



تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية في المدارس الاهلية وفق نموذج ServQual دراسة تحليلية لآراء الإداريين والتدريسيين في عينة من مدارس الموصل الاهلية

عادل محمد عبد الله الطائي^{a*} ، فراس فيصل سلو^b
جامعة الموصل/ كلية الادارة والاقتصاد

الملخص

معلومات المقالة

يحاول البحث تقييم جودة البنى التحتية للخدمات التعليمية في المدارس الاهلية (الابتدائية والثانوية) ومعرفة مستوى جودة الخدمة التعليمية المرتبطة بطرق التدريس والتعليم، والاعتمادية في مجال التعليم الاهلي، وسرعة الاستجابة لاحتياجات والتعاطف مع الطلبة، والملموسية في الخدمات التعليمية وغيرها من اجل اختبار استخدام نموذج جودة الخدمات SERVQUAL Model في تحقيق الجودة في تلك المدارس. يعتمد البحث على دراسة عينة من "المدارس الاهلية في مدينة الموصل". يستخدم البحث أسلوب التحليل العاملي لتبيان أولويات واهمية البنى التحتية لمتغيرات جودة الخدمات التعليمية، بهدف تحديد المتغير الأول والأكثر أهمية الذي يحقق جودة التعليم في المدارس الاهلية، من اجل البدء به كنقطة تركيز واساس لبناء الجودة في التعليم الاولي في المدارس الاهلية في مدينة الموصل وعددها (64) مدرسة توزعت بين (36) مدرسة ابتدائية و(18) متوسطة وثانوية، اما مجتمع البحث فقد اشتمل على (322) فرداً تم استرجاع 281 استبانة صالحة وزعت على من الملاكات الإدارية والتدريسية في تلك المدارس (مدراء المدارس، والمعاونون، والمعلمين و المدرسين، والاداريين)، وزعت عليهم استمارة الاستبيان لتحليل المواقف الجيبين عن متغيرات البحث، في المدارس الاهلية في مدينة الموصل وبما يرتبط بمتغيرات جودة الخدمات التعليمية ومعرفة أولوياتها ومدى توافرها في المدارس المبحوثة .

تاريخ البحث
الاستلام: 2019/5/13
تاريخ التعديل: 2019/6/29
قبول النشر: 2019/6/30
متوفر على الأنترنت: 2019/9/30

الكلمات المفتاحية :
الخدمات التعليمية
جودة الخدمة
نموذج ServQual
جودة البنى التحتية
الاعتمادية

© 2019 جامعة المثنى . جميع الحقوق محفوظة

Evaluating the Quality of The School Infrastructure Technically and Practically Using the ServQual Service Quality Model

Adel M. Abdullah Al- Ta'e , Firas Faisal Sallou Daoud

Abstract

The research attempts to assess the quality of the educational services infrastructure in the privet schools (primary and secondary), the quality of educational service related to the teaching methods and education, the reliability in the field of civic education, the speed of responding to the needs and empathy with them, SERVQUAL Model to achieve quality in schools .The study is based on a sample of privet schools in the city of Mosul in Iraq. The method of factor analysis is applied to identify the priorities and importance of the infrastructure of the quality variables of the educational services, to determine the first and most important variable that achieving the quality of education in the privet schools. To start as a focus and basis for quality building in the first education in the privet schools in Mosul ، (36) elementary and (18) secondary and secondary schools are considered. The research community consisted of (322) individuals, and 281 valid questionnaires distributed to the administrative and teaching staff in these schools (school principals, assistants, teachers, teachers and administrators). The questionnaire is distributed to analyze the attitudes of respondents in the schools at the city of Mosul and related to the variables of the quality of educational services and knowledge of their priorities and availability in schools in question.

Keywords: Educational Services, Privet Schools, Factor Analysis, Quality Variables.

*
Corresponding author : E-mail addresses : adelmanag@yahoo.com.

المقدمة

المدارس الحكومية، 2. ما هي الأدوات العملية التي ترونها مناسبة والتي توفر لديكم الحرية في التعليم الاولي، 3. كيف تحققون جودة التعليم في المدارس الاهلية، وما هي معايير جودة التعليم الأساسية في الخدمات التعليمية التي تقدم للطلبة؟) وجاءت الإجابات متباينة بين اراء المديرين المستطلعة اراءهم. تأسيساً على ما تم طرحه يمكن تحديد السؤال الاتي كمشكلة أساسية للبحث وهو :

"ما هي الأهمية النسبية لجودة البنى التحتية التعليمية تقنياً وعملياً في جودة تلك الخدمات؟ وللإجابة على هذا التساؤل تتفرع الى الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مستوى تبني الأدوات التعليمية تقنياً وعملياً في المدارس الاهلية في مدينة الموصل؟
2. هل هناك فروقات ذات دلالة احصائية لاعتمادية التعليم في المدارس الاهلية في مدينة الموصل؟
3. هل هناك فروقات ذات دلالة احصائية لسرعة الاستجابة لحاجات الطلبة في المدارس الاهلية في مدينة الموصل؟
4. هل هناك فروقات ذات دلالة احصائية لتطور البنى التحتية الملموسة في المدارس الاهلية في مدينة الموصل؟
5. هل هناك فروقات ذات دلالة احصائية للتعاطف مع الطلبة في المدارس الاهلية في مدينة الموصل؟
6. هل هناك فروقات ذات دلالة احصائية الضمان والأمان في نتائج التعليم في المدارس الاهلية في مدينة الموصل؟

اهداف البحث الأساسية

يحاول البحث الحالي تسليط الضوء على القضايا الآتية:

1. تقييم واقع التعليم الاولي الابتدائي والثانوي وتحديد التعليم الأهلي وتقييم مدى توافر عناصر نموذج جودة الخدمات التعليمية في تلك المدارس بغية تحديد أهميتها وأولوياتها.
2. توضيح الممارسات التقنية والعملية المعتمدة في التعليم من خلال القياس الوصفي لمتغيرات نموذج جودة الخدمات ServQual كل على حدة في المدارس المبحوثة.
3. تقييم واقع الخدمات التعليمية من ناحية الأدوات التعليمية تقنياً وعملياً، وتحليل مدى توافر عناصر البنى التحتية التعليمية ضمن أولويات نموذج جودة الخدمات وترتيب المدارس الاهلية بحسب توافر تلك الابعاد اذ ان توافر تلك الابعاد ليس بمستوى واحد في تلك المدارس.

تتكامل البنى التحتية التعليمية المدرسية وتظهر مجالاتها الطبيعية عبر توافر عدة مكونات أساسية هي القيمة التي يسعى لها الطالب، واستعداده للتعلم، والمدرس فيما يقدمه من المادة العلمية وطريقة التدريس ضمن العمليات التعليمية، واخيراً المدرسة بما تضمه من مكونات وموارد، وان وجود أي خلل او لبس في بناء احد تلك المكونات سيؤثر على باقي العناصر باتجاه انتهائها او اضمحلالها الامر الذي يتطلب تقييم تلك المكونات تقنياً وعملياً من اجل معالجة نقاط الخلل وتحسين الأداء التعليمي في المدارس الاهلية في مدينة الموصل. قدم البحث الحالي تساؤل رئيسي مشتق من العنوان مفاده هل من الممكن تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية في المدارس الاهلية وفق نموذج ServQual، على افتراض ان واقع تلك المدارس لا يحقق القيمة العلمية التي يسعى لها الطلبة في هذا النوع من المدارس وان تلك المدارس تسعى لتحقيق الربح المادي على حساب القيمة العلمية. تم تحليل واقع 64 مدرسة باعتماد الأسلوب الوصفي التحليلي عبر جمع بيانات حقيقية عن تلك المدارس أجراء المقابلات مع الملاكات التدريسية والطلبة لتحقيق هدف البحث وهو تقييم واقع الخدمات التعليمية المدرسية الأولية والاعدادية باتجاه تحسين تلك الخدمات وتحقيق القيمة للطلبة فيها.

