



جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التجارية

شعبة: تسويق خدمات

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تخصص: تسويق خدمات

بعنوان:

أثر جودة الخدمات التعليمية الخاصة على رضا الطلبة
دراسة ميدانية
"Harmony School" مدرسة اللغات والتكوين والتدريب

إشراف الأستاذة:

لويزة بهاز

إعداد الطالب:

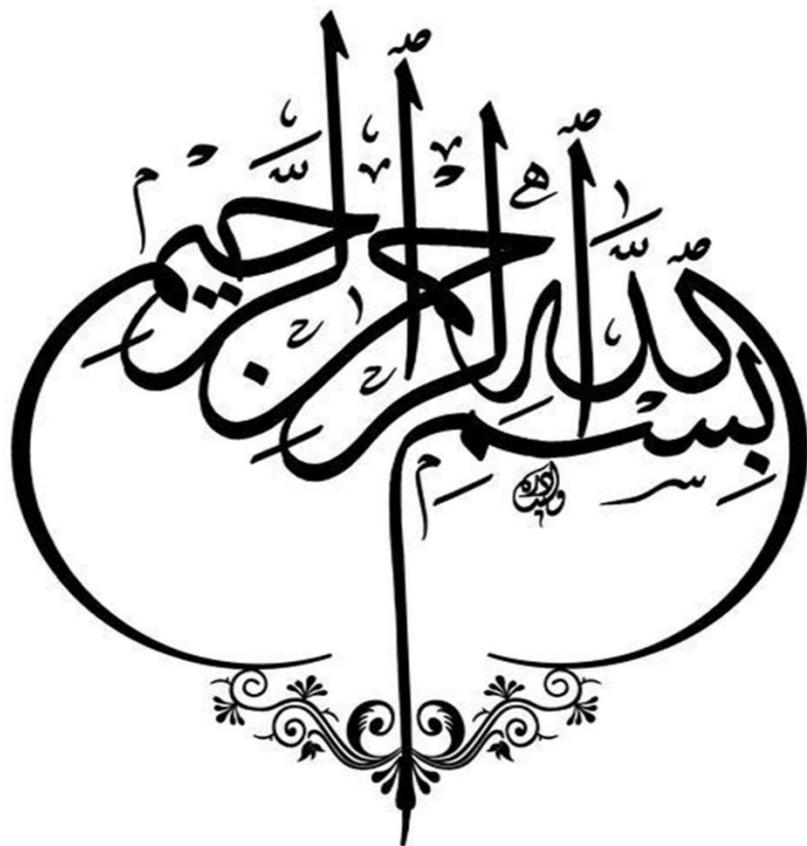
محمد بوكرموش

نوقشت وأجيزت علنا أمام اللجنة المكونة من السادة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	لقب واسم الأستاذ
رئيسا	جامعة غرداية	أستاذ تعليم عالي	أولاد حيمودة عبد اللطيف
مشرفا ومقررا	جامعة غرداية	أستاذ محاضر "أ"	لويزة بهاز
عضو مناقشا	جامعة غرداية	أستاذ محاضر "أ"	بوداود بومدين

السنة الجامعية:

2023-2022/1445-1444م



الإهداء

أرى رحلتي الجامعية قد شارفت على الانتهاء، من بعد تعب ومشقة لوقت طويل،
وها أنا اليوم أختتم بحث تخرجي بكل ما لدي من همة ونشاط وبدخلي كل تقدير وامتنان
لكل شخص كان له الفضل في مسيرتي وقدم لي المساعدة ولولباليسر..

أشكر الله عز وجل أولا وأخيرا، له الحمد وله الفضل ما كنت لأفعل لولا فضل الله ، فالحمد لله عند
البدء وعند الختام، الحمد لله ما انتهى درب ولا ختم جهد ولا تم سعي إلا بفضل الله، الحمد لله على التمام
وعلى لذة الإنجاز

إلى من حبهم يعلوفوق كل حب، إلى من أنارولي طريق العلم وساندوني ووفرولي سبل السعادة والنجاح

..

* إلى والدي العزيز حفظه الله *

معلمي الأول وسندي الثابت في كل خطوات حياتي، مصدر فخري وسعادي الذي لا أرى الدنيا إلا

به..

* إلى أمي الغالية أدامها الله *

أيام عظيمة تلك التي سهرتي بها من أجلي وعلمتيني بأن الحياة عقبات كلما اجتازتها كلما خطوت خطوة

إلى النجاح..

* إلى رفقاء دربي *

الذين أمدوني دائما بالقوة وكانوا موضع الاتكاء في كل عثراتي وكانولي حضا

وسندا ومناره وزرعولي التفاؤل في دربي...

تشكرات

الحمد لله ما انتهى درب ولا ختم جهد إلا بفضلك يا رب

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

إننا وبعد رحلة بحث وجهد واجتهاد نحمد الله عز وجل الذي وفقنا لثمين

هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأدامهما نورا لدربي

كما لا يسعنا إلا أن نخص بأسمى عبارات الشكر والتقدير للدكتورة:

بهاز لويزة

لتوجيهاته القيمة طوال مدة البحث حتى أتمنا عملنا هذا على أحسن ما يرام

فجزاهم الله عنا كل خير

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى معرفة اثر جودة الخدمات التعليمية الخاصة على رضا الطلبة ومحاولة ابراز دور تطبيق أسس ومعايير الجودة والتي بدورها تعطي التاثير الايجابي والرضاء

ولتحقيق اهداف الدراسة قمنا بتوزيع 80 استبياناً على طلبة مدرسة اللغات والتكوين والتدريب
harmony school وبعد استرجاعنا لـ 70 استبياناً قمنا بتحليل البيانات عن طريق برنامج
spss مما اسفر عن وجود اثر لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة بالاضافة الى اهتمام
المدرسة وبشكل عال على جودة الخدمات التعليمية

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات التعليمية - التعليم الخاص

Abstract :

This study aims to determine the impact of the quality of private educational services on student satisfaction

And an attempt to highlight the role of applying quality foundations and standards, which in turn gives a positive impact and satisfaction to educational services

To achieve the objectives of the study, we distributed 80 questionnaires to the students of the Language and Education Harmony School, and after retrieving 70 questionnaires, we analyzed the data using SPSS, which resulted in:

There is an impact of the quality of educational services on student satisfaction In addition to , the school's high interest in the quality of educational services

الفهرس

7	الملخص:
9	الفهرس
11	قائمة الجداول
12	قائمة الملاحق
1	مقدمة عامة:
10	الفصل الأول: التأصيل النظري لجودة الخدمات التعليمية الخاصة والرضا
10	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة الخدمات التعليمية الخاصة والرضا
10	المطلب الأول: مفهوم الخدمة
11	المطلب الثاني: خصائص الخدمات
12	المطلب الثالث: أهداف الخدمة
13	المبحث الثاني: عموميات حول جودة الخدمات التعليمية
13	المطلب الأول: مفهوم الخدمة التعليمية وجودتها
13	الفرع الأول: مفهوم الخدمة التعليمية
14	الفرع الثاني: مفهوم جودة الخدمة التعليمية
15	المطلب الثاني: أهمية وفوائد جودة الخدمة التعليمية
15	الفرع الأول: أهداف تحقيق جودة الخدمة التعليمية
16	الفرع الثاني: فوائد جودة الخدمة التعليمية
17	المطلب الثالث: مؤشرات جودة الخدمة التعليمية
17	الفرع الأول: مؤشرات جودة الخدمة التعليمية
18	الفرع الثاني: نماذج قياس جودة الخدمة التعليمية
19	الفرع الثالث: صعوبات قياس جودة الخدمة التعليمية
20	المبحث الثالث: أبعاد وقياس جودة الخدمة التعليمية

20	المطلب الأول: أبعاد جودة الخدمة التعليمية.....
22	المطلب الثاني: مؤشرات الجودة في المجال التعليمي.....
23	المطلب الثالث: أساليب تحقيق رضا الطلبة.....
24	المبحث الرابع: الدراسات السابقة باللغة العربية واللغة الأجنبية.....
24	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية.....
31	المطلب الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية.....
33	المطلب الثالث : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.....
36	خلاصة الفصل.....
38	الفصل الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة بمدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony school .
38	المبحث الأول : تقديم المؤسسة محل الدراسة.....
38	الفرع الأول: تعريف مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony school.....
38	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة.....
40	المطلب الأول: منهج ، مجتمع الدراسة.....
41	المطلب الثاني: أدوات الدراسة والمعالجة الإحصائية.....
43	المطلب الثالث: نموذج الدراسة والاختبارات المستخدمة.....
45	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.....
45	المطلب الأول: عرض النتائج.....
60	المطلب الثالث: تفسير مناقشة النتائج:.....
65	خلاصة الفصل :.....
66	خاتمة :.....
68	قائمة المصادر والمراجع.....
72	الملاحق :.....

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الرقم
20	معايير جودة الخدمات التعليمية	01
33	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	02
35	أوجه التشابه والإختلاف في الدراسات السابقة	03
39	عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والاستبيانات القابلة للدراسة	04
41	توزيع سلم ليكارت	05
43	نتائج اختبار kolmogrov –sminrov test	06
43	نتائج اختبار الفا كرومباخ	07
44	تحليل نتائج العينة حسب متغير الجنس	08
45	خصائص أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية	09
46	تحليل نتائج العينة حسب متغير المستوى التعليمي	10
47	تحليل عبارات الجوانب المادية	11
49	تحليل عبارات الاعتمادية	12
50	تحليل عبارات الاستجابة	13
51	تحليل عبارات الأمان	14
53	تحليل عبارات التعاطف	15
54	تحليل عبارات المحور الثاني رضا الطالب	16
56	نتائج جودة مطابقة النموذج للفرضية الرئيسية للعلاقة بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلبة	17
58	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية للعلاقة بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلبة	18

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	الرقم
72	الملحق 01 الاستبيان	01
76	الملحق 02 مخرجات الـSPSS	02

مقدمة عامة

مقدمة عامة:

تطمح مختلف المؤسسات بشتى أنواعها إنتاجية كانت أو خدمية إلى تحقيق أهدافها بطريقة جد نكية واقتناص مراتب أولى مقارنة بالمؤسسات الرائدة في المجال؛ خاصة مع تحول الاقتصاد من اقتصاد صناعي إلى اقتصاد معلوماتي بحث يرتكز على المعلومة وكيفية استغلالها أحسن استغلال وفق الظروف المواتية لذلك من خلال توفير الموارد المناسبة سواء بشرية كانت، مالية أو مادية.

ولقد شهد النصف الثاني من القرن العشرين جهودا مكثفة من أجل الارتقاء بمستوى العملية التعليمية، وامتدت هذه الجهود لتشمل كافة عناصر العملية التعليمية بدءا من المبنى ومرافقه والمناهج الدراسية وتطويرها والمعلم والإدارة وتحديثها بالإضافة إلى ذلك يعتبر موضوع الجودة من الموضوعات الأساسية التي أصبح يعطى لها اهتماما أكثر من أي وقت مضى ولهذا فقد شكل موضوع الجودة في المؤسسات والشركات موضوعا جديرا بالبحث والاهتمام من قبل المختصين.

ومن هذا المنطلق ينظر إلى جودة الخدمات التعليمية على أنها أمرا ملحا وضروري لا يمكن الإستغناء عنه أو إهماله في كافة المؤسسات، ان الخدمات تلعب دورا متزايد الأهمية في إقتصاد العديد من الأمم في عالم المنافسة في الوقت الراهن، وهذا مما يجعل جودة الخدمة المفتاح، فلم يعد يكفي مجرد الإيمان للنجاح والداعم للقدرة على المنافسة بأهمية تقديم خدمة ذات جودة متميزة، إنما يتطلب سعي الإدارة إلى الإهتمام بشكاوى العمال واقتراحاتهم، ومعرفة إنطباعاتهم عن الخدمة المقدمة، وتطوير جودة الخدمة، والارتقاء بمستواها، حتى تصل إلى التميز الذي يطمح إليه مقدمو الخدمة والمستفيدون منها على حد سواء وهذا يتطلب توظيف الكثير من الأساليب والإستراتيجيات وتسخير الوسائل والإمكانيات من أجل تقديم خدمة أفضل للمستفيدين.

ولذلك فرض على المؤسسات الرائدة في جميع المجالات الإهتمام بالخدمة العنصر التي تربط المؤسسة بالزبون، وتحقق أهدافها وتكسب الحصة السوقية، فاهتمام المؤسسة بجانب الخدمة مكنها من التعرف على الزبون والتقرب إليه وفيه متطلباته، لأن الخدمة هي التي تربط المؤسسة بالزبون، وبالتالي أصبح لزاما عليها تحسين جودة الخدمة من خلال توفير الأبعاد المرغوبة من

قبل الزبون في الخدمة والمتمثلة في: الاستجابة واللموسية والتعاطف والأمان وعنصر الاتصال، والاعتمادية في تقديم الخدمة، حيث تلبي حاجاته ورغباته، وتحقق له الرضا.

ليتم التركيز في هذه الدراسة على تحسين جودة الخدمة التعليمية فقط دون باقي الميادين الأخرى بدرجة أولى كونها أول إنتاج يقدم سواء للبحث العلمي أو لخدمة المجتمع؛ فكل هذه الوظائف تعمل في بوتقة واحدة تصب في تطوير الاقتصاد وتنمية سوق العمل واقتناص مراتب عليا في الترتيبات العالمية للمؤسسات التعليمية وبالأخص الخاصة منها.

1. إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

إن تركيز هذا البحث على المراكز التعليمية له دلالات وأهمية كون أن هذه المراكز تقوم بدور مهم في التنمية الاقتصادية والتعليمية وتسعى لتحقيق مكاسب في رضا الطلبة وتحسين جودة خدماتها التعليمية ورفع مستوى أعضاء هيئاتها التدريسية والعاملين فيها ككل، وانطلاقاً من هذه الأهمية تتبلور إشكالية الدراسة في التساؤل الجوهري التالي:

☞ ما مدى تأثير جودة الخدمة التعليمية الخاصة على رضا الطلبة في مدرسة

اللغات والتكوين والتدريب Harmony School ؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

☞ ما مستوى تأثير بعد اللموسية على رضا الطلبة في مدرسة اللغات والتكوين

والتدريب Harmony School ؟

☞ ما مستوى تأثير بعد الاعتمادية على رضا الطلبة في مدرسة اللغات والتكوين

والتدريب Harmony School ؟

☞ ما مستوى تأثير بعد الاستجابة على رضا الطلبة في مدرسة اللغات والتكوين

والتدريب Harmony School ؟

☞ ما مستوى تأثير بعد الامان على رضا الطلبة في مدرسة اللغات والتكوين

والتدريب Harmony School ؟

☞ ما مستوى تأثير بعد التعاطف على رضا الطلبة في مدرسة اللغات والتكوين

والتدريب Harmony School ؟

2. فرضيات الدراسة:

تتطرق فرضيات الدراسة من محاولة الإجابة على التساؤلات التي وردت في إشكالية الدراسة ومنسجمة مع الطروحات النظرية لها على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر لجودة الخدمة التعليمية الخاصة على رضا الطلبة في مدرسة اللغات والتكوين والتدريب **Harmony School**.

الفرضيات الفرعية:

☞ يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين بعد الملموسية ورضا الطلبة في مدرسة

اللغات والتكوين والتدريب **Harmony School**

☞ يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين بعد الاعتمادية ورضا الطلبة في مدرسة اللغات

والتكوين والتدريب **Harmony School**

☞ يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين بعد الاستجابة ورضا الطلبة في مدرسة اللغات

والتكوين والتدريب **Harmony School**

☞ يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين بعد الامان ورضا الطلبة في مدرسة اللغات والتكوين

والتدريب **Harmony School**

☞ يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين بعد التعاطف ورضا الطلبة في مدرسة اللغات

والتكوين والتدريب **Harmony School**

3. أسباب ودوافع اختيار الموضوع

من أهم وأبرز الأسباب التي أدت إلى اختيار موضوع البحث ما يلي:

☞ الميل الشخصي للبحث في مثل هذه المواضيع المتعلقة بالتعليم؛

☞ التدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية وكذا التحكم في تطبيق

الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في الميدان؛

☞ الرغبة في معرفة علاقة التعليم بالخدمات التعليمية المقدمة؛

☞ محاولة لفت انتباه ادارة الخدمات التعليمية لأهمية جودة الخدمات في كسب رضا

الطلبة.

الشعور بأهمية الموضوع خاصة مع التحولات المستجدة والتطورات الحديثة التي تشهدنا المؤسسات التعليمية؛

رغبة الباحث في دراسة العوامل المساعدة على تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجزائر؛

حادثة الموضوع، حيث تنطلق حداثته من حادثة المؤسسات التعليمية الخاصة.

4. أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من أهمية جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات الخاصة وأثرها على رضا الطلبة في الجزائر فقد أصبحت الخدمات التعليمية في وقتنا الحاضر ضرورة من ضروريات تطوير العملية التعليمية لتحقيق الكفاءة في هذا المجال والعمل على تغيير مسار هذه العملية بالإضافة الى العمل على تحسين سمعة المؤسسات التعليمية وهذا بسبب الانتشار الواسع للمؤسسات الخاصة في الجزائر والعمل على استمراريتها وهذا ما حاولنا التعرف عليه في الدراسة من خلال رصد واقع الخدمات التعليمية في مدرسة اللغات والتكوين والتدريب **Harmony School** ، ومعرفة أهم مزاياها بالنسبة للطلبة.

5. أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

معرفة أهم الخدمات التعليمية المقدمة في المؤسسة محل الدراسة؛

محاولة التعرف على مدى جودة الخدمات التعليمية ضمن الممارسات

البيداغوجية في التعليم؛

الكشف عن واقع جودة الخدمات التعليمية في الجزائر؛

الوقوف عند أهم الجوانب التي تمكن ان تعمل على تحسين الأداء الأكاديمي

ودورها في العمل على رضا الطلبة.

الإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية الملحقة بها وبالتالي إثبات

صدق الفرضيات من عدمه؛

تقديم مساهمة علمية وتطبيقية متواضعة لتطوير المراجع المتوفرة عبر قاعدة

بيانات الجامعات؛

تقديم إضافة علمية وتطبيقية لمكتبة الكلية.

6. منهجية الدراسة

عند القيام بأي دراسة علمية لابد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما وذلك بإتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة التي سنتطرق لها، وبما أن دراستنا تتمحور حول أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة، من جهة ومن جهة أخرى نهدف إلى الإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات المعتمدة فإننا نعتمد على المنهج الوصفي التحليلي لأنه يناسب طبيعة الموضوع ، في الجانب النظري تم جمع المعلومات عن طريق الكتب والمقالات والمنشورات والمواقع الالكترونية اما في الجانب التطبيقي سيتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات ثم القيام بتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS والتوصل إلى النتائج والتوصيات.

