

استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات Servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية

إعداد

د/ أمل محمد حسن البدوي

**أستاذ الإدارة والتخطيط التربوي المساعد بكلية التربية جامعة الملك خالد،
أبها، المملكة العربية السعودية**

أ/ ابتهاج سعيد علي القحطاني

ماجستير الإدارة والإشراف التربوي، جامعة الملك خالد

ملخص:

استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات Servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية
بمدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية

أمل محمد حسن البدوي، ابتهاج سعيد علي القحطاني*

قسم الإدارة والتخطيط التربوي، كلية التربية، جامعة الملك خالد، أبها، المملكة العربية
السعودية.

*البريد الإلكتروني: ebthal_alqahtani@outlook.com

هَدَفُ البَحْثِ إلى تعرف واقع جودة الخدمات المقدمة للمعلمين والمعلمات بمدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية وضع عدد الآليات المقترحة لتطويره. اعتمد البحث على المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة لجمع بيانات الدراسة. تم تطبيق أداة الدراسة على عينة من معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية بلغت (٣٧٥). أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط لدرجة رضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية عن جودة خدمة بعد الاعتمادية والمصادقية في التعامل وفقا لمقياس Servqual كان (٢,٧٣) بدرجة "متوسطة"، كما أظهرت النتائج أن المتوسط العام لدرجة رضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية عن جودة خدمة بعد سرعة الاستجابة وفقا لمقياس Servqual كان (٢,٧٩)، وجاءت بدرجة "متوسطة"، وأن المتوسط العام لدرجة رضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية عن جودة خدمة بعد الثقة في التعامل وفقا لمقياس Servqual كان (٢,٧٩)، وجاءت بدرجة "متوسطة"، وأن المتوسط العام لدرجة رضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية عن جودة خدمة بعد الاهتمام بالعملاء وفقا لمقياس Servqual كان (٢,٨٣)، وجاءت بدرجة "متوسطة"، وأخيرا قدمت الدراسة آليات مقترحة لتطوير جودة الخدمات المقدمة للمعلمين والمعلمات بمدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات، العناصر الملموسة، بعد الاعتمادية والمصادقية في التعامل، سرعة الاستجابة.

Abstract:

Use servqual's perception and expectation model to measure the quality of educational services in public education schools in urban Abha

Amal Mohammed Hassan Al-Badawi, Ibtihal Al-Qahtani*

Management and Educational Planning Department, Faculty of Education, King Khalid University.

***Email: ebthal_alqahtani@outlook.com**

This study aimed to identify the reality of the quality of services provided to teachers in public education schools in the Abha urban city, and propose mechanisms for its development. The study was based on a descriptive approach. The size of the study sample (375) of teachers in the public education schools of Abha urban city. The results of the study showed that the average satisfaction of teachers in public education schools in The Urban City of Abha city for the quality of service after reliability and credibility in dealing according to servqual was (2.73). The overall average satisfaction of teachers in public education schools in the urban city of Abha for quality of service after the speed of response according to the Servqual scale was (2.79), The overall average satisfaction of teachers in public education schools in Abha urban city for the quality of service after trust in dealing according to the servqual standard was (2.79), The overall average satisfaction of teachers in public education schools in the urban city of Abha for quality of service after customer attention according to the Servqual scale was (2.83). A set of proposed mechanisms to develop the quality of services provided to teachers in public education schools in the urban city of Abha.

Keywords: quality of services, tangible elements, reliability and credibility in dealing, responsiveness

مقدمة:

يعد التعليم العام المدخل الرئيس لتعليم الطلاب ويسهم في بناء شخصيتهم وإعدادهم إعداداً قائم على الجودة في البرامج المقدمة ومدى رضاهم عن الخدمات التي تقدم لهم، كما أن له دور فاعل في التنمية المجتمعية الشاملة (نجمي، ٢٠١٥). وتسهم عملية قياس الخدمات في تطوير جودتها وخاصة عند استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تدعم كفاءة العمليات الخدماتية؛ حيث ما يمكن قياسه يمكن عمله، فمع عدم قياس النتائج يصبح من الصعب تحديد النجاح من الفشل، ومن ثم لن نستطيع أن نتعلم من الخطأ (بركات، ٢٠١٢). ولقد حظي موضوع قياس جودة الخدمات وعلاقته برضا المستفيد بالكثير من الاهتمام من قبل بعض الباحثين خلال السنوات الماضية، ويرجع ذلك إلى أن الجودة تمثل الشريان الحيوي الذي يمد المؤسسة بمزيد من الإقبال عليها والانتماء إليها، وكونها عنصر هام يتحقق من خلاله القدرة على التميز في بيئة تتصف بالتنافس (الزهراني، ٢٠١٠).

ويوجد العديد من المداخل لقياس جودة الخدمات، ومنها: قياس جودة الخدمات من منظور المستفيدين؛ ومقياس الرضا وهو أكثر المقاييس استخداماً لقياس اتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمات المقدمة للكشف عن طبيعة شعور المستفيدين نحو الخدمة المقدمة؛ ومقياس القيمة، وتقوم فكرته الأساسية على أن القيمة التي تقدمها منظمة خدمية للمستفيدين تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي المستفيد والحصول على هذه الخدمات وقياس الجودة المهنية (مجيد، الزيادات، ٢٠٠٨).

