

تقييم تفعيل الأداء الخدمي التعليمي بكلية التربية طرابلس باستخدام نموذج الأداء الفعلي (service performance)

أ. نجاه أبو بكر عزي

جامعة طرابلس

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى جودة أداء الخدمات الجامعية التي تقدمها كلية التربية طرابلس من وجهة نظر طلابها، وذلك من خلال استخدام مقياس نموذج الأداء الفعلي (Service Performance) والذي يُشار إليه اختصاراً (Serv Perf) سيتم تحقيق أهداف الدراسة من خلال الإجابة على التساؤل الرئيس وهو:

ما مستوى تفعيل الأداء الخدمي التعليمي بكلية التربية جامعة طرابلس ؟

أداة الدراسة : قامت الباحثة بتطبيق المقياس الخاص بقياس جودة الأداء الفعلي للخدمة الذي طوره كرونين وتايلور (cronin & taylor 1992) والمكون من خمسة أبعاد، على عينة من طلبة كلية التربية طرابلس بمختلف الأقسام مكونة من (60) طالب وطالبة، واشتمل على (54) فقرة مقسمة على الأبعاد الخمسة وهي (العناصر المادية الملموسة ، الاعتمادية ، سرعة الاستجابة ، الثقة والأمان ، التعاطف)، وتم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة، علاوة على تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة .

نتائج الدراسة : كان من أبرز الخدمات التي تتوفر بالكلية هي ما يخص العاملين بها من حيث درابتهم الكاملة بنظام عمل الكلية ، والخبرة والكفاءة في الرد على استفسارات الطلبة، حسن المعاملة والتعاطف مع الطلبة، وتوافر مشرفين أكاديميين للطلاب، كما أن موعد المحاضرات يراعي ظروف الطلبة، في حين افتقرت الكلية للخدمات التالية: عدم وجود إنترنت، عدم وجود معدات وأدوات حديثة، عدم وجود أنشطة تشجع على الإبداع .
الكلمات المفتاحية: التقييم، أداء الخدمة، نموذج أداء الخدمة، كلية التربية.

مقدمة :

أصبح من الضروري بإمكان ربط التعليم الجامعي بالاهتمامات والحاجات اليومية للمجتمعات والمؤسسات، بشقيها الإنتاجي والخدمي مما يتطلب إعادة النظر في وظائف الجامعات لتوفير مخرجات مُلائمة لسوق العمل والتأكيد على ضرورة ربط الجامعات وتطوير أدائها مع تطور المجتمع باعتباره المستفيد الخارجي الأول من الخدمة التعليمية ، ولا يتم ذلك إلا إذا تم التعرف على احتياجات أفراد المجتمع لما يريدون توفره في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي؛ وذلك من خلال تقديم الخدمات المتميزة والفاعلة، والسعي لإيجاد مستويات عالية للخريجين، ومحيط للتعلم مناسب داخل الجامعات .

إن اعتماد الجامعة تقديم خدمات بمستويات جودة عالية يُعدُّ استراتيجية أساسية لتحقيق النجاح والبقاء وبناء ميزة تنافسية تميزها عن بقية الجامعات؛ ويتوقف ذلك على مدى مناسبة برامجها وخدماتها لتوقعات المستفيدين منها وطموحاتهم الواقعية لهذه الخدمات .

إن الخدمات الجامعية لم تُعد متطلبًا ثانويًا، ولكنها متطلبات أولية تمليها تطورات الحياة، وبخاصة ونحن نعيش في عصر التحديات والتحويلات الهامة؛ وذلك من أجل الارتقاء بمهنة التعليم ونوعية المتعلمين، ولقد ترتبت على التغيرات الحديثة التي باتت تجتاح العالم في السنوات الأخيرة أن أخذت الدول جميعها في إعادة النظر في نظام خدماتها التعليمية بشكل عام؛ وذلك من خلال برامج خدمية تزود الطلاب وتكسبهم كل ما يذلل أمامهم الصعاب، وذلك استجابة للعديد من العوامل التي من أبرزها الوعي بالتغيرات الحادثة والتكيف معها وفقًا للمتغيرات السريعة والمستمرة التي تحدث وبالتالي الرفع من مستوى الخدمات التعليمية وكشف مقومات الجامعة المادية والأكاديمية التي يتطلع الطلبة لتوافرها في كلياتهم.

مشكلة الدراسة :

تحتلُّ الخدمات التي تقدمها الجامعات لطلابها مكانًا بارزًا من اهتمامات المسؤولين ، حيث تُعدُّ هذه الخدمات من أهم عوامل تحقيق الأهداف المنشودة والتي يرسمها ويخطط لها المسؤولون عن التعليم لمواجهة تحديات التنمية في ظل المتغيرات العلمية والاجتماعية والاقتصادية للمجتمعات المعاصرة.

