

رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات

التعليمية المقدمة لهم: دراسة لأراء الطلاب

د. أسماء فتحي السيد علي

مدرس أصول التربية- كلية التربية- جامعة المنوفية
asmaaelsayed201680@yahoo.com

الملخص:

هدف البحث إلى التعرف على رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم، وذلك من خلال التعرف على الإطار المفاهيمي ومكونات رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم متمثلة في جودة الخدمات الأكاديمية، جودة الخدمات غير الأكاديمية، جودة المباني والتجهيزات، جودة الصيت والسمعة للكلية، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لمناسبته لموضوع البحث وطبيعته. وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٣٧) طالباً وطالبة من طلاب الفرقة الثانية والرابعة بالكلية. ولتحقيق أهداف البحث قامت الباحثة بتصميم استبانة كأداة للتعرف على درجة رضا الطلاب عن توافر الخدمات التعليمية بالكلية في الجوانب الأكاديمية، وغير الأكاديمية، (إدارية) والمرافق والتجهيزات، والصيت والسمعة، وقد تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "T-test". وقد أسفر البحث عن مجموعة من النتائج، أهمها: أن رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم جاءت بدرجة متوسطة، من حيث الخدمات الأكاديمية، الخدمات غير الأكاديمية، المرافق والتجهيزات، الصيت والسمعة، مما يتطلب إعادة النظر في جودة هذه الخدمات التعليمية السابقة الذكر، كما أظهرت النتائج وجود تأثير دال إحصائياً يعزى لمتغيرات: (ذكور/ إناث) لصالح الإناث، والفرقة الدراسية (الثانية/ الرابعة) لصالح الفرقة الرابعة. وفي ضوء هذه النتائج قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات والمقترحات، منها عقد البرنامج والدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس، والإداريين بالكلية لتحثهم على التطور والتحديث المستمر للخدمات التي يقدموها للطلاب، ضرورة العمل على توفير أماكن لممارسة الأنشطة الطلابية الترويحية المختلفة بالكلية، ضرورة التوسع في إقامة المؤتمرات والندوات ذات الفائدة العلمية وذلك لضمان حسن صيت وسمعة كلية التربية جامعة المنوفية.

الكلمات المفتاحية: الرضا، طلاب كلية التربية، الخدمات التعليمية، الجودة.

**Faculty of Education Menofia University Students' Satisfaction with
the Quality of the Educational Services Offered to Them:
A Study of Students' Opinions**

Dr. Asmaa Fathy Elsayed Ali

Lecturer of Foundations of Education
Faculty of Education, Menofia University.

Abstract

The current research aims at examining faculty of Education Menofia University students' satisfaction with the quality of the educational services offered to them, through identifying the conceptual framework and the components of students' satisfaction with the quality of the educational services offered to them, represented by: quality of academic services, quality of non-academic services, quality of buildings and equipment, quality of reputation and celebrity of the faculty.

The researcher used the descriptive approach as it is suitable to the topic and nature of the research. The study sample consisted of (337) students from the 2nd and 4th grade at the faculty.

To achieve the objectives of the research, the researcher designed a questionnaire as a tool to identify the degree of student satisfaction with the availability of educational services at the faculty quality of academic services, quality of non-academic services, quality of buildings and equipment, quality of reputation and celebrity of the faculty. The frequencies, percentages, mean scores averages, standard deviations, and t-test were applied.

The research results revealed that: The degree of the Faculty of Education at Menofia University students' satisfaction with quality of academic services, quality of non-academic services, quality of buildings and equipment, quality of reputation and celebrity of the faculty was intermediate, which requires reconsidering the quality of these services. The results –also- revealed that there is a statistically significant effect due to the variables (male/ female) in favor of females and the 2nd / 4th grade, in favor of the 4th grade.

The researcher presented some recommendations and suggestions in the light of these results; including: Holding program and training courses for faculty members and administrators in order to encourage them to develop and constantly update the services they provide to students, building the necessary equipment's to practice students' activities at the faculty, the importance of holding scientific research seminars and conferences to ensure the good quality of reputation and celebrity of the Faculty of Education at Menofia University.

Key words: Satisfaction, Faculty of Education Students, Educational Services, Quality.

مقدمة البحث ومشكلته :

تواجه مؤسسات التعليم العالي في جميع أرجاء العالم مجموعة من التحديات، التي تغلب عليها الصبغة العالمية أكثر من الصبغة المحلية؛ نظراً لتوجه معظم دول العالم إلى الأخذ بنظام اقتصادي قائم على المعرفة والتنافسية والجودة والتميز والتكنولوجيا الفائقة. ومن أبرز هذه التحديات ازدياد معدلات التقدم التكنولوجي، والانفتاح الإعلامي والثقافي والحضاري العالمي، والمنافسة العالمية، والتوجه إلى التعليم العالي وحاجة سوق العمل إلى وظائف مهنية وأكاديمية دقيقة؛ حيث أصبحت الحاجة ملحة إلى المطالبة من قبل الجماهير والطلاب بمؤسسات تعليم عالي على قدر عال من الجودة والكفاءة والفاعلية.

(أحمد، ٢٠٠٩، ص٢).

ومن هنا كانت نقطة الانطلاقة نحو التطوير الشامل لمنظومة التعليم الجامعي في مصر من خلال التشجيع على إنشاء المعاهد والجامعات الحكومية والخاصة، حيث شهد العقدان الأخيران اهتماماً متزايداً لم يسبق له مثيل بالتوصل في فرص التعليم العالي بشكل ألحق مصر بالمعدلات العالمية، سواء في مجال الإنشاءات أو مجال التطور النوعي لجودة مكونات منظومة التعليم، وقد انعكس ذلك على التطور الملحوظ في خريطة انتشار رقعة التعليم الجامعي في جميع محافظات مصر. (بدران، ٢٠٠٧، ص٤٨)

حيث يشهد التعليم الجامعي على مختلف مستوياته اهتماماً كبيراً في كافة دول العالم إضافة إلى أنه يشهد تطوراً مستمراً نحو الأفضل من أجل مواكبة حاجات الفرد والمجتمع، وخصائص ومتطلبات العصر الرقمي والتقني، وبناءً على ذلك فإنه ينظر إلى التعليم الجامعي من زاوية الدور المتميز الذي يقوم به من خلال إعداد الكوادر والطاقات البشرية الفنية والعلمية والثقافية والمهنية، وكذلك إعداد القيادات الفكرية في العديد من المجالات العلمية (حسن وآخرون، ٢٠١٣، ص٣).

ونظراً لما يشهده التعليم الجامعي من محاولات جادة لتطويره وتحسينه، فازداد الاهتمام مؤخراً بجودة الخدمات التي تقدمها الجامعات العامة والخاصة على حد سواء- ولاسيما أيضاً الكليات- ونتيجة لما يعترض هذه الخدمات من مشكلات، فقد اهتمت الجامعات منذ زمن طويل بالإنتاجية ونوعية الخدمات التي تقدمها لطلابها، حتى أصبح السعي وراء تحقيق الجودة في الخدمات التي تقدمها الجامعات- ولاسيما الكليات- مطلباً ضرورياً وأساسياً اليوم.

وتعتبر الخدمات التي تقدم للطلاب جزءاً أساسياً من مخططات أي نظام تعليمي؛ فالمشكلات التي تشغل أذهان المربين وواضعي السياسات التعليمية لم تعد قاصرة على تلك التي تتعلق بنظم التعليم وبرامجه، وطرق التدريس وما إلى ذلك، بل إن النواحي التي ترتبط بتهيئة الظروف الملائمة للتعليم والتعلم (كالخدمات التعليمية) تكاد تنال نفس القدر من الاهتمام، ومن أجل ذلك أصبحت الخدمات التعليمية في الوقت الراهن أحد المعايير الهامة للحكم على تقدم أو تخلف أي نظام تعليمي. (الدهشان، ٢٠٠٣، ص٢٦٧)

فالتركيز على خدمة الطالب له ما يبرره؛ فطاقة الجامعة طاقة شبابية في قمة نشاطها فهي بحاجة إلى مساعدة وتوجيه وإرشاد لاستغلال هذه الطاقة من أجل حاضر الوطن ومستقبله؛ فمجموع الخبرات التي يتعرض لها الطالب في حياته الجامعية تنعكس إيجابياً على عطائه وانتمائه وابداعه لصالح الوطن والأمة، ولا يجوز أن يقضى الطالب حياته الجامعية في حياة أكاديمية صماء جوفاء داخل قاعات

التدريس، ولا تقدم له حياة اجتماعية وثقافية ونفسية محفزة له على النمو في جميع جوانب شخصيته العقلية والجسدية والروحية والاجتماعية والنفسية (التل وآخرون، ١٩٩٧، ص٦٠٢).

وانطلاقاً من أهمية الخدمات التعليمية التي تعد أحد أهم أنواع الخدمات الواسعة الانتشار، لها أهمية كبيرة في مختلف أنحاء العالم؛ حيث فرضت الطبيعة التنافسية التي آلت إليها سوق الخدمات التعليمية بأن تركز منظمات التعليم العالي، وفي مقدمتها الجامعات- ولاسيما الكليات- على زيادة اهتمامها بتقديم جودة متميزة لخدماتها بما يلبي حاجات ورغبات طلابها وتوقعاتهم، إذ تشير بعض الدراسات في هذا المجال إلى اعتماد بعض الجامعات والكليات على استطلاع آراء طلابها لمدى استجابتهم لجودة الخدمات التي توفرها، باعتبار ذلك وسيلة ناجحة لتقييم رضاهم عن الخدمات الفعلية التي تقدمها لهم.

وانطلاقاً من رؤية كلية التربية والتي تنص على: "تتطلع كلية التربية - جامعة المنوفية أن تكون رائدة ومتميزة في مجال التعليم، والبحث التربوي، وخدمة المجتمع، محلياً وإقليمياً. ورسالة كلية التربية تنص على: "تلتزم كلية التربية - جامعة المنوفية، بتخريج معلمين قادرين على تلبية احتياجات سوق العمل التربوي بمستوى متميز، وإنتاج بحوث تربوية تتواءم مع التطورات المستمرة، ونقل المعرفة التربوية لخدمة المجتمع، وتنمية البيئة. (دليل طلاب كلية التربية، ٢٠١٨، ص١٩).

ولذلك تحرص كلية التربية - جامعة المنوفية على تقديم أفضل الخدمات لطلابها من أجل الوصول بهم إلى مستوى جيد من الخدمات التعليمية، حيث تحرص بصفة مستمرة إلى تجويد وتحسين الخدمات التي تقدمها لطلابها.

ولذلك حرصت الباحثة علي أن تتعرف على رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

ولعل المطلع على الأدب الخاص لمجال جودة الخدمات التعليمية يجد أنه يقع في ثلاثة مجالات، يتعلق المجال الأول بالدراسات التي تناولت رضا الطلاب أو مستوى

جودة الخدمات التعليمية أو تقييم جودة الخدمات التعليمية ويتعلق المجال الثاني بالدراسات التي تناولت البحث عن مقياس مناسب لقياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب، أما المجال الثالث فيتعلق بالدراسات التي تناولت تطوير الخدمات التعليمية.

ففيما يتعلق بالمجال الأول، جاءت دراساته في إطار الاهتمام برضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية من خلال قياس وتقييم جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب .

وقد عنى East (٢٠٠١) بالتعرف على انطباعات وتوقعات الطلاب الأجانب من دور شرق آسيا نحو جودة الخدمة التي تقدمها لهم الجامعات النيوزيلندية الحكومية، وقد أوضحت الدراسة أن الطلاب غير راضين عن مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها لهم الجامعات عينة الدراسة.

وقد اهتمت دراسة Gonzales (٢٠٠١) بالتعرف على توقعات وانطباعات الطلاب المكسيكيين المقيمين في الولايات المتحدة والمدارسين في جامعاتها نحو جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها لهم الجامعات نفسها؛ حيث توصلت الدراسة إلى أن الجامعة مجتمع الدراسة، تختلف عن الجامعات المكسيكية، من حيث توافر مساحات أكبر للحرم الجامعي والمباني والمرافق الجامعية، إضافة إلى توافر الوسائل التعليمية، والإمكانات المالية الكبيرة للجامعة.

وقد اهتمت دراسة Jiang (٢٠٠٢) بقياس جودة النظام التعليمي باستخدام مقياس الفجوة، وقد أوضحت الدراسة وجود مجموعة من المشكلات الظاهرة في النظام التعليمي كنظام الامتحانات والأنشطة اللامنهجية، والأنشطة الصفية التقليدية.

وتناولت دراسة Tan & Kay (٢٠٠٤) إبراز جودة الخدمات التعليمية من قبل التعليم العالي من خلال العملاء المتلقون للخدمة؛ حيث أوضحت الدراسة وجود فجوة كبيرة بين توقعات ومدركات الطلاب بخدمة الجامعة، وهذا يؤكد أن الجامعة لا

تهتم بجودة خدماتها حسب ما أوضحت آراء وتصورات طلابها الذين يعتبرون عملاءها والسبب الرئيسي في مواصلة ظهورها على الساحة.

واهتمت دراسة تقى وآخرون (٢٠٠٨) بالتعرف على انطباعات الطلبة وتوقعاتهم عن جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها جامعة الكويت، وقد أوضحت الدراسة أن تقييم الطلبة في المنظمات التعليمية الحكومية لجودة الخدمات التعليمية كان منخفضاً، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الطلاب، نحو جودة الخدمات الواقعية التي تقدمها لهم الكليات الحكومية، وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، لصالح الذكور)، (العمر، لصالح، الأكبر سناً)، (عدد السنوات التي أمضاها الطالب بالكلية، لصالح الأربع سنوات).

وعنى الحدابي وقشوة (٢٠٠٩) بالتعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية بكلية التربية بحجة جامعة عمران من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، وقد أوضحت الدراسة أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة جامعة عمران دون المستوى المطلوب، كذلك أوضحت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغير المستوى الدراسي لصالح المستوى الأعلى.

وأوضحت دراسة Chienh (٢٠٠٩) العلاقة بين رضا طلاب كلية التربية بجامعة آسيا بجودة الخدمة؛ حيث أوضحت الدراسة أن مستوى جودة الخدمات التعليمية منخفض.

وقد سعت دراسة غبور (٢٠٠٩) إلى التعرف على وعي طلاب كلية التربية النوعية جامعة المنصورة بجودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم، وقد كشفت الدراسة أن هناك وعياً لدى طلاب كلية التربية النوعية بجودة الخدمة التعليمية التي تقدم لهم بالكلية ولكن دلالة هذا الوعي منخفضة.

وتناولت دراسة النظاري (٢٠١٣) مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها جامعة تعز من وجهة نظر طلبة الجامعة، وقد أوضحت الدراسة بتدني مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة تعز من وجهة نظر طلابها.

وقد عنى الشعبي، الشهراني (٢٠١٤) بتقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية في جامعة الملك خالد، وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية كان متوسطاً في جميع أبعاده (أعضاء هيئة التدريس، الموظفين، التسهيلات المادية، البرامج والمقررات الدراسية، سمعة الجامعة) وجاء بعد أعضاء هيئة التدريس في مقدمة الأبعاد في تقييم الطلاب في حين جاء بعد الموظفين في مؤخرة الأبعاد.

وقد اهتمت دراسة موسى (٢٠١٤) بقياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية التربية جامعة نجران، وقد أوضحت الدراسة أن جودة الخدمات التعليمية المقدمة بالكلية جاءت بدرجة متوسطة من وجهة نظر الطلاب والطالبات، وكذلك أوضحت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الطلاب على استبانة جودة الخدمات التعليمية تعزى لمتغير الجنس لصالح (الإناث).

وعني باشراويل (٢٠١٤) بتقييم طلبة جامعة صنعاء، والجامعات اليمنية الخاصة، مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة، من ناحية إدراكهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم فعلياً، وقد أوضحت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم طلبة جامعة صنعاء والجامعات اليمنية نحو جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم فعلياً تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر (لصالح الفئة العمرية الأكبر سناً)، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر متغير عدد السنوات التي أمضاها الطالب بالكلية، لصالح (ثلاث سنوات).

وسعت دراسة سيف وآخرون (٢٠١٤) إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية، ورضا الطلاب في الجامعات الحكومية الأردنية من وجهة نظر الطلاب وقد أوضحت الدراسة أن تقييم الطلاب لجودة كافة الخدمات (الطلابية، الأكاديمية، الغير أكاديمية) جاءت بدرجة متوسطة.

وتناولت دراسة سعد مصطفى (٢٠١٥) قياس جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة د. الطاهر مولاي بسعيدة وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمات الجامعية كما يدركها الطلاب جاءت دون المتوسط في معظم أبعاد المقياس مع ضرورة اهتمام إدارة الجامعة بمنتجاتها المتمثل في الطالب، كذلك أوضحت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة في جميع الأبعاد.

واهتمت دراسة شاهين، فريد (٢٠١٥) بمستوى الخدمة التعليمية في جامعة عين شمس وكيفية تحسين هذه الخدمة، وأوضحت نتيجة الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى خريجي جامعة عين شمس ومستوى المطلوب في السوق المحلية.

وتناولت دراسة خالد (٢٠١٥) التعرف على الفروق بين طلاب الجامعة في مصر والكويت فيما يقدم من جودة الخدمات التعليمية والجودة الكلية والرضا العام وقد أوضحت الدراسة أنه توجد علاقة بين جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلاب العام بالتعليم العالي. وخلصت الدراسة إلى أن أدوار الأستاذ المتميز مصدر هام ومشارك لضمان الجودة وسعادة الطلاب، كما أن وجود موظف كفاء يتسم بالأخلاق والدقة ويعمل على تسهيل الإجراءات عامل مهم في جودة الخدمات التعليمية؛ فالتعامل الحسن يضمن الاحترام والكرامة بكلا الأطراف.

حيث تناولت دراسة عز الدين، العرموطي (٢٠١٦) درجة رضا الطلاب في جامعة أبو ظبي فرع العين نحو الخدمات التعليمية، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية قوية بين متغيري مستوى الخدمات التعليمية المقدمة وتكوين درجة علاقة ارتباطية قوية بين متغيري مستوى الخدمات التعليمية المقدمة وتكوين درجة رضا الطلاب نحوها، وكذلك وجود علاقة ارتباطية قوية بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة ودرجة رضا الطلاب نحو الخدمات التعليمية.

وسعت دراسة الصالح، جاب الله (٢٠١٦) إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بمصراته، من وجهة نظر

طلاب الأقسام العلمية، وكشفت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات التعليمية كان محدوداً بدرجة متوسطة، كذلك أوضحت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لمتغير الجنس.

