

## تقويم جودة الخدمات التعليمية

### في المدارس الثانوية الليبية من وجهة نظر طلابها.

د. كريمة المبروك علي الرقيعي

أستاذ مساعد ورئيس قسم التخطيط والإدارة التربوية

كلية الآداب والعلوم، جامعة عمر المختار، درنة

#### ملخص البحث:

هدف البحث الحالي إلى تقويم جودة الخدمات التعليمية في المدارس الثانوية في ليبيا من وجهة نظر طلابها، وذلك على عينة من طلاب مدارس التعليم الثانوي في مدينة درنة الليبية، وفي ضوء أهداف البحث الحالي تم تحديد المشكلة في التساؤلات الفرعية التالية:

- ١- ما الإطار الفكري لجودة الخدمات التعليمية، وسبل تقويمها؟
  - ٢- ما مستوى تقويم جودة الخدمات التعليمية في المدارس الثانوية الليبية، وأهم الأبعاد التي يتناولها البحث من وجهة نظر طلابها في مدارس التعليم الثانوي في مدينة درنة الليبية؟
  - ٣- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب التعليم الثانوي في مستوى تقويم جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلابها باختلاف متغيرات البحث؛ (النوع، والتخصص)؟
  - ٤- ما سبل تحسين جودة الخدمات التعليمية في المدارس الثانوية الليبية من وجهة نظر طلابها؟
- ولقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي، وتوصل البحث إلى عدد من النتائج، أهمها:

١. أن مستوى جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي الليبية جاء منخفضاً، وبمتوسط حسابي قدره (١,٨٦٧٠)، وبالتالي فإن الطلاب يرون أن هذه الخدمات دون المستوى المطلوب لتحقيق أهداف العملية التعليمية.

٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطات عينة البحث من الطلاب في مدارس التعليم الثانوي في مدينة درنة تعزى لمتغير النوع؛ (الذكور، والإناث).

٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطات عينة البحث من الطلاب في مدارس التعليم الثانوي في مدينة درنة تعزى لمتغير التخصص؛ (العلمي، والأدبي).

**مصطلحات البحث:** التقويم (Evaluating)، جودة الخدمات التعليمية ( the quality of educational services).

## ***Evaluating the quality of educational services in Libyan secondary schools from the viewpoint of its students***

***Dr. Karema Almaparok Ali Elrgiai.***

*Planning and Educational Administration, Assistant Professor- Arts and Sciences of Faculty/ Omar Al-Mukhtar university- Libya.*

### **Abstract:**

*The goal of current research evaluating the quality of educational services in secondary schools in Libya from the viewpoint of its students, and This was done by a sample of students from secondary education schools in the Libyan city of Derna.*

*In light of the objectives of the current research, the problem was identified into several sub-questions:*

- 1. What is the intellectual framework for the quality of educational services and ways to evaluate?*
- 2. What is the level of evaluation of the quality of educational services in Libyan secondary schools and the most important dimensions that research deals with from the viewpoint of their students from a sample in secondary education schools in the Libyan city of Derna?*
- 3. Are there statistically significant differences between secondary education students in the level of evaluation of the quality of educational services from the viewpoint of their students according to the different research variables (**type – specialization**)?*
- 4. What are the ways to improve the quality of educational services in Libyan secondary schools from the viewpoint of their students?*

*The research relied on the descriptive approach, and the research reached a number of results and recommendations, and its important:*

- 1. The level of quality of educational services in the Libyan secondary education schools came low and with an arithmetic average of (1,8670), and*

- 
- therefore students see that these services are sub-standard and do not satisfy them.*
- 2. There are no statistically significant differences at the level (0.05) between the averages of the research sample from students in secondary education schools in Derna city due to the gender variable (male-female).*
  - 3. There are no statistically significant differences at the level (0.05) between the averages of the research sample from students in secondary education schools in Derna city due to the variable of specialization (scientific-literary).*

## تقويم جودة الخدمات التعليمية

في المدارس الثانوية الليبية من وجهة نظر طلابها.

د. كريمة المبروك علي الرقيعي

أستاذ مساعد ورئيس قسم التخطيط والإدارة التربوية

كلية الآداب والعلوم، جامعة عمر المختار، درنة

### مقدمة:

تحظى عملية تطوير التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم، بعد أن تنبّهت تلك المؤسسات إلى أهمية تطوير وتحسين خدماتها لمواجهة الضغوط المتزايدة لتعزيز قيمتها التنافسية، وبخاصة بعد التطورات التكنولوجية، والاتجاه نحو العولمة، وبما يضمن تهيئة الموارد البشرية المؤهلة علمياً للمشاركة في تحقيق التنمية بأبعادها كافة.

ويعتبر تبني مدخل الجودة فكراً وممارسةً من أهم ملامح ذلك التطوير للمؤسسات التعليمية؛ لتحسين نوعية التعليم، والنهوض بمستواه في عصر اقتصاد المعرفة، وتجويد خدماتها، إذ ازداد الاهتمام مؤخراً بجودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات التعليمية العامة والخاصة في المراحل التعليمية كافة؛ وذلك لزيادة رضا أصحاب المصلحة من الطلاب، فقد ذكر كل من (Sunanto and others, 2007)، أنه يجب النظر إلى الطلاب على أنهم أصحاب المصلحة الأساسيين في المؤسسات التعليمية، وبالتالي يجب بذل جهود كبيرة من أجل زيادة رضاهم من حيث: المناهج، والعمليات الإدارية، والخدمات التعليمية كافة.

وجودة الخدمات التعليمية تؤدي دوراً مهماً في تصميم الخدمة وتسويقها، وذات أهمية لكل من مقدمي الخدمة والمستفيدين، كما تؤكد التوجهات المعاصرة ضرورة الاهتمام بجودة الخدمة التعليمية، كونها أهم الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق الميزة التنافسية، والشريان الحيوي الذي يمد المؤسسة بالمزيد من المستفيدين والإنتاجية العالية، ومن ثم زيادة قدرتها على البقاء

والنمو، وبالتالي فتحقيق الميزة التنافسية لا يكمن في تقديم خدمات عديدة؛ بل في تحقيق مستويات عالية من الجودة في تلك الخدمات (صلاح الدين: ٢٠١٦، ٦٧).

ويواجه تقويم وقياس جودة الخدمات التعليمية العديد من الصعوبات؛ إذ لا يصلح حجم الأرباح في المؤسسات التعليمية لتقويم جودة الخدمات التعليمية، كما أن العائد من جودة الخدمات التعليمية في معظمه غير واضح وغير مباشر؛ وبالتالي يصعب قياسه، وبالرغم من كل الصعوبات التي تعرقل تقويم جودة الخدمات التعليمية، إلا أن استمرار المنظمات الخدمية ومنها المؤسسات التعليمية يتوقف على مدى تقديم الخدمات بالشكل الذي يرضي المستفيد الفعلي من الخدمة - وهو الطالب- ويتفق مع توقعاته، وبذلك فإن مقياس الأداء الفعلي (SERVQUAL) وهو اختصار لـ (Services Performance) يعد من أهم المقاييس المستخدمة في قياس جودة الخدمات التعليمية، والذي يعتمد على طريقة أكثر سهولة وبساطة في قياس جودة الخدمات التعليمية باستخدام اتجاهات العملاء نحو الأداء الفعلي للخدمة المقدمة لهم، ويعتمد هذا المقياس على خمسة أبعاد أساسية لقياس وتقويم جودة الخدمات التعليمية، وهي: الجوانب المادية الملموسة، والمصادقية في التعامل، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف والاهتمام بالطلاب (صلاح الدين، ٢٠١٦، ٥٧-٥٨).

وبالتالي، ولكي يتسنى للمؤسسات التعليمية في المراحل التعليمية كافة تحقيق أهدافها باستمرار، لمواكبة التطورات والتحديات المستجدة، كان لا بد من قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب المستفيدين؛ للوقوف على نقاط القوة والضعف التي تعترض العملية التعليمية، حتى يتسنى للمسؤولين إمكانية التطوير بناء على أسس واضحة وأكيدة، وهذا يتطلب من هذه المؤسسات التعليمية قياس جودة الخدمات التي تقدمها لطلابها، من أجل تأكيد توافق الخدمات المقدمة مع التوقعات، وتكون قادرة على تحقيق رضاهم، وفي ضوء ما سبق، يسعى البحث الحالي إلى التعرف على تقويم جودة الخدمات التعليمية في المدارس الثانوية الليبية من وجهة نظر طلابها.

**مشكلة البحث:**

يعد التعليم الثانوي مرحلة مهمة وحاسمة للمتعلمين، إذ يتم في هذه المرحلة إعداد الطلاب إعداداً شاملاً ومتكاملاً ومزوداً بالمعلومات الأساسية والمهارات والاتجاهات التي تنمي شخصيتهم في جوانبها كافة؛ وذلك في: الجوانب المعرفية، والنفسية، والاجتماعية، والعقلية، والبدنية، وبالتالي توصف هذه المرحلة بأنها: قاعدة للدراسة في الجامعة، ولأهمية هذه المرحلة فقد أولت الدولة الليبية أهمية بالغة، وإن كانت بالتركيز على الكم أكثر من النوعية، إلا أنها تؤمن بأن الطريق المؤدية إلى بوابة المستقبل والانتقال لمرحلة التعليم العالي هي عن طريق مرحلة التعليم الثانوي، وذلك هدفاً منها لتأسيس مدخلات ذات جودة عالية للتعليم العالي، بالإضافة إلى اهتمامها بتقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية لكي تتماشى مع التطورات الحاصلة في مجال التعليم في العالم، ولكن بالرغم من كل هذه الجهود للدولة الليبية إلا أن التعليم الثانوي وخدماته لم ترق للمستوى المطلوب لرضا الطلاب الذين هم أساس العملية التعليمية، ويمكن عرض بعض المشكلات التي تواجه الخدمات التعليمية وتجويدها في مدارس التعليم العام ومدارس التعليم الثانوي بخاصة، وذلك كما يلي:

١. ضعف المناهج والمقررات الدراسية المقدمة لطلاب هذه المرحلة، مع ضعف آليات المراجعة والمتابعة للبرامج التعليمية في مدارس التعليم الثانوي وضعف تقويمها، بالإضافة إلى جمودها، وعدم مواكبتها لمعطيات العصر المتسارعة (المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية: ٢٠١٠، ١٦).
٢. انعدام الدورات التدريبية لتأهيل الكوادر الإدارية وكذلك المعلمين في هذه المرحلة التعليمية؛ مما يؤثر سلباً على سير العملية التعليمية، لتحقيق أهدافها المرجوة (المرجع السابق).

