

## تقييم طلاب كلية التربية بجامعة حائل لجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الكلية في ضوء بعض معايير الجودة والاعتماد المؤسسي

د. نور الدين عيسى آدم علي

أستاذ المناهج وطرق التدريس المشارك في كلية التربية بجامعة سنار || كلية التربية في جامعة حائل || بالمملكة العربية السعودية.

Email: [nouradeen10@gmail.com](mailto:nouradeen10@gmail.com) || Tel: 00966537049649

الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها كلية التربية بجامعة حائل من وجهة نظر الطلاب، واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، وتمثلت الأداة في استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها (108) طالباً، بنسبة (30.17%) من المجتمع الأصلي والبالغ (358) طالباً. ولمعالجة البيانات استخدم الباحث حزمة البرنامج (SPSS)، وقد أسفرت نتائج الدراسة أن عموم الخدمات التعليمية التي تقدمها كلية التربية بجامعة حائل إلى طلبتها حصلت على متوسط كلي (3.48 من 5) بتقدير لفظي (كبيرة)، وعلى مستوى المحاور الرئيسة؛ حصل محور جودة أداء عضو هيئة التدريس على أعلى متوسط (3.72) ثم محور العناصر المادية الملموسة والاستجابة التي تقدمها الكلية بمتوسط (3.50) وكلاهما بتقدير (كبيرة) وأخيراً جودة البيئة التعليمية بمتوسط (3.21) بتقدير (متوسطة). وفي ضوء هذه النتائج قدم الباحث جملة من التوصيات والمقترحات للارتقاء بالخدمات التعليمية التي تقدمها كلية التربية بجامعة حائل وعموم جامعات المملكة.

الكلمات المفتاحية: الخدمات التعليمية، كلية التربية، جامعة حائل، من وجهة نظر الطلاب.

## Evaluation of Hail University, College of Education students for the quality of educational services provided by the college in light of some quality standards and institutional accreditation.

Dr. Nouradeen Aisa Adam Ali

Associate Professor of Curricula and Teaching Methods at the College of Education at Sennar University & College of Education at the University of Hail || Saudi Arabia.

Email: [nouradeen10@gmail.com](mailto:nouradeen10@gmail.com) || Tel: 00966537049649

**Abstract:** This study aimed at evaluating the quality of educational services provided by the College of Education at the University of Hail from the students' point of view, and the researcher used the descriptive survey approach, and the tool was represented in a questionnaire distributed to a simple random sample of (108) students, (30.17%) from the original community which was (358) students. To process the data, the researcher used the (SPSS) program. The results of the study revealed that the general educational services provided by the College of Education at the University of Hail to its students obtained an overall average (3.48 out of 5) with a verbal rating (large), and at the level of the main axes; The quality of the college Staff members performance got the highest average (3.72), followed by the tangible material elements and the

response provided by the college with an average of (3.50), both of them with a rating of (large) and finally the quality of the educational environment with an average of (3.21) with a grade of (medium). In light of these results, the researcher presented a set of recommendations and proposals to improve the educational services provided by the College of Education at the University of Hail and the rest of Saudi universities.

**Key words:** Educational Services, College of Education, University of Hail, from the students' point of view.

## الإطار العام للدراسة

### المقدمة:

إن الأحداث المتلاحقة التي شهدتها العقد الأخير من القرن العشرين الميلادي أحدثت تغيرات كثيرة في النظم الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وتركت بصماتها قسراً أو اختياراً على كثير من النظم التعليمية في المجتمعات المختلفة، وجعلت التغيير للارتقاء بالتعليم أمراً ضرورياً للبقاء. وفرضت الاهتمام بالمواصفات والشروط التي يتم بمقتضاها الحصول على شهادة الجودة العالمية (ISO) (الفهيم، 2020: 80). حيث تُعد إدارة الجودة الشاملة الموجة الثورية الثالثة بعد الثورة الصناعية والثورة المعلوماتية (الشودري، 2020: 42).

وتُعد الجودة في التعليم العالي إحدى وسائل تحسين وتطوير نوعية التعليم والنهوض بمستواه في عصر العولمة الذي يمكن وصفه بأنه عصر الجودة، فلم تعد الجودة حلمًا تسعى إليه المؤسسات التعليمية أو ترفاً فكرياً لها الحق في أخذه أو تركه، بل أصبحت ضرورة ملحة تملها التغيرات المتسارعة التي يشهدها قطاع التعليم العالي في جميع أنحاء العالم ومتطلبات الحياة المعاصرة.

وقد دفعت هذه التحديات مختلف دول العالم إلى إحداث تغييرات، وتنفيذ تحولات مهمة في نظم تعليمها، ومنها تغيير أنساق التمويل، والإدارة، والتمايز المؤسسي المتنامي، وإيجاد آليات التقويم والاعتماد، وإصلاح المناهج والابتكارات التكنولوجية، وتحسين جودة المؤسسات التعليمية، واعتماد البنى والممارسات الإدارية الفعالة (المليجي، والبرازي، 2010: 132).

فالأخذ بمفاهيم: (خدمة المستفيدين، وسرعة إنجاز المهمة، الخصوصية السرية، الأسلوب الذي تؤدي به الخدمة) تمثل مؤشرات لتمييز الخدمة، كما يجب الاستجابة إلى شكاواهم، اقتراحاتهم انطباعاتهم عن الخدمة، والعمل على تطوير الخدمة لتحقيق تميز مستدام، وهو ما ينشده مقدم الخدمة والمستفيد على حدٍ سواء (الثبيتي، 2017: 86).

