

# جودة الخدمة التعليمية في قسم العلوم التربوية بجامعة

## الزيتونة من وجهة نظر الطلبة

ليلي محمد حسني أبو العلا

كلية التربية\_ جامعة الطائف

اليابان والدول المتقدمة صناعياً [1]، وبالرغم من الاستخدام الحديث لمصطلح الجودة إلا أننا نجد في ثقافتنا ما يؤكد معناه ومضمونه من ذلك مفهوم الإتقان كما في قوله صلى الله عليه وسلم " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه" وقوله عليه السلام (رحم الله امرئ عمل عملاً صالحاً وأتقنه) ومنها الإحسان كقوله تعالى (إن الله يأمر بالعدل والإحسان) (النحل،90) فالإتقان والإحسان يؤكدان نفس المضمون بل يتعداه إلى ما هو أفضل في الأداء، ويأخذ مفهوم الجودة عند تطبيقه في التعليم العالي أبعاداً أوسع تنعكس في المفاهيم الآتية [2]: القيمة المضافة في التعليم، تجنب الانحرافات في العملية التعليمية، مطابقة المخرجات التعليمية للأهداف المخططة والمواصفات، التفوق في التعليم، موائمة المخرجات التعليمية والخبرة المكتسبة للاستخدام، تلبية أو التفوق على توقعات الزبون في التعليم، ويشير محمد، اشرف السعيد [3] أن تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي عامة رهين بتحقيق الجودة في كليات التربية تلك التي تعد المعلم الذي بدوره يعد المتعلم ذو المواصفات المحددة لتلك المؤسسات، إذ تؤدي إلى خفض التكاليف، وتمكن الإدارة من دراسة احتياجات المستفيدين، وتحقق ميزة تنافسية لكليات التربية في المجتمع العلمي، في ظل الظروف التنافسية التي يعيشها العالم اليوم، وتساهم في إنجاز القرارات، وحل المشكلات في سهولة ويسر، وتمكن من التغلب على العقبات التي تعوق أداء العاملين من تقديم مخرجات ذات جودة عالية، وتزيد من ارتباط العاملين بالكلية

**الملخص-** هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة. تكون المجتمع والعينة من جميع طلبة التربية في كلية الآداب بجامعة الزيتونة البالغ عددهم (230) طالباً وطالبة، واستخدم المنهج المسحي الوصفي التحليلي، ولتحقيق هدف الدراسة قامت الباحثة بتطوير استبانة، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمة التعليمية في قسم العلوم التربوية: متوسط، بمتوسط حسابي مقداره: (3,07)، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الدراسة: النوع الاجتماعي، المستوى الدراسي، المعدل، وأوصت الدراسة بعدة توصيات منها: العمل على إيجاد نظام اتصال إلكتروني مستمر في القسم بين الطلبة وإدارة الكلية، وتوفير دليلاً لفرص العمل المتوفرة، ومتابعة الخريجين في سوق العمل، وإجراء المزيد من الدراسات.

**الكلمات المفتاحية:** الجودة، التعليمية الزيتونة، العلوم التربوية.

### 1. المقدمة

يحظى موضوع الجودة حالياً باهتمام من قبل جميع المؤسسات التعليمية في جميع أنحاء العالم، لتحسين الأداء كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية خاصة بعد التطورات التكنولوجية والاتجاه نحو العولمة. وفي الألفية الثالثة يقترن نجاح الجامعة في عملية التنافس بالجودة والتنوعية في التعليم من خلال الاستجابة لاحتياجات المجتمع، وفي ذلك يتضح أن مفهوم الجودة يعد من أكثر الأساليب الإدارية الحديثة نجاحاً في السنوات الأخيرة، وقد تحقق ذلك في القطاع الصناعي والصحي والاجتماعي والتعليمي في الكثير من دول العالم المتقدم مثل:

جميع المؤسسات الخدمية بل هناك حاجة ماسة إلى أن يقوم كل قطاع من القطاعات الخدمية بتطوير المقاييس المناسبة لقياس جودة الخدمة المقدمة في ضوء الظروف المحيطة، ولكن لا يمنع من وجود معايير مشتركة يمكن تطبيقها على بعض المؤسسات الخدمية المتماثلة، ومن مداخل قياس جودة الخدمات [10].

1- قياس جودة الخدمات من منظور الزبائن: ومن الطرق الشائعة في إطار هذا المدخل مقياس عدد الشكاوي التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة.

2- مقياس الرضا: وهو أكثر المقاييس استخداماً لقياس اتجاهات الزبائن وذلك للكشف عن طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة وجوانب القوة والضعف بها.

3- مقياس الفجوة: ويقاس 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.

4- 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.

5- قياس الجودة المهنية: في إطار هذا المفهوم يمكن التمييز بين المقاييس الآتية: قياس الجودة بدلالة المدخلات والعمليات والمخرجات.

6- مقياس الأداء الفعلي: وقد جاء ذلك استمراراً للجهود المبذولة عالمياً للتوصل إلى نموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمة ويتمتع هذا النوع من القياس بدرجة عالية من الثقة والمصداقية وإمكانية التطبيق فهو يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار أن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر الزبائن، لذلك اعتمدت الباحثة هذا المقياس في الدراسة الحالية.

ومخرجاتها وأهدافها وتقوم بتحسين سمعة كليات التربية [4]، وازدياد عدد الكليات والجامعات، وكذلك نسبة الطلاب الذين يلتحقون بها؛ تسعى تلك الكليات والجامعات لتوفير أكبر عدد ممكن من البرامج الدراسية، وزيادة الوعي بين الطلاب، وحققهم في الحصول على خدمة جيدة، وقد عرف Cheng [5] جودة الخدمة التعليمية بأنها مجموعة من البنود من المدخلات والعمليات والمخرجات لنظام تعليمي والتي تلبي التطلعات الاستراتيجية للجمهور الداخلي والخارجي، ويمكن تعريفها من حيث مدركات العميل، بمعنى مدى وجود مطابقة بين الخدمات المدركة والتوقعات، ومن ثم تطوير الخدمات لتتطابق مع هذه التوقعات أو تفوقها [6].

