

## مدى جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها د. شيراز العلي<sup>1</sup>

<sup>1</sup> الأستاذ المساعد في قسم المناهج وطرائق التدريس - كلية التربية جامعة دمشق Shirazalali00@gmail.com

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد درجة جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الباحثة نموذج سيرفكوال (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة التعليمية، وتضمن (5) معايير، وهي: (الملموسية- الاعتمادية- الاستجابة- الضمان- التعاطف). وتكونت عينة البحث من (13) عضواً من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية التربية بالقنيطرة من جامعة دمشق، وقد توصلت الدراسة إلى أنّ درجة جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها (متوسطة). و لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجة تحقق جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة المعطى من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، بحسب متغيرات الدراسة (الجنس-المرتبة العلمية-القدم الوظيفي). وفي ضوء النتائج السابقة قدّمت الدراسة بعض المقترحات التي يمكن تداولها لضمان جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة.

الكلمات المفتاحية: الجودة- الخدمات التعليمية - أعضاء الهيئة التدريسية.

تاريخ الابداع: 2022/3/15

تاريخ القبول: 2022/7/2



حقوق النشر: جامعة دمشق -سورية،  
يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب  
الترخيص

CC BY-NC-SA 04

## The Extent of the Quality of Educational Services in Quneitra Education Faculty from the Point of View of its Faculty Members

**Dr. Shiraz Alali<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> professor in department of Curricula and Instruction Methods - Faculty of Education, Damascus University. Shirazalali00@gmail.com

### Abstract

The Aim: This study aimed to determine the degree of quality of educational services in Quneitra Education Faculty from the Point of View of its Faculty Members in it. Tools: To achieve this goal, the researcher adopted the SERVQUAL model to measure the quality of educational service, and it included (5) criteria: (Tangibility - Reliability - Responsiveness - Assurance - Empathy). The Sample: The research sample consisted of (13) members of the Quneitra Education Faculty from Damascus University. The study concluded that the degree of quality of educational services in Quneitra Education Faculty from the Point of View of its Faculty Members is (medium). There are also no statistically significant differences in the average degree of verification of the quality of educational services in Quneitra Education Faculty from the Point of View of its Faculty Members in it, according to the study variables (sex - career seniority). Suggestions: In light of the previous results, the study presented some suggestions that can be circulated to ensure the quality of educational services at the Quneitra Education Faculty.

**Keywords:** Quality - Educational Services - Faculty Members.

Received: 2022/3/15

Accepted : 2022/7/2



**Copyright:** Damascus University- Syria, The authors retain the copyright under a CC BY- NC-SA

**مقدمة البحث:**

أصبح تحسين الجودة أحد أهم القضايا في سياسة التعليم العالي، إذ تسعى المؤسسات التعليمية والجامعات إلى توفير خدمات تعليمية ذات كفاءة وجودة عالية، وذلك لأن ضمان جودة التعلم يسهم في الحصول على مخرجات بشرية، مؤهلة ومدربة أكاديمياً ومهنيّاً من أجل العمل على تحقيق متطلبات التنمية البشرية، بحيث لم تعد تقاس قيمة الأمم من خلال ثروة مواردها الطبيعية، بل - بوجه أساسي - من خلال قدرتها على التوليد والمعالجة وتطبيق المعلومات المستندة إلى المعرفة بكفاية. وبناء على ذلك، فإنّ اقتصاد المعرفة هو ساحة وإطار رئيسان للمنافسة العالمية. فقطاع التعليم العالي يواجه، بعد قطاع التصنيع والخدمات، مفاهيم وأساليب إدارة الجودة. ويصبح التحقيق في احتياجات العملاء أمراً لا غنى عنه، إذ من الضروري ملاحظة المنهج الموجّه للعملاء، ويصبح هذا الأمر أكثر أهمية، لأنّ جودة الخدمة تعدّ ذاتية، في حين يكون قياس جودة المنتجات على نحوٍ موضوعي؛ لذلك يتبين أن تقدير تصور العميل مناسب لقياس هذه الخاصية.

وعلى الرغم من أنّها مبنية على التقاليد والممارسات التاريخية، فقد تعرضت مؤسسات التعليم العالي في السنوات الأخيرة لضغوط هائلة، للاستجابة للظروف العالمية المتغيرة من أجل الحفاظ على أهميتها في تطوير المجتمعات وتحولها. ولذلك، فإنّ مؤسسات التعليم العالي لديها توقعات عالمية، ليس لتوفير الخدمات التعليمية الجيدة فحسب، ولكن أيضاً لمطابقة المتطلبات الفكرية للتوقعات الحالية والمستقبلية للمجتمع.

" فالقياس الدوري لجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها المؤسسات التعليمية من وجهة نظر المستفيدين يعدّ أمراً بالغ الأهمية، إذ يعدّ من المؤشرات الجيدة الدالة على كفاءة فعالية البرامج المقدمة للطلاب، و هو يؤدي دوراً في زيادة الإنتاجية وتطوير الأداء في المؤسسة التعليمية" (الشواورة، 2020، ص246).

إن إعطاء مؤسسات التعليم العالي مزيداً من الاهتمام بجودة خدماتها التعليمية أمر ضروري، كي تواجه بيئة متميزة، وتواكب طلباً متزايداً من المجتمع المحلي على إمداده بالخريجين القادرين على تلبية احتياجاته بكفاية وفاعلية. ومن هنا تبرز أهمية تقويم الجامعات جودة الخدمات التي تقدّمها مقارنةً بالمعايير الاعتمادية العالمية، حتى تشخص واقعها الحقيقي، لضمان جودة ما لديها من نقاط قوة من جهة، ولتحسين جودة ما لديها من نقاط ضعف من جهة ثانية.

ويجري قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة وفق معايير محددة، بحيث تعدّ هذه المعايير من أسس نجاح الجودة؛ ولذلك يجب على جامعاتنا السورية تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية ترضي أذواق المجتمع ورغباته، وتتضمن هذه المعايير مراعاة الدقة والتنظيم والوقت في حالة تقديم الخدمات التعليمية، والعمل على توفير المعلومات، ومعالجة المشكلات الإدارية، والصعوبات التي تواجه المجتمع في أثناء الحصول على الخدمة التعليمية.

**مشكلة البحث:**

يشير حجاري "Hajdari" (2019, p120) إلى أنّ مقامي الخدمات والباحثين يولون اهتماماً خاصاً بتوقعات جودة الخدمة وتصوراتها، من أجل جذب العملاء لخدمة احتياجاتهم على أفضل وجه. ولقد لوحظ أنّ الطلاب الذين يكونون في بيئة تنافسية جداً أصبحوا أكثر تمييزاً في اختيار الكلية أو الجامعة التي يرغبون في دراستها. لهذا السبب، من المهم أن تفهم الجامعات توقعاتها. ويعدّ البحث والتحليل المستمر مهمين جداً لتحسين جودة خدمات التعليم.

ويرى جرين "Green" (2014,p131) أن مؤسسات التعليم العالي في جميع أنحاء العالم قد شهدت إدخال عمليات لضمان الجودة. فالمنافسة المتزايدة بين مؤسسات التعليم العالي، لجذب الطلاب المؤهلين تأهيلاً عالياً نحو تحقيق سمات أكاديمية عالية تجبرهم على إيلاء مزيد من الاهتمام لقضايا جودة الخدمة. وهذا يجعل من الحكمة دراسة كون عملية الجودة قد أدت إلى تعزيز المخرجات الأساسية أو أنها قصرت في ذلك. ويشير شاندرنا وآخرون "Chandra et al" (2019) إلى أن الاهتمام بإجراء دراسات حول جودة الخدمة تزايد منذ العقود الماضية. وقد عد نمو الدراسات حول هذه المسألة أبطاً من الدراسات المتعلقة بجودة المنتج. ويشير محمود (2018، ص32) إلى أن دراسات عدة اهتمت بضرورة قياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، وربطها بهدف التحسين المستمر، لما لها من أثر كبير في تنمية المجتمع وتطوره، وتحسين جودة الحياة. ومن هذه الدراسات نذكر دراسة الصافنلي (2018، ص63) التي أكدت أنه من الضروري أن تولي مؤسسات التعليم العالي مزيداً من الاهتمام بجودة خدماتها التعليمية التي تظهر على أداء خريجها في أسواق العمل، وتؤثر في نظرة المجتمع وأصحاب العمل إلى المؤسسة التعليمية وإلى خريجها.

ودراسة نايبوتولو وآخرون "Napitupulu... et al" (2018) التي أثبتت أنه يمكن تحسين جودة المجتمع كاملاً من خلال مخرجات مؤسسات التعليم العالي، عبر تحسين جودة الخدمة المقدمة فيها. ودراسة نغراها وآخرون "Nugraha et al" (2020,p98) التي أكدت أنه قد جرى تطبيق نموذج SERVQUAL على نطاق واسع من الباحثين في التعليم العالي، لتقييم تصورات العملاء لجودة الخدمة.

ودراسة غميري و آخرون "Goumairi et al" (2020,p223) التي أظهرت أن التحسين المستمر لجودة الخدمة والتنمية المستدامة لمؤسسات التعليم العالي يظل في صميم أي تقدم و تطور في أي مجتمع. أيلابد من دعوة جميع مؤسسات التعليم العالي لتحديد أصحاب المصلحة، وإدارة طلباتهم واهتماماتهم، من أجل تقييم دورهم في المجتمع وتقييم جودة خدماتهم. ويرى بوعبد الله (2014، ص50) أن تحقيق الجودة يرتبط دائماً بالقياس، واستخدام الأساليب الإحصائية لمراقبة المنتج النهائي؛ أو مدخلات العملية الإنتاجية أو الخدمة؛ أو لمراقبة العمليات وتحليل أسباب الخلل الذي يصدر عنها. وتؤكد دراسة الشواور (2020، ص246) أن القياس الدوري لجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها المؤسسات التعليمية من وجهة نظر المستفيدين يُعدّ أمراً بالغ الأهمية.