٣. ضعف أداء المعلمين وبخاصة ممن تم تعيينهم حديثاً دون التحاقهم بدورات تدريبية أو تأهيلية، وهذا أدى إلى مشكلات عديدة، منها: عدم التواصل بين الطالب والمعلم، وضعف الخدمات المقدمة للطلاب من المعلمين (القذافي: ٢٠٠٨، ٣٧٧).

٤. ضعف أساليب تقويم الطلاب في مدارس التعليم الثانوي (المرجع السابق).

٥. ضعف نوعية التعليم، والتركيز على التوسع الكمي في قبول الطلاب حتى أصبحت المدارس الثانوية مكدسة بالطلاب ومن دون مراعاة أبسط معايير جودة الخدمات وجودة خريجي هذه المدارس (موقع وزارة التعليم الليبية، <https://:Moe.gov.ly>).

٦. قصور التجهيزات والمعدات والمعامل والمرافق التعليمية في مدارس التعليم الثانوي، مع انعدام الصيانة الدورية لهذه المرافق التعليمية والمعامل والتجهيزات، بالإضافة إلى انعدام وجود المكتبات في مدارس التعليم الثانوي والتي من المفترض أنها تدعم سير العملية التعليمية لطلاب هذه المرحلة، ومن ثم الانتقال إلى مرحلة التعليم العالي (المرجع السابق).

٧. انعدام البرامج الترفيهية والتنشيطية والرياضية وغيرها في المؤسسات التعليمية؛ مما يؤثر سلباً على أداء الطلاب، ويعرقل مسيرة دراستهم (المرجع السابق).

وفي ضوء ما سبق عرضه، تتحدد مشكلة البحث الحالي في التساؤلات الفرعية التالية:

١. ما الإطار الفكري لجودة الخدمات التعليمية وسبل تقويمها؟
٢. ما واقع تقويم جودة الخدمات التعليمية في المدارس الثانوية الليبية، وأهم الأبعاد التي يتناولها البحث من وجهة نظر طلابها في مدارس التعليم الثانوي في مدينة درنة الليبية؟

٣. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب التعليم الثانوي في مستوى تقويم جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلابها باختلاف متغيرات البحث؛ (النوع، والتخصص)؟

٤. ما سبل تحسين جودة الخدمات التعليمية في المدارس الثانوية الليبية من وجهة نظر طلابها؟

#### أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى:

١. التعرف على كيفية تقويم جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي الليبية من وجهة نظر طلابها، وذلك من خلال عرض إطار فكري، يتناول جودة الخدمات التعليمية المقدمة في المؤسسات التعليمية، وسبل قياسها.

٢. التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب مرحلة التعليم الثانوي في المدارس الليبية، وأهم الأبعاد التي يتناولها البحث من وجهة نظر طلاب مدارس التعليم الثانوي في مدينة درنة كعينة.

٣. معرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب مرحلة التعليم الثانوي في المدارس الليبية من وجهة نظر طلاب مدارس مدينة درنة يمكن أن تعزى لكل من متغير النوع، ومتغير التخصص.

٤. التوصل إلى عدد من السبل المقترحة من وجهة نظر طلاب مدارس التعليم الثانوي في مدينة درنة، لتحسين الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب المدارس الثانوية الليبية.

#### منهج البحث والخطوات المنهجية:

وفقاً لطبيعة مشكلة البحث وتحقيقاً لأهدافها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي وهو "فهم الظاهرة، والحصول على حقائق دقيقة عن الظروف القائمة، واستنباط العلاقات المهمة وتفسيرها"، وبالتالي سيمر البحث بالخطوات المنهجية التالية:

- (١) الإطار العام للبحث، والذي تم عرضه سابقاً، ويتضمن: المقدمة، وعرض مشكلة البحث، وأهدافه، وأهميته، وتحديد حدوده الموضوعية والمكانية والزمنية والبشرية، وعرض لأهم المصطلحات المتضمنة في البحث، والمنهج العلمي المتبع في البحث الحالي.
- (٢) الإطار النظري، ويتضمن: جودة الخدمات التعليمية، وتقويمها، وأنواعها.
- (٣) الدراسة الميدانية لواقع جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي الليبية.
- (٤) تحليل نتائج الدراسة الميدانية، وتفسيرها.

### أهمية البحث:

وتبرز أهمية البحث الحالي مما يلي:

١. الأهمية النظرية لمتغير البحث، والذي يتناوله بالتقصي؛ للوصول إلى نتائج تؤدي إلى تقويمه في مدارس التعليم الثانوي الليبية عامة، وفي مدينة درنة بخاصة، ألا وهو (جودة الخدمات التعليمية)، وذلك من خلال التعرف على مستوى وتقويم هذه الخدمات المقدمة للطلاب، والمتمثلة في خمسة أبعاد وهي: (بُعد الجوانب المادية الملموسة، وبعُد المصادقية في التعامل، وبعُد سرعة الاستجابة، وبعُد الأمان، وبعُد التعاطف والاهتمام بالطلاب)، وذلك بهدف الوصول بمدارس التعليم الثانوي في ليبيا إلى تحقيق الميزة التنافسية أمام نظيراتها من مدارس التعليم الثانوي الإقليمية والدولية.
٢. يعتبر هذا البحث إثراءً للمكتبة المحلية بخاصة في مدينة درنة فيما يتعلق بدراسات جودة الخدمات التعليمية وتقويمها لمرحلة تعليمية مهمة، تعتبر مدخلات لبوابة المستقبل، ألا وهي مرحلة التعليم العالي، خاصة وعلى حد علم الباحثة- أن هذه البحوث تعتبر من القلائل في مجال البحوث المهنية بالمؤسسات التعليمية وخدماتها.

٣. الأهمية الميدانية للبحث الحالي تبرز عبر كونه يمثل قاعدة معلومات حول جودة الخدمات التعليمية ومستواها وبخاصة من حيث كل بُعد من الأبعاد الخمسة التي يتناولها البحث الحالي، ومدى توفرها للطلاب في مدارس التعليم الثانوي، وكذلك سبل المعالجة كمقترحات من الطلاب أنفسهم؛ مما يسهل الوصول إلى المعلومات على الباحثين والمهتمين في مجال الخدمات التعليمية.

٤. يؤمل أن يستفيد المسؤولون وأصحاب القرار في وزارة التعليم الليبية من نتائج البحث الحالي في السعي لتحسين الخدمات التعليمية المقدمة لطلابنا في مدارس التعليم الثانوي وتوفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية التي تسهم في تقويمها وتحسينها، وصولاً إلى توفير سبل الراحة والأمان لكل طلابنا في هذه المدارس.

#### حدود البحث:

يتحدد البحث الحالي في الحدود التالية:

■ **الحدود الموضوعية:** ويركز البحث الحالي على جودة الخدمات التعليمية في ضوء أنواع جودة الخدمات التعليمية، وسبل تقويمها والمقاييس التي استخدمت لقياس جودة الخدمات التعليمية، وأهم أبعاد جودة الخدمات التعليمية المتمثلة في الأبعاد التالية: (بُعد الجوانب المادية الملموسة، وُبعد المصادقية في التعامل، وُبعد سرعة الاستجابة، وُبعد الأمان، وُبعد التعاطف والاهتمام بالطلاب).

■ **الحدود المكانية:** البحث يشمل مدارس التعليم الثانوي في مدينة درنة الليبية كافة.

■ **الحدود البشرية:** تم تطبيق البحث على طلاب مرحلة التعليم الثانوي بمراحله الثلاث.

■ **الحدود الزمنية:** تم إجراء البحث خلال العام الدراسي (٢٠١٩/٢٠٢٠).

مصطلحات البحث:

يركز البحث الحالي على المصطلحات التالية:

١. **التقويم:** لغة هو (قوم الشيء)، أي أزال الاعوجاج، وأقام المائل أو المعوج أي عدله، ويقال في التعجب ما أقومه أي ما أكثر اعتداله، وأمر مقيم أي مستقيم، وقوم الشيء أي عدله، وقوام الأمر ومقامه أي نظامه وعماده وما يقوم به (المنجد في اللغة والأعلام: ٢٠٠٣، ٦٦٤)، أما **التقويم اصطلاحاً** فهو: "عملية التشخيص التي يتم من خلالها رصد الإيجابيات والسلبيات، والبحث عن الأسباب الكامنة وراء كل قصور وضعف، والتفكير في سبل العلاج (سمارة وآخرون: ٢٧٢، ١٩٨٩)، ويعرف **التقويم** كذلك بأنه: "إصدار حكم عن الأفكار والأعمال وطرق التدريس والمواد وغيرها من الأمور التربوية المتعددة، ويتطلب استخدام المستويات أو المعايير، وذلك لتقييم مدى دقة الأمور أو الأشياء وفعاليتها (سعادة، عبدالله: ١٩٩٧، ٤٤٨).