واهتمت دراسة الشعبي، المخلافي (٢٠١٦) بقياس جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالدمام من وجهة نظر الدارسين فيها حيث كشفت الدراسة عن وجود فجوة سالبة ودالة إحصائياً بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم على مستوى مجالات الخدمة والدرجة الكلية لتلك المجالات.

وتناولت دراسة Usman & Mokhtar (٢٠١٦) التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة، ورضا وولاء الطلاب بمؤسسات التعليم العالي بنيجيريا، وقد أوضحت الدراسة وجود علاقة موجبة ومعنوية بين جودة الخدمات المقدمة ورضا الطلاب وولائهم للمؤسسة.

وسعت دراسة زقاي (٢٠١٧) إلى تحديد أثر جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة سعيدة الجزائر على رضا الطلبة، وقد أوضحت الدراسة أن مستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية في الجامعة جاء بدرجة متوسطة.

وتناولت دراسة عبد المقصود (٢٠١٧) التعرف على مستوى جودة الخدمات الطلابية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب، حيث كشفت نتائج الدراسة عن مستوى جودة الخدمات الطلابية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب جاء متوسطاً.

وفيما يتعلق بدراسات المجال الثاني وهي تتعلق بالبحث عن مقياس مناسب لجودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب بمؤسسات التعليم العالي.

حيث تناولت دراسة أبو وردة (٢٠٠٧)، ودراسة حسين (٢٠١٢) إلقاء الضوء على مقياس يصلح لقياس جودة الخدمة بقطاع التعليم العالي، يسمى مقياس (HEDPERF) حيث تمثلت المساهمة الرئيسية لهاتين الدراستين في تحويلهما إلى مقياس نموذجي يصلح لقياس جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي

في مصر حيث اوضحت الدراسات إلى درجات عالية من الصلاحية والجودة والكفاءة للمقياس المعدل طبقا للتقديرات الناتجة من تحليل البيانات ، وهذا يشير إلى إمكانية الاعتماد على مقياس (HEDPERF) ذات الأبعاد الأربعة (الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، المباني والتجهيزات، الصيت والسمعة) في قياس جودة الخدمات التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في مصر.

فقد عنى العجمى، التوجري (٢٠١٦) بتطوير مقياس لقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة الطلاب، وقد اوضحت الدراسة أن المتوسط العام لدرجة الموافقة على عبارات محاور الاستبيان وهو نموذج HEDPERF المطور المكون من أربعة أبعاد جاءت محايدة، كما أسفرت النتائج عن أن غالبية أفراد العينة من طلاب الجامعات السعودية درجة رضاهم عن الخدمات التعليمية بكلياتهم جاءت متوسطة.

وفيما يتعلق بدراسات المجال الثالث وهي تتعلق بتطوير الخدمات التعليمية حيث تناولت دراسة الدهشان (٢٠٠٣) آراء طلاب جامعة المنوفية حول واقع ما تقدمه الجامعة (جامعة المنوفية) من خدمات طلابية، وقد اوضحت الدراسة أن أفراد العينة من الطلاب يرون أن الجامعة تحرص على توفير الخدمات الطلابية بدرجة متوسطة.

وعنت السعافين (٢٠١٥) بالتوصل إلى استراتجية مقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية متوسط.

وقد اهتمت دراسة عبد الجواد (٢٠١٦) بتطوير الخدمات الطلابية بكليات التربية في ضوء مدخل ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم الجامعي (دراسة مستقبلية)، وقد اوضحت الدراسة أنه يوجد قصور في الخدمات الطلابية المقدمة للطلاب بكلية التربية بالإسماعيلية جامعة قناة السويس وتوصلت إلى مجموعة من السيناريوهات التي يتم من خلالها تطوير الخدمات الطلابية المقدمة للطلاب بكلية التربية - جامعة قناة السويس.

ومن خلال استقراء الدراسات السابقة والتي أكدت على أهمية جودة الخدمات التعليمية باعتبارها مطلباً أساسياً لتحقيق جودة النظام التعليمي كذلك أكدت هذه الدراسات السابقة على وجود علاقة ارتباطية قوية بين رضا الطلاب وجودة الخدمات التعليمية وتعددت المقاييس لقياس وتقييم رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية. ولعل مقياس HEDPERF (مقياس الأداء) أثبتت الدراسات جدارته وصدقه وثباته في قياس جودة الخدمات التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في مصر وفي السعودية، وكذلك نادت العديد من الدراسات بضرورة تطوير هذه الخدمات وتحسينها من أجل تحقيق أهدافها بالنسبة للطلاب، وتوصلت العديد من الدراسات في البيئات المصرية، والبيئات الأجنبية، والبيئات العربية أن جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب جاءت بين درجة متوسطة ودرجة ضعيفة.

وانطلاقاً مما سبق فقد حرص البحث الحالي على التعرف على رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم من وجهة نظرهم وكذلك التعرف على المشكلات التي تواجه الطلاب في تلقي الخدمات التعليمية بكلية التربية جامعة المنوفية من أجل الوصول إلى مجموعة من المقترحات التي يمكن أن تعين على تحسين أداء الخدمات التعليمية في كلية التربية جامعة المنوفية.

• تساؤلات البحث:

سعى البحث الحالي لإجابة عن الأسئلة الآتية:

١. ما الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات التعليمية؟ وما مكونات رضا الطلاب عن هذه الخدمات التعليمية المقدمة لهم؟
٢. ما مستوى رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن توفر الخدمات التعليمية المقدمة لهم؟

٣. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى رضا الطلاب عن توفر الخدمات التعليمية وفقاً لمتغيرات (النوع، الفرقة الدراسية).
٤. ما المشكلات التي تواجه الطلاب في تلقي الخدمات التعليمية بكلية التربية جامعة المنوفية؟
٥. ما المقترحات التي يمكن أن تعين على تحسين جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية جامعة المنوفية؟

● أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث في الآتي:

١. أهمية الخدمات التعليمية باعتبارها ركناً هاماً من أركان العملية التعليمية والتي تعمل على تحقيق الظروف المناسبة للنمو المتكامل للطلاب وزيادة فاعلية العملية التعليمية.
٢. قد تسهم نتائج هذا البحث في التوصل إلى حلول واقعية وفعلية للمشكلات التي تعوق في توفر الخدمات التعليمية بكلية التربية جامعة المنوفية.
٣. قد تسهم نتائج هذا البحث في التوصل إلى مجموعة من المقترحات التي من شأنها تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب بكلية التربية جامعة المنوفية ويا في كليات التربية في الوطن العربي.
٤. تكمن أهمية هذا البحث في إلقاء الضوء على جودة الخدمات التعليمية باعتبارها من أهم الموضوعات التي يجب الاهتمام بها الآن.
٥. قد تساعد نتائج هذا البحث في تقديم رؤى تساهم في رفع مستويات جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب بالشكل الذي يساعد على رفع مستوى جودة مخرجاتها المختلفة وتحسين كفاءتها.

٦. تبرز أهمية هذا البحث في الحاجة الماسة لمزيد من الدراسات التطبيقية للكشف عن جودة الخدمات التعليمية في أنواع مختلفة من الخدمات، وعلى عينات مختلفة، وفي فترات زمنية مختلفة.
٧. تبرز أهمية هذا البحث في الحاجة الماسة إلى ما يسمى بجامعات السوق أو كليات السوق والتي تتميز بالتوجه التسويقي حيث تبنى فلسفة التركيز على العميل والتنبؤ باحتياجاته والعمل على إشباعها بجودة وكفاءة وفاعلية.
٨. تكمن أهمية هذا البحث في الدور الهام الذي تقوم به كلية التربية في توفير الكوادر البشرية من المعلمين المتميزين والمؤهلين علمياً وعملياً للتعامل مع العصر بمستجداته وتحدياته سواء كانت محلية، إقليمية، ودولية.

• أهداف البحث:

هدف البحث إلى التعرف على رضا طلاب كلية التربية - جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم (دراسة لأراء الطلاب)، وهذا تطلب الوقوف على الإطار المفاهيمي ومكونات رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم متمثلة في جودة الخدمات الأكاديمية، جودة الخدمات غير الأكاديمية، جودة المباني والتجهيزات، جودة الصيغ والسمعة للكلية، وكذلك التعرف على درجة رضا الطلاب عن توافر هذه الخدمات التعليمية السابقة الذكر، وكذلك الوقوف على أهم المشكلات التي تواجه الطلاب في تلقي الخدمات التعليمية بكلية التربية جامعة المنوفية، من أجل الوصول إلى مجموعة من المقترحات التي يمكن أن تعين على تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب في كلية التربية جامعة المنوفية.

• منهج البحث وأداته:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي في معالجة محاور البحث، وملاءمته لطبيعة البحث، حيث اعتمدت في هذا البحث على مقياس HEDPERF المتطور ذات الأربع أبعاد لقياس جودة الخدمات التعليمية ودرجة رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن توفر هذه الخدمات التعليمية.

• مصطلحات البحث:

أولاً: المفهوم الإجرائي لرضا الطلاب:

هو حالة نفسية تعبر عن الانسجام والقناعة التامة والناجحة عن المقارنة التي يعقدها الطلاب بين توقعاتهم المرجوة قبل الخدمة المقدمة لهم مع الأداء الفعلي للخدمة التي تلقوها من الكلية، وهي تعبر عن آرائهم الإيجابية نحو تلك الخدمات التي تقدمها الكلية وتكون لديهم اتجاه إيجابي نتيجة لإشباع رغباتهم وحاجاتهم.

ثانياً: المفهوم الإجرائي لجودة الخدمات التعليمية:

هي مجموع الجهود والأنشطة التي تقدمها كلية التربية جامعة المنوفية لطلابها بهدف تنميتهم نمواً كاملاً في جميع الجوانب الروحية والعقلية والجسدية والعلمية والنفسية والاجتماعية وإتاحة الفرصة أمام طلابها للتحصيل العلمي الجيد، من خلال توفير المناخ المناسب داخل البيئة التعليمية.

• مجتمع البحث:

تمثل مجتمع البحث الحالي جميع طلاب الفرقة الثانية والفرقة الرابعة بكلية التربية جامعة المنوفية وذلك لأنها الكلية التي تعمل بها الباحثة عضو هيئة تدريس بها وأيضاً بسبب حرص كلية التربية جامعة المنوفية الدائم والمستمر من خلال رؤيتها ورسالتها على تجويد وتحسين الخدمات التعليمية التي تقدمها لطلابها؛ حيث بلغ

إجمالي عدد الطلاب بالفرقتين الثانية والرابعة (٤٠٩٦) طالب وطالبة وفقاً لإحصائية ٢٠١٧/٢٠١٨.

• عينة البحث:

بلغت عينة البحث الحالي (٣٣٧) طالبا وطالبة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية منتظمة، من طلاب الفرقة الثانية والرابعة بكلية التربية جامعة المنوفية.

• حدود البحث:

تمثلت حدود البحث الحالي فيما يلي:

الحد الموضوعي: اقتصر البحث في تحديده لرضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم؛ حيث تمثلت مكونات رضا الطلاب عن جودة هذه الخدمات في الأبعاد (جودة الجوانب الأكاديمية، جودة الجوانب الغير أكاديمية، جودة المباني والتجهيزات، الصيغ والسمعة للكلية في المجتمع، وكذلك الكشف عن المشكلات التي تواجه الطلاب في تلقي الخدمات التعليمية بكلية التربية جامعة المنوفية.

الحد البشري: اقتصر البحث في جانبه الميداني على عينة من طلاب الفرقة الثانية والرابعة بكلية التربية جامعة المنوفية، انطلاقاً من أهمية أخذ آراء طلاب هاتين الفرقتين حول رضاهم عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم من قبل كلية التربية جامعة المنوفية.

الحد الزمني: تم تطبيق الجانب الميداني للبحث في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ٢٠١٧م/٢٠١٨م.

الحد المكاني: تم تطبيق الجانب الميداني للبحث في كلية التربية جامعة المنوفية موضوع البحث، وذلك لأنها الكلية التي تعمل بها الباحثة عضو هيئة

تدريس بها، وانطلاقاً من رؤية ورسالة كلية التربية والتي تحرص على تجويد وتحسين الخدمات التعليمية.

• إجراءات البحث:

١. مراجعة الأدب التربوي فيما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية من حيث مفهوماها، أهميتها، أبعادها، طرق قياس جودة الخدمات التعليمية.
٢. مراجعة الأدب التربوي فيما يتعلق بتحديد واستخلاص مكونات رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم.
٣. إعداد وتقنين وتطبيق أداة البحث (الاستبانة) وتمثلت في مقياس (HEDPERF) الذي أثبتت صدقه وثباته وصلاحيته لقياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب بمؤسسات التعليم العالي، والتي تم تطبيقها على عينة من طلاب الفرقة الثانية والرابعة بكلية التربية جامعة المنوفية لمعرفة رضاهم عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم من خلال آرائهم، وكذلك الكشف عن المشكلات التي تواجه طلاب كلية التربية جامعة المنوفية في تلقى الخدمات التعليمية المقدمة لهم، من أجل الوصول إلى مجموعة من المقترحات التي يمكن أن تعيش على تحسين مستوى أداء الخدمات التعليمية في كلية التربية جامعة المنوفية.
٤. تحليل نتائج البحث وتفسيرها.
٥. تقديم البحث لعدة توصيات ومقترحات إجرائية لتحسين ومستوى أداء الخدمات التعليمية في كلية التربية جامعة المنوفية في ضوء نتائج الدراسة الميدانية والواقع المعاش.

• خطة البحث:

أولاً: الإطار النظري ويشمل:

- إطار مفاهيمي لجودة الخدمات التعليمية من حيث مفهومها، أهميتها، أبعادها، ومكونات رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية المكونة لهم.

ثانياً: الإطار الميداني ويشمل:

- الدراسة الميدانية وإجراءاتها والأساليب الإحصائية.
- نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها.
- المشكلات التي تواجه الطلاب في تلقي الخدمات التعليمية المقدمة لهم.
- التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تعين على تحسين مستوى أداء الخدمات التعليمية في كلية التربية جامعة المنوفية.

• أولاً: الإطار النظري للبحث:

تعتبر الجامعة - ولاسيما كلية التربية - مؤسسة تربوية قائمة على فلسفة محددة نابعة من أهداف وقيم المجتمع؛ حيث تقوم على استخدام مدخلات مختلفة تخضع لعمليات وأنشطة متنوعة تنتهي بمخرجات محددة. ولقد حاز مفهوم الخدمات التعليمية ودرجة رضا الطلاب عنها على اهتمام كبير من الباحثين في هذا المجال، وذلك نظراً للدور الذي تؤديه الجامعة - ولاسيما كلية التربية - في تبني ونشر المعرفة والعلم بجميع المجالات. كما أنها توفر خدمات تعليمية بجودة عالية تحقق درجات من رضا الطلاب، والذي بدوره ينعكس على مستواهم العلمي والعملي بشكل مباشر وفيما يلي عرض لمفهوم رضا الطلاب والإطار المفاهيمي لجودة الخدمات التعليمية من حيث مفهومها، أهميتها، أبعادها، مكونات رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

مفهوم درجة رضا الطلاب:

هي مدى انسجام الطلاب مع الخدمات التعليمية المقدمة لهم من الجامعة أو الكلية بسبب آرائهم الإيجابية نحو تلك الخدمات المقدمة لهم بسبب تكوين اتجاه إيجابي لإشباع حاجات ورغبات معينة لديهم. (عز الدين، ٢٠١٦، ص ١١٩٩)

وتشير إلى إدراك الطالب لمستوى تلبية مطالبه، حيث يتعلق الرضا بإدراك الطالب للخدمة المقدمة له وتوافقها مع توقعاته، وقد يكون الرضا ذاتي أو نسبي أو تطوري (Danial, 2001, P 24) (Jean, 2001, P 108).

ويشير رضا الطلاب على أنه الدرجة التي يكون عندها الطلاب مستمتعين كونهم طلاب مع عدم وجود ملل في مقررات الكلية (Bean and metzner, 2007, p 485).

ويعرف أيضاً أنه تقدير الطلاب لمدى تلبية الجامعة أو الكلية لحاجاتهم الأكاديمية وذلك من خلال (شفيق، ٢٠٠٦، ص ٧٨):

- تحديد متطلبات وتوقعات الطلاب والعمل على تليبيتها.
- ترجمة احتياجات الطلاب إلى معايير جودة المخرجات.
- استخدام مجموعة متنوعة من استراتيجيات الاستماع والتعلم للتعرف على احتياجات الطلاب.
- تقديم مستوى معين من البيانات المتعلقة برضا الطلاب.
- تفهم العوامل التي تحرك المؤسسة التعليمية تجاه المنافسين والاستناد إلى المعلومات في تحسين الأداء التنافسي.
- الاعتماد على التغذية الراجعة لحل المشكلات من أجل استعادة ثقة الطلاب.
- وبهذا يمكن القول بأن رضا الطلاب هو حالة نفسية تعبر عن الانسجام والقناعة التامة والناجئة عن المقارنة التي يعقدها الطلاب بين توقعاتهم المرجوة قبل

الخدمة المقدمة لهم مع الأداء الفعلي للخدمة التي تلقوها من الكلية، وهي تعبر عن آرائهم الإيجابية نحو تلك الخدمات التي تقدمها الكلية وتكون لديهم اتجاه إيجابي نتيجة لإشباع رغباتهم وحاجاتهم.

ورضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية هي حالة نفسية تنم عن الانسجام والقناعة الناتجة عن المقارنة التي يعقدها الطلاب بين توقعاتهم المرجوة قبل الخدمة مع الأداء الفعلي للخدمة التي تلقوها. ورضا الطلاب وامتنانهم عن جودة الخدمات التعليمية يؤدي إلى ولائهم للمؤسسة التعليمية التي يدرسون فيها، والإشهار بها داخل المحيط الذي يعيشون فيه وخارجه، أي السمعة الطيبة لجامعتهم ولكليتهم. (خالد والرشيدي، ٢٠١٥، ص٢٧).

وانطلاقاً من مكانة الجامعة - ولاسيما الكلية - يتحدد مركزها في سوق الخدمة التعليمية بمستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها، فالجامعة - ولاسيما الكلية التي تتسم بمستوى جودة تعليمية عالية - يكون مركزها التنافسي في سوق الخدمة التعليمية عالياً أيضاً : إذ إن تحقيق المنظمة لمستوى جودة خدمة عالية يحقق ويلبي حاجات الزبائن (الطلاب) يعد وسيلة هامة لتحقيق ميزة تنافسية وبناء مركزها التنافسي وهو ما أكدته الدراسات في هذا المجال. (Holm & Kock, 2008, P 251).

