



(٣٧٩) (٣٤١)

العدد السابع

والعشرون

أبعاد جودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي لدى طلاب التعليم الثانوي
والمهني

في مدينة الصويرة

(دراسة ميدانية)

م. د. عبد جبر زامل

الكلية التربوية المفتوحة / فرع الصويرة

aosabd212@gmail.com

المستخلص :

هدفت الدراسة الى التعرف على أبعاد جودة الخدمات التعليمية في تحسين التحصيل الدراسي من خلال عينة من طلاب المرحلة النهائية بمرحلة التعليم الثانوي والمهني بمدينة الصويرة، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لكونه ملائماً لأغراض البحث واهدافه , أما مجتمع البحث فقد تألف من طلاب المرحلة النهائية بمرحلة التعليم الثانوي والمهني في مدينة الصويرة والبالغ عددهم (٥٩٥٠) طالباً وطالبة بواقع (٣٠٨٠) طالباً، و(٢٨٧٠) طالبة، اما اداة البحث فقد تألفت من متغيرين أساسيين وهما المتغير المستقل والمتمثل بأبعاد جودة الخدمات التعليمية، والمتغير التابع والمتمثل بالتحصيل الدراسي، وتم التأكد من خصائصها السايكومترية وبعد جمع البيانات تم تحليلها احصائياً باستعمال الباحث البرنامج الاحصائي (SPSS) لتحليل البيانات اسفرت النتائج عن الاتي:

- وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي.

- كما تبين وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات التعليمية والمتمثلة في جودة الأداء التدريسي، والبنية التحتية للمدارس، والإدارة المدرسية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي للطلاب.

وخلصت هذه الدراسة إلى عدة توصيات؛ من أهمها



- ١-تفعيل دور المرشد أو الباحث الاجتماعي في تحديد المشاكل الاجتماعية التي يعاني منها الطلاب والتي يمكن أن تؤثر على تحصيلهم الدراسي ووضع الحلول الناجعة لها،
- ٢-إقامة الدورات التدريبية للمدرسين لتعزيز مهاراتهم التدريسية، وتأهيلهم بصورة جيدة في استعمال أساليب تدريسية مبتكرة وتفاعلية ذات طابع ترفيهي تجعل التعليم أكثر تشويقاً ومتعة،
- ٣-توفير فصول دراسية واسعة ومجهزة بأثاث مريح ومناسب، ومختبرات علمية مجهزة، ومكتبات مجهزة بالمصادر الساندة للمناهج المدرسية.

الكلمات المفتاحية: الخدمات التعليمية، البنية التحتية، الإدارة المدرسية.

Dimensions of Educational Service Quality in Improving Academic Achievement among Secondary and Vocational Students in Essaouira ((Field Study

Assistant Professor Abd Jabr Zamel

Open College of Education / Essaouira Branch

aosabd212@gmail.com

Abstract:

The study aimed to identify the dimensions of educational service quality in improving academic achievement through a sample of final-year secondary and vocational education students in the city of Essaouira. The researcher relied on the descriptive analytical approach as it was appropriate for the purposes and objectives of the research. The research community consisted of final-year secondary and vocational education students in the city of Essaouira, numbering (5,950) male and female students, comprising (3,080) male students and (2,870) female students. The research tool consisted of two main variables: the independent variable, represented by the dimensions of educational service quality, and the dependent variable, represented by academic achievement. Their psychometric properties were verified, and after collecting the data, it was statistically analyzed using the statistical program (SPSS). The results yielded the following:

1. There is a statistically significant effect of the quality of educational services on improving the level of academic achievement.
2. It was also found that the dimensions of educational service quality, represented by the quality of teaching performance, school infrastructure, and school administration, had a statistically significant impact on improving students' academic achievement.

This study concluded with several recommendations, the most important of which are:



1. Activating the role of counselors or social researchers in identifying the social problems students face that could impact their academic achievement and developing effective solutions.
2. Holding training courses for teachers to enhance their teaching skills and properly qualify them to use innovative and interactive teaching methods with an entertaining nature that makes education more engaging and enjoyable.
3. Providing spacious classrooms equipped with comfortable and appropriate furniture, well-equipped science laboratories, and libraries stocked with resources supporting school curricula.

Keywords: Educational services, infrastructure, school administration.

المقدمة

تشكل قضايا الجودة وضمانها في التعليم محور اهتمام المجتمعات الحديثة، إذ تجذب انتباه الباحثين والمهتمين بالشأن التعليمي. يتضح هذا الاهتمام أيضًا من خلال الدعم الكبير الذي تقدمه الدول والمنظمات لبرامج الجودة في التعليم. ويمكن الإشارة إلى أن انتشار مفهوم الجودة في الأوساط الأكاديمية يعود جزئيًا إلى نجاح نماذج التعليم عالي الجودة في الدول المتقدمة (مرجين، ٢٠١٥، ١).

تحظى جودة التعليم باهتمام متزايد من قبل المعنيين بالشأن التعليمي على المستويين الإقليمي والعالمي. ويرى العديد من الخبراء أن تحسين جودة التعليم وتطوير مخرجاته يمثل حلاً أساسيًا لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين. وفي الوقت الحالي، تركز جميع المنظمات والمؤسسات على مفهوم الجودة وآليات تطبيقه، فضلًا عن تقييم مدى التزام هذه المؤسسات بمعايير ومبادئ الجودة. (الروقي، ٢٠٢١، ٥٨).

لقد مثل التحصيل الدراسي أهمية بالغة في حياة الفرد وأسرته، فهو لا يقتصر على النجاح في المراحل التعليمية المتعاقبة والحصول على الدرجات المؤهلة لذلك، بل يتعدى ذلك ليشمل جوانب حيوية أخرى. يُعد التحصيل الدراسي المسار الأساسي الذي يحدد نوع التعليم والمهنة التي سيختارها الفرد، ومن ثم يساهم في تحديد دوره الاجتماعي، ومكانته في المجتمع، ونظرته إلى نفسه، وشعوره بالإنجاز، ومستوى طموحه. لذا فإن التحصيل الدراسي يعزز شعور الفرد بالتفوق والنجاح، ويزيد من ثقته بنفسه، ويرفع مستوى طموحه. فالنجاح يولد شعورًا بالفخر والإمكانات والقدرة على تحقيق الإنجازات، وهذا التأثير متبادل، إذ تحتل الحاجة إلى تحقيق الذات قمة الهرم الإنساني، وتتجلى في



التعليم من خلال سعي المتعلم إلى الحصول على مكانة اجتماعية مرموقة (الأحمد، والحموي، ٢٠١٠، ١٧٦).

تعدّ جودة الخدمات التعليمية من العوامل الأساسية التي يُمكن أن تحسن مستوى التحصيل الدراسي، فالخدمات التعليمية عالية الجودة تُسهم في تكوين بيئة تعليمية داعمة ومحفزة تضمن تحقيق النجاحات المثمرة في مجال التعليم، فجودة الخدمات التعليمية تعزز العدالة الاجتماعية وتتيح للطلاب فرص النجاح الأكاديمي والمهني وتسمح للطلاب بالحصول على فرص تعليمية متساوية .

الفصل الاول

مشكلة الدراسة

يُعدّ التحصيل الدراسي المرتكز الأساسي للتنمية الاقتصادية والمجتمعية. ومع ذلك فإن العديد من طلاب المرحلة الثانوية يواجهون تحديات كثيرة في تحقيق أهدافهم الأكاديمية، وإن من أهم هذه التحديات هي جودة الخدمات التعليمية، فأغلب المدارس الثانوية تعاني من نقص حاد في الموارد المالية والبشرية كالكتب والمختبرات والمكتبات، كما إنها تعاني من مشاكل اجتماعية كالعنف والأهمال والتممر، فضلاً عن عدم مواكبة بعض المدرسين للتطورات الحديثة في مجال التعليم والتدريس، فبعض المدرسين لا يملكون المهارات المطلوبة لتقديم تعليم عالي الجودة، الأمر الذي يتسبب في انخفاض مستوى التحصيل الدراسي عند عدد كبير من طلاب المرحلة الثانوية. وتتلخص مشكلة الدراسة بالتساؤل الآتي:

ما أثر جودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي عند طلاب المرحلة الثانوية في مدينة الصويرة؟ وينبثق عن هذا التساؤل الأسئلة الفرعية الآتية:

١. ما أثر جودة الأداء التدريسي كأحد مؤشرات جودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي؟

٢. ما أثر البنية التحتية للمدارس كأحد مؤشرات جودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي؟

٣. ما أثر الإدارة المدرسية كأحد مؤشرات جودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي؟

فرضيات الدراسة:



الفرضية الرئيسية: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي عند طلاب المرحلة الثانوية في مدينة الصويرة.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الأداء التدريسي كأحد مؤشرات جودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي عند طلاب المرحلة الثانوية.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية للمدارس كأحد مؤشرات لأبعاد جودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي عند طلاب المرحلة الثانوية.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للإدارة المدرسية كأحد مؤشرات لأبعاد جودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي عند طلاب المرحلة الثانوية.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في أهمية جودة الخدمات التعليمية كمتغير يمكن أن يساهم مساهمة فاعلة في تحسين مستوى التحصيل الدراسي من خلال الدراسة التفصيلية لأبعاد جودة الخدمات التعليمية والمتمثلة بجودة الأداء التدريسي والبنية التحتية للمدارس، والإدارة المدرسية، كما إن هذه الدراسة يمكن أن توفر قاعدة بيانات للباحثين المتخصصين بعلم الاجتماع وطرائق التدريس، بحيث تتم الاستفادة من قبل مدراء المدارس ومديريات التربية، كما إن هذه الدراسة يمكن أن تكون قاعدة مهمة للقيام بدراسات مستقبلية من قبل الباحثين.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التحقق من أثر جودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي عند طلاب المرحلة الثانوية في مدينة الصويرة، من خلال الآتي:

• التعرف على اثر جودة الأداء التدريسي كأحد مؤشرات جودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي.

• تحديد اثر البنية التحتية للمدارس كأحد مؤشرات جودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي.

• التعرف على اثر الإدارة المدرسية كأحد مؤشرات جودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي.

حدود الدراسة



❖ الحدود الموضوعية: وتتمثل بأثر جودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي.
❖ الحدود البشرية: وتتمثل بطلاب المرحلة المنتهية بمدارس في التعليم الثانوي بفروعه العلمي والادبي والمهني.

❖ الحدود المكانية: مدارس التعليم الثانوي بمدينة الصويرة محافظة واسط.

❖ الحدود الزمنية: مدة إعداد البحث (٢٠٢٤-٢٠٢٥).

مصطلحات الدراسة

قد تم تحديد المفاهيم الأساسية المتعلقة بالدراسة والتي ترتبط ارتباطا وثيقا بها .

جودة الخدمات التعليمية:

-عرفها بن كتيلة وسلطاني (٢٠٢٤) بأنها: سعي المؤسسة التعليمية لتحقيق مجموعة من المعايير والمستويات المتوافق عليها، والتي تعكس كفاءة وفاعلية النظام التعليمي بأكمله. وهذا يشمل تقييم المدخلات (مثل الموارد والطلاب)، والعمليات (مثل المناهج وطرق التدريس)، والمخرجات (مثل مهارات الخريجين)، والتفاعل مع البيئة الخارجية (مثل سوق العمل واحتياجات المجتمع). الهدف النهائي هو تعظيم القيمة والكفاءة والفاعلية. (بن كتيلة وسلطاني، ٢٠٢٤، ٦، ٢٠٢٤)
-وعرفها القره غولي (٢٠٢٣) بأنها: الدرجة التي يتم بها تحقيق الأهداف أو تحقيق مستويات الإنجاز المرغوبة (القره غولي، ٢٠٢٣، ٨٩).

• جودة الأداء التدريسي:

-عرفها شعيب (٢٠٢٤) بأنها: مجموعة السلوكيات والأنشطة التي يمارسها المدرس داخل الفصل الدراسي وخارجه، والتي تعكس دوره كفاعل اجتماعي يسعى إلى تحقيق أهداف تعليمية وتربوية محددة. هذه السلوكيات والممارسات تشكل تفاعلاً ديناميكياً يهدف إلى نقل المعرفة وتنمية المهارات والقيم لدى الطلاب، بما يتماشى مع الأهداف التعليمية والاجتماعية المنشودة. (شعيب، ٢٠٢٤، ٣٢٣).

• البنية التحتية المدرسية:

- عرفها حوالة ومهني (٢٠٢٤) بأنها: الهياكل والمرافق المادية والتنظيمية الأساسية (حوالة ومهني، ٢٠٢٤، ٢٠).