ونظرًا للأدوار الرائدة التي تقوم بها كليات التربية في إعداد الكفاءات البشرية للمجتمع ، فمن الضروري أن ينال الطالب بهذه الكليات من العناية والاهتمام القدر الذي يتناسب مع الدور الخدمي الكبير الذي تقوم به هذه الكليات؛ وذلك من خلال جملة من الاستراتيجيات التي تتبعها الكلية لتقديم الخدمات لطلابها والارتقاء بهم مهنيًا وعلميًا

وتعتبر كليات التربية في ليبيا من المؤسسات العلمية الهامة، والتي تهدف إلى تخريج الكوادر العلمية الفعالة القادرة على مواكبة التطورات العلمية والتقنية، سواء كانت هذه التطورات محلية أم دولية ، وتحقيقها لهذا الهدف لا يتأتى إلا بوجود مستوى عال من البرامج التعليمية والخدمية التي وجب على الكلية أن توفرها لطلابها داخل الكلية .

ولما كانت عملية التنمية لا تتحقق بدون قياس، كان لا بد من قياس مدى توافر الخدمات المقدمة للطلاب للوقوف على مواطن القصور في أداء الخدمات حتى يتسنى إمكانية التطوير بناءً على أسس واضحة وأكيدة .

وبهذا فإن مشكلة الدراسة تتحدد في التساؤل الرئيس الآتي :

_ ما مستوى تفعيل الأداء الخدمي الجامعي بكلية التربية طرابلس ؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم تقييم المستوى الأداء الخدمي بكلية التربية طرابلس بتطبيق نموذج الأداء الخدمي (serv perf) على عينة من طلاب كلية التربية طرابلس .
ويتفرع من هذا التساؤل التساؤلات الآتية :

1. ماهي الخدمات التي تقدمها الجامعات لطلابها ضمن البرامج التعليمية ؟

2. ما هو واقع الخدمات الجامعية التي تقدمها كلية التربية طرابلس لطلابها ؟
أهداف الدراسة :

إن الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو تقييم مستوى الأداء الخدمي الذي تقدمه كلية التربية طرابلس لطلابها؛ ولتحقيق هذا الهدف تم قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلاب بالكلية للوقوف على مدى تقييمهم لهذه الخدمات ومعرفة نقاط القوة والضعف من خلال تقييم المحددات الخمس لجودة الخدمات وهي : (العناصر الملموسة ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف) .

عليه حُددت الأهداف في النقاط الآتية :

1. التعرف على الخدمات التي تقدمها الجامعات للطلاب.

2. التعرف على مستوى الأداء الخدمي الذي تقدمه كلية التربية طرابلس لطلابها.

أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية هذه الدراسة في تقديم تصور موضوعي لمدى تقديم كلية التربية للخدمات التعليمية من وجهة نظر المستفيدين من هذه الخدمات (الطلاب) .
وذلك من خلال :

أ. توضيح الخدمات الجامعية اللازم تقديمها للطلاب داخل الجامعات.

ب. معرفة واقع الخدمات الفعلية التي تقدمها كلية التربية لطلابها.

منهج الدراسة :

استُخدم المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على البيانات والإحصائيات الرقمية التي تكشف عن واقع الأداء الخدمي الجامعي بكلية التربية طرابلس.

حدود الدراسة :

الحدود المكانية : كلية التربية جامعة طرابلس.

الحدود الزمنية : الفصل الدراسي ربيع 2019م.

مصطلحات الدراسة :

تم تحديد مصطلحات الدراسة من قبل الباحثة؛ وذلك باستخلاص التعريف الإجرائي لكل مصطلح من مصطلحات الدراسة.

_ **التقييم** : هو وضع حكم معين أو قيمة معينة على البرنامج الخدمي التعليمي بناء على معايير موضوعية والمعيار في هذه الدراسة هو (نموذج الأداء الفعلي) للوصول إلى الحكم وهو قيمة توضح إلى أي مدى كان هذا البرنامج الخدمي التعليمي متوفر ومفعّل بكلية التربية طرابلس.

_ **تفعيل الأداء** : تطبيق استخدام نموذج الأداء الخدمي على طلاب كلية التربية جامعة طرابلس.

_ **الأداء الخدمي التعليمي**: هي البرامج الخدمية التي تقدمها المؤسسة التعليمية والتي تسهم في نجاح العملية التعليمية من خلال ما تقدمه من خدمات للطلبة الدارسين في تلك المؤسسة لضمان مخرجات ذات جودة عالية.

_ **نموذج الأداء الفعلي** : (servqual) هو مقياس يستند على توقعات الأفراد لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل. ويتكون هذا المقياس من خمسة أبعاد تترجم مظاهر جودة الخدمة بالنسبة لكل بعد وأخذت هذه الأبعاد طريقها للتطبيق في حقل التعليم العالي لقياس جودة الخدمة التعليمية .

_ **كلية التربية - طرابلس** : تعتبر كلية التربية طرابلس من الكليات التابعة لجامعة طرابلس وفق القرار رقم (278) لسنة 2000م، بشأن إعادة تنظيم المعاهد العليا للمعلمين، والقرار رقم (281) لسنة 2000م، بشأن إعادة هيكليّة وتنظيم الجامعات، والقرار رقم (118) لسنة 2005م، بشأن إعادة تنظيم كليات المعلمين وتبعيتها لوزارة التعليم العالي.