والتقويم هو: "تحديد مدى ما بلغناه من نجاح في تحقيق الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها، بحيث يكون عوناً على تحديد المشكلات، وتشخيص الأوضاع، ومعرفة العقبات والمعوقات، بقصد تحسين العملية التعليمية، ورفع مستواها، ومساعدتها على تحقيق تلك الأهداف (دحدي والوناس: ٢٠١٧، ١١٧)"، كما يعرف كذلك بأنه: عملية منظمة لتجميع الأدلة، لتحديد حدوث تغيرات في المتعلم، كما تحدد أيضاً كمية ودرجة هذه التغيرات في كل فرد متعلم (دحدي والوناس: ٢٠١٧، ١١٩).

وفي ضوء ما سبق، يعرف **التقويم** إجرائياً بأنه: "عملية تشخيص منظمة، باستخدام المقاييس والمعايير؛ لمعرفة مدى دقة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب وفعاليتها، ومعرفة مدى القوة والقصور فيها لتحسينها، ورفع من مستواها، وذلك من خلال الدرجة التي يحصل عليها الطالب في مدارس التعليم الثانوي في مدينة درنة حول الأبعاد التالية: (الجوانب المادية الملموسة،

والمصداقية في التعامل، والأمان، وسرعة الاستجابة، والتعاطف والاهتمام بالطلاب).

## ٢. جودة الخدمات التعليمية ( The Quality of Educational Services )

تعرف بأنها: "مجموعة من الصفات والخصائص للخدمة التعليمية المقدمة من قبل المؤسسات التعليمية، والتي تتضمن إرضاء احتياجات معلومة ومحددة للمستفيد (برهمين: ٢٠٠٢، ٥٣)"، وتعرف كذلك بأنها: "نظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات، وهي: الأفراد، والأساليب، والسياسات، والأجهزة، لتحقيق مستوى عالٍ من الجودة؛ إذ يقوم العاملون بالاشتراك بصورة فاعلة في العملية التعليمية، والتركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات لإرضاء المستفيدين (الحوري وآخرون: ٢٠١٢، ٢٥٥)".

وتعرف بأنها: "كل الخدمات التعليمية التي تقدم للطلاب، وتؤدي إلى تحقيق الرضا لهم، من خلال الوفاء بالموصفات في الأبعاد الأساسية، وهي: الملموسية، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف" (صلاح الدين: ٢٠١٦، ٦٦).

أما تعريف جودة الخدمات التعليمية إجرائياً فهي: "مجموع السياسات والأساليب والأجهزة والمعدات والأفراد المتفاعلة فيما بينها، لتقديم خدمات ذات مستوى عالٍ للطلاب؛ لتحقيق الرضا لديهم، مع ضمان تحقيق الأبعاد الأساسية لجودة الخدمات التعليمية، وهي: الجوانب المادية الملموسة، والمصداقية في التعامل، والأمان، وسرعة الاستجابة، والتعاطف والاهتمام بالطلاب.

## ٣. التعليم الثانوي (Secondary Education): وفترته ثلاث

سنوات، في أول سنة دراسية تكون الدراسة عامة بكل المواد، وبعد ذلك يتم توجيه الطلاب وفقاً لمجموع تحصيلهم إلى التخصص العلمي أو التخصص الأدبي، ويدخل الطالب للتعليم الثانوي في عمر ١٦

عاماً، حتى العمر ١٨ عاماً، ويحصل في النهاية على الشهادة الثانوية

(موقع وزارة التعليم الليبية، <https://:Moe.gov.ly>).

الدراسات السابقة:

وسيتم عرض الدراسات من الأقدم إلى الأحدث؛ لعرض التطور العلمي لموضوع البحث الحالي، وذلك كما يلي:

١. دراسة (Mojicevic and others, 2016)، بعنوان: (تقييم جودة

الخدمة التعليمية في صربيا، باستخدام نموذج SERQUAL): هدفت

الدراسة إلى تأكيد ضرورة قياس رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية

المقدمة إليهم، في المدارس الثانوية في صربيا، كذلك هدفت الدراسة إلى

تحديد الفروقات بين درجات رضا الطلاب في الصفوف المختلفة في

المدارس الثانوية، وتم استخدام نموذج (SERQUAL) كأداة لجمع

البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن مستويات جودة الخدمة التعليمية

المقدمة للطلاب غير مرضية وفقاً لآراء طلاب المدارس الثانوية، على

الرغم من اختلاف مستويات الطلاب في الصفوف الدراسية، وبالتالي

أكدت الدراسة ضرورة التوجه نحو مزيد من الاستثمارات في التعليم؛

للوصول إلى مستوى أفضل في المؤسسات التعليمية سواء أكانت الخاصة

أم الوطنية في دولة صربيا.

٢. دراسة (أحمد، ٢٠١٦)، بعنوان: (جودة الخدمة التعليمية ودورها في

تطوير العملية التعليمية بمرحلة الأساس بولاية الخرطوم دراسة حالة

مدارس القبس الخاصة): وهدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمة

التعليمية، ودورها في تطوير العملية التعليمية في مدارس القبس الخاصة

للتعليم الأساسي كدراسة حالة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي،

وتكونت عينة البحث من (٥٠) معلماً ومعلمةً، و (١٠) مشرفين، وتم

اعتماد الاستبيان أداة لجمع البيانات من أفراد العينة، وتوصلت الدراسة

إلى عدة نتائج، منها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبين واقع تطبيق

جودة الخدمة التعليمية وتطويرها، وكذلك وجود فروق بين جودة معايير

الخدمة التعليمية وتطويرها، كما توصلت الدراسة إلى أن هناك فروقاً في أبعاد جودة الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية، بالإضافة إلى فروق بين الصعوبات التي تعوق تطبيق جودة الخدمة التعليمية وتطويرها.

٣. دراسة (الصالحى وجاب الله: ٢٠١٦)، بعنوان: (قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراته من وجهة نظر طلابها): إذ هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية مصراته، من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية الآتية: (الاقتصاد، والمحاسبة، وإدارة الأعمال، والتمويل والاستثمار، والتجارة الدولية، والإدارة العامة، والعلوم السياسية، والتسويق)، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغ حجمها (٣٤٥) مفردة، واستخدم الاستبيان كأداة للقياس، والتعرف على جوانب القوة والقصور في الخدمات التعليمية، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج ومنها: أن مستوى جودة الخدمات التعليمية لأبعاد (الاعتمادية، والأمان، والتعاطف، والملموسية) كان ضعيفاً، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمات التعليمية وفقاً لمتغير النوع، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بمتغير القسم العلمي ومتغير صفة القيد.

٤. دراسة (صلاح الدين: ٢٠١٦)، بعنوان: (تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي - SERVPERF - دراسة حالة كلية التربية، جامعة عين شمس)، وهدفت الدراسة إلى وضع إجراءات مقترحة، لتحقيق جودة خدمات كلية التربية، جامعة عين شمس طبقاً لنموذج الأداء الفعلي SERVPERF، من خلال الوقوف على الأسس النظرية لتقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام النموذج، والتعرف على مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة والمتوقعة في كلية التربية من قبل الطلاب طبقاً لمقياس SERVPERF، والفروق بينهما، ومدى تأثير

العوامل الديموغرافية عليها، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واعتمدت على النموذج؛ لقياس وتقييم جودة الخدمات الجامعية في كلية التربية جامعة عين شمس طبقاً لهذا النموذج SERVPERF، وتم تطبيق الأداة على عينة عشوائية تتكون من (٥٢٤) طالباً من كلية التربية جامعة عين شمس، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، وهي:

أ- أن جودة الخدمات الجامعية في كلية التربية كما يدركها ويتوقعها طلاب كلية التربية متوسطة في كل أبعاد أداة القياس.

ب- أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين إدراكات الطلاب لجودة الخدمات الجامعية الفعلية المدركة والمتوقعة في كلية التربية لصالح المتوقعة في كل أبعاد الاستبيان والاستبيان ككل.

ج- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع في جميع أبعاد جودة الخدمات ما عدا بُعد الأمان وبالنسبة للاستبيان ككل، كما لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفرق الدراسية بالنسبة لجميع أبعاد جودة الخدمات ما عدا بُعد الأمان وبالنسبة للاستبيان ككل.

٥. دراسة (Sukardi & Wardana: 2017)، بعنوان: (دراسة لجودة الخدمة والقدرة التنافسية للتعليم الثانوي في غرب سومباوا): هدفت الدراسة إلى تحديد جودة الخدمات التعليمية ومستوى القدرة التنافسية للتعليم في المرحلة الثانوية (SMA) في غرب سومباوا ريجنسي في دولة إندونيسيا، وهذه الدراسة استخدمت نموذج جودة الخدمة والذي يضم (٢١٠) مدرسة ثانوية، وتم أخذ عينات عشوائية منها، وتم الاعتماد في جمع بيانات الدراسة على أداة الاستبيان، والتي تضمنت ثمانية معايير تعليمية وطنية في إندونيسيا، وهي: (المحتوى، والتخرج، والتعليم، والتنظيم، والمعلمون، والموظفون، والمرافق، والإدارة، والتمويل، والقياس) وأربعة عوامل تتعلق بالقدرة التنافسية، وهي: (عوامل المدخلات، وظروف الطلب، وأهمية التعلم، وإستراتيجية التعليم)، وتوصلت الدراسة إلى أن معيار: المحتوى، والعمليات، والتمويل،

والإدارة والمرافق، والبنية التحتية، الكفاءة لا يتماشى مع الواقع، وبالتالي فهي في حاجة إلى التحسين والتطوير، كما أشارت النتائج إلى انخفاض في عوامل القدرة التنافسية الأربعة.

