

# مدى رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا بالأكاديمية الليبية فرع مصراتة 2021م

د. حسن علي هامان

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة مصراتة

h.haman@misuratau.edu.ly

تاريخ النشر 2022.11.30

تاريخ الاستلام 2022.09.27

## الملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة اتجاهات وآراء طلاب الدراسات العليا في الأكاديمية الليبية فرع مصراتة تجاه برنامج الدراسات العليا (الماجستير)، وقياس مدى رضاهم عن مستوى الخدمة التعليمية والعلمية والإدارية المقدمة لهم، وهذا يكون له عظيم الفائدة للأكاديمية (المنظمة الخدمية التعليمية) في اتخاذ القرارات التعزيزية أو القرارات التقييمية، وفقاً لدرجة رضا الطلاب عن جودة الخدمة، بمعنى معرفة اتجاهاتهم الايجابية والسلبية تجاه السياسات المنظمة للبرنامج. وتم اختيار عينة الطلاب على أساس العينة العشوائية البسيطة الطبقيّة النسبية، وكان حجمها (300) طالباً وطالبة من كل التخصصات العلمية المختلفة في المدارس السبعة بالأكاديمية وكانت تمثل نسبة (7.7%) من مجتمع الدراسة الذي حجمه (3906) طالباً وطالبة. وخلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أن نسبة (62%) من الطلاب غير راضين عن واقع الدراسات العليا في الأكاديمية، وأن نسبة (70.7%) من الطلاب لا يرون أن المكتبة غنية بالمراجع العلمية الحديثة والمتنوعة، وأن نسبة (62.7%) من الطلاب لا يرون أن التجهيزات المعملية اللازمة للدراسة متوفرة كماً ونوعاً، وكانت أهم توصيات الدراسة هي تقييم دوري لواقع الدراسات العليا، وتحسين التجهيزات المعملية، وإنشاء مكتبة علمية متكاملة وربطها بالمكتبات العالمية، وكذلك دراسة مقارنة بين فروع الأكاديمية الليبية عن جودة الدراسات العليا بالداخل.

**الكلمات المفتاحية:** جودة الدراسات العليا، تقييم الأداء المؤسسي، رضا الطلاب.

## **How satisfaction students are about the graduate program of the Libyan Academy of Misurata Branch 2021**

**Dr. Hassan Ali Haman**

Faculty of Economics and Political Sciences, Misurata University, Libya

### **Abstract:**

The study aims to know the attitudes and opinions of postgraduate students at the Libyan Academy, Misurata branch, towards the postgraduate program (Master's), and to measure their satisfaction with the level of educational, scientific, and administrative service provided to them. Evaluation decisions, according to the degree of students' satisfaction with the quality of service, in the sense of knowing their positive and negative attitudes towards the policies organizing the program.

The sample of students was selected on the basis of a simple, stratified, relative sample. Its size was (300) male and female students from all different scientific disciplines in the seven schools of the Academy, and it represented (7.7%) of the study population, whose size was (3906) male and female students.

The study concluded with a number of results, the most important of which is that (62%) of the students are dissatisfied with the reality of postgraduate studies in the academy, and (70.7%) of the students do not believe that the library is rich in modern and diverse scientific references, and (62.7%) of the students They do not see that the laboratory equipment necessary for the study is available in quantity and quality, and the most important recommendations of the study were a periodic evaluation of the reality of postgraduate studies, improvement of laboratory equipment, the establishment of an integrated scientific library and linking it to international libraries, as well as a comparative study between the branches of the Libyan Academy on the quality of postgraduate studies inside.

**Keywords:** graduate studies quality, institutional performance evaluation, student satisfaction.

**أولاً: الإطار العام للبحث.****1-1 المقدمة:**

إن أدبيات الإدارة الحديثة والتسويق المعاصر تتادي بضرورة أن تسعى المنظمات إلى تحقيق رضا العميل (المستهلك أو المشتري أو الزبون أو المستفيد أو المتلقي أو المستخدم للسلعة كانت أو خدمة)، عن منتجاتها سواء أكانت سلع أم خدمات، حتى تضمن تحقيق هدف البقاء والنمو في بيئة أعمالها، وهو هدف استراتيجي لأي منظمة ناجحة مهما كان حجمها وطبيعة نشاطها وأهدافها وملكيّتها خاصة أو عامة.

إن معرفة اتجاهات وآراء طلاب الدراسات العليا في الأكاديمية الليبية فرع مصراتة تجاه برنامج الدراسات العليا (الماجستير) يعكس مدى رضاهم عن مستوى الخدمة التعليمية والعلمية والإدارية المقدمة لهم، وهذا يكون له عظيم الفائدة للأكاديمية (المنظمة الخدمية التعليمية) في اتخاذ القرارات التعزيزية أو القرارات التقويمية، وفقاً لدرجة رضا الطلاب عن جودة الخدمة. **وتهدف** الدراسة إلى قياس مدى رضا الطلاب عن واقع البرنامج المعتمد للدراسات العليا، بمعنى معرفة اتجاهاتهم الإيجابية والسلبية إن وجدت نحو السياسات المنظمة للعملية التعليمية والعلمية والإدارية بالأكاديمية الليبية فرع مصراتة.

**وأن أهمية** الدراسة تكمن في الفائدة العملية أو التطبيقية للأكاديمية وهي معرفة موقع ومكانة نشاطها الأكاديمي في نظر طلابها، وهذا يساعد الإدارة في صناعة القرارات الداعمة للإيجابيات والمعالجة للسلبيات، وكذلك الفائدة العلمية المضافة للمكتبة العربية كدراسة سابقة لدراسات لاحقة، قد تكون حافزاً لبعض المهتمين والباحثين على مواصلة البحث في هذا الحقل مستقبلاً. وتمت مناقشة الموضوع من خلال ثلاثة أطر، هي الإطار العام للدراسة (الإطار التمهيدي) وتضمن العناصر الأساسية لخطة الدراسة، والإطار النظري للدراسة وتناول بعض المفاهيم كما وردت في أدبيات الموضوع، والإطار العملي (الميداني) للدراسة الذي أهتم بعرض وتفسير خصائص العينة المختارة من مجتمع الدراسة، وكذلك التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من خلال استمارة الاستبانة، بهدف الوصول إلى نتائج وتوصيات.

## 1-2 مشكلة الدراسة:

من خلال لقاءات الباحث مع عدد من الطلاب بحكم كونه عضو هيئة تدريس متعاون في الأكاديمية لفترة تزيد عن سبع سنوات، لاحظ بأن هناك موضوع جدير بالبحث والاهتمام ويمثل مشكلة بحثية يمكن تحديدها وصياغتها في الجملة اللفظية التالية:  
عدم رضا الطلاب عن واقع الدراسات العليا بالأكاديمية فيما يتعلق بالسياسات المنظمة للعملية التعليمية والعلمية والإدارية.

لذا قرر الباحث أن يتناول هذا الموضوع بالبحث والتحليل بهدف التأكد من أن حالة عدم الرضا عن جودة الدراسات العليا هي اتجاه أو حالة محدودة لدى بعض الطلاب فقط وبنسبة بسيطة لا تشكل مشكلة أو حالة قلق على جودة برنامج الدراسات العليا بالأكاديمية، أم أن هذه الحالة تسود لدى معظم الطلاب، وبالتالي تعتبر مشكلة كبيرة، تتطلب معرفة الأسباب بهدف وضع آليات المعالجة.

## 1-3 فرضيات الدراسة:

من خلال مشكلة الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

1-3-1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وزيادة عدد المقررات الدراسية المعتمدة للبرنامج.

1-3-2 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وقلة المراجع العلمية المتنوعة والحديثة بمكتبة الأكاديمية.

1-3-3 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وضعف تجهيز القاعات الدراسية تجهيزاً مناسباً.

1-3-4 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وغياب الطابع التطبيقي في شكل بحوث ودراسات في المقررات الدراسية.

1-3-5 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وضعف التجهيزات المعملية اللازمة للدراسة كماً ونوعاً.

1-3-6 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وغياب عنصر الكفاءة والاختصاص لدى الأساتذة.

1-3-7 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وغياب تشجيع الطلاب لحضور المؤتمرات العلمية بهدف التطوير.

1-3-8 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وقلة تنظم الأكاديمية ورش العمل والندوات والمؤتمرات العلمية.

1-3-9 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وضعف إصدار الأكاديمية مجلة علمية مُحكّمة بشكل دوري.

1-3-10 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وقلة اهتمام إدارة الأكاديمية بالتقييم العلمي لواقع الدراسات العليا بهدف التطوير.

1-3-11 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وسوء معاملة الموظفين للطلاب.

1-3-12 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وسوء معاملة المسؤولين للطلاب.

1-3-13 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وصعوبة وتعقيد إجراءات تنزيل أو تسجيل المواد الدراسية.

1-3-14 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وسوء المرافق الخدمية مثل المقهى والقرطاسية والمصلى والإنترنت ومحطة السيارات.

1-3-15 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وارتفاع قيمة الرسوم الدراسية المقررة عن الفصل الدراسي.

#### 1-4 هدف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى معرفة اتجاهات وآراء الطلاب حول عملية تقييم واقع برنامج الدراسات العليا بالداخل (الماجستير) في الأكاديمية الليبية فرع مصراتة، ومدى رضا الطلاب عن جودة السياسات التعليمية والعلمية والإدارية للبرنامج، للوقوف على الإيجابيات والعمل على تعزيزها وكذلك معرفة السلبات والعمل على تقويمها، وكذلك معرفة الأسباب الرئيسية أو المباشرة والأسباب الثانوية أو غير المباشرة وراء حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا بالأكاديمية إن وجدت.

#### 1-5 أهمية الدراسة:

إن أهمية الدراسة تكمن في المساهمات والفوائد المترتبة عليه والتي يمكن حصرها في الآتي:

1-5-1 فائدة عملية للأكاديمية وذلك من خلال مساهمة الدراسة في توفير المعلومات الحديثة والدقيقة والشاملة عن واقع الدراسات العليا (الماجستير) من وجهة نظر الطلاب، وبالتالي الوقوف على سلبياتها ومعوقات وطرق علاجها، وهذا يساعد إدارة الأكاديمية في اتخاذ القرارات الرشيدة تجاه تحسين وتطوير البرنامج.

1-5-2 فائدة علمية للمكتبة العربية كدراسة سابقة لدراسات لاحقة، علاوة على القيمة العلمية التي قد تضيفها الدراسة إلى مجال البحث العلمي حول الدراسات العليا بالداخل من خلال ما تم تحقيقه من نتائج وتوصيات وكذلك مقترحات بحوث مستقبلية التي قد تكون حافزاً لبعض المهتمين والباحثين على مواصلة البحث في مواضيع ذات علاقة بموضوع الدراسات العليا بالداخل.

1-5-3 فائدة شخصية للباحث من خلال تنمية مهاراته الفكرية والتنظيمية والتقنية وغيرها من المهارات التي اكتسبها من خلال العمل في مراحل البحث العلمي المتعددة، إضافة إلى زيادة رصيده من البحوث العلمية.

**1-6 منهجية الدراسة:****1-6-1 أسلوب الدراسة:**

قام الباحث بإتباع المنهج الوصفي في الدراسة مستخدماً طريقتين من طرق هذا المنهج هما:

**1-1-6-1** طريقة البحث التحليلي: بهدف وصف المشكلة وتحليلها من أجل معرفة مدى وجود العلاقات الناشئة من تفاعل متغيرات الدراسة من عدمها، وكذلك معرفة قوة هذه العلاقة - في حالة وجودها- بين المتغيرات المستقلة (الأسباب المحتملة الرئيسية والثانوية) والمتغير التابع (المشكلة)، وأيضاً معرفة النتائج المترتبة على وجود العلاقة أو عدمها بين المتغيرين (نتائج اختبار الفرضيات)، معتمداً في هذه التحليلات على وسائل التحليل الإحصائي المختلفة التي تتفق وطبيعة الدراسة.

**1-6-1-2** طريقة البحث المسحي: بهدف التعرف على آراء واتجاهات الطلاب (مجتمع الدراسة) في الأكاديمية، لقياس جودة الدراسات العليا بالداخل، حيث اعتمد الباحث في منهجية المسح الميداني على استمارة الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة المختارة.