• الإدارة المدرسية:



-عرفها الزين وأبو ذر (٢٠٢٠) بأنها: مجموعة العمليات والأنشطة التي تهدف إلى تحقيق الأهداف التربوية بكفاءة وفاعلية، وتتضمن هذه العمليات تنسيق وتوجيه الخبرات التعليمية والتربوية داخل المدرسة، وفقاً لنماذج ومعايير محددة مسبقاً من قبل هيئات إدارية عليا، ويمكن أن نعدّ الإدارة المدرسية بمثابة نظام اجتماعي فرعي يسعى إلى تحقيق التوازن بين متطلبات المجتمع وأهداف المؤسسة التعليمية. (الزين وأبو ذر، ٢٠٢٠، ٥)

• التحصيل الدراسي:

-وعرفه بولعراس (٢٠٢٢) بأنه: مستوى الكفاءة الذي يحققه الفرد في السياق التعليمي، سواء أ كان ذلك في المدرسة أو الجامعة، ويتم تقييم هذا المستوى من خلال مجموعة متنوعة من الأدوات والأساليب، بما في ذلك الاختبارات الرسمية وتقييمات المدرسين، والتي تعكس مدى استيعاب الطالب للمادة الدراسية وقدرته على تطبيقها (بولعراس، ٢٠٢٢، ٣٧).

الفصل الثاني

المحور الأول: الخلفية الأدبية

مفهوم جودة الخدمات التعليمية

الخدمة: تعرف الخدمة على أنها شكل من أشكال التفاعل الاجتماعي المنظم، إذ يقوم طرف بتقديم نشاط أو عمل متخصص بهدف تلبية حاجة أو تحقيق غرض معين لطرف آخر، ويمكن أن تتخذ هذه الخدمات أشكالاً متنوعة، بدءاً من الاستشارات المتخصصة في مجالات مثل الطب أو الهندسة، وصولاً إلى حل المشكلات التقنية في الإنتاج أو تقديم الخدمات الحاسوبية. ما يميز الخدمات هو طبيعتها غير المادية واعتمادها على العلاقة بين مقدم الخدمة والمستفيد منها (خضير، ٢٠٢١، ٢٠٢). وعرفت الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها نتاج تفاعلات اجتماعية تتسم بغياب المادية أو محدوديتها، وفي الحالات التي تكون فيها الخدمة غير مادية بشكل كامل، يتم تبادلها بشكل مباشر بين المنتج والمستهلك، دون الحاجة إلى وسائط تخزين أو نقل، وتتميز هذه الخدمات بطبيعتها الزائلة، إذ يستهلكها الفرد في الوقت نفسه الذي يتم إنتاجها فيه (الكريبي وآخرون، ٢٠٢٣، ٩).

أهمية الجودة في التعليم: تكمن أهمية إدارة الجودة في عدة موضوعات ، فالجودة في التعليم تؤدي إلى زيادة إنتاجية الطلاب، وتعمل على تحسين أداء القائمين بالتدريس من خلال إدارة الجودة، كما إنها تعمل على تقليل الأخطاء في العمل العلمي والإداري والمالي، فضلاً عن إن الجودة في التعليم



تسهم في توفير قاعدة بيانات علمية وإدارية متكاملة وتزيد الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء للطلاب بالمؤسسة (القحفة والقواس، ٢٠٢٠، ٣٢٧).

معايير الجودة في التعليم: تكمن معايير الجودة في التعليم بجودة المناهج والمقررات الدراسية، وجودة البنية التحتية في القطاع التعليمي، فضلاً عن كفاءة الأطر التربوية والإدارية التعليمية وكذلك التدبير الأفضل للموارد البشرية والمالية، أيضاً الانطباع الجيد الذي تكوّن للطلاب من الخدمات التي تقدمها المدارس، وأخيراً التحسين المستمر في المناهج (صالح وعلي، ٢٠١٩، ٢٩٤).

جودة الخدمات التعليمية: وهي عبارة عن العمليات المنهجية التي تهدف إلى تنظيم وتوثيق البرامج والإجراءات التعليمية، وتطبيق الأنظمة واللوائح والتوجيهات ذات الصلة، كما تهدف إلى إحداث تغيير إيجابي في العملية التعليمية، وتعزيز النمو الشامل للطلاب في مختلف الجوانب العقلية والنفسية والاجتماعية والثقافية، ويتطلب تحقيق هذه الأهداف إتقاناً للأعمال المدرسية وإدارة فعالة للموارد المتاحة (خضير، ٢٠٢١، ٢٠٣).

مؤشرات جودة الخدمات التعليمية: تتضمن مؤشرات جودة الخدمات التعليمية عدة مؤشرات من أهمها:

أ. **جودة الأداء التدريسي:** يعد التدريس نشاطاً تربوياً مقصوداً ومنتظماً، يضطلع به المدرسون في البيئات الصفية المتنوعة. لذا ينبغي أن يعكس التدريس التطورات المعاصرة في الفكر التربوي والمؤسسات المجتمعية، متجاوزاً مجرد نقل المعلومات. إنه بالأحرى نشاط مُخطط له بعناية، بهدف الوصول لمخرجات تعليمية مُستهدفة لدى الطلاب، إذ يقوم المدرس بدور المحوري في تخطيط وإدارة هذا النشاط (أسماء، ٢٠١٦، ٦٠).

ب. **البنية التحتية للمدارس:** تشير البنية التحتية التعليمية إلى المرافق والتجهيزات المادية التي تدعم العملية التعليمية، وتمثل عنصراً هاماً في نجاحها. تتضمن هذه المرافق القاعات الدراسية، وأنظمة التهوية والإضاءة، والمقاعد، وغيرها من العناصر التي تؤثر بشكل مباشر على جودة التعليم ومخرجاته. فضلاً عن، أنها تشمل البنية التحتية التعليمية قدرة المباني على استيعاب أعداد الطلاب المتزايدة، ومدى استفادة المدرسين والطلاب من المكتبات والمختبرات، وأخيراً الموارد المالية المتاحة لكل مؤسسة تعليمية (جنبلط، ٢٠٢١، ٩٧).

ج. **الإدارة المدرسية:** تضطلع الإدارة بدور حيوي في تسيير مؤسسات المجتمع، وتتجسد الإدارة المدرسية في تحديد آليات التعليم داخل المدرسة. وتكمن أهمية الإدارة المدرسية في تعاملها المباشر



مع الطلاب، مما يجعل طبيعة عملها معقدة وحساسة مقارنة بأنواع الإدارات الأخرى. تعتمد قدرة المدرسة على تحقيق رسالتها بشكل كبير على جودة الإدارة المدرسية، التي تتولى مسؤولية السيطرة على عملية التعليم والتعلم، وتنظيمها، وتوجيهها، وتقييمها. وفي حال وجود خلل أو فساد في هذه الإدارة، فإن ذلك يؤثر سلباً على جودة الخريجين. لذا، تتوازي أهمية الإدارة مع أهمية المادة التعليمية (الناجي، ٢٠١٦، ٢٦).

التحصيل الدراسي

يمثل التحصيل الدراسي جانباً محورياً في النشاط الذهني للطلاب، إذ يتجلى فيه أثر التفوق أو التذني الأكاديمي، وهو يرتبط بشكل وثيق بالمخرجات التعليمية المنشودة. يتراوح التحصيل الدراسي بين مستويين: المستوى الجيد، إذ يحقق مستويات عالية من الإنجاز، والمستوى الضعيف، الذي يعكس عدم القدرة على استيعاب المعلومات المقدمة، مما قد يؤدي إلى الانقطاع عن الدراسة أو الرسوب وإعادة العام الدراسي.

أهمية التحصيل الدراسي:

يحظى التحصيل الدراسي بأهمية بالغة في العملية التعليمية والتربوية، إذ يُعد من أبرز مخرجات التعليم التي يسعى المتعلمون للوصول إليها. ويُعدّ التحصيل الدراسي من المجالات التي تحظى باهتمام واسع من قبل الآباء والمربين، بوصفه هدفاً تربوياً يسعى إلى تزويد الإنسان بالعلوم التي تنثري مداركه وتساهم في النمو السليم لشخصيته. كما أن التحصيل الدراسي يلبي الحاجات النفسية للدارسين، وفي حال عدم إشباع هذه الحاجات، قد يشعر الطالب بالإحباط، مما قد يؤدي إلى استجابات سلبية واضطرابات في النظام الدراسي. وتتجلى أهمية التحصيل الدراسي في كونه معياراً لتقييم كفاءة العملية التعليمية وقدرتها على تنمية المواهب المجتمع (توفيق، ٢٠١٨، ٤٦).

أهداف التحصيل الدراسي: يمثل التحصيل الدراسي عملية اكتساب الطلاب للمعرفة والمهارات، مما يعكس فهمهم للمناهج الدراسية. لا يقتصر الهدف على قياس استيعاب المواد، بل يتعداه إلى تقييم القدرات الكامنة لدى الطلاب وتحديد مواطن القوة والضعف لديهم. كما يساهم في تصنيف الطلاب وفقاً لمستوياتهم التعليمية، وتحديد مدى استعدادهم لمواصلة مسيرتهم التعليمية. فضلاً عن الدور الحيوي الذي يلعبه التحصيل الدراسي في تطوير العملية التعليمية واتخاذ قرارات مستنيرة تخدم مصلحة الطلاب (بولعراس، ٢٠٢٢، ٣٨).

المحور الثاني: الدراسات السابقة



١-دراسة خضير (٢٠٢١)

عنوان الدراسة (أثر جودة الخدمات التعليمية المدركة على رضا الطلاب باستخدام مقياس أداء التعليم العالي)،

تدور المشكلة البحثية حول أثر تطبيق جودة الخدمة التعليمية المدركة باستخدام مقياس HEdPERF على رضا الطالب بالتطبيق على طالب كلية السياحة والفنادق جامعة مدينة السادات للعام الجامعي / ٢٠٢٠ ٢٠٢١ بوصفها في طور تنفيذ متطلبات الحصول على الاعتماد .ويمكن طرح المشكلة البحثية في شكل التساؤل الآتي: ما هو اثر تطبيق جودة الخدمة التعليمية المدركة باستخدام مقياس HEdPERF على رضا طالب كلية السياحة والفنادق؟ اعتمدت الدراسة على تصميم استمارة استبيان مصممة اعتمادا على الأبعاد الستة لمقياس HEdPERF في متغيرها المستقل (الجانب غير الأكاديمي، الجانب الأكاديمي، سمعة الجامعة، تسهيلات الوصول، قضايا البرنامج، الفهم لاحتياجات الطالب) وابعاد تتعلق برضا الطالب على مكونات العملية التعليمية (البنية، العملية التعليمية، اداء هيئة التدريس...). تم توزيع الاستمارة على عينة مكونة من ٥٠٠ طالب. وقد خلصت الدراسة الى النتائج الآتية: بينت نتائج تحليل الانحدار المتعدد لدراسة تأثير أبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة جودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطالب أن قيمة معامل الارتباط للنموذج بلغت (٠.٧٦٩) عند مستوى معنوية (وهي قيمة دالة إحصائية (٠.٠١) لذا توجد علاقة ارتباط بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة ورضا الطالب. كذلك فان معامل التحديد للانحدار المتعدد كانت (٠.٥٩٢) وهناك تنبؤ بتأثير أبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطالب بنسبة (٥٩.٢%)

٢-دراسة أبي صالح وصديقي (٢٠١٨)

عنوان الدراسة (جودة الخدمات في التعليم العالي وأثرها على رضا الطلبة ودرجة ولائهم، هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات في جامعة الطائف وأثرها على رضا طلاب ودرجة ولائهم، وقد تم استخدام منهجية المسح الوصفي، وتمثلت الأداة في مقياس HEdPERF لجمع البيانات، وبلغ حجم عينة البحث (٥٣٤) من طلبة كلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف، منهم (٣٠٥) طلاب، وعدد (٢٢٩) طالبات، وقد تم استخدام التحليل الإحصائي Structural Equation Models (SEM) من خلال برنامج اموس AMOS لتحليل البيانات، وتقييم النموذج، واختبار الفرضيات.