يتبين للباحثة أن هناك صعوبة في تعريف جودة الخدمة، وتزداد صعوبة تحديد مفهوم جودة الخدمة باختلاف الأفراد، والوقت، والموقف؛ ويعزى ذلك إلى طبيعة خصائص الخدمة، ومن أهمها الزوال؛ لعدم إمكانية تخزينها، واللاملموسية إذ لا ينتج عنها تملك شيء، ولا تنتقل حيازتها، كذلك عدم انفصال الخدمة عن مقدمها كونها تقدم وتستهلك في الوقت ذاته، [7]، ويعد الطالب زبوناً طويل الأمد في عملية التعليم، كونه مدخلاً إليها ومخرجاً منها، يشارك بفاعلية في تصميم وإنتاج منتج المنظمة التعليمية ممثلاً بالخدمة التعليمية، وفي مجال تقييم جودة الخدمة التعليمية الجامعية تحديداً فقد انفتحت كلا من لجنة تقييم جودة التعليم في الجامعات البريطانية [9] التي أنشأتها وزارة التعليم العالي البريطانية عام (1992) مع المجلس الأعلى لتقييم جودة التعليم في الجامعات الأمريكية (التي أنشأت عام 1995) على اعتماد معايير موحدة لتقييم جودة الخدمة التعليمية الجامعية في أكتوبر عام 1995 في جامعة إستان فورد والمكونة من ستة معايير هي: المنهج العلمي، المرجع العلمي، أعضاء هيئة التدريس، أسلوب التقييم، النظام الإداري والتسهيلات المادية، ويؤكد المحيلاوي أنه لا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات وتعميمها لكل

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية؟

بقسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي؟

3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية بقسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة وفقاً لمتغير السنة الدراسية؟

4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية بقسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة وفقاً لمتغير المعدل؟

#### ب. أهمية الدراسة

يومل من هذه الدراسة أن تفيد:

1- أعضاء هيئة التدريس إذ أنها تأتي استجابة لحل مشكلة قصور مخرجات التعليم العالي.

2- الإدارة العليا في الجامعة، وذلك بمراعاة تقييم الأداء على أساس جودة الخدمة التعليمية.

3- فريق الجودة، فقد تساعد المعنيين بالتطوير بالتفاعل مع التطور في مختلف مجالات الحياة.

4- الباحثين، فقد تفتح الباب لمزيد من الدراسات في هذا المجال أو في مجالات أخرى.

5- المخططين، بالكشف عن بعض الثغرات في جودة الخدمة.

6- أصحاب القرار، في جامعة الزيتونة فقد تزودهم بمتطلبات لتطوير جودة الخدمة التعليمية للعمل على توفيرها.

#### ج. أهداف البحث

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمة التعليمية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة من خلال تحقيق الأهداف التالية:

أولاً: تحليل الواقع الحالي لمستوى جودة الخدمة التعليمية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة. وذلك من خلال تحليل المحاور

إن جودة الخدمة الجامعية لا تنحصر في التحصيل الأكاديمي للطلبة، بل تمتد لتشمل مختلف المهارات والنشاطات ومحتوى المساقات وأداء أعضاء هيئة التدريس، إضافة إلى الجوانب الإدارية والفنية وكذلك الاحتياجات من وسائل ومختبرات، وانطلاقاً من الحاجة الماسة للدراسات في هذا المجال وشعوراً بأن الخدمات التعليمية مازالت بحاجة إلى المزيد من الدراسات جاءت هذه الدراسة للتعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة.

## 2. مشكلة الدراسة

### أ. مشكلة الدراسة وأسئلتها

تتلخص مشكلة الدراسة في معرفة مستوى جودة الخدمة التعليمية بقسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة، فإن سؤال الدراسة الرئيس هو:

1- ما مستوى جودة الخدمة التعليمية بقسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة؟

وينبثق عن ذلك الأسئلة الفرعية التالية:

أ- ما درجة جودة الخطة الدراسية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة؟

ب- ما درجة جودة الخدمات التي يقدمها أعضاء هيئة التدريس في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة؟

ت- ما درجة جودة الخدمات التي يقدمها القبول والتسجيل في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة؟

ث- ما درجة جودة البنية التحتية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة؟

ج- ما درجة جودة التعليمات الإدارية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة؟

ح- ما درجة جودة خدمات التوظيف في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة؟

### 3. الإطار النظري والدراسات السابقة

التالية:

#### الإطار النظري

أجرى الربيعي، ليث، النعيمي، محمد، قدورة، روان، [11] دراسة بعنوان "أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الأشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية المدركة وجودة الأشراف ورضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الخاصة الأردنية. حيث شملت الدراسة كل من جامعة الشرق الأوسط وجامعة عمان العربية وجامعة جدارا، وتوصلت الدراسة إلى انخفاض واضح في مستوى جودة الخدمة التعليمية المدركة من قبل طلبة الدراسات العليا في كل من الجامعات الأردنية الخاصة موضوع الدراسة.

ودراسة الحدابي وقشوة [12] بعنوان "جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة جامعة عمران من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية"، هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة جامعة عمران من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، وتوصلت أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة - جامعة عمران دون المستوى المطلوب، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغير الجنس، توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغيري التخصص لصالح الكيمياء، والمستوى لصالح المستوى الأول.

دراسة عساف، عبد، الحلو، غسان، [13] بعنوان "واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر الطلبة" وهدفت الدراسة إلى معرفة واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا من وجهة نظر الطلبة، وتوصلت الدراسة إلى أن واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية كانت عالية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية

• جودة الخطة الدراسية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة.  
• جودة الخدمات التي يقدمها أعضاء هيئة التدريس في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة.  
• جودة الخدمات التي يقدمها القبول والتسجيل في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة.  
• جودة البنية التحتية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة.  
• جودة خدمات التوظيف في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة.  
ثانياً: معرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية في جودة الخدمة التعليمية بقسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة وفقاً لمتغيرات: النوع الاجتماعي، السنة الدراسية، المعدل.

#### د. حدود البحث

اقتصرت الدراسة على طلبة التربية في كلية الآداب بجامعة الزيتونة، للعام الدراسي 2012/2013 الفصل الثاني.

#### هـ. مصطلحات البحث

وردت في الدراسة التعريفات الإجرائية التالية:

#### الخدمة التعليمية:

ما يقدمه قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة من خلال المحاور التالية: الخطة الدراسية، أعضاء هيئة التدريس، القبول والتسجيل، البنية التحتية، التعليمات الإدارية، التوظيف.

#### جودة الخدمة التعليمية:

يمكن تعريفها في هذه الدراسة على أنها: الحكم أو الرأي على مدى تميز الخدمة المقدمة من وجهة نظر طلبة التربية في كلية الآداب بجامعة الزيتونة.

#### قياس جودة الخدمة:

ويساوي مقياس الأداء الفعلي، والذي يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار أن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر الطلبة.

التي هدفت إلى معرفة واقع التعليم في برامج الدراسات العليا في التربية بجامعة القدس من وجهة نظر الطلبة، وتوصلت الدراسة إلى أن واقع التعليم في برامج الدراسات العليا في التربية بجامعة القدس كانت كبيرة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغيري الجنس، والتخصص، بينما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المستوى الدراسي ولصالح مستوى السنة الأولى.

دراسة عاشور، يوسف حسين، العبادلة، طلال عثمان، [17] بعنوان MBA " قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج الجامعة الإسلامية بغزة، وهدفت إلى تقييم دور الجامعات الفلسطينية في تقديم خدمات التعليم العالي من خلال دراسة حالة برنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية بغزة، وتوصلت الدراسة إلى أن الجامعة استطاعت تحقيق 83% من توقعات الطلبة، مما يعني أن هناك مجالاً لتحسين الأداء.