**1-6-2** مجتمع الدراسة والعينة المختارة:

استناداً إلى طبيعة مشكلة الدراسة وفرضياته ولأهدافه حدّد الباحث مجتمع الدراسة بمجتمع الطلاب الذين يدرسون حالياً دراسات العليا (ماجستير) في كل التخصصات العلمية المختلفة في المدارس العلمية بالأكاديمية الليبية فرع مصراتة، وعددهم (3906) طالباً وطالبة وفقاً لبيانات مكتب التسجيل بالأكاديمية، وبعد استشارة الأساتذة المختصين في علم الإحصاء تم اختيار عينة الطلاب على أساس العينة العشوائية البسيطة الطبقيّة النسبية، وحتى يتسنى للباحث تحليل وبحث هذا المجتمع قرر اختيار عينة منه وكان حجمها (365) طالباً وطالبة في مرحلة التوزيع الأولى، وبلغ حجم العينة التي أخضعت للتحليل والبحث (300) طالباً وطالبة، أي بنسبة (7.7%) من العدد الاجمالي الفعلي لطلبة الأكاديمية.

جدول (1) يبين استمارات الاستبانة الموزعة والمستخدمه

البيان	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المستلمة	الاستمارات المفقودة غير المُرجعة	الاستمارات المستبعدة غير المستوفاة	الاستمارات المستخدمة
العدد	365	337	28	37	300
النسبة	%100	%92.33	%7.67	%10.14	%82,19

1-6-3 صدق وثبات أداة الدراسة:

قام الباحث بعرض صحيفة الاستبانة على بعض الأساتذة المهتمين بالبحث العلمي والمعالجة الإحصائية للتحقق من مدى صدق وملائمة محتويات فقرات الاستبانة، حيث تمت بعض التعديلات على بعض الفقرات، وتم تحليل المصادقية Reliability Statistics لقياس الاتساق والثبات والتناسق بين فقرات الاستبانة (المتغيرات) باستخدام معامل Cronbach's Alpha وكانت درجة الموثوقية مقبولة إحصائياً وقيمتها = (0.913). للفقرات المحددة في الاستبانة، وقام الباحث بإجراء بحث اختباري على عينة حجمها (20) طالباً من مجتمع الدراسة للتعرف على درجة وضوح وفهم فقرات الاستبانة من جهة نظر المبحوثين قبل الشروع في استخدامه، ولقد تم تقدير فترات الثقة عند مستوى (0.95) أي أن (ألفا) ورمزها  $\alpha = (0.05)$  والتي من خلالها سيتم تحديد منطقتي القبول والرفض للفرضيات، وهي تعرف بنسبة الخطأ الذي قد يحدث عند تعميم نتائج العينة المختارة على مجتمع البحث ككل.

1-6-4 أسلوب التحليل الإحصائي:

تم استخدام مقياس ليكرث Lickr Scale ذو الأوزان أو الدرجات الثلاثة (موافق، لا أدري، غير موافق) للتقييم والمفاضلة، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، ومستوى الدلالة Sig. أو (p-value)، وارتباط سبيرمان Spearman Correlations، واختبار (F) بتحليل ANOVA، وهي إحدى تطبيقات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) أو ما يعرف ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، يعتبر من أكثر اختبارات الدلالة استخداماً في معرفة ما إذا كان هناك علاقة بين متغيرات الدراسة أو خلاف ذلك.

**7-1 حدود الدراسة:****1-7-1 حدود الموضوع:**

محددة في معرفة اتجاهات طلاب الأكاديمية الليبية فرع مصراته ومدى رضاهم عن جودة السياسات الإدارية والعلمية والتعليمية لبرنامج الدراسات العليا بالداخل في الأكاديمية، للوقوف على الإيجابيات والعمل على تعزيزها وكذلك معرفة السلبيات والعمل على تقويمها.

**2-7-1 حدود المكان:**

بالنسبة للحدود المكانية فإن الدراسة تتناول اتجاهات الطلاب الدارسين حاليًا في الأكاديمية الليبية فرع مصراته فقط دون غيرها.

**3-7-1 حدود الزمن:**

الحدود الزمنية للدراسة فهي محددة بفترة إنجاز الدراسة ألا وهي من تاريخ 2021/12/12م إلى تاريخ 2022/05/25م.

**8-1 الدراسات السابقة:****1-8-1 (دراسة الشكري، 2020م) [1]، وعنوانها سبل التغلب على معوقات التحصيل**

العلمي في الدراسات العليا: مشكلات التخصصات التربوية والنفسية ودراسات الطفولة نموذجًا، اعتمد الباحث على المقابلات الشخصية مع عينة من الطلبة المتخصصين في الدراسات النفسية والتربوية ودراسات الطفولة في جامعة مصراته وجامعة المرقب، وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

**1-1-8-1 قصور المناهج الدراسية في تحقيق الأهداف المرجوة لأنها مناهج تقليدية**

ونمطية وغير قادرة على خدمة المجتمع.

**2-1-8-1 قصور طرق التدريس الحالية التي تمنع الفرص للطلاب لمناقشة افكارهم وطرح**

إبداعاتهم.

**3-1-8-1 القصور في دور ورش العمل وحلقات النقاش التي من شأنها أن تسهم في**

تطوير قدرات الطلاب على الحوار والمناقشة.

**2-8-1 (دراسة هامان، 2021م) [2]، وعنوانها قياس جودة برنامج الدراسات العليا**

بالداخل في جامعة مصراته من وجهة نظر الأساتذة، وكان حجم العينة (77) أستاذًا أي بنسبة

(44%) من العدد الإجمالي لأساتذة الكليات الأربعة المختارة من كليات الجامعة المعنية بالدراسات العليا في العلوم التطبيقية والعلوم الإنسانية، وخصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها ما يلي:

1-2-8-1 أن نسبة (81.8%) من الأساتذة غير راضين عن واقع الدراسات العليا بالداخل في جامعة مصراتة.

1-2-8-2 أن نسبة (87%) من الأساتذة يرون أن الجامعة لا تقوم بتقييم علمي وذاتي ومستمر لواقع الدراسات العليا بالداخل، بهدف التطوير، وهذا العامل هو أهم أسباب وجود مشكلة عدم الرضا وترتيبه الأول في قائمة الأسباب.

1-2-8-3 أن نسبة (83.1%) من الأساتذة يرون أن مرتبات ومكافآت الأساتذة غير عادلة مقابل التدريس والإشراف على البحوث، وهذا العامل هو أحد أسباب وجود مشكلة عدم الرضا وترتيبه الثاني في قائمة الأسباب.

1-2-8-4 أن نسبة (80.5%) من الأساتذة يرون أن الجامعة لا تقوم بدعوة الأساتذة الزوار من الخارج لإلقاء المحاضرات والتواصل مع الأساتذة الليبيين، وهذا العامل أحد أسباب وجود مشكلة عدم الرضا وترتيبه الثالث في قائمة الأسباب.

1-8-3 (دراسة السوري وبارة، 2008م) [3]، عنوانها لوائح الدراسات العليا في الجامعات الليبية، دراسة تطبيقية على كلية الهندسة جامعة طرابلس، وأهم نتائجها وجود الأثر السلبي لعدم استقرار اللوائح وكثرة تعديلاتها والتسرع والعشوائية.

1-8-4 (دراسة القطعاني، 2008م) [4]، عنوانها دور المؤسسات الإنتاجية والخدمية في دعم وتمويل برنامج الدراسات العليا، وأقيمت الدراسة عن الجامعات الليبية، وأهم نتائجها غياب دعم المؤسسات وضآلة الميزانية المخصصة للدراسات العليا من الدولة، وهذا أدى إلى نقص الكثير من الإمكانيات الرئيسية اللازمة لنجاح برنامج الدراسات العليا في ليبيا.

1-8-5 (دراسة الطائي، 2008م) [5]، عنوانها دور مراكز المعلومات والأبحاث في خدمة الدراسات العليا واستيعاب مخرجاتها، وأقيمت الدراسة عن الجامعات الليبية، وكانت أهم نتائجها أن أغلب الجامعات الليبية تعاني من قلة وجود مراكز المعلومات والأبحاث المساندة للمكتبات في دعم الدراسات العليا، إضافة إلى ضعف الموجود منها.

- 1-8-6 (دراسة هامان، 2008م)**[6]، وعنوانها اتجاهات الأساتذة في تقييم السياسات المنظمة للدراسات العليا بالداخل، دراسة تطبيقية عن جامعة مصراتة - ليبيا، وكان من أهم نتائجها ما يلي:
- 1-6-8-1 أن نسبة (93.94%) من الأساتذة يرون أن مكاتب الجامعة ليست غنية بالمراجع العلمية الحديثة.
- 1-6-8-2 أن نسبة (81.82%) من الأساتذة يؤكدون على أن التجهيزات المعملية اللازمة للدراسة غير متوفرة.
- 1-6-8-3 أن نسبة (75.76%) من الأساتذة يرون أن مواضيع الرسائل العلمية تخدم قضايا المجتمع وخطط التنمية.
- 1-8-7 (دراسة التائب، 2003م)**[7]، وعنوانها تقييم الدراسات العليا في جامعة مصراتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة، وكان حجم العينة (35) أستاذًا و(160) طالبًا وطالبة، وخلصت إلى جملة من النتائج من أهمها ما يلي:
- 1-7-8-1 عدم المرونة في الإجراءات الإدارية وكثرة الروتين.
- 1-7-8-2 قلة المعامل بالدراسات العليا.
- 1-7-8-3 ندرة المصادر والمراجع العلمية.
- 1-8-8 (دراسة هامان، 2018م)**[8]، وعنوانها اتجاهات الطلاب في تقييم برنامج الدراسات العليا بالداخل في جامعة مصراتة، وكان حجم العينة (13%) من مجتمع الدراسة وهو (760) طالبًا من طلاب الدراسات العليا بالكليات المستهدفة، وهي الاقتصاد والعلوم والآداب والهندسة، وكانت أهم النتائج على النحو التالي:
- 1-7-8-1 عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا بالداخل في جامعة مصراتة، والسبب هو قلة اهتمام الجامعة بعمليات التقييم العلمي للبرنامج لتعزيز الإيجابيات ومعالجة السلبيات.
- 1-7-8-2 قلة اهتمام الجامعة بتنظيم المؤتمرات والندوات وورش العمل بصورة دورية في مجال الدراسات العليا.
- 1-7-8-3 قلة اهتمام الجامعة بالمكاتب وتوفير المراجع والدوريات العلمية الحديثة.

وفي ختام جزئية الدراسات السابقة يمكن القول إن ما يميّز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة يمكن حصره فيما يلي:

\* مكان الدراسة: حيث نجد أن كل الدراسات السابقة أقيمت عن الجامعات الليبية، والدراسة الحالية أقيمت عن الأكاديمية الليبية فرع مصراتة فقط ولأول مرة.

\* عناصر الدراسة: كل الدراسات السابقة تناولت بالدراسة والتحليل عناصر محدودة وفرضيات قليلة، والدراسة الحالية تميّزت بكثرة عناصرها وفرضياتها التي وصلت إلى (14) فرضية اخضعت جميعها للتحليل والاختبار.

وهذا التميّز والاختلاف يعكس مفهوم الأصالة البحثية، ويمثل قيمة مضافة جديدة من هذه الدراسة إلى الدراسات السابقة.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة.

