

استخدام نموذج الفجوة SERVQUAL لقياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر معلمي التعليم الثانوي العام بمدينة مصراته

¹د. المهدي مفتاح السريتي

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية -جامعة مصراتة

<https://orcid.org/0009-0000-8314-9481>

بريد المؤلف المراسل: E.elsrati@eps.misuratau.edu.ly

²أ. سرور بشير علي الطويل

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية -جامعة مصراتة

<https://orcid.org/0009-0007-9409-1773>

بريد المؤلف المراسل: S.ataweel@eps.misuratau.edu.ly

DOI:<https://doi.org/10.36602/jsrhs.2025.2.2.6>

الملخص:

هدف البحث إلى قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة في مدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراتة من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية، ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة هذا النوع من الدراسات، وتم استخدام نموذج **SERVQUAL** الذي يقيس جودة الخدمة من خلال خمسة أبعاد رئيسة شملت الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الموثوقية والأمان، والتعاطف، كما اشتمل المجتمع على معلمي التعليم الثانوي العام (بنين، بنات) بمدينة مصراتة والبالغ عددهم (930) معلماً، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من 182 معلماً، وعلى هذا الأساس استخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وتم إجراء التحليل الإحصائي باستخدام برنامج **SPSS** وأظهرت النتائج أن أبعاد جودة الخدمات التعليمية متوفرة بشكل عام في مدارس التعليم الثانوي من وجهة نظر المعلمين، إذ عبّر المعلمين عن رضاهم لمستوى الاعتمادية في أداء المهام التعليمية، وتوفر الموارد والمرافق كجزء من بعد الملموسية، إضافة إلى الاستجابة الجيدة للاحتياجات التعليمية من قبل المعلمين والإدارة، وتوفر بيئة تعليمية آمنة تعكس بعد الموثوقية، فضلاً عن وجود قدر من التعاطف والاهتمام بالطلبة واحتياجاتهم الفردية وتشير النتائج إلى وجود مستوى جيد من جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراتة.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة التعليمية، التعليم الثانوي، نموذج **SERVQUAL**.

Abstract

The study aimed to measure the quality of educational services provided in secondary schools in Misrata from the perspective of secondary school teachers. To achieve this objective, a descriptive analytical approach was employed due to its suitability for this type of study. The SERVQUAL model was used to measure service quality through five main dimensions: reliability, tangibility, responsiveness, assurance, and empathy.

The study population comprised secondary school teachers in Misrata, totalling (930) teachers, from which a simple random sample of (182) teachers was selected. Based on this, a questionnaire was utilized to collect data, and statistical analysis was conducted using SPSS.

The results indicated that the dimensions of educational service quality were generally available in secondary schools from the teachers' perspective. The sample members expressed satisfaction with the level of reliability in performing educational tasks and the availability of resources and facilities as part of the tangibility dimension. Additionally, a good responsiveness to educational needs from both teachers and administration was noted, along with a safe educational environment reflecting the assurance dimension. Furthermore, there was a degree of empathy and attention to students and their individual needs. The findings suggest a good level of educational service quality in secondary schools in Misrata.

Keywords:

Educational service quality, secondary education, SERVQUAL gap model.

1. المقدمة:

يشهد التعليم محليا وإقليميا ودوليا محاولات جادة لتطوير وتحسين القطاع التعليمي، حيث ازداد الاهتمام مؤخرا بجودة الخدمات التي تقدمها المدارس العامة والخاصة على حد سواء، ونتيجة للمشكلات التي تعترض أداء هذه الخدمات، فقد بدأت المدارس منذ زمن طويل بتركيز الاهتمام على الإنتاجية ونوعية الخدمات التي تقدمها لطلابها، حتى صار المطلب تحقيق الجودة في المدارس ضرورياً يستلزم وضع مؤشرات ومعايير واضحة، يمكن استخدامها في الحكم على مستوى الجودة في هذا النمط من التعليم من أجل تحسينه وتطويره.

من هذا المنطلق يعد مفهوم الجودة من الركائز الرئيسة للمنافسة في العقدين الماضيين، وأصبحت المحور الرئيسي لإدارة المستقبل التعليمي داخل المؤسسات التعليمية، وضرورة تزداد أهميتها بازدياد قدرتها على تلبية احتياجات الطلبة، وذلك عن طريق تلبية متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم التعليمية المعلنة وغير المعلنة.

ومن النماذج التي تستخدم في قياس جودة الخدمات نموذج SERVQUAL والذي استحوذ على قبول وتأييد معظم الباحثين بسبب مصداقيته وإمكانية تطبيقه عملياً للوصول إلى الفجوة ما بين توقعات المستفيدين من الخدمات وإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة التي يحصلون عليها، كما يعد أحد الأدوات المهمة والفعالة التي يمكن أن تساعد في إظهار الجوانب الإيجابية، وجوانب القصور في مستوى جودة الخدمة ويكشف في الوقت ذاته عن الجوانب المتوقعة بحيث يمكن إعادة النظر في نواحي الضعف لتصل إلى طموح الطلبة والمعلمين المستفيدين من الخدمة المتوقعة.

ولكي يتسنى للمدارس الثانوية تحقيق أهدافها باستمرار، فإن الأمر يتطلب مواكبتها للتطورات المستجدة، من خلال قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب للوقوف على نقاط القوة والضعف التي تتخلل العملية التعليمية وحتى يتمكن المسؤولين من إمكانية التطوير بناءً على أسس واضحة ومؤكدة، وهذا يتطلب من إدارة المدارس قياس جودة الخدمات التي تقدمها للمستفيدين من الطلاب والمعلمين من أجل التأكد من أن الخدمات المقدمة تتوافق مع التوقعات وتكون قادرة على خلق التنافسية داخل البيئة التعليمية.

2. الدراسات السابقة

- دراسة (Rapa, 2025) هدفت الدراسة إلى تحليل جودة خدمة المعلمين وتأثيرها على رضا الطلاب في مدرسة SMP Al Huda في سورابايا باستخدام طريقة SERVQUAL تم استخدام خمسة أبعاد من (التجسيد، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) لقياس الفجوة بين توقعات الطلاب وإدراكهم. تمثل مجتمع الدراسة بطلاب مدرسة SMP Al Huda في سورابايا، تم اختيار 70 طالباً باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة. تم جمع البيانات باستخدام استمارة الاستبيان، وأجراء التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام (SPSS)، تم التوصل إلى أن قلة القدرة على تجسيد الدور وشرح المواد الدراسية وقلة الموثوقية والالتزام في حضور المعلمين في الوقت المحدد، وضعف الشعور بالأمان في الفصل، وأخيراً الفجوة الكبيرة في التواصل بين المعلمين والطلاب.

- دراسة (Tarnanidis, 2024) هدفت الدراسة إلى تقييم الخدمات المقدمة من المدارس الثانوية العامة في اليونان، وتحديد التفاوت بين توقعات الطلاب وإدراكهم للخدمات النهائية المقدمة، كما تشير الفجوات المكتشفة إلى أن الخدمات التعليمية في المدارس لا تلبي توقعات الطلاب في الأبعاد الخمسة لنموذج SERVQUAL، وتمثل مجتمع الدراسة بجميع الطلاب في المدارس الثانوية العامة في اليونان، وشملت العينة 263 طالباً، منهم 109 (41.4%) ذكور و154 (58.6%) إناث، تتراوح أعمارهم بين 15 و18 سنة، مع 8 طلاب (3%) فوق 18 سنة، تم استخدام نموذج SERVQUAL لتقييم جودة التعليم، مع استبيان مكون من قسمين: الأول لجمع المعلومات الديمغرافية، والثاني لتقييم الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة (المظهر، الموثوقية، الاستجابة، الأمان، والفهم العاطفي)، وتم التوصل إلى أن الأمان: أظهر أكبر تفاوت في الفجوات بين التوقعات والإدراك وأن المظهر كان لديه أقل فجوة مع إدراك أعلى للخدمات المقدمة وأظهرت فجوة كبيرة في الموثوقية، مما يعني أن الطلاب يشعرون بعدم الرضا عن التزام المعلمين، أما الاستجابة تشير إلى أن الطلاب لا يحصلون على استجابة كافية لمشاكلهم، وأخيراً الفهم العاطفي يشير إلى عدم فهم احتياجات الطلاب بشكل كافٍ.