منهجية البحث

مشكلة البحث

حددت الدراسات المرتبطة بالخدمات لتعليمية وجود فجوة بين المتغيرات التي يضمها البحث من حيث طريقة تقييم طرق التدريس واعتمادية التعليم والضمان والأمان والتعاطف والاسـتجابة والملموسية، اذ بينت دراسات (Akhlaghi, et al, 2012 :5285-5289) ان من الأهمية بمكان دراسة أولويات جودة التعليم لتتمكن المنظمة التعليمية من التركيز عليها، وبناء خطة متكاملة لتحسينها، وتطويرها، من جهة ثانية فقد اكدت دراسة (Barrett et, 2006: 233-239) al, على اتجاه البحوث والدراسات العالمية نحو ثلاث مجالات هي التعليم والدفاع والصحة، بينما اكدت دراسة، (الخوري، 2014: 191) ان هناك فجوة كبيرة بين الدول العربية في اعتماد الانموذج الأكثر فاعلية في التعليم الأساسي او الاولي وبالتالي اثر ذلك على مخرجات التعليم ومستويات الطلبة بشكل عام. تقوم مشكلة البحث من الناحية التطبيقية بقياس أولويات نموذج جودة الخدمات في المدارس الاهلية المبحوثة من حيث (الاعتمادية، والتعاطف، والضمان والأمان، وسرعة الاستجابة، والملموسية) لذلك فان الباحث قام بإجراء مقابلات مع المديرين والمعاونين في 10 من المدارس الاهلية في مدينة الموصل وكانت أسئلة المقابلة هي (1). هل يتوافر لديكم تقانات خاصة بالتعليم تختلف عن

أهمية البحث

H_{0.1.1}: لا يوجد فروقات معنوية من الناحية الإحصائية في تحقيق الاعتمادية والثقة في الخدمات التعليمية في المدارس الاهلية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يمكن البحث الحالي من تحقيق جملة من الفوائد ويحقق الاتي :

H_{0.1.2}: لا يوجد فروقات معنوية من الناحية الإحصائية لسرعة الاستجابة لحاجات الطلبة في المدارس الاهلية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

- يقدم البحث المعايير الموضوعية لجودة الخدمة التعليمية من ناحية سبل الاعتماد على المدرسة لضمان نتائج الطالب الجيدة في المدرسة الاهلية دون الاقتصار على الأساليب التقليدية في التعليم.

H_{0.1.3}: لا يوجد فروقات معنوية من الناحية الإحصائية لمستوى تطور البنى التحتية الملموسة في المدارس الاهلية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

- المساعدة في تقييم أداء المدارس الاهلية في مدينة الموصل من اجل الوقوف على المشاكل الإدارية والتعليمية ومحاولة حلها وتطوير الجيد منها.

H_{0.1.4}: لا يوجد فروقات معنوية من الناحية الإحصائية للتعاطف مع ظروف الطلبة في المدارس الاهلية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

- المساهمة في وضع معايير محددة لجودة الخدمة التعليمية في المدارس الاهلية من اجل خفض تكاليف الخدمة بتحقيق التميز في الأداء، ومعالجة المشاكل التعليمية.

H_{0.1.5}: لا يوجد فروقات معنوية من الناحية الإحصائية لتحقيق الضمان والأمان في نتائج التعليم في المدارس الاهلية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

- تطوير جودة عمل المدارس الاهلية باعتماد خمسة متغيرات محددة من اجل نقل العملية التربوية في المدرسة الاهلية نحو نظام تعليمي اجتماعي متطور.

المخطط الفرضي للبحث

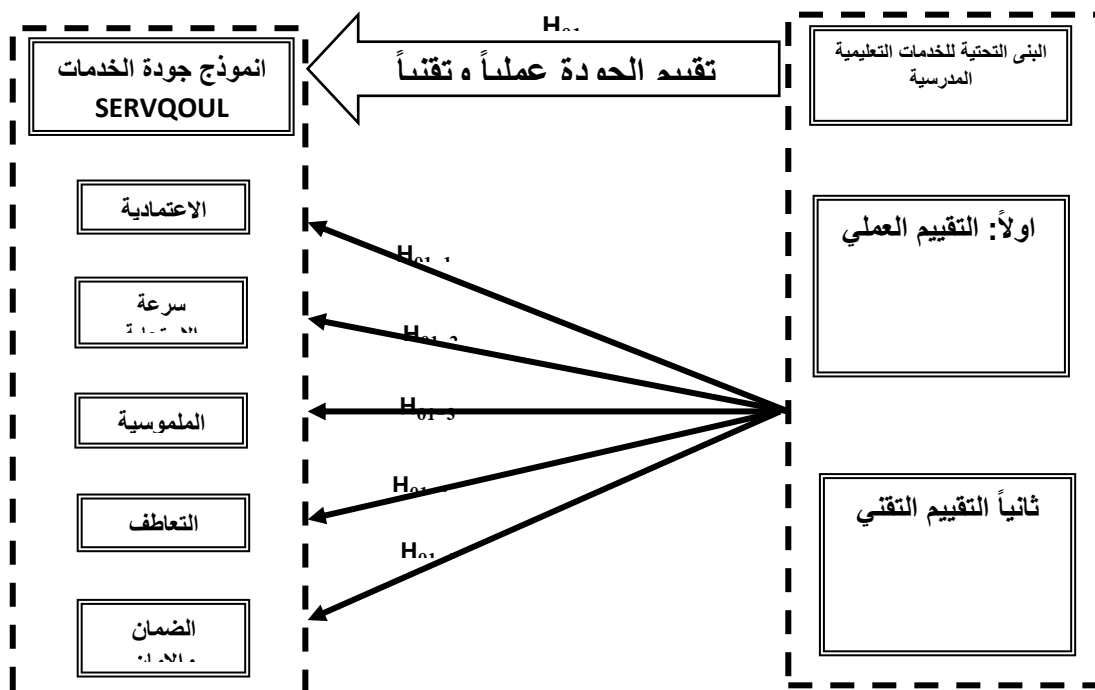
يوضح الانموذج الافتراضي للبحث علاقات الأهمية النسبية للبنى التحتية المدرسية بمكوناتها الفرعية (التميز بالأداء الإداري لإدارة المدرسة، وتطوير العملية التعليمية، والبنى التحتية المادية للمدرسة) ويوضح نظام تقييم الأداء التقني والعملية الذي يحدد أولويات انموذج جودة الخدمات SERVQOUL بعناصره (الاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والملموسية، والتعاطف، والضمان والأمان) من اجل تحقيق مبدأ مدرسة المتميزين. وحسب الشكل (1).

فرضيات البحث

تأسيساً على ما تقدم من أسئلة يسعى البحث لاختبار الفرضية الرئيسية الآتية:

H₀₁ لا يوجد فروقات معنوية من الناحية الإحصائية لأولويات عناصر أنموذج جودة الخدمات (الاعتمادية، والاستجابة، والملموسية، والتعاطف، والضمان والأمان) في الخدمات التعليمية في المدارس الاهلية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). وتنفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

الشكل (1) المخطط الافتراضي للبحث



منهج البحث

الجانب الايسر من الموصل كون المدارس الاهلية في الجانب الأيمن متوقفة عن العمل لحد فترة القيام بالبحث الحالي.

وصف عينة البحث

يوضح الجدول (1) افراد عينة البحث الذين توزعوا من حيث الهرم العمري، والمستوى الإداري، ومدة الخدمة وتم في التوزيع مراعاة تناسق العينة وتوازنها بحيث تشمل جميع المستويات الإدارية والتعليمية في المدارس المبحوثة.

سيعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي اذ يعد المنهج الأكثر ملائمة في تحقيق اهداف البحث والاجابة على تساؤلاتها كونه يعمل على اقتران الوصف بالتحليل. اما ميدان البحث سيكون من المديرين والموظفين والتدريسيين (المدرسين والمعلمين) في المدارس الاهلية في مدينة الموصل وعدد تلك المدارس 36 مدرسة ابتدائية و18 مدرسة متوسطة وثانوية كلها عاملة في

الجدول (1) خصائص عينة البحث العاملين في الدارس الاهلية في مدينة الموصل

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	153	54
	أنثى	128	46
العمر	المجموع	281	100
	18- 30	113	40
	31- 40	78	28
	41- 50	45	16
	51-60	45	16
	المجموع	281	100
التحصيل الدراسي	الدكتوراه	65	23
	الماجستير	78	28
	بكالوريوس	84	30
	ثانوية	26	9
	ابتدائية	21	7
	دون ذلك	7	2
المستوى الإداري والتعليمي	المجموع	281	100
	المدرء	64	23
	التدريسيين	154	55
	الاداريين	63	22
	المجموع	281	100

على تكملة بناء شخصية الطالب وليس فقط بنائه معرفياً،
وتتحقق القيمة المدركة له.

3. الضمان والأمان : أورد (Chatzoglou, et al, 2014):

360-349) بان الضمان والأمان يشمل عمليات التعليم نفسها، وانها مجموعة من العوامل الحاسمة لتحقيق الضمان والأمان في بيئة المدرسة عبر ضمان التطبيق الفعلي للشعارات المكتوبة في المدرسة وإدارة المواهب بـ (الاكتشاف، والرعاية، والتنمية، والتعليم، والاعلام) عن كل المواهب في المدرسة وأضاف Donlagic & Fazlic (2015, 39-57) للضمان والأمان معيار التعليم بالمشاركة Learning By Participation أي مشاركة الطالب في الاعداد واللقاء والزيارة والاستشارة وأضاف (Obioma,) 529-524, 2016 معيار الاستعانة بالتقانات المادية والبرمجية الحديثة في التعليم، ومعايير المختبرات، والزيارات لمواقع العمل عن مواضيع الدراسة، والتركيز على الإعادة، وحرية الانتقال للطالب الى المكان لتلقي العلم كالمكتبة مثلاً، من اجل الوصول الى اكثر من حل عن المشكلة المرتبطة بالمادة الدراسية).

4. عرف (Šima&Ruda, 2019:42-49) بكونها "المساعدة

المحققة للمنافع" وتشمل المنافع المكانية (بالمكان المناسب) والزمانية (بوقت الحاجة)، والشكلية (حسب توصيات الطالب Customization) والاصغاء المراعي للنواحي النفسية والعقلية التي يمر بها الطالب فتكون المساعدة للطالب لبلوغ مرحلة لاحقة من حياته ويعتمد على نفسه تلك المساعدة تكون عملية تربوية اكثر من كونها المساعدة المالية المادية الضاغطة. تتخذ الاستجابة في المدرسة اشكال متعددة منها ما حدده (Anastasios, et al, 2018: 39- 41) الاستجابة الفورية، Immediate Response، وعند الشكوى Complaint، ومتابعة التحصيل الدراسي للطالب Follow-up of Students' Academic Achievement، والاستجابة بالشفاعة للطالب في المواد الأخرى Response by Intercession.

5. الملموسية : ان احد اهم معايير تقييم المدرسة وترتيبها بين

المدارس هو الموقع الجغرافي المناسب للمدرسة، ومدى جدارة البنى التحتية المادية في المدرسة للاستجابة لاحتياجات الطلبة علمياً وعملياً وانسانياً والتي تمكن الطالب من الاستفادة القصوى من التعلم بكافة المواد الدراسية دون مغادرة المدرسة، وهي الموارد الحقيقية المتوفرة داخل المدرسة . ووضع (Anastasios, et. al, 2018:40-41) مجموعة مكونات مادية للمدرسة تشمل: النظافة والمظهر الحسن للعاملين وأجزاء المدرسة، وصلات الانتظار خاصة بالطلبة والمراجعين، وتقانة المعلومات Information Technologies المادية والبرمجية الحديثة وتطويرها بشكل مخطط ومستمر، غرف المحادثة والترفيه Chat Rooms، والملاعب المتنوعة بتنوع الرياضات وغرف الخدمات المكمل لها، وأجهزة التدفئة والتبريد، والاضاءة المناسبة،

شمل البحث الحالي المدارس الاهلية في مدينة الموصل وعددها (64) مدرسة توزعت بين (36) مدرسة ابتدائية و(28) متوسطة وثانوية، اما مجتمع البحث فقد اجتمعت على (322) فرداً وزعت عليهم الاستبانة بالكامل وتم استرداد 281 استبانة صالحة وزعت بين الملاكات الادارية والتدريسية في تلك المدارس (مدراء المدارس، والمعاونون، والمعلمين و المدرسين، والاداريين).

المراجعة النظرية لمتغيرات البحث

سنناقش موضوع تقييم أداء المدارس تقانياً وعملياً وفق منظور انموذج جودة الخدمات ServQual وفق ما ورد عنها من اراره وما استنتج عه من استنتاجات وفق الفقرات الآتية: (Stodnick & Rogers, 2008:115-133) (صالح، 2014: 6)

1. معايير الاعتمادية في المدرسة : اكد (Tan & Foo,1999:

1-23) ان من اقدم معايير الاعتمادية في الدراسة الأولية هي نسب النجاح، الا ان تلك المعايير تطورت في المدارس عبر ما أورده (Aydemir, 2011, 1663-1670) الذي اعتبر ان الاعتمادية تتحقق عبر طرق التدريس، في حين اكد (Lee & Kim, .2012, 756-762) ان الاعتمادية تمتد الى ابعد من ذلك لتضم طرق التدريس مع احترافية المدرس، في حين اكد (Aldemar & Alfonso, 2018, 100-) ان الاعتمادية تضم التنوع في طرق التدريس بالإضافة الى كثافة المحاضرات، وعرضها باساليب متنوعة، وقدرة المدرسة على تدريب المدرسين، وان (Akhlaghi, et al, 2012, 5285) اكد ان الاعتمادية تضم كل المعايير العلمية والتطبيقية التي تشارك المدرسة فيها البيت في بناء شخصية الطالب ونقله الى مرحلة لاحقة افضل. وأضاف (Abari, et al, 2011, 2299-2304) ان ما يدخل في تلك المعايير توافر الشفافية، وإعطاء المعلومات الواضحة. وتوسيع فرص المشاركة المجتمعية في العملية التعليمية من خلال أجهزة الحاسوب والنت وتغليب المعايير التعليمية على المعايير المالية.