وقد أكدت الدراسات في هذا المجال على وجود علاقة قوية؛ فعندما يستلم الزبون (الطالب) خدمة ذات جودة عالية فإن سلوكه واتجاهاته وآراءه تجاه المنظمة سيكون إيجابياً والتي من شأنها تقوية علاقته بالمنظمة والعكس صحيح. (Zhang et al, 2003) (Soloman et al, 2006) (Parasuraman, et al, 2006). 2008).

حيث يعد رضا الزبائن (الطلاب) من أهم المعايير التي تمكن المنظمة من التأكد من جودة خدماتها، ويعتبر الرضا مصدر ولاء العملاء للمنظمة، لذلك تسعى المنظمة إلى العمل على زيادة درجة الرضا لدى عملائها (الطلاب) للمحافظة على

بقائها في السوق. وبما أن جودة الخدمة تحدد انطلاقاً من توقعات العميل فإنها ستحقق له رضا عالياً. (Denton, 2008, P334).

ولذلك نجد أن سلوك واتجاهات الطلاب تجاه الكلية المنتسبين اليها يمثل أهمية كبيرة بالنسبة للكلية، حيث توجد علاقة إيجابية بين جودة التعليم في الكلية وسلوك ومواقف الطلاب ومنها الرأي الإيجابي للطلاب عن الكلية. إن سعى الكلية لتقديم خدمة تعليمية ذات جودة عالية تلبى حاجات ورغبات الطلاب الدارسين سيؤكد من هذه العلاقة الإيجابية للطلاب في الكلية وزيادة ولائهم وتشجيعهم بالتأكيد لباقي الطلاب بالتسجيل في الجامعة والكلية واعتبارهم مصدراً مهماً للمعلومات ومصدر للترويج للجامعة وللكلية وجذب المزيد من الطلاب الجدد من خلال الكلام المنقول عنهم.

وفيما يلي عرض لموضوع جودة الخدمات التعليمية من حيث:

١- مفهوم جودة الخدمات التعليمية: قبل عرض المفاهيم المختلفة لجودة الخدمات التعليمية لابد من عرض مفهوم الجودة ومفهوم الخدمات التعليمية ثم عرض المفاهيم المختلفة لجودة الخدمات التعليمية.

• معنى الجودة لغة: "من أجاد أي أتى بالجيد من قول أو عمل، والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جودة بمعنى صار جيداً (ابن منظور، ١٩٨٤، ص٧٢).

والجودة اصطلاحاً: هو في الأصل مصطلح اقتصادي ظهر بناءً على التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة بهدف مراقبة جودة الإنتاج وكسب ثقته السوق والمشتري، وبالتالي تتركز الجودة على التفوق والامتياز لنوعية المنتج في أي مجال. (العاجز ونشوان، ٢٠٠٦، ص٤).

مفهوم الجودة اصطلاحاً أيضاً: هي فلسفة إدارية تسعى جاهدة لصنع وتطوير قاعدة من القيم والمعتقدات التي تجعل كل مسئول وكل موظف في المدرسة يرى

الهدف الأساسي للمنظمة هو خدمة المستفيد ويظهر ذلك في العمل الجماعي الذي يتصف بالتعاون والمشاركة لتحقيق هذا الهدف. (أحمد، ٢٠٠٣، ص٢٢)

والجودة تعبر عن "تلبية وإشباع توقعات المستفيد أو الزبون وتقديم ما يفوق هذه التوقعات". (Evans, 1993, P 44).

أما بالنسبة لمفهوم الخدمات التعليمية: هي مجموعة الجهود أو المساعدات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي المختلفة أو أفراد المجتمع، بهدف مساعدة الطلاب على حل مشكلاتهم الاجتماعية والاقتصادية والصحية والتعليمية، وإتاحة الفرصة للتحصيل العلمي الجيد، وذلك من خلال توفير البيئة الملائمة داخل قاعات الدرس، وخارجها من أجل تحقيق النمو المتكامل للطلاب. (الدهشان، ٢٠٠٣، ص٧).

وكذلك تعبر الخدمات التعليمية كل ما تقدمه الجامعة ومؤسسات التعليم العالي المختلفة من تسهيلات لطلابها من أجل مساعدتهم على النجاح في الحياة الجامعية في العديد والكثير من المجالات مثل خدمات الأنشطة الطلابية، وغيرها من الخدمات. (عبد المقصود أبو زيد، ٢٠١٧، ص٦٣).

- ولقد تعددت مفاهيم جودة الخدمات التعليمية؛ فهي تعبر عن فاعلية الخدمة، وقدرتها على تحقيق أهدافها، ومدى ملاءمتها لرغبة الطلاب وقدرتها على تلبية احتياجاتهم ولذلك فهي تعبر أيضاً عن تلك البرامج، والأنشطة التي تقدمها المؤسسات التعليمية لطلابها؛ وذلك من أجل حل مشكلاتهم أيضاً. (أبو النصر، ٢٠٠٩، ص٢٠٨).

وتشير السعافين (٢٠١٥) إلى أن جودة الخدمات التعليمية هي الجهود أو الأنشطة التي تقدمها مؤسسات التعليم المختلفة للطلاب بهدف تنميتهم نمواً كاملاً روحياً وعقلياً وجسدياً وعلمياً ونفسياً واجتماعياً وإتاحة الفرصة للتحصيل العلمي الجيد، من خلال توفير المناخ الملائم داخل البيئة التعليمية. (ص٧٢)

وتعرف أيضاً بمدى ملائمة جودة المنتج (الخدمات التعليمية) للاستخدام وإشباع الاحتياجات وذلك من وجهة نظر الطلاب (راضي وإبراهيم، ٢٠١٠، ص٧٠).

ويعرف عز الدين (٢٠١٦) جودة الخدمات التعليمية على أنها العمل على توفير الاحتياجات الأساسية للنظام التعليمي، والذي يتكون من جميع أركان العملية التعليمية والمتمثلة في كفاءة الأستاذ الجامعي، أساليب وتقنيات التدريس، المكتبات، وخدمات الطالب، والبيئة الجامعية، إلخ مع مراعاة أبعاد جودة تلك الخدمات، وذلك بهدف استفادة الطلاب منها. (عز الدين، ٢٠١٦، ص١١٩٩).

ويوضح الصالحي وجاب الله (٢٠١٦) أن جودة الخدمات التعليمية هي قدرة هذه الخدمات على إعداد وتأهيل الطلاب في الجامعات وتزويدهم بالمعرفة والمهارات والخبرات اللازمة أثناء جلوسهم على مقاعد الدراسة الجامعية. (ص٦٢)

ويذهب رزق الله (٢٠١٠) أن جودة الخدمات التعليمية هي إشباع توقعات الطلاب أو تقديم ما يفوق ويتجاوز هذه التوقعات، بمعنى آخر توقع الحاجات المستقبلية للطلاب. (رزق الله، ٢٠١٠، ص١١٢)

وتعتبر جودة الخدمات التعليمية عن مجموع المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات والتي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتحقيق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية. (عشيبه، ٢٠١٠، ص١٥٧).

ويبين الحولي (٢٠٠٤) أن العنصر الأساسي في تعريف جودة الخدمة التعليمية هو خدمة الزبون (الطالب) فالجودة لا تشتق من المخ والموازنات، والمعدات الدراسية للطلاب، وعدد المجلدات في المكتبة، وأناقة المبنى والمرافق الجامعية فحسب، بل من الاهتمام بتلبية حاجات الطلاب وتوقعاتهم. (ص٧)

ويوضح الحدابي وعكاشة (٢٠٠٦) أن نجاح المنظمة التعليمية في توفير بيئة تعليمية مناسبة تمكن الطلاب من تحقيق الأهداف التعليمية بفاعلية طبقاً لمعايير أكاديمية مناسبة. (ص١٤)

ويشير قدورة (٢٠١١) أن جودة الخدمات التعليمية هي مجموعة الخصائص والمميزات المنتج التعليمي وقدرته على تلبية متطلبات الطلاب، وسوق العمل، والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة. (ص٤٧).

بينما يرى شفيق (٢٠١٤) أن جودة الخدمات التعليمية تشير إلى القدرة على تحسين أداء الطلاب ورفع كفاءتهم الفكرية والعلمية، والعملية، وإضافة قيم جديدة إلى معارفهم وشخصيتهم من خلال رضاهم عن الخدمات التعليمية التي قدمت لهم إزاء تكاتف ثلاث قوى وهي: التميز العلمي والفكري للأستاذ الجامعي، والأداء الكفء للموظف، ومصداقية إدارة الكلية. (ص٢٨)

ويوضح الشعبي (٢٠١٦) أن جودة الخدمات التعليمية تعرف على أنها الحكم أو الرأي على مدى تميز الخدمة التعليمية المقدمة من وجهة نظر الطلاب بالكلية. (ص٦٢٥)

ويقصد بجودة الخدمات التعليمية أي تعليمياً ذا نوعية عالية بمعنى التميز في التعليم وفي نوعية الخريجين وهيئة التدريس والخدمات التعليمية المقدمة للطلاب، والبحوث العلمية وفقاً للمعايير المعتمدة لتأهلها لنيل رضا الطلاب والمؤسسات والهيئات الاقتصادية، مما يتطلب تأكيد الجامعات من وجود مخرجات تتواءم مع متطلبات هذه الجهات من خلال الثقة المتبادلة بين هذه المؤسسات بعضها البعض. (صبري، ٢٠٠٩، ص١٥٣).

ويذهب (Mohrman 2003) أن جودة الخدمات التعليمية هي كافة السمات والخصائص المرتبطة بالمجال التعليمي والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها، وهي ترجمة احتياجات الطلاب وتحويلها إلى خصائص محددة تكون عاملاً أساسياً في

تعليمهم وتدريبهم لتصميم وتنفيذ الخدمة التعليمية وصياغتها في صورة أهداف تتوافق مع توقعات الطلاب وتلائم البيئة الأكاديمية. (P 76)

وفي تعريف آخر لجودة الخدمات التعليمية هي كل ما يؤدي إلى تطوير القدرات الفكرية والخيالية عند الطلاب وتحسين مستوى الفهم والاستيعاب لديهم ورفع مهاراتهم في حل القضايا والمشكلات والنظر في الأمور من خلال ما تعلمونه في الماضي وما يدرسونه حالياً من خلال منهج دراسي يساعد على إثارة الإبداع والاستفسار والتحليل عند الطلاب ويحثهم على الاستقلالية في اختيارهم وطرحهم للأراء والأفكار وأهمية النقد الذاتي في عملية التعليم. (الجسر، ٢٠٠٤، ص١٢٥).

وبهذا يمكن القول بأن جودة الخدمات التعليمية هي مجموع الجهود والأنشطة التي تقدمها كلية التربية (موضوع البحث) لطلابها بهدف تنميتهم نمواً كاملاً في جميع الجوانب الروحية والعقلية والجسدية والعلمية والنفسية والاجتماعية وإتاحة الفرصة أمام طلابها للتحصيل العلمي الجيد، وإشباع الاحتياجات، وتلبية الميول والرغبات، وحل مشكلاتهم على مختلف أنواعها، وذلك من خلال توفير المناخ المناسب داخل البيئة التعليمية.

خصائص جودة الخدمات التعليمية:

بالرغم من تعدد التعريفات الخاصة بجودة الخدمات التعليمية بمؤسسات التعليم العالي إلا أنها أجمعت على وجود مجموعة من الخصائص التي تميز جودة الخدمات التعليمية بمؤسسات التعليم العالي وهي (باناجة ومقبل، ٢٠١٠، ص١٣٧):

- إنها تساوي الخصائص المرتفعة في التعليم.
- إنها تعمل بصورة جادة وفعالة على إشباع حاجات وميول الطلاب.
- إنها تركز على الأداء بصورة صحيحة من خلال تنمية القدرات الفكرية ذات المستوى الأعلى وتنمية التفكير الابتكاري والتفكير الناقد لدى الطلاب.
- إنها تعني التوافق مع الهدف والغرض الذي تسعى إلى تحقيقه المؤسسة التعليمية.

- إنها تشير إلى عملية تحويلية يتم من خلالها الارتقاء بقدرات الطلاب الفكرية إلى مرتبة أعلى وتنظر إلى المعلم على أنه مرشد وموجه للعملية التعليمية، وأن الطالب مشارك فيها.
- وانطلاقاً مما سبق نجد أن خصائص جودة الخدمات التعليمية تتمثل في الآتي:
- إنها تساعد الطلاب على حل مشكلاتهم الاجتماعية والاقتصادية والصحية والتعليمية.
- إنها تتيح الفرصة أمام الطلاب للتحصيل العلمي الجيد.
- إنها تساعد على توفير بيئة تعليمية ملائمة داخل قاعات الدرس وخارجها.
- إنها تحقق النمو المتكامل للطلاب في جميع الجوانب الجسمانية، والروحية، والأخلاقية والاجتماعية والنفسية وغيرها.
- إنها تساعد الطلاب على تحقيق النجاح في الحياة الجامعية والحياة العملية.
- إنها تعمل على إشباع احتياجات الطلاب، وتلبى رغباتهم وميولهم.
- إنها تعمل على تحقيق الاستقلالية للطلاب وتنمية قدراتهم لطرح الآراء والأفكار وتنمية النقد الذاتي في عملية التعليم.

أهمية جودة الخدمات التعليمية:

- تعتبر جودة الخدمات التعليمية من الأمور الهامة في النظام التعليمي، وتتمثل أهمية جودة الخدمات التعليمية فيما يلي (الدهشان، ١٩٩٥، ص١٥٢):
- ضرورة لتحقيق مبادئ المساواة والعدالة الاجتماعية في الالتحاق بالفرص التعليمية، دون التمييز فيما بين الأفراد لأسباب تتعلق بمكانتهم الاجتماعية أو الاقتصادية أو غيرها.
- تعتبر وسيلة لتحقيق النمو المتكامل للطلاب (أكاديمياً، اجتماعياً، مهنيًا، نفسياً، روحياً).

- تساعد الطلاب على التحصيل الدراسي من خلال توفير الظروف المناسبة لعمليات التعليم والتعلم.
 - وسيلة هامة في حل المشكلات التي تواجه الطلاب عند التحاقهم بالجامعة، سواء كانت هذه المشكلات اجتماعية أو اقتصادية أو نفسية أو دراسية.
 - تمكن الطلاب من الاندماج الناجح في الحياة الجامعية.
 - تخلق للطلاب الظروف المواتية لتجربة دراسية ناجحة وإيجابية.
 - تمكن الطلاب من الانتقال السلبي من الجامعة إلى عالم العمل.
 - أحد العوامل الهامة التي تحفز الطالب على الدراسة.
 - تعتبر شرطاً أساسياً لرضا الطلاب عن الدراسة الجامعية.
- ويضيف ناصف (٢٠١١، ص١٦) أن لجودة الخدمات التعليمية أهمية كبيرة في تكوين شخصية الطالب وذلك من خلال ما يأتي:
- تعمل على اكتشاف مواهب الطلاب وقدراتهم وصلقلها والاستفادة منها.
 - تنمية القدرة على التخطيط، ورسم الخطط الجماعية، وكذلك تنمية القدرة على اتخاذ وإصدار القرار؛ مما يجعل الطلاب يكتسبون صفات قيادية هامة.
 - تعتبر وسيلة تربوية هامة لتدريس الاتجاهات السياسية التي تدعم المشاركة في مجتمعات ديموقراطية.
 - تحصين الطلاب ضد الأخطار التي تهددهم وتهدد المجتمع سواء صحياً أو اجتماعياً أو سياسياً أو ثقافياً.

انطلاقاً من الأهمية الكبيرة لجودة الخدمات التعليمية تسعى الكثير من المؤسسات - ومنها المؤسسات الجامعية - من أجل تحقيق ميزة تنافسية؛ حيث تقوم تلك المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات المهمة التي تساعد الجامعات والكليات وغيرها على توفير خدمات تشبع رغبات العملاء (الطلاب) وتلبى احتياجاتهم

وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة سواء داخل الجامعة أو خارجها لذا تعد جودة الخدمات التعليمية من أهم القضايا التي تهتم بها القيادة الإدارية في أي مؤسسة تسعى لرفع مستوى أدائها من الناحية الخدمية- ومع التغييرات العديدة التي شهدتها بيئة التعلم العالي في الآونة الأخيرة. فقد ازداد عدد الجامعات والكليات، وكذلك نسبة الطلاب الذين يلتحقون بهذه الجامعات والكليات. لذلك تسعى إلى توفير أكبر عدد ممكن من البرامج الدراسية، مع زيادة الوعي بين الطلاب، وحقهم في الحصول على خدمة جيدة.

أهداف جودة الخدمات التعليمية :

ومن المنطلق السابق تسعى جودة الخدمات التعليمية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل في الآتي (أبو النصر، ٢٠٠٩، ص ٢١٤):

- الإسهام في إعداد قادة متمكنين من الطلاب في كافة مجالات الحياة.
- غرس المعاني والقيم السامية في نفوس الطلاب مثل: حب الوطن، والانتماء له، وأداء الواجب تجاهه، ومساعدة الطلاب للتزود بالمعرفة الإنسانية في شتى مجالاتها.
- مواكبة التطور والتعرف على ما توصلت إليه التقنيات الحديثة، ووسائل جمع المعلومات.
- نشر الوعي بين الطلاب في كافة مجالات الحياة بما يتوافق مع تعاليم ديننا الإسلامي الحنيف.
- الاستفادة من أوقات الفراغ لدى الطلاب، وحسن استثمارها، وتنمية وصقل مواهبهم وتوجيهها التوجيه السليم وتدريبهم على المشاركة الفعالة.

نظراً لأهمية وأهداف جودة الخدمات التعليمية فالجودة في التعليم هي عملية استيفاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة النظام التعليمي

وفاعليته بمختلف عناصره بما يحقق مستوى عاليا من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمات التعليمية وهم (الطلاب والمجتمع).