الإطار النظري للدراسة :

مفهوم الخدمة الجامعية :

على الرغم من كثرة التعريفات لمفهوم الخدمة عامة ، إلى أن هناك اختلاف واضح بين الباحثين والمختصين في علم الإدارة حول الاتفاق على تعريف واحد شامل لمفهوم الخدمة، وهذه حالة طبيعية شأن كل العلوم الإنسانية؛ وذلك بسبب الخصائص التي تنفرد بها الخدمات، فماذا تعنى الخدمة كمصطلح لمقدم الخدمة والعميل؟.

"الخدمة نشاط أو عملية تخلق منفعة أو مخرجا غير ملموس يقدمه طرف منتج له لطرف آخر مستهلك له"، فالخدمة هي نشاط يؤدي لإشباع حاجة معينة للعميل، وهناك من عرفها بأنها عبارة عن "تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة، ولا

يترتب عليها نقل ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس". (سلمان الخواجة، 2009م) .

يتضح مما سبق أن الخدمة تتميز بأنها عملية غير ملموسة، وتقدم من طرف منتج الخدمة إلى متلقي الخدمة ؛ بحيث لا تنتقل ملكيتها، وتعمل على إشباع رغبات العمال، ومن ثم يمكن القول إن الخدمة الجامعية هي الأنشطة أو العمليات التي تقدمها المؤسسات الجامعية إلى المستفيدين منها سواء للطلاب أو العاملين بها؛ بحيث تعمل على إشباع رغباتهم و تلبية احتياجاتهم .

خصائص الخدمة التعليمية (الجامعية) :

هناك عدة خصائص تميز الخدمة التعليمية عامة والجامعية خاص، ونظراً لوجود اختلافات واسعة بين خصائص وطبيعة الخدمات المختلفة التي تقدمها الجامعات لطلابها؛ ولغرض تفهم طبيعة أي خدمة من هذه الخدمات، فقد جرى تصنيفها إلى عدة مجموعات وقد اعتمد (Love Lock & Wright , 1999) على تصنيف الخدمات على أساس محورين الأول يمثل طبيعة عمل الخدمة إذ قسمت إلى أعمال ملموسة وأعمال غير ملموسة، إما المحور الثاني فقد كان التقسيم عن الجهة الذي توجه له الخدمة وهي الأفراد أو الممتلكات ونتيجة ذلك فقد أظهر هذه التصنيف أربعة أنواع من الخدمات هي :

أ . خدمات ملموسة موجهة إلى أجسام الأفراد كالرعاية الصحية .

ب. خدمات غير ملموسة موجهة إلى عقول الأفراد كالتعليم .

ج. خدمات ملموسة موجهة إلى ممتلكات الأفراد كالصيانة .

د. خدمات غير ملموسة موجهة إلى ممتلكات الأفراد كالبنوك والتأمين .

حيث يتضح من هذا التصنيف إن خدمة التعليم في الفقرة ب توصف بكونها خدمة غير ملموسة موجهة إلى عقول الأفراد وهذا يترتب عليه تواجد (الطالب) بدنياً في موقع تقديم الخدمة إلا أنه يمكن تجنب الحضور المادي من خلال تأمين الاتصال بوسائل الاتصال الحديثة (التعليم عن بعد، الجامعات المفتوحة) إذ يمكن التواصل بين الأستاذ والطالب من خلال البريد الإلكتروني . إن وجود التعليم الجامعي ضمن هذه الخصائص سيساعد الجامعة في التعرف على طلابها وما هي الفائدة التي تعود عليهم من الحصول على الخدمة والاتصال بهم. (الضمور ، 2005م) .

جودة الخدمة التعليمية والمركز التنافسي للجامعة :

يتحدد مركز أو مكانة الجامعة في سوق الخدمة التعليمية بمستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها، فالجامعة التي تتسم بمستوى جودة تعليمية عالية يكون مركزها التنافسي في سوق الخدمة

التعليمية عالي أيضاً إذ أن تحقيق المنظمة لمستوى جودة خدمة عالية يحقق أو (يلبي) حاجات الطلاب، تعد وسيلة هامة لتحقيق الميزة التنافسية وبناء مركزها التنافسي .

تصنيف قياس جودة الخدمات التعليمية الجامعية : (الطائي، 2013، 67)

تمكن (باراسورمان وزملائه 1985، ص41 Parasuraman et al) من تصميم مقياسهم الشهير (servqual) وهو الذي يستند على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، وتكون هذا المقياس من خمسة أبعاد احتوت على (22) فقرة تترجم مظاهر جودة الخدمة بالنسبة لكل بعد وأخذت طريقها للتطبيق في حقل التعليم العالي لقياس جودة الخدمة التعليمية .

وهذه الأبعاد هي :

1. الملموسية (Tangibles).
2. الاعتمادية (Reliability).
3. الاستجابة (Responsiveness).
4. الثقة والأمان (Assurance).
5. التعاطف (Empathy).

1. العناصر المادية الملموسة (Tangibles) :

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 فيع بتقديم الخدمة لعملائها، واحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء .

3. سرعة الاستجابة (Responsiveness):

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) :

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 ، والمأمهم بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلتهم .

التعاطف (Empathy) :

ويشتمل هذا البعد على خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المنظمة بالعملاء اهتمامًا شخصيًا وتفهمهم لحاجاتهم وملاءمة ساعات عمل المنظمة؛ لتتناسب جميع العملاء وحرص المنظمة على مصلحتهم العليا والدراية الكافية باحتياجاتهم.

وفي مجال تقييم جودة الخدمة التعليمية الجامعية تحديداً فقد اتفقت كلا من لجنة تقييم جودة التعليم في الجامعات البريطانية (التي أنشأتها وزارة التعليم العالي البريطانية عام 1992م)، مع المجلس الأعلى لتقييم جودة التعليم في الجامعات الأمريكية (التي أنشأت عام 1995م) - اتفقت كلا من اللجنتين على اعتماد معايير موحدة لتقييم جودة الخدمة التعليمية الجامعية في أكتوبر عام 1995م، في جامعة إستان فورد والمتكونة من ستة معايير هي : المنهج العلمي، المرجع العلمي، أعضاء هيئة التدريس، أسلوب التقييم، النظام الإداري، والتسهيلات المادية. وقد جرى تطبيق هذه المعايير لتقييم جودة التعليم في جامعة القاهرة في دراسة (شهيب وآخرون ، 1999م) .

وبغض النظر عن وجود حالة الاختلاف الظاهري بين معايير أو مؤشرات كلا المقياسين، فإن الهدف الرئيس لقياس الجودة يكمن في ما يعنيه بالنسبة للمنظمة التعليمية ومن ثم الاهتمام بالنتائج المترتبة على ذلك والتي تركز على علاقة المنظمة بأفرادها.

وقد أكدت الدراسات في هذا المجال على وجود هذه العلاقة القوية فعندما يقدم للطلاب جودة خدمة عالية فإن سلوكه واتجاهاته وآرائه تجاه كليته سيكون إيجابياً والتي من شأنها تقوية علاقته بالمنظمة والعكس صحيح.

إن اعتماد الجامعة على تقديم خدمة تعليمية بمستوى جودة عالية يُعدُّ استراتيجية أساسية لتحقيق النجاح والبقاء وبناء مركزها التنافسي .

كما أن تلبية حاجات ورغبات الطلبة الدارسين سيعزز بالتأكيد من العلاقة الإيجابية للطلبة في الجامعة ويزيد من ولائهم لها .

جودة الخدمات التعليمية :

ترى الباحثة أن الجودة في التعليم العالي هو مفهوم متعدد الأبعاد وتشمل جميع الوظائف والنشاطات التعليمية والبرامج الأكاديمية والبحوث والطلبة وأعضاء هيئة التدريس والمباني والمرافق

والمعدات والخدمات المقدمة للبيئة الأكاديمية. بما يرتقي بالمستوى العلمي والأكاديمي لخريجي الجامعات .

والجودة في خدمات التعليم من وجهة نظر (المحياوي ،2012م) تعني التحسين المستمر في عملية تقديم الخدمة للطلبة في مؤسسات التعليم الجامعي، بما يؤدي إلى تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وصولاً إلى تحقيق أهدافها التعليمية في تزويد المجتمع بخريجين ذوي جودة عالية.

مفهوم جودة الخدمات التعليمية :

يتعلق مفهوم الجودة في التعليم بكافة السمات والخصائص التي تتعلق بالمجال التعليمي، والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها. وتعرف جودة الخدمة في التعليم العالي بأنها " أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنطقة التعليمية ومستوياتها ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بكفاءة الأساليب وبأقل التكاليف وبأعلى جودة ممكنة " (خالد الصرايرة ، 2008م، ص10).

ومن وجهة نظر (سوسن ، والزيادي ، 2008م، ص92)، فإن إدارة جودة الخدمة في التعليم هي " جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين المنتج التعليمي بما يتناسب مع رغبات المستفيدين ومع قدراتهم وسماتهم المختلفة ".

الدراسات السابقة :

دراسة (الحكيم وليث، 2009م) بعنوان : تحسين خدمة التعليم الجامعي باستخدام (نموذج

كيو اف دي)، دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الكوفة.

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم منهجاً تطبيقياً يعمل على تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي من خلال الإصغاء إلى صوت المستفيد من الخدمة الجامعية، والعمل على ترجمة رغبات المستفيد إلى مواصفات خاصة لتصفح الخدمة الجامعية باستخدام (نموذج كيو اف دي) والذي يسمى بيت الجودة، وقد تم تكييف استخدام هذا النموذج لتحسين جودة الخدمات في قطاع التعليم الجامعي وفقاً لمتطلبات معايير الجودة والتعرف على مفهوم خدمة التعليم الجامعي وخصائص خدمة التعليم الجامعي .

دراسة (الطائي ، 2010م) بعنوان : أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الجامعة الخاصة، هدفت الدراسة إلى التعرف إلى قياس جودة الخدمة وماهية أبعاد جودة الخدمة التي يجري قياسها للوصول إلى مستوى جودة الخدمة ، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط بين مستويات الرضا عن أبعاد الجودة الرئيسية الخمسة ومستوى الرضا العام عن جودة الخدمة وكانت أبعاد الملموسية والاستجابة أقل تأثيراً .

