الطالب (3.5 - 4.0 م²) لكل طالب في الكلب أنظر شكل (14) في ملحق رقم (6) الخاص بالأشكال البيانية.

9- نصيب الطالب (دراسات عليا) من مساحة القاعات الدراسية المخصصة للدراسات العليا بالكليات الستة .

جدول رقم (28)

نصيب الطالب (دراسات عليا) من الـ الإجمالية للقاعات الدراسية المخصصة للدراسات العليا بالكليات الستة .

ت	الكلية	المساحة الإجمالية للقاعات الدراسية المخصصة للدراسات العليا (م ²)*	اجمالي طلاب الدراسات العليا	نصيب الطالب دراسات عليا (م ²)	عدد الطلاب المرحله التمهيديه	نصيب الطالب المرحله التمهيديه (م ²)
1	الاداب	739.4	594	1.3	328	2.3
2	الاقتصاد	480.8	693	0.7	397	1.2
3	القانون	476	184	2.6	91	5.2
4	العلوم	475.7	286	1.6	156	3
5	الهندسة	322.5	75	4.3	28	11.5
6	معلومات	86.16	53	1.6	26	3.3
	الإجم	2580.5 6	1885	1.3	1026	2.5

* نظرا لعدم توافر بيانات عن مساحة القاعات الدراسية المخصصة للدراسات العليا قام الباحث بقياسها بنفسه.

نلاحظ من بيانات الجدول (28) السابق ان نصيب طالب الدراسات العليا من مساحة القاعات الدراسية المخصصة للدراسات العليا بالكليات الستة الاداب ، الاقتصاد ، القانون ، العلوم الهندسة ، تقنية المعلومات ، (1.3 - 0.7 - 2.6 - 1.6 - 4.3 - 1.6 م²) اي ان اعلى الانصبه كانت في كلية الهندسة (4.3 م²) ، واصغرها كانت في كلية الاقتصاد (0.7 م²). وبصورة إجمالية كان انصبه طالب الدراسات العليا من إجمالي مساحة القاعات الدراسة المخصصة للدراسات العليا بالمدينة الجامعية قاريونس (1.3 م²). لقد حققت كلية القانون والعلوم والهندسة وتقنية المعلومات معايير الجودة الخاصة بنصيب طالب الدراسات العليا من مساحة القاعات الدراسية وهي (1.5 م²) حققت كلية القانون والهندسة متطلبات دليل الجودة والاعتماد في ليبيا الخاص بنصيب الطلاب من مساحة القاعات الدراسية وهي (2.5 م²) انظر شكل (15) في ملحق رقم (6) الخاص البيانية.

نلاحظ من بيانات الجدول (28) السابق ان نصيب طالب المرحلة التمهيديه من مساحة القاعات الدراسية المخصصة للدراسات العليا بالكليات الستة الاداب ، الاقتصاد ، القانون ، العلوم الهندسة ، تقنية المعلومات ، (2.3 - 1.2 - 5.2 - 3 - 11.5 - 3.3 م²) اي ان اعلى الانصبه كانت في كلية الهندسة (11.5 م²) ، وادناها كانت في كلية الاقتصاد (1.2 م²). وبصورة إجمالية كانت انصبه طالب الدراسات العليا (بالمرحلة التمهيديه) من إجمالي القاعات الدراسة المخصصة للدراسات العليا بالمدينة الجامعية قاريونس (2.5 م²). لم تحقق كلية الاداب والاقتصاد متطلبات دليل الجودة والاعتماد في ليبيا الخاص بنصيب الطلاب من مساحة القاعات الدراسية وهي (2.5 م²) . على حين حققت باقي الكليات هذا المطلب . انظر شئنا (16) في ملحق رقم (6) الخاص الأشكال البيانية.

10- نصيب الطالب (دراسات عليا) من معامل الانترنت المخصصة للدراسات العليا بالكليات الخمسة .

جدول رقم (29)

نصيب الطالب (دراسات عليا) من مساحة معمل الانترنت المخصصة للدراسات العليا بالكليات الخمسة .

ت	الكلية **	معامل الانترنت (م ²) *	عدد الطلاب	نصيب الطالب (م ²)
1	الاقتصاد	129.5	693	0.2
2	القانون	117.45	184	0.6
3	العلوم	192	286	0.7
4	الهندسة	104 ***	75	1.4
5	تقنية المعلومات	80.6	53	1.5
	الإجمالي	376.5	1291	0.3

نلاحظ من بيانات الجدول (29) السابق ان نصيب طالب الدراسات العليا من مساحة القاعات الدراسية المخصصة للدراسات العليا بالكليات الخمسة ، الاقتصاد ، القانون ، العلوم ،الهندسة

* نظرا لعدم توافر بيانات عن مساحة معامل شبكة المعلومات المخصصة للدراسات العليا بجامعة قاريونس قام الباحث بقياسها .

** تم استبعاد كلية الاداب نظرا لعدم وجود معامل لشبكة المعلومات .

*** تم حذف مساحة معمل الانترنت قسم المدني والبالغه (143 م²) وهو مشترك مع طلاب البكالوريوس هذا و يبلغ عدد طلاب المرحلة الجامعية الاولى في القسم المدني (1200 طالب) (المصدر مكتب امانة القسم) حتى تاريخ 26- 12- 2010 نضيف عليه عدد طلاب الدراسات العليا في نفس القسم (7 طلاب) لاستخراج نصيب الطالب (دراسات + المرحلة الجامعية الاولى) من مساحة معمل الانترنت بهذا القسم فكان نصيب الطالب (0.1 م²) .

قنية المعلومات، (0.2 - 0.6 - 0.7 - 1.4 - 1.5 م²) اي ان اعلى الانصبه كانت في كلية تقنية المعلومات (1.5 م²) ، وادناها كانت في كلية الاقتصاد (0.2 م²). وبصورة إجمالية كانت انصبه طالب الدراسات العليا من إجمالي مساحة معامل شبكة المعلومات المخصصة للدراسات العليا في جامعة قاريونس (0.3 م²).

11- مدى توافر التقنيات التعليمية بالقاعات الدراسية المخصصة للدراسات العليا

بالكليات الستة:

نظرا لعدم توافر بيانات عن التجهيزات والوسائل التعليمية داخل القاعات والمعامل الخاصة بدراسات العليا ، قام الباحث باستخراجها بنفسه من واقع كل القاعات الخاصة بالدراسات العليا في كل الاقسام العلمية بالكليات الستة.

والجدول التالي رقم (30) يعرض مدى توافر التقنيات التعليمية الموجودة بالقاعات المخصصة للدراسات العليا بكلية الآداب وكلية الاقتصاد وكلية القانون وكلية العلوم وكا الهندسة ، حتى تاريخ 19 - 10 - 2010 .

الجدول التالي (30) يبين ملامح الوضع الراهن

للقاعات الدراسية المخصصة للدراسات العليا بكليات الستة

الكلية	توافر خدمه الانترنت الخاص بالدراسات العليا .	توافر جهاز عرض البيانات (داتا شو) داخل فاعه الدراسات العليا	توافر جهاز تكييف الهواء	توافر السيورة الدكيه داخل فاعه الدراسات العليا
الاداب	يتوافر *	يتوافر **	يتوافر ***	يتوافر ****
الاقتصاد	يتوافر	لا يتوافر *****	يتوافر	لا يتوافر *****
القانون	يتوافر	لا يتوافر	يتوافر	لا يتوافر
العلوم	يتوافر	يتوافر	يتوافر *****	لا يتوافر
الهندسة	يتوافر	يتوافر	لا تتوافر	لا يتوافر

تقنية المعلومات	يتوافر	يتوافر	يتوافر	لا يتوافر
-----------------	--------	--------	--------	-----------

* يتوافر في قاعة الدراسات العليا لقسم التخطيط والإدارة التعليمية وعلم التفسير والتاريخ وعلم الاجتماع واللغة الفرنسية .

** يتوافر في قاعة الدراسات العليا لقسم الجغرافيا والاثار .

*** يتوافر في قاعة المكتبات والمعلومات واللغة الفرنسية والاثار. كما ان التكيف الهواء الموجود في باقي القاعات كلية الاداب والاقتصاد يعمل بسبب اعمال الصيانه الخارجيه.

**** تتوافر في قاعة الدراسات العليا لقسم التخطيط كما تتوافر في قاعة الدراسات العليا (جغرافيا طبيعية) ولكن لم يتم تركيبها حتى تاريخ 24-10-2010 .

***** يتوافر فقط في قاعة الدراسات العليا لقسم العلوم السياسية .

***** يتوافر فقط في قاعة الدراسات العليا لقسم العلوم السياسية والاقتصاد .

***** لا يتوافر تكيف الهواء والسبورة الذكية في قاعة الدراسات العليا لقسم الإحصاء
***** تتوافر السبورة الذكية في قاعة الدراسات العليا قسم الكهربائي.

ونلاحظ من خلال الجدول (30) السابق خلو اغلب القاعات الدراسية المخصصة لطلاب الدراسات العليا بالكليات الإنسانية (الاداب والاقتصاد والقانون) من التقنيات التعليمية الحديثة. كما نلاحظ توافر التقنيات التعليمية الحديثة وتكيف الهواء في اغلب القاعات الدراسية المخصصة للدراسات العليا بالكليات التطبيقية (العلوم ، الهندسة ، تقنية المعلومات) .

12- عدد طلاب الدراسات العليا المشتركين في النشاطات الطلابية بالكليات الستة :

يلاحظ على مكتب النشاط الرياضي ومكتب النشاط الثقافي بجامعة قاربونس انه يوجد عزوف من طلاب الدراسات العليا بالكليات الستة للانخراط في برامجه (مكتب النشاط الرياضي والثقافي بجامعة قاربونس 2010 - 2011) .

لذلك يرى الباحث ضرورة ان يـ مكتب النشاط . الاقتراب من طلاب الدراسات العليا والتنسيق معهم من اجل استقطابهم لتنمية قدراتهم العقلية والفكرية الكامنة والخلاقة في إطار شخصية إنسانية متوازنة .

13-نصيب الطالب (دراسات عليا - المرحلة الجامعية الاولى) من المشارب الصحية

المبردة المخصصة للطلاب بالكليات الستة.

جدول رقم (31)

نصيب الطالب (دراسات عليا - المرحلة الجامعية الاولى) من المشارب الصحية

ت	الكلية	عدد المشارب الصحية *	عدد الطلاب	نصيب المشرب الواحد من الطلاب
1	الاداب	لا يتوافر	8581	-
2	الاقتصاد	لا تتوافر	14256	-
3	القانون	لا تتوافر	2181	-
4	العلوم	30	7637	255
5	الهندسة	لا تتوافر	4764	-
6	تقنية المعلومات	1	1038	1038
	الإجمالي	31	38457	1202

*استخرجها الباحث من واقع الكليات .

تشير بيانات الجدول (31) السابق بصورة إجمالية إلى تدني نصيب الطالب من المشارب الصحية حيث تصل إلى (1202) طالبا لكل مشرب صحي مبرد .

لم يحدد دليل ضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليم العالي نصيب الطالب من المشارب الصحية ، ولكنه اكتفى بعبارة يخصص عدد كاف من المشارب الصحية وتوزع بشكل يخدم الطلبة في مواقع تجمعهم المختلفة . ووفقا لير الجودة (مشرب ماء مبرد بمعدل 1:60) وبذلك لم تحقق الكليات الستة هذا المطلب . أنظر شكل (17) في ملحق رقم (6) الخاص الأشكال البيانية.

14- نصيب الطالب (دراسات عليا - المرحلة الجامعية الاولى) من المقعد (المراحيض)

الصالحه للاستعمال والمخصصه للطلاب بالكليات الستة.

جدول رقم (32)

نصيب الطالب (دراسات عليا - المرحلة الجامعية الاولى) من المراحيض

ت	الكلية	عدد الطلاب *	اجمالي المراحيض المخصصه للطلاب **	الصالح منها ***	نصيب المرحاض الواحد من الطلاب ****
1	الاداب	8581	102	65	132

2	الاقتصاد	14256	102	59	242
3	القانون	2181	27	27	81
4	العلوم	7637	84	84	91
5	الهندسة	4764	64	60	79
6	المعلومات	1038	لا توجد دورات مياه مخصصة للطلبة		
	الإجمالي	38457	379	295	130

* بناء عن بيانات مكتب المسجل العام بالجامعة ومكتب الدراسات العليا بالكليات الستة .

** نظرا لعدم توافر بيانات عن عدد المراحيض في الكليات قام الباحث باستخراجها بنفسه .

*** استخراجها الباحث من واقع دورات المياه المخصصة للطلاب بالكليات الستة .

**** نظرا لشدة تدني نصيب الطالب من المراحيض ولكي يعطي الرقم دلالة حسب نصيب المرحاض من الطلاب .

تشير بيانات الجدول (32) السابق إلي ان مراحيض مخصصة للطلاب و (غير صالحة للاستعمال او في مرحلة الصيانة الفعلية) ويبلغ عدد 84 مرحاض . حيث تبلغ نسبة المراحيض المخصصة للطلاب غير الصالحة إلى إجمالي المراحيض المخصصة للطلاب 22% . كما تشير إلى ارتفاع كبير في نصيب المرحاض الواحد من طلاب في الكليات . حيث كانت اعلى الانصبه في كلية الاقتصاد (242) طالبا للمرحاض الواحد ، فبمقارنة هذا العدد مع العدد الذي حدده مركز ضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية في ليبيا، وهو مرحاض (مقعد لكل 30 طالب) ين هناك فرق شاسع بينهما.

وكانت اقل الانصبه في كلية الهندسة (79) طالبا للمرحاض الواحد .وبصورة إجمالية كان نصيب المرحاض الواحد من إجمالي طلاب الكليات الستة (130) طالبا للمرحاض الواحد وهذا العدد كبير جدا . انظر شكل (18) في ملحق رقم (6) الخاص بالأشكال البيانية.