و لما كانت الجامعة بكلياتها كافة هي إحدى مؤسسات المجتمع، فلا بد من أن تسعى إلى تحقيق مفهوم الجودة في جميع جوانب العملية التعليمية فيها، انطلاقاً من أن الجودة أصبحت من بين المفاهيم الأكثر انتشاراً في الوقت الحالي، وذلك لأن الجودة تسهم في تطوير أساليب العمل في مختلف المجالات، من أجل تحقيق أقصى درجة من الأهداف المنشودة، وتطوير الأداء لينتاسب مع متغيرات العصر الذي نعيش فيه، وهو الذي يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي. وتعد الكليات المفتوحة في فروع جامعة دمشق رديفاً للجامعة في إعداد كوادر بشرية في مختلف الاختصاصات، وقد وجدت الباحثة من خلال دراسة استطلاعية أجرتها في كلية التربية في القنيطرة قلة الخدمات التي تقدمها الجامعة لكلية التربية، إذ تفتقر للمخابر، وتشكو من نقص عدد أجهزة الحاسوب والعرض، فالعدد فيها قليل جداً، وهناك نقص في أعضاء الهيئة التدريسية فيها، فضلاً عن أن كلية التربية ليس لها بناء مستقل، فكلينا الاقتصاد والتربية مشتركتان في البناء نفسه، لذلك كله جاءت فكرة البحث لمعرفة جودة الخدمات في كلية التربية الرابعة بالقنيطرة، انطلاقاً من أهمية دورها، ووقوفها إلى جانب بقية كليات التربية في الجمهورية العربية السورية في إعداد وتدريب

المعلمين، وتتخلص مشكلة البحث في السؤال الآتي: ما درجة جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها؟

**أهمية البحث:**

**تتجلى أهمية البحث الحالي من خلال:**

أهمية النتائج التي يمكن أن يصل إليها، عن طريق تعرّف جوانب القوة والضعف الموجودة في الخدمات التعليمية الحالية، وهي التي يمكن الاستفادة منها في رفع مستوى جودة هذه الخدمات، ونشر ثقافة الجودة من خلال تطبيق أدوات البحث على أهم عناصر الجودة، وهم أعضاء الهيئة التدريسية، لحقهم في المشاركة في عملية ضمان جودة التعليم العالي.

**أهداف البحث:**

يهدف البحث الحالي إلى تحديد درجة جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها وفق نموذج SERVQUAL.

**تتفرع أسئلة البحث:**

**عن البحث الأسئلة الآتية:**

- ما درجة تحقق معيار الملموسية والاعتمادية ؟
- ما درجة تحقق معيار الاستجابة ؟
- ما درجة تحقق معيار الأمان ؟
- ما درجة تحقق معيار التعاطف؟

**فرضيات البحث:**

- **الفرضية الأولى:** لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي درجة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة، بحسب متغير الجنس.
- **الفرضية الثانية:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجة جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة المعطى من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، بحسب متغير المرتبة العلمية .
- **الفرضية الثالثة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجة جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة المعطى من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، بحسب متغير القدم الوظيفي .

**مصطلحات البحث وتعريفاته الإجرائية:**

❖ **جودة التعليم (Quality Education):** يعرّف علميات (2004، ص16) الجودة بأنها: " تعني كون الشيء جيداً، وفعلها الثلاثي (جاد) ويظل مفهوم الجودة من أكثر المفاهيم التي يختلف إدراك ما تعنيه من سياق إلى سياق، ومن شخص إلى آخر". و يعرّف المومني(2018،ص91) جودة التعليم بأنها: "الأداة التي تسمح لمؤسسة التعليم العالي بالقيام بدورها في ضمان جودة مخرجاتها لأصحاب المصلحة، فبواسطته تؤكد جودة جميع عناصر نظام التعليم العالي، مثل توفير الأنظمة ، والموارد البشرية والمالية

والمعلومات المناسبة (المدخلات)، واستثمارها على الوجه الأمثل، من خلال التزام معايير الجودة الموضوعية، وتحقيق أعلى المستويات في المخرجات، مع الاهتمام بعملية التقييم المستمر لتحسين جودة مخرجات التعليم العالي. ويمكننا تعريف جودة التعليم إجرائياً بأنها: مجموعة من المعايير التي تتضمن مؤشرات تحدد مستويات جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة.

#### ❖ جودة الخدمات التعليمية (Educational Services):

عرّف كوتلر وكيلر "Kotler & Keller" الخدمة بأنها: "أنشطة أو مزايا معروضة للبيع، أو معروضة لكونها مرتبطة بمنتج معين" (Lubna, 2021, p102-103). ويمكننا تعريفها إجرائياً بأنها: "كلّ ما تقدّمه كلية التربية بالقنيطرة من خدمات لضمان جودة مخرجاتها، وتقاس بالدرجة الكلية على مقياس جودة الخدمة SERVQUAL".

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

دراسة محمود (2020) بعنوان: "قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام (SERVQUAL) - دراسة تطبيقية على طلبة المعهد التقني / الأنبار / العراق".

**أهداف الدراسة:** قياس مدى رضا الطلبة عن جودة الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد التقني في الأنبار باستخدام مقياس (SERVQUAL)، وتوضيح الفوائد التي يحصل عليها المعهد عند قياس جودة خدماته. **أدوات الدراسة:** اعتمدت استبانة تبين المتوقع وأخرى تبين المدرك من الخدمات المقدمة. **عينة الدراسة:** تناولت الدراسة تطبيق نظام (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة الجامعية المقدمة من إدارة المعهد التقني/الأنبار بالمقارنة بين توقعات وإدراكات عينة من طلبة المعهد. **نتائج الدراسة:** إمكانية قياس جودة الخدمة التعليمية بتطبيق سيرفكوال (SERVQUAL). هناك اختلافات ذات دلالة معنوية بين إجابات الطلبة فيما يخص المدرك والمتوقع، وهذا الأمر يدل على عدم تداخل إجابات الطلبة، وعدم وجود فروقات كبيرة بين توقعات ومدركات الطلبة بالنسبة للخدمة المقدمة.

دراسة الشاووره (2020) بعنوان: "مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب /السعودية".

**أهداف الدراسة:** التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية من وجهة نظر الطلاب، والتحقق من مدى اختلاف تلك الدرجة باختلاف البرنامج الأكاديمي.

**أدوات الدراسة:** جرى بناء استبانة مكونة من (33) فقرة، توزعت على أربعة مجالات هي: جودة التدريس، وتقويم الطلاب، والإرشاد الأكاديمي، وخدمات المكتبة. **عينة الدراسة:** تكونت عينة الدراسة من (816) طالباً من طلبة الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من مختلف الكليات والبرامج. **نتائج الدراسة:** إنّ جودة الخدمات التعليمية بوجه عام كانت بمستوى جيد. هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الخدمات وفقاً لآراء الطلاب، تُعزى للبرنامج الأكاديمي في الأداء الكلي على المقياس.

دراسة الصافثلي (2018) بعنوان: "قياس درجة جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بطرطوس في ضوء نظام إدارة الجودة الشاملة TQM /سورية".

**أهداف الدراسة:** تحديد درجة جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بطرطوس في ضوء نظام إدارة الجودة الشاملة TQM من وجهة نظر طلبة السنة الرابعة (معلم صف). **أدوات الدراسة:** استبانة تضمنت معايير جودة الخدمات التعليمية، وتوزعت على (7) محاور وفقاً لمقياس خماسي متدرج. **عينة الدراسة:** جرى اختيار العينة من هذا المجتمع بالطريقة "العشوائية البسيطة"، وقد تألفت من (100) طالب من طلبة السنة الرابعة شعبة معلم الصف في كلية التربية-طرطوس، في العام الدراسي 2017-2018م. **نتائج الدراسة:** إن درجة جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بطرطوس من وجهة نظر عينة الطلبة المعلمين (جيدة). إن لمتغير مجال التخصص في الثانوية تأثيراً في النتائج لصالح ذوي التخصص العلمي، أما متغير الجنس، و متغير درجة حضور المحاضرات فلم يبين لهما أي تأثير.

- **دراسة حسنين والشربيني (2017) بعنوان:** "استراتيجية مقترحة لتطوير الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد وفقاً لمقياس SERVQUAL وفي ضوء رؤية آفاق"/الأردن.

**أهداف الدراسة:** محاولة رصد واقع الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد وفقاً لمقياس SERVQUAL وفي ضوء رؤية آفاق. **أدوات الدراسة:** جرى تطوير مقياس SERVQUAL لاستخدامه لجمع البيانات المطلوبة. **عينة الدراسة:** تكونت عينة الدراسة البالغ عددها (314) طالباً وطالبة من طلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد. **نتائج الدراسة:** تبينت جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد من وجهة نظرهم، وهي التي يعبر عنها المتوسط العام للاستبانة وهو (106.82) درجة من (185) درجة. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى جودة الخدمة المقدم، ومستوى جودة الخدمة المتوقعة لصالح الخدمة المتوقعة.

- **دراسة أبو شمالة (2017) بعنوان:** "مدى توافر جودة الخدمات التعليمية والطلابية في كلية فلسطين التقنية بدير البلح من وجهة نظر الطلبة"/فلسطين.

**أهداف الدراسة:** تحديد مدى توافر جودة الخدمات التعليمية والطلابية في كلية من وجهة نظر الطلبة، وعلاقته ببعض المتغيرات. **أدوات الدراسة:** جرى تطوير استبانة تشتمل على محورين، وتحتوي على مجموعة من الفقرات، بحسب تدرج خماسي. **عينة الدراسة:** عينة عشوائية مكونة من (142) طالباً وطالبة من طلبة كلية فلسطين التقنية بدير البلح.

