

متطلبات تفعيل الخدمات التعليمية بكليات التربية

في ليبيا على ضوء خبرات بعض الدول

عفاف السنوسي العطوشي

الملخص :

هدف هذا البحث إلى دراسة واقع الخدمات التعليمية والمعوقات التي تواجه تقديم الخدمات التعليمية إلى طلاب كليات التربية في ليبيا، لتحديد المتطلبات التربوية اللازمة لتفعيل هذه الخدمات على ضوء خبرات بعض الدول، وتوصل البحث إلى أن واقع الخدمات التعليمية في كليات التربية ذو مستوى ضعيف جدا وخاصة في خدمات الدعم الطلابي، حيث وصلت نسبة قلة توفر الخدمات التعليمية إلى 92.3%، إضافة إلى وجود العديد من المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات التعليمية للطلاب ومن أهمها المعوقات المالية بنسبة 85.2%، وتوصلت نتائج البحث إلى موافقة مجتمع الدراسة على المتطلبات التربوية اللازمة المقترحة والتي قد تساهم في تفعيل الخدمات التعليمية في كليات التربية إضافة إلى نتائج المستخرجة من خبرات بعض الدول .

Abstract:

The objective of this research is to study the reality of educational services and the difficulties facing the provision of educational services to students of faculties of education in Libya, and to identify the necessary requirements for activating these services in the light of the experiences of some countries. The research found that the reality of educational services in colleges of education is very weak especially in student support services. where the percentage of lack of availability educational services to 92.3%.

In addition to the existence of many difficulties facing the provision of educational services to students and the financial constraints of 85.2%. The results of the study reached the approval of the Study Society on the required educational requirements proposed, which may contribute to the activation of educational services in the faculties of education in addition to the results extracted from the experiences of some countries .

فاليئة التعليمية بعناصرها المادية والغير مادية على السواء من العوامل المهمة والمحددة لكفاءة النظام التعليمي التربوي ومخرجاته كما ونوعا(بني حمدان، 2012، 921).

ويعتبر التحدي الذي يواجه الجامعات تحديا كبيرا يتمثل في النمو السريع في مجال المعرفة، والثورة المعلوماتية والتكنولوجية الحديثة والاهتمام المتزايد بقيمة التميز والجودة بالمعنى الشامل والذي يعبر عن أداء الأعمال بطريقة صحيحة من أول مرة لتحقيق رضا العميل المتمثل بالمتعلم من جهة، والمجتمع المحلي ومؤسساته من جهة أخرى بمعنى يلبي حاجة التنمية الشاملة.

إضافة إلى تقارير المنظمات العالمية التي تؤكد على ضرورة إعادة النظر في فلسفة التعليم الجامعي مع التركيز على أهمية وضع معايير أفضل لتقديم خدمات تعليمية جيدة لتحقيق مخرجات التعليم التي يتوقع أن تؤدي إلى تنمية طلاب المرحلة الجامعية وتوجيهها للتوجيه الصحيح لتنمية شخصية الإنسان بجوانبه

مقدمة:

تواجه النظم التعليمية تحديا كبيرا تمثل في تحسين الخدمات التعليمية التي تقدمها المؤسسات التعليمية لطلابها، إذ أصبحت جودة وإتقان الأشياء عملية مهمة ومطلب عالمي، لا سيما إذا ما وُضع في الاعتبار إن عمليات إصلاح التعليم حُظيت باهتمام واسع وكبير على المستوى المحلي والإقليمي والدولي في كل بلدان العالم، وتُعد جودة التعليم إحدى المسائل الحيوية في نظام التعليم المعاصر وبالذات التعليم الجامعي.

و تسعى المؤسسات التعليمية في العصر الحالي إلى اثبات وجودها، من خلال تقديم أفضل ما تستطيع من خدمات بحيث تفوق هذه الخدمات توقعات الطلاب ومتطلباتهم، حيث ارتبط اتساع عدد الجامعات بانخفاض مستويات الخدمة المقدمة ولذلك تحاول هذه المؤسسات تقديم الأفضل باعتباره هو المفتاح الأساسي الذي تدخل من خلاله المؤسسات إلى تحقيق التقدم والتميز، لأن البيئة الحالية تتسم بالسرعة والتغير،

كليات التربية بليبيا من خلال التعرف على واقع الخدمات التعليمية والتوصل إلى المعوقات التي تحول دون تقديم الخدمات التعليمية في كليات التربية بليبيا على ضوء خبرات بعض الدول.

أهمية البحث:

وتأتي أهمية تفعيل الخدمات التعليمية لطلاب كليات التربية في المجتمع الليبي من عدة أمور:

١- أن الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب هي القاعدة الأساسية التي تُبنى عليها العملية التعليمية، والاهتمام بتوفيرها وتحسينها من شأنه أن يرتقي بالعملية التعليمية وجودة مخرجاته.

٢- تدنى مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب وتدنى جودة نوعيات المخرجات التعليمية في ليبيا كما جاء في تقييم وزارة التعليم العالي للجامعات الليبية (٢٠١٤)، مع ازدياد حركة التوسع التعليم العالي في ليبيا.

٣- توسيع وظائف كليات التربية التي تتمثل في التدريس، إعداد المعلم، قيام أعضاء هيئة التدريس بالتأليف والنشر والأبحاث العلمية إضافة إلى خدمة المجتمع، إلى جانب المعوقات والمشاكل التي تواجه إدارة وأعضاء هيئة التدريس بكليات التربية .

٤- الظروف التي تمر بها البلاد من الضعف والركود التي انبثقت بعد اندلاع ثورة ١٧ فبراير والمتغيرات المصاحبة لها.

٥- ضعف الكفاية المهنية لبعض أعضاء هيئة التدريس في عملية التدريس، إضافة إلى ضعف قيمة الإنتاج العلمي (سالم، وآخرون ١٨٢، ٢٠١٣).

٦- "وجود كليات التربية خارج المركبات الجامعية، أفقدها ارتباطها بالبيئة الجامعية مما يعود بالسلبية على مخرجات كليات التربية" (القرقوتي، ٢٠١٥، ١٥٠).

المختلفة لخدمة مجتمعه ودعم ثقافته الوطنية (قمر، ٢٠١٦، ٨).

و تعتبر الجامعات هي طليعة التغيير نحو الأفضل لأن التعليم ولا سيما التعليم الجامعي يُعد أهم وسائل التطور والتحديث في المجتمعات كافة، لأنه أحد أهم مرتكزات التنمية البشرية، وذلك أنه يتعلق بإعداد الكفاءات المتخصصة في مختلف مجالات الحياة، ويقدر جودة التعليم الجامعي بقدر ما نضمن جودة هذه الكفاءات و "أن الخدمات التعليمية من شأنها أن تستخدم كمحك حقيقي في الحكم على جودة العملية التعليمية في مؤسساتها" (السر، ٢٠٠٥، ٣٠٠؛ المهدي، ٢٠٠٧، ٣٤).

وعلى الرغم من أهمية الخدمات التعليمية باعتبارها المكونات الأساسية لأية مؤسسة تعليمية، ونظرا لتوسع الكبير في التعليم العالي وزيادة الطلب عليه، إلا أن هناك ظواهر ومؤشرات حول تدني المخرجات الجامعية والخدمات التعليمية المقدمة في مؤسسات التعليم العالي، الأمر الذي يفرض ضرورة دراسة واقع الخدمات التعليمية في كليات التربية بجامعة طرابلس (ليبيا) لمعرفة وضع الخدمات التعليمية و صياغة المتطلبات اللازمة لتفعيل الخدمات التعليمية في كليات التربية، وتحقيقا لذلك أمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الآتي :

ما أهم تفعيل الخدمات التعليمية في كليات التربية بليبيا على ضوء خبرات بعض الدول؟
ويتفرع منه الأسئلة الأتية:

- ١- ما الإطار الفكري للخدمات التعليمية؟
- ٢- ما واقع الخدمات التعليمية في كليات التربية بليبيا؟
- ٣- ما المعوقات التي تحول دون تقديم الخدمات التعليمية في كليات التربية بليبيا؟
- ٤- ما أهم آليات اللازمة لتفعيل دور الخدمات التعليمية في كليات التربية بليبيا؟

أهداف البحث:

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا البحث في محاولة التعرف على المتطلبات اللازمة لتفعيل الخدمات التعليمية في

كل الموارد البشرية والمادية والمالية والتقنية والمعلومات والوقت (مرحيل، ٢٠١٣، ٥٤٩).