وأشارت النتائج إلى أن مستوى جودة الخدمات بالكلية حصل على متوسط عام (٣.٢)، وجاء (بُعد إدارة الجامعة، وُبعد أعضاء هيئة التدريس)، في المرتبة الثانية، وكان متوسطهما الحسابي (٢.٧)، وكلاهما بدرجة متوسطة، أما بُعد مرافق الجامعة فحصل على متوسط (٢.٥٩) بتقدير (غير موافقين)، وحصل بعد رضا الطلاب على متوسط (٢.٧)، وحل أخيراً بُعد ولاء الطلاب، إذ حصل على أدنى متوسط، وهو (١.٥٩)، بتقدير (ضعيف جداً) بأن ليست هناك علاقة بين رضا الطلاب، وولائهم. كما بينت الدراسة أن رضا الطلاب له تأثير جزئي على جودة الخدمات المقدمة من جامعة الطائف، وولاء الطلاب بلغ (٠.٣٩-). وفي ضوء نتائج الدراسة، تم تقديم جملة من التوصيات والمقترحات؛ لرفع مستوى جودة الخدمات، بما يزيد من رضاهم، ويعمق ولاءهم لجامعاتهم، ووطنهم، وأمتهم

٣- دراسة زوبيدة (٢٠٢٢)

عنوان الدراسة (أثر جودة الخدمات التعليمية بالمدارس الخاصة على رضا الأولياء، دراسة لعينة من أولياء التلاميذ بالمدارس الخاصة بالجزائر)، هدفت الدراسة إلى بيان أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الأولياء في المدارس الخاصة بالجزائر، ولتحقيق ذلك صممت الباحثتان إستبانة تضمنت (٤٣) فقرة لجمع المعلومات الأولية من أولياء الأمور. و على ضوء ذلك تم استخدام المنهج التحليل الوصفي و من ثم جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات بواسطة برنامج (Spss.25)، بعد عمليات تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: تحسين جودة الخدمة التربوية ينعكس إيجاباً على مستوى رضا الأولياء. كما أوضحت الدراسة أن هناك تأثيراً ذا دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية الخاصة على رضا الأولياء بقيمة دلالة (٠.٠٥)، كما توجد فروق في رضا أولياء التلاميذ تعزى للمستوى التعليمي لهم و العمر. وخلصت الدراسة إلى التوصيات الآتية: يجب أن تستمر المدارس في التأكيد على الالتزام والتطوير المستمر لجودة الهياكل التعليمية، جودة الإجراءات، جودة التفاعل وجودة النتائج لتحسين البرامج المعتمدة في المدارس الخاصة.

دراسة المشرقي (٢٠٢٣)

٤- عنوان الدراسة (العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب)،

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تطوير استبيان



خاص لجمع البيانات من عينة الدراسة المأخوذة التي بلغ عدد أفرادها (١٠٠) طالب، وقد بلغ عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل (٩٦) استبانة، شكلت ما نسبته (٩٦.٠%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة، وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران، فضلاً عن وجود فروق ذي دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى لمتغيرات الجنس والمستوى الدراسي، وعدم وجود فروق وجود فروق ذي دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى لمتغير العمر.

الفصل الثالث منهج البحث وإجراءاته

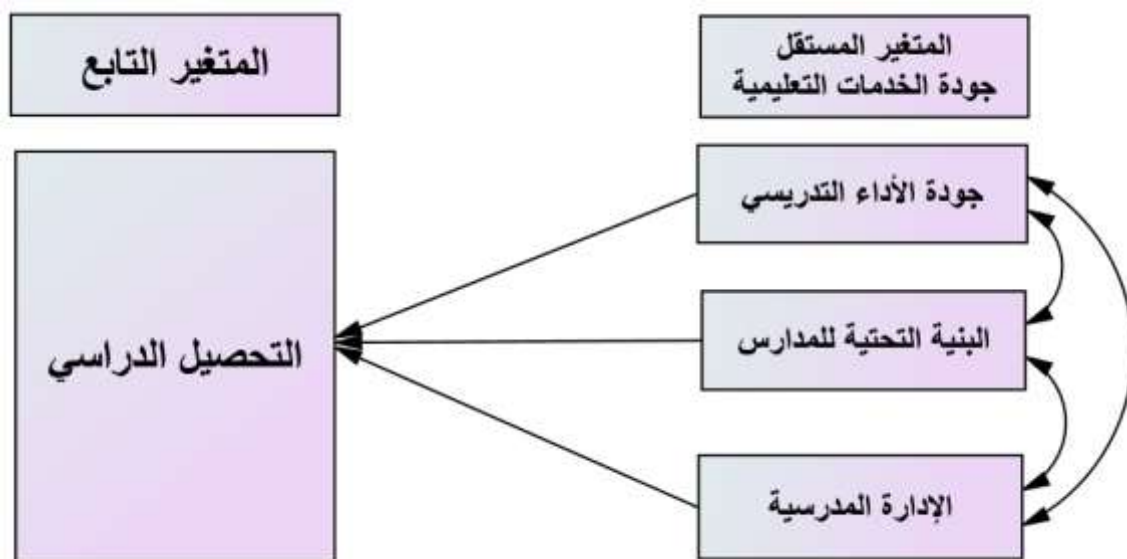
منهج الدراسة

من أجل القيام بالدراسة وفق الأسس العلمية والتي من شأنها إظهار الحقائق التي تفسر العلاقة بين متغيرات الدراسة سيتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، من خلال وصف الظاهرة محل الدراسة وهي جودة الخدمات التعليمية إلى التحصيل الدراسي.

متغيرات وأنموذج الدراسة

المتغير المستقل: جودة الخدمات التعليمية (جودة الأداء التدريسي، والبنية التحتية للمدارس، وإدارات المدارس)

المتغير التابع: التحصيل الدراسي





شكل (١) أنموذج الدراسة (تصميم الباحث)

مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل المجتمع بطلاب المرحلة النهائية بمرحلة التعليم الثانوي والمهني في مدينة الصويرة والبالغ عددهم (٥٩٥٠) طالباً، وقد تم اعتماد عينة عشوائية طبقية نسبية، أخذ بنظر الاعتبار نسبة كل طبقة، وتم حساب العينة من معادلة كريسي الرياضية الآتية:

$$n = \frac{X^2 N P(1-P)}{d^2 (N-1) + X^2 P(1-P)}$$

$$\frac{3.841 * 5950 * 0.5 * (1 - 0.5)}{0.05^2 * (5950 - 1) + 3.841 * 0.5(1 - 0.5)} = 361$$

حيث إن n يمثل حجم العينة، X^2 قيمة كاي المجدولة، N يمثل عدد مفردات المجتمع، P تشير إلى نسبة الذين يملكون الخاصية قيد الدراسة، d الدقة المطلوبة للنسبة. أي أن حجم العينة المطلوب لا يقل عن (361) مفردة، ولضمان الحصول على العدد المطلوب قام الباحث بتوزيع (375) استمارة، وتحصل على (364) استمارة صالحة للتحليل وكما مبين في الجدول رقم (١).

جدول (١) يبين عدد الاستبيانات الموزعة والمسترد منها

الفرع	العدد	النسبة	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المفقودة	نسبة الاستمارات المفقودة	الاستمارات المستردة الصالحة	نسبة الاستمارات الصالحة
الفرع الأدبي	2425	40.76	153	6	3.92	147	96.08
الفرع العلمي	3355	56.39	211	5	2.37	206	97.63
الفرع المهني	170	2.86	11	0	0.00	11	100.00
المجموع	5950	100.00	375	11	2.93	364	97.07

أداة الدراسة

تم استعمال الاستبيان للوصول إلى الهدف الرئيس وهو أثر جودة الخدمات التعليمية في تحسين التحصيل الدراسي، قام الباحث بتصميم استبانة تكونت من المعلومات الشخصية لأفراد العينة

⁽¹⁾ Robert V. Krejcie: Determin Sample size for research activities, university of Minnesota, Duluth, P607.



كالنوع والتخصص العلمي والمستوى الدراسي للعام الماضي، كما أحتوى الاستبيان على متغيرين أساسيين:-

أولاً: المتغير المستقل (جودة الخدمات التعليمية)، وتكون من الأبعاد الآتية:

البعد الأول: جودة الأداء التدريسي، وتكون البعد من (١٥) سؤال.

البعد الثاني: البنية التحتية المدرسية، وتكون البعد من (١٥) سؤال.

البعد الثالث: الإدارة المدرسية، وتكون البعد من (١٥) سؤال.

ثانياً: المتغير التابع (التحصيل الدراسي) وتكون من ١٥ سؤال.

وتكون الاستبيان من (٦٠) سؤالاً، ما عدا البيانات الديموغرافية.

التحليل الإحصائي ومعالجة البيانات

لقد تم استعمال الرموز للتعبير عن آراء المستهدفين بالدراسة عن الأسئلة التي تم وضعها في الاستبيان، فقد استبدلت الإجابة (غير موافق) بالرمز (١)، والإجابة (موافق إلى حد ما) بالرمز (٢) والإجابة (موافق) بالرمز (٣) وقد تم تحديد درجة الموافقة لكل فقرة من فقرات الاستبيان لإجمالي كل

بعد من أبعاد متغيرات الدراسة من خلال إجراء المقارنة لمتوسط الاستجابة لكل سؤال مع المعلومات في الجدول رقم (١)، حيث تم تحديد طول فترة الإجابة من خارج قسمة (٢) على (٣).

جدول (٢) الرموز المستخدمة لتحديد درجة الموافقة على أسئلة الاستبيان

الإجابة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق
الرمز	١	٢	٣
الفترة	١ إلى أقل من ١.٦٧	١.٦٧ إلى أقل من ٢.٣٤	٢.٣٤ إلى ٣
درجة الموافقة	منخفضة	متوسطة	مرتفعة

إجراءات الصدق : وتم ذلك من خلال

أولاً: صدق المحكمين

ويعدّ من الضرورات الواجب تطبيقها قبل تنفيذ الدراسة الميدانية، إذ يتم عرض الأسئلة التي تم إعدادها من قبل الباحث على الأساتذة المتخصصين وإطلاعهم على الاستبانة التي تم إعدادها لبيان ملاحظاتهم ودراستها باستفاضة وتنفيذها بصورة دقيقة للاطمئنان على دقة القياس التي يسعى الباحث من أجل الوصول إليها، وتم ذلك وتم تدوين كافة الملاحظات وأخذت بنظر الاعتبار.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي لمحاوَر الاستبيان



أ. جودة الأداء التدريسي

جدول (٣) قيم العلاقة بين أسئلة جودة الأداء التدريسي وإجماليه.

ت	السؤال	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية P-Value
١	يعطي الدروس بوضوح ودقة من خلال استخدام أمثلة وتوضيحات مناسبة أثناء الدرس	*.٠٥٥٦	٠.٠٠٠
٢	يحرص المدرسون على مشاركة وتفاعل الطلاب في الدرس من خلال توجيه الأسئلة لهم بشكل فعال	*.٠٥٢٦	٠.٠٠٠
٣	يتعامل المدرسون مع المشكلات الصفية والسلوكية بحكمة	*.٠٦١٧	٠.٠٠٠
٤	يحرص المدرسون على توفير التغذية الراجعة للطلاب من خلال تصحيح المفاهيم الخاطئة	*.٠٣٢٩	٠.٠٠٠
٥	يحرص المدرسون على استخدام أساليب تقييم متنوعة كالاختبارات والعروض التقديمية	*.٠٣٧٧	٠.٠٠٠
٦	يعلم الطلاب بنتائج التقييم بصورة واضحة ومفهومة	*.٠٥٧٥	٠.٠٠٠
٧	يشعر الطلاب بالأمان والاحترام في الصف الدراسي	*.٠٦٣٨	٠.٠٠٠
٨	يشجع الطلاب على التعاون والعمل بروح الفريق الواحد	*.٠٥١١	٠.٠٠٠
٩	يسمح للطلاب بالتعبير عن آرائهم وأفكارهم بحرية تامة	*.٠٥٩٣	٠.٠٠٠
١٠	يحرص المدرسون على ربط المضمون او المحتوى الدراسي بالواقع الحياتي للطلاب	*.٠٥٨٥	٠.٠٠٠
١١	يستخدم المدرسون التقنيات الحديثة اثناء تقديم الدرس	*.٠٤١٢	٠.٠٠٠
١٢	يحرص المدرسون على استخدام أساليب متنوعة من أجل جذب انتباه الطلاب	*.٠٥٤٩	٠.٠٠٠
١٣	يتعامل المدرسون مع الطلاب بالعدل والمساواة بغض النظر عن الاعتبارات الشخصية	*.٠٥٣٢	٠.٠٠٠
١٤	يقدم المدرسون الدعم العاطفي للطلاب من أجل التغلب على التحديات التي تواجههم	*.٠٦١٣	٠.٠٠٠



١٥	يشجع المدرسون الطلاب على تطوير مهاراتهم في التفكير الناقد وحل المشكلات.	**٠.٤٩٥	٠.٠٠٠
----	---	---------	-------

** معاملات الارتباط دالة احصائياً عند المستوى (١%).

أظهرت البيانات والمعلومات بالجدول أعلاه أن قيم (P-Value) جميعها تساوي (٠.٠٠٠) وهي اصغر من القيمة (٠.٠٥) وتعد ذات دلالة إحصائية وتدل على أن هناك علاقة بين أسئلة بعد جودة الأداء التدريسي وإجمالي البعد وتؤكد صدق الاتساق الداخلي لهذا البعد. ب. البنية التحتية للمدرسة

جدول (٤) قيم العلاقة بين أسئلة البنية التحتية للمدرسة وإجماليه.