ومن النماذج التي تستخدم في قياس جودة الخدمات نموذج Servqual والذي استحوذ على قبول وتأييد معظم الباحثين بسبب مصداقيته وإمكانية تطبيقه عملياً للوصول إلى الفجوة ما بين توقعات العملاء لجودة الخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة التي يحصلون عليها، ويعد أحد الأدوات المهمة والفعالة التي يمكن أن تساعد على إظهار الجوانب الإيجابية، وجوانب القصور في مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين منها ويكشف هذا المقياس عن الجوانب المتوقعة التي يطمح إليها المستفيد في مستوى هذه الخدمة ويحيث يمكن إعادة النظر بنواحي الضعف لتصل إلى طموح الجمهور المستفيد من الخدمة وتوقعه (الغيلي، ٢٠١٨).

وأبدت وزارة التعليم اهتماماً كبير برضا المستفيدين في التعليم العام لتبني مفهوم الجودة ومنهم المعلم كونه هو من يملك "الدور الأكبر في إنجاز الأهداف التعليمية التي يحددها أي مجتمع من المجتمعات من أجل استمرار تحقيق التنمية في الإنسان بوصفها

الأصل في تطور أي مجتمع (الجميل، ٢٠١٧)، ويشكل الرضا الوظيفي للمعلم أهمية كبيرة؛ حيث أنه مسؤول بنسبة كبيرة عن تحقيق الأهداف التعليمية ووجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والدافعية في التدريس (يعقوب، ٢٠١٥) وبناءً على ما سبق تم اختيار مقياس Servqual لقياس الفجوة بين جودة الخدمات المقدمة والمتوقعة بمدارس التعليم العام بمدينة أبيها الحضرية.

مشكلة البحث:

تعمل وزارة التعليم على تأكيد الجودة في جميع مدارس التعليم العام وعلى الرغم من ذلك إلا أن بعض الدراسات أشارت لوجود بعض المعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الخدمات مثل: دراسة (آل مداوي، ٢٠١٣) التي أشارت لوجود قصور في بعض الخدمات المقدمة مثل: قلة توافر مكتبة مزودة بالكتب والمصادر في المدارس، وقلة توافر مرافق عامة صالحة للاستخدام، وأيضاً قلة توافر قاعات دراسية مجهزة جيدة، وأن المعلمات لا يشاركن في الأعمال المشتركة بين المدرسة وبين المجتمع المحلي. وأكدت دراسة آل شريان (٢٠٠٩) على وجود العديد من المعوقات التي تحول دون تطبيق الجودة الشاملة، وأبرزها: نقص إدارة المعلومات ووسائل التكنولوجيا، والمركزية، وقلة تفويض المسؤوليات في الإدارة، وسوء استغلال الموارد المالية وكثرة الأعباء الإدارية المطلوب تنفيذها من المعلمين، وضعف توافر فريق عمل لتطبيق الجودة؛ ودراسة آل معدي (٢٠٠٩) التي أشارت إلى أن إدارة المدرسة الثانوية تتصف بقلّة المرونة، والمبالغة في المركزية، وشيوع الروتين والتعقيد الإداري، وكثرة الأعباء الإدارية على المديرين والمعلمين.

أسئلة البحث:

يُحاولُ البَحْثُ الإِجَابَةَ عَنِ الأَسْئَلَةِ التَّالِيَةِ:

١. ما درجة رضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبيها الحضرية عن جودة خدمة بعد العناصر الملموسة (الأجهزة، والمرافق، والأشياء المادية) وفقاً لمقياس Servqual من وجهة نظر أفراد عينة البحث؟
٢. ما درجة رضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبيها الحضرية عن جودة خدمة بعد الاعتمادية والمصادقية في التعامل وفقاً لمقياس Servqual من وجهة نظر أفراد عينة البحث؟

٣. ما درجة رضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية عن جودة خدمة بعد سرعة الاستجابة وفقاً لمقياس Servqual من وجهة نظر أفراد عينة البحث؟

٤. ما درجة رضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية عن جودة خدمة بعد الثقة في التعامل وفقاً لمقياس Servqual من وجهة نظر أفراد عينة البحث؟

٥. ما درجة رضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية عن جودة خدمة بعد الاهتمام بالعملاء وفقاً لمقياس Servqual من وجهة نظر أفراد عينة البحث؟

٦. هل توجد فروق ذات دلالة احصائية حول استجابات أفراد عينة البحث حول درجة رضاهم عن جودة بعد (العناصر الملموسة، والاعتمادية والمصادقية في التعامل، وسرعة الاستجابة، والثقة في التعامل، والاهتمام بالعملاء) تعزى للمتغيرات (الجنس، والمرحلة التعليمية، والمؤهل)؟

٧. ما الآليات المقترحة لتطوير جودة الخدمات المقدمة للمعلمين والمعلمات بمدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية؟

أهداف البحث: يهدف البحث الحالي إلى تعرف واقع جودة الخدمات المقدمة للمعلمين والمعلمات بمدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية وضع عدد من الآليات المقترحة لتطويره.

منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي الذي يعتمد على رصد الأدبيات التي أجريت على الخدمات، كذلك رضا المعلمين والمعلمات، وتعرف دواعي استخدام لمقياس Servqual، لقياس جودة الخدمات المقدمة بمدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية.

أهمية البحث:

يمكن إبراز أهميته على النحو التالي:

- أصبحت القيادة المدرسية تدرك تماماً أن جانباً كبيراً من المعايير الحاكمة لأدائها يرتكز بشكل جوهري على الإدراك الواعي لمتطلبات واحتياجات المعلمين والطلاب، كأحد المستفيدين الأساسيين من خدماتها.

- إشباع الحاجات التربوية للمعلم والطالب يساهم في تحقيق رضاه عن الخدمة التعليمية المقدمة، الأمر الذي حصلته إعداد قوى بشرية على درجة عالية من الجودة.
- استخدام مقياس *servqual* في قياس رضا المعلمات عن جودة الخدمات يمكن أن يقلل من الفجوة بين توقعات المعلمين وإدراكاتهم وبالتالي الوصول لمقترحات تساهم في زيادة رضا "المعلمين".
- حدود البحث: اقتصر البحث على استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات *Servqual* لقياس رضا المعلمين والمعلمات بمدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية، وتم اختيار عينة ممثلة من المجتمع الأصل، وطبق البحث في العام الجامعي ١٤٣٩هـ-١٤٤٠هـ.

مصطلحات البحث:

تأول هذا البحث مصطلحات عديدة، ومنها:

١. جودة الخدمة:

تعرف جودة الخدمة بأنها مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة، لتقابل توقعات العملاء، إذن هي مدى تطابق توقعات المستفيدين مع الخدمة المقدمة بالفعل من قبل مقدم الخدمة (عتيق، ٢٠١٦). كما يمكن تعريف جودة الخدمة على أنها: "استخدام الإدارة الخاصة بالمؤسسة العديد من الإستراتيجيات التي يمكن من خلالها مساعدة المعلمين في عدد من المجالات غير الأكاديمية" (James, 2015, p.3).

وتعرف إجرائياً بأنها: الخدمات التي تقدمها المدرسة للمعلمين في مجالات (التدريب، والتقييم، والتغذية، والمشاركة، والتوجيه والإرشاد، والأنشطة المختلفة، والعلاقات الإنسانية، والعناصر الملموسة، والاهتمام (التعاطف، وسرعة الاستجابة، والثقة في التعامل، والاعتمادية (المصادقية)، والتي من شأنها تهيئة الجو المدرسي الملائم والمناسب للعمل داخل المدرسة.

٢. مقياس الإدراكات والتوقعات *Servqual*

وهو يعني تحديد الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم (للأداء الفعلي)، أي معرفة وتحديد مدى التطابق بين الخدمة المتوقعة والمدركة؛ وقد حدد نموذج الفجوة الفجوات التي تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة وتتمثل في خمسة أبعاد لجودة الخدمة، يضم كل واحد منها عدداً من العناصر وهذه الأبعاد هي: العناصر

الملموسة ، والاعتمادية (المصادقية) ، وسرعة الاستجابة ، والثقة في التعامل (الأمان) . ،
والاهتمام (التعاطف) (عتيق، ٢٠١٦).

الإطار النظري للبحث:

(١) مفهوم جودة الخدمة:

تعرف بانها مدى تحقيق توقعات المستفيدين وتحقيق رغباتهم بشكل فعال يخلو من أي عيوب ومن أول مرة، فضلاً عن تحقيق الاستمرارية في تحسين الأداء (أبو شعبان، ٢٠١٧، ٣١) إن جودة الخدمة = الإدراك الفعلي للخدمة - توقعات المستفيد (أبو بكر، ٢٠١٦، ٢٢). وقياس الفجوة: يتم من خلال أداة تحتوي على خمسة مجالات للجودة، حيث يتكون كل مجال من عددٍ من العناصر، والتعرف إلى الاختلاف/التطابق بين إدراكات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدّمة بالفعل وبين توقعاتهم نحو الخدمة الممتازة، باستخدام مقياس الفجوة SERVQUAL الذي صممه باراشورامان وزملائه (Parasuraman & Others, 1988)

(٢) أبعاد جودة الخدمة:

- توجد (٥) أبعاد لجودة الخدمات، (الأخرس، ٢٠١٧: ٥٠) و(أبو شعبان، ٢٠١٧: ٣٢) و(أبو بكر، ٢٠١٦: ١٩) و(الحجار، ٢٠١٦: ٦٤) و(زاهر، ٢٠١٠: ١٤٦) و(الجريري، ٢٠٠٦: ٧٠)، وهذه الأبعاد هي:
- الملموسية/ المادية: وتتضمن التسهيلات المادية، والمعدات، ومظهر العاملين، وتصميم المباني، ومستوى التقنية، والتصميم العام.
 - الاعتمادية: وتعبر عن قدرة المؤسسة ممثلة في موظفيها على أداء الخدمة بكفاءة ودقة؛ لذلك يعد هذا المجال هو الأهم من بين مجالات الخدمة وهو الذي يحدد بدرجة كبيرة درجة الرضا لدى المستفيد، وتتحدد كفاءة المؤسسة في أدائها للخدمات بمدى وفائها والتزامها بعودها للعملاء سواءً في الوقت أم في دقة الأداء وجودته.
 - الاستجابة: أي أن يكون موظفو المؤسسة على قدر كبير من الالتزام والتدريب سواءً لنداء المستفيد أم لإكمال الخدمة في الوقت المناسب؛ إذ إن أداء الخدمة بشكلٍ خطأ أو في وقتٍ طويل سوف يؤدي إلى شعور المستفيد بعدم الرضا.
 - الأمن والسلامة: ويعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدّمة ومن يقدمها، أي يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من المؤسسة، أو مقدمها أو كليهما.