كما أشار عدد من الباحثين إلى أن للجودة فوائد كثيرة ومتعددة تظهر نتائجها من خلال عملية التطبيق التي تقوم بها المؤسسة التعليمية مثل (Thomas, 2009, P17) :

- تحسين وتطوير التعليم الجامعي والعملية التربوية بأكملها.
 - التركيز على تطوير وتنمية معارف العاملين في المؤسسة التعليمية أكثر من تحديد المسؤولية.
 - نشر أخلاقيات التقييم الذاتي والشفافية.
 - التحقق من انسجام أهداف البرامج التدريسية، مع مهارات الطلاب المكتسبة.
 - تطبيق واستخدام المعايير، وعدم ترك شيء للأحكام الشخصية.
 - دفع الأفراد في المؤسسة التعليمية إلى تحمل المسؤولية، وزيادة الإخلاص في العمل والتأكيد على دور الأنشطة الطلابية الحرة في تهيئة الطلاب للمشاركة.
 - ترشيد الإنفاق واستثمار الموارد.
 - منح مصداقية للشهادات الممنوحة من المؤسسات التعليمية.
- عند النظر إلى جودة الخدمات التعليمية بمؤسسات التعليم الجامعي بصفة عامة وعلى مستوى مرحلتي البكالوريوس والليسانس بصفة خاصة- فإن الاتجاهات الحديثة في قياس مخرجات التعليم الجامعي لا تقتصر على توافر خصائص اتجاهية ومعرفية ومهارية وسلوكية في الخريجين فحسب، بل تمتد قياس جودة الخدمات التعليمية إلى جودة عناصر العملية التعليمية المختلفة. (محمد، ٢٠٠٥، ص٦٣)

مداخل قياس جودة الخدمات التعليمية :

لا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات التعليمية وتعميم تلك المعايير على كل المؤسسات التعليمية الخدمية، ولكن هناك حاجة ملحة إلى أن يقوم كل قطاع من القطاعات الخدمية بتطوير المقاييس المناسبة لقياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة في ضوء الظروف المحيطة، ولكن لا يمنع هذا من وجود معايير مشتركة يمكن تطبيقها على بعض المؤسسات الخدمية المتشابهة أو المتماثلة ومن مداخل قياس جودة الخدمات التالي (الحدابي وقشوة، ٢٠٠٩، ص ٩٧):

- قياس جودة الخدمات من منظور الزبائن (الطلاب) ومن الطرق الشائعة في إطار هذا المدخل مقياس عدد الشكاوى؛ حيث تمثل عدد الشكاوى التي يتقدم بها الزبائن من خلال فترة زمنية معياراً لجودة الخدمات المقدمة لهم.
- مقياس الرضا: وهو أكثر المقاييس استخداماً لقياس درجة رضا الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة لهم؛ وذلك للكشف عن طبيعة شعور الزبائن (الطلاب) نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف.
- مقياس الضجوة: مستوى جودة الخدمات يقاس أيضاً بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلاً للزبائن وبين ما يتوقعه الزبائن ليتنبأ بها، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعني الدراسة والتحليل والتنبؤ بتوقعات الزبائن ومحاولة الارتقاء بها بشكل مستمر.
- مقياس القيمة: تقوم الفكرة الأساسية لهذا المقياس على أن القيمة التي تقدمها منظمة خدمية للزبائن تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي الزبون والتكلفة للحصول على هذه الخدمات؛ فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة؛ فكلما زادت مستويات المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة، كلما زادت القيمة المقدمة للزبائن، وكلما زاد إقبالهم على طلب تلك الخدمات والعكس صحيح.

- قياس الجودة المهنية: في إطار هذا المفهوم يمكن التمييز بين المقاييس الآتية: قياس الجودة بدلالة المدخلات وقياس الجودة بدلالة العمليات، وقياس الجودة بدلالة المخرجات.
- مقياس الأداء الفعلي: وقد جاء ذلك استمراراً للجهود والمبذولة عالمياً للتوصل إلى نموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمات. ويتمتع هذا النوع من القياس بدرجة عالية من الثقة والمصدقية وإمكانية التطبيق؛ فهو يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، باعتبار أن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر الزبائن، ويمكن التعبير عنها بالمعادلة الآتية:-

$$\bullet \text{ جودة الخدمة} = \text{الأداء الفعلي}$$

وفي هذه الدراسة سوف نستخدم مقياس رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم من خلال آرائهم حول الأداء الفعلي لهذه الخدمات وفيما يلي عرض لأهم أبعاد جودة الخدمات التعليمية بمؤسسات التعليم العالي والتي تمثل أيضاً مكونات رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

أبعاد جودة الخدمات التعليمية؛

يوجد اتفاق عام بين الباحثين على أن جودة الخدمات التعليمية المدركة تتحدد بمجموعة من الأبعاد، إلا أنه لا يوجد اتفاق على طبيعة ومحتوى هذه الأبعاد وقد يكون هذا التعدد نتيجة تعدد مجالات الخدمة في حد ذاتها وكذلك اختلاف العوامل الثقافية بين المجتمعات.

أبعاد جودة الخدمات التعليمية بمؤسسات التعليم العالي وفقاً لمنظور Owlia & Aspinwall؛

في ضوء هذا المنظور يوجد ستة أبعاد رئيسية لجودة الخدمات التعليمية لمؤسسات التعليم العالي، حيث تم وضع هذه الأبعاد بالاعتماد على (٣٠) خاصية ترتبط

بجودة الخدمات التعليمية بمؤسسات التعليم العالي، وبالاعتماد على ما ورد بالأدب النظري والمرتبط بجودة التعليم الجامعي، وهذه الأبعاد هي (Owlia, Aspinwall, 1996, P 12):

- المظاهر المادية لجودة خدمات التعليم العالي: ومن هذه المظاهر: توفر المعدات والأدوات والتسهيلات اللازمة بصورة كافية، واستخدام المعدات والتسهيلات الحديثة، وسهولة الوصول إلى مؤسسة التعليم العالي، وتوفير الخدمات الداعمة، والبيئة الجذابة (من حيث ساحات المؤسسة التعليمية والمكونات المختلفة الحرم الجامعي).
- الجدارة: ويرتبط هذا البعد بوجود كادر أكاديمي كاف، وتوفر المعرفة النظرية والمؤهلات المطلوبة، والحدثة ومواكبة كل جديد، والخبرات التعليمية، وتوافر نظام اتصالات فعال.
- الاتجاهات: ويقصد بهذا البعد فهم حاجات الطلاب والاستعداد والرغبة التامة في تقديم المساعدة والعون لهم، وتوافر نظم الإرشاد والتوجيه والنصح للطلاب، وإعطاء اهتمام شخص للطلاب والعاملين، والإحساس الإيجابي بواقع الطلاب ومشكلاتهم، واللطف، والاحترام في التعامل مع الطلاب.
- المحتوى: يضم هذا البعد جوانب متعددة أهمها: ملائمة الخطط الدراسية للوظائف المستقبلية التي سوف يعمل بها الطلاب بعد تخرجهم، وفاعلية المحتوى، وأن تؤدي العملية التعليمية الجامعية إلى توفير المعرفة الأساسية لدى الطلاب، وبناء مهارات الاتصال وترسيخ العمل بأسلوب الفريق، وبناء المعرفة الكافية في استخدام الحاسوب.
- التسليم: وتضم جوانب متعددة منها: التسلسل في تقديم المعرفة الأكاديمية للطلاب، وضع جداول زمنية لإنجاز المتطلبات الدراسية خلال الفصل

الدراسي، والوضوح والعدل والإنصاف في الامتحانات، وتحفيز الطلاب وتشجيعهم على الأداء المتميز.

- الاعتمادية: ويضم هذا البعد جوانب متعددة منها: بناء الثقة لدى الطلاب في جودة هذه الخدمات التعليمية الجامعية، التعامل بإيجابية مع مشكلات وشكاوي الطلاب ومعالجة المشكلات بصورة فعالة.

وهناك من يصنف أبعاد جودة الخدمات التعليمية بمؤسسات التعليم العالي إلى ستة أبعاد رئيسية وهي (Storr & Hurst, 2001, P 132):

- تصميم الخطة الدراسية وتنظيم محتواها ويضم جوانب متعددة منها: الترابط والتسلسل في البرامج الدراسية في الجامعة، عمق المحتوى في البرامج الدراسية.
- عمليات (لتعليم والتعلم وآليات تقييم أداء الطلاب ويشتمل على وضع أهداف واضحة للجامعة وللكتليات المنتسبة اليها وللبرامج الدراسية، استخدام الأساليب والآليات المناسبة لتقييم أداء الطلاب في البرنامج الدراسي، والتأكيد على توفير مدخلات أكاديمية مناسبة.
- تقدم الطالب وتحصيله في البرامج الدراسية في الجامعة والكلية ويشتمل على معدلات تقدم الطلاب، اتجاهات الطلاب، قياس مستوى المخرجات ونتائج عملية التعلم.
- دعم الطلاب وإرشادهم ويشتمل على توفير الدعم والإرشاد الأكاديمي المناسب لطلاب، والعمل على تحقيق رضا الطلاب، وتوفير الأدلة التي تثبت تحقيق رضاهم.
- مصادر التعلم وينبغي توفير التسهيلات والمصادر المكتبية المناسبة، وتوفير المساحات الكافية للدراسة والتعليم، والعمل على توفير مصادر تعليمية كافة للطلاب في جميع البرامج الدراسية.

- إدارة الجودة ودعمها وتشمل على ضرورة تحديد أهداف واضحة للبرامج الدراسية، وضع نظم فعالة للرقابة الداخلية على عمليات التعليم والتعلم في الجامعة والكليات، والعمل المستمر على نشر الممارسات التعليمية الجيدة التي تدعم الجودة.

وأشار آخر أن أبعاد جودة الخدمات التعليمية تتمثل في الآتي

:(Parasurama, zelthamal, Berry, 1985, P 47)

- الاعتمادية: قدرة المنظمة على إنجاز خدماتها في الوقت المناسب ووفق الوعود التي منحها لعملائها وبالذقة المطلوبة.
- الاستجابة: مدى استعداد ورغبة العاملين المقدمين للخدمة على مساعدة العملاء وتلبية حاجاتهم والرد الفوري على استفساراتهم، وحل مشاكلهم بالسرعة المطلوبة.
- جدارة العاملين: مدى تمتع العاملين بالمهارات والقدرات المعرفية التي تمكنهم من إتمام أعمالهم على الشكل الصحيح.
- مدى توفر الخدمة من حيث المكان والزمان: حيث الوصول للخدمة عن طريق ملاءمة موقع مكانة الخدمة وسهولة الحصول عليها، من خلال الخدمات المقدمة عبر الهاتف وعبر النت، وغيرها من وسائل الاتصال.
- اللباقة: وتظهر من خلال الاحترام الذي يبديه العاملون للعملاء والصدقة الودية مع تفهم مشاعرهم.
- الاتصالات: وتظهر من خلال طريقة الاستماع للعملاء، وكيفية إيصالهم المعلومات باللغة التي يفهمونها، وتسهيل عملية الاتصال بالعاملين من خارج مكان بالخدمة.

- المصدقية: وتشمل مدى الثقة والاعتمادية بمقدم الخدمة كونه جديراً بإنجاز خدماته وفق ما يحدده بالدقة والوقت المطلوبين، وبهذا يتميز بالأمانة والاستفادة.

- الأمان: تمثل هل الخدمة خالية من الخطر والمخاطرة وحتى من الشك أو العيوب، وبالتالي توفر السلامة الجسمانية، والسلامة المالية مع توافر السرية.

- فهم ومعرفة الزبون (الطلاب): وتتضح من خلال القدرة على تحديد احتياجات الطلاب وتفهم مشكلاتهم الخاصة بهم.

- الملموسية: وتشتمل على الجوانب المادية الخاصة بتقديم الخدمة من معدات وأدوات وأشخاص، وتسهيلات مادية من مبان وحسن الديكور وغيرها من التسهيلات الخدمية والتي تلاحظ بالعين المجردة.

وانطلاقاً من أن وظيفة الجامعة والكليات المنتسبة لها هي تخريج طلاب مزودين بالقدرة على الاضطلاع بالدور القيادي في التنمية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والفكرية، بالإضافة إلى إنتاج المعرفة وتطويرها وتطبيقها لصالح المجتمعات والبيئات التي يتواجدون فيها (البهواشي، والربيعي، ٢٠٠٥، ص ٣٥)

لذلك ترى كلية التربية جامعة سيدني أن الأستاذ الجامعي أساس تقدم أي مؤسسة تعليمية؛ إذ لا بد من تطوير كفاءته؛ فهو أحد العناصر المؤثرة في الطالب وقدراته، وحتى يكون فعالاً لا بد من تأهيله علمياً وسلوكياً وثقافياً وتدعيم خبراته العلمية وتنمية كفاياته التدريسية والمهنية. (المليجي والبرازي، ٢٠٠٥، ص ٢٩٤)

ولذا يحتاج الأستاذ الجامعي إلى مجموعة من المهارات والقدرات الفكرية والإبداعية المتنوعة التي تؤهله أن يكون مرشداً وموجهاً ومستشاراً تعليمياً بدلاً من كونه مجرد مرسل للمعلومات وملقن للدارسين، وأن يدفع الطلاب للتفكير بطريقة علمية ومرنة ويكسبهم مهارات الاتصال والاعتماد على الذات ويدربهم على فنون

المناقشة العلمية وكيفية الوصول إلى المعلومات من مصادرها الأولية المتعددة.
(سليمان، ٢٠٠٦، ص ٢٣٥)

وتأسيساً على ما سبق تم دمج أبعاد جودة الخدمات التعليمية السابقة ذكرها في مقياس يعبر عن مكونات رضا الطلاب عن توافر وأداء الخدمات التعليمية المقدمة لهم وهو مقياس (HEDPERF) المعدل والمكون من أربعة أبعاد رئيسية تتمثل في جودة الخدمات الأكاديمية، جودة الخدمات الغير أكاديمية جودة المباني والتجهيزات، جودة الصيت والسمعة.

ويشير هذا النموذج إلى الأحرف الأولى من (Higher education performance) ويقوم هذا النموذج الذي تم تطويره في دراسة (Firolaus, 2006) على قياس الأداء في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي بأبعادها الأربعة (الجوانب الأكاديمية)، الجوانب الغير أكاديمية، تسهيلات الوصول السمعة والصيت، حيث تم تبرير استخدام النموذج المبني على الأداء فقط، وإن خدمات التعليم العالي يستخدمها الفرد لأول مرة، وبالتالي فإن التوقعات في مجال الخدمات التي يستخدمها الفرد لأول مرة غير دقيقة (سيف وآخرون، ٢٠١٤، ص ١٨٦).

وقد قامت (Abdullah, 2005, 2006) بدراستين متتاليتين، قدمت في الدراسة الأولى مقياساً جديداً لجودة الخدمة المقدمة في مؤسسات التعليم العالي بماليزيا (جامعات حكومية وخاصة، ومعاهد)، ويعتمد بشكل أساسي على تطوير نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) ليصلح للتطبيق لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم، وقد أطلقت عليه (HEDPERF) وهو يشير إلى الأحرف الأولى للمقياس المبني على الأداء الفعلي فقط في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي. وقد توصلت نتائج الدراسات إلى تفوق مقياس (HEDPERF) على مقياس (SERVPERF) في قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي في ماليزيا، وأثبتت دراسة أبو وردة (٢٠٠٧)، ودراسة حسين (٢٠١٢) صلاحية هذا المقياس في قياس جودة الخدمات التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في مصر وذلك لئلا من قدرة تفسيرية

عالية لجودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي، فضلاً عن تمتعه بدرجة عالية من الصدق والثبات.

وانطلاقاً من دراسات (Abdullah, 2005, 2006)، (سيف وآخرون، ٢٠١٤)، (أبو وردة، ٢٠٠٧)، (حسين، ٢٠١٢) يمكن عرض أبعاد مقياس (HEDPERF) ذات الأبعاد الأربعة على النحو التالي:

- **جودة الخدمات الأكاديمية:** حيث يقصد بها الأمور المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس، والمقررات الدراسية التي يدرسونها للطلاب، والبرنامج المنتمي إليه الطلاب، وتضم أيضاً الأمور المتعلقة بالتقويم والامتحانات، وكيفية تعامل أعضاء هيئة التدريس مع الطلاب، وكذلك تضم طرق التدريس التي يستخدمها أعضاء هيئة التدريس أثناء التدريس والوسائل التعليمية المعنية وتضم هذه الجوانب أيضاً مدى تقديم الكلية خدمة التخطيط المعنى والوظيفي للطلاب، وكذلك تضم طرق التقويم وشكل الاختبارات التي تعطي للطلاب هل هي مقالية أم موضوعية أم مختلطة وهل هذه الاختبارات تراعى العدالة والموضوعية في تقويم أعمال الطلاب، وهل هذه الاعتبارات تقيس عمليات التفكير العليا أم لا .

- **جودة الخدمات الإدارية أو الغير أكاديمية:** حيث تضم جميع الجوانب الإدارية الميسرة لتحسين جودة الخدمات الأكاديمية وتضم طريقة تعامل الموظفين مع الطلاب ومدى استجاباتهم لطلبات الطلاب، ومدى تحرى الموظفون للعدالة والمساواة أثناء التعامل مع الطلاب، وكذلك تضم إجراءات القبول والتسجيل والتظلمات وهل للكلية موقع إلكتروني موضح عليه كل التعليمات والتوجيهات الخاصة بالطلاب والمتعلقة بالامتحان، والتظلمات، وقواعدهما، وإجراءات القبول والتسجيل، والجداول وغيرها من الخدمات.

- **جودة المرافق والتجهيزات:** وتضم مدى قرب موقع الكلية من مكان إقامة الطلاب، وقدرة الكلية على توفير موقف للسيارات قريبة من الكلية، وهل يوجد بالكلية لوحات إرشادية تساعد الطلاب في الوصول لقاعات الدرس وأيضاً مدى جاهزية القاعات التدريسية بكافة الاحتياجات اللازمة للتعلم، ومدى توافر مصادر المعلومات الكترونية ومطبوعة تستخدم في تلبية احتياجات الطلاب التعليمية، ومدى توافر مصادر للتعليم والبحث من خلال توافر شبكة إنترنت متاحة بالكلية، وكذلك مدى توافر أماكن لممارسة الأنشطة، وكذلك مدى توافر الخدمات الأمنية والمكتبية والطبية وكذلك مدى توافر مصلى مجهزة بالكلية، وكذلك أيضاً مدى توافر المعامل ومراكز الكمبيوتر.

- **جودة السمعة والصيت:** وتضم مدى تمتع الكلية بالسمعة الحسنة، ومدى تطابق الخدمات التعليمية المقدمة من قبل الكلية مع المعلن عنها سابقاً، ومدى تجديد وتطوير الكلية لنفسها بصفة مستمرة، وكذلك تضم مدى اهتمام الكلية بطلابها وتضعهم في قائمة أولوياتها، ومدى تحديث الكلية لأساليبها التعليمية بصفة مستمرة، ومدى افتخار الطلاب بانتمائهم لكلية التربية جامعة المنوفية، ومدى تحقيق الكلية لتوقعات وطموحات الطلاب.