15 - نصيب الطالب (دراسات عليا - المرحلة الجامعية الاولى) من المسطحات الخضراء الكليات الستة ، ونسبة المسطحات الخضراء إلى مساحة الكليات :

جدول رقم (33)*

نصيب الطالب (دراسات عليا - المرحلة الجامعية الاولى) من المسطحات الخضراء

ت	الكلية	المسطحات	عدد	% المسطحات	نصيب
---	--------	----------	-----	------------	------

		الخضراء (م ²)	الكلية (م ²)	الطلاب	الخضراء إلى المساحة	الطالب (م ²)
1	الاداب	22042	54639	8581	40	2.56
2	الاقتصاد	26510	36198	14256	73	1.85
3	القانون	9813	13827	2181	71	4.5
4	العلوم	15532	73803	7637	21	2
5	الهندسة	17134	56864	4764	30	3.6
	تقنية المعلومات	---	----	1038	---	---
	الإجم	91031	235331	38457	38.6	40

• بناء على بيانات الإدارة العامة للمشروعات الفنية بجامعة قاريونس. و مكتب المسجل العام لجامعة قاريونس ومكتب الدراسات العليا بالكليات الستة للعام الجامعي 2010 - 2011.

ويلاحظ من بيانات الجدول (33) السابق اعلى الانصبه في كلية القانون (4.5 م²) اي ان لكل طالب (مرحلة جامعية الاولى - دراسات عليا) (4.5 م²)، و يرجع السبب في ذلك إلى قلة عدد الطلاب المقيدين في هذه الكلية ، وكانت اقل الانصه الاقتصاد (1.85 م²) وبصورة إجم ان نصيب الطالب الواحد من المسطحات الخضراء (2.3 م²). ويرى الباحث بانها جيدة وتوفر متنفسا للطلاب . أنظر شكل (19) ملحق رقم (6) الخاص الاشكال البيانية.

تشير بيانات الجدول السابق إلى ان اعلى نسب مسطحات الخضراء كانت في كلية الاقتصاد (73%) وادناها كانت في كلية العلوم (21%) والسبب يرجع في ان كلية العلوم هي اكبر الكليات من حيث مساحة مبناها وبصورة إجمالية كانت نسبة إجمالي مساحة المسطحات الخضراء إلى إجمالي مبنى الكليات الخمسة (38.6 %). لم يذكر دليل الجودة والاعتماد في ليبيا نسبة المسطحات الخضراء إلى مساحة مبنى الكلية .على حين يذكر اشرف ومحمد : ان تكون ضعف مساحة المبنى (اشرف ، محمد : 2009). وهذا مطلب يصعب تحقيقه ، لذا يرى الباحث ان تكون ضعف مساحة الارض التي بنيت عليها الكلية العلمية .

16 - نصيب الطالب (دراسات عليا - المرحلة الجامعية الاولى) من ا مواقف

السيارات بالكليات الخمسة.

جدول رقم (34)*

نصيب الطالب (دراسات عليا - المرحلة الجامعية الاولى)

من مساحة مواقف السيارات بالكليات.

ت	الكلي	مساحة مواقف السيارات (م ²)	عدد الطلاب	نصيب الطالب (م ²)
1	الاداب	9362	8581	1.09
2	الاقتصاد	16163	14256	1.13
3	القانون	3972	2181	1.8
4	العلوم	21597	7637	2.8
5	الهندسة	22397	4764	4.7
6	تقنية المعلومات	--	1038	-
	الإجمالي	73491	38457	1.9

نظرا لعدم تحديد مركز ضمان جودة وإعتماد مؤسسات التعليم العالي في ليبيا رقم محدد بخصوص نصيب الطالب من مواقف السيارات فإن الباحث ، قد استخلص نصيب الطالب من مواقف السيارات من خلال المعايير الاردنية (موقف لكل عشرة طلاب وبمساحة 12 م²) وص مواقف السيارات وبالتحديد مواقف الطلبة وهو ما يهمننا في هذه الدراسة حيث حدد مواقف للطلبة بواقع موقف لكل عشرة طلاب وبمساحة (12 م²) لكل موقف عند استخراج نصيب عشر طلاب من مساحة الموقف الواحد وهو (12 م²) نصيب الطالب الواحد سيكون (1.2 م²) وبالتالي سيكون هذا الرقم هو الذي نستند عليه فيما إذا كانت مؤشرات الجدول (34) السابق تحقق شروط الجودة ام لا .

* بيانات المسجل العام بجامعة ومكتب الدراسات العليا بالكليات الستة ، والإدارة العامة للمشروعات الفنية بجامعة قارونس .

وتتسير مؤشرات الجدول السابق (34) إلى تحقق شرط الجودة في نصيب الطالب من مساحة مواقف السيارات بالكليات الخمسة ، حيث كانت اعلى الانصبه في كلية الهندسة (4.7 م²) ، وافلها في كلية الاداب (1.09 م²) .
وبصورة إجمالية كانت الانصبه (1.9م²). اي ان لكل طالب بالمدينة الجامعية قاريونس اثنين متر مربع (2 م²) تقريبا من مواقف السيارات بالجامعة وهذه الا: تتحقق شروط الجودة، وعليه يمكن تبرير الازدحام في مواقف السيارات بالجامعة إلى دخول اعداد كبيرة من السيارات يقودها اشخاص هم في الاصل واطا ولا تربطهم بها اي صلة علمية او عملية . بالإضافة إلى قصور نظام النقل الجماعي داخل الجامعة في جذب الطلاب والموظفين والاساتذة . أنظر شكلا (20) في ملحق رقم (6) الخاص بالأشكال البيانية.

17-الملاعب الرياضية :-

الرياضية
المدينة الجامعية لجامعة قاريونس فيما يلي :
رئيسي - صغير (الخماسيات) -
واليد (مكتب النشاط الرياضي بجامعة قاريونس).

هذا وتبلغ مساحة الرياضية بجامعة قاريونس حوالي (86364 م²)
للشئون الفنية والمشروعات بجامعة قاريونس) .

ووفقاً لدليل الجودة والاعتماد في ليبيا بخصوص الملاعب الرياضية : يكون في المؤسسة واحد خارجي على الأقل للملاعب التالية ملعب كرة السلة -
تنس ارضي بالإضافة إلى ملعب كرة قدم وصالة مغلقة إذا كان في المؤسسة تخصص تربية رياضية أو إذا زاد عدد طلابها عن 4000 . كذلك تكون مساحة المرافق الرياضية (1.6 م²) .

فإن جامعة قاريونس تحتاج صالة رياضية مغلقة فقط ، أما بخصوص نصيب الطالب من فق الرياضية بجامعة قاريونس (2.2 م²) وهذه تحقق المتطلبات الكمية

18- عبادة الجامعة:

لم يحدد دليل الاعتماد في ليبيا شروط اعتماد العيادة داخل الجامعات الليبية واكتفى بعبارة (تتضمن العيادة ومركز للمعاينة وتحدد بمساحات مناسبة) ، ووفقا للمعايير الاردنية تكون مساحة العيادة الصحية بشكل إجمالي (175 م²) وعليه فان عيادة . قاريونس . ت شروط ومتطلبات الاعتماد سابقة الذكر . حيث . ساحة مبنى العيادة الجامعية (773م²) (إدارة الشؤون الفنية والمشروعات قاريونس) . كما تتوفر سيارة إسعاف مزودة بالأجهزة الطبية اللازمة.

ثانيا - النتائج:

من خلال الإجابة عن اسئلة الدراسة يمكن استخلاص النتائج التالية :

1- دلت نتائج تحليل استجابات افراد عينة الدراسة ان مستوى مؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة قاريونس (متوسط) وقد يرجع السبب في ذلك إلى عدة عوامل منها : تخصيص وتجهيز القاعات الدراسية لطلاب الدراسات العليا في اغلب الاقسام ، وقلة نصيب الهيئة الإدارية والتدريسية مع زيادة نصيب الطلاب من ، القاعات ومواقف السيارات كل ذلك يعمل بلا شك على جعل مستوى مؤشرات جودة الخدمات التعليمية بجامعة قاريونس متوسطا .

2 - دلت نتائج اختبار الفروق بين استجابات افراد عينة الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمقياس مؤشرات رضا طلاب الدراسات العليا عن جودة الخدمات التعليمية بجامعة قاريونس يمكن ان تعزى إلى متغير التخصص (العلوم الإنسانية / العلوم التطبيقية) بينما كانت الفروق دالة إحصائيا في المجال الثالث (كفاءة الإشراف) و؛ المجال السادس (مكتبة الكلية والنظم المعمول بها) والمجال السابع (التجهيزات المادية) طلاب الدراسات العليا تخصص (علوم تطبيقية) . وبنظر إلى المؤشرات الكمية للدراسة نجد ان الكليات العلوم والهندسة وتقنية المعلومات لديها تجهيزات على افضل مقارنة بالكليات الإنسانية .

وايضا كانت الفروق دالة إحصائيا في المجال التامن (النشاطات والخدمات) لصالح طلاب الدراسات العليا تخصص (علوم إنسانية) . وربما يرجع السبب إلى بعد الكليات التطبيقية

من مكان تقديم النشطات والخدمات خاصة كليتي الهندسة وتقنية المعلومات وعدم تفهم مقدمي الخدمة للمتطلبات الخاصة بالكليات التطبيقية فذلك هم يذهبون إلى خارج الجامعة للحصول على متطلباتهم .

3 - دلت نتائج تحليل التباين الاحادي لاستجابات افراد عينة الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمقياس مؤشرات رضا طلاب الدراسات العليا عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم في جامعة قاريونس تعزى إلى متغير المستوى الدرا. كانت الفروق دالة إحصائياً في المجال الثاني (اعضاء هيئة التدريس) وفي المجال الرابع (المناخ العلمي للقسم) . ترجع الفروق بين الطلاب (المرحلة التمهيديّة و طلاب المقترح) والفروق لصالح طلاب المرحلة التمهيديّة .

4-دلت نتائج تحليل التباين الاحادي لاستجابات افراد عينة الدراسة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمقياس مؤشرات رضا طلاب الدراسات العليا عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم في جامعة قاريونس تعزى إلى متغير الكثافة الصفية وكانت بين الكثافة الطلابية (من 1-20) وبين (21-30) والفروق كانت لصالح الكثافة الطلابية (من 1-20) .

في حين كانت الفروق غير دالة إحصائياً في المجال الاول فقط (إجراءات القيد والتسجيل) .

3- دلت نتائج المؤشرات الكمية للدراسة على :

- وجود تباين في النسب بين الكليات في نصيب الطالب من مساحة الكلية والمكتبة ومعمل شبكة المعلومات وفي الكتب والهيئة الإدارية والتدريسية .
- نسبة الطلاب المقيدون بالدراسات العليا إلى إجمالي الطلاب (5%) وهي نسبة منخفضة .
- نسبة طلاب الدراسات العليا إلى اعضاء الهيئة الإدارية 1:22 وهذه النسبة في حدود المعايير .
- الاستاد من فئة محاضر إلى إجمالي الاساتذة (23%) وهذا يبين ارتفاع نسبة استعانة الكليات الستة من اعضاء هيئة التدريس من فئة محاضر ، مما يشير إلى قصور في اهم مدخلات عناصر نظام الدراسات العليا .

ان نسبة الاستاد إلى الطلاب الدراسات العليا (6:1) . وهذه النسبة في حدود المعايير الجودة.

- نصيب الجهاز الحاسوب من الطلاب (1:16) . وهذه النسبة لا تحقق معايير الجودة الخاصة بالدراسات العليا .

- نسبة الكتب الاجنبية من إجمالي الكتب بمكتبات الكليات (32%) وهذه النسبة لم تحقق معايير الجودة وكانت النسبة الباقية (68%) للكتب العربية .

- نصيب طلاب (الدراسات العليا - المرحلة الجامعية الاولى) من إجمالي الكتب (العربية والاجنبية) بمكتبات الكليات (3 كتب - قطعة) . وهذه النسبة بعيدة عن معايير الجودة التعليمية .

- نصيب الطالب (دراسات عليا - المرحلة الجامعية الاولى) من مساحة مكتبات الكليات (0.2 م²) وهذه النسبة لا تحقق معايير الجودة والتي تتطلب (4% م²) .

- نصيب الطالب (دراسات عليا - المرحلة الجامعية الاولى) من مساحة ارض الجامعة (135.2 م²) هذه الانصبه تحقق معايير الجودة في مساحة ارض الجامعة .

- نصيب طلاب الدراسات العليا في المرحلة التمهيديه من مساحة القاعات الدراسية المخصصة للدراسات العليا (2.5 م²) وهذه الانصبه حققت معايير الجودة .

- نصيب طلاب الدراسات العليا من مساحة معامل الانترنت المخصصة للدراسات العليا (0.3 م²) .

_ تتوافر في اغلب فاعات الكليات التطبيقية التقنيات التعليمية الحديثه، و لا تتوافر في اغلب القاعات الدراسية المخصصة للدراسات العليا بالكليات الإنسانية (الاداب ، الاقتصاد ، القانون) من التقنيات التعليمية الحديثه .

- عزوف طلاب الدراسات العليا عن الانخراط في برامج النشاط الرياضي والثقافي في الجامعة .

- نصيب طلاب (الدراسات العليا - المرحلة الجامعية الاولى) من المشارب الصحية المبردة (1:1202) . وهذه الانصبه لا تحقق معايير الجودة .

- نصيب الطالب (دراسات عليا - المرحلة الجامعية الاولى) من المراحل (المقعد) الصالحة للاستعمال (1:130) وهذه الانصبه لا تحقق معايير الجودة .

- نسبة المسطحات الخضراء إلى مساحة مباني الكليات (38.6 %) .
- نصيب الطالب (دراسات عليا - المرحلة الجامعية الاولى) من مساحة مواقف السيارات
ات (1.9 م²) وهذه الانصبه وفق معايير الجودة.
- نصيب الطالب من مساحة المرافق الرياضية (2.2 م²) وهذه الانصبه تحقق المتطلبات
الكمية للجودة .
- تبلغ مساحة مبنى العيادة الجامعية (773 م²) وهذه المساحة وفق معايير الجودة.