ويشهد التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية محاولات جادة لعمليات التطوير والجودة، حيث أصبح الاهتمام بجودة التعليم الجامعي ظاهرة عالمية توليها المؤسسات التعليمية اهتماماً بالغاً؛ وذلك بهدف الوصول إلى الأفضلية، وقد تجسد هذا الاهتمام على مستوى المملكة في إنشاء عدد من الهيئات لضمان الجودة في التعليم تأتي في مقدمتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (الشايب، 2016: 4).

وحيث إن جامعة حائل تُعد إحدى مؤسسات التعليم العالي الحديثة في المملكة العربية السعودية، والتي تبنت مبادئ الجودة الشاملة كهدف تسعى إلى تحقيقه من بداية نشأتها للحصول على مخرجات تعليمية تنافس على مستوى السوق المحلي والعربي والعالمي، لذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة للكشف عن واقع الخدمات التعليمية التي تقدمها كلية التربية بجامعة حائل من وجهة نظر الطلاب.

### مشكلة الدراسة:

نظراً لكون الاعتماد الأكاديمي أصبح توجهاً عالمياً لضمان جودة الخدمات التعليمية والبحثية التي تقدمها الجامعات، ولوجود هيئات محلية وعالمية مختصة بمنح الاعتماد الأكاديمي للجامعات، ولوجود توجه قوي من قبل وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية بضرورة تحقيق الجامعات السعودية لمعايير الجودة الشاملة والحصول على الاعتماد الأكاديمي على مستوى البرامج والمؤسسات، وقد تمثل هذا الاهتمام في إنشاء الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي والتي تختص بالتحسين المستدام للجودة في كل قطاعات التعليم فوق الثانوي بالمملكة. وهي الهيئة المختصة بمنح الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي بالمملكة وفقاً لمعايير محددة تتبناها الهيئة ويتم تطبيقها ومراجعتها وفقاً لآليات محددة ومعروفة تتبعها كافة مؤسسات التعليم العالي بالمملكة. (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي 2013).

ولأن جامعة حائل إحدى الجامعات الناشئة التي تسعى لتقديم خدماتها التعليمية بجودة عالية لمنسوبيها والحصول على الاعتماد الأكاديمي فقد قامت الجامعة بإنشاء عمادة التطوير والجودة، ومن ثم شرعت في إنشاء نظام داخلي للجودة يستهدف تطبيق معايير الجودة الشاملة بكافة عناصر المنظومة الجامعية بما يمكن الجامعة من الحصول على الاعتماد الأكاديمي (العربي، 2013: 108). إلا أن بعض الدراسات مثل دراسة اللوقان (2015) أشارت إلى أن درجة تأثير المعوقات في تحقيق الاعتماد الأكاديمي لكلية التربية في جامعة حائل جاءت عالية. (اللوقان، 2015: 91).

ولأن الجودة الراقية تلتزم في جوهرها، وذلك بتبنيها معايير الجودة والكفاءة العالية والفعالية بهدف التحسن المستمر وتحقيق الرضا العالي (الحوري، وآخرون، 2012: 254). ولكون جودة الخدمات التعليمية في مؤسسة ما يتم قياسها واعتمادها طبقاً لمدى توافق تلك الخدمات مع المعايير الموضوعية بواسطة الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، فإنه يفترض أن يرى طلاب المؤسسة التعليمية التي حصلت على الاعتماد الأكاديمي أثر ذلك على الخدمة التعليمية المقدمة لهم، وبالتالي على المهارات التي يكتسبونها، وعلى قدراتهم التنافسية في سوق العمل، وهو ما دفع الباحث لمحاولة الوقوف على مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها كلية التربية بجامعة حائل في ضوء بعض معايير الجودة والاعتماد المؤسسي.

### أسئلة الدراسة:

في ضوء ما سبق تطرح الدراسة التساؤلات التالية:

- 1- ما مدى جودة البيئة التعليمية بكلية التربية في جامعة حائل من وجهة نظر الطلاب؟
- 2- ما مدى جودة العناصر المادية الملموسة والاستجابة التي تقدمها كلية التربية في جامعة حائل من وجهة نظر الطلاب المعنيين بها؟
- 3- ما مدى جودة الخدمات التعليمية المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في جامعة حائل من وجهة نظر الطلاب؟

### أهداف الدراسة.

تهدف هذه الدراسة إلى:

- 1- الكشف عن واقع البيئة التعليمية بكلية التربية في جامعة حائل بدراسة واقعية من وجهة نظر الطلاب.
- 2- تسليط الضوء على مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها كلية التربية في جامعة حائل للطلاب من وجهة نظر الطلاب المعنيين بها.

3- الوقوف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في جامعة حائل من وجهة نظر الطلاب.

#### أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- 1- قد تفيد نتائج هذه الدراسة القائمين على أمر الجودة والتطوير بجامعة حائل، في معرفة جوانب الاستيفاء والقصور في البيئة التعليمية بكلية التربية، للاستفادة من ذلك في إطار التخطيط والسعي لتحقيق الجودة والاعتماد الأكاديمي لبرامج كلية التربية.
- 2- يأمل الباحث أن تكشف نتائج هذه الدراسة الاحتياجات الحقيقية لكلية التربية بجامعة حائل لاستيفاء متطلبات للاعتماد المؤسسي المتعلقة بالبيئة التعليمية والعناصر المادية الملموسة والاستجابة التي تقدمها كلية التربية للطلاب، وممارسات أعضاء هيئة التدريس.
- 3- قد تفيد نتائج هذه الدراسة في تحفيز القيادات المسؤولة عن كلية التربية بجامعة حائل، لاستيفاء معايير الجودة في مباني الكلية ومرافقها الضرورية دعماً لتطوير الخطط المستقبلية.
- 4- تكشف نتائج هذه الدراسة الاحتياجات التدريبية الفعلية لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في جامعة حائل لترقية الأداء التدريسي ورفع قدراتهم المتعلقة بتقديم خدمات الإشراف والإرشاد الأكاديمي للطلاب، مما يؤدي إلى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

#### حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها كلية التربية بجامعة حائل.
- الحدود البشرية: عينة من طلاب كلية التربية الملتحقين بكافة برامج البكالوريوس.
- الحدود المكانية: كلية التربية في جامعة حائل (شطر الطلاب)، بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمانية: أُجريت هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي (1438. 1439 هـ).

#### التعريف بمصطلحات الدراسة:

##### 1- الخدمات التعليمية:

تعرف الخدمات التعليمية بأنها: " نشاط أو منفعة تقدمها المؤسسة التعليمية للطلاب أو المجتمع المحلي، سواء كانت مادية أو غير مادية، وتكون حسب توقعات المستفيدين (الطلاب أو المجتمع المحلي) أو التفوق عليها". (راضي والسردى، 2018: 91).

##### 2- الجودة الشاملة في التعليم:

الجودة الشاملة في التعليم هي أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنظمة التعليمية ومستوياتها ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم، وتحقيق أفضل خدمات بحثية واستشارية بأكفاً أساليب وأقل تكاليف وأعلى جودة ممكنة (فرج، والفقي، 2013: 159).

وتعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها فلسفة إدارية تهدف إلى تحقيق التميز في جودة أداء المؤسسة ككل من خلال الوفاء باحتياجات العملاء والعاملين (محمد، 2017: 246).

### 3- جودة الخدمة التعليمية:

تعرف جودة الخدمة التعليمية بأنها: " تقييم معرفي على المدى الطويل للخدمة المقدمة من قبل المؤسسة التعليمية". (الشايب، 2016: 7).

كما يقصد بجودة الخدمات التعليمية مدى التطابق بين المدخلات والمخرجات من حيث المواصفات المتمثلة في الأبعاد الستة: "الأشياء الملموسة، الاعتمادية، الإستجابية، الأمان، التعاطف، وخصوصية الجامعة" (علة والود، 2017: 8).

### 4- كلية التربية في جامعة حائل:

كانت نواة كلية التربية في جامعة حائل هي الكلية المتوسطة لإعداد المعلمين والتي أنشئت في عام 1403هـ في منطقة حائل بالمملكة العربية السعودية، وذلك من أجل إعداد وتدريب المعلمين، وقد حملت مسميات مختلفة منها: الكلية المتوسطة، وكلية المعلمين، وكانت تتبع لوكالة كليات المعلمين التابعة لوزارة التربية والتعليم. وقد منحت شهادة الدبلوم التربوي، والبكالوريوس التربوي في تخصصات مختلفة منها: الدراسات القرآنية، والدراسات الإسلامية، واللغة العربية، واللغة الإنجليزية، والعلوم، والرياضيات، والحاسب الآلي، والتربية الفنية، والتربية البدنية.

وفي عام 1427هـ صدر الأمر السامي بنقل تبعية كليات المعلمين من وزارة التربية والتعليم وإحاقها بوزارة التعليم العالي، وفي عام 1428هـ وافق مجلس الوزراء في جلسته الخامسة والأربعين برئاسة خادم الحرمين الشريفين الملك عبد الله بن عبد العزيز على إحاق كليات المعلمين وكليات التربية للبنات بالجامعات وإعادة هيكلتها. ومن ثم ألحقت كلية المعلمين وكلية التربية للبنات بحائل بقسمها الأدبي والعلمي بجامعة حائل في عام 1428هـ وأعيدت هيكلتها وجمعت في كلية واحدة للبنين والبنات وحملت مسمى كلية التربية. (لمزيد من المعلومات، يمكن الاطلاع على موسوعة منطقة حائل، المجلد الأول، 1440هـ). (الموقع الرسمي لجامعة حائل، 2021).

## 2- الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً- الإطار النظري للدراسة.

### جودة الخدمة:

إن مصطلح جودة الخدمة التعليمية لم يكن وليد اللحظة، بل هو مصطلح تمت صياغته استجابة للتغيرات العالمية السريعة، معتمداً في مفهومه على عدة مفاهيم أخرى أدت لظهور ذلك المصطلح، فهو يبدأ بمصطلح الجودة وتطبيقاتها في المؤسسات، ثم تتحول الجودة من المؤسسات الصناعية والتجارية إلى المؤسسات الخدمية ليظهر لنا مفهوم جودة الخدمة، ثم في النهاية يتم تطبيق جودة الخدمة في المؤسسات الخدمية التعليمية، فتصبح جودة الخدمة التعليمية (عبد النبي والسيد، 2019: 29).