الدراسات السابقة:

أولا: الدراسات العربية

١- دراسة القضاة وخليفات (٢٠١٣): بعنوان درجة رضا طلاب جامعة مؤته عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم. هدفت الدراسة إلى تقصي درجة رضا طلبة جامعة مؤته عن الخدمات المقدمة لطلابها من وجهة نظرهم، اتبع الباحثان المنهج الوصفي لدراسة واستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ووزعت الاستبانة على عينة الدراسة المكونة من (٤٤٩) طالباً وطالبة من الفصل الدراسي الثاني لعام ٢٠١١-٢٠١٢، وتشير نتائج الدراسة إلى وجود رضا بنسبة جيدة من استجابات الطلاب اتجاه الخدمات المقدمة لهم في الجامعة باختلاف كلياتها، رغم تتطلع طلاب التخصصات العلمية إلى رضا أكبر من طلاب التخصصات الأدبية وذلك يعزو إلى طبيعة دراستهم التي تتطلب تكنولوجيا عالية في المعامل والمختبرات والتعامل مع الأدوات.

٢- دراسة الطائي (٢٠١٤): بعنوان دور تقييم الأداء الجامعي في جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات التقنية الهندسية والإدارية والزراعية في الموصل). هدفت الدراسة إلى معرفة دور تقييم الأداء الجامعي في جودة الخدمات التعليمية في عدة كليات مختلفة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وتم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من (٤٦) عضو هيئة تدريس، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها ما يلي: عملية تقييم الأداء الجامعي ضرورة ملحة تؤديها الجامعات بهدف الوقوف على نقاط قوتها وتميزها وضعفها بهدف تحقيق جودة الخدمات التعليمية.

منهج البحث:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي والذي تتضح خطواته من خلال عرض الإطار الفكري للخدمات التعليمية مع التركيز على خبرات بعض الدول مرورا بكليات التربية في ليبيا، و سعيا حيال محاولة تحديد متطلبات التربوية اللازمة لتفعيل الخدمات التعليمية في كليات التربية في ليبيا.

أداة البحث:

استخدمت الباحثة أداة الاستبانة بغرض الوقوف على واقع الخدمات التعليمية في كليات التربية وتحديد متطلبات تفعيل الخدمات التعليمية بهذه الكليات.

عينة البحث:

اشتملت عينة البحث على مجتمع الدراسة بالكامل والذي يتمثل في الآتي:

- ١- أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية طرابلس (جامعة طرابلس).
- ٢- طلاب السنة الأولى والسنة الرابعة من كلية التربية طرابلس (جامعة طرابلس).

مصطلحات البحث:

١- كليات التربية: Education Colleges وهي "مؤسسات علمية للتعليم التربوي العالي" تهدف إلى إعداد المعلمين والمعلمين وتأهيلهم لممارسة مهنة التعليم في مراحل التعليم العام المختلفة بليبيا بكفاءة وفاعلية، بما يكفل تخريج أجيال من المعلمين تتوفر لديهم الكفاءات والقدرات المناسبة لمواجهة متطلبات العمل التربوي بالبلاد تحقيقا للأهداف التربوية المنشودة في ضوء متطلبات العصر" (أبو شاقور، ٢٠١٠، ٥٥).

٢- الخدمات التعليمية Educational Services

ويقصد بالخدمات التعليمية في هذه الدراسة، مجموع ما تقدمه كليات التربية من خدمات تتعلق بمكونات البيئة التعليمية، أي كل الموارد المخصصة لتسهيل عملية التعلم والتعليم، وتشمل

University' Competitiveness. هدفت الدراسة

إلى تقييم رضا الطلاب على الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي، حيث ينبغي ان تساعد النتائج الجامعات على تحسين استراتيجية تقديم الخدمات وتعزيز رضا الطلاب بشكل خاص والأداء العام بشكل عام، تم استخدام الاستبانة لجمع بيانات هذه الدراسة ووزعت على عينة مكونة من (٣٦٠) مشارك، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الجامعات توفر خدمات ذات جودة عالية تحقق بها متطلبات واحتياجات وتوقعات الطلاب لديها، وأن الجامعة لديها الاحتمالات لبناء علاقة قوية مع الطلاب واكتساب رضاهم، كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن طلاب مؤسسات التعليم العالي راضين عن جودة الخدمة المقدمة من قبل المؤسسات التعليمية الماليزية.

٦- دراسة مكتب تخطيط الموارد (Office of

Resource Planning,2012): بعنوان دراسة خبرة طلاب جامعة ريجينا لاستخدام ورضا مع المرافق

والخدمات الجامعية *Examining the University of Regina Student Experience Use and satisfaction with university facilities and services.* هدفت الدراسة إلى إجراء مقارنة بين

طلاب جامعة ريجينا والطلاب الوطنيين الذين يحضرون في مؤسسات مماثلة لجامعة ريجينا، ومقارنة النتائج مع استطلاعات سنة (٢٠٠٦) و(٢٠٠٩) وذلك لمعرفة مدى رضا الطلاب على المرافق والخدمات الجامعية مثل (الإرشاد الأكاديمي، المكتبة والمرافق الرياضية، والاسكان والبرامج الدراسية والخبرة العملية، والخدمات الصحية، والخدمات التكنولوجية مثل شبكة الانترنت و خدمة البريد الإلكتروني ودورس اون لاين، فضلا عن خدمات المساعدات الخاصة المتمثلة في المساعدة المالية ومهارات الدراسة وخدمات ذوي الإعاقة، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات على عينة تكونت من

٣- دراسة الشعبي و الشهراني (٢٠١٤): بعنوان

تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب. هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم الطلاب بجودة الخدمات التعليمية في جامعة الملك خالد، وتحديد نقاط الضعف فيها. اتبع الباحثان المنهج الوصفي للدراسة، والاعتماد على مقياس (HEDPERF) Higher Education Performance لجمع البيانات، وبلغت عينة الدراسة (٧٧٦) طالبا وطالبة تم اختيارهم عشوائيا، وتوصلت الدراسة إلى تقييم الطلاب بنسبة متوسطة لجميع ابعاد الخدمات من (أعضاء هيئة التدريس، تسهيلات مادية، وبرامج ومقررات دراسية وغيرها من الخدمات)، وأكدت نتائج الدراسة أن مقياس (HEDPERF) مناسب لقياس جودة الخدمات التعليمية في البيئة السعودية.

٤- دراسة قليون(٢٠١٥): بعنوان اختبار فرضية

الخدمات المرافقة للعملية التعليمية دراسة حالة على أحد كليات جامعة مصراتة (ليبيا). هدف الدراسة هو اختبار فرضية وجود خدمات مرافقة للعملية التعليمية ذات جودة مقبولة من وجهة نظر الطلبة داخل كليات الجامعة، و اتبع الباحث المنهج الوصفي، وأستخدم الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة من خلال عينة مكونة من طلبة السنة النهائية بمختلف الأقسام، و من أهم نتائج الدراسة عدم توفر الكثير من الخدمات المرافقة للعملية التعليمية والمتوفر أقل من المستوى المقبول، إضافة إلى أن رضا الطلاب متدني ولا تلبي هذه المرافق رغباتهم واحتياجاتهم.

ثانيا: الدراسات الأجنبية:

٥- دراسة جلال وآخرون (Jalal&Others,2011):

بعنوان جودة الخدمات ورضا الطلاب في معاهد التعليم العالي : أبعاد تنافس الجامعات الماليزية المتنافسة *Service Quality and Students' Satisfaction at Higher Learning Institutions: The Competing Dimensions of Malaysian*

الجامعة، وفي بلدان أخرى مثل دولة فرنسا تأتي الخدمات من خلال الاستعانة بمنظمات خارجية متخصصة في هذا المجال، حيث توجد برامج لتدريب المهنيين في مجال خدمات الطالب كالتي توجد في بريطانيا، والولايات المتحدة الأمريكية، والتي بدورها تؤكد على أهمية الخدمات لتنمية الأكاديمية للطالب كالضرورة لضمان النجاح في التعليم العالي، إضافة إلى جودة التعليم تكمن في جودة نظم الخدمات ودعم الطلاب.

وبالنظر إلى الدراسات السابقة يتضح إنها جميعاً تؤكد حول أهمية الخدمات التعليمية لتنمية الأكاديمية للطالب وضرورة تحقيق التعلم وجودة التعليم تكمن في جودة نظم الخدمات ودعم الطلاب، وأن الخدمات التعليمية هامة وضرورية جداً للطلاب ويجب تقديمها من خلال عمل إداري متقن يضمن الوفاء باحتياجات الطلاب لكل منها، إضافة إلى ضرورة البحث عن برامج حديثة لقياس أداء الجامعي ومستوى الخدمات للوقوف على رضا الطلاب اتجاه الخدمات المقدمة لهم، وإذ كانت تعلوا إلى مستوى توقعاتهم، والعمل على تحديد معايير الجودة في الخدمات التعليمية المقدمة.