2. معايير التعاطف: Empathy عرف (Aydemir & Gerni, 2011, 1669

Gerni, 2011, 1669 التعاطف اجرائياً بكونه "الاصغاء لاحتياجات الطالب من جميع الأطراف التي يتعامل معها في المدرسة وفق اعتبارات تحكمها معايير (الاخلاق، والذوق، والصبر، والمثابرة، والايثار، والتحقق من المعلومات ودقتها، وأضاف (Abu-AI-Sha'r & Mohammad,2013) معيار التأني بتفاصيل الخدمات المكمل الى التعاطف، وإتاحة الفرصة للطالب في بناء رأيه الحر المستقل بادوات مبتكرة غير مفروضة على الطالب" في حين اكد (Bahraminasab, 2016, 62- 63) على ان التعاطف يشمل إتاحة الفرصة للطلبة في اختيار من يمثلهم في التعامل مع الإدارة، وتكوين فرق العصف الذهني لحل المشكلات والمسائل العلمية والعملية. اذ ان التعليم الاولي والثانوي يعمل

1- اختبار انموذج البحث، وتقييم جودة البنى التحتية المدرسية تقنياً وعملياً من اجل اختبار صحة الفرضيات التي قدمها البحث واختبار مدى تحقق العلاقات بين ابعاد ومتغيرات البحث التي قدمها مخطط البحث نحاول استخدام التحليل العاملي التوكيدي ضمن تحليل AMOS وذلك بسبب ان هذا التحليل يستخدم للتأكد من مدى صلاحية المتغيرات المفترضة للاختبار، فضلاً عن ان في البحث الحالي يوجد مخطط افتراضي وتحليل AMOS يستخدم لاختبار النماذج البنائية لهذا سناقش هذا الموضوع ضمن المحاور الآتية:

- التحليل العاملي التوكيدي لتقييم عناصر جودة الخدمات ServQual

عند اجراء التحليل العاملي التوكيدي لعناصر جودة الخدمات أظهرت النتائج ان قيمة χ^2 بلغت 34975.3 عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ وعند قسمة χ^2 على درجات الحرية بلغت القيمة 2.062 دلالة على المواءمة الجيدة بين عناصر انموذج جودة الخدمات، اذ يفترض ان تقل نسبة التباين المتألية عن 5 حسب افتراض (Arbukle, 2013) اذ بلغت قيمة الموائمة GIF ما مقداره 0.974 وهي قيمة قريبة من الواحد الصحيح، والذي يدعم هذا المؤشر هو مقياس المقارنة CFI الذي بلغ ما مقداره 0.981. كما بلغت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط الخطأ التقريبي RAMSEA ما مقداره 0.0481 وهي مقاربة للصفر، كم بلغ مؤشر الأثر المباشر لانموذج جودة الخدمات ككل ما نسبته 0.683 ذلك يدل على جودة المطابقة وصدق انموذج جودة الخدمات. ويوضح الجدول (2) والشكل (2) اختبار مطابقة انموذج جودة الخدمات.

ووسائل الايضاح والمساعدات السمعية والمرئية، والمختبرات، والحمامات، والعيادة الطبية، والصف المجهز بوسائل الراحة والذي يسمح بالتنوع في طرق الجلوس لمنع الملل، بالإضافة الى الحدائق والشكل الخارجي للمدرسة والاثاث المستخدم والاشارات الدالة واللافتات والصور واللوحات التي تدعم العملية التعليمية، وبشكل مخطط ومعد مسبقاً (Pwelle, 2014) تأسيساً على ما تقدم فان انموذج جودة الخدمات حسب رأي الباحثين يمكن ان يستخدم على مستويات مختلفة من التعليم اذ ان الطرق المبتكرة في تكوين الاعتمادية على الخدمة التعليمية تنصب على طرق التدريس التي يستخدمها المدرس وان الضمان والأمان هو موحد في الخدمات التعليمية والذي يتحقق من التغطية الشاملة للمادة وللطلبة، وان سرعة الاستجابة والخصوصية في التعامل الإنساني يعمل على الارتقاء بجودة التعليم نحو مرتبة اعلى وتمكن الملموسية من استكمال الجودة من الناحية المادية عبر المرافق الخدمية في المدرسة، ويمثل التعطف الحلقة الأقوى في الخدمات التعليمية التي تعمل على تحقيق الجودة في عنفوانها كون المرحلة العمرية التي يمر به الطالب تتطلب من اجل تحقيق الجودة التركيز على التعاطف. ومن جهة مكملة يمكن ان تختلف عناصر جودة الخدمات التعليمية من حيث التطبيق في المدارس الاهلية عنه في التعليم العام وذلك بسبب بعض الحرية الإدارية في إدارة هذا النوع من المدارس، بالإضافة الى الاعتماد على ترتيب أولويات عناصر جودة الخدمات بشكل يختلف عن تلك الأولويات المعتمدة في المدارس العامة او الحكومية، ونتيجة لهذا الاختلاف تحدث العديد من الفجوات فيما بين عناصر جودة الخدمات التعليمية في المدارس الاهلية وسنحاول ان نختبر ذلك عملياً في الفقرة الآتية:

الجدول (2) قيم مؤشرات تطابق الانموذج مع بيانات استطلاع آراء مدرء المدارس الاهلية في الموصل

ت	المؤشرات	القيمة
1	مربع كاي	34975.3
2	درجات الحرية	325
3	مستوى الدلالة	000.0
4	مربع كاي المعياري	2.062
5	مقياس المطابقة المقارن (GFI)	0.974
6	مقياس المقارنة (CFI)	0.981
7	مقياس RMSEA	0.0481
8	متوسط الانحراف المفسر	0.834
9	الأثر المباشر	0.683

مقياس مواءمة انموذج عناصر جودة الخدمات

اختبار فرضيات البحث

الخدمات التعليمية في المدارس الاهلية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

شكل هذا العامل اقل قيمة ذاتية على مستوى المتغيرات الخمس دلالة على ان المدارس الاهلية ذات اعتمادية ضعيفة نسبياً، وهذا يفسر ان المدارس الاهلية لا يوجد لديها فروقات معنوية من الناحية التخصصية وهي الناحية العلمية عن المدارس الحكومية في توصيل المعرفة واحداث فرق في قدرات الطالب العلمية وهذا يمكننا من قبول الفرضية الأولى التب تنص على $H_{0.1.1}$: لا يوجد فروقات معنوية من الناحية الإحصائية في تحقيق الاعتمادية والثقة في الخدمات التعليمية في المدارس الاهلية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$. ومن جهة ثانية يتضح أيضاً من الشكل (3) ان اعلى معدل تحميل كان البعد (VAR2) (الخبرة المتراكمة للتدريس في المدرسة) الذي بلغ معدل التحميل فيه 0.87 وهو الأعلى على مستوى الابعاد الـ 25 لاستمارة الاستبيان ككل، دلالة على ان الاعتمادية في المدارس الاهلية هي ضعيفة على المستوى الكلي للابعاد الا ان المورد البشري الخبير يمكن ان يشكل الاعتمادية العالية التي تعتمد عليها المدرسة في جذب الطلبة اليها، فقد يكون المتغير ضعيف لكن بعض الممارسات البشرية كالخبرة والمهارة للمورد البشري تكون موجودة في المدرسة الاهلية. وبالتحليل على النحو التفصيلي للابعاد شكل البعد المحوري (VAR1) (مواصفة التدريسي من حيث الشهادة) الاعلى لهذا العامل بمقدار تشعب بلغ الواحد الصحيح دلالة على أهميته في الاعتمادية.

من اجل رفع قيمة GIF التي بلغت 0.974 وتخفيض قيمة RAMSEA التي بلغت 0.0481 تم الربط بين البعد (VAR5) (توافر التطبيق الالكتروني بعدة خيارات للتواصل) قد ارتبط بأحد ابعاد متغير الاستجابة وهو البعد (VAR6) (يتوافر في المدرسة نظام لاستدعاء أولياء الأمور لمتابعة الطالب) ، وان هذا الربط بدا منطقياً اذ ان الهدف من إيجاد التطبيقات الالكترونية هو من اجل التواصل مع أولياء الأمور واحاطتهم علماً بمتابعة اداء الطالب وبالتالي حدثت فروقات معنوية في إجابات عينة البحث الامر الذي يمكننا من رفض الفرضية العدمية وقبول بديلتها التي تنص على وجود تلك الفروق.