## 2-1 جودة التعليم العالي.

أصبحت الجودة في المؤسسات التعليمية تحظى باهتمام كبير، لدورها في التحسين المستمر، فهي استراتيجية عمل تسهم في تقديم المنتجات والخدمات لإرضاء الزبون وتلبي توقعاته وحاجاته ورغباته، حيث تعرف بأنها جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين المنتج التعليمي بم يتناسب مع رغبات المستفيدين ومع قدراتهم وسماتهم المختلفة[9]. وتعرف أيضًا بأنها نظام متكامل يعتمد استراتيجية التحسين والتطوير المستمرين، للوصول إلى المعايير المعتمدة في إدارة الجودة، التي تشمل كل من المدخلات والعمليات للوصول إلى مخرجات ذات نوعية عالية، تحقق رضا المستفيدين باعتماد التغذية الراجعة لعمل المنظومة في التعليم العالي[10]. ويضيف باحث آخر قائلاً إن الجودة في التعليم العالي هي عملية استقاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها في كفاءة النظام التعليمي وفعاليته بمختلف عناصره (المدخلات والعمليات والمخرجات والبيئة) بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفعالية لكل من أهداف المؤسسة وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية (الطلاب والمجتمع)[11]. إن مؤشرات الجودة في التعليم العالي يمكن حصرها في المستويات والمواصفات التي تتميز بها مدخلات وعمليات ومخرجات المؤسسة التعليمية مثل الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والإداريون

والمكتبات والمناهج الدراسية والتمويل والتجهيزات والخدمات المتبادلة بين المجتمع المحلي والمؤسسة[12].

إن قضية جودة مخرجات التعليم العالي أصبحت من المواضيع المهمة على الصعيد العالمي، نظرًا لأن الجامعات والأكاديميات والمراكز البحثية تمثل بيت الخبرة والمعرفة، ولا يقتصر دور هذه المؤسسات على عملية التدريس فقط، بل يتعداها إلى النهوض بالمجتمع وقيادة عمليات التغيير والتطوير، لتحقيق أهداف التنمية الشاملة في المجتمع، وتقييم الأداء الأكاديمي في جامعات العالم لقي اهتمامًا متزايدًا خاصة في ظل الأخذ بنظام الاعتماد وضمان الجودة مع بداية القرن الحالي وهو ما يطلق عليه عصر مساءلة التعليم العالي وتقييمه[13].

وبناءً على ما تقدم من عرض في أدبيات الموضوع، بشأن جزئية جودة التعليم العالي، يمكن للباحث أن يضيف قائلاً إن جودة العملية التعليمية بكل أبعادها قد تكون مصدر رئيسي لصناعة ميزة تنافسية قوية وطويلة الأجل للمؤسسة التعليمية (جامعة أو أكاديمية أو غيرها)، والتي من خلالها تحقق قدرة تنافسية ومركز تنافسي قوي في بيئة أعمالها مقارنة مع المؤسسات المنافسة لها، وكذلك مخرجاتها يكون لها السبق في سوق العمل، إضافة إلى زيادة إقبال الطلاب على المؤسسة نظرًا للتميز والسمعة العلمية الطيبة في المجتمع، وبالتالي تستطيع المؤسسة (المنظمة) تحقيق أهدافها الاستراتيجية، التي من أهمها هدف البقاء والنمو في مجال أعمالها، وهذا الرأي يعززه بعض الباحثين حيث قال أحدهم إن جودة الخدمة تلعب دورًا مهمًا في مساعدة المؤسسات والشركات في الحصول والمحافظة على الميزة التنافسية في السوق (بيئة العمل)[14]، وقال آخر إن جودة الخدمة من وجهة نظر الإدارة والتسويق هي مدى تلبية حاجات ورغبات العملاء المتعددة والمتجددة وتجاوز توقعاتهم من الخدمة[15]، ويضيف آخر قائلاً إن جودة الخدمة هي المفتاح لقياس رضا العملاء الذين هم شريان الحياة لأي مؤسسة وسر بقاءها وتطورها[16].

## 2-2 تقييم الأداء المؤسسي:

إن تقييم الأداء هو قياس الأداء الفعلي، ومقارنة النتائج المحققة (الفعلية) بالنتائج المطلوب تحقيقها (المخططة)[17]، ويمكن تعريفه أيضًا بأنه عملية التأكد أو الحكم على قيمة الأشياء أو مقدارها باستعمال معيار أو محك خارجي[18]، وتتعامل معدلات الأداء عادة مع نسبة المدخلات إلى المخرجات، وقياس الوقت، وقياس حجم المخرجات، ونسبة الدخل إلى الميزانية،

ونسبة الخطأ إلى المخرجات [19]، إن الهدف الأساسي من تقييم الأداء في أي ناحية من نواحي نشاط المؤسسة هو التأكد من مطابقة نتائج العمل للأهداف المحددة، وعلى هذا الأساس نجد أن أي تنظيم لخطة تقييم الأداء ينطوي على التالي [20]:

2-2-1 تحديد الأهداف أو المستويات التي يجب أن يحققها الأداء.

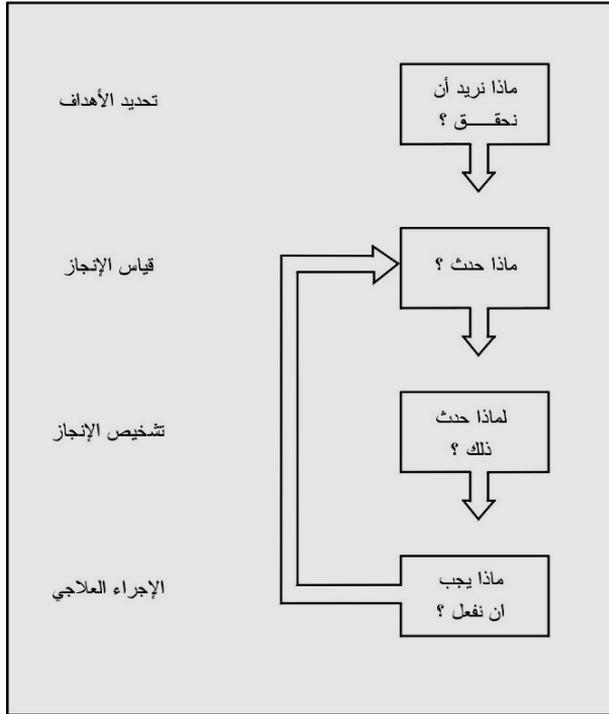
2-2-2 قياس النتائج الفعلية للأداء.

2-2-3 تحليل النتائج الفعلية ومقارنتها بما كان يجب تحقيقه وتحديد مصادر الفروق.

إن كفاءة وفعالية التقييم تتطلب أن يكون التقييم ذاتياً وشاملاً وموضوعياً ومستمرًا حتى يتسنى للإدارة أن تحدد مدى الفجوة في الأداء الكلي للنشاط حيث من خلال قياس الفجوة يمن الحكم على موقع الإدارة في دائرة النجاح والتميز، أي هل الإدارة في مركز الدائرة أو على محيطها أو خارجها؟ [2].

إن عملية التقييم Evaluation تعمل على تزويد الإدارة بالبيانات والمعلومات الناتجة من دراسة وتحليل بيئة العمل الداخلية والخارجية التي تهدف إلى معرفة مراكز القوة ومواطن الضعف في الإدارة وكذلك معرفة الفرص والتحديات أو التهديدات أو المخاطر التي قد تواجه الإدارة في مجال أعمالها، حيث تعمل تلك المعلومات على مساعدة الإدارة في إعادة تحديد وصياغة الأهداف Goals ورسم السياسات Policies ووضع الاستراتيجيات Strategies التي يمكن تحقيقها بكفاءة وفعالية في ظل التكيف والمؤامة مع الظروف البيئية الجديدة التي كانت نتاج عملية تقييم أداء الإدارة [2].

ويقدم الأستاذ فيليب كوتلر Philip kotler أستاذ علم التسويق الشهير نموذجًا لخطوات عملية الرقابة والتقييم للأداء كما هو مبين في الشكل أدناه [21]:



الشكل (1) نموذج فيليب كوتلر لخطوات عملية الرقابة والتقييم للأداء

إن هناك أسلوبان لعملية تقييم الأداء للإدارة أحدهما يعرف بالتقييم المانع والآخر بالتقييم العلاجي، فالتقييم المانع هو التقييم المستمر للأداء أي المصاحب للتنفيذ بهدف متابعة عمليات التنفيذ والوقوف على الإيجابيات أو السلبيات في حينها واتخاذ الإجراء المناسب في الوقت المناسب من حيث التعزيز أو التصحيح، أما التقييم العلاجي فهو ذلك الذي يتم بعد عملية التنفيذ، حيث لا يمنع من حدوث الانحرافات عن الخطة أو الهدف المنشود، ويكون هنا دور التقييم محددًا في عدم حدوث هذا الانحراف مستقبلاً [20].

## 2-3 علاقة التقييم بالأهداف المخططة:

يرى الباحث أنه من الأفضل قبل مناقشة العلاقة بين التقييم والأهداف المخططة أن يتم عرض أنواع التقييم كما وردت في واحدة من أدبيات الإدارة على النحو التالي [19]:

إن عملية التقييم The Evaluation Process لأداء المنظمة تتضمن نوعين من التقييم هما تقييم النتائج وتقييم السلوك، فالنتائج هي المحصلة النهائية للأداء، ومن السهل قياسها، والتي غالباً ما تكون على هيئة أرقام محددة مثل وحدات الإنتاج أو حجم المبيعات أو إجمالي الدخل، أو قيمة المبيعات، وعند تقييم النتائج يجب مراعاة أن تشمل عملية التقييم ما يلي:

2-3-1 الكمية: يقصد بها الحجم الذي تم إنجازه (الكمية المنجزة) مقارنة مع ما كان متوقعاً (الكمية المتوقعة).

2-3-2 الجودة: يقصد بها نوعية العمل المنجز بالمقارنة مع النوعية المتوقعة، مع الأخذ في الاعتبار العلاقة ما بين النوعية (الجودة Quality) وبين الكمية (Quantity)، أي بمعنى قد تكون الجودة على حساب الكمية أو الاهتمام بالكمية على حساب الجودة.

2-3-3 التكلفة: ويقصد بالتكلفة The Cost في عملية التقييم مقدار تكلفة النتائج المحققة بالمقارنة مع الميزانية المعتمدة، أي بمعنى مقارنة حجم الإنفاق الفعلي على الأنشطة مع بنود الميزانيات التقديرية لكل نشاط.

2-3-4 الوقت: قياس الوقت The Time الذي استغرق لتحقيق النتائج مقارنة مع الوقت المتوقع للإنجاز.

أما بالنسبة للنوع الثاني لعملية التقييم ألا وهو تقييم السلوك Behavior Evaluation ، فرغم أنه لا يمكن قياس وتقييم العوامل السلوكية بموضوعية مثل تقييم النتائج إلا أنه هناك إمكانية لتقييم السلوك من خلال مقارنة المعدلات الفعلية الحالية للأفراد بالمعدلات القياسية المعتمدة في الصناعة (النشاط).

إن علاقة التقييم والأهداف علاقة قوية ومتكاملة بحيث لا يمكن القيام بعملية التقييم الموضوعي لأي نشاط ما لم يكن لديك أهداف محددة ومكتوبة وقابلة للقياس [6].

وهذا يتفق مع الرأي الذي يقول إن الأهداف تمثل معايير لقياس الأداء في مرحلة التقييم، ففي غياب الأهداف يصبح تحديد ما تم إنجازه أمراً في غاية الصعوبة إن لم يكن مستحيلاً وإن من أبرز السمات التي يجب أن يتصف بها الهدف الجيد هي إمكانية قياسه بمعنى أن الهدف يجب أن ينطوي على طريقة أو معيار يمكن بواسطته تحديد مستوى الكفاءة والفعالية التي تم بها تحقيقه [22].

وهذا الاتجاه يتفق أيضًا مع رأي آخر يقول إن الأهداف تحدد ما الذي يمكن إنجازه أو تحقيقه ومتى يتم تحقيق ذلك، أما كيف يتم تحقيق الهدف فإنه أمر متروك لعمليات التخطيط للأنشطة المختلفة اللازمة لتحقيق الهدف [23].

## 2-4 علاقة التقييم بأهداف الدراسات العليا:

توصلت دراسة مسحية ليبية حول أهمية تقييم الدراسات العليا بالداخل إلى جملة من النتائج منها، أن قياس قدرات واستعدادات وميول وإمكانات الطلاب وكذلك تقييم أهداف ومحتوى وطرق ونتائج ومخرجات العملية التعليمية يعد من أهم الخطوات الأساسية التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي لمعرفة مدى ما وصلت إليه من نجاح في تحقيق الأهداف المعرفية والتقنية والاجتماعية والقيمية والحضارية [24]، إن أهداف الدراسات العليا في الجامعات الليبية وما في حكمها من مؤسسات أكاديمية كما وردت في واحدة من أدبيات البحث العلمي يمكن حصرها على النحو التالي [25]:

2-4-1 إعداد الأطر المؤهلة تأهيلاً عالياً بحيث تستطيع أن تتحمل عبء عملية البحث العلمي والتشجيع عليه وتطويره في سائر العلوم.