- دراسة (Cezar, 2023) تناولت إجراء تحليل على الرسائل الجامعية والأطروحات في البرازيل ما بين 2000 و2020 وتمثل الخدمات العامة السياق الذي يلي العديد من الاحتياجات الاجتماعية للمواطنين، مما يجعل الجودة والكفاءة في تقديم هذه الخدمات أمراً ضرورياً، تمثل المجتمع في جميع الرسائل والأطروحات التي تمت في المؤسسات العامة والخاصة في البرازيل، وتم جمع بيانات من 54 رسالة وأطروحة، تم استبعاد 7 منها لأسباب تتعلق بالازدواجية أو عدم استخدام نموذج SERVQUAL. ليصبح العدد النهائي 47 عملاً، تم استخدام نموذج SERVQUAL كأداة لتقييم جودة الخدمة العامة، حيث تم قياس الفجوات بين توقعات المستفيدين وأدائهم الفعلي، وتم التوصل إلى زيادة ملحوظة في استخدام نموذج SERVQUAL منذ عام 2016، وأن تقييم جودة الخدمة باستخدام SERVQUAL يساعد في تحديد نقاط الضعف والفرص للتحسين في الخدمات العامة.

- دراسة (Hoque, 2023) اهتمت بتقييم جودة الخدمات المقدمة من قبل الجامعات الخاصة في بنغلاديش باستخدام نموذج SERVQUAL وتحديد الفجوات بين توقعات الطلاب وإدراكهم لجودة الخدمات التعليمية، واشتمل المجتمع على الطلاب في الجامعات الخاصة في مدينة شاتوجرام، بنغلاديش، وقد شملت العينة 229 طالباً يدرسون في جامعات خاصة مختلفة في شاتوجرام، تم استخدام استبيان مكون من 43 سؤالاً، حيث شمل 4 أسئلة عن الخصائص الديمغرافية و39 سؤالاً عن جودة الخدمة، رضا الطلاب وولائهم، باستخدام مقياس ليكرت من 5 نقاط وتم التوصل إلى أن الأمان أظهر أكبر الفجوات بين التوقعات والإدراك، وبالمقابل فجوة قليلة في المظهر وإدراك أعلى للخدمات المقدمة، وبالنسبة للموثوقية أشارت إلى عدم رضا الطلاب عن التزام المعلمين، وعدم الحصول على استجابة كافية لمشاكل الطلاب وعدم فهم احتياجاتهم بشكل كافٍ.

- دراسة (بوعشرة، 2021) هدفت الدراسة للتعرف على نموذج الفجوة (SERVQUAL)، وتم التطرق إلى تحديد مفهوم نموذج الفجوة ادراك وتوقع الطلبة لخدمات التعليم العالي، من خلال تسليط الضوء على خمسة أبعاد رئيسية من شأنها تمثيل الجودة وهي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، وأجريت الدراسة على مجموعة تتكون من 250 طالب وطالبة يمثلون سبعة كليات في جامعة مصطفى اسطمبولي بمعسكر الجزائر وتوصلت الدراسة إلى وجود فجوة سلبية بين ادراكات وتوقعات الطلبة لخدمات التعليم العالي وذلك على مستوى محور الملموسية، بحيث أن الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة الجامعية مصطفى اسطمبولي لم ترتقي لمستوى توقعات الطلبة تقريباً عبر كافة الكليات ووجود فارق بين ادراك وتوقع الطلبة لخدمات التعليم العالي على مستوى محور الاعتمادية، أي أن الصورة الذهنية التي رسمها الطالب قبل استهلاكه للخدمات التعليمية كانت أكبر من الخدمة الفعلية التي تحصل عليها مما أدى الى خلق فجوة كانت سلبية.

- دراسة (المنهاوي، 2021) تناولت الدراسة تحديد الأهمية النسبية لقياس جودة الخدمات التعليمية طبقاً لنموذج الفجوة SERVQUAL من خلال برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الانتاجية والجودة بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، وتمثل مجتمع البحث في طلاب وطالبات برنامج ماجستير إدارة الجودة في الأكاديمية والبالغ عددهم (150) دارس، وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل، وأمكن جمع (114) استبياناً صالحة للتحليل الاحصائي، وتم التوصل إلى وجود فروق ذات دلالة معنوية في الأهمية النسبية لمتغيرات الخدمة المدركة من قبل الطلاب بمعهد الإنتاجية والجودة، ووجود تأثير مختلف للمتغيرات المستقلة في جودة الخدمة التعليمية، وقد ثبت أن متغير الثقة (الاعتمادية) حصل على أعلى نسبة، يليه متغير التعاطف، ثم متغير الاستجابة، يليه متغير الأمان، وأخيراً متغير الملموسية.

- دراسة (البدوي، 2019) هدفت الدراسة إلى وضع عدد من الآليات المقترحة لتطوير التعليم العام بمدينة أبيا الحضرية واعتمد البحث على المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة لجمع بيانات الدراسة وتم تطبيق أداة الدراسة على عينة من معلمي ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبيا الحضرية بلغت (573) وأظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط لدرجة رضا معلمي ومعلمات مدارس التعليم العام عن جودة خدمة الاعتمادية والمصادقية في التعامل وفقاً لمقياس (SERVQUAL) كان بدرجة متوسطة، كما أظهرت النتائج أن المتوسط العام لدرجة رضا معلمي ومعلمات مدارس التعليم العام عن جودة خدمة سرعة الاستجابة وفقاً للمقياس SERVQUAL كان بدرجة متوسطة، وأن المتوسط العام لدرجة رضا معلمي ومعلمات مدارس التعليم العام عن جودة خدمة بعد الثقة في التعامل وفقاً لمقياس SERVQUAL كان بدرجة متوسطة، وأن المتوسط العام عن جودة خدمة بعد الاهتمام بالعملاء وفقاً لمقياس SERVQUAL كان بدرجة متوسطة، وأخيراً قدمت الدراسة آليات مقترحة لتطوير جودة الخدمات المقدمة للمعلمين والمعلمات بمدارس التعميم العام بمدينة أبيا الحضرية.

انطلاقاً من العرض السابق للدراسات السابقة يلاحظ أن معظم الأبحاث تناولت جودة الخدمات التعليمية باستخدام نموذج SERVQUAL في سياقات دولية مختلفة، وركزت بصفة أساسية على آراء الطلاب في التعليم العالي أو التعليم العام خارج ليبيا. في المقابل، يفتقر الأدب الأكاديمي إلى دراسات متخصصة تعالج واقع جودة الخدمات التعليمية في المرحلة الثانوية بليبيا من وجهة نظر المعلمين، وهو ما يشكل

فجوة معرفية وتطبيقية. ومن هنا تأتي أهمية البحث الحالي الذي يسعى إلى سد هذه الفجوة من خلال تقييم أبعاد جودة الخدمات التعليمية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) في مدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراتة، بما يُسهم في تقديم إضافة علمية وعملية في مجال تطوير التعليم الليبي.

3. مشكلة الدراسة:

تعتبر مؤسسات التعليم من أهم المؤسسات التي تهدف إلى بناء الأجيال الجديدة وأكثر قدرة على مواجهة تحديات المستقبل، وبالتالي تسهم في تكوين الفرد والمجتمع وبلورة ملامحه في الحاضر والمستقبل، ومن خلال ما توصلت له دراسة (المرغني، مكارى، 2019) أن واقع التعليم الثانوي العام في ليبيا على الرغم من محاولات تطويره مازال يعاني من بعض جوانب القصور والضعف التي تمس المحاور الرئيسية للتعليم في أي مجتمع ومن أهمها الجودة وعدم الاهتمام بالأنشطة التعليمية بصورة موازية للمعلومات النظرية، و تبني المفهوم التقليدي للمنهج والذي يعكس الواقع الحالي للمناهج مع الاعتراف بالتحديات التي تواجه التعليم في الدولة الليبية بشكل عام، نتيجة الفروق في الأساليب وقلة توافر البنية الأساسية وقلة وجود نظرة متوائمة مع التطورات الحديثة فضلاً عن تدنى مستوى جودة التعليم من حيث نوعية التخصصات وعملية التدريس وأساليب التقييم.