دراسة (نسرین صلاح الدين ، 2016م) بعنوان تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي كلية التربية جامعة عين شمس.

يهدف البحث إلى التوصل إلى إجراءات مقترحة لتحقيق جودة خدمات كلية التربية بجامعة عين شمس طبقا لنموذج الأداء الفعلي، وذلك من خلال الوقوف على الأسس النظرية لتقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلية المدركة والمتوقعة بكلية التربية من قبل الطلاب serv perf طبقا لمقياس

وقد توصل البحث إلى نتائج لواقع جودة خدمات كلية التربية بجامعة عين شمس والتي من بينها إن جودة الخدمات الجامعية بكلية التربية كما يدركها ويتوقعها طلاب الكلية، متوسطة في كل أبعاد الاستبانة

كما أن هناك فروق دالة بين ادراكات الطلاب لجودة الخدمات الجامعية المدركة والمتوقعة.
دراسة (حميدة زقاني ، زاني محمد ، 2014م) بعنوان أثر قياس جودة الخدمات التعليمية على مستوى رضا الطلبة ، دراسة ميدانية على طلبة كلية الاقتصاد بجامعة الطاهر مولاي سعيد /الجزائر.

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة على رضا الطلبة ومدى صلاحية مقياس الأداء الفعلي بأبعاده الخمسة لقياس مدى رضا الطلبة من أجل الارتقاء بمستوى جودة الخدمة، وبالتالي إمكانية استخدامه كأحد المقاييس المهمة لرضا الطلبة عن الخدمات الجامعية وإمكانية استخدامه لتحسين مستوى الخدمات المقدمة، وكشفت النتائج عن وجود أثر للأبعاد الخمسة المكونة للمقياس على مستوى رضا الطلبة، وبالتالي إمكانية استخدامه كأحد المقاييس المهمة لرضا الطلبة عن الخدمات الجامعية، وإمكانية استخدامه لتحسين مستوى الخدمات المقدمة .

دراسة (شهد عبد الموجود علي، 2013م) بعنوان جودة الخدمات التعليمية في التعليم العالي بالتطبيق على مدرسة العلوم الإدارية - جامعة الخرطوم.

هدفت الدراسة إلى تقييم دور مدرسة العلوم الإدارية جامعة الخرطوم في تقديم خدمات التعليم العالي بتطبيق نظرية الفجوة أي الفجوة بين توقعات الطلاب وبين ما يتلقونه فعلاً .

وأوضحت نتائج الدراسة بأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إدراك الطلاب وتوقعاتهم، كما أن الطلاب يتلقون خدمة دون مستوى توقعاتهم، وأن أفضل محددات الفجوة كانت في العناصر الملموسة، وأسوأها كانت في الاستجابة .

من خلال ما استعرض في الدراسات السابقة فقد استفادت الباحثة من الدراسات في :
كتابة المقدمة وصياغة أهداف الدراسة وكذلك في تكوين فكرة أوسع وأعمق عن موضوع الدراسة
وفي استخدام المنهج الملائم لهذه الدراسة وهو المنهج الوصفي، أيضاً تم الاستفادة منها في تطبيق
أداة الدراسة وعرض ومناقشة النتائج وتفسيرها .
الإجراءات الميدانية للدراسة :
مجتمع الدراسة :

تمثل مجتمع الدراسة في طلاب كلية التربية طرابلس بمختلف الأقسام العلمية بها، والذين هم
بصدد التخرج والبالغ عددهم قرابة (300 طالبة)
عينة الدراسة : أخذت عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة بلغ قوامها (60 طالب وطالبة)
أداة الدراسة : قامت الباحثة بتطبيق المقياس الخاص بقياس جودة الأداء الفعلي للخدمة الذي طوره
كرونين وتابلور (cronin & taylor 1992) والمكون من خمسة أبعاد، على عينة من طلبة كلية
التربية طرابلس بمختلف الأقسام مكونة من (60) طالب وطالبة، واشتمل على (54) فقرة مقسمة على
الأبعاد الخمسة وهي : (العناصر المادية الملموسة ، الاعتمادية ، سرعة الاستجابة ، الثقة والأمان ،
التعاطف).

وقد تم تطبيق المقياس على خلفية تطبيقه في معظم الجامعات العربية بناءً على ما ورد في
بعض الدراسات السابقة وترى الباحثة أن فقرات المقياس تتماشى كلياً مع البيئة الليبية.
الإجراءات الإحصائية :

حساب التكرارات، تكرار النسب، الوزن النسبي، حساب الرتب.
تم إعطاء التقديرات الآتية لاختيارات المقياس:

متوفر	إلى حد ما	غير متوفر
2	1	0

بعد تطبيق المقياس على عينة الدراسة تم حساب التكرارات لكل فقرة من فقرات المقياس واستخراج
الوزن النسبي لكل فقرة. كما هو موضح بالجدول الآتية :

جدول رقم (1) مدى تفعيل مستوى العناصر الملموسة الفعلية المدركة بكلية التربية جامعة طرابلس:

ر.م	فقرات مستوى العناصر الملموسة الفعلية المدركة	الوزن النسبي	الرتبة
1	تتوافر بالكلية أجهزة ومعدات وأدوات حديثة.	16	14
2	توجد أماكن لانتفاة لاستراحة الطالب داخل الكلية.	24	12
3	يوجد موقع إلكتروني متميز للكلية على شبكة الإنترنت.	53	5
4	تقدم الكلية برامج تعليمية ذات جودة عالية.	46	7
5	يتوافر بالكلية هيئة إدارية ذات كفاءة عالية في أداء الخدمة.	55	4
6	تتوافر المطاعم والأماكن التجارية والمكتبات المناسبة بالقرب من الكلية.	63	3
7	يعمل بالكلية أعضاء هيئة التدريس من ذوي الكفاءات العلمية.	79	2
8	تقدم الكلية مطبوعات تعريفية عن أنشطتها الماضية والحالية للطالب.	40	9
9	تتوافر مواقف سيارات كافية بالكلية.	81	1
10	يتسم محيط الكلية بالهدوء المناسب للعملية التعليمية.	45	8
11	توجد مرافق كافية مثل دورات المياه، والكهرباء، والمياه، وغيرها.	47	6
12	يتوفر في الكلية أنشطة اجتماعية وترفيهية مناسبة.	28	10
13	تتسم مباني ومنشآت الكلية بالحداثة.	17	13
14	تتوفر بالكلية قاعات دراسية مناسبة من حيث المساحة والتهوية والإضاءة.	25	11
15	توفر الكلية خدمة الإنترنت المجانية للطالب داخلها.	8	15

تحليل النتائج :

بالرجوع إلى الجدول الخاص بمستوى العناصر الملموسة الفعلية المدركة، نلاحظ أن أعلى رتبة كانت في الفقرة رقم (9) تتوافر مواقف سيارات كافية بالكلية، يليها الفقرة رقم (7) يعمل بالكلية أعضاء هيئة التدريس من ذوي الكفاءات العلمية، يليها الفقرة رقم (6) تتوافر المطاعم والأماكن التجارية والمكتبات المناسبة بالقرب من الكلية.

في حين تحصلت الفقرة رقم (15) على أقل رتبة (توفر الكلية خدمة الإنترنت المجانية للطالب داخلها) ، يليها الفقرة رقم (1) تتوافر بالكلية أجهزة ومعدات وأدوات حديثة .

جدول رقم (2) مدى تفعيل مستوى الاعتمادية أو المصادقية في التعامل بكلية التربية طرابلس جامعة طرابلس:

الرتبة	الوزن النسبي	فقرات مستوى الاعتمادية أو المصادقية في التعامل	ر.م
1	73	يتميز العاملون بأنهم على دراية واسعة بنظام العمل بالكلية.	1
4	61	تقدم الكلية برنامج شامل لتهيئة وتوجيه الطلاب الجدد.	2
7	43	تقي إدارة الكلية بما تعد به الطالب..	3
3	62	توجد سهولة في إجراءات القبول والتسجيل داخل الكلية.	4
2	70	يحرص العاملون على تزويد الطالب بالإرشادات اللازمة لإتمام قبولهم بالكلية.	5
5	50	تلتزم إدارة الكلية بتقديم الخدمات في الموعد المحدد.	6
6	48	تحرص الكلية على تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى.	7
9	21	يتوافر بالكلية العديد من الأنشطة التي تناسب كل طالب..	8
8	42	تشجع الكلية طلابها على الإبداع في العمل..	9

من خلال نتائج المحور الثاني الخاص ب مستوى الاعتمادية أو المصادقية في التعامل، نلاحظ أن: أعلى رتبة كانت في الفقرة رقم(1) يتميز العاملون بأنهم على دراية واسعة بنظام العمل بالكلية، يليها الفقرة رقم (5) يحرص العاملون على تزويد الطالب بالإرشادات اللازمة لإتمام قبولهم بالكلية في حين تحصلت الفقرة رقم(8) على أقل رتبة (يتوافر بالكلية العديد من الأنشطة التي تناسب كل طالب) ، يليها الفقرة رقم (9) تشجع الكلية طلابها على الإبداع في العمل .

جدول رقم (3) يبين مدى تفعيل مستوى سرعة الاستجابة الفعلية المدركة بكلية التربية طرابلس

الرتبة	الوزن النسبي	فقرات مستوى سرعة الاستجابة الفعلية المدركة	ر.م
6	46	تحرص إدارة الكلية على المساواة التامة بين الطالب.	1
2	60	يتوافر بالكلية العاملين من ذوى الخبرة والكفاءة التي تمكنهم من الرد الفوري على استفسارات الطلاب.	2
7	42	تحرص إدارة الكلية على حل مشكلات الطالب دون تأخير.	3
5	51	تعلم إدارة الكلية جميع الطلاب بموعد الحصول على الخدمات والانتهاؤ منها.	4
4	55	تتوافر بالكلية الكفاءة في التعامل مع المتغيرات الطارئة والأزمات.	5
6	46	يوجد استعداد تام لدى العاملين بالكلية لتقديم المساعدة للطلاب.	6
1	61	تعلم الكلية الطالب بكل ما يستجد في حينه.	7
3	59	يتواجد العاملون بالكلية في أماكن عملهم باستمرار .	8
8	34	تلي إدارة الكلية احتياجات جميع الطلاب بسرعة ودقة.	9