7. مصطلحات الدراسة

تكتسب الحقائق والأشياء قيمتها من المعنى والصور المشتركة التي يرسمها الأفراد لها ويتفقون عليها في البيئة الواحدة وهذه المعاني والصور تصاغ في شكل رموز ذات دلالة بحيث تستدعي هذه الرموز بمجرد ذكرها المعاني والصور التي تعبر عنها. ويعتبر تحديد المصطلحات إحدى الخطوات الهامة التي يحتاجها الباحث في دراسته وبحوثه بهدف الاتفاق على المحددات الخاصة لكل مفهوم، ولتأكيد الاتفاق على هذه المحددات والتعميمات والتفسيرات العلمية التي تقوم على بناء المفاهيم تظهر حاجتنا إلى هذه المرحلة لكي تحدد من خلالها جملة من المفاهيم والتي غالبا ما تتصادم في ذهن الباحث من مفاهيم متشابهة.

أ. الجودة:

 **لغة:** مفهوم الجودة هو مدخل شامل يهدف إلى التحسين المستمر على مستويات ووظائف المنظمات ويعتمد على تخطيط، تنظيم وتحليل كل خدمات المنظمات، ويعتمد على مشاركة ومساندة كل مستويات المنظمة المتتابة¹.

 **إجرائيا:** هو الإجراءات والعمليات التي تنفذ لضمان تحقيق المعايير العالية للجودة في المنتجات أو الخدمات المقدمة. وتشمل الجودة جميع الخطوات التي يتم اتخاذها لتقييم وتحسين جودة المنتج أو الخدمة بطريقة مستمرة.

¹ لعويسات جمال الدين، إدارة الجودة الشاملة، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر، 2005، ص 14

ب. الخدمة:

لغة: تعني الخدمة بمفهومها العام كل ما يُقدّم للآخرين بمعزل عن المواد الصلبة، وتتضمن الخدمات الأعمال المقدمة من المؤسسات والشركات والمهنيين الأحرار لتلبية احتياجات ورغبات العملاء وتحقيق مختلف الأهداف والأغراض. وتتميز الخدمة بأنها غير مادية ولا يمكن للعميل أن يحتفظ بها، بل تمضي مباشرةً بعد تقديمها، كما أن الخدمة تتميز بأنها ذات طبيعة شخصية، حيث تتواصل بين العامل المقدم للخدمة والعميل المستفيد منها، وتشمل الخدمات مثلاً الخدمات الصحية، والتعليمية، والمالية، والاستشارية، والترفيهية، والسياحية، وغيرها.¹

إجرائياً: هي أي شيء تقوم به المؤسسة التعليمية ويكون نافع لشخص آخر ويقصد به الباحث أنها عبارة عن نشاط الهدف منه تحقيق الرضا لدى الطلبة.

ج. جودة الخدمة التعليمية:

لغة: وتشير جودة الخدمات التعليمية إلى الطريقة التي تدار بها المؤسسة وتهدف إلى التعارف والمشاركة الفعالة من قبل كل العاملين بالمؤسسة بهدف تحسين منتجاتها وخدماتها وأنشطتها حتى تحقق رضا العملاء وأهداف المؤسسة لمصلحة الجميع، بما يتفق مع متطلبات المجتمع.²

إجرائياً: هي مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة. جودة الخدمة التعليمية هي كل خدمة تقدمها المؤسسة التعليمية للطلبة تتطابق مع المواصفات وتؤدي إلى حالة من الرضا من وجهة نظر الطلبة وليس من وجهة نظر الإدارة

د. رضا الطلبة:

لغة: يمثل رضا الطلاب مؤشراً هاماً لنجاح المؤسسة التعليمية، إذ يعكس مدى قدرتها على تلبية احتياجات وتوقعات الطلاب وتحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة. كما أن

¹ المنظمة الدولية للمعايير، معايير الخدمة، 2015، ISO 9001

² جعفر عبد الله موسى ادريس وآخرون، امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي، المجلة الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، جامعة الطائف، السعودية، المجلد الثالث، العدد السابع، 2012، ص45 .

رضا الطلاب يمثل عاملاً مهماً في تعزيز الانتماء والولاء للمؤسسة التعليمية وزيادة احتمالية استمرارهم في التعلم والدراسة في هذه المؤسسة وتحسين أدائهم الأكاديمي¹.

✚ **إجرائياً:** يمكن تعريف رضا الطلبة على أنه الشعور الإيجابي الذي يشعرون به الطلاب تجاه تجربتهم التعليمية في المدرسة أو المؤسسة التعليمية. ويمكن أن ينبعث هذا الشعور من عدة جوانب مختلفة مثل مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة، وفاعلية وسائل التدريس، والمستوى العام للمؤسسة التعليمية والجوالاتدراسي، وعلاقات الطلاب مع زملائهم والمعلمين والإدارة، وكذلك من التوافر والإمكانيات المقدمة للطلاب.

8. صعوبات الدراسة

لكل باحث صعوبات وعراقيل تواجهه وتقول دون الإلمام بموضوع الدراسة والوقوف عليه من مختلف جوانبه ومن الصعوبات التي واجهتنا نذكر:

صعوبة الحصول على مراجع متعلقة بجوهر الموضوع خاصة في جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات الخاصة على مستوى المكتبات؛

☞ ضيق الوقت للحصول على جميع المعلومات والإلمام بالموضوع بشكل أفضل

9. تقسيمات الدراسة

أما عن الخطة التي أتبعناها في هذه الدراسة، فهي مقدمة عامة وفصل نظري وفضل تطبيقي، حيث تعطي المقدمة نظرة عامة عن الموضوع المعالج، حيث تعرضنا فيه إلى تحديد الإشكالية وتساؤلاتها، فرضيات الدراسة، وأسباب اختيار الموضوع والأهداف المرجوة وأهمية الدراسة وقمنا بعدها بتحديد المفاهيم الأساسية والمنهج المتبع، وأخيراً إلى صعوبات الدراسة.

وبالنسبة للفصل النظري فقد عنوانه: "التأصيل النظري لجودة الخدمات التعليمية الخاصة والرضا" قسمناه إلى أربع مباحث أساسية كالتالي، المبحث الأول ماهية الخدمة وقد تفرع منه ثلاثة مطالب على الترتيب التالي، مفهوم الخدمة، أهمية الخدمات، أهداف الخدمة، أما المبحث الثاني، فقد كان بعنوان عموميات حول جودة الخدمات التعليمية، تفرع هو الآخر منه ثلاث مطالب على النحو التالي المطلب الأول مفهوم جودة الخدمات التعليمية، المطلب الثاني

¹ الدهشان جمال علي، الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية، دراسة تحليلية لآراء الطلبة، بحث مقدم الى المؤتمر السنوي العاشر، جامعة المستقبل في الوطن العربي، كلية التربية، جامعة عين شمس، 2003

أهمية وفوائد جودة الخدمة التعليمية، المطلب الثالث مؤشرات جودة الخدمة التعليمية، المبحث الثالث كان بعنوان أبعاد وقياس جودة الخدمة التعليمية بثلاث مطالب كالتالي المطلب الأول أبعاد جودة الخدمة التعليمية، أما المطلب الثاني قياس جودة الخدمة التعليمية، المطلب الثالث العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الطلبة وأخيرا المبحث الرابع كان بعنوان الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية تفرع منه ثلاث مطالب المطلب الأول الدراسات باللغة العربية المطلب الثاني الدراسات باللغة الأجنبية المطلب الثالث مقارنة الدراسة السابقة بالدراسات الحالية.

بالعودة إلى الشق التطبيقي للدراسة والذي سنتناوله في الفصل الثاني من خلال دراسة ميدانية إحصائية، سنتطرق فيه إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony School ، ثم التطرق إلى أدوات الدراسة، ومن ثم عرض وتحليل نتائج الدراسة، ثم مناقشة الفرضيات على ضوء نتائج الدراسة، للخروج بنتائج عامة واقتراحات وتوصيات تخدم آفاق الدراسات المستقبلية.

**الفصل الأول:
التأصيل النظري
لجودة الخدمات
التعليمية الخاصة
والرضا**

الفصل الأول: التأصيل النظري لجودة الخدمات التعليمية الخاصة والرضا

تمهيد:

أصبحت الخدمات اليوم تكتسي أهمية خاصة، حيث أصبحت جزء لا يتجزأ من اقتصاديات الدول المتطورة، حيث أصبحت المؤسسات على اختلاف أنواعها وشتى تخصصاتها مفتحة على جمهور الزبائن لتوفير الخدمات التي يحتاجونها، حيث أصبح هناك نموسريع ومتزايد في الخدمات وصار من الممكن القول بأننا نعيش في ظل ما يعرف مجتمع الخدمات" وما حصل من نمو وتطور انعكس بشكل واضح على الخدمات التعليمية وطرق تقديمها، لهذا أصبحت الخدمات التعليمية تتطلب الجودة عند تقديمها نظرا لأهميتها.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة الخدمات التعليمية الخاصة والرضا

يحتل قطاع الخدمات أهمية خاصة وموقعا متميزا بحكم المنافع التي يقدمها وطبيعة الخصائص التي يمتاز بها لذا تزداد الحاجة يوما بعد يوم للخدمات ، ولهذا سنتطرق في هذا المبحث لدراسة ماهية الخدمات من خلال مجموعة من العناصر الموضحة فيما يأتي.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة

عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمات بأنها:

منتجات غير ملموسة، يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل ، ولا يتم نقلها أو تخزينها، وهي تقريبا تفتى بسرعة، والخدمات يصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها واستهلاكها فهي تتكون من عناصر غير ملموسة متلازمة (يتعذر فصلها عن مستخدميها) وغالبا ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة ، حيث لا يتم نقل ملكيتها وليس لها لقب أو صفة¹ .

ويعرفها Armstrong "الخدمة هي أنشطة أو منافع يقدمها طرف إلى طرف الآخر وهي بطبيعتها غير ملموسة، ولا يترتب على بيعها وتقديمها نقل الملكية الأشياء"².

وتعرف الخدمة كذلك: بأنها ذلك المنتج غير الملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للزبون كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة ويمكن حيازتها أو استهلاكها ماديا³.

¹ د نظام موسى سويدان، التسويق المعاصر، الطبعة الأولى، 2010، ص 218

² Kotler et Armstrong, principles of marketing services, edition, prentichall, 1996, p66.

³ أسعد حامد أورمان أبي سعد الديونجي التسويق السياحي والفندقي، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر، عمان، الأردن،

أما stanton فقد أوجز تعريف الخدمة على أنها: "النشاطات غير الملموسة التي تحقق إشباع الرغبات".¹

يقول Lovelock: "إذا كان إشباع حاجة الزبون، وتلبية متطلباته يتم بشكل أكبر غير ملموس، عندها يكون ما يشتريه المنتفع هي خدمة، أما إذا كان عكس ذلك فإن وسيلة الإشباع في هذه الحالة تكون سلعة".²

وتعرف الخدمة أيضا على أنها: "نشاط يرافقه عدد من العناصر غير الملموسة والتي تتضمن بعض التفاعل مع الزبائن أومع خاصية الحيازة وليس لانقالها للمالك³، أي لا يترتب على تقديمها أي نوع من أنواع الملكية".⁴

وتعرف الخدمة كذلك بأنها "ذلك المنتج غير الملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للزبون كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أوآلية على أشخاص أوأشياء معينة ومحددة، والخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها ماديا".⁵

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن مفهوم الخدمة هي مختلف الأنشطة التي تخلق منفعة يستفيد منها الزبون، حيث تشبع له حاجاته ورغباته.

المطلب الثاني: خصائص الخدمات

تتميز الخدمات بمجموعة من الخصائص والتي تتمثل فيمايلي:

1. أنها غير ملموسة: الخدمات ليس لها وجود مادي، في حين السلع يمكن رؤيتها أو لمسها أوالشعور المادي بها كما ان عمليتي الانتاج والاستهلاك في الخدمات تحدثان في آن واحد، وينشأ عن ذلك صفة أخرى وهي صعوبة معاينة الخدمة قبل استهلاكها من قبل العميل.
2. عدم قابلية الخدمة للتخزين: ان السلع يمكن تخزينها سواء في مراحل الانتاج أو بعد الانتاج أو أثناء البيع، وهذا لا يحدث مع الخدمات التي صعب تخزينها حيث تنشأ صعوبة التوفيق بين هذين المتغيرين، وهما العرض والطلب فتلجأ المؤسسات للاحتفاظ بطاقة انتاجية

¹ حميد الطائي واخرون ، الأسس العلمية للتسويق الحديث ، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن 2000، ص 214

² حميد الطائي ، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري ، عمان، 2009 ص 19.

³ تيسير العجارمة ، التسويق السياحي، الطبعة الأولى ، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 20

⁴ محمد محمود مصطفى، التسويق الاستراتيجي للخدمات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر، عمان، الأردن، 2003 ص 51.

⁵ أسعد حامد أورمان ، أبي سعد الديونجي، التسويق السياحي والفندقي، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر، عمان، الأردن،

اضافية وليس انتاجا فعليا، ولهذا فان مشكلة التوفيق بين انتاج الخدمة والطلب عليها يقتضي المعالجة بطريقة أخرى، وهي الاحتفاظ بطاقة انتاجية وليس انتاجا فعليا¹.

3. **التلازمية:** ونعني بها عدم انفصال الخدمة عن مقدميها، فهي تعبر عن درجة ارتباط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها وهذا بخلاف ما عليه المنتجات الملموسة، بما ان الخدمة تنتج وتستهلك في نفس الوقت، فانه من الصعب فصلها عن مصدرها سواء كان انسان أو آلة، فمن يقوم بتقديم الخدمات يتكامل والعملية المقدمة ويصبح طرف في تكوين جودة ونوعية الخدمة.

4. **غير متجانسة:** يكون من الصعب المحافظة على مستوى نمطي للخدمة وذلك يعود الى المحددات التي تؤثر في مدخلات إنتاج الخدمة ومتمثلة في مهارة المورد التوقيت المكان، السرعة الأدوات المستعملة وغيرها، وهذا ما يفسر عدم تماثل وتجانس الخدمات على الدوام. بما أن الخدمات أغلبها تقدم من طرف أشخاص فان قدرتهم على الأداء تتغير وتتأثر بعدة عوامل بعضها يتعلق بالشخص نفسه وبعضها الآخر يتعلق ببيئة العمل المادية والاجتماعية المحيطة به مما يجعل تمييز الخدمة شبه مستحيلة.

5. **عدم تملك الخدمة:** ان صفة عدم انتقال الملكية ميز الإنتاج الخدمي عن الإنتاج السلعي وذلك لأن المستفيد له الحق باستخدام الخدمة لفترة معينة دون ان يمتلكها مثل تأجير سيارة أوقضاء عدة ليالي في فندق، فهذه الخدمات لايجوز له الحق في امتلاكها بل له حرية التمتع والانتفاع بها مقابل ما يدفعه من نقود.²

المطلب الثالث: أهداف الخدمة

هناك أهداف للخدمة تكمن فيما يلي³:

- تشجيع روح المبادرة الفردية في إيصال المعلومات التي من شأنها وقاية المجتمع من أية أضرار بمصلحته العامة.

- أهمية الإحساس الذاتي بمسؤوليتنا جميعا في توفير بيئة مستقبلية آمنة لأبنائنا.

¹ مجيد الكرخي، ادارة الجودة الشاملة المفاهيم النظرية وأبعادها التطبيقية في مجال الخدمات ، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 208

² بشير بودية وطارق قندور، أصول ومضامين تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص ص 125-127

³ د. زاهر عبد الرحيم عاطف تسويق الخدمات دار الراهبة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص ص 42، 43.

- إشراك كافة المواطنين والمقيمين في عملية الحفاظ على امن المجتمع واستقراره.
- توفى قناة اتصال سهلة وسريعة وفعالة وأمنة.
- توعية الجمهور بأهمية المعلومات، وعدم التقليل من شأن اية ملاحظة أو معلومة صغيرة.

- إيضاح الدور الإيجابي للمعلومات التي يقدمها الجمهور وأهميتها في التقليل من المخاطر وحماية المجتمع.

- العمل معا يدا بيد في المحافظة على استمرار الأمان والاستقرار الذي ينعم به.

المبحث الثاني: عموميات حول جودة الخدمات التعليمية

المطلب الأول: مفهوم الخدمة التعليمية وجودتها

الفرع الاول: مفهوم الخدمة التعليمية

التعليم هو أفضل وسيلة للحصول على نوعية متميزة من الأفراد القادرين على بناء حضارة قوية بما يتماشى مع متطلبات القرن، وكذلك لاكتساب أصول إضافية مثل امتلاك المهارات التقنية واللغوية التي تساعدهم في الاندماج مع التطورات العالمية. تم تقديم العديد من التعاريف لخدمة التعليم يعرفها (Gates) بأنه "تغيير في السلوك له صفة الاستمرار وصفة بذل الجهود المتكررة حتى يصل الفرد إلى استجابة ترضي دوافعه وتحقق رغباته¹ . بالإضافة إلى ذلك، التعليم هو عملية التعديل المستمر لسلوك احتياجات ورغبات الفرد. يُنظر إلى التعليم أيضًا على أنه عملية نقل المعرفة من المصدر إلى المتعلم. بناءً على هذه العملية يتم التعلم وفقا للخطوات التالية:

- يتلقى المتعلم المادة ويفهمها كعنصر جديد من المعرفة
- يتم فحص العناصر الجديدة لاكتشاف صحتها أوخطأها ، ومن ثم قبولها أورفضها.

¹ هاشم فوزي دباس العبادي، يوسف حجيم الطائي، أفنان عبد علي الأسدي، إدارة التعليم العالي مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2008، ص 34

- يتم تدوير عناصر المعرفة الجديدة من قبل المتعلم من خلال ترميزها وتمثيلها وتنظيمها حسب الأولويات¹.

إذن، يمكن القول أن التعليم يعدل من سلوك الفرد، ويجعله أكثر قدرة على التأقلم مع البيئة المحيطة به لتلبية حاجاته ورغباته، من خلال تنمية معارفه وتطوير أدائه وتحسين مستواه.

الفرع الثاني: مفهوم جودة الخدمة التعليمية

يعتبر تحقيق جودة الخدمة من الأهداف التي تسعى أي منظمة خدمية للوصول إليها، باعتبار أن الخدمات أصبحت تمثل قطاعا هاما ومكملا لباقي القطاعات رغم كونها من المفاهيم التي يصعب الحكم عليها وتقييمها، ويعد مفهوم الجودة من المفاهيم الحديثة التي أخذت حيزا من اهتمام العديد من المؤسسات وعلى رأسها مؤسسات التعليم العالي، حيث انطلقت معظم الجامعات في العالم نحو تبني هذا المفهوم والعمل على تطبيقه بغية التحسين المستمر في المنهج التعليمي ومخرجات العملية التعليمية وكل ذلك من أجل التميز في أدائها، وقد أشار العديد من الباحثين في مجال التعليم إلا أنه يعد من الموضوعات الحساسة لأنه يمس صناعة الإنسان وتكوينه بالإضافة إلى الشكوى المتزايدة حول مستويات الجودة التي تقدمها المؤسسات التربوية والتعليمية.