### التعقيب على الدراسات السابقة:

إن عرض الدراسات السابقة أفاد البحث الحالي في التأطير النظري لجودة الخدمات التعليمية، والتعرف على مقاييس تقويم هذه الخدمات وتطورها التاريخي، والاستفادة من الخطوات المنهجية لها بما يخدم هذا البحث، والاستفادة في إعداد استمارة الاستبيان، وهي أداة البحث لقياس مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب، فقد تم الاستعانة بمقياس (SERVPERF) في دراسة (صلاح الدين: ٢٠١٦) بعد إجراء التعديلات عليه، بما يتناسب مع المرحلة التعليمية وهي مرحلة التعليم الثانوي، بينما الدراسة السابقة تركز على التعليم الجامعي، وكذلك تعديله بما يتناسب مع طبيعة البيئة الليبية وإمكانياتها وظروف الحرب التي تمر بها، وذلك بغرض إعداد مقياس البحث الحالي لتقويم الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب المدارس الثانوية الليبية، والملاحظ أن ما جمع بين أهداف البحث الحالي والدراسات السابقة جميعها محاولة التعرف على جودة الخدمات التعليمية وتقويمها، ولكن اختلفت البحث الحالي عما سبقه من الدراسات بأنه تم تطبيقه على مرحلة التعليم الثانوي، وهي أحد مراحل التعليم قبل الجامعي في الوقت الذي ركزت فيه معظم الدراسات على مرحلة التعليم الجامعي وبخاصة العربية منها، وكذلك اختلفت في بيئة التطبيق وهي مدارس التعليم الثانوي في الدولة الليبية والتي تعاني من الشح الشديد في مثل هذا البحوث.

**الخطوة الثانية — الإطار النظري للبحث (جودة الخدمات التعليمية، وتقويمها، وأنواعها):**

وهذه الخطوة سيتم عرضها كالتالي:

**المبحث الأول — جودة الخدمات التعليمية:** نتيجة للتطورات الهائلة التي حدثت في مجالات المعرفة والتكنولوجيا والعلوم المختلفة، وظهور مفاهيم

اقتصاد المعرفة ومجتمع المعرفة تزايدت أهمية قطاع التعليم كونه من القطاعات المهمة التي يجب أن تواكب هذه التطورات لأهميتها لبناء المجتمع المتعلم، ولذا كان على قطاع التعليم أن يكون قائداً للمجتمع باعتباره هو صانع الأجيال ومركزاً للتعليم والتطوير والذي يقدم خدماته بجودة عالية ومتميزة ومواكبة لكل جديد من أجل تحقيق أهدافه.

ولكن ومع كل هذه التطورات المتسارعة في مجالات الحياة كافة، أصبحت هناك ضغوط متزايدة على المؤسسات التعليمية ومن بينها مدارس التعليم الثانوي لضرورة تحسين نوعية وجودة الخدمات التعليمية، التي لم تعد مجرد شعارات تردد أو يكفي الإيمان بأهمية تقديمها، ولكن أصبحت أمراً ملحاً وضرورياً ومطالب حقيقية وإلزامية للمؤسسات التعليمية لإشباع حاجات ورغبات الطلاب المتزايدة والمستمرة الذين أصبحوا يدركون مستوى الجودة فيما يقدم إليهم من خدمات، وفي ضوء ذلك سيتم التطرق في هذه الخطوة المنهجية لما يلي:

### أولاً — مفهوم جودة الخدمات التعليمية ( The Quality of Educational Services ):

يعتبر مفهوم جودة الخدمة مفهوم مثير للنقاش والجدل سواء أكان من حيث مفهومه أم قياسه، وهو مفهوم مهم لكل المنظمات وبخاصة الخدمية منها؛ لأن الخدمات ذات الجودة العالية تولد مزيداً من رضا العملاء والمحافظة عليهم وزيادة الربح وقلّة التكلفة ( Roses, H. & Others: 2009, 876)، وبالتالي فإن هناك اختلافاً واضحاً بين الباحثين والمختصين في علم الإدارة حول الاتفاق على تعريف موحد وشامل لهذا المصطلح، وذلك معناد في مصطلحات العلوم الإنسانية كافة، بالإضافة إلى الخصائص الفريدة لجودة الخدمة، وهي أنها غير ملموسة التلازم، والتباين، والقابلية للفناء، ولا يمكن تخزينها (Mahmoud & Khalifa: 2015, 344).

وتعرف الخدمة بأنها: "أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة، ولا تنتج عنها أي ملكية، وأن

إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو غير ملموس (بوعنان: ٢٠٠٧، ٥٨)، وتعرف كذلك بأنها: "عبارة عن معرفة مدركة بالحواس قائمة بحد ذاتها أو متأصلة بشيء مادي، وتكون قابلة للتبادل، ولا يترتب عليها ملكية، وهي في الغالب غير محسوسة (كورتل: ٢٠٠٩، ٦٤)"، وينظر للخدمة على أنها: "أداء أو فعل يستطيع أي طرف تقديمها لطرف آخر وتكون غير مادية ولا ينتج عنها تملكه" (البكري والرحومي: ٢٠٠٨، ٧٨)

أما جودة الخدمات في العموم فتعرف بأنها: "عملية مستمرة، يكون فيها المستفيد هو المحدد الرئيس لها، كما يجب أن تعالج أربعة عناصر من أجل تجاوز توقعات المستفيدين، وهي: الضمان، والاستجابة، والتعاطف، والاتصالات" (Nejati & Nejati: 2008, 574)، كما تعرف بأنها: "موقف العملاء من الحكم العام حول تفوق الخدمة استناداً إلى تقييم العملاء وليس على العنصر المادي فقط" (Mahmoud & Khalifa: 2015, 334)، كما أن الجودة في مجال الخدمات هي: "كيان غير مادي محسوس له خصائص تحتاج إلى إجراءات مرحلية، ومهارات بشرية وفنية في أداء الخدمة، ومهارات سلوكية في التعامل مع العملاء، وإقامة مناخ مؤثر نفسياً، ومستوى مهني، يعطي صورة ذهنية للمنظمة الخدمية وخدماتها" (عطا: ٢٠١١، ٣١٠).

ولجودة الخدمات عدة أنواع تذكرها (صلاح الدين: ٢٠١٦، ٧١-٧٢)، وهي:

١. هناك من يقسمها إلى الجودة المدركة، وتنقسم إلى: الجودة الفنية، وهي ما يتم تقديمه للعميل فعلاً، وتتصل بالحاجة الأساسية التي يسعى لإشباعها، والجودة الوظيفية وهي درجة جودة الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة، والجودة المتوقعة، وهي نوعان: الجودة المتوقع حدوثها، وتمثل التوقع العملي للخدمة، اعتماداً على تقييم العميل لجهة تقديم

الخدمة، والجودة كما يجب أن تكون، وتمثل ما ينبغي أن يكون في مثل هذا النوع من الخدمات.

٢. وهناك من قسم الجودة من حيث اشتمالها على **بعدين**، وهما: **البعد الإجرائي**، والذي يتكون من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمات، و**البعد الإنساني** أو الشخصي للخدمة، وهو كيف يتفاعل العاملون بمواقفهم وسلوكياتهم مع العملاء.

٣. وهناك من قسمها إلى جودة **خدمات داخلية**، وهي: التي تركز على جودة الخدمة كما تراها الإدارة أو ما يعرف بالجودة القياسية، ومن وجهة النظر **الخارجية** فهي تركز على جودة الخدمة كما يدركها العملاء.

أما مصطلح البحث الحالي وهو **جودة الخدمات التعليمية** فتعرف بأنها: "مجموعة من الصفات والخصائص للخدمة التعليمية المقدمة من قبل المؤسسات التعليمية، والتي تتضمن إرضاء احتياجات معلومة ومحددة للمستفيد (برهمين: ٢٠٠٢، ٥٣)"، وتعرف كذلك بأنها: "نظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات، وهي: الأفراد، والأساليب، والسياسات، والأجهزة؛ لتحقيق مستوى عالٍ من الجودة، إذ يقوم العاملون بالاشتراك بصورة فاعلة في العملية التعليمية والتركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات لإرضاء المستفيدين (الحوري وآخرون: ٢٠١٢، ٢٥٥)"، كما تعرف بأنها: "مجموعة من الخصائص والصفات الإجمالية التي ينبغي أن تتوفر في الخدمة التعليمية، لتكون هذه الخدمة قادرة على تأهيل الطالب وتزويده بالمعرفة والمهارات والخبرات أثناء سنوات الدراسة، وإعداده ليكون قادراً على تحقيق أهدافه، وأهداف المجتمع التنموية (الحكيم: ٢٠١٢، ٧)".

وفي ضوء ما سبق، يمكن القول: إن جودة الخدمات تتمثل في تحقيق رغبات العملاء، وهو متلقي الخدمة، وهو الذي يحكم على مستواها ومدى جودتها، وتشير (صلاح الدين، ٢٠١٦، ٧٠) إلى أن العملاء الأساسيين في المؤسسات التعليمية هم الطلاب، ويجب أن تسعى لرضاهم من خلال الخدمات التعليمية التي تقدمها، وتحقيق أبعاد جودة الخدمات التعليمية، وهي:

(الجوانب المادية الملموسة، والمصادقية في التعامل، والأمان، وسرعة الاستجابة، والتعاطف والاهتمام بالطلاب).

