

تحسين جودة الخدمات الإدارية لطلاب البرامج المميزة في كلية التربية جامعة

بنها باستخدام نموذج الأداء الفعلي SERVPERF

إعداد

د/ فاطمة أحمد زكي إبراهيم
مدرس التربية المقارنة والإدارة التعليمية
كلية التربية- جامعة بنها

ملخص:

هدف البحث إلى التعرف على الأسس النظرية لتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية في التعليم الجامعي، والتعرف على ماهية نموذج الأداء الفعلي لتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية، وتشخيص واقع جودة الخدمات الطلابية الإدارية الخاصة بالبرامج المميزة في كلية التربية جامعة بنها في ضوء نموذج الأداء الفعلي، والتوصل إلى مجموعة من الإجراءات المقترحة لتحسين جودة الخدمات الإدارية في كلية التربية جامعة بنها باستخدام نموذج الأداء الفعلي، ولقد اعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي، وطبقت استبانة على عينة من طلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنها المقيدون بالفرق الدراسية الأربعة خلال العام الجامعي ٢٠٢٢/٢٠٢١م بلغ قوامها (٣٢٠) طالبًا، وتكونت الاستبانة من خمسة أبعاد لتقويم جودة الخدمات الطلابية الإدارية من وجهة نظر الطلاب بغرض تحسينها، وتوصل هذا البحث في نتائجه إلى أن الخدمات الطلابية الإدارية في البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنها بشكل عام بحاجة إلى تطوير وتحسين مستوى جودتها وخاصة فيما يتصل بتطوير كفايات الإداريين وزيادة خبراتهم في مجال العمل الإداري، وتطوير البنية التحتية من تجهيزات وأدوات وإمكانيات لازمة لإنجاز خدمات الطلاب المختلفة، وتقديم خدمات متنوعة وفقًا لاحتياجات الطلاب، والاهتمام بما يعرف بالجودة الوظيفية والجودة الفنية للخدمات الإدارية التي تؤثر بشكل كبير على إدراكات الطلاب لمستوى جودة هذه الخدمات، كما توصل البحث إلى مجموعة من الإجراءات الخاصة بتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية لطلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنها وفقًا لخمس أبعاد هي: الجوانب المادية في الكلية، وثقة الطلاب في الإداريين، واستجابة الإداريين لمطالب الطلاب، وكفاءة الإداريين المهنية، والطمأنينة والتعاطف.

الكلمات المفتاحية: تحسين الجودة، الخدمات الإدارية، نموذج الأداء الفعلي.

Improving the Quality of Administrative Services for Students of Distinguished Programs at the Faculty of Education Benha University Using the SERVPERF Model

Summary:

The current research aimed to identify the theoretical foundations for improving the quality of administrative Students' services in higher education, and to identify of what of the SERVPERF model to improve the quality of administrative Students' services, and to diagnose the reality of the quality of administrative Students' services of distinguished programs at the Faculty of Education, Benha University in light of the SERVPERF model, and a set of proposed procedures to improve the quality of administrative Students' services in the Faculty of Education, Benha University using the SERVPERF model, and the current research followed descriptive method, and a questionnaire was applied with a sample of students of the distinguished programs at the Faculty of Education, Benha University, who are enrolled in the four academic grades during the academic year 2021/2022 AD., it consisted of (320) students, the questionnaire formed of five dimensions to evaluate the quality of administrative students' services from the students' point of view in order to improve them, and the research results reached to that administrative Students' services in the distinguished programs at the Faculty of Education, Benha University, in general, need to develop and improve the level of their quality, especially with regard to developing the competencies of administrators, increasing their expertise in the field of administrative work, and developing the infrastructure of equipment, tools and capabilities necessary to accomplish various student services. Providing a variety of services according to students' needs and paying attention to what is known as the functional quality and technical quality of administrative Students' services, which greatly affect students' perceptions of the quality level of these services, The research also found a set of procedures for improving the quality of administrative Students' services provided to students of the distinguished programs at the Faculty of Education, Benha University, according to five dimensions: the tangibles of the faculty, the reliability of the students in the chief administrative officer, the responsiveness of the chief administrative officer of the demands of the students, the administrative efficiency and professionalism, the assurance and the empathy.

Keywords: Quality Improvement, Administrative Services, SERVPERF Model.

مقدمة:

لقد أصبح كسب رضا الطلبة وولائهم محور اهتمام الجامعات، ومن ثم من الضرورة التركيز على الطالب ومعرفة حاجاته ورغباته والعمل على تلبيتها وذلك باعتباره أحد المحاور الأساسية في العملية التعليمية، وفي سبيل تحقيق ذلك تعمل معظم الجامعات علي تحقيق وتطبيق مبادئ الجودة في الخدمات التي تقدمها، حيث تعد جودة الخدمة التي تقدمها الجامعة سلاحاً يحميها من خطر المنافسة ويساعدها على تحقيق الريادة والتميز، كما أن اعتماد الجامعة على تقديم الخدمات لطلابها بمستوى عال من الجودة من شأنه أن يعزز من العلاقة الإيجابية بين الطلبة والجامعة؛ مما يساهم في رسم صورة ذهنية إيجابية لدى الطلبة تجاه الجامعة، وهذا من شأنه أن يجعل منهم سفراء تعتمد عليهم الجامعة في نقل صورة ذهنية إيجابية عنها للجمهور الخارجي؛ وبالتالي تشجيع الطلبة من معارفهم على التسجيل في الجامعة. (عبد الكريم، ٢٠١٩، ص ٢١٧)

وهذا ما أكدته دراسة (Khan, et. al, 2011, PP.159-160) حيث تشير إلى أن الطلاب هم أحد الأطراف المتأثرة الأكثر أهمية للجامعة، وهم الذين يهتمون بعمليات تطبيق الجودة على مختلف مكونات المنظومة الجامعية من مدخلات وعمليات ومخرجات، بالإضافة إلى ذلك يعد الطلاب بمثابة جسر العلاقات بين الجامعة والأطراف المتأثرة الأخرى من أولياء الأمور والمجتمع والعاملين بالجامعة؛ وعليه فإن رضا كل هذه الأطراف يعتمد على رضا الطلاب؛ ولذلك على الجامعات أن تكون على وعي بالأهمية الاستراتيجية للطلاب وأن جودة الخدمات المقدمة لهم هي الأداة الاستراتيجية الأساسية لها، والاهتمام أيضاً بدراسة وتقييم رضا الطلاب عن الخدمات مستعينة بالعديد من النماذج وبذل المزيد من الجهود لتحقيق هذا الرضا، والذي له أهميته في تحقيق جودة أداء الطلاب وترك صورة ذهنية إيجابية في أذهانهم عن جودة الأداء المؤسسي للجامعة؛ ومن ثم ضمان استمرارية الجامعة في مهامها وتوفير الموارد المالية التي تحتاجها.

وبما أن العاملين يساهمون في مساندة التطورات والتغيرات المستمرة بمحيط الجامعة وبرغبات واحتياجات المستفيدين ولا سيما المستفيد الرئيس (الطالب)، ويمثلون الركيزة الأساسية في تقدم الجامعات وتطورها واستمرارها، وهم على احتكاك مستمر مع الطلاب من خلال ما يقدمون من خدمات؛ فإن تمتع هؤلاء العاملون بمرونة مناسبة من حيث المهارات قد تكون كفيلاً

للتكيف مع التغيرات وارتقاء الخدمات المقدمة إلى توقعات الطلاب وبالجودة المناسبة لهم.
(طرابلسية، وفياض، ٢٠٢٠، ص ٥٣٩)

ويتطلب هذا من إدارة كل كلية جامعية معرفة هل الخدمات التعليمية (تعليم وتعلم) والخدمات الإدارية (تنظيم وقيادة) تؤديان إلى تلبية حاجة المستفيد (الطالب) للحصول على المعرفة (جودة التعلم)، والدراسة في بيئة توفر أفضل شروط التعلم (جودة البيئة التعليمية)؛ ومن ثم فإن معرفة واقع جودة هذه الخدمات التعليمية والإدارية بوضوح ودقة ومصداقية يساعد الجامعات على وضع استراتيجيات وخطط مؤسسية واقعية تهتم بشكل حقيقي بكسب رضا طلابها وتحسين مستوى أداء العاملين بها والمنوطون بتقديم مختلف الخدمات للطلاب. (الحسني، ٢٠٠٩، ص ٢٨٩)

ويعني ذلك أن أداء جودة الخدمات الجامعية لها تأثير على رضا الطلاب وثقتهم، والذي يؤثر بدوره على أداء العلامة التجارية للجامعة، حيث الرضا والثقة في أداء جودة الخدمات يؤدي إلى تحسين أداء العلامة التجارية للجامعة، وتحسين صورة العلامة التجارية للجامعة، ولذا هناك حاجة لاستخدام أدوات تقويم وتحسين جودة الخدمات الطلابية، وأشهرها هو نموذج الأداء الفعلي فقط *Onley Service Performance SERVPERF*؛ ويرجع ذلك إلى أن نموذج الأداء الفعلي يُظهر تفوقه النسبي على نماذج تحسين جودة الخدمات الأخرى خاصة وأنه بديلاً أفضل من نموذج جودة الخدمة/السرافكوال *Service Quality/ Servqual*، الذي يعتبر أولى نماذج جودة الخدمات والذي اشتق منه نموذج الأداء الفعلي من حيث أخذه إدراكات الطلاب بالفعل في الاعتبار، وتقديم معلومات صحيحة وموثوقة مقارنة بنموذج جودة الخدمة، وإمكانيته في مساعدة الجامعات في تحديد أوجه القصور في الخدمات الجامعية وتحديد أولويات سمات هذه الخدمات، ومن ثم تخصيص الموارد المطلوبة لتحسين جودة هذه الخدمات، بالإضافة إلى ذلك لنموذج الأداء الفعلي قدرة على التنبؤ بجودة الخدمة الكلية، وتحديد نقاط القوة والضعف في جودة الخدمات وفقاً لخمس أبعاد تشتمل على (٢٢) عنصراً لإدراك الطلاب عن أداة جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة وخاصة الخدمات الطلابية الإدارية. (Wong & Sultan, 2021, PP.349-350, P.357)

وهناك العديد من الأسباب التي تدعو إلى التركيز على جودة الخدمات الطلابية سواء منها التعليمية أو الإدارية، والتي حظت الأخيرة بقدر أكبر من الاهتمام من قبل القائمين على أنظمة إدارة الجودة بالجامعة وكلياتها ومن قبل الباحثين أيضاً، وتتمثل هذه الأسباب في أن

أول تفاعلات الطلاب مع الجامعة يكون من خلال خدمات القبول والتسجيل والإرشاد الأكاديمي والمكتب المالي (الخزينة) والمكتبة، والتي إذا ما حصل الطلاب على هذه الخدمات بقدر عالٍ من الجودة؛ فإن ذلك يساهم في التقييم الإيجابي للجامعة، بالإضافة إلى أن جودة الخدمات التعليمية تتأثر بالخدمات الأخرى الإدارية خاصة فيما يتصل بآليات التعلم والتدريس وتوافر المقومات التي تحقق فعالية العملية التعليمية. (Kitchroen, 2004, P.20)

وهذا ما أكدته دراسة (Eres & Clothy, 2013, P.8)، فدائمًا ما يتوقع الطلاب وجود الخبرة والمعرفة المتجددة وتوافر القدرات وواقعية الأداء والعلاقات الإنسانية الفعالة في المحاضرين من أعضاء هيئة التدريس، وكذلك توافر التعاطف والدفء والثقة في التعامل من قبل العاملين بالجهاز الإداري؛ ويكون لذلك تأثير إيجابي على جودة الخدمة بشكل عام، كما أوضحت هذه الدراسة ضرورة تفهم كليات التربية باعتبارها إحدى هذه الكليات الجامعية توقعات الطلاب واحتياجاتهم وأن تكون على اتصال دائم بهم، مع الاهتمام بجودة كل من الإدارة وأداء أعضاء هيئة التدريس وأداء الإداريين، والتأكيد على كفاية الاعتمادات حيث يزيد ذلك من إدراكات جودة الخدمة في كليات التربية، وأن يكون هناك تقنيات حديثة تطبق لتحديث توازن بين آراء الطلاب وصانعي القرارات.

وتحتاج كليات التربية بالجامعات المصرية إلى ذلك بدرجة كبيرة، حيث يشير الواقع إلى عدم وجود نموذج محدد الملامح لتحسين وتقييم جودة الخدمات الطلابية الإدارية من وجهة نظر طلابها؛ فكل ما يتم هو استطلاع آراء الطلاب في بعض المقررات الدراسية من خلال بعض المسوح العامة التي تحوي عدة أبعاد خاصة بنواتج التعلم المستهدفة من المقرر الدراسي والمحاضرات والتقويم والمعامل وقاعات الدراسة كجزء من التقييم الذاتي الخاص بنظام ضمان الجودة بهذه الكليات، دون أدنى اهتمام بمعرفة آراء الطلاب تجاه جودة الخدمات المقدمة لهم فعليًا؛ وهذا ما تطلب ضرورة إعادة النظر في الأدوات المستخدمة لتقييم جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها كليات التربية المصرية واعتماد النماذج المتطورة الشاملة لتحسين جودة أداء الخدمات الطلابية المدركة من قبل الطلاب خاصة الإدارية منها.

وتعد كلية التربية بجامعة بني سويف إحدى كليات التربية المصرية هذه التي شهدت إقبالًا متزايدًا من الطلاب بالمرحلة الجامعية الأولى خاصة خلال العام الدراسي ٢٠٢١/٢٠٢٢م حيث تم طرح العديد من البرامج الدراسية في ظل تعديل اللائحة الداخلية للمرحلة الجامعية الأولى وفقًا لنظام الساعات المعتمدة لكلية التربية بجامعة بني سويف، بحيث وصل عدد هذه البرامج إلى (٢٣) برنامجًا

دراسيا على مستوى التعليم العام والتعليم الأساسي التي وصلت إلى (٩) برامج دراسية خاصة بمنح الكلية درجة الليسانس في الآداب والتربية (الإعداد والثانوي)، و(٥) برامج دراسية خاصة بمنح درجة البكالوريوس في العلوم والتربية (الإعدادى والثانوي)، و(٣) برامج دراسية خاصة بمنح درجة الليسانس في الآداب والتربية (الابتدائي)، وبرنامجين خاصين بمنح درجة البكالوريوس في العلوم والتربية (الابتدائي)، وبرنامج واحد لمنح درجة البكالوريوس في التربية الخاصة، و(٣) برامج دراسية خاصة بمنح درجة الليسانس في الآداب والتربية (الإعدادي والثانوي) تخصصات (الأدب الألماني واللغويات، الأدب الفرنسي واللغويات، الأدب الانجليزي واللغويات)، بالإضافة إلى هذه البرامج العادية، وهناك أيضًا البرامج المميزة التي وصل عددها إلى (٦) برامج مميزة بواقع (٤) برامج مميزة على مستوى مرحلة التعليم العام، وبرنامجين على مستوى مرحلة التعليم الأساسي. (كلية التربية جامعة بنيها، ٢٠٢١، ص ١٣-١٤)

ووصل عدد الطلاب بالمرحلة الجامعية الأولى بكلية التربية جامعة بنيها وفقًا لإحصاء ٢٠٢١/٢٠٢٢م إلى (٨٨٠٦) طالبًا بواقع (٤٣٣٨) طالبًا بمرحلة التعليم الأساسي، وبواقع (٤٤٦٨) طالبًا بمرحلة التعليم العام وذلك في كل من البرامج العادية والبرامج المميزة (كلية التربية جامعة بنيها، ٢٠٢٢، ص ١-٢)

ويقصد بالبرامج المميزة هنا بأنها البرامج التي تقدمها كلية التربية جامعة بنيها وتمنح خريجها درجة البكالوريوس في العلوم والتربية من ذات شعبتها باللغة الإنجليزية، وتمثلت هذه البرامج المميزة في (برنامج إعداد معلم الفيزياء باللغة الإنجليزية، وبرنامج إعداد معلم الفيزياء باللغة الإنجليزية، وبرنامج إعداد معلم الكيمياء باللغة الإنجليزية، وبرنامج إعداد معلم الرياضيات باللغة الإنجليزية، وبرنامج إعداد معلم العلوم البيولوجية والجيولوجية باللغة الإنجليزية، وبرنامج إعداد معلم العلوم شعبة التعليم الأساسي باللغة الإنجليزية، وبرنامج إعداد معلم الرياضيات شعبة التعليم الأساسي باللغة الإنجليزية). (كلية التربية جامعة بنيها، ٢٠١٧، ص ٩٢)

ويجب الأخذ في الاعتبار أنه قد حددت لائحة البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنيها لجنة للإشراف على هذه البرامج المميزة برئاسة عميد الكلية وعضوية كل من وكيل لشئون التعليم والطلبة ورؤساء الأقسام الأكاديمية ومنسق أكاديمي وأمين الكلية ومدير عام شئون التعليم والطلاب بالكلية، ومن أهم مهام هذه اللجنة: الإشراف على الخدمات التي تقدم لطلاب كل برنامج من هذه البرامج المميزة، وتقديم المقترحات بشأن تطويرها وتوسيع قاعدة المستفيدين منها، وتوفير الأجهزة والموارد اللازمة لأداء الخدمة التعليمية في كل فصل

دراسي، ودراسة جميع الأمور الإدارية والمالية بكل برنامج وتقديم المقترحات بشأنها إلى اللجنة العليا المركزية أو عميد الكلية أو مجلس الكلية كل حسب اختصاصه. (كلية التربية جامعة بنها، ٢٠١٧، ص ٩٣)

ويعني ذلك اهتمام إدارة كلية التربية جامعة بنها بالحفاظ على تقديم خدمات طلابية عالية الجودة لطلاب البرامج المميزة بها من خلال تحديدها لهذه اللجنة الإشرافية التي تقوم بمتابعة جميع القضايا المتعلقة بهذه البرامج، ولكن بالرغم من ذلك ما زالت كلية التربية جامعة بنها بحاجة إلى المزيد من الجهود لتطوير وتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية بها، خاصة وأن الكلية في طريقها لاعتماد جميع برامجها الدراسية، حيث تم اعتماد أربعة برامج دراسية من مجموعة برامج التعليم العام خلال العام الجامعي ٢٠٢١/٢٠٢٢م، وتقوم الآن بتجهيز أربعة برامج أخرى لاعتمادها، ولم يتم اعتماد أي برنامج من البرامج المميزة.

ويؤكد على ذلك دراسة (محمود، ٢٠٢١، ص ٩١) حيث أن أحد الأهداف التسويقية للبرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنها هدف: "تحسين مستوى التسهيلات المادية الداعمة لتقديم وعرض البرامج المميزة"، على أن يتحقق هذا الهدف من خلال: توفير بنية تحتية تقنية من معامل وأجهزة تكنولوجية متطورة لتقديم الخدمات لطلاب البرامج المميزة، وتوفير قاعات دراسية للبرامج المميزة مجهزة بالمرافق اللوجيستية من (أجهزة تكنولوجية للتدريس، تكيف، إضاءة وتهوية جيدة، مقاعد مريحة)، وتوفير التجهيزات لممارسة الأنشطة الطلابية بقاعات الأنشطة، وتحديث مكتبة الكلية بما يواكب متطلبات تخصصات البرامج المميزة من المراجع العلمية، وتفعيل مهام وحدة تكنولوجيا المعلومات بالكلية؛ للاضطلاع بدور فعال في استخدام التكنولوجيا في التسويق التعليمي من خلال: تحديث قواعد بيانات الموقع الإلكتروني للبرامج المميزة بصفة دورية، وإتاحة المقررات الإلكترونية للبرامج المميزة على الموقع الإلكتروني، وعمل حسابات دخول للطلاب وتفعيلها.

الأمر الذي يتطلب تطبيق نماذج وأدوات تحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية لطلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنها، وليكن من خلال استخدام نموذج الأداء الفعلي كأحد هذه النماذج الخاصة بتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية وفقاً لعدة أبعاد في ضوء إدراكات الطلاب لمستوى جودة أداء هذه الخدمات.

مشكلة البحث:

تتطلب مشكلة البحث من أن كليات التربية تقع على رأس المؤسسات التربوية التي تتأثر بما يحيط بها في المجتمع؛ فهي أداة هذا المجتمع التي تساهم في إعداد كافة القيادات الفنية والمهنية والفكرية في مجال التربية والتعليم، وتقوم بأدوار كثيرة تجاه المجتمع ومؤسساته، حيث تقوم بتخريج المعلمين وتمييزهم مهنيًا، وإجراء البحوث التي تعالج قضايا ومشكلات هذا المجتمع (كامل، ٢٠١٨، ص ٢٤)، ويتحقق نجاح كليات التربية في تحمل هذه المسؤولية من خلال تطويرها لأهدافها وبرامجها، ودورها في توجيه العملية التعليمية وتجديدها، ولعل السبيل لتحقيق ذلك يتأتى من خلال تجويد العناصر المكونة لمنظومة هذه الكليات وإدارة أدائها، ويعتبر تقييم أداء كليات التربية عاملاً رئيساً في تحديد الفجوة التنظيمية بين الأداء الحالي والأداء المتوقع لهذه المؤسسات، كما يعتبر أداة لتحسين التعليم الجامعي، وتطوير البرامج والمناهج الدراسية، وقياس الأداء على المستوى الفردي والمؤسسي، وقياس مدى النمو المهني لأعضاء هيئة التدريس، ويتم من خلاله الحكم على مدى فعالية أبعاد العملية التعليمية بالكليات، وتحديد الصعوبات والمعوقات التي تحول دون تحقيق التقدم نحو أهدافها المنشودة. (ضحاوي، والمليجي، ٢٠١١، ص ٢)

كما تتطلب مشكلة البحث من أن الإداريين بتلك المؤسسات التربوية يساهمون بنصيب كبير في ترجمة الخطط والأهداف إلى واقع ينعكس في أداء خريجهم مستقبلاً، لذا من الضروري تعزيز ثقافة الجودة الإدارية لدى هذه الفئة لتطوير أدائهم ضمن عملية تطبيق معايير الجودة بهذه المؤسسات، حيث تمتلك ثقافة الجودة الإدارية القوة الدافعة التي تهين كل عامل ليصبح جزءاً متمماً لمشروع الجودة وأهدافها حيث توفير تلك الثقافة بالشكل السليم يكون له تأثير إيجابي على نجاح مشروع الجودة. (عبد الله، ٢٠١٤، ص ٢٢٧)

ولذلك توالى العديد من التوجهات الاستراتيجية والوثائق المعتمدة التي تركز على تحسين منظومة الخدمات الطلابية الإدارية وكيفية تقويمها وتطويرها؛ فالوثيقة القومية لمعايير اعتماد كليات التربية في مصر قد أشارت في معيار الطلاب والخريجين كأحد معايير الفاعلية التعليمية لكليات التربية إلى ضرورة حرص هذه الكليات على تقديم الدعم والإرشاد وتشجيع الأنشطة الطلابية، وأن يتوافر لدى الكلية مكتباً لخدمة الخريجين للتأكيد على استمرارية العلاقة مع الطلاب بعد تخرجهم، وأن يتوافر لدى الكلية سياسة واضحة شفافة لقبول الطلاب وتحويلهم، وخطة للدعم والإرشاد الطلابي، ومجموعة من الأنشطة المتنوعة والمناسبة، وأن

تقيس الكلية رضا طلابها عن الدعم والأنشطة من خلال توفير الكلية الأدوات والمقاييس المناسبة والمقننة لقياس رضا الطلاب وتستخدم بصورة جيدة يتم الاستفادة من نتائجها، وأن تطور الكلية باستمرار أدوات ومقاييس الرضا الطلابي عن الأنشطة والخدمات. (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ٢٠١٠، ص ص ٤٠-٤٢)

ويعني ذلك حاجة كليات التربية المصرية إلى تطبيق نماذج وأساليب تحسين جودة الخدمات الطلابية التي تمكنها من متابعة مستوى جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها لطلابها، من أجل تحسينها والحفاظ على تمايزها، ويخص بهذه الحاجة كلية التربية جامعة بنها من حيث تحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية دون التعليمية المقدمة لطلاب البرامج المميزة دون طلاب البرامج العادية.

حيث أشارت دراسة (محمود، ٢٠٢١، ص ص ٧٩-٨١) إلى أن هناك العديد من نواحي الضعف بمنظومة البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنها تمثلت في: عدم وجود نظام لدعم الطلاب المتميزين أو المتعثرين دراسياً في البرامج المميزة، وعدم وجود آليات لتحديد احتياجات طلاب البرامج المميزة بشكل دوري، وضعف الاهتمام بالرحلات العلمية لطلاب البرامج المميزة، وضعف الاهتمام بتوافر الخدمات الترفيهية للطلاب، وضعف الاهتمام بتوافر خدمة صحية مناسبة للطلاب، وعدم تفعيل الإيميلات التعليمية الخاصة بطلاب البرامج المميزة للتواصل مع منسق البرنامج للاستفسار والاقتراحات، وعدم كافية القاعات الدراسية المخصصة لطلاب البرامج المميزة لاحتياجات هذه البرامج، وقدامة بعض الأجهزة في معلمي الحاسب الآلي، وعدم توافر التجهيزات المناسبة لممارسة كل نوع من أنواع الأنشطة الطلابية، وعدم كافية خدمة الإنترنت بالكلية، وضعف الاهتمام بتنفيذ الخطة التدريبية الخاصة برفع كفاءة الجهاز الإداري بالكلية.

ولتدعيم مشكلة البحث تم إجراء دراسة استطلاعية^(١) مع عينة عشوائية من طلاب الفرقة الرابعة تعليم عام شعب مميز (كيمياء، رياضيات، علوم بيولوجية وجيولوجية) بلغ حجمها (٢٠) طالباً بتاريخ ٢٦/٢/٢٠٢٢م لمعرفة آرائهم حول مشكلات جودة الخدمات الطلابية الإدارية من وجهة نظرهم، ومقترحاتهم للتغلب عليها، وتمثلت نتائج هذا الاستطلاع في:

(١) ملحق رقم (١) استمارة الدراسة الاستطلاعية.