ت	السؤال	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية P-Value
١	الفصول الدراسية واسعة وتكفي لاستيعاب الطلاب بشكل مريح	**٠.٢٨١	٠.٠٠٠
٢	الإضاءة والتهوية في الفصول الدراسية كافية	**٠.٣١٨	٠.٠٠٠
٣	تتوفر التدفئة والتبريد في الفصول الدراسية	**٠.٥٦١	٠.٠٠٠
٤	تتوفر المقاعد النظيفة والطاولات والخزائن التي يحتاج إليها الطلاب في الفصول الدراسية	**٠.٦	٠.٠٠٠
٥	تتوفر مختبرات علمية مجهزة بأجهزة حديثة تغطي التجارب العملية الموجودة في الكتاب المدرسي	**٠.٦٦٥	٠.٠٠٠
٦	تتوفر ورش العمل الفنية أو المهنية المجهزة تجهيزاً جيداً في المدرسة	**٠.٦٨٢	٠.٠٠٠
٧	تتوفر معدات السلامة المهنية اللازمة في المختبرات وورش العمل	**٠.٦٨١	٠.٠٠٠
٨	تتوفر الكتب والمراجع التعليمية في مكتبة المدرسة	**٠.٥٣١	٠.٠٠٠
٩	تتوفر المقاعد النظيفة والمريحة في مكتبة المدرسة	**٠.٦٩٥	٠.٠٠٠
١٠	تتوفر ساحات وملاعب رياضية في المدرسة	**٠.٦١٧	٠.٠٠٠
١١	توجد في المدرسة مساحات خضراء ومناطق للاستراحة	**٠.٥٥	٠.٠٠٠
١٢	توجد دورات مياه كافية ونظيفة ومزودة بالمعقمات والمنظفات	**٠.١٣٧	٠.٠٠٩



١٣	تتوفر عيادة طبية مع كادر طبي ومجهزة بالعلاجات الضرورية للطلاب	**٠.١٩٦	٠.٠٠٠
١٤	تتوفر كاميرات مراقبة في جميع انحاء المدرسة	**٠.٥٥	٠.٠٠٠
١٥	تتوفر خدمة الانترنت ذات السرعة العالية في المدرسة	**٠.٥٤	٠.٠٠٠

** معاملات الارتباط دالة احصائيا عند المستوى (١%).

أظهرت البيانات والمعلومات بالجدول أعلاه أن قيم (P-Value) جميعها تساوي (٠.٠٠٠) وهي اصغر من القيمة (٠.٠٥) وتعد ذات دلالة إحصائية وتدل على ان هناك علاقة بين أسئلة بعد البنية التحتية للمدرسة وإجمالي البعد وتؤكد صدق الاتساق الداخلي لهذا البعد.

ت. الإدارة المدرسية

جدول (٥) قيم العلاقة بين أسئلة الإدارة المدرسية وإجماليه.

ت	السؤال	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية P-Value
١	تحرص إدارة المدرسة على التواصل المستمر مع الطلاب بشأن القرارات التي تخص الطلاب	**٠.٥٣٢	٠.٠٠٠
٢	تستمع إدارة المدرسة إلى آراء الطلاب ومقترحاتهم	**٠.٦١٣	٠.٠٠٠
٣	لا يتردد الطلاب في التعبير عن مخاوفهم او المشكلات التي يمرون بها للإدارة المدرسية	**٠.٥٨٦	٠.٠٠٠
٤	تعتقد إن الإدارة المدرسية تتسم بالشفافية في إجراءاتها وقراراتها	**٠.٢٣٧	٠.٠٠٠
٥	تحرص الإدارة على تقديم الدعم للطلاب في تحقيق أهدافهم الأكاديمية والشخصية	**٠.٥٨٥	٠.٠٠٠
٦	تشجع الإدارة المدرسية الطلاب على المشاركة في الأنشطة اللامنهجية والفعاليات المدرسية	**٠.٤٢٤	٠.٠٠٠
٧	توفر الإدارة المدرسية البيئة الآمنة والداعمة للطلاب	**٠.٤٥٦	٠.٠٠٠
٨	تتعامل إدارة المدرسة بجدية مع قضايا التمر والمضايقات التي يتعرض لها بعض الطلاب	**٠.٤٢٥	٠.٠٠٠
٩	تتميز إدارة المدرسة بقراراتها العادلة والمنصفة مع جميع الطلاب	**٠.٤٤١	٠.٠٠٠



١٠	تتعاون إدارة المدرسة مع أولياء الأمور في حل مشكلات الطلاب وتحسين مستواهم الدراسي	**٠.٤٦٩	٠.٠٠٠
١١	تتعامل إدارة المدرسة بشكل صارم مع الملفات السلوكية للطلاب	**٠.٥٧٢	٠.٠٠٠
١٢	تحرص إدارة المدرسة على التزام الطلاب باحترام حقوق الآخرين	**٠.٥٠٣	٠.٠٠٩
١٣	تحرص إدارة المدرسة على تعزيز صورة المدرسة في المجتمع المحلي	**٠.٥١٧	٠.٠٠٠
١٤	تحرص إدارة المدرسة على اتخاذ خطوات في مجال حماية البيئة وتقليل النفايات	**٠.٤٨٣	٠.٠٠٠
١٥	تحرص إدارة المدرسة على توفير الدعم اللازم للطلاب الذين يواجهون صعوبات في التعلم	**٠.٤٩٥	٠.٠٠٠

** معاملات الارتباط دالة إحصائية عند المستوى (١%).

أظهرت البيانات والمعلومات بالجدول أعلاه أن قيم (P-Value) جميعها تساوي (٠.٠٠٠٠) وهي أصغر من القيمة (٠.٠٥) وتعد ذات دلالة إحصائية وتدل على أن هناك علاقة بين أسئلة بعد الإدارة المدرسية وإجمالي البعد وتؤكد صدق الاتساق الداخلي لهذا البعد.

ث. التحصيل الدراسي

جدول (٦) قيم العلاقة بين أسئلة التحصيل الدراسي وإجماليه.

ت	السؤال	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية P-Value
١	ساهمت الواجبات المدرسية في فهم المواد الدراسية بصورة جيدة	**٠.٦١٨	٠.٠٠٠
٢	الاختبارات المدرسية مناسبة وتقيس الفهم الحقيقي للمادة الدراسية	**٠.٥٧٣	٠.٠٠٠
٣	تشعر بأنك متحمس للتعلم بشكل جيد	**٠.٥٤٣	٠.٠٠٠
٤	تشعر بأنك قادر على التفكير ولديك القدرة على اتخاذ قرارات مستنيرة	**٠.٥٦٥	٠.٠٠٠
٥	ساهمت المواد الدراسية في تطوير مهارات التفكير النقدي وحل المشكلات	**٠.٦٣٣	٠.٠٠٠
٦	لديك القدرة على تقييم مصادر المعلومات المختلفة وتحديد مصداقيتها	**٠.٤٧٨	٠.٠٠٠
٧	ما تعلمته بالمدرسة يمكن تطبيقه على مواقف الحياة الواقعية	**٠.٥٩٦	٠.٠٠٠



٠.٠٠٠	**٠.٣٢	لديك الامكانية في تحديد نقاط القوة لديك ونقاط الضعف في التعلم	٨
٠.٠٠٠	**٠.٦٤١	تتمكن من شرح المفاهيم المعقدة للآخرين	٩
٠.٠٠٠	**٠.٥٨٩	تتمكن من استخدام الأدوات والتقنيات المتنوعة لتطبيق المعرفة	١٠
٠.٠٠٠	**٠.٤٦٨	تتمكن من العمل بشكل مستقل لتقديم الحلول المناسبة للمشاكل التي تواجهك	١١
٠.٠٠٩	**٠.٦٤٤	تشعر بأنك تتعلم وتنمو باستمرار وبإمكانك الاعتراف بالخطأ والاعتذار	١٢
٠.٠٠٠	**٠.٥٨٨	تتمكن من التعبير عن آرائك وأفكارك في الصف الدراسي بسهولة	١٣
٠.٠٠٠	**٠.٤٩٧	لديك القدرة على المشاركة في الحوار العام حول القضايا المتنوعة	١٤
٠.٠٠٠	**٠.٣٧١	تتمكن من مقاومة الضغوط الاجتماعية التي تتعارض مع قيمك	١٥

** معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند المستوى (١%).

أظهرت البيانات والمعلومات بالجدول أعلاه أن قيم (P-Value) جميعها تساوي (٠.٠٠٠٠) وهي اصغر من القيمة (٠.٠٠٥) وتعد ذات دلالة إحصائية وتدل على ان هناك علاقة بين أسئلة بعد التحصيل الدراسي وإجمالي البعد وتؤكد صدق الاتساق الداخلي لهذا البعد.

ثالثاً: صدق الاتساق البنائي لأبعاد الاستبيان

جدول (٧) قيم الارتباط بين أبعاد الاستبيان وإجماليه

ت	المحاور	عدد الفقرات	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية
١	جودة الأداء التدريسي	١٥	**٠.٧١٤	٠.٠٠٠
٢	البنية التحتية للمدرسة	١٥	**٠.٧٠٥	٠.٠٠٠
٣	الإدارة المدرسية	١٥	**٠.٧٩٧	٠.٠٠٠
٤	التحصيل الدراسي	١٥	**٠.٧٧٨	٠.٠٠٠

** القيم ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ٠.٠٠١

أظهرت البيانات والمعلومات بالجدول أعلاه أن قيم (P-Value) جميعها تساوي (٠.٠٠٠٠) وهي اصغر من القيمة (٠.٠٠٥) وتعد ذات دلالة إحصائية وتدل على ان هناك علاقة بين إجمالي كل بعد وإجمالي الاستبانة وتؤكد صدق الاتساق البنائي لهذا الاستبيان.

الثبات (معامل الفا كرونباخ)



ويشير إلى الثبات في الإجابات التي يتم الحصول عليها من المستهدفين بالدراسة حتى لو قام الباحث بتوزيع الاستبيان مرة ثانية بعد أسبوعين من التوزيع السابق، ويتم ذلك بواسطة الفا كرونباخ، فهذا المعامل يدل من خلال قيمته على ثبات إجابات المستهدفين بالدراسة، على شرط أن تكون أقل قيمة مقبولة (٠.٦) وأقل من هذه القيمة لا يعدّ الثبات متوفراً في إجابات المستهدفين بالدراسة (Uma Sekaran, 2003, p311)، وقد تراوحت قيم معامل كرونباخ للثبات من (٠.٨١٤) إلى (٠.٨٢٢)، وللاستبيان بصورة كاملة (٠.٩)، لذا يمكن الاستنتاج بأن معاملات الثبات كانت ممتازة وثمّكن الباحث من تعميم ما توصلت إليه على جميع مفردات مجتمع الدراسة

جدول (٨) معامل الفا كرونباخ للثبات

ت	المحور	عدد الفقرات	معامل الفا
١	جودة الأداء التدريسي	١٥	٠.٨١٤
٢	البنية التحتية للمدرسة	١٥	٠.٧٩٢
٣	الإدارة المدرسية	١٥	٠.٧٧٥
٤	التحصيل الدراسي	١٥	٠.٨٢٢
	إجمالي الاستبيان	٦٠	٠.٩

أساليب التحليل الإحصائي للبيانات

من أجل وصف أي ظاهرة من حيث القيمة التي تتوسط القيم أو التعرف على تجانس هذه القيم والبحث عن القيم الشاذة، وفي هذه الحالة يتطلب الأمر عرض بعض المقاييس الإحصائية التي تُساعد في تحديد خصائص الظاهرة قيد الدراسة، ومن أهم المقاييس التي تم الاعتماد عليها هي:

- **التوزيعات التكرارية:** وتستخدم للتعرف على نسب القبول ونسب الرفض ونحصل عليها من خارج قسمة عدد التكرارات الجزئي مقسوماً على عدد التكرارات الكلي.
- **الوسط الحسابي:** للتعرف على درجة الموافقة لكل سؤال من أسئلة الاستبيان ويتم ذلك بمقارنة قيمة الوسط الحسابي مع البيانات الموجودة بالجدول رقم (١).
- **الانحراف المعياري:** للتعرف على التشتت في درجات الموافقة على كل سؤال من أسئلة الاستبيان.