إجراءات البحث:

تتناول إجراءات البحث الحالي من إطارين، الأول نظري يتناول مفهوم الخدمات التعليمية وأهميتها وخبرات دولية، والأخر ميداني يتم من نتائج الدراسة الميدانية.

أولاً الإطار النظري

حظيت عمليات إصلاح التعليم باهتمام عالي من أغلب دول العالم، وتركيزاً على الخدمات التعليمية الطلابية المقدمة للطلاب داخل الجامعات، ولا شك أن العديد من الدول العربية والعالمية تبذل جهوداً كبيراً في مجال تطوير مكونات البيئة التعليمية وتحسين خدماتها التعليمية المتمثلة في المقومات المادية والمقومات البشرية المقدمة للطلاب وعلى رأسها التعليم العالي،

(١٥,٠٦٢) طالب وطالبة من ضمنهم طلاب جامعة ريجينا البالغ عددهم (٤٣٠) طالب وطالبة من مجتمع دراسة عدده (٤١,٠٠٠) طالب وطالبة من (٣٦) جامعة حول كندا، وأظهرت الدراسة عدة نتائج من أهمها أن طلاب جامعة ريجينا أكثر رضا عن المرافق والخدمات الجامعية من طلاب الجامعات المقارنة، وطلاب الاسكان الجامعي أكثر رضا عن الخدمات الصحية من بقية الطلاب في كل الجامعات المقارنة ومن ضمنها جامعة ريجينا، وجاءت النتائج متقاربة برضا كل الطلاب فيما يخص الخدمات التكنولوجية، كما أشارت نتائج الدراسة إلى طلاب جامعة ريجينا بأنهم أكثر رضا عن خدمات البرامج الدراسية و الخبرة العملية مقارنة مع طلاب الجامعات المقارنة، وطلاب جامعة ريجينا أقل استخداماً للخدمات المالية مقارنة بالجامعات الأخرى، وأشارت نتائج الدراسة أيضاً إلى الاختلاف في استخدام الخدمات يعزى باختلاف التخصصات حيث كانت أكثر نسبة استخداماً للتكنولوجيا هي التخصصات العلمية التكنولوجية، مقارنة بالتخصصات العلوم الاجتماعية فكانت الأقل استخداماً.

٧- دراسة سيوبانو (Ciobanu,2013): بعنوان دور

الخدمات الطلابية في تحسين تجربة الطلاب في

التعليم العالي **The Role of Student Services in the Improving of Student Experience in Higher Education** هدفت الدراسة إلى تأكيد دور

و أهمية الخدمات الطلابية في تحسين الخبرة

الأكاديمية للطلاب من خلال الدراسات الدولية التي

أشارت إلى مفهوم الخدمات الطلابية ودورها في

تطوير سياسات واستراتيجيات الدعم الأكاديمي في

مجال التعليم العالي، كما أشارت الدراسة إلى أن

مفهوم الخدمات يختلف من دولة إلى أخرى، فهناك

دول يأتي برنامج الخدمات كجزء من إدارة

والمساحات والأجهزة والمواد التعليمية ، إضافة إلى الكفايات التعليمية اللازمة لتنفيذه.

في حين عرفها قليوان (٢٠١٤، ٣) بأنها الخدمات المرافقة للعملية التعليمية والمخصصة للقيام بالأنشطة التعليمية والخدمات المساندة لها، والتي تشمل المباني والمرافق الأكاديمية من المعامل والمختبرات والمكتبات إضافة إلى المسارح والمدرجات وإلى هيئة التدريس والعيادات الصحية والأجهزة الأمنية.

وجاء في مفهوم الغامدي (٢٠٠٥) بأنه نظام التعليم الذي " هو عبارة عن الإطار الذي يضم كل عناصر العملية التعليمية ومكوناتها من الغايات والأهداف والأنظمة والطلاب والمعلمين وشتى العاملين في قطاع التعليم إضافة إلى المباني وامكانات المادية، مناهج ومقررات وما يربط بين هذه المكونات جميعها من علاقات وظيفية ، وما يحدث بينها من تفاعل وتعاون وتكامل بقصد تحقيق غايات و أهداف معينة مرسومة سلفاً هي أهداف التعليم في بلد ما " .

في حين أوضحت رزق (٢٠١٠، ١١٩) بأن الخدمات التعليمية هي عناصر المدخلات في تحقيق جودة الخدمات المقدمة للطلاب والتي تشمل البناء الصالح بتجهيزاته ومعداته والأساتذة الأكفاء والمنهج والكتب والأنشطة وما يرتبط ذلك من عمليات تحدد جدوى هذه المدخلات كأساس للتدريس والامتحانات وتنظيم العام الدراسي.

و أورد مريحيل (٢٠١٣، ٥٤٩) مفهوما للخدمات التعليمية على أنها مدخلات العملية التعليمية التي تشمل الطالب وعضو هيئة التدريس والإدارة والمباني والمرافق الجامعية والعمليات التعليمية التي تتضمن المناهج وطرق التدريس وتكنولوجيا التعليم والكتاب الجامعي إضافة إلى اسلوب التقويم والأنشطة الطلابية.

وقام (المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات) ٢٠١٠ وفق قرار (١٨) بوزارة التعليم العالي في ليبيا بتقسيمها إلى البرنامج التعليمي والهيئة

وليبييا شأنها في ذلك شأن الدول الأخرى حيث شهدت تطوراً ملحوظاً وكبيراً من جميع جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وخاصة بعد الثورة المباركة فيراير ٢٠١١، ومثل هذا يقود إلى إحداث تغيرات تؤدي إلى المطالبة بأحداث تطوير في مكونات المحيطة بإعداد المعلم، بهدف تلبية مخارج واحتياجات المجتمع ومتطلباته من الموارد البشرية التي تتصف بالكفاءة والجودة كما وكيفا، وصولاً في النهاية إلى تحقيق جودة المدخلات والعمليات والمخرجات والتركيز على جميع الجوانب بشكل متوازن.

ولهذا نرى الأهمية البالغة التي توليها المجتمعات باختلافها لبرامج إعداد المعلم والخدمات المقدمة له، ذلك أن نوعية المعلمين ومستويات تأهيلهم تعتمد إلى حد كبير على برامج إعدادهم، فنجاح المعلم في مهنته وعمله يتوقف بالدرجة الأولى على نوعية ومحتوى ما يقدم له من برامج وخدمات تعليمية أثناء مرحلة إعداده وقبل انخراطه في مهنة التعليم (سلامة، ٢٠١٢، ١٢٢).

١- مفهوم الخدمات التعليمية:

يوضح بريكيث وآخرون (٢٠٠٨، ٢١) بأن المحتوى التعليمي والمبنى الجامعي والتقنيات الحديثة والجوانب المالية هي المقومات المادية، في حين أطلق على أعضاء هيئة التدريس والطلبات والإدارة الجامعية بالمقومات البشرية وجمعهم تحت مسمى مقومات البيئة الجامعية الجاذبة.

وعرفها الزبيدي (٢٠١٣، ١) بأنها المقومات المادية والأكاديمية للجامعة المثالية، وهي الامكانيات والتسهيلات والموارد المادية المتاحة في الجامعة والتي تسهم في انجاز العملية التعليمية إضافة إلى المكونات الأكاديمية والتي تختص بتنفيذ البرنامج الأكاديمي.

أما القحطاني (٢٠١٦، ٤-١) فقال بأنها محددات البيئة التعليمية الآمنة والجاذبة للطلاب من أجل إعداد متعلمين دائمي التعلم من خلال توفير الأمكنة

- زيادة الوعي والانتماء نحو الكلية من قبل الطلاب.
- تحقيق سمعة الكلية في نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب وأفراد المجتمع.
- وفي هذا السياق أضاف بني حمدان (٢٠١٢، ٩١٨-٩١٩) والسعافين (٢٠١٥، ١٧-١٨) عناصر تشير إلى أهمية الخدمات التعليمية ومنها :
- تحقيق جودة المتعلم في الجوانب المعرفية، المهارية والأخلاقية.
- تعين على التحصيل الدراسي وتحقيق الأهداف المتوخاة من المؤسسة التعليمية، وذلك من خلال توفير الظروف المناسبة لعمليات التعليم والتعلم.
- الإسهام في إعداد قادة متمكنين من الطلاب في كافة المجالات.
- مواكبة التطور والتعرف على ما توصلت إليه التقنيات الحديثة، ووسائل جمع المعلومات.
- تحقيق الترابط الجيد والاتصال الفعال بين الأقسام والإدارات والوحدات المختلفة في المؤسسة التعليمية.
- تحقيق الرقابة الفعالة والمستمرة لعملية التعلم والتعليم من خلال أساليب التقويم والإدارة الفعالة.
- وسيلة لحل المشكلات الاجتماعية والنفسية للطلاب وحمايتهم من الانحراف من خلال مكاتب الإرشاد.
- غرس المعاني السامية في نفوس الطلاب لحب الوطن والانتماء له و أداء الواجب نحوه، ومساعدتهم للتزود بالمعرفة الإنسانية في شتى مجالاتها.
- الاستفادة من أوقات الفراغ لدى الطلاب وحسن استثمارها، وتنمية وصقل مواهبهم وتوجيهها التوجيه السليم وتدريبهم على المشاركة الفعالة.
- وتستنتج الباحثة أن الخدمات التعليمية لها أهمية كبيرة على مستوى الطلاب من جهة، وذلك في زيادة دافعية الطلبة للتعلم، وتسهيلها العملية التعليمية وتوجيهها الوجه الصحيحة، بالإضافة إلى أنها تعمل على تحقيق الشخصية الأكاديمية والمهنية المتوازنة،