ثالثا - التوصيات :

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية ، يخلص الباحث إلى تقديم مجموعة من التوصيات ، يؤمل ان تسهم في تطوير جودة الخدمات التعليمية في جامعة قاريونس ، والتي يرى اهمية اتخاذ ما يلزم نحوها ، وهي كالتالي :
- ضرورة العمل على توفير ادلة لطلاب الدراسات العليا.
 - يجب على إدارة الدراسات العليا ان توفر نظاما موثقا ومعلنا للتوجيه والإرشاد الاكاديمي
لطلاب الدراسات العليا وخاصة الذين هم في مرحلة إعداد المقترح .
 - رفع نسبة طلاب المقيدين بالدراسات العليا إلى إجمالي الطلاب إلى 20 % عن طريق
تشجيع وتوعية طلاب المرحلة الجامعية الاولى المتفوقين والجادين منهم للالتحاق
بالدراسات العليا .
 - عدم الاستعانة باعضاء هيئة التدريس من حملة الدكتوراه الذين تقل درجتهم العلمية عن
درجة استاذ مساعد في تدريس طلاب الدراسات العليا .
 - توفير عدد (608) جهاز حاسوب لطلاب الدراسات العليا لتحقيق معايير الجودة .
 - توفير 50% من الكتب باللغة الاجنبية.
 - توفير عدد (1047272) مليون كتاب ودورية تقريبا ، لتحقيق معايير الجودة.
 - توفير كتب ومجلات علمية باللغة الانجليزية والفرنسية كحد ادنى (10 عناوين)
مادة تدرس هذه الاقسام. والاشترك عن (10 دوريات)
تخصص تقدمه هذه الاقسام. لخدمه طلاب قسم اللغة الانجليزية والفرنسية .

- بناء مكنتبات جديدة بمساحة (153135 م²) لتحقيق متطلبات الجودة في مساحة مكنتبات الكليات .
- تجهيز القاعات المخصصة للدراسات العليا بالكليات الإنسانية (الاداب، القانون والاقتصاد) ت التعليمية الحديثة .
- ضرورة ان تضع إدارة النشاط الطلابي الية وبرامج واساليب لتشجيع وتحفيز وجذب طلاب الدراسات للمشاركة في الانشطة المختلفة .
- تركيب عدد(609) من المشارب الصحية المبردة لتحقيق معايير الجودة .
- الإسراع في إتمام عملية الصيانة الخاصة بدورات المياه الغير صالحة للاستعمال والتي تصل نسبتها إلى (22%) من إجمالي المراحيض المخصصة للطلاب ، والشروع في بناء دورات مياه جديد مزودة بعدد (902)مرحاض لكي تحقق الجامعة معايير الجودة الخاصة بالمراحيض .
- تحتاج الجامعة لصالة رياضية مغلقة .
- إيلاء الاهمية بصيانة معامل شبكة المعلومات داخل الكليات .
- إلزام إدارة الدراسات العليا بالكليات باعداد تقارير سنوية لضمان جودة الخدمات التعليمية تقدم لمكتب الجودة وتقويم الاداء بهدف تحسس مواطن الضعف والقصور واستهدافها بإجراءات لتفاديها .
- وتوفير خدمات التصوير داخل المكتب .
- يؤمل ان تتمكن الجامعة من خلال المؤشرات الغير متحققة بان تضع الخطط والبرامج لتصحيح ذلك العجز او الضعف في المؤشر ، وتقدمها كخطة لضمان الجودة وتحسينها.

رابعاً - المقترحات:

في ضوء ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج و توصيات، يرى الباحث ضرورة التاكيد على المقترحات التالية:

- يمكن للمدينة الجامعية فاريونس ان تتوسع مستقبلا في استقبال الطلاب لتصل إلى (153828) طالب تقريبا وذلك بعد استغلال الارض الفضاء بشكل مدروس في بناء مركبات جامعية جديدة.
- على مركز ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي ان يحدد رقما صريحا لنسبة المسطحات الخضراء إلى مساحة مبنى الكلية ، ويقترح الباحث ان تكون ضعف مساحة الارض التي بنيت عليها الكلية .
- القيام بدراسة لتحديد الاحتياجات الاساسية للطلاب من خدمات الدعم التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا .
- القيام بدراسات حول مؤشرات الجودة البحثية للاقسام العلمية من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس .
- القيام بمثل هذه الدراسة على جامعات ليبية اخرى .

فائمه المراجع

- القران الكريم .

- ابوبكر محمود ، مبروكة عمر ، متطلبات المكتبة الصالحة للدراسات العليا ، مؤتمر الدراسات العليا بالجامعات الليبية ، المنعقد بجامعة قاريونس في الفترة من 16- 17 / مايو / 1979.
- ابي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ابن منظور الافريقي المصري ، لسان العرب ، الجزء الثالث ، دار صادر بيروت للطباعة والنشر والتوزيع ، الطبعة الثالثة ، 1994 .
- أبي نصر إسماعيل بن حماد الجوهي قاموس تاج اللغة وصحاح العربية ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، 1998 .
- احلام الباز حسن ، الفرحة بآتي السيد محمد، المنتج التعليمي (المعايير وتحقيق الجودة) الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2007 .
- ، الاعتماد المهني للمعلم مدخل تطوير التعليم، الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2008 .
- احمد ابراهيم احمد ، الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية ، دار الوفاء ، الإسكندرية، 2003.
- احمد إبراهيم احمد ، تطبيق الجودة والاعتماد في المدارس ، دار الفكر العربي . 2007.
- احمد محمد المصري ، الجودة الشاملة مخرج الكفاية الإنتاجية ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، 2010.
- احمد محمد غنيم ، إدارة الجودة الشاملة ، المكتبة العصرية ، المنصورة ، 2009.
- اخليف الطراونة ، رئيس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي ومستشار الجودة في الاردنية الهاشمية (مقابلة مع الباحث) 14:50 - بتاريخ 27- ابريل - 2010 .

- التجربة الأردنية في مجال الاعتماد وضمان الجودة ، المائدة
المستديرة حول ماسسة ضمان الجودة والاعتماد والتدقيق، بجامعة قاريونس، 27-28-
ابريل-2010.
- اللجنة الوطنية للجامعات.
- لشؤون الفنية والمشروعات، بجامعة قاريونس.
- إدارة الدراسات العليا بجامعة قاريونس وفروعها .
- إدارة المسجل العام بجامعة قاريونس .
- اسامة محمد سيد ، التخطيط الإستراتيجي وجودة التعليم واعتماده ، العلم والإيمان
للنشر والتوزيع ، كفر الشيخ ، 2008.
- استراتيجية التعليم والبحث العلمي للفترة ما بين 2011-2030.
- إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي ، اسس ومبادئ التخطيط والجودة ،مركز الإسكندرية
للكتاب ، 2007.
- اشرف السعيد احمد ، الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجامعي (دراسة نظرية
وتطبيقية) دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية ، 2007.
- اشرف عبد السلام عبد المجيد ، إدارة الجودة الشاملة في الإسلام ، دار الوفاء ،المنصورة
2007.
- عبدالقادر الحميري ، محمد الحازمي ، مقومات البيئة الجامعية
ية ندوة التعليم العالي للفتاة .. 4-6
2010 / 1 /
- اللجنة الفنية لمؤتمر جامعة القاهرة لتطوير الدراسات العليا- من 23-24-ابريل 1996 .
- التقرير الوطني لليبيا (تطور التعليم) المقدم إلي المؤتمر التربية الدولي ،الدور (48) جنيف
25-28-11-2008.
- الدليل الإحصائي لجامعة قاريونس للعام الجامعي 2008-2009.

- السيد عبد العزيز البهواشي (١) ، الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي ، مكتبة
لنهضة المصرية ، القاهرة، 2007.
- (ب) ، معجم مصطلحات الاعتماد وضمان الجودة في التعليم
العالي عالم الكتب ، القاهرة ، 2007.
- إيمان صالح ، غريب جبر ، محمد محمد ، إدارة الجودة الشاملة دار السحاب للنشر
والتوزيع ، القاهرة ، 2010.
- بشير حسني زغوان ، مؤشرات ومعايير الجودة في التعليم الجامعي الليبي ، الندوة العلمية
حول جودة التعليم العالي ،تنظيمها اللجنة الوطنية الليبية للتربية والثقافة والعلوم بالتعاون مع
المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة وجامعة الفاتح ،في الفترة من 1-4 2009 .
www.libyaunesco.org/ly/files/jaowda/word/5.d0c
- بشير لامين ، خبير التعليم العالي الإقليمي لليونسكو في بيروت)
(بتاريخ 27- ابريل – 2010 .
- بن عيشي عمار ، مدى فاعلية التدريب في تحقيق الجودة الشاملة ، مجلة العلوم
الإنسانية، السنة السادسة ، العدد 40 2009 . WWW.ULUM.NL.
- جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية :إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي .
www.imamu.edu.sa/aga .(الرئيسية في التعليم العالي)
- جون برينان ، تارلاشاه ، إدارة الجودة في التعليم العالي ، منظور دولي عن التقويم
المؤسسي والتغيير، ترجمة دلال بنت منزل النصير ، 2007.
- حامد عبدالرحيم ، تطوير الدراسات العليا من منظور نظم إدارة توكيد الجودة الايزو
9000 ، مؤتمر جامعة القاهرة لتطوير الدراسات العليا في الفترة من 23- 24 / ابريل /
1996 .

- حسن محمد ، عائشة عمار ، التعليم العالي و افاع و افاق ، ندوة التعليم العالي والتنمية في الجماهيرية ، الجزء الثاني ، تحرير على الاعور ، المركز العالمي لدراسات وابحا الكتاب الاخضر ، 2006.
 - خديجة أهمية المؤشرات الإحصائية في التنمية البشرية ، سرت ليبيا 4- / 2009 .
 - يظ جودة أداء نظام المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة قاريونس ، دراسة تقييمه تحليلية ، تير ، غير منشورة ، جامعة قاريونس ، كلية الآداب ، 2009 .
 - خميس عبد الرحمن ، المؤشرات البيئية كجزء من مؤشرات التنمية المستدامة ، سرت ليبيا 2-4 2009 .
 - ديمغ روبيرت هاغستروم ، إدارة الجودة الشاملة اسس ومبادئ وتطبيقات ، ترجمة وإعداد هند رشدي ، كنوز للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ب ت .
 - دليل ضمان الجودة والاعتماد ، الصادر عن مركز ضمان الجودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي ، اللجنة الشعبية العامة للتعليم العالي .
 - رجا حسين أبو السمن ، مقومات المناخ الصالح للبحث العلمي والدراسات الا مؤتمر الدراسات العليا بالجامعات الليبية ، المنعقد بجامعة قاريونس في الفترة 16-17-مايو-1979 منشورات جامعة قاريونس ، بنغازي، ليبيا.
 - رشدي احمد طعمية ، سعد احمد ، عبدالرحمن النقيب ، محسن مهدي ، محمد بن سليمان ، مصطفى احمد، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، 2006 .
 - رمضان غليو، طارق ابوبكر ، برامج الدراسات العليا وعلاقتها بمتطلبات التنمية، ندوة التعليم العالي والتنمية في ليبيا، الجزء الأول ، المركز العالمي لدراسات الأبحاث الكتاب الأخضر، تحرير على الأعور ، 2006.
 - رياض بن جليلي ، المؤشرات التعليمية ، المعهد العربي للتخطيط بالكويت
- http://www.arab-api.org/devbrdg/delivery/develop_bridoe96.pdf

- سالم العبد ابوناموس ، مقومات المناخ العلمي الصالح للباحث العلمي والدراسات العليا ، مؤتمر الدراسات العليا بالجامعات الليبية ، المنعقد بجامعة قاريونس ، في الفترة من 16-17 / مايو / 1979.
- سجل خريجي الدراسات العليا لجامعة قاريونس للعام الدراسي 2008-2009.
- سميح أحمد إبراهيم ، دور تطبيق القياس المعياري المقارن في التحسين المستمر لجودة التعليم العال غير منشورة ، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل كلية النقل البحري والتكنولوجيا ، الاسكندرية ، 2006.
- صالح محمود الشريدي ، مكتبات جامعة قاريونس ، دراسة ميدانية للخدمات والمستفيدين ، رسالة دكتوراة، غير منشورة ، جامعة القاهرة .
- اطف مجد علم الدين ، مدخل إلي علم الجودة .جامعة قناة السويس ، 2008.
- عواطف ابراهيم الحداد ، إدارة الجودة الشاملة ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، 2009.
- عبدالرحيم محمد البدري ، الكفاءة الداخلية لإدارة الدراسات العليا بالجامعات الليبية منشورات جامعة قاريونس ، بنغ 2003.
- عبدالله العابد ابوجعفر ، معايير ومؤشراتها في التعليم العالي ، ندوة حول جودة التعليم العالي طرابلس في 2009/11/1 .
- <http://www.Libyaunesco.org.ly/files/jaowda/word/ldoc>
- عبدالله بوبطانه ، الاتجاهات العالمية المعاصرة في مجال الجودة ليم العالي ، المائدة المستديرة حول مأسسة ضمان الجودة والتدقيق بجامعة قاريونس ، بنغازي ، 27-28- أبريل-2010.
- ، خبير التعليم العالي باليونسكو () 19:00
- 27 - ابريل - 2010 .
- مشاكل التوازن بين التدريس والبحث العلمي ، مؤتمر الدراسات العليا بالجامعات الليبية ، المنعقد بجامعة قاريونس في الفترة من 16-17 / مايو / 1979 .
- عبد الله فرج المرزوقي ، ورقة عمل في التعليم العالي ، مقدمة إلي مؤتمر جودة التعليم العالي 4-1 2009 .
- [http:// www.libyaunesco.org.ly/files/jaowda/word/1.doc](http://www.libyaunesco.org.ly/files/jaowda/word/1.doc).