التغيرات تتضمن:

- **معامل الارتباط:** للتعرف على مستوى الارتباط بين أسئلة البعد الواحد وإجماليه، وكذلك الارتباط بين أسئلة جودة الخدمات التعليمية والتحصيل الدراسي.



• معامل الفا كرونباخ: للتأكد من عدم تغير آراء المستهدفين بالدراسة إذا ما أجابوا على الاستبيان بعد فترة زمنية أخرى.

• تباين الانحدار: لتحديد أثر المتغيرات المستقلة (جودة الخدمات التعليمية) على المتغير التابع (التحصيل الدراسي)

الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها

-تحليل بيانات الاستبيان:

أولاً: التوزيعات التكرارية لمستهدفين بالدراسة حسب سماتهم وخصائصهم الديموغرافية

جدول (9) توزيع المستهدفين حسب البيانات الديموغرافية

النوع	طالب	طالبة	المجموع
	١٨٨	١٧٦	٣٦٤
	٥١.٦	٤٨.٤	%١٠٠
التخصص العلمي	أدبي	علمي	مهني
	١٤٧	٢٠٦	١١
	٤٠.٤	٥٦.٦	٣
	%٤٠.٤	%٥٦.٦	%٣
المستوى الدراسي	ضعيف	متوسط	جيد
	١١	٨٠	٩٥
	٣	٢٢	٢٦.١
	%٣	%٢٢	%٢٦.١
	جيد جداً	ممتاز	المجموع
	١٠٧	٧١	٣٦٤
	٢٩.٤	١٩.٥	%١٠٠

أوضحت البيانات في الجدول (٩) أن (١٨٨) طالباً وما نسبته (٥١.٦%) من الذكور، و(١٧٦) مستهدفاً وما نسبته (٤٨.٤%) ومن الإناث. كما تبين إن (١٤٧) طالباً وما نسبته (٤٠.٤%) من الفرع الأدبي، و(٢٠٦) طالب وما نسبته (٥٦.٦%) من الفرع العلمي، و(١١) طالب وما نسبته (٣%) من الفرع المهني. أما فيما يتعلق بالتحصيل الدراسي للعام الماضي، فقد تبين إن (١١) تلميذ وما نسبته (٣%) كان تحصيلهم ضعيفاً، و(٨٠) طالباً وما نسبته (٢٢%) كان تحصيلهم متوسطاً و(٩٥) طالباً وما نسبته (٢٦.١%) كان تحصيلهم جيداً و(١٠٧) طالب وما نسبته (٢٩.٤%) كان تحصيلهم الدراسي في العام الماضي جيداً جداً، و(٧١) طالباً وما نسبته (١٩.٥%) كان تحصيلهم ممتازاً.

ثانياً: الوصف الإحصائي لأبعاد الاستبيان حسب إجابات أفراد عينة الدراسة



لتحديد درجة موافقة المبحوثين على أسئلة الاستبيان تمت مقارنة قيم الوسط الحسابي مع المعلومات الموجودة بالجدول رقم (١).

المتغير المستقل (جودة الخدمات التعليمية)

البعد الأول: جودة الأداء التدريسي

جدول (١٠) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشر جودة الأداء التدريسي

ت	العبارة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	يتم إعطاء الدروس بوضوح ودقة من خلال استخدام أمثلة وتوضيحات مناسبة أثناء الدرس	79	116	169	2.25	0.789	متوسطة
		21.7	31.9	46.4			
٢	يحرص المدرسون على مشاركة وتفاعل الطلاب في الدرس من خلال توجيه الأسئلة لهم بشكل فعال	64	158	142	2.21	0.722	متوسطة
		17.6	43.4	39.0			
٣	يتعامل المدرسون مع المشكلات الصفية والسلوكية بحكمة	60	185	119	2.16	0.683	متوسطة
		16.5	50.8	32.7			
٤	يحرص المدرسون على توفير التغذية الراجعة للطلاب من خلال تصحيح المفاهيم الخاطئة	163	136	65	1.73	0.745	متوسطة
		44.8	37.4	17.9			
٥	يحرص المدرسون على استخدام أساليب تقييم متنوعة كالاختبارات والعروض التقديمية	215	105	44	1.53	0.702	منخفضة
		59.1	28.8	12.1			
٦	يتم إعلام الطلاب بنتائج التقييم بصورة واضحة ومفهومة	70	118	176	2.29	0.77	متوسطة
		19.2	32.4	48.4			
٧	يشعر الطلاب بالأمان والاحترام في الصف الدراسي	44	207	113	2.19	0.63	متوسطة
		12.1	56.9	31.0			
٨	يتم تشجيع الطلاب على التعاون والعمل بروح الفريق الواحد	94	196	74	1.95	0.678	متوسطة
		25.8	53.8	20.3			



متوسطة	0.79	1.89	96	133	135	يسمح للطلاب بالتعبير عن آرائهم وأفكارهم بحرية تامة	٩
			26.4	36.5	37.1		
متوسطة	0.774	1.71	71	115	178	يحرص المدرسون على ربط المضمون او المحتوى الدراسي بالواقع الحياتي للطلاب	١٠
			19.5	31.6	48.9		
متوسطة	0.613	2.22	117	210	37	يستخدم المدرسون التقنيات الحديثة اثناء تقديم الدرس	١١
			32.1	57.7	10.2		
متوسطة	0.636	1.9	71	217	76	يحرص المدرسون على استخدام أساليب متنوعة من أجل جذب انتباه الطلاب	١٢
			19.5	59.6	20.9		
متوسطة	0.601	2	66	233	65	يتعامل المدرسون مع الطلاب بالعدل والمساواة بغض النظر عن الاعتبارات الشخصية	١٣
			18.1	64.0	17.9		
متوسطة	0.78	1.78	79	125	160	يقدم المدرسون الدعم العاطفي للطلاب من أجل التغلب على التحديات التي تواجههم	١٤
			21.7	34.3	44.0		
متوسطة	0.689	2.33	166	152	46	يشجع المدرسون الطلاب على تطوير مهاراتهم في التفكير الناقد وحل المشكلات.	١٥
			45.6	41.8	12.6		
متوسط	٠.٣٧٤	٢.٠٢	أجمالي بعد جودة الأداء التدريسي				

لقد اتضح من الجدول (١٠) إن المتوسطات الحسابية لأسئلة مؤشر جودة الأداء التدريسي، تراوحت ما بين (١.٥٣) إلى (٢.٣٣)، وتبين ان سؤالاً واحد كانت درجة الموافقة عليه منخفضة وباقي أسئلة بعد جودة الأداء التدريسي كانت درجة الموافقة عليها "متوسطة"، وقد اتضح أن الوسط الحسابي لإجمالي مؤشر جودة الأداء التدريسي كان (٢.٠٢) وهو داخل الفترة (١.٦٧) إلى اقل من (٢.٣٤) وهذا يشير على إن مستوى جودة الأداء التدريسي بالمدارس قيد الدراسة كان متوسطاً.

البعد الثاني: البنية التحتية للمدارس

جدول (١١) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشر البنية التحتية للمدارس



ت	العبارة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	الفصول الدراسية واسعة وتكفي لاستيعاب الطلاب بشكل مريح	39	132	193	٢.٤٢	٠.٦٧٨	مرتفعة
		10.7	36.3	53.0			
٢	الإضاءة والتهوية في الفصول الدراسية كافية	20	172	172	٢.٤٢	٠.٥٩٥	مرتفعة
		5.5	47.3	47.3			
٣	تتوفر التدفئة والتبريد في الفصول الدراسية	109	174	81	١.٩٢	٠.٧١٩	متوسطة
		29.9	47.8	22.3			
٤	تتوفر المقاعد النظيفة والطاولات والخزائن التي يحتاج اليها الطلاب في الفصول الدراسية	128	135	101	١.٩٣	٠.٧٩١	متوسطة
		35.2	37.1	27.7			
٥	تتوفر مختبرات علمية مجهزة بأجهزة حديثة تغطي التجارب العملية الموجودة في الكتاب المدرسي	29	157	178	٢.٤١	٠.٦٣٤	مرتفعة
		8.0	43.1	48.9			
٦	تتوفر ورش العمل الفنية أو المهنية المجهزة تجهيزاً جيداً في المدرسة	19	167	178	٢.٤٤	٠.٥٩٣	مرتفعة
		5.2	45.9	48.9			
٧	تتوفر معدات السلامة المهنية اللازمة في المختبرات وورش العمل	52	164	148	٢.٢٦	٠.٦٩٤	متوسطة
		14.3	45.1	40.7			
٨	تتوفر الكتب والمراجع التعليمية في مكتبة المدرسة	34	127	203	٢.٤٦	٠.٦٦١	مرتفعة
		9.3	34.9	55.8			
٩	تتوفر المقاعد النظيفة والمريحة في مكتبة المدرسة	79	116	169	٢.٢٥	٠.٧٨٩	متوسطة
		21.7	31.9	46.4			
١٠	تتوفر ساحات وملاعب رياضية في المدرسة	62	160	142	٢.٢٢	٠.٧١٧	متوسطة
		17.0	44.0	39.0			
١١	توجد في المدرسة مساحات خضراء ومناطق للاستراحة	58	187	119	٢.١٧	٠.٦٧٨	متوسطة
		15.9	51.4	32.7			
١٢	توجد دورات مياه كافية ونظيفة ومزودة بالمعقمات والمنظفات	162	137	65	١.٧٣	٠.٧٤٤	متوسطة
		44.5	37.6	17.9			
١٣	تتوفر عيادة طبية مع كادر طبي ومجهزة	215	105	44	١.٥٣	٠.٧٠٢	منخفضة



			12.1	28.8	59.1	بالعلاجات الضرورية للطلاب	
متوسطة	٠.٧٧	٢.٢٩	176	118	70	تتوفر كاميرات مراقبة في جميع انحاء المدرسة	١٤
متوسطة	٠.٦٢٧	٢.١٩	113	208	43	تتوفر خدمة الانترنت ذات السرعة العالية في المدرسة	١٥
متوسط	٠.٣٥١	٢.١٨	31.0	57.1	11.8	أجمالي بعد البنية التحتية للمدارس	

لقد اتضح من خلال البيانات الموجودة بالجدول (١١) إن المتوسطات الحسابية لأسئلة بعد البنية التحتية للمدارس، تراوحت ما بين (١.٥٣) إلى (٢.٤٦)، وتبين ان سؤالاً واحداً كانت درجة الموافقة عليه منخفضة و(٥) أسئلة كانت درجة الموافقة عليها مرتفعة، و(٩) أسئلة من أسئلة بعد البنية التحتية للمدارس كانت درجة الموافقة عليها "متوسطة"، وقد اتضح أن الوسط الحسابي لإجمالي بعد البنية التحتية للمدارس كان (٢.١٨) وهو داخل الفترة (١.٦٧ إلى أقل من ٢.٣٤) وهذا يشير على إن مستوى البنية التحتية للمدارس كان متوسطاً.