التدريسية وخدمات الدعم التعليمية وشؤون الطلابية والمرافق وضمان التحسين المستمر، ووضعها تحت بند محاور الاعتماد البرامجي للدراسة الجامعية .
وبذلك يكون المفهوم العام للخدمات التعليمية هو مجموع ما تقدمه المؤسسات التعليمية لتوفير بيئة تعليمية مناسبة من مقومات مادية وبشرية وأكاديمية لطلابها بما يساهم في تسهيل وتسيير العملية التعليمية داخل المؤسسات التعليمية من أجل تحقيق الأهداف التربوية الموضوعية ورفع من مستوى التعليم وازدواج مخرجات تعليمية متميزة تتمثل في طالب يتمتع بالمهارات والقدرات والمعارف اللازمة لمواجهة تحديات العصر وعالم التكنولوجيا الحديث.

٢- أهمية الخدمات التعليمية:

تقديم الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية هي من تحدد مستوى المؤسسة ومكانتها وجودة خريجها، فأن أهمية الخدمات التعليمية ومستوى وكيفية تقديمها تؤثر بشكل مباشر على الطالب وعضو هيئة التدريس وكل العاملين داخل الكلية ، وذلك لأن هذه الخدمات أو المكونات أو العناصر هي اساسا وجدت لخدمة الطالب والاهتمام به وتقديم أفضل ما يمكن تقديمه للحصول على افضل منتج (طالب معلم متميز) تحقيقا لأهداف ورسالة الكلية الموضوعية.

وأشار الشهراني (٢٠١٦ ، ٣٦) إلى أهمية الخدمات التعليمية كالتالي :

- الارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب الجسمانية والعقلية والاجتماعية والنفسية ، وتحسين مستوى الدافعية لديهم.
- الرفع من مستوى الكفاءات وأداء أعضاء هيئة التدريس والإداريين والعاملين بالمؤسسات التعليمية لتشمل المستوى المؤسسي ككل.
- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السلسة بين الطلاب واعضاء هيئة التدريس والعاملين داخل الكلية لانعكاس الراحة النفسية على سلوك الأفراد.

والقادرة على تطوير مجتمعها وتحقيق أهدافه من جهة أخرى.

٣- قراءة في الخدمات الدولية

تقدم بعض الدول خدمات تعليمية متميزة وذلك محاولة منها لإرضاء الطلاب وتحقيقاً لتوقعاتهم اتجاه الجامعات، وسعي هذه الجامعات لتحقيق تقدماً وجودة في مجال الخدمات لاستقطاب الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لانضمام إليها والرقى بمستوى تعليمها ومخرجاتها.

• تقدم دولة فنلندا خدمات متميزة لأعضاء هيئة التدريس وذلك حرصاً على راحتهم الفكرية والجسدية لما يشكل ذلك من انعكاسه على أدائهم الأكاديمي والابداعي، وذلك من خلال توفير غرف خاصة للراحة والاستلقاء حيث تشبه هذه الغرف البيوت الزجاجية تسمح لأشعة الشمس بالدخول والنباتات بالنمو، وتوفر لهم كراسي للمساج وحواشيب شخصية متنقلة تمكنهم من العمل ضمن مناخ مناسب وأجواء مريحة.

www.sites.google.com

ومع مبدأ تكافؤ الفرص ومجانية التعليم العالي، توفر فنلندا خدمات تضمن مجانية الكتب ولوازم التعليم، كما تقدم خدمات التغذية والوجبات الصحية في كل الجامعات وفروع الكليات من خلال سلسلة من المطاعم الدراسية تشمل وجبات صحية عالية الجودة وفق معايير صحية منضبطة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس وكل العاملين بالجامعة وتراعي تلك الوجبات الاختيارات الدينية والثقافية والعرقية أو بسبب الحساسية أو الأمراض المزمنة دون إضافة أي تكلفة إضافية (خالد، ٢٠١٦، ٣٤).

• تقدم المملكة المتحدة خدمات متميزة حيث تبادر جامعة برمنجهام سيتي (University of Birmingham City) بتقديم مبادرة إلى طلاب المتفوقين في السنة النهائية والدراسات العليا بالعمل جنب إلى جنب مع الأساتذة في تصميم

المناهج الدراسية وتقديمها ، إضافة إلى تقييم ردود الفعل لنتائج الطلاب بهدف معرفة توقعات الطلاب لمستوى الخدمة التي يحصلون عليها من الجامعة (Higher education,2012, 13).

• كما تقدم جامعة ادنبره (University of Edinburgh) خدمات تنمية مهارات الاستذكار وذلك من خلال العديد من ورش العمل التي تهدف لتحسين مهارات الاستذكار والتعرف على كيفية استخدام التقنيات التي تحفز المراجعة للاختبارات وتحسين مستوى الأداء العلمي الأكاديمي، وبرامج خاصة في إدارة الوقت لأهمية هذه المهارة في تنظيم المراجعة للامتحانات، وتقديم ورش عمل لتحسين مستوى المهارات البحثية ومهارات التفكير الناقد والتخطيط لكتابة الرسائل ومشاريع التخرج، إضافة إلى الاستعانة بالطلاب القدامى والاستفادة من خبراتهم واسناد مهمة الإرشاد لمساعدة الطلاب الجدد وتعريفهم بقوانين الجامعة واللائحة الخاصة بكل كلية وأقسامها مما يعزز الثقة بالنفس وتحمل المسؤولية لطلاب السنة النهائية ويقوي شخصياتهم (Communication and Marketing, 2014, 58-59).

• تسعى المؤسسات الجامعية في اليابان إلى التنافس على تقديم أفضل البرامج لتدريب الطلاب المعلمين، والمعلمين قبل الخدمة وإثناء الخدمة، وذلك من خلال تقديم برامج التدريب ورفع المهارات وتحسين الأداء الأكاديمي ورفع من المستوى المعرفي والثقافي، إلى جانب منح المساعدات المالية والمنح الدراسية للرقى بمستوى المعلمين إيماناً منها بقيمة المعلم ودوره الفعال في نهضة الأمة (المطيري، ٢٠٠٧، ١٠٩).

• تقدم بعض الجامعات الأمريكية خدمات مميزة في مجال النشاط الطلابي، حيث تنظم لمعارض رعاية الطلاب الموهبين في فصل الصيف بهدف رعاية مواهبهم وتنميتها في المجال الرياضي والمسرحي

كما توفر خدمة المساق الإرشادي الأكاديمي وهي خدمة تقوم بها جامعة عجمان لطلابها المسجلين في الفصل الأول وضرورة الالتحاق بدورة تعرف بدورة الإرشاد الأكاديمي وهي برنامج تدريب الطلاب الجدد على مهارات أساسية للنجاح في الحياة الجامعية مثل إدارة الوقت، التحضير للامتحانات وكيفية احتساب المعدلات الفصلية والتراكمية (دليل الجامعة، ٢٠١٧، ١٥).