- الوهاب جودة الحاييس ، محددات إنتاج المعرفة العلمية واكتسابها لدى ط
العليا بجامعة قاريونس ، ندوة التعليم العالي للفتاة ...
/6-4
2010 /1.
- علي الهادي الحوات وآخرون، مسيرة التعليم العالي في ليبيا إنجازات وطموحات ب ت .
- علي خير صابر ، آفاق الجودة ، نشرة دورية تصدر عن مركز ضمان جودة و
المؤسسات التعليمية ، العدد 1
2010 .
- على عبدربه حسين . تطوير إدارة التعليم الجامعي في ضوء بعض الاتجاهات المعاصرة،
دراسة نظرية وتطبيقية، دار الجامعية الجديدة ، 2007 .
- عمر محمد التومي ، فلسفه واهداف البحث العلمي ، مؤتمر الدراسات العليا بالجامعات
الليبية ، المنعقد بجامعة قاريونس في الفترة ما بين 16 - 17 /مايو/ 1979 منشورات
مركز البحوث جامعة قاريونس ، بنغازي ليبيا .
- غزيل عبد الله السعيد ، عائشة بنت بليهش ، تقويم واقع الأنشطة الطلابية وتطويرها
باستخدام وسائل وتقنيات التعليم ، دراسة في جامعة طيبة ، ندوة التعليم العالي للفتاة ...
2010 /1/ 6-4 .
- فوزى حرب ابو عودة، محمد ابوملوح، مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي ، مؤتمر
التربوي الاول " التربية في فلسطين وتغيرات العصر " المنعقد بكلية التربية في الجامعة
الإسلامية في الفترة من 23-24/11/2004.
- فوقية محمد راضي ، الإنتاجية العلمية والحاجات الإرشادية لعضوات هيئة التدريس
بجامعة طيبة بالمدينة ، ندوة التعليم العالي للفتاة .. الابعاد والتطلعات في الفترة من 4- 6
/ 1 / 2010 جامعة طيبة ، السعودية .
- اللجنة الشعبية (69) 2009.
- لائحة الدراسات العليا بالداخل.

- محمد ابراهيم حور ، أسس طرق التدريس والتقييم في الدراسات العليا ، مؤتمر الدراسات العليا بالجامعات الليبية ، المنعقد بجامعة قاريونس في الفترة من 16- 17 / مايو / 1979 .
- محمد الصيرفي ، الجودة الشاملة ، مؤسسة حورس الدولية ، الإسكندرية ، 2008.
- حمد السيد ، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي " دراسة تطبيقية علي جامعة الإسكندرية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري الإسكندرية 2007.
- محمد سعيد الطاهر ، الجودة في التعليم العالي رؤية وابعاد، إشارة إلى جامعة النيلين مؤتمر العربي الاول الجامعات العربية التحديات والافاق المستقبلية، الرباط، المملكة المغربية، من 13-19/ديسمبر 2007 .
- محمد عبد الغني حسن ، إدارة الجودة الشاملة في التعليم والتدريب ، الطبعة الثالثة ، 2005.
- ، الجودة في الإرشاد ،مركز تطوير الاداء والتنمية ، 2010.
- محمد عطوة مجاهد ، ثقافة المعايير والجودة الشاملة ، دار الجامعية الجديدة ، 2008 .
- محمد عوض الترتوري اغادير عرفات جويحان ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، 2006 .
- محمد محجوب الحداد ، حاتم عبدالله بن طاهر، قياس جودة اداء التعليم الجامعي في ليبيا : نموذج قياس حالة جامعة السابع من اكتوبر خلال (1988-2007)، مجلة علوم إنسانية السنة السابعة، العدد(42) صيف 2009.
- محمد محمد سكران ، تصور مقترح لتطوير الدراسات العليا ، مؤتمر جامعة القاهرة لتطوير الدراسات العليا في الفترة من 23- 24 / ابريل / 1996 جامعة القاهرة .

- محمود حسن الصاحب محسن عنبتاوى، سهيل سامي ، مؤتمرات الجودة للجامعات الفلسطينية فى الضفة الغربية، مجلة علوم إنسانية ، السنة السادسة، العدد(39)، خريف 2008.
- مدحت ابو النصر (1) إدارة الجودة الشاملة فى مجال الخدمات ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، 2008.
- (ب) اساسيات إدارة الجودة الشاملة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2008.
- ، المدخل إلي إدارة الجودة الـ وستة ، دار العالمية للنشر والتوزيع ، الجيزة ، 2009 .
- مركز المعلومات والتوثيق بجامعة قارونس /
- WWW.qaa.com المؤسسات التعليمية فى ليبيا
- مريم محمد الشرقاوي ، التعليم والجودة الشاء دار النهضة العربية ، مصر 2009.
- موقع اللجنة الوطنية للجامعات www.ncu.edu.ly
- موقع جامعة قارونس www.garyonis.edu
- مصطفى حسين باهي ، ناهد خيرى فياض ، اتجاهات التعليم العالى فى ضوء الجودة الشاملة ، مكتبة الانجلو المصرية ، مصر ، 2009.
- نايف عبدالله مسعود ، افكار حول متطلبات الدراسات العليا ، مؤتمر الدراسات العليا بالجامعات الليبية ، المنعقد بجامعة قارونس فى الفترة من 16 - 17 /مايو / 1979.
- نجم الدين نجم، الجودة عالمية المستوى، تطوير المفهوم والاسباب المؤدية إليه، البحوث الاقتصادية . المجلد التاسع ، العددان الاول والثاني ، 1998.

-هاني احمد الغزالي ، محمد العسلي ، الدراسات العليا بالجامعات المصرية - رؤية مستقبلية
للمناخ البحثي ، مؤتمر جامعة القاهرة لتطوير الدراسات العليا في الفترة من 23- 24 / ابريل
/ 1996 جامعة القاهرة .

- هند غسان ابو الشعر ، معايير الجودة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي ،جامعة ال
البيت في الاردن نموذجا <http://www.jnan.edu.lb/conf/conflhs/1/6-2.doc>

- يحي مصطفى كمال الدين ، نظم تقييم الجودة البحثية ومؤشراتها ، دار العالم العربي ،
القاهرة ، 2009 .

- يوسف محمد اندارة ، عبدالله محمد انبية ، تحسين وتطوير جودة الخدمات التعليمية
بالجامعات العربية ، المؤتمر العربي الاول للجامعات العربية . التحديات والافاق
المستقبلية، الرباط ، المملكة المغربية من 9-13 / ديسمبر / 2007 .

-The World Bank- Constructing Knowledge Societies : New Challenges
For Tertiary Education – The International Bank For Reconstruction and
Development , Washington ,USA,2002.

-R.S. Naagarzan *et al* ., Total quality management .India at
mehra offset , Delhi,2009.

-W. sally , *et al* ., oxford advanced learner's dictionart.oxford
university press,2007

-[www.webometrics info / top 100_ continent.asp](http://www.webometrics.info/top_100_continent.asp) ?

-[http:// www.arwu.org](http://www.arwu.org)

-Charles denes west Australia university

<http://www.oecd.org/dataoecd/4/40/41216416.pdf>.

الملاحق

فائمة باسماء الخبراء والمحكمين

ت	الاسم	القسم	الكلية
1	د.ميكائيل الرفادي	التخطيط والإدارة التعليمية	الاداب
2	د. رمضان سعد كريم	التخطيط والإدارة التعليمية	الاداب
3	د. سالم رحومة	التخطيط والإدارة التعليمية	الاداب
4	د. خديجة	التخطيط والإدارة التعليمية	الاداب
5	د. عبدالرحيم البدري	التربية وعلم النفس	الاداب
6	د. الكيلاني المهدي	التربية وعلم النفس	الاداب
7	د.محمد الطبولي	مدير مكتب ضمان الجودة وتقييم الاداء بجامعة قاريونس.	
8	د. موسى ارحومة	الجنائي	القانون
9	د.يعقوب البرعصي	النبات	العلوم
10	د. نزيهة الحشاني	النبات	العلوم
11	د. محمد الرحاحلة		الاداب والعلوم اجدابيا
12	ا.مصطفى محمد امعيتيق	التخطيط والإدارة التعليمية	الاداب
13	محمد الحاسي	مدير المكتبة المركزية	



قسم التخطيط والإدارة التعليمية

دراسات

استبيان

لمعرفة آراء الخبراء والمحكمين

..... / الاستاذ الفاضل/

تحية طيبة وبعد...

يقوم الباحث بدراسة حول ((مؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة فار يونس من وجهة نظرهم)) . لنيل درجة الماجستير بقسم التخطيط والإدارة التعليمية ، ولتقة الباحث بخبرتكم ودرائتكم وبصيرتكم في المجال التربوي والتعليمي والإداري يسر الباحث ان تكونوا من ضمن اعضاء لجنة التحكيم لاداة الدراسة علما ان الاداة تتكون من (92) فقرة موزعة على المجالات التالية:- إجراءات الفيد والتسجيل ، اعضاء هيئة التدريس كفاءة الإشراف، المناخ العلمي للقسم ، نظم الامتحانات والتقييم ، كفاية مكتبة الكلية والنظام المعمول بها ، التجهيزات المادية ، النشاطات والخدمات .

و تتحدد مشكله الدراسه في التساؤل الرئيسي التالي:-

- ما مستوى مؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا في جامعة فار يونس من وجهة نظرهم ؟

يتفرع من هذا السؤال الرئيسي في هذه الدراسة الاسئلة التالية :-

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير طلاب الدراسات العليا لمؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم، في جامعة فار يونس في ضوء متغير التخصص (العلوم الإنسانية / العلوم الطبيعية)

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير طلبه الدراسات العليا لمؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم ، في جامعة قاريونس في ضوء متغير المستوى الدراسي (مرحلة دراسة المقررات التمهيديه / مرحلة إعداد المقترح / مرحلة كتابة الرسالة)
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير طلاب الدراسات العليا لمؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم ، في جامعة قاريونس في ضوء متغير الكثافة الصفية - المعمل او في القاعات الدراسية (من 1 إلى 20 / من 21 إلى 30 / 31 - فاكتر)

لذلك يتطلع الباحث للاسترشاد بارانكم من حيث :

مدى صلاحية فقرات الاستبيان.

مدى وضوح صياغة الفقرات .

مدى ملائمة الفقرة للمجال.

الملاحظات والتعديلات المقترحة من قبلكم .

علما بان بدائل الإجابة على فقرات الاستبيان هي :

(راضي - راضي إلى حدا ما - غير راضي) .

ولكم جزيل الشكر ووافر الاحترام

الباحث : سالم على سالم معتوق

بسم الله الرحمن الرحيم

اخوتي الكرام افراد البحث : من طلاب وطالبات الدراسات العليا قاريونس .

السلام عليكم ورحم الله وبركاته وبعد .

اعمل حاليا إعداد رسالة الماجستير الإدارة التعليمية بعنوان :-

(مؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا قاريونس من وجهه نظرهم) .

لذا ارجو منكم المساهمة بإنجاح هذه الدراسة وذلك بتحري الدقة الإجابة والتي تتطلبها طبيعة الاسئلة التي الاستبيان وهي مكونة من (92) فقرة موزعة مجالات .

امل منكم اقتطاع بعض من وقتكم الثمين وكما تعلمون فإن هذه المعلومات التي ستفضلون بإعطائها ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لاغراض البحث العلمي وتحسين الخدمات التعليمية لطلاب الدراسات العليا وبما يخدم تطوير جامعاتنا الليبية والوصول بها إلى مصاف الدول العالمية .

خالص شكري وامتناني .

الباحث

سالم علي سالم معتوق

الرجاء التكرم بوضع إشارة () في المكان المناسب مقابل كل فقرة :

الكلية التي تدرس :

- | | | | | | |
|-----------------------|--------|-----------------------|---------|-----------------------|-----------|
| <input type="radio"/> | الاداب | <input type="radio"/> | القانون | <input type="radio"/> | الاقتصاد |
| <input type="radio"/> | العلوم | <input type="radio"/> | الهندسة | <input type="radio"/> | المعلومات |

مرحلة الدراسة :

- السنة التمهيدية (دراسة المقررات الدراسية)
- بصدد إعداد المقترح (Proposal)
- بصدد الرسالة العلمية

الكتافه الصفيه: عدد طلاب الدراسات العليا (الدراسة او المعمل) :

- من 1 إلى 20 طالب
- من 21 إلى 30 طالب
- 31 طالب - فاكتر

مجالات الدراسة :

اولا : إجراءات القيد والتسجيل

الرقم	الفقرة	مدى صلاحية الفقرة		التعديل المقترح
		غير		
1	سهولة إجراءات القيد والتسجيل.			
2	المرونة في تطبيق اللوائح .			
3	ملائمة عدد الموظفين الذين يقدمون خدمات إدارية لطلاب الدراسات العليا .			
4	توافر نوحه إعلانات لطلاب الدراسات العليا .			
5	توافر دليل طالب الدراسات العليا			
6	مدى وضوح الرؤية والرسالة والهدف من برنامج الدراسات العليا.			
7	درجه تقدير ظروف طلاب الدراسات العليا والتعاطف معهم من قبل الموظفين .			
8	اسلوب معاملة الموظفين لطلاب الدراسات العليا.			
9	ملائمة المصروفات لقدرات الباحثين الماليه .			
10	سهولة الإجراءات الإدارية للحصول على الدرجات العليا.			
11	منطقيه متطلبات (مقررات - دورات) الحصول على الدرجات العليا .			
12	تعاون القائمين على شئون الدراسات العليا مع الطلاب.			

: اعضاء هيئة التدريس			
			13 الترام اعضاء هيئة التدريس في حضور المحاضرات.
			14 حرصهم على معرفه اراء ومفترحات طلاب الدراسات العليا في طريقه التدريس.
			15 قدرتهم على الربط بين الافكار والمفاهيم النظرية للمادة وتطبيقاتها العلمية او الميدانية .
			16 كفاءة استخدام عضو هيئة التدريس لوقت المحاضرة وضبط النظام داخل القاعة الدراسية وتوزيع الادوار وتكاملها .
			17 اسلوب معامله اعضاء هيئة التدريس لطلاب الدراسات العليا.
			18 ما يتيح اعضاء هيئة التدريس للطلاب من فرص للمناقشة والحوار وإثارة الاسئلة واختيار الموضوعات .
			19 مراعاتهم للفروق الفرديه بين الطلاب .
			20 التعاون والتوجيه السدي يقدمه اعضاء هيئة التدريس للطلاب الدراسات العليا.
			21 إتقان الاستاد للمقرر الذي يقوم بتدريسه .
			22 مواكبته لما يستجد في مجال التخصص مع تلبية احتياجات طلاب الدراسات العليا .