- التعاطف/المجاملة: وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر كبير من الاحترام ومراعاة مشاعر المستفيدين والتعامل معهم بود في أثناء الاتصال بهم.

٣) قياس جودة الخدمات:

إن تقييم الجودة حسب نموذج الفجوة يعني تحديد الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها. أي معرفة وتحديد مدى التطابق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة ويمكن التعبير عنها بالعلاقة التالية:

جودة الخدمة (servqual) = الإدراك - التوقع. (نور الدين، ٢٠٠٧)

ومن مداخل قياس جودة الخدمات:

- قياس جودة الخدمات من منظور المستفيدين: وهي من الطرق الشائعة في إطار هذا المدخل مقياس عدد الشكاوي الذي يمثل عدد الشكاوي التي يتقدم بها المستفيدين خلال فترة زمنية معينة.
- مقياس الرضا: وهو أكثر المقاييس استخداماً لقياس اتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمات المقدمة وذلك للكشف عن طبيعة شعور المستفيدين نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف بها.
- مقياس القيمة: تقوم الفكرة الأساسية لهذا المقياس على أن القيمة التي تقدمها منظمة خدمية للزبائن تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي المستفيد والتكلفة للحصول على هذه الخدمات فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة فكلما زادت مستويات المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة كلما زادت القيمة المقدمة للزبائن كلما زاد إقبالهم على طلب تلك الخدمات والعكس صحيح.
- قياس الجودة المهنية: في إطار هذا المفهوم يمكن التمييز بين المقاييس الآتية: قياس الجودة بدلالة المدخلات وقياس الجودة بدلالة العمليات ومقياس الجودة بدلالة المخرجات. (مجيد، الزيادات، ٢٠٠٨)
- إن قياس جودة الخدمات قد يكون صعباً نظراً للطبيعة المتشابهة في تقديم الخدمة. لقد توصل الباحثون إلى تحديد نموذجين لتقييم جودة الخدمة، ويعتمد هذان النموذجان بشكل أساسي على مجموعة من المؤشرات التقييمية قابلة للتكيف أو التعديل حسب نوع الخدمة، وهي من أشهر مقاييس جودة الخدمات هي: (نموذج الفجوة، ونموذج الاتجاهات للأداء الفعلي للخدمة).

١) نموذج الفجوة:

إن تقييم الجودة حسب هذا نموذج يعني تحديد الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها. أي معرفة و تحديد مدى التطابق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة. (نور الدين، ٢٠٠٧) وتعتمد على طبيعة الفجوات المرتبطة بتصميم الخدمة وتسويقها وتقديمها؛ حيث حددوا عشرة أبعاد لقياس جودة الخدمات وهي (التجسيد، والأمانة، والاستجابة، والمنافسة، والمجاملة، والمصادقية، والأمن، الحرية، الاتصال، فهم العميل)، حيث يتكون المقياس من مجموعتين تضم كل مجموعة (٢٢) فقرة؛ حيث تهدف المجموعة الأولى إلى قياس توقعات العملاء للخدمة التي يتلقونها من المنشأة، بينما تهدف المجموعة الثانية إلى قياس اتجاهات العملاء نحو المنشأة، وقد واجه هذا المقياس الكثير من الانتقادات منها أن المقياس صمم لقياس الخدمات في كل القطاعات ولكنه لا يراعي الفروق الثقافية بين المجتمعات، ثم تمكنوا بعدها بسنوات من تطويره ليشمل خمسة أبعاد وهي: (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان أو الضمان، التعاطف) (سلمان، ٢٠١٢)

ويتميز هذا المقياس باعتماده على قياس رضا العميل من الخدمة و يساعد على الكشف عن نقاط الضعف ليتم الاهتمام بها ومراجعتها وتعزيز النقاط الإيجابية في الخدمة المقدمة.