وخدمة تطوير المهارات الأكاديمية يهدف لمساعدة الطلاب المتعثرين في دراستهم والطلاب التي تمت إحالتهم من مكتب الإرشاد الأكاديمي وتم وضعهم تحت الملاحظة أو مندرين أكاديمياً، وذلك لتقديم العون لتجاوز صعوباتهم وإكسابهم المهارات الأساسية لتحقيق النجاح وهذا البرنامج يطرح عدة مرات خلال السنة الأكاديمية وتشمل على الخدمات التالية:

- ١- تحديد الصعوبات الأكاديمية.
- ٢- مناقشة العوامل التي أدت إلى نزول المعدل التراكمي والوصول إلى مرحلة الإنذار.
- ٣- العمل على تنمية مهارة إدارة الوقت ووضع الأهداف وتحديد الأولويات وكيفية رسم جدول لدراس
- ٤- كيفية المشاركة الفعالة في المحاضرة والاستماع الإيجابي وتدوين الملاحظات
- ٥- الاستعداد للامتحانات والتغلب على التوتر وكيفية التحضير الجيد والتعامل مع ورقة الامتحانات بأقل توتر

http://www.uaeu.ac.ae/ar/student_services/scss

- **تقدم الجامعات السعودية** خدمة تعرف (وحدة حقوق الطلابية) وذلك لدعم حقوق الطلاب داخل الجامعات وتعمل على تقديم الاستشارات وتعريفهم بحقوقهم الجامعية وكيفية الحصول عليها وفق القواعد والأنظمة واللوائح الجامعية، وضرورة اتباع خطوات وبروتوكول معين لتقديم الشكاوي لجهات المختصة داخل الكلية، ومن حق الطلاب

والفني والعلمي، إضافة إلى حصول كل الطلاب المنتمين للفرق الموهوبين في الأنشطة الطلابية خدمات التمتع بكل مرافق الجامعة مجاناً، وتهتم بكيفية قضاء أوقات الفراغ وشغلها فيما هو مفيد وفق تجمعات منظمة وجداول محاضرات ولقاءات صيفية مع تأمين كافة المواصلات لحضور المعارض في المناطق الداخلية المنظمة من قبل الجامعة (الحربي، ٢٠١٧، ٣٠٤-٣٠٥).

كما تقدم بعض الجامعات خدمات لأعضاء هيئة التدريس حتى يتسنى لهم قضاء وقت أطول مع طلابهم وذلك من خلال تخفيض ساعات التدريسية لساعات مكتبية أسبوعية لتلقى أسئلة الطلاب ومناقشتهم بصورة أكثر عمقا وإتاحة الفرصة لتنمية علاقات وبنقه بين الطلاب والأساتذة حتى تنعكس بصورة ايجابية على دافع الطلاب لتعليم والمشاركة في المحيط الأكاديمي بشكل عام حيث تساهم هذه الأجواء في خلق مناخ تعليمي وثقافي يتسم بالرقى www.ejemay.com/showthread.php

- **تقدم جامعات الإمارات** خدمة تعريف التكنولوجيا والإرشاد للطلبة الجدد، وذلك من خلال تعريفهم للجامعة وكلياتها المختلفة حيث تنظم لقاء تعريفى يجمع الطلبة وأولياء أمورهم مع أعضاء هيئة التدريس قبل بداية الفصل الدراسي واطلاعهم على كل ما يخص نظام الساعات المعتمدة والمرشدين الأكاديميين وخطوات التسجيل وكيفية الاستفادة من خدمات المرافق الجامعية، إضافة إلى الخدمة التكنولوجية التي سوف يتعامل معها الطالب وتواصله مع الأساتذة طيلة سنوات دراسته وذلك من خلال أسم المستخدم وكلمة المرور الذي تمنحه له الجامعة ومن خلال الموقع الجامعي نتاح له فرص التعرف على الاساتذة المسؤولين عن مقرراته الدراسية، مشرفه الأكاديمي، جداول محاضراته، تسليم تقاريره وواجباته والتعرف على نتائجه التحصيلية (دليل الجامعة، ٢٠١٧، ٢٢).

لتحقق من مدى ملائمة الاستبانة للغرض التي وُضعت لأجله، كما تم التحقق من ثباتها من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ وقد تم تطبيق هذه الأداة على مجتمع دراسة مكون من (١٢٥) عضو هيئة تدريس و(٤٧٤) طالب وطالبة والجدول التالي يوضح توصيف مجتمع الدراسة.

جدول (١): تصنيف مجتمع الدراسة حسب الصفة

مجتمع الدراسة	ك	%
أستاذ	3	2.4
أستاذ مشارك	8	6.4
أستاذ مساعد	20	16.0
محاضر	28	22.4
مساعد محاضر	66	52.8
الطلاب	٤٧٤	
المجموع الكلي	٥٩٩	١٠٠%

ثالثا: المعالجات الإحصائية المستخدمة لتحليل نتائج الدراسة

اعتمدت الباحثة في تحليلها للبيانات إحصائيا على استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

- حساب التكرارات ونسبتها لكل مفردة (ك %) .
- استخراج المتوسط الحسابي لكل فقرة للعينة الكلية.
- ترتيب الفقرات للمحور حسب الأهمية النسبية لكل منها.

رابعا: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

سيتم عرض نتائج الدراسة حول الواقع والمعوقات بصفة عامة للوصول إلى معرفة آراء أفراد العينة حول المتطلبات اللازمة لتفعيل الخدمات التعليمية بكلليات التربية بليبيا كل فقرة على حدة على النحو التالي:

التقدم إلى لجنة الحقوق الطلابية بضمان شؤون الطلابية الجامعية إذا لم يصدر قرار من اللجنة الطلابية بالكلية خلال المدة المقررة (الشهراني، ٢٠١٦م، ص٤٧).

- تقدم جامعة عين شمس في جمهورية مصر العربية خدمة مميزة في مجال رعاية الشباب وهو نشاط يتم ممارسته في فصل الصيف لقضاء الطلاب وقت فراغ مفيد تحت رعاية لجنة الجامعة لرعاية الشباب ضمن برامج متنوعة تشمل؛ الصحة النفسية، اللياقة البدنية، والتوعية بفلسفة الحياة والقيم الأخلاقية والروحية، والاهتمام أيضا بالقدرات والمهارات والتدريب على المهارات الحرفية، والتوعية بحماية البيئة والارتقاء بالحس الجمالي نحو الحياة والطبيعة، إلى جانب الاهتمام بالجانب العلمي والبحث العلمي وكيفية التعامل مع المشكلات وتقصي الحقائق والوصول إلى النتائج على أسس علمية سليمة
- www.asu.edu.eg/arabic/article

ثانيا: الإطار الميداني

هدف الإطار الميداني إلى رصد واقع الخدمات التعليمية لكليات التربية بليبيا، والمعوقات التي تحول دون تحقيقها ، والمتطلبات اللازمة لتفعيل الخدمات التعليمية في كليات التربية، ولتحقيق هذا الهدف أعدت الباحثة استبانة موجهة إلى أعضاء هيئة التدريس والطلاب بكلية التربية جامعة طرابلس وذلك من خلال الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة في مجال الخدمات التعليمية، وتم التحقق من صدق هذه الأداة من خلال عرض الاستبانة على الأساتذيين المشرفين والأخذ بما تفضلا بتعديله للعبارات، ثم الاتفاق المبدئي على عدد المحاور وعبارات الاستبانة من جهة، ومن تم عرضها على السادة المحكمين من الخبراء والمتخصصين من جامعات مختلفة وذلك

المحور الأول: واقع الخدمات التعليمية (البرامج التعليمية)

جدول (٢) واقع الخدمات التعليمية (البرامج التعليمية)

ت	الفقرات	المتوسط المرجح	الاهمية النسبية	ترتيب الاهمية
١	خدمات القبول والتسجيل	١.٨٣	٦١.٠	٤
٢	الهيئة التدريسية وطرق التدريس	٢.١٥	٧١.٥	١
٣	المناهج الدراسية وطرق التقييم	١.٩٣	٦٤.٢	٢
٤	التربية العملية	١.٩٠	٦٣.٣	٣
	الدرجة الكلية	١.٩٥		

ترتيب خدمات البرامج التعليمية حسب الأهمية النسبية
لعدم توفرها

- الهيئة التدريسية وطرق التدريس ، بأهمية نسبية %٧١.٥
- التربية العملية، بأهمية نسبية %٦٣.٣
- خدمات القبول والتسجيل، بأهمية نسبية %٦١.٠

١- واقع الخدمات التعليمية (الدعم الطلابي)

جدول (٣) واقع الخدمات التعليمية (الدعم الطلابي)

ت	البيان	المتوسط المرجح	الاهمية النسبية	ترتيب الاهمية
١	المبنى ومرافقه	٢.٥٤	٨٤.٥	٣
٢	المختبرات والمعامل والمكتبات	٢.٤٦	٨١.٩	٤
٣	الخدمات الإرشادية الأكاديمية والنفسية	٢.٤٠	٨٠.١	٥
٤	النشاط الطلابي	٢.٧١	٩٠.٤	٢
٥	الخدمات الصحية والأمنية	٢.٧٧	٩٢.٣	١
	الدرجة الكلية(خدمات الدعم الطلابي)	٢.٥٧		