عرفت جودة الخدمة التعليمية، من خلال تسليط الضوء على تلبية حاجات الزبائن حيث أن جوهر جودة الخدمة التعليمية هي:

التعريف الأول (Ciquimoto): تلبية حاجات الزبائن مع العلم أنه ليس من السهل في التعليم تحديد الزبائن، فهم يشملون الطلبة والمنظمات والمجتمع ككل².

التعريف الثاني (Chiang & Mustafa) بأن جودة الخدمة التعليمية هي: التطبيق الفعلي للمناهج الدراسية ومطابقتها مع توقعات الطالب لها.

التعريف الثالث (Costas & Vasiliki) بأنها مجموعة من الخصائص الأساسية التي تتصف بها الخدمة التعليمية وتسعى نحو خلق قيمة فعلية لمالكها استنادا لما كان يتوقعه.

¹ ليث عبد الحكيم، وآخرون، تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD في مجلة مركز دراسة الكوفة، العدد 12، 2009، ص، 187.

² نجيب سليم، الجودة في التعليم مفهومها معاييرها آلياتها، مقالة منشورة على موقع تعليم جديد www.new-educ.com تاريخ الاطلاع: 2023/05/04.

التعريف الرابع: "مقدرة مجموعة من خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنفعة، وهي تهدف إلى تحسين صورة المنظمة في نظر العملاء الداخليين والخارجيين¹.

المطلب الثاني: أهمية وفوائد جودة الخدمة التعليمية

إن لتطبيق الجودة في التعليم العالي أهداف عديدة، سنحاول من خلال هذا المطلب إبراز أهمها، إضافة إلى الفوائد الناتجة عن تحقيقها.

الفرع الأول: أهداف تحقيق جودة الخدمة التعليمية

يرى العديد من الباحثين أن للجودة في التعليم أهداف عديدة ومن بين أهم تلك الأهداف ما يلي:²

- التأكيد على أن الجودة وإتقان العمل وحسن إدارته مطلب وظيفي، عصري، والأخذ به واجب ديني ووطني، تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة.
- تطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية . روح العمل التعاوني الجماعي وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقات وكافة العاملين بالمنشأة التعليمية؛
- ترسيخ مفاهيم الجودة تحت شعارات أن نعمل الأشياء بطريقة صحيحة من أول مرة وفي كل مرة، جميع والوقاية خير من العلاج؛
- تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والتربية تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجهات والارتقاء بمستويات الطلبة؛
- الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والأساتذة والموظفين في الكليات من خلال المتابعة الفاعلة وإيجاد الإجراءات التصحيحية اللازمة وتنفيذ برامج التدريب المقننة والمستمرة والتأهيل الجيد، مع تركيز الجودة على أنشطة مكونات النظام التعليمي؛
- اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتلافي الأخطاء قبل وقوعها ورفع درجة الثقة لدى العاملين؛

¹ نجيب سليم، مرجع سابق

² محمد جبار الشمري هاشم فوزي العبادي، استقلالية الجامعة ودورها في تحقيق الإطار المعرفي في التعليم الجامعي، دراسة تطبيقية على عينة من الجامعات العراقية ملتقى مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدول العربية (الاستراتيجيات السياسات الآليات)، المنامة مملكة البحرين، أكتوبر 2010، ص: 474

- الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العلمي، ودراسة هذه المشكلات وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية قنوات المعروفة واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها؛
- فتح قنوات الاتصال والتواصل ما بين مؤسسة التعليم العالي والجهات الرسمية والمجتمعية لزيادة الثقة بينهما، والتعاون مع المنظمات التي تعني بالنظام التعليمي لتحديث برامجه وتطويرها؛
- ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.

الفرع الثاني: فوائد جودة الخدمة التعليمية

- ينجم عن تحقيق أهداف جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي العديد من المزايا والفوائد للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والعاملين، من بين هذه الفوائد:¹
- ✚ **بالنسبة للطلبة وسوق العمل:** ينجم عن تحقيق الجودة في خدمة التعليم العالي تلبية رغبات وطموحات الخريج، التي تساهم بدورها في سد حاجة سوق العمل من الموارد البشرية المطلوبة وبالمواصفات المطلوبة، وهذا بدوره سيحقق مزايا للطلاب الخريج الذي سيحصل على فرصة عمل بعد تخريجه مباشرة وعلى المنظمة التي سيعمل بها لأنه سيكون عنصرا فعالا في تحقيق أهدافها وتنفيذ سياستها وبرامجها المرسومة.
 - ✚ **بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس:** يمكن تحقيق الجودة في الخدمة التعليم العالي لعضوية التدريس، من تطوير كفاءته من خلال الاطلاع على المزيد من المصادر العلمية الحديثة واستخدام تقنيات المعلومات التي تتيح له الفرصة الاطلاع على آخر المستجدات العلمية للإيفاء بمتطلبات المناهج الجديدة، التي تم صياغتها لتتناسب مع حاجات ومتطلبات الطلبة وسوق العمل، فضلا عن المزايا المادية والمعنوية التي قد يحصل عليها والتي قد يحصل عليها والتي تعد من متطلبات توفير المناخ التنظيمي المناسب لأداء مهامه التدريسية، كما أنه سيتعلم أساليب وتقنيات جديدة في تقديم وعرض المحاضرات بشكل يساهم في إيصالها لذهن الطالب بشكل أفضل.

¹ صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته دراسة - ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، 2014، ص 38-39

بالنسبة للعاملين: يؤدي تحقيق الجودة في التعليم العالي إلى رفع كفاءة أداء العاملين للإيفاء بالمتطلبات الجديدة التي تفرضها جودة المنتج التعليمي، وهذا ما سيدفع صانعي القرار بمؤسسة التعليم العالي إلى توفير فرص لتدريب العاملين للحصول على الخبرة الكافية في مجال أعمالهم مثل تدريبهم على كيفية تشغيل التقنيات الجديدة، وكيفية تبني مفاهيم جديدة مثل الإدارة الإلكترونية والمكتبة الإلكترونية.

كما أشار كل من (الحدابي، قشوة) في دراستهما أن لجودة الخدمة التعليمية فوائد كثيرة ومتعددة، من أهمها¹:

- توسيع أفق القيادة الإدارية العليا بحيث يصبح كل تفكيرها في التخطيط الاستراتيجي واتخاذ قرارات ممتازة؛
- تحسين وتطوير التعليم الجامعي برمته؛ نشر أخلاقيات التقييم الذاتي والشفافية؛
- ترشيد الإنفاق واستثمار الموارد؛
- منح مصداقية للشهادات الممنوحة من المؤسسات التعليمية.

المطلب الثالث: مؤشرات جودة الخدمة التعليمية

مما لا شك فيه أن جودة الخدمة هي تعبير عن وجهة نظر أوسع المستهلك تجاه الخدمة، وما اختلف فيه الباحثون هو المتغيرات التي ينجم عنها ذلك الشعور وكذلك كيفية قياسها، وهو الأمر الذي انعكس في ظهور العديد من الأساليب والطرق في قياس جودة الخدمة، كما أبرزت الجدل حول المعايير أو المؤشرات التي تندرج في عملية قياس جودة الخدمة التعليمية.

الفرع الأول: مؤشرات جودة الخدمة التعليمية

يعرف المؤشر أو المعيار على أنه عبارة عن خاصية مطلوبة في المنتج أو الخدمة، ويستعمل كأساس لقد عكف عدد من الباحثين في مجال دراسة الخدمة، على إيجاد المؤشرات التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لجودة الخدمة المقدمة إليهم، وهذا للاطلاع على مستواها وعلى ما تتطلبه من تحسينات لكسب رضى الزبائن وولائهم، وفي هذا الإطار عكف عدد من

¹ داود عبد الملك الحدابي هدى عبد الله قشوة جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة اليمينة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 04، 2009، ص: 180

الباحثين نذكر منهم : (Crmin Zeithmal, Parasuraman Taylor)، على تحديد أهم المؤشرات المعتمدة في الحكم على جودة الخدمات ومن بينها جودة لقياس مستوى الجودة¹.

الفرع الثاني: نماذج قياس جودة الخدمة التعليمية

نموذج الفجوات:

بحسب هذا النموذج فإن مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلا للزبائن وبين ما يتوقعه الزبائن ليتنبأ بها وبالتالي فإن جودة الخدمة تعني الدراسة والتحليل والتنبؤ بتوقعات الزبائن ومحاولة الارتقاء بها بشكل مستمر.

نموذج الأداء الفعلي:

وقد جاء هذا النموذج استمرارا للجهود المبذولة عالميا للتواصل إلى نموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمة ويتمتع هذا النوع من القياس بدرجة عالية من الثقة والمصداقية وإمكانية التطبيق فهو يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار أن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر الزبون وأنه يمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية: جودة الخدمة = الأداء الفعلي.

نموذج Hedpeat

يشير إلى الحروف الأولى من (Higher Education Performance) ويقوم هذا النموذج الذي تم تطويره في دراسة (Firdaus, 2006) على قياس الأداء في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي بأبعادها الأربعة الجوانب الأكاديمية الجوانب غير الأكاديمية تسهيلات الوصول السمعة والصيت).

كما ظهرت مقاييس أخرى تطويرا لهذه المقاييس، ومن بينها مقياس المدخلات العمليات المخرجات IOP وفيه تشير المدخلات إلى كيفية اختيار الطلبة وإلى المتطلبات والعمليات إلى العمليات التدريسية والمخرجات إلى الإنجاز الأكاديمي والعوائد. ومقياس جودة التعليم (EDUQUAL) الذي يقيس جودة الخدمة من وجهة نظر ذوي العلاقة (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، الموظفين والعاملين أولياء أمور الطلبة وغير ذلك من المستفيدين وذوي العلاقة)².

¹ داود عبد الملك الحدايي، هدى عبد الله قشوة، مرجع سابق، ص 181

² داود عبد الملك الحدايي، هدى عبد الله قشوة، مرجع سابق، ص 97

الفرع الثالث: صعوبات قياس جودة الخدمة التعليمية

وتجدر الإشارة أن معايير جودة الخدمة التعليمية بالمؤسسات التعليمية عموماً، والمؤسسات الجامعية خصوصاً، تواجه العديد من الصعوبات ترجع إلى الخصائص التي يتميز بها النظام الجامعي، ومن هذه الصعوبات:¹

- لم ينل موضوع معايير جودة الخدمة التعليمية الاهتمام الكافي من قبل الباحثين، حيث لا توجد مؤشرات دقيقة متفق عليها لقياس الجودة، وتكمن الصعوبة خاصة، في معرفة نوعية مخرجات الجامعة باعتبارها غير ملموسة.

- تتميز مخرجات النظام الجامعي من خريجين ومنتوج علمي، بالتعدد والنوع وعدم التجانس، وهذا يفرض، الاعتماد على أعداد كبيرة من المؤشرات والخصائص، في قياس الجودة، مما يعني الحاجة إلى الكثير من الوقت والجهد، اللذان يتطلبان عملية القياس. من الصعب معرفة الفائدة التي تحققها مخرجات الجامعة للمجتمع، لأن أعداد كبيرة من تلك المخرجات تبقى دون الاستفادة منها، كحالات عدم التعيين، كما أن الفوائد المتحققة من تلك المخرجات لا تأتي مباشرة، وإنما تحتاج لسنوات طويلة أحياناً لكي يظهر مرودها.

- إن عملية قياس الجودة عملية ضرورية، إذ يجب إيجاد مقاييس متطورة صادقة وثابتة قدر الإمكان لقياس جودة الخدمة التعليمية مما يؤدي إلى التحسين المستمر لجودة الخدمة التعليمية ورفع مستواها.

¹ حسن عبد السلام، على عمران، دور الميثاق الأخلاقي في تحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، كلية الاقتصاد والمحاسبة، جامعة سبها، ليبيا، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد الرابع، ديسمبر 2017، ص: 27

الجدول 01: معايير جودة الخدمة التعليمية

مؤشرات ومعايير الجودة في جامعة فلوريدا الأمريكية	مؤشرات ومعايير الجودة لدى (Lee Harve)	مؤشرات ومعايير الجودة لدى جوردون	مؤشرات ومعايير الجودة لدى آلبرت (Albert)
1. التقدم العلمي 2. انتقاء الطلبة 3. نتيجة هيئة التدريس 4. المنهاج والتدريس 5. المردود (اللوائح العلمية)	1. مؤشرات أكاديمية عامة 2. الثقة بالمؤسسة التعليمية 3. الخدمات المقدمة إلى المستفيدين 4. المؤشرات التنظيمية	1. المستوى النوعي للخريج 2. البحوث العلمية 3. حجم المؤسسة التعليمية 4. معدلات الطالب 5. تكلفة كل طالب 6. سمعة وشهرة هيئة التدريس في المجتمع 7. عدد الطلبة الموجودين في المؤسسة	1. الهيكل التنظيمي 2. البيئة المحيطة 3. المدخلات 4. العمليات 5. المسؤولية 6. الإصلاح التعليمي 7. العوامل الاقتصادية 8. الإنجاز المتضمن للتنتائج المحصلة 9. التمويل

المصدر: محسن الظالمي، مخرجات التعليم العالي، وسوق العمل في الدول العربية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2011، ص 221.

المبحث الثالث: أبعاد وقياس جودة الخدمة التعليمية

المطلب الأول: أبعاد جودة الخدمة التعليمية

تشير الدراسات إلى أن هناك أسلوبين لقياس جودة الخدمة ينسب أولهما إلى Berry, Zeithaml Parasuraman (1985) حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم الشهير (SERVQUAL) وهو الذي يستند على توقعات العملاء المستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والإدراكات، حيث حددوا في البداية عشر أبعاد لقياس جودة الخدمة وهي الاعتمادية، والأمان، وسهولة الوصول، وفهم المستهلك، والاتصال، والأشياء الملموسة، والجدارة وسرعة الأداء، والتأهيل واللباقة.¹

¹ Parasuraman, Zeithaml and Berry, A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, The Journal of Marketing, 1985, p.43

وفي دراسة لاحقة (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 2002) تمكنوا من دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد احتوت على اثنتين وعشرين عبارة تترجم مظاهر جودة الخدمة بالنسبة لكل بعد من هذه الأبعاد وعلى النحو الآتي¹:

1. **العناصر المادية الملموسة:** وتتضمن هذه العناصر أربعة متغيرات تقيس توافر حداثة الشكل في تجهيزات المنظمة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق لموظفيها، وتأثير المظهر العام للمنظمة.

2. **الاعتمادية:** وتتضمن خمسة متغيرات تقيس وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها عملاءها، واهتمامها بحل مشاكلهم، وحرصها على تحري الدقة في أداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت فيه بتقديم الخدمة لعملائها، واحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.

3. **سرعة الاستجابة:** ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات، تقيس اهتمام المنظمة بإعلام عملائها بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم.

4. **الثقة والأمان:** ويحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات تقيس حرص الموظفين على زرع الثقة في نفوس العملاء، وشعور العملاء بالأمان في تعاملهم مع الموظفين، وتعامل الموظفين بلباقة معهم. والمأممهم بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلتهم.

5. **التعاطف:** ويشتمل هذا البعد على خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المنظمة بالعملاء اهتماماً شخصياً، وتفهمهم لحاجاتهم، وملاءمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع العملاء وحرص المنظمة على مصالحتهم العليا، والدراية الكافية باحتياجاتهم.

وقد تعرض هذا المقياس للعديد من الانتقادات ترتب عنها تقديم عدة دراسات من أهمها دراسة (Taylor, Cronin (1992 التي نتج عنها مقياس جديد سمي بمقياس الأداء الفعلي أو ما يسمى اختصاراً بمقياس SERVPERF الذي يعد أسلوباً معدلاً من المقياس الأول، حيث يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء والتوقعات، ويركز فقط على الأداء الفعلي لمقياس جودة الخدمات، ويستند

¹ Parasuraman, Zeithaml and Berry, SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Retailing: Critical concepts, 64(1), 2002, p.140

هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتماداً على الأبعاد الخمسة للجودة العناصر الملموسة والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان والتعاطف¹.

المطلب الثاني: مؤشرات الجودة في المجال التعليمي

يمكن تحديد مؤشرات الجودة في المجال التعليمي كالتالي²:

المحور الأول: معايير مرتبطة بالطالب من حيث الانتقاء، ونسبة عدد الطلاب إلى المعلمين ومتوسط تكلفة الطالب والخدمات التي تقدم لهم، ودافعية الطلاب واستعدادهم للتعليم.

المحور الثاني: معايير مرتبطة بالمعلمين من حيث حجم الهيئة التدريسية، وكفايتهم المهنية ومدى مساهمة المعلمين في خدمة المجتمع، واحترام المعلمين لطلابهم.

المحور الثالث: معايير مرتبطة بالمناهج الدراسية، من حيث أصالة المناهج وجودة مستواها، ومحتواها، والطريقة والأسلوب ومدى ارتباطها بالواقع، وإلى أي مدى تعكس المناهج الشخصية القومية والتبعية الثقافية.

المحور الرابع: معايير مرتبطة بالإدارة المدرسية من حيث التزام القيادات بالجودة، والعلاقات الإنسانية الجيدة، واختيار الإداريين وتدريبهم.

المحور الخامس: معايير مرتبطة بالإدارة التعليمية من حيث التزام القيادات التعليمية بالجودة وتفويض السلطات اللامركزية، تغيير نظام الأقدمية العلاقات الإنسانية الجيدة، واختيار الإداريين والقيادات وتدريبهم.

المحور السادس: معايير مرتبطة بالإمكانات المادية من حيث مرونة المبنى المدرسي وقدرته على تحقيق الأهداف، ومدى استفادة الطلاب من المكتبة والأجهزة والأدوات والمساعدات وحجم الاعتمادات المالية.

المحور السابع: معايير مرتبطة بالعلاقة بين المدرسة والمجتمع، من حيث وفاء المدرسة باحتياجات المجتمع المحيط والمشاركة في حل مشكلاته، وربط التخصصات بطبيعة المجتمع بقطاعاته الإنتاجية والخدمية.

إن وضع موثيق شرف ودرسات أخلاقية والالتزام بها يؤكد على اهتمام القيادات والمسؤولين العاملين في المجال التعليمي وحرصهم على تطبيق أهم مبادئ إدارة الجودة

¹ الحدابي داوود مرجع سابق، ص 36

² شفيق منى، التسويق بالعلاقات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2006، ص 94

الشاملة ألا وهو كسب رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات التعليمية التلاميذ والطلاب وأولياء أمورهم) بل والعمل على إسعادهم.

المطلب الثالث: أساليب تحقيق رضا الطلبة

إن تحقيق رضا العملاء ومحاولة كسب ولائهم بصفة دائمة عبر معرفة حاجاتهم ورغباتهم، يعتبر من أهم مفاتيح رسم نجاح أي منظمة، كما أن تحقيق هذا الرضا يعد خطوة نحو مواجهة التطورات المختلفة الحاجيات السوق، فعدم رضا العملاء يؤدي إلى ارتفاع تكلفة الأعمال، بسبب انخفاض مشتريات هؤلاء العملاء، وتعدد شكاويهم تحولهم إلى التعامل مع المنظمات المنافسين.