نموذج الفجوات المطور:

يعد هذا النموذج أكثر تفصيلاً لاحتوائه على سبع فجوات بدلاً من خمس فجوات، ويوضح فيه أهم ثلاث فجوات وهي الفجوة الأولى، والفجوة الخامسة، والفجوة السادسة، وذلك بسبب ارتباطها مع العملاء الخارجيين. (Singh & Khanduja, 2010) ويتكون نموذج الفجوة المطور كما يلي: (Lovelock et al, 2006)

- فجوة المعرفة: تمثل الاختلاف بين ما يعتقد مقدم الخدمة وبين ما يتوقع أن يحصل عليه العميل من الخدمات، وحاجاته وتوقعاته الفعلية، وتنشأ هذه الفجوة بسبب إدراكات الإدارة الغير دقيقة لتوقعات العملاء.
- فجوة المعايير القياسية: تمثل الاختلاف بين إدراك الإدارة لتوقعات العميل ومعايير الجودة المعتمدة لتسليم الخدمة.
- فجوة التسليم: تمثل الاختلاف بين المعايير المحددة لتسليم الخدمة، والأداء الفعلي لمجهز الخدمة ضمن هذه المعايير، إذ تنشأ هذه الفجوة بسبب صعوبة وضع معايير محددة لتوحيد الأداء وتقديم الخدمة.

- فجوة الاتصالات الداخلية: تمثل الاختلاف بين ما تُعلنه المؤسسة الخدمية عن امتيازات لخدماتها، وبين ما يعتقد مقدموها حول قدرات الخدمة ومستوى الجودة، وماذا تستطيع المؤسسة فعلاً أن تقدمه، لذلك على المؤسسة تقديم برامج تسويقية وترويجية دقيقة وصحيحة، لأنه في حال حدوث أي خلل بالوعد التي أعلنتها عن جودة خدماتها، ينتج عدم ثقة العميل وبالتالي حدوث هذه الفجوة.
 - فجوة الإدراك: وهي الاختلاف أو الانحراف في جودة الخدمة المقدمة فعلاً للعميل، عن ما يتوقعه العميل، أي الاختلاف بين ما يُسلم فعلاً من خدمة، وما يُدرك العملاء بأنهم استلموا (لأن العملاء غير قادرين على تقييم نوعية الخدمة بدقة).
 - فجوة التفسير: الاختلاف بين جهود الاتصال من قبل مقدمي الخدمة (قبل تسليم الخدمة)، والوعد المقدمة للعملاء، حيث تنشأ بسبب اعتقاد الإدارة بأن خدماتها ذات جودة عالية بناءً على تقديرهم لها، بينما تكون إدراكاتهم أقل من إدراكات العملاء لمستوى الجودة المطلوب.
 - فجوة الخدمة: الاختلاف بين ما يتوقع العملاء أن يحصلوا عليه، وإدراكهم للخدمة المستلمة، تنشأ بسبب اعتقاد الإدارة أنها تُسلم خدمات أكثر مما يطلبه العملاء.
- (٢) نموذج الاتجاهات للأداء الفعلي للخدمة:

ويعرف هذا النموذج باسم (Servperf) وتعني أداء الخدمة، وتتكون من العبارتين: service الخدمة و performance الأداء، وتعرف الجودة في إطار هذا النموذج بأنها اتجاهها يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة ويعرف الاتجاه على أنه: "تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة"، يقوم نموذج الاتجاهات على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على جانب الإدراكات الخاصة بالعمل فقط، ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات وهي دالة لإدراكات العملاء السابقة وخبرات وتجارب التعامل مع المؤسسة. (نور الدين، ٢٠٠٧). وفي ظل هذا النموذج فهو لا يركز فقط على نتائج الخدمة بل أيضاً على عمليات تسليم الخدمة والعلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمة والعملاء، وهذا يزيد في صعوبة تطبيقه، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للمستفيد. (إدريس، ٢٠٠٦)، وتتضمن عملية تقييم الجودة وفق هذا النموذج الافتراضات التالية:

- بناء على خبرة العميل السابقة المتراكمة كنتيجة لتكرار التعامل مع المؤسسة، فإن عدم رضاه عن مستوى الخدمة المقدمة يقوده إلى مراجعة المستوى الأول للجودة.
- إن الخبرات المتعاقبة مع المؤسسة ستقود إلى مراجعات إدراكية أخرى لمستوى الجودة، وبالتالي فإن تقييم العميل لمستوى الخدمة يكون محصلة لكل عمليات

التعديل الإدراكي التي يقوم بها العميل فيما يتعلق بجودة الخدمة، وهكذا فإن رضا العميل عن مستوى الأداء الفعلي للخدمة، له آراء مساعدة في تشكيل إدراكات العميل للجودة (نور الدين، ٢٠٠٧)

وعلى الرغم من الاختلافات بين النموذجين إلا أن كلا النموذجين يعتمد نفس الأبعاد (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الأمان أو الضمان)، ولهما نفس أسلوب القياس المتمثل في مقياس (ليكرت الخماسي) للموافقة أو عدم الموافقة. (سلمان، ٢٠١٢).

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة (المخلافي، وآل كردم، ٢٠١٨) الكشف عن الفجوة بين إدراكات أعضاء هيئة التدريس لجودة الخدمات المقدمة بالفعل من جامعة الملك خالد وتوقعاتهم لمستوى الخدمات التي ينبغي أن تقدمها الجامعة، واستخدمت المنهج الوصفي، وأظهرت النتائج أن الإدراك لجودة الخدمات التي تقدمها الجامعة كان متوسطاً، كما كانت التوقعات لجودة الخدمات التي ينبغي على الجامعة متوسطة، وهدفت دراسة هالنقر ولي (Hallinger & Lee, 2013) التركيز على دور مديري المدارس الثانوية وأدائهم في قيادة الإصلاح التربوي وجودة التدريس في تايلند، وأسفرت عن تحقيق مديري المدارس مستوى متوسطاً في إعداد رسالة المدرسة، وتطوير مناخ تعليمي إيجابي، وتحقيقهم مستوى منخفضاً في إدارة البرنامج التعليمي.