**نتائج الدراسة:** كان مدى توافر جودة الخدمات التعليمية والطلابية في كلية فلسطين التقنية بدير البلح من وجهة نظر الطلبة بوزن نسبي (64.838%) وهو بدرجة متوسطة، وكان مدى توافر جودة الخدمات التعليمية (65.239%) بدرجة متوسطة وجودة الخدمات الطلابية (64.437%) بدرجة متوسطة. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في مدى توافر جودة الخدمات التعليمية والطلابية في كلية فلسطين التقنية بدير البلح من وجهة نظر الطلبة تعزى إلى متغير الجنس، في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المعدل التراكمي، ولصالح الطلبة الذين معدلهم التراكمي (80% فأكثر).

- **دراسة الصالحي، جاب الله (2016) بعنوان:** "قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من وجهة نظر الطلبة"/ليبيا.

**أهداف الدراسة:** تعرّف مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية في جامعة مصراتة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية. **أدوات الدراسة:** واعتمدت الدراسة استبانة من خمسة أبعاد: (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية). **عينة الدراسة:** بلغت عينة البحث (345) طالباً من طلبة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية في جامعة مصراتة.

**نتائج الدراسة:** إن مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لأبعاد (الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الملموسية) كان محدوداً وبدرجة متوسطة، أما بالنسبة لبعد (الاستجابة) فقد كان ضعيفاً. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (5%) لمتغير الجنس، في حين لم يكن هناك أي فروق لمتغير القسم العلمي، وصفة القيد.

**الدراسات الإنكليزية:**

- دراسة لبني "Lubna" (2021) بعنوان: "تقييم فجوة جودة الخدمة في الجامعة الخاصة في بنغلاديش" "Assessing Service Quality Gap of Private University in Bangladesh"

**أهداف الدراسة:** تقييم فجوة الخدمة بين توقعات الطلاب وتصورهم فيما يتعلق بالخدمات الجامعية الخاصة في بنغلاديش مع التركيز بوجه خاص على نموذج (SERVQUAL) جنباً إلى جنب مع الأبعاد الخمسة: الملموسة والموثوقية والاستجابة والضمآن والتعاطف. لقد بحثت في أبعاد جودة الخدمة الجامعية وأثرها في رضا الطلاب.

**أدوات الدراسة وعينتها:** استخدام استبانة منظمة وذاتية الإدارة لجمع البيانات من 200 مستجيب من طلاب الجامعات. وجرى مسح عشرين جامعة خاصة باستخدام طريقة أخذ العينات العشوائية.

**نتائج الدراسة:** بخصوص تصور الطلاب، فإن فجوة الخدمات (الخدمة المتوقعة - الخدمة المدركة)، في أبعاد الملموسية والضمآن والتعاطف كانت كبيرة؛ لأن الخدمة المتوقعة أقل من الخدمة المدركة في الجامعات الخاصة في بنغلاديش. ولكن في بُعد الموثوقية والاستجابة، كانت فجوة الخدمات غير مهمة؛ لأن التوقعات قريبة من الخدمة المدركة في الجامعة نفسها .

- دراسة ريزفي وآخرون "Rizvi et al" (2020) بعنوان: "جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في القطاع العام في باكستان؛ وجهة نظر الطلاب"

"Service Quality in the Public sector HEIs of Pakistan; A Students' Perspective"

**أهداف الدراسة:** قياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في القطاع العام في باكستان من وجهة نظر الطلاب.

**أدوات الدراسة وعينتها:** جرى استخدام نموذج (SERVQUAL) لتحليل الاختلاف في توقعات وتصورات 3 من جامعات القطاع العام في كراتشي. أجري تحليل لدراسات مماثلة للأوضاع المحلية والدولية. ومن خلال تحليل 300 استبانة حدد متغير الاستجابة بوصفه الأكثر أهمية لجودة الخدمة في مؤسسة التعليم العالي يليه الملموسية في التحليل الحالي، في حين تحقق إجراء ملاحظة مماثلة في نتائج دراسات جودة الخدمة للمنظورات الوطنية والدولية.

**نتائج الدراسة:** إن تدريبات الموظفين ومواءمة نظام المكافآت نحو حل المشكلات، والاستجابة المبكرة لاحتياجات الطلاب وقضاياهم ستؤدي إلى رضا الطلاب فيما يتعلق بالجودة، في حين أن تحسين مرافق البنية التحتية سيحسن إلى حد بعيد من تصور الطلاب تجاه جودة مؤسسات التعليم العالي.

- دراسة نغراها وآخرون "Nugraha et al" (2020) بعنوان: "تحليل نموذج الفجوة (A Gap Model) لجودة الخدمة المخبرية في كلية الهندسة بالجامعة الخاصة"

"A Gap Model Analysis of Laboratory Service Quality at Engineering Faculty of Private University"

**أهداف الدراسة:** اكتشاف الفجوة بين مديري المختبرات في كلية الهندسة ووجهات نظر العملاء (الطلاب) في أهمية الخدمة ورضا الأداء. **أدوات الدراسة وعينتها:** جرى استخدام نموذج (SERVQUAL) لتحديد قيمة تصورات وتوقعات الطلاب بوصفهم عملاء. **نتائج الدراسة:** كان متوسط قيم أبعاد جودة الخدمة (الملموسة، التعاطف، الاستجابة، الموثوقية، الضمان) في العموم

4.679 لمتوسط القيمة المتوقعة و3.913 لمتوسط القيمة المدركة. هذا يعني أنه ما تزال هناك فجوات؛ لأن متوسط القيمة المتوقعة أكبر من القيمة الفعلية. ولذلك، يمكن استنتاج أن القيمة المدركة لبعدها الجودة العام أقل من القيمة المتوقعة، وهذا الأمر يعني أن الطلاب غير راضين، لأن توقعاتهم لم تتحقق بعد، وهناك فجوات بين الطلاب ومديري المختبرات في كلية الهندسة.

- دراسة غميري وآخرون "Goumairi et al" (2020) بعنوان: "تطبيق نموذج SERVQUAL لتقييم جودة الخدمة في التعليم العالي المغربي: مدرسة الهندسة العامة كدراسة حالة"

"Application of the SERVQUAL Model for the Evaluation of the Service Quality in Moroccan Higher Education: Public Engineering School as a Case Study"

**أهداف الدراسة:** تقييم جودة الخدمة في التعليم العالي المغربي: مدرسة الهندسة العامة كدراسة حالة" وفق نموذج (SERVQUAL). **أدوات الدراسة وعينتها:** جرى تحديد الأبعاد الخمسة للنموذج التي تؤثر في جودة الخدمة من خلال تطبيق هذا النموذج على عينة من الطلاب من كلية الهندسة العامة.

**نتائج الدراسة:** كان للعناصر الملموسة والتركيبات المادية التأثير الأكبر في جودة الخدمة مع وجود فجوة جودة سلبية (-2.0275) فنتيجة لذلك تبين أن هناك حاجة إلى مزيد من الجهود في هذه الأبعاد لتحسين جودة الخدمة.

- دراسة صليبا وزوران "Saliba & Zoran" (2019) بعنوان: "جودة الخدمة في الجامعة اللبنانية: كلية الصحة العامة" "Service Quality at the Lebanese University: Faculty of Public Health"

**أهداف الدراسة:** تقييم جودة الخدمة على مستوى هيئة التدريس، لمواكبة الاحتياجات المتغيرة للطلاب، ودمج الاحتياجات والتوقعات في إستراتيجيات تحسين الجودة على مستوى التعليم العالي. **أدوات الدراسة وعينتها:** جرى استخدام نموذج (SERVQUAL) لتقييم فجوة جودة الخدمات، وتحليل أداء التحسين لتحديد أولويات السمات كونها أهداف إستراتيجية للتحسين. جمعت البيانات في الجامعة اللبنانية (LU) في كلية الصحة العامة الفرع الرابع. **نتائج الدراسة:** أبعاد الخدمة التي هي في أمس الحاجة إلى التحسين هي أبعاد التعاطف والأشياء الملموسة. إذ إن السمات المحددة التي أشارت إلى ضرورة تحسين الأداء والأهمية العالية هي: الاستماع إلى احتياجات الطلاب الخاصة وفهمها، وتوفير توقيت مناسب للخدمات، واستخدام أحدث المعدات والتكنولوجيا، وإظهار الاهتمام الصادق في حل مشكلة الطالب، وتقديم الخدمات على النحو الموعود.

- دراسة حجابي "Hajdari" (2019) بعنوان: "قياس جودة الخدمة في التعليم العالي باستخدام نموذج جودة الخدمة: دليل من كلية ألباني العامة"

"Measuring Service Quality in Higher Education Using SERVQUAL Model: Evidence from an Albanian Public Faculty "

**أهداف الدراسة:** تقييم جودة الخدمات التي تقدمها هيئة التدريس العامة. **أدوات الدراسة وعينتها:** جرى استخدام نموذج (SERVQUAL)، وإجراء مسح مع الطلاب من خلال تقييم التصورات والتوقعات الخاصة بهم، والتركيز على نقاط الضعف، من أجل تحسين أفضل من أجل أن تكون أكثر قدرة على المنافسة في السوق. **نتائج الدراسة:** كان هناك فجوات سلبية في جميع أبعاد نتائج الجودة؛ وهذا الأمر يعني أن الطلاب غير راضين عن الخدمات المقدمة. تتوافق الفجوة الأعمق مع بُعد الموثوقية المرتبط برغبة الموظفين في مساعدة الطلاب على التعامل مع مشاكلهم، واحترام المحاضرين، وجدول الاختبارات من أعضاء هيئة التدريس، وإبلاغ الطلاب بشأن تغييرات الجدول مسبقاً، وتقديم الدعم للطلاب.