دراسة الحدابي، داود، عكاشه، محمد، [18] إلى الكشف عن العوامل المساهمة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في الجامعات اليمنية وتم تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في المجالات المختلفة، وقد أظهرت النتائج عن تباين مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة في المجالات المختلفة باختلاف جنسهم والكليات والمستويات الدراسية التي يدرسونها، كما أمكن التوصل لعدد من العوامل والتي يمكن من خلالها التنبؤ بجودة الخدمة التعليمي.

دراسة الحدابي، داود، عكاشه، محمود [19] حيث هدفت إلى الكشف عن العوامل المساهمة في قياس جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، والتعرف على معظم العوامل المهمة في جودة الخدمة الأكثر قدرة على التنبؤ بجودة الخدمة المقدمة للطلبة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى استخراج ستة عوامل قابلة للتفسير مستوعبة (58.9%) من إجمالي التباين الكلي لمصفوفة العوامل المستخرجة كما استخرج سبعة نماذج، حقق النموذج السادس منها محكات

تعزى لمتغير الكلية ولصالح كلية العلوم والشريعة، والتربية، وبتغير الوضع المهني للطلاب ولصالح من يعملون في مجال التربية، وبتغير تقدير الطالب ولصالح ذوي التقدير الممتاز، بينما لم تكن الفروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغيرات النوع الاجتماعي، والمستوى الدراسي، والمسار المتوقع للطلاب.

وأجرى Muhammad Sharar Mahyub [14] دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية بجامعة العلوم والتكنولوجيا كما هدفت الدراسة إلى عمل مجموعة توصيات على كيفية تحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية لجامعة العلوم والتكنولوجيا، وقد أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية أعلى لصالح الطلبة غير الخرجين مقارنة بالطلبة الخرجين وظهر ذلك في التسع المحاور كما أظهرت النتائج أن أغلبية الطلبة غير الخرجين لاحظوا أن الكلية العالمية تزودهم بمستوى أعلى في جودة الخدمة مقارنة بالطلبة غير الخرجين كما توصلت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس ولكن يوجد اختلاف في ثلاثة محاور هي المادة المكتبة والتوظيف لصالح الإناث.

دراسة آل فيحان، ايثار عبد الهادي، [15] بعنوان " تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة \_QFD\_ وهدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمة التعليمية الجامعية العليا ممثلة ببرنامج مرحلة الدكتوراه في قسم إدارة الأعمال / جامعة بغداد، وتوصلت الدراسة إلى تحديد المجموعة الأقل من خصائص الجودة ذات الأهمية الأعلى في تلبية أكبر ما يمكن من المتطلبات المتنوعة للطلاب، مع تشخيص مناطق التحسين الجوهرية في تلك الخصائص وهي كل من (استراتيجيات تدريس وتعليم واضحة والتأكيد على تدريب وتطوير الملاك ومنهاج دراسي متجدد ومتطور، وملاك تعليمي كفوء).

دراسة زيدان، عفيف [16] بعنوان " واقع التعليم في برامج الدراسات العليا في التربية بجامعة القدس من وجهة نظر الطلبة"

في حدود عام الباحثة \_ مستوى جودة الخدمة التعليمية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة. ويمكن القول أن الدراسات السابقة أفادت الباحثة من حيث الإطار النظري، والمعالجة الإحصائية، وبناء الاستبانة.

#### 4. الطريقة والإجراءات

##### أ. منهج البحث

منهج هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي حيث يفيد في وصف وتحليل جودة الخدمة التعليمية في ضوء الفكر الإداري المعاصر وصولاً لمستوى جودة الخدمة التعليمية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة ومن أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة، وإعداد الاستبانة قامت الباحثة بالإجراءات التالية:

1- الاطلاع على المادة النظرية والدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع.

2- إعداد استبانة، للإجابة عن أسئلة الدراسة.

3- التحقق من صدق الأداة بعرضها على (10) من الخبراء في التخصص، واعتماد الفقرات التي أجمع عليها 80% فأكثر من المحكمين. لتصبح الاستبانة في صورتها النهائية تحتوي على (42) فقرة، بدلاً من (48) فقرة بصورتها الأولية.

4- توزيع الاستبانات: قامت الباحثة بتوزيع (230) استبانة، واسترجاع (175) استبانة. واستبعاد (10) منها، ليصبح عدد الاستبانات (165) وهذه تشكل 71,7% من مجتمع الدراسة.

5- تفرغ الاستبانات: تم تفرغ الاستجابات على كل فقرة، ثم إدخال البيانات الخام للحاسوب من أجل المعالجة الإحصائية بواسطة برنامج التحليل الإحصائي spss.

6- تحديد الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت الخماسي كما في

الجدول رقم (1).

الإسهام الكامل (الواحد الصحيح) ويتضمن ذلك النموذج العوامل الموضحة في نموذج الانحدار المعياري التالي: جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعة = (0.28) جودة الخدمات الإدارية + 0.33 جودة الخدمات الأكاديمية + جودة سهولة الحصول على الخدمة + 0.16 جودة التجهيزات + 0.17 جودة خدمات القبول والتسجيل + 0.12 جودة مصادر التعلم).

دراسة Chieh Hsiung Wan [20] هدفت إلى دراسة العلاقة بين رضا طلبة الكلية بجامعة آسيا بجودة الخدمة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا طلبة كلية التربية وجودة الخدمة كما أظهرت النتائج اختلاف ذات شأن بين المواضيع التي تم عرضها.

وسعت دراسة Lomas, L. [21] إلى اختبار مفهوم الطالب كزبون في الجامعات، وذلك من وجهة نظر الكادر التدريسي في مجموعة من الجامعات الأمريكية المتخصصة بالعلوم الإنسانية والعلوم الطبيعية. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، كان أبرزها: أن الطلبة يعتبرون الأساس في بقاء المؤسسات التعليمية، بالإضافة إلى أن الطلاب هم الزبائن الأساسيين ومركز الثقل في المؤسسات التعليمية.

دراسة Douglas, J.; Alex, D. & Barry B [22] التي هدفت إلى تقديم تقرير تلخيصي عن تصميم واستخدام استبيان لقياس رضا الطلبة في كلية الأعمال والقانون في جامعة Liverpool John Moores وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من الجوانب المرتبطة بالعملية التعليمية والتعلم، وأن الجوانب الأقل أهمية هي المرتبطة بالجوانب المادية.

بعد أن تم عرض الدراسات السابقة فإن الباحثة تلاحظ أن الدراسة الحالية تتفق مع معظم الدراسات السابقة من حيث الموضوع وهو الخدمة التعليمية كذلك تتفق مع بعض الدراسات السابقة في الأهداف الفرعية، كما لا توجد دراسة محلية سابقة \_

جدول 1

الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت الخماسي

الدرجة	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً
طول الخلية (المتوسط الحسابي)	أقل من 1,8	من 1,8 إلى أقل من 2,6	من 2,6 إلى أقل من 3,4	من 3,4 إلى أقل من 4,2	من 4,2 إلى 5

ب. عينة البحث  
تكون مجتمع الدراسة وعينتها من جميع طلبة التربية في كلية  
الآداب بجامعة الزيتونة والبالغ عددهم (230)، ويبين جدول (2)  
توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة.