ثانياً: الجانب الميداني للدراسة ونتائجها وتوصياتها:

هدف البحث إلى التعرف على رضا طلاب كلية التربية - جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم، وذلك من خلال التعرف على درجة توافر الخدمات التعليمية التي تقدمها كلية التربية - جامعة المنوفية لطلابها في الجوانب (جودة الخدمات الأكاديمية، جودة الخدمات الغير أكاديمية (إدارية، جودة المرافق والتجهيزات، جودة الصيت والسمعة) وذلك من خلا آراء عينية من طلاب الفرقة

الثانية والفرقة الرابعة بالكلية، وتطلب ذلك إعداد وتقنين استبانة على عينة من طلاب الفرقة الرابعة والثانية بكلية التربية - جامعة المنوفية.

خطوات بناء أداة الدراسة :

قامت الباحثة بتطوير أداة الدراسة للإطلاع على مدى توافر الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب كلية التربية جامعة المنوفية في جوانبها الأربعة وذلك من خلال وجهة نظر عينة من طلاب الفرقة الثانية والرابعة بالكلية، واتبعت الباحثة الخطوات التالية:

١. الإطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث.
٢. استشارت الباحثة نخبة من أساتذة الجامعة والمتخصصين في المجال التربوي، لتحديد محاور الاستبانة وعباراتها.
٣. تم بناء الأداة في صورتها الأولية وعرضها على مجموعة من الخبراء (أساتذة من كليات التربية تخصص أصول تربية)، وذلك لتحكيم أداة الدراسة والتعرف على مدى مناسبة العبارات لمحاورها وقياسي ما وضعت من أجله .. إلخ.
٤. تم إجراء التعديلات التي اقترحها الخبراء على عبارات ومحاور الأداة، وتم الإبقاء على العبارات التي أجمعوا عليها، والتي تجاوزت نسبة الاتفاق عليها ٩٠٪.
٥. تم التوصل إلى الصيغة النهائية لأداة الدراسة، والتي تكونت من جزئين اشتمل الجزء الأول على البيانات الشخصية لأفراد عينة البحث، وتضمن الجزء الثاني الاستبانة والتي توزعت على أربعة محاور؛ مجموع عباراتها (٦٥) عبارة والجدول التالي يوضح محاور الاستبانة وعدد فقرات كل محور:

جدول (١)

يوضح عدد فقرات الاستبانة حسب كل محور من محاورها

| عدد الفقرات | المحور |
|-------------|---|
| ٢٠ فقرة | المحور الأول: جودة الخدمات الأكاديمية |
| ١٥ فقرة | المحور الثاني: جودة الخدمات الإدارية (غير أكاديمية) |
| ٢١ فقرة | المحور الثالث: جودة المرافق والتجهيزات |
| ٩ فقرات | المحور الرابع: جودة السمعة والصيت |
| ٦٥ فقرة | مجموع عبارات الاستبانة ككل |

وتطلبت الاستجابة على الأداة التوافر من خلال البدائل الاستجابية المتدرجة بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة ضعيفة، للتعرف على مستوى رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن توفر الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

تطبيق أداة الدراسة:

- تم تطبيق الاستبانة على عينة من طلاب وطالبات الفرقة الثانية والرابعة بكلية التربية - جامعة المنوفية، خلال العام الدراسي ٢٠١٧ - ٢٠١٨، حيث طلب من أفراد العينة الإجابة عن كل فقرة من فقرات الاستبانة، وذلك باختيار إحدى البدائل التالية (متوافرة بدرجة كبيرة، متوافرة بدرجة متوسطة، متوافرة بدرجة ضعيفة).
- وبعد الانتهاء من تطبيق الاستبانة على أفراد العينة وتجميعها وعددها (٣٦٧) استبانة، تم استبعاد الاستبانات غير الصالحة، وقد بلغ عدد هذه الاستبانات المستبعدة (٣٠) استبانة، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (٣٣٧) استبانة.

تم تصحيح استجابات أفراد العينة وذلك بإعطاء الاستجابة (بدرجة كبيرة) ثلاث درجات، والاستجابة (بدرجة متوسطة) درجتان، والاستجابة (بدرجة ضعيفة) درجة واحدة، وذلك بالنسبة للعبارة الموجبة، أما بالنسبة للعبارة السالبة فتعطي الاستجابة (بدرجة كبيرة) درجة واحدة، والاستجابة (بدرجة متوسطة) درجتان، والاستجابة (بدرجة ضعيفة) ثلاث درجات.

المعالجات الإحصائية :

بعد تفريغ وتحليل الاستبيان تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

للتحليل الإحصائي لبيانات البحث استخدمت الباحثة الرزمة الإحصائية

Sps: statistical package for the social sciences v.18

وذلك لحساب الإحصائية التالية:

- الإحصاءات الوصفية من تكرارات ونسب مئوية ومتوسطات حسابية وانحراف معياري لكل عبارة من عبارات المحور وللمحور ككل وذلك للوقوف على درجة رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية.
- أسلوب معامل الارتباط لبيرسون، ألفا كرونباخ لحساب صدق وثبات الاستبانة.
- اختبارات للفرق بين المتوسطات للوقوف على أثر متغيري النوع والفرقة الدراسية على رضا طلاب كلية التربية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم. وقد اعتمدت الباحثة على الجدول لتحديد درجة الموافقة والترتيب لعبارة كل محور ولكل محور من محاور الدراسة وذلك كما في الجدول التالي:

جدول (٢)

يوضح مدى الاستجابات ودرجة التوافر

| درجة الموافقة | مدى المتوسط الحسابي |
|---------------|---------------------|
| ضعيفة | من ١ إلى ١,٦٦ |
| متوسطة | من ١,٦٧ إلى ٢,٣٣ |
| كبيرة | من ٢,٣٤ إلى ٣ |

ضبط الاستبانة:

تم تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية عددها ٣٠ طالبا خلال المدة في نهاية الفصل الدراسي الأول لعام ٢٠١٧/٢٠١٨م وذلك بهدف ضبطه وتقنيه بحساب صدقه وثباته.

الصدق:

تم التحقق من صدق الاستبانة بطريقتين وهما صدق المحكمين، والصدق الاتساق الداخلي.

صدق المحكمين:

وذلك من خلال عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من أساتذة التربية تخصص أصول تربية وعلم نفس، وقاموا بإجراء التعديلات اللازمة عليها حيث وجد اتفاق بنسبة أعلى من ٩٠% على عبارات الاستبانة.

صدق الاتساق الداخلي:

من خلال حساب معامل الارتباط بين درجات الطلاب على كل محور والدرجة الكلية للاستبانة كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (٣)

يوضح معامل ارتباط كل محور بالدرجة الكلية للاستبانة

| المحاور | جودة الخدمات الأكاديمية | جودة الخدمات الإدارية | جودة المراقق والتجهيزات | جودة السمعة والصيت |
|----------------------------------|----------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------------|
| معامل الارتباط بالدرجة الكلية | ** .٧٧ | ** .٨١ | ** .٧٤ | ** .٨٢ |

❖ دالة عند مستوى ٠.٠١

ويتضح من الجدول السابع أن معاملات الارتباط بين كل محور والدرجة الكلية للاستبانة دالة عند مستوى (٠.٠١) مما يدل على أن الاستبانة بوجه عام تتمتع بدرجة عالية من الصدق وأن الاستبانة صادقة لما وضع لقياسه.

ثبات الاستبانة:

تم حساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ، حيث تم حساب ثبات محاور الاستبانة الفرعية وحساب ثبات الاستبانة ككل؛ ويوضح الجدول رقم (٤) ثبات الاستبانة بطريقة ألفا كرونباخ.

جدول رقم (٤)

لحساب ثبات الاستبانة بطريقة ألفا كرونباخ

| المحاور | جودة الخدمات الأكاديمية | جودة الخدمات الإدارية | جودة المراقق والتجهيزات | جودة السمعة والصيت | الاستبانة ككل |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------------|------------------|
| معامل ألفا كرونباخ | ٠,٨٧ | ٠,٨٣ | ٠,٨٤ | ٠,٧٨ | ٠,٨٧ |

يتضح من الجدول السابق أن الاستبانة تتميز بدرجة عالية من الثبات، مما يدل على ثباته وصلاحيته للتطبيق.

عينة الدراسة:

وبتطبيق أداة الدراسة، فقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- فيما يتعلق بمستوى رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن توافر الخدمات التعليمية المقدمة لهم على مستوى استجابات عينة الدراسة على الأداة ككل.

جدول (٥)

يوضح عدد المؤشرات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة التوافق لاستجابات عينة الدراسة على كل محور من محاور الأداة، والمحاور

ككل (ن=٣٢٧)

| المحاور | عدد المؤشرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسب المئوية | درجة التوافق والرضا | ترتيب المحاور |
|--|--------------|-----------------|-------------------|---------------|---------------------|---------------|
| جودة الخدمات الأكاديمية | ٢٠ | ٢,١٤ | ٠,٢٦ | %٧١,٧ | متوسطة | ٢ |
| جودة الخدمات الإدارية (غير الأكاديمية) | ١٥ | ١,٩٨ | ٠,١٢ | %٦٩,١ | متوسطة | ٤ |
| جودة المرافق والتجهيزات | ٢١ | ٢,٠٤ | ٠,١٨ | %٧٠,٢ | متوسطة | ٣ |
| جودة السمعة والصيت | ٩ | ٢,١٧ | ٠,٢٩ | %٧٢,٣ | متوسطة | ١ |
| الاستبانة ككل | ٦٥ | ٢,٠٨ | ٠,٢٢ | %٧٠,٧ | متوسطة | |

بالنظر إلى الجدول السابق يتضح أن درجة توافر الخدمات التعليمية المقدمة

لطلاب كلية التربية جامعة المنوفية جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (٢,٠٨) وانحراف معياري (٠,٢٢) وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة للاستبانة ككل، وقد احتل محور جودة الصيت والسمعة المرتبة الأولى بدرجة متوسطة من حيث درجة التوافق والرضا بمتوسط حسابي (٢,١٧) وانحراف معياري (٠,٢٩) وهذا نظراً لما تتمتع

به كلية التربية جامعة المنوفية في الآونة الأخيرة بدرجة من الشهرة والسمعة والطيبة بين الأوساط التربوية لما تحتويه من مركز متميز لتعليم الكبارنال شهرته ومكانته في الآونة الأخيرة وأصبح مثالا يحتذى به بين الجامعات المصرية، وأيضاً حصول بعض الطلاب على بعض البطولات في المجالات المختلفة وغيرها، وجاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة متوسطة من حيث درجة التوافق والرضا (جودة الخدمات الإدارية الغير أكاديمية) بمتوسط حسابي (١.٩٨) وانحراف معياري (٠.١٣). وعلى الرغم مما سبق فدرجة توافر الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب جاءت بدرجة متوسطة، ومستوى رضا الطلاب عنها جاء بدرجة متوسطة أي ليس على الكفاءة والفاعلية المطلوبة. دراسة (عز الدين، العرموطي، ٢٠١٦)، (دراسة الصالحى، جاب الله، ٢٠١٦)، (دراسة العجمي، التوجري، ٢٠١٦)، (دراسة الشعبي المخلافي، ٢٠١٦)، (دراسة النظاري، ٢٠١٣)، (دراسة موسى، ٢٠١٤)، (دراسة زقاي، ٢٠١٧)، (دراسة تقى وآخرون، ٢٠٠٨)، (دراسة سعد، مصطفى، ٢٠١٥)، (دراسة Usman & Mokhtar, 2016)، (دراسة Chienh, 2009).

- بالنسبة لمحاو الاستبانة:

- جودة الخدمات الأكاديمية:

جدول (٦)

يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لاستجابات عينة الدراسة حول درجة التوافق والرضا عن كل عبارة من عبارات المحور الأول (جودة الخدمات الأكاديمية).

| الترتيب | درجة التوافق | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | كيفية | | متوسطة | | ضعيفة | | المؤشرات |
|---------|--------------|-------------------|-----------------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|--|
| | | | | % | تكرار | % | تكرار | % | تكرار | |
| ١ | متوسطة | ٠.٥٩ | ٢.٢٤ | ٢٠.٢ | ١٠٢ | ٦١.١ | ٢٠٦ | ٨.٦ | ٢٩ | تتضمن المقررات الدراسية الجانبين النظري والتطبيقي. |
| ٢ | متوسطة | ٠.٤٢ | ٢.٢٧ | ٢٢.٦ | ٧٦ | ٧٦.٦ | ٢٥٨ | ٠.٩ | ٢ | يتم استطلاع آراء الطلاب الخريجين عن البرنامج. |
| ١٥ | متوسطة | ٠.٢٦ | ٢.٠٨ | ٦.٢ | ٢١ | ٩٢.٩ | ٣١٢ | ٠.٩ | ٢ | يعلن للطلاب مع بداية كل فصل دراسي توصيف المقررات متضمنة أهداف المقرر والفردات وأساليب التقويم. |
| ٢٠ | متوسطة | ٠.٥٦ | ٢.٠٢ | ١٧.٨ | ٦٠ | ٦٨.٨ | ٢٢٢ | ١٢.٤ | ٤٥ | يتم تقديم المساعدة والإرشاد للطلاب الذين يواجهون صعوبات في التعلم. |
| ١٢ | متوسطة | ٠.٤٨ | ٢.١٧ | ١٨.٤ | ٦٢ | ٧٥.٤ | ٢٥٤ | ٦.٢ | ٢١ | يحضر أعضاء هيئة التدريس في الاوقات المحددة والمعننة (الساعات المكتتبية) لتقدير المشورة |

| الترتيب | درجة التوافق | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | كيفية | | متوسطة | | ضعيفة | | المؤشرات |
|---------|--------------|-------------------|-----------------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|---|
| | | | | % | تكرار | % | تكرار | % | تكرار | |
| | | | | | | | | | | والإرشاد للطلاب. |
| ١٦ | متوسطة | ٠,٢٤ | ٢,٠٧ | ٥,٣ | ١٨ | ٩٤,١ | ٣١٧ | ٠,٦ | ٢ | يتم تقدير أنشطة إضافية لمساعدة الطلاب على الفهم والتطبيق. |
| ٢ | متوسطة | ٠,٤٩ | ٢,٢٣ | ٢٤,٩ | ٨٤ | ٧١,٨ | ٢٤٢ | ٢,٣ | ١١ | يتم تطوير التغذية الراجعة للطلاب حول أدائهم ونتائج تقييمهم خلال الفصل الدراسي. |
| ٨ | متوسطة | ٠,٦٢ | ٢,١٧ | ٢٩,١ | ٩٨ | ٥٩,١ | ١٩٩ | ١١,٩ | ٤٠ | يتمتع أعضاء هيئة التدريس بإقامة علاقات إنسانية طيبة مع الطلاب داخل القاعات وخارجها. |
| ١٧ | متوسطة | ٠,٥٩ | ٢,٠٦ | ٢٥,٥ | ٦٩ | ٦٤,٧ | ٢١٨ | ١٤,٨ | ٥٠ | يظهر أعضاء هيئة التدريس اتجاهات إيجابية نحو الطلاب. |
| ٩ | متوسطة | ٠,٦٦ | ٢,١٥ | ٣٠,٢ | ١٠٢ | ٥٤,٦ | ١٨٤ | ١٥,١ | ٥١ | يستجيب أعضاء هيئة التدريس لملاحظات الطلاب وتعليقاتهم. |
| ١٤ | متوسطة | ٠,٦٠ | ٢,٠٩ | ٢٢ | ٧٤ | ٦٣,٨ | ٢١٥ | ١٤,٢ | ٤٨ | توفر الكلية الكتب المقررة للطلاب قبل بدء الدراسة. |
| ١٠ | متوسطة | ٠,٦٧ | ٢,١٤ | ٣٠,٦ | ١٠٢ | ٥٢,١ | ١٧٩ | ١٦,٢ | ٥٥ | يتمتع أعضاء هيئة التدريس الذين يدرسوننا بدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية. |
| ١٨ | متوسطة | ٠,٦٢ | ٢,٠٥ | ٢٢,٨ | ٧٧ | ٦٠,٢ | ٢٠٢ | ١٦,٩ | ٥٧ | توجد أنظمة لدعم مساعدة أعضاء هيئة التدريس للطلاب في فهم ما يصعب عليهم داخل قاعات الدرس وخارجها. |
| ٧ | متوسطة | ٠,٦٦ | ٢,١٨ | ٣٢,٣ | ١٠٩ | ٥٢,٧ | ١٨١ | ١٢,٩ | ٤٧ | يستخدم أعضاء هيئة التدريس وسائل متنوعة لتنسيب المعلومات للطلاب. |
| ١٣ | متوسطة | ٠,٥٩ | ٢,١١ | ٢٤,٦ | ٨٣ | ٦٢,٢ | ٢١٢ | ١٢,٢ | ٤١ | يسمح للطلاب بالتعبير عن آرائهم بقدر معقول من الحرية. |
| ٦ | متوسطة | ٠,٦٦ | ٢,١٩ | ٣٢,٦ | ١١٠ | ٥٢,٤ | ١٨٠ | ١٢,٩ | ٤٧ | تقدم الكلية خدمة التخطيط المهني والتوجيه الوظيفي للطلاب. |
| ١٩ | متوسطة | ٠,٦٢ | ٢,٠٤ | ٢١,٧ | ٧٣ | ٦٠,٥ | ٢٠٤ | ١٧,٨ | ٦٠ | يراعى أعضاء هيئة التدريس العدالة الموضوعية في تقييم أعمال الطلاب. |
| ٥ | متوسطة | ٠,٦٢ | ٢,٢٠ | ٢١,٨ | ١٠٧ | ٥٦,٤ | ١٩٠ | ١١,٩ | ٤٠ | تتنوع عمليات تقييم الطلاب بالتنوع (أسئلة مقالية، أسئلة موضوعية، واجبات، أبحاث). |
| ١١ | متوسطة | ٠,٦١ | ٢,١٣ | ٢٥,٢ | ٨٥ | ٦١,٧ | ٢٠٨ | ١٢,١ | ٤٤ | تركز الاختبارات على قياس عمليات التفكير العليا (القدرة التحليلية). |
| ٤ | متوسطة | ٠,٦٢ | ٢,٢١ | ٣٢,٣ | ١٠٩ | ٥٦,١ | ١٨٩ | ١١,٦ | ٣٩ | تقيس الاختبارات جميع مخرجات التعلم المستهدفة من المعرفة والفهم والمهارات. |
| | متوسطة | ٠,٢٦ | ٢,١٤ | | | | | | | جودة الخدمات الأكاديمية ككل |

- يتضح من الجدول السابق أن درجة توافر ورضا الطلاب عن جودة الخدمات الأكاديمية بكلية التربية جامعة المنوفية جاء بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي (٢,١٤) وانحراف معياري (٠,٢٦)، أي أن هذه الخدمات الأكاديمية لا تتوافر بالدرجة العالية المطلوبة ولا على الوجه الأكمل الذي يحقق به الرضا الكامل للطلاب، وقد جاء في المرتبة الأولى بدرجة متوسطة العبارة رقم (١) والتي تنص على (تتضمن المقررات الدراسية الجانبية النظري والتطبيقي) بمتوسط حسابي (٢,٢٤) وانحراف معياري (٠,٥٩)، وهي تمثل أعلى قيمة في درجة التوافر والرضا للطلاب حيث تم الرجوع إلى لائحة الكلية فوجد أن المواد والمقررات الدراسية

تتضمن الجانبين النظري والتطبيقي بالإضافة إلى الشفوي وأعمال السنة والأعمال الفصلية لكافة الشعب والتخصصات الموجودة بالكلية.