- أن هناك العديد من المشكلات في منظومة الخدمات الإدارية الخاصة بالبرامج المميزة بكلية التربية جامعة بني سويف، وهي: عدم جاهزية قاعات التدريس المخصصة للبرامج المميزة بالتجهيزات والأدوات اللازمة للعملية التدريسية من حيث التهوية، وأجهزة العرض/داتاشو، ومكبرات الصوت، وعدم التناسب بين حجم القاعات التدريسية وعدد الطلاب، وعدم وجود معامل كافية متخصصة للدراسة الأكاديمية خاصة بالأقسام العلمية بكلية التربية، والتنقل المستمر بين كلية التربية وكلية العلوم ومعاناتهم في وسائل المواصلات، والمعاملة الجافة للطلاب من قبل بعض الإداريين عند طلب مساعدتهم أو الاستفسار عن بعض الأمور المتعلقة بدراساتهم، وعدم معاملتهم معاملة إنسانية وعدم احترامهم، والتأخر غير المبرر في الحصول على بعض الخدمات مثل الكارنيه ومكافآت التميز واستخراج بعض المستندات، وقلة اهتمام الإداريين بحل مشكلات الطلاب، وإهمالهم الواضح في فقدان بعض المستندات الخاصة بالطلاب، وعدم مكافأة المتميزين مادياً ومعنوياً وإصابتهم بالإحباط، وتدني مستوى الخدمات الأخرى الخاصة بدورات المياه، ومصلي الكلية، وتوافر أماكن الراحة وانتظار المحاضرات، وارتفاع أسعار الكافيتريا، وتدني مستوى خدمات مركز التصوير والطباعة بالكلية، وعدم وجود مرافق خاصة بالأنشطة الرياضية والترفيهية، وعدم التزام الإداريين بمواعيد العمل الرسمية؛ فكثير منهم غير متواجدين في مكاتبهم، وأيضاً العمال المسئولين عن القاعات غير متواجدين خاصة في مواعيد المحاضرات المتأخرة.
- أنه يمكن التغلب على هذه المشكلات من خلال: الاهتمام بمتابعة أداء الإداريين ورقابة أساليب تعاملهم مع الطلاب بهدف محاسبة المقصر منهم، وتطوير طرق حفظ مستندات ووثائق الطلاب منعاً لفقدائها أو تلفها، وتوعية الإداريين بضرورة معاملة الطلاب معاملة قائمة على احترامهم وعدم إخراجهم، والاهتمام بتوفير المرافق التي تمكن الطلاب من ممارسة الأنشطة الثقافية والفنية والاجتماعية والرياضية، والاهتمام بتوفير نظم التحفيز والتسجيع لجميع الطلاب، وخاصة المتميزين منهم، وضرورة اهتمام الإداريين بأعمالهم والانتظام بالتواجد أثناء ساعات العمل الرسمية، والاهتمام بصيانة تجهيزات القاعات التدريسية، والتوسع في إنشاء المعامل الخاصة بالدراسة التخصصية، وتنظيم جداول المحاضرات بحيث تكون جميع المحاضرات في كلية التربية فقط وليس بين كلية العلوم وكلية التربية، والاهتمام بنظافة دورات المياه وصيانة تجهيزاتها، وأيضاً

مصلى الكلية، والاهتمام بمساعدة الطلاب في حل المشكلات التي تواجههم، والاهتمام برأى الطلاب وأخذه في الاعتبار من قبل إدارة الكلية بخصوص شكاواهم من تدني مستوى جودة الخدمات الإدارية.

ويشير ذلك إلى أن الخدمات الطلابية الإدارية المقدمة إلى طلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنها بحاجة إلى تقييم لتحديد نواحي القصور بها، ومحاولة مواجهتها، وتحسين مستوى جودتها وذلك باستخدام الأدوات الخاصة بذلك.

وفي ضوء ذلك تحددت مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي:

"كيف يمكن تحسين جودة الخدمات الإدارية لطلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنها باستخدام نموذج الأداء الفعلي؟".

وينتفع من هذا السؤال عدة أسئلة فرعية تتمثل فيما يلي:

١- ما الأسس النظرية لتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية في التعليم الجامعي؟

٢- ما نموذج الأداء الفعلي لتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية؟

٣- ما واقع جودة الخدمات الطلابية الإدارية من منظور طلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنها في ضوء نموذج الأداء الفعلي؟

٤- ما الإجراءات المقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية في البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنها باستخدام نموذج الأداء الفعلي؟

أهداف البحث:

تمثلت أهداف البحث الحالي في التعرف على الأسس النظرية لتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية في التعليم الجامعي، والتعرف على ماهية نموذج الأداء الفعلي لتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية، وتشخيص واقع جودة الخدمات الطلابية الإدارية الخاصة بالبرامج المميزة في كلية التربية جامعة بنها من خلال تحليل وثائقي لبعض الوثائق والتقارير التي توضح هذا الواقع، بالإضافة إلى التعرف على آراء هؤلاء الطلاب في جودة الخدمات الطلابية الإدارية التي يحصلون عليها في هذه الكلية وفقاً لخمسة أبعاد حددها نموذج الأداء الفعلي، والتوصل إلى مجموعة من الإجراءات المقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية في البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنها باستخدام نموذج الأداء الفعلي.

أهمية البحث:

تتضح أهمية هذا البحث في أنه:

- يتناول جودة الخدمات الطلابية الإدارية وكيفية تحسينها باستخدام إحدى نماذج جودة الخدمة البديلة المتعددة في أبعادها ومفرداتها-نموذج الأداء الفعلي، بحيث يمكن من خلال هذا النموذج تحسين هذه الجودة من نواحٍ متعددة تفيد في التطوير الشامل لهذه الخدمات.
 - يهتم بدراسة تحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية من وجهة نظر طلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنيها، حيث أنه بالرغم من مرور خمسة سنوات على نشأة هذه البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنيها إلا أنه هناك بعض جوانب الضعف التي تنتاب الخدمات الطلابية الإدارية الخاصة بالبرامج المميزة؛ وبالتالي فهناك حاجة إلى تحسين جودة هذه الخدمات.
 - يعد من البحوث والدراسات القليلة التي تناولت موضوع تحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية في إحدى كليات التربية، وإن كانت قد تطرقت إليه بعض البحوث الأجنبية ولكن في مجال التعليم الجامعي بصفة عامة.
- حدود البحث:

يقتصر البحث الحالي على الحدود الآتية:

١- **الحد الموضوعي:** تمثل في دراسة كيفية تحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية باستخدام نموذج الأداء الفعلي من وجهة نظر طلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنيها، وذلك وفقاً لخمس أبعاد حددها نموذج الأداء الفعلي، وهي:

- بعد الجوانب المادية في الكلية.

- بعد ثقة الطلاب في الإداريين.

- بعد درجة استجابة الإداريين لمطالب الطلاب.

- بعد كفاءة الإداريين المهنية.

- بعد الطمأنينة والتعاطف.

٢- **الحد البشري:** اقتصر البحث الحالي على طلاب جميع الفرق الدراسية المقيدون

بالبرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنيها خلال العام الجامعي ٢٠٢١/٢٠٢٢م،

واختص البحث الحالي بطلاب البرامج المميزة دون طلاب البرامج العادية بالكلية

نظرًا لأهمية هذه البرامج في اعتبارها أحد المزايا التنافسية للكلية التي تحقق لها سمعة أكاديمية مرموقة، واعتبارها أيضًا إحدى مصادر التمويل الذاتي للكلية ولجامعة بنها، ومن ثم هناك حاجة دائمة لتطوير هذه البرامج خاصة الخدمات الطلابية والتي يفترض أن يتم تحسينها باستمرار لتواكب متطلبات واحتياجات الطلاب بناءً على استطلاع آرائهم في هذه الخدمات وبالأخص الخدمات الإدارية.

٣- **الحد الجغرافي:** اقتصر البحث الحالي على كلية التربية جامعة بنها كإحدى كليات التربية المصرية والتي الأغلبية العظمى منها تتم فيها الدراسة التربوية، في حين الدراسة التخصصية تقوم بها كليات أخرى كالآداب والعلوم، فضلًا عن أن كلية التربية جامعة بنها تعد من كليات التربية المصرية قليلة العدد التي تقدم برامج مميزة، والتي اختص البحث الحالي طلاب هذه البرامج لدراسة آرائهم في جودة الخدمات الإدارية المقدمة إليهم.

٤- **الحد الزمني:** تمثل في زمن إجراء الدراسة الميدانية خلال الفصل الدراسي الثاني

للعام الجامعي ٢٠٢١/٢٠٢٢م في الفترة من ٢٠٢٢/٣/١٣م إلى ٢٠٢٢/٣/٣٠م.

منهج البحث:

اتبع البحث الحالي المنهج الوصفي الذي يهتم بالظاهرة موضوع الدراسة في وضعها الراهن بطريقة علمية منظمة قائمة على الانتقاء من بين عناصر الظاهرة موضوع الدراسة بما يحقق أهداف هذه الدراسة بحيث لا يتوقف فقط المنهج الوصفي عند تحديد ملامح المشكلة ووصفها وصفًا علميًا بل يتعدى ذلك إلى محاولة البحث عن أسبابها الحقيقية (عبود وآخرون، ٢٠٠٠، ص ٨٨)، وبذلك استخدم البحث الحالي المنهج الوصفي للتعرف على الإطار النظري لتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية في مجال التعليم الجامعي، وتحديد ماهية نموذج الأداء الفعلي لتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية، وتشخيص واقع جودة الخدمات الطلابية الإدارية الخاصة بالبرامج المميزة في كلية التربية جامعة بنها في ضوء نموذج الأداء الفعلي؛ للتوصل إلى إجراءات مقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية بكلية التربية جامعة بنها باستخدام نموذج الأداء الفعلي.

أداة البحث:

اعتمد البحث الحالي على الاستبانة كأداة سهلة التطبيق لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بموضوع البحث من حيث التعرف على واقع جودة الخدمات الطلابية الإدارية من وجهة نظر

طلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بني سويف، بهدف تحسين جودة هذه الخدمات، وتم بناء هذه الاستبانة في ضوء نموذج الأداء الفعلي الخاص بتقويم جودة الخدمات الطلابية الإدارية الذي أعده "العالمان تايلور وكرونين Taylor and Cronin" الذي تم تعديله وتطويره، وتكونت هذه الاستبانة من خمسة أبعاد بواقع (٤٢) عبارة. عينة البحث:

اشتمل البحث الحالي على عينة بلغ قوامها (٣٢٠) طالباً من أصل (١٢١٢) طالباً بنسبة (٢٦.٤%) من طلاب الفرق الأربعة المقيدون بالبرامج المميزة بكلية التربية جامعة بني سويف في العام الجامعي ٢٠٢١/٢٠٢٢م؛ وذلك لمعرفة إدراكات الطلاب في الفرق الدراسية المختلفة لمستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة إليهم بدايةً بطلاب الفرقة الأولى التي كان أولي تعاملتهم مع الكلية من خلال الجهاز الإداري بالكلية؛ فتشكلت لديهم انطباعات وإدراكات عن مستوى جودة الخدمات التي يقدمها هذا الجهاز، ومروراً بطلاب الفرقة الثانية والثالثة، ونهايةً بطلاب الفرقة الرابعة الذين تتوافر لديهم الدراية والخبرة وإمكانية إصدار أحكام عن مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة إليهم.

مصطلحات البحث: تحددت مصطلحات البحث الحالي فيما يلي:

١- تحسين الجودة **Quality Improvement**:

يعرف تحسين الجودة بأنه عملية متطورة يتم تدعيمها بمجموعة من المعايير الخارجية أو الأطر أكثر من كونها عملية مقادة من خلال بعض الأفراد العاملين بالجامعة؛ فالجودة هي قائمة فحص للأداء وهي أيضاً متصورة يتم تقييمها من قبل القوى الخارجية. (Appleby & Adnrews, 2012, P.58)

كما يعنى تحسين الجودة تطبيق أدوات وطرق تطوير الجودة بهدف سد الفجوة التي تفصل بين المستوى الحالي والمتوقع للجودة عبر فهم ومواجهة السلبيات وأوجه النقص والقصور التي يعاني منها النظام جنباً إلى جنب مع تعزيز نقاط القوة بما يساهم في إحداث التطوير المطلوب داخل الجامعة. (توفيق، ٢٠٠٨، ص٣٦)

ويعرف بذلك تحسين الجودة إجرائياً بأنه عملية مؤسسية تقوم بها الجامعة ومختلف كلياتها ووحداتها من أجل إحداث التغيير والتطوير الشامل في جميع جوانب العمل المؤسسي بقصد ضمان جودة خدماتها والحفاظ على استمرارية أدائها في الأجل الطويل، ويتحقق ذلك باتباع مداخل ونماذج تحسين الجودة التي تساعد الجامعة على إحداث التحسين المنشود من خلال

تحديد احتياجات طلابها من هذا التحسين، وكيفية ترجمة احتياجات التحسين هذه إلى مواصفات وخصائص معينة في مختلف خدماتها وخاصة الخدمات الطلابية الإدارية.

٢- الخدمات الإدارية **Administrative Services**

يقصد بالخدمة بصفة عامة مهنة أو عمل يقوم به شخص أو عدة أشخاص في أداء عمل ما والانتهاء منه، كما أنها عملية مساعدة تقدم لأفراد معينين في القيام بعمل ما أو قضاء حاجة لهم، أو هي أعمال ووظائف نافعة يقوم بها أفراد معينون لنتنفع بها فئة معينة ومحددة من أفراد المجتمع. (طه، ٢٠٠٨، ص ٢٨)

وتعرف الخدمات الجامعية بأنها مجموع ما تقدمه الجامعة من إجراءات مشتقة في جوهرها من وظائف الجامعة من تدريس وبحث علمي وخدمة المجتمع؛ بحيث تحقق عائداً وقيمة للمتعاملين معها من أفراد ومؤسسات، وتشبع حاجات عاجلة أو لاحقة بشكل أكثر كفاءة وفعالية. (محمد، ٢٠١٤، ص ١٨)

وتعرف أيضاً خدمات الطلاب الجامعية بأنها مجموعة الخدمات التعليمية التي تقدمها المؤسسة الجامعية في ضوء نظامها التعليمي الخاص بها، وتتمثل هذه الخدمات التعليمية في تلك التي تقدم داخل القاعات الدراسية بإطارها التقليدي المتعارف عليه، بالإضافة إلى الخدمات الأخرى التي تقدم لعدد كبير من الطلاب مثل خدمات التعليم الخاص وتعليم الموهوبين، وخدمات الإرشاد الأكاديمي والاختبارات. (Schroth, 2014, P.704)

وتعرف الخدمات الطلابية الإدارية بأنها مجموعة من الأنشطة الإدارية غير المنفصلة والتي تتم داخل القاعات الدراسية وخارجها؛ فالإداريون الجيدون يقومون بصفة دائمة بإيجاد البيئات التعليمية التي تتيح فرص التعلم الجيد للطلاب، وتحقق تعلم الطلاب وتنميتهم ذاتياً، بحيث تتم إدارة هذه الخدمات الطلابية من خلال مجموعة من الوظائف التخصصية التي توفر فرص الدعم المهمة للطلاب من خلال مجموعة من البرامج والخدمات مثل خدمات القبول، والمساعدة المالية للطلاب، والأنشطة الرياضية والخدمات الصحية وخدمات الإرشاد والتوجيه والخدمات المهنية والأنشطة الترفيهية. (Creamer, et. al, 2001, PP.4-5)

وبذلك تعرف الخدمات الطلابية الإدارية إجرائياً بأنها كل الأفعال والأنشطة التي يقوم بها العاملين الإداريين بالجهاز الإداري بالكليات الجامعية لتوفير احتياجات ومتطلبات الطلاب المنشودة بدايةً من خدمات الالتحاق بالكلية والقبول والتسجيل، ومروراً بخدمات التوجيه والإرشاد الأكاديمي وإعطاء الطلاب الثقة والأمان في تحقيق مطالبهم وتلبية رغباتهم، ونهايةً

بسلوكيات العاملين الإداريين مع الطلاب بمختلف الوحدات الإدارية والرد على استفساراتهم وحل مشكلاتهم، ومستوي الكفاءة المهنية للإداريين في إنجاز مهامهم دون تأخير خدمات الطلاب.

٣- نموذج الأداء الفعلي (Service Performance)SERVPERF Model:

يعرف نموذج الأداء الفعلي بأنه نموذج جودة الخدمة الذي طوره العالمان كرونين وتايلور Cronin and Taylor عام ١٩٩٢م عندما شككوا في نموذج جودة الخدمة/السرافكوال، وتم استخدامه لتحسين جودة الخدمات من خلال إجراء تحليل لأداء جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة وفقاً لخمسة أبعاد تشتمل على ٢٢ عنصراً خاص بجودة الخدمات، واستخدام تحليل الفجوة الناتج كمحرك لتحسين جودة هذه الخدمات، فضلاً عن كون هذا النموذج طريقة لتطوير فهم احتياجات الخدمة المدركة للعملاء المستهدفين؛ لأخذ نموذج SERVPERF في الاعتبار إدراكات العملاء للأهمية النسبية لسمات الخدمة، ويسمح هذا للمؤسسة بتحديد الأولويات واستخدام مواردها للتحسين أهم سمات الخدمة. (Rai, 2013, P.213)

كما يعرف نموذج الأداء الفعلي بأنه إحدى نماذج جودة الخدمات البديلة لأكثر استخداماً في تقييم مستوى جودة الخدمات من خلال قياس الأداء الفعلي فقط لهذه لخدمات، وإعطائه نتائج واقعية شاملة لمستوى جودة الخدمات التي يتم تقييمها، وهو النموذج المعدل لنموذج السرافكوال الذي يقوم على أساس تقييم جودة الخدمات من خلال قياس الفجوة بين توقعات وإدراكات الطلاب لمستوى جودة الخدمات المقدمة إليهم، فمن أهم أوجه النقد التي وجهت لنموذج السرافكوال وأدت على ظهور نموذج الأداء الفعلي أن توقعات الطلاب تتغير بمرور الوقت، وأن جودة الخدمات تتأثر مباشرة بإدراكات أداء الخدمات فقط؛ وهذا ما أدى إلى

ظهور نموذج الأداء الفعلي. (Dahlgard-Park, 2015, PP.597-598)

ويعرف بذلك نموذج الأداء الفعلي إجرائياً بأنه أحد نماذج تحسين جودة الخدمات الذي يُمكن المؤسسات الجامعية من تطوير وتحسين مستوى جودة خدماتها المقدمة لطلابها وخاصة الخدمات الطلابية الإدارية، نظراً لأن نموذج الأداء الفعلي يقوم في فكرة عمله على تقييم جودة الخدمات استناداً إلى الأداء الفعلي الحقيقي الواقعي للخدمات والذي يتم تحديده من خلال رصده لإدراكات الطلاب الفعلية لمستوى جودة هذه الخدمات وفقاً لخمسة أبعاد محددة العبارات لتحسين وتقييم جودة الخدمات الإدارية، والتي في ضوءها يتم تحديد نواحي القصور

في مستوى جودة هذه الخدمات، ومن ثم إمكانية اقتراح الحلول والإجراءات المناسبة لتحسين جودة الخدمات الإدارية بناءً على آراء الطلاب.

الدراسات السابقة: يمكن توضيح الدراسات السابقة ذات الصلة بالبحث الحالي فيما يلي:

١- "قياس جودة الخدمة في التعليم العالي: نموذج أداء التعليم العالي HedPERF مقابل نموذج الأداء الفعلي SERVPERF" (Abdullah, 2006, PP.31-47)

هدفت الدراسة إلى مقارنة واختبار الكفاءة النسبية لثلاث أدوات استخدمت لقياس جودة الخدمة وهي أداة التعليم العالي، أداة الأداء الفعلي، والنموذج المعدل SERVPERF-HedPERF في قطاع التعليم العالي؛ لتحديد الأداة التي لديها القدرة العالية لقياس جودة الخدمة في الجامعات الحكومية والخاصة في ماليزيا، واعتمدت الدراسة على المنهج المقارن، ولقد توصلت الدراسة في نتائجها إلى أن قياس جودة الخدمة باستخدام نموذج أداة التعليم العالي كان أكثر واقعية طبقاً لمعايير المصدقية والموثوقية والقدرة التفسيرية والأكثر مناسبة لقطاع التعليم العالي من المقاييس الأخرى.

٢- "نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتنسيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر" (محمد، ٢٠٠٧، ص ص ٢٧٧-٣٢٨)

هدفت الدراسة إلى تطوير وتحويل نموذج التعليم العالي إلى أداة نموذجية لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في مصر، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، ولقد توصلت الدراسة في نتائجها إلى تمتع نموذج الأداء العالي بدرجة عالية من الصدق والثبات والكفاءة والصلاحية وذلك بعد تعديله لتفسير جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في مصر، وتمثلت هذه الأبعاد في الجوانب الأكاديمية، والشهرة أو الصيت، والجوانب غير الأكاديمية، وتسهيلات الوصول.

٣- "جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية" (الحدابي، وقشوة، ٢٠٠٩، ص ص ٩٢-١٠٨)

هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات التي تقدمها كلية التربية بحجة لطلابها من خلال استطلاع آراء الطلاب وتحديد مستوى الأداء عن تلك الخدمات، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة جامعة عمران دون المستوى المطلوب، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى إلى متغير الجنس أو التخصص أو المستوى الدراسي.

٤- "مدى إدراك الطلاب كعملاء لجودة أداء خدمات مؤسسات التعليم العالي دراسة تطبيقية على جامعة المنصورة" (محمد، ٢٠٠٩، ص ص ٢٢٥-٢٧٢)

هدفت الدراسة إلى قياس مدى إدراك الطلاب كعملاء لجودة أداء خدمات مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر طلاب كليات جامعة المنصورة، وذلك من منظور طبيعة الكلية (الكليات العملية، والكليات النظرية)، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، ولقد توصلت الدراسة في نتائجها إلى وجود اختلاف في ترتيب الأهمية النسبية لأبعاد جودة أداء الخدمات التعليمية بكليات جامعة المنصورة، وأن جودة أداء الخدمات في الكليات العملية تفوق مثيلاتها في الكليات النظرية، وأن هناك أبعادًا حاکمة لجودة الخدمة التعليمية وهي الاعتمادية، الاستجابة، والأمان.

٥- "تقييم فجوة الجودة في خدمات الجامعة" (Abili, et. al, 2011, PP.167-175)

هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمة المقدمة في كليات العلوم السلوكية بجامعة طهران، وترتيب العوامل المؤثرة على جودة الخدمات في هذه الكليات، ومقارنة مستويات رضا الطلاب في ضوء الخصائص الديموجرافية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، ولقد توصلت الدراسة في نتائجها إلى وجود فجوة سلبية في ثلاثة أبعاد من نموذج السيراكوال عند تطبيقه في كليات العلوم السلوكية، وهي بعد الجوانب الملموسة، وبعد الموثوقية، وبعد التعاطف، وإلى أنه لا توجد اختلافات بين توقعات وإدراكات الطلاب تعزى إلى الجنس أو الدرجة أو التخصص.

٦- "تقييم جودة خدمات التعليم العالي باستخدام مقياس تحليل الفجوة (السيراكوال) المعدل" (Cerri, 2012, PP.664-679)

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي الحكومية في ألبانيا Albania باستخدام مدخل تحليل الفجوة المعدل، والتعرف على توقعات وإدراكات الطلاب لجودة الخدمات المقدمة لهم في هذه الجامعات، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى أن مقياس تحليل الفجوة أداة مناسبة لتقييم الجودة في قطاع الجامعات الحكومية، وإلى إمكانية تطبيق مقياس تحليل الفجوة بأبعاده الخمسة من حيث (الجوانب الملموسة في الخدمة، والموثوقية، ودرجة الاستجابة، والاعتمادية، والتعاطف والأمان) بنجاح في الجامعات.

٧- "تقييم العلاقة بين أبعاد جودة خدمة التعليم العالي ورضا الطلاب" (Al-Alak & Mheidi, 2012, PP.156-16)

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة المحددة وفقاً لنموذج تحليل الفجوة الخمسة ورضا الطلاب في كلية إدارة الأعمال بالجامعة الأردنية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى أن بعدي الاعتمادية والموثوقية من أبعاد جودة الخدمة هما البعدان الأكثر أهمية ولهما علاقة إيجابية ذات دلالة برضا الطلاب، وإلى حاجة الجامعة الأردنية إلى تحسين أداء أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في هذه الكلية، والاهتمام بالبنية التحتية ودعم الخدمات.

٨- "تطوير نموذج جودة خدمة التعليم العالي لقياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي الهندي" (Annamderula & Bellamkonda, 2012, PP.412-416)

هدفت هذه الدراسة إلى تقويم جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي وتطوير أداة جديدة تسمى (جودة أداء التعليم العالي HiEdQuality) لتطبيقها في الجامعة المركزية في "هيدرآباد Hyderabad" بالهند في ضوء أبعاد جودة الخدمة المتعددة من وجهة نظر الطالب، واعتمدت الدراسة على المنهج المقارن، وتوصلت هذه الدراسة في نتائجها إلى خمسة أبعاد لجودة خدمات التعليم العالي من حيث التدريس ومحتوى المقرر، الخدمات الإدارية، التسهيلات الأكاديمية، البنية التحتية، والخدمات التدميمية، وتم اختبار مصداقية وجدوى هذه الأداة ومدى مناسبتها لبيئة التعليم العالي.