وقد أعطيت عدة تعاريف ومفاهيم خاصة بالرضا اختلفت وتباينت حسب آراء المفكرين والباحثين لاسيما فيما يتعلق منها بالمنظمات الخدمية، ذلك أن عناصر تقييم الخدمة لدى الزبون تعد أكثر صعوبة من تقييم المنتجات السلعية. ويمكن أن نوجز أهم التعاريف الخاصة بالرضا في الآتي¹:

- يعرف الرضا بأنه مستوى إحساس الفرد الناجم عن المقارنة بين أداء المنتج المدرك وبين توقعات هذا الفرد.

- ويعرف Kotler الرضا بأنه "إحساس إيجابي أو سلبي يشعر به العميل تجاه تجربة شراء أو استهلاك مواد معينة، ناتجة عن مقارنة بين توقعاته وأداء المنتج.

ومن خلال التعاريف السابقة الذكر يمكن أن نستنتج خاصيتين أساسيتين لمفهوم الرضا وهما:

- يعبر الرضا عن شعور معين حاصل عن تجربة معينة لدى الزبون، من خلال المقارنة بين التوقعات وإدراكات أداء العملية أو التجربة، فهو يمثل مقارنة بين الخدمة المنتظرة والخدمة المدركة.

- يعبر الرضا عن أبعاد شعورية وإدراكية تتبع عملية أو تجربة معينة، كما يتأثر بعوامل خاصة بالزبون التي تختلف من زبون إلى آخر.

¹ حميد زقاي، محمد وزاني، مستوى حودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على طلبة جمعة سعيدة،

المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، 10(30)، الجزائر، 2017

والتعريف الإجرائي لمفهوم رضا الطلبة هو تقدير الطلبة لمدى تلبية الجامعة لحاجاتهم الأكاديمية وذلك من خلال¹:

- تحديد متطلبات وتوقعات الطلاب والعمل على تلبيتها. - ترجمة احتياجات الطلاب إلى معايير جودة المخرجات.
- استخدام مجموعة متنوعة من استراتيجيات الاستماع والتعلم للتعرف على احتياجات الطلاب.
- تقديم مستوى معين من البيانات المتعلقة برضا الطالب.
- تفهم العوامل التي تحرك المؤسسة التعليمية تجاه المنافسين والاستناد إلى المعلومات في تحسين الأداء التنافسي.
- الاعتماد على التغذية الراجعة لحل المشكلات من أجل استعادة ثقة الطالب.

المبحث الرابع: الدراسات السابقة باللغة العربية واللغة الأجنبية

تبرز الأهمية البالغة والكبيرة للدراسات السابقة في التمهيد للموضوع محلّ الدراسة من خلال تكوين إطار نظري حول البحوث والدراسات والأعمال التي تناولت الموضوع في أحد جوانبه، كما تعد الدراسات السابقة نوعاً من التبرير الموضوعي للموضوع محلّ الدراسة، وهي حلقة لمجموعة من البحوث تحدد بدقة الإطار العام للموضوع. نستعرض فيما يلي بعض الدراسات التي تم من خلالها بناء الموضوع، والحقيقة أن مثل هذه الدراسات نادرة في جانبها الخاص برضا الطلبة، وقليلة وان توفرت فهي المنشورة في الدوريات الإلكترونية، ومن بينها في هذا السياق، كما يلي:

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

الدراسة الأولى: دراسة ايمان محمود شاذلي (أكتوبر 2022) مقال بعنوان "تأثير التحول الرقمي كمتغير وسيط في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمة التعليمية: دراسة تطبيقية بالمعاهد العليا الخاصة" جمهورية مصر العربية مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية المجلد (59) العدد السادس
تكمّن أهمية الدراسة في جانبين النظري والتطبيقي

¹ شفيق منى، مرجع سابق، ص 94

الجانب النظري: اطلاع الباحثة من الأبحاث التي تتناول اثر تطبيق التحول الرقمي بالمعاهد العليا الخاصة على الجودة المدركة للخدمة التعليمية والدور الوسيط للتحول الرقمي في العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة الخدمة التعليمية

الدراسة تجمع بين متغيرات غاية في الأهمية من حيث ابعاد تطبيق التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية وعمليات إدارة المعرفة

الجانب التطبيقي: قد تدفع الدراسة المسؤولين بالمؤسسات التعليمية بشكل عام والمعاهد العليا الخاصة الى أهمية تطبيق التحول الرقمي والتحسين المستمر لجودة الخدمة التعليمية من خلال البحث يمكن الوقوف على نقاط الضعف داخل المعاهد العليا الخاصة وتحديد المشكلات التي تحيط بجودة الخدمة التعليمية بها الامر الذي يمكن من معالجة نقاط الضعف والتغلب على المشكلات.

يتمثل مجتمع البحث في جميع أعضاء هيئة التدريس بالمعاهد العليا الخاصة على مستوى جمهورية مصر العربية وعددهم (189) معهدا

تمثلت وسيلة جمع البيانات في الاستبيان موزع على عينة ونظرا لعدم إمكانية تطبيق الدراسة على المجتمع بشكل كامل وذلك لضخامة عدد أعضاء هيئة التدريس تم اتباع أسلوب العينة ب (312) عينة من (43) معهد تمثلت نتائج الدراسة في انه هناك وعي غير كاف من قبل المعاهد بأهمية عمليات إدارة المعرفة بمراحلها الخمسة (تشخيص المعرفة ، توليد المعرفة ، تخزين المعرفة ، توزيع المعرفة ، تطبيق المعرفة) ومدى الاستفادة منها في تحسين جودة الخدمة المقدمة هناك وعي في إدارة المعاهد متمثل في أهمية تطبيق مدخل التحول الرقمي موافقة مفردات العينة على ابعاد جودة الخدمة التعليمية في المعاهد العليا الخاصة مجتمع البحث

الدراسة الثانية: دراسة هيبه طوال ، زوبيدة بلي (جوان 2022) مقال بعنوان "اثر جودة الخدمات التعليمية الخاصة على رضا الاولياء دراسة لعينة من أولياء التلاميذ بالمدارس الخاصة بالجزائر" مجلة الواحات للبحوث والدراسات المجلد 15 العدد 1

تكمن أهمية الدراسة في معرفة اهم الطرق المعتمدة في تقديم الخدمات التعليمية وكيفية التحسين من جودتها اذ تتيح للمؤسسات التعليمية الانفتاح نحول كل ما هو جديد أي الزيادة في

فرص المنافسة ما بين المدارس وأيضاً ما بين القطاعين العام والخاص وهوما يؤدي الى التحسين في جودة خدماتها وتلبية حاجات الاولياء والمجتمع ككل.

هدفت الدراسة الى فهم ابعاد جودة الخدمات التعليمية في المدارس الخاصة وتأثيرها على رضا أولياء التلاميذ مع تزايد عدد هذه المؤسسات ومحاولة بناء نموذج للتقييم وقياس لجودة الخدمات التعليمية في القطاع الخاص

في اطار الجانب العملي وحسب طبيعة الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي واختيار أداة الدراسة الاستبيان اذ تضمنت 43 سؤال موزعة على المتغيرات المراد دراستها مستقيدين من مقياس ليكرت الخماسي وتحليل النتائج الكمية في الدراسة استخدم برنامج (spss25.0)

مجتمع الدراسة مكون من أولياء التلاميذ الذين يزول بناؤهم الدراسة في المدارس الخاصة واقتصرت الدراسة على عينة عشوائية عددها (60)

اسفرت الدراسة على انه يوجد اثرذودلالة إحصائية لابعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا أولياء التلاميذ ويوجد اثر ذولالة إحصائية على كل من (جودة الإجراءات، جودة التفاعل، جودة النتائج) على رضا أولياء التلاميذ

الدراسة الثالثة: دراسة جيهان احمد عمر (اكتوبر 2019) مقال بعنوان "دور القيادة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعات الخاصة المصرية (التوافق الاستراتيجي وتمكين العاملين كمتغيرات وسيطة)" المجلة العلمية للبحوث التجارية العدد الرابع تكمن أهمية الدراسة في جانبين:

الجانب العلمي: تعظيم طاقات راس المال البشري وتحفيز الابتكار والتطوير ومن ثم تحسين مستوى جودة الخدمات وتدعيم الوضع التنافسي لمنظمات الأعمال

الجانب التطبيقي: يحاول البحث تغطية الفجوة البحثية الخاصة بقياس دور القيادة الاستراتيجية في تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي الخاص سواء بشكل مباشر اوبتوسيط كل من التوافق الاستراتيجي وتمكين العاملين وذلك في البيئة العربية عامة والمصرية خاصة.

تعد جودة الخدمة التعليمية من اهم التحديات التي تواجه الجامعات الخاصة في مصر حالياً وخاصة في ظل المنافسة الشديدة والمعقدة ولذلك يكتسب البحث أهميته التطبيقية بما يحاول ان يستخلصه من نتائج تساهم في تقييم الوضع الحالي وتحديد نقاط الضعف مما يساعد في اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة المرتبطة بجودة الخدمة المقدمة.

تهدف الدراسة الى التعرف على تأثير القيادة الاستراتيجية فى مستوى جودة الخدمة التعليمية بالجامعات الخاصة المصرية.

التعرف على تأثير القيادة الاستراتيجية فى مستوى التوافق الاستراتيجي بالجامعات الخاصة المصرية.

التعرف على تأثير القيادة الاستراتيجية فى مستوى جودة الخدمة التعليمية بالجامعات الخاصة المصرية.

التعرف على الدور الوسيط للتوافق الاستراتيجي فى العلاقة بين القيادة الاستراتيجية ومستوى جودة الخدمة التعليمية بالجامعات الخاصة المصرية.

التعرف على تأثير القيادة الاستراتيجية فى مستوى تمكين العاملين بالجامعات الخاصة المصرية .

التعرف على تأثير تمكين العاملين فى مستوى جودة الخدمة التعليمية بالجامعات الخاصة المصرية.

التعرف على الدور الوسيط لتمكين العاملين فى العلاقة بين القيادة الاستراتيجية ومستوى جودة الخدمة التعليمية بالجامعات الخاصة المصرية.

التعرف على الدور الوسيط لكل من التوافق الاستراتيجي وتمكين العاملين تتابعياً في العلاقة بين القيادة الاستراتيجية وجودة الخدمة التعليمية بالجامعات الخاصة المصرية

الدراسة الرابعة: دراسة محمد ابراهيم، شوقي محمد الصباغ ، دعاء محمد صبري محمد (افريل 2019) مقال بعنوان "دور نظم المعلومات الادارية في دعم القرارات الخاصة بجودة التعليم العالي" دراسة مقارنة على الجامعات المصرية الحكومية والخاصة في مصر المجلة العلمية للبحوث العدد الثاني.

تكمن أهمية الدراسة في مناقشة القضايا الخاصة بنظم المعلومات الإدارية من خلال توضيح العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية ودعم القرارات في الجامعات المصرية والية تأثيرها على قرارات الجودة للارتقاء بمستوى جودة خدمة التعليم الجامعي.

هدفت الدراسة الى تقييم مدى ادراك القيادات الجامعية للممارسات الفعلية لنظم المعلومات ودعم قرارات بمحاور جودة الخدمة التعليمية بالجامعات المصرية (الخاضعة للدراسة) وذلك من خلال توصيف اتجاهاتهم بالإضافة أيضا الى دراسة وتحليل مدى مساهمة

نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات بالجامعات المصرية وتقييم مدى مساهمة كل من الممارسات الفعلية لنظم المعلومات ودعم القرارات في علاج فجوات جودة الخدمة التعليمية بالجامعات المصرية من خلال طبيعة العلاقة بينهما وتحديد المتغيرات الفعلية الأكثر تأثيرا في جودة الخدمة التعليمية.

تمثل مجتمع الدراسة في القيادات الاكاديمية الجامعية (رؤساء الجامعات والنواب وعمداء الكليات والمعاهد ووكلاء ورؤساء الاقسام) في الجامعات المصرية ونظرا للحجم الكبير لمجتمع البحث فقد اعتمد الباحث على اسلوب الحصر الشامل اذ بلغ عدد القيادات الجامعية (486)

بالنسبة لمتغيرات الدراسة انقسمت الى ثلاث متغيرات : المتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات الادارية والمتغير الوسيط متمثلا في دعم القرارات والمتغير التابع والمتمثل في محاور جودة التعليم العالي.

استخلصت الدراسة في الاخير النتائج التالية:

1/ ابعاد نظم المعلومات الادارية: ارتفاع متوسط ممارسات نظم المعلومات الادارية لدى القيادات الاكاديمية في الجامعات المصرية (الخاضعة للدراسة) وان اكثر ابعاد نظم المعلومات الادارية هي البعد الخاص بمعوقات نظم المعلومات الادارية تليها اهمية نظم المعلومات الادارية في المرتبة الثانية يليها المتغيرات الخاصة بمكونات نظم المعلومات الادارية واخيرا المتغيرات الخاصة بممارسات نظم المعلومات وهذا يشير الى ان مستوى ادراك القيادات الاكاديمية لاهمية نظم المعلومات الادارية على انها مصدر اساس لزيادة كفاءة الاداء داخل الجامعة وتحسن المخرجات وذلك من خلال توفر التجهيزات والمعدات اللازمة من موارد بشرية مؤهلة وقواعد بيانات واسعة.

2/ دعم القرارات: ومن خلال التحليل الوصفي لمراحل دعم القرارات تبين للباحث ان المستوى العام لدعم القرارات بالجامعات المصرية (الحكومية/الخاصة) محل الدراسة كان مرتفعا هذا يعني ان درجة الوعي لدى القيادات الاكاديمية باهمية مراحل دعم القرارات مرتفعا ويعتقد الباحث ان ذلك راجع الى اهتمام القيادات الاكاديمية بالتعرف على المشكلات وابعادها وتحديد اسبابها وتحديد البدائل لاختيار افضل بديل وسرعة الاستجابة للاستفسارات بهدف دعم القرارات لتفعيل عملية اتخاذ القرارات.

3/ محاور جودة التعليم العالي : من استعراض التحليل الوصفي لمتغير محاور ادارة الجودة من منظور اداري تبين للباحث ان المستوى العام كان مرتفعا نسبيا وفقا لاراء القيادات الاكاديمية هذا يعني ان مستوى تبني الجامعات المصرية محل الدراسة لمحاور ادارة الجودة كان مرتفعا الى حد ما ، لكنه لم يات للمستوى المطلوب ويعتقد الباحث ان ذلك يرجع الى عدم اهتمام الجامعات المصرية بتوضيح الرسالة والرؤية والاهداف والخطط الموضوعية والاستراتيجيات والسياسات والاجراءات بشكل جيد واهمية الامام بقواعد العمل والاختصاصات الوظيفية وتحديد الهياكل والعمل على تصحيح الانحرافات واهمية تعدد الاجهزة الرقابية داخل الجامعة وقد يكون السبب في ظهور الشعور لدى القيادات الاكاديمية بحالة من عدم الوعي الكافي لسياسات الجامعة وقد يكون السبب في ذلك اعتقادا من قبل القيادات انهم ليسوا بحاجة الى التعرف على استراتيجيات وسياسات الجامعة حيث انهم يتصرفون دائما وفقا للمعايير الموضوعية

الدراسة الخامسة: دراسة جمال دراوي (جوان 2018) مذكرة بعنوان "تقييم جودة الخدمات التعليمية لمؤسسات التكوين الخاصة من وجهة نظر الطلبة دراسة حالة المعهد العالي للتسيير ورقلة" مقدمة لنيل شهادة شهادة ماستر في العلوم التجارية جامعة قاصدي مرباح ورقلة

تكمن أهمية الدراسة في التعرف على نقاط القوة والضعف في هذه الخدمات المقدمة خاصة وان التنافس بين المعهد (محل الدراسة) والمعاهد الأخرى في مجال السوق كبير جدا من جهة ومن جهة أخرى نجد ان المعهد العالي للتسيير تطور بسرعة كبيرة وهذا ما تجلى في قبول اعداد كبيرة من الطلاب كل عام كما ان نتائج هذه الدراسة ستفتح الباب امام دراسات أخرى في مجال الخدمات المقدمة في مراكز التكوين المهني الخاصة من اجل العمل على الرقي الدائم بموضوع الجودة في نوعية الخدمات المقدمة.

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة المدركة من قبل طلاب المعهد وكذلك التعرف على اهم نقاط القوة والضعف في جانب الخدمات المقدمة حسب الابعاد الخمسة لمقياس الخدمة (servperf)

تمثل مجتمع الدراسة في عينة من طلاب المعهد العالي للتسيير ورقلة وقد تم حصر العينة في أربعة تخصصات (تقني سام تسيير الموارد البشرية، تقني سام في المعلوماتية، تقني سام في المحاسبة والمالية ، تقنيات مكتبية) وتم اخذ 30% من حجم المجتمع والمقدرة ب 120 طالب. تم استخلاص النتائج التالية:

تعتبر الجودة كمصدر للميزة التنافسية، كونها تستخدم كإستراتيجية من بين الاستراتيجيات التي تحقق رضا الطالب والذي يعتبر محور العملية التكوينية؛ موقع المعهد المتميز من حيث توفر المرافق بجواره مكاتب البريد المصارف المطاعم المكاتب، وكالات الإتصالات، فرع بلدي، مقر الولاية، ...) وتوفر محطات النقل، وتوفر الأمن بجواره.

نوعية المقررات الدراسية وملائمتها لا يلقى قبول من غالبية الطلبة؛ الغيابات الكثيرة للطلبة مما يؤثر بالسلب على الدراسة، وبدرجة أقل غياب بعض الاساتذة في بعض التخصصات كما أن مستوى الأساتذة وكفائتهم يعتبر نقطة قوة المعهد؛

التوزيع الأسبوعي لجدول الدراسة يعتبر من الإيجابيات المهمة؛ إستجابة الأساتذة لإعادة شرح الدروس بأسلوب مختلف يعتبر من نقاط قوة المعهد وتميزه علاقة الطلبة فيما بينهم وكذا علاقة الطلبة مع الموظفين تعتبر متميزة

الدراسة السادسة: دراسة شاكر تركي اسماعيل (جوان 2011) مقال بعنوان "التسويق الداخلي كمفهوم لإدارة الموارد البشرية واثره على جودة الخدمة التعليمية (دراسة تطبيقية على العاملين في كليات الاقتصاد والعلوم الادارية في الجامعات الاردنية الخاصة)" مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات- العدد الثالث والعشرون

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أهمية تبني مفهوم التسويق الداخلي واختبار مدى استخدام الجامعات الخاصة لنشاطات التسويق الداخلي، ومدى إدراك الإدارات التسويقية فيها لهذا المفهوم والعناصر المكونه له، وأثر تطبيقه على الأداء الاستراتيجي الكلي للجامعة متمثلا في جودة مخرجاتها التعليمية، وزيادة الطلب على الخدمات التعليمية التي تقدمها من قبل العملاء الطلاب طالبي الخدمة التعليمية.