وفي الانتقال الى المتغير الثاني للأنموذج وهو سرعة الاستجابة الإدارة لملاحظات أولياء الأمور والطلبة على حد سواء، نلاحظ فرضية هذا المتغير التي تنص على $H_{0.1.2}$: لا يوجد فروقات معنوية من الناحية الإحصائية للاستجابة لحاجات الطلبة في المدارس الاهلية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$. ان هذا المتغير جاء في المرتبة قبل الأخيرة من حيث القيمة الذاتية ومرد ذلك سببين الأول ان إدارة المدارس الاهلية تتبع ادارياً وتقنياً للمتابعة الحكومية ممثلة (بمديرية التربية) في المحافظة، والسبب الثاني هي ان المناهج الدراسية التي تدرس في المدارس الاهلية هي مركزية وموحدة الا في بعض المواد المساعدة او الثانوية وبذلك تكون الاستجابة خاضعة لاعتبارات مركزية في اتخاذ

يسعى البحث لاختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على ما مفاده " H_{01} لا يوجد فروقات معنوية من الناحية الإحصائية لأولويات عناصر أنموذج جودة الخدمات (الاعتمادية، والملموسية، والتعاطف، والضمان والامان) في الخدمات التعليمية في المدارس الاهلية".

يتضح من الجدول (1) ان بيانات البحث الحالي بالمتغيرات المستقلة والمعتمدة تتوزع توزيعاً طبيعياً، فمن مقياس تضخم التباين VIF كانت اقل من 10 وقيم Tolerances كانت اكبر من 0.05 دلالة على عدم وجود التداخل الخطي ام معامل الالتواء فكانت اقل من ± 1 اما قيم التفلطح فكانت اقل من 7 لكل متغير على حدة بالإضافة الى قيم Kolmogorov- Simonov الاهلية بكل متغير على حدة فكانت معنويتها جميعاً اكبر من 0.05 دلالة على ان البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً. يستخدم البحث الحالي أسلوب التحليل العاملي التوكيدي باستخدام برنامج AMOS24 من اجل ترتيب أولوية العناصر الأكثر أهمية والتي تشكل فروقات في تحديد أولويات متغيرات انموذج جودة الخدمات التعليمية وتحديد على مستوى المتغيرات الفرعية لاسئلة الاستبانة. وسنقوم باختبار الفرضيات الفرعية على ضوء النتائج التي تم التوصل اليها وفق هذا التحليل.

H_{01} لا يوجد فروقات معنوية من الناحية الإحصائية لأولويات عناصر أنموذج جودة الخدمات (الاعتمادية، والملموسية، والتعاطف، والضمان والامان) في الخدمات التعليمية في المدارس الاهلية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

من ملاحظة الشكل (3) نتمكن من رفض للفرضية العدمية الرئيسية وقبول بديلتها اذ يوضح وجود تلك الفروق بين عناصر جودة الخدمات التعليمية الامر الذي يمكننا من قبول بديلتها التي تنص على "يوجد فروقات معنوية من الناحية الإحصائية لأولويات عناصر أنموذج جودة الخدمات (الاعتمادية، والاستجابة، والملموسية، والتعاطف، والضمان والامان) في الخدمات التعليمية في المدارس الاهلية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ". ومن هذه الفرضية سنختبر الفرضيات الفرعية في الفقرات التالية:

يوضح الشكل (3) ان العامل الذي شكل الأولوية الأولى في انموذج جودة الخدمات التعليمية هو عامل الضمان والأمان بقيمة ذاتية بلغت ما نسبته 0.45 دلالة على ان اغلب الطلبة في المدارس الاهلية ينتمون اليها كونها تمنحهم الضمان في النتائج والأمان من المخاطر الداخلية والخارجية في المدرسة، ويأتي في المرتبة الثانية عامل التعاطف الذي بلغت قيمته الذاتية ما نسبته 0.22. وفي اختبار الفرضيات الفرعية نلاحظ الاتي :

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: $H_{0.1.1}$: لا يوجد فروقات معنوية من الناحية الإحصائية في تحقيق الاعتمادية والثقة في

الملاعب الرياضية في المدرسة لكثير من رياضة) اعلى معدل تحميل بمقدار 0.61 دلالة على أهمية هذا البعد من وجهة نظر المجيبين في حين شكل نفس المتغير (VAR15) (تتوافر الملاعب الرياضية في المدرسة لأكثر من رياضة) البعد المحوري لهذا العامل بمقدار تشعب بلغ 3.66 وهو الأعلى على مستوى المتغيرات الخمس للأنموذج، دلالة على أهميته في توافر الملموسية في جودة الخدمات التعليمية من الناحيتين العملية والتفانية او التربوية اذ ان 95% من المدارس هي في منازل سكنية تم إعادة تنظيمها وتنصف بكونها ضيقة ولا تتوافر فيها الملاعب المناسبة وهي غير موجودة في بعض المدارس الاهلية. وان أهمية هذه الملاعب حسب دراسة () تعادل أهمية المواد العلمية في التعليم وبما يلائم اعمار الطلبة. من جهة ثانية شكل البعد (VAR14) اقل قيمة تحميل بمقدار 0.47 وهو (تتوافر معايير صارمة للنظافة في كل اقسام المدرسة) وهذا يعكس امرا بديها في المدارس الاهلية اذ انها في الغالب تتوافر فيها معايير النظافة في مراقفها المختلفة. وتم الربط بين الابعاد (VAR15) (توافر الملاعب الرياضية) و (VAR16) (تمهل المدرسة الطالب فترات طويلة في حالة عدم التسديد الفوري) وذلك بسبب ارتفاع قيمة الارتباط بينهما من وجهة نظر المجيبين. ومن اجل تحقيق دقة الانموذج ضمن معيار GFI و CFI الذين يلغى كلاهما نسبة اعلى من 0.90 دلالة على جودة الانموذج. هذه الفروقات تمكنا من رفض الفرضية العدمية التي تنص على $H_{0.1.3}$: لا يوجد فروقات معنوية من الناحية الإحصائية لمستوى تطور البنى التحتية للموسسة في المدارس الاهلية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$. وقبول بديلتها التي تنص على وجود تلك الفروقات. ويوضح الجدول (3) ترتيب أولويات ابعاد انموذج جودة الخدمات التعليمية في المدارس الاهلية في مدينة الموصل من وجهة نظر المجيبين على الاستبانة، اذ يوضح ان العد الأعلى من حيث القيمة الذاتية هو لبعده الأمان وهذا يبدو منطقيا اذ ان اغلب المجيبين يؤكدون توافر هذا البعد في تلك المدارس بقيمة ذاتية بلغت 0.45 في حين ان اخر مرتبة هو لبعده الاعتمادية دلالة على ضعف الاعتمادية في المدارس الاهلية كونها تتبع الاستراتيجيات الحكومية الوحيدة من حيث المناهج وطرق التدريس.

القارات، من جهة ثاني ان سرعة الاستجابة تكمن ببعض الابعاد المسيطر عليها من المدرسة الاهلية مثل ابعاد (VAR10) (يتوافر نظام لمتابعة التحصيل الدراسي لكل طالب)، (VAR6) (يتوافر في المدرسة نظام لاستدعاء أولياء الأمور لمتابعة الطلبة) بمعدل تحميل 0.72، و 0.69 على التوالي، دلالة على أهمية هذه الابعاد في اختيار المدرسة التي ينتسب اليها الطالب.