وفي هذا السياق يرى الباحث أن مفهوم جودة الخدمة في الحقل التربوي والتعليمي شأنه شأن الكثير من المفاهيم والممارسات التي لم تبدأ في هذا الميدان في الأصل بل انتقلت إليه مؤخراً بعد أن اثبتت فعاليتها وجدواها في الميادين الأخرى الصناعية والتجارية والعسكرية مثل الإدارة وتكنولوجيا التعليم، ووسائلها، وتقنيات استخدامها وتطبيقاتها وغيرها من المفاهيم. وموضوع الجودة بصورة عامة حظي باهتمام متزايد في كل المنظمات، وهذا الاهتمام أدى إلى تباين واختلاف وصعوبة في تحديد مفهوم الجودة لا سيما في الميدان التربوي والتعليمي، وترجع هذه الصعوبة إلى الخصائص العامة المميزة للخدمات التي تقدم في هذا الميدان قياساً إلى السلع المادية في الميادين الأخرى كميدان الصناعة والتجارة على وجه التحديد.

فغالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة تميل إلى وصفها على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة (زقاي وزاني، 2017: 68)

#### جودة الخدمة التعليمية:

أصبح تطبيق الجودة في المنظمات التعليمية . بخاصة الجامعية . يمثل ضرورة حتمية: ذلك لغلق الفجوة القائمة بين مخرجات التعليم الجامعي ومتطلبات التنمية الشاملة بمفهومها المعاصر (سليم، 2017: 336). وتعددت وجهات نظر الكتاب والباحثين في صياغة مفهوم واحد متفق عليه لجودة الخدمة التعليمية، ويرجع هذا الاختلاف إلى تباين الغايات والأهداف للمؤسسات التعليمية (عبد النبي والسيد، 2019: 35).

ويعتقد الباحث أن الجودة في مجال الحقل التربوي هي عملية تشير إلى قدرة المؤسسة التعليمية على تحقيق احتياجات المستفيدين الممثلين في الطلبة للمنتسبين للمؤسسة، والمجتمع الذي ينتمون إليه، وبمعنى آخر فهي تعني مدى تحقق أهداف المؤسسة التعليمية في خريجها بما يحقق رضا مجتمعهم العريض بوصفه المستفيد الأول من وجود المؤسسة التعليمية. ويعتبر انخفاض جودة الخدمة التعليمية المقدمة من أكثر المشاكل خطورة على الفرد وعلى المجتمع ككل (رضوان والسعداوي، 2020: 684).

#### أبعاد جودة الخدمة التعليمية:

هنالك العديد من وجهات النظر حول أبعاد جودة الخدمة وطول قياسها، حيث يميز كتاب الجودة بين الجودة الموضوعية التي تقيّمها وتقيسها المؤسسة بالملاحظة، والتجربة والمعاينة وترتبط غالباً بقياس جودة المنتج المادي، وبين الجودة الذاتية (المدرّكة) التي تصدر عن تقييم العميل وتقاس أساساً بالاستبيان كما ترتبط بقياس جودة الخدمة (عبد النبي والسيد، 2019: 35، 36).

وهنالك خمسة أبعاد احتوت على اثنين وعشرين عبارة تترجم مظاهر جودة الخدمة بالنسبة لكل بعد من هذه الأبعاد وعلى النحو الآتي: (زقاي، وزاني، 2017: 69).

1. العناصر المادية الملموسة (Tangibles): ويرى فرايب (2018) Frip أنها تشمل كافة التجهيزات والمرافق والمظهر العام لمقدمي الخدمة. وتتضمن هذه العناصر أربعة متغيرات، تقيس توافر حداثة الشكل في تجهيزات المنظمة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق لموظفيها، وتأثير المظهر العام للمنظمة.
2. الاعتمادية (Reliability): وتتضمن خمسة متغيرات تقيس وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها عملائها، واهتمامها بحل مشاكلهم، وحرصها على تحري الدقة في أداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت فيه بتقديم الخدمة لعملائها، واحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.
3. سرعة الاستجابة (Responsiveness): ويعتبر شاهين، (2005) Shahn أن الاستجابة هي قدرة المؤسسة على الاستجابة لكافة احتياجات العملاء والمستفيدين من الخدمة. ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات، تقيس اهتمام المنظمة بإعلام عملائها بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم.
4. الثقة والأمان (Assurance): ويرى ساليبا وزوران، (2018) Saliba, & Zoran أن الأمان يتمثل في قدرة المؤسسة على توفير عنصر الأمان سواء للعاملين بها أو للمستفيدين من الخدم. ويحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات تقيس حرص الموظفين على زرع الثقة في نفوس العملاء، وشعور العملاء بالأمان في تعاملهم مع الموظفين، وتعامل الموظفين بلباقة معهم، وبإلمامهم بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلتهم.

5. التعاطف (Empathy): ويرى جبرائيل Jebraeil (2019) أن التعاطف يعني التواصل المستمر مع المستفيدين من الخدمة والاستجابة لأي شكوى مقدمة منهم وأن يشعر كل عميل بأنه العميل الوحيد للمؤسسة. ويشتمل هذا البعد على خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المنظمة بالعملاء اهتماماً شخصياً، وتفهمهم لحاجتهم، وملاءمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع العملاء، وحرص المنظمة على مصالحهم العليا، والدراية الكافية باحتياجاتهم.

#### طرق قياس جودة الخدمة التعليمية:

يرتبط قياس جودة الخدمة بتحديد أبعاد جودة الخدمة، وهي المعايير المستخدمة لتقييم تلك الجودة. فعند قياس جودة الخدمة من المهم مقارنة توقعات العملاء حول أبعاد جودة الخدمة وجودة الخدمة المدركة لهم بشكل عام (عبد النبي والسيد، 2019: 36).