تتبع أهمية هذه الدراسة من طبيعة الأنشطة التي تمارسها المنظمة لتحقيق غاياتها وأهدافها من خلال مفهوم التسويق الداخلي بتحقيق درجة عالية من الرضا الوظيفي للعاملين

فيها، وانعكاس ذلك على الأداء الكلي للعاملين بتقديم خدمات ذات جودة عالية، تحقق الرضا والإشباع للعملاء طالبي الخدمة التعليمية.

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في كليات الاقتصاد والعلوم الادارية في الجامعات الاردنية الخاصة اذ بلغ عددهم (760) عامل وباستعمال اسلوب الحصر تم تحديد حجم عينة مقدر ب (430) عامل.

توصلت الدراسة بوجود علاقة ارتباط قوية ما بين الحوافز والمكافآت التي تمنحها الجامعات للعاملين بشكل عام وجودة الخدمة التعليمية، حيث تشكل هذه الحوافز دافعاً قوياً لهم لتطوير أساليبهم وأدواتهم وابتكار أساليب لتحقيق مستويات متقدمة من جودة الخدمة التعليمية كما بينت الدراسة وجود علاقة ارتباط ما بين وضوح أدوار العمل من حيث الحقوق والواجبات، مع عدم تداخلها مع حقوق وواجبات الآخرين مما يوفر بيئة عمل صحية أساسها التعاون، وصولاً لتحقيق الأهداف العامة لخلق صورة ذهنية مشرقة للجامعة في أذهان العملاء الطلاب وأصحاب المصالح.

وقد تبين أن البرامج التدريبية التي تقدمها الجامعات للعاملين فيها تزيد من فرص تقدم ونمو قدرات القائمين على العملية التعليمية من خلال اكتسابهم مهارات ومعارف جديدة في الحقول العلمية والبحثية مما يساهم إيجاباً في إغناء القاعدة المعلوماتية والمعرفية مما ينعكس إيجاباً على العملية التعليمية بشكل عام، وعلى مخرجات العملية التعليمية بشكل خاص فيما يحقق أهداف الجامعة من خلال العملية التعليمية باعتبار القوى العاملة هي جزء رئيس من مدخلات العملية التعليمية،

المطلب الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية

الدراسة الأولى :

Teo Boon Chuia , Mohd Shukur bin Ahmad , Faezah binti Ahmad Bassim, Nurnadirah binti Ahmad Zaimi (2015) article " **Evaluation of Service Quality of Private Higher Education using Service Improvement Matrix** 6th International Research Symposium in Service Management, IRSSM-6 2015, 11-15 August 2015, UiTM Sarawak, Kuching, Malaysia"

تقيم هذه الدراسة جودة الخدمة لمؤسسة التعليم العالي الماليزية الخاصة بهدف تحديد ما يشكل متغيرات الخدمة في صناعة التعليم. باستخدام تحليل الفجوة ، تم فحص ما إذا كانت هناك أي فجوات في الخدمة في سمات جودة الخدمة الفردية.

تم فحص خمسة أبعاد محددة ، وهي الملموسية والتعاطف والامان والاعتمادية والاستجابة في المؤسسة التعليمية

تم جمع البيانات من المستجيبين باستخدام استبيان تم تصميمه وتكييفه لتوفير الخدمات التعليمية بما يتماشى مع مقياس أبعاد الخدمة

لتحقيق ذلك ، تم استطلاع آراء الطلاب كمستجيبين حول جودة الخدمة المتوقعة والمتصورة المقدمة لهم وحصلت آرائهم على ما إذا كانت جودة الخدمة لها أي تأثير على رضاهم.

وتم توزيع ما مجموعه 150 استبياناً على الطلاب الذين التحقوا بالمؤسسة التعليمية.

باستخدام تحليل فجوة الخدمة ، أشارت النتائج إلى وجود فجوات سلبية لأبعاد التعاطف والضمآن. بمساعدة مصفوفة تحسين الخدمة

تم رسم الرضا بناء على تصور الخدمة وأهميتها بناء على توقعات الخدمة على شبكة ثنائية الأبعاد. سمح ذلك باتخاذ قرارات تحسين الخدمة مثل تحسينات الخدمة الضرورية (تقييمات الرضا المنخفضة) والمهمة للطلاب (تقييمات الأهمية العالية). يوصى باستراتيجيات الخدمة للمديرين لتحسين جودة الخدمة وتعزيز رضا الطلاب

الدراسة الثانية:

Afshan Azam article 2018 " Service Quality Dimensions and Students' Satisfaction: A study of Saudi Arabian Private Higher Education Institutions " College of Business Administration, AlYamamah University, Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia

تم التعرف على رضا الطلاب ونواياهم على أنها جوانب مهمة إلى حد ما في استراتيجية مؤسسة التعليم العالي في قطاع التعليم العالي الخاص التنافسي تهدف هذه الدراسة إلى التحقيق في سوابق نية الطلاب في الاختيار

والبقاء مع معاهد التعليم العالي الخاصة. من خلال مسح استبيان معدل ، تم قياس استجابة الطلاب على مقياس ليكرت المكون من 5 نقاط. أشارت النتائج إلى أن جودة الخدمة المتصورة يرتبط ارتباطا إيجابيا بالرضا

المطلب الثالث : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

جدول 02 يوضح مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

عنوان الدراسة	الحدود الزمانية	مجتمع الدراسة	أداة جمع البيانات	حجم العينة	برنامج المعالجة والتحليل	نتائج الدراسة
تأثير التحول الرقمي كمتغير وسيط في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمة التعليمية	2022	جميع أعضاء هيئة التدريس بالمعاهد العليا الخاصة على مستوى جمهورية مصر العربية	استبيان	312	برنامج spss	تأثير إيجابي ومتوسط على العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمة التعليمية
اثر جودة الخدمات التعليمية الخاصة على رضا الاولياء دراسة لعينة من أولياء التلاميذ بالمدارس الخاصة بالجزائر	2022	أولياء التلاميذ الذين يزول ابناؤهم الدراسة في المدارس الخاصة	استبيان	60	برنامج spss	يوجد اثرذودلالة إحصائية لابعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا أولياء التلاميذ
دور القيادة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعات المصرية	2019	طلاب الجامعات المصرية الخاصة	استبيان	370	برنامج spss11	وجود علاقة طردية بين القيادة الاستراتيجية وجودة الخدمة التعليمية
دور نظم المعلومات الادارية في دعم القرارات الخاصة بجودة التعليم العالي دراسة مقارنة على الجامعات المصرية الحكومية والخاصة في مصر	2019	القيادات الاكاديمية الجامعية المصرية	استبيان	486	برنامج spss	وجود علاقة طردية معنوية بين ابعاد نظم المعلومات الإدارية بجميع محاور إدارة الجودة

تقييم جودة الخدمات التعليمية لمؤسسات التكوين الخاصة من وجهة نظر الطلبة دراسة حالة المعهد العالي للتسيير ورقلة	2019	طلاب المعهد العالي للتسيير ورقلة	استبيان	120	برنامج spss	جودة الخدمات التعليمية في المعهد العلي للتسيير ورقلة مقبولة الى حد ما
Service Quality Dimensions and Students' Satisfaction: A study of Saudi Arabian Private Higher Education Institutions	2018	طلاب الجامعات السعودية الخاصة	استبيان الكتروني	250	برنامج spss	وجود رضا للخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات المصرية الخاصة
Evaluation of Service Quality of Private Higher Education using Service Improvement Matrix	2015	طلاب الجامعات الماليزية الخاصة	استبيان	160	برنامج spss	وجود ارتباط إيجابي بين جودة الخدمة ورضا الطلاب
التسويق الداخلي كمفهوم لادارة الموارد البشرية واثره على جودة الخدمة التعليمية	2011	جميع العاملين في كليات الاقتصاد والعلوم الادارية في الجامعات الاردنية الخاصة	استبيان	430	برنامج spss	وجود علاقة ارتباط
اثر جودة الخدمات التعليمية الخاصة على رضا الطلبة دراسة ميدانية مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony school	2023	طلبة مدرسة harmony school الخاصة	استبيان	80	برنامج spss	وجود اثر ذودلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على الدراسات السابقة

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

جدول 03 يوضح أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة	معالم التشابه والاختلاف
2023	من 2011 الى 2022	الحدود الزمانية
طلبة مدرسة harmony school الخاصة	جميع أعضاء هيئة التدريس بالمعاهد العليا الخاصة على مستوى جمهورية مصر العربية أولياء التلاميذ الذين يزاول ابناؤهم الدراسة في المدارس الخاصة طلاب الجامعات المصرية الخاصة طلاب المعهد العالي للتسيير ورقلة طلاب الجامعات السعودية الخاصة طلاب الجامعات الماليزية الخاصة جميع العاملين في كليات الاقتصاد والعلوم الادارية في الجامعات الاردنية الخاصة	مجتمع الدراسة
الاستبيان	الاستبيان / الاستبيان الالكتروني	أداة الدراسة
80	430-160-250-120-486-370-60-312	حجم العينة
Spss	spss11/ Spss	برنامج المعالجة

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل تسليط الضوء على مختلف الجوانب التي تمس موضوع الخدمة وأصنافها، ومعايير مختلفة للحكم على جودة الخدمة بصفة عامة وأهميتها في الإقتصاد الوطني للدول، وجودة خدمة التعليم بصفة خاصة، والتي تبين لنا من خلاله بأن الجودة في التعليم تعني قدرة المؤسسات على تقديم مختلف خدماتها التدريسية والبحثية والمجتمعية بشكل يتفق مع حاجات وتوقعات الأطراف ذات المصلحة وتحقيق رضاهم بالأخص الطلبة، وذلك لا يكون إلا من خلال الاهتمام بالجودة في جميع العناصر التي تدخل في تكوين نظام مؤسسة التعليم. حيث يعد نظام ضمان وقياس الجودة، من أهم وأبرز المداخل التي تسهم في تحقيق ذلك، خاصة في ظل التحديات التي تواجهها مؤسسات التعليم سواء على مستوى البيئة الداخلية لها أو الخارجية.

الفصل الثاني:
الجانب التطبيقي للدراسة
بمدرسة اللغات والتكوين
والتدريب
Harmony school

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة بمدرسة اللغات والتكوين والتدريب

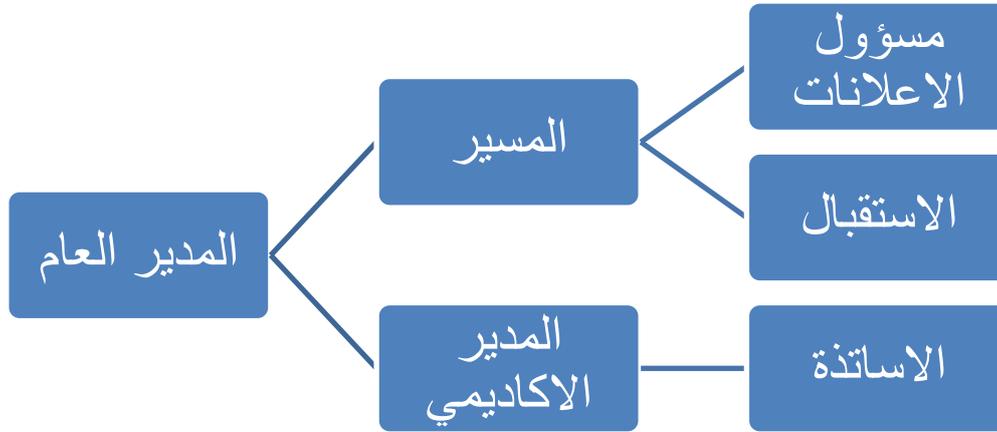
Harmony school

المبحث الأول : تقديم المؤسسة محل الدراسة

الفرع الأول: تعريف مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony school

مدرسة هارموني سكول هي مدرسة خاصة متخصصة في التكوين والتدريب في اللغات الأجنبية (الانجليزية .. الفرنسية .. الإسبانية .. الألمانية .. التركية) بمعايير عالمية . وتم تاسيسها سنة 2017 لصاحبها الأستاذ قرطي ياسين تقدم بمدرسة هارموني سكول خدمات تعليمية راقية وهي ذات برامج اجنبية عالمية حسب حاجات ورغبات طلابها

بالإضافة لتكوينها لعدد ليس بالقليل من الأساتذة وتخرجهم بشهادة TESOL/TEFL الفرع الثاني : الهيكل التنظيمي للمؤسسة



الهيكل التنظيمي للمدرسة

المصدر من اعداد الطالب

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

في هذا المبحث سنتوقف عند الإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية من عمليات تحديد عينة ومجتمع الدراسة، وتحديد المتغيرات وقياسها وطريقة جمعها وكذلك أسلوب المعالجة الإحصائية لبياناتها كما يتم تلخيص المعطيات وجدولتها وفيما يلي شرح تفصيلي لتلك الإجراءات.

المطلب الأول: منهج ، مجتمع الدراسة

للوصول إلى نتائج البحث العلمي لابد من طريقة منظمة منسقة بمعنى الوسيلة التي يتم بواسطتها الوصول إلى الحقيقة وإلى مجموعة حقائق في أي موقف من المواقف ومحاولة اختباره للتأكد من صلاحيتها في مواقف أخرى وتعميمها للوصول بها إلى ما يطلق عليه اصطلاح النظرية وهي هدف كل بحث علمي.

أولاً: المنهج

على ذكر ما سبق وانطلاقاً من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها ، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها ميدانياً، تم الاعتماد على المنهج الإحصائي، وذلك نظراً لطبيعة البحث التي تفرض علينا إتباع هذا المنهج باعتباره طريقة تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة للدراسة وقياس الدلالة الإحصائية بين متغيرات الدراسة. وقد اعتمدنا هذا المنهج بهدف تحليل نتائج الدراسة الميدانية في مدرسة اللغات والتكوين والتدريب **Harmony School** للوصول إلى الإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية واختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية.

ثانياً: مجتمع الدراسة ومتغيراتها

- ❖ تقديم مجتمع الدراسة : يتمثل مجتمع الدراسة في طلبة مدرسة اللغات والتكوين والتدريب **Harmony School** تم اختيار الطلبة بطريقة عشوائية (غير احتمالية)
- ❖ تعريف بعينة الدراسة: تم اختبار عينة الدراسة بطريقة عشوائية (غير احتمالية) وهم مجموعة من الطلبة كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم 01: عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والاستبيانات القابلة للدراسة

النسبة	العدد	نوع الاستبيان
70 %	80	الاستبيانات الموزعة
88 %	70	الاستبيانات المسترجعة
12 %	10	الاستبيانات الغير قابلة للمعالجة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج **spss**

يتضح من الجدول أن عينة الدراسة بلغ عددها 80 طالب، حيث بعد توزيع استمارة استبيان بشكل عشوائي كان عدد استمارات المسترجعة 70 إستمارة من بين الاستمارات الموزعة من العدد الإجمالي.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة والمعالجة الإحصائية

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام عدة أدوات تتماشى مع المعالجة الإحصائية المستخدمة.

أولاً- الأدوات المستخدمة في الدراسة:

- الاستبيان: لغرض الحصول على البيانات والمعلومات واختبار الفرضيات التي تم طرحها للقيام بهذه الدراسة تم الاستعانة بإعداد وتصميم استبيان كأداة لجمع تلك المعلومات المتعلقة بالدراسة. حيث تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين على النحو التالي:

❖ **القسم الأول:** يحتوي على البيانات الشخصية الخاصة بالمستجوبين من الطلبة وهي: الجنس، المستوى التعليمي، السن ، حيث خصصنا هذا الجزء من اجل الحصول على المعلومات الشخصية الخاصة بهم قبل إجابتهم على الاستبيان.

❖ **القسم الثاني:** يحتوي هذا الجزء على بعض الأسئلة المرتبطة بالدراسة حيث يحتوي على محورين كالتالي:

✓ **المحور الأول:** ويتمثل في الأسئلة النظرية والتي من خلالها نقوم بإسقاط المفاهيم النظرية الخاصة بجودة الخدمات التعليمية المذكورة في الجانب النظري على مدرسة اللغات والتكوين والتدريب **Harmony School**، ويكون السؤال مصاغ إلى الطالب وتعطى له مجموعة من الخيارات النظرية ولا يمكن له أن يختار أكثر من فكرة ويحتوي هذا المحور على 5 أبعاد وهي:

- **البعد الأول:** الجوانب المادية ويحتوي على 07 أسئلة
- **البعد الثاني:** الاعتمادية، ويحتوي على 06 أسئلة
- **البعد الثالث:** الاستجابة، ويحتوي على 05 أسئلة
- **البعد الرابع:** الأمان، ويحتوي على 06 أسئلة
- **البعد الخامس:** التعاطف، ويحتوي على 05 أسئلة

✓ **المحور الثاني:** هو الآخر يتمثل في مجموعة من الأسئلة النظرية وبلغ عددها 08 أسئلة والتي من خلالها نقوم بطرح أسئلة متعلقة برضا الطلبة، ويكون السؤال مصاغ إلى الطالب وتعطى له مجموعة من الخيارات النظرية ولا يمكن أن يختار أكثر من فكرة

ثانيا: السلم التقديري؛ وقد تم الاعتماد على سلم خماسي لذلك فإن المجالات تحسب بالاعتماد على المدى كما يلي المدى = الحد الأعلى - الحد الأدنى ومنه المدى = 5-1=4
المدى = 5/4 = 0.8

لتصبح المجالات المستخدمة كما يلي:

الجدول رقم 02: توزيع سلم ليكارت

مجال المتوسط الحسابي] 1.8-1]] 2.6-1.8]] 3.4-2.6]] 4.2-3.4]] 5-4.2]
الدرجة	1	2	3	4	5
مستوى الموافقة	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالب.

2. المعالجة الإحصائية لمتغيرات الدراسة:

بغية تحليل بيانات الدراسة تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، حيث تم استخدام الأدوات التالية:

أولا: التكرارات والنسب المئوية:

التكرارات تستعمل لمعرفة تكرار اختيار كل بديل من الاستبيان، أما النسبة المئوية فتستعمل لمعرفة نسبة اختيار كل بديل من بدائل الاستبيان.

ثانيا: المتوسط الحسابي:

وذلك للتعرف على متوسط إجابات الأفراد حول عبارات أداة الدراسة.

ثالثا: الانحراف المعياري:

ويستخدم من أجل التعرف على مدى انحراف إجابات أفراد العينة اتجاه كل عبارة، وكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما كانت النتائج أكثر مصداقية وجودة.

رابعا: التوزيع الطبيعي:

للتأكد فيما إذا كانت البيانات تتبع توزيعا طبيعيا أم لا، تم استخدام اختبار كولمغروف.