- دراسة شاندرآ وآخرون "Chandra et al" (2019) بعنوان: "تأثير جودة الخدمة وصورة الجامعة على رضا الطلاب وولائهم".

"The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty"

**أهداف الدراسة:** تحديد تأثير جودة الخدمة وصورة الجامعة في رضا الطلاب وولائهم. **أدوات الدراسة وعينتها:** استخدمت مجموعة من أدوات المسح المقتبسة من الدراسات السابقة، إذ جرى اختيار خمسة أبعاد لقياس جودة الخدمة هي: (الملموسية والاستجابة والضمان والموثوقية والتعاطف)، و 12 مؤشراً لجودة الخدمة، و 5 مؤشرات لصورة الجامعة، و 6 مؤشرات لرضا الطلاب، و 5 مؤشرات لولاء الطالب. **نتائج الدراسة:** أكدت نتيجة تحليل البيانات وجود تأثير إيجابي ومهم لجودة الخدمة في رضا الطلاب، وهناك تأثير إيجابي ومهم لرضا الطلاب في ولاء الطلاب، ولا يوجد تأثير إيجابي أو مهم لجودة الخدمة في ولاء الطلاب، وصورة الجامعة لها تأثير إيجابي ومهم في رضا الطلاب وولائهم.

- دراسة جرين "Green" (2014) بعنوان: "قياس جودة الخدمة في التعليم العالي: دراسة حالة لجنوب إفريقيا"

"Measuring Service Quality in Higher Education: A South African Case Study"

**أهداف الدراسة:** الإبلاغ عن فجوة جودة الخدمة التي تؤدي إلى عدم نجاح تقديم الخدمة في إحدى جامعات التكنولوجيا في جنوب إفريقيا.

**أدوات الدراسة وعينتها:** استخدم نموذج (SERVQUAL) الذي جرى تكيفه مع بيئة التعليم العالي التي تحتوي خمسة أبعاد لجودة الخدمة (الملموسية، والاستجابة، والتعاطف، والضمان، والموثوقية). طبقت تقنية أخذ العينات الملائمة، و جمعت البيانات من 280 مستجيباً في جامعة ديربان للتكنولوجيا (DUT). **نتائج الدراسة:** كان لدى العملاء توقعات عالية في أبعاد الملموسية والموثوقية والضمان، وقد عثر على أعلى تصوراتهم في بُعد الضمان.

**تعليق على الدراسات السابقة:**

- توصلت جميع نتائج الدراسات العربية والأجنبية إلى ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية، كونها الضامن الرئيس لجودة مخرجات العملية التعليمية.
- وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في تعرّف مجموعة من الجوانب المنهجية منها والعلمية، والأدوات العلمية المستخدمة فيها، والأساليب الإحصائية، وطرائق معالجة المعلومات، والمراجع الأصلية في هذا المجال.
- كذلك استفادت الباحثة من توجيهات تلك الدراسات ومضامينها وما حوته من آراء عن مختلف جوانب العملية التعليمية، وجودة خدماتها في المجالين النظري والعملي.
- وتأتي هذه الدراسة منسجمة مع توجهات الدراسات المستقبلية الساعية لتطوير الخدمات التعليمية، وتحسين جودتها، ومن ثم الحصول على مخرجات تعليمية ذات جودة عالية.
- تميزت الدراسة الحالية بأنها تقيس مدى جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، بحيث ركزت معظم الدراسات السابقة على قياسها من وجهة نظر الطلبة.

**الإطار النظري:**

**مفهوم جودة الخدمة التعليمية:**

ميّز سلمان (2013، ص 13) بين ثلاثة جوانب في معنى الجودة، وهي:

- ❖ جودة التصميم (Design Quality): وتعني تحديد المواصفات والخصائص التي ينبغي أن تراعى في التخطيط للعمل.
- ❖ جودة الأداء (Performance Quality): وتعني القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة.

❖ **جودة المخرج (Output Quality):** وتعني الحصول على منتج تعليمي وخدمات تعليمية وفق الخصائص والمواصفات المتوقعة.

ويرى الصافنلي (2018، ص63) أنّ الجامعات التي تحصل على الاعتماد يعني أنها تطبق معايير الجودة، وتتمتع بخدمات ذات جودة عالية، ويعدّ تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي خطوة أساسية من خطوات الإصلاح التربوي لنظام التعليم، وهذا الأمر لن يتحقق إلاّ عن طريق نشر ثقافة الجودة داخل الكليات، وجعلها مسؤولية كلّ فرد في الجامعة، باختلاف المسؤوليات بدءاً من الموظف وانتهاءً برئيس الجامعة. كذلك يرى محمود (2020، ص193) أنّ جودة الخدمة تعد من الأساسيات التي تحقق رضا الزبائن على الوجه الذي يؤثر في قراراتهم المستقبلية، وفي إدراكاتهم كذلك.

وترى صليبا وزوران "Saliba & Zoran" (2019,p1) أنّ جودة الخدمة هي إحدى وجهات النظر الرئيسية التي يجب دمجها في استراتيجيات الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، للحصول على دليل مرتبط بأغراض التميز والاعتماد.

وتشير حسنين والشرييني (2017، ص145) إلى أنّ الاهتمام بجودة الخدمة قد بدأ بعد أن وصف بعض الباحثين الجودة بمدى خدمة المنتج لأغراض المستخدم بنجاح، أي الموائمة للاستخدام. ويرى كلّ من الصالحي وجاب الله (2016، ص62) أنّ جودة الخدمات التعليمية من المفاهيم التي تختلف حولها وجهات نظر وأفكار الباحثين، لكن هذا الاختلاف هو اختلاف شكلي، لأنّ المفهوم الأساسي لجودة الخدمات التعليمية يظهره الهدف الذي تسعى الجامعة إلى تحقيقه والوصول إليه من خلال مخرجات التعليم، وهذا الهدف يتحقق من خلال تكامل جميع العناصر التنظيمية وتفاعلها باتجاه تحديد حاجات المستفيد، وتلبيتها بكفاية وفاعلية، و يؤكدان أنّ قياس جودة الخدمة في التعليم العالي من المفاهيم المعقدة، فهو مفهوم متعدد الأوجه، فهناك جهات مختلفة لها مصالح مختلفة في تفسير جودة الخدمة.

وفقاً لزيثامل وبيتنر "Zeithaml & Bitner" تركز جودة الخدمة على التقييم الذي يعكس تصور العميل لأبعاد محددة لكل من الخدمة الملموسة وغير الملموسة، وهي الموثوقية والاستجابة، والضمآن، والتعاطف، والأشياء الملموسة (Lubna,2021,p102). ويشير آدا وآخرون "Ada et al" (2017,p2056) إلى أنّ أهمية جودة الخدمة في التعليم العالي تحقق إدراكها تدريجياً، ولقي دور جودة الخدمة في التعليم العالي اهتماماً متزايداً في العقدين الماضيين.

وفي هذا السياق أكدت دراسة ريزفي وآخرون "Rizvi et al" (2020,p116) أهمية جودة الخدمة بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي لكي تنمو في المنافسة. فهناك حاجة لمعالجة التحليل، بحيث لا يقتصر على رضا الطلاب، فقد كانت الأسئلة تتعلق برضا الطلاب. تتضمن جودة الخدمة كلاً من الملموس الذي يُطلب أيضاً بلغة قاطعة لدراسة الاستجابات والميزات غير الملموسة. ويرى أفريدي وآخرون "Afridi et al" (2016,p63) أنه إذا كانت جودة الخدمة المدركة تلي أو تتجاوز التوقعات فسيشعر العملاء بالسعادة، ولكن من ناحية أخرى إذا كانت جودة الخدمة المدركة أقل من التوقعات، فسيصاب العميل بخيبة أمل.

#### قياس جودة الخدمات التعليمية:

يشير بوعبد الله (2014، ص2) إلى أنّ الاهتمام بالجودة يرتبط في الفكر الإداري بالقياس واستخدام الأدوات الإحصائية، خاصة بعد أن ذلل الإعلام الآلي الحسابات المعقدة التي تتطلبها بعض تلك الأدوات. ويرى محمود (2018، ص32) أنّ الأبعاد التي تخدم دراسة جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي لاقت إجماعاً من العديد من الباحثين والعلماء أمثال: (Parasuraman, Zeithaml, Berry, Cronin and Taylor وهي خمسة أبعاد على النحو الآتي:

1. الملموسية **Tangibility**: العناصر المادية للخدمة مثل: المعدات، والتصميم الداخلي للمؤسسة ومظهر مقدمي الخدمة.
  2. الاعتمادية/الموثوقية **Reliability**: القدرة على تأمين الخدمة بوجه مناسب ومعتمد.
  3. الاستجابة **Responsiveness**: استعداد مقدم الخدمة لتأمين الخدمة ومساعدة العملاء.
  4. الضمان **Assurance**: الثقة التي يمنحها مقدمو الخدمة للعملاء مقابل الوعد بتأمين الخدمة وفقاً لما يتوقع الحصول عليه.
  5. التعاطف **Empathy**: العناية والاهتمام الشخصي الذي يوليه مقدمو الخدمة للعملاء، كل على حدة.
- ويرى الشواره (2020، ص246) أنّ الخدمات التي تقدمها الجامعة لا بدّ من تحديد أداة مناسبة لقياس مستوى جودتها، ثم الوقوف على نقاط الضعف فيها ومعالجتها، وتحديد نقاط القوة وتعزيزها، والعمل على استدامتها.
- وتعرّف صليبا وزوران "Saliba & Zoran" (2019,p2) نموذج SERVQUAL بأنه: "أداة لنموذج الفجوة" Gap" الذي يقيس الجودة في قطاع الخدمات وفقاً لما يراها العملاء. وينشأ من مقارنة توقعات الخدمة التي سيجري تلقاها وتصور أداء الخدمة لمزود الخدمة.