٩- "جودة الخدمة المدركة في كليات التربية: دراسة مقارنة بين جامعة دريسكل وجامعة غازي" (Eres & Clothey, 2013, PP.6-15)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستويات جودة الخدمة المدركة لطلاب كليات التربية في جامعة دريسكل بالولايات المتحدة وجامعة غازي بتركيا، وتحديد العلاقة بين الأبعاد الفرعية لجودة الخدمة في كل كلية، واعتمدت الدراسة على المنهج المقارن، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى رضا طلاب جامعة دريسكل عن الخدمات المقدمة إليهم مقابل عدم رضا طلاب جامعة غازي، حيث الخدمات التي يحصلون عليها لا تقابل توقعاتهم، وإلى اختلاف الأبعاد الفرعية لجودة الخدمة باختلاف الجامعة، خاصة الجودة الوظيفية التي لها التأثير الأكبر على إدراكات الطلاب لجودة الخدمة من الجودة الفنية في كليات التربية فيما يتصل بمهارات التواصل وكفايات الموارد البشرية.

١٠- "رؤية مقترحة لتعزيز ثقافة الجودة الإدارية لدى الإداريين بكلية التربية بالوادي

الجديد في ضوء مدخل القبعات الست" (عبد الله، ٢٠١٤، ص ص ٢٢٣-٣٤٧)

هدفت هذه الدراسة إلى التوصل إلى رؤية مقترحة لتعزيز ثقافة الجودة الإدارية لدى الإداريين لدى الإداريين بكلية التربية بالوادي الجديد في ضوء مدخل القبعات الست، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطبقة استبانة مع عينة بلغ حجمها (٩٧) إداري من الإداريين بكلية التربية بالوادي الجديد، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى أن عملية تعزيز ثقافة الجودة الإدارية لدى الإداريين تواجه بدرجة كبيرة معوقات تتعلق بضعف كفايات بعض مديري الإدارات في مجال الجودة الإدارية، والقصور في الإعلام عن الإجراءات التي تتبع لتعزيز ثقافة الجودة الإدارية، وضعف ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة مع متطلبات الجودة الإدارية، وانشغال الإداريين وتركيزهم على المشكلات والقضايا اليومية التمرامة مما يجعلهم ينظرون للخطة الاستراتيجية على أنها ترف فكري وليس ضرورة ملحة.

١١- "تقويم جودة الخدمات الطلابية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن من وجهة

نظر الطالبات" (كعكي، والشعلان، ٢٠١٤، ص ص ٤٤٩-٤٩٠)

هدفت الدراسة إلى تقويم جودة الخدمات الطلابية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن من وجهة نظر الطالبات، والتوصل إلى آليات تمكن من الارتقاء بجودة الخدمات الطلابية بالجامعة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت استبانة على عينة من طالبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بلغ حجمها (٩٥٩) طالبة، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى وجود العديد من المشكلات التي تنتاب الخدمات الإدارية المقدمة للطلاب من حيث استغراق عملية التسجيل وقتاً طويلاً بسبب إجراءات التسجيل الطويلة وكذلك بسبب الأعطال المتكررة التي تحدث للنظام أثناء التسجيل، وتعقد عملية التسجيل والحذف، وعدم كفاءة البرنامج الإلكتروني الخاص بالتسجيل والحذف، وعدم تواجد مرافق متاحة للأنشطة اللامنهجية، وضعف الاتصال والتواصل والإعلام بالجامعة، ومن ثم من الأهمية تحسين والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للطالبات بالجامعة.

١٢- "جودة الخدمة في نظم إدارة التعلم LMS المقدمة بجامعة جنوب الوادي وفق

توقعات الطلاب ومدرّكاتهم" (فارس، ٢٠١٤، ص ص ٤٥-٦٨)

هدفت هذه الدراسة إلى فحص الاختلاف بين توقعات الطلاب ومدركاتهم لجودة خدمة نظم إدارة التعلم "LMS" Learning Management Systems باستخدام نموذج السيرافكوال بعد تعديله بجامعة جنوب الوادي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات توقعات الطلاب ومدركاتهم بالنسبة لنموذج جودة خدمة نظم إدارة التعلم، ووجود فجوة سالبة بين توقعات ومدركات الطلاب، وكذلك وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد النموذج ومدركات الطلاب نحو جودة خدمة نظم إدارة التعلم.

١٣- "استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية" (السعافين، ٢٠١٥)

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة من وجهة نظر الطلبة، ووضع استراتيجية مقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت استبانة على عينة من طلاب المستوى الرابع بكل من الجامعة الإسلامية، وجامعة الأقصى، وجامعة الأزهر بغزة بلغ حجمها (٥٦٨) طالباً، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى أن مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية متوسطاً، وتم وضع استراتيجية للارتقاء بمستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية من خلال تحديد (الرؤية الاستراتيجية، ومكونات الاستراتيجية، والأولويات الاستراتيجية)، وتمثلت آليات تحقيق الغايات الاستراتيجية في: تطوير كفايات الموظفين الإداريين وفق المعايير الدولية للتميز، وتطوير البنية التحتية من أجل بيئة تعليمية متميزة، وتقديم خدمات متنوعة وشاملة للطلبة، وتقديم خدمات سريعة ومستمرة وفق احتياجات الطلبة وتوقعاتهم، والاستفادة من النماذج العالمية في مجال الخدمات الطلابية.

١٤- "مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد: دراسة ميدانية" (الشهراني، ٢٠١٦)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجالات (خدمات شئون الطلاب، والإسكان، والتغذية، والإعانات المتنوعة، والأنشطة المختلفة، والإرشاد والتوجيه، والحقوق الطلابية) وتحديد المتطلبات اللازمة

لتطبيق هذه المؤشرات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وطبقت استبانة على عينة من طلاب السنة الرابعة بجميع كليات جامعة الملك خالد بأبها بلغ حجمها (٤٦٤) طالباً، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى أن مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجالات (خدمات شئون الطلاب، والإسكان، والتغذية، والإعانات المتنوعة، والإرشاد والتوجيه، والأنشطة المختلفة) تتوافر بدرجة متوسطة، بينما مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجال (الحقوق الطلابية) تتوافر بدرجة قليلة، وأن من المتطلبات اللازمة لتطبيق مؤشرات جودة الخدمات الطلابية: تعريف الطلاب بحقوقهم الجامعية وكيفية الحصول عليها، وتعريف الطلاب بأنظمة ولوائح وخدمات الجامعة المختلفة، وتقديم الحوافز والمكافآت المتنوعة للمسؤولين والطلاب المتميزين، وإشراك الطلاب في تخطيط وتنفيذ وتقييم الخدمات والأنشطة الطلابية، وقيام مسؤولي الخدمات والأنشطة الطلابية بجولات ميدانية للوقوف على جودة الخدمات المقدمة.

١٥- "تأثير مرونة مهارة الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات الطلابية من وجهة نظر الطلاب-دراسة ميدانية على طلاب جامعة تشرين" (طرابلسية، وفياض، ٢٠٢٠، ص ص ٥٣٧-٥٥٤)

هدفت الدراسة إلى تقييم مدى مرونة مهارة الموارد البشرية، ومستوى جودة الخدمات الطلابية المقدمة بجامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب، وتحديد مدى تأثير مرونة مهارة الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات الطلابية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت استبانة على عينة من طلاب جامعة تشرين بلغ حجمها (١٠٠) طالباً، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى تمتع العاملون بجامعة تشرين بقدرة على التكيف مع مختلف التغيرات والتطورات الحاصلة ببيئة الجامعة، وأن الجامعة تقدم الخدمات الطلابية بمستوى جودة أقل مما يتوقعه الطلاب، وإلى وجود تأثير لمرونة مهارة الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات الطلابية.

١٦ - "تقييم العلاقة بين جودة الخدمات ورضا الطلاب والولاء: تجربة التعليم الجامعي النيجري" (Borishade, et. al, 2021, PP.1-8)

هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين جودة الخدمات، ورضا الطلاب، وولائهم في مؤسسات التعليم الجامعي بنيجريا، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وطبقت استبانة

على عينة من الطلاب بلغ حجمها (٢٦٥) طالبًا من طلاب الجامعة الخاصة بنيجريا، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى رضا الطلاب بدرجة متوسطة عن جودة الخدمات في الجامعات النيجرية، وإلى وجود ترابط بين رضا الطلاب وولائهم، وأن رضا الطلاب عن جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم الجامعي يعد المتغير الذي يسبق ولاء الطلاب لمؤسستهم الجامعية، ولذا من الأهمية تحسين جودة الخدمات الطلابية على النحو الذي يستهدف كسب رضا الطلاب وولائهم.

١٧- "استكشاف العلاقة بين ثقافة الطالب الفردية وتوقعات جودة الخدمة في التعليم الجامعي" (Tsiligiris, et. al, 2022, PP.51-72)

هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين ثقافة الطلاب وتوقعات جودة الخدمات الطلابية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم تطبيق استبانة على عينة بلغ حجمها (١٢٨) طالبًا من طلاب الدراسات العليا بإحدى جامعات المملكة المتحدة، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى أن القيم الثقافية للطلاب من الممكن أن تؤثر على توقعات جودة الخدمة للطلاب في مؤسسات التعليم الجامعي، ولذا من الأهمية تحسين تجارب الطلاب، وتوسيع نطاق مشاركتهم، وتعزيز الاندماج الثقافي.

ويتضح من العرض السابق للدراسات السابقة تشابها مع البحث الحالي في المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي، وفي التأكيد على أهمية تحسين جودة الخدمات الطلابية المختلفة سواء منها ذات الصلة بالخدمات التعليمية، أو الخدمات الإدارية والتسهيلات الداعمة، أو سمعة وصورة المؤسسة الجامعية وذلك من وجهة نظر الطلاب من خلال نماذج ومقاييس جودة الخدمات المختلفة التي تحقق هذا التحسين وفقاً لأبعاد محددة تبرز الجوانب المتعددة لجودة الخدمات الطلابية وما بها من جوانب قصور ومحاولة تحسينها، كما يتشابه البحث الحالي مع بعض الدراسات السابقة في استخدامها لنموذج الأداء الفعلي في تحسين جودة الخدمات الطلابية وأهمية هذا النموذج في تحديد الأداء الفعلي للخدمات الإدارية المقدمة للطلاب من خلال قياسه إدراكات الطلاب لمستوى جودة هذه الخدمات.

في حين يختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة في تناوله كيفية تحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية في البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بني سويف باستخدام نموذج الأداء الفعلي وذلك بعد تعديله وتنقيحه في ضوء طبيعة وخصوصية كلية التربية كأحد المؤسسات الجامعية التي تتميز بانفرادية خدماتها عن الخدمات المؤسسية الأخرى، بحيث يتم من خلاله الوقوف

بشكل حقيقي على واقع الخدمات الطلابية الإدارية بكلية التربية جامعة بني سويف لطلاب البرامج المميزة من أجل الحفاظ على استمرارية وجود هذه البرامج باعتبارها أحد عوامل تميز الأداء المؤسسي لكلية التربية جامعة بني سويف، كما يختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة في توصله لمجموعة من الإجراءات المقترحة التي تمكن كلية التربية جامعة بني سويف من تحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية وفقاً لأبعاد محددة شاملة لمختلف جوانب هذه الخدمات بناءً على تشخيص واقع هذه الخدمات في ضوء تحليل وثنائي، وتحليل آراء الطلاب في الأداء الفعلي لمستوى جودة الخدمات الطلابية الإدارية.

وتمت الاستفادة من هذه الدراسات السابقة في بلورة مشكلة البحث وبناء الإطار النظري، وفي الوقوف على أن عملية تحسين جودة الخدمات الطلابية في مؤسسات التعليم الجامعي بشكل عام بحاجة إلى التطوير والتحسين وخاصة في جوانب تطوير كفايات الإداريين وزيادة خبراتهم في مجال العمل الإداري، وتطوير البنية التحتية من تجهيزات وأدوات وإمكانيات لازمة لإنجاز خدمات الطلاب المختلفة، وتقديم خدمات متنوعة وفقاً لاحتياجات الطلاب، والاهتمام بما يعرف بالجودة الوظيفية والجودة الفنية للخدمات الطلابية الإدارية التي تؤثر بشكل كبير على إدراكات الطلاب لمستوى جودة هذه الخدمات.

وعليه يسير البحث الحالي وفقاً للخطوات التالية:

الخطوة الأولى: الأسس النظرية لتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية في التعليم الجامعي.

الخطوة الثانية: ماهية نموذج الأداء الفعلي لتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية.

الخطوة الثالثة: تشخيص واقع جودة الخدمات الطلابية الإدارية الخاصة بالبرامج المميزة في كلية التربية جامعة بني سويف في ضوء نموذج الأداء الفعلي.

الخطوة الرابعة: الإجراءات المقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية الخاصة بالبرامج المميزة في كلية التربية جامعة بني سويف باستخدام نموذج الأداء الفعلي.

أولاً: الأسس النظرية لتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية في التعليم الجامعي :

أن التعليم الجامعي كخدمة تتأثر مباشرة بموردي هذه الخدمة، وأن هناك تأكيد كبير على ضرورة تلبية مؤسسات التعليم الجامعي احتياجات وتوقعات الطلاب؛ من أجل ضمان استمرار الجامعات في أن تصبح أكثر توجهاً للطلاب؛ وهذا ما يتطلب من هذه المؤسسات أن تهتم بدراسة إدراكات الطلاب لتسهيلات تقديم خدمات التعليم الجامعي والتأكيد على رضا

الطلاب عن جودة هذه الخدمات، وتبني الطرق المختلفة لتحسين جودة خدمات التعليم الجامعي خاصة جودة الخدمات الطلابية. (Aghamolaei & Zare, 2008, PP.1-2) وبالتالي تعد جودة الخدمات أداة مهمة لتعزيز القدرة التنافسية للجامعات، وتُعرّف جودة الخدمات على أنها تصور يهتم بالتفوق أو التميز في تقديم الخدمات؛ وبالتالي فإن تحديد وتلبية توقعات الطلاب من أهم عوامل ضمان الجودة، وهناك ثلاثة أبعاد لجودة الخدمات هذه وهي مستويات المواد والمرافق والموظفين، ويجب الأخذ في الاعتبار أنه على مدى العقود الخمسة الماضية حاولت العديد من الدراسات في مجال تسويق الخدمات تطوير مجموعة من نماذج ومقاييس تحسين وقياس جودة الخدمات؛ وكان النموذجان الأكثر شيوعاً لجودة الخدمة هما: النموذج الأول: نموذج جودة الخدمة/السرافكوال Servqual، والثاني: نموذج الأداء الفعلي SERVPERF (Wong & Sultan, 2021, P.347)، ومن ثم يمكن توضيح ماهية كل من الخدمات الطلابية، وجودة الخدمات الطلابية، وتحسين جودة الخدمات الطلابية في التعليم الجامعي فيما يلي:

أ- ماهية الخدمات الطلابية الإدارية في التعليم الجامعي:

يقصد بالخدمة أداء عمل ما مفيد لشخص ما، أو مساعدة شخص ما بحيث يكون في وضع جيد، كما هي الفعل أو الأداء الذي يقدمه فريق ما لفريق آخر، وهذه الخدمة غير ملموسة ولا يتمخض عنها ملكية أي شيء، ومخرجاتها قد تكون مرتبطة أو غير مرتبطة بنتائج مادي؛ ومن ثم فالخدمة بغض النظر عن كون مقدمها بشرياً أو آلياً، فهي مجموعة من الأنشطة المجردة التي تنصب لتلبية متطلبات الأفراد. (Dursun, et. al, 2013, P.1134) وللخدمات بصفة عامة مجموعة من الخصائص الفريدة التي تميزها عن البضائع أو السلع، ومن هذه الخصائص المميزة للخدمات في التعليم الجامعي ما يلي: (Bhakar, et. al 2011, P.57)، (Sharabi, 2013, P.310)، (Kakovosti, 2006, P.88)

١- اللاملموسية/غير المادية Intangibility: حيث إن الخدمات هي الأنشطة التي يقوم بها مقدمي الخدمة، وعلى النقيض من المنتجات المادية؛ فهذه الخدمات غير مرئية ولا يمكن تذوقها أو سماعها أو شمها قبل استهلاكها؛ ومن ثم فالخدمات ليست ملموسة، ولا تتمتع بالخصائص التي تتأشد أذواق العملاء، وبالتالي تسويق الخدمة لا يمكن أن يعتمد على دلائل المنتج التي يستخدمها العميل بشكل عام عند إجراء التقويم البديل الذي يسبق الشراء؛ ونتيجة لذلك فإن الخدمات ليست معلومة للعملاء قبل أن يأخذوها، ويجب الأخذ في

الاعتبار عدم إشتراك كافة الخدمات في خاصية "اللاموسمية"؛ فبعض الخدمات غير ملموسة للغاية، بينما البعض الآخر ملموسة إلى حد ما علي سبيل المثال التدريس والإرشادات والاستشارات جميعها خدمات لا يوجد بها مقوم الملموسية قبل الحصول عليها.

٢- **التلازم المستمر Inseparability**: حيث يتم إنتاج واستهلاك الخدمات معاً في نفس الوقت؛ ففي حالة البضائع المادية يتم تصنيعها وتحويلها إلى منتجات وتوزيعها عبر بائعي التجزئة، ويتم استهلاكها لاحقاً، ولكن في حالة الخدمات لا يمكن فصلها عن مورد الخدمة؛ ومن ثم قد يصبح مورد الخدمة جزءاً من الخدمة، ونظراً لهذه الخاصية التي لا تفصل الإنتاج عن الاستهلاك في الخدمة؛ فإن الجودة لا تتكون فقط من النتيجة النهائية ولكن أيضاً من عمليات إنتاجها، ومن ثم فإذا كانت النتيجة مناسبة والعمليات معيبة؛ فجودة الخدمة تكون منخفضة في مقابلة توقعات العملاء في خصائص الخدمة، فعلى سبيل المثال إذا كان المحاضرون مملون ومعرفةهم التدريسية غير مجدية، وإذا كانت الوحدات الإدارية (كوحدة خدمة الطلاب، وأقسام اللوجيستات والصيانة) تقدم أيضاً خدمات فقيرة؛ فيترتب على ذلك عدم رضا الطلاب عن مؤسستهم الجامعية.

٣- **عدم التجانس Heterogeneity**: حيث الخدمات وخاصة ذات محتوى العمل العالي تكون متنوعة وغير متجانسة، بمعنى يتباين أداؤها من منتج لآخر ومن عميل لآخر، بل من يوم لآخر، ومن الصعب ضمان تطابق السلوكيات لدى موظفي الخدمات (الجودة المتماثلة) لأن ما تقوم المؤسسة بتقديمه قد يكون مختلف تماماً عما ما يتلقاه العميل. وعلى الجامعة الني تهتم بكسب رضا طلابها أن تسأل نفسها: ما هي الأشياء التي يضعها الطلاب في اعتبارهم عند تقويم الجامعة؟ وكيف يتم التعرف على ذلك؟ وتتطلب الإجابة الصحيحة عن هذين السؤالين ضرورة تواصل الجامعة بشكل حقيقي مع الطلاب، والتركيز على المجموعات وتطبيق الاستبانات وأدوت مسوح رضا الطلاب، حيث تتمكن بذلك إدارة الجامعة من التعرف على الكلمات الدقيقة التي يستخدمها الطلاب للتعبير عن تفكيرهم تجاه جامعاتهم وخدماتها ومنتجاتها وأهدافهم المقصودة منها؛ وبالتالي إمكانية وضع مقاييس الأداء في ضوء الأهداف، بالإضافة إلى ذلك على الجامعة الاهتمام بعوامل أربعة يضعها الطلاب بصفة عامة في اعتبارهم عند تقويم أية مؤسسة جامعية، وهي: (PyZdek, 2003, P.66)

- **الجودة:** وتشير إلى كيفية وفاء المؤسسة بتعهداتها بتقديم خدمات خالية من العيوب أو الأخطاء، وهل يحصل الطلاب على ما يطلبونه من خدمات وهل كان هذا الحصول في الوقت المحدد.
- **التوقيت:** وتشير إلى سرعة حصول الطلاب على خدماتهم، وما المدة التي استغرقت للحصول على الخدمة، وهل هناك تحسينات ظهرت فيما يتعلق بالوقت.
- **الأداء والخدمة:** وتشير إلى مدى إفادة الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة في مساعدة الطلاب، وهل يمكن الاعتماد عليها.
- **القيمة:** وتشير إلى تكلفة الخدمة وما ينتابها من عيوب. وتتمثل بذلك أهمية الخدمات الطلابية في: (Ciobanu, 2013, PP.170-171)
- تساهم خدمات الطلاب في جودة الخبرة التعليمية للطلاب ونجاحهم الأكاديمي؛ فمن أكثر العوامل أهمية لضمان جودة التعليم: جودة التدريس والتعلم ونظم الخدمة والدعم للطلاب خاصة في ظل الأعداد المتزايدة للطلاب واحتياجاتهم.
- تساهم خدمات الطلاب في تقليص معدلات التسرب الجامعي وزيادة تنوع الخبرات للطلاب؛ فإنه بدون الخدمات الفعالة للطلاب؛ فإن الطلاب ممن لا تربطهم أية روابط أكاديمية أو اجتماعية أو عاطفية بالمؤسسة على المستوى الثقافي من المحتمل أن يتوقفوا عن الدراسة.
- تساهم خدمات الطلاب في إعداد الطلاب للمشاركة الفاعلة في المجتمع، وزيادة الفرص التعليمية والمشاركة المجتمعية عن طريق تنسيق وتطوير برامج التدريب والوحدات التجريبية أو التجارب قصيرة الأجل المدمجة في المناهج التعليمية.
- تشجع خدمات الطلاب على إيجاد طرق متنوعة لاتخاذ القرارات والبت في الصراعات، من خلال منح المؤسسة الجامعية الطلاب سلسلة من القيم الخاصة بكيفية تناول السياسات والقرارات والمشكلات.
- تساهم خدمات الطلاب في التنمية الشخصية والأكاديمية للطلاب وتلبية احتياجاتهم الانفعالية.

وتعرف الخدمات الطلابية الإدارية بأنها أداوت وأفعال واتجاهات وسلوكيات موظفي الجامعة الإداريين تجاه الطلاب، وقدرتهم على تلبية احتياجات الطلاب وامتلاك مهارات التواصل معهم؛ فبعيداً عن الخدمات التعليمية يحصل الطلاب على الخدمات التكميلية من موظفي

الوحدات الإدارية، وتقوم هذه الوحدات بدعم الخدمات التعليمية، بجانب توافر الموارد التعليمية المتعلقة بكفاية الأدوات التعليمية والمعدات والمكتبات والمعامل والمرافق المادية، والتي جمعها تؤثر على إدراكات الطلاب لجودة الخدمات.(Eres & Clothey, 2013, PP.7-8)

ويتضح من ذلك أن الخدمات الطلابية عامة والإدارية خاصة تعد من أهم عوامل النجاح الحاكمة لمختلف المؤسسات الجامعية والتي يفترض أن يعطيها القائمون على إدارة هذه المؤسسات الاهتمام الكافي؛ من أجل كسب رضا طلابها وتحقيق التميز المنشود أخذين في اعتبارهم أن طبيعة هذه الخدمات من كونها عبارة عن احتياجات غير مادية غير ملموسة يتعرف الطلاب عليها وقت الحصول عليها؛ وبالتالي يستطيعوا الحكم على مستوى جودتها في ضوء تصوراتهم وتوقعاتهم عن هذه الخدمة.

ب- ماهية جودة الخدمات الطلابية الإدارية في التعليم الجامعي:

تعرف جودة الخدمات بأنها الحكم أو الاتجاه العالمي للتفوق الإجمالي للخدمة، أو إنها مدى تلبية الخدمة لاحتياجات الطالب وفقاً لمتطلباته(AL-Rahimy, 2013, P.639).