وهدفت دراسة (الرياح، ٢٠١٧) دراسة الفجوة بين المدركات والتوقعات لجودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الماجستير في قسم أصول التربية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وطبقت المنهج الوصفي، باستخدام مقياس الفجوة لجودة الخدمة (SERVQUAL). ومن أهم النتائج في الجودة المتوقعة كان ترتيب الأبعاد: التعاطف، ثم الاستجابة، ثم الطمأنينة، ثم الدقة، ثم الملموسية، وفي الجودة المدركة جاء بعد الدقة في الترتيب الأول، ثم التعاطف، ثم بعدي الاستجابة والطمأنينة ثم الملموسية، أما الفجوة بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة أكبر فجوة في بعد الاستجابة، ثم التعاطف.

وهدفت دراسة (نوفل، ٢٠١٧) تقييم جودة الخدمة التدريبية برياض الأطفال ومقارنة توقعات المعلمات المستفيدات نحو هذه الخدمة مع المدركات نحو مستوى الأداء الفعلي، وذلك باستخدام مقياس الفجوة، واستخدمت المنهج الوصفي، وأسفرت النتائج عن أن أكبر الفجوات بين المتوقع والمدرك تتمثل في موقع جهة التدريب، ورفع القدرة المهنية

ومستوى الأداء عند المتدريبات، ومعرفة بداية وانتهاء الخدمة بالتفصيل، وعامة فإن الأبعاد الخاصة بالتعاطف والاعتمادية والملموسية أكثر الأبعاد التي يتسع فيها نطاق الفجوة السلبية بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة. وحاولت دراسة المخلافي (٢٠١٦) قياس الجودة المدركة والجودة المتوقعة في جامعة الأمير سظام بن عبد العزيز من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب باستخدام مقياس الفجوة SERVQUAL لتشخيص مستوى جودة الخدمة، واستخدمت المنهج الوصفي، وأسفرت عن وجود تباين في مستويات فجوة جودة الخدمات المدركة والمتوقعة على مستوى كل بعد من أبعاد المقياس.

وهدفت دراسة معوض (٢٠١٦) تعرف مفهوم تحسين جودة المدارس الثانوية العامة وماهي متطلبات تطبيقها، واستخدمت المنهج الوصفي، وأسفرت النتائج عن وضع مقترحات لتحسين جودة المدارس الثانوية العامة، وقدمت مقترحات خاصة بالقيادة و الحوكمة، ومقترحات خاصة بالمشاركة المجتمعية، ومقترحات خاصة بالمعلم. وهدفت دراسة السيد (٢٠١٤) تحديد المقصود بجودة الخدمة التعليمية والأبعاد الواجب توافرها في قياس جودة الخدمات التعليمية الجامعية وتحليلها في بعض الجامعات العربية وفقا لمقياس الفجوات servqual لقياس جودة الخدمة التعليمية، واتبعت الدراسة المنهج المقارن، وتضمنت النتائج تقويم الطلبة لمستوى جودة الخدمة التي تقدمها الجامعة مقورا بالفجوة بين ادراكاتهم وتوقعاتهم كانت متوسطة وأسفرت عن وجود انطباع سلبي عن جودة الخدمات المدركة بالجامعة في مجال الجوانب الملموسة والاستجابة والسلامة والأمان، وهدفت دراسة راسيل وآخرون (Rasil, Archizadeh, Iqbal 2012) تحليل الفجوة بين الخدمات المدركة والمتوقعة في خدمات التعليم في ماليزيا من وجهة نظر الطلاب الإيرانيين، وتقييم جودة الخدمة في بيئة جديدة على الطلاب "ماليزيا"، وقد استخدم في البحث مقياس الفجوة بين المدركات والتوقعات Servqual، وقد تبين أن كافة أبعاد المقياس كانت سلبية بدرجة كبيرة، وقد كان أعلى الأبعاد التعاطف.

البحث الميداني:

هدف البحث في جانبه الميداني تعرف آراء المعلمين والمعلمات في جودة الخدمات التعليمية المقدمة بمدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية وذلك باستخدام نموذج الإدراكات والتوقعات Servqual، وتكونت الاستبانة من جزئين: الجزء الأول: البيانات الأولية لعينة البحث، والجزء الثاني: أبعاد الاستبانة وتكونت من (٤٥) عبارة، تم صياغتها في خمسة أبعاد: البعد الأول: جودة خدمة بعد العناصر الملموسة (الأجهزة، والمرافق، والأشياء المادية)، والبعد الثاني: جودة خدمة بعد الاعتمادية والمصادقية في التعامل، والبعد الثالث: جودة خدمة بعد سرعة الاستجابة وتقديم الخدمات في الوقت المناسب، والبعد الرابع: جودة خدمة بعد الثقة في التعامل، والبعد الخامس: جودة خدمة

بعد الاهتمام بالعملاء. يجيب عنها أفراد العينة المستفتاة بوضع علامة (✓) أمام كل عبارة على مقياس ذى الخماسي درجات (موافق بدرجة كبيرة جداً، وموافق بدرجة كبيرة، وموافق بدرجة متوسطة، وغير موافق بدرجة كبيرة، وغير موافق بدرجة كبيرة جداً).