جدول 2

توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	المستوى	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	68	41.2
	أنثى	97	58.8
السنة الدراسية	الأولى	73	44.2
	الثانية	46	27.9
	الثالثة	25	15.2
	الرابعة	21	12.7
المعدل	جيد	88	53.3
	جيد جداً	56	33.9
	ممتاز	21	12.7

ج. أدوات الدراسة  
طورت الباحثة استبانة تحتوي على (42) فقرة بالرجوع إلى  
الأدب النظري والدراسات السابقة، وأعطت الباحثة لكل فقرة وزناً  
مدرجاً وفق مقياس ليكرت الخماسي باستخدام العبارات (كبيرة جداً،  
كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً) وتمثل رقمياً (5، 4، 3، 2، 1)  
على التوالي، والاستبانة مكونة من قسمين: الأول ويشمل معلومات  
أولية، والثاني ويتضمن فقرات الاستبانة موزعة على ستة محاور  
رئيسية، بواقع 7 فقرات لكل محور موضحة في جدول (3).

جدول 3

محاور الخدمة التعليمية الواردة في الدراسة

المحور	الخطة الدراسية	أعضاء هيئة التدريس	القبول والتسجيل	البنية التحتية للكلية	التعليمات الإدارية	التوظيف
الفقرات	7_1	14_8	21_15	28_22	35_29	42_36

صدق الأداة: تم اعتماد الصدق الظاهري، بعرض الأداة في  
صورتها الأولية على عدد من المحكمين لإصدار حكمهم على  
مدى صلاحية الفقرات، وسلامة صياغتها وملاءمتها لموضوع  
الدراسة.  
ثبات الأداة: لحساب قيم معامل ثبات الأداة، تم حساب قيم  
معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي باستخدام معامل ألفا  
كرونباخ Alpha – Cornpach. كما في الجدول رقم (4).

جدول 4

قيم معامل الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ \_ ألفا

معامل الثبات	عدد الفقرات	المحور
0.83	7	الخطة الدراسية
0.87	7	أعضاء هيئة التدريس
0.87	7	القبول والتسجيل
0.86	7	البنية التحتية للكلية
0.91	7	التعليمات الإدارية
0.91	7	التوظيف
0.92	42	الأداة ككل

وبالنظر للجدول رقم (4) يتضح أن أداة الدراسة تتمتع بقيمة ثبات عالية إذ بلغ الثابت العام للأداة 0.92

وإجابة هذا السؤال تتم من خلال الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:  
السؤال الفرعي الأول: ما درجة جودة الخطة الدراسي في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة؟ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت على النحو التالي مرتبة تنازلياً الجداول (11\_5)

5. النتائج

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مستوى جودة الخدمة التعليمية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة

جدول 5

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور جودة الخطة الدراسية لاستجابات أفراد عينة الدراسة

الرقم	الترتيب	الخطة التدريسية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
7.	1.	تتضمن خطة كل مساق: الأهداف، المحتوى، التقييم، المراجع	3.7394	1.12020	كبيرة
2.	2.	تتضمن الخطة الدراسية مساقات كافية في التخصص تزود الطالب ببنية معرفية في التخصص	3.4909	1.06850	كبيرة
3.	3.	تتضمن الخطة الدراسية مساقات يتصف محتواها بالحدثة	3.4424	2.76156	كبيرة
6.	4.	تحتوي الخطة الدراسية على مساقات إجبارية واختيارية يرتبط محتواها بالاحتياجات التعليمية، والأدوار التربوية للخريج	3.3697	1.07195	متوسطة
1.	5.	يلبي برنامج القسم الاحتياجات على المستوى الوطني	3.2667	.95721	متوسطة
5.	6.	تتصف الخطة الدراسية بالمرونة تتيح للطالب حرية الاختيار من المساقات المطروحة	3.1576	1.25888	متوسطة
4.	7.	تتم مراجعة الخطة الدراسية في ظل المستجدات التربوية	3.1515	1.05695	متوسطة
		المحور ككل	3.3740	.82042	متوسطة

السؤال الفرعي الثاني: ما درجة جودة الخدمات التي يقدمها أعضاء هيئة التدريس في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة؟ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة وهي مرتبة تنازلياً جدول

يتبين من جدول (5) أن المتوسطات الحسابية لمحور الخطة الدراسية قد تراوحت ما بين (3.73-3.15)، في حين بلغ المتوسط العام للمحور (3,37) أي أن درجة جودة الخطة التدريسية متوسطة.

(6).



جدول 6

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور أعضاء هيئة التدريس لاستجابات أفراد عينة الدراسة

الرقم	الترتيب	أعضاء هيئة التدريس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
.8	1.	يتابع أعضاء هيئة التدريس المستجندات التربوية لتدريس المساقات	3.5939	1.04121	كبيرة
.11	2.	يتيح أعضاء هيئة التدريس فرصة المشاركة الفاعلة للطلبة	3.4848	1.24257	كبيرة
.9	3.	يعتمد أعضاء هيئة التدريس معايير موضوعية لتقييم الطلبة في المساقات	3.3758	1.05548	متوسطة
.12	4.	تراعي تكاليفات أعضاء هيئة التدريس مقدرة الطلبة	3.0485	1.11424	متوسطة
.10	5.	يستخدم أعضاء هيئة التدريس تقنيات واستراتيجيات متطورة في التدريس	3.0000	1.26876	متوسطة
.14	6.	يعطي أعضاء هيئة التدريس تغذية راجعة مستمرة عن أداء الطلبة	2.9152	1.23667	متوسطة
.13	7.	يقوم أعضاء هيئة التدريس بتدريس مساقات خارج تخصصهم	2.6727	1.31670	متوسطة
		المحور ككل	3.1558	.81499	متوسطة

يتبين من جدول (6) إن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.67-3.59)، وبدرجة متوسطة لمحور الخدمات التي يقدمها أعضاء هيئة التدريس، إذ بلغ المتوسط العام (3,15). السؤال الفرعي الثالث: ما درجة جودة الخدمات التي يقدمها القبول والتسجيل في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة؟ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة جدول (7).