2-4-2 تقديم المعارف الإنسانية بشكل معمق في كافة المجالات العلمية لخدمة المجتمع الجماهيرية والعمل على دفعه نحو التطور عن طريق تنمية قدرات أفراده المتميزين.

2-4-3 ترسخ قاعدة البحث العلمي في مختلف العلوم والمعارف التطبيقية منها والنظرية بما يتلاءم والنهضة العلمية وطموحات ليبيا في تحقيق ركيزة علمية ثابتة وراسخة.

2-4-4 القيام بالدراسات والبحوث بما يوفّي واحتياجات المجتمع والمساهمة في تطوير الصناعات الوطنية وتحسين الإنتاج الزراعي والحيواني والمساعدة في رسم الخطط التنموية للمجتمع الكفيلة بإخراجه من التخلف إلى التقدم.

2-4-5 اكتشاف المبدعين والمتميزين وتوجيههم ورعايتهم واستغلال قدراتهم في الأبحاث الاستراتيجية وتشجيعهم على النشر ليكونوا نواة لبناء المجتمع العلمي في ليبيا القادر على نقل التقنية الحديثة واستيعابها وتكييفها لواقع المجتمع وخصوصياته.

2-4-6 تزويد المجتمع بالعناصر المؤهلة والقادرة على التدريس والبحث في الجامعات والمراكز الفنية العليا.

ويضيف الأستاذ الدكتور على الحوات وزميله إن هذه الأهداف في معظمها تشترك فيها معظم دول العالم ويظل الفرق في إحداث الآليات والسبل المؤدية لتحقيقها، فمن الحوات وزميله "إن هذه الأهداف في معظمها تشترك فيها معظم دول العالم ويظل الفرق في إحداث الآليات والسبل، من أخذ هذه الأهداف مأخذ الجد واجتهد في تحقيقها نهض وتقدم وتزحزح من خانة التخلف إلى التقدم، أما من لم يأخذ الأمر مأخذ الجد ظل يراوح في مكانه ولا سبيل له إلى التقدم، وهكذا يتضح أن العبرة ليست بصياغة الأهداف بل بالسعي الحثيث لتحقيقها عملياً [25]. ويعزز هذا الاتجاه باحث آخر قائلاً إن تحديد أهداف الدراسات العليا تحديداً واضحاً لا لبس فيه وبيان كيفية تحقيقها تعتبر من العناصر الهامة التي ينبغي أن تزود بها جميع الأجهزة المشرفة على الدراسات العليا، حيث لا يمكن أن يقوم جهد جماعي وفعال دون وجود أهداف واضحة المعالم ومحددة، ويمكن إيجاز أهداف الدراسات العليا في الآتي [26]:

- 1- إعداد الباحثين العلميين المتخصصين في شتى المجالات، لتغطية احتياجات الجامعات من أعضاء هيئة التدريس أو من الباحثين، وكذلك احتياجات القطاعات الأخرى في المجتمع.
- 2- العمل على تحقيق هدف الجامعة في عملية إثراء المعرفة وتنميتها والمساهمة في إثراء وتطوير التراث الإنساني.
- 3- العمل على حل مشكلات المجتمع باستخدام البحث العلمي في القضايا الاجتماعية والاقتصادية وغيرها.

إن صياغة أهداف الدراسات العليا في الجامعات الليبية وما في حكمها من مؤسسات، والتي نكرت سابقاً هي صياغة عامة للأهداف العامة المناطة بها إدارة الجامعة أو أي مؤسسة أكاديمية أخرى في مجال الدراسات العليا والبحث العلمي، وهي أهداف لا يمكن تقييمها علمياً ما لم تتم عملية تحديد دقيق لهذه الأهداف وتحويلها من أهداف نظرية إلى أهداف كمية (رقمية) قابلة للقياس والتحليل الرياضي [2]، ويعزز هذا الاتجاه الأستاذ الدكتور عبدالحفيظ الزليطني حيث قال في عملية تحديد الأهداف إذا كان من ضمن أهداف الدراسات العليا مثلاً إعداد العلماء والباحثين ومساعدتهم والكوادر العلمية والفنية في المجتمع فالأسئلة التي يجب أن تكون لها إجابة محددة هي: في أي مجال وتخصص؟ وفي أي مستوى؟ وبأي عدد؟ ما المتطلبات التقنية والفنية والبشرية اللازمة لمشروعات التنمية؟، إذا كانت هذه الأهداف واضحة أمكن

ترجمتها إلى مدلولات رياضية تشكل حجر الزاوية في تحديد الإمكانيات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف في المدة الزمنية المحددة ولا تترك هذه المدلولات الرياضية المجال للاجتهاد النظري للإداريين وواضعي القرارات والاعتماد على افتراضات قد تكون بعيدة عما يسعى إليه المجتمع في خطته الشاملة[27].

وفي ختام هذه الجزئية يضيف بحث آخر صورة افتراضية لهدف محدد رقمي (كمي) وبيان علاقة الهدف بالكفاءة والفعالية التي يجب أن يتحقق بهما معاً في ذات الوقت، وذلك على النحو التالي: نفترض أن هدف كلية الاقتصاد تزويد المجتمع بعدد (15) خريجاً سنوياً من حملة الإجازة العالية (الماجستير) في تخصصات الإدارة والمحاسبة والاقتصاد على أساس عدد (5) من كل تخصص وأن لا تزيد تكلفة الإعداد للخريج الواحد عن (4000) دينار سنوياً.

هذا الهدف الافتراضي يمكن قياسه وتقييمه وكذلك يمكن معرفة درجة الكفاءة والفعالية التي تم بها تحقيق هذا الهدف، حيث الفعالية تتحدد من خلال عدد حملة الماجستير الفعلي (حجم العمل المنجز) ومقارنته بالعدد المخطط (حجم العمل المطلوب)، أما الكفاءة فيمكن تحديدها من خلال تكلفة الإعداد الفعلية (تكلفة العمل المنجز) ومقارنتها بالتكلفة المخططة (تكلفة العمل المطلوب) المحددة هنا بـ (4000) ديناراً[2].

ويعزز هذا الرأي ما جاء في أدبيات علم الإدارة في تعريف كلاً من هذين المصطلحين، حيث تم تعريف الفعالية Effectiveness على أنها مؤشر لقياس حجم الأهداف المحققة (الفعلية) بالمقارنة مع المخططة (المرسومة)[28]، وعرفت الكفاءة Efficiency على أنها مؤشر للدلالة على حسن استخدام الموارد المتاحة (أموال، آلات، أفراد، غيرها) أي استخدام أقل موارد ممكنة في أداء العمل[29].

## 2-5 مصفوفة درجات رضا المستهلك (الطالب):

إن رضا المستهلك من خلال إشباع حاجاته ورغباته المتطورة والمتغيرة يعتبر المبرر الاقتصادي والاجتماعي لوجود المنظمة، أي بمعنى أن المستهلك هو النشاط ذاته، لذا تعبأ وتوجه جميع الجهود البشرية والإنتاجية في المنظمة لهدف إرضاء العملاء أو المستهلكين أو الزبائن[30]، ويُعد رضا المستهلك أحد الأولويات التي توليها المنظمات أهمية خاصة، وذلك في سعيها الدؤوب لإيجاد وسائل تفي بحاجاته ورغباته، استناداً إلى أن المستهلك ينفق ويستهلك

درجة أكبر إذا كان راضيًا عن السلعة أو الخدمة، وأن رضاه سوف يؤدي إلى نتائج إيجابية تكون دافعًا للعودة للتسوق مرة أخرى، وبالتالي تسعى المنظمة إلى بناء علاقات وطيدة مع المستهلكين وكسب ثقتهم ليكونوا وسيلة دعائية وترويج للسلعة أو الخدمة، فالمستهلك الراضي يكون مصدرًا في جلب عملاء جدد [31].

ويتناول هذه الجزئية مُعد هذه الدراسة في دراسة سابقة بشكل أكثر تفصيلاً وتحليلاً بهدف تقديم مقترح مصفوفة يمكن تسميتها بمصفوفة درجات رضا المستهلك، والتي تتضمن ثلاثة درجات أو ثلاثة مستويات هي المستهلك الراضي والمستهلك غير الراضي والمستهلك السعيد، ولتوضيح هذه المستويات الثلاثة يمكن القول أن حالة الرضا وحالة عدم الرضا وحالة السعادة تتحدد من خلال مقارنة أو قياس ما كان يتوقع المستهلك من السلعة أو الخدمة من منافع أو خصائص مع ما كان موجودًا فعلاً وأدركه المستهلك بعد استخدام هذه السلعة أو الخدمة، إن المقارنة بين التوقعات والإدراكات (ما يجب أن يكون وما هو كائن) يمكن تحليلها على أساس أن التوقعات يراد بها الحاجات والرغبات التي يتمنى المستهلك إشباعها من خلال اقتناء السلعة والخدمة (الأداء المرغوب)، والإدراكات يقصد بها الأداء الفعلي والواقعي (الأداء الموجود)، فالتوقعات قد يكون سقفها عالي وقد يكون منخفض حسب حاجات ورغبات المستهلك، والإدراكات أيضًا مختلفة فقد يكون مستوى الأداء عاليًا وقد يكون منخفضًا، وبذلك يمكن القول أن المستهلك غير راضي إذا كانت الإدراكات أقل من التوقعات، أي أن السلعة أو الخدمة لم تحقق ما يطلبه المستهلك من منفعة، ويكون المستهلك راضيًا إذا كانت الإدراكات مطابقة للتوقعات أي أن السلعة أو الخدمة حققت توقعات وحاجات المستهلك، ويكون المستهلك سعيدًا -السعادة هي درجة متقدمة من حالة الرضا- إذا كانت الإدراكات أكبر من التوقعات أي أن السلعة أو الخدمة حققت منافع ومزايا إضافية لم يكن يتوقعها المستهلك [32].

## جدول (02) يبيّن مصفوفة درجات الرضا للمستهلك

منخفضة	عالية	التوقعات
		الإدراكات
سعيد (2-5-2)	راضي (1-5-2)	عالية
راضي (4-5-2)	غير راضي (3-5-2)	منخفضة

المصدر: [32].

1-5-2 الإدراكات كبيرة والتوقعات كبيرة (المستهلك راضي)، بمعنى الموجود مساوياً للمطلوب.

2-5-2 الإدراكات أكبر من التوقعات (المستهلك سعيد)، بمعنى الموجود أكبر من المطلوب.

3-5-2 الإدراكات أقل من التوقعات (المستهلك غير راضي) بمعنى الموجود أقل من المطلوب.

4-5-2 الإدراكات قليلة والتوقعات قليلة (المستهلك راضي)، بمعنى الموجود مساوياً للمطلوب.

لذا نجد أن المؤسسات الصناعية والخدمية الناجحة اليوم لا تسعى إلى إرضاء المستهلك!، لأنها في الحقيقة تسعى إلى هدف أبعد من ذلك إلّا وهو إسعاد المستهلك من خلال إضافة خصائص ومنافع واستخدامات أخرى في السلعة أو الخدمة تزيد عن حاجاته ورغباته وتوقعاته، وهذه الاستراتيجية التسويقية الحديثة والتميزة تتطلب ما يلي [32]:

أ- أن تكون موارد المنظمة وخاصة المالية جيدة حتى تكون قادرة على الإنفاق الكبير من أجل التطوير المستمر للمنتجات قبل المنافسين وحتى تستطيع المنظمة الاحتفاظ بالعملاء الحاليين والعمل على زيادتهم من خلال كسب عملاء جدد في أسواقها (مجال أعمالها).