وبينت غميري و آخرون "Goumairi et al" (2020,p223) أن تطبيق نموذج SERVQUAL المطبق على النظام التعليمي وعلى التعليم العالي بوجه أكثر دقة، بتحديد عدم الجودة من خلال قياس الفجوة بين تصور الطلاب وتوقعاتهم من الخدمة الجيدة. وتميز بميزة مساعدة صانعي القرار على اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لتحسين جودة الخدمة التي تقدمها الجامعات لأنها جزء من عملية التحسين المستمر لتحقيق درجة أعلى من التميز.

ويرى إيجديجي "Egedigwe" (2015,p29) أنّ الغرض الرئيس من قياس جودة الخدمة هو التأكد من تقديم الخدمة وفقاً لتوقعات العملاء. وهناك كثير من الأدوات المعروفة لقياس جودة الخدمة أو رضا العملاء. والأداة الأكثر بروزاً في محاولة تنظيم جودة الخدمة هي "نموذج الفجوة" "The gap model" أو نموذج جودة الخدمة "SERVQUAL" التي طورها باراسورامان وآخرون (1985) Parasuraman et al.

وترى الباحثة أن تحقيق معايير الجودة الشاملة في أية مؤسسة تربوية يقع على عاتق كل فرد من أفرادها، فلا بد لكل فرد من أن يقوم بتطوير أدائه المهني والأكاديمي ورفع مستواه، فالجودة وسيلة لتحقيق أهداف أية مؤسسة وضمان تميزها، لأن الجودة تشمل جميع مكونات العملية التربوية من مدخلات كالمباني والمناهج التعليمية وغيرها، وتشمل كذلك جميع مكونات العملية التربوية من مخرجات، وهي التي تتمثل في إعداد معلمين على مستوى مهاري ومعرفي مرتفع .

#### منهج البحث:

اعتمد البحث الحالي المنهج الوصفي التحليلي: "وهو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أو التعبير الكمي الذي يعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار وحجم الظاهرة". (عباس... وآخرون، 2009، ص74).

#### مجتمع البحث وعينته:

تكوّن المجتمع الأصلي للبحث من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية التربية بالقنيطرة من جامعة دمشق، بحيث بلغ عددهم (16) عضواً في العام الدراسي 2021-2022م، وقد جرى اختيار جميع أفراد مجتمع البحث لتكون عينة العينة من هذا المجتمع؛ وذلك

الاختيار من وجهة نظر الباحثة قد يقدم بيانات دقيقة وشاملة. إذ جرى توزيع (16) نسخة من المقياس المعتمد، عاد منها (13) نسخة صالحة للتحليل الإحصائي، أي بنسبة (81%) من أفراد مجتمع البحث.

#### أدوات البحث وتصميمها:

وقد اعتمدت الباحثة نموذج سيرفكوال (SERVQUAL) بوصفه النموذج الذي يمكن تطويره واستخدامه في إجراء الجانب الميداني للدراسة الحالية، وهو الذي يستند كما ذكرت حسنين و الشربيني (2017، ص 145) إلى توقعات العملاء لمستوى الخدمة، وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، لأنّ الركيزة الأساسية في هذا النموذج هي الفجوة بين إدراك العميل لمستوى الأداء الفعلي للخدمة، وتوقعاته حول جودة الخدمة.

في هذا النموذج جرى تحديد خمسة محددات أو أبعاد لجودة الخدمة، وهي التي يمكن تعميمها على أي نوع من الخدمة، وتشمل: (الملموسية- الاعتمادية/ الموثوقية- الاستجابة- الضمان/ الأمان- التعاطف).

فقد قامت الباحثة بالصياغة الأولية لمفردات هذا المقياس، وعرضها على مجموعة من السادة المحكّمين<sup>1</sup>، ثم إجراء التعديلات المناسبة في ضوء ملاحظاتهم وتوجيهاتهم، ومن أهم ملاحظاتهم نذكر: (إعادة صياغة بعض المؤشرات -دمج بعض المؤشرات - حذف بعض المؤشرات- تعديل بعض متغيرات البحث). وبذلك تحقق التأكد من "معامل صدق المحتوى" لأداة البحث.

وقد جرى التأكد من "صدق الاتساق الداخلي" لأداة البحث، وفقاً لما أشار بركات (2007، ص 177) إلى طريقة إيجاده، من خلال معاملات الارتباط بين معدل كلّ مجال والمعدل الكلي للفقرات. فقد نفذ اختباره عن طريق استخدام معامل الارتباط بيرسون؛ وذلك باستخراج معاملات الارتباط بين أبعاد المقياس (معايير الجودة) فيما بينها بوصفها محكات (صدق المحك) فتراوحت قيم هذه المعاملات بين (0.295-0.809) كما هو موضح بالجدول الآتي:

الجدول (1): مبيّن معامل الارتباط بيرسون بين أبعاد المقياس

الأمان	الاستجابة	التعاطف	الملموسية	الاعتمادية		
.295	.809**	.092	.806**	1	Pearson Correlation	الاعتمادية
.327	.001	.765	.001		Sig. (2-tailed)	
13	13	13	13	13	N	
-.254-	.693**	-.320-	1	.806**	Pearson Correlation	الملموسية
.402	.009	.286		.001	Sig. (2-tailed)	
13	13	13	13	13	N	
.797**	.420	1	-.320-	.092	Pearson Correlation	التعاطف
.001	.153		.286	.765	Sig. (2-tailed)	
13	13	13	13	13	N	
.372	1	.420	.693**	.809**	Pearson Correlation	الاستجابة
.211		.153	.009	.001	Sig. (2-tailed)	
13	13	13	13	13	N	
1	.372	.797**	-.254-	.295	Pearson Correlation	الأمان

<sup>1</sup> الملحق رقم (1)

	.211	.001	.402	.327	Sig. (2-tailed)	
13	13	13	13	13	N	

أما معاملات الارتباط بين كلِّ معيار والمقياس كاملاً (صدق التكوين) فكانت تتراوح بين (0.092-0.875)؛ وذلك كما هو موضح بالجدول الآتي:

الجدول (2): يبين معامل الارتباط بيرسون كلِّ بعد والمقياس كاملاً

الجودة	الأمان	الاستجابة	التعاطف	الملموسية	الاعتمادية		
.875**	.295	.809**	.092	.806**	1	Pearson Correlation	الاعتمادية
.000	.327	.001	.765	.001		Sig. (2-tailed)	
13	13	13	13	13	13	N	
.625*	-.254-	.693**	-.320-	1	.806**	Pearson Correlation	الملموسية
.022	.402	.009	.286		.001	Sig. (2-tailed)	
13	13	13	13	13	13	N	
.480	.797**	.420	1	-.320-	.092	Pearson Correlation	التعاطف
.097	.001	.153		.286	.765	Sig. (2-tailed)	
13	13	13	13	13	13	N	
.953**	.372	1	.420	.693**	.809**	Pearson Correlation	الاستجابة
.000	.211		.153	.009	.001	Sig. (2-tailed)	
13	13	13	13	13	13	N	
.564*	1	.372	.797**	-.254-	.295	Pearson Correlation	الأمان
.045		.211	.001	.402	.327	Sig. (2-tailed)	
13	13	13	13	13	13	N	
1	.564*	.953**	.480	.625*	.875**	Pearson Correlation	الجودة
	.045	.000	.097	.022	.000	Sig. (2-tailed)	
13	13	13	13	13	13	N	

وفي العموم يمكن القول: إنَّ هناك ارتباطاً إيجابياً بين معايير جودة الخدمة في المقياس يتراوح بين قوي إلى متوسط القوة بين المعايير والمقياس كاملاً، وهذا الأمر يدلُّ على صدق أداة البحث في قياس ما وضعت لأجله. ومن تمَّ جرى حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha وقد بلغت قيمته (0.909) وهذه القيم تعدّ قيمة مقبولة إحصائياً يمكن الوثوق بها. ويمكننا توضيح معاملات الثبات في المقياس على النحو الآتي:

الجدول (3): يبين معامل معاملات الثبات ألفا كرونباخ في المقياس

أبعاد المقياس	الاعتمادية	الملموسية	التعاطف	الاستجابة	الأمان
ألفا كرونباخ	.757	.856	.846	.724	.850

وجرى حساب "معامل الصدق الذاتي" لأداة البحث، وهو صدق الدرجات التجريبية لأداة البحث بالنسبة للدرجات الحقيقية التي خلصت من شوائب أخطاء القياس. ويقاس الصدق الذاتي بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات أداة البحث، وذلك على النحو الآتي: (معامل الصدق الذاتي) = (معامل ثبات الاختبار<sup>2</sup>).

معامل الثبات يساوي (0.909)، وجذره التربيعي يساوي (0.953). ومما يُلاحظ في هذه النتائج الإحصائية أنَّ الصلة وثيقة بين الصدق الذاتي والثبات في أداة البحث. وقد توصلت الباحثة إلى الصياغة النهائية للمقياس<sup>2</sup> الذي تكوّن من جزأين رئيسيين كما يأتي:

الملاحق رقم (2).