جدول 7

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور القبول والتسجيل لاستجابات أفراد عينة الدراسة

الرقم	الترتيب	القبول والتسجيل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
.15	1.	يتم قبول الطلبة المؤهلين.	3.5879	1.15287	كبيرة
.21	2.	يوفر القبول والتسجيل منشورات خاصة للطلبة بشكل متاح للجميع	3.2909	1.42717	متوسطة
.16	3.	وجود معايير محددة معلنة لاختيار الطلبة	3.2788	1.25712	متوسطة
.17	4.	إجراءات القبول تمنح فرصا متكافئة للطلبة دون تمييز	2.9212	1.40117	متوسطة
.19	5.	يتم تطوير إجراءات القبول بناء على المستجندات التربوية	2.8848	1.33163	متوسطة
.20	6.	تتم إجراءات القبول والتسجيل إلكترونيا	2.8606	1.39914	متوسطة
.18	7.	يشرف على قبول الطلبة لجنة موضوعية	2.6242	1.27524	متوسطة
		المحور ككل	3.0641	1.15158	متوسطة

يظهر جدول (7) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.62-3.58)، وبمتوسط عام (3,06) أي أن درجة خدمة القبول والتسجيل متوسطة. السؤال الفرعي الرابع: ما درجة جودة البنية التحتية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة؟ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة وهي مرتبة تنازليا جدول (8).

جدول 8

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور البنية التحتية لاستجابات أفراد عينة الدراسة

الرقم	الترتيب	البنية التحتية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
22	1.	توفر المكتبة المصادر والمراجع الحديثة في التخصص	3.7758	1.21149	كبيرة
23	2.	تتبع المكتبة نظام محوسب يتيح للطلبة سهولة الوصول للمعلومات	3.6424	1.28761	كبيرة
28	3.	يعرض القسم إنجازات الطلبة	3.1515	1.2572	متوسطة
24	4.	تتاح للطلبة فرصا كافية لاستخدام الحاسوب	3.1212	1.44318	متوسطة
25	5.	يوجد في القسم قاعات تدريسية مجهزة بأحدث الأجهزة التكنولوجية لتيسير عملية التعلم والتعليم	2.8848	1.38989	متوسطة
26	6.	يساهم القسم مساهمة فعالة في تقديم خدمات الكترونية لتسهيل عملية البحث العلمي للطلبة	2.8364	1.29864	متوسطة
27	7.	يوجد نظام اتصال الكتروني مستمر في القسم بين الطلبة وإدارة الكلية	2.497	1.4212	قليلة
		المحور ككل	3.1299	0.9592	متوسطة

يوضح جدول (8) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.49-3.77)، والمتوسط العام (3،12) مما يعني أن درجة خدمة مجال البنية التحتية متوسطة. الدراسة جدول (9).

السؤال الفرعي الخامس: ما درجة جودة التعليمات الإدارية في قسم

جدول 9

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور التعليمات الإدارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة

الرقم	الترتيب	التعليمات الإدارية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
29	1.	يوجد تعليمات إدارية واضحة للطلبة	3.4848	1.18222	كبيرة
33	2.	تعليمات تقييم الطلبة واضحة من قبل الإدارة والطالبات وأعضاء هيئة التدريس	3.2485	1.15508	متوسطة
34	3.	توضح التعليمات حقوق وواجبات الطلبة بشكل مكتوب	3.1939	1.18372	متوسطة
30	4.	يتم مراجعة التعليمات الإدارية الخاصة بالطلبة بصورة دورية	3.0667	1.22541	متوسطة
32	5.	تتيح التعليمات الإدارية فرصة المراجعة من قبل الطلبة	3.0545	1.15955	متوسطة
31	6.	يوجد تعليمات إدارية شاملة للطلبة من لحظة القبول إلى التخرج	3.0427	1.16361	متوسطة
35	7.	تتيح التعليمات الإدارية فرصا لتنفيذ الأنشطة غير الصفية	2.7273	1.25116	متوسطة
		المحور ككل	3.1143	.87556	متوسطة

يظهر جدول (9) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.72-3.48)، وأن المتوسط العام لهذا المحور (3،11) ويعني أن درجة خدمة التعليمات الإدارية متوسطة. الدراسة ومرتبنة تنازليا جدول (10).

السؤال الفرعي السادس: ما درجة جودة خدمات التوظيف في قسم

جدول 10

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور التوظيف لاستجابات أفراد عينة الدراسة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التوظيف	الترتيب	الرقم
متوسطة	1.24738	3.3879	التخصصات المتاحة تتلاءم مع سوق العمل	1.	.36
متوسطة	1.18315	3.1212	تتيح شهادة الخريج فرصة عمل في الخارج	2.	.38
متوسطة	1.27036	2.6667	يوفر القسم دليلاً لفرص العمل المتوفرة في السوق	3.	.37
قليلة	1.21240	2.4667	يعطي الخريج امتيازات في سوق العمل	4.	.41
قليلة	1.19858	2.4000	يمنح الخريج أولوية للعمل	5.	.40
قليلة	1.21803	2.2545	يتابع القسم الخريج في سوق العمل	6.	.39
قليلة	1.26695	2.1697	يتواصل القسم مع الخريج لتزويده بفرص العمل المستجدة	7.	.42
متوسطة	.88282	2.6381	المحور ككل		

يظهر جدول (10) أن المتوسطات الحسابية لمجال التوظيف قد تراوحت ما بين (3.38-2.16)، وأن المتوسط العام بلغ (2،63) مما يعني أن درجة جودة خدمة التوظيف متوسطة. السؤال الرئيس الأول: ما مستوى جودة الخدمة التعليمية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة؟ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة وهي مرتبة تنازلياً جدول (11).

جدول 11

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور جودة الخدمة التعليمية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور	الرقم
متوسطة	.82042	3.3740	الخطة الدراسية	1.
متوسطة	.81499	3.1558	أعضاء هيئة التدريس	2.
متوسطة	.95920	3.1299	البنية التحتية للكلية	3.
متوسطة	.87556	3.1143	التعليمات الإدارية	4.
متوسطة	1.15158	3.0641	القبول والتسجيل	5.
متوسطة	.88282	2.6381	التوظيف	6.
متوسطة	0.69	3.07	الأداة ككل	

يتبين من جدول (11) أن المتوسطات الحسابية لمحاور جودة الخدمة التعليمية قد تراوحت ما بين (3.37-2.63)، وأن المتوسط العام للأداة ككل بلغ (3،07) أي أن درجة جودة الخدمة التعليمية متوسطة. السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في

جودة الخدمة التعليمية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي؟ للإجابة عن هذا السؤال تم عمل اختبار (t-Test) وكما هو مبين في الجدول (12).

جدول 12

نتائج اختبار "ت" للكشف عن دلالة الفروق بين المتوسط الحسابي للاستجابات تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي

المحور	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الإحصائية
الخطة الدراسية	ذكر	68	3.3466	.74264	-0.358	.721
	أنثى	97	3.3932	.87410	-0.368	.713
أعضاء هيئة التدريس	ذكر	68	3.2794	.84801	1.639	.103
	أنثى	97	3.0692	.78385	1.616	.108
القبول والتسجيل	ذكر	68	3.0210	1.45378	-0.401	.689
	أنثى	97	3.0943	.88782	-0.370	.712
البنية التحتية للكلية	ذكر	68	3.1891	.90970	.663	.508
	أنثى	97	3.0884	.99498	.673	.502
التعليمات الإدارية	ذكر	68	3.0063	.85872	-1.330	.186
	أنثى	97	3.1900	.88370	-1.336	.184
التوظيف	ذكر	68	2.6345	.88971	-0.044	.965
	أنثى	97	2.6406	.88259	-0.044	.965
الأداة ككل	ذكر	68	3.0795	.71598	.002	.999
	أنثى	97	3.0793	.68678	.002	.999

يتبين من جدول (12) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  تعزى إلى متغير النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى) لجميع مجالات الدراسة، وعلى الأداة ككل. السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة وفقاً لمتغير السنة الدراسية؟ تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية جدول (13) وعمل اختبار تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) جدول (14).