ويرى الباحث أنه نظراً لوجود مجموعات مختلفة من أبعاد جودة الخدمة السابق ذكرها والمتمثلة في: (العناصر المادية الملموسة، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والثقة والأمان، والتعاطف)، تم تطوير نماذج قياس مختلفة لفهم توقعات المستفيدين من تلك الخدمات وتوقعات جودة الخدمة بشكل أفضل، ولعل اختلاف النماذج وتنوعها جاء لمقابلة التنوع والاختلاف الذي تتميز به طبيعة الخدمات واختلاف القطاعات المقدمة للخدمة نفسها.

ويرى الباحث أنه من الصعب إمكانية وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات التعليمية وتعميمها على كافة القطاعات الخدمية، بل هنالك حاجة ماسة إلى أن يقوم كل قطاع من القطاعات الخدمية بتطوير المقاييس المناسبة لقياس جودة الخدمة التي يقدمها القطاع المحدد في ضوء الظروف المحيطة. ولكن لا يمنع هذا من وجود معايير مشتركة يمكن تطبيقها على بعض المؤسسات الخدمية المتشابهة أو المماثلة أو في حال وجود قواسم عامة مشتركة بين المؤسسات الخدمية تساعد في استخدام مقياس عام موحد يمكن بواسطته قياس الحد الأدنى المقبول من جودة الخدمات التي ترضى المستفيدين المعنيين بالخدمة (العملاء)، ويقدم مؤشرات واضحة يمكن الاعتماد عليها في تلمس جوانب القصور في مستوى الخدمة المقدمة، والعمل على تصحيح مسارات المؤسسات المعنية، بدلاً من كثرة المقاييس التي قد تؤدي إلى صعوبة التوصل إلى نموذج علمي وعملي للاستخدام الأمثل لقياس مستوى جودة الخدمة، كما قد يؤدي إلى بعض المشكلات في التطبيق ودرجة موثوقية النتائج. ذلك لأن طبيعة الخدمة أحياناً تكون هي الموجه الأساس في استخدام المقياس المعين. كما يؤكد ذلك رشيد (2018) بقوله: "وقد تعرض هذه الخدمة مستقلة، مثل الخدمة التعليمية، أو مرتبطة بمنتج مادي، مثل خدمات ما بعد البيع". في إشارة منه إلى اختلاف طبيعة الخدمة المقدمة سواء كانت مادية أو غير مادية. وعلى العموم فقد حددت عدد من المداخل لقياس جودة الخدمات منها: (رشيد، 2018: 8).

#### مقياس جودة الخدمات من منظور الزبائن:

- ومن الطرق الشائعة لقياس هذا المدخل عدد الشكاوى التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة.
1. مقياس الرضا: وهو أكثر المقاييس استخدامها لقياس اتجاهات الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم وتحديد جوانب القوة والضعف بها.
  2. مقياس الفجوة: يقاس مستوى جودة الخدمة بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلاً للزبائن وبين ما يتوقعه الزبائن، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعني الدراسة والتحليل والتنبؤ بتوقعات الزبائن ومحاولة الارتقاء بها بشكل مستمر.

3. مقياس القيمة: يشير هذا المقياس إلى أن القيمة التي تقدمها منظمة خدمية للزبائن تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانب الزبون، وتكلفة الحصول على هذه الخدمات، وأن العلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد هذه القيمة.

4. مقياس الأداء الفعلي: ويعتبر هذا المقياس استمراراً للجهود المبذولة للتوصل إلى نموذج عملي وقياس جودة الخدمة، 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 مباشرةً من خلال نظرة الزبائن.

#### نماذج قياس جودة الخدمة التعليمية:

ويستعرض الباحث فيما يلي أشهر نماذج القياس المستخدمة لجودة الخدمة التعليمية: (عبد النبي والسيد، 2019: 36).

1. نموذج SERVQUAL: ويستند هذا النموذج إلى مقارنة الأداء الفعلي للخدمة المستلمة من العميل مع توقعاته عنها،

ومن ثم تحديد الفجوة بينهما، ويطرح النموذج خمس أنواع من الفجوات هي:

أ- الاختلاف بين توقعات العميل وإدراك الإدارة لتلك التوقعات.

ب- الاختلاف بين إدراك الإدارة لتوقعات العميل ومواصفات جودة الخدمة المحددة من قبلها.

ج- الاختلاف بين مواصفات جودة الخدمة المحددة من قبل الإدارة والأداء الفعلي لها.

د- الاختلاف بين الأداء الفعلي للخدمة والوعود المقدمة من الإدارة بشأنها.

هـ- الاختلاف بين توقعات العميل وإدراكه لمستوى تلك الخدمة.

ولعل أبرز هذه الفجوات الفجوة الخامسة، حيث يرى أصحاب هذا النموذج أن جودة الخدمة يمكن قياسها من

خلال تحديد الفجوة بين الأداء الذي يتوقعه العميل من المؤسسة والأداء الفعلي لها، ويكون الأداء عالي الجودة عندما يفاجئ العميل ويفوق توقعاته، وبالتالي تم استنتاج المعادلة الآتية:

$$\text{الجودة} = \text{الإدراكات} - \text{التوقعات}$$

نموذج SERVPERF: من أشهر النماذج التي انتقدت نموذج (SERVQUAL) هو نموذج (SERVPERF) لكرولين

وتايلور، حيث انهما أبرز من انتقد اتخاذ التوقعات معياراً لقياس الجودة، مقترحين قياس الجودة من خلال الأداء وحده.