من نتائج الجدول الخاص بمستوى سرعة الاستجابة الفعلية المدركة، يتضح أن أعلى رتبة كانت في الفقرة رقم (7) تعلم الكلية الطالب بكل ما يستجد في حينه يليها الفقرة رقم (2) يتوافر بالكلية العاملين من ذوي الخبرة والكفاءة التي تمكنهم من الرد الفوري على استفسارات الطلاب .
في حين كانت أقل رتبة في الفقرة رقم (9) تلبي إدارة الكلية احتياجات جميع الطلاب بسرعة ودقة ،
يليهما الفقرة رقم (3) تحرص إدارة الكلية على حل مشكلات الطالب دون تأخير .
جدول رقم (4) يوضح مدى تفعيل مستوى الأمان الفعلي المدرك بكلية التربية طرابلس جامعة طرابلس

ر.م	فقرات مستوى الأمان الفعلي المدرك بكلية التربية	الوزن النسبي	الرتبة
1	يحافظ العاملون على سرية وخصوصية بيانات الطالب.	80	1
2	يتصف العاملون بالكلية بحسن معاملة الطالب.	70	2
3	تشعر بالاعتزاز بالانتماء للكلية.	51	6
4	يتوافر الأمان الكافي بالمكان المحيط بتقديم الخدمة التعليمية.	57	3
5	يتم تقييم أعمال الطالب بعدالة وموضوعية.	56	4
6	يعبر الطالب عن آرائهم بحرية دون خوف.	40	8
7	يمنح أي الطالب قدرا كافيا من الحرية الاكاديمية	49	7
8	يشعر الطالب بالأمان عند التعامل مع العاملين بالكلية.	51	6
9	يقوي سلوك العاملين في الكلية شعور الطالب بالثقة.	54	5

من خلال النتائج الخاصة ب مستوى الأمان الفعلي المدرك بكلية التربية نلاحظ أن أعلى رتبة كانت في الفقرة رقم (1) يحافظ العاملون على سرية وخصوصية بيانات الطالب ، يليها الفقرة رقم (2) يتصف العاملون بالكلية بحسن معاملة الطالب . بينما كانت أدنى رتبة في الفقرة (6) يعبر الطالب عن آرائهم بحرية دون خوف، يليها الفقرة رقم (7) يمنح أي الطالب قدراً كافياً من الحرية الأكاديمية .

جدول رقم (5) يوضح مدى تفعيل مستوى التعاطف الفعلي المدرك بكلية التربية طرابلس

ر.م	فقرات مستوى التعاطف الفعلي المدرك بكلية التربية	الوزن النسبي	الرتبة
1	تضع إدارة الكلية مصلحة الطالب في مقدمة اهتماماتها.	49	5
2	تحرص الكلية على أخذ رغبات وظروف الطالب في الاعتبار عند تحديد مواعيد الامتحانات .	55	3
3	تقوم الكلية بتشجيع المتفوقين ماديا ومعنويا.	42	7
4	تحرص الكلية على تحديد الاحتياجات الطلابية بصفة دورية .	32	10
5	ترفض إدارة الكلية الوساطة والمحسوبية في التعامل مع مشكلات الطالب	50	4
6	تعمل الكلية على توفير مرشدين أكاديميين للطلاب.	59	2
7	يسعى أعضاء هيئة التدريس إلى مساعدة الطلاب رغم انشغالهم الشديد في العمل .	48	6
8	يتعاطف العاملون بالكلية مع مشكلات الطالب.	62	1
9	تقوم الكلية بقياس رضا الطالب عن الخدمات المقدمة لهم.	39	8
10	تتم العناية الشخصية بكل طالب بما يشعره بمكانته المتميزة	38	9
11	تتم المتابعة المستمرة للصعوبات التي تواجه الطالب وإيجاد حلول لها	50	4
12	تهتم إدارة الكلية بتنظيم مواعيد المحاضرات بما يتلاءم مع مصلحة الطلاب	59	2

من الجدول الخاص بمستوى التعاطف الفعلي المدرك بكلية التربية نلاحظ أن أعلى رتبة كانت في الفقرة رقم (8) يتعاطف العاملون بالكلية مع مشكلات الطالب ، يليها الفقرة رقم (6) تعمل الكلية على توفير مرشدين أكاديميين للطلاب، والفقرة رقم (12) تهتم إدارة الكلية بتنظيم مواعيد المحاضرات بما يتلاءم مع ظروف ومصحة الطلاب .

في حين كانت أدنى رتبة في الفقرة رقم(4) تحرص الكلية على تحديد الاحتياجات الطلابية بصفة دورية، يليها الفقرة رقم (10) تتم العناية الشخصية بكل طالب بما يشعره بمكانته المتميزة .