وبالرغم مما سبق، كانت نقطة البداية في التطوير الشامل لمنظومة التعليم في ليبيا هو التشجيع والتركيز على تطبيق معايير الجودة في كل مؤسسات التعليم، ومن ضمنها مدارس التعليم الثانوي قياساً بمعايير عالمية شفافة. وتشير التقارير الدولية مثل تقرير **ReliefWeb** (2024) و **Education Cannot Wait (2023/2024)** إلى أن النظام التعليمي في ليبيا يواجه تحديات كبيرة مرتبطة بضعف البنية الأساسية، قلة الكوادر المؤهلة، وتدني جودة العملية التعليمية، وهو ما أكدته أيضاً تقارير **هيئة الرقابة الإدارية (2023)** ووزارة التربية والتعليم الليبية بشأن غياب الأنشطة الموازية للمناهج التقليدية، وضرورة اعتماد مقاييس حديثة لجودة الخدمة التعليمية. ووفقاً لما سبق، يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل التالي:

ما مدى توافر أبعاد جودة الخدمات الطلابية في المرحلة الثانوية من خلال مقياس **SERVQUAL** من وجهة نظر معلمي التعليم الثانوي بمدينة مصراتة؟

4. تساؤلات البحث:

استناداً إلى التساؤل الرئيس في مشكلة البحث تم صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مدى توافر بعد الاعتمادية بالخدمات الثانوية من وجهة نظر معلمي التعليم الثانوي بمدينة مصراتة؟
2. ما مدى توافر بعد الملموسة بالخدمات الثانوية من وجهة نظر معلمي التعليم الثانوي بمدينة مصراتة؟
3. ما مدى توافر بعد الاستجابة بالخدمات الثانوية من وجهة نظر معلمي التعليم الثانوي بمدينة مصراتة؟
4. ما مدى توافر بعد الموثوقية بالخدمات الثانوية من وجهة نظر معلمي التعليم الثانوي بمدينة مصراتة؟
5. ما مدى توافر بعد التعاطف بالخدمات الثانوية من وجهة نظر معلمي التعليم الثانوي بمدينة مصراتة؟

5. أهداف البحث:

يهدف البحث إلى التعرف على مدى توفر نموذج الفجوة SERVQUAL لقياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر معلمي التعليم الثانوي وفقاً للآتي:

1. التعرف على توافر بعد الاعتمادية بالخدمات الثانوية من وجهة نظر معلمي التعليم الثانوي بمدينة مصراتة؟
2. التعرف على توافر بعد الملموسة بالخدمات الثانوية من وجهة نظر معلمي التعليم الثانوي بمدينة مصراتة؟
3. التعرف على توافر بعد الاستجابة بالخدمات الثانوية من وجهة نظر معلمي التعليم الثانوي بمدينة مصراتة؟
4. التعرف على توافر بعد الموثوقية بالخدمات الثانوية من وجهة نظر معلمي التعليم الثانوي بمدينة مصراتة؟
5. التعرف على توافر بعد التعاطف بالخدمات الثانوية من وجهة نظر معلمي التعليم الثانوي بمدينة مصراتة؟

6. أهمية البحث:

1. إلقاء الضوء على الجهود التي تبذلها المؤسسات التعليمية في الدولة في اعداد العنصر البشري المؤهل القادر على قيادة وتشغيل العناصر والموارد الاخرى المتاحة على تنوعها.
2. توضيح الأهمية النسبية ومحددات جودة الخدمة التعليمية التي يحتاج اليها المجتمع وهذا من خلال تقديم خدمة تعليمية ذات جودة عالية ومتميزة.
3. من المتوقع أن يقدم البحث بعض النتائج المفيدة لمتخذي القرار والمسؤولين على تقديم الخدمات التعليمية تمكنهم من تعزيز الجوانب الإيجابية وتجاوز الجوانب السلبية.

7. منهجية البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لاستخدام نموذج الفجوة SERVQUAL لقياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر معلمي التعليم الثانوي، حيث يهدف هذا المنهج إلى تحليل ووصف الظواهر الموجودة وفهمها بشكل دقيق ومنهجي، كما تم جمع البيانات الثانوية من خلال استعراض الدراسات السابقة والاطلاع على الكتب المتخصصة في المجال وفهم النظريات والمفاهيم المتعلقة باستخدام نموذج الفجوة SERVQUAL لقياس جودة الخدمات التعليمية.

أما البيانات الأولية تم جمعها من خلال استخدام استبانة معدلة من دراستي (سليم، 2022) و(البديوي، 2019) وزعت على معلمي التعليم الثانوي لجمع آراء المعلمين وتقييم رؤيتهم وتجاربهم فيما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية، وعلى هذا الأساس تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام مجموعة من التحليلات الإحصائية عن طريق برنامج SPSS والوصول إلى النتائج والتوصيات التي تسهم في فهم العلاقات والاتجاهات بين المتغيرات المختلفة وتوفير أدلة قوية للجوانب النظرية المطروحة في الدراسة.

8. مصطلحات البحث:

1.8 مقياس الادراكات والتوقعات (نموذج الفجوة SERVQUAL)

هو تحديد الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي، أي معرفة وتحديد مدى التطابق بين الخدمة المتوقعة والمدركة، وقد حدد نموذج الفجوة، الفجوات التي تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة وتتمثل في خمسة أبعاد لجودة الخدمة يضم كل منها عدد من العناصر وهذه الأبعاد هي: العناصر الملموسة، والاعتمادية (المصادقية)، وسرعة الاستجابة، والثقة في التعامل (الأمان)، والاهتمام (التعاطف). (البديوي، وآخرون 2019 ص 184).

وعلى الرغم من الانتشار والقبول الواسع لهذا المقياس، فقد وجهت إليه العديد من الانتقادات ومنها تعقد العمليات الحسابية التي ينطوي عليها وضعف قدراتها التنبؤية ونقاوت مقدرته على تفسير الاختلافات في مكونات الجودة من صناعة إلى أخرى. (العولقي، 2018)

جودة الخدمة = التوقعات - الأداء

2.8 أبعاد نموذج الفجوة: (الدويك، 2018)

1. الملموسية: ويقصد بالملموسية التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة وتشمل المرافق المادية والمعدات والأجهزة مظهر مقدمي الخدمة.
2. الاعتمادية: يقصد بالاعتمادية وفاء المدرسة بالتزاماتها وعودها المختلفة التي وعدت بها الطلبة، وقدرتها على أداء الخدمة الموعودة بثقة ودقة.
3. الاستجابة: يقصد بالاستجابة رغبة الموظفين والمعلمين في المدرسة واستعدادهم لتقديم الخدمات والرد على استفسارات الطلبة وتلبية طلباتهم في الوقت المحدد.
4. الثقة والأمان يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من المؤسسة، أو مقدمها أو كلاهما (موظفين ومعلمين) وقدرتهم على بث الثقة والطمأنينة في نفوس الطلبة (شيا، 2017).
5. التعاطف: يقصد بالتعاطف الرعاية والاهتمام بالفرد الذي تبديه المدرسة اتجاه الطلبة (الأسدي، 2015).

3.8 جودة الخدمة التعليمية:

تشير إلى تقديم تجربة تعليمية ممتعة وفعالة، حيث يلعب المعلم دورًا محوريًا في استثارة دافعية الطلاب وتحفيزهم من خلال تفاعلات نشطة ومستمرة داخل البيئة الصفية، ويتسع مفهوم الجودة عند تطبيقه في السياق التعليمي ليشمل أبعادًا متعددة، من أبرزها: تحقيق القيمة المضافة من خلال تطوير قدرات الطالب، وضمان اتساق العملية التعليمية مع الخطط المعتمدة، وتقليل الانحرافات، إضافة إلى مواءمة المخرجات التعليمية مع الأهداف المنشودة والمواصفات المطلوبة، كما تتجلى جودة التعليم في قدرة النظام التعليمي على تلبية توقعات المستفيدين أو التفوق عليها، من حيث المعرفة المكتسبة ومدى قابليتها للتطبيق العملي (المنهاوي وآخرون، 2021، ص 31)

9. مجتمع وعينة البحث:

نظرًا لكبر حجم مجتمع الدراسة وصعوبة إجراء المسح الشامل، فقد تم اعتماد أسلوب العينة العشوائية البسيطة، حيث تم اختيار عينة مكونة من (182) معلمًا، وهذا الحجم يتوافق مع ما أشار إليه Krejcie & Morgan (1970) في جدول تحديد حجم العينة الإحصائي المناسب للمجتمع (930)، بما يضمن تمثيلًا ملائمًا للمجتمع الأصلي ويسهم في تحقيق نتائج أكثر دقة وقابلية للتعميم.