الجزء الأول: تألف من المتغيرات المراد دراسة تأثيرها في نتائج التقويم، وهي: (متغير الجنس، متغير المرتبة العلمية-متغير القدم الوظيفي). الجزء الثاني: تألف من معايير جودة الخدمات التعليمية، وهي: (الاعتمادية-الملموسية-التعاطف-الاستجابة-الأمان). أمّا معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت (محمود، 2018، ص 105):

طول الفئة (= درجة الاستجابة العليا - درجة الاستجابة الدنيا) / عدد فئات الاستجابة

فيكون توزيع الدرجات على النحو الآتي:

$$0.80 = \frac{1-5}{5} = \frac{\text{أكبر درجة-أدنى درجة}}{\text{عدد الفئات}}$$

الجدول (4): يبين توزيع درجات مقياس جودة الخدمة التعليمية

الاستجابة	غير محققة	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جداً
الدرجة	1	2	3	4	5
المجال	1.80 - 1	2.60 - 1.81	3.40 - 2.61	4.20 - 3.41	5 - 4.21

عرض نتائج البحث وتحليلها:

ما درجة تحقق معيار الملموسية؟

الجدول (5): يبين درجة تحقق معيار الملموسية في كلية التربية بالقنيطرة:

الفئة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معياري الملموسية	الدرجة	الدرجة
عالية	1.044	3.62	تتمتع المرافق الخدمية في الكلية بمظهر يتناسب مع نوع الخدمة المقدمة.	3	1
عالية	.660	3.46	يتمتع موظفو الكلية بمظهر مناسب ولائق.	2	2
متوسطة	.760	3.08	تقدم الكلية خدماتها بأحدث الأدوات والتقنيات.	1	3
متوسطة	.707	3.00	تتوفر لدى الكلية أحدث الأجهزة التكنولوجية والوسائل التعليمية.	4	4
ضعيفة	1.127	2.46	تتميز قاعات المحاضرات بالتصميم المناسب مع طبيعة المواد التدريسية.	5	5
ضعيفة	1.732	2.00	تتوفر مكاتب خاصة بأعضاء الهيئة التدريسية مناسبة لمهامهم ولقاءاتهم مع الطلبة.	6	6
متوسطة	.832	2.94	التقدير الكلي لتحقيق معيار الملموسية		

يبين هذا الجدول أنّ درجة تحقق معيار الملموسية في كلية التربية بالقنيطرة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها كانت (متوسطة) وبمتوسط حسابي قدره (2.94)، وانحراف معياري قدره (0.832)، وقد حاز المؤشر رقم (3) المتعلق بدرجة تمتع المرافق الخدمية في الكلية بمظهر يتناسب مع نوع الخدمة المقدمة الترتيب الأول بدرجة (عالية) وبمتوسط حسابي قدره (3.62)، وانحراف معياري قدره (1.044)، أما أقل المؤشرات جودةً كان بدرجة (ضعيفة) وهو المؤشر رقم (6) المتعلق بدرجة توفر مكاتب خاصة بأعضاء الهيئة التدريسية مناسبة لمهامهم ولقاءاتهم مع الطلبة بمتوسط حسابي قدره (2.00)، وانحراف معياري قدره (1.732).

وهذا يدل على ظهور فجوة في إدراك أعضاء الهيئة التدريسية لدرجة جودة الملموسية الظاهرة في كلية التربية بالقيظرة، والمتمثلة في مدى تقديم الكلية خدماتها بأحدث الأدوات والتقنيات، ومدى توافر أحدث الأجهزة التكنولوجية والوسائل التعليمية، ويظهر أكبرها فرقاً في مدى تميز قاعات المحاضرات بالتصميم المناسب مع طبيعة المواد التدريسية، ومدى توافر مكاتب خاصة بأعضاء الهيئة التدريسية، تكون مناسبة لمهامهم ولقاءاتهم مع الطلبة، وهذا الأمر يستدعي ضرورة العمل على تحسين جودة هذه العناصر المادية للخدمات التعليمية.

ما درجة تحقق معيار الاعتمادية؟

الجدول (6): يبين درجة تحقق معيار الاعتمادية في كلية التربية بالقيظرة:

الفئة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معياري الاعتمادية	الدرجة	الترتيب
عالية	.832	3.77	تناسب ساعات اليوم الدراسي مع خطة المناهج الدراسية المقررة.	4	1
متوسطة	1.044	3.38	تحفظ الكلية بوثائقها على نحو يؤمن حمايتها وإمكانية الرجوع الآمن إليها.	3	2
متوسطة	.927	3.23	تقدم الكلية خدماتها في المواعيد المحددة بدقة.	1	3
متوسطة	.832	3.23	تؤمن الكلية الخدمات المتناسبة مع احتياجاتك.	2	4
متوسطة	1.281	2.85	توفر الكلية لجنة لتطبيق الأنشطة الطلابية.	5	5
ضعيفة	1.281	2.15	توفر الكلية برامج التدريب المهني المستمر للعاملين.	7	6
ضعيفة	1.188	2.08	توفر الكلية نظاماً إلكترونية لكيفية التعامل مع مكتبة الكلية.	6	7
متوسطة	.637	2.96	التقدير الكلي لتحقيق معيار الاعتمادية		

يبين هذا الجدول أن درجة تحقق معيار الاعتمادية في كلية التربية بالقيظرة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها كانت (متوسطة) ، بمتوسط حسابي قدره (2.96) ، وانحراف معياري قدره (0.637)، وقد حاز المؤشر رقم (4) المتعلق بدرجة تناسب ساعات اليوم الدراسي مع خطة المناهج الدراسية المقررة الترتيب الأول بدرجة (عالية) وبمتوسط حسابي قدره (3.77) ، وانحراف معياري قدره (0.832)، أما أقل المؤشرات جودة " كان بدرجة (ضعيفة) وهو المؤشر رقم (6) المتعلق بدرجة توفر الكلية نظم إلكترونية لكيفية التعامل مع مكتبة الكلية بمتوسط حسابي قدره (2.08) ، وانحراف معياري قدره (1.188). وهذا يدل على فجوة في إدراك أعضاء الهيئة التدريسية لدرجة قدرة كلية التربية بالقيظرة على تأمين الخدمة إلى حد مناسب ويعتمد عليه، والمتمثلة في مدى احتفاظ الكلية بوثائقها على نحو يؤمن حمايتها، وإمكانية الرجوع الآمن إليها، ومدى تقديم الكلية خدماتها في المواعيد المحددة بدقة، ومدى تأمين الخدمات المتناسبة مع احتياجات أعضاء الهيئة التدريسية، ومدى توفير لجنة لتطبيق الأنشطة الطلابية. ويظهر أكبرها فرقاً في مدى توفير برامج التدريب المهني المستمر للعاملين، ومدى توفير نظم إلكترونية لكيفية التعامل مع مكتبة الكلية. وهذا الأمر يستدعي ضرورة العمل على زيادة قدرة الكلية على تأمين الخدمة بطريقة مناسبة ومعتمدة.

ما درجة تحقق معيار الاستجابة؟

الجدول (7): يبين درجة تحقق معيار الاستجابة في كلية التربية بالقيظرة:

الفئة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معياري الاستجابة	الدرجة	الترتيب
عالية جداً	.480	4.31	تضع الإدارة مصلحة الطالب في مقدمة اهتماماتها.	4	1
عالية	.760	4.08	توفر الكلية نظام جدي للشكاوى الطلابية.	5	2
عالية	.555	3.85	تقدم الإدارة التغذية الراجعة للطالب على وجه السرعة تجاه شكاوهم.	6	3
عالية	1.127	3.54	يتعاون العاملون بالكلية في حل مشكلات الطالب في أي	3	4

وقت					
5	1	3.46	1.266	عالية	تحصل على استجابة سريعة من موظفي الكلية عند طلبك خدمة مستعجلة.
6	2	3.46	1.330	عالية	يبيدي موظفو الكلية استعداداً لمساعدة العملاء على نحوٍ دائم.
		3.78	.765	عالية	التقدير الكلي لتحقيق معيار الاستجابة

يبين هذا الجدول أنّ درجة تحقق معيار الاستجابة في كلية التربية بالقيظرة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها كانت (عالية)، بمتوسط حسابي قدره (3.78)، وبانحراف معياري قدره (0.765)، وقد حاز المؤشر رقم (4) المتعلق بدرجة وضع الإدارة مصلحة الطالب في مقدمة اهتماماتها الترتيب الأول بدرجة (عالية جداً) وبمتوسط حسابي قدره (4.31)، وبانحراف معياري قدره (0.480)، وقد حازت بقية المؤشرات على الدرجة (عالية). وهذا يدل على عدم ظهور فجوة في إدراك أعضاء الهيئة التدريسية لاستعداد مقدمي الخدمة في كلية التربية بالقيظرة من أجل تأمين الخدمة المطلوبة، ومساعدة المستفيدين بالوقت المناسب، وبكفاية عالية وفعالية مرتفعة.

ما درجة تحقق معيار الأمان؟

الجدول (8): يبين درجة تحقق معيار الأمان في كلية التربية بالقيظرة:

الفئة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معيار الأمان	الدرجة	الترتيب
متوسطة	.751	3.31	تثق بكفاية موظفي الكلية في أداء الخدمات التعليمية.	1	1
متوسطة	.630	3.31	يتوافر عامل الثقة بين أعضاء هيئة التدريس والعمالين بالكلية.	3	2
متوسطة	.862	3.08	تشعر بالأمان في جميع معاملتك مع موظفي الكلية.	2	3
متوسطة	.712	3.23	التقدير الكلي لتحقيق معيار الأمان		

يبين هذا الجدول أنّ درجة تحقق معيار الأمان في كلية التربية بالقيظرة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها كانت (متوسطة)، بمتوسط حسابي قدره (3.23)، وبانحراف معياري قدره (0.751)، وقد حازت بقية المؤشرات على الدرجة (متوسطة). وهذا يدل على فجوة في إدراك أعضاء الهيئة التدريسية للثقة التي يمنحها مقدمو الخدمة مقابل الوعد بتأمين الخدمة المطلوبة وفقاً لحاجات المستفيدين المتوقع إشباعها، وهذا الأمر يستدعي ضرورة العمل على زيادة عامل الثقة والأمان لدى العملاء على وجه يضمن جودة الخدمات المتوقع الحصول عليها.