فحسب هذا النموذج نجد المعادلة الآتية:

$$\text{الجودة} = \text{الأداء}$$

ويقصد بالجودة هنا الجودة الذاتية، ويقصد بالأداء، الأداء الفعلي الذي يدركه العميل، وهو نفسه المفهوم الذي

يقيسه مقياس (SERVQUAL) مع التوقعات، لكن نموذج (SERVPERF) لا يعتمد على التوقعات في حساب الجودة الذاتية بل على الأداء.

ويرى مؤيدو هذا النموذج أي نموذج (SERVPERF) أنه يسمح بتسهيل عملية القياس، وبالرغم من ذلك فإن هذا

النموذج هو الآخر وردت عليه تحفظات من البعض وتأييداً من البعض الآخر من بناء نماذج قياس جودة الخدمة.

2. نموذج HEDPERF: تم تطوير هذا النموذج لمعالجة أوجه القصور في نمودجي (SERVQUAL) و (SERVPERF)

كنماذج لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي، وهو يعتمد بالطبع على ما توصلت إليه نتائج كل من نمودجي:

(SERVQUAL) و (SERVPERF)، وهو يحتوي على عناصر من النمودجين السابقين بالإضافة إلى البيئة الإدارية

الشاملة للخدمات التي يمر بها الطالب (Purgailis, & Zaksa، 2012: 138 – 152).



يقيس نموذج (HEDPERF) الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة، بما في ذلك الجوانب الأكاديمية والجوانب غير الأكاديمية والموثوقية والتعاطف الذي من المتوقع أن تقدمه خدمة التعليم العالي للطالب. وعلى الرغم من أن نموذج (HEDPERF) هو نموذج تم تطويره خصيصاً لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي، إلا أن الدراسات لم تثبت حتى الآن أنه أفضل نموذج قدرةً لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي. لذا يرى بعض الباحثين أن مختلف النماذج التي تم تطويرها لقياس جودة الخدمة، لا يوجد بها نموذج دقيق لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي، فلا تزال هناك طريقة مرغوبة لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي، على الرغم من أن (SERVQUAL) و (SERVPERF) و (HEDPERF)، يتم قبولهم عموماً كمقاييس عمل مناسبة لقياس جودة الخدمة، إلا أنه لا يوجد إجماع يذكر على فعاليتها.

ويرى الباحث أن عدم وجود نموذج دقيق لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي، يرجع إلى الصعوبة في تحديد مفهوم الجودة في الميدان التربوي والتعليمي، وترجع هذه الصعوبة إلى الخصائص العامة المميزة للخدمات التي تقدم في هذا الميدان قياساً إلى تحديد مفهوم جودة السلع المادية في الميادين الأخرى كميدان الصناعة والتجارة وغيرها من الميادين التي تعرض أو تقدم خدماتها مرتبطةً بمنتج مادي يسهل قياس جودته لمجرد نظرة العميل أحياناً، بينما الخدمات في ميدان التعليم عموماً والتعليم العالي تقدم مستقلةً، مثل حرص المؤسسة على مصلحة الطلاب العليا، والدراسة الكافية باحتياجاتهم، والتسهيلات التي تقدمها لمساعدتهم، وغير ذلك من الخدمات التي تختلف باختلاف أهداف المؤسسة وحجمها وطبيعة الدراسة فيها (حضورية أم عن بعد، نظامية أم غير نظامية، حكومية أم أهلية ... إلخ)، حيث يصعب قياس العديد من أبعاد خدمة هذا القطاع بصورة مباشرة، ولكن يستدل على جودتها في كثير من الأحيان من خلال مؤشرات محددة.

#### دواعي تطبيق جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي:

تعيش مؤسسات التعليم العالي اليوم سباقاً مشهوداً في مضمار الحصول على الاعتماد بكافة أنواعه ومستوياته بصورة عامة. ولا شك أن الاعتماد يهدف إلى تحقيق التميز والجودة ورفع القدرة التنافسية لهذه المؤسسات على المستويين المحلي والدولي.

ويقصد بالقدرة التنافسية: "قدرة الجامعات على تقديم خدمات تعليمية وبحثية متميزة وتحقيق منافع وفوائد للمستفيدين أكثر مما يتيح لهم الجامعات المنافسة، مما يمكنها من الحصول على مراكز متقدمة في التصنيف الدولي للجامعات والمؤسسات الأكاديمية والبحثية" (عبد المهدي، 2014: 260).

وفي ضوء ما تقدم يرى الباحث أن المؤسسة التعليمية حتى تصل إلى الاعتماد الكامل وتحقق الميزة التنافسية وتصبح مؤهلة وقادرة على تحقيق أهدافها بالجودة النوعية اللازمة في كافة برامجها الأكاديمية، فهي تظل بحاجة إلى التطوير والتحسين المستمر للبيئة التعليمية والخدمات التعليمية التي تقدمها للمستفيدين (طلبة ومجتمع محلي)، في ضوء معايير محددة حتى تنال عدد من الوثائق المختلفة والمكاملة لبعضها البعض ابتداءً من وثيقة الاعتماد المؤسسي، ثم الاعتماد البرامجي وانتهاءً بالشهادة الأكاديمية للمهنة. علماً بأن كل وثيقة لها متطلباتها المحددة مع وجود تداخلاً في كثير من هذه المتطلبات.

كما تعيش مؤسسات التعليم العالي اليوم منافسة غير عادية، للاستحواذ على نصيباً كبيراً من فرص سوق العمل، فكل مؤسسة تعليمية تواجه المؤسسات المنافسة لها بكل ما تملك من موارد ومميزات، من هنا تحتاج تلك المؤسسات لتطبيق إدارة الجودة يوماً بعد يوم (عمر، 2012: 55).