كما تعرف جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر مؤسسية بأنها توفير الشروط الضرورية لبلوغ أهداف المؤسسة الجامعية، ومن وجهة نظر الطالب فهي كيف أو إلى أي مدى تحقق أو تلبية المؤسسة الجامعية احتياجات الطلاب، وهذا التصور هو نتاج المقارنة بين توقعات وخبرات الطالب الحاصل على الخدمة، وتتزايد جودة الخدمة التي يدركها الطلاب عندما تلبية المؤسسات الجامعية احتياجات وتوقعات الطلاب.(Eres & Clothey, 2013, P.7)

كما تعرف جودة الخدمة الجامعية بأنها مجموعة الأنشطة المتميزة التي تقدمها الجامعة إلى جمهورها والقادرة على تلبية متطلباته، وهذا يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والتخصصات الدراسية والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للإبداع؛ وبالتالي تحقيق رسالة الجامعة وأهدافها.(عبد الكريم، ٢٠١٩، ص ٢١٩)

وتشمل جودة الخدمات في مؤسسات التعليم الجامعي نوعين من الجوانب والتي تؤثر على رضا الطلاب هما: "الجوانب التعليمية" والتي تعد بمثابة المتغير الكامن الذي يعبر عن الاتجاه التربوي لأعضاء هيئة التدريس والذي يؤثر بقوة على إدراك الطلاب لجودة الخدمات المقدمة، و"الجوانب الخاصة بالدعم الفني أو الجوانب الإدارية" وهي المتغير الكامن الذي يختص بالموظفين الإداريين القائمين بدعم الطلاب من حيث حل مشكلاتهم والوفاء بمتطلباتهم واحتياجاتهم، بالإضافة إلى كون هؤلاء الموظفين الإداريين يحظون بالاحترام دوماً

ويقومون بتقديم الخدمات العاجلة إلى الطلاب، ويستجيبون دائماً لطلباتهم، ويساعدونهم على حل مشكلاتهم، وتعتبر هذه الجوانب لجودة الخدمة هي المحرك الأساسي لرضا الطلاب، ويذاع جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة جامعية معينة من خلال ما يعرف بالاتصالات الشفهية *Word of Mouth* والتي يقصد بها تزكية الطلاب السابقين للطلاب المحتملين لإحدي المؤسسات الجامعية؛ فالاتصالات الشفهية تعني التواصل بين شخص وشخص آخر بخصوص منتج أو مؤسسة أو خدمة تقع بين مرسل ومرسل إليه له تأثير كبير على خيار الطالب؛ وتعد بذلك جودة الخدمات التعليمية والإدارية عاملاً مهماً يؤثر على قرارات الطلاب المتعلقة بالمؤسسة الجامعية الراغبين في الدراسة بها، ولذلك أصبح تقييم رضا الطلاب عاملاً أساسياً عند وضع الأهداف الإستراتيجية؛ فالطلاب المبالغون في تقدير جودة التعليم من المحتمل أن يبرهنوا على نوايا سلوكية مواتية؛ ومن ثم من الأهمية بلوغ رضا الطلاب وصولاً إلى المخرجات المنشودة، مثل الاستبقاء والولاء وتزكية الطلاب بعضهم لبعض. (Kogovsek, 2013, P.2040)

وهناك من يعرف جودة الخدمات الطلابية الإدارية بأنها جودة الخدمات المرتبطة بالعناصر الملموسة الموجودة في بيئة الطالب من حيث مظهرية قاعات الدراسة، ودرجة الاستجابة، والاعتمادية، والتعاطف، والمطبقة في النواحي غير التعليمية/الإدارية والتي تظهر في هذه العلاقات التي تكون بين الطلاب والإداريين. (Greine, 2000, PP.10-11)

كما تعرف جودة الخدمات الطلابية الإدارية بأنها جودة جميع الجوانب الإدارية الميسرة لتحسين جودة الخدمات الأكاديمية، وتضم طريقة تعامل الموظفين مع الطلاب، ومدى استجابتهم لمتطلبات الطلاب، ومدى تحري الموظفين للعدالة والمساواة أثناء التعامل مع الطلاب، وكذلك تضم إجراءات القبول والتسجيل والتظلمات، وهل للكلية موقع إلكتروني موضح عليه كل التعليمات والتوجهات الخاصة بالطلاب والمتعلقة بالامتحانات والتظلمات وقواعدهما، وإجراءات القبول والتسجيل والجدوال، وغيرها من الخدمات. (على، ٢٠١٩، ص ٢١٧)

وهناك بعدين رئيسين لجودة الخدمات الطلابية الإدارية خاصة لمؤسسات التعليم الجامعي والمرتبطة بكل جوانب هذه الخدمات الطلابية الإدارية، وهما: الجودة الفنية *Technical Quality* والتي تهتم بالإجابة عن تساؤل بماذا؟ بمعنى ضرورة الاهتمام بما يحقق جودة الخدمات الطلابية الإدارية من أدوات ومعرفة وأنظمة الحوسبة وتمكين العاملين بالنواحي الفنية وتطبيق نماذج الحلول التقنية، والجودة الوظيفية *Functional Quality*

والتي تهتم بالإجابة عن تساؤل كيف؟ بمعنى ضرورة تحديد الطريقة التي سيتم بها تقديم الخدمة للطلاب؛ فهذه الجودة الوظيفية هي الأهم من الجودة الفنية من وجهة نظر الطلاب؛ فهي ترتبط باتجاهات العاملين نحو الطلاب وسلوكياتهم وعلاقاتهم الداخلية ومدى الاهتمام بمظاهرهم وبإتاحة الخدمات وبتعليقاتهم. (Munthiu, et. al, 2014, P.1304)

وهنا يظهر دور العاملين الإداريين الذين يقدموا الخدمات الإدارية والتسهيلات الدراسية في تحقيق جودة هذه الخدمات، علاوة على ذلك هناك عدة مبادئ لجودة الخدمات الطلابية الإدارية والتي يجب أن تدعم بالعديد من الممارسات المرغوبة من قبل العاملين الإداريين، حيث تعد هذه الجودة عاملاً مهماً في تحقيق الرؤية والرسالة المؤسسية للجامعة، وعليه تتحدد أهم مبادئ تحقيق جودة الخدمات الطلابية الإدارية في مؤسسات التعليم الجامعي في الآتي: (Sharabi, 2013, P.311)، (Dickinson & Siu-Ming, 2004, P.9)

- التأكيد على الخدمة.
- التوقع والترقب المستمر لتوقعات واحتياجات الطلاب والوفاء بها.
- إدراك وتحسين عمليات التحول والأنظمة.
- الإدارة المؤسسية القائمة على القيادة والقرارات المتمركزة على المعرفة والمشاركة.
- حل المشكلات بناء على التحديد النظامي للحقائق واستخدام أنظمة التغذية الراجعة والأساليب والأدوات الإحصائية.
- تطوير وتنمية أداء الموارد البشرية العاملة في الوحدات الإدارية بالمؤسسات الجامعية.
- خلق بيئة داعمة لخدمة الطلاب في مختلف مستويات المؤسسة الجامعية.
- ربط خدمة الطلاب بإدارة الموارد البشرية في مختلف مستويات المؤسسة الجامعية.
- التواصل المستمر مع الطلاب.
- التحسين المستمر في منظومة الخدمات الإدارية المقدمة للطلاب.

وبذلك هناك ثلاثة مستويات لجودة الخدمات الطلابية الإدارية في مؤسسات التعليم

الجامعي متبادلة التأثير على بعضها البعض، وهي: (Sharabi, 2013, PP.311-315)

- ١- **مستوى التنسيق Coordination Tier**: ويرتبط هذا المستوى بدعم الإدارة العليا وقياداتها للعاملين بمختلف وحداتها الإدارية، كما يركز هذا المستوى على الإدارة العامة وإدارة الموارد البشرية من أجل تأكيد تأثيرهم على جودة الخدمات في مؤسسات التعليم الجامعي؛ فالدور الأساسي للمديرين يتمثل في التحسين المستمر لعمليات

العمل التي يقوم بها العاملين وتطبيق أفكارهم ومقترحاتهم للتحسين والسماح لهم بقيادة التغيير، وهذا يزيد من جودة عمليات العمل ويحقق تطوير قنوات الاتصال المفتوحة مع العاملين ويوفر التدريب المتطور الذي يقلل من الأخطاء والشكوى والمشكلات وزيادة التزام العاملين بتقديم خدمات ذات جودة؛ ومن ثم فنجاح إدارة جودة الخدمات يعتمد بدرجة كبيرة على تواصل الإدارة العليا مع العاملين بها، فمن خلال التواصل الفعال يستطيع المديرون رفع توقعاتهم وأولوياتهم إلى العاملين ومشاركتهم في الجهود المؤسسية والتي ينتج عنها عاملون راضون ومحفزون، كما أن الإدارة العليا هي التي تحدد الإستراتيجية والغايات والأهداف والتوجهات والموارد وثقافة العمل وقيم ومعايير ومناخ العمل وقنوات الاتصال مع المؤسسة، والتي لها تأثير مباشر على جودة الخدمات الطلابية الإدارية.

٢- **مستوى الحدود Boundary Tier:** ويرتبط بمشاركة والتزام العاملون، من حيث ضرورة التزام وتعهد العاملون بالجودة من خلال رفع وعيهم بقضية الجودة ومشاركتهم في حل المشكلات وفي تحسين العمليات وتدريبهم على تطبيق الجودة في أعمالهم وتعريفهم بمشكلاتها وحلولها المقترحة وتمكينهم من العمل بالشكل الذي يؤكد على مشاركتهم والتزامهم، بالإضافة إلى ضرورة توفير الموارد التي تساعدهم على تحقيق أهداف الجودة وتعريفها للعاملون حيث إنه في حال عدم توافرها أو استخدام مرافق وآلات قديمة وأدوات فقيرة ينتج عنها تأثير على استعدادات وقابلية العاملون لإنتاج خدمات ذات جودة.

٣- **مستوى العملاء Customers Tier:** ويرتبط هذا المستوى بالتركيز على الطلاب في مؤسسات التعليم الجامعي، والتعامل معهم على أنهم الجزء الأهم في المؤسسة؛ فنجاح مؤسسات التعليم الجامعي يعتمد على مستوى مشاركة الطلاب في عملية توفير الخدمات؛ فالطلاب قد يكون لديهم تجربة بجوانب متعددة بالخدمة؛ ومن ثم إذا لم تتخذ شكاوى وتعليقات الطلاب المستمرة في الاعتبار؛ فإنها ستحقق الضرر في النهاية بالمؤسسة الجامعية؛ ولذلك يجب التعامل مع هذه الشكاوى على أنها وسائل لتحسين الخدمات والاهتمام بها، علاوة على ذلك اهتمام المؤسسة الجامعية بالطلاب يمكن إدارتها من اعتبار احتياجات وتوقعات الطلاب على أنها هي مطالبها المستقبلية.

ويتضح من ذلك أن منظومة جودة الخدمات الطلابية الإدارية تتم إدارتها بمشاركة فعالة بدايةً من الإدارة العليا بالمؤسسة الجامعية والمنوط بها وضع الاستراتيجيات والخطط لإدارة هذه المنظومة، ومرورًا بالقيادات على مستوى الإدارة الوسطي ووحداتها الإدارية المختلفة والتي تقوم بتنفيذ هذه الخطط، ونهايةً بالطلاب الحاصلين على الخدمات الطلابية والمقيمين لمستوى جودتها.

وتتحدد العوامل الأساسية لجودة الخدمات الطلابية الإدارية في: التزام الإدارة العليا وقياداتها بتقديم الخدمات التعليمية ذات جودة فعالة، والتركيز على احتياجات الطالب والوفاء بها، والتواصل الفعال بين موظفي الكلية والطلاب، وإضفاء مرافق الحرم الجامعي بعدًا ملموسًا على عملية التعليم والتدريس؛ ويتم بذلك قياس رضا الطلاب عن الخدمات الجامعية من خلال عدة متغيرات خاصة بجودة التدريب، وحجم قاعات الدراسة، ودعم أعضاء هيئة التدريس بالإتاحة، وتوفر خبرة كافية لدى المحاضر وامتلاكه الحماسة والمهارات التعليمية، وتوافر المناخ الدراسي المدعوم بالمرح والصدقة النابعة من المحاضر. (Brunson, 2010, PP.50-51)

حيث يبحث الطلاب في الوقت الحاضر عن مؤسسات التعليم الجامعي التي توفر لهم تلك الخبرات التعليمية الشخصية المتميزة الفريدة من نوعها، وتفيدهم في الإعداد المهني الناجح والحصول على فرص العمل المناسبة، وتكسيهم الثقة بالذات التي تساعدهم على تطوير مهاراتهم ومعارفهم المكتسبة، ويحصل الطلاب على هذه المعلومات الاستباقية لمؤسسة جامعية معينة والتي تشكل لديهم مجموعة توقعاتهم عن جودة الخدمات بها التي يفترض الحصول عليها من الأفراد الآخرين الذين تعاملوا مع هذه المؤسسة كأصدقاء، والأقارب، ونصيحة أولياء الأمور، أو من مصادر أخرى كالإعلانات المؤسسية وأدلة الجامعات والتي يؤثر جميعها على اختيارات الطلاب للجامعات، وعادة ما تكون المعلومات التي يجمعها الطلاب عن أية مؤسسة جامعية قبل الالتحاق بها تشتمل على الموقع الجغرافي للجامعة، وجدوى ومدى ملاءمة البرامج الدراسية، والسمعة الأكاديمية للجامعة، ونوع الجامعة (قديمة، حديثة)، ومدى إتاحة المساعدة المالية، والتكلفة الكلية للدراسة، وإمكانية الحصول على فرصة عمل، وجودة أداء أعضاء هيئة التدريس والعاملين بالجامعة، وعدد الطلاب ومدى توافر المناخ الاجتماعي، واتصاف أعضاء هيئة التدريس والإداريين بقدر من الكياسة والأدب والاحترام والتعاطف والثقة والمظهرية والنظافة وامتلاك الكفايات المطلوبة

لممارسة مهامهم والاهتمام بالطلاب، وكل هذا يعد بمثابة العوامل المؤثرة على جودة الخدمات الطلابية المدركة من قبل الطلاب قبل تقرير الالتحاق والتسجيل بمؤسسات التعليم الجامعي. (Ravindran & Kalpana, 2012, PP.401-403).

ويتضح من ذلك أهمية جودة الخدمات الطلابية الإدارية ليس فقط في تحقيق مكاسب ومنافع مادية للمؤسسة الجامعية، بل وتحقيق السمعة الأكاديمية المتميزة أو ما يعرف بالصيت الأكاديمي على مختلف المستويات المحلية والإقليمية والدولية، وما يترتب على ذلك من تحقيق مكاسب ومنافع معنوية.

ج- ماهية تحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية في التعليم الجامعي:

لقد أصبحت المعرفة بطرق تقييم وقياس وتحسين جودة الخدمات الطلابية المطلوب الملح لدى العديد من مؤسسات التعليم الجامعي وذلك من أجل مسايرة ذلك الاهتمام الذي تزايد في الآونة الأخيرة بجودة الخدمات على مختلف المستويات الإقليمية والقومية والدولية وبكيفية تطوير هذه الخدمات والوصول بها إلى الحد الذي يمكن أن يحقق عائداً منها، وذلك بهدف تشييد علاقات طويلة الأجل مع العملاء ووضع الاستراتيجيات التي تركز على جذب العملاء والاحتفاظ بهم، وذلك من منطلق أن جودة الخدمات هي المؤثر الرئيس على رضا العملاء الذين يحصلون على هذه الخدمات؛ ومن ثم فاستخدام أدوات صادقة ودقيقة لتقييم جودة الخدمات يجب أن يكون محط اهتمام الجامعات من أجل استثمار مختلف خدماتها الطلابية في تحقيق عائد منها. (Landrum, et. al, 2009, PP.17-18).

فعادة ما تهدف الجامعة من تقديم خدماتها هو تحقيق رضا الطالب وكسب تأييده، حيث يملك هذا الأخير قبل دخوله إلى الجامعة العديد من التصورات التي يتوقع رؤيتها حقيقة؛ وبالتالي فعدم تحقق هذه التصورات على أرض الواقع قد يؤدي إلى إصابته بالخيبة مما ينعكس على تكوين صورة ذهنية سيئة له تجاه الجامعة؛ وبالتالي ستؤثر على تفاعله وتحصيله على المستوى الأكاديمي، ولهذا على الجامعة أن تسخر كل إمكانياتها البشرية والمادية من أجل تقديم هذه الخدمات بجودة عالية بحيث يساعد ذلك في بناء شخصية متكاملة للطلاب في مختلف الجوانب النفسية والاجتماعية والثقافية. (عبد الكريم، ٢٠١٩، ص ٢٢٥)

فمن أحد مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بشكل عام هو تحسين جودة الخدمات الطلابية، والذي يعني مدى قدرة المؤسسة التعليمية على توفير الخدمات التي تحقق توقعات المستفيدين من المؤسسة التعليمية مثل الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، والمجتمع،

وسوق العمل، ويتطلب تحقيق هذا المؤشر وضع الإدارة العليا بالمؤسسة التعليمية أهداف تحسين جودة الخدمات الطلابية وإعلانها، وقياس استعداد المؤسسة التعليمية وجمع البيانات الأساسية عنها، وإقامة بنية مساعدة، وتشكيل فرق تحسين الجودة، والعمل مع العملاء لتحسين الجودة، وتكامل أهداف تحسين الجودة الشاملة في كل عمل وفي كل وظيفة في المؤسسة التعليمية. (الحري، ٢٠١٦، ص ٣٨)

ويعرف بذلك تحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية بأنه عملية استخدام الأساليب الكمية والوصفية المستندة إلى الأدلة المنضبطة لتحسين الفعالية، والكفاءة، والعدالة، والوقت المناسب أو سلامة عمليات تقديم الخدمات الطلابية، والسعي لتحقيق أفضل الخدمات لطلابها ويشتمل بذلك تحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية على خمسة جوانب مترابطة هي: **الأول:** أن تحسين الجودة يركز على مخرجات أو نواتج منظومة الخدمات الطلابية لعدد محدد من الطلاب، فضلاً عن العمليات التي تؤدي إلى هذه النواتج، **والثاني:** أن الاختلاف في أداء منظومة الخدمات الطلابية الإدارية بما في ذلك العمليات والمخرجات أمر أساسي لتحسين العمل، **والثالث:** يتمثل في أن القدرة على رؤية منظومة الخدمات الطلابية الإدارية أمر بالغ الأهمية، والاعتراف بأن تحسين جودة الخدمات في جميع مكونات منظومة الخدمات الطلابية تهدف إلى تحقيق النتائج، وهذا يتطلب أن يكون تحسين الجودة جزءاً لا يتجزأ من السياق المؤسسي، **والرابع:** يتمثل في أن المتطلب السابق لتحسين الجودة هو القدرة على قياس وتتبع العمليات والمخرجات الرئيسية لمنظومة الخدمات الطلابية الإدارية، وهذا يستلزم أن يكون القياس متضمناً في الأعمال اليومية ويستخدم لتحديد ما إذا كان هناك تغيير في الواقع يؤدي إلى التحسين، **والخامس:** يتمثل في أن تحسين جودة الخدمات الطلابية يستلزم استخدام بعض النماذج الخاصة بتحسين منظومة الخدمات الطلابية الإدارية، حيث توجد العديد من المداخل والنماذج لتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية. (Park, et. al, 2013, PP.4-5)

وتتحدد أسباب اهتمام مؤسسات التعليم الجامعي بتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية في:

١- حاجة مؤسسات التعليم الجامعي إلى الحصول على التغذية الراجعة من الطلاب فيما يتصل بجودة الخدمات الطلابية الإدارية التي تقدمها لهم من أجل تحسين أدائها المؤسسي الخاص بجوانب العمل الإداري بها، بالإضافة إلى استخدام الطلاب هذه التغذية الراجعة كموجه أو كمرشد يساعدهم في اختيار الجامعة التي يريدون أن يستكملوا بها دراستهم

- الجامعية، والاستفادة منها أيضًا كطريقة أو كأداة لتحسين جودة الخدمات الطلابية.
(Ibrahim, et. al, 2012, P.275)
- ٢- رغبة مؤسسات التعليم الجامعي في تحقيق مزايا تنافسية في مجال الخدمات الطلابية والتي من خلالها تتسابق هذه المؤسسات في تقديم أفضل الخدمات لجذب أكبر عدد من الطلاب والدراسين، وهذا ما يتطلب تركيز الجامعات على التقييم الذاتي لأدائها، وتحسين جودة الخدمات الإدارية بها، والأخذ في الاعتبار من قبل جميع العاملين بها أن جودة الخدمات الرديئة Poor Service Quality تؤثر على سمعة المؤسسة الجامعية بشكل سلبي.
(Atrek & Aroglu, 2012, PP.427-428).
- ٣- حاجة مؤسسات التعليم الجامعي إلى تصميم منهجيات مناسبة وأكثر صلة بتقويمات أداء الخدمات تفيد في التعرف على نواحي القياس المرتبطة بجوانب أو أبعاد الخدمة المختلفة؛ فالخدمة لا يمكن تقييمها بصورة مباشرة؛ ويرجع ذلك إلى طبيعة الخدمات وخصائصها من حيث إنها غير ملموسة، ومتلازمة، وغير متجانسة، وغير قابلة للتلف، وتبادلية الخدمة (بمعنى أن مستوى الخدمة المتحقق يتأثر مباشرة بحضور العملاء والتفاعل بين العملاء ومقدمي الخدمة)؛ ولذلك فالجامعة بحاجة إلى تطبيق النماذج التحسينية والتقويمية التي تتضمن هذه الخصائص وتجعلها قابلة للقياس.
(Lupo, 2013, PP.7096-7097)
- ٤- حاجة مؤسسات التعليم الجامعي إلى أداة أو نموذج يساعدها في الكشف عن مجالات القوة ومجالات الضعف في الخدمات الإدارية المقدمة بالفعل للطلاب، وذلك من خلال تحديد الأبعاد والعناصر الخاصة بكل بعد في هذه الخدمات، وكذلك تحديد مجالات التطوير والتحسين في هذه الخدمات، والتوصل إلى ما يعرف بمحددات الجودة الشاملة للخدمات الطلابية الإدارية والتي تؤثر بشكل مباشر سواء إيجابياً أو سلبياً في مستوى الجودة الشاملة، والتحقق من تقديم خدمات طلابية على مستوى جودة لا تقتصر على المعايير المهنية، بل تمتد إلى المعايير المرغوبة من جانب الطلاب الذين يمثلون الحكم الحقيقي على مستوى الجودة.
(إدريس، ٢٠٠٨، ص ٣٠٣)
- ٥- معرفة مؤسسات التعليم الجامعي أن عدم استخدام نماذج تحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية يترتب عليها ضعف سياساتها الخاصة بالاستثمار والبحث عن الموارد البديلة التي يمكن الحصول عليها من جانب الخدمات الطلابية؛ ومن ثم فياجدها لنماذج تهتم

بتحسين جودة هذه الخدمات بها يجب أن يحظى بخصوصية كبيرة، ويكون ذلك من خلال جعل تحسين جودة الخدمات الطلابية ضمن برامج تحسين جودة المؤسسة الجامعية بأكملها. (Chegini, 2013 , P.112)

٦- رغبة مؤسسات التعليم الجامعي في تحقيق ما يعرف بإبداع الخدمات باعتبارها سبباً جديدة لتحسين جودة الخدمات الطلابية من أجل تعزيز الرضا التام للطلاب، ويتحقق هذا الإبداع من خلال: استهداف احتياجات الطلاب الجدد، واستخدام التكنولوجيا التمكينية، وملاءمة الخدمات الطلابية الإدارية احتياجات الطلاب الجدد أو الاحتياجات المستحدثة للطلاب الحاليين عن طريق طرح المزيد من الخدمات الجديدة التي لا تقدمها مؤسسات التعليم الجامعي المنافسة الأخرى وبأسعار مقبولة. (Danjuma & Raseli, 2012, PP.348-349)

٧- رغبة مؤسسات التعليم الجامعي في التخلص من تلك المشكلات والتحديات التي تعاني منها جودة الخدمات الطلابية عامة من حيث: (Yeo, 2009, P.66)

- عدم دقة معايير جودة الخدمة المطبقة بسبب الافتقار إلى العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس والقدر الأمثل من التسجيلات، وعدد قاعات الدراسة المناسب والتوسع في النسبة بين عدد أعضاء هيئة التدريس والطلاب، وهذا له تأثيرات على مستوى الاهتمام الفردي المقدم لكل طالب داخل وخارج قاعات الدراسة، فضلاً عن ذلك من المتوقع أن يتحمل أعضاء هيئة التدريس أدوار ومسئوليات تدريسية وإدارية متعددة.
- الاختلاف في أداء الخدمة: فالتحدي الأكبر الذي تجابهه المؤسسات يتمثل في ضمان أن مواصفات الخدمة مثل محتوى المنهج التعليمي والتقديم والتطبيق تلبي توقعات طلابها علي نحو مستمر، بالإضافة إلى ذلك الأهداف التعليمية لا تؤدي بالضرورة إلى مخرجات قابلة للقياس الكمي الدقيق، وأن البرامج التعليمية لا يمكن تقويمها إلا بعد مضي سنوات عندما يتم تطبيق المعارف والمهارات التي اكتسبها الطلاب في الأطر المهنية.
- التفاوت بين الوعود وتقديم الخدمات: التي هي نتاج التواصل غير الدقيق لبعض مؤسسات التعليم الجامعي وطلابها، حيث تميل هذه المؤسسات إلى زيادة مبيعات خدماتها، وهذا بدوره يؤدي إلى وعود ضخمة تسيء تفسير قدراتها الفعلية واستعداداتها الأكاديمية.

- ضعف القدرة على التنبؤ بمستوى حكم الطلاب على جودة الخدمة سواء كانت جيدة أو سيئة؛ حيث يتوقف ذلك بشكل كبير على كيفية إدراك الطلاب لأداء الخدمة الفعلي وفقاً لتوقعاتهم، وهذا من شأنه أن يعزز من تعددية مستويات توقعات الطلاب على نحو يمكن من تعويض نواقص وعيوب إحدى الخدمات بمواطن القوى بخدمة أخرى.

٨- تأثر مؤسسات التعليم الجامعي بمجموعة من القوى الاقتصادية والخاصة بالتنافس التجاري والتي نتج عنها توجه هذه المؤسسات إلى تسويق وتدويل برامجها الدراسية، مع توجه المجتمعات إلى تقليل الاعتمادات الحكومية المخصصة لقطاع التعليم الجامعي، وأصبحت بذلك مؤسسات التعليم الجامعي مثقلة بهذه التحديات بحيث إنه من أجل تعويض تقليل الاعتمادات الحكومية عليها البحث عن الموارد المالية الأخرى التي يكون أحد مصادرها زيادة الرسوم الدراسية؛ وهذا ما يترتب عليه خفض أعداد الطلاب والدارسين ورسومهم الدراسية المتدققة، أو تقليل حجم الميزانيات التطويرية، أو محاولة التوجه إلى جذب الطلاب القوميين والدوليين، وكل هذا يؤدي بمؤسسات التعليم الجامعي إلى ضرورة تبني مداخل التسويق الخاصة بتقويم وتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية. (Sultan & Wong, 2010, PP.126-127)

وتبرز هذه الأسباب ضرورة قيام مؤسسات التعليم الجامعي بالتطوير المستمر للخدمات الطلابية الإدارية وتقويمها باستخدام العديد من الأساليب والطرائق على النحو الذي يمكنها من تقديمها لمختلف عملائها وليس فقط الطلاب بمستوى عالٍ من الجودة. ويحقق بذلك قادة مؤسسات التعليم الجامعي العديد من الفوائد أو الأهداف من وراء تحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية بها من حيث: التعرف على جوانب الخدمات التي يتم ممارستها بالشكل الأحسن أو الأسوأ، والتعرف على أكثر المجالات التي بحاجة إلى تحسينات، وبناء أهداف واضحة لجميع العاملين والوحدات المؤسسية، ورقابة أداء الوحدات وأداء العاملين، وفهم أفضل لتوقعات الطلاب عن جودة الخدمات وماذا يريدون وكيف يريدونه، ومقارنة مستويات جودة الخدمات بمستويات المنافسين، وقصد معايير القطاع المتعارف عليها في مجال جودة الخدمات الطلابية الإدارية. (Cerri, 2012, PP.675-676)

ويتضح من ذلك أن تحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية يهدف إلى تحقيق الجودة الكلية للمؤسسة الجامعية، حيث تلبية احتياجات وتوقعات الطلاب يعد إحدى المبادئ الأساسية

للجودة الشاملة؛ وذلك بجانب تحسين العمليات المؤسسية والتواصل الخارجي والتنمية المستمرة لأداء الموارد البشرية، والتي جمعها تحقق التميز المؤسسي.