ترتيب خدمات الدعم الطلابية حسب الأهمية النسبية
لعدم توفرها

- الخدمات الصحية والأمنية، بأهمية نسبية %٩٢.٣
- النشاط الطلابي، بأهمية نسبية %٩٠.٤
- المبنى ومرافقه، بأهمية نسبية %٨٤.٥
- المختبرات والمعامل والمكتبات، بأهمية نسبية %٨١.٩
- الخدمات الإرشادية الأكاديمية والنفسية، بأهمية نسبية %٨٠.١

المحور الثاني: المعوقات التي تواجه الخدمات التعليمية

جدول (٤) المعوقات التي تواجه الخدمات التعليمية

ت	البيان	المتوسط المرجح	الاهمية النسبية	ترتيب الاهمية
١	معوقات أكاديمية	٢.٠٧	٦٩.١	٤
٢	معوقات إدارية	٢.١٤	٧١.٢	٣
٣	معوقات مادية	٢.٥٦	٨٥.٢	١
٤	معوقات مالية	٢.٤٢	٨٠.٨	٢
	الدرجة الكلية	٢.٣٠		

ترتيب المعوقات التي تعوق تقديم الخدمات حسب الأهمية النسبية

- ١- المعوقات المادية، بنسبة أهمية ٨٥.٢%.
- ٢- المعوقات المالية، بنسبة أهمية ٨٠.٨%.
- ٣- المعوقات الإدارية، بنسبة أهمية ٧١.٢%.
- ٤- المعوقات المادية، بنسبة أهمية ٦٩.١%.

المحور الثالث: المتطلبات التربوية اللازمة لتفعيل الخدمات التعليمية

١- لمعرفة آراء أعضاء هيئة التدريس والطلاب والبالغ عددهم (٥٩٩) حول المتطلبات التربوية اللازمة لتفعيل الخدمات التعليمية بكليات التربية، كانت اجابات مجتمع الدراسة مبينة في الجداول التالية.

التكرار والمتوسط والأهمية النسبية لإجابات مجتمع الدراسة جدول (٥) حول (المتطلبات الأكاديمية).

م	فقرة	غير موافق		الى حد ما		موافق		الترتيب	الأهمية النسبية	المتوسط
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تحديد نسبة مئوية عالية لقبول طلاب المرحلة الثانوية في كليات التربية	٠	٠.٠	١٠٢	١٧.٠	٤٩٧	٨٣.٠	١٥	٩٤.٣	٢.٨٣
٢	اجتياز أعضاء هيئة التدريس لاختبارات معينة قبل تعيينهم في مجال التدريس	٣٩	٦.٥	١٤٣	٢٣.٩	٤١٧	٦٩.٦	١٧	٩٧.٧	٢.٦٣
٣	التوازن بين الجانب الإداري والأكاديمي للأعضاء هيئة التدريس.	٢٠	٣.٣	١٩٢	٣٢.١	٣٨٧	٦٤.٦	١٨	٨٧.١	٢.٦١
٤	الالتزام بالوقت المحدد للمحاضرات.	٨	١.٣	٣٢	٥.٣	٥٥٩	٩٣.٣	٧	٩٧.٣	٢.٩٢
٥	تقديم دورات للأعضاء هيئة التدريس في مجال طرق التدريس الحديثة.	٠	٠.٠	٤٩	٨.٢	٥٥٠	٩١.٨	٧	٩٧.٣	٢.٩٢
٦	توفير التكنولوجيا والبيئة المساعدة على التعلم والابداع.	٠	٠.٠	٧٧	١٢.٩	٥٢٢	٨٧.١	١٣	٩٥.٧	٢.٨٧
٧	تقديم دورات تدريبية في استخدام التقنية الحديثة ودمجها في التدريس.	٠	٠.٠	٣١	٥.٢	٥٦٨	٩٤.٨	٦	٩٨.٣	٢.٩٥
٨	تقديم ورش عمل في تصميم المناهج ومقاييس للتقييم الطلاب بشكل عام.	٠	٠.٠	١٧	٢.٨	٥٨٢	٩٧.٢	٢	٩٩.١	٢.٩٧
٩	توفير لائحة واضحة لمعايير التقييم على ان تشمل الجوانب المختلفة لمهارات الطلاب.	٠	٠.٠	٥٥	٩.٢	٥٤٤	٩٠.٨	٩	٩٦.٩	٢.٩١
١٠	تحديد أعداد الطلاب بما يتناسب مع الإمكانيات المادية والبشرية للكلية.	٦	١.٠	٥٢	٨.٧	٥٤١	٩٠.٣	١١	٩٦.٤	٢.٨٩
١١	الاهتمام بالجانب العملي في العملية التعليمية.	٠	٠.٠	٢٦	٤.٣	٥٧٣	٩٥.٧	٣	٩٨.٦	٢.٩٦
١٢	تحديث المناهج الدراسية مرة واحدة كل خمس سنوات على أقل تقدير.	٨	١.٣	١٠٦	١٧.٧	٤٨٥	٨١.٠	١٦	٩٣.٢	٢.٨٠
١٣	اخضاع المتعاونين لامتحانات قبل قبولهم لتأكد من مستواهم الأكاديمي ومدى التزامهم بالعمل الجامعي.	١٢	٢.٠	٧٩	١٣.٢	٥٠٨	٨٤.٨	١٥	٩٤.٣	٢.٨٣
١٤	عرض جداول أعضاء هيئة التدريس وأماكن تواجدهم خلال اليوم الدراسي.	٠	٠.٠	٦٣	١٠.٥	٥٣٦	٨٩.٥	١٠	٩٦.٥	٢.٨٩
١٥	ضرورة التنسيق بين الأقسام فيما يخص القاعات، المحاضرات، الامتحانات لسير العملية التعليمية.	٠	٠.٠	٦٩	١١.٥	٥٣٠	٨٨.٥	١٢	٩٦.٢	٢.٨٨

م	فقرة	غير موافق		الى حد ما		موافق		المتوسط	الأهمية النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%			
١٦	العمل بألية سلسلة عند تنزيل المواد بكل الأقسام.	٢	٠.٣	٢٦	٤.٣	٥٧١	٩٥.٣	٢.٩٥	٩٨.٣	٦ مكرر
١٧	الاهتمام بالإشراف الأكاديمي لدوره البارز في مسيرة الطلاب الأكاديمية.	٢٠	٣.٣	٢٩	٤.٨	٥٥٠	٩١.٨	٢.٨٨	٩٦.٢	١٢ مكرر
١٨	زيادة ساعات الإشراف للمشرف الأكاديمي حتى يتسنى له متابعة كل طلابه.	١١	١.٨	٤	٠.٧	٥٨٤	٩٧.٥	٢.٩٦	٩٨.٦	٣ مكرر
١٩	توفير دليل لبرنامج التربية العملية لطلاب قبل بدء البرنامج.	٨	١.٣	١٣	٢.٢	٥٧٨	٩٦.٥	٢.٩٥	٩٨.٤	٥
٢٠	عقد اجتماع بين مشرفي التربية العملية وإدارة البرنامج للاطلاع على سير العمل مع الطلاب	٠	٠.٠	٥٦	٩.٣	٥٤٣	٩٠.٧	٢.٩١	٩٦.٩	٩
٢١	توفير مكتب للإرشاد النفسي والاجتماعي.	٠	٠.٠	١٤	٢.٣	٥٨٥	٩٧.٧	٢.٩٨	٩٩.٢	١
٢٢	فتح قنوات التواصل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس من خلال الساعات المكتبية، البريد الالكتروني.	٠	٠.٠	٢٧	٤.٥	٥٧٢	٩٥.٥	٢.٩٥	٩٨.٥	٤
٢٣	التخفيف من العبء الدراسي لأعضاء هيئة التدريس.	١	٠.٢	٨٧	١٤.٥	٥١١	٨٥.٣	٢.٨٥	٩٥.٠	١٤
٢٤	الرفع من مستوى الطلاب الأكاديمي من خلال دورات تنمية المهارات الكتابية، حل المشكلات، الاستعداد للامتحانات و العمل الجماعي.	٠	٠.٠	٥٤	٩.٠	٥٤٥	٩١.٠	٢.٩١	٩٧.٠	٨

المذكورة و التي تحصلت على متوسط اكبر من (٢) وبنسب أهمية مختلفة تعتبر فعلا من (المتطلبات الأكاديمية) التي تتطلب وجودها داخل كليات التربية وبدرجة عالية حتى تساهم في تفعيل الخدمات التعليمية وتقديمها بما يتناسب جودة التعليم وتقديم أفضل ما يلزم لطلابها.