- بينما جاء في المرتبة الأخيرة بدرجة ضعيفة العبارة رقم (٤) والتي تنص على: (يتم تقديم المساعدة والإرشاد للطلب الذين يواجهون صعوبات التعلم) بمتوسط حسابي (٢,٠٣) وانحراف معياري (٠,٥٦)، وهي تمثل أقل قيمة من حيث درجة التوافر والرضا للطلاب، ويرجع ذلك إلى ضعف الإرشاد الأكاديمي بالكلية حيث يخصص المرشد الأكاديمي على الأوراق الرسمية ولكنه غير مفعّل بالإضافة إلى عدم معرفة الطلاب المرشد الأكاديمي لهم لعدم الإعلان عن ذلك فترتب على ذلك وقوع الطلاب في العديد والكثير من المشكلات لعدم وجود المرشد الأكاديمي الذي يجب عليه تذليل الصعوبات التي تواجه الطلاب في أثناء تعلمهم وفي حياتهم الجامعية داخل الكلية. وهذا ما أكدت عليه دراسة (الشعبي والشهدان، ٢٠١٤)، دراسة (سعد، ومصطفى، ٢٠١٥)، دراسة (الحدابي وقشوة، ٢٠٠٩)، دراسة (East, 2001).

• جودة الخدمات الإدارية (غير الأكاديمية):

جدول (٧)

يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لاستجابات عينة الدراسة حول درجة التوافر والرضا عن كل عبارة من عبارات المحور الثاني جودة الخدمات الإدارية (غير الأكاديمية).

| الترتيب | درجة التوافر | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | كبيرة | | متوسطة | | ضعيفة | | المؤشرات |
|---------|--------------|-------------------|-----------------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|--|
| | | | | % | تكرار | % | تكرار | % | تكرار | |
| ١٢ | متوسطة | ٠,٦٠ | ١,٩٧ | ٢٧,٩ | ٩٤ | ٥٨,٥ | ١٩٧ | ١٢,٦ | ٤٦ | يستجيب الموظفون لطلب الطلاب بسرعة بالرغم من ضغوط العمل. |
| ٩ | متوسطة | ٠,٦٢ | ١,٩٩ | ٣٠ | ١٠١ | ٥٥,٨ | ١٨٨ | ١٤,٢ | ٤٨ | يتعاطف الموظفون مع الطلاب ويضمنونهم عند التعرض للمشكلات. |
| ١٣ | متوسطة | ٠,٥٩ | ١,٩٦ | ٢٦,٧ | ٩٠ | ٦٢,٢ | ٢١٠ | ١١ | ٣٧ | يتسم الموظفون باللطف وحسن الخلق. |
| ٥ | متوسطة | ٠,٦٠ | ٢,٠٢ | ٢٧,٦ | ٩٢ | ٥٨,٢ | ١٩٦ | ١٤,٢ | ٤٨ | يتعامل الموظفون مع الشكاوى والتظلمات بكفاءة وفعالية. |
| ٨ | متوسطة | ٠,٦٢ | ٢,٠٠ | ٢٥,٢ | ٨٥ | ٥٩,٢ | ٢٠٠ | ١٥,٤ | ٥٢ | يتقن الموظفون استخدام مهارات الاتصال الفعال مع الطلاب. |
| ٢ | متوسطة | ٠,٦١ | ٢,٠٧ | ٢٨,٢ | ٩٥ | ٦٠,٥ | ٢٠٤ | ١١,٢ | ٣٨ | يتعامل الموظفون مع الطلاب بالمساواة. |

| الترتيب | درجة التوافر | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | كبيرة | | متوسطة | | ضعيفة | | المؤشرات |
|---------|--------------|-------------------|-----------------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|--|
| | | | | % | تكرار | % | تكرار | % | تكرار | |
| ٤ | متوسطة | ٠,٦٢ | ٢,٠٤ | ٢٧ | ٩١ | ٥٨,٨ | ١٩٨ | ١٤,٢ | ٤٨ | يتوافر دليل دراسي واضح على موقع الكلية يبين كافة المواعيد المتعلقة بالدراسة. |
| ١٠ | متوسطة | ٠,٦٣ | ١,٩٨ | ٢٨,٨ | ٩٧ | ٥٨,٢ | ١٩٦ | ١٣,١ | ٤٤ | تتميز إجراءات القبول والتسجيل بالسهولة والكفاءة العالية. |
| ٣ | متوسطة | ٠,٥٧ | ٢,٠٥ | ٢٦,٤ | ٨٩ | ٦٢ | ٢٠٩ | ١١,٦ | ٣٩ | توفر الكلية بريد الكتروني للرد على استفسارات الطلاب إلكترونياً. |
| ١ | متوسطة | ٠,٦١ | ٢,٠٩ | ٢٥,٥ | ٨٦ | ٥٧,٩ | ١٩٥ | ١٦,٦ | ٥٦ | يتم الإعلان عن إجراءات التظلم الأكاديمي ويتم تعريف الطلاب بها. |
| ٦ | متوسطة | ٠,٥٩ | ٢,٠٢ | ٢٥,٢ | ٨٥ | ٦٣,٢ | ٢١٣ | ١١,٦ | ٣٩ | يتم تطبيق معايير موحدة في متطلبات القبول على جميع الطلاب. |
| ١٥ | متوسطة | ٠,٥٧ | ١,٩٥ | ٢٤,٦ | ٨٣ | ٦٣,٥ | ٢١٤ | ١١,٩ | ٤٠ | يتوافر مرشدون للطلاب على وعي كامل بكافة البرامج قبل بدء عمليات التسجيل وأثنائها. |
| ١١ | متوسطة | ٠,٥٧ | ١,٩٨ | ٢٦,٧ | ٩٠ | ٦١,٤ | ٢٠٧ | ١١,٩ | ٤٠ | يتم تقدير برنامج للتهيئة الشاملة للطلاب الجدد لتعريفهم بالخدمات والإمكانيات المتاحة لهم وواجباتهم ومسئولياتهم. |
| ١٤ | متوسطة | ٠,٥٨ | ١,٩٦ | ٢٥,٨ | ٨٧ | ٦١,٧ | ٢٠٨ | ١٢,٥ | ٤٢ | يمتلك الموظفون القدرة على أداء مهامهم بمستوى عال من الكفاءة. |
| ٧ | متوسطة | ٠,٥٧ | ٢,٠١ | ٢٥,٨ | ٨٧ | ٦١,٧ | ٢٠٨ | ١٢,٥ | ٤٢ | تهتم الكلية بتحديد احتياجات الطلاب. |
| | متوسطة | ٠,١٣ | ١,٩٨ | | | | | | | جودة الخدمات الإدارية ككل |
| | متوسطة | ٠,١٣ | ١,٩٨ | | | | | | | جودة الخدمات الإدارية ككل |

يتضح من الجدول السابق أن درجة توافر رضا الطلاب عن جودة الخدمات الإدارية (غير الأكاديمية) بكلية التربية جامعة المنوفية جاء بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي (١,٩٨)، وانحراف معياري (٠,١٣)، أي أن هذه الخدمات الإدارية (غير الأكاديمية) لا تتوافر بالدرجة المطلوبة ولا على الوجه الأمثل الذي يحقق به الرضا الكامل للطلاب، وقد جاء في المرتبة الأولى بدرجة متوسطة العبارة رقم (٣٠) والتي تنص على: (يتم الإعلان عن إجراءات التظلم الأكاديمي ويتم تعريف الطلاب بها، بمتوسط حسابي (٢,٠٩)، وانحراف معياري (٠,٦١)، وهي تمثل أعلى قيمة في درجة التوافر والرضا للطلاب وهذا يرجع إلى حرص إدارة الكلية بصفة عامة وإدارة شؤون الطلاب بصفة خاصة على أن كل طالب يأخذ حقه حيث تقوم الكلية بالإعلان من البوسترات الورقية

عن موعد بدء التظلمات ونهايتها، حيث نجد في كثير من الأحيان تعاطفاً مع بعض الطلاب ويتم السماح بقبول التظلمات من الطلاب بعد انتهاء المدة المقررة للتظلمات.

بينما جاء في المرتبة الأخيرة بدرجة متوسطة العبارة رقم (٣٢) والتي تنص على: (يتوافر مرشدون للطلاب على وعي كامل بكافة البرامج قبل بدء عمليات التسجيل وأثنائها) بمتوسط حسابي (١,٩٥)، وانحراف معياري (٥٧)، وهي تمثل أقل قيمة من حيث درجة التوافر والرضا للطلاب، وهذا يرجع إلى ضعف عملية الإرشاد الأكاديمي من قبل أعضاء هيئة التدريس بالكلية، وعدم قيامهم بدورهم في هذه المهمة على الوجه الأكمل، كذلك عدم توافر مرشدين من الطلاب القدامى يقومون بهذه المهمة مع الطلاب الجدد على الرغم من إدارة رعاية الشباب بالكلية بها مطبوعات عن دليل طلاب كلية التربية لعام ٢٠١٧ / ٢٠١٨ ولكنها لم يتم توزيعها على جميع الطلاب الجدد الملتحقين بالكلية لعدم توافر الأعداد الكافية من هذه المطبوعات والتي تضي بجميع الطلاب الجدد وهذا ما أكدت عليه دراسة (Chienh, 2009)، دراسة (سيف وآخرون، ٢٠١٤)، دراسة (السعافين، ٢٠١٥)، ودراسة (الشعبي، والمخلافي، ٢٠١٦)، دراسة (الدهشان، ٢٠٠٣)، دراسة (عبد الجواد، ٢٠١٦).

• جودة المرافق والتجهيزات:

جدول (٨)

يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لاستجابات عينة الدراسة حول درجة التوافر والرضا عن كل عبارة من عبارات المحور الثالث جودة المرافق والتجهيزات.

| | | | | | | | | | | |
|----|--------|------|------|------|----|------|-----|------|----|---|
| ١٧ | متوسطة | ٠,٦٢ | ٢,٠٥ | ٢٨,٢ | ٩٥ | ٥٩,١ | ١٩٩ | ١٢,٨ | ٤٣ | موقع الكلية قريب من مكان إقامة الطلاب . |
| ٥ | متوسطة | ٠,٦٢ | ٢,١١ | ٢٤,٦ | ٨٣ | ٦١,١ | ٢٠٦ | ١٤,٢ | ٤٨ | توفر الكلية مواقف للسيارات قريبة من الكلية. |
| ١٩ | متوسطة | ٠,٦١ | ٢,٠٤ | ٢٦,٤ | ٨٩ | ٦٠,٨ | ٢٠٥ | ١٢,٨ | ٤٣ | يوجد بالكلية لوحات إرشادية تساعد الطلاب في الوصول لقاعات الدرس . |
| ٢٠ | متوسطة | ٠,٦٠ | ٢,٠٢ | ٢٦,١ | ٨٨ | ٦١,٧ | ٢٠٨ | ١٢,٢ | ٤١ | القاعات الدراسية مجهزة بكافة الاحتياجات اللازمة للتعلم. |
| ٢ | متوسطة | ٠,٥٩ | ٢,١٤ | ٢٦,١ | ٨٨ | ٦٢,٩ | ٢١٢ | ١١ | ٢٧ | يوجد بالكلية مصادر معلومات إلكترونية ومطبوعة والتي تستخدم في تلبية احتياجات الطلاب التعليمية. |

| | | | | | | | | | | |
|----|--------|------|------|------|-----|------|-----|------|----|---|
| ١١ | متوسطة | ٠,٦٠ | ٢,٠٨ | ٢٨,٨ | ٩٧ | ٦٠,٥ | ٢٠٤ | ١٠,٧ | ٣٦ | يتم الوصول إلى مصادر التعلم والبحث التي تنتجها الكلية على شبكة الانترنت بطريقة سهلة |
| ١٨ | متوسطة | ٠,٦٢ | ٢,٠٤ | ٢٦,٧ | ٩٠ | ٦٠,٢ | ٢٠٢ | ١٢,١ | ٤٤ | يوجد في الكلية أماكن متاحة لممارسة الأنشطة الطلابية (الترفيهية والرياضية) . |
| ٤ | متوسطة | ٠,٦٠ | ٢,١٢ | ٢٥,٥ | ٨٦ | ٦٢ | ٢٠٩ | ١٢,٥ | ٤٢ | يتوافر منتدى الكتروني للطلاب من المستويات الدراسية المختلفة لتبادل المعلومات . |
| ١٦ | متوسطة | ٠,٦١ | ٢,٠٥ | ٢٦,٧ | ٩٠ | ٦١,٤ | ٢٠٧ | ١١,٩ | ٤٠ | يتم التنقل بين الكلية بشكل سهل ومرح . |
| ٧ | متوسطة | ٠,٦١ | ٢,١٠ | ٢٤,٣ | ٨٢ | ٦١,٤ | ٢٠٧ | ١٤,٢ | ٤٨ | تناسب سعة موقف السيارات مع عدد المستخدمين منها . |
| ٩ | متوسطة | ٠,٦٢ | ٢,٠٩ | ٢٣,٧ | ٨٠ | ٦١,١ | ٢٠٦ | ١٥,١ | ٥١ | تتصف الخدمة الأمنية المقدمة من الكلية للطلاب بكفاءة عالية . |
| ٢١ | متوسطة | ٠,٥٩ | ٢,٠١ | ٢٣,٧ | ٨٠ | ٦٢,٨ | ٢١٥ | ١٢,٥ | ٤٢ | يوجد بالكلية أماكن استراحة مجهزة ومناسبة لأعداد الطلاب . |
| ٣ | متوسطة | ٠,٦٢ | ٢,١٢ | ٣٠ | ١٠١ | ٥٨,٥ | ١٩٧ | ١١,٦ | ٣٩ | توفر الكلية الخدمات المكتبية (أدوات الكتابة - نسخ - تصوير) بما يتناسب مع أعداد الطلاب |
| ٦ | متوسطة | ٠,٥٩ | ٢,١٠ | ٢٤,٣ | ٨٢ | ٦٢,٨ | ٢١٥ | ١١,٩ | ٤٠ | يوجد بالكلية عيادات طبية مناسبة ومعدة لتقدير الخدمات الصحية للطلاب . |
| ١٥ | متوسطة | ٠,٦٢ | ٢,٠٥ | ٢٧,٩ | ٩٤ | ٥٩,٦ | ٢٠١ | ١٢,٥ | ٤٢ | يتوافر بالكلية مصلي مجهزة ومعد ومناسب لأعداد الطلاب بالكلية . |
| ١٠ | متوسطة | ٠,٥٧ | ٢,٠٩ | ٢٧,٣ | ٩٢ | ٦٤,١ | ٢١٦ | ٨,٦ | ٢٩ | يتوافر بالكلية مكتبة ومركز مصادر تعلم متاحة للطلاب لساعات كافية . |
| ١٢ | متوسطة | ٠,٦٣ | ٢,٠٧ | ٢٩,٤ | ٩٩ | ٥٧,٩ | ١٩٥ | ١٢,٨ | ٤٣ | يوجد بالكلية معامل ومراكز للكمبيوترات مناسبة لأعداد الطلاب . |
| ٨ | متوسطة | ٠,٥٨ | ٢,١٠ | ٢٢,٣ | ٧٥ | ٦٥,٦ | ٢٢١ | ١٢,٢ | ٤١ | تقدم الكلية برامج تهيئة إرشادية وتدريب للطلاب للاستفادة من مرافق المكتبة وخدماتها . |
| ١٤ | متوسطة | ٠,٦٤ | ٢,٠٥ | ٢٩,٤ | ٩٩ | ٥٦,٤ | ١٩٠ | ١٤,٢ | ٤٨ | يوجد بالكلية قاعات دراسية نظيفة ومرحبة . |
| ١٢ | متوسطة | ٠,٥٨ | ٢,٠٦ | ٢٦,١ | ٨٨ | ٦٣,٥ | ٢١٤ | ١٠,٤ | ٣٥ | تنوافر الإضاءة والتهوية الكافية في القاعات الدراسية . |
| ١ | متوسطة | ٠,٦٢ | ٢,١٥ | ٣٠,٣ | ١٠٢ | ٥٨,٢ | ١٩٦ | ١١,٦ | ٣٩ | تنوافر التجهيزات والموارد بصورة مكافئة بين الطلاب والطاليات . |
| | متوسطة | ٠,١٨ | ٢,٠٤ | | | | | | | جودة المرافق والتجهيزات ككل |

يتضح من الجدول السابق أن درجة توافر ورضا الطلاب عن جودة المرافق والتجهيزات بكلية التربية جامعة المنوفية جاء بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي (٢,٠٤)، وانحراف معياري (٠,١٨)، أي أن هذه المرافق والتجهيزات لا تتوافر بالدرجة المطلوبة ولا على الوجه الأكمل الذي يحقق به الرضا الكامل للطلاب، وقد جاء في المرتبة الأولى بدرجة متوسطة العبارة رقم (٥٦) والتي تنص على (تتوافر التجهيزات والموارد بصورة مكافئة بين الطلاب والطالبات)، بمتوسط حسابي (٢,١٥)، وانحراف معياري (٠,٦٢)، وهي تمثل أعلى قيمة في درجة التوافر والرضا للطلاب وهذا يرجع إلى حرص إدارة الكلية على توفير جميع التجهيزات والموارد والخدمات اللازمة لكل الطلاب

بجميع الشعب، والفرق الدراسية من معامل للكيمياء بخامتها، ومعامل للفيزياء بأدواتها وخامتها، ومعامل بيولوجي وخامتها ومعامل كمبيوتر للصوتيات وغيرها حيث شهدت كلية التربية جامعة المنوفية في الآونة الأخيرة طفرة كبيرة في تحديث معاملها بكافة أنواعها وتزويدها بكافة الأدوات والموارد والأجهزة والخامات اللازمة لها حتى يمارسوا طلابها التطبيقات العلمية بكفاءة وفاعلية.