ثانياً: ماهية نموذج الأداء الفعلي لتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية:

في البداية يجب الإشارة إلى أن نموذج الأداء الفعلي (Service SERVPERF) أحد النماذج المستخدمة في تقويم جودة الخدمات بهدف تحسينها وتطويرها، والتي عرفت بنماذج جودة الخدمة البديلة، والتي منها بالإضافة إلى هذا النموذج هناك أيضاً نموذج جودة الخدمات/السيرافكوال Service Quality/ Servqual ، ونموذج أداء التعليم العالي HEdPERF Performance Higher Education ، ونموذج الأداء المقوم the Evaluated Performance Model والتي جاءت كلها مكملة لبعضها البعض؛ فعندما يتم توجيه النقد لإحداها فإنه يتم إدخال بعض التعديلات لتطويرها ويظهر نموذج جديد لتحسين وتقويم جودة الخدمات، ومن الممكن الجمع بين النموذجين أو استخدام نموذجاً بديلاً لنموذج آخر؛ ويرجع السبب في ذلك لاتفاق وشمولية هذه النماذج في مجموعة من الأبعاد والمفردات التي تحويها لتقويم وتحسين جودة الخدمات في مختلف القطاعات، والتي تقوم مؤسسات كل قطاع بتطويرها وتعديلها لتناسب طبيعة الخدمات التي تقدمها.

ونظراً لاعتماد نموذج الأداء الفعلي في بنائه وتطوره على نموذج جودة الخدمة/السيرافكوال Service Quality/Servqual ؛ فإن هذا يتطلب إلقاء الضوء أولاً على نموذج جودة الخدمة، والذي يعد من أكثر نماذج قياس الجودة استخداماً في الصناعات الخدمية كالفنادق والمستشفيات والبنوك والمطاعم لتقييم جودة الخدمات التي تقدمها، والتي تعتمد هذا النموذج كأداة لدراسة وفحص جودة الخدمات الإدارية بصفة خاصة من خلال تحديد الاختلاف بين توقعات وإدراكات العملاء لجودة الخدمات التي يتم اختبارها أو تجربتها، بحيث يعرف هذا الاختلاف بأنه الفجوة أو الثغرة الموجودة في إحدى خصائص أو جوانب الخدمات التي يجب دراستها وتفايدها، وهو أحد مقاييس جودة الخدمات متعددة الأبعاد والمفردات، وكل بعد فيه له أهميته في تقويمات جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء. (Hirmukhe, 2012, PP.1-2)

كما عرف نموذج السيرافكوال بأنه أحد نماذج تحليل الفجوة بين التوقعات والإدراكات للعملاء لقياس جودة الخدمة، وسمي هذا النموذج بنموذج تحليل الفجوة Gap Analysis Model، حيث تقوم فكرة عمله على تقييم جودة الخدمة بناءً على وجهات نظر العملاء من

خلال تحديد الفجوة بين ما يتوقعه العملاء وبين الأداء الفعلي للخدمة، وتكون هذا النموذج في صورته الأولية والذي أعده العالم باراسورمان A. Parasuraman ورفاقه بيرري وزيثامل L. Berry and V. Zeithaml عام ١٩٨٥م من عشرة أبعاد هي: المصادقية، ودرجة الاستجابة، والكفاية، والإتاحة، والتعاطف، والاتصال، والاعتمادية، والأمان، وتفهم ومعرفة احتياجات العملاء، والجوانب الملموسة، ثم قام بعد ذلك العالم باراسورمان عام ١٩٨٨م باختصار هذه الأبعاد إلى خمسة أبعاد هي المصادقية، ودرجة الاستجابة، والاعتمادية/الموثوقية، والجوانب الملموسة، والتعاطف (Rajabipoor, 2012, P.55)، بحيث يتم تطبيق هذا النموذج مرتين لقياس جودة الخدمات وتحديد الفجوات بها، مرة على توقعات العملاء نحو الخدمة، ومرة أخرى على إدراكات العملاء لمستوى الخدمة الفعلية التي يحصلون عليها، ثم يتم بعد ذلك إيجاد الاختلاف بين إدراكات العملاء للخدمة الفعلية وبين توقعاتهم نحو الخدمة، من خلال طرح قيم الاستجابات على مقياس ليكرت المكون من سبع درجات توافق متدرجة بين الموافقة التامة والموافقة غير التامة، وبتحديد هذا الاختلاف تتحدد درجة جودة الخدمات المدركة، بحيث تشير الدرجة العالية الناتجة من طرح الإدراكات من التوقعات (Perception-Minus-Expectation) إلى ارتفاع مستوى إدراك العملاء لجودة الخدمات. (Yoon & Shu, 2004, P.343)

ويركز نموذج السرافكوال على ما يعرف بالتوقعات والإدراكات والاختلاف، ويقصد بالتوقعات "E" Expectations : كيف أو ماذا يشعر العملاء إزاء ما يجب أن يقدمه مورد الخدمة، وأن توقعات الخدمة لا تمثل التوقعات المرتبطة بما قد يقدمه Would موردو الخدمة، ولكن ما يجب أن يقدمه Should، أما الإدراكات "P" Perceptions : فهي معتقدات العملاء المتعلقة بالخدمة المتلقاه أو التجربة المشهودة للخدمة، ومن ثم تعرف جودة الخدمة المدركة بأنها درجة واتجاه الاختلاف بين إدراكات وتوقعات العميل $Q=P-E$ ، أما مصطلح الاختلاف Disconfirmation فيشير إلى التفاوت بين التوقعات السابقة والأداء الفعلي لجودة الخدمات، ويفترض أن قدر التفاوت ينتج رضا أو عدم رضا عن جودة الخدمات. (Ham, 2003, P.138)

وبذلك اهتم هذا النموذج بجودة الخدمة المدركة بدلاً من جودة الخدمة؛ فالخدمة المدركة هي نتاج المقارنة بين توقعات العميل قبل الحصول على الخدمة (الخدمة المتوقعة)، وتجربة العميل للخدمة الفعلية، والتوقعات تشمل على متطلبات ورغبات العملاء المتعلقة

بالخدمة المقدمة؛ فالعلاقات بين الخدمات المتوقعة والمدركة كالتالي: Dursun, et. al, (2013, P.1135)

- إذا كانت الخدمة المتوقعة أكبر من الخدمة المدركة؛ فإن الجودة المدركة ليست مرضية على الإطلاق وتتضمن مستوى جودة غير مقبول.
- إذا كانت الخدمة المتوقعة تساوى الخدمة المدركة تكون الجودة المدركة مرضية.
- إذا كانت الخدمة المتوقعة أصغر من الخدمة المدركة تكون الجودة المدركة أكثر من مرضية وتصل إلى مستوى الجودة المثالي.

وتم تطبيق هذا النموذج أيضاً في بعض مؤسسات التعليم الجامعي لقياس جودة الخدمات المقدمة بها بهدف تحسينها، واعتمدت في ذلك على الأساس الفكري لهذا النموذج والذي يقوم على أن تفوق أو دونية جودة خدمات التعليم الجامعي يعتمد على التناقضات التي يتناولها الطلاب بين توقع وإدراك جودة خدمة التعليم الجامعي، وبقليل من التناقضات، وبالجودة العالية في خدمات التعليم الجامعي يجد الطلاب المزيد من الرضا، وعلى النقيض من ذلك لن يشعروا بقدر كبير من السعادة بها، ويحكم ذلك تلك العلاقات المتعلقة بجودة الخدمة ورضا الطلاب وغاية الأداء بمؤسسات التعليم الجامعي الخاصة برضا الطلاب وتؤدي مباشرة إلى شكوى أو ولاء الطلاب. (Zhao, 2012, P.119)

وتحددت الأبعاد الخمسة لهذا النموذج في مجال التعليم الجامعي في الآتي: (Tazreen, 2012, P.10) (Borishade, et. al, 2021, P.2)

- **الجوانب المادية Tangibles:** وتشتمل على المرافق المادية والأجهزة ومظهر جميع العاملين بالجامعة.
- **الموثوقية/الاعتمادية Reliability:** وهي قدرة العاملين بالجامعة على أداء الخدمة المنشودة بدقة وثقة.
- **درجة الاستجابة Responsiveness:** وهي رغبة واستعداد العاملين لمساعدة الطلاب وتقديم النصح والإرشاد لهم.
- **الضمان/الطمأنينة Assurance:** ويشمل معرفة وكياسة العاملين وقدرتهم على الإيحاء بالثقة.
- **التعاطف Empathy:** ويشمل قدرة العاملين على رعاية وتقديم الاهتمام للطلاب.

ويعني ذلك إمكانية استخدام نموذج جودة الخدمات/السيرافكوال لقياس جودة الخدمات الجامعية خاصةً فيما يتصل بالجوانب الخدمية الإدارية وفقاً لعدة أبعاد خاصة بتوافر البنية التحتية والإمكانات المادية والبشرية ومعارف ومهارات الإداريين بمسئولياتهم الوظيفية تجاه طلابهم، وطريقة التعامل فيما بينهم، والتي لها تأثير كبير ليس فقط على تحقيق جودة الخدمات التعليمية وإنما أيضاً على تحقيق جودة الأداء المؤسسي برمته.

وهذا ما أشار إليه "ويج Waugh" عندما قام بتطبيق نموذج السيرافكوال الذي ظهر في قطاع الأعمال والتسويق في صورة استبانة لقياس جودة الخدمات الإدارية في بيئة التعليم الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؛ وذلك بهدف تحديد الفجوة بين توقعات أعضاء هيئة التدريس وإدراكاتهم للأداء الفعلي للخدمات الإدارية، والذين يؤكدون على ضرورة جودة الخدمات الإدارية باعتبارها من المحددات الأساسية التي تدعمهم وتساعدهم بشكل كبير على تطبيق السياسات الجامعية، وتقديم المساعدة والدعم للطلاب، وتم استيفاء أعضاء هيئة التدريس في أربعة أبعاد فقط لنموذج السيرافكوال في صورة محورين، بحيث شمل المحور الأول بعدي الموثوقية ودرجة الاستجابة، وشمل المحور الثاني بعدي الضمان والتعاطف بإجمالي ٢١ مفردة. (Waugh, 2003, PP.102-103)

وهناك أيضاً دراسة (Ham, 2003, PP.64-65, PP.105-106) والتي اهتمت بقياس جودة الخدمات المدركة في كل من جامعة وسلان الجنوبية Southern Wesleyan University وجامعة ميشيجان الغربية Western Michigan University من خلال تحديد الفجوة بين توقعات وإدراكات الطلاب لجودة الخدمات باستخدام نموذج السيرافكوال في صورة استبانة تشتمل على الأبعاد الخمسة بالمفردات الاثنتين والعشرين، من حيث الموثوقية، ودرجة الاستجابة، والطمأنينة، والتعاطف، والجوانب الملموسة، والمكونة من عمودين أحدهما خاص بتوقعات الطلاب والآخر خاص بإدراكاتهم، وأسفل كل عمود درجات موافقة متدرجة بمقياس الاستجابة المتدرج من تسع نقاط، بحيث يشير الرقم (١) إلى أقل درجات الموافقة، والرقم (٩) إلى أعلى درجات الموافقة، وبحساب الفروق بين استجابات الطلاب أسفل العمودين يتحدد مستوى جودة الخدمات المدركة، وكشفت هذه الدراسة باستخدام نموذج السيرافكوال عدة نتائج من حيث إن الطلاب دائماً ما يتوقعون من جامعتهم أكثر ما يدرکه الإداريون؛ فالطلاب يتوقعون خدمات موعودة، وقاعات دراسية ومرافق جامعية جذابة وحديثة مزودة بالتجهيزات والتسهيلات اللازمة، كما يهتم الطلاب بمدى استعداد الإداريين لمساعدتهم

والاحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة؛ وبالتالي على الجامعات ضرورة إدارة توقعات الطلاب من أجل تقليل الفجوة بين التوقعات والإدراكات للأداء الجامعي وزيادة رضا الطلاب عن الجامعة. وبالرغم من أهمية نموذج السيرافكوال في قياس جودة الخدمات، إلا أنه قد وجه النقد له من حيث صعوبة قياس توقعات الطلاب بالرغم من أهميتها، كما أن العديد من الطلاب لا يدركون ماهية توقعاتهم بالتحديد، أو ما هي توقعاتهم حيال الخدمة المقدمة. (Cardona & Bravo, 2012, p.24)

وهذا ما أدى إلى ظهور نموذج الأداء الفعلي للتغلب على العيوب وأوجه النقد التي وجهت إلى نموذج السيرافكوال، حيث وجد العالمان تايلور وكرونين Cronin and Taylor أن نموذج فجوات جودة الخدمة يمكن نقدها وفقاً لأسس فكرية ومنهجية، من حيث افتقارها إلى الأدلة التي تدعم الفجوة بين الأداء والتوقعات كمقياس تنبؤي لجودة الخدمة، وأن تقييم إدراكات العميل كافٍ لتقييم جودة الخدمة، كما أنه غير ضروري قياس توقعات العميل لجودة الخدمة؛ نظراً لأن مفهوم التوقعات مشكوك فيه؛ حيث إن هناك العديد من التعريفات لمصطلح التوقعات؛ فيمكن تعريفها بأنها المعايير المثالية التي يتصورها العميل بدون أي أساس تجريبي، أو أنها معتقدات العميل التي تسبق التجربة الخاصة بالخدمة، أو رغبة العملاء وشعورهم تجاه ما يجب أن يقدمه مورد الخدمة، لا ما سيقوم بتقديمه فعلياً، وبناءً على ذلك قاما العالمان بتعريف جودة الخدمات بأنها إدراك العميل (الأداء فقط Performance Onely) بدون التوقعات، كما اقترحا أيضاً مدخل القياس القائم على الأداء الفعلي SERVPER وهو المقياس أكثر ارتباطاً مع الاتجاه الحالي والأدبيات الخاصة برضا العميل، كما أنها تتفوق على مدخل الفجوة بين التوقعات والإدراكات. (Shahin & Samea, 2010, P.1, PP.3-4)

وقام بذلك العالمان كرونين وتايلور بتطوير نموذج الأداء الفعلي عام ١٩٩٢م، والذي يقوم في فكرة عمله على الأداء المدرك للعملاء لقياس جودة الخدمة دون قياس توقعات العملاء تجاه جودة الخدمة كما في نموذج تحليل الفجوة، وإن كان يحوى النموذجين نفس الأبعاد الخمسة بمفرداتها (٢٢)، ويشترك النموذجان أيضاً في قيمته العملية التي تكمن في قدرتهما على توفير أفضل الممارسات لتحسين جودة الخدمات الإدارية من خلال تحديد درجة الجودة في مختلف جوانب الأداء؛ وبالتالي تحديد أي من وحدات العمل المؤسسي التي تحتاج إلى تحسين وتطوير هذه الخدمات. (Lee & Kim, 2014, P.3761)

وبالتالي فوفقاً لنموذج الأداء الفعلي فجودة الخدمة التي يدركها الطلاب لها ثلاثة أبعاد تتمثل في: العناصر المطلوبة/الأساسية وهي العوامل الضرورية لتمكين الطلاب من الوفاء بالتزاماتهم الدراسية، والعناصر المقبولة: وهي العوامل المرغوبة ولكنها ليست ضرورية بالنسبة للطلاب، والعناصر الوظيفية: وهي العوامل ذات الطبيعة العملية أو النفعية. (Beaumont, 2012, P.33)

وتتميز بذلك نموذج الأداء الفعلي SERVPERF عن نموذج جودة الخدمة بتفوقه من حيث الموثوقية والصلاحية، حيث أن الأساس النظري لنموذج جودة الخدمة قد تم الخلط بينه وبين مفهوم رضا خدمة العملاء، لذلك استلزم الأمر التخلي عن توقع الخدمة في نموذج جودة الخدمة واستخدام إدراك العملاء لمستوى جودة الخدمات بشكل مباشر لتحسينها وتطويرها، كما وجد أيضاً أن توقع الخدمة يضعف، ولذا من الأفضل استخدام إدراكات العملاء للخدمة في تحسين جودة الخدمات، ويقاس بذلك نموذج SERVPERF بشكل أساسي جودة الخدمة من خلال أداء الخدمة، بينما يقاس نموذج جودة الخدمة بشكل أساسي جودة الخدمة من خلال الفجوة بين إدراك العملاء للخدمة وتوقعهم للخدمة، ولا يحتاج نموذج SERVPERF إلى قياس توقعات الخدمة وهو أكثر ملاءمة للاستخدام. (Shi & Shang, 2020, PP.195-196)

وتتمثل خطوات نموذج الأداء الفعلي SERVPERF لتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية في المؤسسات الجامعية في إجراء مسح لعينة من طلاب المؤسسة الجامعية لتحديد إدراكات الطلاب للخدمات المقدمة إليهم، بحيث يُطلب من الطلاب التعبير عن وجهة نظرهم تجاه السمات المحددة للخدمات الطلابية الإدارية في كل بُعد على حدة من الأبعاد الخمسة لنموذج الأداء الفعلي على أن يحدد الأهمية النسبية لكل سمة من سمات الخدمات الطلابية الإدارية، ومن ثم إمكانية تحديد مستويات أداء الخدمات الطلابية كما يراها الطلاب، بحيث تشير مستويات الأداء المرتفعة إلى جودة خدمات أعلى، وفي المقابل تشير مستويات الأداء المنخفضة إلى جودة خدمات أقل، والتي تعني تواجد جوانب الضعف في منظومة الخدمات الطلابية الإدارية ومن ثم ضرورة العمل على تحسينها. (Rai, 2013, P.214)

وفي ضوء ما سبق يمكن استخدام نموذج الأداء الفعلي لتحسين جودة الخدمات الجامعية الإدارية من وجهة نظر الطلاب من خلال قياس إدراكاتهم للأداء الخدمي الفعلي

دون قياس توقعاتهم وفقاً للأبعاد الخمسة لهذا النموذج الذي ثبت نجاح تطبيقه في مؤسسات التعليم الجامعي.

ثالثاً: واقع جودة الخدمات الطلابية الإدارية الخاصة بالبرامج المميزة في كلية التربية جامعة بنها في ضوء نموذج الأداء الفعلي:

يهتم هذا المحور بتشخيص واقع الخدمات الإدارية الخاصة بالبرامج المميزة في كلية التربية جامعة بنها من خلال تحليل مجموعة من الوثائق والتقارير التي تناولت واقع هذه الخدمات الإدارية الخاصة بالبرامج المميزة في كلية التربية جامعة بنها، بالإضافة إلى دراسة آراء طلاب البرامج المميزة في جودة الخدمات الطلابية الإدارية في ضوء الأبعاد الخمسة لنموذج الأداء الفعلي، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية، وفيما يلي توضيح لذلك:

أ- واقع جودة الخدمات الطلابية الإدارية الخاصة بالبرامج المميزة من خلال تحليل الوثائق: وتمثلت هذه الوثائق في اللائحة الداخلية لكلية التربية للرحلة الجامعية الأولى لعام ٢٠١٧م، اللائحة الداخلية للمرحلة الجامعية الأولى وفقاً لنظام الساعات المعتمدة لعام ٢٠٢١م، والدراسة الذاتية لبرنامج إعداد معلم اللغة الإنجليزية- تعليم عام لعام ٢٠٢٠م، ووثيقة ضمان جودة التعليم والاعتماد الخاصة بنماذج استرشادية للتقييم الكمي للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (التسهيلات المادية بالكلية) الخاصة بقاعات الدراسة والمعامل والمكتبة، وبعض الدراسات الخاصة بدراسة السعة الاستيعابية لقاعات الدراسة والمعامل، وفيما يلي توضيح تحليل هذه الوثائق:

١- الجوانب المادية في الكلية من حيث المظهر الخارجي الجذاب للكلية ومرافقها المختلفة والنظافة العامة في الكلية: تتسم المباني والمرافق داخل الكلية بالمظهر الخارجي الجذاب لحداتها؛ فقد بدأت الدراسة في المبني الجديد لكلية التربية جامعة بنها عام ٢٠١٤م، وهناك أيضاً اهتمام بالنظافة التي تتم بشكل يومي تحت إشراف وكيل الكلية لشؤون خدمة المجتمع وتنمية البيئة، ومدير الكلية ورئيس عمال الخدمات، بالإضافة إلى توافر الوسائل المناسبة لتحقيق الأمن والسلامة بالكلية، حيث إنه توجد وحدة إدارة الأزمات والكوارث بالكلية، وتوجد خطة موثقة ومعتمدة للإخلاء في حالة الطوارئ، كما تم تعليق تعليمات الإخلاء بصورة واضحة، كما تم تعليق العلامات الإرشادية، كما توجد معدات لتحقيق الأمن والسلامة تضم (٦٣) أجهزة إطفاء الحريق، وعدد (٢) سلم طوارئ، وعدد (٦٢)

خرائط مطاطية، وعدد (٢) معدات إنذار صوتية وضوئية. (كلية التربية جامعة
بنها: الدراسة الذاتية لبرنامج إعداد معلم اللغة الإنجليزية-تعليم عام، ٢٠٢٠،
ص ٣٤٨)

٢- **كفاية وجاهزية قاعات للمميز للتدريس:** يخصص لطلاب البرامج المميزة عدد
(٢) قاعة، وهما قاعة المميز (أ)، وقاعة المميز (ب)، وبناء على عمل دراسة
السعة الاستيعابية لقاعات المحاضرات أسبوعياً لعام ٢٠١٩/٢٠٢٠م؛ فإن
المساحة الأرضية لكل طالب هي (٢م^٢) بقاعة المميز (أ)، و(٢٠.٨م^٢) بقاعة
المميز (ب) (محمود، ومرسي، ٢٠٢٠، ص ص ١٤-١٥)، وهذه المساحة غير
مستوفاه وفقاً للنماذج الاسترشادية للتقييم الكمي للهيئة القومية لضمان جودة
التعليم والاعتماد: التسهيلات المادية بالمؤسسة والتي أكدت على أن المساحة
الأرضية: ١.٢-١.٥م^٢ لكل طالب؛ وهذا يعني عدم وجود تناسب بين المساحة
الأرضية للقاعة وعدد الطلاب، كما يوجد بالقاعتين البنية التحتية والتجهيزات
المناسبة حيث إنه يوجد بها مراوح للتهوية الجيدة، ومنضدة وكراسي للمحاضر،
ومنافذ كافية للتهوية، وإضاءة جيدة، وسبورة، ومقاعد للطلاب، وميكروفون،
ومصدر دائم للكهرباء، ووجود تجهيزات ضد الحرائق بالقرب من القاعة، ووجود
عامل خدمات لكل قاعة أثناء المحاضرات. (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم
والاعتماد، وكلية التربية جامعة بنها، ٢٠٢٠، ص ص ١-٨)

٣- **المعامل:** تحدد المعامل حسب الخطة الدراسية لكل برنامج في المقررات التالية:
تدريس مصغر، وسيكولوجية التعليم، وفروق فردية، وحاسب آلي في التخصص،
وحاسب آلي، وتكنولوجيا التعليم، ويوجد بالكلية عدد (٨) معامل، وهم: معمل
علم النفس (أ، ب)، ومعمل التدريس المصغر (١، ٢)، ومعمل الوسائل
التعليمية (١، ٢)، معمل حاسب آلي (١، ٢) (كلية التربية جامعة بنها، ٢٠١٨،
ص ص ١-٨)، وهي شبه كافية لطبيعة البرامج المميزة، مع الأخذ في الاعتبار
أنه جاري الآن إنشاء مبني للمعامل بالكلية، ويوجد بهذه المعامل البنية التحتية
والتجهيزات المناسبة لطبيعة الدراسة بها حيث تتوفر: الأجهزة والمواد المعملية
الخاصة اللازمة لإثبات التجارب في المناهج والمقررات الدراسية، وتناسب عدد
أجهزة الحاسب الآلي مع أعداد الطلاب (جهاز لكل ٢٥ طالباً)، وتوافر التأثيث:

منشآت/ كراسي للطلاب/ منضدة المحاضر/ دواليب حفظ الكيمياويات والنماذج/ أرفف / سبورة، وتتسم جميع المعامل بالنظافة، ووجود متطلبات الأمن والسلامة، وكفاءة الإضاءة والتهوية، ولكن بعض المعامل غير مزود بخدمة الاتصال بشبكة الانترنت، وليس هناك مخرجين لكل معمل، بالإضافة إلى أن عدد العاملين ملائمة بالمعمل.(الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، وكلية التربية جامعة بنها، ٢٠٢٠، ص ص ١-٨)

٤- **التسهيلات الداعمة للعملية التعليمية:** حيث يوجد بكلية: الكافتيريا، ومكتبة لخدمات الطباعة والتصوير، ومعرض الكتاب بكلية المدعم للطلاب، وملاعب في قاعة الأنشطة (٢)، وملعب كرة قدم بفناء الكلية، وماكينات الصرف الآلي بكلية، وعدد (٢) قاعة الندوات، ومركز لتوزيع الكتاب.(كلية التربية جامعة بنها: قائمة بالتسهيلات الداعمة للعملية التعليمية، ٢٠٢٠، ص ١)

٥- **مصادر المعرفة الخاصة بالدراسة:** حيث يوجد مكتبة بكلية بها العديد من الدوريات العلمية والكتب والرسائل في مختلف التخصصات التربوية المختلفة لخدمة جميع الطلاب، كما يوجد بكلية مكتبة رقمية توفر خدمة شبكة المعلومات المجانية، وإتاحة استخدام أجهزة الكمبيوتر بالمكتبة الرقمية حيث يتوافر الانترنت لدخول الطلاب على قواعد البيانات لتساعدهم في البحث العلمي وإعداد البحوث والدراسات العلمية، ولكن هناك ضعف في شبكة الانترنت مما يعوق في معظم الأحيان عملية البحث.(الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، وكلية التربية جامعة بنها، ٢٠٢٠، ص ص ١-٥)

٦- **خدمات الترفيه وممارسة مختلف الأنشطة الثقافية والرياضية وخدمات عامة أخرى:** هناك قلة في توافر الأماكن المناسبة لممارسة الأنشطة الطلابية المختلفة (رياضية، فنية، كشفية، اجتماعية)، وعدم توافر أماكن مناسبة لأداء الفرائض الدينية بكلية، وقلة توافر مرافق تقديم الطعام ومدى كفايتها وملائمتها لاحتياجات الطلاب. (كلية التربية جامعة بنها، ٢٠١٩، ص ٨)

٧- **خدمات الإرشاد والتوجيه الأكاديمي، وخدمات الدعم المادي والمعنوي للطلاب:** يتم تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي والخدمات الداعمة المادية والمعنوية لطلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنها من قبل منسق البرنامج وهو أحد أعضاء

هيئة التدريس الذي يتم تعيينه من قبل مجلس الكلية سنويا ليقوم بمهام الإشراف: على إعداد الجداول الدراسية للبرامج المميزة، ومتابعة انتظام الدراسة وأعمال الامتحانات، ومتابعة الطلاب والعمل على المشاكل التي تواجههم. (كلية التربية جامعة بنها، ٢٠١٧، ص ٩٩-١٠٠)

ويتبين مما سبق تناول الوثائق والتقارير السابقة لبعض جوانب جودة منظومة الخدمات الطلابية الخاصة بالبرامج المميزة في كلية التربية جامعة بنها، مما لا تتضح الصورة كاملة عن واقع جودة الخدمات الطلابية في كلية التربية جامعة بنها وتحديد جوانب التطوير والتحسين المنشودة خاصة فيما يتعلق بالخدمات الإدارية الي يتلقها الطلاب من الإداريين، ومن الممكن استكمال هذه الصورة الكاملة من خلال إجراء دراسة ميدانية للتعرف على واقع جودة الخدمات الطلابية الخاصة بالبرامج المميزة من وجهة نظر الطلاب باستخدام نموذج الأداء الفعلي المحدد الأبعاد لتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية.