صدق الاستبانة

- الصدق الظاهري:

ثم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من معلمي المدارس الثانوية للحكم على صدق الأداة ومدى مناسبة الأبعاد للتعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة ومدى ملائمة العبارات للأبعاد، حيث تم الإبقاء على جميع العبارات، ولم يتم حذف أي عبارة،

نظراً لبلوغ الاتفاق بين المحكمين على العبارات لأكثر من 90%، حيث وصلت عدد العبارات في صورة الاستبانة (49) عبارة، موزعة على 5 أبعاد، وبواقع (9 و 9 و 10 و 12) لكل بُعد، مع مراعاة إعادة الصياغة لبعض العبارات.

- الاتساق الداخلي:

البعد الأول: الملموسية

جدول رقم (1) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد الملموسية والدرجة الكلية.

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (sig)	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (sig)
الملموسية						
الملموسية	1	.805**	.000	6	.756**	.000
	2	.762**	.000	7	.840**	.000
	3	.663**	.000	8	.715**	.000
	4	.693**	.000	9	.770**	.000
	5	.546**	.000			

يتضح من الجدول رقم (1) أن قيم معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة المدرسة للاستبانة تراوحت ما بين (.546، .840)، وأن هذه القيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستبانة.

البعد الثاني: الاعتمادية

جدول رقم (2) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد الملموسية والدرجة الكلية.

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (sig)	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (sig)
الاعتمادية						
الاعتمادية	1	.619**	.000	6	.785**	.000
	2	.680**	.000	7	.697**	.000
	3	.666**	.000	8	.539**	.000
	4	.715**	.000	9	.789**	.000

	5	.788**	.000
--	---	--------	------

يتضح من الجدول رقم (2) أن قيم معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة المدرسة للاستبانة تراوحت ما بين (.539، .789)، وأن هذه القيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ وهنا يمكن القول بصدق الاتساق الداخلي للاستبانة.

البعد الثالث: الاستجابة

جدول رقم (3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد الاستجابة والدرجة الكلية.

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (sig)	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (sig)	القيمة الاحتمالية
الاستجابة							
الاستجابة	1	.555**	.000	6	.751**	.000	
	2	.734**	.000	7	.566**	.000	
	3	.711**	.000	8	.741**	.000	
	4	.696**	.000	9	.786**	.000	
	5	.795**	.000				

يتضح من الجدول رقم (3) أن قيم معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة المدرسة للاستبانة تراوحت ما بين (.555، .795)، وأن هذه القيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ وهنا يمكن القول بصدق الاتساق الداخلي للاستبانة.

البعد الرابع: الموثوقية والأمان

جدول رقم (4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد الموثوقية والأمان والدرجة الكلية.

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة (sig)	الاحتمالية	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة (sig)	الاحتمالية
الموثوقية والأمان								
الموثوقية والأمان	1	.614**	.000	6	.698**	.000		
	2	.706**	.000	7	.675**	.000		
	3	.727**	.000	8	.710**	.000		
	4	.749**	.000	9	.704**	.000		
	5	.677**	.000	10	.646**	.000		

يتضح من الجدول رقم (4) أن قيم معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة المدرسة للاستبانة تراوحت ما بين (.387، .827)، وأن هذه القيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ وهنا يمكن القول بصدق الاتساق الداخلي للاستبانة.

البعد الخامس: التعاطف

جدول رقم (5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد التعاطف والدرجة الكلية.

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة (sig)	الاحتمالية	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة (sig)	الاحتمالية
التعاطف								
التعاطف	1	.594**	.000	7	.701**	.000		
	2	.711**	.000	8	.741**	.000		
	3	.624**	.000	9	.764**	.000		
	4	.740**	.000	10	.686**	.000		
	5	.672**	.000	11	.771**	.000		
	6	.725**	.000	12	.645**	.000		

يتضح من الجدول رقم (5) أن قيم معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة المدرسة للاستبانة تراوحت ما بين (.594، .771)، وأن هذه القيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ وهنا يمكن القول بصدق الاتساق الداخلي للاستبانة.

- الصديق البنائي:

جدول رقم (6) معامل الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة.

م	الفقرة	معامل سبيرمان للارتباط	القيمة الاحتمالية (sig)
1	الملموسية	.775**	.000
2	الاعتمادية	.866**	.000
3	الاستجابة	.898**	.000
4	الموثوقية والأمان	.883**	.000
5	التعاطف	.820**	.000

- ثبات الاستبانة:

جدول رقم (7) يوضح معاملات ألفا كرو نباخ

م	العبرة	عدد الفقرات	معامل الفا كرو نباخ
1	الملموسية	9	.865
2	الاعتمادية	9	.868
3	الاستجابة	9	.890
4	الموثوقية والأمان	10	.887
5	التعاطف	12	.764
6	الاستبانة ككل	49	.966

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول (7) أن قيمة معامل ثبات ألفا كرو نباخ لأبعاد الاستبانة تراوحت ما بين (.764 و .890)، كما بلغت قيمة معامل ثبات الدرجة المدرسة للاستبانة ككل (.966)، وجميعها معاملات ثبات مرتفعة ومقبولة إحصائياً مما يؤكد ثبات وصلاحية استخدام هذه الاستبانات، وملاءمتها لأغراض الدراسة.

10. تحليل البيانات والاجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها:

تم في هذه المرحلة عرض لتحليل البيانات، وذلك من خلال الاجابة على تساؤلات الدراسة وتفسير أبرز نتائج الاستبانة التي تم التوصل اليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على البيانات الأولية للمستجيبين التي اشتملت على (الجنس، السنة الدراسية التي تُدرسها، سنوات الخبرة) لذا تم إجراء المعالجات الاحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام الحزمة الاحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة.

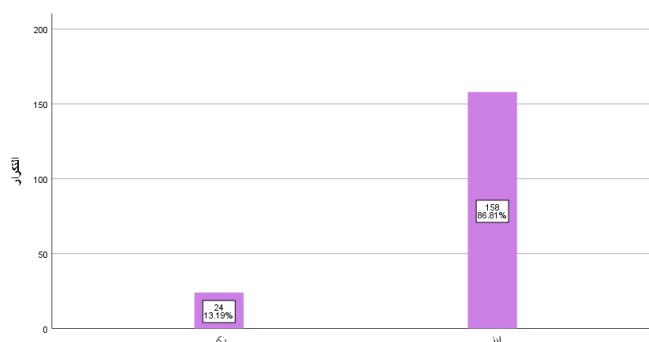
- الوصف الاحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الأولية:

- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

جدول رقم (9) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	24	13.2%
أنثى	158	86.8%
المجموع	182	100%

يتضح من الجدول (9) والمتعلق بتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس بأن نسبة المعلمات بلغت (86.8%)، بينما كانت النسبة الأقل للمعلمين، حيث بلغت (13.2%). والشكل (1) يوضح ذلك أيضاً.



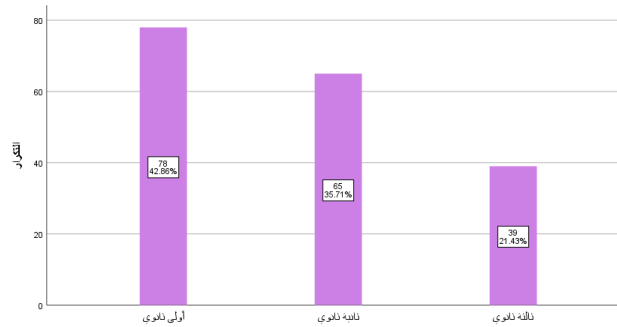
شكل رقم (1) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

- توزيع عينة الدراسة حسب السنة الدراسية التي تُدرسها:

جدول رقم (10) توزيع عينة الدراسة حسب السنة الدراسية التي تُدرسها

السنة الدراسية التي تُدرسها	التكرار	النسبة المئوية
أولى ثانوي	78	42.9%
ثانية ثانوي	65	35.7%
ثالثة ثانوي	39	21.4%
المجموع	182	100%

يتضح من الجدول (10) والمتعلق بتوزيع عينة الدراسة حسب السنة الدراسية التي تُدرسها بأن النسبة الأقل كانت للسنة ثالثة ثانوي، حيث بلغت (21.4%)، تليها نسبة ثانية ثانوي حيث تحصلت على نسبة (35.7%). ثم نسبة أولى ثانوي، حيث بلغت (42.9%)، وهي النسبة الأعلى والشكل رقم (2) يوضح ذلك.