في حين بلغ اقل معدل تحميل في متغير الاستجابة كان البعد (VAR9) (يتوافر في المدرسة نظام طوارئ للحالات الفورية)، اذ ان نظام الطوارئ في المدارس الاهلية هو من البديهيات في المدارس الاهلية لذلك شكل أهمية اقل في متغير الاستجابة. وشكل البعد المحوري لهذا العامل هو نفس البعد المهم في هذا المتغير وهو (VAR10) (يتوافر نظام لمتابعة التحصيل الدراسي لكل طالب)، بمقدار تشعب بلغ 1.22 دلالة على أهميته في سرعة الاستجابة، الامر الذي يؤكد أهمية توافر نظام لمتابعة أداء الطالب كأحد العوامل الحاسمة في اختيار المدرسة المناسبة بالنسبة للطلبة. ومن جهة ثانية لرفع نسبة امثلية الانموذج ارتبطت المتغيرات (VAR10) (الموضح سابقاً) مع البعد (VAR11) (موقع المدرسة مناسب) لرفع قيمة GFI و CFI ليصل اعلى من 0.90 وتقليل قيمة RAMSEA لتتكون اقل من 0.05. ومن منطلق وجود فروقات بين ابعاد هذا العامل كما يشره الشكل (3) نتمكن من رفض الفرضية العدمية $H_{0.1.2}$: لا يوجد فروقات معنوية من الناحية الإحصائية للاستجابة لحاجات الطلبة في المدارس الاهلية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

وبالنسبة للمتغير الثالث الذي تم اختباره في البحث الحالي وهو متغير الملموسية بقيمة ذاتية بلغت 0.02 وهي قيمة منخفضة نسبياً اذ ان من مجموع 64 مدرسة في المحافظة تتوافر في مدرستين خصائص البنى التحتية المدرسية من الأبنية والملاعب والحدائق والخدمات المكتملة هما (مدرسة الأوائل الاهلية) ولا زالت لحين انجاز البحث بعض الأبنية غير مكتملة، ومدرسة مار يوسف في الحمدانية، في حين ان باقي المدارس تشغل من حيث شكل البناء على شكل المنازل المخصصة للسكن، وتم إعادة تنظيمها على نحو عملي غير علمي مع ضعف النواحي الإدارية والتفنية للمدرسة. وشكل البعد (VAR15) (تتوافر

الجدول (3) أولويات ابعاد انموذج جودة الخدمات التعليمية وفقا للتحليل العملي التوكيدي في المدارس الاهلية في مدينة الموصل

ابعاد	القيمة الذاتية	الخطأ المعياري	t قيمة	P
انموذج جودة الخدمات	.447	.064	6.995	***
الضمان	.223	.136	1.640	.001
التعاطف	.016	.014	1.114	.065
الملموسية				

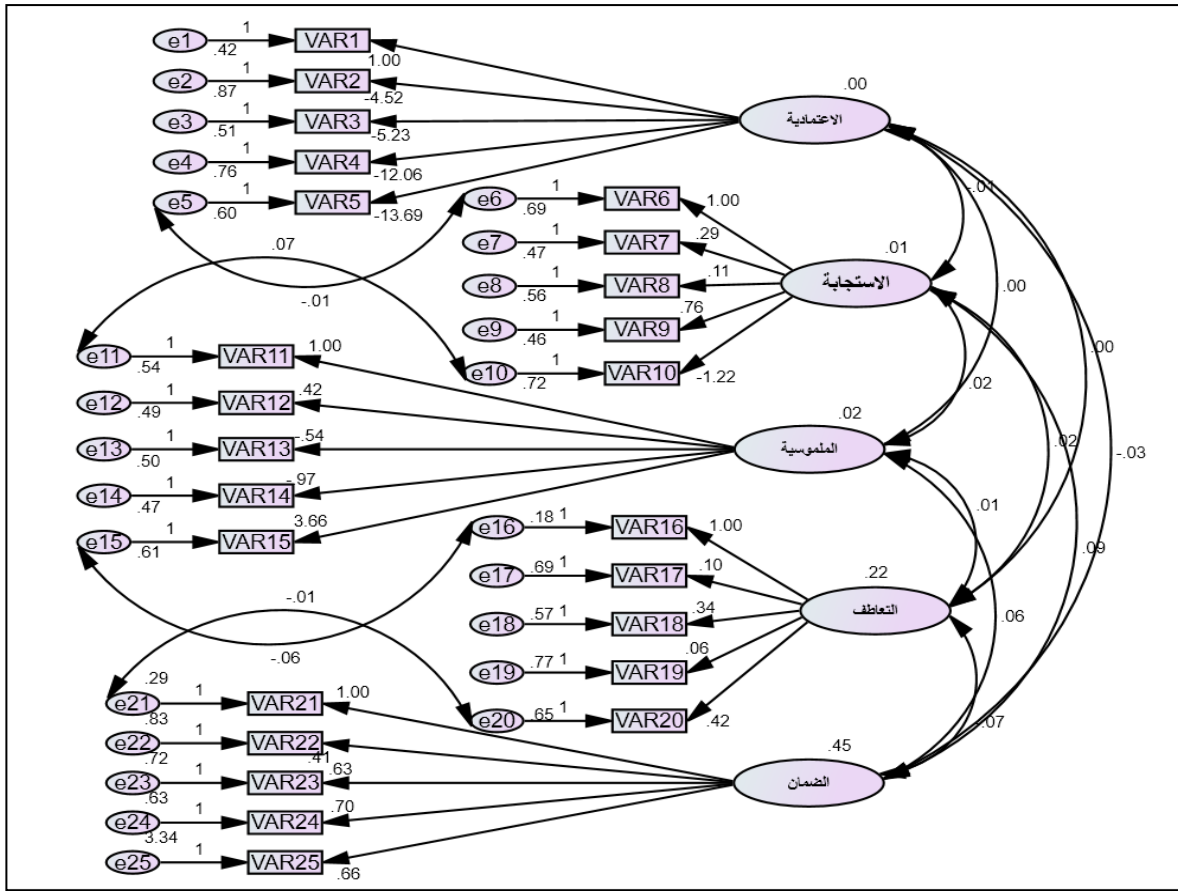
ابعد	القيمة الذاتية	الخطأ المعياري	t قيمة	P
انموذج جودة الخدمات	.014	.022	.639	.023
الاستجابة	.001	.003	.468	.039

بين متغيرات التعاطف نتمكن من رفض الفرضية العدمية التي تضم ما نصه $H_{0.1.4}$: لا يوجد فروقات معنوية من الناحية الإحصائية للتعاطف مع ظروف الطلبة في المدارس الاهلية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). وقبول بديلته.

ويتضح اخيراً المتغير الخامس عامل الضمان والأمان في انموذج جودة الخدمات التعليمية وقد حصل على اعلى قيمة ذاتية بمقدار 0.45 دلالة على ان السبب الأساس في انتساب الطلبة للمدارس الاهلية في نينوى هو ضمان النتائج الدراسية، اذ ان رسوب أي طالب يعد خسارة مادية للمدرسة، بالإضافة الى توافر الأمان الذي توفره هذه المدارس، وشكل البعد المحوري لهذا العامل هو (VAR21) (يوجد تطبيق فعلي للشعاعات المنشورة في بالمدرسة) بمعدل تشبع بلغ الواحد الصحيح دلالة على أهميته، اما اعل معدل تحميل بلغ للبعد (VAR22) (يتوافر كامرات مراقبة لضمان الأمان) الذي بلغ 0.83 دلالة على أهمية استخدام الكامرات في المدارس كعنصر مهم في استكمال جودة الخدمة التعليمية، تلك الفروقات تمكننا من رفض الفرضية الخامسة التي تنص على $H_{0.1.3}$: لا يوجد فروقات معنوية من الناحية الإحصائية لتحقيق الضمان والأمان في نتائج التعليم في المدارس الاهلية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وقبول بديلته التي تنص على وجود تلك الفروق بين ابعاد انموذج جودة الخدمات التعليمية في المدارس الاهلية. والشكل (3) يوضح العلاقات الأساسية ولافرعية بين متغيرات وابعاد انموذج جودة الخدمات التعليمية في المدارس الاهلية في محافظة نينوى.