ثانياً — خصائص الخدمة التعليمية:

هناك العديد من الخصائص التي تتميز بها الخدمة التعليمية، ومنها ما يلي

(صلاح الدين: ٢٠١٦، ٦٨):

١. سيادة الجانب الإنساني على نظم إنتاج وتقديم الخدمة: وهذا يعني أن الاتصال بين المستفيد ومقدم الخدمة يعد جزءاً من مدخلات النظام، ويؤثر على مزاج وانفعالات الطرفين.
٢. الجانب غير الملموس للخدمة: أي أن الخدمات التعليمية في الأصل غير ملموسة، أي لا يمكن الإحساس بها أو رؤيتها قبل شرائها، وهذا أهم ما يميزها عن السلعة، والخدمة كذلك تتميز بمؤثرات سيكولوجية، وهي تتمثل في: طبيعة وأسلوب تعامل مقدمي الخدمة، ومستوى تجهيزات مكان تقديم الخدمة، والجو المحيط به، وغيرها.
٣. التلازم بين مقدم الخدمة والعميل: لا يمكن فصل الخدمة عن شخصية مقدمها، وهذا على خلاف المنتجات الملموسة؛ مما يعني أن عملية تقييم الخدمة تتطلب وجود العميل مقدمها في نفس الوقت.
٤. عدم الملكية: أي أن الخدمة باعتبار أنها غير ملموسة فإن المستفيد له الحق في استعمال الخدمة لفترة زمنية محددة دون أن يمتلكها.
٥. عدم تمثيل مستويات الأداء في الخدمة: وهي عدم القدرة على توحيد الخدمة المقدمة، فالخدمة لا تتسم بالمنطقية، إذ إن جودة الأداء للخدمات يختلف عن السلع، فالآلات تنتج نفس السلعة المطلوبة في الأوقات والظروف كافة، أي يمكن أن يكون لديها خاصية المنطقية، بينما الخدمات لا تتسم بالمنطقية حتى وإن كانت مخرجات لنفس النظام الخدمي، ولذلك تصعب مراقبة الجودة في إنتاج الخدمات، وتصبح عملية تقدير درجات الإشباع من قبل العملاء، إذ تتأثر عملية تقديمها بدرجة التفاعل بين مقدم

الخدمة والعمل، ومكان ووقت تقديمها، وكفاءة وسلوك مقدم الخدمة، والبيئة الثقافية للمجتمع الذي تقدم فيه الخدمة.

٦. **عدم القدرة على تخزين الخدمة:** فكلما ازدادت درجة اللاملموسية؛ انخفضت فرصة تخزين الخدمات.

### ثالثاً — تقويم وقياس جودة الخدمات التعليمية:

تشير العديد من الدراسات إلى أن هناك صعوبةً شديدةً في قياس جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية؛ لصعوبة تحديد مكونات المدخلات والمخرجات فيها، وتأثر الجودة المدركة بالبيئة المحيطة، وذلك بسبب أن أداء مقدمي الخدمة يساهم في تحديد جودتها، وأن الخدمة غير ملموسة، ولا نستطيع معرفة طبيعة الخدمة قبل تقديمها، كما أن مشاركة العميل تساهم بشكل كبير في عملية إنتاج الخدمة وجودتها (عبد العزيز: ٢٠١٣، ٥٥٧).

وهناك العديد من النماذج لتقويم وقياس جودة الخدمات التعليمية، والتي تم التركيز على اثنين منها؛ للاستفادة منها في بناء مقياس البحث الحالي، وهذه النماذج هي:

١. **نموذج الفجوات The Gaps Model:** قام باراشورمان وزملائه بتصميم مقياس لتقويم جودة الخدمات وهو نموذج الفجوات والمعروف باسم (SERVQUAL) وهي جودة الخدمة، وحددوا في البداية عشرة أبعاد لقياس جودة الخدمات، وهي: الأشياء الملموسة، والموثوقية، والاستجابة، والكفاءة، واللباقة، والمصداقية، والأمان، وإيصال الخدمة، والاتصال، وفهم العميل (Parasuraman & Others: 1985, 146)، وبعد ذلك تم تقليص هذه الأبعاد إلى خمسة أبعاد في مقياس (SERVQUAL) وهي: (الاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف، والعناصر الملموسة، ويتكون المقياس من مجموعتين، وكل مجموعة تتكون من (٢٢) فقرة، وتهدف المجموعة الأولى إلى قياس توقعات العملاء للخدمة التي يحصلون عليها من المنظمة، والمجموعة

الثانية لقياس اتجاهات العملاء نحو المنظمة: Mahmoud, & Khalifa: (2015, 344).

٢. نموذج الأداء الفعلي للخدمة (Services Performance -SERVPERF): ولقد جاء هذا النموذج نتيجة للانتقادات التي وجهها كل من (Cronin & Taylor: 1992) لنموذج الفجوات (SERVQUAL)، وهو يعتبر النموذج المعدل لنموذج الفجوات، وفي النموذج الجديد تم استبعاد فكرة الفجوة بين الأداء والتوقعات، وتم وضع أداة قياس جديدة تهتم بالأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات فقط، وهو يستند إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، بالاعتماد على الأبعاد الخمسة للجودة، وهي: (الاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف، والعناصر الملموسة)، وسبب انتقاد نموذج (SERVQUAL) هو أنه لا توجد موضوعية في قياس الفجوة بين إدراك العملاء وتوقعاتهم، بالإضافة إلى الصعوبة والتعقيد في الحسابات التي يتضمنها القياس لهذا النموذج السابق، بينما نموذج (SERVPERF) يمتاز بالبساطة من حيث القياس والتحليل، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للعميل. ومقياس (SERVPERF)، هو أفضل من مقياس (SERVQUAL)؛ لأنه قادر على إعطاء تفسير أفضل للنتائج والفروق بين المجموعات، وهذا ما يفسر الاستخدام الكبير له في قياس جودة الخدمات التعليمية، وهو أقل انحيازاً، ولديه صدق وثبات أكبر (Mahmoud, & Khalifa: 2015, 344).

وفي ضوء ما سبق، يجب الإشارة إلى أن كلا النموذجين لتقويم جودة الخدمات التعليمية الـ (SERVPERF)، و (SERVQUAL)، يعتمدان على نفس الأبعاد، وهي: (الاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف، والعناصر الملموسة)، كما أنهما يعتمدان أسلوب قياس متشابه وهو مقياس ليكرت الخماسي، ولكن معظم الدراسات أجمعت على أن نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) هو الأفضل في تقويم جودة الخدمات التعليمية، وهو ما تم الاستعانة به في البحث الحالي (صلاح الدين: ٢٠١٦، ٧٦).

وفيما يلي عرض لأهم الأبعاد الخمسة لتقويم جودة الخدمات التعليمية، وذلك كما يلي (صلاح الدين: ٢٠١٦، ٧٣-٧٤)، (سلمان: ٢٠١٣، ١٠-١٢)، (الشعبي والشهراني: ٢٠١٤، ٣٢١):

١. الجوانب الملموسة (Tangibles): وهي التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة، وتشمل: المرافق المادية، والمعدات، ومظهر العاملين، وفي هذا البعد يتم قياس المقومات والتسهيلات المادية المتاحة في المؤسسة التعليمية، وتتضمن أربعة أبعاد تقيس تجهيزات من الأجهزة، والمعدات، والأثاث، والديكور، والإضاءة، ومظهر العاملين.
٢. الاعتمادية (Reliability): وتعني القدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة ودقة، وفي هذا البعد يتم قياس قدرة العاملين على تأدية الخدمة بدقة وفي الموعد المحدد، وبجودة تحقق الرضا لدى طالب الخدمة في الوقت المحدد ونوعية الخدمة.
٣. سرعة الاستجابة (Responsiveness): وتعني الرد على طلب العملاء في تقديم الخدمة السريعة عند اللزوم، بحيث يتم قياس مدة جاهزية العاملين لتقديم الخدمات الفورية لطالبيها بشرط أن تقدم بكل سرور ورحابة ودون تذمر.
٤. الأمان (Assurance): وهي قدرة العاملين على بث الثقة والطمأنينة في نفوس العملاء، ويتم التركيز في هذا البعد على قياس مقدرة العاملين على بث الطمأنينة والراحة في نفوس العملاء وإمام العاملين بالمعرفة، وحصولهم على التدريب اللازم؛ ليتمكنوا من أداء أعمالهم.
٥. التعاطف (Empathy): وهو الرعاية والاهتمام الفردي الذي يبديه العاملون والمنظمة تجاه العملاء، وقدرة العاملين على إظهار اللباقة والاحترام لمتلقي الخدمة، بحيث يتم التركيز في هذا البعد على قياس ملائمة الجو العام داخل المنظمة لاحتياجات المستفيدين بالنسبة لساعات العمل.

وفي ضوء ما سبق، وبعد ما تم عرضه كإطار فكري للبحث الحالي حول مفهوم جودة الخدمات التعليمية لتوضيحها، ومحاولة درء بعض الغموض عن هذا المصطلح، بالإضافة إلى التعرف على أنواع جودة الخدمات، وأهم الخصائص التي تميزها، ومن ثم كيفية تقويم وقياس جودة الخدمات التعليمية، وصولاً لأهم الأبعاد لجودة الخدمات التعليمية، والتي تضمنتها استمارة البحث الحالي للتعرف على مستوى تقويمها من طلاب المدارس الثانوية في ليبيا، وذلك في الخطوة المنهجية التالية.

### **الخطوة الثالثة — الدراسة الميدانية وإجراءاتها:**

والتي تتضمن عرض مجتمع البحث والعينة التي تم تطبيق أداة جمع البيانات والمعلومات على أفرادها وهم طلاب مدارس التعليم الثانوي في مدينة درنة، وكذلك عرض لهذه الأداة وتطبيقها، وذلك كالتالي:

#### **أولاً — مجتمع وعينة البحث:**

تكون مجتمع البحث الحالي من الطلاب في مدارس التعليم الثانوي في مدينة درنة في ليبيا، وتم تحديد مدينة درنة؛ لأنها مكان إقامة الباحثة، وتم اختيار عينة من طلاب مدارس التعليم الثانوي في مدينة درنة والمقيدين خلال العام الدراسي ٢٠١٩ / ٢٠٢٠، ووفقاً للإحصاءات الواردة من مكتب التعليم الثانوي مدينة في درنة التابع لوزارة التعليم في الحكومة المؤقتة في ليبيا، فقد بلغ عدد الطلاب (٢٢٨٥) طالباً وطالبةً والجدول (١) يوضح توزيع الطلاب على مدارس مدينة التعليم الثانوي في مدينة درنة، والبالغ عددها (١٢) مدرسة، وذلك كما يلي:

#### **جدول (١)**

يوضح توزيع طلاب مدارس التعليم الثانوي في مدينة درنة

م	اسم المدرسة	عدد الذكور	عدد الإناث	عدد طلاب الصف الأول	عدد طلاب الصف الثاني	عدد طلاب الصف الثالث	المجموع
١	مدرسة أسماء الثانوية للبنات	--	٣٤٦	١٤١	١٠٣	١٠٢	٣٤٦
٢	مدرسة أم القرى الثانوية للبنات	--	١٦٦	٤٤	٦٤	٥٨	١٦٦
٣	مدرسة الأسطى عمر الثانوية للبنين	١٦٦	--	٦٨	٦٤	٣٤	١٦٦
٤	مدرسة الربيع العربي الثانوية	٣٣	٤٣	٢١	٢٦	٢٩	٧٦
٥	مدرسة السيدة خديجة الثانوية للبنات	--	٢٢٠	٧١	٧٩	٧٠	٢٢٠
٦	مدرسة الفتاح الثانوية	٣٢	٧١	٣٩	٣٤	٣٠	١٠٣
٧	مدرسة المنار الثانوية للبنات	--	٢٠٨	٧٤	٨٠	٥٤	٢٠٨
٨	مدرسة النهضة الثانوية للبنات	--	١١٩	٤٦	٣٩	٣٤	١١٩
٩	مدرسة عزوز الثانوية للبنين	٣٢٢	---	١١٤	١٠٢	١٠٦	٣٢٢
١٠	مركز المتفوقين للتعليم الثانوي	٣٨	٣٣	٣٣	٢٢	١٦	٧١
١١	مدرسة الماجري الثانوية للبنين	١٨٤	--	٨٩	٤٧	٤٨	١٨٤

م	اسم المدرسة	عدد الذكور	عدد الإناث	عدد طلاب الصف الأول	عدد طلاب الصف الثاني	عدد طلاب الصف الثالث	المجموع
١٢	مدرسة الزهراء الثانوية للبنات	--	٣٠٤	١٠٧	١٠٩	٨٨	٣٠٤
	المجموع	٧٧٥	١٥١٠	٨٤٧	٧٦٩	٦٦٩	٢٢٨٥

أما عينة البحث، وبعد إتمام عملية حصر بيانات مجتمع البحث، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة، وبلغ عدد أفراد العينة (١٥٠) طالباً وطالبة في مدارس التعليم الثانوي الموزعة في مدينة درنة، وبنسبة بلغت (٠٧٪)، من إجمالي (٢٢٨٥) طالباً وطالبة، وبعد توزيع (١٥٠) استمارة استبيان، وذلك يوم ٢٤ إلى ٢٥ / ١١ / ٢٠١٩، وتم إرجاع (١٣١) استمارة، وبعد الفحص والمراجعة تم تفريغ (١١٩) استمارة، والجدول (٢) يبين التوزيع حسب متغيرات البحث (النوع، التخصص).

### جدول (٢)

يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيرات البحث (النوع، التخصص).

النسبة	التكرار	متغيرات البحث	
٤٢.٠٪	٥٠	ذكر	النوع
٥٨.٠٪	٦٩	أنثى	
٤٧.٩٪	٥٧	العلمي	التخصص
٥٢.١٪	٦٢	الأدبي	

النسبة	التكرار	متغيرات البحث
%100	١١٩	المجموع

وبالتالي الجدول (٢) يوضح أن عدد الإناث (٦٩) ونسبة (٥٨.٠ %) من أفراد العينة، وهو أكبر من عدد الذكور (٥٠) والذي بلغت النسبة (٤٢.٠%)، كما أن التخصص العلمي والأدبي لأفراد العينة بلغ عددهم في القسم العلمي (٥٧) ونسبة (٤٧.٩%)، وكانت أقل من عدد الطلاب في القسم الأدبي وعددهم (٦٢) وبلغت النسبة (٥٢.١%).

### ثانياً — أداة البحث:

تم إعداد استمارة استبيان لجمع البيانات والمعلومات، وذلك على النحو التالي:

١. الاستعانة بالدراسات السابقة، والإطار النظري للبحث الحالي لإعداد الاستمارة

الأولية للاستبيان، والتي تم تقسيمها إلى الأقسام التالية:

أ- **القسم الأول:** ويتكون من مقدمة تحتوي على: عنوان البحث، والبيانات الأساسية لأفراد العينة، وتكون من المتغيرات (النوع، والتخصص).

ب- **القسم الثاني:** والذي تناول فقرات الاستبيان وعددها (٣٤) فقرة، موزعة على خمسة أبعاد حول جودة الخدمة التعليمية، لقياس مستوى توفر الخدمات التعليمية وجودتها في مدارس التعليم الثانوي في مدينة درنة، وتم تحديد الإجابات على كل فقرة وفقاً للإجابات (أوافق، وغير متأكد، ولا أوافق).

ج- **القسم الثالث:** والذي تضمن سؤالاً مفتوحاً حول أهم المقترحات من أفراد العينة المختارة حول سبل تحسين جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلاب في مدارس التعليم الثانوي في مدينة درنة الليبية.

٢. **صدق وثبات استمارة الاستبيان:** فقد تم تقنين فقرات استمارة الاستبيان؛ لتأكيد صدق فقراته وثباتها، وذلك كما يلي:

**أ-صدق الاستبيان:** وتم الاعتماد على (صدق المحكمين **Trustees Validity**)، بعد إعداد الصورة الأولية للاستبيان، وتم عرضه على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، وذلك لتأكيد صدق الاستبيان، فأداة القياس تكون صادقة إذا كانت تقيس ما وضعت لقياسه، وذلك لتأكيد مدى اتساق عبارات الاستبيان مع أهداف البحث، وسلامة اللغة ووضوحها، وإجراء التعديلات المطلوبة، وهناك بعض الملاحظات من المحكمين تم الأخذ بها وتنفيذها.

**ب-ثبات الاستبيان:** وهو مدى دقة الاستبيان ومدى اتساق فقراته وتجانسها، وتم استخدام معامل ألف كرونباخ (**Cronbach Alpha**)، لحساب ثبات الاستبيان وهو يعطي قيمةً أكثر تكافؤاً وتجانساً لفقرات الاستبيان، وبلغت قيمة ألفا كرونباخ (٨٧٪) وهي أكبر من (٧٠٪)، ويدل ذلك إحصائياً على أن قيمة المعامل مرتفعة إلى درجة جيدة؛ مما يشير إلى تجانس فقرات الاستبيان واتساقها، ومن ثم صلاحيته للتطبيق.

#### الخطوة الرابعة — نتائج الدراسة الميدانية (تحليلها وتفسيرها):

بعد الإجابة عن السؤال الأول للبحث من خلال عرض الإطار الفكري حول تقويم جودة الخدمات التعليمية، ثم إجراء المعالجة الإحصائية للبيانات تم جدولة النتائج وتفسيرها إحصائياً، وذلك على النحو التالي:

**أولاً — إجابة السؤال الثاني:** والذي ينص على (ما مستوى تقويم جودة الخدمات التعليمية في المدارس الثانوية الليبية، وأهم الأبعاد التي يتناولها البحث من وجهة نظر طلابها من عينة في مدارس التعليم الثانوي في مدينة درنة الليبية؟)

وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة على فقرات استمارة الاستبيان، وتم مقارنتها بالمتوسط النظري وقيمه (٢) والذي يساوي مجموع البدائل على عددها (١+٢+٣)، ولتأكيد دلالة الفروق بين المتوسطين تم حساب الاختبار (  $T$  test)، والجدول التالي يوضح ذلك:

## جدول (٣)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (T)، لفقرات الاستبيان  
لتقويم جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أفراد العينة

مستوى الدلالة	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	العدد	مستوى تقويم الخدمات التعليمية للاستبيان ككل
0.000	٤,٤٤٠	٠,١٦٢٤٨	١,٨٦٧٠	٦٨	١١٩	

• دالة عند مستوى ٠,٠٥

ويتضح من الجدول (٣)، أن المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة بلغ (١,٨٦٧٠)، بانحراف معياري قدره (٠,١٦٢٤٨)، وبمقارنته بالمتوسط النظري (٢)، يتبين أن مستوى تقويم جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي في مدينة درنة الليبية منخفضة، ودون المستوى المطلوب. وللتوضيح أكثر تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد الخمسة التي تتضمنها استمارة الاستبيان؛ لتقويم جودة الخدمات التعليمية، وذلك كما في الجدول التالي:

## الجدول (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بُعد من الأبعاد الخمسة  
لجودة الخدمات والاستمارة ككل.

م	أبعاد الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأبعاد
١	الجوانب المادية الملموسة	١,٩٠٤٢	٠,٢٨٦٢٤	٣
٢	المصادقية في التعامل	١,٧٤١٩	٠,٣٠٧٤٥	٥
٣	سرعة الاستجابة	١,٩٣٤٢	٠,٣٤١١٦	١
٤	الأمان	١,٨٤٧١	٠,٣٧٢٥٤	٤
٥	التعاطف والاهتمام بالطلاب	١,٩٠٧٦	٠,٣٢٦٧٠	٢

م	أبعاد الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأبعاد
	الاستبيان ككل	١,٨٦٧٠	٠,١٦٢٤٨	منخفضة

ويتبين من الجدول (٤) أن أبعاد استمارة الاستبيان لمعرفة مستوى تقويم جودة الخدمات التعليمية لطلاب مدارس التعليم الثانوي الليبية في مدينة درنة في الاستبيان ككل قد تحصلت على متوسط حسابي (١,٨٦٧٠)، وانحراف معياري (٠,١٦٢٤٨)، وبالتالي فإن مستوى جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي في مدينة درنة الليبية هي منخفضة ودون المستوى المطلوب من طلابها.