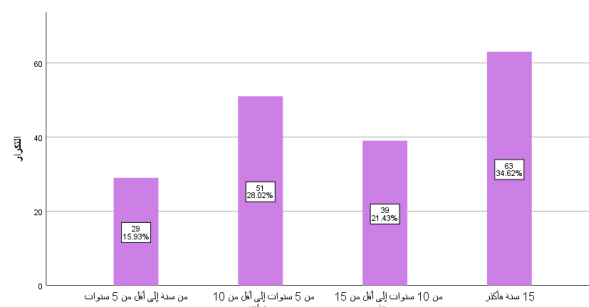
الشكل رقم (2) توزيع عينة الدراسة حسب السنة الدراسية التي تُدرسها

- توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة:

جدول رقم (11) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
من سنة إلى أقل من 5 سنوات	29	15.9%
من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	51	28%
من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	39	21.4%
15 سنة فأكثر	63	34.6%
المجموع	182	100%

يتضح من الجدول (11) والمتعلق بتوزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة بأن نسبة ما من سنة إلى أقل من 5 سنوات وبلغت (15.9%)، تليها نسبة من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة ، حيث بلغت (21.4%)، تليها نسبة من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات ، حيث بلغت (28%) بينما كانت النسبة الأعلى لسنوات الخبرة 15 سنة فأكثر حيث بلغت (34.6%). والشكل (3) يوضح ذلك أيضاً.



الشكل رقم (3) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

11. الإجابة عن تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي: ما مستوى أبعاد جودة الخدمات الطلابية من وجهة نظر معلمي مرحلة التعليم الثانوي؟

للإجابة على هذا التساؤل تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي المتمثلة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، إضافة إلى أساليب الإحصاء الاستدلالي المتمثل في اختبار t -test وفقاً للآتي:

جدول رقم (12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (t) لمعرفة مستوى أبعاد جودة الخدمات الطلابية من وجهة نظر معلمي مرحلة التعليم الثانوي

البيان	عدد العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى المعنوية	الدرجة	الترتيب
الملموسية	9	3.77	.83650	.000	متوفر	5
الاعتمادية	9	3.97	.62515	.000	متوفر	3
الاستجابة	9	3.85	.69299	.000	متوفر	4
الموثوقية والأمان	10	4.00	.59905	.000	متوفر	2
التعاطف	12	4.03	.65088	.000	متوفر	1

تشير نتائج الجدول السابق أن معلمي المرحلة الثانوية يُقيّمون جودة الخدمات الطلابية المقدمة بمستوى مرتفع عبر مختلف أبعادها، حيث جاءت المتوسطات الحسابية لجميع الأبعاد ضمن النطاق المرتفع وبمستوى دلالة إحصائية قوية (0.000)، ما يعكس إدراكاً إيجابياً عاماً لدى المعلمين تجاه الخدمات المقدمة للطلاب، وقد تصدر بُعد "التعاطف" الترتيب بمتوسط (4.03)، يليه "الموثوقية والأمان" (4.00)، مما يدل على تقدير المعلمين للبعد الإنساني والثقة في بيئة الخدمة، في حين جاءت أبعاد "الاستجابة" و"الملموسية" في المراتب الأخيرة (3.85 و 3.77 على التوالي)، ما يشير إلى الحاجة لتحسين سرعة التفاعل مع احتياجات الطلاب ومدى الالتزام بتنفيذ الوعود. وتُظهر قيم الانحراف المعياري المقبولة تماسكاً في استجابات المعلمين، مما يعزز موثوقية التقييمات ويؤكد أهمية استخدام هذه النتائج في توجيه جهود تطوير الخدمات الطلابية نحو مزيد من الكفاءة والملموسية، وفيما يلي تحليل لمستوى أبعاد جودة الخدمات الطلابية في المرحلة الثانوية:

التساؤل الفرعي الأول: ما مدى توفر الملموسية بالخدمات الثانوية من وجهة نظر معلمي مرحلة التعليم الثانوي؟

جدول رقم (13) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (t) والترتيب لكل فقرة من فقرات " الملموسية"

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	P-value	الترتيب	الدرجة
---	--------	-----------------	-------------------	---------	---------	--------

1	تتوفر مكتبة إلكترونية بالمدرسة متاحة لجميع من بالمدرسة.	3.4551	1.34488	.000	8	متوفر
2	توجد مكتبة تتوفر بها الكتب والمراجع والدوريات الحديثة.	3.8827	1.05078	.000	2	متوفر
3	توفر الخدمات الأساسية بالمدرسة مثل (كفترية، وحمامات، وأماكن إستراحة).	3.5852	1.17770	.000	6	متوفر
4	يتوفر في المدرسة فصول دراسية ومعامل بحالة جيدة	4.2737	1.59632	.000	9	متوفر بشكل مرتفع
5	يوجد موقع للمدرسة على شبكة المعلومات الدولية.	3.6839	1.16206	.000	4	متوفر
6	يوجد بالمدرسة أجهزة إلكترونية حديثة.	3.5202	1.19393	.000	7	متوفر
7	يتم توفير المواد التعليمية والتكنولوجيا اللازمة.	3.6136	1.19935	.000	5	متوفر
8	يتم توفير الإضاءة والتهوية الملائمة في المرافق المادية في المدرسة.	4.1117	.95918	.000	1	متوفر
9	يتم تحديث الأجهزة والمعدات المادية في المدرسة بشكل منتظم لضمان الأداء الجيد.	3.7989	1.13860	.000	3	متوفر
الملموسية		3.77	.83650	.000	---	متوفر

يتناول الجدول (13) تشير نتائج تحليل بُعد الملموسية في جودة الخدمات الطلابية من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية إلى مستوى توافر مرتفع نسبياً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.77) بانحراف معياري قدره (.83650)، مع دلالة إحصائية عالية لجميع الفترات (P-value = .000)، مما يعكس تجانساً واتساقاً في تقييمات أفراد العينة. وقد جاءت فقرة "توفير الإضاءة والتهوية الملائمة في المرافق المادية في المدرسة" في صدارة الترتيب بمتوسط (4.11)، تليها "توافر الكتب والمراجع والدوريات الحديثة" بمتوسط (3.88)، و"تحديث الأجهزة والمعدات بشكل منتظم" بمتوسط (3.79)، وهي مؤشرات إيجابية على وعي المدارس بأهمية البنية التحتية والمادية في دعم العملية التعليمية. في المقابل، حصلت فقرة "توافر مكتبة إلكترونية متاحة لجميع من بالمدرسة" على أدنى متوسط (3.45) وجاءت في المرتبة الثامنة، ما يشير إلى وجود قصور نسبي في البنية الرقمية وضعف إمكانية الوصول إلى المصادر الإلكترونية. كما يُلاحظ أن فقرة "توافر الفصول الدراسية والمعامل بحالة جيدة" سجلت أعلى متوسط بين الفترات (4.27)، رغم ترتيبها الأخير، وهو ما يُعزى إلى ارتفاع درجة

التباين في استجابات المعلمين (الانحراف المعياري = 1.59)، وربما يعكس تفاوتاً في توفر هذه المرافق بين المدارس المختلفة. وبصورة عامة، تعكس النتائج إدراكاً إيجابياً لدى المعلمين لمستوى الملموسية في الخدمات الطلابية، مع ضرورة تعزيز البنية التكنولوجية وتوسيع نطاق الموارد الإلكترونية لضمان جودة شاملة ومستدامة في بيئة التعليم الثانوي.