ولقد تأكدت فعالية الجودة الشاملة وبشكل متميز من خلال تطبيقها في العديد من الشركات الصناعية والخدمية على حدٍ سواء (قاسم وبكر، 2005) وقد لاقى هذا المدخل النجاح ذاته في مجال التعليم العالي، لذا اعتبر من

المداخل المتميزة في الجامعات العالمية ومنها جامعة أوريغون (Oregon University)، وجامعة نورث وست ميسوري (Northwest Missouri University) وغيرها. ويشير يانغ Yang (2013) إلى أن الجودة الشاملة في المجال التعليمي هي برنامج منهجي يشير إلى مشاركة جميع العاملين بالمنظمة في عملية التحسين المستمر.

#### ثانياً- الدراسات السابقة:

يتضمن هذا الجزء من الدراسة عرضاً لعدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، للوقوف على أهم الجوانب التي تناولتها، وللتعرف على الأساليب والإجراءات التي تبنتها، وقد تم ترتيبها بحسب التسلسل الزمني من الأحدث إلى الأقدم وفق ما يأتي:

- دراسة عبد النبي والسيد (2019)، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تأصيل المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة التعليمية بداية من مفهوم الجودة بذاتها ثم جودة الخدمة، ثم المفاهيم المرتبطة بجودة الخدمة التعليمية مثل إدارة الجودة الشاملة، رضا الطلاب، أصحاب المصلحة، وعلاقة تلك المفاهيم ببعضها البعض، مع ذكر أمثلة لأهم مقاييس الجودة وبالأخص جودة الخدمة التعليمية.
- وأجرى زقاي وزاني (2017)، دراسة هدفت إلى تحديد أثر جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة . سعيدة . بالجزائر على رضا الطلبة، وذلك باستخدام مقياس الأداء (SERVPERF)، الذي يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، وقد تكونت عينة الدراسة من (370) طالباً، أظهرت الدراسة أن درجة تقدير الطلبة لأبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعة جاء بدرجة متوسطة، حيث حصل على درجة كلية بلغت (57.4%). أظهرت النتائج كذلك أن مستوى رضا الطلبة على جودة الخدمة التعليمية في الجامعة جاء بدرجة متوسطة، حيث حصل على درجة كلية بلغت (74%). بينت النتائج كذلك على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة في الجامعة محل الدراسة عند مستوى دلالة (0.05).
- وهدفت دراسة الشايب، ومحمد (2016)، إلى قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية بكلية العلوم الإدارية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. وتمثلت الأداة في استبانة تم تطبيقها على عينة بلغت (114) طالب وطالبة، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: ارتفاع مستوى جودة الخدمات التعليمية بكلية العلوم الإدارية في محاور المادة العلمية، وأعضاء هيئة التدريس، والإدارة، حيث كانت نسبة المتوسط الكلي للجودة فيها مرتفعة. إضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها كلية العلوم الإدارية تُعزى لمتغيرات الدراسة.
- كما هدفت دراسة العجمي والتويجري (2016)، إلى تطوير مقياس لقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب، يعتمد على كل من مقياس (HEDPERE) من جانب، ومعايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية من جانب آخر، بكلية العلوم بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وتمثلت الأداة في استبانة تم تطبيقها على عينة بلغت (119) من الطلبة بقسمي الرياضيات والفيزياء، وأسفرت نتائج الدراسة عن أن المتوسط العام لدرجة الموافقة على عبارات محور جودة الخدمات الأكاديمية، ومحور جودة الخدمات الإدارية، ومحور جودة المرافق والتجهيزات، ومحور جودة السمعة والصيت في قسمي (الرياضيات والفيزياء) بكلية العلوم الطبيعية، جاءت بدرجة محايدة. كما أسفرت النتائج عن أن غالبية أفراد الدراسة بنسبة (58%) درجة رضاهم عن الخدمات التعليمية بالكلية متوسطة، في حين أن (17.6%) من أفراد الدراسة موافقتهم على جودة الخدمات التعليمية المقدمة ضعيفة، أما غير الراضين عن الخدمات التعليمية المقدمة

فقط بلغت نسبتهم (15%)، أما الذين أبدوا موافقة عالية عن جودة الخدمات التعليمية في الكلية بلغت نسبتهم (5%) فقط، كما أن (4.25%) لم يحددوا موقفهم من جودة الخدمات التعليمية بالكلية.