ب- أن تكون المنظمة تملك جهاز جيد لبحوث التسويق لجمع المعلومات الكاملة والدقيقة والحديثة عن السوق والعملاء لمعرفة حجم وقوة المنافسة وماذا يريد المستهلك (العميل)، على اعتبار أن سرعة الحصول على المعلومات مصدر من مصادر بناء الميزة تنافسية.

ج- أن تكون الإدارة العليا بالمنظمة تدرك أهمية الفكر التسويقي الحديث ودوره الأساسي في بقاء ونمو المنظمة في السوق، هذا الإدراك للعقل التسويقي يوفر الدعم المادي والمعنوي اللازمين لبرامج الإبداع والابتكار في نشاط المنظمة وصولاً إلى حالة إسعاد المستهلك التي تنظر إليها إدارة المنظمات الناجحة كهدف استراتيجي لضمان البقاء والنمو.

ثالثاً: الإطار العملي للدراسة.

### 3-1 وصف وتفسير خصائص العينة المختارة:

هذه الجزئية تناولت خصائص عينة الدراسة المختارة من طلاب الأكاديمية الليبية فرع مصراتة، بعد أن تم توزيعها وفقاً للمتغيرات الواردة في صحيفة الاستبانة والتي تضمنت النوع والعمر ومجال التخصص العلمي (المدارس الأكاديمية)، وذلك وفقاً للجدول التالية:

جدول (03) يبين توزيع نوع العينة

النوع	ذكر	أنثى	الإجمالي
عدد الطلاب	2220	1686	3906
حجم العينة	171	129	300
النسبة من المجتمع	%7.7	%7.7	%7.7
النسبة في العينة	%57	%43	%100

تشير بيانات الجدول (03) إلى أن نسبة الذكور في العينة المختارة (57%) وهذه نسبة تمثل (7.7%) من إجمالي عدد الطلاب الذكور المعنيين بالدراسة، وأن نسبة الإناث في العينة المختارة (43%) وهي تمثل نسبة (7.7%) من إجمالي عدد الطالبات المعنيت بالدراسة، ونرى أن هذه التوزيع عادل بالمقارنة بين عدد الذكور والإناث وهو على التوالي (2220 : 1686)، وهو يُمثل حجم مجتمع الدراسة (3906) طالباً وطالبة.

جدول (04) يبين توزيع العينة حسب العمر بالسنوات

العمر	أقل من 30	من 30 إلى 45	أكثر من 45	الإجمالي
التكرار	106	139	55	300
النسبة	%35.33	%46.33	%18.34	%100

تشير بيانات الجدول (04) إلى أن نسبة الطلاب الذين يمثلون الفئة العمرية المحددة من (30) سنة إلى (45) سنة هي النسبة الأكبر في العينة المختارة حيث وصلت إلى (46.33%)، وهذا يؤكد على وجود الخبرة الطويلة والدراية الكاملة والقدرة على تقييم شؤون الدراسات العليا بالداخل مما يجعل عملية التقييم أكثر قبول وواقعية.

#### جدول (05) يبيّن توزيع العينة حسب التخصص العلمي (المدارس)

التخصص	الإدارية والمالية	العلوم الإنسانية	الهندسية والتطبيقية	العلوم الأساسية	الاستراتيجية والدولية	الإعلام والفنون	مدرسة اللغات	الإجمالي
عدد طلاب	777	961	537	1018	204	25	384	3906
حجم العينة	60	74	41	78	16	02	29	300
المجتمع %	%7.7	%7.7	%7.7	%7.7	%7.7	%7.7	%7.7	%7.7
العينة %	%20	%25	%14	%26	%05	%01	%09	%100

تشير بيانات الجدول (05) إلى أن عملية مشاركة الطلاب من المدارس المتعددة في هذه الدراسة جاءت وفق توزيع عدد الطلاب في كل مدرسة بنسبة (7.7%) وهي نسبة حجم العينة من حجم المجتمع البحثي، وهذا التوزيع العادل بين مفردات العينة المختارة يتيح لكل طلاب المدارس العلمية المشاركة في الدراسة، وهذا يجعل عملية التقييم أكثر مصداقية وقبول.

#### جدول (06) يبيّن درجات التقييم

درجة التقييم	موافق	لا أدري	غير موافق
رقم افتراضي	1	2	3

الجدول (06) يتضمن مقياس ليكرث الثلاثي لدرجات التقييم برموز أو أرقام افتراضية وفق متطلبات المعالجة الإحصائية للبيانات المجمعة وصولاً لنتائج معززة.

### 3-2 العرض والتحليل الإحصائي للبيانات المجمعة:

الترتيب	الاجراء العام	الحرفاء معياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		لا أدري		موافق		درجات التقييم	فقرات الاستبانة	رقم
				النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار			
---	غير موافق	.943	2.28	62	186	3.7	11	34.3	103	هناك رضا تام لديكم عن واقع الدراسات العليا بالداخل (الماجستير)	H	
00	موافق	.839	1.51	22.7	68	06	18	71.3	214	عدد المقررات الدراسية مناسباً جداً	Q1	
01	غير موافق	.815	2.50	70.7	212	8.7	26	20.7	62	المكتبة غنية بالمراجع العلمية الحديثة والمتنوعة	Q2	
03	غير موافق	.907	2.35	64.7	194	5.7	17	29.7	89	القاعات الدراسية مريحة ومجهزة جيداً	Q3	
06	غير موافق	.941	2.21	57.3	172	07	21	35.7	107	المقررات الدراسية ذات طابع تطبيقي في شكل بحوث ودراسات	Q4	
02	غير موافق	.808	2.42	62.7	188	17	51	20.3	61	التجهيزات المعملية اللازمة للدراسة متوفرة كمّاً ونوعاً	Q5	
00	موافق	.830	1.54	22	66	10.3	31	67.7	203	الأساتذة بالأكاديمية من أهل الكفاءة والاختصاص	Q6	
04	غير موافق	.869	2.32	59.3	178	14	42	26.7	80	الأكاديمية تشجع الطلاب لحضور المؤتمرات العلمية بهدف التطوير	Q7	
00	موافق	.897	1.88	35	105	18.3	55	46.7	140	تنظم الأكاديمية ورش العمل والندوات والمؤتمرات العلمية	Q8	
00	موافق	.828	1.73	24.3	73	24.3	73	51.3	154	تصدر عن الأكاديمية مجلة علمية محكمة بشكل دوري	Q9	
05	غير موافق	.866	2.25	53	159	19	57	28	84	إدارة الأكاديمية تقوم بتقييم علمي لواقع الدراسات العليا بهدف التطوير	Q10	
00	موافق	.810	1.46	20.3	61	5.7	17	74	222	معاملة الموظفين للطلاب جيدة	Q11	
00	موافق	.815	1.49	20.7	62	8.3	25	71	213	معاملة المسؤولين للطلاب جيدة	Q12	
00	موافق	.885	1.59	27	81	5.3	16	67.7	203	إجراءات تنزيل أو تسجيل المواد تتم بأسلوب علمي بسيط ومرح	Q13	
00	موافق	.965	1.83	39.7	119	4.3	13	56	168	المرافق الخدمية مثل المقهى والفرطاسية والمصلى والإنترنت تعتبر جيدة	Q14	
00	موافق	.834	1.45	22.3	67	0.3	01	77.3	232	الرسوم الدراسية المقررة عن الفصل الدراسي مناسبة	Q15	

\* الفقرة الأولى رمز (H) تمثل مشكلة البحث المحددة في الإطار العام للدراسة.

\* الفقرات الأخرى من (Q1) إلى (Q15) تمثل فرضيات البحث المحددة في الإطار العام للدراسة.

يلاحظ من الجدول رقم (07) ما يلي:

- 1- أن المتوسط الحسابي لإجابات العينة المختارة من مجتمع الدراسة (الطلاب) بشأن الفقرة التي رمزها (H) يساوي (2.28)، وهذا يعني إحصائياً ميل الاتجاهات نحو عدم الموافقة وفقاً لمقياس ليكرث، حيث نجد أن نسبة (62%) من الطلاب غير موافقين عن برنامج الدراسات العليا بالأكاديمية، وحالة عدم الرضا هذه تمثل مشكلة الدراسة التي تناولها الباحث في الإطار العام للبحث، وبالتالي مشكلة الدراسة واقعية يؤكد وجودها في الواقع هذا التحليل الإحصائي.
- 2- أن المتوسط الحسابي لإجابات العينة المختارة بشأن الفقرة التي رمزها (Q1) يساوي (1.51)، وهذا يعني إحصائياً ميل الاتجاهات نحو الموافقة وفقاً لمقياس ليكرث، حيث نجد أن نسبة (71.3%) من الطلاب يرون أن عدد المقررات الدراسية مناسباً جداً، وبالتالي ليست سبباً في وجود المشكلة المتمثلة في حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا.
- 3- أن المتوسط الحسابي لإجابات العينة المختارة بشأن الفقرة التي رمزها (Q2) يساوي (2.50)، وهذا يعني إحصائياً ميل الاتجاهات نحو عدم الموافقة وفقاً لمقياس ليكرث، حيث نجد أن نسبة (70.7%) من الطلاب لا يرون أن المكتبة غنية بالمراجع العلمية الحديثة والمتنوعة، وهذا العنصر هو أحد أسباب وجود المشكلة وترتيبه الأول في قائمة الأسباب الستة، اعتماداً على قيمة المتوسط الحسابي للإجابات.
- 4- أن المتوسط الحسابي لإجابات العينة المختارة بشأن الفقرة التي رمزها (Q3) يساوي (2.35)، وهذا يعني إحصائياً ميل الاتجاهات نحو عدم الموافقة وفقاً لمقياس ليكرث، حيث نجد أن نسبة (64.7%) من الطلاب لا يرون أن القاعات الدراسية مريحة ومجهزة جيداً، وهذا العنصر هو أحد أسباب وجود المشكلة وترتيبه الثالث في قائمة الأسباب الستة، اعتماداً على قيمة المتوسط الحسابي للإجابات.
- 5- أن المتوسط الحسابي لإجابات العينة المختارة بشأن الفقرة التي رمزها (Q4) يساوي (2.21)، وهذا يعني إحصائياً ميل الاتجاهات نحو عدم الموافقة وفقاً لمقياس ليكرث، حيث نجد أن نسبة (57.3%) من الطلاب لا يرون أن المقررات الدراسية ذات طابع تطبيقي في شكل بحوث ودراسات، وهذا العنصر هو أحد أسباب وجود المشكلة وترتيبه السادس والأخير في قائمة الأسباب الستة، اعتماداً على قيمة المتوسط الحسابي للإجابات.

6- أن المتوسط الحسابي لإجابات العينة المختارة بشأن الفقرة التي رمزها (Q5) يساوي (2.42)، وهذا يعني إحصائياً ميل الاتجاهات نحو عدم الموافقة وفقاً لمقياس ليكرث، حيث نجد أن نسبة (62.7%) من الطلاب لا يرون أن التجهيزات المعملية اللازمة للدراسة متوفرة كما ونوعاً، لذلك هذا العنصر هو أحد أسباب وجود المشكلة وترتيبه الثاني في قائمة الأسباب الستة، اعتماداً على قيمة المتوسط الحسابي للإجابات.

7- أن المتوسط الحسابي لإجابات العينة المختارة بشأن الفقرة التي رمزها (Q6) يساوي (1.54)، وهذا يعني إحصائياً ميل الاتجاهات نحو الموافقة وفقاً لمقياس ليكرث، حيث نجد أن نسبة (67.7%) من الطلاب يرون أن الأساتذة بالأكاديمية من أهل الكفاءة والاختصاص، لذلك هذا العنصر ليس سبباً في وجود المشكلة اعتماداً على قيمة المتوسط الحسابي للإجابات.

8- أن المتوسط الحسابي لإجابات العينة المختارة بشأن الفقرة التي رمزها (Q7) يساوي (2.32)، وهذا يعني إحصائياً ميل الاتجاهات نحو عدم الموافقة وفقاً لمقياس ليكرث، حيث نجد أن نسبة (59.3%) من الطلاب لا يرون أن الأكاديمية تشجع الطلاب لحضور المؤتمرات العلمية بهدف التطوير، لذلك هذا العنصر هو أحد أسباب وجود المشكلة وترتيبه الرابع في قائمة الأسباب الستة، اعتماداً على قيمة المتوسط الحسابي للإجابات.