جدول 13

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على حسب متغير السنة الدراسية

المحور	السنة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الخطة الدراسية	الأولى	73	3.4912	.90913
	الثانية	46	3.3137	.72507
	الثالثة	25	3.1943	.45153
	الرابعة	21	3.3129	1.00673
	المجموع	165	3.3740	.82042
أعضاء هيئة التدريس	الأولى	73	3.1800	.81442
	الثانية	46	3.1180	.85093
	الثالثة	25	3.0800	.58041
	الرابعة	21	3.2449	1.00218
	المجموع	165	3.1558	.81499
القبول والتسجيل	الأولى	73	3.3718	1.34302
	الثانية	46	2.9068	.89707
	الثالثة	25	2.6629	.78883

1.07489	2.8163	21	الرابعة	
1.15158	3.0641	165	المجموع	
.89135	3.1957	73	الأولى	البنية التحتية للكلية
1.00924	3.1211	46	الثانية	
.96803	2.8286	25	الثالثة	
1.05606	3.2789	21	الرابعة	
.95920	3.1299	165	المجموع	
.82306	3.2818	73	الأولى	التعليمات الإدارية
.88345	2.9969	46	الثانية	
.75737	2.8914	25	الثالثة	
1.09682	3.0544	21	الرابعة	
.87556	3.1143	165	المجموع	
.85269	2.7299	73	الأولى	التوظيف
.93958	2.5466	46	الثانية	
.81829	2.5257	25	الثالثة	
.95786	2.6531	21	الرابعة	
.88282	2.6381	165	المجموع	
.71085	3.2084	73	الأولى	الأداة مكل
.71685	3.0005	46	الثانية	
.48477	2.8638	25	الثالثة	
.76841	3.0601	21	الرابعة	
.69680	3.0794	165	المجموع	

يتبين من الجدول السابق أن هناك تبايناً ظاهرياً للمتوسطات تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) جدول (14).  
الحسابية، ولمعرفة إذا كانت ذات دلالة إحصائية، تم عمل اختبار

#### جدول 14

نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق بين متوسط الاستجابات تبعاً لمتغير السنة الدراسية

المحور	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الخطة الدراسية	بين المجموعات	2.056	3	.685	1.018	.386
	داخل المجموعات	108.331	161	.673		
	المجموع	110.387	164			
أعضاء هيئة التدريس	بين المجموعات	.419	3	.140	.207	.891
	داخل المجموعات	108.512	161	.674		
	المجموع	108.931	164			
القبول والتسجيل	بين المجموعات	13.364	3	4.455	3.514	.510
	داخل المجموعات	204.122	161	1.268		
	المجموع	217.486	164			
البنية التحتية للكلية	بين المجموعات	3.056	3	1.019	1.109	.347
	داخل المجموعات	147.835	161	.918		

التعليمات الإدارية	المجموع	150.891	164	1.333	1.763	.156
بين المجموعات	3.999		3			
داخل المجموعات	121.723		161	.756		
المجموع	125.722		164			
التوظيف	1.321		3	.440	.561	.642
داخل المجموعات	126.496		161	.786		
المجموع	127.818		164			
الأداة ككل	2.671		3	.890	1.863	.138
داخل المجموعات	76.955		161	.478		
المجموع	79.626		164			

يتبين من جدول (14) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  تعزى إلى متغير السنة الدراسية لجميع مجالات الدراسة، والأداة ككل.

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة

الخدمة التعليمية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة وفقاً لمتغير المعدل؟ تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري جدول (15)، وتحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) جدول (16).

#### جدول 15

##### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير المعدل

المحور	المعدل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الخطة الدراسية	جيد	88	3.3718	.67998
	جدا جيد	56	3.3980	1.00784
	ممتاز	21	3.3197	.84262
أعضاء هيئة التدريس	المجموع	165	3.3740	.82042
	جيد	88	3.2240	.73637
	جدا جيد	56	3.1327	.91973
القبول والتسجيل	ممتاز	21	2.9320	.82884
	المجموع	165	3.1558	.81499
	جيد	88	3.1153	1.34167
البنية التحتية للكلية	جدا جيد	56	2.9413	.87122
	ممتاز	21	3.1769	.94319
	المجموع	165	3.0641	1.15158
التعليمات الإدارية	جيد	88	3.1477	1.04203
	جدا جيد	56	3.0000	.84230
	ممتاز	21	3.4014	.86262
التعليمات الإدارية	المجموع	165	3.1299	.95920
	جيد	88	3.0714	.92683
	جدا جيد	56	3.0383	.77267
التعليمات الإدارية	ممتاز	21	3.4966	.85430
	المجموع	165	3.1143	.87556

.94706	2.7045	88	جيد	التوظيف
.77575	2.5281	56	جدا جيد	
.88361	2.6531	21	ممتاز	
.88282	2.6381	165	المجموع	
.74058	3.1058	88	جيد	الأداة ككل
.67744	3.0064	56	جدا جيد	
.55504	3.1633	21	ممتاز	
.69680	3.0794	165	المجموع	

يتبين من جدول (15) أن هناك تبايناً ظاهرياً للمتوسطات تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) جدول (16).  
الحسابية، ولمعرفة إذا كانت ذات دلالة إحصائية، تم عمل اختبار

### جدول 16

رقم نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق بين متوسط الاستجابات تبعاً لمتغير المعدل

المحور	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الخطة الدراسية	بين المجموعات	0.094	2	0.047	0.069	0.933
	داخل المجموعات	110.292	162	0.681		
	المجموع	110.387	164			
أعضاء هيئة التدريس	بين المجموعات	1.492	2	0.746	1.125	0.327
	داخل المجموعات	107.44	162	0.663		
	المجموع	108.931	164			
القبول والتسجيل	بين المجموعات	1.341	2	0.671	0.503	0.606
	داخل المجموعات	216.144	162	1.334		
	المجموع	217.486	164			
البنية التحتية للكلية	بين المجموعات	2.52	2	1.26	1.376	0.256
	داخل المجموعات	148.37	162	0.916		
	المجموع	150.891	164			
التعليمات الإدارية	بين المجموعات	3.555	2	1.777	2.357	0.098
	داخل المجموعات	122.168	162	0.754		
	المجموع	125.722	164			
التوظيف	بين المجموعات	1.071	2	0.536	0.685	0.506
	داخل المجموعات	126.746	162	0.782		
	المجموع	127.818	164			
الأداة ككل	بين المجموعات	0.508	2	0.254	0.52	0.596
	داخل المجموعات	79.119	162	0.488		
	المجموع	79.626	164			

التدريس بتدريس مساقات خارج تخصصهم" بدرجة متوسطة مما يشير إلى أن أعضاء هيئة التدريس يتابعون المستجندات، ويحرصون على المشاركة الفاعلة للطلبة، وأن قسم العلوم التربوية يحرص أن يدرس عضو هيئة التدريس مقررات تخصصه.