ومن ملاحظة الشكل (3) نلاحظ متغير التعاطف الذي احتل المرتبة الثانية من حيث الأهمية بقيمة ذاتية بلغت ما مقداره 0.22 دلالة على أهميته بالنسبة للمدارس الاهلية وفي نفس الوقت توافر ابعاد هذا المتغير نسبياً على مستوى المدارس الاهلية. شكل فيها البعد (VAR19) (يتوفر اجتماعات العصف الذهني بين الإدارة والطالب) اعلى معدل التحميل بنسبة 0.77 دلالة على أهميته بالنسبة لهذا العامل، وفي نفس الوقت هذا ما تتميز به المدارس الاهلية عن الحكومية، اما المتغير المحوري لبعد التعاطف شكل المتغير (VAR16) (تمهل المدرسة الطالب فترات طويلة في حالة عدم التسديد الفوري) بمعدل تشبع بلغ (1) الصحيح دلالة على ان عامل التعاطف في المدارس الاهلية من وجهة نظر المجيبين ينعكس بالتقسيم والتسديد على الدفعات ويراعى الحالة المادية للطالب. وبلغ اقل معدل التحميل للبعد (VAR16) وهو نفس البعد المحوري دلالة ضعف تحققه في تلك المدارس عملياً اذ ان 90% من المدارس الاهلية لا تمهل الطالب فترات زمنية مناسبة من اجل التسديد وذلك بسبب اعتماد الالتزامات المالية فيها على الأجور المدفوعة من الطلبة. ومن اجل رفع قيمة امتلية الانموذج وتقريبها من الواحد الصحيح وتخفيض قيمة RAMSEA الى اقل من 0.05 تم الربط بين الابعاد (VAR20) (يتوافر متخصصون للاستماع لحاجات الطالب) و (VAR21) (يوجد تطبيق فعلي للشعاعات المنشورة في بالمدرسة) دلالة على ان المدارس الاهلية تمارس أنشطة ترويجية فعلياً متشابهة وغير ناجحة عملياً. ومن نتائج الفروقات

الشكل (2) اختبار نموذج البحث



الاستنتاجات

توصل البحث نتيجة تحليل النتائج الى الاستنتاجات الاتية:

الاهل، وتوافر الكامرات للمراقبة وتوافر نظام لاستدعاء اولياء الأمور كلها شكلت ابعاد محورية على مستوى البحث.

4. وضع البحث أهمية توافر نظام لمتابعة أداء الطالب كأحد العوامل الحاسمة في اختيار المدرسة المناسبة بالنسبة له.

5. بين البحث في تناوله لعامل الملموسية الحاجة الى الملاعب لمختلف أنواع الرياضات لاستكمال جودة الخدمات التعليمية من الناحيتين العملية والتقانية او التربوية اذ ان 95% من المدارس هي في منازل سكنية تم إعادة تنظيمها وتنصف بكونها ضيقة ولا تتوافر فيها الملاعب المناسبة وهي غير موجودة في بعض المدارس الاهلية. وان أهمية هذه الملاعب حسب دراسة Anastasios, et al (2018) تعادل أهمية المواد العلمية في التعليم وبما يلائم اعمار الطلبة.

6. توصل البحث الى الحاجة الى اجتماعات للعصف الذهني كأحد ابعاد الاستجابة لمشاركة الطلبة وذوهم بافكار لتطوير الخدمة التعليمية على مستوى المدرسة الاهلية.

1. شكل عامل الاعتمادية اقل قيمة ذاتية على مستوى المتغيرات الخمس دلالة على ان المدارس الاهلية ذات اعتمادية ضعيفة نسبياً، وهذا يفسر ان المدارس الاهلية لا يوجد لديها فروقات معنوية من الناحية التخصصية وهي الناحية العلمية عن المدارس الحكومية في توصيل المعرفة واحداث فرق في قدرات الطالب العلمية.

2. ان الاعتمادية في المدارس الاهلية هي ضعيفة على المستوى الكلي للأبعاد الا ان المورد البشري الخبير يمكن ان يشكل الاعتمادية العالية التي تعتمد عليها المدرسة في جذب الطلبة اليها، فقد يكون المتغير ضعيف لكن بعض الممارسات البشرية كالخبرة والمهارة للمورد البشري تكون موجودة في المدرسة الاهلية

3. شكل العامل التقني أهمية كبيرة من وجهة نظر المجيبين لا سيما الأبعاد المرتبطة بتوافر التطبيق الالكتروني للتواصل مع

المصادر

أ- المراجع العربية

- الخوري، كابي. (2014). الملف الاحصائي (129) المعرفة في البلدان العربية: مؤشرات مختارة. مجلة المستقبل العربي.
- صالح، بو عبد الله. (2014). نماذج وطرق قياس جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر. أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف.

ب- المراجع الاجنبية

- Abari, A. A. F., Yarmohammadian, M. H., & Esteki, M. (2011). Assessment of quality of education a non-governmental university via SERVQUAL model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 15.
- Abu-Al-Sha'r, A. M., & Mohammad Aboud, A. H. (2013). Criteria of Total Quality Management of Faculty Teaching Skills: Perceptions of University Students. *International Research in Education*, 1(1).
- Akhlaghi, E., Amini, S., & Akhlaghi, H. (2012). Evaluating educational service quality in technical and vocational colleges using SERVQUAL model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46.
- Aldemar, S. E., & Alfonso, L. V. (2018). Perception of Colombian Students from a Bachelor in Basic Education with Emphasis on Arts, about the Educational Quality of the Program They Study. *English Language Teaching*, 11(1).
- Anastasios, Athanasiadis & Vasiliki, Papadopoulou & George, Iordanidis, (2018), Service Quality in Pedagogical Training Programs on SERVQUAL base Model, *International Journal of Humanities and Social science* vol. 8 • No. 7 • July.
- Arbuckle, J. G., Prokopy, L. S., Haigh, T., Hobbs, J., Knoot, T., Knutson, C., ... & Tyndall, J. (2013). Climate change beliefs, concerns, and attitudes toward adaptation and mitigation among farmers in the Midwestern United States. *Climatic change*, 117(4).
- Aydemir, S. D., & Gerni, C. (2011). Measuring service quality of export credit agency in Turkey

7. ان المدارس الاهلية عموماً لا تمهل الطالب فترات زمنية مناسبة من اجل التسديد وذلك بسبب اعتماد الالتزامات المالية فيها على الأجور المدفوعة من الطلبة.
8. بين البحث ان المدارس ناجحة من الناحية العملية الا انها ضعيفة من الناحية التقنية المستندة على العوامل العلمية.
9. ان اغلب الطلبة في المدارس الاهلية ينتمون اليها بسبب الضمان في النتائج والأمان من المخاطر الداخلية والخارجية في المدرسة، ويأتي في المرتبة الثانية عامل التعاطف.

التوصيات

- من اجل تطوير انموذج متكامل لجودة الخدمات التعليمية يقترح البحث الاتي:
1. رفع مستوى استقلالية الأساليب العلمية واقتراح المواد الأساسية وأساليب التدريس في المدارس الاهلية من اجل تحقيق الاعتمادية في الدارس الاهلية.
 2. تمكين إدارات المدارس الاهلية من اختيار التدريسيين بالاعتماد على الخبرة والشهادة العليا، من اجل رفع الاعتمادية بالاعتماد على اكثر من بعد.
 3. تطوير التقانات الحديثة من الناحية العلمية بإدخال طرق التدريس المتطورة على المحاضرات وتنوع اشكال الالقاء من اجل تطوير المستلزمات المادية والبرمجية المستخدمة في العملية التعليمية.
 4. ضرورة انشاء تطبيق الكتروني خاص لكل مدرسة فيه الخيارات السهلة والمختصرة لمتابعة أداء الطالب والتواصل مع ذويه، من اجل تطوير العملية التربوية والتعليمية وضمان تواصلها واستقرار أداء الطالب على مدى السنة الدراسية.
 5. تطوير النواحي الملموسة للمدارس الاهلية بانشاء المباني التي تخدم العملية التعليمية من النواحي الإدارية والتعليمية والترفيهية والبدنية والتربوية بانشاء المدارس النموذجية دون الاستعانة بابنية مخصصة للسكن كبديل عن بناء المدرسة.
 6. ضرورة تكوين تنظيم معين غير حكومي يمثل المدارس الاهلية يقوم على أساس التعاون وليس التنافس من اجل تطوير الخدمة التعليمية من الناحية العلمية.
 7. ضرورة دراسة الحالة المادية لكل طالب مع إمكانية توفير تسهيلات في التسديد الاجل وعلى استحقاقات مختلفة دون الاقتصار على التسديد الفوري.
 8. تطوير عنصر الضمان والأمان وتعديل الأساليب التقليدية في التعليم من اجل المحافظة على عنصر الضمان والأمان المتوافر في هذه المدارس والوصول الى التكامل مع باقي العناصر الأخرى في انموذج جودة الخدمات.