بينما جاء في المرتبة الأخيرة بدرجة متوسطة العبارة رقم (٤٧) والتي تنص على (يوجد بالكلية أماكن استراحة مجهزة ومناسبة لإعداد الطلاب)، بمتوسط حسابي (٢,٠١)، وانحراف معياري (٠,٥٩)، وهي تمثل أقل قيمة من حيث درجة التوافر والرضا للطلاب، وهذا يرجع إلى صغر حجم ومساحة الكلية بحيث لا يتناسب مع الأعداد الكبيرة من الطلاب الملتحقين فيها، وعلى الرغم من ذلك يوجد بكل دور من أدوار الكلية بعض المقاعد الخشبية لاستراحة الطلاب بها ولكنها غير كافية مع هذه الأعداد الكبيرة من الطلاب وهذا ما أكدت عليه دراسة (زقاي، ٢٠١٧)، دراسة (تقى وآخرون، ٢٠٠٨)، دراسة (موسى، ٢٠١٤)، دراسة (النظاري، ٢٠١٣).

• جودة السمعة والصيت:

جدول (٩)

يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لاستجابات عينة الدراسة حول درجة التوافر والرضا عن كل عبارة من عبارات المحور الرابع جودة (السمعة والصيت).

| | | | | | | | | | | |
|---|--------|------|------|------|-----|------|-----|------|----|---|
| ٧ | متوسطة | ٠,٥٩ | ٢,١٥ | ٢٥,٨ | ٨٧ | ٦٣,٥ | ٢١٤ | ١٠,٧ | ٣٦ | تتمتع الكلية بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مناسبة مع احتياجات سوق العمل. |
| ١ | متوسطة | ٠,٦١ | ٢,٢١ | ٣١,٢ | ١٠٥ | ٥٨,٨ | ١٩٨ | ١٠,١ | ٣٤ | تتطابق الخدمة التعليمية المقدمة من الكلية مع ما هو معلن عنه مسبقاً |
| ٨ | متوسطة | ٠,٦٠ | ٢,١٣ | ٢٥,٥ | ٨٦ | ٦٢ | ٢٠٩ | ١٢,٥ | ٤٢ | تعمل الكلية باستمرار على تجديد وتطوير نفسها باستمرار. |
| ٦ | متوسطة | ٠,٦١ | ٢,١٦ | ٢٧,٩ | ٩٤ | ٥٩,٩ | ٢٠٢ | ١٢,٢ | ٤١ | تهتم الكلية بالطلاب وتضعهم في قائمة أولوياتها. |
| ٤ | متوسطة | ٠,٥٦ | ٢,١٨ | ٢٦,١ | ٨٨ | ٦٥,٦ | ٢٢١ | ٨,٣ | ٢٨ | تعمل الكلية على تحديث أساليبها التعليمية بصفة دورية. |
| ٣ | متوسطة | ٠,٥٨ | ٢,٢٠ | ٢٨,٨ | ٩٧ | ٦٢,٣ | ٢١٠ | ٨,٩ | ٣٠ | تتوافر الثقة العالية فيما تقدمه الكلية من خدمات |

| | | | | | | | | | | |
|---|--------|------|------|------|----|------|-----|------|----|--|
| ٥ | متوسطة | ٠,٥٩ | ٢,١٨ | ٢٧,٩ | ٩٤ | ٦٢ | ٢٠٩ | ١٠,١ | ٢٤ | يفتخر الطلاب بدراساتهم في كلية التربية جامعة المنوفية. |
| ٩ | متوسطة | ٠,٦٢ | ٢,١١ | ٢٥,٥ | ٨٦ | ٦٠,٢ | ٢٠٢ | ١٤,٢ | ٤٨ | تحقق الكلية طموحات وتوقعات الطلاب. |
| ٢ | متوسطة | ٠,٥٢ | ٢,٢٠ | ٢٥,٢ | ٨٥ | ٦٩,٤ | ٢٢٤ | ٥,٢ | ١٨ | تنصح الطلاب بالدراسة في كلية التربية جامعة المنوفية. |
| | متوسطة | ٠,٢٩ | ٢,١٧ | | | | | | | جودة السمعة والصيت ككل |
| | متوسطة | ٠,٢٢ | ٢,٠٨ | | | | | | | الاستبانة ككل |

يتضح من الجدول السابق أن درجة توافر ورضا الطلاب عن جودة السمعة والصيت بكلية التربية جامعة المنوفية جاء بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي (٢,١٧)، وانحراف معياري (٠,٢٩)، وهي قريبة إلى درجة كبيرة؛ أي إن كلية التربية جامعة المنوفية جاء بدرجة متوسطة قريبة إلى الدرجة العالية من السمعة والصيت بين الأوساط التربوية في ضوء آراء الطلاب عينة الدراسة. وقد جاءت في المرتبة الأولى بدرجة متوسطة العبارة رقم (٥٨) والتي تنص على: (تتطابق الخدمة التعليمية المقدمة من الكلية مع ما هو معلن عنه مسبقاً) بمتوسط حسابي (٢,٢١)، وانحراف معياري (٠,٦١)، وهي تمثل أعلى قيمة من حيث درجة التوافر والرضا للطلاب، وهذا يرجع إلى حرص الإدارة على المتابعة المستمرة بصفة دورية، مع حرصها المستمر على عقد اللقاءات بصفة مستمرة مع الطلاب سواء كانوا طلاب الاتحاد أو غيرهم، وكذلك حرص الإدارة الكامل على عقد اللقاءات الدورية مع أعضاء هيئة التدريس، الموظفين العاملين بالكلية من أجل تجويد الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب بصفة مستمرة، والكشف بصفة مستمرة على نقاط الضعف لتقوم الإدارة بحلها بطريقة حكيمة.

بينما جاء في المرتبة الأخيرة بدرجة متوسطة العبارة رقم (٦٤) والتي تنص على: (تحقق الكلية طموحات وتوقعات الطلاب)، بمتوسط حسابي (٢,١١)، وانحراف معياري (٠,٦٢)، وهي تمثل أقل قيمة من حيث درجة التوافر والرضا للطلاب، وهذا يرجع إلى كبر طموحات وتوقعات الطلاب بالنسبة لأنفسهم وبالنسبة للكلية والدليل على ذلك أن آراء الطلاب عينة الدراسة حول رضاهم ودرجة توافر جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم جاءت بدرجة متوسطة. دراسة (حسين، ٢٠١٢).

- النتائج الخاصة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة من طلاب كلية التربية جامعة المنوفية حول درجة التوافر والرضا عن

جودة الخدمات التعليمية وفقاً لمتغير النوع (ذكر/ أنثى) يمكن توضيحها من خلال الجدول الآتي:

جدول (١٠)

اختبار T-Test للفروق بين متوسطي العينتين المستقلتين (ذكور/إناث)

| المحاور | النوع | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الحرية | ت | مستوى الدلالة الاحصائية | مربع ايتا | الاثـر وفاعلية الفروق |
|-------------------------|-------|-------|-----------------|-------------------|-------------|------|-------------------------|-----------|-----------------------|
| جودة الخدمات الأكاديمية | ذكر | ٨٦ | ١,٩٨ | ٠,١٩ | ٣٣٥ | ٧,٠٤ | مستوى ٠,٠١ | ٠,١٢ | متوسط |
| | انثى | ٢٥١ | ٢,١٤ | ٠,٢٤ | | | | | |
| جودة الخدمات الإدارية | ذكر | ٨٦ | ١,٩٨ | ٠,٢٤ | ٣٣٥ | ٦,٨٢ | مستوى ٠,٠١ | ٠,١٢ | متوسط |
| | انثى | ٢٥١ | ٢,٠٢ | ٠,٢٦ | | | | | |
| جودة المرافق والتجهيزات | ذكر | ٨٦ | ١,٩٧ | ٠,٢٣ | ٣٣٥ | ٧,٥٩ | مستوى ٠,٠١ | ٠,١٥ | كبير |
| | انثى | ٢٥١ | ٢,٠٤ | ٠,٢٤ | | | | | |
| جودة السمعة والصيت | ذكر | ٨٦ | ٢,٠١ | ٠,٢٧ | ٣٣٥ | ٦,١٨ | مستوى ٠,٠١ | ٠,١٠ | متوسط |
| | انثى | ٢٥١ | ٢,١٧ | ٠,٢٨ | | | | | |
| الاستبانة ككل | ذكر | ٨٦ | ١,٩٨ | ٠,١٨ | ٣٣٥ | ٨,٠٩ | مستوى ٠,٠١ | ٠,١٦ | كبير |
| | انثى | ٢٥١ | ٢,٠٨ | ٠,٢٢ | | | | | |

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة من طلاب كلية التربية جامعة المنوفية حول درجة التوافر والرضا على جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم تعزى لمتغير الجنس (ذكور/ إناث) لصالح الإناث، حيث جاءت جميع قيم (ت) دالة عند مستوى (٠,٠١) بالنسبة لكل محور من محاور الاستبانة وللاستبانة ككل وأن هذه الفروق لصالح الإناث حيث ارتفعت درجة إقرارهم للخدمات التعليمية التي تقدم لهم في مقابل انخفاض درجات إقرار الذكور لدرجة التوافر والرضا عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم، وهذا يرجع إلى ارتفاع عدد الإناث عن عدد الذكور في كلية التربية جامعة المنوفية بنسبة كبيرة، وحرص الإناث المستمر على تلقي الخدمات التعليمية وأن تكون على درجة من الكفاءة والفاعلية وحرصهم المستمر وانضباطهم في تلقي الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

دراسة (باشراحيل، ٢٠١٤)، دراسة (الصالحى، وجاب الله، ٢٠١٦)، دراسة (موسى،

٢٠١٤)، دراسة (سعد، ومصطفى، ٢٠١٥)، دراسة (سيف، وآخرون، ٢٠١٤).

كما يتضح من الجدول السابق قيم مربع ايتا الدالة على الأثر التربوي والأهمية العلمية والفاعلية للنتيجة التي ثبت وجودها إحصائياً وهي توضح أن نسبة ما من التباين في درجات توافر ورضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية ترجع للفرق في النوع (ذكور/ إناث) بالنسبة للاستبانة ككل ٠,١٦، وقد تجاوزت تلك القيمة الجنسية لأهمية التربية المرتفعة في العلوم الإنسانية والتربوية وهي ٠,١٤: بذلك يمكن القول بأن ١٦٪ من التباين في رؤية الطلاب حول درجة التوافر والرضا عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم بكلية التربية جامعة المنوفية يرجع إلى اختلاف النوع. وهذا يعني أن اختلاف النوع يؤثر بشكل فاعل وكبير في اختلاف رؤية الطلاب لدرجة التوافر والرضا عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم بكلية التربية جامعة المنوفية.

- النتائج الخاصة بوجود فروض ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد العينة من طلاب كلية التربية جامعة المنوفية حول درجة التوافر والرضا عن جودة الخدمات التعليمية وفقاً لمتغير الفرقة الدراسية (الفرقة الثانية/ الفرقة الرابعة).

جدول (١١)

اختبار T-Test للفروق بين متوسطي العينتين المستقلتين (الفرقة الثانية/ الفرقة الرابعة)

| المحاور | الفرقة | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الحرية | ت | مستوى الدلالة الاحصائية | مربع ايتا | الأثر وفاعلية الفروق |
|-------------------------|---------|-------|-----------------|-------------------|-------------|-------|-------------------------|-----------|----------------------|
| جودة الخدمات الأكاديمية | الرابعة | ١٤٩ | ٢,٢٨ | ٠,٢٠ | ٣٣٥ | ١٢,٢٢ | مستوى ٠,٠١ | ٠,٢١ | كبير |
| | الثانية | ١٨٨ | ٢,٠١ | ٠,٢١ | | | | | |
| جودة الخدمات الإدارية | الرابعة | ١٤٩ | ٢,٣٠ | ٠,٢٢ | ٣٣٥ | ١١,٩٠ | مستوى ٠,٠١ | ٠,٣٠ | كبير |
| | الثانية | ١٨٨ | ٢,٠١ | ٠,٢٣ | | | | | |
| جودة المرافق والتجهيزات | الرابعة | ١٤٩ | ٢,٣٠ | ٠,٢٠ | ٣٣٥ | ١٢,٢٩ | مستوى ٠,٠١ | ٠,٢١ | كبير |
| | الثانية | ١٨٨ | ٢,٠١ | ٠,٢٢ | | | | | |
| جودة السمعة والصيت | الرابعة | ١٤٩ | ٢,٣٣ | ٠,٢٤ | ٣٣٥ | ١٠,٣٨ | مستوى ٠,٠١ | ٠,٢٤ | كبير |
| | الثانية | ١٨٨ | ٢,٠٤ | ٠,٢٦ | | | | | |
| الاستبانة ككل | الرابعة | ١٤٩ | ٢,٣٠ | ٠,١٧ | ٣٣٥ | ١٤,٢٣ | مستوى ٠,٠١ | ٠,٣٨ | كبير |
| | الثانية | ١٨٨ | ٢,٠٢ | ٠,١٩ | | | | | |

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة من طلاب كلية التربية جامعة المنوفية حول درجة التوافر والرضا عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم تعزى لمتغير الفرقة الدراسية (الفرقة الثانية/ الفرقة الرابعة) لصالح الفرقة الرابعة، حيث جاءت جميع قيم (ت) دالة عند مستوى (٠,٠١) بالنسبة لكل محور من محاور الاستبانة وللاستبانة ككل، حيث جاءت هذه الفروق لصالح طلاب الفرقة الرابعة حيث ارتفعت درجة إقرارهم عن توافر جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم في مقابل انخفاض درجات إقرار طلاب الفرقة الثانية لدرجة التوافر والرضا عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم، وهذا يرجع إلى أن كلما زادت سنوات الدراسة للطلاب بالكلية، وتقدموا في العمر كلما زاد وعيهم وإدراكهم بجودة هذه الخدمات التعليمية المقدمة لهم، وأيضاً زادت معرفتهم بتوافر هذه الخدمات التعليمية أم لا وهذا ما أكدت عليه دراسة (تقى وآخرون، ٢٠٠٨)، دراسة (الشعبي، والشهداني، ٢٠١٤)، دراسة (الحدابي، وقشوة، ٢٠٠٩).

كما يتضح من الجدول السابق قيم مربع ايتا الدالة على الأثر التربوي والأهمية العملية والفاعلية للنتيجة التي ثبت وجودها إحصائياً وهي توضح أن نسبة ما من التباين في درجات التوافر والرضا عن جودة الخدمات التعليمية ترجع للفرق في الفرقة الدراسية (الثانية/ الرابعة) بالنسبة للاستبانة ككل ٠,٣٨ وقد تجاوزت تلك القيمة القيمة الحدية للأهمية التربوية المرتفعة في العلوم الإنسانية والتربوية وهي ٠,١٤، وبذلك يمكن القول أن ٣٨% من التباين بين درجات التوافر والرضا عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم بكلية التربية جامعة المنوفية من وجهة نظر الطلاب (عينة الدراسة) ترجع إلى اختلاف الفرقة الدراسية. مما يعنى أن اختلاف الفرقة الدراسية يؤثر بشكل فاعل وكبير في اختلاف رؤية الطلاب لدرجة التوافر والرضا عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم بكلية التربية جامعة المنوفية.

• **المشكلات التي تواجه طلاب كلية التربية جامعة المنوفية أثناء تلقي الخدمات التعليمية المقدمة لهم:**

ومن خلال استقراء الدراسات المتصلة بموضوع البحث وتطبيق الدراسة الميدانية وسؤال الطلاب عينة البحث وجد أن هذه المشكلات تتمثل في الآتي:

- قلة استطلاع رأي الطلاب الخريجين عن البرنامج الملتحقين به.
- بعض من أعضاء هيئة التدريس خاصة من المنتدبين خارج الكلية ونسبة قليلة من أعضاء هيئة التدريس الموجودين بالكلية لا تتضمن كتبهم على توصيف واضح للمقرر الذين يقومون بتدريسه للطلاب.
- ضعف الإرشاد الأكاديمي والمهني المقدم للطلاب.
- ضعف العلاقات الإنسانية بين الطلاب وبعض من أعضاء هيئة التدريس.
- وجود بعض من الاتجاهات السلبية من قبل بعض أعضاء هيئة التدريس للطلاب.
- قلة وجود أنظمة لدعم ومساعدة الطلاب على فهم ما يصعب عليهم داخل قاعات الدرس من قبل أعضاء هيئة التدريس.
- قلة تقديم الكلية خدمة التخطيط المعني والتوجيه الوظيفي للطلاب.
- كثرة الأعباء الملقاة على عاتق الموظفين داخل الكلية مما يؤثر بالسلب على طبيعة ونوع الخدمة المقدمة للطلاب.
- ضعف عمليات الاتصال الفعال لدى بعض الموظفين والطلاب بالكلية.
- قلة إجادة استخدام الكمبيوتر والتكنولوجيا الحديثة المتطورة لدى بعض الموظفين في إنجاز الخدمات المتعلقة بالطلاب من قبول وتسجيل وغيرها.
- ضعف الإرشاد الطلابي.

- الإبقاء على النظم التقليدية في القبول والتسجيل والتظلمات وغيرها من الخدمات المقدمة للطلاب وعدم استخدام النظم الحديثة المتطورة.
- مقاومة التغيير نحو الأفضل لدى بعض الموظفين بالكلية.
- قلة المساحة المخصصة للطلاب للممارسة الأنشطة الطلابية المختلفة وهذا يسبب قلة المساحة وزيادة عدد الطلاب بالكلية.
- عدم توافر أماكن مجهزة لاستراحة الطلاب وغير متناسبة مع أعداد الطلاب.
- الإبقاء على بعض الأساليب التقليدية في عمليات التعليم والتعلم من قبل بعض أعضاء هيئة التدريس بالكلية وخارجها.