جدول(١): مدى المتوسط لإجابات عينة البحث

الفئة	طول الفئة
موافق بدرجة كبيرة جداً	٥ - ٤,٢
موافق بدرجة كبيرة	٤,١ - ٣,٤
موافق بدرجة متوسطة	٣,٣ - ٢,٦
غير موافق بدرجة كبيرة	٢,٥ - ١,٨
غير موافق بدرجة كبيرة جداً	١,٧ - ١

وقد تم اختيار بداية فئة موافق(٣,٤) لتكون حداً للكفاية بمعنى إذا بلغ متوسط استجابات العينة هذا الحد فيكون دليلاً على تأكيد العينة على العبارة أو على البعد.

١- صدق أداة البحث:

اعتمد البحث على الصدق الظاهري؛ حيث عرضت أداة البحث على مجموعة من المحكمين من أساتذة الإدارة التربوية في بعض الجامعات، وقد اقترح بعض المحكمين إضافة عبارات ونقل بعضها إلى محاور أخرى، وحذف بعضها، ودمج بعض العبارات وفي ضوء ما أبداه السادة المحكمون من ملاحظات تم أخذها في الاعتبار عند صياغة الصورة النهائية للاستبانة وتضمنت (٤٥) عبارة، موزعة على خمسة أبعاد. وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين استجابات عينة البحث، على عبارات الاستبانة ومجموع البعد الذي تنتمي إليه العبارة، وكانت النتائج كما يلي:

جدول (٢): معاملات ارتباط عبارات كل بعد من أبعاد الاستبانة بالدرجة الكلية

رقم العبارة	معامل الارتباط	الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	الدلالة
البعد الأول					
١	٠,٦٢	٠,٠١	٥	٠,٨٦	٠,٠١
٢	٠,٦٥	٠,٠١	٦	٠,٨٣	٠,٠١
٣	٠,٧٤	٠,٠١	٧	٠,٧٤	٠,٠١
٤	٠,٧٨	٠,٠١	٨	٠,٦٣	٠,٠١
البعد الثاني					
٩	٠,٦٨	٠,٠١	١٤	٠,٦٥	٠,٠١
١٠	٠,٧٦	٠,٠٥	١٥	٠,٦٩	٠,٠١
١١	٠,٨٧	٠,٠١	١٦	٠,٧١	٠,٠١
١٢	٠,٨٩	٠,٠١	١٧	٠,٨٢	٠,٠١
١٣	٠,٧٩	٠,٠١	١٨	٠,٦١	٠,٠١
البعد الثالث					
١٩	٠,٦٩	٠,٠١	٢٥	٠,٧٠	٠,٠١
٢٠	٠,٦٥	٠,٠١	٢٦	٠,٦٧	٠,٠١
٢١	٠,٦٣	٠,٠١	٢٧	٠,٧٠	٠,٠١
٢٢	٠,٧٠	٠,٠٥	٢٨	٠,٦٧	٠,٠١
البعد الرابع					
٢٩	٠,٧٤	٠,٠١	٣٣	٠,٧٩	٠,٠١
٣٠	٠,٦٣	٠,٠١	٣٤	٠,٨٨	٠,٠١
٣١	٠,٦١	٠,٠١	٣٥	٠,٨٩	٠,٠١
٣٢	٠,٧٣	٠,٠٥	٣٦	٠,٨٣	٠,٠٥

استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات Servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية.....
أ/ ابتهاج القحطاني د/ أمل محمد حسن البديوي

البعد الرابع					
٠,٠١	٠,٨٨	٤٢	٠,٠١	٠,٦٩	٣٧
٠,٠١	٠,٦٧	٤٣	٠,٠١	٠,٧٨	٣٨
٠,٠١	٠,٦٩	٤٤	٠,٠١	٠,٦٧	٣٩
٠,٠١	٠,٧٨	٤٥	٠,٠١	٠,٦٨	٤٠
-	-	-	٠,٠١	٠,٦٨	٤١

يتضح من الجدول السابق أن معامل الارتباط بين استجابات عينة البحث لعبارة الأبعاد وبين الدرجة الكلية للاستبانة كانت عالية.

٢- ثبات أداة البحث:

وللتحقق من ثبات أداة البحث تم استخدام معامل "ألفا كرونباخ" (Alpha Cronbach) على أبعاد البحث؛ كمؤشر على ثبات أداة البحث وكانت النتائج كما هي مدونة في جدول (٣).