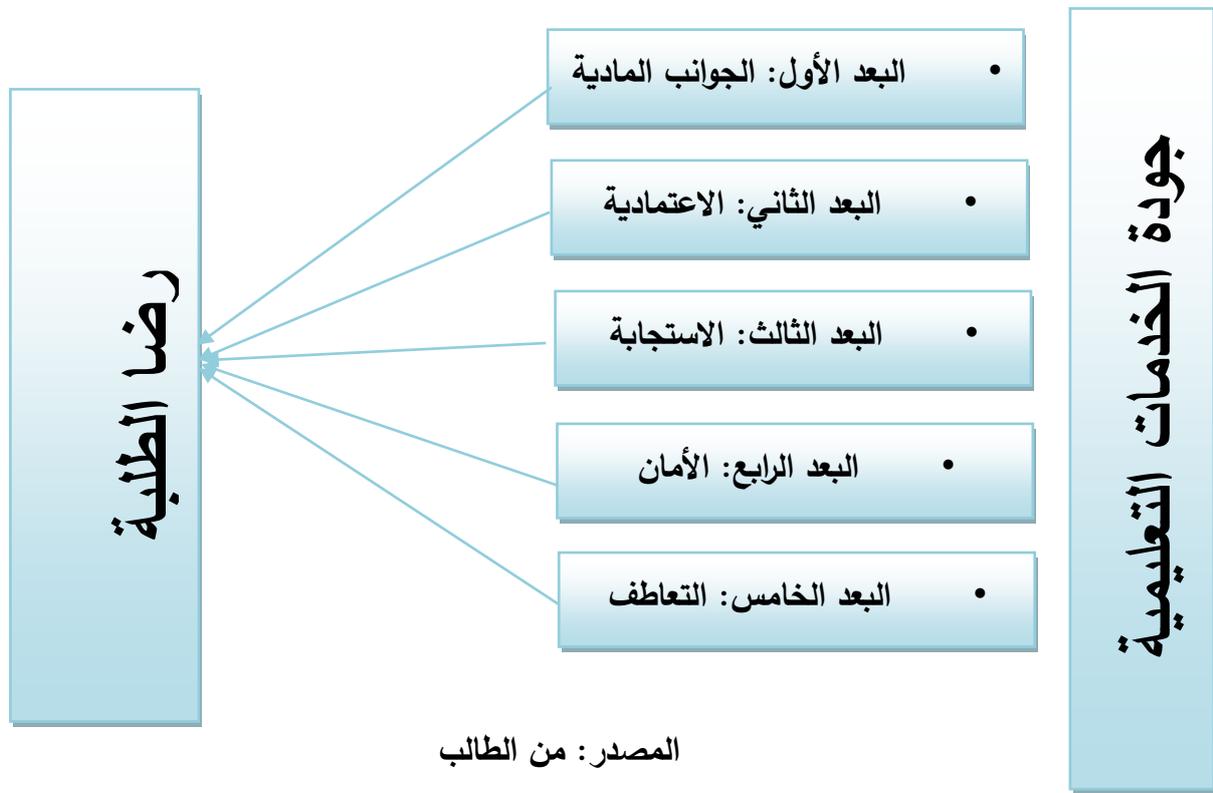
خامسا: معامل الصدق والثبات:

وهو مقياس يقيس درجة ثبات وصدق أسئلة الاستبيان ونقصد بثبات أسئلة الاستبيان إستقرار المعطيات وعدم تناقضه مع نفسه أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، أما الصدق فنقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه.

المطلب الثالث: نموذج الدراسة والاختبارات المستخدمة

أولاً - نموذج الدراسة:

الشكل رقم 01: نموذج الدراسة



ثانياً - اختبار التوزيع الطبيعي :

قبل الشروع في استخدام الأدوات الإحصائية وجب التأكد فيما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا ولهذا الغرض يتم استخدام اختبار kolmogrov –sminrov test والجدول الموالي يوضح النتائج المحصل عليها:

الجدول رقم 03: نتائج اختبار kolmogrov –sminrov test

مستوى المعنوية	عدد فقرات الاستبيان	
0.204	23	المحور الأول: جودة الخدمات التعليمية المستخدمة في مدرسة Harmony School اللغات والتكوين والتدريب
0.115	04	البعد الأول: الجوانب المادية
0.144	04	البعد الثاني: الاعتمادية
0.06	04	البعد الثالث: الاستجابة
0.07	03	البعد الرابع: الأمان
0.146	04	البعد الخامس: التعاطف.
0.07	07	المحور الثاني: رضا الطالب
0.083	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن كل المحور تحقق شرط مستوى معنوية أكبر من 0.05، مما يعني أن البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً ومنه يمكن استخدام الاختبارات المعملية. ثالثاً - ثبات أداة الدراسة:

تم الاعتماد على الفا كرونباخ للتحقق من ثبات الاستبيان كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم 04: نتائج اختبار الفا كرومباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments	المحور
0.567	23	المحور الأول: جودة الخدمات التعليمية المستخدمة في مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony School
0.782	04	البعد الأول: الجوانب المادية.
0.901	04	البعد الثاني: الاعتمادية
0.870	04	البعد الثالث: الاستجابة
0.718	03	البعد الرابع: الأمان
0.695	04	البعد الخامس: التعاطف.
0.905	07	المحور الثاني: رضا الطالب
0.949	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ أكبر من 0,6 وهذا يعني أن الاختبار إيجابي أي ثبات الاستبيان ونسبة جيدة لأغراض التحليل.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

حيث سيتم في هذا المبحث تحليل نتائج كل محور من محاور الدراسة باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة وفي الأخير سيتم اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: عرض النتائج

أولاً: التحليل الإحصائي لعبارات المتعلقة بالبيانات الشخصية

تتكون العينة من طلبة مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony School البالغ عددهم 70 طالب حيث تم إدراج مجموعة من البيانات الشخصية لهم في استمارة الاستبيان والمتمثلة في: الجنس، السن، المستوى التعليمي، وسيتم من خلالها تحليل عينة الدراسة باعتماد التكرارات والنسب المئوية.

1. تحليل نتائج العينة حسب متغير الجنس:

جدول رقم 05: يمثل الجنس

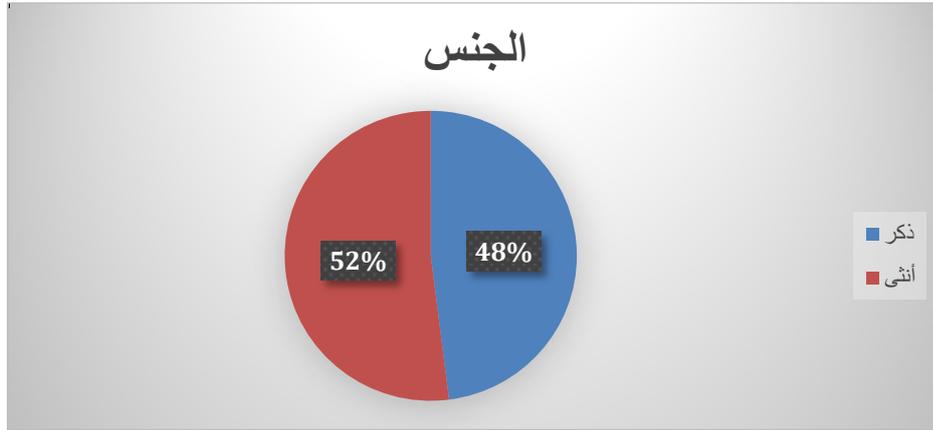
النسبة المئوية	التكرار	الجنس
48 %	34	ذكر
52 %	36	أنثى
100 %	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية spss

من خلال تحليلنا للجدول الخاص بالجنس للطلبة يتبين لنا أن أغلبية الطلبة إناث وبلغت نسبتهم 52 %، يليها بفارق صغير نسبة الطلبة الذكور حيث بلغت نسبتهم 48 %.

ويمكن ترجمة بيانات الجدول في الدائرة النسبية التالية:

الشكل رقم 02: خصائص أفراد العينة حسب متغير الجنس



من إعداد الطالب بالاعتماد على الحزمة الاحصائية spss.

2. تحليل نتائج أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية

جدول رقم 06 : خصائص أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
من 15 الى 20 سنة	25	36 %
من 21 الى 25 سنة	30	43 %
من 26 الى 30 سنة	10	14 %
من 31 سنة فما فوق	5	7 %
المجموع	70	100 %

من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج الحزمة الاحصائية spss

✓ نلاحظ من خلال تحليلنا للجدول أن أغلبية أفراد العينة أعمارهم تتراوح بين 21 سنة و25 سنة وعددهم 30 طالب حيث بلغت نسبتهم 43 % من العدد الإجمالي للطلبة، تليهم نسبة الطلبة الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و20 سنة حيث بلغت 28 %، تليها في المرتبة الثالثة نسبة الطلبة الذين ينحصر أعمارهم بين 26 و30 سنة بنسبة 14 %، وفي المرتبة الأخيرة الطلبة الذين تبلغ أعمارهم أكثر من 31 سنة حيث بلغت نسبتهم 7 % من العدد الإجمالي للطلبة.

الشكل رقم 03 : خصائص أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية:



من إعداد الطالب بالاعتماد على الحزمة الإحصائية spss.

3. تحليل نتائج العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

جدول رقم 07 : يمثل المستوى التعليمي

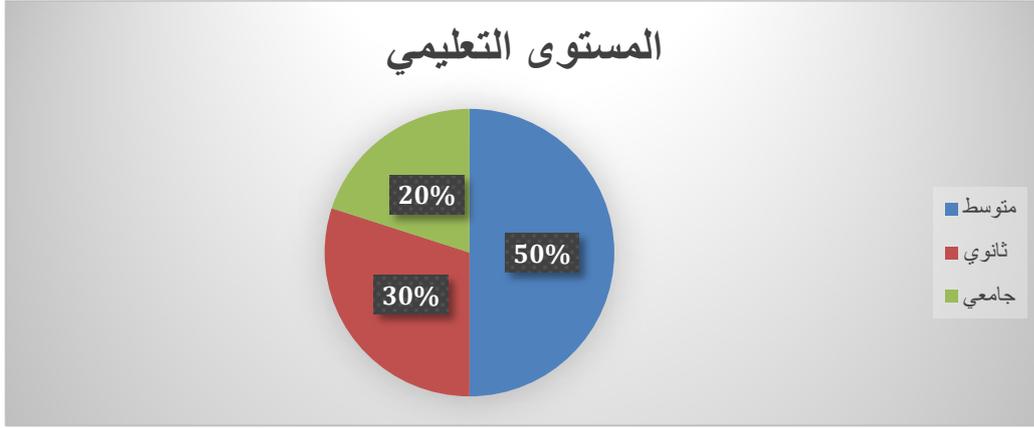
النسبة المئوية	التكرار	المستوى
50 %	35	متوسط
30 %	21	ثانوي
20 %	14	جامعي
70 %	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية spss

من خلال تحليلنا للجدول الخاص بالمستوى التعليمي للطلبة والدائرة النسبية يتبين لنا أن أغلبية أفراد العينة يمتلكون مستوى تعليمي متوسط حيث يبلغ عددهم 35 طالب بنسبة 50 % أي نصف أفراد العينة، وفي المرتبة الثانية الطالبة الذين يمتلكون مستوى تعليمي ثانوي حيث بلغ عددهم 21 طالب بنسبة 30 %، وفي الأخير الطالبة الذين يمتلكون مستوى تعليمي جامعي وبلغ عددهم 14 طالب بنسبة 20 %

ويمكن ترجمة البيانات الجدول في الدائرة النسبية التالية:

الشكل رقم 04: خصائص أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



من إعداد الطالب بالاعتماد على الحزمة الاحصائية spss.

ثانياً: تحليل نتائج القسم الثاني من الاستبانة

حيث تم تقسيم العبارات الواردة فيه في محورين رئيسيين وهما:

1. عرض النتائج الخاصة بالمحور الأول: جودة الخدمات التعليمية المستخدمة

في مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony School

يتكون محور جودة الخدمات التعليمية المستخدمة في مدرسة اللغات والتكوين والتدريب

Harmony School من مجموعة من الأبعاد وهي:

1.1 البعد الأول: الجوانب المادية

يتكون بعد الجوانب المادية من 07 أسئلة وهي:

الجدول رقم 10: تحليل عبارات الجوانب المادية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الرقم
1	عالية جدا	0.663	4.286	26	40	2	2	0	التكرار
				37.1	57.1	2.9	2.9	0	النسبة
2	عالية	0.857	3.929	16	40	7	7	0	التكرار
				22.9	57.1	10.0	10.0	0	النسبة
3	عالية	1.151	3.486	11	32	13	8	6	التكرار
				15.7	45.7	18.6	11.4	8.6	النسبة
6	متوسطة	1.208	3.071	8	23	11	22	6	التكرار

				11.4	32.9	15.7	31.4	8.6	النسبة	
7	متوسطة	1.248	2.914	9	17	10	27	7	التكرار	05
				12.9	24.3	14.3	38.6	10.0	النسبة	
5	متوسطة	1.071	3.314	7	29	17	13	4	التكرار	06
				10.0	41.4	24.3	18.6	5.7	النسبة	
4	عالية	1.046	3.471	7	38	9	13	3	التكرار	07
				10.0	54.3	12.9	18.6	4.3	النسبة	

من إعداد الطالب بالاعتماد على الحزمة الاحصائية spss.

- ❖ احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم 01 بمتوسط حسابي قدره 4.286 وانحراف معياري قدره 0.663 ودرجة الموافقة عالية جدا وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أنه يوجد بالمدرسة قاعات مجهزة وبالشكل الكافي
- ❖ احتلت المرتبة الثانية العبارة رقم 02 بمتوسط حسابي قدره 3.929 وانحراف معياري قدره 0.857 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أنه يوجد بالمدرسة لوحات ارشادية واعلانية
- ❖ احتلت المرتبة الثالثة العبارة رقم 03 بمتوسط حسابي قدره 3.486 وانحراف معياري قدره 1.151 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أن المدرسة توفر خدمة الانترنت عالية التدفق
- ❖ احتلت المرتبة الرابعة العبارة رقم 07 بمتوسط حسابي قدره 3.471 وانحراف معياري قدره 1.046 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أنه موقع المدرسة يتواجد قرب المرافق الضرورية للحياة
- ❖ احتلت المرتبة الخامسة العبارة رقم 06 بمتوسط حسابي قدره 3.314 وانحراف معياري قدره 1.071 ودرجة الموافقة متوسطة وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أن المحيط الداخلي والخارجي للمدرسة نظيف.
- ❖ احتلت المرتبة السادسة العبارة رقم 04 بمتوسط حسابي قدره 3.071 وانحراف معياري قدره 1.208 ودرجة الموافقة متوسطة وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أن المدرسة توفر مختلف المعدات والاجهزة الالكترونية والتكنولوجية (data show مكبر الصوت)

❖ احتلت المرتبة السابعة العبارة رقم 05 بمتوسط حسابي قدره 2.914 وانحراف معياري قدره 1.248 ودرجة الموافقة متوسطة وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أن المدرسة توفر الوثائق والمستندات المساعدة في عملية التعلم

2.1 البعد الثاني: الاعتمادية

يتكون بعد الاعتمادية من 06 أسئلة وهي:

الجدول رقم 10: تحليل عبارات الاعتمادية

الرقم	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	1	8	8	42	11	3.771	0.904	عالية	2
	1.4	11.4	11.4	60.0	15.7				
02	2	12	7	42	7	3.571	0.986	عالية	5
	2.9	17.1	10.0	60.0	10.0				
03	0	11	4	48	7	3.729	0.850	عالية	3
	0	15.7	5.7	68.6	10.0				
04	0	5	5	47	13	3.971	0.742	عالية	1
	0	7.1	7.1	67.1	18.6				
05	1	8	9	44	8	3.714	0.870	عالية	4
	1.4	11.4	12.9	62.9	11.4				
06	2	13	8	38	9	3.557	1.030	عالية	6
	2.9	18.6	11.4	54.3	12.9				

من إعداد الطالب بالاعتماد على الحزمة الاحصائية spss.

❖ احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم 04 بمتوسط حسابي قدره 3.971 وانحراف معياري قدره 0.742 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أنه يتم تقديم الخدمة في أوقاتها المحددة

❖ احتلت المرتبة الثانية العبارة رقم 01 بمتوسط حسابي قدره 3.771 وانحراف معياري قدره 0.904 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أن المدرسة تحتوي على عدد كاف من العاملين

- ❖ احتلت المرتبة الثالثة العبارة رقم 03 بمتوسط حسابي قدره 3.729 وانحراف معياري قدره 0.850 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أن المدرسة تحتوي على اداريين ذوكفاءة عالية
- ❖ احتلت المرتبة الرابعة العبارة رقم 05 بمتوسط حسابي قدره 3.714 وانحراف معياري قدره 0.870 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أن الجدول الزمني لتوقيت الحصص مناسب
- ❖ احتلت المرتبة الخامسة العبارة رقم 02 بمتوسط حسابي قدره 3.571 وانحراف معياري قدره 0.986 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أن المدرسون بالمدرسة ذوكفاءة مهنية عالية
- ❖ احتلت المرتبة السادسة العبارة رقم 06 بمتوسط حسابي قدره 3.557 وانحراف معياري قدره 1.030 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أن المدرسة تقوم على برمجة حصص مسائية

3.1 البعد الثالث: الاستجابة

يتكون بعد الاستجابة من 05 أسئلة وهي:

الجدول رقم 10: تحليل عبارات الاستجابة

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الرقم
1	عالية	0.847	3.914	14	43	7	5	1	التكرار
				20.0	61.4	10.0	7.1	1.4	النسبة
4	عالية	0.887	3.771	13	35	16	5	1	التكرار
				18.6	50.0	22.9	7.1	1.4	النسبة
3	عالية	0.942	3.800	12	43	6	7	2	التكرار
				17.1	61.4	8.6	10.0	2.9	النسبة
2	عالية	0.921	3.857	14	41	8	5	2	التكرار
				20.0	58.6	11.4	7.1	2.9	النسبة
5	عالية	0.931	3.729	11	39	12	6	2	التكرار
				15.7	55.7	17.1	8.6	2.9	النسبة

من إعداد الطالب بالاعتماد على الحزمة الاحصائية spss.

- ❖ احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم 01 بمتوسط حسابي قدره 3.914 وانحراف معياري قدره 0.847 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أنه تتم اجراءات التسجيل بالمدرسة بطريقة سليمة دون اي مماطلة
- ❖ احتلت المرتبة الثانية العبارة رقم 04 بمتوسط حسابي قدره 3.857 وانحراف معياري قدره 0.921 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أن المدرسة تعلم الطلاب بالإرشادات والاختبار والملاحظات في حينها
- ❖ احتلت المرتبة الثالثة العبارة رقم 03 بمتوسط حسابي قدره 3.800 وانحراف معياري قدره 0.942 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أنه يتواجد العاملون في المدرسة باستمرار وفي الاوقات المحددة
- ❖ احتلت المرتبة الرابعة العبارة رقم 02 بمتوسط حسابي قدره 3.771 وانحراف معياري قدره 0.887 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أن المدرسة تهتم بانشغالات الطلبة وتحاول دائما ايجاد حلول لمشاكلهم
- ❖ احتلت المرتبة الخامسة العبارة رقم 05 بمتوسط حسابي قدره 3.729 وانحراف معياري قدره 0.931 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أنه يتم الاستجابة الفورية على الاستفسارات عبر مواقع التواصل الاجتماعي

4.1 البعد الرابع: الأمان

يتكون بعد الأمان من 06 أسئلة وهي:

الجدول رقم 10: تحليل عبارات الأمان

الرقم	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	3	13	16	26	12	3.443	1.112	عالية	6
	4.3	18.6	22.9	37.1	17.1				
02	2	9	9	36	14	3.729	1.020	عالية	5
	2.9	12.9	12.9	51.4	20.0				
03	2	7	8	39	14	3.800	0.972	عالية	3
	2.9	10.0	11.4	55.7	20.0				
04	3	5	4	46	12	3.843	0.942	عالية	2

				17.1	65.7	5.7	7.1	4.3	النسبة	
4	عالية	1.055	3.757	16	34	10	7	3	التكرار	05
				22.9	48.6	14.3	10.0	4.3	النسبة	
1	عالية جدا	0.667	4.300	27	39	2	2	0	التكرار	06
				38.6	55.7	2.9	2.9	0	النسبة	

من إعداد الطالب بالاعتماد على الحزمة الإحصائية spss.