كما يتبين من الجدول أن البعد الثالث في استمارة الاستبيان وهو **بُعد سرعة الاستجابة** قد تحصل على متوسط حسابي (١,٩٣٤٢)، وانحراف معياري (٠,٣٤١١٦)، وهذا يبين أنه بالرغم من أن مستوى تقويم جودة الخدمات التعليمية لدى طلاب مدارس التعليم الثانوي في مدينة درنة الليبية منخفضة ودون المستوى المطلوب من طلابها، إلا أن بُعد سرعة الاستجابة قد تحصل على أعلى معدل من بين الأبعاد الخمسة لتقويم جودة الخدمات التعليمية، وأنه من وجهة نظر الطلاب فإن المدرسة بكل العاملين فيها سريعو الاستجابة لطلباتهم واحتياجاتهم التي يحتاجونها وتتوفر دون عرقلة. وجاء **بُعد التعاطف والاهتمام بالطلاب** في الترتيب الثاني والذي يرجح أن يكون السبب وراء ارتفاع معدل الترابط الاجتماعي بين أفراد المجتمع الليبي والعلاقات الاجتماعية التي تعود بخلق الألفة والود بين الطلاب والعاملين في مدارس التعليم الثانوي، و**بُعد الجوانب المادية الملموسة** في الترتيب الثالث والسبب أن يأتي هذا البعد في هذا المستوى ربما يعود لأن الطلاب يعانون من النقص الشديد في الخدمات المتعلقة بالجوانب المادية كافة؛ من قاعات، وأثاث، ومعامل وغيرها. وبالتالي فإن أبسط ما يتوفر لديهم يرونه ملائم لاحتياجاتهم، و**بُعد الأمان** رابعاً والسبب واضح في ضعف تقويم هذا البعد وهو ظروف الحرب التي تمر بها البلاد والتي يعيشها الطلاب في كل

المدارس في ليبيا، وأخيراً كانت إجابة الطلاب على تقويم جودة الخدمات التعليمية في بُعد المصداقية في التعامل في الترتيب الخامس والأخير وربما هذا يعود للظروف التي يمر العاملون بها في الدولة الليبية عامة وفي مدارس التعليم الثانوي على وجه الخصوص، وبخاصة نقص السيولة وانقطاع المرتبات لعدة أشهر، وظروف الحرب، وغلاء المعيشة، وعدم الاستقرار جعل العاملين يعانون من ضعف المصداقية مع طلابهم.

**ثانياً — إجابة السؤال الثاني:** وهو (هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب التعليم الثانوي في مستوى تقويم جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلابها باختلاف متغيرات البحث (النوع، والتخصص)؟ وتمت الإجابة عليه كالتالي:

١. اختبار دلالة الفروق بين أفراد العينة وفقاً لمتغير النوع: وتم تقسيم هذا المتغير إلى (ذكور، وإناث)، وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (T-test) للفروق بين متوسطين لاستجابات أفراد عينة البحث، وذلك كما هو موضح بالجدول (٥) التالي:

#### جدول (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة T لدلالة

الفروق بين أفراد العينة وفقاً لمتغير النوع

تقويم جودة الخدمات التعليمية	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى* الدلالة
	ذكر	٥٠	١,٨٦٨٦	٠,١٥٩٥	١١٧	٠,٠٩٢	٠,٩٢٧
	أنثى	٦٩	١,٨٦٥٨	٠,١٦٥٧			

\*غير دالة عند مستوى دلالة ٠,٠٥ = □

يتضح من الجدول (٥)، أن عدد الذكور (٥٠) قد حصلوا على متوسط حسابي قيمته (١,٨٦٨٦) والانحراف المعياري (٠,١٥٩٥٨)، أما عدد الإناث قد بلغ (٦٩)، وقد تحصلن على متوسط حسابي بلغت قيمته (١,٨٦٥٨)، والانحراف المعياري (٠,١٦٥٧٠)، وبحساب اختبار (T test) لمعرفة

الفروق الفردية بين المجموعتين نلاحظ أن قيمة (T) هي (٠,٠٩٢) والقيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠٥ .

وبمعنى آخر أنه لا فرق في تقويم جودة الخدمات التعليمية بين الذكور والإناث من طلاب مدراس التعليم الثانوي في مدينة درنة الليبية، ويرجع السبب في ذلك إلى أن أفراد العينة من الذكور والإناث من الطلاب، تقدم لهم الخدمات ذاتها، وأن تبعيتهم في الجهة التي تقدم الخدمات التعليمية واحدة، وبالتالي لا يوجد فروق بينهم في أن مستوى الخدمات التعليمية المقدمة إليهم ضعيفة ومتدنية ودون المستوى المطلوب.

٢. اختبار دلالة الفروق بين أفراد العينة وفقاً لمتغير التخصص: تم تقسيم هذا المتغير إلى فئتين أقل من ٣٠، وأكثر من ٣٠، وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (T-test) للفرق بين متوسطي استجابات أفراد عينة البحث وذلك كما هو موضح بالجدول (٦) التالي:

### جدول (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (T) لدلالة الفروق بين أفراد العينة وفق |W| لمتغير التخصص

تقويم جودة الخدمات التعليمية	التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة *
	التخصص العلمي	٥٧	١,٨٥٢٢	٠,١٦٣٦٩	١١٧	,٩٥٣	٠,٣٤٢
	التخصص الأدبي	٦٢	١,٨٨٠٦	٠,١٦١٤٨			

• غير داله عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

يتضح من الجدول (٦)، أن عدد الطلاب في التخصص العلمي (٥٧) وقد حصلوا على متوسط حسابي قيمته (١,٨٥٢٢) والانحراف المعياري (٠,١٦٣٦٩)، أما عدد الطلاب في التخصص الأدبي (٦٢)، وقد حصلوا

على متوسط حسابي بلغت قيمته (١,٨٨٠٦)، والانحراف المعياري (٠,١٦١٤٨)، وبحساب اختبار (T test) لمعرفة الفروق الفردية بين المجموعتين نلاحظ أن قيمة (T) هي (٩٥)، والقيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

وبمعنى آخر، لا يوجد فرق في تقويم جودة الخدمات التعليمية بين طلاب مدارس التعليم الثانوي في مدينة درنة الليبية في التخصص العلمي والطلاب في التخصص الأدبي، ويرجع السبب في ذلك إلى أن أفراد العينة من طلاب التخصصين العلمي والأدبي في تلك المدارس يتلقون الخدمات ذاتها، وربما الفارق الوحيد هو في المعامل الخاص بالأقسام العلمية ولكن أفراد العينة رأوا أن جميع أبعاد تقويم جودة الخدمات التعليمية التي وردت في استمارة التقويم هي ضعيفة ودون المستوى الذي يرضيهم.

**إجابة السؤال الثالث — السبل المقترحة لتحسين جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب مدارس التعليم الثانوي الليبية:** وسوف يتم عرضها وفقاً لكل بُعد من أبعاد تقويم جودة الخدمات التعليمية، وذلك كالتالي:

١. تحسين جودة الجوانب المادية الملموسة: بحيث يرى الطلاب أنه على المسؤولين توفير جميع الأجهزة والمعدات والأدوات التي يحتاجونها في دراستهم، بالإضافة إلى الأماكن المناسبة أثناء الاستراحة، مع توفير النشاطات الترفيهية والرياضية والعلمية كافة، والعمل على تدريب وتأهيل الهيئة الإدارية والتدريسية في المدرسة، والرفع من مستوى أدائهم لخدمة الطلاب، والتزام العاملين في المدرسة كافة بالمظهر اللائق والأنيق، مع ضرورة أن تسعى المدرسة والمسؤولين عن توفير الوسائل كافة والتي تساعد على إيصال المعلومات والإعلانات للطلاب سواء على لوحات حائطية داخل المدرسة أم إلكترونياً عبر مواقع التواصل الاجتماعي.
٢. سبل تحسين جودة مصداقية المدرسة والعاملين مع الطلاب: بحيث يرى الطلاب ضرورة توفير الخدمات التعليمية في وقتها المحدد ومن

دون تأخير، مع مراعاة الدقة في تقديمها، مع ضرورة توفير مكاتب واختصاصيين اجتماعيين ونفسيين لحل مشاكل الطلاب، وتسهيل الصعاب أمامهم، وكذلك تنظيم العمل داخلها؛ بحيث تسهل على الطلاب التسجيل، ومتابعة كل أمورهم الدراسية.

٣. سبل تحسين سرعة استجابة العاملين لخدمة الطلاب: بحيث يجب أن يوجد العاملون من ذوي الكفاءة العالية والمهارة في التعامل لخدمة الطلاب طوال فترة الدوام الدراسي، مع عدم التفرقة في تقديم الخدمة بين الطلاب والمساواة بينهم.

٤. سبل توفير الأمان للطلاب: وذلك من خلال نشر الثقة والطمأنينة بين الطلاب والعاملين، وأن يتم الحفاظ على البيانات والمعلومات التي تتعلق بالمدرسة وطلابها والعاملين بها بكل سرية، وإعطاء الطلاب حرية التعبير عن آرائهم، وفي الإطار القانوني المسموح به.

٥. سبل توفير الاهتمام والاحترام والعاطفة مع الطلاب: وذلك بأن تعمل إدارة المدرسة بجعل مصلحة وراحة طلابها من ضمن أوائل اهتماماتها، من حيث مراعاة ظروف الطلاب أثناء الامتحانات، وتشجيع الطلاب المتفوقين معنوياً ومادياً قدر المستطاع، مع توفير سبل الترفيه لهم ومع العاملين لخلق مناخ تعليمي ينشر الثقة والأمان بينهم.

### ثالثاً ————— النتائج:

توصل البحث الحالي إلى النتائج التالية:

٤. أن مستوى جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي اللببية جاء منخفضاً وبمتوسط حسابي قدره (١,٨٦٧٠)، وبالتالي فإن هذه الخدمات لا تحقق رضاهم.

٥. أن أبعاد الاستبيان الخمسة، وهي: (الجوانب المادية الملموسة، والمصدقية في التعامل، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف والاهتمام بالطلاب) جاءت منخفضة، ولكن بالمعالجة الإحصائية لكل

بُعد من الأبعاد الخمسة تحصل بُعد سرعة الاستجابة للطلاب على الترتيب الأول بين كل الأبعاد، وبمتوسط حسابي (١،٩٣٤٢)، يليه بُعد التعاطف والاهتمام بالطلاب، يليه بُعد الجوانب المادية الملموسة، وبعُد الأمان، وفي الترتيب الأخير ومن وجهة نظر أفراد العينة جاء بُعد المصادقية في التعامل مع الطلاب.