التساؤل الفرعي الثاني: ما مدى توفر الاعتمادية بالخدمات الثانوية من وجهة نظر معلمي مرحلة التعليم الثانوي؟

جدول رقم (14) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (t) والترتيب لكل فقرة من فقرات "الاعتمادية"

ت	الدرجة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	P-value	الترتيب
1	متوفر	4.1160	.75485	.000	1
2	متوفر	4.044	.83549	.000	4
3	متوفر	4.0714	.82124	.000	2
4	متوفر	4.0670	.86504	.000	3
5	متوفر	3.7528	.98899	.000	7
6	متوفر	3.8547	1.04458	.000	6
7	متوفر	4.044	.90203	.000	4
8	متوفر	3.7303	.92991	.000	8
9	متوفر	4.0223	.88657	.000	5
	الاعتمادية	3.97	.62515	.000	---

يعكس الجدول (14) أن نتائج بُعد الاعتمادية في جودة الخدمات الطلابية من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية مستوى تقييم إيجابي ومرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.97) بانحراف معياري (.62515)، وهو ما يشير إلى اتفاق نسبي بين المعلمين حول توفر هذا البعد بشكل جيد. وقد جاءت الفقرة المتعلقة بتوفير فرص التواصل والتفاعل مع المدرسين والإداريين بشكل منتظم في المرتبة الأولى

بمتوسط (4.12)، تليها فقرتا تقديم الملاحظات البناءة للطلاب وتشجيع الأفكار الإبداعية بمتوسطين متقاربين (4.07 و 4.06 على التوالي)، مما يعكس إدراك المعلمين لوجود تفاعل فعال ومناخ داعم داخل المدرسة. كما حصلت فقرات مثل توفير الخدمة الاجتماعية للطلبة والعدالة في التعامل مع الطلاب على تقييمات مرتفعة نسبياً، مما يشير إلى اهتمام الإدارة بالجوانب التربوية والإنسانية في البيئة المدرسية. بالمقابل، سجلت فقرتا تقبل المدرسة لمسؤولية القصور في الخدمة وتنوع الأنشطة المدرسية أدنى متوسطين (3.73 و 3.75)، ما يسلط الضوء على مجالات محتملة للتحسين، تتعلق بتفعيل المساءلة المؤسسية وتوسيع نطاق الأنشطة المقدمة، ورغم تنوع الانحرافات المعيارية بين الفقرات، إلا أنها بقيت ضمن الحدود المقبولة، مما يعكس اتساقاً عاماً في تقييمات المعلمين، وبصورة كلية تعكس النتائج توفر يُعتمد عليه لأبعاد الدعم والتفاعل والخدمات داخل المدرسة، مع توصية بتعزيز ثقافة الاعتراف المؤسسي بالقصور وتطوير الأنشطة الطلابية لضمان بيئة مدرسية أكثر شمولاً وتوازناً.

السؤال الفرعي الثالث: ما مدى توفر الاستجابة بالخدمات الثانوية من وجهة نظر معلمي مرحلة التعليم الثانوي ؟

جدول رقم (15) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (t) والترتيب لكل فقرة من فقرات " الاستجابة"

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	P-value	الترتيب ب	الدرجة
1	يتم توفير قنوات اتصال سهلة ومتاحة للطلاب للتواصل مع المدرسين أو الإدارة	3.7654	.92453	.000	6	متوفر
2	يتم تحقيق استجابة سريعة لتوفير الموارد اللازمة للطلاب، مثل المواد الدراسية والكتب المدرسية	3.9609	.88916	.000	3	متوفر
3	توجد رؤية واضحة في تبليغ الطلبة بكل ما يحدث في حينه.	3.7288	.93840	.000	7	متوفر
4	يتوفر بالمدرسة لجنة متخصصة في بحث شكاوي الطلبة.	3.9213	.96521	.000	4	متوفر
5	يتم تقديم معلومات واضحة وشاملة بشأن الإجراءات والخدمات المقدمة للطلاب	3.8389	.89794	.000	5	متوفر
6	يوجد جهاز للتعامل مع المتغيرات الطارئة والأزمات بالمدرسة.	3.5419	1.12788	.000	9	متوفر
7	اعلام الطلبة باي تغير طارئ في مواعيد الحصص أو الامتحانات أو الأنشطة المختلفة.	4.1676	.78958	.000	1	متوفر

8	يوجد نوع من المتابعة لإدارة المدرسة لمقترحات المعلمين والطلاب لتحسين جودة الخدمة المقدمة.	3.9721	.97399	.000	2	متوفر
9	تتم الاستجابة بسرعة عن استفسارات واحتياجات الطلبة والمعلمين عبر الإنترنت	3.6705	1.03892	.000	8	متوفر
الاستجابة		3.85	.69299	.000	---	متوفر

يعكس الجدول (15) أن مستوى الاستجابة في جودة الخدمات الطلابية من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية إلى تقييم إيجابي عام، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.85) بانحراف معياري (0.69299)، ودلالة إحصائية قوية ($P\text{-value} = .000$)، مما يعكس وجود استجابات مقاربة ومتفقة نسبياً بين أفراد العينة بشأن هذا البعد. وقد تصدّرت فقرة "إعلام الطلبة بأي تغير طارئ في مواعيد الحصص أو الامتحانات أو الأنشطة المختلفة" الترتيب بمتوسط مرتفع (4.17)، مما يعكس فاعلية المدرسة في إدارة المعلومات الطارئة وضمان تواصل واضح وشفاف مع الطلبة. كما أظهرت فقرتنا "متابعة مقترحات المعلمين والطلاب" و"الاستجابة لتوفير الموارد" متوسطات مرتفعة (3.97 و 3.96 على التوالي)، ما يشير إلى تفاعل إيجابي من الإدارة في تلبية الاحتياجات التعليمية. في المقابل، جاءت فقرات مثل "وجود جهاز للتعامل مع الأزمات" و"الاستجابة عبر الإنترنت" في أدنى الترتيب بمتوسطات (3.54 و 3.67)، مما يسلط الضوء على جوانب تحتاج إلى تطوير في إدارة الطوارئ والتحول الرقمي. ورغم تباين درجات الانحراف المعياري بين الفقرات، فإنها بقيت ضمن الحدود المقبولة، مما يدعم اتساق الاتجاهات العامة للمعلمين. وتبعاً لذلك، فإن بُعد الاستجابة يظهر بدرجة "متوفر"، إلا أن تحسين آليات الاستجابة الإلكترونية وتعزيز خطط الطوارئ يُعد أمراً ضرورياً لتحقيق جودة خدمية أكثر شمولاً واستدامة في بيئة التعليم الثانوي.

التساؤل الفرعي الرابع: ما مدى توفر الموثوقية والأمان بالخدمات الثانوية من وجهة نظر معلمي مرحلة التعليم الثانوي ؟

جدول رقم (16) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (t) والترتيب لكل فقرة من فقرات "الموثوقية والأمان"

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	P-value	الترتيب ب	الدرجة
1	سلوك مدير المدرسة يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطلاب .	4.2626	.71367	.000	1	متوفر بشكل مرتفع

2	يتم توفير فرص للمشاركة والتفاعل الفعال في الأنشطة الطلابية والمشاريع القائمة في المدرسة	3.9890	.81642	.000	5	متوفر
3	توافر جميع وسائل الامن والسلامة الحديثة بالمدرسة.	3.8920	.93488	.000	7	متوفر
4	يتم تقديم الدعم اللازم للطلاب في التعامل مع التحديات الشخصية والاجتماعية التي يواجهونها	3.8989	.84432	.000	6	متوفر
5	وجود سرية تامة في انتقال المعلومات بين الطلبة وإدارة المدرسة.	3.8889	.98530	.000	8	متوفر
6	يوجد احترام متبادل بين إدارة المدرسة والمعلمين والطلبة تشعرهم بالأمان في التعامل.	4.1713	.80860	.000	2	متوفر
7	تحديد جدول زمني منتظم للدروس والاختبارات.	4.1685	.75518	.000	3	متوفر
8	هيئة التدريس تتمتع بالكفاءة والخبرة اللازمة.	4.0621	.75497	.000	4	متوفر
9	يتم توفير فرص للطلبة في التعبير عن الآراء والمقترحات والمشاركة في صنع القرارات المتعلقة بالمدرسة	3.7889	.95712	.000	10	متوفر
10	يتم توفير توجيه ومشورة للطلاب والطالبات في اختيار مساراتهم التعليمية.	3.8398	.89552	.000	9	متوفر
الموثوقية والأمان		4.000	.59905	.000	---	متوفر

بوضح الجدول رقم (16) نتائج أن نتائج مستوى الموثوقية والأمان في جودة الخدمات الطلابية من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.000) بانحراف معياري (0.59905)، مع دلالة إحصائية قوية لجميع الفقرات (P-value = .000)، مما يدل على تجانس ملحوظ في استجابات أفراد العينة. وقد جاءت الفقرة الخاصة بـ"سلوك مدير المدرسة يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطلاب" في المرتبة الأولى بمتوسط (4.26)، تليها فقرتا "وجود احترام متبادل بين الإدارة والمعلمين والطلاب" و"تحديد جدول

زمني منتظم للدروس والاختبارات" بمتوسطين (4.17)، مما يعكس إدراك المعلمين لبيئة مدرسية تتسم بالاحترام، والانضباط، والأمان النفسي والتنظيمي. كما أظهرت فقرة "كفاءة هيئة التدريس" متوسطًا جيدًا (4.06)، مما يؤكد الثقة بقدرات الكادر التعليمي. في المقابل، جاءت فقرات مثل "توفير فرص للتعبير والمشاركة في صنع القرار" و"تقديم التوجيه في اختيار المسارات التعليمية" في أدنى الترتيب (3.78 و3.84)، مما يشير إلى وجود فجوة نسبية في تمكين الطلاب وتفعيل دورهم في صنع القرارات المتعلقة بمسيرتهم التعليمية. وعلى الرغم من التباين الطفيف في درجات الانحراف المعياري، فإن القيم بقيت ضمن النطاق المقبول، ما يعكس موثوقية في توزيع البيانات. وبوجه عام، تُظهر النتائج أن المدارس توفر مناخًا يتسم بالموثوقية والأمان، إلا أن تعزيز مشاركة الطلبة في اتخاذ القرار وتقديم إرشاد أكاديمي أكثر فاعلية يمثل مجالًا مهمًا للتحسين المستقبلي.