توصيات البحث:

• التوصيات المتعلقة بجودة الخدمات الأكاديمية:

- العمل على تبني إدارة الكلية مفهوم جودة الخدمات التعليمية كاستراتيجية من أجل الوصول إلى التميز بين نظيراتها في الجامعات الأخرى.
- ضرورة العمل على إنشاء وحدة لخدمة الخريجين وتلبية احتياجاتهم وتبصيرهم بمتطلبات واحتياجات سوق العمل وكيفية التكيف والتعامل معها.
- ضرورة اهتمام الكلية بالتسويق لمخرجاتها التعليمية والحرص على استطلاع رأي سوق العمل مع العمل على إعداد الطلاب بكلية التربية جامعة المنوفية وتزويدهم بالمهارات والقدرات التي يتطلبها سوق العمل.
- العمل على تحديث البرامج التعليمية والأكاديمية بصورة مستمرة بكفاءة وفاعلية.

- ضرورة نشر الوعي بين الطلاب وبين كافة العاملين بحقوق الطلاب والعمل على تثقيفهم بمآلهم من حقوق وما عليهم من واجبات.
- عقد اللقاءات الدورية والاجتماعية بصفة مستمرة مع أعضاء هيئة التدريس لحثهم على إقامة علاقات إنسانية مع الطلاب وكذلك لتبصيرهم بفض التعامل والتواصل مع الطلاب من أجل إشباع احتياجاتهم من الخدمات المقدمة لهم.
- حث أعضاء هيئة التدريس على حضور المؤتمرات والندوات والدورات التدريبية لتطوير أنفسهم وتحديث أساليب جديدة في التعليم والتعلم والتدريس والتقويم.
- عقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس؛ لتدريبهم على تحديث وتطوير المادة العلمية التي يقومون بتدريسها والاطلاع على كل ما هو جديد في مجال التخصص.
- العمل على التقييم المستمر للخدمات التعليمية المقدمة للطلاب بكلية التربية جامعة المنوفية من أجل تطويرها وتحديثها بصفة مستمرة.
- ضرورة العمل على توفير المرشد الطلابي للطلاب من أجل تذليل الصعوبات التي قد يواجهها الطلاب بالكلية.
- ضرورة العمل على تفعيل المرشد الأكاديمي من أعضاء هيئة التدريس من أجل تقديم النصيحة والشورى للطلاب الخاصة بالبرامج الأكاديمية والأقسام المختلفة بالكلية.
- ضرورة العمل على إنشاء وحدة تتمثل كل مهامها في دراسة شكاوي الطلاب ومقترحاتهم.
- العمل على توعية الطلاب وتبصيرهم بأهمية وطبيعة ومجالات الخدمات التعليمية المقدمة لهم؛ وذلك لتعزيز الاستفادة بها على الوجه الأمثل.

- عقد اللقاءات والاجتماعات الدورية مع الطلاب بصفة مستمرة؛ للتعرف على مشكلاتهم وتقييمهم للخدمات التعليمية المقدمة لهم من قبل الكلية والسعي بصورة جادة لتحسين هذه الخدمات وحل المشكلات التي تواجههم.

● التوصيات المتعلقة بجودة الخدمات الإدارية (غير الأكاديمية) :

- ضرورة العمل على توفير نظام للحوافز؛ كمكافأة الموظفين حتى تكون لديهم الرغبة لتقديم الخدمات للطلاب بالكلية على الوجه الأمثل.
- ضرورة العمل على استحداث نظام جديد لتسجيل المقررات الدراسية والالتحاق بالبرامج الأكاديمية والأقسام المختلفة عبر الإنترنت.
- عقد اللقاءات والاجتماعات الدورية مع الموظفين لتبصيرهم بأهم السلبيات في أعمالهم؛ حتى يتجنبوها وتوعيتهم بالطرق الجديدة المبتكرة في تقديم الخدمات للطلاب بالكلية.
- ضرورة تفعيل الموقع الإلكتروني للكلية في تلقي الشكاوي والتعامل معها بكفاءة وفاعلية.
- عقد اللقاءات والاجتماعات الدورية بصفة مستمرة مع الموظفين من أجل حثهم على تلبية احتياجات الطلاب والاستجابة السريعة لمشكلاتهم والعمل على حلها بكفاءة وفاعلية.
- عقد برامج تدريبية فعالة للموظفين بالكلية في مجال فن التعامل مع الطلاب وكيفية التواصل معهم والعلاقات الإنسانية.

● التوصيات المتعلقة بجودة المرافق والتجهيزات :

- ضرورة العمل على توفير أماكن لممارسة الأنشطة الطلابية الترويحية المختلفة بالكلية.

- العمل بصورة جادة وفاعلية على إيجاد وتوفير استراحات للطلاب بصورة كافية تتناسب مع أعداد الطلاب بالكلية.
- ضرورة الاهتمام بالجانب الترفيهي للطلاب من خلال إجراء العديد من الرحلات والاحتفالات المتعددة تحت إشراف ورعاية إدارة الكلية.
- عقد اللقاءات والاجتماعات الدورية مع الطلاب لتوعيتهم بكيفية الوصول لمصادر التعلم والبحث على شبكة الإنترنت بطريقة سهلة.
- ضرورة تزويد العيادة الطبية بالكلية بالأدوات والمعدات والأجهزة اللازمة لإجراء الإسعافات الأولية للطلاب في حالة المرض.
- التوسع في تقديم برامج إرشادية لتهيئة وتدريب الطلاب؛ للاستفادة من المرافق الموجودة بالكلية وخدماتها.

● التوصيات المتعلقة بجودة السمعة والصيت:

- ضرورة التوسع في إقامة المؤتمرات والندوات ذات الفائدة العلمية وذلك لضمان حسن صيت وسمعة كلية التربية جامعة المنوفية.
- ضرورة سعى الكلية على توفير الثقة العالية بين طلابها والكلية.
- ضرورة سعي كلية التربية على تحقيق طموحات وتوقعات الطلاب بكفاءة وفاعلية.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم. (١٩٨٤). لسان العرب، الجزء الثاني. القاهرة: دار المعارف.
٢. أبو النظر، مدحت. (٢٠٠٩). إدارة الأنشطة والخدمات الطلابية في المؤسسات التعليمية. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
٣. أبو وردة، شيرين حامد محمد. (٢٠٠٧). نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر. المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد (٣١)، العدد (١)، مصر.
٤. باسراويل، عوض محمد ربيع. (٢٠١٤). قياس جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة صنعاء والجامعات اليمنية الخاصة: دراسة ميدانية. مجلة فكر وإبداع، المجلد (٨٧)، مصر.
٥. باناجة، محمد عمر، ومقبل، أحمد محمد. (٢٠١٠). مقياس جودة التعليم الجامعي عبر مدخل الإنتاجية والكفاءة. المؤتمر العلمي الرابع لجامعة عدن من ١١ - ١٣ أكتوبر، جامعة عدن.
٦. البهواشي، السيد عبد العزيز، والريعي، سعيد بن حمد. (٢٠٠٥). ضمان الجودة في التعليم العالي: مفهومها ومبادئها وتجارب عالمية. القاهرة: عالم الكتب.
٧. تقى، عبد العزيز المحسن، وأحمد، عادل عبد الله، والشطبي، جمال عبد الرحيم. (٢٠٠٨). انطباعات الطلبة وتوقعاتهم عن جودة الخدمة في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي، والجامعات الخاصة. مجلة العلوم الاجتماعية، مجلس النشر العلمي، المجلد (٣٦)، العدد (٣)، جامعة الكويت.

٨. الجسر، سمير. (٢٠٠٤). إعادة تنظيم التعليم العالي. ورشة عمل، وزارة التربية والتعليم، بيروت - لبنان.
٩. الحدابي، داوود عبد الملك، وعكاشة، محمد فتحي. (٢٠٠٦). التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعات في سياق مفاهيم العولمة. مجلة الدراسات الاجتماعية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، المجلد (١١)، العدد (٢١)، مصر.
١٠. الحدابي، عبد الملك، وقشوة، هدى. (٢٠٠٩). جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الثاني، العدد (٤)، جامعة عمران، اليمن.
١١. حسين، أسامة ماهر. (٢٠١٢). نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب، بمؤسسات التعليم العالي في مصر (دراسة ميدانية على المعاهد الفنية التجارية العليا). مجلة رابطة التربية الحديثة، المجلد (٥)، العدد (١٥)، مصر.
١٢. الحولي، عليان عبد الله. (٢٠٠٤). تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني، مؤتمر التوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، في الفترة ٣ - ٥ يوليو، جامعة القدس المفتوحة ورام الله.
١٣. خالد، جيهان محمد شفيق، والرشيدي، فهد مبارك خالد. (٢٠١٥). رضا الطلاب عن جودة الخدمات بالتعليم العالي في مصر والكويت. مجلة كلية التربية، المجلد (٢٥)، العدد (١)، الإسكندرية - مصر.
١٤. الدهشان، جمال على خليل. (١٩٩٥). الخدمات الطلابية في مصر في زمن الأيوبيين والمماليك. مجلة دراسات تربوية واجتماعية، المجلد الأول، العدد الثاني، جامعة حلوان، مصر.

١٥. الدهشان، جمال على خليل. (٢٠٠٣). الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية "دراسة تحليلية لآراء الطلبة". المؤتمر السنوي العاشر لمركز تطوير التعليم الجامعي بعنوان "جامعة المستقبل في الوطن العربي"، كلية التربية، جامعة عين شمس، مصر.
١٦. راضي، محمد، وإبراهيم، جهاد. (٢٠١٠). واقع تسويق جودة الخدمات التعليمية (دراسة تطبيقية في كلية المأمون - الجامعة). مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد (٨٥)، بغداد.
١٧. رزق الله، حنان. (٢٠١٠). أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة: دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتسوري قسطنطينية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة منتسوري قسطنطينية.
١٨. زقاي، حميدي. (٢٠١٧). مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة - الجزائر. المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، المجلد (١٠)، العدد (٣٠)، اليمن.
١٩. السعافين، فاطمة محمود. (٢٠١٥). استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
٢٠. سعد، دياب، ومصطفى، بحار. (٢٠١٥). قياس جودة الخدمات التعليمية الجامعية من منظور الطالب (دراسة حالة جامعة د. الطاهر مولاي سعيدة). كلية الاقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة د. طاهر مولاي سعيدة، الجزائر.
٢١. سليمان، سعيد أحمد. (٢٠٠٦). الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد. عمان: دار المسيرة.

٢٢. سيف، ناصر، وآخرون. (٢٠١٤). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد (١٥)، العدد (٧)، الأردن.*
٢٣. سيف، ناصر، والسرطاوي، خالد، والأقرع، سارة. (٢٠١٤). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد (٧)، العدد (١٥)، الأردن.*
٢٤. شاهين، سمر محمد أحمد، ومزيد، أسامة محمود. (٢٠١٥). إطار مقترح لتحسين جودة الخدمات التعليمية: دراسة تطبيقية على جامعة عين شمس. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد (٤)، مصر.*
٢٥. الشعبي، خالد بن حسن، والمخلافي، محمد سرحان خالد. (٢٠١٦). تقويم جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بجامعة الرمام باستخدام مقياس (SERVQUAL). *مجلة الدراسات التربوية والنفسية، المجلد (١٠)، العدد (٣)، سلطنة عمان.*
٢٦. الشعبي، محمد الصغير قاسم، والشهداني، سعيد بن عبد الله. (٢٠١٤). تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب. *مجلة جامعة ذمار للدراسات والبحوث، العدد (١٩)، السعودية.*
٢٧. شفيق، جيهان محمد. (٢٠١٤). تصميم مقياس جودة الخدمات للتعليم العالي: رؤية واقعية. *المؤتمر الدولي العاشر للجمعية العربية لتكنولوجيا التربية بعنوان "آفاق في تكنولوجيا التربية" في الفترة ٦-٧ أغسطس، مصر.*
٢٨. شفيق، منى. (٢٠٠٦). *التسويق بالعلاقات. منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.*
٢٩. الصالحي، أبو بكر سليمان، وجاب الله، جمال عليم. (٢٠١٦). قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراته من

- وجهة نظر الطلاب. مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، السنة (٤)، العدد (٢)،
مصراته - ليبيا.
٣٠. العاجز، فؤاد، ونشوان، جميل. (٢٠٠٦). الجودة في التعليم العالي. مجلة
الجامعة الإسلامية، المجلد (١)، العدد (٢)، غزة.
٣١. عبد الجواد، هبة السيد محمد. (٢٠١٦) تطوير الخدمات الطلابية بكلية
التربية في ضوء مدخل ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم الجامعي
"دراسة مستقبلية". رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة قناة
السويس، مصر.
٣٢. عبد المقصود، ممدوح محمد (٢٠١٧)، تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية
بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب. مجلة كلية التربية، المجلد (٢٧)،
العدد الرابع - الجزء الأول، جامعة الإسكندرية، مصر.
٣٣. عبد المقصود، ممدوح محمد، وأبو زيد، محمد محمود. (٢٠١٧). تقييم مستوى
جودة الخدمات الطلابية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب. مجلة كلية
التربية، المجلد (٢٧)، العدد (٤)، الجزء الأول، جامعة الإسكندرية.
٣٤. العجمي، نوف بنت عبد العال بن علي، والتوجدي، فاطمة بنت عبد العزيز.
(٢٠١٦). مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية في ضوء
مقياس مطور: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية نموذجاً. المجلة
العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، المجلد (٩)، العدد (٢٥)، اليمن.
٣٥. عز الدين، مدثر حسن سالم، والعرموطي، أيمن مصطفى. (٢٠١٦). درجة رضا
الطلبة نحو الخدمات التعليمية: دراسة حالة على جامعة أبو ظبي - فرع
العين. دراسات العلوم التربوية، المجلد (٤٣)، الأردن.

٣٦. عشبية، فتحي درويش. (٢٠١٠). الجودة الشاملة وإمكانيات تطبيقها في التعليم الجامعي المصري: دراسة تحليلية في تطوير نظم إعداد المعلم العربي وتدريبية مع مطلع الألفية الثالثة. المؤتمر السنوي لكلية التربية ص٢٦- ٢٧ مايو، جامعة حلوان، مصر.
٣٧. عنبور، أماني السيد. (٢٠٠٩). وعي طلاب كلية التربية النوعية جامعة المنصورة بجودة الخدمة التعليمية التي تقدم لهم بالكلية في ضوء مفهوم الجودة الشاملة. المؤتمر السنوي الدولي الأول العربي الرابع "الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي" الواقع والمأمول، من ٨ - ٩ إبريل، الجزء الأول، مصر.
٣٨. قدورة، روان. (٢٠١١). دور الجودة في تعزيز أثر التوجيه بالزيائن على الرضا في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان - الأردن.
٣٩. محمد، هالة طه. (٢٠٠٥). مقياس الرضا عن جودة الخدمة التعليمية في كلية الإدارة. مجلة الإدارة، المجلد (٤٠، ٤١)، العدد (٣، ٤)، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مصر.
٤٠. المليجي، رضا إبراهيم، والبرازي، مبارك عواد. (٢٠١٠). الجودة الشاملة والاعتماد المؤسس: رؤية مستقبلية لتحقيق جودة التعليم في عصر المعلوماتية. القاهرة: عالم الكتب.
٤١. موسى، محمد فتحي على. (٢٠١٤). جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية جامعة نجران من وجهة نظر الطلاب. مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد (٨)، العدد (١)، جامعة القصيم، السعودية.

٤٢. ناصف، على (٢٠١١). استخدام الأنشطة الطلابية في خدمة الجماعة لتنمية وعي الشباب الجامعي بمفهوم ثقافة الجودة. رسالة ماجستير غير منشورة، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، المنصورة، مصر.

٤٣. النظاري، محمد عبد الرحمن (٢٠١٣). مستوى جودة الخدمات التعليمية في جامعة تعز من وجهة نظر طلبة الجامعة. مجلة العلوم الإدارية، المجلد (١٤)، العدد (٧)، اليمن.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

44. Abdullah, F. (2005). HEDPERF V.S SERVQUAL. *Quality Assurance, Vol. (213), No (4)*.
45. Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: Three instruments compared. *International Journal of Research in Education, Vol. (29), No. (1)*.
46. Bean, J. P. & Metzner, B. S. (2007). "A conceptual model of nontraditional under graduate student attrition". *Review of Educational Research, Vol. (55)*.
47. Chieng, H. W. (2009). *A study of the relationship between student and faculty satisfaction of service quality within ASI University in Taiwan*. A dissertation submitted doctor of education.
48. Danial, R. (2001). Measure et developper la satisfaction des client, 2eme tirage, edition d'organisation, paris.

49. Denton, K. (2008). *How to give quality services to your customers?* Universal Book Stall.
50. East, J. (2001). *Students ad customer: International student perceptions of educational service*. Unpublished masters these, university of new England, armidal, Australia.
51. Evans, J. R. (1993). *Applied production and peration management*. West Publishing Company.
52. Gonzales, J. (2001). *Acquired educational construction: student Mexico and in the United States*. *The Urban Review*, 27 (3).
53. Holm, L. & Kock, M. (2008). *Measuring student satisfaction at a UK University*. *Quality Assurance in Education*, Vol. (14), No (3).
54. Jean-Micher, M. (2001). *La certification qualite dans les servicesm outil performance et d'orientation client*, AFNOR, Paris.
55. Jiang, J. (2002). *Measuring information system service quality: SERVQUAL from the other side*. Available at: businessclemso.edu/ISE/measuring-information-system-shtml

56. Kay, C. & Tan, S. K. (2004). "Service quality in Higher education using and enhanced SERVQUAL approach. *Quality Higher Education, Vol. (10), No (1)*.
57. Mohrman, A. (2002). *Changing the organization through time*. San Francisco: Bass Publishers.
58. Owlia, M. & Aspinwall, E. (1996). "A frame work of the dimension of quality in higher education,". *Quality Assurance in Education, "Vol. (4), No (2)*.
59. Parasuraman, Z-et al., (2006). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*.
60. Solomon, Li et al., (2003). *Business research methods for manager: A skill-building approach, 4th edition*. NY: John Wiley & Sons, Inc.
61. Storrs, L. & Hurst, K. (2001). "Developing a quality assurance frame work for in serve training and development". *Quality Assurance in Education, Vol. (9), No (3)*.
62. Thomas, N. L. (2009). Community perceptions: What higher education can learn by listening communities?

63. Usman, U. & Mokhatar, S., S. (2016). Analysis of service quality, university image and student satisfaction on student loyalty in higher education in Nigeria. *International Business Management, 10 (12)*.
64. Zhang, L. et al., (2008). Empirical study on the student satisfaction Index in higher education. *International Journal of Business and Management, Vol. (3), No (9)*.