ب- الدراسة الميدانية:

سارت هذه الدراسة الميدانية وفقاً لمجموعة من الخطوات هي:

١- أهداف الدراسة الميدانية: هدفت الدراسة الميدانية إلى:

- التعرف على آراء طلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنها بشأن جودة الخدمات الطلابية الإدارية من منظور نموذج الأداء الفعلي.
- التوصل إلى مجموعة من الإجراءات المقترحة لتحسين جودة الخدمات الإدارية لطلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنها باستخدام نموذج الأداء الفعلي.
- ٢- أداة الدراسة الميدانية: استخدم البحث الحالي الاستبانة كأحدى الأدوات التي تفيد في الحصول على المعلومات والبيانات التي تغطي كافة جوانب موضوع البحث وذلك من خلال إجابة الطلاب عن بنود هذه الاستبانة، ولقد تم بناء هذه الاستبانة في صورتها المبدئية^(٢) بالاستعانة بنموذج الأداء الفعلي، وتكونت من خمسة أبعاد هي **بعد الجوانب المادية** وتكون في صورته المبدئية من (٥) عبارات، و**بعد الموثوقية** وتكون في صورته المبدئية من (٥) عبارات، و**بعد درجة الاستجابة** وتكون في صورته المبدئية من (٥)

(٢) ملحق رقم (٢) الصورة المبدئية للاستبانة.

عبارات، و**بعد الطمأنينة** وتكون في صورته المبدئية من (٥) عبارات، و**بعد التعاطف** وتكون في صورته المبدئية من (٥) عبارات، وفي ضوء ذلك تم إعادة بناء الاستبانة وإعدادها لتكون في صورتها النهائية^(٣).

٣- **صدق الإستبانة**: للتأكد من صدق الاستبانة المستخدمة تم عرضها على نخبة من المحكمين^(٤) من أعضاء هيئة التدريس لإبداء رأيهم حول مدى مناسبة الأداة في تحقيق أهداف البحث، ووضوح عباراتها وشموليتها، ومدى انتمائها للأبعاد المحددة لها، بحيث تم تعديل الاستبانة في ضوء مقترحاتهم؛ لتكون في صورتها النهائية، ولقد تمثلت التعديلات في الاستبانة في الآتي:

- إجراء بعض التعديلات اللغوية لعبارات الاستبانة واختصار العبارات الطويلة والمركبة وتوضيح العبارات غير المفهومة وإعادة صياغتها.
 - ضم كل من البعد الرابع والخامس لنموذج الأداء الفعلي في بعد واحد تحت مسمى "بعد الطمأنينة والتعاطف" ليكون هو البعد الخامس.
 - تم إضافة بعد خاص بكفاءة الإداريين المهنية ليكون هو البعد الرابع.
 - تم إعادة صياغة مسميات الأبعاد لتكون أكثر صلة بطبيعة البيئة الأكاديمية بحيث تم تعديل البعد الأول إلى الجوانب المادية في الكلية، والثاني إلى ثقة الطلاب في الإداريين، والثالث إلى درجة استجابة الإداريين لمطالب الطلاب.
- كما تم حساب الصدق العاملي عن طريق إجراء التحليل العاملي؛ بهدف معرفة الارتباط الموجود بين أبعاد الاستبانة المختلفة والاستبانة ككل ومدى ارتباط عبارات الاستبانة مع بعضها البعض، وتم الاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS في حساب هذا النوع من الصدق، ووجد أن قيمة معامل الصدق قد تراوحت بين ٠.٧ إلى ٠.٩، ويعنى ذلك أن ارتباطات أبعاد الاستبانة ببعضها قوية ويدل ذلك على صدق عبارات الاستبانة.

(٣) ملحق رقم (٤) الصورة النهائية للاستبانة.

(٤) ملحق رقم (٣) قائمة بأسماء السادة المحكمين.

٤- ثبات الاستبانة: لحساب ثبات الاستبانة تم تطبيقها على عينة استطلاعية من الطلاب بلغ قوامها (٥٠) طالبًا من طلاب الفرق المميزة المقيدين بكلية التربية جامعة بني سويف خلال العام الدراسي ٢٠٢١/٢٠٢٢م، وذلك من عينة البحث المحددة في جدول (٢)، وتم حساب معامل الثبات لكل بعد من أبعاد الاستبانة وللاستبانة ككل عن طريق معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha باستخدام البرنامج الإحصائي Spss، وهذا ما يوضحه الجدول التالي.

جدول (١) يوضح معامل الثبات للاستبانة وأبعادها

م	أبعاد مقياس أداء الخدمات الطلابية	عدد العبارات	معامل الثبات
١	الجوانب المادية في الكلية	٩	0.73
٢	ثقة الطلاب في الإداريين	٨	0.9
٣	درجة استجابة الإداريين لمطالب الطلاب	٨	0.87
٤	كفاءة الإداريين المهنية	٧	0.84
٥	الطمأنينة والتعاطف	١٠	0.98
	الاستبانة	٤٢	0.96

ويلاحظ من الجدول السابق ارتفاع معامل ثبات ألفا لأبعاد الاستبانة والاستبانة كلها؛

مما يدل ذلك على ثبات الاستبانة.

٥- عينة البحث: تمثلت عينة البحث الحالي في عينة مقصودة ممثلة في طلاب البرامج المميزة المقيدين بالفرق الدراسية الأربعة بكلية التربية جامعة بني سويف دون طلاب البرامج العادية، ويوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة طلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بني سويف بالرجوع إلى إحصاء وحدة شئون الطلاب لعام ٢٠٢١/٢٠٢٢م لتحديد المجتمع الأصلي. (كلية التربية جامعة بني سويف، ٢٠٢٢، ص ص ١-٢)

جدول (٢) يوضح توزيع أفراد عينة طلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بني سويف

م	الشعبة الفرقة	فيزياء	كيمياء	رياضيات	العلوم البيولوجية والجيولوجية	علوم أساسي	المجتمع الأصلي	عدد الاستبانات المطبقة العينة الصحيحة	
								النسبة المئوية	العدد
١	الأولى	٧	٤٠	٦٧	٧٦	١٣١	٣٢١	١٥٠	٤٦.٧%
٢	الثانية	-	٦٦	٦٣	٣٨	١٣٧	٣٠٤	٥٨	١٩%
٣	الثالثة	-	٥٨	٥٨	٢٢	١٦٩	٣٠٧	٣٩	١٢.٧%
٤	الرابعة	-	٣٣	٥٩	٣٤	١٥٤	٢٨٠	٧٣	٢٦%
	المجموع	٧	١٩٧	٢٤٧	١٧٠	٥٩١	١٢١٢	٣٢٠	٢٦.٤%

ويتضح من الجدول السابق أن نسبة أفراد عينة الطلاب من طلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بني سويف حوالي (٢٦.٤%) بالنسبة للمجتمع الأصلي، وهي نسبة مقبولة إحصائياً.

٦- إجراءات تطبيق الاستبانة: تمثلت إجراءات تطبيق الإستمابنة في:

- بعد وضع الاستبانة في صورتها النهائية، تم تطبيقها على أفراد العينة في الفترة من ٢٠٠٢/٣/١٣م إلى ٢٠٢٢/٣/٣٠م.
- تم توزيع الاستبانات على أفراد المجتمع الأصلي، بحيث بلغ عدد الاستبانات الموزعة (٣٥٠) استمارة استبانة، وكان عدد الاستبانات التي تم استجابتها (٣٢٣) استمارة وكان منها (٥٠) استمارة استخدمت في حساب الصدق والثبات وذلك قبل التطبيق النهائي للاستبانة.
- قامت الباحثة بتوزيع الاستبانة بنفسها على طلاب البرامج المميزة وفق العينة المختارة، وبعد قيام أفراد العينة بالإجابة، تم تجميع هذه الاستبانات وتم ترتيبها بحيث استبعد عدد (٣) استمارات استبانة لعدم اكتمالها.
- قامت الباحثة بعد ذلك بتصحيح الاستجابات لأبعاد الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي على النحو التالي: أوافق = ٣، أوافق إلى حد ما = ٢، لا أوافق = ١.

وبذلك وصل عدد الاستبانات التي تم تحديدها لإجراء التحليل الإحصائي لها (٣٢٠) استبانة.

٧- أساليب التحليل الإحصائي:

لقد اعتمد البحث في التحليل الإحصائي للبيانات على استخدام برنامج (SPSS)، وتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من حيث: التكرارات والنسب المئوية حيث تعتبر النسبة المئوية أكثر تعبيراً عن الدرجات الخام، والتقدير المئوي لتحديد نسبة الموافقة لدى أفراد العينة بصفة عامة لكل عبارة، وكذلك تم تحديد مرتبة عبارات الاستبانة، وتم أيضاً حساب كلاً لتحديد اتجاه العبارة ودلالة الاختلاف في الاستجابة من عدمه، واتجاه الدلالة.

٨- تحليل ومناقشة نتائج التحليل الإحصائي:

تتضح نتائج هذه الدراسة الميدانية من خلال عرض التحليل الإحصائي الذي تم إجراؤه على أبعاد الاستبانة، وفيما يلي عرض لهذه النتائج بالتفصيل:

■ **البعد الأول: الجوانب المادية في الكلية:** ويهتم هذا البعد بالجوانب الظاهرية لكلية التربية والعاملين بها ومستوى تجهيزاتها ومرافقها، ويندرج تحت هذا البعد (٩) عناصر من عناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية يوضحها جدول (٣).

جدول (٣) يوضح عناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية الخاصة ببعد "الجوانب المادية في الكلية"

م	العبارة	أوافق		أوافق إلى حد ما		لا أوافق		التقدير الرقمي	الوزن النسبي	التقدير المنوي	كأ	الدلالة	الترتيب حسب المراجعة
		ك١ %	ك٢ %	ك٣ %	ك٤ %								
١	تتسم مرافق الكلية بمظهر خارجي جيد وجذاب.	35.113	45.145	19.4	62	691	٢١٥.٩	٧٢	٣٢.٩	٠.٠١	١		
٢	تتمتع الكلية بمختلف مرافقها بالنظافة.	38.123	36.118	24.7	79	٦٨٤	٢١٣.٨	٧١.٣	١٠.٩	٠.٠١	١		
٣	يوجد بالكلية أحدث الأجهزة والتقنيات المناسبة لطبيعة الدراسة بها.	18.58	43.138	38.8	124	٥٧٤	١٧٩.٤	٥٩.٨	٣٤.٢	٠.٠١	٢		
٤	يوجد في القاعات الدراسية كافة التسهيلات اللازمة للعملية التعليمية (الإضاءة الجيدة- التهوية المناسبة- السبورة البيضاء- أجهزة العرض- مكبرات الصوت).	40.129	37.121	21.9	70	٦٩٩	٢١٨.٤	٧٢.٨	١٩.٢	٠.٠١	١		
٥	تتوافر بمعامل الكلية كافة الأجهزة والمعدات والمستلزمات ذات الصلة بالدراسة الأكاديمية.	39.126	39.126	21.3	68	٦٩٤	٢١٦.٩	٧٢.٣	٢١	٠.٠١	١		
٦	يوجد بالكلية وسائل الراحة المتنوعة (مقاعد انتظار المحاضرات- كافيتريا، مركز لخدمات التصوير والطباعة).	48.156	31.100	20.0	64	٧٣٢	٢٢٨.٨	٧٦.٣	٤٠.٣	٠.٠١	١		
٧	يوجد بالكلية مرافق كافية للألعاب الرياضية والترفيهية.	6.9	20.65	72.8	233	٤٢٩	١٣٤.١	٤٤.٧	٢٣٣.١	٠.٠١	٣		
٨	يوجد بالكلية مختلف المعامل بالعدد الكافي المناسب لأعداد الطلاب.	18.60	25.81	55.9	179	٥٢١	١٦٢.٨	٥٤.٣	٧٥.٦	٠.٠١	٢		
٩	يتمتع جميع العاملين بالكلية بحسن المظهر.	46.148	40.131	12.8	41	٧٤٧	٢٣٣.٤	٧٧.٨	٦٢	٠.٠١	١		

ويتضح من هذا الجدول أن أهم عناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية الخاصة ببعد الجوانب المادية في الكلية، والتي جاءت في المرتبة الأولى هي على الترتيب: تتسم مرافق

الكلية بمظهر خارجي جيد وجذاب، تتمتع الكلية بمختلف مرافقها بالنظافة، يوجد في القاعات الدراسية كافة التسهيلات اللازمة للعملية التعليمية (الإضاءة الجيدة- التهوية المناسبة- السبورة البيضاء- أجهزة العرض- مكبرات الصوت)، تتوافر بمعامل الكلية كافة الأجهزة والمعدات والمستلزمات ذات الصلة بالدراسة الأكاديمية، يوجد بالكلية وسائل الراحة المتنوعة (مقاعد انتظار المحاضرات- كافتيريا، مركز لخدمات التصوير والطباعة)، يتمتع جميع العاملين بالكلية بحسن المظهر، يلاها تلك العناصر التي جاءت في المرتبة الثانية وهي على الترتيب: يوجد بالكلية أحدث الأجهزة والتقنيات المناسبة لطبيعة الدراسة بها، يوجد بالكلية مختلف المعامل بالعدد الكافي المناسب لأعداد الطلاب؛ يلاها عناصر الجودة التي جاءت في المرتبة الثالثة وهي على الترتيب: يوجد بالكلية مرافق كافية للألعاب الرياضية والترفيهية؛ ويعني ذلك أن معظم عناصر جودة هذا البعد جاءت في المرتبة الأولى والتي يعني رضا الطلاب عن هذه الخدمات بدرجة عالية، في حين عناصر جودة هذا البعد الأخرى جاء بعضها في المرتبة الثانية وبعضها الآخر جاء في المرتبة الثالثة، ويفسر ذلك أن معظم عناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية الخاصة ببعد الجوانب المادية في الكلية متوافرة وبدرجة مرضية من وجهة نظر طلاب البرامج المميزة نظراً لحدائثة مباني الحرم الجامعي كلية التربية جامعة بني سويف، فما زالت مرافق ومباني الكلية تتمتع بالمظهر الجيد والجذاب وبوجود المساحات الخضراء وهذا يتفق مع التحليل الوثائقي لمستوى جاهزية قاعات الدراسة، في حين يظهر القصور في جودة الخدمات الطلابية الإدارية في بعد الجوانب المادية في الكلية في قدامة الأجهزة والتقنيات المناسبة لطبيعة الدراسة الأكاديمية بالبرامج المميزة إلى حد ما، وغياب المرافق الخاصة بتحقيق الترفيه للطلاب من حيث المشاركة في الأنشطة الرياضية والترفيهية، وهذا ما أكدته دراسة (Abili, 2011) حيث أشارت إلى وجود فجوة سلبية في عناصر جودة بعد الجوانب المادية من وجهة نظر الطلاب وعدم رضا الطلاب عنها.

■ **البعد الثاني: ثقة الطلاب في الإداريين:** ويهتم هذا البعد بثقة الطلاب في الإداريين والاعتماد عليهم في تقديم خدمات دقيقة وفعالة للطلاب، ويندرج تحت هذا البعد (٨) عناصر من عناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية يوضحها جدول (٤).

جدول (٤) يوضح عناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية الخاصة ببيد ثقة الطلاب في

الإداريين

م	العبارة	أوافق		أوافق إلى حد ما		لا أوافق		التقدير الرقمي	الوزن النسبي	التقدير المنوي	ك٢	الدلالة	الترتيب حسب المرتبة
		ك١	%	ك٢	%	ك٣	%						
١	يفي الإداريون بإنجاز الخدمات في الموعد المحدد المتفق عليه مسبقاً.	49	15.3	110	34.1	161	50.3	٥٢٨	١٦٥	٥٥	٥٩	٠.٠١	٣
٢	يهتم الإداريون بحل مشكلات الطلاب المختلفة.	43	13.1	139	43.1	138	43.1	٥٤٥	١٧٠	٣	٥٧	٠.٠١	٢
٣	يظهر الإداريون اتجاهات العمل الإيجابية تجاه الطلاب.	52	16.3	127	39.1	141	44.1	٥٥١	١٧٢	٢	٤٢.٩	٠.٠١	٢
٤	يعامل الإداريون الطلاب على أساس من المساواة/العدالة.	71	22.3	105	32.3	144	45.0	٥٦٧	١٧٧	٢	٢٥	٠.٠١	٢
٥	تحافظ الكلية على خصوصية كل طالب.	125	39.1	115	35.3	80	25.0	٦٨٥	٢١٤	١	١٠.٥	٠.٠١	١
٦	يمكن الاعتماد على الإداريين بشكل حقيقي في إنجاز خدمات الطلاب.	49	15.3	125	39.1	146	45.6	٥٤٣	١٦٩	٧	٤٨.٨	٠.٠١	٢
٧	تهتم الكلية بتقديم الخدمات لطلابها بأفضل صورة.	58	18.3	163	50.3	99	30.9	٥٩٩	١٨٧	٢	٥٢.٥	٠.٠١	٢
٨	يقدم الإداريون خدمات خالية من الأخطاء من أول مرة.	37	11.3	100	31.3	183	57.2	٤٩٤	١٥٤	٤	٥١.٥	٠.٠١	٣

ويتضح من هذا الجدول أن أهم عنصر من عناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية الخاصة ببيد ثقة الطلاب في الإداريين، والذي جاء في المرتبة الأولى هو: تحافظ الكلية على خصوصية كل طالب، يلاها تلك العناصر التي جاءت في المرتبة الثانية وهي على الترتيب: يهتم الإداريون بحل مشكلات الطلاب المختلفة، يظهر الإداريون اتجاهات العمل الإيجابية تجاه الطلاب، يعامل الإداريون الطلاب على أساس من المساواة/العدالة، يمكن الاعتماد على الإداريين بشكل حقيقي في إنجاز خدمات الطلاب، تهتم الكلية بتقديم الخدمات لطلابها بأفضل صورة، يلاها عناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية التي جاءت في المرتبة الثالثة، وهي على الترتيب: يفي الإداريون بإنجاز الخدمات في الموعد المحدد المتفق عليه مسبقاً، يقدم الإداريون خدمات خالية من الأخطاء من أول مرة؛ ويشير ذلك إلى ضعف ثقة طلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بني سويف في الإداريين وفي إمكانياتهم في تحقيق خدمات الطلاب بشكل مرضي وخاصة فيما يتصل بقدرة الإداريين المحدودة في حل مشكلات الطلاب

وإنجاز خدماتهم كما يريدون، وغياب المعاملة الإنسانية من حيث الاحترام والعدالة والمساواة في التعامل معهم؛ فلقد جاءت معظم عناصر جودة الخدمات الطلابية في هذا البعد في المرتبة الثانية والتي يعني رضا الطلاب بدرجة متوسطة عن جودة هذه الخدمات، فضلاً عن الغياب التام من قبل الإداريين بالالتزام مع الطلاب بإنجاز خدماتهم في المواعيد المتفق عليها بين الإداريين والطلاب، وعدم الحصول أيضاً على خدمات خالية من الأخطاء، ويستنتج من ذلك أن معظم عناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية الخاصة ببعد ثقة الطلاب في الإداريين بها العديد من السلبيات من وجهة نظر الطلاب، وهذا ما أكدته أيضاً دراسة (Abili, 2011) حيث أشارت إلى وجود فجوة سلبية في عناصر جودة بعد الموثوقية من وجهة نظر الطلاب.

■ **البعد الثالث: درجة استجابة الإداريين لمطالب الطلاب:** ويهتم هذا البعد بدرجة استعداد واستجابة الإداريين بالكلية لمطالب الطلاب وسرعة تقديم الخدمات والرد على أسئلتهم، ويندرج تحت هذا البعد (٨) عناصر من عناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية يوضحها جدول (٥).

جدول (٥) يوضح عناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية الخاصة
ببعد "درجة استجابة الإداريين لمطالب الطلاب"

م	العبارة	أوافق		لا أوافق		التقدير الرقمي	الوزن النسبي	التقدير المنوي	ك٢	الدلالة	الترتيب حسب المرتبة	
		ك١ %	ك٢ %	ك٣ %	ك٤ %							
١	يتواصل الإداريون بشكل جيد مع الطلاب.	38	9	111	34.7	171	53.4	٥٠.٧	١٥٨.٤	٥٢.٨	٨٣.٣	٢
٢	يستجيب الإداريون لطلب الطلاب لمساعدتهم رغم ضغوط العمل.	33	3	102	31.9	185	57.8	٤٨٩	١٥٢.٨	٥٠.٩	١٠٨.٦	٣
٣	الإداريون مستعدون لمساعدة الطلاب في مختلف الأوقات.	31	9.7	103	32.2	186	58.1	٤٨٥	١٥١.٦	٥٠.٣	١١٢.٨	٣
٤	يقوم الإداريون بالرد الفوري على استفسارات وشكاوي الطلاب.	31	9.7	115	35.9	174	54.4	٤٩٧	١٥٥.٣	٥١.٨	٩٦.٨	٣
٥	يتواجد الإداريون بشكل دائم خلال ساعات العمل.	55	2	114	35.6	151	47.2	٥٤٤	١٧٠	٥٦.٧	٤٤	٢
٦	ساعات عمل الإداريين كافية لكل الطلاب.	37	6	83	25.9	200	62.5	٤٧٧	١٤٩.١	٤٩.٧	١٣٢.٤	٣

٧	٠٠١	٤٣.٢	٦٤	١٩١.٩	٦١٤	29.1	93	50.0	160	20.	9	67	توفر الكلية المعلومات الملائمة لجميع الطلاب الخاصة بالتسهيلات التعليمية.
٨	٠٠١	٤٥	٥٦.٧	١٧٠	٥٤٤	46.6	149	36.9	118	16.	6	53	يتم اتصال الطلاب بالإداريين لصالح العملية التعليمية بمختلف الوسائل (إلكترونيًا- صندوق اقتراحات- مقابلات).

ويتضح من هذا الجدول إن أهم عنصر من عناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية الخاصة ببعدها درجة استجابة الإداريين لمطالب الطلاب، والذي جاء في المرتبة الأولى هو: توفر الكلية المعلومات الملائمة لجميع الطلاب الخاصة بالتسهيلات التعليمية، يلاها عناصر جودة الخدمات الطلابية التي جاءت في المرتبة الثانية وهي على الترتيب: يتواصل الإداريون بشكل جيد مع الطلاب، يتواجد الإداريون بشكل دائم خلال ساعات العمل، يتم اتصال الطلاب بالإداريين لصالح العملية التعليمية بمختلف الوسائل (إلكترونيًا- صندوق اقتراحات- مقابلات)، يلاها عناصر جودة الخدمات الطلابية الخاصة بهذا البعد التي جاءت في المرتبة الثالثة وهي على الترتيب: يستجيب الإداريون لطلب الطلاب لمساعدتهم رغم ضغوط العمل، الإداريون مستعدون لمساعدة الطلاب في مختلف الأوقات، يقوم الإداريون بالرد الفوري على استفسارات وشكاوي الطلاب، ساعات عمل الإداريين كافية لكل الطلاب، ويشير ذلك أن معظم عناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية الخاصة ببعدها درجة استجابة الإداريين لمطالب الطلاب لم تتحقق في كلية التربية جامعة بني سويف، حيث جاء معظمها في المرتبة الثالثة، في حين البعض الآخر جاء في المرتبة الثانية، ويفسر ذلك بأن منظومة العمل بأكملها بإدارات كلية التربية جامعة بني سويف بحاجة إلى إعادة النظر خاصة فيما يتعلق بكيفية تواصل الإداريين مع الطلاب والاستجابة لمطالبهم، وهذا ما أشارت إليه دراسة (محمد، ٢٠٠٩) حيث تؤكد أن بعد الاستجابة من الأبعاد الحاكمة لجودة الخدمات التعليمية، وأكدها دراسة (Alak & Mheidi, 2012) من حيث ضرورة تحسين أداء أعضاء الجهاز الإداري الخاص بكيفية التعامل مع الطلاب.