عرض نتائج تساؤلات الدراسة: التساؤل الأول للدراسة والذي ينص على : ماهي الخدمات التي تقدمها الجامعات لطلابها ضمن البرامج التعليمية؟ تم الإجابة عليه من خلال الإطار النظري للدراسة. وللإجابة على التساؤل الثاني للدراسة والذي ينص على / ما هو واقع مستوى تقديم الخدمات الجامعية التي تقدمها كلية التربية طرابلس لطلابها ؟ استعرضت الباحثة واقع الخدمات الجامعية التي تقدمها كلية التربية طرابلس من خلال نتائج أداة الدراسة والمتمثلة في نموذج الأداء الخدمي التعليمي، وبالرجوع إلى تحليل نتائج فقرات الاستبيان أوضحت النتائج أن أعلى مستوى كانت الخدمات التعليمية مفعلة فيه في الكلية هو مستوى العناصر الملموسة الفعلية والمدركة، يليه مستوى

الأمان الفعلي المدرك بكلية التربية، في حين كان أقل مستوى مفعّل داخل الكلية هو مستوى التعاطف الفعلي المدرك بالكلية .

ومن خلال عرض نتائج الدراسات السابقة لوحظ وجود تفاوت في مستوى تقديم الخدمات بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، ففي الدراسة الحالية كانت أبعاد الملموسية الأكثر تفعيل، في حين كانت في نتائج الطائي أقل تأثيراً، وفي عموم الخدمات كانت في مستوى المتوسط في الدراسة الحالية وكذلك الدراسات السابقة .

التوصيات :

من خلال ما تمّ عرضه من نتائج عينة الدراسة، توصي الباحثة بما يأتي :

1. توفير خدمة الإنترنت المجانية للطلاب داخل الكلية
2. توفير أجهزة ومعدات وأدوات حديثة بمختلف أقسام الكلية .
3. توفير الأنشطة التي تناسب كل طالب
4. تشجيع الطلاب على الإبداع في العمل .
5. تلبية إدارة الكلية لاحتياجات الطلاب قدر الإمكان
6. الحرص على حل مشكلات الطلاب دون تأخير .
7. تشجيع الطلاب على إبداء آرائهم بحرية دون خوف .
8. منح الطلاب قدرًا كافيًا من الحرية الأكاديمية .
9. تحديد الاحتياجات الطلابية بصفة دورية .
10. العناية الشخصية بكل طالب بما يشعره بمكانته المتميزة .

Abstract

This study aims to evaluate the quality of the performance of university services provided by the College of Education from the point of view of its students, through the use of the actual performance model (Service Performance) which is referred to as (Serv Perf) will achieve the objectives of the study by answering The main question is:

What is the level of activating the educational service performance at the Faculty of Education, University of Tripoli?

Study Tool: The researcher applied the measure of the quality of the actual performance of service developed by cronin & taylor (cronin & taylor 1992), which consists of five dimensions, on a sample of students of the Faculty of Education Tripoli in various departments consisting of (60) students and included (54) items Divided into the five dimensions (tangible physical elements, reliability, response speed, confidence and security, empathy) and the descriptive method was used in this study, in addition to the application of a set of appropriate statistical methods.

The results of the study: One of the most prominent services that are available in the faculty are the staff in terms of their full knowledge of the college work system, experience and competence in responding to students' inquiries, good treatment and sympathy with

students, the availability of academic supervisors for students, and the date of lectures takes into account the circumstances of students, The College lacked the following services:

Lack of Internet, lack of modern equipment and tools, lack of activities that encourage creativity.

Keywords: evaluation Service Performance, Service Performance Model, Faculty of Education.

المراجع :

- 1) الحكيم وليث، (2009م)، بعنوان: تحسين خدمة التعليم الجامعي باستخدام (نموذج كيو اف دي)، دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الكوفة.
- 2) حميدة زقاني، زاني محمد، (2014م)، بعنوان: أثر قياس جودة الخدمات التعليمية على مستوى رضا الطلبة، دراسة ميدانية على طلبة كلية الاقتصاد بجامعة الطاهر مولاي سعيد / الجزائر.
- 3) خواجه سلمان، محمد إبراهيم (2013م)، "مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدم SERVPERF"، مجلة جامعة الأقصى سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد السابع عشر.
- 4) رعد عبد الله الطائي، (2010م)، بعنوان: أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الجامعة الخاصة، دراسة ميدانية.
- 5) شهد عبد الموجود علي، (2013م)، بعنوان: جودة الخدمات التعليمية في التعليم العالي بالتطبيق على مدرسة العلوم الإدارية - جامعة الخرطوم.
- 6) شهيب محمد علي وآخرون (1999م)، "معايير تقييم جودة الخدمة التعليمية".
- 7) الصرايرة ، خالد إِمحمد ، (2008م)، "جودة التعليم العالي"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي ، العدد 1 .
- 8) الضمور هاني ، (2005م)، " تسويق الخدمات "، عمان ، دار وائل النشر .
- 9) المؤتمر الثالث لضمان جودة الاعتماد الأكاديمي، جامعة الكوفة .
- 10) مجيد سوسن شاكر، والريادي، محمد عواد، (2008م) ، " الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.
- 11) المحياوي قاسم نايف، (2012م)، "تقييم جودة الخدمة التعليمية وأثرها في رضا طلبة جامعة الأنبار"، مجلة بحوث.
- 12) نسرین صلاح الدين، (2016م)، بعنوان: تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي كلية التربية جامعة عين شمس، دراسة حالة كلية التربية جامعة عين شمس .