ثانياً: المتطلبات الإدارية

لمعرفة آراء أعضاء هيئة التدريس والطلاب والبالغ عددهم (٥٩٩) حول المتطلبات اللازمة لتفعيل الخدمات التعليمية بكليات التربية، كانت اجابات مجتمع الدراسة مبينة في الجدول التالي:

يتضح من الجدول السابق (٥) ما يأتي:

أن كل الفقرات تحصلت على المتوسط أكبر من ٢، وقيمة المتوسط يشير إلى أن المشاركين في الدراسة موافقين على محتوى هذه الفقرات، أي موافقين على أن (فقرات المتطلبات الأكاديمية) تعتبر احد المتطلبات الأكاديمية اللازمة لتفعيل الخدمات التعليمية للطلاب مما يجعل كل فقرات المتطلبات الأكاديمية تعتبر من المتطلبات التي تتطلبها الكلية لتفعيل خدماتها كما جاء في اجابات مجتمع الدراسة .

وبذلك تكون النتائج المتعلقة بهذا المحور التي تم التوصل إليها من خلال الإجابة عن هذه الفقرات يمكن القول أن مجتمع الدراسة يوفقون على أن كل الفقرات

التكرار والمتوسط والأهمية النسبية لإجابات مجتمع الدراسة جدول (٦) حول (المتطلبات الإدارية) .

م	فقرة	غير موافق		الى حد ما		موافق		المتوسط	الأهمية النسبية	ترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	ضرورة تواجد أعضاء هيئة التدريس بفترات تنزيل المواد، الامتحانات وعرض النتائج.	٤	٠.٧	٥	٠.٨	٥٩٠	٩٨.٥	٢.٩٨	٩٩.٣	١
٢	التزام أعضاء هيئة التدريس بمواعيد المحاضرات وعدم تغيبهم بدون سابق انذار.	٤	٠.٧	٢٦	٤.٣	٥٦٩	٩٥.٠	٢.٩٤	٩٨.١	٣
٣	إجراء تقييم سنوي لخدمات الكلية.	٦	١.٠	٥٧	٩.٥	٥٣٦	٨٩.٥	٢.٨٨	٩٦.٢	٥
٤	تحديد وتوضيح الصلاحيات الممنوحة بكل الأقسام والإدارات داخل الكلية.	٠	٠.٠	٩٠	١٥.٠	٨٠٩	٨٥.٠	٢.٨٥	٩٥.٠	٦
٥	تحديد معايير واضحة وصارمة لقبول الطلاب.	١٠	١.٧	٨٩	١٤.٩	٥٠٠	٨٣.٥	٢.٨٢	٩٣.٩	٧
٦	عرض وتوضيح قوانين ولوائح الكلية للطلاب.	٤	٠.٧	٤١	٦.٨	٥٥٤	٩٢.٥	٢.٩٢	٩٧.٣	٤
٧	تأمين الكلية بجهاز وعناصر أمنية ذو كفاءة عالية لضمان أمن الطلاب.	٦	١.٠	١٧	٢.٨	٥٧٦	٩٦.٢	٢.٩٥	٩٨.٤	٢

المذكورة و التي تحصلت على متوسط اكبر من (٢) وينسب أهمية مختلفة تعتبر فعلا من (المتطلبات الإدارية) التي تتطلب وجودها داخل كليات التربية وبدرجة عالية حتى تساهم في تنظيم سير العملية التعليمية بشكل أفضل وبالتالي تقديم خدمات تعليمية للطلاب تتميز بكفاءة وجودة عالية .

ثالثا : المتطلبات المادية والمالية

لمعرفة آراء أعضاء هيئة التدريس والطلاب والبالغ عددهم (٥٩٩) حول المتطلبات اللازمة لتفعيل الخدمات التعليمية بكليات التربية، كانت اجابات مجتمع الدراسة مبينة في الجدول التالي:

ويتضح من خلال جدول (٦) أن كل الفقرات تحصلت على وسط أكبر من ٢، وقيمة المتوسط اكبر من ٢ مما يشير إلى أن المشاركين في الدراسة موافقين على محتوى هذه الفقرات، أي موافقين على أن (فقرات المتطلبات الإدارية) تعتبر احد المتطلبات الإدارية اللازمة لتفعيل الخدمات التعليمية للطلاب مما يجعل كل فقرات المتطلبات الإدارية تعتبر من المتطلبات التي تتطلبها الكلية لتفعيل خدماتها كما جاء في اجابات مجتمع الدراسة .

وبذلك تكون النتائج المتعلقة بهذا المحور التي تم التوصل إليها من خلال الإجابة عن هذه الفقرات يمكن القول أن مجتمع الدراسة يوافقون على أن كل الفقرات

التكرار والمتوسط والأهمية النسبية لإجابات مجتمع الدراسة جدول (٧) حول (المتطلبات المادية والمالية)

م	فقرة	غير موافق		الى حد ما		موافق		المتوسط	الأهمية النسبية	ترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	ضم كلية التربية لمركب الجامعي.	٢٢	٣.٧	٩٣	١٥.٥	٤٨٤	٨٠.٨	٢.٧٧	٩٢.٤	١٥
٢	تخصيص مكاتب مناسبة لأعضاء هيئة التدريس.	٠	٠.٠	٤٨	٨.٠	٥٥١	٩٢.٠	٢.٩٢	٩٧.٣	٨
٣	تخصيص حجرات استراحة للطلاب.	٦	١.٦	٢٣	٣.٨	٥٧٠	٩٥.٢	٢.٩٤	٩٨.١	٥
٤	توفير مكاتب استعلامات لإرشاد الطلاب الجدد.	١٤	٢.٣	٢٣	٣.٨	٥٦٢	٩٣.٨	٢.٩١	٩٧.٢	٩
٥	توفير قاعات مهيئة بالتقنية الحديثة للتدريس.	١١	١.٨	١١	١.٨	٥٧٧	٩٦.٣	٢.٩٤	٩٨.٢	٤
٦	توفير عوامل فيزيقية بقاعات الدراسة.	٣	٠.٥	٢٣	٣.٨	٥٧٣	٩٥.٧	٢.٩٥	٩٨.٤	٣
٧	تطوير المكتبة بالتقنيات والتكنولوجية بما يتناسب التعليم الحديث.	٠	٠.٠	٣٢	٥.٣	٥٦٧	٩٤.٧	٢.٩٥	٩٨.٢	٤ مكرر
٨	الاهتمام بتوفير المعامل والمختبرات والمواد اللازمة للتطبيق الجانب العملي للمقررات الدراسية.	٠	٠.٠	٤٣	٧.٢	٥٥٦	٩٢.٨	٢.٩٣	٩٧.٦	٧
٩	توفير المرافق الصحية النظيفة للطلاب.	٠	٠.٠	٢٧	٤.٥	٥٧٢	٩٥.٥	٢.٩٥	٩٨.٥	٢
١٠	توفير المرافق الخاصة بممارسة الأنشطة الطلابية.	٤	٠.٧	٤٥	٧.٥	٥٥٠	٩١.٨	٢.٩١	٩٧.١	١٠ مكرر
١١	توفير أماكن لتناول الوجبات اليومية بأنواع مختلفة.	٤	٠.٧	٣١	٥.٢	٥٦٤	٩٤.٢	٢.٩٣	٩٧.٨	٦
١٢	توفير الخدمات الصحية من عيادة وأطباء لضمان صحة الطلاب.	٤	٠.٧	١٢	٢.٠	٥٨٣	٩٧.٣	٢.٩٧	٩٨.٩	١
١٣	توفير أماكن خاص للصلاة.	٢٠	٣.٣	١٢	٢.٠	٥٦٧	٩٤.٧	٢.٩١	٩٧.١	١٠ مكرر
١٤	توفير الجامعة الدعم المالي الكافي للكلية لتقديم الخدمات التعليمية للطلاب.	٠	٠.٠	٥٥	٩.٢	٥٤٤	٩٠.٨	٢.٩١	٩٦.٩	١١
١٥	تخصص ميزانية للمعامل والمختبرات.	٠	٠.٠	٥٢	٨.٧	٥٤٧	٩١.٣	٢.٩١	٩٧.١	١٠ مكرر
١٦	تنمية كفاءة الموظفين بالإدارة المالية.	١٢	٢.٠	٨٢	١٣.٧	٥٠٥	٨٤.٣	٢.٨٢	٩٤.١	١٢
١٧	تصميم نظام رقابي لإدارة ميزانية الكلية.	١٢	٢.٠	١٠٥	١٧.٥	٤٨٢	٨٠.٥	٢.٧٨	٩٢.٨	١٣
١٨	تشكيل إدارة مالية مرنة لبث في الأمور الطارئة.	١٠	١.٧	١١٣	١٨.٩	٤٩٦	٧٩.٥	٢.٧٨	٩٢.٦	١٤

(٢.٩٧) مما يشير إلى أن مجتمع الدراسة موافقين على محتوى هذه الفقرات، أي موافقين على أن (فقرات المتطلبات المادية والمالية) تعتبر احد المتطلبات المادية والمالية اللازمة لتفعيل الخدمات التعليمية للطلاب مما يجعل كل فقرات المتطلبات المادية والمالية تعتبر من المتطلبات التي تتطلبها الكلية لتفعيل خدماتها كما جاء في اجابات مجتمع الدراسة.