9- أن المتوسط الحسابي لإجابات العينة المختارة بشأن الفقرة التي رمزها (Q8) يساوي (1.88)، وهذا يعني إحصائياً ميل الاتجاهات نحو الموافقة وفقاً لمقياس ليكرث، حيث نجد أن نسبة (46.7%) من الطلاب يرون أن الأكاديمية تقوم بتنظيم ورش العمل والندوات والمؤتمرات العلمية، وهي نسبة عالية إذا ما قورنت بنسبة الذين يرون خلاف ذلك وهي (35%)، ولذلك هذا العنصر ليس سبباً في وجود المشكلة، اعتماداً على قيمة المتوسط الحسابي للإجابات.

10- أن المتوسط الحسابي لإجابات العينة المختارة بشأن الفقرة التي رمزها (Q9) يساوي (1.73)، وهذا يعني إحصائياً ميل الاتجاهات نحو الموافقة وفقاً لمقياس ليكرث، حيث نجد أن نسبة (51.3%) من الطلاب يرون أن الأكاديمية يصدر عنها مجلة علمية مُحكّمة بشكل دوري، وهي نسبة عالية إذا ما قورنت بنسبة الذين يرون خلاف ذلك وهي (24.3%)، ولذلك هذا العنصر ليس سبباً في وجود المشكلة، اعتماداً على قيمة المتوسط الحسابي للإجابات.

11- أن المتوسط الحسابي لإجابات العينة المختارة بشأن الفقرة التي رمزها (Q10) يساوي (2.25)، وهذا يعني إحصائياً ميل الاتجاهات نحو عدم الموافقة وفقاً لمقياس ليكرث، حيث نجد أن نسبة (53%) من الطلاب لا يرون أن إدارة الأكاديمية تقوم بتقييم علمي لواقع الدراسات العليا بهدف التطوير، وهي نسبة عالية إذا ما قورنت بنسبة الذين يرون خلاف ذلك وهي (28%)، ولذلك هذا العنصر هو أحد أسباب مشكلة الدراسة وترتيبه الخامس في قائمة الأسباب الستة، اعتماداً على قيمة المتوسط الحسابي للإجابات.

12- أن المتوسط الحسابي لإجابات العينة المختارة بشأن الفقرة التي رمزها (Q11) يساوي (1.46)، وهذا يعني إحصائياً ميل الاتجاهات نحو الموافقة وفقاً لمقياس ليكرث، حيث نجد أن نسبة (74%) من الطلاب يرون أن معاملة الموظفين للطلاب جيدة، وهي نسبة عالية إذا ما قورنت بنسبة الذين يرون خلاف ذلك وهي (20.3%)، ولذلك هذا العنصر ليس سبباً في وجود المشكلة، اعتماداً على قيمة المتوسط الحسابي للإجابات.

13- أن المتوسط الحسابي لإجابات العينة المختارة بشأن الفقرة التي رمزها (Q12) يساوي (1.49)، وهذا يعني إحصائياً ميل الاتجاهات نحو الموافقة وفقاً لمقياس ليكرث، حيث نجد أن نسبة (71%) من الطلاب يرون أن معاملة المسؤولين للطلاب جيدة، وهي نسبة عالية إذا ما قورنت بنسبة الذين يرون خلاف ذلك وهي (20.7%)، ولذلك هذا العنصر ليس سبباً في وجود المشكلة، اعتماداً على قيمة المتوسط الحسابي للإجابات.

14- أن المتوسط الحسابي لإجابات العينة المختارة بشأن الفقرة التي رمزها (Q13) يساوي (1.59)، وهذا يعني إحصائياً ميل الاتجاهات نحو الموافقة وفقاً لمقياس ليكرث، حيث نجد أن نسبة (67.7%) من الطلاب يرون أن إجراءات تنزيل أو تسجيل المواد تتم بأسلوب علمي بسيط ومريح، وهي نسبة عالية إذا ما قورنت بنسبة الذين يرون خلاف ذلك وهي (27%)، ولذلك هذا العنصر ليس سبباً في وجود المشكلة، اعتماداً على قيمة المتوسط الحسابي للإجابات.

15- أن المتوسط الحسابي لإجابات العينة المختارة بشأن الفقرة التي رمزها (Q14) يساوي (1.83)، وهذا يعني إحصائياً ميل الاتجاهات نحو الموافقة وفقاً لمقياس ليكرث، حيث نجد أن نسبة (56%) من الطلاب يرون أن المرافق الخدمية مثل المقهى والقرطاسية والمصلى والإنترنت تعتبر جيدة، وهي نسبة عالية إذا ما قورنت بنسبة الذين يرون خلاف ذلك وهي

(39.7%)، ولذلك هذا العنصر ليس سبباً في وجود المشكلة، اعتماداً على قيمة المتوسط الحسابي للإجابات.

16- أن المتوسط الحسابي لإجابات العينة المختارة بشأن الفقرة التي رمزها (Q15) يساوي (1.45)، وهذا يعني إحصائياً ميل الاتجاهات نحو الموافقة وفقاً لمقياس ليكرث، حيث نجد أن نسبة (77.3%) من الطلاب يرون أن الرسوم الدراسية المقررة عن الفصل الدراسي مناسبة، وهي نسبة عالية إذا ما قورنت بنسبة الذين يرون خلاف ذلك وهي (22.3%)، ولذلك هذا العنصر ليس سبباً في وجود المشكلة، اعتماداً على قيمة المتوسط الحسابي للإجابات.

#### جدول (08) اختبار الفرضيات بتحليل معامل الارتباط سبيرمان

الفرضيات المشكلة (H) والحل المحتمل (Q)	معامل الارتباط سبيرمان	مستوى المعنوية المشاهد (p-value)	نتيجة الاختبار (القبول أو الرفض)
Q1. H	.090	.119	رفض الفرضية الأولى
Q2. H	.502	.000	قبول الفرضية الثانية
Q3. H	.613	.000	قبول الفرضية الثالثة
Q4. H	.588	.000	قبول الفرضية الرابعة
Q5. H	.469	.000	قبول الفرضية الخامسة
Q6. H	.098	.091	رفض الفرضية السادسة
Q7. H	.566	.000	قبول الفرضية السابعة
Q8. H	.113	.060	رفض الفرضية الثامنة
Q9. H	.003	.965	رفض الفرضية التاسعة
Q10. H	.529	.000	قبول الفرضية العاشرة
Q11. H	.055	.344	رفض الفرضية الحادية عشر
Q12. H	.051	.377	رفض الفرضية الثانية عشر
Q13. H	.083	.151	رفض الفرضية الثالثة عشر
Q14. H	.042	.469	رفض الفرضية الرابعة عشر
Q15. H	.111	.072	رفض الفرضية الخامسة عشر

يلاحظ من الجدول (08) ما يلي:

1- أن الارتباط بين المتغيرين (Q1, H) ضعيف جدًا وقيّمته تساوي (09%)، وأن قيمة مستوى المعنوية المشاهد أو ما يعرف (p-value) تساوي (0.119). وهي قيمة أكبر من قيمة (ألفا) والتي رمزها ( $\alpha$ ) وتساوي (0.05)، وهذا يعني إحصائيًا قبول الفرض الصفري أو ما يعرف بالفرض العدم ورمزه ( $h_0$ ) ورفض الفرض البديل أو ما يعرف بالفرض النظري ورمزه ( $h_1$ )، وهذا يعني أيضًا عدم وجود علاقة بين المتغير التابع (المشكلة) والمتغير المستقل الأول (الحل المفترض أو المحتمل الأول)، وبناءً على هذا التحليل يتم رفض الفرضية الأولى التي تنص على إن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha$ ) = (0.05) بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وزيادة عدد المقررات الدراسية المعتمدة للبرنامج.

2- أن الارتباط بين المتغيرين (Q2, H) جيد وقيّمته تساوي (0.502). تقريبًا (50%)، وأن قيمة مستوى المعنوية المشاهد أو ما يعرف (p-value) تساوي (0.000). وهي قيمة أصغر من قيمة (ألفا) والتي رمزها ( $\alpha$ ) وتساوي (0.05)، وهذا يعني إحصائيًا رفض الفرض الصفري أو ما يعرف بالفرض العدم ورمزه ( $h_0$ ) وقبول الفرض البديل أو ما يعرف بالفرض النظري ورمزه ( $h_1$ )، وهذا يعني أيضًا وجود علاقة بين المتغير التابع (المشكلة) والمتغير المستقل الثاني (الحل المفترض أو المحتمل الثاني)، وبناءً على هذا التحليل يتم قبول الفرضية الثانية التي تنص على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha$ ) = (0.05) بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وقلة المراجع العلمية المتنوعة والحديثة بمكتبة الأكاديمية.

3- أن الارتباط بين المتغيرين (Q3, H) جيد وقيّمته تساوي (0.613). تقريبًا (61%)، وأن قيمة مستوى المعنوية المشاهد أو ما يعرف (p-value) تساوي (0.000). وهي قيمة أصغر من قيمة (ألفا) والتي رمزها ( $\alpha$ ) وتساوي (0.05)، وهذا يعني إحصائيًا رفض الفرض الصفري أو ما يعرف بالفرض العدم ورمزه ( $h_0$ ) وقبول الفرض البديل أو ما يعرف بالفرض النظري ورمزه ( $h_1$ )، وهذا يعني أيضًا وجود علاقة بين المتغير التابع (المشكلة) والمتغير المستقل الثالث (الحل المفترض أو المحتمل الثالث)، وبناءً على هذا التحليل يتم قبول الفرضية الثالثة التي

تنص على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وضعف تجهيز القاعات الدراسية.

4- أن الارتباط بين المتغيرين (Q4 , H) جيد وقيمه تساوي (0.588). تقريباً (59%)، وأن قيمة مستوى المعنوية المشاهد أو ما يعرف (p-value) تساوي (0.000). وهي قيمة أصغر من قيمة (ألفا) والتي رمزها  $(\alpha)$  وتساوي (0.05)، وهذا يعني إحصائياً رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل، وهذا يعني أيضاً وجود علاقة بين المتغير التابع (المشكلة) والمتغير المستقل الرابع، وبناءً على هذا التحليل يتم قبول الفرضية الرابعة التي تنص على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وغياب الطابع التطبيقي في شكل بحوث ودراسات في المقررات الدراسية.

5- أن الارتباط بين المتغيرين (Q5 , H) جيد وقيمه تساوي (0.469). تقريباً (47%)، وأن قيمة مستوى المعنوية المشاهد أو ما يعرف (p-value) تساوي (0.000). وهي قيمة أصغر من قيمة (ألفا) والتي رمزها  $(\alpha)$  وتساوي (0.05)، وهذا يعني إحصائياً رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل، وهذا يعني أيضاً وجود علاقة بين المتغير التابع (المشكلة) والمتغير المستقل الخامس، وبناءً على هذا التحليل يتم قبول الفرضية الخامسة التي تنص على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وضعف التجهيزات المعملية اللازمة للدراسة كما ونوعاً.

6- أن الارتباط بين المتغيرين (Q6, H) ضعيف جداً وقيمه تساوي (0.098). تقريباً (10%)، وأن قيمة مستوى المعنوية المشاهد أو ما يعرف (p-value) تساوي (0.091). وهي قيمة أكبر من قيمة (ألفا) والتي رمزها  $(\alpha)$  وتساوي (0.05)، وهذا يعني إحصائياً قبول الفرض الصفري ورفض الفرض البديل، وهذا يعني أيضاً عدم وجود علاقة بين المتغير التابع (المشكلة) والمتغير المستقل السادس، وبناءً على هذا التحليل يتم رفض الفرضية السادسة، التي تنص على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وغياب عنصر الكفاءة والاختصاص لدى الأساتذة.