البعد الرابع: كفاءة الإداريين المهنية: ويهتم هذا البعد بامتلاك الإداريين بالكلية المعرفة والمهارات الخاصة بكيفية تقديم الخدمات للطلاب وإعطاء الثقة لهم، ويندرج تحت هذا البعد (٧) عناصر من عناصر جودة الخدمات الطلابية يوضحها جدول (٦).

جدول (٦) يوضح عناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية الخاصة ببعد "كفاءة الإداريين المهنية"

م	العبارة	أوافق		أوافق إلى حد ما		لا أوافق		الترتيب حسب المرتبة	الدلالة	كا ^٢	التقدير الموني	الوزن النسبي	التقدير الرقمي
		ك١ %	ك٢ %	ك٣ %	ك٤ %								
١	يتفهم الإداريون أهمية دور كل منهم تجاه الطلاب.	48	15.0	128	40.0	144	45.0	٣	٠.٠١	٤٩.٦	٥٦.٧	١٧٠	٥٤٤
٢	يتمتع الإداريون بالمهنية العالية في أداء الخدمات المقدمة للطلاب.	50	15.6	123	38.4	127	39.7	٣	٠.٠١	٤٦.٦	٥٤.٥	١٦٣.٤	٥٢٣
٣	يدرك الإداريون مهامهم الوظيفية المنوط بهم القيام بها لخدمة الطلاب.	60	18.8	139	43.4	121	37.8	٢	٠.٠١	٣٢	٦٠.٣	١٨٠.٩	٥٧٩
٤	يتوافر لدى الإداريين الخبرة الكافية للرد على استفسارات الطلاب.	58	18.1	148	46.3	114	35.6	٢	٠.٠١	٣٨.٧	٦٠.٨	١٨٢.٥	٥٨٤
٥	يلم الإداريون بتفاصيل مهامهم الوظيفية.	55	17.2	171	53.4	94	29.4	٢	٠.٠١	٦٥.٣	٦٢.٦	١٨٧.٨	٦٠١
٦	يستخدم الإداريون التكنولوجيا الحديثة في إنجاز خدمات الطلاب.	60	18.8	121	37.8	139	43.4	٢	٠.٠١	٣٢	٥٨.٤	١٧٥.٣	٥٦١
٧	تتوافر لدى إدارة الكلية إجراءات بسيطة في تقديم الخدمات للطلاب.	87	27.2	149	46.6	84	26.3	١	٠.٠١	٢٥.٨	٦٧	٢٠٠.٩	٦٤٣

ويتضح من هذا الجدول أن أهم عنصر من عناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية الخاصة ببعد كفاءة الإداريين المهنية، والذي جاء في المرتبة الأولى هو: تتوافر لدى إدارة الكلية إجراءات بسيطة في تقديم الخدمات للطلاب، يلاها عناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية التي جاءت في المرتبة الثانية وهي على الترتيب: يدرك الإداريون مهامهم الوظيفية المنوط بهم القيام بها لخدمة الطلاب، يتوافر لدى الإداريين الخبرة الكافية للرد على استفسارات الطلاب، يلم الإداريين بتفاصيل مهامهم الوظيفية، يستخدم الإداريون التكنولوجيا الحديثة في إنجاز خدمات الطلاب، يلاها عناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية التي جاءت في

المرتبة الثالثة وهي على الترتيب: يتفهم الإداريون أهمية دور كل منهم تجاه الطلاب، يتمتع الإداريون بالمهنية العالية في أداء الخدمات المقدمة للطلاب، ويشير ذلك إلى أن عناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية الخاصة ببعد كفاءة الإداريين المهنية متحققة إلى حد ما بكلية التربية جامعة بني سويف من وجهة نظر طلابها حيث جاءت معظمها في المرتبة الثانية، في حين أن البعض الآخر من عناصر جودة هذا البعد جاءت في المرتبة الثالثة من حيث غياب وعي الإداريين بدورهم الحيوي في تعاملهم مع الطلاب وكيفية تحقيق الرضا التام للطلاب، وتمتعهم بالكفاءة والخبرة المهنية التي تمكنهم من إنجاز خدمات الطلاب بجودة عالية، وهذا يحمل في طياته دلالة على قلة وضوح الرؤية أمام الإداريين بالنسبة للأدوار المطلوبة منهم تجاه الطلاب، وعدم اهتمامهم بتنمية وتطوير أدائهم فيما يتصل بالخدمات الطلابية، وبالتالي ضرورة الاهتمام من قبل القائمين على إدارة الكلية بتحقيق عناصر جودة الخدمات الطلابية الخاصة بهذا البعد، وهذا ما أكدته دراسة (Eres & Clothey, 2013)، ودراسة (طرابلسية، وفيات، ٢٠٢٠) من حيث أن كفايات ومهارات الموارد البشرية العاملة في الجهاز الإداري وسلوكياتها لها التأثير الأكبر على أداء الخدمات الطلابية.

■ **البعد الخامس: الطمأنينة والتعاطف:** ويهتم هذا البعد بسلوكيات تعامل الإداريين بالكلية مع الطلاب في ضوء العلاقات الإنسانية ومشاعر الود والصدقة، ويندرج تحت هذا البعد (١٠) عناصر من عناصر جودة الخدمات الطلابية يوضحها جدول (٧).

جدول (٧) يوضح عناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية الخاصة بـ "الطمأنينة والتعاطف"

م	العبارة	أوافق		لا أوافق		التقدير الرقمي	الوزن النسبي	التقدير المنوي	ك ^٢	الدلالة	الترتيب ب حسب المرتبة
		ك ^١	%	ك ^٣	%						
١	يجيد الإداريون كيفية التعامل مع الطلاب.	39	12.2	156	48.8	٥٢٣	١٦٣.٤	٥٤.٥	٦٨.٩	٠.٠١	٢
٢	يشعر الطلاب بالطمأنينة خلال المعاملة مع الإداريين.	33	10.3	188	58.8	٤٨٥	١٥١.٦	٥٠.٥	١١٣.٤	٠.٠١	٢
٣	توفر الكلية خدمات الأمن والأمان للطلاب عند إجراء أية معاملات معها.	96	30.0	78	24.4	٦٥٨	٢٠٥.٦	٦٨.٥	٢٣.٣	٠.٠١	١
٤	يتمتع الإداريون بقدر عالٍ من الاحترام تجاه الطلاب.	49	15.3	142	44.4	٥٤٧	١٧٠.٩	٦٠	٤٧.٦	٠.٠١	٢
٥	تسود العلاقات الودية الطيبة بين الإداريين والطلاب.	52	16.3	150	46.9	٥٤٢	١٦٩.٤	٥٦.٥	٤٦.٨	٠.٠١	٢

م	العبارة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	التقدير الرقم	الوزن النسبي	التقدير المنوي	كا	الدلالة	الترتيب
٦	يبدى الإداريون الاهتمام الشخصي بكل طالب.	11. 9 38	32.2 103	55. 9 179	٤٩٩	١٥٥. ٩	٥٢	٩٣.٤	٠.٠١	٢
٧	توفر الكلية خدمات الإرشاد والتوجيه الأكاديمي.	25. 9 83	41.9 134	32. 2 103	٦٢٠	١٩٣. ٨	٦٤.٦	١٢.٤	٠.٠١	١
٨	تقدم الكلية الدعم المعنوي والمادي للطلاب المتفوقين.	15. 0 48	33.8 108	51. 6 165	٥٢٥	١٦٤. ١	٥٤.٧	٦٥.٣	٠.٠١	٢
٩	تقدم الكلية خدمات الرعاية الاجتماعية والنفسية للطلاب.	15. 0 48	38.1 122	46. 9 150	٥٣٨	١٦٨. ١	٥٦	٥٢	٠.٠١	٢
١٠	يؤدي الإداريون خدمات الطلاب بروح مرحة وصادقة.	10. 3 33	26.6 85	63. 1 202	٤٧١	١٤٧. ٢	٤٩.١	١٤٠. ٥	٠.٠١	٣

ويتضح من هذا الجدول أن أهم عناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية الخاصة ببعيد الطمأنينة والتعاطف، والتي جاءت في المرتبة الأولى هي على الترتيب: توفر الكلية خدمات الأمن والأمان للطلاب عند إجراء أية معاملات معها، توفر الكلية خدمات الإرشاد والتوجيه الأكاديمي، يلاها عناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية التي جاءت في المرتبة الثانية وهي على الترتيب: يجيد الإداريون كيفية التعامل مع الطلاب، يشعر الطلاب بالطمأنينة خلال المعاملة مع الإداريين، يتمتع الإداريون بقدر عال من الإحترام تجاه الطلاب، تسود العلاقات الودية الطيبة بين الإداريين والطلاب، يبدى الإداريون الاهتمام الشخصي بكل طالب، تقدم الكلية الدعم المعنوي والمادي للطلاب المتفوقين، تقدم الكلية خدمات الرعاية الاجتماعية والنفسية للطلاب، يلاها عنصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية الذي جاء في المرتبة الثالثة وهو: يؤدي الإداريون خدمات الطلاب بروح مرحة وصادقة، ويشير ذلك إلى أن معظم عناصر جودة الخدمات الطلابية الخاصة بهذا البعد جاءت في المرتبة الثانية، ويعني ذلك رضا الطلاب عن مستوى جودة الخدمات الإدارية الخاصة بطريقة تعامل الإداريين معهم إلى حد ما، في حين أشار الطلاب إلى عدم رضاهم التام عن أسلوب معاملة الإداريين لهم من حيث المعاملة الحسنة القائمة على الاحترام لشخصيتهم ومعاملتهم معاملة لائقة بهم، ويستنتج من ذلك مدى أهمية توافر عناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية المرتبطة ببعيد الطمأنينة والتعاطف لما لها من تأثير حيوي في تحقيق رضا الطلاب وإقامة العلاقات الإنسانية بين الإداريين والطلاب؛ وهذا ما أكدته دراسة (محمد، ٢٠٠٩) حيث تشير إلى أن شعور الطلاب بالأمان ومتابعة حالتهم من الأبعاد الحاكمة لجودة الخدمات الطلابية.

ويتضح مما سبق أن منظومة الخدمات الطلابية الإدارية بكلية التربية جامعة بنيها بحاجة إلى تحسين مستوى الجودة بها، حيث هناك ليس هناك رضا تام من قبل طلاب البرامج المميزة عن عناصر جودة الخدمات الإدارية وخاصة أبعاد (ثقة الطلاب في الإداريين، واستجابة الإداريين لمطالب الطلاب، وكفاءة الإداريين المهنية، والطمأنينة والتعاطف)، في حين هناك رضا شبه تام على بعد الجوانب المادية في الكلية، على أن يتم هذا التحسين لعناصر جودة الخدمات الطلابية الإدارية على نحو إجرائي يرتبط بشكل حقيقي بواقع هذه الخدمات.

رابعاً: نتاج البحث وإجراءاته المقترحة وتوصياته: يوضح هذا المحور نتائج البحث، ومجموعة الإجراءات المقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية في ضوء الأبعاد الخمسة لنموذج الأداء الفعلي، وتوصياته، وذلك على النحو التالي:

أ- **نتائج البحث:** تمثلت نتائج البحث الحالي في مجموعة من النتائج النظرية، والنتائج الميدانية، وهي على النحو التالي:

١- النتائج النظرية: وتتمثل في أن:

- كسب رضا الطلاب يعد من أهم الغايات المؤسسية لمختلف مؤسسات التعليم الجامعي؛ لكون هؤلاء الطلاب أهم عملاء هذه المؤسسات المستفيدين من خدماتها، وهم السبب في تواجد هذه المؤسسات واستمرار قيامها بمهامها المنشودة.
- تحقيق الرضا التام للطلاب يتطلب من المؤسسات الجامعية تمايز خدماتها الطلابية المختلفة الإدارية منها وأيضاً التعليمية، وذلك باتباع معايير جودة الخدمات الطلابية المتعارف عليها عالمياً.
- إمكانية تمايز العلامة التجارية لمؤسسات التعليم الجامعي من خلال تقديم هذه المؤسسات أعلى مستويات رضا الطلاب وفقاً للمقاييس العالمية في مجال رضا الطلاب وثقتهم وولائهم لمؤسساتهم الجامعية نظير حصولهم على خدمات طلابية ذات جودة عالية.
- تحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية يتم من خلال تطبيق إدارة المؤسسات الجامعية العديد من نماذج وأدوات تحسين الجودة التي تقوم في فلسفة عملها على وجود أبعاد محددة بعناصر خاصة بهذا التحسين لجميع جوانب الخدمات الطلابية الإدارية.

- نماذج تحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية تختلف فيما بينها في ضوء الهدف من استخدامها من حيث تحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية بناءً على تحديد إدراكات الطلاب فقط للأداء الفعلي لمستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة إليهم كما في نموذج الأداء الفعلي، أو دراسة الفجوة بين توقعات وإدراكات الطلاب لجودة الخدمات الطلابية الإدارية كما في نموذج جودة الخدمة.
- نموذج الأداء الفعلي كأحد نماذج تحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية يتميز بقدرته على تحديد أوجه القصور في هذه الخدمات وفقاً لخمسة أبعاد في ضوء تقييم آراء الطلاب للخدمات الطلابية الإدارية، ومن ثم إمكانية معالجة هذا القصور، ووضع الإجراءات المؤسسية لتجنبها.
- الخدمات الطلابية الإدارية تتمتع بمجموعة من الخصائص المميزة نظراً لطبيعة الخدمات الجامعية عموماً من حيث أنها عبارة عن أشياء واحتياجات غير مادية غير ملموسة يتعرف الطلاب عليها وقت الحصول؛ وبالتالي يستطيعوا الحكم على مستوى جودتها في ضوء إدراكاتهم، وتصوراتهم وتوقعاتهم عن هذه الخدمات.
- أهم متطلبات تحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية في مؤسسات التعليم الجامعي تتحدد في: تعهد الإدارة العليا بتقديم الخدمات الطلابية الإدارية بمستويات جودة عالية، والتواصل الفعال بين العاملين والطلاب، واتصاف الإداريين بمجموعة من السمات من حيث امتلاكهم الكفايات المهنية المطلوبة لممارسة مهامهم، والتزامهم بالأدب والاحترام والتعاطف والثقة في تعاملاتهم مع الطلاب، وكذلك الاهتمام بالمظهرية والنظافة، وتحقيق الرضا التام للطلاب.
- تحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية يمكن مؤسسات التعليم الجامعي من تحديد جوانب الخدمات التي يتم ممارستها بالشكل الأفضل أو الأسوأ، ومن ثم تحديد أية المجالات التي بحاجة إلى تحسين، وبناء أهداف واضحة لجميع العاملين في مختلف الوحدات الإدارية، ورقابة أداء الوحدات وأداء العاملين، وفهم أفضل لتوقعات الطلاب عن جودة الخدمات، ومحاولة الوصول إلى أفضل مستويات جودة الخدمات مقارنة بمستويات المنافسين.

٢- النتائج الميدانية: وتتمثل في أن:

- الخدمات الطلابية الإدارية في البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنيها بشكل عام بحاجة إلى تطوير وتحسين مستوى جودتها وخاصة فيما يتصل بتطوير كفايات الإداريين وزيادة خبراتهم في مجال العمل الإداري، وتطوير البنية التحتية من تجهيزات وأدوات وإمكانيات لازمة لإنجاز خدمات الطلاب المختلفة، وتقديم خدمات متنوعة وفقاً لاحتياجات الطلاب، والاهتمام بما يعرف بالجودة الوظيفية والجودة الفنية للخدمات الطلابية الإدارية التي تؤثر بشكل كبير على إدراكات الطلاب لمستوى جودة هذه الخدمات.
- هناك بعض أوجه القصور في جودة الخدمات الطلابية الإدارية في بعد الجوانب المادية المقدمة لطلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنيها تمثلت في: قدامة الأجهزة والتقنيات المناسبة لطبيعة الدراسة الأكاديمية بالبرامج المميزة إلى حد ما، وغياب المرافق الخاصة بتحقيق الترفيه للطلاب من حيث المشاركة في الأنشطة الرياضية والترفيهية، وضعف مستوى البنية التحتية بالمعامل.
- بعد ثقة طلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنيها في الإداريين يوجد به العديد من أوجه القصور من حيث شك الطلاب في قدرات الإداريين وفي إمكانياتهم بخصوص إنجاز خدماتهم في ضوء توقعاتهم، وغياب المعاملة الإنسانية - الاحترام والعدالة والمساواة في التعامل معهم، وقلة اهتمام الإداريين بالالتزام مع الطلاب بإنجاز خدماتهم في المواعيد المتفق عليها مسبقاً، ووصول الطلاب على خدمات معيبة.
- بعد درجة استجابة الإداريين لمطالب الطلاب كأحد أبعاد جودة الخدمات الطلابية الإدارية لم تتحقق في كلية التربية جامعة بنيها من وجهة نظر طلاب البرامج المميزة.
- هناك ضعف في مستوى كفاءة الإداريين المهنية وافتقارهم الكفاءة والخبرة المهنية التي تمكنهم من إنجاز خدمات الطلاب بجودة عالية، وقلة اهتمامهم بتنمية وتطوير أدائهم المهني في مختلف مجالات الخدمات الطلابية.
- بعد الطمأنينة والتعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمات الطلابية يتتابه العديد من أوجه القصور خاصة فيما يتصل بكيفية تواصل الإداريين مع الطلاب، ومعاملتهم تلك المعاملة

الإنسانية القائمة على الاحترام لشخصيهم والتقدير لذاتهم، وافتقاد الطلاب شعور بالأمان والطمأنينة.

ب- الإجراءات المقترحة لتحسين جودة الخدمات الإدارية لطلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بني سويف في ضوء الأبعاد الخمسة لنموذج الأداء الفعلي: تم التوصل إلى مجموعة من الإجراءات المقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية لطلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بني سويف باستخدام نموذج الأداء الفعلي، وفيما يلي توضيح ذلك:

١- إجراءات تحسين "الجوانب المادية في الكلية" كأحد أبعاد جودة الخدمات الطلابية الإدارية لطلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بني سويف: وتتمثل في:

- التأكد من استيعاب القاعات الدراسية لعدد الطلاب، ومناسبة الأثاث لهذا العدد بحيث تتحقق الراحة الجسمية والنفسية للطلاب من توافر أماكن جلوس في القاعات الدراسية.
- القيام بالصيانة الدورية المستمرة لتجهيزات القاعات الدراسية الخاصة بطلاب البرامج المميزة وخاصة فيما يتصل بأجهزة العرض والسبورات ومكبرات الصوت والتهوية والإضاءة المناسبة.
- توفير المعامل الدراسية التخصصية المختلفة الخاصة بمختلف البرامج المميزة بذات الحرم الجامعي لكلية التربية جامعة بني سويف، وتجهيزها بجميع مقومات العمل المعلمي في ضوء معايير جودة المعامل الدراسية الجامعية من حيث إجراءات الأمن والسلامة، وتناسب مساحة المعامل لعدد الطلاب.
- تحديد مرافق بالكلية لممارسة طلاب البرامج المميزة الأنشطة الرياضية والترفيهية من حيث صالات الألعاب الرياضية وقاعات محددة لممارسة الأنشطة الثقافية والفنية.
- التأكيد على ظهور الإداريين بالكلية بالمظهر الحسن والجذاب من خلال اهتمامهم بأنافة الملابس وهندام الشخصية.
- المتابعة المستمرة لنظافة الكلية وجميع مرافقها ويكون ذلك من خلال متابعة عملية قيام عمال النظافة بأدوارهم، مع توفير أدوات النظافة المختلفة.

- تنظيم جميع محاضرات طلاب البرامج المميزة في ذات الحرم الجامعي لكلية التربية جامعة بني سويف لتفادي التنقل المتبادل بين كلية التربية لدراسة المواد التربوية، وكلية العلوم لدراسة المواد التخصصية.
- ٢- إجراءات تحسين "ثقة الطلاب في الإداريين" كأحد أبعاد جودة الخدمات الطلابية الإدارية لطلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بني سويف: وتتمثل في:
 - قيام الإداريين بمعاملة الطلاب على أساس احترام ذات الطالب الجامعي وتقدير شخصه، وعدم نبذهم بطريقة غير لائقة في التواصل اللفظي أثناء تعامل هؤلاء الطلاب مع الإداريين لإنجاز خدماتهم.
 - إظهار الإداريين بالكلية السلوكيات التي تكسب ثقة طلاب البرامج المميزة فيهم، وذلك من خلال تلبية خدمات الطلاب بالسرعة والدقة الكافيين كما يتوقعها الطلاب.
 - إلتزام الإداريين بالأخلاقيات المهنية الخاصة بمعاملة الطلاب على أساس العدالة والمساواة لجميع فئاتهم دون تحيز أو محاباة لطالب على حساب طالب آخر أو لجنس دون آخر.
 - مساعدة الإداريين للطلاب في حل مختلف المشكلات التي تواجههم، والاهتمام بشكاوي الطلاب المختلفة ذات الصلة بمستوى أداء الخدمات الإدارية وخلوها من الأخطاء.
 - اهتمام الإداريين بتقديم الخدمات للطلاب في مواعيد محددة ملزمة لكل منهم، وبأفضل صورة ممكنة.
 - التنظيم الجيد من قبل الإداريين القائمين على إدارة الجداول الدراسية لجدول المحاضرات، بحيث يراعي وجود فترات استراحة للطلاب بين المحاضرات وعدم تأخيرها وتحققاً لإدارة الوقت الخاص باستكمال الطلاب ببرامجهم الدراسية بفعالية.
 - تناسب أعداد الإداريين في مختلف الوحدات الإدارية على نحو يتناسب مع أعداد الطلاب ونوعية الخدمات المقدمة لهم، بحيث يجد الطالب من يقدم له الخدمة وقت الحاجة إليها.
 - اهتمام الإداريين بالحفاظ على الملفات الخاصة بالطلاب دون تلفها أو ضياع وثائقها تحقيقاً لمبدأ الحفاظ على خصوصية كل طالب، والالتزام بسرية المعلومات الشخصية.

٣- إجراءات تحسين "استجابة الإداريين لمطالب الطلاب" كأحد أبعاد جودة الخدمات

الطلابية الإدارية لطلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بني سويف: وتتمثل في:

- استجابة الإداريون السريعة والرد الفوري على استفسارات وشكاوي الطلاب رغم ضغوط العمل مع إبداء الاستعداد دائماً لتقديم هذه المساعدة في مختلف الأوقات.
- إعلام الإداريون الطلاب بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاؤها منها، مع الالتزام بهذه المواعيد.
- تزويد الإداريون بشكل دائم الطلاب بالمعلومات الخاصة بالبرامج الدراسية التي تقدمها كلية التربية وكيفية التسجيل واستيفاء شروط الالتحاق بها، ومتطلبات استكمالها وذلك منذ إلتحاقهم بالكلية وحتى التخرج منها.
- التواجد المستمر للإداريين بشكل دائم خلال ساعات العمل الرسمية لتقديم الخدمات للطلاب، وتذليل الصعوبات التي تواجههم أثناء الدراسة الأكاديمية لبرامجهم الدراسية.
- إتاحة إدارة الكلية لجميع الوحدات الإدارية بها مجموعة من وسائل اتصال الطلاب بالإداريين على أن يتم تعريف الطلاب بهذه الوسائل وكيفية استخدامها، وليكن مثلاً استخدام بعض وسائل التواصل الاجتماعي في تكوين المجموعات الإلكترونية المشترك فيها الطلاب والإداريين، أو تفعيل صندوق الشكاوي، أو تفعيل التعاون بين ما يعرف بمنسق الطلاب في كل برنامج دراسي، وبين إداري من كل وحدة إدارية.
- دراسة إدارة الكلية مدى كافية ساعات عمل الإداريين لتلبية مطالب الطلاب وخدماتهم بشكل يتفادي التأخير في ذلك، بحيث يمكن تزويد ساعات العمل الرسمية نظير حوافز مادية.
- تنظيم إدارة الكلية اللقاءات والاجتماعات الدورية مع الإداريين من أجل حثهم على تلبية احتياجات الطلاب والاستجابة السريعة لمشكلاتهم والعمل على حلها بكفاءة وفاعلية.

٤- إجراءات تحسين "كفاءة الإداريين المهنية" كأحد أبعاد جودة الخدمات الطلابية

الإدارية لطلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بني سويف: وتتمثل في:

- استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة في تطوير منظومة العمل الإداري بمختلف الوحدات الإدارية على النحو الذي يحقق السرعة في إنجاز خدمات الطلاب ويحقق الجودة، ويوفر الوقت لكل من الطلاب والإداريين.
- تنظيم مجموعة من الدورات التدريبية للإداريين في كلية التربية جامعة بني سويف بغرض تطوير كفاياتهم المهنية في مجال الاتصال والتواصل مع الطلاب.
- تنظيم مجموعة من الدورات التدريبية للإداريين في كلية التربية جامعة بني سويف بغرض تطوير كفاياتهم المهنية في مجال إنجاز المهام الإدارية التخصصية.
- التحديد الدقيق لاختصاصات كل وحدة إدارية من الوحدات الإدارية بالكلية، وتعريف العاملين الإداريين بهذه الاختصاصات وكيفية ممارستها، ويكون ذلك وفقاً لما جاء في التوصيفات الوظيفية للدرجات الوظيفية بالجهاز الإداري.
- تنظيم إدارة الكلية بعض الندوات أو ورش العمل لنشر ثقافة "كسب رضا الطلاب" بين العاملين بالجهاز الإداري في مختلف الوحدات الإدارية، وتأكيداً لأهمية دور كل إداري وتفهمه لطبيعة عمله تجاه الطلاب وفي إنجاز خدماتهم.
- تشجيع الإداريين على النمو المهني الذاتي الذي يحقق لهم المهنية والاحترافية في أداء خدمات الطلاب وذلك من خلال رصد إدارة الكلية الحوافز المادية والمعنوية للإداريين الذين يبدعون في مجال عملهم وخدمة الطلاب.
- تطبيق ما يعرف "بالتدوير الوظيفي" خاصة للعاملين الإداريين الجدد والذي يقوم على تدوير هؤلاء العاملين على مختلف الوظائف الإدارية ذات الصلة بخدمة الطلاب من أجل اكتساب الخبرة والمهارة في مجال تقديم خدمات الطلاب بمستوى عالي من الجودة.