يتضح من خلال جدول (٧) أن أعلى نسبة جاءت لمتطلبات المادية والمالية كانت لفقرة (١٢) توفير الخدمات الصحية من عيادة وأطباء وصيدلية لضمان صحة الطلاب بنسبة بلغت (٩٨.٩) لإجابة (موافق) تليها مباشرة بنسبة متقاربة بلغت (٩٨.٥) لفقرة (٩) توفير المرافق الصحية النظيفة للطلاب لنفس الإجابة. ويتضح من خلال جدول (٧) أن كل الفقرات تحصلت على متوسط أكبر من (٢) يتراوح ما بين (٢.٧٧-

- ٢- الحربي، يحيى بن صالح. (٢٠١٧). النشاط الطلابي في المدارس والجامعات. مركز دبيونو لتعليم التفكير: عمان.
- ٣- دليل الجامعة. (٢٠١٧). جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا. الإمارات العربية المتحدة.
- ٤- الزبيدي، عبد القوي سالم. (٢٠١١). الترخيص المهني للمعلم في مصر: رؤية مقترحة في ضوء بعض الخبرات العالمية. مجلة التربية، العدد (٦٧).
- ٥- السعافين، فاطمة محمود. (٢٠١٥). استراتيجية مقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية. رسالة ماجستير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- ٦- السر، خالد خميس. (٢٠٠٥). تقديم جودة مهارات التدريس الجامعي لدى أساتذة جامعة الأقصى في غزة. مجلة اتحاد الجامعات العربية.
- ٧- الشهراني، محمد بن أحمد بن موسى. (٢٠١٦). مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد: دراسة ميدانية. رسالة ماجستير منشورة، كلية التربية، المملكة العربية السعودية.
- ٨- الشعبي، محمد الصغير قاسم، والشهراني، سعيد عبد الله. (٢٠١٤). تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب. مجلة جامعة دمار للدراسات والبحوث، العدد (١٩).
- ٩- الطائي، هبة محمد حسين. (٢٠١٤م). دور تقييم الأداء الجامعي في جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات التقنية (الهندسية والإدارية والزراعية في الموصل). مجلة التقني، المجلد ٢٧ العدد (٥).
- ١٠- الغامدي، حمدان بن أحمد. (٢٠٠٥). تطور نظام التعليم في المملكة العربية السعودية، ط ٢: مكتبة الرشد.

وفي ضوء النتائج المتعلقة بهذا المحور التي تم التوصل إليها من خلال الإجابة عن هذه الفقرات يمكن القول أن مجتمع الدراسة يوفون على أن كل الفقرات المذكورة و التي تحصلت على متوسط أكبر من (٢) وينسب أهمية مختلفة تعتبر فعلا من (المتطلبات المادية والمالية) التي تتطلب وجودها داخل كليات التربية وبدرجة عالية حتى تساهم في تقديم خدمات تعليمية بشكل فعال وبالتالي تقديم خدمات تعليمية للطلاب تتميز بكفاءة وجودة عالية.

دلت نتائج البحث على الآتي:

وجود قصور في الخدمات التعليمية في كليات التربية وعليه ضرورة توفير المتطلبات اللازمة لتفعيل الخدمات التعليمية لتقديم تعليم متميز ذات جودة عالية.

توصيات البحث

- ١- إجراء تقييم سنوي للخدمات المقدمة داخل الكليات للوقوف على نقاط القوة والضعف فيها.
- ٢- التعرف على متطلبات وأراء الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والأخذ باقتراحاتهم لتطوير الخدمات التعليمية.
- ٣- التعرف على الخبرات العالمية في مجال الخدمات الحديثة للرفع من مستوى نظم وبرامج التي تقدم الخدمات التعليمية.
- ٤- إقامة ورش وندوات في مختلف مجالات التعليم والخدمات والاهتمام بتنمية مهارات الطلاب.
- ٥- اختيار القيادات الإدارية الفعالة والرشيده لما لها من دور رئيسي لتسيير إدارة الكليات وتقديم أفضل الخدمات.

المراجع

- ١- أبوشاقور، نعيمة. (٢٠١٠م). تطوير منظومة كليات التربية في ليبيا في ضوء معايير الجودة الشاملة. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية جامعة طرابلس، ليبيا.

- ١٩- سلامة، سليمان. (٢٠١٢). تطوير كليات التربية في ليبيا في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة. مجلة كلية التربية، جامعة الزاوية، ليبيا.
- ٢٠- قليوان، سليمان. (يونيو، ٢٠١٥م). اختبار فرضية جودة الخدمات المرافقة للعملية التعليمية دراسة حالة على أحد كليات جامعة مصراتة. المجلة الدولية المحكمة للعلوم الهندسية وتقنية المعلومات، المجلد ١(٢).
- ٢١- قمر، مجدوب أحمد محمد. (٢٠١٦). الحاجات الإرشادية والنفسية والاجتماعية لدى طلبة جامعة دنقلا بجمهورية السودان في ضوء بعض المتغيرات.
- ٢٢- مرحيل، محمد. (يوليو، ٢٠١٣م). رؤية مستقبلية لتطوير واقع التعليم العالي الليبي في ضوء المتغيرات المجتمعية المعاصرة. بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي العربي السادس، التعليم وآفاق ما بعد الثورات الربيع العربي، المجلد الأول، كلية التربية، جامعة بنها، المجلد الأول.
- ٢٣- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. (٢٠١٤). دراسة وتقييم الوضع الحالي للجامعات في ليبيا. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
- 24- Ciobanu, A. (2013). The Role of Student Services the Improving of Student Experience in Higher Education. Lumen International Conference Logos Universality Mentality Education Novelty (LUMEN).
- 25- Higher Education in Japan. (2008). Higher Education Bureau, Ministry of Education, Culture, Sports, Science and Technology . Education from a Mid-to Long-term Perspective- Deliberation bills for the Central Council for Education, Tokyo, Japan.
- 26- Jalal, R, M., Abdullah, H, H. ,& Warokka, A. (2011). Service Quality and Students' Satisfaction at Higher Learning Institutions: The Competing Dimensions of Malaysian Universities' Competitiveness. Journal of Southeast Asian Research. Vol, Article ID 855931, 10 pages.
- 27- Office of Resource Planning. (2012). Examining the University of Regina Student Experience Use and satisfaction With
- ١١- القحطاني، عبد المحسن، والهاجري، سالم سعد. (٢٠١٣). درجة رضا طلاب جامعة الكويت عن كفايات المرشد الأكاديمي وعلاقته بقرار استمرارهم في الدراسة " دراسة ميدانية في ضوء النموذج التكاملية". مجلة التربية، جامعة عين شمس، المجلد ٢ (٣٧).
- ١٢- القرقوطي، بشير. (٢٠١٥م). دراسة تقييمية لمباني كليات التربية في ضوء معايير الجودة/ دراسة ميدانية في ليبيا). المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد ٨(١٩).
- ١٣- القضاة، محمد أمين، و خليفات، عبد الفتاح صالح. (٢٠١٣). درجة رضا طلاب جامعة مؤته عن الخدمات الجامعية من وجه نظرهم. مجلة المنارة، المجلد ١٩(١).
- ١٤- المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات. (٢٠١٠). قرار (١٨)، وزارة التعليم العالي، ليبيا.
- ١٥- المهدي، مجدي صلاح طه. (٢٠٠٧). المساءلة التعليمية (رؤية الفكر وواقع التطبيق). دار الجامعة الجديدة.
- ١٦- بريكييت ، أكرم بن محمد بن سالم، وأخرون. (ب، س). مقومات البيئة الجامعية الجاذبة . جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية.
- ١٧- بني حمدان، خالد محمد طلال. (٢٠١٢). جودة الخدمات التعليمية وأثرها على رضی الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة. المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي.
- ١٨- رزق، حنان. (٢٠١٣). أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة" دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة". رسالة ماجستير منشورة، الجزائر.

- 29- http://www.uaeu.ac.ae/ar/student_services/scs/s/.May/14/2017,11.am.
30- www.asu.edu.eg/arabic/article.Apr/29/2017,10.12.pm.
31- www.sites.google.com.

- university facilities and services. University of Regina. Canada.
28- www.ejemay.com/showthread.php.May/13/06.pm.