- Onyeaghala, O. (2016). Servqual Model as Performance Evaluation Instrument for Small and Medium Sized Enterprises (SME): Evidence From Customers in Nigeria. *European Scientific Journal*, ESJ, 12(28).
- Pwelle, eva kabungo, (2014), assessment of service quality in tanzania's museums and its effects on customer satisfaction: a case study of mkwawa memorial museum in iringa, tanzania, Thesis of Master, Open University of Tanzania.
- Šíma, Jan & Ruda, Tomáš, (2019), Using the SERVQUAL Model in Prediction of Customer Satisfaction in Czech Fitness Centres, *Management Studies*, Jan.-Feb., Vol. 7, No. 1.
- Stodnick, M., & Rogers, P. (2008). Using SERVQUAL to measure the quality of the classroom experience. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 6(1)..
- Stasiak-Betlejewska, R., Kaye, M., Dyason, M., Stachová, K., & Urbancová, H. (2014). The services quality level assessment at the technical university using the Servqual method. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, 7(3-4).
- Tan, P. L., & Foo, S. (1999). Service quality assessment: a case study of a Singapore statutory board library. *Singapore Journal of Library & Information Management*, 28.
- by using Servqual. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 24.
- Bahraminasab, Ali. (2016). Impact of SERVQUAL Model Dimensions on Customer Satisfaction: Accounting View, *European Journal of Business and Management*, Vol.8, No.19.
- Barrett, A. M., Chawla-Duggan, R., Lowe, J., Nickel, J., & Ukpo, E. (2006). The concept of quality in education: A review of the 'international' literature on the concept of quality in education. England: edqual.
- Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., Vraimaki, E., & Leivaditou, E. (2014). Measuring citizen satisfaction using the SERVQUAL approach: the case of the 'Hellenic post'. *Procedia Economics and Finance*, 9.
- Donlagić, S., & Fazlić, S. (2015). Quality assessment in higher education using the SERVQUALQ model. *Management: journal of contemporary management issues*, 20(1).
- Lee, H., & Kim, C. (2012). A DEA-SERVQUAL approach to measurement and benchmarking of service quality. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 40.
- Obioma, Onyeaghala, (2016), Servqual Model as Performance Evaluation Instrument for Small and Medium Sized Enterprises (SME): Evidence From Customers in Nigeria, *European Scientific Journal* October 2016 edition vol.12, No.28.

ملحق (1) استمارة الاستبيان

استبانة

لاستقصاء آراء مقدمي الخدمة التعليمية في المدرسة الاهلية

السيد الفاضل

السيدة الفاضلة

تحية طيبة وبعد

إن التقدم العلمي لا يمكن تحقيقه إلا من خلال ربط الجوانب النظرية بالجوانب الواقعية التطبيقية ، وحيث أننا نقوم بإجراء دراسة عن إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات التعليمية في المدارس ، لذلك فإن لتعاونكم الفعال معنا سيكون له أبلغ الأثر في الحصول على أفضل النتائج .

وأود أن أحيط سيادتكم علماً بأن كل ما تدلونه من آراء أو بيانات ستكون موضع اهتمام الباحثين ولن تستخدم إلا لإغراض البحث العلمي فقط . وأننا نشكر لكم حسن تعاونكم معنا ولكم منا كل تحية وتقدير .

ملاحظة: يرجى وضع علامة (√) أمام الفقرة التي تقتنع بها .

الباحثان

كلية الإدارة والاقتصاد

جامعة الموصل

أولاً : معلومات عن المستجيب :

1. التحصيل الدراسي :

2. التخصص الدقيق :

3. مدة الخدمة : 1-5 () ، 6-10 () ، 11-15 () ، 16-20 ()

21-25 () ، 26-30 () ، 31 فأكثر ()

4. العمر :

18-25 () ، 26-30 () ، 31-35 () ، 40-45 () ، 46 فأكثر () .

ثانياً :تقييم أبعاد جودة الخدمة التعليمية :

هي المعايير التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة المقدمة من قبل المدرسة من الخدمة . أو هي المعايير أو المقاييس التي يتم من خلالها تحديد الفجوة أو التطابق بين توقعات الطالب لمستوى الخدمة وإدراكه لمستوى الخدمة المقدمة بالفعل .

أولاً - الاعتمادية Reliability : درجة الاعتماد على مقدم الخدمة ودقة انجازه للخدمة المطلوبة .

ت	يتصف المدرس المحترف بالاتي	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة	لا اتفق
	يتصف التدريس في المدرسة بالاتي					
1	الشهادة المناسبة .					
2	الخبرة المتركمة.					
3	التدريب على طرق التدريس الحديثة في الاختصاص .					
4	التواصل المستمر مع أولياء الامور					
5	يتوافر التطبيق الالكتروني بعدة خيارات للتواصل					

ثانياً - الاستجابة Responsiveness : سرعة الانجاز ومستوى المساعدة المقدمة للمستفيد من قبل مقدم الخدمة.

6	يتوافر في المدرسة نظام لاستدعاء أولياء الأمور لمتابعة الطلبة.					
7	تقدم المدرسة المساعدة للطلاب بالتوقيت المناسب					
8	يتوافر نظام لمعرفة حاجات الطالب حسب عمره.					
9	يتوافر في المدرسة نظام طوارئ للحالات الفورية.					
10	يتوافر نظام لمتابعة التحصيل الدراسي لكل طالب.					

ثالثاً: الملموسية Tangibles : وهي تشتمل على العناصر المادية للخدمة " المباني ، الأجهزة والمعدات ، والمرافق الصحية ومظهر العاملين " .

11	موقع المدرسة مناسب
12	تصميم المدرسة مخصص للخدمة التعليمية.
13	تتوافر المكتبة الحديثة في المدرسة.
14	تتوافر معايير صارمة للنظافة في كل اقسام المدرسة .
15	تتوافر الملاعب الرياضية في المدرسة لكثير من رياضة.
رابعاً – التعاطف " الفورية ، الاتصالات ، وتفهم احتياجات الزبون " Empathy : درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص ، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية وبكل ممنونية.	
16	تمهل المدرسة الطالب فترات طويلة في حالة عدم التسديد الفوري
17	تتوفر في المدرسة إذاعة راديو داخلية .
18	يتوافر معايير صارمة لاختيار ممثلين عن الطلبة
19	يتوفر اجتماعات العصف الذهني بين الإدارة والطالب
20	يتوافر متخصصون للاستماع لحاجات الطالب.
خامساً – الضمان " الجدارة ، الكياسة ، المصداقية ، والأمان " Assurance : معلومات القائمين على تقديم الخدمة وكياستهم ، وقدرتهم على استلهم الثقة والانتمان .	
21	يوجد تطبيق فعلي للشعارات المنشورة في بالمدرسة .
22	يتوافر كامرات مراقبة لضمان الأمان.
23	تتوافر معايير محددة لاداب التعامل بين المدرس والطالب.
24	تتوافر أماكن خاصة تحتوي على التقانات المتطورة في التعليم.
25	توفر المدرسة الزيارات العلمية للطلبة.