ما درجة تحقق معيار التعاطف؟

الجدول (9): يبين درجة تحقق معيار التعاطف في كلية التربية بالقيظرة:

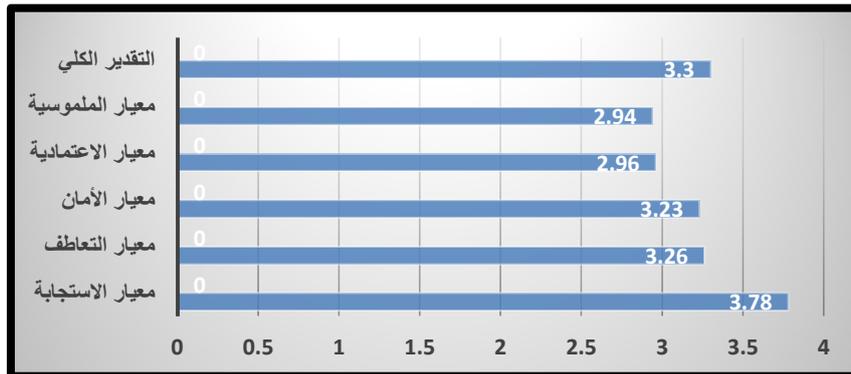
الفئة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معيار التعاطف	الدرجة	الترتيب
عالية	.650	3.62	تضع إدارة الكلية مصلحة الطالب في مقدمة اهتماماتها.	7	1
عالية	.776	3.46	يظهر موظفو الكلية اهتماماً كبيراً في أثناء تقديمهم للخدمة.	1	2
متوسطة	.630	3.31	تشجع الكلية المتفوقين والمبتكرين بمكافآت مادية ومعنوية.	4	3
متوسطة	.899	3.15	يبيدي موظفو الكلية قدرة عالية على فهم حاجاتك.	2	4
متوسطة	.689	3.15	توفر إدارة الكلية المناخ الملائم لتحفيز طاقات الطلاب وابداعاتهم.	3	5
متوسطة	.641	3.08	تقيس إدارة الكلية مدى رضا الطالب عن خدمات الكلية.	5	6

متوسطة	.641	3.08	توفر إدارة الكلية فرصة الاهتمام الفردي بالطلبة.	6	7
متوسطة	.534	3.26	التقدير الكلي لتحقيق معيار التعاطف		

يبين هذا الجدول أنّ درجة تحقق معيار التعاطف في كلية التربية بالقنيطرة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها كانت (متوسطة)، بمتوسط حسابي قدره (3.26)، وانحراف معياري قدره (0.534)، وقد حاز المؤشر رقم (7) المتعلق بدرجة وضع إدارة الكلية مصلحة الطالب في مقدمة اهتماماتها الترتيب الأول بدرجة (عالية) وبمتوسط حسابي قدره (3.62)، وانحراف معياري قدره (0.650)، وقد حازت بقية المؤشرات على الدرجة (متوسطة). وهذا يدل على ظهور فجوة في إدراك أعضاء الهيئة التدريسية لدرجة العناية والاهتمام الشخصي الذي يوليه مقدمو الخدمة للمستفيدين، والمتمثلة في مدى تشجيع الكلية المتفوقين والمبتكرين بمكافآت مادية ومعنوية، ومدى إظهار موظفو الكلية قدرة عالية على فهم حاجات أعضاء الهيئة التدريسية، ومدى توفير إدارة الكلية المناخ الملائم لتحفيز طاقات الطلاب وإبداعاتهم، ومدى قياس إدارة الكلية مدى رضا الطالب عن خدمات الكلية، ومدى توفير إدارة الكلية فرصة الاهتمام الفردي بالطلبة. وهذا الأمر سيستدعي ضرورة العمل على زيادة العناية والاهتمام الشخصي الذي يوليه مقدمو الخدمة للعملاء كلّ على حدة.

تفسير النتائج الإجمالية لتحقيق معايير جودة الخدمة التعليمية:

ويمكننا توضيح هذه النتائج بالمخطط البياني الآتي:



مخطط رقم (1): يبين درجة جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة:

يبين هذا المخطط أنّ درجة تحقق جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها كان بدرجة (متوسطة). وقد حاز معيار الاستجابة على الدرجة (عالية)، في حين حازت بقية المعايير على الدرجة (متوسطة). وهذا يدل على ظهور فجوة في إدراك أعضاء الهيئة التدريسية لدرجة تحقق جودة معيار التعاطف، ومعيار الأمان، ومعيار الاعتمادية، ومعيار الملموسية. كل ذلك يستدعي ضرورة العمل الحثيث على رفع مستوى خدماتها التعليمية، من خلال اعتماد أسلوب تحسين الجودة المستمر، ووضع إستراتيجية تشبع حاجات جميع الأطراف أصحاب المصلحة، وتعمل من خلالها على تقليص الفجوة بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لأعضاء الهيئة التدريسية. وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة أبو شمالة (2017) التي بينت أنّ جودة الخدمات التعليمية والطلابية في كلية فلسطين التقنية بدير البلح من وجهة نظر الطلبة كانت بدرجة متوسطة، ودراسة الصالحي وجاب الله (2016) فقد أظهرت أنّ مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية في جامعة مصراتة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية كان محدوداً وبدرجة متوسطة. وهي تتوافق مع دراسة لبنى "Lubna" (2021) أنّ فجوة الخدمات (الخدمة المتوقعة - الخدمة المدركة)، في أبعاد الملموسية والضمان والتعاطف كانت كبيرة؛ لأن الخدمة المتوقعة أقل من الخدمة

المدرسة في الجامعات الخاصة في بنغلاديش. ولكن في بُعد الموثوقية والاستجابة، كانت فجوة الخدمات غير مهمة؛ لأن التوقعات قريبة من الخدمة المدرسة في الجامعة نفسها. وبينت دراسة نقرها وآخرون "Nugraha et al" (2020) أن القيمة المدرسة لبعد الجودة العام أقل من القيمة المتوقعة، وهذا يعني يعني أن الطلاب غير راضين لأن توقعاتهم لم تتحقق بعد، وهناك فجوات بين الطلاب ومديري المختبرات في كلية الهندسة. وقد توصلت دراسة غميري وآخرون "Goumairi et al" (2020) أن معيار الملموسية والتركيبات المادية لها تأثير أكبر في جودة الخدمة مع وجود فجوة جودة سلبية. وبينت دراسة صليبا وزوران "Saliba & Zoran" (2019) أن أبعاد الخدمة التي هي في أمس الحاجة إلى التحسين هي أبعاد التعاطف والملموسية. وأظهرت دراسة حجاري "Hajdari" (2019) أن هناك فجوات سلبية في جميع أبعاد نتائج الجودة؛ وهذا يعني يعني أن الطلاب غير راضين عن الخدمات المقدمة. تتوافق الفجوة الأعمق مع بُعد الموثوقية. في حين تختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة محمود (2020) التي أظهرت عدم وجود فروقات كبيرة بين توقعات ومدركات الطلبة بالنسبة للخدمة المقدمة. ودراسة الشاويره (2020) التي بينت أن جودة الخدمات التعليمية بوجه عام كانت بمستوى جيد. ودراسة الصافتي (2018) التي أوضحت أن درجة جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بطرطوس من وجهة نظر عينة الطلبة المعلمين (جيدة). ودراسة جرين "Green" (2014) التي توصلت إلى أن لدى العملاء توقعات عالية في أبعاد الملموسية والموثوقية والضمان، وقد عثر على أعلى تصوراتهم في بُعد الضمان.

#### دراسة الفرضيات:

**الفرضية الأولى:** لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي درجة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة بحسب متغير الجنس.

لدراسة تأثير متغير الجنس في النتائج جرى تطبيق اختبار T للعينات المستقلة Independent Samples Test، واختبار ليفين Levene للتأكد من تجانس العينات، وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول (10): يبين النتائج الوصفية لاختبار T للعينات المستقلة بحسب متغير الجنس:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس
.421	3.28	4	ذكر
.561	3.32	9	أنثى

الجدول (11): يبين النتائج التحليلية لاختبار T واختبار ليفين Levene بحسب متغير الجنس:

دلالة الفروق	مستوى دلالة T	قيمة اختبار T	مستوى دلالة F	قيمة اختبار ليفين
لا توجد فروق دالة إحصائية	.905	-.122-	.424	.691
	.895	-.137-		

من الجدول رقم (10) ورقم (11) نجد أن قيمة ليفين هي (.691)، وبواقع دلالة (.424). وهذه القيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا الأمر يبين أننا نستطيع الافتراض بأن تباين عيني الذكور والإناث متساوٍ، ولذلك سنعمد النتائج الموجودة في السطر الأول، بحيث نجد أن مستوى دلالة اختبار t (.905)؛ وهي أكبر من القيمة (0.05)، وبذلك نقبل الفرضية الصفرية التي نصها "لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي درجة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة بحسب متغير الجنس". الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجة جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة المعطى من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها بحسب متغير المرتبة العلمية.

لدراسة تأثير متغير المرتبة العلمية في النتائج جرى تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي، بحيث كانت نتائجه على النحو الآتي:

الجدول (12): يبين النتائج الوصفية لاختبار تحليل التباين الأحادي:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	المعاملات	المتغير
.	4.20	1	أستاذ	المرتبة العلمية
.263	3.08	2	أستاذ مساعد	
.478	3.26	10	مدرس	

الجدول (13): يبين النتائج التحليلية لاختبار تحليل التباين الأحادي:

المتغيرات المدروسة	قيمة اختبار ANOVA	مستوى الدلالة	دلالة الفروق الإحصائية
المرتبة العلمية	2.178	.164	لا توجد فروق دالة إحصائية

من الجدولين السابقين نجد أن قيمة مستوى دلالة الاختبار لمتغير المرتبة العلمية (0.164) وهي أكبر من مستوى دلالة الفرضية الصفرية (0.05)، ولذلك نقبل الفرضية الصفرية التي نصها: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجة تحقق جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة المعطى من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها بحسب متغير المرتبة العلمية".  
الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجة جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة المعطى من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها بحسب متغير القدم الوظيفي .