			توظيف (استخدام) ما يتاح من التكنولوجيا الحديثه لخدمه برنامج الدراسات العليا .	23
			حرصه على تهيئه بيئه تعليميه تتسم بالامن والامان لطلاب الدراسات العليا .	24
كفاءة الإشراف :				
			كفايه الوقت الذي يوفره المشرف لمتابعه نشاط الباحث .	25
			وفاء المشرف بوعوده في الوقت المحدد مع الباحث .	26
			التعاون والتوجيه والإرشاد السدي يقدمه المشرف للباحث .	27
			مستوى تبليغ الباحث بالمصادر والموارد التعليميه وبرامج ذات العلاقه ومواقع الشبكه الدوليه والخبرات المعملية والزيارات الميدانيه .	28
			العطاء والاستشارات والترجمه الممكنه التي يقدمها المشرف إلى الباحث .	29
			تفهم المشرف للمشكلات الاجتماعيه والانفعاليه للباحث .	30
			سهوله الاتصال بين المشرف والباحث .	31
			اسلوب معامله المشرف للباحث .	32
			مهاره المشرف وقدرته العلميه للقيام بواجبات الإشراف .	34
			موضوعيه المشرف في تعامله مع افكار الباحث .	35

			مستوى إمام المشرف بموضوعات البحوث التي يشرف عليها .	36
رابعاً : المناخ العلمي للقسم				
			مشاركة طلاب الدراسات العليا في الموضوعات الخاصة بالدراسات العليا .	37
			مدى إيجابى العلاقة بين طلاب الدراسات العليا انفسهم .	38
			مدى إيجابى العلاقة بين اعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا .	39
			توافر فرص التعبير عن الراي وحرية الفكر لطلاب الدراسات العليا .	40
			حرص اعضاء هيئة التدريس على حضورالسمينارات (اوراق العمل) .	41
			حرص طلاب الدراسات العليا على حضورالسمينارت (اوراق العمل) .	42
			فاعليه السمينارات وإمكانيات الإضافة والاستفادة العلميه منها	43
			القدرات البحثيه للباحثين المنتسبين للقسم .	45
			الكفاءة العلميه لاعضاء هيئة التدريس بالقسم .	46
			حرص القسم على تنظيم المؤتمرات والندوات وورش العمل . الخ .	47
			دعم طلاب البحت معنويا وادبيا .	48
			فاعليه الإرشاد الاكاديمي المقدم لطلاب الدراسات العليا .	49

نظم الامتحانات والتقييم :			
			50 تتوافر معايير واضحة لتقييم حلقات النقاش .
			51 تتوافر معلومات عن نظم تقييم اداء طلاب الدراسات العليا بما في ذلك توزيع الدرجة على الاختبارات والتجارب العلمية والتفارير واوراق العمل وغيرها من متطلبات المقرر.
			52 تناسب جداول الامتحانات مع احتياجات ورعات طلاب الدراسات العليا .
			53 تتوافق الامتحانات مع محتوى المقررات والموضوعات المعلنه للطلاب .
			54 قدرتها على هياس ملكات الفهم والإبداع .
			55 مستوى العدالة في تقدير الدرجات.
			56 تتوافر تغديه راجعه لاداء الطلاب.
			57 المرونه في تطبيق اللوائح وتفسير الظروف والمستجدات العامه والخاصه .
			58 اليه التعامل مع النظمات الطلاب (الشكاوي) .
سادسا : كفايه مكتبه الكليه والنظام المعمول بها			
			59 حداته الفهارس والادله الموجوده بالمكتبه الكليه (توافر فواعد بيانات الالكترونيه المبويه) .
			60 توافر الكتب والمراجع والدوريات التي تخدم طلاب الدراسات العليا
			61 كفاءة العاملين بالمكتبه في تسير وتسهيل عمليه البحث والتتقيب .

			ملائمه ساعات العمل بمكتبه الكليه مع الجداول الزمنية والدراسيه بالنسبه لطلاب الدراسات العليا .	62
			جودة التهويه والإضاءة داخل مكتبه الكليه .	63
			اجواء المطالعه والبحث والحصول على المعلومات .	64
			مستوى التوازن بين كم المراجع العربيه والاجنبيه المتوفرة	65
			نوعيه الكتب والمراجع المتوفرة بالمكتبه مقارنة بمكتبات الكليات الآخرى التي زرتها .	66
			عدد الدوريات العربيه _ الاجنبيه بمكتبه الكليه مقارنة بمكتبات الكليات الآخرى التي زرتها .	67
			توافر خدمات التصوير والنسخ الاستعارة .. الخ في مكتبه الكليه .	68
: التجهيزات الماديه				
			ملائمه مستوى الكتافه الطلابيه للدراسات العليا في القسم مع اماكن الدراسه والمعامل .	69
			ملائمه مستوى الكتافه الطلابيه للدراسات العليا في القسم مع الاجهزة والمعدات .	70
			توافر المناخ الصحي في فاعات الدراسه والمعامل من (تهويه وإضاءة وتكييف ... الخ) .	71
			توافر الحاسوب ووسائل عرض البيانات (داتا شو) والسبورة الدكيه .. الخ في فاعه الدراسات العليا .	72

			توافر خدمه شبكه المعلومات (الانترنت) داخل فاعات الدراسيه للدراسات العليا .	73
			توافر الوسائل المناسبه لتحقيق الامن والسلامه (العلامات الإرشاديه - اجهزة إطفاء الحريق - منفذ للطوا ري .. الخ)	74
			كفايه عدد الحواسيب لخدمه اعراض التعليم والتعلم في فاعه الدراسات العليا .	75
			توافر المتارب الصحيه (مياه شرب مبردة) .	76
			مستوى صلاحيه دورات المياه .	78
: النشاطات والخدمات				
			توافر الانتشطه الطلابيه بمختلف انواعها .	79
			توافر وملاتممه وسائل الانتفال الطلاب (الموصلات) .	80
			تفهم مقدمي الخدمات لحاجات الطلاب بشكل محدد.	81
			ملائمه الاماكن المخصصه للانتشطه الطلابيه.	82
			درجه التحسين والتطوير المستمر في الخدمات المقدمه لطلاب الدراسات العليا .	83
			مستوى الخدمات الصحيه التي تقدمها الجامعه.	84
			توافر وملاتممه خدمات المطاعم والمقاهي داخل الجامعه .	85
			مستوى الخدمات الاجتماعيه المقدمه لطلاب الدراسات العليا .	86

			مدى الاهتمام بالمسطحات الخضراء والاتجار والنافورات .. الخ .	87
			مستوى خدمات النظافه داخل القاعات والمعامل والمباني الخاصه بالدراسات العليا .	88
			توافر اماكن لانتظام السيارات (مواقف السيارات) .	89
			سهوله الانتقال من مباني الجامعه للوصول إلى مكان تقديم الخدمات .	90
			توافر خدمات الدعم التعليميه للدراستات العليا (تخفيضات على الكتب والانترنت - توفير المواد المختبريه _ تسهيلات في الرحلات العلميه - الإعفاء من الرسوم الدراسيه .. الخ) .	91
			مراعاة خدمات الصيانه الوفائيه والعلاجيه داخل الجامعه لبرنامج الدراسات العليا .	92

بسم الله الرحمن الرحيم

اخوتي الكرام افراد البحث : من ط ا وطالبات الدراسات العليا فارينوس .

السلام عليكم ورحم الله وبركاته وبعد .

اعمل حاليا اعداد رسالة الماجستير الإدارة التعليمية بعنوان :-

(مؤشرات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا فارينوس من

وجهه نظرهم) .

لدا ارجو منكم المساهمة اناجح هذه الدراسة وذلك بتحري الدقة الإجابة والتي

تتطلبها طبيعة الفقرات التي الاستبيان وهي مكونة من (80) فقرة موزعة

مجالات .

امل منكم اقتطاع بعض من وقتكم التمين وكما تعلمون فإن هذه المعلومات التي

ستفضلون بإعطائها ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وبما

يخدم تحسين الخدمات التعليمية لطلاب الدراسات العليا بجامعة فارينوس، والوصول بها إلى

مصاف الجامعات العالمية .

خالص شكري وامتناني .

الباحث : سالم علي سالم معتوق

الرجاء التكرم بوضع إشارة () في المكان المناسب مقابل كل فقرة :

الكلية التي تدرس :

الاداب القانون الاقتصاد

العلوم الهندسة المعلومات

النوع :

دكر

انتى

مرحلة الدراسة :

المرحلة التمهيدية (الدبلوم)

بصدد إعداد المقترح (Proposal)

بصدد الرسالة العلمية

الكتافه الصفيه: عدد طا الدراسات العليا () (الدراسه او المعمل) :

من 1 إلى 20 طالب

من 21 إلى 30 طالب

31 طالب - فاكتر

مجالات الدراسة :

اولا : إجراءات القيد والتسجيل :

الرقم	الفقرة	راضي	راضي إلى حدا ما	غير راضي
1	سهولة إجراءات القيد والتسجيل وغيرها من الإجراءات الإدارية الأخرى.			
2	المرونة في تطبيق اللوائح .			
3	ملاءمة عدد الموظفين الذين يقدمون خدمات إدارية لطلبة الدراسات العليا .			
4	توافر نوحه إعلانات لطلبة الدراسات العليا بالقسم .			
5	توافر دليل طالب الدراسات العليا .			
6	مدى وضوح الرؤية والرسالة والاهداف من برنامج الدراسات العليا.			
7	اسلوب معاملة الموظفين لطلبة الدراسات العليا.			
8	ملاءمته الرسوم الدراسية والمصروفات الأخرى لفترات الطلاب المالية .			
9	تعاون القائمين على تنوون الدراسات العليا مع الطلبة .			
10	منطقيه () متطلبات (مقررات - دورات) الحصول على درجة الماجستير .			

: اعضاء هيئة التدريس				
غير راضي	راضي إلى حد ما	راضي	الفقرات	
			التزام اعضاء هيئة التدريس في حضور المحاضرات.	11
			حرصهم على معرفه اراء ومقترحات طلاب الدراسات العليا في طريقه التدريس.	12
			قدرتهم على الربط بين الافكار والمفاهيم النظرية للمادة وتطبيقاتها العملية او الميدانية .	13
			كفاءة استخدام عضو هيئة التدريس لوقت المحاضرة وضبط النظام داخل القاعة الدراسية وتوزيع الادوار وتكاملها .	14
			اسلوب معاملته اعضاء هيئة التدريس لطلبه الدراسات العليا.	15
			ما يتيح اعضاء هيئة التدريس للطلاب من فرص للمناقشة والحوار وإثارة الاسئلة واختيار الموضوعات .	16
			توظيف (استخدام) ما يتاح من التكنولوجيا الحديثه لخدمه برنامج الدراسات العليا .	17
			مستوى التعاون والتوجيه الذي يقدمه اعضاء هيئة التدريس لطلبه الدراسات العليا.	18
			إتقان الاستاذ للمقرر الذي يقوم بتدريسه .	19
			مواكبته لما يستجد في مجال التخصص مع تلبية احتياجات طلبه الدراسات العليا .	20

كفاءة الإشراف :

غير راضي	راضي إلى حد ما	راضي	الفقرات	
			مدى كفاية الوقت الذي يوفره المشرف لمتابعه نشاط الباحث .	21
			وفاء المشرف بوعوده في الوقت المحدد مع الباحث .	22
			التعاون والتوجيه والإرشاد الذي يقدمه المشرف للباحث .	23
			مهارة المشرف وقدرته العلميه للقيام بواجبات الإشراف .	24
			مستوى إلمام المشرف بموضوعات البحوث التي يشرف عليها .	25
			تفهم المشرف للمشكلات الاجتماعيه والنفسيه للباحث .	26
			سهولة الاتصال بين المشرف والباحث .	27
			اسلوب معامله المشرف للباحث .	28
			موضوعيه المشرف في تعامله مع افكار الباحث .	29
			حرصه على تهينه بينه بحتيه تتسم بالابداع والابتكار .	30

رابعاً : المناخ العلمي للقسم			
غير راضي	راضي إلى حد ما	راضي	الفقرات
			31 مشاركة طلبه الدراسات العليا في الموضوعات الخاصه بالدراسات العليا .
			32 مدى إيجابيه العلاقه بين طلبه الدراسات العليا انفسهم .
			33 مدى إيجابيه العلاقه بين اعضاء هيئة التدريس وطلبه الدراسات العليا .
			34 توافر فرص التعبير عن الراي وحرية الفكر لطلاب الدراسات العليا
			35 حرص اعضاء هيئة التدريس على حضور حلقات النقاش .
			36 حرص طلبه الدراسات العليا على حضور حلقات النقاش .
			37 فاعليه حلقات النقاش وإمكانيات الإضاافه والاستفاده العلميه منها .
			38 فاعليه الإرشاد الاكاديمي المقدم طلبه الدراسات العليا .
			39 دعم طلبه البحث معنويا وادبيا .
			40 حرص القسم على تنظيم المؤتمرات والندوات وورش العمل . الخ .