البعد الثالث: الإدارة المدرسية

جدول (١٢) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشر الإدارة المدرسية

ت	العبارة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	تحرص إدارة المدرسة على التواصل المستمر مع الطلاب بشأن القرارات التي تخص الطلاب	95	195	74	١.٩٤	٠.٦٨	متوسطة
٢	تستمع إدارة المدرسة إلى آراء الطلاب ومقترحاتهم	133	134	97	١.٩	٠.٧٩	متوسطة
٣	لا يتردد الطلاب في التعبير عن مخاوفهم أو المشكلات التي يمرون بها للإدارة المدرسية	178	115	71	١.٧١	٠.٧٧٤	متوسطة
٤	تعتقد إن الإدارة المدرسية تتسم بالشفافية في إجراءاتها وقراراتها	38	209	117	٢.٢٢	٠.٦١٦	متوسطة
٥	تحرص الإدارة على تقديم الدعم	77	216	71	١.٩٨	٠.٦٣٨	متوسطة



			19.5	59.3	21.2	للطلاب في تحقيق أهدافهم الأكاديمية والشخصية	
متوسطة	٠.٦٠١	٢	66	233	65	تشجع الإدارة المدرسية الطلاب على المشاركة في الأنشطة اللامنهجية والفعاليات المدرسية	٦
			18.1	64.0	17.9		
متوسطة	٠.٧٨٢	١.٧٧	79	123	162	توفر الإدارة المدرسية البيئة الآمنة والداعمة للطلاب	٧
			21.7	33.8	44.5		
متوسطة	٠.٦٨٩	٢.٣٣	166	152	46	تتعامل إدارة المدرسة بجدية مع قضايا التنمر والمضايقات التي يتعرض لها بعض الطلاب	٨
			45.6	41.8	12.6		
مرتفعة	٠.٦٧٨	٢.٤٢	193	132	39	تتميز إدارة المدرسة بقراراتها العادلة والمنصفة مع جميع الطلاب	٩
			53.0	36.3	10.7		
مرتفعة	٠.٦٠٣	٢.٤١	172	170	22	تتعاون إدارة المدرسة مع أولياء الأمور في حل مشكلات الطلاب وتحسين مستواهم الدراسي	١٠
			47.3	46.7	6.0		
متوسطة	٠.٧١٩	١.٩٢	81	174	109	تتعامل إدارة المدرسة بشكل صارم مع الملفات السلوكية للطلاب	١١
			22.3	47.8	29.9		
متوسطة	٠.٧٩١	١.٩٣	101	135	128	تحرص إدارة المدرسة على التزام الطلاب باحترام حقوق الآخرين	١٢
			27.7	37.1	35.2		
مرتفعة	٠.٦٣٨	٢.٤١	178	156	30	تحرص إدارة المدرسة على تعزيز صورة المدرسة في المجتمع المحلي	١٣
			48.9	42.9	8.2		
مرتفعة	٠.٥٨٤	٢.٤٤	178	169	17	تحرص إدارة المدرسة على اتخاذ خطوات في مجال حماية البيئة وتقليل النفايات	١٤
			48.9	46.4	4.7		
متوسطة	٠.٦٩٤	٢.٢٦	148	164	52	تحرص إدارة المدرسة على توفير الدعم اللازم للطلاب الذين يواجهون صعوبات في التعلم	١٥
			40.7	45.1	14.3		
متوسط	٠.٣٣٨	٢.١١	أجمالي بعد الإدارة المدرسية				



لقد اتضح من خلال البيانات الموجودة بالجدول (١٢) إن المتوسطات الحسابية لأسئلة بعد الإدارة المدرسية، تراوحت ما بين (١.٧١) إلى (٢.٤٤)، وتبين أن (٤) أسئلة كانت درجة الموافقة عليها مرتفعة، (١١) سؤال من أسئلة بعد الإدارة المدرسية كانت درجة الموافقة عليها "متوسطة"، وقد اتضح أن الوسط الحسابي لإجمالي بعد الإدارة المدرسية كان (٢.١١) وهو داخل الفترة (١.٦٧) إلى أقل من (٢.٣٤) وهذا يشير على إن مستوى الإدارة المدرسية كان متوسطاً.

❖ إجمالي جودة الخدمات التعليمية

جدول (١٣) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجمالي جودة الخدمات التعليمية

المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى جودة الخدمات التعليمية
٢.١	٠.٢٦٨	متوسط
إجمالي جودة الخدمات التعليمية		

من الجدول رقم (١٣) تبين إن الوسط الحسابي لإجمالي جودة الخدمات التعليمية (٢.١) وتقع داخل الفترة (١.٦٧) إلى أقل من (٢.٣٤)، لذا فإن مستوى جودة الخدمات التعليمية كان متوسطاً.

المتغير التابع (التحصيل الدراسي)

جدول (١٤) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير التحصيل الدراسي

ت	العبارة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	ساهمت الواجبات المدرسية في فهم المواد الدراسية بصورة جيدة	142	184	38	١.٧١	٠.٦٤٣	متوسطة
		39.0	50.5	10.4			
٢	الاختبارات المدرسية مناسبة وتقيس الفهم الحقيقي للمادة الدراسية	68	258	38	١.٩٢	٠.٥٣٤	متوسطة
		18.7	70.9	10.4			
٣	تشعر بأنك متحمس للتعلم بشكل جيد	26	306	32	٢.٠٢	٠.٣٩٩	متوسطة
		7.1	84.1	8.8			
٤	تشعر بأنك قادر على التفكير ولديك القدرة على اتخاذ قرارات مستنيرة	63	260	41	١.٩٤	٠.٥٣٢	متوسطة
		17.3	71.4	11.3			
٥	ساهمت المواد الدراسية في	39	286	39	٢	٠.٤٦٤	متوسطة



			10.7	78.6	10.7	تطوير مهارات التفكير النقدي وحل المشكلات	
متوسطة	٠.٤٤	١.٩٦	28	293	43	لديك القدرة على تقييم مصادر المعلومات المختلفة وتحديد مصداقيتها	٦
			7.7	80.5	11.8		
منخفضة	٠.٦٠٧	١.٥٥	22	158	184	ما تعلمته بالمدرسة يمكن تطبيقه على مواقف الحياة الواقعية	٧
			6.0	43.4	50.5		
متوسطة	٠.٦٠٩	٢.٠٦	79	228	57	لديك الامكانية في تحديد نقاط القوة لديك ونقاط الضعف في التعلم	٨
			21.7	62.6	15.7		
متوسطة	٠.٦٢٣	١.٧٥	36	200	128	تتمكن من شرح المفاهيم المعقدة للآخرين	٩
			9.9	54.9	35.2		
متوسطة	٠.٤٦٩	٢.٠١	41	284	39	تتمكن من استخدام الأدوات والتقنيات المتنوعة لتطبيق المعرفة	١٠
			11.3	78.0	10.7		
متوسطة	٠.٤١٣	٢.٠٢	34	302	28	تتمكن من العمل بشكل مستقل لتقديم الحلول المناسبة للمشاكل التي تواجهك	١١
			9.3	83.0	7.7		
متوسطة	٠.٥٦٤	١.٩٢	44	246	74	تشعر بأنك تتعلم وتنمو باستمرار وبإمكانك الاعتراف بالخطأ والاعتذار	١٢
			12.1	67.6	20.3		
متوسطة	٠.٤٦٦	١.٩٧	34	285	45	تتمكن من التعبير عن آرائك وأفكارك في الصف الدراسي بسهولة	١٣
			9.3	78.3	12.4		
منخفضة	٠.٦٠٢	١.٦٦	25	190	149	لديك القدرة على المشاركة في الحوار العام حول القضايا المتنوعة	١٤
			6.9	52.2	40.9		
متوسطة	٠.٥٩٣	٢.٠٤	72	236	56	تتمكن من مقاومة الضغوط الاجتماعية التي تتعارض مع قيمك	١٥
			19.8	64.8	15.4		



متوسط	٠.٢٨٧	١.٩	أجمالي التحصيل الدراسي
-------	-------	-----	------------------------

لقد اتضح إن المتوسطات الحسابية لأسئلة محور التحصيل الدراسي، تراوحت ما بين (١.٥٥) إلى (٢.٠٦)، وتبين ان سؤالين كانت درجة الموافقة عليها منخفضة، و(١٣) سؤال من أسئلة التحصيل الدراسي كانت درجة الموافقة عليها "متوسطة"، وقد اتضح من خلال الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجمالي التحصيل الدراسي كان (١.٩) وهو داخل الفترة (١.٦٧) إلى أقل من (٢.٣٤) وهذا يشير على إن مستوى التحصيل الدراسي كان متوسطاً.

اختبار الفروض

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي لطلاب المرحلة الثانوية بمدينة الصويرة.

استعمل الباحث الارتباط للتأكد من قوة الارتباط بين مؤشرات جودة الخدمات التعليمية وبين التحصيل الدراسي، فإذا كانت نتيجة الارتباط إيجابية فهذا يشير إلى ان العلاقة بين المتغيرين كانت العلاقة الارتباطية طردية، وإذا كانت نتيجة الارتباط سلبية دلّ على إن العلاقة الارتباطية كانت عكسية. أما إذا كانت قيمة (P-Value) تصغر عن (٠.٠٥) فهذا دليل على ان العلاقة الارتباطية هي معنوية وذات دلالة إحصائية.

وللتعرف على أثر جودة الخدمات التعليمية على التحصيل الدراسي، تم الاعتماد على الانحدار الخطي للتعرف على تأثيرات المؤشرات المستقلة على المؤشر التابع

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة الأداء التدريسي كأحد أبعاد جودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي.

جدول (١٥): يوضح انحدار تأثير بعد جودة الأداء التدريسي في تحسين مستوى التحصيل الدراسي

معامل الارتباط	عامل التحديد (R^2)	نسبة التحديد	P-value	العوامل
				الثابت
٠.٤٨٧	٠.٢٣٧	%٢٣.٧	٠.٠٠٠	جودة الأداء التدريسي
				١.١٤٨
				٠.٣٧٤

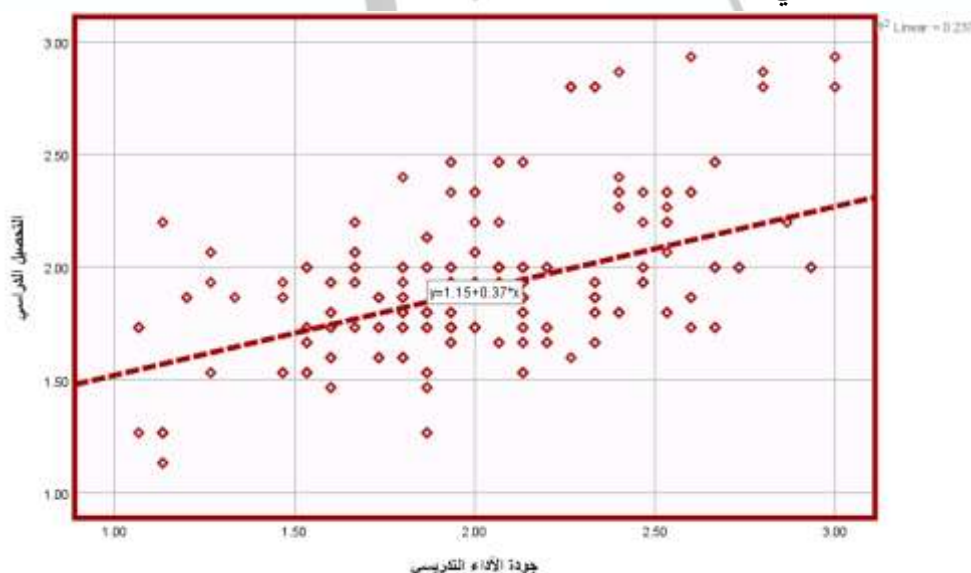
F التي تم حسابها = ١١٢.٤٠٧ درجات الحرية (١ ، ٣٦٢) ، F المجدولة =

٣.٨٤١٥



كشفت البيانات بالجدول رقم (١٥) عن ارتباط طردي بين جودة الأداء التدريسي والتحصيل الدراسي، فاصبح ارتباط بيرسون (٠.٤٨٧)، وكانت (P-Value) مساوية إلى الصفر، وهي تصغر عن القيمة (٠.٠٥)، وتؤشر إلى إن هناك ارتباط طردي بين جودة الأداء التدريسي والتحصيل الدراسي، أي إن جودة الأداء التدريسي تُسهم في تحسين مستوى التحصيل الدراسي.

وللتعرف على تأثير جودة الأداء التدريسي في تحسين مستوى التحصيل الدراسي، فإن F التي تم حسابها رياضياً (١١٢.٤٠٧) وتكبر عن القيمة المجدولة (٣.٨٤١٥)، وإن (P-Value) قيمتها صفراً وهي تصغر عن (٠.٠٥)، وهذا يضمن القوة التفسيرية الكبيرة لأنموذج الإنحدار الخطي إحصائياً، وبلغت نتيجة عامل التحديد (٠.٢٣٧) وفيها إشارة إلى إن (٢٣.٧%) من التغيرات في مستوى التحصيل الدراسي تفسره جودة الأداء التدريسي. وعليه تم قبول الفرضية الفرعية الأولى " يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة الأداء التدريسي كأحد أبعاد جودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي ".



شكل رقم (٢) يبين العلاقة بين جودة الأداء التدريسي والتحصيل الدراسي

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية للمدارس كأحد أبعاد جودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي.