٥- إجراءات تحسين "الطمأنينة والتعاطف" كأحد أبعاد جودة الخدمات الطلابية الإدارية

لطلاب البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بني سويف: وتتمثل في:

- إظهار الإداريين السلوكيات والأفعال التي تعطي للطلاب إحساس بالأمن والأمان أثناء مختلف التعاملات الخاصة بإنجاز خدماتهم.

- بحث إدارة الكلية الإداريين في مختلف الوحدات الإدارية على أداء خدمات الطلاب بمشاعر طيبة تبعث في نفوس الطلاب الطمأنينة، ويتحقق ذلك عن طريق مقابلة الطلاب مقابلة حسنة قائمة على الاحترام لشخص الطلاب ومعاملتهم معاملة لائقة بهم.
- تنظيم إدارة الكلية بعض الدورات التدريبية لتبصير الإداريين بأخلاقيات المهنة وبآداب التعامل مع الطلاب، وخاصة فيما يتصل بالتعامل الإنساني القائم على توثيق الروابط والعلاقات بين الطلاب وهؤلاء الإداريين.
- تفعيل دور لجنة الإشراف المحددة في لائحة البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنها وخاصة في بند قيام المنسق الأكاديمي بمتابعة الطلاب والعمل على حل المشكلات التي تواجههم، من أجل طمأنينة الطلاب بوجود الدعم الدائم لهم.
- تفعيل دور المرشد الأكاديمي في مساعدة الطلاب في استكمال برامجهم الدراسية، وفي حل مختلف مشكلاتهم التي تعترض هذا الاستكمال.
- دعم إدارة الكلية الطلاب المتفوقين دراسياً من طلاب البرامج المميزة من خلال تنظيم وحدة رعاية الشباب بالكلية بعض الحفلات السنوية لتكريم هؤلاء الطلاب كأحد أنواع الدعم المعنوي، بالإضافة إلى رصد مكافآت مالية كنوع من الدعم المادي.
- مساعدة الإداريين الطلاب المتعثرين دراسياً على استكمال برامجهم الدراسية من خلال تدخل الإداريين والتعاون مع أعضاء هيئة التدريس من أجل توجيه وتشجيع هؤلاء الطلاب المتعثرين دراسياً على الانتظام في الدراسة ومتابعة محاضراتهم الدراسية.
- قيام الإداريين بمكتب رعاية الشباب بالكلية بالتعاون مع الطلاب أصحاب الأحوال المعيشية الصعبة بحيث يتم إعفائهم من الرسوم الدراسية السنوية ورسوم الكتب الدراسية وتقديم الإعانة المادية والمعنوية لهم على أن يتم ذلك في ضوء دراسة ظروف هؤلاء الطلاب الاقتصادية والاجتماعية.
- **ج- توصيات البحث:** في ضوء ما سبق يوصي البحث الحالي بعدة توصيات هي:
 - ضرورة الاهتمام بتغيير ثقافة العمل الإداري بكلية التربية جامعة بنها خاصة، وفي جميع مؤسسات التعليم الجامعي المصرية بهدف تمكين الإداريين من

- امتلاك المقومات الثقافية التي تجعلهم يحققوا أعلى مستويات الجودة في منظومة الخدمات الطلابية الإدارية.
- ضرورة تنظيم كلية التربية جامعة بني سويف من الدورات التدريبية للعاملين بالجهاز الإداري بهدف تبصيرهم بأهمية دورهم في كسب رضا الطلاب- كأهم مستفيد من المستفيدين من خدمات الكلية.
 - ضرورة قناعة وإيمان إدارة الكلية وجميع العاملين بمختلف وحداتها الإدارية بأهمية تقديم الخدمات الطلابية الإدارية على النحو الذي يقابل توقعات الطلاب.
 - ضرورة تفعيل الدور الرقابي للكلية في متابعة أداء الإداريين من حيث تقديم خدمات طلابية وفقاً لمعايير الجودة الخاصة بمنظومة الخدمات الطلابية الإدارية، وكذلك رصد المشكلات والمعوقات التي تحول دون تحقيق هذه الجودة، ومحاولة وضع الحلول الكفيلة بمواجهتها.
 - ضرورة توفير التقنيات الحديثة وأدوات العمل الإداري المتطورة التي تساعد الإداريين في تقديم الخدمات الطلابية الإدارية على النحو المرغوب وفقاً لمعايير الوقت والجهد والجودة.
 - ضرورة تشكيل فريق من الطلاب من مختلف الفرق الدراسية بالكلية ليكون حلقة الوصل بين الطلاب وبين إدارة الكلية، وتكون مهمة هذا الفريق نقل مشكلات ومطالب الطلاب إلى إدارة الكلية.
 - ضرورة اعتماد إدارة الكلية مجموعة من آليات التحفيز المادي والمعنوي للإداريين الذين يتميزون بأداءهم في خدمة الطلاب بناءً على استطلاع آراء الطلاب في كل إداري على حد.
 - ضرورة اعتماد إدارة الكلية مجموعة من أدوات ونماذج جودة الخدمات الطلابية الخاصة بتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية وفقاً لبنود وعناصر محددة ذات صلة بجميع جوانب هذه الخدمات.
 - ضرورة وضع إدارة الكلية خطة استراتيجية على مستوى الوحدات الإدارية محدد بها رؤية الكلية ورسالتها والغايات الاستراتيجية والقيم الحاكمة ومؤشرات الأداء وممارسات تحقيقها في ضوء مجموعة من المحاور أو الأبعاد الخاصة بالجوانب

- المادية في الكلية وثقة الطلاب في الإدارية، والاستجابية وكفاياتهم المهنية، والاعتمادية والطمأنينة.
- ضرورة اهتمام إدارة الكلية بالتحسين المستمر لمقومات العمل الإداري من حيث تجهيزات البنية التحتية، وسياسات وقوانين العمل الإداري المنظمة له، ووجود قيادات إدارية ساعية إلى التغيير والتجديد محفزة لمروؤسيها من الإداريين على إحداث هذا التغيير.
 - ضرورة اعتماد إدارة الكلية آلية محددة الملامح لدراسة احتياجات وتوقعات الطلاب المحتملين من الطلاب الجدد من أجل تقديم خدمات طلابية تلبي رغبات وطموحات الطلاب، وبالتالي تشكيل انطباعات إيجابية عند هؤلاء الطلاب تجاه الكلية وسمعتها.
 - ضرورة إجراء المزيد من البحوث والدراسات في مجال الخدمات الطلابية من وجهة نظر جميع المستفيدين من الخدمات التي تقدمها كليات التربية.

المراجع

- ١- أولاً: المراجع العربية:
١- إدريس، ثابت عبد الرحمن (٢٠٠٨). كفاءة وجودة الخدمات اللوجيستية مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- ٢- الحدابي، داود عبد الملك، وقشوة، هدى عبد الله (٢٠٠٩). جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، صنعاء، ٢(٤)، ٩٢-١٠٨.
- ٣- الحريري، رافدة (٢٠١٦). الجودة الشاملة في المناهج وطرق التدريس، الطبعة الثانية، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- ٤- الحسني، إبراهيم سليم (٢٠٠٩). مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم: دراسة مسحية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، سوريا، ٢٥(٢)، ٢٨٥-٣١٢.
- ٥- السعافين، فاطمة محمود (٢٠١٥). استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- ٦- الشهراني، محمد بن أحمد بن موسى (٢٠١٦). مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك خالد، المملكة العربية السعودية.
- ٧- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (٢٠١٠). الوثيقة القومية لمعايير تقويم واعتماد كليات التربية بمصر (مستويات: المؤسسة، والخريجين، والبرامج)، مسودة محكمة، جمهورية مصر العربية: الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.
- ٨- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، كلية التربية جامعة بنها (٢٠٢٠). نماذج استرشادية للتقييم الكمي للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (التسهيلات المادية بالكلية): نموذج (١) قاعات المحاضرات، القاهرة: الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.
- ٩- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، وكلية التربية جامعة بنها (٢٠٢٠). نماذج استرشادية للتقييم الكمي للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (التسهيلات المادية بالكلية): نموذج (٢) المعامل، القاهرة: الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.
- ١٠- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، وكلية التربية جامعة بنها (٢٠٢٠). نماذج استرشادية للتقييم الكمي للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (التسهيلات المادية بالكلية): نموذج (٣) المكتبة، القاهرة: الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.
- ١١- توفيق، عبد الرحمن (٢٠٠٨). الجودة الشاملة الدليل المتكامل للمفاهيم والأدوات، الطبعة الثالثة، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة "بيمك".

- ١٢- ضحاوي، بيومي محمد، والمليجي، رضا إبراهيم (٢٠١١). تقييم أداء كليات التربية في مصر باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، مجلة كلية التربية بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، (٢١)، سبتمبر، ٨٦-١.
- ١٣- طرابلسية، شيراز محمد عشير، وفاض، سامر (٢٠٢٠). تأثير مرونة مهارة الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات الطلابية من وجهة نظر الطلاب-دراسة ميدانية على طلاب جامعة تشرين، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية- سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة تشرين، ٤٢(٥)، ٥٣٧-٥٥٤.
- ١٤- طه، مجدي صلاح (٢٠٠٨). قضايا الخدمات الخاصة في التعليم العام، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- ١٥- عبد الكريم، بزرل كبير (٢٠١٩). جودة الخدمة الطلابية ودورها في تحسين الصورة الذهنية للطلبة تجاه الجامعة، مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والإنسانية، جامعة عاشور زيان الجلفة، الجزائر، ٢(٧)، ٢١٦-٢٢٦.
- ١٦- عبد الله، مجدي عبد الرحمن (٢٠١٤). رؤية مقترحة لتعزيز ثقافة الجودة الإدارية لدى الإداريين بكلية التربية بالوادي الجديد في ضوء مدخل القبعات الست، مجلة مستقبل التربية العربية، المركز العربي للتعليم والتنمية، القاهرة، ٢١(٩٠)، يونيو، ٢٢٣-٣٤٧.
- ١٧- عبد المحسن، توفيق محمد (٢٠١١). قياس الجودة والقياس المقارن أساليب حديثة في المعايرة والقياس، القاهرة: دار الفكر العربي.
- ١٨- عبود، عبد الغني وآخرون (٢٠٠٠). التربية المقارنة والألفية الثالثة: الأيديولوجيا والتربية والنظام العالمي الجديد، القاهرة: دار الفكر العربي.
- ١٩- على، أسماء فتحي السيد (٢٠١٩). رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات الطلابية المقدمة لهم: دراسة لأراء الطلاب، مجلة دراسات تربوية ونفسية، كلية التربية، جامعة الزقازيق، (١٠٣)، أبريل، ٢٨١-٣٥١.
- ٢٠- فارس، نجلاء محمد (٢٠١٤). جودة الخدمة في نظم إدارة التعلم LMS المقدمة بجامعة جنوب الوادي وفق توقعات الطلاب ومدراكاتهم، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، رابطة التربويين العرب، القاهرة، (٥٥)، نوفمبر، ٤٥-٦٨.
- ٢١- كامل، راضي عدلي (٢٠١٨). تقويم الأداء المؤسسي لكليات التربية بمحافظة صعيد مصر في ضوء أسلوب حلقات الجودة، المجلة التربوية، كلية التربية، جامعة سوهاج، (٥٣)، يوليو، ١٩-١٣٢.
- ٢٢- كعكي، سهام بنت محمد صالح، والشعلان، مضاي بنت محمد (٢٠١٤). جودة الخدمات الطلابية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن من وجهة نظر الطالبات، مجلة التربية، كلية التربية، جامعة الأزهر، (١٣٩)، يوليو، ٤٤٩-٤٩٠.

- ٢٣- كلية التربية جامعة بنها (٢٠٢٠). الدراسة الذاتية لبرنامج إعداد معلم اللغة الإنجليزية- تعليم عام، وحدة ضمان الجودة، جامعة بنها.
- ٢٤- كلية التربية جامعة بنها (٢٠١٧). اللائحة الداخلية لكلية التربية جامعة بنها لمرحلة الليسانس والبيكالوريوس والمستمدة كاملة من اللائحة الداخلية لكلية التربية جامعة عين شمس المعتمدة بالقرار الوزاري رقم (٥١٦) بتاريخ ٢٠٠٧/٣/١٩م والمعدلة بقرار مجلس الكلية رقم (٣٤٩) بتاريخ ٢٠١٧/٤/١٥م ومجلس الجامعة رقم (١٤٨) بتاريخ ٢٠١٧/٤/١٩م، جامعة بنها: كلية التربية.
- ٢٥- كلية التربية جامعة بنها (٢٠٢١). اللائحة الداخلية للمرحلة الجامعية الأولى كلية التربية-جامعة بنها وفقا لنظام الساعات المعتمدة: والمعتمدة بالقرار الوزاري رقم (٤٠٧) بتاريخ ٢٠٢١/٢/٨، جامعة بنها: كلية التربية.
- ٢٦- كلية التربية جامعة بنها (٢٠٢٢). إحصائية إجمالية للطلاب بكلية التربية للعام الجامعي ٢٠٢٢/٢٠٢١م، كلية التربية جامعة بنها: وحدة شؤون الطلبة.
- ٢٧- كلية التربية جامعة بنها (٢٠١٩): دراسة خاصة بتقييم التسهيلات المادية الداعمة للعملية التعليمية من وجهة نظر الطلاب، وحدة ضمان الجودة، ١-١٠.
- ٢٨- كلية التربية جامعة بنها (٢٠٢٠). قائمة بالتسهيلات الداعمة للعملية التعليمية، وحدة ضمان الجودة، ٦-١.
- ٢٩- كلية التربية جامعة بنها (٢٠١٨). قائمة بدليل الأبنية والمنشآت للعام الجامعي ٢٠١٧/٢٠١٨، وحدة ضمان الجودة، ٨-١.
- ٣٠- محمد، رمضان محمد (٢٠١٤). التخطيط الإستراتيجي وجودة تسويق الخدمات الجامعية، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- ٣١- محمد، شيرين حامد (٢٠٠٧). نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، ٣١(١)، ٢٧٧-٣٢٨.
- ٣٢- محمد، محمد عبد الله (٢٠٠٩). مدى إدراك الطلاب كعملاء لجودة أداء خدمات مؤسسات التعليم العالي دراسة تطبيقية على جامعة المنصورة، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، (٧٤)، السنة (٤٨)، ٢٢٥-٢٧٢.
- ٣٣- محمود، وفاء عبد الفتاح (٢٠٢١). التخطيط لتسويق البرامج المميزة بكلية التربية جامعة بنها باستخدام أسلوب تحليل سلسلة القيمة ويبستل، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، (١٢٦)، الجزء الأول، أبريل، ١-١٠٧.
- ٣٤- محمود، وفاء عبد الفتاح، ومرسي، إلهام محمود (٢٠٢٠). دراسة السعة الاستيعابية لقاءات المحاضرات لعام ٢٠٢٠/٢٠١٩ بكلية التربية جامعة بنها المعتمدة من مجلس الكلية بقرار رقم (٣٨٤) بتاريخ ٢٠٢٠/٢/٢٢، وحدة ضمان الجودة، كلية التربية، جامعة بنها، ١-١٦.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1- Abdullah, Firdaus (2006). Measuring Service Quality in Higher Education: HEdPERF Versus SERVPERF, *Journal of Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31-47.
- 2- Abili, Khodayar, et. al (2011). Assessing Quality Gap of University Services, *The Asian Journal on Quality*, 12(2), 167-175.
- 3- Aghamolaei, Teamur & Zare, Shahram (2008). Quality Gap of Educational Services in Viewpoints of Students in Hormozgan University of Medical Sciences, *Journal of BMC Medical Education*, 8(34), 1-6.
- 4- Al-Alak, Basheer A. & Mheidi, Ahmed Salih (2012). Assessing the Relational between Higher Education Service Quality Dimensions and Student Satisfaction, *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6(1), 156-164.
- 5- AL-Rahimy, Salem A.S (2013). Student Satisfaction with Service Quality in Jordanian Universities, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(10), 638-644.
- 6- Annamderula, Subrahmanyam & Bellamkonda, Raja Shekhar (2012). Development of HiEdQuality for Measuring Service Quality in Indian Higher Education Sector, *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 3(4), August, 412-416.
- 7- Appleby, Karen and Adnrews, Mandy (2012). Quality Improvement: Integrated Working, in Reed, Michael & Canning, Natalie (Eds.), *Implementing Quality Improvement and Change in the Early Years*, California: Sage Publications, 42-56.
- 8- Atrek, Banu & Aroglu, Gul Bayrakt (2012). Is There a Separate Service Quality Scale for Every Service Sector? Verification of SERVQUAL in Higher Education Services, *The Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences*, 17(1), 424-440.
- 9- Beaumont, Daniel Jake (2012). Service Quality in Higher Education: The Students' Viewpoint, *Bachelor of Science Dissertation*, University of Manchester, United State of America.
- 10- Bhakar, Shailja, et. al (2011). Analyzing Service Quality: a Study of Management Institutions", in Bhakar, S. S., & Mehta, Seema (Eds.) *A Systematic Guide to Write a Research Paper*, Gwalior: Prestige Institute of Management, 56-75 .
- 11- Brunson, Kendrick Wayne (2010). Examining Relationships between Quality Perceptions, Satisfaction, and Student Brand Loyalty in a Higher Educational Organization, *Doctor Dissertation*, Northcentral University, Arizona.
- 12- Borishade, Taiye T., et. al (2021). Assessing the Relation among Service Quality, Student Satisfaction, and Loyalty: the Nigerian Higher Education, *Journal of Heliyon*, 7, 1-7.
- 13- Cardona, Madeline Melchor & Bravo, Juan Jose (2012). Service Quality Perceptions in Higher Education Institutions: the Case of a Colombian, *Journal of Estudios Gerenciales*, 28, 23-29.

- 14- Cerri, Shpetim (2012). Assessing the Quality of Higher Education Services Using a Modified SERVQUAL Scale, *Journal of Annales Universities Apulensis Series Oeconomica*, 14(2), 664-679.
- 15- Chegini, Mehrdad Goudarzvand (2013). Measuring Service Quality Expectations and Perceptions of Students at the university, *Singaporean Journal of Business Economics and Management Studies*, 1(12), 111-120.
- 16- Ciobanu, Alina (2013). The Role of Student Services in the Improving of Student Experience in Higher Education, *Journal of Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 92, 169-173.
- 17- Creamer, Don G., et. al (2001). The Professional Student Affairs Administrator: Roles and Functions", in Winston, Roger B., et. al (Eds.), *The Professional Student Affairs Administrator: Educator, Leader, Manager*, United States of America: Edwards Brothers, 3-38.
- 18- Dahlgaard-Park, Su Mi (2015). *Encyclopedia of Quality and the Service Economy*, London: SAGE.
- 19- Danjuma, Ibraim & Rasli, Amran (2012). Imperatives of Service Innovation and Service Quality for Customer Satisfaction: Perspective on Higher Education, *Journal of Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 40, 347-352.
- 20- Dickinson, Teresa & Siu-Ming, Tam (2004). Measuring Client Servicing in the Australian Bureau of Statistics (ABS)-a Balanced Scorecard Approach, *Statistical Journal of the United Nations ECE*, 24, 7-16.
- 21- Dursun, Tolga, et. al (2013). The Quality of Service of the Distance Education, *Journal of Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 103, 1133-1151.
- 22- Eres, Figen & Clothey, Rebcca (2013). Perceived Service Quality in Schools of Education: a Comparative Study between Drexel university and Gazi University, *International Journal of Social Sciences*, 2(7), 6-15.
- 23- Greiner, Keith (2000). A Study of Academic Service Quality and Instructional Quality in a Midwestern Higher Education Environment, *Doctor of Education Dissertation*, Drake University, United State of America.
- 24- Ham, C. Leugenia (2003). Analyzing the Value of Service Quality Management: Gaining Competitive Advantages, *International Journal of Value-Based Management*, 16, 131-152.
- 25- Hirmukhe, Jyotsna (2012). Measuring Internal Customers' Perception on Service Quality Using SERVQUAL in Administrative Services, *International Journal of Scientific and Research Publications*, 2(2), March, 1-6.
- 26- Ibrahim, Mohd Zuhdi, et. al (2012). Assessing Students Perceptions of Services Quality in Technical Educational and Vocational Training (TEVT) Institution in Malaysia, *Journal of Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 56, 272-283.
- 27- Kakovosti, Merjenje Pricakovane (2006). Expected Service Quality Measurement in Tourism Higher Education, *Journal of Review Papers*, 1(1), 86-95.
- 28- Khan, Mubbsher Munawar, et. al (2011). Student's Perspective of Service Quality in Higher Learning Institutions: an Evidence Based Approach, *International Journal of Business Social Science*, 2(11), 159-164.

- 29- Kitchroen, Krisana (2004). Literature Review: Service Quality in Educational Institutions, *ABAC Journal*, 24(2), May-August, 14-25.
- 30- Kogovsek, Metka & Kogovsek, Mojca (2013). Perception of Service Quality: Student Oriented Model, *Journal of Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 106, 2037-2043.
- 31- Landrum, Hollis, et. al (2009). Measuring is System Service Quality with SERVQUAL: Users' Perceptions of Relative Importance of the Five SERVPERF Dimensions, *the International Journal of an Emerging Transdisciplinary*, 12, 17-35.
- 32- Lee, Hakyoon & Kim, Chulyun (2014). Benchmarking of Service Quality with Data Envelopment Analysis, *Journal of Expert Systems with Applications*, 41, 3761-3768.
- 33- Lupo, Toni (2013). A Fuzzy ServQual Based Method for Reliable Measurement of Education Quality in Italian Higher Education Area, *Journal of Expert Systems with Applications*, 40, 7096-7110.
- 34- Munthiu, Maria-Cristiana, et. al (2014). Service Quality Evaluation Models Determined by Online Consumer Perception and Satisfaction, *Journal of Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 109, 1303-1308.
- 35- Park, Sandra, et. al (2013). *Continuous Improvement in Education*, California: Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching.
- 36- PyZdek, Thomas (2003). *The Six Sigma Handbook: a Complete Guide For Green Belts, Black Belts, and Managers at All Levels*, New York: McGraw-Hill.
- 37- Rai, Alok Kumar (2013). *Customer Relationship Management: Concepts and Cases*, Second Edition, Delhi: PHI Learning Private Limited
- 38- Rajabipoor, Alireza (2012). Measuring Service Quality Using SERVQUAL Model: A Case Study of Brokerage offices in Iran, *International Journal for Quality Research*, 6(1), 55-61.
- 39- Ravindran, Sudharani D. & Kalpana (2012). Students' Expectation, Perception and Satisfaction Towards the Management Educational Institutions, *Journal of Procedia Economics and Finance*, 2, 401-410.
- 40- Schroth, Stephen T.(2014). Educational Services, in Cousins, Linwood H. (Ed.), *Encyclopedia of Human Services and Diversity*, Vol.1, United States of America: SAGE Publications.
- 41- Shahin, Arash & Samea, Monireh (2010). Developing the Models of Service Quality Gaps: a Critical Discussion, *Journal of Business Management and Strategy*, 1(1), 1-11.
- 42- Sharabi, Moshe (2013). Managing and Improving Service Quality in Higher Education, *International Journal of Quality and Service Sciences*, 5(3), 309-320.
- 43- Shi, Zhengyu & Shang, Hiufang (2020). A Review on Quality of Service and SERVQUAL Model, *HCI in Business, Government and Organizations: 7th International Conference*, Copenhagen, Denmark, 19-24 July.

- 44- Tazreen, Sabrina (2012). An Empirical Study of Servqual as a Tool for Service Quality Measurement, *Journal of Business and Management*, (5), July-August, 9-19.
- 45- Tsiligiris, Vangelis, et. al (2022). Exploring the Relationship between Student Individual Culture and Service Quality Expectations in Higher Education, *Journal of Quality Assurance in Education*, 30(1), 51-72.
- 46- Waugh, Russell F. (2003). The Measurement of Quality at Universities, in Nata, R. (Ed.), *Progress in Education*, The United States of America: Nova Science Publishers, 75-114.
- 47- Wong, Ho Yin & Sultan, Parves (2021). Service Quality in Higher Education: Where are we and Where to Go?, in Branch, ohn D., & Christiansen, Bryan (Eds.), *The Marketisation of Higher Education: Concepts, Cases, and Criticisms*, Macmillan: Palgrave, 343-370.
- 48- Yeo, Roland K. (2009). Service Quality Ideals in a Competitive Environment, *International Journal of Educational Research*, 48, 62-76.
- 49- Yoon, Sungchul & Shu, Hyunsuk (2004). Ensuring IT Consulting SERVQUAL and User Satisfaction: A Modified Measurement Tool, *Journal of Information Systems Frontiers*, 6(4), 341-351.
- 50- Zhao, Xiaoyang (2012). A Review on Service Quality and Student Satisfaction of Higher Education, in luo, Jia (Ed.) *Soft Computing in Information Communication Technology*, London: Springer, 115-122.