- ودراسة محمد (2015)، التي هدفت إلى تقييم مستوى جودة الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإدارية بجامعة نجران بالمملكة العربية السعودية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي والاستدلالي، وتم جمع البيانات بواسطة استبانة، تم توزيعها على عينة من (104) طالب وطالبة، وأظهرت الدراسة النتائج الآتية: مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية متوسط، توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول مستوى جودة الخدمة التعليمية تُعزى لمتغيرات البحث.
- وقد أجرى بوقرة (2014)، دراسة هدفت إلى التعرف على تقييم الطلبة لمؤشرات ضمان الجودة في خدمة التعليم العالي بجامعة مسيلة بالجزائر، واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، وقد تم توزيع استبانة على (70) طالباً. وقد كان من بين أهم نتائج الدراسة أن تقييم الطلبة لمحاور ضمان جودة التعليم العالي المقدمة لهم من طرف الكلية كان متوسطاً في الإجمال.
- وأجريت دراسة بواسطة (Karl, 2011)، هدفت إلى قياس جودة الخدمة في مجال التعليم من خلال تحديد العوامل التي تسهم في جودة الخدمة، واستخدمت الباحثة استبانة مكونة من (22) سؤالاً، وقد بينت نتائج الدراسة أن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات وبين ما يتلقونه من خدمة، وقد أظهرت نتائج استخدام مقياس (SERVQUAL) أن هناك فجوات في العناصر الخمسة للمقياس: الملموسية والاستجابة والأمان والتوكيد والتعاطف، وخلصت الدراسة إلى ضرورة تطبيق المقياس باستمرار على طلاب الجامعة من أجل التعرف على نقاط القوة والضعف بشكل متواصل. وقد توصلت النتائج إلى تفوق مقياس (SERVPERF) في قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي في ماليزيا، لما له من قدرة تفسيرية عالية لجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، فضلاً عن تمتعه بدرجة عالية من الصدق والثبات. وقد بررت الباحثة أن سبب تفضيلها للاتجاه المبني على الأداء فقط أن خدمات التعليم العالي يستخدمها الفرد لأول مرة، وبالتالي فإن التوقعات في مجال الخدمات التي يستخدمها الفرد لأول مرة تكون غير دقيقة، كما أن الجودة مدركة تعتمد على إدراك العميل لأداء الجودة فقط، وهذا يعني أن التوقعات ليست جزءاً من الجودة المدركة، فضلاً عن أن تأكيد العديد من الدراسات السابقة على أن التقدير المستمر للعميل لما يقدم له من خدمات يعتمد تدريجياً على الأداء، الأمر الذي يدفعها إلى تفضيل المدخل المبني على الأداء فقط عند قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي.

#### التعقيب على الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الهدف المتعلق بقياس مستوى أداء الخدمة التعليمية التي تقدمها المؤسسات التعليمية من وجهة نظر طلبتها (عملائها) مثل دراسة: زقاي وزاني (2017) ودراسة الشايب، ومحمد (2016) ودراسة محمد (2015)، ودراسة بوقرة (2014)، ودراسة Karl (2011)، بينما اختلفت أهداف الدراسة مع بعض الدراسات مثل دراسة عبد النبي والسيد (2019) التي هدفت إلى تأصيل المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة التعليمية، ودراسة العجمي والتويجري (2016)، التي جاءت تهدف إلى تطوير مقياس لقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب. كما اتفقت الدراسة في منهجها مع العديد من الدراسات واختلفت مع بعضها مثل دراسة الشايب، ومحمد (2016) التي اتبعت المنهج الوصفي التحليلي، ودراسة محمد (2015) التي استخدمت فيها المنهج الوصفي والاستدلالي. بينما اتفقت الدراية الحالية مع كافة الدراسات السابقة باختيارها الطلبة كعينة مستهدفة بالدراسة.

وبصفة عامة فقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في إطارها النظري، وبناء أداة الدراسة وطريقة جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها.  
وتميزت الدراسة الحالية بتركيزها على العناصر الأساسية التي تشكل مكونات منظومة العملية التعليمية بالتعليم الجامعي وهي البيئة التعليمية والعناصر المادية وعضو هيئة التدريس.

### 3. منهجية الدراسة وإجراءاتها.

#### منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي؛ لملاءمته طبيعة هذه الدراسة. وتتناول الدراسة الحالية وصفاً لواقع الخدمات التعليمية التي تقدمها كلية التربية بجامعة حائل من وجهة نظر الطلاب المستهدفين بهذه الخدمات أنفسهم.

#### مجتمع الدراسة:

تكون المجتمع للدراسة من جميع الطلاب الملتحقين ببرامج كلية التربية في جامعة حائل، والمقيدين بدراسة الفصل الثاني من العام الجامعي (1438 . 1439 هـ)، والبالغ عددهم (358) طالباً موزعين على (6) برامج أكاديمية هي: (الثقافة الإسلامية . علم النفس . التربية الخاصة . التربية الفنية . التربية البدنية . معلم الصفوف الأولية).

#### عينة الدراسة:

تم اختيار العينة من المجتمع الأصلي المستهدف بالدراسة، بطريقة عشوائية بسيطة، وبنسبة تمثل المجتمع تمثيلاً صادفاً من حيث العدد المناسب، والخصائص المميزة له. واشتملت عينة الدراسة على (108) طالباً، مقيدين بالفصل الثاني من العام الدراسي (1438 . 1439 هـ). وهم يمثلون نسبة (30.17%) من مجتمع الدراسة.

وقد تم تمثيل المجتمع الكلي بنسب محددة لكل برنامج وفق المعالجة التفصيلية المبينة بالجدول التالي:

جدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد المجتمع الأصلي حسب البرامج الأكاديمية بالكلية.

م	الفئة	التكرارات	النسبة
1	برنامج الثقافة الإسلامية	34	31.5%
2	برنامج التربية الفنية	06	05.6%
3	برنامج علم النفس	12	11.1%
4	برنامج التربية البدنية	18	16.7%
5	برنامج التربية الخاصة	16	14.82%
6	برنامج معلم الصفوف الأولية	22	20.4%
	المجموع	108	100%

#### أداة الدراسة:

وقد تم استخدام الاستبانة من أجل جمع البيانات ذات الصلة بموضوع الدراسة للإجابة عن أسئلتها، وتحقيق أهدافها، وذلك بالاستفادة من الاستبيانات والمقاييس، وبطاقات الملاحظة التي وردت بالدراسات السابقة والأدب النظري، وفيما يلي خطوات بناء الأداة.