- ❖ احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم 06 بمتوسط حسابي قدره 4.300 وانحراف معياري قدره 0.667 ودرجة الموافقة عالية جدا وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أنه يتم تقييم الاعمال بالعدالة دون اي تدخل للمعارف الشخصية.
- ❖ احتلت المرتبة الثانية العبارة رقم 04 بمتوسط حسابي قدره 3.843 وانحراف معياري قدره 0.942 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على وجود ادوات الأمن والوقاية (مطفأة حريق/علبة الاسعافات الاولية ...) بالمؤسسة.
- ❖ احتلت المرتبة الثالثة العبارة رقم 03 بمتوسط حسابي قدره 3.800 وانحراف معياري قدره 0.972 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أنه يتم التعامل بين الطلبة بمبدأ المساواة والعدل
- ❖ احتلت المرتبة الرابعة العبارة رقم 05 بمتوسط حسابي قدره 3.757 وانحراف معياري قدره 1.055 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أنه يتم التعامل بالسرية مع معلومات الطلبة
- ❖ احتلت المرتبة الخامسة العبارة رقم 02 بمتوسط حسابي قدره 3.729 وانحراف معياري قدره 0.020 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أنه يتم التعبير عن الآراء بكل حرية ودون اي خوف
- ❖ احتلت المرتبة السادسة العبارة رقم 01 بمتوسط حسابي قدره 3.443 وانحراف معياري قدره 1.112 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أن العاملون بالمدرسة يعزز شعور الطلاب بالأمان

5.1 البعد الخامس: التعاطف

يتكون بعد التعاطف من 05 أسئلة وهي:

الجدول رقم 10: تحليل عبارات التعاطف

الرقم	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	0	7	6	41	16	3.943	0.849	عالية	1
	0	10.0	8.6	58.6	22.9				
02	6	8	12	33	11	3.500	1.152	عالية	2
	8.6	11.4	17.1	47.1	15.7				
03	6	22	11	21	10	3.100	1.241	متوسطة	4
	8.6	31.4	15.7	30.0	14.3				
04	7	27	10	16	10	2.929	1.266	متوسطة	5
	10.0	38.6	14.3	22.9	14.3				
05	5	13	17	28	7	3.271	1.102	متوسطة	3
	7.1	18.6	24.3	40.0	10.0				

من إعداد الطالب بالاعتماد على الحزمة الاحصائية spss.

- ❖ احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم 01 بمتوسط حسابي قدره 3.943 وانحراف معياري قدره 0.849 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أن العلاقة بين الطلاب والعاملين في المدرسة تتسم بالاحترام
- ❖ احتلت المرتبة الثانية العبارة رقم 02 بمتوسط حسابي قدره 3.500 وانحراف معياري قدره 0.152 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أن المدرسة تحرص على تشجيع المتفوقين
- ❖ احتلت المرتبة الثالثة العبارة رقم 05 بمتوسط حسابي قدره 3.271 وانحراف معياري قدره 1.102 ودرجة الموافقة متوسطة وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أن طاقم العمل يبدي تعاطفه حين وقوع اي مشاكل للطلاب
- ❖ احتلت المرتبة الرابعة العبارة رقم 03 بمتوسط حسابي قدره 3.100 وانحراف معياري قدره 1.241 ودرجة الموافقة متوسطة وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أن المدرسة تحرص على اقامة البرامج الترفيهية

❖ احتلت المرتبة الخامسة العبارة رقم 04 بمتوسط حسابي قدره 2.929 وانحراف معياري قدره 1.266 ودرجة الموافقة متوسطة وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أن ادارة المدرسة تحرص على برمجة الحصص بما يلائم برنامج الطالب

2. عرض النتائج الخاصة بالمحور الثاني: رضا الطالب

يتكون محور رضا الطالب من مجموعة من الأسئلة مقسمة على 08 عناصر وهي:

الجدول رقم 11: تحليل عبارات المحور الثاني رضا الطالب

الرقم	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	التكرار	3	14	9	37	3.443	1.058	عالية	8
	النسبة	4.3	20.0	12.9	52.9	10.0			
02	التكرار	1	8	8	42	3.771	0.904	عالية	3
	النسبة	1.4	11.4	11.4	60.0	15.7			
03	التكرار	1	12	6	42	3.657	0.961	عالية	6
	النسبة	1.4	17.1	8.6	60.0	12.9			
04	التكرار	0	11	4	48	3.729	0.850	عالية	5
	النسبة	0	15.7	5.7	68.6	10.0			
05	التكرار	0	5	5	47	3.971	0.742	عالية	2
	النسبة	0	7.1	7.1	67.1	18.6			
06	التكرار	1	8	8	44	3.743	0.879	عالية	4
	النسبة	1.4	11.4	11.4	62.9	12.9			
07	التكرار	1	13	8	38	3.614	0.997	عالية	7
	النسبة	1.4	18.6	11.4	54.3	14.3			
08	التكرار	1	4	6	41	4.014	0.843	عالية	1
	النسبة	1.4	5.7	8.6	58.6	25.7			

من إعداد الطالب بالاعتماد على الحزمة الاحصائية spss.

❖ احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم 08 بمتوسط حسابي قدره 4.014 وانحراف معياري قدره 0.843 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أنهم يرفضون تغيير المدرسة بسبب مستوى جودة التعليم المرتفع

- ❖ احتلت المرتبة الثانية العبارة رقم 05 بمتوسط حسابي قدره 3.971 وانحراف معياري قدره 0.742 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أنهم راضون عن التدابير الأمنية والوقائية داخل المدرسة
- ❖ احتلت المرتبة الثالثة العبارة رقم 02 بمتوسط حسابي قدره 3.771 وانحراف معياري قدره 0.904 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أنهم راضون عن الجوانب المادية الخاصة بالمؤسسة (مبنى المدرسة / الموقع / التجهيزات ...)
- ❖ احتلت المرتبة الرابعة العبارة رقم 06 بمتوسط حسابي قدره 3.743 وانحراف معياري قدره 0.879 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أنهم راضون عن العدالة التي يتعامل بها الطاقم الإداري والمدرسين مع الطلبة داخل المدرسة
- ❖ احتلت المرتبة الخامسة العبارة رقم 04 بمتوسط حسابي قدره 3.729 وانحراف معياري قدره 0.850 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أنهم راضون عن الانضباط والالتزام القائم داخل المدرسة
- ❖ احتلت المرتبة السادسة العبارة رقم 03 بمتوسط حسابي قدره 3.657 وانحراف معياري قدره 0.961 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أنهم راضون عن جودة أداء المدرسين والطاقم الإداري
- ❖ احتلت المرتبة السابعة العبارة رقم 07 بمتوسط حسابي قدره 3.614 وانحراف معياري قدره 0.997 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أن مستوى الرضا لديهم يتحسن عندما تقوم المدرسة بإضافة تعديلات جديدة
- ❖ احتلت المرتبة الثامنة العبارة رقم 01 بمتوسط حسابي قدره 3.443 وانحراف معياري قدره 1.048 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أن الخدمات المقدمة من طرف المدرسة تلبي حاجاتهم ورغبات

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات؛

يتم في هذا المطلب اختبار الفرضيات التي تعتبر إجابات مبدئية على تساؤلات الدراسة والتأكد من تحققها اوعدم تحققها.

1. الفرضية الرئيسية:

يوجد تأثير ذودلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة على مستوى مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony School عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

- فرضية العدم H_0 : تؤثر أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة.
- الفرضية البديلة H_1 : لا تؤثر أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة.

جدول رقم 19: نتائج جودة مطابقة النموذج للفرضية الرئيسية للعلاقة بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلبة

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التباين المفسر	قيمة فيشر المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة Sig
	0.969	0.938	0.18009	194.539	64	0.0001

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط 0.969 مما يدل على وجود ارتباط متوسط بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلبة، كما نلاحظ أن معامل التحديد R^2 يساوي 0.938، وهذا يعني أن أبعاد جودة الخدمات التعليمية تفسر 93.8% من التغيرات التي تحدث في رضا الطلبة والباقي يرجع إلى عوامل أخرى، وبالنظر إلى مستوى معنوية 0.0001 أقل من 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ومنه تحقق الفرضية H_0 تؤثر أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة على مستوى مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony School عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

2. الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية

يوجد تأثير ذودلالة إحصائية للجوانب المادية على رضا الطلبة على مستوى مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony School عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

- فرضية العدم H_0 : تؤثر الجوانب المادية على رضا الطلبة .
- الفرضية البديلة H_1 : لا تؤثر الجوانب المادية على رضا الطلبة.

بالنظر إلى مستوى معنوية 0.01 أقل من 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ومنه تحقق الفرضية H_0 تؤثر الجوانب المادية على رضا الطلبة على مستوى مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony School عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

- يوجد تأثير ذودلالة إحصائية للاعتمادية على رضا الطلبة على مستوى مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony School عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$..
- **فرضية العدم H0 :** تؤثر الاعتمادية على رضا الطلبة .
 - **الفرضية البديلة H1 :** لا تؤثر الاعتمادية على رضا الطلبة.
- بالنظر إلى مستوى معنوية 0.008 أقل من 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ومنه تحقق الفرضية H0 تؤثر الاعتمادية على رضا الطلبة على مستوى مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony School عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$..
- يوجد تأثير ذودلالة إحصائية للاستجابة على رضا الطلبة على مستوى مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony School عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$..
- **فرضية العدم H0 :** تؤثر الاستجابة على رضا الطلبة .
 - **الفرضية البديلة H1 :** لا تؤثر الاستجابة على رضا الطلبة.
- بالنظر إلى مستوى معنوية 0.041 أقل من 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ومنه تحقق الفرضية H0 تؤثر الاستجابة على رضا الطلبة على مستوى مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony School عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$..
- يوجد تأثير ذودلالة إحصائية للأمان على رضا الطلبة على مستوى مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony School عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$..
- **فرضية العدم H0 :** يؤثر الأمان على رضا الطلبة .
 - **الفرضية البديلة H1 :** لا تؤثر الأمان على رضا الطلبة.
- بالنظر إلى مستوى معنوية 0.045 أقل من 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ومنه تحقق الفرضية H0 يؤثر الأمان على رضا الطلبة على مستوى مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony School عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$..
- يوجد تأثير ذودلالة إحصائية للتعاطف على رضا الطلبة على مستوى مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony School عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$..
- **فرضية العدم H0 :** تؤثر التعاطف على رضا الطلبة .
 - **الفرضية البديلة H1 :** لا تؤثر التعاطف على رضا الطلبة.

بالنظر إلى مستوى معنوية 0.02 أقل من 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ومنه تحقق الفرضية H0 تؤثر التعاطف على رضا الطلبة على مستوى مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony School عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

جدول رقم 20: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية للعلاقة بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلبة

مستوى الدلالة Sig	T	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		Bêta	الخطأ المعياري	β	
0.010	0.972		0.019	0.185	الثابت
0.008	2.509	0.144	0.055	0.138	الجوانب المادية
0.001	5.194	0.036	0.057	0.295	الاعتمادية
0.041	0.821	0.055	0.070	0.058	الاستجابة
0.045	3.595	0.196	0.059	0.212	الأمان
0.002	3.384	0.210	0.063	0.214	التعاطف

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال نتائج الجدول أعلاه يمكن صياغة معادلة الانحدار على النحو التالي:

$$\text{رضا الطلبة} = (0.138 \times \text{الجوانب المادية}) + (0.295 \times \text{الاعتمادية}) + (0.058)$$

$$\times (\text{الاستجابة}) + (0.212 \times \text{الأمان}) + (0.214 \times \text{التعاطف}) + 0.185.$$

• β (الثابت) = 0.185 مستوى دلالة قدر بـ 0,01، وهو أقل من مستوى الدلالة لـ

(α) ، والمقدر بـ 0,05، ما يدل على أن هذه المعلمة دالة إحصائياً، وهي تعبر عن قيمة رضا الطلبة في حالة انعدام قيم أبعاد جودة الخدمات التعليمية، وهو ما يفسر وجود حد أدنى القيمة رضا الطلبة في حالة انعدام قيم أبعاد جودة الخدمات التعليمية، ويكون هذا الحد دال إحصائياً.

• $\beta_1 = 0,138$ ، توضح هذه المعلمة معامل التغير في رضا الطلبة بدلالة

الجوانب المادية، ما يفسر أنه عند تغير الجوانب المادية بقيمة بوحدة واحدة، فإن قيمة رضا الطلبة تتغير إيجابياً بـ 0,138، هذا المعامل دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0,008، وهي أقل من مستوى الدلالة (α) المقدر بـ 0,05.

• $B_2 = 0,295$ ، توضح هذه المعلمة معامل التغير في رضا الطلبة بدلالة

الاعتمادية، ما يفسر أنه عند تغير الاعتمادية بقيمة بوحدة واحدة، فإن قيمة رضا الطلبة تتغير

إيجابيا بـ 0,295، هذا المعامل دال إحصائيا، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0,001، وهي أقل من مستوى الدلالة (α) المقدرة بـ 0,05 .

• $3B = 0,058$ ، توضح هذه المعلمة معامل التغير في رضا الطلبة بدلالة الاستجابة، ما يفسر أنه عند تغير الاستجابة بقيمة بوحدة واحدة، فإن قيمة رضا الطلبة تتغير إيجابيا بـ 0,058، هذا المعامل دال إحصائيا، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0,041، وهي أقل من مستوى الدلالة (α) المقدرة بـ 0,05 .

• $4\beta = 0,212$ ، توضح هذه المعلمة معامل التغير في رضا الطلبة بدلالة الأمان، ما يفسر أنه عند تغير الأمان بقيمة بوحدة واحدة، فإن قيمة رضا الطلبة تتغير إيجابيا بـ 0,212، هذا المعامل دال إحصائيا، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0,045، وهي أقل من مستوى الدلالة (α) المقدرة بـ 0,05 .

• $5B = 0,214$ ، توضح هذه المعلمة معامل التغير في رضا الطلبة بدلالة التعاطف، ما يفسر أنه عند تغير التعاطف بقيمة بوحدة واحدة، فإن قيمة رضا الطلبة تتغير إيجابيا بـ 0,214، هذا المعامل دال إحصائيا، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0,045، وهي أقل من مستوى الدلالة (α) المقدرة بـ 0,05 .

المطلب الثالث: تفسير مناقشة النتائج:

أولا: مناقشة إجابات افراد عينة الدراسة لبعد الجوانب المادية:

وافق افراد عينة البحث على العبارة "يوجد بالمدرسة قاعات مجهزة وبالشكل الكاف " بدرجة عالية جدا ويعود الامر الى اهتمام المدرسة بتوفير التجهيزات اللازمة وبالشكل الكاف للطلاب والتي تخلق الجوالملائم للتعلم.

وافق افراد عينة البحث على العبارة "يوجد بالمدرسة لوحات ارشادية وإعلانية "بدرجة عالية ويعود الامر الى اهتمام المدرسة بتوفير اللوحات الارشادية والاعلانية في المدرسة لتسهيل عملية التواصل مع الطلبة.

وافق افراد عينة البحث على العبارة "توفر المدرسة خدمة الانترنت عالية التدفق " بدرجة عالية ويعود الامر الى توفير المدرسة للانترنت العالي التدفق لضرورته في مختلف الأنشطة التعليمية

وافق افراد عينة البحث على العبارة "يتواجد موقع المدرسة قرب المرافق الضرورية للحياة " بدرجة عالية ويعود الامر الى وجود موقع المدرسة قرب المرافق الضرورية للحياة كمواقف الحافلات والمحلات التجارية

وافق افراد عينة البحث على العبارة "يمتاز محيط المدرسة الداخلي والخارجي بالنظافة " بدرجة متوسطة وهذا مايستدعي الاهتمام اكثر بنظافة المحيط خاصة الخارجي
وافق افراد عينة البحث على العبارة "توفر المدرسة المعدات والأجهزة الالكترونية (data show مكبر الصوت) " بدرجة متوسطة هذا ما يستدعي من المسؤولين لتوفير الأجهزة الالكترونية بصوة اكثر

وافق افراد عينة البحث على العبارة "توفر المدرسة الوثائق والمستندات المساعدة في عملية التعلم " بدرجة متوسطة وهذا ما يوجب من المسؤولين توفير الوثائق والمستندات مناقشة إجابات افراد عينة الدراسة لبعء الاعتمادية :

وافق افراد عينة البحث على العبارة " يتم تقيد الخدمة في اوقاتها المحددة " بدرجة عالية الامر يعود على حرص العاملين بالمدرسة على عدم اضاءة وقت الطلبة
وافق افراد عينة البحث على العبارة " تحتوي المدرسة على عدد كاف من العاملين " بدرجة عالية

وافق افراد عينة البحث على العبارة " تحتوي المدرسة على اداريين ذوكفاءة عالية " بدرجة عالية والامر يعود الى جذب المدرسة للاداريين ذوكفاءة وتكوينهم في كل مرة
وافق افراد عينة البحث على العبارة " الجدول الزمني لتوقيت الحصص مناسب " بدرجة عالية وهذا لحرص المدرسة على توفير التوقيت المناسب والملائم للطلاب تماشيا مع برنامجه اليومي

وافق افراد عينة البحث على العبارة " المدرسون بالمدرسة ذوكفاءة ومهنية عالية " بدرجة عالية وهذا يعود لحرص المدرسة دائما لجلب الأساتذة ذوالكفاءة
وافق افراد عينة البحث على العبارة " تقوم المدرسة على برمجة حصص مسائية " بدرجة عالية اذ تحرص المدرسة على برمجة الحصص المسائية وهذا لیتسنى الامر لمن لايمكنه مزاوله الدراسة في الفترة الصباحية

وافق افراد عينة البحث على العبارة " يتم تقيد الخدمة في اوقاتها المحددة " بدرجة عالية وهذا يعود لحرص المدرسة على ضبط المواعيد وعد التأخر في تقديم الخدمة مناقشة إجابات افراد عينة الدراسة لبعء الاستجابة :

وافق افراد عينة البحث على العبارة "تم إجراءات التسجيل بالمدرسة بطريقة سلسة دون أي ملاحظة" بدرجة عالية اذ يقوم العاملون في المدرسة على عملية التسجيل الانية للطلبة دون أي عراقيل

وافق افراد عينة البحث على العبارة "تعلم المدرسة الطلاب بالارشادات والابخار والملاحظات في حينها " بدرجة عالية مما يدل على حرص المؤسسة على اخبار الطلبة بالملاحظات والارشادات في وقتها الماما للطلاب بكل ماهو جديد

وافق افراد عينة البحث على العبارة "يتواجد العاملون في المدرسة باستمرار وفي الأوقات المحددة " بدرجة عالية اذ يحرص العاملون في المدرسة التواجد باستمرار وفي كل الأوقات وافق افراد عينة البحث على العبارة "تهتم المدرسة بانشغالات الطلبة وتحاول دائما إيجاد حلول لمشاكلهم " بدرجة عالية اذ يحرص الطاقم الإداري على الوقوف حول انشغالات الطلبة ومحاولة حل المشاكل المعيقة

وافق افراد عينة البحث على العبارة "يتم الاستجابة الفورية على الاستفسارات عبر مواقع التواصل الاجتماعي " بدرجة عالية مما يذل عدم تجاهل المدرسة للتقنية والتكنولوجية ومحاولة ان تكون دائما جنب الطالب واقعيا وافتراضيا مناقشة إجابات افراد عينة الدراسة لبعء الامان :

وافق افراد عينة البحث على العبارة "يتم تقييم الاعمال بالعدالة دون أي تدخل للمعارف الشخصية "بدرجة عالية جدا

وافق افراد عينة البحث على العبارة "توجد بالمدرسة أدوات الامن والوقاية (مطفأة حريق/علبة الإسعافات الأولية ...)" بدرجة عالية

وافق افراد عينة البحث على العبارة "يتم التعامل بين الطلبة بمبدا المساواة والعدل "بدرجة عالية.