نظم الامتحانات والتقييم :				
غير راضي	راضي إلى حد ما	راضي	الفقرات	
			تتوافر معايير واضحة لتقييم حلقات النقاش .	41
			تتوافر معلومات عن نظم تقييم اداء طلبه الدراسات العليا بما في ذلك توزيع الدرجة على الاختبارات والتجارب العلمية والتقارير واوراق العمل وغيرها من متطلبات المقرر.	42
			تناسب جداول الامتحانات مع رغبات طلبه الدراسات العليا .	43
			تتوافق الامتحانات مع محتوى المقررات والموضوعات المعننه للطلبه .	44
			قدرة الامتحانات على قياس منكات الفهم والإبداع .	45
			مستوى العدالة في تقدير الدرجات .	46
			تتوافر تغذية راجعه لاداء الطلبه (التعرف على نقاط الضعف والقوة بعد نتيجة الامتحان..الخ) .	47
			المرونة في تطبيق اللوائح وتقدير الظروف والمستجدات العامه والخاصه .	48
			اليه التعامل مع تظلمات الطلبه (الشكاوي) .	49
			مدى تهينه بينه صالحه اتناء الامتحانات (الهدوء ، الإضاءة ، التهويه ، توافر مياه للشرب ، اسلوب المشرفين) .	50

سادسا : كفايه مكتبة الكلية والنظم المعمول بها

غير راضي	راضي إلى حد ما	راضي	الفقرات	
			توافر الكتب والمراجع والدوريات التي تخدم طلبه الدراسات العليا .	51
			حداته الفهارس والادله الموجودة بمكتبه الكلية (توافر فواعد بيانات الالكترونييه المبويه) .	52
			كفاءة العاملين بالمكتبه في تسير وتسهيل عمليه البحث والتقيب .	53
			ملاءمه ساعات العمل بمكتبه الكلية مع الجداول الزمنيه والدراسيه بالنسبه لطلبه الدراسات العليا .	54
			جودة التهويه والإضاءة داخل مكتبه الكلية .	55
			اجواء المطانعه والبحث والحصول على المعلومات .	56
			مستوى التوازن بين كم المراجع العربيه والاجنبيه المتوفرة بالمكتبه	57
			نوعيه الكتب والمراجع المتوفرة بالمكتبه مقارنة بمكتبات الكليات الاخرى التي زرتها .	58
			عدد الدوريات العربيه _ الاجنبيه بمكتبه الكليه مقارنة بمكتبات الكليات الاخرى التي زرتها .	59
			توافر خدمات التصوير والنسخ والاستعارة .. الخ في مكتبه الكليه .	60

التجهيزات المادية :				
غير راضي	راضي إلى حد ما	راضي	الفقرات	
			ملاءمه مستوى الكفايه الطلابيه للدراسات العليا في القسم مع اماكن الدراسه والمعامل .	61
			ملائمه مستوى الكفايه الطلابيه للدراسات العليا في القسم مع الاجهزه والمعدات .	62
			توافر المناخ الصحي في فاعات الدراسه والمعامل من (تهويه وإضاءة وتكييف ... الخ) .	63
			توافر الحاسوب ووسائل عرض البيانات (داتا شو) والسيوره الذكيه .. الخ في فاعه الدراسات العليا .	64
			توافر خدمه شبكه المعلومات (الانترنت) داخل فاعات الدراسيه للدراسات العليا .	65
			توافر الوسائل المناسبه لتحقيق الامن والسلامه (العلامات الإرشاديه - اجهزه إطفاء الحريق - منقلد لنظواري .. الخ) .	66
			كفايه عدد الحواسيب لخدمه اعراض التعليم والتعلم في فاعه الدراسات العليا .	67
			توافر المتسارب الصحيه (مياه شرب مبرده) .	68
			مستوى صلاحيه دورات المياه .	69
			مدى الاستفادة من خدمه شبكه المعلومات (الانترنت) .	70

: النشاطات والخدمات			
غير راضي	راضي إلى حد ما	راضي	الفقرات
			71 توافر الانتشطة الطلابيه بمختلف انواعها (الرياضيه ، الثقافيه) .
			72 توافر وملاتمه وسائل الانتقال الطلاب (المواصلات) .
			73 تفهم مقدمي الخدمات لحاجات الطلاب بشكل محدد.
			74 توافر خدمات الدعم التعليميه للدراسات العليا (تخفيضات على الكتب والانترنت - توفير المواد المختبريه - تسهيلات في الرحلات العلميه - الإعفاء من الرسوم الدراسيه .. الخ) .
			75 سهولته الانتقال بين مباني الجامعه للوصول إلى مكان تقديم الخدمات .
			76 مستوى الخدمات الصحيه التي تقدمها الجامعه لطلابها (عيادة الجامعه) .
			77 توافر وملاتمه خدمات المطاعم والمقاهي داخل الجامعه .
			78 توافر اماكن (وقوف السيارات) .
			97 مدى الاهتمام بالمسطحات الخضراء والاشجار والنافورات... الخ (داخل الكليه) .
			80 مستوى خدمات النظافه داخل الفاعات والمعامل والمباني الخاصه بالدراسات العليا .

(1) يبين

المؤسسات التعليمية لجامعة قاريونس بشأن البدء في
إجراءات التدقيق الخارجي للدراسات العليا.

(2) يبين
الحدود المكانية للدراسة .

(3) يبين

المحكمين .

(4) يبين

المرسلات الإدارية التي استعان بها الباحث لإتمام
الإجراءات الإدارية الخاصة بموضوع الدراسة .

(5) يبين

" في صورتها المبدئية "

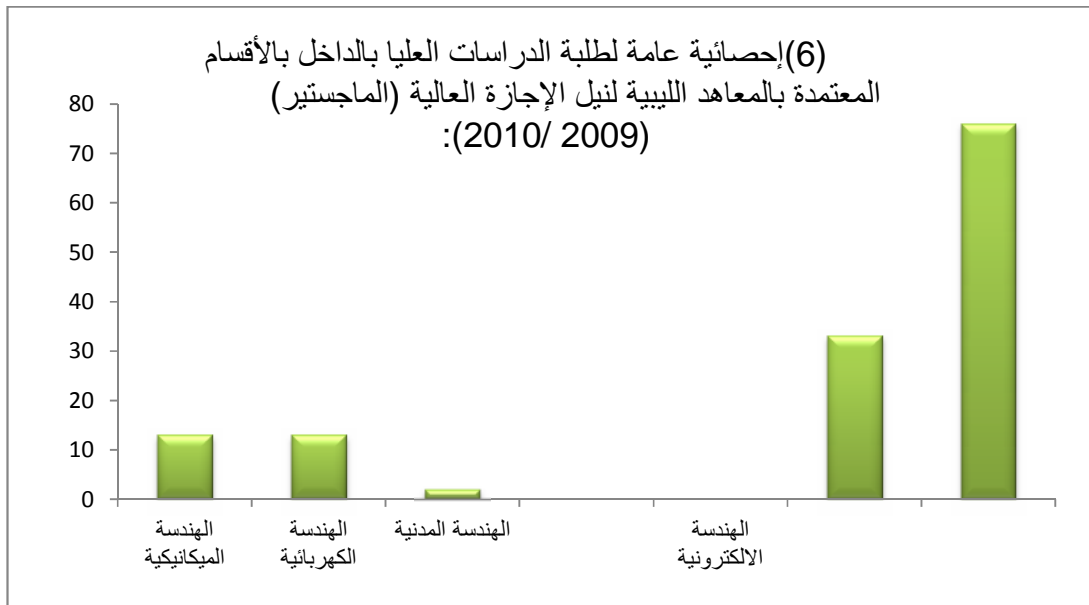
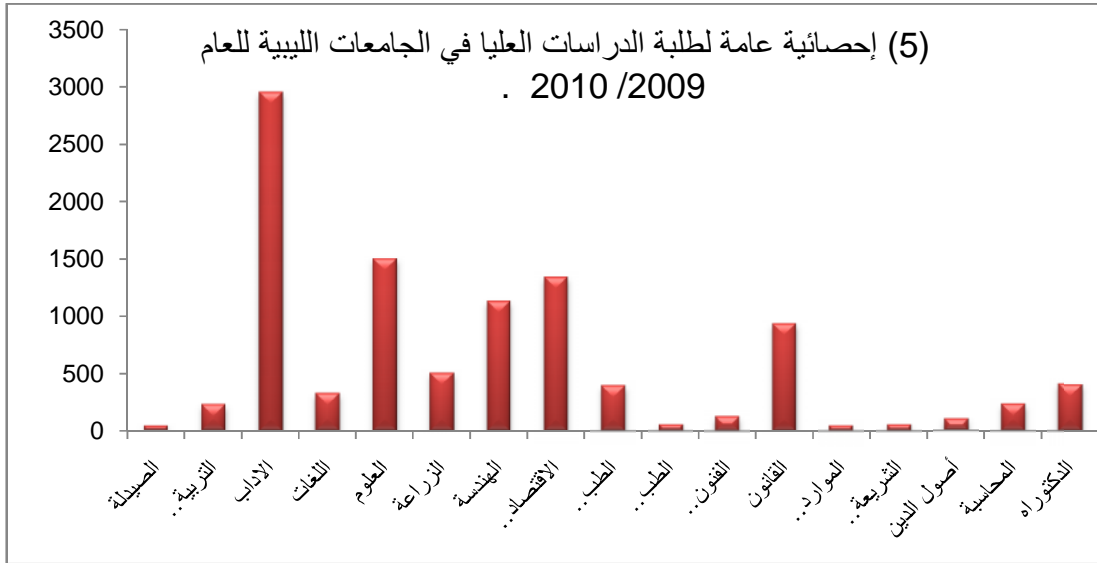
موجة للخبراء والمحكمين.

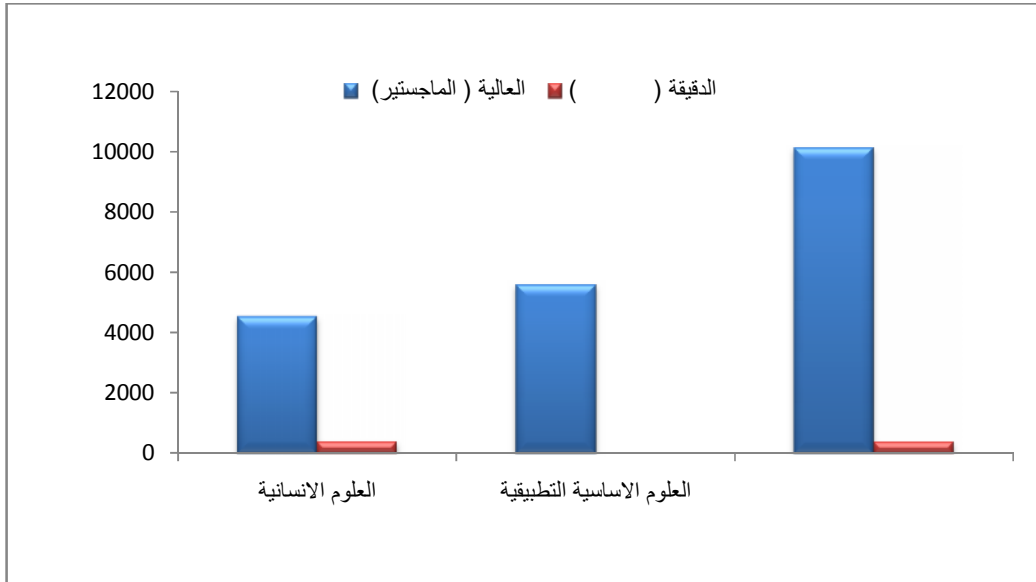
أداة الدراسة في صورتها النهائية .

(6) يبين

الأشكال البيانية .