التساؤل الفرعي الخامس: ما مدى توفر التعاطف بالخدمات الثانوية من وجهة نظر معلمي مرحلة التعليم الثانوي ؟

جدول رقم (17) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (t) والترتيب لكل فقرة من فقرات "التعاطف"

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	P-value	الترتيب	الدرجة
1	تقهم إدارة المدرسة لاحتياجات المعلمين والمتعلمين.	4.0335	.89881	.000	7	متوفر
2	وضع مصالح منسوبيها في مقدمة اهتمامات إدارة المدرسة.	3.8644	.81445	.000	10	متوفر
3	ملاءمة ساعات العمل والوقت المخصص لتقديم الخدمات المقدمة.	3.9500	.80692	.000	8	متوفر
4	تقدير ظروف الطلبة والمعلمين والتعاطف معهم عند تعرضهم لمشكلة ما.	4.0556	.81001	.000	6	متوفر
5	يوجد علاقات إنسانية ي التعامل مع الطلبة.	4.1117	.80645	.000	2	متوفر
6	تلبية رغبات الطلبة في الارتقاء بالخدمة المقدمة.	3.8079	.85103	.000	11	متوفر
7	يتم التعامل بطريقة محترمة مع احتياجات الطلبة والطالبات.	4.1000	.79172	.000	3	متوفر
8	يتم توفير دعم فردي وتوجيه للطلاب لتحقيق أهدافهم التعليمية.	4.0608	.78998	.000	5	متوفر

9	يتم التعامل بشكل فعال مع الملاحظات والاقتراحات المقدمة من قبل الطلبة والطالبات.	3.9282	.84349	.000	9	متوفر
10	تضع مصلحة الطلبة في مقدمة اهتمامات إدارة المدرسة.	4.0833	.82472	.000	4	متوفر
11	تتابع إدارة المدرسة المعوقات التي تواجه الطلبة وإيجاد الحلول لها.	4.3333	3.14278	.000	1	متوفر بشكل مرتفع
12	تتيح إدارة المدرسة فرصة للاحتفالات والرحلات والتعارف لجميع منسوبيها.	4.0608	.79698	.000	5	متوفر
التعاطف		4.03	.65088	.000	---	متوفر

يلاحظ من الجدول رقم (17) أن مستوى التعاطف في جودة الخدمات الطلابية من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية مرتفع، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام (4.03) بانحراف معياري (0.65088)، مما يعكس وجود اتفاق عام بين أفراد العينة حول توفر هذا البعد بدرجة جيدة. وقد تصدرت الفقرة المتعلقة بـ"متابعة إدارة المدرسة للمعوقات التي تواجه الطلبة وإيجاد الحلول لها" الترتيب بمتوسط (4.33)، رغم ارتفاع الانحراف المعياري نسبياً، ما يدل على إدراك واضح من المعلمين لأهمية الدور الإداري في حل مشكلات الطلبة. كما حصلت فقرات مثل "وجود علاقات إنسانية في التعامل مع الطلبة" و"التعامل المحترم مع احتياجات الطلبة" و"تقديم الدعم الفردي والتوجيه" على متوسطات مرتفعة (4.11، 4.10، 4.06 على التوالي)، مما يدل على توفر بيئة مدرسية تتسم بالاحترام والدعم النفسي والتربوي. في المقابل، جاءت فقرتا "تلبية رغبات الطلبة في الارتقاء بالخدمة" و"وضع مصالح منسوبي المدرسة في مقدمة الاهتمام" في أدنى الترتيب بمتوسطات (3.81 و 3.86)، مما يشير إلى وجود مساحة للتحسين في ما يتعلق بتمكين الطلبة وتعزيز المشاركة الفعلية في تطوير الخدمات. وعلى الرغم من تفاوت الانحرافات المعيارية، فإنها تظل ضمن الحدود المقبولة، باستثناء فقرة واحدة تتطلب مراجعة. وبصورة عامة، تعكس النتائج توفر بُعد التعاطف في البيئة المدرسية بدرجة جيدة، مما يعزز ثقة الطلبة ويسهم في بناء علاقات إيجابية، إلا أن هناك حاجة لمزيد من الجهود لتعزيز استجابة الإدارة لتطلعات الطلبة وتفعيل شراكتهم في تحسين الخدمات.

12. مناقشة نتائج البحث:

تتناول هذه المناقشة نتائج دراسة جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي بمدينة مصراتة من وجهة نظر معلمي التعليم الثانوي، مع التركيز على الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات كما هو موضح في نموذج الفجوة (SERVQUAL) وقد أظهرت النتائج توفر الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الموثوقية والأمان، والتعاطف، مما يعكس واقع الخدمات التعليمية في هذه المؤسسات، وفيما يلي عرض مفصل لنتائج كل بعد من هذه الأبعاد:

الاعتمادية: أشارت الدراسة إلى أن الاعتمادية تعكس قدرة المدارس على الوفاء بالتزاماتها من حيث تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة وكانت متوفرة بشكل ملحوظ. وهو ما يتماشى مع نتائج دراسة (بوشرة، 2021) التي تناولت فجوة إدراك الطلاب لجودة خدمات التعليم العالي، حيث أظهرت أن الطلاب كانوا يشعرون بأن توقعاتهم بشأن الاعتمادية لم تتحقق بشكل كامل، مما يعكس الحاجة إلى تحسين الالتزام في تقديم الخدمات، كذلك دراسة (Hoque، 2023) أكدت هذا الاتجاه، حيث أظهرت أن الطلاب في الجامعات الخاصة غير راضين عن التزام المعلمين، مما يبرز أهمية تعزيز الاعتمادية كعنصر أساسي في تحسين جودة التعليم.

الملموسية: أظهرت النتائج أن الخدمات التعليمية تتمتع بمستوى مقبول من الملموسية وتشير هذه النتيجة إلى أهمية المرافق والتجهيزات المادية في تعزيز جودة التعليم، وقد أفادت دراسة (البدوي، 2019) بأن متوسط رضا المعلمين حول الملموسية كان بدرجة متوسطة، مما يدل على وجود إمكانية لتحسين المرافق والخدمات المادية، علاوة على ذلك أظهرت دراسة (Cezar، 2023) زيادة ملحوظة في استخدام نموذج SERVQUAL، مما يعكس أهمية الملموسية في تعزيز جودة الخدمات العام ولذلك، فإن تحسين التجهيزات والمرافق التعليمية يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين تجربة التعلم للطلاب.

الاستجابة: أظهرت النتائج الحالية توفرها بشكل جيد وهذا يختلف مع نتائج دراسة (Tarnanidis، 2024) التي أشارت إلى فجوة كبيرة في الاستجابة لاحتياجات الطلاب، حيث لم يحصلوا على استجابة كافية لمشاكلهم وتعكس هذه الفجوة ضرورة تحسين قنوات التواصل بين المعلمين والطلاب، مما يتطلب استراتيجيات فعالة لتعزيز التواصل وضمان الاستجابة السريعة والفعالة لمشاكل الطلاب.

الموثوقية والأمان: أظهرت النتائج توفرها بشكل جيد، مما يختلف مع نتائج دراسة (Rapa، 2025) التي أظهرت ضعف الشعور بالأمان في الفصول الدراسية، واختلفت مع دراستي (Tarnanidis، 2024) و (Hoque، 2023) اللاتي أظهرتا فجوة كبيرة في الموثوقية والأمان، ومع إن تعزيز الأمان والموثوقية في المدارس يعد أمراً ضرورياً لتحسين جودة التعليم، فإن الأمر يحتم على المؤسسات التعليمية وضع استراتيجيات لتعزيز بيئة تعليمية آمنة، مما يسهم في زيادة رضا الطلاب والمعلمين.