٦. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطات عينة البحث من الطلاب في مدراس التعليم الثانوي في مدينة درنة تعزى لمتغير النوع (الذكور، والإناث).

٧. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطات عينة البحث من الطلاب في مدراس التعليم الثانوي تعزى لمتغير التخصص (العلمي، والأدبي).

#### خامسا: التوصيات والمقترحات:

وذلك كالتالي:

##### ١. التوصيات: وهي كالتالي:

أ- أن يتم تشكيل لجان من الخبراء والمختصين مهمتها وضع معايير وضوابط محددة لجودة الخدمات التعليمية في المدراس الثانوية في ليبيا، مع ضرورة تقويمها باستمرار من خلال إعداد مقاييس لتقويم جودة الخدمات التعليمية واعتمادها.

ب- أن تقوم وزارة التعليم الليبية بإنشاء مكاتب للاختصاصيين الاجتماعيين والنفسيين في مدارس التعليم الثانوي الليبية كافة، وتجهيزها بكل الإمكانيات والمتطلبات؛ لمساعدة الطلاب على حل ومواجهة المشكلات التي تعرقل مسيرتهم العلمية وبخاصة أن هذه الفئة العمرية (من ١٦ - ١٨ عاماً) وهي فترة مرافقة لها ظروفها الخاصة، وتحتاج إلى متابعة مستمرة، مع ضرورة الإشراف المباشر من الوزارة ومن خلال مكاتبها في كل مدينة على مكاتب الاختصاصيين، وأن يكون واجبها مساعدة

الطلاب على خلق جو من الألفة والود المتبادل، والاهتمام والرعاية من العاملين للطلاب.

ج- أن يتم إعداد برامج تدريبية للعاملين داخل مدارس التعليم الثانوي الليبية لتوجيههم لسبل الاهتمام بالطلاب، وكيفية التعامل معهم واحترامهم، مع ضرورة أن تكون هذه البرامج دورية ومستمرة.

د- ضرورة متابعة المسؤولين في وزارة التعليم لمدارس التعليم الثانوي وبصورة دورية ومستمرة؛ لتوفير الخدمات التي يحتاج إليها الطلاب وبخاصة المادية منها، مثل: المعامل، والقاعات، والأجهزة، والأثاث، والمكتبات، مع ضرورة العمل على توفير النشاطات الثقافية والعلمية والرياضية وكل المعدات والأدوات التي تلزم لتنفيذها لتوفير الجو الملائم للتعليم.

٢. المقترحات: وهي ضرورة إجراء دراسات مشابهة للبحث الحالي ومكملة لنتائجه بحيث تتناول:

- أ- دراسة لتقويم جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الليبية.
- ب- إجراء دراسة حول كل بُعد من الأبعاد الخمسة التي اشتمل عليها مقياس البحث الحالي، والعمل على إيجاد سبل للرفع من جودتها في مدارس التعليم الابتدائي.
- ج- إجراء دراسات تتعلق بمعوقات تقويم جودة الخدمات التعليمية وسبل علاجها.
- د- إجراء دراسات تتعلق بتقويم جودة الخدمات الإلكترونية في كليات العلوم الإنسانية في الجامعات الليبية.

### قائمة المراجع:

1. Sunanto, S., and others, (2007),"An analysis of university service quality gap and student satisfaction in Indonesia, The International Journal of Knowledge, Culture and Change Management, 7(7), pp. 1-10.
٢. سلمان، محمد إبراهيم (٢٠١٣): " مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF)، مجلة جامعة الأقصى، "سلسلة العلوم الإنسانية"، المجلد ١٧.
٣. صلاح الدين، نسرين صالح محمد (٢٠١٦): تقييم جودة الخدمة الجامعية باستخدام نموذج (Servperf)، دراسة حالة كلية التربية، جامعة عين شمس، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد ١٧.
٤. المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية (٢٠١٠): التقرير السنوي العام، مكتب ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، طرابلس، ليبيا.
٥. الفذافي، محمد الفيتوري (٢٠٠٨): سياسات التعليم، دراسة في السياسة التعليمية في ليبيا، دار الرواد، طرابلس.

٦. وزارة التعليم الليبية (٢٠١٩): تقرير سنوي، الموقع: [Moe.gov.ly](http://Moe.gov.ly)، تم الدخول بتاريخ: ٢٣/١٠/٢٠١٩.
٧. المنجد في اللغة والأعلام (٢٠٠٣): قاموس عربي عربي، ط٤، دار المشرق، لبنان.
٨. سمارة، عزيزة وآخرون (١٩٨٩): القياس والتقويم في التربية، دار الفكر، عمان، الأردن.
٩. سعادة، جودت وعبد الله، إبراهيم (١٩٩٧): تنظيمات المنهج وتخطيطها وتطويرها، جار الشرق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
١٠. دحدي، إسماعيل والوناس، مزياني (٢٠١٧): التقويم التربوي مفهومه وأهميته، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد ٣١.
١١. دحدي، أسماعيل والوناس، مزياني (٢٠١٧): التقويم التربوي مفهومه وأهميته، مرجع سابق.
١٢. برهمين، أميرة عبد الرحمن وآخرون (٢٠٠٢): أساليب قياس الجودة النوعية في التعليم الأهلي (كلية الأمير سلطان الأهلية أنموذجاً)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة، السعودية.
١٣. الحوري، سليمان وآخرون (٢٠١٢): قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في كلية إدارة المال والأعمال (دراسة ميدانية على جامعات إقليم الشمال)، مجلة المنارة، المجلد (١٨)، العدد (١)، ص ٢١-٥٤.
١٤. صلاح الدين، نسرین صالح محمد (٢٠١٦): تقييم جودة الخدمة الجامعية باستخدام نموذج Servperf دراسة حالة كلية التربية، جامعة عين شمس، مرجع سابق.
١٥. وزارة التعليم الليبية (٢٠١٩): على الموقع: [https://: Moe.gov.ly](https://Moe.gov.ly) تم الدخول: ٢٩/١٠/٢٠١٩.

16. Mojicevic, V., and others, " Evaluation of Education Service Quality in SERBIA: the Serqual Approach.

<http://conference.ase.ro>

١٧. أحمد، عايد عمر حيدر (٢٠١٦)، جودة الخدمة التعليمية ودورها في تطوير العملية التعليمية بمرحلة الأساس بولاية الخرطوم دراسة حالة مدارس القبس الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، مقدمة لكلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

١٨. الصالحي، أبو بكر وجاب الله، جمال (٢٠١٦): قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراته من وجهة نظر الطلبة، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، المجلد (٥)، العدد (٢).

١٩. صلاح الدين، نسرین صالح محمد (٢٠١٦): مرجع سابق.

20. Sukardi, L. and A. Wardana. (2017), " The study of Service Quality and Competitiveness of Secondary Education in West Sumbawa, 1 st UPI International Conference on Sociology Education (UPIICSE.2016).

21. Roses, H. & Others, (2009)"Management of Perceptions of Information Technology Service Quality", **Journal of Business Research**, Vol (62), pp.876-882.

22. Mahmoud, A. & Khalifa, B. (2015), " A confirmatory Factor analysis for SERVPERF Instrument Based on A Sample of Students from Syrian Universities, **Education+ Training**, Vol (57), No (3), pp.343-359.

٢٣. بوعنان، نور الدين (٢٠٠٧): جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بوضياف، المسيلة، الجزائر.

٢٤. كورتل، فريد (٢٠٠٩): تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٢٥. البكري، ثامر والرحومي، أحمد (٢٠٠٨): تسويق الخدمات المادية، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
26. Nejadi, M. & Nejadi, M. (2008), " Service Quality at University of Tehran Central Library, **Library Management**, Vol (29), pp571- 582.
27. Mahmoud, A. & Khalifa, B. (2015), " A confirmatory Factor analysis for SERVPERF Instrument Based on A Sample of Students from Syrian Universities, **Op.Cit.**
٢٨. عطا، ألفت إبراهيم (٢٠١١): مدى فاعلية تطبيق مقياس جودة الخدمة الصحية على رضا العميل الخارجي، مرجع سابق.
٢٩. برهمين، أميرة عبد الرحمن وآخرون (٢٠٠٢): أساليب قياس الجودة النوعية في التعليم الأهلي (كلية الأمير سلطان الأهلية أنموذجاً)، مرجع سابق.
٣٠. الحوري، سليمان وآخرون (٢٠١٢): "قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في كلية إدارة المال والأعمال (دراسة ميدانية على جامعات إقليم الشمال)"، مرجع سابق.
٣١. الحكيم، علي (٢٠١٢): جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD، مرجع سابق.
٣٢. عبد العزيز، أحمد محمد (٢٠١٣): إستراتيجية مقترحة لتحقيق التميز في جودة الخدمات المقدمة لطلاب كليات التربية بالجامعات المصرية باستخدام نموذج SERVQUAL، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد (٣٧)، الجزء الأول.
33. Parasuraman & Others, (1985): "A conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, **Journal of Business Research**, Vol (49), pp. 41-50

- 34.Mahmoud, A. & Khalifa, B. (2015), " A confirmatory Factor analysis for SERVPERF Instrument Based on A Sample of Students from Syrian Universities, **OP.Cit.**

٣٥. يمكن الرجوع لكل من:

- صلاح الدين، نسرين صالح محمد (٢٠١٦): مرجع سابق.
- الشعيبي، محمد الصغير والشهراني، سعيد بن عبد الله (٢٠١٤): تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب، مجلة جامعة نمار للدراسات والبحوث، العدد (١٩)، ص ٣١٦-٣٤٦.