جدول (١٦): يوضح انحدار تأثير بعد البنية التحتية للمدارس في تحسين مستوى التحصيل الدراسي

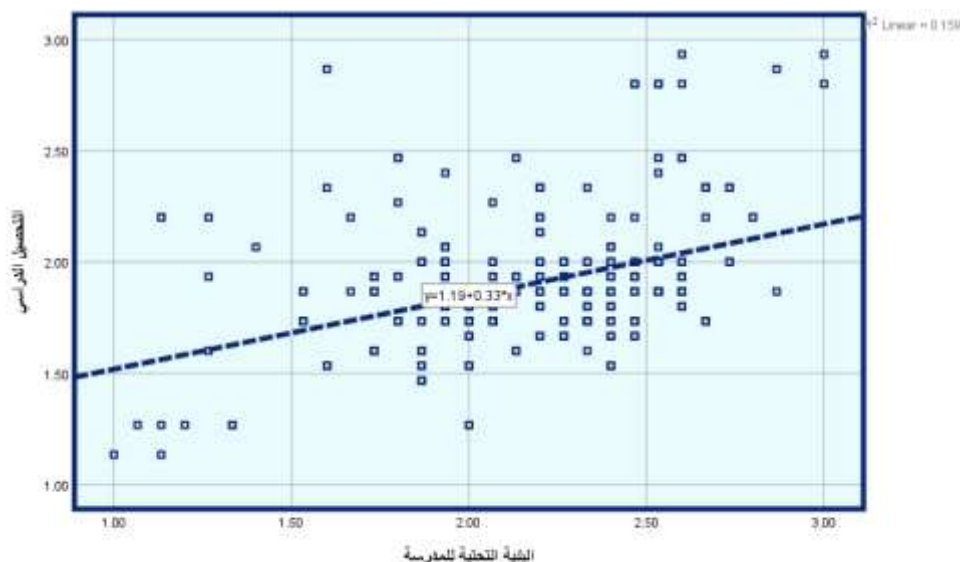
العوامل		P-value	نسبة التحديد	عامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط
البنية التحتية للمدارس	الثابت				
٠.٣٢٦	١.١٩٢	٠.٠٠٠	%١٥.٩	٠.١٥٩	٠.٣٩٩

F التي تم حسابها = ٦٨.٦٠٦ درجات الحرية (١ ، ٣٦٢) ، F المجدولة =

٣.٨٤١٥

كشفت البيانات بالجدول رقم (١٦) عن ارتباط طردي بين البنية التحتية للمدارس والتحصيل الدراسي، فاصبح ارتباط بيرسون (٠.٣٩٩)، وكانت (P-Value) مساوية إلى الصفر، وهي تصغر عن القيمة (٠.٠٥)، وتؤشر إلى أن هناك ارتباط طردي بين البنية التحتية للمدارس والتحصيل الدراسي، أي إن البنية التحتية للمدارس تسهم في تحسين مستوى التحصيل الدراسي.

وللتعرف على تأثير البنية التحتية للمدارس في تحسين مستوى التحصيل الدراسي، فإن F التي تم حسابها رياضياً (٦٨.٦٠٦) وتكبر عن القيمة المجدولة (٣.٨٤١٥)، وإن (P-Value) قيمتها صفراً وهي تصغر عن (٠.٠٥)، وهذا يضمن القوة التفسيرية الكبيرة لأنموذج الانحدار الخطي إحصائياً، وبلغت نتيجة عامل التحديد (٠.١٥٩) وفيها إشارة إلى أن (١٥.٩%) من التغيرات في مستوى التحصيل الدراسي تفسره البنية التحتية للمدارس. وعليه تم قبول الفرضية الفرعية الثانية " يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية للمدارس كأحد أبعاد جودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي ".



شكل رقم (٣) يبين العلاقة بين البنية التحتية للمدارس والتحصيل الدراسي
الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للإدارة المدرسية كأحد أبعاد جودة
الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي.
جدول (١٧): يوضح انحدار تأثير بعد الإدارة المدرسية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي

العوامل		P-value	نسبة التحديد	عامل التحديد (R ²)	معامل الارتباط
الإدارة المدرسية	الثابت				
٠.٤٣٩	٠.٩٧٦	٠.٠٠٠	%٢٦.٧	٠.٢٦٧	٠.٥١٦

F التي تم حسابها = ١٣١.٥٨ درجات الحرية (١ ، ٣٦٢) ، F الجدولة =

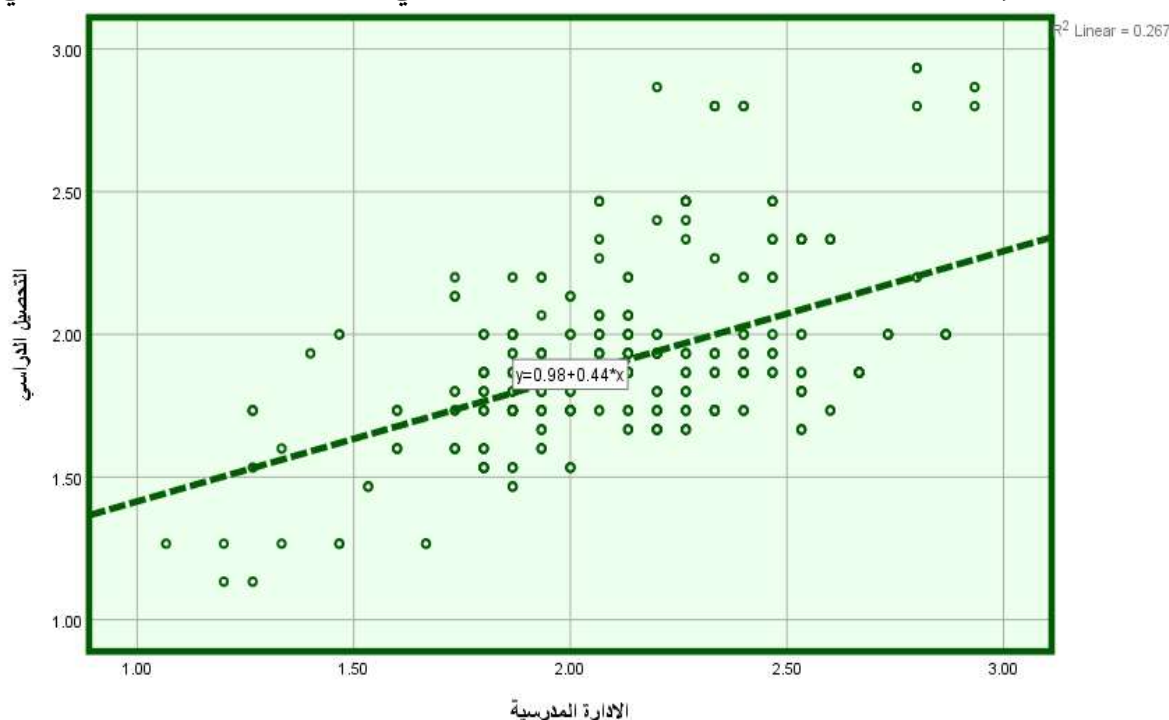
٣.٨٤١٥

كشفت البيانات بالجدول رقم (١٧) عن ارتباط طردي بين الإدارة المدرسية والتحصيل
الدراسي، فاصبح ارتباط بيرسون (٠.٥١٦)، وكانت (P-Value) مساوية إلى الصفر، وهي تصغر
عن القيمة (٠.٠٥)، وتؤشر إلى إن هناك ارتباط طردي بين الإدارة المدرسية والتحصيل الدراسي،
أي إن الإدارة المدرسية تُسهم في تحسين مستوى التحصيل الدراسي.

وللتعرف على تأثير الإدارة المدرسية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي، فإن F التي تم حسابها
رياضياً (١٣١.٥٨) وتكبر عن القيمة الجدولة (٣.٨٤١٥)، وإن (P-Value) قيمتها صفرًا وهي



تصغر عن (٠.٠٥)، وهذا يضمن القوة التفسيرية الكبيرة لأنموذج الانحدار الخطي إحصائياً، وبلغت نتيجة عامل التحديد (٠.٢٦٧) وفيها إشارة إلى إن (٢٦.٧%) من التغيرات في مستوى التحصيل الدراسي تفسره الإدارة المدرسية. وعليه تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة " يوجد أثر معنوي ذات دلالة إحصائية للإدارة المدرسية كأحد أبعاد جودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي ".



شكل رقم (٤) يبين العلاقة بين الإدارة المدرسية والتحصيل الدراسي
الفرضية الرئيسية: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي لطلاب المرحلة الثانوية بمدينة الصويرة.
جدول (١٨): يوضح انحدار تأثير جودة الخدمات التعليمية في تحسين التحصيل الدراسي

العوامل				P-value	نسبة التحديد	عامل التحديد (R ²)	معامل الارتباط
الإدارة المدرسية	البنية التحتية للمدارس	جودة الأداء التدريسي	الثابت				
٠.٢٥٣	٠.١٥	٠.٢٥٥	٠.٥٢٨	٠.٠٠٠	%٣٨.٩	٠.٣٨٩	٠.٦٢٣

F التي تم حسابها = ٧٦.٢٤٨ درجات الحرية (٣ ، ٣٦٠) ، F المجدولة =

٢.٦٠٤٩



كشفت البيانات بالجدول رقم (١٨) عن ارتباط طردي بين جودة الخدمات التعليمية والتحصيل الدراسي، فاصبح ارتباط بيرسون (٠.٦٢٣)، وكانت (P-Value) مساوية إلى الصفر، وهي تصغر عن القيمة (٠.٠٠٥)، وتؤشر إلى إن هناك ارتباط طردي بين جودة الخدمات التعليمية والتحصيل الدراسي، أي إن جودة الخدمات التعليمية تُسهم في تحسين مستوى التحصيل الدراسي. وللتعرف على تأثير جودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي، فإن F التي تم حسابها رياضياً (٧٦.٢٤٨) وتكبر عن القيمة المجدولة (٢.٦٠٤٩)، وإن (P-Value) قيمتها صفرًا وهي تصغر عن (٠.٠٠٥)، وهذا يضمن القوة التفسيرية الكبيرة لأنموذج الانحدار الخطي إحصائياً، وبلغت نتيجة عامل التحديد (٠.٣٨٩) وفيها إشارة إلى إن (٣٨.٩%) من التغيرات في مستوى التحصيل الدراسي تفسره جودة الخدمات التعليمية. وعليه تم قبول الفرضية الرئيسة "يوجد أثر معنوي ذات دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي لطلاب المرحلة الثانوية بمدينة الصويرة".

الفصل الرابع.....النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

حسب هذه الدراسة فقد تم استخلاص ما يأتي:

أ. النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات:

١. كشفت الدراسة عن وجود ارتباط بين بعد جودة الأداء التدريسي والتحصيل الدراسي، وكانت نتيجة بيرسون (٠.٤٨٧)، وبناءً على ذلك فهناك تأثير لبعدها جودة الأداء التدريسي، فقد تبين إن (٢٣.٧%) من التغيرات في التحصيل الدراسي تعزى إلى جودة الأداء التدريسي (جدول ١٥)، ويرى الباحث إن ذلك عائد إلى دقة ووضوح الدروس المقدمة من المدرسين من خلال استخدامهم للأمثلة المناسبة فضلاً عن حرصهم على استخدام أساليب تقييم متنوعة كالعروض التقديمية الاختبارات والتعامل الحكيم مع المشكلات الصفية والسلوكية.

٢. كشفت الدراسة عن وجود ارتباط بين البنية التحتية للمدارس والتحصيل الدراسي، وكانت نتيجة بيرسون (٠.٣٩٩)، وبناءً على ذلك فهناك تأثير للبنية التحتية للمدارس في تحسين مستوى التحصيل الدراسي، فقد تبين إن (١٥.٩%) من التغيرات في مستوى التحصيل الدراسي تعزى إلى البنية التحتية (جدول ١٦)، ويعزى ذلك إلى توفر المختبرات العلمية المجهزة بالأجهزة الحديثة والتي



تغطي التجارب العلمية في الكتاب المدرسي، فضلاً عن توفر الفصول الدراسية المريحة للطلاب المزودة بالاضاءة الملاءمة والتهوية الجيدة والمقاعد النظيفة والمريحة المتوفرة في أغلب المدارس. ٣. كشفت الدراسة عن وجود ارتباط بين الإدارة المدرسية والتحصيل الدراسي، وكانت نتيجة بيرسون (٠.٥١٦)، وبناءً على ذلك فهناك تأثير لبعد الإدارة المدرسية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي، فقد تبين إن (٢٦.٧%) من التغيرات في مستوى التحصيل الدراسي تعزى إلى الإدارة المدرسية (جدول ١٧)، ويرى الباحث إن ذلك عائد إلى حرص إدارات المدارس على تشجيع الطلاب على المشاركة في الأنشطة المنهجية والفعاليات المدرسية وتواصلها المستمر مع الطلاب التي تخص الطلاب، فضلاً عن التعامل الجدي مع قضايا التمر والمضايقات التي يتعرض لها بعض الطلاب في المدارس.