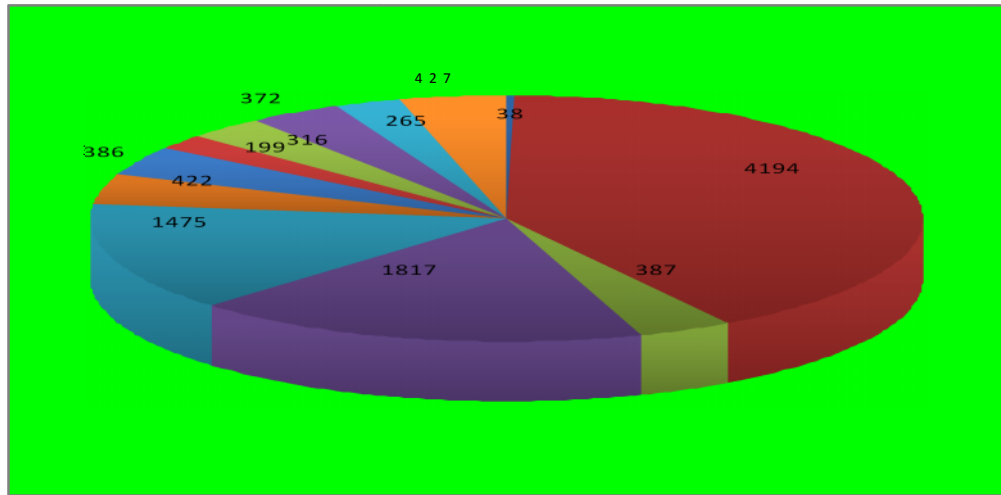
ملحق الأشكال البيانية





العليا (2010 / 2009)
الليبية

(7) يوضح توزيع
الإنسانية والتطبيقية بالمعاهد

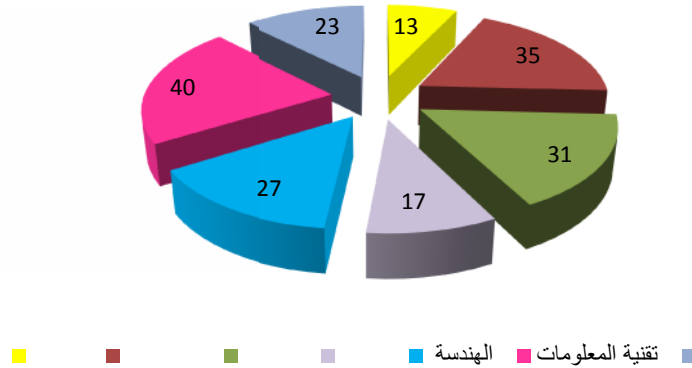


. 2010 / 2009

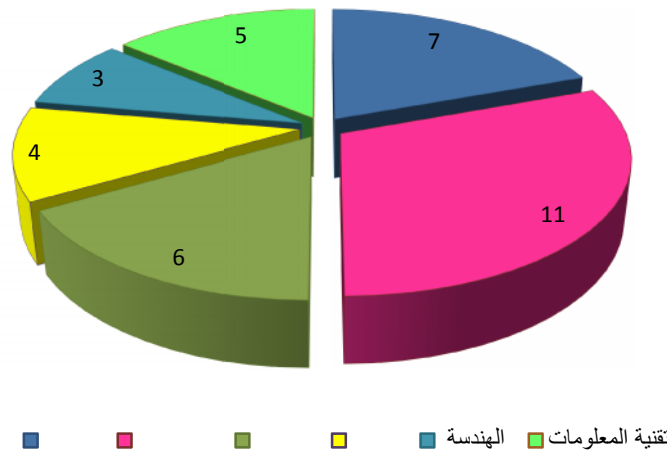
والمعاهد

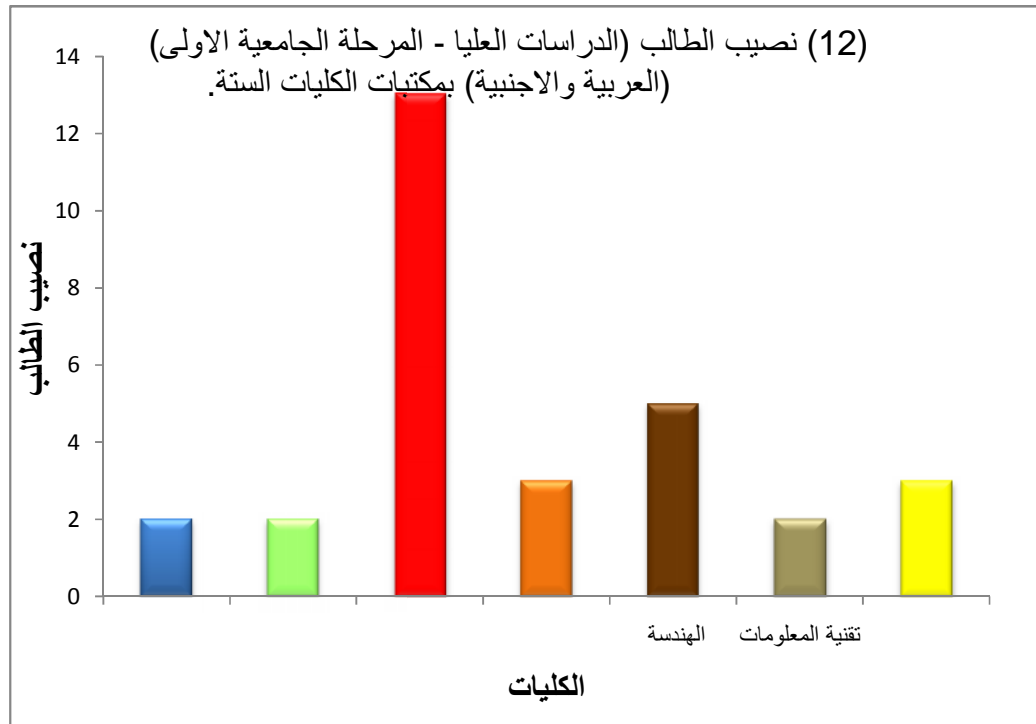
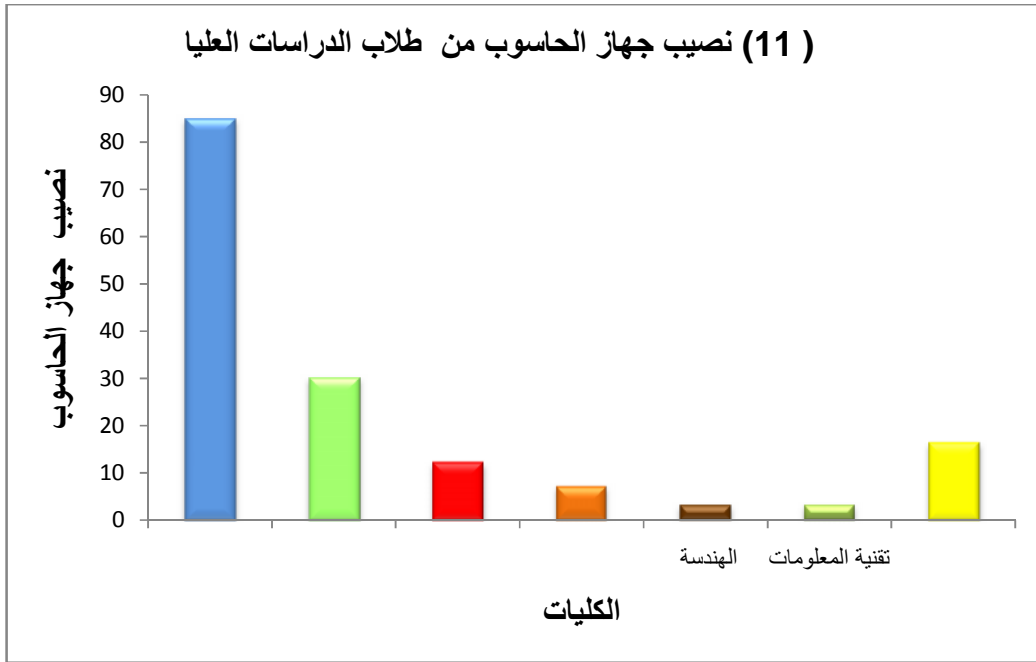
(8) إحصائية

(9) نسبة أعضاء هيئة التدريس من فئة ()
 أعضاء هيئة التدريس المنخرطين ببرامج الدراسات العليا بالكليات الستة
 2011-2010.

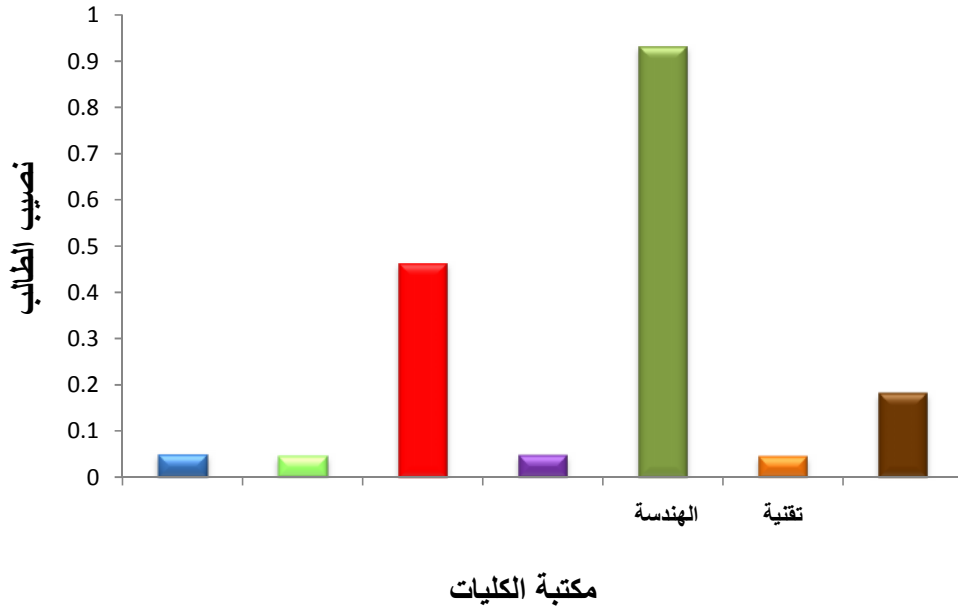


(10) نسبة طلاب الدراسات العليا لاءعضاء هيئة التدريس المنخرطين
 ببرامج الدراسات العليا بالكليات الستة في العام الجامعي 2011-2010.

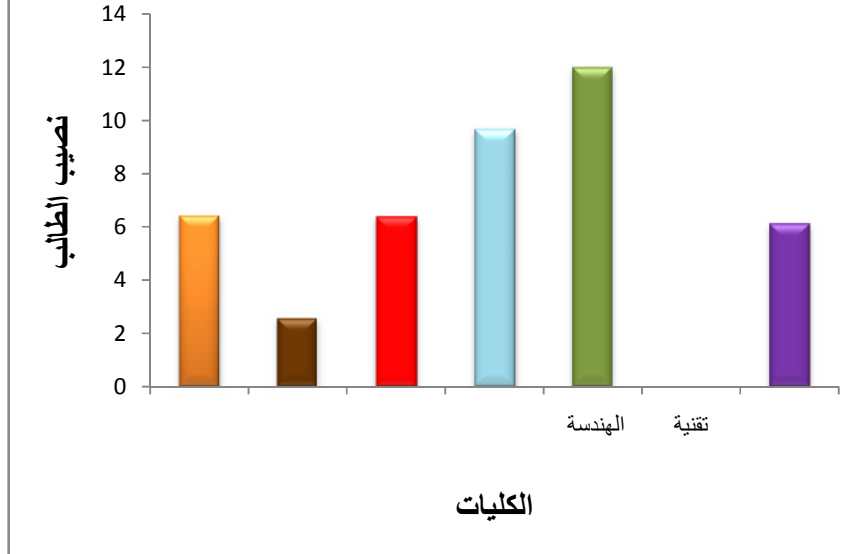


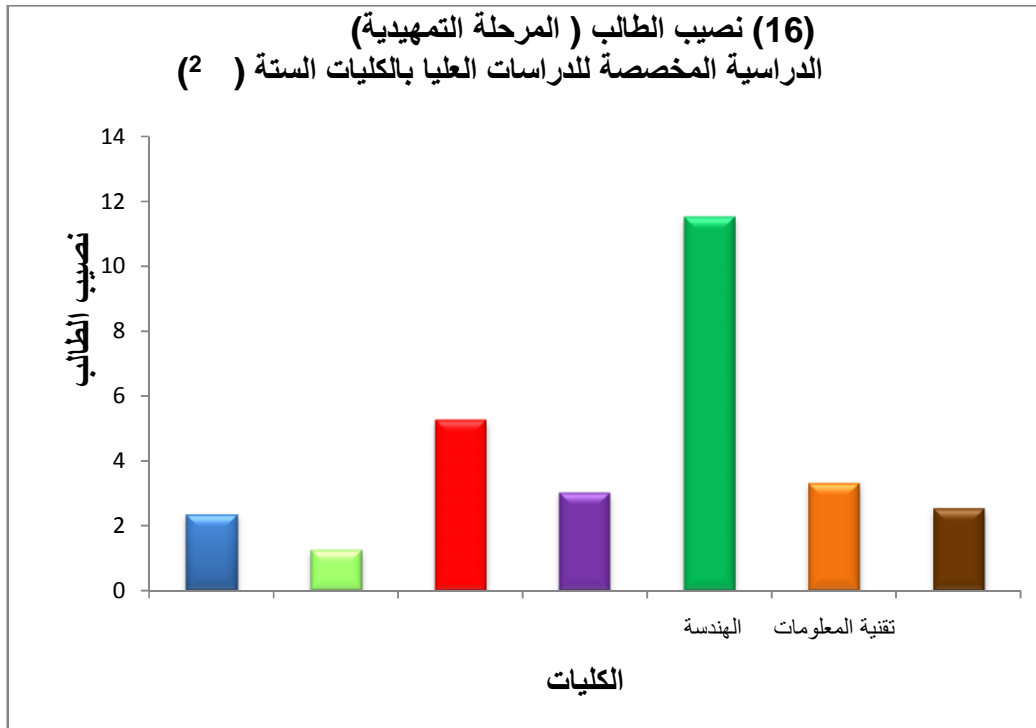
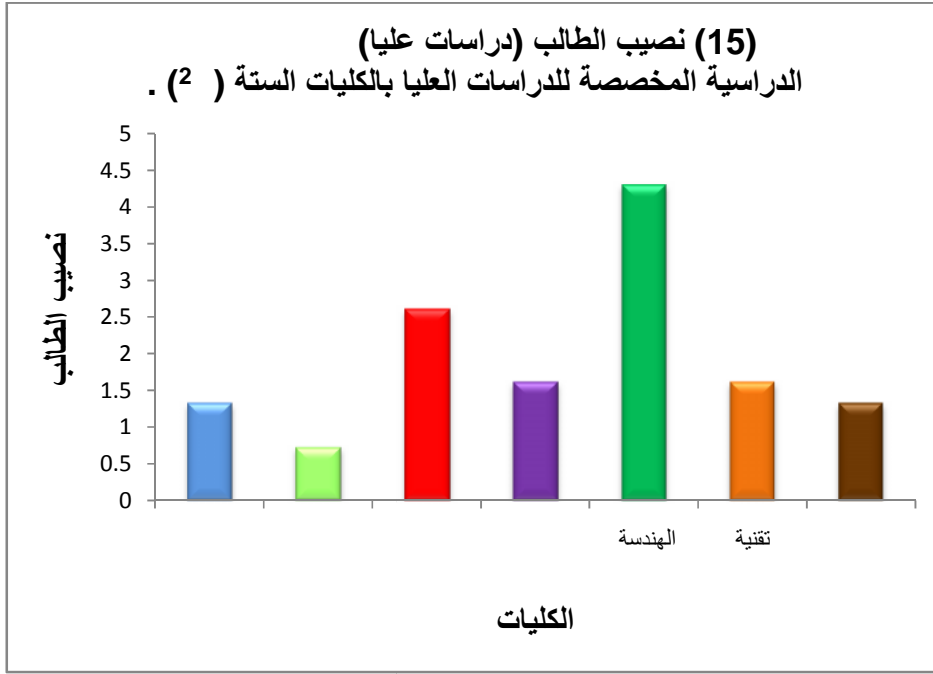