7- أن الارتباط بين المتغيرين (Q7 , H) جيد وقيمه تساوي (0.566). تقريباً (57%)، وأن قيمة مستوى المعنوية المشاهد أو ما يعرف (p-value) تساوي (0.000). وهي قيمة أصغر من

قيمة (ألفا) والتي رمزها  $(\alpha)$  وتساوي (0.05)، وهذا يعني إحصائياً رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل، وهذا يعني أيضاً وجود علاقة بين المتغير التابع (المشكلة) والمتغير المستقل السابع، وبناءً على هذا التحليل يتم قبول الفرضية السابعة التي تنص على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وغياب تشجع الطلاب لحضور المؤتمرات العلمية بهدف التطوير.

8- أن الارتباط بين المتغيرين (Q8, H) ضعيف جداً وقيّمته تساوي (0.113) تقريباً (%11)، وأن قيمة مستوى المعنوية المشاهد أو ما يعرف (p-value) تساوي (0.060) وهي قيمة أكبر من قيمة (ألفا) والتي رمزها  $(\alpha)$  وتساوي (0.05)، وهذا يعني إحصائياً قبول الفرض الصفري ورفض الفرض البديل، وهذا يعني أيضاً عدم وجود علاقة بين المتغير التابع (المشكلة) والمتغير المستقل الثامن، وبناءً على هذا التحليل يتم رفض الفرضية الثامنة، التي تنص على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وقلّة تنظم الأكاديمية ورش العمل والندوات والمؤتمرات العلمية.

9- أن الارتباط بين المتغيرين (Q9, H) ضعيف جداً وقيّمته تساوي (0.003) تقريباً (%00)، وأن قيمة مستوى المعنوية المشاهد أو ما يعرف (p-value) تساوي (0.965) وهي قيمة أكبر من قيمة (ألفا) والتي رمزها  $(\alpha)$  وتساوي (0.05)، وهذا يعني إحصائياً قبول الفرض الصفري ورفض الفرض البديل، وهذا يعني أيضاً عدم وجود علاقة بين المتغير التابع (المشكلة) والمتغير المستقل التاسع، وبناءً على هذا التحليل يتم رفض الفرضية التاسعة، التي تنص على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وضعف إصدار الأكاديمية مجلة علمية مُحكّمة بشكل دوري.

10- أن الارتباط بين المتغيرين (Q10, H) جيد وقيّمته تساوي (0.529) تقريباً (%53)، وأن قيمة مستوى المعنوية المشاهد أو ما يعرف (p-value) تساوي (0.000) وهي قيمة أصغر من قيمة (ألفا) والتي رمزها  $(\alpha)$  وتساوي (0.05)، وهذا يعني إحصائياً رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل، وهذا يعني أيضاً وجود علاقة بين المتغير التابع (المشكلة) والمتغير المستقل العاشر، وبناءً على هذا التحليل يتم قبول الفرضية العاشرة التي تنص على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha) = (0.05)$  بين حالة عدم رضا الطلاب عن

برنامج الدراسات العليا وقلة اهتمام إدارة الأكاديمية بالتقييم العلمي لواقع الدراسات العليا بهدف التطوير.

11- أن الارتباط بين المتغيرين (Q11, H) ضعيف جدًا وقيمته تساوي (0.055). تقريبًا (%6)، وأن قيمة مستوى المعنوية المشاهد أو ما يعرف (p-value) تساوي (0.344). وهي قيمة أكبر من قيمة (ألفا) والتي رمزها ( $\alpha$ ) وتساوي (0.05)، وهذا يعني إحصائيًا قبول الفرض الصفري ورفض الفرض البديل، وهذا يعني أيضًا عدم وجود علاقة بين المتغير التابع (المشكلة) والمتغير المستقل الحادي عشر، وبناءً على هذا التحليل يتم رفض الفرضية الحادية عشر، التي تنص على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha$ ) = (0.05) بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وسوء معاملة الموظفين للطلاب.

12- أن الارتباط بين المتغيرين (Q12, H) ضعيف جدًا وقيمته تساوي (0.051). تقريبًا (%5)، وأن قيمة مستوى المعنوية المشاهد أو ما يعرف (p-value) تساوي (0.377). وهي قيمة أكبر من قيمة (ألفا) والتي رمزها ( $\alpha$ ) وتساوي (0.05)، وهذا يعني إحصائيًا قبول الفرض الصفري ورفض الفرض البديل، وهذا يعني أيضًا عدم وجود علاقة بين المتغير التابع (المشكلة) والمتغير المستقل الثاني عشر، وبناءً على هذا التحليل يتم رفض الفرضية الثانية عشر، التي تنص على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha$ ) = (0.05) بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وسوء معاملة المسؤولين للطلاب.

13- أن الارتباط بين المتغيرين (Q13, H) ضعيف جدًا وقيمته تساوي (0.083). تقريبًا (%8)، وأن قيمة مستوى المعنوية المشاهد أو ما يعرف (p-value) تساوي (0.151). وهي قيمة أكبر من قيمة (ألفا) والتي رمزها ( $\alpha$ ) وتساوي (0.05)، وهذا يعني إحصائيًا قبول الفرض الصفري ورفض الفرض البديل، وهذا يعني أيضًا عدم وجود علاقة بين المتغير التابع (المشكلة) والمتغير المستقل الثالث عشر، وبناءً على هذا التحليل يتم رفض الفرضية الثالثة عشر، التي تنص على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha$ ) = (0.05) بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وصعوبة وتعقيد إجراءات تنزيل أو تسجيل المواد الدراسية.

14- أن الارتباط بين المتغيرين (Q14, H) ضعيف جدًا وقيّمته تساوي (0.042). تقريبًا (4%)، وأن قيمة مستوى المعنوية المشاهد أو ما يعرف (p-value) تساوي (0.469). وهي قيمة أكبر من قيمة (ألفا) والتي رمزها ( $\alpha$ ) وتساوي (0.05)، وهذا يعني إحصائيًا قبول الفرض الصفري ورفض الفرض البديل، وهذا يعني أيضًا عدم وجود علاقة بين المتغير التابع (المشكلة) والمتغير المستقل الرابع عشر، وبناءً على هذا التحليل يتم رفض الفرضية الرابعة عشر، التي تنص على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha$ ) = (0.05) بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وسوء المرافق الخدمية مثل المقهى والقرطاسية والمصلى والإنترنت ومحطة السيارات.

15- أن الارتباط بين المتغيرين (Q15, H) ضعيف جدًا وقيّمته تساوي (0.111). تقريبًا (11%)، وأن قيمة مستوى المعنوية المشاهد أو ما يعرف (p-value) تساوي (0.072). وهي قيمة أكبر من قيمة (ألفا) والتي رمزها ( $\alpha$ ) وتساوي (0.05)، وهذا يعني إحصائيًا قبول الفرض الصفري ورفض الفرض البديل، وهذا يعني أيضًا عدم وجود علاقة بين المتغير التابع (المشكلة) والمتغير المستقل الرابع عشر، وبناءً على هذا التحليل يتم رفض الفرضية الخامسة عشر والأخيرة، التي تنص على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha$ ) = (0.05) بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وارتفاع قيمة الرسوم الدراسية المقررة عن الفصل الدراسي.

#### رابعًا: النتائج والتوصيات.

#### 4-1 النتائج.

من خلال المعالجة الإحصائية للبيانات المجمعة من العينة المختارة من مجتمع الدراسة (طلاب الأكاديمية الليبية فرع مصراتة) بهدف قياس مدى جودة برنامج الدراسات العليا بالداخل لمرحلة الماجستير من وجهة نظر الطلاب، تم الوصول إلى النتائج العلمية المؤكدة التالية:

4-1-1 أن نسبة (62%) من الطلاب غير راضين عن واقع الدراسات العليا بالداخل في الأكاديمية، وحالة عدم الرضا هذه تمثل مشكلة الدراسة التي تبناها الباحث في فقرة

الإطار العام للدراسة، وبالتالي مشكلة الدراسة واقعية، وهذه النتيجة هي نتاج التحليل الإحصائي للفقرة رقم (1) من الجدول رقم (7).

4-1-2 أن نسبة (70.7%) من الطلاب لا يرون أن المكتبة غنية بالمراجع العلمية الحديثة والمتنوعة، وهذا العنصر هو أحد أسباب وجود المشكلة وترتيبه الأول في قائمة الأسباب الستة، وهذا يعني أن هناك علاقة طردية وقوية بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا بالداخل وقرار المكتبة من المراجع العلمية الحديثة، وهذه النتيجة هي نتاج تحليل الفقرة (3) من الجدول (7)، والفقرة (2) من الجدول (8).

4-1-3 أن نسبة (62.7%) من الطلاب لا يرون أن التجهيزات المعملية اللازمة للدراسة متوفرة كما ونوعاً، لذلك هذا العنصر هو أحد أسباب وجود المشكلة وترتيبه الثاني في قائمة الأسباب الستة، وهذا يعني أن هناك علاقة طردية وقوية بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا بالداخل وضعف التجهيزات المعملية اللازمة للدراسة كما ونوعاً، وهذه النتيجة هي نتاج تحليل الفقرة (6) من الجدول (7)، والفقرة (5) من الجدول (8).

4-1-4 أن نسبة (64.7%) من الطلاب لا يرون أن القاعات الدراسية مريحة ومجهزة جيداً، وهذا العنصر هو أحد أسباب وجود المشكلة وترتيبه الثالث في قائمة الأسباب الستة، وهذا يعني أن هناك علاقة طردية وقوية بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا بالداخل وضعف تجهيز القاعات الدراسية، وهذه النتيجة هي نتاج تحليل الفقرة (4) من الجدول (7)، والفقرة (3) من الجدول (8).

4-1-5 أن نسبة (59.3%) من الطلاب لا يرون أن الأكاديمية تشجع الطلاب لحضور المؤتمرات العلمية بهدف التطوير، لذلك هذا العنصر هو أحد أسباب وجود المشكلة وترتيبه الرابع في قائمة الأسباب الستة، وهذا يعني أن هناك علاقة طردية وقوية بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا بالداخل وقلة تشجيع الأكاديمية للطلاب لحضور المؤتمرات العلمية، وهذه النتيجة هي نتاج تحليل الفقرة (8) من الجدول (7)، والفقرة (7) من الجدول (8).

4-1-6 أن نسبة (53%) من الطلاب لا يرون أن إدارة الأكاديمية تقوم بتقييم علمي لواقع الدراسات العليا بهدف التطوير، وهي نسبة عالية إذا ما قورنت بنسبة الذين يرون خلاف ذلك وهي (28%)، والنسبة الباقية محايدة، ولذلك هذا العنصر هو أحد أسباب مشكلة البحث وترتيبه

الخامس في قائمة الأسباب الستة، وهذا يعني أن هناك علاقة طردية وقوية بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا بالداخل وقلة اهتمام الأكاديمية بعملية التقييم العلمي والذاتي والمستمّر لواقع الدراسات العليا، وهذه النتيجة هي نتاج تحليل الفقرة (11) من الجدول (7)، والفقرة (10) من الجدول (8).

4-1-7 أن نسبة (57.3%) من الطلاب لا يرون أن المقررات الدراسية ذات طابع تطبيقي في شكل بحوث ودراسات، وهي نسبة عالية إذا ما قورنت بنسبة الذين يرون خلاف ذلك وهي (35.7%)، والنسبة الباقية محايدة، وهذا العنصر هو أحد أسباب وجود المشكلة وترتيبه السادس والأخير في قائمة الأسباب الستة، وهذا يعني أن هناك علاقة طردية وقوية بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا بالداخل وقلة الجانب التطبيقي للمقررات الدراسية في شكل بحوث ودراسات، وهذه النتيجة هي نتاج تحليل الفقرة (5) من الجدول (7)، والفقرة (4) من الجدول (8).

4-1-8 أن نسبة (71.3%) من الطلاب يرون أن عدد المقررات الدراسية مناسبًا جدًا لبرنامج الدراسات العليا بالداخل، وهذا العنصر ليس سببًا في وجود المشكلة، وهذا يعني عدم وجود علاقة بين حالة عدم رضا الطلاب عن جودة الدراسات العليا بالداخل وعدد المقررات الدراسية التي يحتاجها البرنامج، وهذه النتيجة هي نتاج تحليل الفقرة (2) من الجدول (7)، والفقرة (1) من الجدول (8).