الجدول (13):

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	المعاملات	المتغير
.000	3.26	2	أقل من (5 سنوات)	القدم الوظيفي
.	3.26	1	من 5 إلى أقل 10 سنوات	
.582	3.32	10	أكثر من 10 سنوات	

الجدول (14):

المتغيرات المدروسة	قيمة اختبار ANOVA	مستوى الدلالة	دلالة الفروق الإحصائية
القدم الوظيفي	.013	.987	لا توجد فروق دالة إحصائية

من الجدولين السابقين نلاحظ أن قيمة مستوى دلالة الاختبار لمتغير القدم الوظيفي (0.987) وهي أكبر من مستوى دلالة الفرضية الصفرية (0.05)، ولذلك نقبل الفرضية الصفرية التي نصها: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجة تحقق جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة المعطى من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها بحسب متغير القدم الوظيفي".  
استنتاجات البحث:

✗ إن درجة تحقق جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها كان بدرجة (متوسطة). وقد حاز معيار الاستجابة الدرجة (عالية)، في حين حازت بقية المعايير (معيار التعاطف، ومعيار الأمان، ومعيار الاعتمادية، ومعيار الملموسية) على الدرجة (متوسطة).

✗ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجة تحقق جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة المعطى من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها بحسب متغيرات الدراسة (الجنس-المرتبة العلمية-القدم الوظيفي).

☒ أعلى درجات جودة الخدمات التعليمية كانت في مجال وضع الإدارة مصلحة الطالب في مقدمة اهتماماتها.  
 ☒ أخفض درجات جودة الخدمات التعليمية كانت في مجال مدى تميز قاعات المحاضرات بالتصميم المناسب مع طبيعة المواد التدريسية، ومدى توافر مكاتب خاصة بأعضاء الهيئة التدريسية مناسبة لمهامهم ولقاءاتهم مع الطلبة، ومدى توافر نظم إلكترونية لكيفية التعامل مع مكتبة الكلية.

#### مقترحات البحث:

وفي ضوء النتائج السابقة يقدم البحث الحالي المقترحات الآتية التي يمكن تداولها لضمان جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة وتحسينها:

- ☒ ضرورة تحسين جودة العناصر المادية للخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة من خلال ما يأتي: تقديم خدماتها بأحدث الأدوات والتقنيات، وتوفير أحدث الأجهزة التكنولوجية والوسائل التعليمية، وتعديل تصميم قاعات المحاضرات تعديلاً يتناسب مع طبيعة المواد التدريسية، وتوفير مكاتب خاصة بأعضاء الهيئة التدريسية مناسبة لمهامهم ولقاءاتهم مع الطلبة.
- ☒ ضرورة العمل على زيادة قدرة الكلية على تأمين الخدمة إلى حد مناسب ومعتمد في كلية التربية بالقنيطرة من خلال ما يأتي: احتفاظ الكلية بوثائقها على نحو يؤمن حمايتها وإمكانية الرجوع الآمن إليها، وتقديم خدماتها في المواعيد المحددة بدقة، وتأمين الخدمات المتناسبة مع احتياجات أعضاء الهيئة التدريسية، وتوفير لجنة لتطبيق الأنشطة الطلابية. وتوفير برامج التدريب المهني المستمر للعاملين، وتوفير نظم إلكترونية لكيفية التعامل مع مكتبة الكلية.
- ☒ ضرورة تعزيز دور مقدمي الخدمة في كلية التربية بالقنيطرة من أجل تأمين الخدمة المطلوبة ومساعدة المستفيدين بالوقت المناسب وبكفاية عالية، وفعالية مرتفعة.
- ☒ ضرورة العمل على زيادة عامل الثقة والأمان لدى العملاء لضمان جودة الخدمات المتوقع الحصول عليها في كلية التربية بالقنيطرة من خلال ما يأتي: زيادة الثقة بكفاية موظفي الكلية في أداء الخدمات التعليمية، وتكوين عامل الثقة بين أعضاء هيئة التدريس والعاملين بالكلية، وتنمية شعور الأمان لديهم في جميع المعاملات مع موظفي الكلية.
- ☒ ضرورة العمل على زيادة العناية والاهتمام الشخصي الذي يوليه مقدمو الخدمة للعملاء، كل على حدة في كلية التربية بالقنيطرة من خلال ما يأتي: تشجيع الكلية المتفوقين والمبتكرين بمكافآت مادية ومعنوية، وإظهار موظفي الكلية قدرة عالية على فهم حاجات أعضاء الهيئة التدريسية، وتوفير إدارة الكلية المناخ الملائم لتحفيز طاقات الطلاب وإبداعاتهم، وقياس إدارة الكلية مدى رضا الطالب عن خدمات الكلية، وتوفير إدارة الكلية فرصة الاهتمام الفردي بالطلبة.

## المراجع:

1. أبو شمالة، فرح إبراهيم(2017): مدى توافر جودة الخدمات التعليمية والطلابية في كلية فلسطين التقنية بدير البلح من وجهة نظر الطلبة، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثاني (الاستدامة وتعزيز البيئة الإبداعية للقطاع التقني) والمنعقد في كلية فلسطين التقنية بدير البلح في الفترة من / 7-6 ديسمبر 2017 م.
2. بركات، نافذ محمد(2007): التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS، الجامعة الإسلامية، قسم الاقتصاد والإحصاء التطبيقي.
3. بوعبد الله، صالح(2014): نماذج وطرق قياس جودة الخدمة-دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر.
4. حسنين، منى محمود عبد المولى & الشربيني، غادة حمزة محمد(2017): استراتيجية مقترحة لتطوير الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد وفقا لمقياس SERVQUAL وفي ضوء رؤية آفاق، المجلة الدولية للتربوية المتخصصة، مج(6)، ع(10)، ص: 141-157.
5. سلمان، محمد إبراهيم(2013): مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF)، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، المجلد(17)، ص 1-50.
6. الشواور، ياسين سالم (2020): مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مج(28)، ع(3)، ص 243-259.
7. الصافتي، بسام محمود (2018): قياس درجة جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بطرطوس في ضوء نظام إدارة الجودة الشاملة TQM، مجلة جامعة البعث للعلوم الإنسانية، مج. (40)، ع.(60)، ص: 61-96.
8. الصالحي، أبو بكر سليمان & جاب الله، جمال علي(2016): قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من وجهة نظر الطلبة، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، مج(5)، ع(2)، ص 60-75.
9. عباس، محمد خليل... وآخرون(2009): مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس، عمان، دار المسيرة، ط2.
10. عليمات، صالح ناصر (2004): إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، جامعة اليرموك، عمان، دار الشروق.
11. محمود، حسام يوسف(2018): دور الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي السورية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سورية .
12. محمود، ضياء عبيد(2020): قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام (SERVQUAL)-دراسة تطبيقية على طلبة المعهد التقني /الأنبار، مجلة أكاديمية البورك للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مج(1)، ع(1)، ص: 191-211.
13. Ada, Safer ...et al (2017): An Evaluation of Service Quality in Higher Education: Marmara and Niğde Omer Halisdemir Universities' Department of Education Students, Universal Journal of Educational Research 5(11), p: 2056-2065.
14. Afridi, Sajjad Ahmad...et al(2016): MEASUREMENT OF SERVICE QUALITY GAP IN THE SELECTED PRIVATE UNIVERSITIES/INSTITUTES OF PESHAWAR USING SERVQUAL MODEL, City University Research Journal, Volume 06, Number 01 , PP: 61-69.

15. Chandra, Teddy et al(2019): The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty, Benchmarking: An International Journal ,Vol. 26 No. 5, pp. 1533-1549.
16. Egedigwe, Eges(2015):Service Quality and Perceived Value of Cloud Computing-Based Service Encounters: Evaluation of Instructor Perceived Service Quality in Higher Education in Texas, Doctoral dissertation, Graduate School of Computer and Information Sciences, Nova Southeastern University, USA.
17. Goumairi ...et al (2020): Application of the SERVQUAL Model for the Evaluation of the Service Quality in Moroccan Higher Education: Public Engineering School as a Case Study, International Journal of Higher Education, Vol. 9, No. 5; p:223-229.
18. Green, Paul (2014): Measuring Service Quality In Higher Education: A South African Case Study, Journal of International Education, Volume 10, Number 2, p: 131-142.
19. Hajdari, Suela (2019): Measuring Service Quality in Higher Education Using SERVQUAL Model: Evidence from an Albanian Public Faculty, International Journal of Economics, Commerce and Management, Vol. VII, Issue 8, pp: 119-128.
20. Lubna, Tanzila Rahman (2021): Assessing Service Quality Gap of Private University in Bangladesh, International Journal of Science and Business, Volume: 5, Issue: 5, P: 101-109.
21. Napitupulu, Darmawan et al (2018): Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility, Journal of Physics: Conf. Series 954, pp: 1-8.
22. Nugraha, Nugraha et al(2020):A Gap Model Analysis of Laboratory Service Quality at Engineering Faculty of Private University, MIMBAR Journal, Vol. 36 No. 1st, pp. 97-109.
23. Rizvi, Umme Kulsoom...et al (2020): Service Quality in the Public sector HEIs of Pakistan; A Students' Perspective, Pacific Business Review International, Volume 13, issue 5, pp: 115-129.
24. Saliba, Katia & Zoran, Annmarie Gorenc(2019): Service Quality at the Lebanese University: Faculty of Public Health, Journal of Universal Excellence, number 1, pp. 1–25.