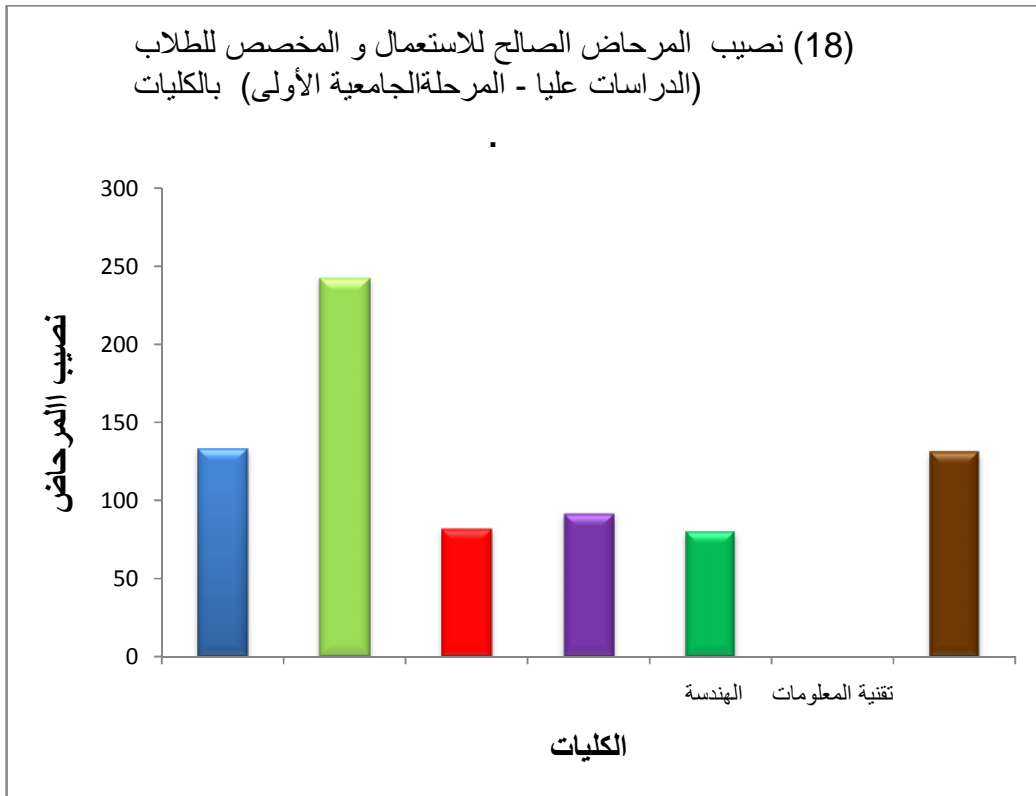
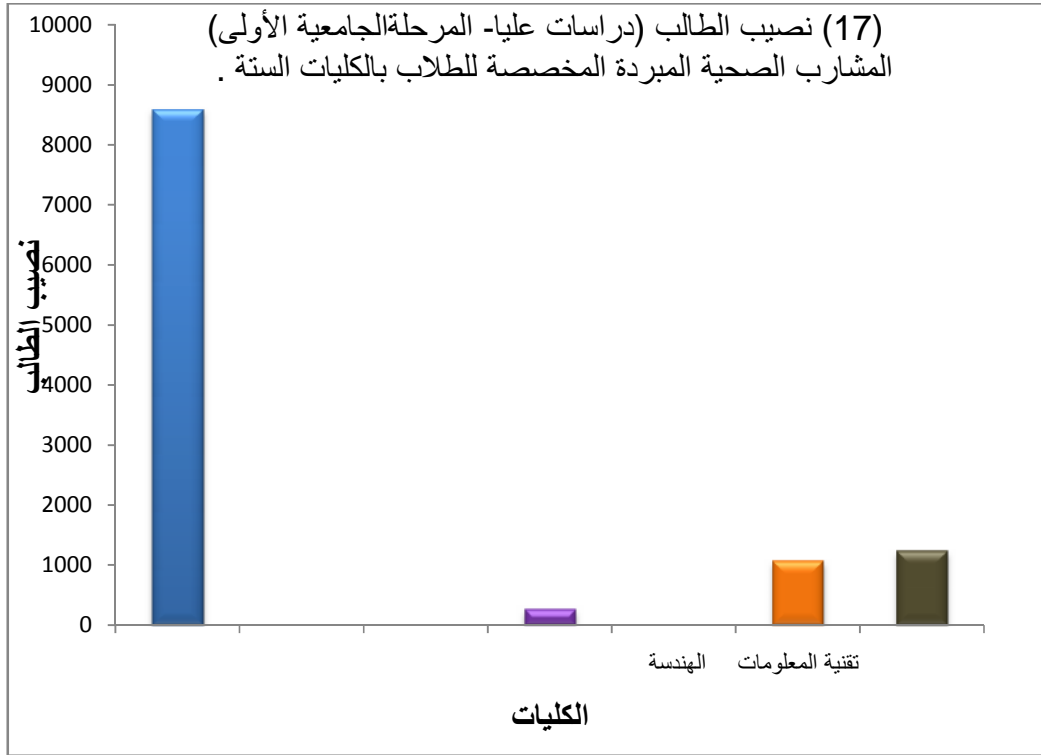
(13) نصيب الطالب (دراسات عليا - المرحلة الجامعية الأولى)
مساحة مكتبة الكليات الستة (2) .



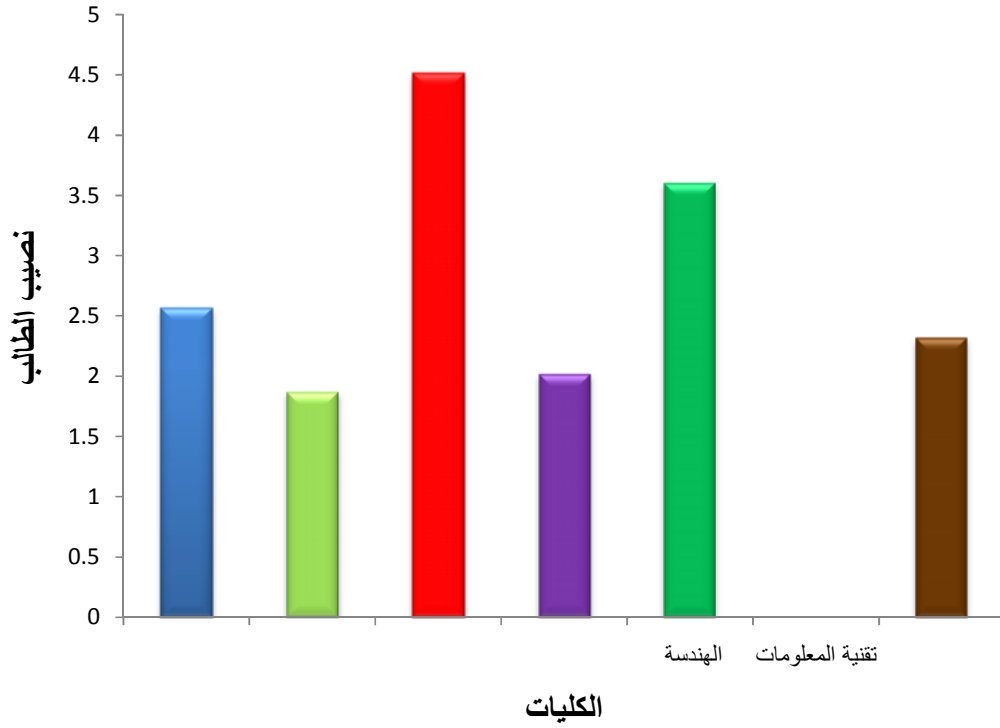
(14) نصيب الطالب (دراسات عليا- المرحلة الجامعية)
(من مساحة مبني الكليات) (2) .



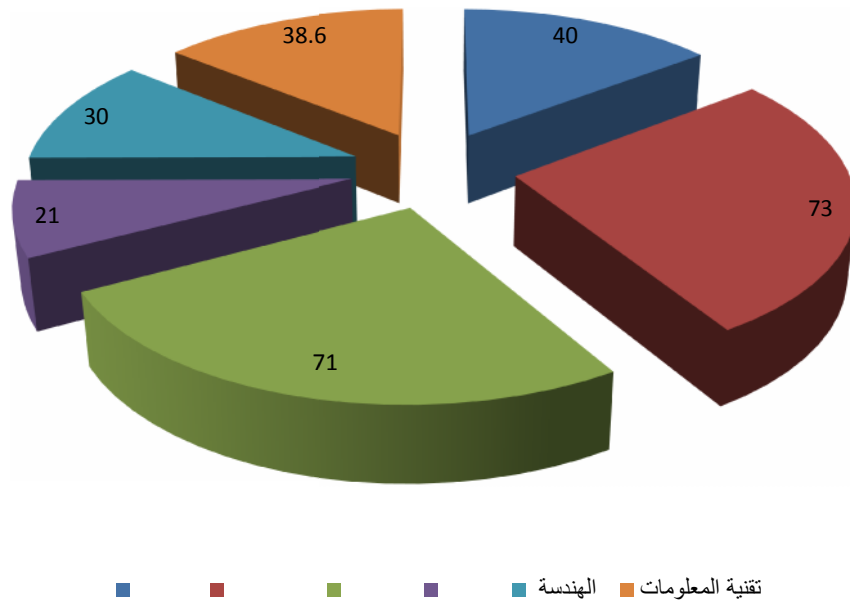




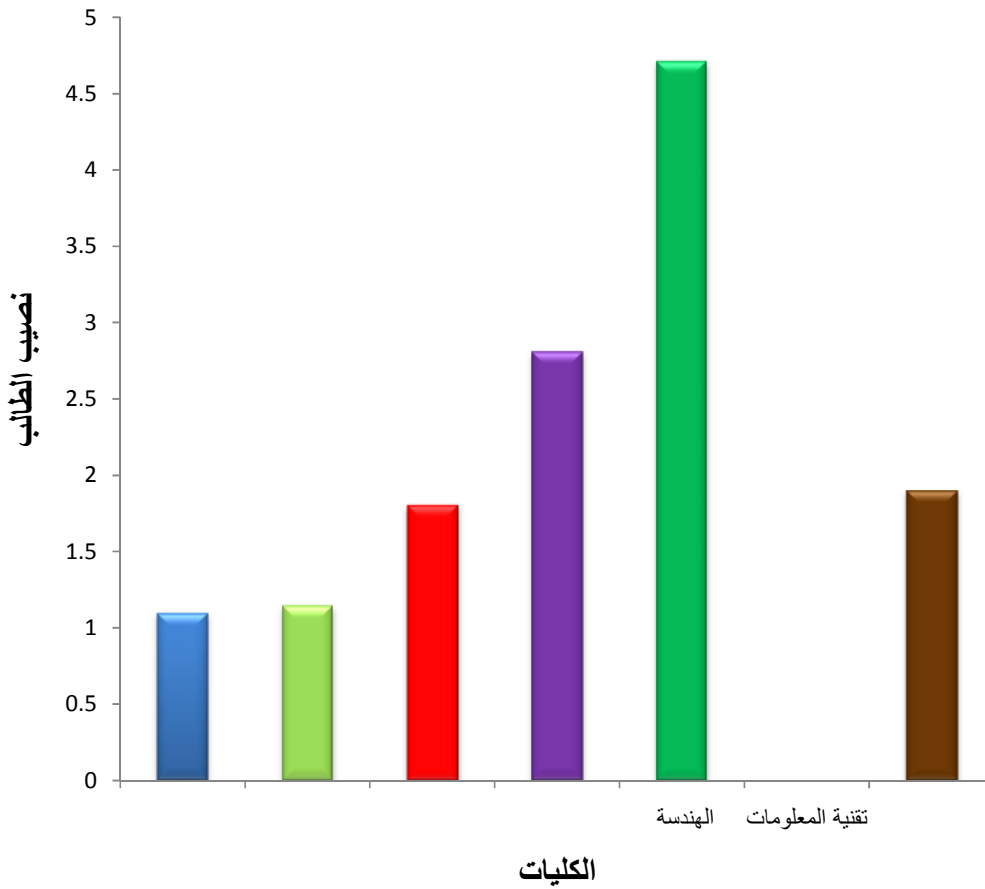
(19) نصيب الطالب (دراسات عليا - المرحلة الجامعية الأولى)
(²).



نسبة المسطحات الخضراء في الكليات الخمسة إلى مساحة مباني الكليات



(20) نصيب الطالب (دراسات عليا - المرحلة التمهيدية الأولى)
مساحة مواقف السيارات بالكليات الخمسة (2).



Abstract

The present study aimed to identify the level of indicators of quality of education services provided to graduate students at the University of Garyounis from their point of view; through answering the following questions:

- What level of indicators of quality of education services provided to graduate students at the University of Garyounis from their point of view?

Ramifications of this key question in this study the following questions:

- Are there any statistically significant differences in the assessment of graduate students for indicators of quality of education services provided to them at the University of Garyounis in the light of variable specialization (humanities \ Applied Science)?

The variable grade (pre-trial phase \ the process of preparing the proposed \ stage his letter)? In the light of variable intensity class (from 1 to 20 \ of from 21 to 30 \ 30 - over)?

- What quantitative indicators of the presence at the University of Garyounis?

The study sample consisted of (6) represents the University of Garyounis colleges within the university (Faculty of Arts, Faculty of Economics, College of Law, Faculty of Science, Faculty of Engineering, Faculty of Information Technology). The number of members appointed by the graduate students (546) students.

The study was based on the questionnaire to measure the indicators of the quality of educational services provided to graduate students to university, this included a questionnaire and (8) key areas (registration procedures, registration, members of the board of teaching, the efficiency of supervision, the climate of the scientific department, examination and evaluation systems, Enough Library and systems in place, material equipment, activities and services), as the researcher used statistical methods multiple for the purpose of statistical analysis to achieve the objectives of the study, and are these methods in the (Alpha Krnboukh - the arithmetic mean - standard deviation - test T-test - analysis of variance single test Shave - percentages).

The study has resulted in the following results:

- That the level of quality indicators of education services provided to graduate students at the University of Garyounis average.

- Indicates test results (T-test) on the existence of differences statistical significance in the assessment of graduate students for indicators of the quality of educational services provided to them at the University of Garyounis attributable to a variable of specialization, and differences was in the field of efficient supervision, and the adequacy of the college library and systems in place and physical equipment, and the differences for the benefit of specialization and Applied Sciences in the field and in the field of activities and services for specialty humanities

Shown the results of analysis of variance single on the existence of statistically significant differences in estimating the graduate students for indicators of quality of education services provided to them at the University of Garyounis invaded to a variable phase and the differences were in the area of the members of the board of teaching and scientific environment to the department and the differences for the benefit of students of the preparatory phase.

- The results indicated the contrast unilateral on the existence of statistically significant differences in the assessment of graduate students for indicators of quality of education services provided to them at the University of Garyounis attributed to a variable density class and the differences were in all areas except the area of registration procedures, registration, the differences were in favor of density class (1-20 Results indicated the quantitative indicators of the study:

- Quantitative indicators that have achieved standards of educational quality are:

Area of the clinic building and the percentage of university students to members of the Authority administrative g professors and their share of the campus and classroom positions and boards \ ptions and sports facilities.

- Quantitative indicators that have not met the criteria of educational quality:

Percentage of students enrolled in graduate studies to total students. And their share of computers and books and libraries of the area colleges and toilets. And the percentage of foreign books in the total books college libraries.