التعاطف: أظهرت النتائج أن هذا البعد متوفر بشكل جيد، مما يتفق مع نتائج دراسة (المنهاوي، 2021) التي أكدت على أهمية التعاطف في تقديم الدعم للطلاب، وهنا يمكن القول أن التعاطف يعكس قدرة المعلمين والإدارة على فهم احتياجات الطلاب وتلبية توقعاتهم، مما يسهم في تحسين العلاقة بين المعلمين والطلاب، واختلف البحث مع دراسة (Tarnanidis، 2024) و (Hoque، 2023) و (Rapa، 2025) التي أشارت إلى وجود ضعف في تلبية الفهم العاطفي للطلبة.

يمكن القول إن تفسير الإيجابية والتوافر في جميع الأبعاد يرجع إلى أن الدراسة استندت إلى آراء المعلمين الذين قد يكون لديهم وعي مهني وانحياز لإظهار بيئة عملهم بشكل إيجابي، إضافة إلى خصوصية السياق المحلي في مدينة مصراتة الذي قد يوفر ظروفًا أفضل نسبياً من باقي المناطق. غير أن ذلك لا ينفي وجود فجوات حقيقية في جودة الخدمات التعليمية على المستوى الوطني، مما يبرز الحاجة إلى دراسات مستقبلية تعتمد على وجهة نظر الطلاب وأولياء الأمور، وتستخدم أدوات قياس أكثر شمولية لواقع التعليم الثانوي في ليبيا.

13. النتائج:

استناداً إلى التحليل الإحصائي الذي تم إجراؤه تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. توفر أبعاد جودة الخدمات التعليمية بالثانويات بمدينة مصراتة من وجهة نظر معلمي مرحلة التعليم الثانوي:
2. توفر الاعتمادية بجودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم الثانوي من وجهة نظر معلمي مرحلة التعليم الثانوي.
3. توفر الملموسية بجودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم الثانوي من وجهة نظر معلمي مرحلة التعليم الثانوي.

4. توفر الاستجابة بجودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم الثانوي من وجهة نظر معلمي مرحلة التعليم الثانوي.
5. توفر الموثوقية والأمان بجودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم الثانوي من وجهة نظر معلمي مرحلة التعليم الثانوي.
6. توفر التعاطف بجودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم الثانوي من وجهة نظر معلمي مرحلة التعليم الثانوي.

14. التوصيات:

بناءً على النتائج الإحصائية الوصفية والاستدلالية المستخلصة من تحليل أبعاد جودة الخدمات الطلابية في مدارس التعليم الثانوي من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات العلمية الهادفة لتعزيز فعالية الخدمات التعليمية ودعم بيئة التعلم المستدامة على النحو التالي:

1. تفعيل القنوات الإلكترونية للتواصل مع الطلاب والمعلمين لضمان سرعة الاستجابة للاستفسارات والملاحظات وإنشاء وحدات متخصصة للاستجابة الفورية للمشكلات الطارئة وتوفير الدعم الفني والإداري السريع.
2. تصميم آلية متابعة دورية لمقترحات الطلاب والمعلمين بهدف تعزيز إشراكهم في تحسين جودة الخدمات وتوسيع نطاق المكتبات الإلكترونية وزيادة مصادر التعلم الرقمية لضمان شمولية الخدمة وتلبية الاحتياجات المتنوعة للمتعلمين.
3. تحديث الأجهزة والتقنيات التعليمية بشكل دوري، بما يواكب التطور التكنولوجي ويسهم في تحسين العملية التعليمية وتعزيز التزام المدارس بتنفيذ الوعود وتقديم الخدمات بشكل متسق وموثوق.
4. تطوير وتنوع الأنشطة اللاصفية (رياضية، ثقافية، اجتماعية) لخلق بيئة محفزة وشاملة للطلاب وتحسين خدمات الصيانة والدعم الفني وتحديد جداول زمنية واضحة لتقديمها بانتظام.
5. تعزيز ثقافة المساءلة من خلال تشجيع الإدارة على الاعتراف بالمواطن التي تحتاج إلى تطوير وتحسين الخدمة المقدمة.
6. تعزيز علاقات الاحترام المتبادل بين الإدارة والمعلمين والطلبة، بما يعزز الشعور بالأمان والثقة.
7. توعية الكادر الإداري والتعليمي بأهمية مهارات التعاطف والدعم النفسي والاجتماعي للطلاب.
8. تخصيص مرشدين تربويين لتقديم الدعم الفردي والتوجيه الأكاديمي بما يتناسب مع احتياجات الطلبة وتفعيل دور الأنشطة الترفيهية والاجتماعية التي تعزز الانتماء والتواصل بين أفراد المجتمع المدرسي.

15. المراجع:

1. الأسدي، ط. (2015). تأثير أبعاد المناخ التنظيمي في جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية على بعض المستشفيات الخاصة بمحافظة دمشق (رسالة ماجستير، جامعة دمشق).
2. بوعشرة، م. (2021). نموذج الفجوة (SERVQUAL) آلية لقياس جودة خدمات التعليم العالي: حالة جامعة مصطفى اسطمبولي، معسكر، الجزائر. أعمال المؤتمر الدولي حول ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي 2020.
3. البدوي، أ. م. ح.، & القحطاني، إ. س. ع. (2019). استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات SERVQUAL في قياس جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية. مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، 184. (2).
4. الدويك، أ. (2018). مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية وسبل تطويرها (رسالة ماجستير، جامعة الخليل).
5. سليم، ت. ب. (2022). قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية التربية المرج باستخدام نموذج الفجوة (رسالة ماجستير، جامعة بنغازي).
6. شيا، ن. (2017). دور جودة الخدمات البنكية في كسب ولاء الزبون: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري (رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة).

7. العولقي، ع. (2018). قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس SERVPERF وأثرها في رضا الطلبة: دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي*, 11(37), 1-27.
8. المنهاوي، ع. ح. ع. ر.، محمود، س. ع. م.، & حسين، أ. م. (2021). تقييم الأهمية النسبية لمحددات قياس جودة الخدمات التعليمية طبقاً لنموذج الفجوة. *SERVQUAL. المجلة العربية للنشر العلمي*, 31.
9. المرغني، ع. ق. س.، & مكاربي، ع. أ. ع. (2019). متطلبات تحديث مرحلة التعليم الثانوي في ضوء متطلبات مجتمع المعرفة من وجهة نظر مفتشي تعليم طرابلس المركز. *جامعة طرابلس*.
10. محمود، م. ف. (2009). تنمية ثقافة الجودة. *جامعة المنصورة، كلية التربية النوعية، مصر*.
11. هيئة الرقابة الإدارية. (2023). *التقرير السنوي لهيئة الرقابة الإدارية*. طرابلس: هيئة الرقابة الإدارية – ليبيا، 1-120.
12. وزارة التربية والتعليم. (2022). *خطة تطوير التعليم في ليبيا 2021-2022*. طرابلس: وزارة التربية والتعليم – ليبيا، 1-85.
13. Rapa, I. C., Cahyono, W. E., & Fais, M. A. (2025). Analisa kualitas pelayanan guru terhadap kepuasan siswa dengan metode Servqual. *JUTIN: Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(1), 440–450.
14. ReliefWeb. (2024, April). Barriers and enablers: Education in Libya – Situation overview. United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA). 1–15.
15. Hoque, U. S., Akhter, N., Absar, N., Khandaker, M. U., & Al-Mamun, A. (2023). Assessing service quality using SERVQUAL model: An empirical study on some private universities in Bangladesh. *Trends in Higher Education*, 2, 255–269.
16. Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
17. Tarnanidis, T., & Tarnanidis, J. (2024). Analyzing the SERVQUAL method for senior high school education's gaps and factors. *European Journal of Educational Management*, 7(4), 227–243.
18. Cezar, F. V., Zucatto, L. C., Borba, V. T., & Segatto, S. S. (2023). Qualidade do serviço público por meio do modelo SERVQUAL: uma análise das dissertações e teses brasileiras (2000–2020). *Revista Gestão e Secretariado (GeSec)*, 14(12), 21145–21161.
19. Education Cannot Wait. (2023). Libya. 1–6
20. World Bank. (2022). Libya: Human capital and education sector overview. World Bank Group. 1–32.