الفرع الثالث: ما درجة جودة الخدمات التي يقدمها القبول والتسجيل في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة؟

تبين النتائج أن درجة خدمة القبول والتسجيل "متوسطة"، وبينما حذيت الفقرة "يتم قبول الطلبة المؤهلين" بدرجة جودة "كبيرة" وعلى المرتبة الأولى مما يشير إلى قناعة عينة الدراسة أن هناك طلبة قسم العلوم التربوية مؤهلين، جاءت باقي الفقرات لهذا المحور بدرجة جودة "متوسطة"، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة "يشرف على قبول الطلبة لجنة موضوعية" مما قد يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة لديهم قناعة أن بعض الطلبة يتم قبولهم بطرق أخرى غير المعلنة.

الفرع الرابع: ما درجة جودة البنية التحتية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة؟ أظهرت النتائج أن درجة خدمة مجال البنية التحتية "متوسطة". جاءت فقرة "توفر المكتبة المصادر والمراجع الحديثة في التخصص" بالمرتبة الأولى وبدرجة جودة "كبيرة"، وفي المرتبة الثانية حظيت فقرة "تتبع المكتبة نظام محوسب يتيح للطلبة سهولة الوصول للمعلومات" بدرجة جودة "كبيرة"، وباقي الفقرات بدرجة "متوسطة" وفي المرتبة الأخيرة جاءت فقرة "يوجد نظام اتصال إلكتروني مستمر في القسم بين الطلبة وإدارة الكلية" بدرجة قليلة وهذا يشير إلى حاجة تبني سياسة الباب المفتوح إلكترونياً في القسم بين الطلبة وإدارة الكلية.

الفرع الخامس: ما درجة جودة التعليمات الإدارية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة؟ بينت النتائج أن درجة خدمة التعليمات الإدارية "متوسطة" وأظهرت النتائج أن درجة جودة الخدمة "كبيرة" في فقرة "يوجد تعليمات إدارية

يتبين من الجدولين (15، 16) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى إلى متغير المعدل لجميع مجالات الدراسة، والأداة ككل.

## 6. مناقشة النتائج

مناقشة نتائج السؤال الأول:

الفرع الأول: ما درجة جودة الخطة الدراسية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة؟ بينت النتائج أن درجة جودة الخطة التدريسية: متوسطة. وحظيت الفقرات: "تتضمن خطة كل مساق: الأهداف، المحتوى، التقييم، المراجع"، "تتضمن الخطة الدراسية مساقات كافية في التخصص تزود الطالب ببنية معرفية في التخصص"، "تتضمن الخطة الدراسية مساقات يتصف محتواها بالحدثة" على درجة جودة "كبيرة"، يلي ذلك فقرة "تحتوي الخطة الدراسية على مساقات إجبارية واختيارية يرتبط محتواها بالاحتياجات التعليمية، والأدوار التربوية للخريج"، "يلبي برنامج القسم الاحتياجات على المستوى الوطني"، "تتصف الخطة الدراسية بالمرونة تتيح للطلاب حرية الاختيار من المساقات المطروحة"، "تتم مراجعة الخطة الدراسية في ظل المستجدات التربوية" بدرجة جودة "متوسطة". وهذا يشير إلى أن خطة كل مساق واضحة وتزود الطلبة بمحتوى معرفي، لكن هناك قناعة عند عينة الدراسة بضرورة إعطاء الطلبة حرية الاختيار للمساقات المقررة والعمل على مراجعتها في ظل المستجدات التربوية.

الفرع الثاني: ما درجة جودة الخدمات التي يقدمها أعضاء هيئة التدريس في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة؟ أظهرت النتائج أن درجة جودة الخدمات التي يقدمها أعضاء هيئة التدريس "متوسطة"، إذ حظيت فقرتنا "يتابع أعضاء هيئة التدريس المستجدات التربوية لتدريس المساقات"، يتيح أعضاء هيئة التدريس فرصة المشاركة الفاعلة للطلبة" على درجة جودة "كبيرة"، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة "يقوم أعضاء هيئة



مناقشة السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة وفقاً لمتغير الجنس؟ أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، لجميع مجالات الدراسة، وعلى الأداة ككل، تعزى إلى متغير النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى)، وترى الباحثة أن السبب في ذلك قد يعود إلى التقارب في وجهات النظر بين الطلبة في واقع جودة الخدمة التعليمية، إذ يقوم الطالب والطالبة بنفس المهمات الأكاديمية المطلوبة، ويخضع الجميع بالتساوي للأنظمة والقوانين في الجامعة، وتتفق نتائج الدراسة الحالية دراسة كل من: محمد [14] التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس، ودراسة عساف، الحلو، [13] التي لم تظهر الفروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغيرات النوع الاجتماعي، وتخالف النتائج دراسة الحدابي، وعكاشة [18] التي أظهرت عن تباين مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة في المجالات المختلفة باختلاف جنسهم.

مناقشة السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة وفقاً لمتغير السنة الدراسية؟ تبين من النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير السنة الدراسية لجميع مجالات الدراسة والأداة ككل، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الخدمات التعليمية المقدمة من قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة متاحة بنفس الدرجة لجميع طلبة القسم مهما كان المستوى الدراسي، وتخالف نتائج الدراسة الحالية دراسة الحدابي، داود عبد الملك، قشوة. هدى، [12] التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05$ ) لمستوى جودة الخدمة التعليمية المستوى لصالح المستوى الأول. وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة عساف، الحلو، [13] التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير المستوى الدراسي.

واضحة للطلبة" إذ جاءت بالمرتبة الأولى، بينما كانت درجة الجودة لباقي الفقرات "متوسطة".

الفرع السادس: ما درجة جودة خدمات التوظيف في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة؟ يتضح من النتائج أن درجة جودة خدمة التوظيف "متوسطة". وتبين النتائج أن الدرجة "متوسطة" للفقرات "التخصصات المتاحة تتلاءم مع سوق العمل"، "تتيح شهادة الخريج فرصة عمل في الخارج"، "يوفر القسم دليلاً لفرص العمل المتوفرة في السوق"، ودرجة "قليلة" لباقي الفقرات، وتعزو الباحثة ذلك إلى قناعة أفراد العينة بملائمة التخصصات في قسم العلوم التربوية لحاجات السوق، لكنهم بحاجة إلى تزويدهم بفرص العمل المتاحة ومتابعتهم من قبل القسم حتى بعد تخرجهم.