٤. كشفت الدراسة عن وجود ارتباط بين جودة الخدمات التعليمية والتحصيل الدراسي، وكانت نتيجة بيرسون (٠.٦٢٣)، وبناءً على ذلك فهناك تأثير لجودة الخدمات التعليمية في تحسين مستوى التحصيل الدراسي، فقد تبين إن (٣٨.٩%) من التغيرات في مستوى التحصيل الدراسي تعزى إلى جودة الخدمات التعليمية (جدول ١٨)، ويعزى ذلك إلى جودة الأداء التدريسي الجيد في بعض المدارس، وجودة البنية التحتية في أغلب المدارس والأداء المتميز عند أغلب الإدارات المدرسية.

ب. النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة:

١. توصلت الدراسة إلى إن مستوى جودة الخدمات التعليمية في مدينة الصويرة كانت متوسطة، اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجمالي متغير جودة الخدمات التعليمية (٢.١) وفق مقياس التدرج الثلاثي (جدول ١٣).

٢. توصلت الدراسة إلى أن مستوى التحصيل الدراسي عند طلاب المرحلة الثانوية كان متوسطاً، اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي (١.٩) حسب مقياس التدرج الثلاثي (جدول ١٤).

التوصيات

توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات وهي كالاتي:

١. تفعيل دور المرشد أو الباحث الاجتماعي في تحديد المشاكل الاجتماعية التي يعاني منها الطلاب والتي يمكن أن تؤثر على تحصيلهم الدراسي ووضع الحلول الناجعة لها.
٢. إقامة الدورات التدريبية للمدرسين لتعزيز مهاراتهم التدريسية، وتأهيلهم بصورة جيدة في استخدام أساليب تدريسية مبتكرة وتفاعلية ذات طابع ترفيهي تجعل التعليم أكثر تشوقاً وممتعة.



٣. توفير فصول دراسية واسعة ومجهزة بأثاث مريح ومناسب، ومختبرات علمية مجهزة، ومكتبات مجهزة بالمصادر الساندة للمناهج المدرسية.
٤. تجهيز المدارس بأجهزة الكمبيوتر الحديثة وكذلك توفير الانترنت عالي السرعة والبرامج التعليمية التفاعلية والأدوات التكنولوجية التي يمكن أن تدعم التعلم.
٥. توفير المساحات الخضراء والملاعب الرياضية في المدارس للاهتمام بصحة الطلاب البدنية والعقلية لضمان تعزيز التفاعل الاجتماعي والتعاون.
٦. توجيه مدرء المدارس بضرورة بناء علاقات جيدة مع المجتمع المحلي من خلال التواصل مع أولياء الأمور والمؤسسات الحكومية.
٧. ضرورة التأسيس لثقافة مدرسية إيجابية تشجع على التسامح والاحترام والتعاون وتكافح ظواهر التمر والعنف في المدارس.
٨. توفير خدمات الدعم النفسي والاجتماعي للطلاب لوضع الحلول السليمة لمشاكلهم العاطفية والاجتماعية وتشجيعهم على المشاركة في الأنشطة المنهجية والغير منهجية.
٩. ضرورة استخدام الاعتماد على اساليب تدريس متنوعة تلبي احتياجات الطلاب المختلفة، كالتعلم التعاوني، والتعلم النشط.
١٠. العمل على خلق بيئة صفية داعمة وشاملة توفر الدعم للطلاب الذين يعانون من صعوبات التعلم.

المراجع

المراجع العربية

١. الأحمد، أمل، والحموي، منى: التحصيل الدراسي وعلاقته بمفهوم الذات، دراسة ميدانية على عينة من تلاميذ الصف الخامس من التعليم الأساسي في مدارس محافظة دمشق الرسمية، مجلة جامعة دمشق، المجلد ٢٦، ٢٠١٠.
٢. أسماء، موفق: جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة، رسالة ماجستير في س العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باتنة، الجزائر ٢٠١٦.
٣. بن كتيبة، عبد الرحمن وسلطاني، عبد العالي، أثر جودة الخدمات التعليمية على اختيار أولياء الأمور للمدارس الخاصة. رسالة ماجستير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ٢٠٢٤.
٤. بولعراس، أيمن: اثر التعليم المزيح على التحصيل الدراسي للطلبة الجامعيين الجزائريين في ظل جائحة كورونا، رسالة ماستر من كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي والبصري في جامعة صالح بونيندر قسنطينة، الجزائر، ٢٠٢٢.



٥. توفيق. مروة عبدالحاميد احمد: فعالية برنامج تدريبي قائم على البناء الوجداني في تنمية الايثار لدى اشقاء المعاقين ذهنيا ,دراسة سيكومترية كLINIكية (مجلة البحث العلمي في التربية) العدد ١٩ جامعة عين شمس . مصر .
٦. جنبلات، مادلين محمد: تقييم جودة البنية التحتية التعليمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا، مجلة تشرين للبحوث والدراسات العلمية والاقتصادية، المجلد (٤٣)، العدد (١)، ٢٠٢١.
٧. حوالة، نسرين، ومهني، مريم رجبينه، البنى التحتية وتأثيرها على نوعية الخدمات السياحية، رسالة ماجستير، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ قالمة- الجزائر، ٢٠٢٤.
٨. خضير، أحمد محروس: أثر جودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب باستخدام مقياس أداء التعليم العالي، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، تصدرها كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، المجلد (١٥) العدد (٣)، ٢٠٢١.
٩. خويلد واخرون . التعليم التعاوني في تحسين مستوى التحصيل الدراسي . الكلية التربوية . سوهاج . مصر . ٢٠٢٤.
١٠. الروقي، سعد عزيز: جودة الخدمة التعليمية، رؤى وآفاق وتحقيق الريادة العالمية، في التعليم، الناشر مكتبة فهد الوطنية، مكة المكرمة، ٢٠٢١.
١١. الزين، الخليفة الخضر، وأبوذر مبارك الكودة، الإدارة المدرسية، الطبعة الأولى، ٢٠٢٠، منصة كتبنا للنشر.
١٢. شعيب، عائشة عبدالله، الأداء التدريسي لمعلمي اللغة العربية في السنة الأولى من المرحلة الثانوية بمدينة سرت من وجهة نظر الطالبات، المجلة العلمية لكلية التربية، المجلد الثالث، العدد الثاني، يوليو ٢٠٢٤، جامعة سرت-ليبيا.
١٣. صالح، غزوان رمضان، وعلي، قيس ذياب عبد: الكفاءة التدريسية وعلاقتها بمعايير الجودة الشاملة لدى مدرسي ومدرسات المرحلة الثانوية، مجلة الفتح، العدد ٧٨، ٢٠١٩.
١٤. القحفة، أحمد عبد الله، والقواس، محمد أحمد: مدى وافر معايير جودة الأداء التدريسي لدى معلمي الرياضيات بمديرية النادرة الجمهورية اليمنية، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد (٦) العدد (٢)، ٢٠٢٠.
١٥. القره غولي، حسين علي عبدالله، الإدارة الرشيقة وتأثيرها في تعزيز جودة الخدمة التعليمية الدور المعدل لأبعاد ثقافة الجودة، أطروحة دكتوراه، جامعة كربلاء، ٢٠٢٣.
١٦. الكريبي وآخرون: اثر إدارة المعرفة في جودة الخدمات التعليمية، دراسة ميدانية على الأكاديمية الليبية للدراسات العليا في مصراتة، مجلة دراسات الانسان والمجتمع، العدد ٢١، ٢٠١٣.
١٧. مرجين، حسين سالم: جودة التعليم في مقدمة أبن خلدون، المؤتمر العربي الدولي الخامس لضمان جودة التعليم العالي، الشارقة، ٢٠١٥.
١٨. ناجي، محمد بن عبد الله: الإدارة التعليمية والمدرسية، نظريات وممارسات في المملكة العربية السعودية، رفد للاستشارات الإدارية والتربوية، الطبعة السابعة، المملكة العربية السعودية، ٢٠١٦.

المراجع الأجنبية



19.Uma Sekaran (2003); Research Methods For Business ,A Skill-Building Approach ,Fourth Edition ,Southern Illinois University at Carboyndale.

References

Arabic References

20.Al-Ahmad, Amal, and Al-Hamwi, Mona: Academic Achievement and Its Relationship to Self-Concept, A Field Study on a Sample of Fifth-Grade Primary School Students in Public Schools in Damascus Governorate, Damascus University Journal, Volume 26, 2010.

21.Asmaa, Muwaffaq: The Quality of University Professors' Teaching Performance from the Students' Perspective, Master's Thesis in Social Sciences, Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Batna, Algeria, 2016.

22.Ben Ktila, Abdel Rahman, and Sultani, Abdelali, The Impact of the Quality of Educational Services on Parents' Choice of Private Schools. Published Master's Thesis, University of Kasdi Merbah, Ouargla, 2024.

23.Boularas, Ayman: The Impact of Blended Learning on the Academic Achievement of Algerian University Students in Light of the COVID-19 Pandemic, Master's Thesis, Faculty of Media, Communication, and Audiovisual Sciences, University of Saleh Boubnider, Constantine, Algeria, 2022.

24.Tawfiq. Marwa Abdel Hamid Ahmed: The Effectiveness of a Training Program Based on Emotional Development in Developing Altruism among Siblings of the Intellectually Disabled, A Clinical Psychometric Study (Journal of Scientific Research in Education), Issue 19, Ain Shams University, Egypt.

25.Jumblatt, Madeleine Mohamed: Evaluating the Quality of Educational Infrastructure from the Perspective of Graduate Students, Tishreen Journal of Scientific and Economic Research and Studies, Volume (43), Issue (1), 2021.

26.Hawala, Nisreen, and Mahni, Maryam Rajina, Infrastructure and Its Impact on the Quality of Tourism Services, Master's Thesis, University of May 8, 1945, Guelma, Algeria, 2024.

27.Khadir, Ahmed Mahrous: The Impact of Perceived Educational Service Quality on Student Satisfaction Using the Higher Education Performance Scale, International Journal of Heritage, Tourism, and Hospitality, published by the Faculty of Tourism and Hotels, Fayoum University, Volume (15), Issue (3), 2021.

28.Khuwailid et al. Cooperative Education in Improving Academic Achievement. Faculty of Education, Sohag, Egypt, 2024.

29.Al-Ruqi, Saad Aziz: Quality of Educational Service: Visions, Prospects, and Achieving Global Leadership in Education, published by Fahd National Library, Makkah Al-Mukarramah, 2021.

30.Al-Zain, Al-Khalifa Al-Khidr, and Abu Dhar Mubarak Al-Koda, School Administration, First Edition, 2020, Kutubna Publishing Platform.



31.Shuaib, Aisha Abdullah, Teaching Performance of Arabic Language Teachers in the First Year of Secondary School in Sirte from the Perspective of Female Students, Scientific Journal of the College of Education, Volume 3, Issue 2, July 2024, University of Sirte, Libya.

32.Saleh, Ghazwan Ramadan, and Ali, Qais Dhiab Abdul: Teaching Competence and Its Relationship to Total Quality Standards among Secondary School Teachers, Al-Fath Journal, Issue 78, 2019.

33.Al-Qahfa, Ahmed Abdullah, and Al-Qawas, Mohammed Ahmed: The Extent of Quality Standards for Teaching Performance among Mathematics Teachers in the Al-Nadirah District, Republic of Yemen, Journal of Psychological and Educational Sciences, Volume (6), Issue (2), 2020.

34.Al-Qaraghuli, Hussein Ali Abdullah, Lean Management and Its Impact on Enhancing the Quality of Educational Service: The Moderating Role of Dimensions of Quality Culture, PhD Thesis, University of Karbala, 2023.

35.Al-Karibi et al.: The Impact of Knowledge Management on the Quality of Educational Services, A Field Study of the Libyan Academy for Graduate Studies in Misrata, Journal of Human and Society Studies, Issue 21, 2013.

36.Marjin, Hussein Salem: Quality of Education in the Introduction to Ibn Khaldun, The Fifth Arab International Conference on Quality Assurance in Higher Education, Sharjah, 2015.

37.Naji, Muhammad bin Abdullah: Educational and School Administration, Theories and Practices in the Kingdom of Saudi Arabia, Rafd for Administrative and Educational Consulting, Seventh Edition, Kingdom of Saudi Arabia, 2016.

JOB



مجلة العلوم الأساسية
Journal of Basic Science



Print -ISSN 2306-5249

Online-ISSN 2791-3279

العدد السابع والعشرون

٢٠٢٥ م / ١٤٤٦ هـ



مجلة العلوم الأساسية
للعلوم التربوية والنفسية وطرائق التدريس للعلوم الأساسية