4-1-9 أن نسبة (67.7%) من الطلاب يرون أن الأساتذة بالأكاديمية من أهل الكفاءة والاختصاص، لذلك هذا العنصر ليس سببًا في وجود المشكلة، وهذا يعني عدم وجود علاقة بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وكفاءة الأساتذة، وهذه النتيجة هي نتاج تحليل الفقرة (7) من الجدول (7)، والفقرة (6) من الجدول (8).

4-1-10 أن نسبة (46.7%) من الطلاب يرون أن الأكاديمية تنظم ورش العمل والندوات والمؤتمرات العلمية، وهي نسبة عالية إذا ما قورنت بنسبة الذين يرون خلاف ذلك وهي (35%)، والنسبة الباقية محايدة، لذلك هذا العنصر ليس سببًا في وجود المشكلة، وهذا يعني عدم وجود علاقة بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وتنظيم الأكاديمية ورش العمل

والندوات والمؤتمرات العلمية، وهذه النتيجة هي نتاج تحليل الفقرة (9) من الجدول (7)، والفقرة (8) من الجدول (8).

4-1-11 أن نسبة (51.3%) من الطلاب يرون أن الأكاديمية يصدر عنها مجلة علمية مُحكّمة بشكل دوري، وهي نسبة عالية إذا ما قورنت بنسبة الذين يرون خلاف ذلك وهي (24.3%)، والنسبة الباقية محايدة، لذلك هذا العنصر ليس سبباً في وجود المشكلة، وهذا يعني عدم وجود علاقة بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وصدور مجلة علمية مُحكّمة بشكل دوري، وهذه النتيجة هي نتاج تحليل الفقرة (10) من الجدول (7)، والفقرة (9) من الجدول (8).

4-1-12 أن نسبة (74%) من الطلاب يرون أن معاملة الموظفين للطلاب جيدة بالأكاديمية، لذلك هذا العنصر ليس سبباً في وجود المشكلة، وهذا يعني عدم وجود علاقة بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا ومعاملة الموظفين للطلاب، وهذه النتيجة هي نتاج تحليل الفقرة (12) من الجدول (7)، والفقرة (11) من الجدول (8).

4-1-13 أن نسبة (71%) من الطلاب يرون أن معاملة المسؤولين للطلاب جيدة بالأكاديمية، لذلك هذا العنصر ليس سبباً في وجود المشكلة، وهذا يعني عدم وجود علاقة بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا ومعاملة المسؤولين للطلاب، وهذه النتيجة هي نتاج تحليل الفقرة (13) من الجدول (7)، والفقرة (12) من الجدول (8).

4-1-14 أن نسبة (67.7%) من الطلاب يرون أن إجراءات تنزيل أو تسجيل المواد تتم بأسلوب علمي بسيط ومريح، لذلك هذا العنصر ليس سبباً في وجود المشكلة، وهذا يعني عدم وجود علاقة بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا وإجراءات تنزيل أو تسجيل المواد الدراسية، وهذه النتيجة هي نتاج تحليل الفقرة (14) من الجدول (7)، والفقرة (13) من الجدول (8).

4-1-15 أن نسبة (56%) من الطلاب يرون أن المرافق الخدمية مثل المقهى والقرطاسية والمصلى والإنترنت تعتبر جيدة، وهي نسبة عالية إذا ما قورنت بنسبة الذين يرون خلاف ذلك وهي (39.7%)، والنسبة الباقية محايدة، لذلك هذا العنصر ليس سبباً في وجود المشكلة، وهذا يعني عدم وجود علاقة بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا ومستوى جودة

المرفق الخدمية، وهذه النتيجة هي نتاج تحليل الفقرة (15) من الجدول (7)، والفقرة (14) من الجدول (8).

4-1-16 أن نسبة (77.3%) من الطلاب يرون أن الرسوم الدراسية المقررة عن الفصل الدراسي مناسبة، لذلك هذا العنصر ليس سبباً في وجود المشكلة، وهذا يعني عدم وجود علاقة بين حالة عدم رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا والرسوم الدراسية، وهذه النتيجة هي نتاج تحليل الفقرة (16) من الجدول (7)، والفقرة (15) من الجدول (8).

#### 4-2 التوصيات:

يمكن للباحث أن يُقدّم بعض التوصيات ذات العلاقة بالموضوع وهي مجرد آراء شخصية للباحث يمكن الاستفادة منها في شكل برامج عمل مستقبلاً للأكاديمية من أجل التطوير والارتقاء بالدراسات العليا بالداخل في مرحلة الماجستير، أو قد تساعد بعض الباحثين والدارسين في اختيار وتحديد مجالات البحث عند تناولهم مواضيع ذات علاقة بعنوان الدراسة، وذلك بهدف المزيد من التحليل والدراسة في ذات الموضوع، أو من مداخل بحثية جديدة، وهذه التوصيات على النحو التالي:

- 4-2-1 تقييم دوري شامل لمستوى جودة برنامج الدراسات العليا بالداخل.
- 4-2-2 تحسين التجهيزات المعملية اللازمة للدراسات العليا كمّاً ونوعاً.
- 4-2-3 إنشاء قاعدة بيانات ومعلومات شاملة وحديثة ودقيقة.
- 4-2-4 إدخال اللغة الإنجليزية في برنامج الدراسات العليا بالداخل.
- 4-2-5 إنشاء مكتبة علمية متكاملة وربطها بالمكتبات العالمية.
- 4-2-6 دراسة مقارنة بين فروع الأكاديمية الليبية عن جودة الدراسات العليا بالداخل.
- 4-2-7 دراسة مقارنة بين الأكاديمية الليبية وبعض الأكاديميات العربية عن جودة الدراسات العليا بالداخل.

## المصادر والمراجع

- 1- مفتاح محمد الشكري، سبل التغلب على معوقات التحصيل العلمي في الدراسات العليا: مشكلات التخصصات التربوية والنفسية ودراسات الطفولة نموذجًا، مجلة البحوث الأكاديمية، الأكاديمية الليبية فرع مصراتة، ليبيا، ع 15، 2020م.
- 2- حسن علي هامن، قياس جودة برنامج الدراسات العليا بالداخل في جامعة مصراتة من وجهة نظر الأساتذة، مجلة البحوث الأكاديمية، الأكاديمية الليبية فرع مصراتة، ليبيا، ع 17، 2021م.
- 3- عبد الحميد السوري ومحمد بارة، حول لوائح الدراسات العليا في الجامعات الليبية، ندوة الدراسات العليا بالداخل، جامعة السابع من أكتوبر (جامعة مصراتة حاليًا)، ليبيا، 2008م.
- 4- جعفر حسن الطائي، دور مراكز المعلومات والأبحاث في خدمة الدراسات العليا واستيعاب مخرجاتها، ندوة الدراسات العليا بالداخل، جامعة السابع من أكتوبر (جامعة مصراتة حاليًا)، 2008م.
- 5- صبرية محمد القطعاني، دور المؤسسات الإنتاجية والخدمية في دعم وتمويل برامج الدراسات العليا، ندوة الدراسات العليا بالداخل، جامعة السابع من أكتوبر (جامعة مصراتة حاليًا)، 2008م.
- 6- سليمة عمر التائب، تقويم الدراسات العليا في جامعة مصراتة (من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة)، (رسالة ماجستير غير منشورة)، قسم العلوم الإنسانية - شعبة التربية، جامعة مصراتة، 2003م.
- 7- حسن علي هامن، اتجاهات الأساتذة في تقييم السياسات المنظمة للدراسات العليا بالداخل، بحث تطبيقي عن جامعة مصراتة، ندوة الدراسات العليا بالداخل، جامعة السابع من أكتوبر (جامعة مصراتة حاليًا)، ليبيا، 16-17 أبريل، 2008م.
- 8- حسن علي هامن، اتجاهات الطلاب في تقييم برنامج الدراسات العليا بالداخل: دراسة ميدانية عن جامعة مصراتة، المؤتمر الدولي للتعليم في ليبيا، جامعة مصراتة، ليبيا، 28-29 مارس 2018م.

- 9- سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيّات، الجودة في التعليم العالي: دراسات تطبيقية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمّان - الأردن، 2008م.
- 10- عبد الرزاق شنين الجنابي، تقويم الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة وانعكاساته في جودة التعليم العالي، مؤتمر الجودة في التعليم، جامعة الكوفة، العراق، 2009م.
- 11- سلامة الخميسي، معايير الجودة الفعالة في ضوء منحى النظم: رؤية منهجية، اللقاء السنوي الرابع عشر (الجودة في التعليم)، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، السعودية، 2007م.
- 12- عبد الله العابد أبوجعفر، معايير الجودة ومؤشراتها في التعليم العالي، ندوة حول جودة التعليم العالي في ليبيا، جامعة طرابلس، ليبيا، نوفمبر 2009م.
- 13- مجدي عبد الكريم حبيب، التقويم والقياس في التربية وعلم النفس، ط3، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة - مصر، 2009م.
- 14- Logasvathi Murugiah & Haitham Ahmed Akgam, Study of Customer Satisfaction in the Banking Sector in Libya. Journal of Economics, Business and Management, 2015, 3 (7).
- 15- Valarie A. Zeithaml & A. Parasuraman & Leonard L. Berry, Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expections, New York: The Free press, 1990.
- 16- Ali Joma Khafafa & Zurina Shafii, Measuring the Perceivce Service Quality and Customer Satisfaction in Islamic Bank windows in Libya Based on Structural Equation Modeling (SEM) Afro Eurasian Studies, 2013, 2 (1&2).
- 17- توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء، دار النهضة العربية، القاهرة، 1997م.
- 18- Good. c.v, Dictionary of Education, 3ed, New York, McGraw, 1973.
- 19- ماريون هاينز، إدارة الأداء، ت: محمود مرسي وزهير الصباغ، معهد الإدارة العامة، الرياض - السعودية، 1988م.
- 20- علي السلمي، إدارة الأفراد لرفع الكفاءة الإنتاجية، ط3، دار المعارف، القاهرة، 1999م.

- 21- Philip Kotler, Marketing Management, Tenth Edition, New Jersey, Prentice Hall, 2000.
- 22- ناجي معلا، الأصول العلمية للترويج التجاري والإعلان، ط2، المكتبة الوطنية، عمان - الأردن، 1997م.
- 23- إسماعيل السيد، الإدارة الاستراتيجية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية - مصر، 1998م.
- 24- أحمد الفنيش وآخرون، التعليم العالي في ليبيا: دراسة مقارنة، الهيئة القومية للبحث العلمي، طرابلس، 1998م.
- 25- علي الهادي الحوات ومحمد عبد العالي العوامي وبشير أحمد سعيد، مسيرة التعليم العالي في ليبيا، النقابة العامة لأعضاء هيئة التدريس الجامعي، طرابلس - ليبيا، 2005م.
- 26- عبد الرحيم محمد البديري، الكفاءة الداخلية لإدارة الدراسات العليا بالجامعات الليبية، (رسالة دكتوراه غير منشورة)، جامعة عين شمس، القاهرة - مصر، 1997م.
- 27- عبدالحفيظ محمود الزليطني، تنظيم وإدارة الدراسات العليا والبحث العلمي، مؤتمر الدراسات العليا بالجامعات الليبية، نقابة أعضاء هيئة التدريس الجامعي، جامعة قاريونس - بنغازي، ليبيا، 1979م.
- 28- Stephen P Robbins, Organization Theory: Structure, Design, and Applications, Third Edition, New Jersey, Prentice Hall, 1990.
- 29- أحمد ماهر، اقتصاديات الإدارة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1995م.
- 30- طلعت أسعد عبد الحميد، التسويق الفعال: الأساسيات والتطبيق، ط9، مكتبة الشقري، القاهرة، 1999م.
- 31- محمد منصور أبوجلجل وآخرون، سلوك المستهلك واتخاذ القرارات الشرائية: مدخل متكامل، دار حامد، عمان، 2013م.
- 32- حسن علي هامان، اتجاهات المستهلك الليبي في تقييم السلع الغذائية الموردة من صندوق موازنة الأسعار، مجلة البحوث الأكاديمية، الأكاديمية الليبية فرع مصراتة، ليبيا، ع13، 2019م.