مناقشة السؤال الرئيس الأول: ما مستوى جودة الخدمة التعليمية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة؟ أظهرت النتائج أن درجة جودة الخدمة التعليمية في قسم العلوم التربوية من وجهة نظر الطلبة "متوسطة" إذ جاء في المرتبة الأولى الخطة الدراسية، وفي المرتبة الأخيرة التوظيف، وهذا يؤكد أن الطلبة في قسم العلوم التربوية بحاجة إلى متابعة قسم العلوم التربوية للطلبة الخريجين، وتزويدهم بمستجدات فرص العمل، ويستحسن تزويد الطالب بدليل إرشادي دوري بفرص العمل المتاحة. وتخالف الدراسة الحالية دراسة كل من: الربيعي، ليث، النعيمي، محمد، قدورة، روان، [11] التي توصلت إلى انخفاض واضح في مستوى جودة الخدمة التعليمية المدركة من قبل طلبة الدراسات العليا في كل من الجامعات الأردنية الخاصة موضوع الدراسة، ودراسة الحدابي، داود عبد الملك، قشوة. هدى، [12] التي توصلت إلى أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية - جامعة عمران دون المستوى المطلوب، ودراسة عساف، الحلو، [13] والتي أشارت أن واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية كانت عالية.

[10] المحيلاوي، قاسم، (2006). إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم عمليات تطبيقات. ط 1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

[11] الربيعي، ليث، النعيمي، محمد، قدورة، روان، (2010). أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الأشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة. [www.alazhar.edu.ps/arabic/planning/images/1ib-arb/169.pdf](http://www.alazhar.edu.ps/arabic/planning/images/1ib-arb/169.pdf) 20/9/2012

[12] الحدابي، داود عبد الملك، قشوة. هدى، (2009). جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة جامعة عمران من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد (4)، (2009)، ص92\_ص108.

[13] عساف، عبد، الحلو، غسان، (2009). واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر الطلبة. مجلة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، المجلد 23(3). 2009.

[15] آل فيحان، ايثار عبد الهادي، (2007). تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة - QFD - دراسة تحليلية لآراء طلبة مرحلة الدكتوراه في قسم إدارة الأعمال / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة بغداد، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد (67)، ص:81\_120.

[16] زيدان، عفيف. (٢٠٠٧). "واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في التربية بجامعة القدس من وجهة نظر الطلبة. بحث مقدم إلى مؤتمر التوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس، المفتوحة، رام الله، 2007/4/5\_3.

مناقشة السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة وفقا لمتغير المعدل؟ أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير المعدل لجميع مجالات الدراسة والأداة ككل، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى العدالة في مستوى الخدمة التعليمية التي تقدم لجميع فئات الطلبة بغض النظر عن معدلاتهم، وتخالف نتائج الدراسة الحالية نتائج دراسة عساف، الحلو [13] التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير تقدير الطالب ولصالح ذوي التقدير الممتاز

## 7. التوصيات

### بناءً على نتائج البحث توصي الباحثة بالآتي:

1. العمل على إيجاد نظام اتصال إلكتروني مستمر في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة بين الطلبة وإدارة الكلية.
2. العمل على توفير دليل لفرص العمل المتوفرة.
3. متابعة الخريجين في سوق العمل.
4. إجراء المزيد من الدراسات.

## المراجع

### أ. المراجع العربية

- [1] فضل، عابد، (1986). نظم التعليم العالي والجامعي. ط 1، ليبيا: الدار الجماهيرية.
- [3] محمد، أشرف السعيد (2007). الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجامعي، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر.
- [4] بدير، المتولي، مجاهد، محمد، (2006). الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي. المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، منصور، مصر.

- [6] Denton K. (1996)، “ How to give quality services to your customers”، universal book stall، P.334.
- [7] Kotler، P. (1997)، Marketing Management: Analysis، Planning، Implementation & Control (9th ed.)، Prentice – Hall، New Delhi.
- [8] Payne، A. (1995)، The Essence of Services Marketing (2nd ed.)، Prentice – Hall، India.
- [9] David، B.، & Harold، T. (2000). Quality in Higher Education: Routledge، part of the Taylor & Francis Group. Vol، (6) Routledge، part of the Taylor & Francis Group.
- [20] student Chieh Hsiung Wan، (2009): A study of the relationship between and Faculty satisfaction of service quality within Asia University in Taiwan، Adissertation submitted doctor of education.
- [21] Lomas، L.، (2007)، "Are Students customers? Perception of academic staff." Quality in Higher Education، Vol.13، No. 1: 31-44.
- [14] Muhammad Sharar Mahyub (2008): The service quality of education in the international college university of science and technology, Master of Business Administration, University Malaysia.
- [22] Douglas، J.; Alex، D. & Barry B.، (2006)، "Measuring student satisfaction at UK university"، Quality Assurance in Education، Vol. 14، No.3 251-267.
- [17] عاشور، يوسف حسين، العبادلة، طلال عثمان، (2007) MBA قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج الجامعة الإسلامية بغزة. مجلة جامعة الأقصى، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، يناير 2007، ص88\_128.
- [18] الحدابي، داود، عكاشه، محمد، (2007). جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية نتائج أوليه، مجله اتحاد الجامعات العربية، العدد (4).
- [19] الحدابي، داود، عكاشه، محمود (2006). التتبؤ بجودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعات في سياق مفاهيم العولمة، مجلة الدراسات الاجتماعية، العدد 21، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء.

#### ب. المراجع الأجنبية

- [2] Sahney، S.، Banwet، D. K. & Karunes، S. (2003)، " Enhancing Quality in Education: Application of Quality Function Deployment – An industry Perspective"، Vol.52، No.6 ، PP.297-309. New Jersy، Prentice Hall.
- [5] Cheng، Y. C.، & Tam، W. M. (1997). Multi-models of quality in education، (available at Quality Assurance in Education، 5(1)، 22–31. <http://lysander.emeraldinsight.com/vl=20247265/cl=26/nw=1/rpsv/~1203/v5n1/s3/p22>) 511012012.

# THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES IN THE DEPARTMENT OF EDUCATIONAL SCIENCES AT THE UNIVERSITY OF ZAYTUNA FROM THE STUDENTS POINT VIEW

**Layla Mohammad Abo Aola**  
**Faculty of Education, Taif University**

**Abstract-**This study aimed to identify the level of quality of service in the educational program of the Department of Educational Sciences at the Zaytoonah University from the point of view of the students. The sample of the study included all the students in Education at Arts Faculty of Zaytoonah University, and using the curriculum survey descriptive and analytical, and the study found that the quality of educational services in the Department of Educational Sciences: average, reaching arithmetic average: (3.07), as there no significant differences attributable to the variables: gender, level of study, amended, and the study recommended a number of recommendations including: working to create a system that electronic communication continues between the students and College Administration, and to provide a guide to available job opportunities, and follow-up of graduates in the labor market, further studies are recommended to the educational Service.

**Key words:** Quality, educational Zaytoonah, Educational Sciences.