وافق افراد عينة البحث على العبارة "يتم التعامل بالسرية مع معلومات الطلبة "بدرجة عالية.

وافق افراد عينة البحث على العبارة "يتم التعبير عن الآراء بكل حرية ودون أي خوف
"بدرجة عالية.

وافق افراد عينة البحث على العبارة "يعزز العاملون بالمدرسة شعور الطلاب بالأمان
"بدرجة عالية.

مناقشة إجابات افراد عينة الدراسة لبعء التعاطف:

وافق افراد عينة البحث على العبارة "تتسم العلاقة بين الطلاب والعاملين في المدرسة
بالاحترام "بدرجة عالية

وافق افراد عينة البحث على العبارة "تحرص المدرسة على تشجيع المتفوقين "بدرجة
عالية

وافق افراد عينة البحث على العبارة "ييدي طاقم العمل تعاطفه حين وقوع أي مشاكل
للطلاب "بدرجة متوسطة اذ يجب على العاملين بالمدرسة تعزيز تعاطفهم حين وقوع أي مشكلة
للطالب

وافق افراد عينة البحث على العبارة "تحرص المدرسة على إقامة البرامج الترفيهية
"بدرجة متوسطة اذ يجب على المدرسة تكثيف برامجها الترفيهية وتتنوعها

وافق افراد عينة البحث على العبارة " تحرص إدارة المدرسة على برمجة الحصص بما
يلائم برنامج الطالب "بدرجة متوسطة اذ يجب على العاملين بالمدرسة مراجعة برامج سير
الحصص ومحاولة تعديلها مع ما يتماشى وبرنامج الطالب

مناقشة إجابات افراد عينة الدراسة لمستوى رضا الطلبة :

وافق افراد عينة البحث على العبارة " ارفض تغيير المدرسة بسبب جودة التعليم المرتفع
" بدرجة عالية

وافق افراد عينة البحث على العبارة " انا راض عن التدابير الأمنية والوقائية داخل
المدرسة " بدرجة عالية

وافق افراد عينة البحث على العبارة "انا راض عن الجوانب المادية الخاصة بالمؤسسة
(مبنى المدرسة / الموقع / التجهيزات ...) " بدرجة عالية

وافق افراد عينة البحث على العبارة"انا راض عن العدالة التي يتعامل بها الطاقم الإداري
والمدرسين مع الطلبة داخل المدرسة " بدرجة عالية

وافق افراد عينة البحث على العبارة " انا راض عن الانضباط والالتزام القائم داخل المدرسة " بدرجة عالية

وافق افراد عينة البحث على العبارة " انا راض عن جودة أداء المدرسين والطاقم الإداري " بدرجة عالية

وافق افراد عينة البحث على العبارة " يتحسن مستوى الرضا لدي عندما تقوم المدرسة بإضافة تعديلات جديدة " بدرجة عالية

وافق افراد عينة البحث على العبارة " الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة تلبي حاجات ورغباتي " بدرجة عالية

ثانيا: مناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة

يوجد تأثير ذودلالة إحصائية للجوانب المادية على رضا الطلبة على مستوى مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony School

يوجد تأثير ذودلالة إحصائية للاعتمادية على رضا الطلبة على مستوى مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony School

يوجد تأثير ذودلالة إحصائية للاستجابة على رضا الطلبة على مستوى مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony School

يوجد تأثير ذودلالة إحصائية للأمان على رضا الطلبة على مستوى مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony School

يوجد تأثير ذودلالة إحصائية للتعاطف على رضا الطلبة على مستوى مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony School

خلاصة الفصل :

من اجل التحقق من الجانب النظري للدراسة الذي تم التطرق اليه سابقا قمنا بدراسة ميدانية في مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony school على عينة من الطلبة لمعرفة اثر جودة الخدمات التعليمية على رضاهم من خلال ابعاد الجودة (الجوانب المادية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) وبعد عملية تحليل مختلف البيانات المتحصل عليها عن طريق برنامج SPSS ومن اجل اختبار فرضيات الدراسة توصلنا الى وجود اثر ذودلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة وان المدرسة تهتم بدرجة عالية بجودة الخدمات التعليمية

خاتمة

خاتمة :

يعتبر تطوير وتحسين العملية التعليمية والاهتمام بالجودة تعزيزاً للقيمة التنافسية خاصة وفي ظل التطور التكنولوجي إذ يحظى مجال التعليم (الخاص) بأحد أهم مجالات الخدمات في وقتنا الحالي بالاهتمام الكبير بين أطراف أفراد المجتمع.

لقد حاولنا في دراستنا التطرق لجودة الخدمات التعليمية في المؤسسات الخاصة والإجابة حول تأثير جودة الخدمات التعليمية الخاصة على رضا الطلبة ثم تطرقنا إلى المفاهيم والخصائص والأهمية البالغة لمفهوم الجودة في قطاع التعليم الخاص.

من خلال دراستنا الميدانية على مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony school على عينة مكونة من 80 طالب وللإجابة على الإشكالية " ما مدى تأثير جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة في مدرسة اللغات والتكوين والتدريب Harmony School ؟ " وبعد تقديم موضوعنا والمتكون من فصلين (النظري/التطبيقي) وباستعمال الأساليب الإحصائية توصلنا إلى:

☞ هناك اهتمام ودرجة عالية على أبعاد جودة الخدمة التعليمية من طرف المدرسة
☞ يزداد رضا الطلبة في كل مرة في حال إدخال تحسينات وتعديلات بما يتماشى
وحاجات الطلبة

☞ هناك تأثير لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة

التوصيات :

تكثيف البرامج الترفيهية للطلبة ☞

انشاء دورات وبصفة مستمرة للموظفين عن طريق مختصين خاصة بموضوع الجودة ومعاييرها ☞

التركيز على توفير الوسائل التكنولوجية والتقنية الحديثة ☞

منح الفرصة للطلاب على التحدث وبكل شفافية عن النقائص والانشغالات والقيام بالمتابعة ☞ وايجاد الحلول.



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية:

1. أسعاد حامد أورمان أبي سعد الديونجي التسويق السياحي والفندقي، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2000.
2. بشير بودية وطارق قندور، أصول ومضامين تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
3. تيسير العجارمة، التسويق السياحي، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
4. جعفر عبد الله موسى ادريس وآخرون، امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي، المجلة الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، جامعة الطائف، السعودية، المجلد الثالث، العدد السابع، 2012.
5. حسن عبد السلام، على عمران، دور الميثاق الأخلاقي في تحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، كلية الاقتصاد والمحاسبة، جامعة سبها، ليبيا، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد الرابع، ديسمبر 2017.
6. حميد الطائي وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2000.
7. حميد الطائي، بشير العلق، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري، عمان، 2009.
8. حميد زقاي، محمد وزاني، مستوى حودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على طلبة جمعة سعيدة، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، 10(30)، الجزائر، 2017.
9. د. زاهر عبد الرحيم عاطف تسويق الخدمات دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
10. د. نظام موسى سويدان، التسويق المعاصر، الطبعة الأولى، 2010.

11. داود عبد الملك الحدابي هدى عبد الله قشوة جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة اليمينة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 04، 2009.
12. الدهشان جمال علي، الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية، دراسة تحليلية لآراء الطلبة، بحث مقدم الى المؤتمر السنوي العاشر، جامعة المستقبل في الوطن العربي، كلية التربية، جامعة عين شمس، 2003.
13. شفيق منى، التسويق بالعلاقات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2006.
14. صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته دراسة - ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، 2014.
15. لعويسات جمال الدين، إدارة الجودة الشاملة، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر، 2005.
16. ليث عبد الحكيم، وآخرون، تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD في مجلة مركز دراسة الكوفة، العدد 12، 2009.
17. مجيد الكرخي، ادارة الجودة الشاملة المفاهيم النظرية وأبعادها التطبيقية في مجال الخدمات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
18. محمد جبار الشمري هاشم فوزي العبادي، استقلالية الجامعة ودورها في تحقيق الإطار المعرفي في التعليم الجامعي، دراسة تطبيقية على عينة من الجامعات العراقية ملتقى مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدول العربية (الاستراتيجيات السياسات الآليات)، المنامة مملكة البحرين، أكتوبر 2010.
19. محمد محمود مصطفى، التسويق الاستراتيجي للخدمات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر، عمان، الأردن، 2003 .
20. المنظمة الدولية للمعايير، معايير الخدمة، 2015، ISO 9001
21. نجيب سليم، الجودة في التعليم مفهومها معاييرها آلياتها، مقالة منشورة على موقع تعليم جديد www.new-educ.com تاريخ الاطلاع: 2023/05/04.

22. هاشم فوزي دباس العبادي، يوسف حجيم الطائي، أفنان عبد علي الأسدي، إدارة التعليم العالي مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2008.
المراجع باللغة الأجنبية:

1. Kotler et Armstrong, principles of marketing servisices, edition, prentichall, 1996.
2. Parasuraman, Zeithaml and Berry, A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, The Journal of Marketing, 1985.
3. Parasuraman, Zeithaml and Berry, SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Retailing: Critical concepts, 64(1), 2002.

الملاحق

الملاحق:

◀ الملحق 01: الإستبيان

هذا الإستبيان يهدف لجمع المعلومات الميدانية اللازمة للبحث الذي نقوم بصدد إعداده استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة ماستر ل.م.د في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات والذي بعنوان:

أثر جودة الخدمات التعليمية الخاصة على رضا الطلبة دراسة ميدانية

مدرسة اللغات والتكوين والتدريب "Harmony School"

الإستبيان

تحية طيبة وبعد...

اعزائي الطلبة

يسعدنا أن نضع بين ايديكم هذه الاستبانة، التي تهدف لجمع المعلومات الميدانية اللازمة للبحث الذي نحن بصدد إعداده استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص : تسويق الخدمات، والموسوم موضوعه بالعنوان الآتي :

اثر جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات الخاصة على رضا الطلبة " دراسة

ميدانية مدرسة اللغات والتكوين والتدريب " Harmony School "

نتمنى ان تضعوا اجاباتكم بكل موضوعية وصدق مع العلم انها ستحظى بالسرية التامة

وان تستخدم الا لأغراض البحث العلمي

ولكم منا فائق الشكر على تعاونكم

الطالب بوكرموش محمد

الايمل boukermoh2@gmail.com

ملاحظة : ضع العلامة (x) امام الإجابة المناسبة

أولاً المعلومات الشخصية

- 1- الجنس : ذكر أنثى
- 2 - السن: من 15 الى من 21 الى 25
- من 26 الى 30 من 31 فما فوق
- 3- المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي

ثانياً: العبارات الخاصة بأبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة في مدرسة Harmony

School

المحور الأول: أبعاد الجودة

البعد 01 / الجوانب المادية

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01/ يوجد بالمدرسة قاعات مجهزة وبالشكل الكاف					
02/ يوجد بالمدرسة لوحات ارشادية واعلانية					
03/ توفر المدرسة خدمة الانترنت عالية التدفق					
04/ توفر المدرسة المعدات والاجهزة الالكترونية والتكنولوجية (data show (مكبر الصوت)					
05/ توفر المدرسة الوثائق والمستندات المساعدة في عملية التعلم					
06/ المحيط الداخلي والخارجي للمدرسة نظيف					
07/ يتواجد موقع المدرسة قرب المرافق الضرورية للحياة					

البعد 02 / الاعتمادية

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01/ تحتوي المدرسة على عدد كاف من العاملين					
02/ المدرسون بالمدرسة ذوكفاءة ومهنية عالية					
03/ تحتوي المدرسة على اداريين ذوكفاءة عالية					
04/ يتم تقديم الخدمة في اوقاتها المحددة					
05/ الجدول الزمني لتوقيت الحصص مناسب					
06/ تقوم المدرسة على برمجة حصص مسائية					

البعد 03 / الاستجابة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					01/ تتم اجراءات التسجيل بالمدرسة بطريقة سلسة دون اي مماطلة
					02/ تهتم المدرسة بانشغالات الطلبة وتحاول دائما ايجاد حلول لمشاكلهم
					03/ يتواجد العاملون في المدرسة باستمرار وفي الاوقات المحددة
					04/ تعلم المدرسة الطلاب بالارشادات والابخار والملاحظات في حينها
					05/ يتم الاستجابة الفورية على الاستفسارات عبر مواقع التواصل الاجتماعي

البعد 04 / الأمان

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					01/ يعزز العاملون بالمدرسة شعور الطلاب بالأمان
					02/ يتم التعبير عن الآراء بكل حرية ودون اي خوف
					03/ يتم التعامل بين الطلبة بمبدأ المساواة والعدل
					04/ توجد بالمؤسسة ادوات الأمن والوقاية (مطفأة حريق / علبة الاسعافات الاولية ...)
					05/ يتم التعامل بالسرية مع معلومات الطلبة
					06/ يتم تقييم الاعمال بالعدالة دون اي تدخل للمعارف الشخصية

البعد 05 / التعاطف

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					01/ تتسم العلاقة بين الطلاب والعاملين في المدرسة بالاحترام
					02/ تحرص المدرسة على تشجيع المتفوقين
					03/ تحرص المدرسة على اقامة البرامج الترفيهية
					04/ تحرص ادارة المدرسة على برمجة الحصص بما يلائم برنامج الطالب
					05/ يبدي طاقم العمل تعاطفه حين وقوع اي مشاكل للطلاب

ثالثا : العبارات الخاصة بمستوى رضا الطلبة

غير راضٍ بشدة	غير راضٍ	محايد	راضٍ	راضٍ بشدة	العبارات
					01/ الخدمات المقدمة من طرف المدرسة تلبى حاجاتي ورغباتي
					02/ انا راض عن الجوانب المادية الخاصة بالمؤسسة (مبنى المدرسة / الموقع / التجهيزات ...)
					03/ انا راض عن جودة أداء المدرسين والطاقم الإداري
					04/ انا راض عن الانضباط والالتزام القائم داخل المدرسة
					05/ انا راض عن التدابير الأمنية والوقائية داخل المدرسة
					06/ انا راض عن العدالة التي يتعامل بها الطاقم الإداري والمدرسين مع الطلبة داخل المدرسة
					07/ يتحسن مستوى الرضا لدي عندما تقوم المدرسة بإضافة تعديلات جديدة
					08/ ارفض تغيير المدرسة بسبب مستوى جودة التعليم المرتفع

الملاحق 02: مخرجات ال spss

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
المحور الأول: أبعاد الجودة	.096	70	.187	.958	70	.204
البعد الأول: الجوانب المادية	.121	70	.124	.972	70	.115
البعد الثاني: الاعتمادية	.210	70	.121	.914	70	.144
البعد الثالث: الاستجابة	.181	70	.050	.872	70	.060
البعد الرابع: الأمان	.182	70	.080	.908	70	.070
البعد الخامس: التعاطف	.117	70	.180	.974	70	.146
المحور الثاني: رضا الطلاب	.176	70	.071	.918	70	.070

a. Correction de signification de Lilliefors

Récapitulatif des modèles ^b									
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques			Sig. Variation de F
						Variation de F	ddl1	ddl2	
1	.969 ^a	.938	.933	.18009	.938	194.539	5	64	.000

a. Prédicteurs : (Constante), البعد الأول: الجوانب المادية, البعد الرابع: الأمان, البعد الثالث: الاستجابة, البعد الثاني: الاعتمادية, البعد الخامس: التعاطف, المحور الثاني: رضا الطلاب

b. Variable dépendante : المحور الثاني: رضا الطلاب

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	31.546	5	6.309	194.539	.000 ^b
	de Student	2.076	64	.032		
	Total	33.621	69			

a. Variable dépendante : المحور الثاني: رضا الطلاب

b. Prédicteurs : (Constante), البعد الرابع: الأمان, البعد الثالث: الاستجابة, البعد الثاني: الاعتمادية, البعد الخامس: التعاطف, المحور الثاني: رضا الطلاب

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	.185	.019		.972	.010
	البعد الأول: الجوانب المادية	.138	.055	.144	2.509	.080
	البعد الثاني: الاعتمادية	.295	.057	.036	5.194	.001
	البعد الثالث: الاستجابة	.058	.070	.055	.821	.041
	البعد الرابع: الأمان	.212	.059	.196	3.595	.045
	البعد الخامس: التعاطف	.214	.060	.210	3.384	.002

a. Variable dépendante : المحور الثاني: رضا الطلاب

Tests non paramétriques

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		البعد الأول: الجوانب المادية	البعد الثاني: الاعتمادية	البعد الثالث: الاستجابة	البعد الرابع: الأمان	البعد الخامس: التعاطف	المحور الأول: أبعاد الجودة	المحور الثاني: رضا الطلاب
N		70	70	70	70	70	70	70
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	3.4959	3.7190	3.8143	3.8119	3.3486	3.6379	3.7429
	Ecart type	.80030	.71702	.77221	.80604	.92105	.73446	.69805
Différences les plus extrêmes	Absolue	.121	.210	.181	.182	.117	.096	.176
	Positif	.104	.152	.162	.130	.067	.068	.149
	Négatif	-.121-	-.210-	-.181-	-.182-	-.117-	-.096-	-.176-
Statistiques de test		.121	.210	.181	.182	.117	.096	.176
Sig. asymptotique (bilatérale)		.012 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.018 ^c	.187 ^c	.000 ^c

a. La distribution du test est Normale.

b. Calculée à partir des données.

c. Correction de signification de Lilliefors.