جدول (٣): معاملات أبعاد الاستبانة

م	الأبعاد	معامل الثبات
١	البعد الأول: جودة خدمة بعد العناصر الملموسة (الأجهزة، والمرافق، والأشياء المادية).	٠,٨٢
٢	البعد الثاني: جودة خدمة بعد الاعتمادية والمصداقية في التعامل.	٠,٩٢
٣	البعد الثالث: جودة خدمة بعد سرعة الاستجابة وتقديم الخدمات في الوقت المناسب.	٠,٨٣
٤	البعد الرابع: جودة خدمة بعد الثقة في التعامل.	٠,٨٦
٥	البعد الخامس: جودة خدمة بعد الاهتمام بالعملاء.	٠,٨٧
	الاستبانة ككل	٠,٩٣

وتم حساب معامل ألفا لجميع عبارات أداة البحث؛ حيث بلغ ثباتها (٠,٩٣) وهو ما يؤكد أنها تحمل درجة عالية من الثبات والصدق الذي يجعلها صالحة للتطبيق.

اختيار مجتمع البحث وتحديد حجم عينته:

تم تطبيق أداة البحث الميدانية على مجتمع البحث من معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية، والبالغ عددهم (٥٨٥٩) معلماً، و(٩٨٦٢) معلمة بمجموع (١٥٧٢١) معلماً ومعلمة وطبقاً للإحصائية الواردة من (الإدارة العامة للتعليم بمنطقة عسير، ١٤٣٩-١٤٤٠هـ)، وبعد تطبيق معادلة هيربرت أركن وهي من الصيغ الأكثر استخداماً في البحوث التربوية بالدراسات العليا لتحديد حجم العينة. والذي بلغ (٣٧٥) استبانة القابلة للتحليل الإحصائي وذلك بعد حذف غير الصالح للتحليل الإحصائي.

المعالجة الإحصائية للبيانات:

بعد أن تم الانتهاء من تطبيق أداة البحث وجمعها تم استبعاد الاستبانة غير الصالحة للتحليل الإحصائي ثم تم تفرغ البيانات وتبويبها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

نتائج السؤال الأول: للإجابة عن السؤال الأول الذي نص على "ما درجة رضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية عن جودة خدمة بعد العناصر الملموسة (الأجهزة، والمرافق، والأشياء المادية) وفقاً لمقياس Servqual من وجهة نظر أفراد عينة البحث؟ تم استخدام التكرارات، والمتوسطات، والانحرافات المعيارية وقد جاءت النتائج على النحو التالي:

استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات Servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية.....
أ/ ابتهاج القحطاني د/ أمل محمد حسن البديوي

جدول (٤): يوضح درجة رضا أفراد عينة البحث حول جودة خدمة بعد العناصر الملموسة (الأجهزة، والمرافق، والأشياء المادية) وفقا لمقياس Servqual (ن = ٣٧٥)

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
١	وجود مكتبة إلكترونية بالمدرسة متاحة لجميع منسوبي المدرسة.	٢.٣٠	٠.٦٥	٥
٢	يوجد بالمدرسة قاعات للاجتماعات العامة والتعليمية.	٢.٢١	٠.٦١	٦
٣	توفر الخدمات الأساسية بالمدرسة مثل (مطاعم، وكافتيريات، وحمامات، وأماكن استراحة).	٢.٥٠	١.١٩	٢
٤	يوجد مكتبة تتوفر بها المراجع والدوريات الحديثة.	٢.٤٩	١.٧٠	٣
٥	يوجد أجهزة إلكترونية حديثة متوفرة بالمدرسة.	٢.١٩	٠.٦٩	٨
٦	توافر في المدرسة معامل علمية متخصصة للعلوم المختلفة.	٢.٤٦	٠.٦٢	٤
٧	يوجد موقع متميز للمدرسة على شبكة المعلومات الدولية.	٢.٥٣	٠.٦٠	١
٨	يوجد مراكز لمصادر التعلم المجهزة بأجهزة الحاسب الآلي.	٢.٢٠	٠.٦٤	٧
-	الإجمالي	٢.٢١	٠.٦١	-

يتضح من قراءة الجدول السابق (٤) النتائج الآتية:

أظهرت استجابات إجمالي أفراد البحث أن المتوسط العام لدرجة لرضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية عن جودة خدمة بعد العناصر الملموسة (الأجهزة، والمرافق، والأشياء المادية) وفقا لمقياس Servqual من وجهة نظر أفراد عينة البحث كانت (٢.٢١)، أي أنها جاءت بدرجة غير موافق بدرجة "كبيرة"، وبانحراف معياري إجمالي بلغ (٠,٦١)، وهذا يدل على أن جودة خدمة بعد العناصر الملموسة (الأجهزة، والمرافق، والأشياء المادية) غير مرضية لعينة البحث من المعلمين والمعلمات على جميع عبارات البعد الأول. كما يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- العبارة (٧) والتي نصت على " يوجد موقع متميز للمدرسة على شبكة المعلومات الدولية" وقد بلغ المتوسط الحسابي (٢,٥٣) والذي يشير إلى أن مدارس التعليم العام توظف تقنية المعلومات بشكل كبير في عملية التعليم والتعلم والإدارة بالمدارس، وهذا يدل على أنه يوجد رضا عن الخدمات الالكترونية المقدمة داخل المدارس ولكن أفراد عينة البحث يحتاجون المزيد من استخدام شبكة المعلومات الدولية بالمدارس مما يؤثر على جودة أدائها.
 - أشارت العبارة (٣) إلى توفر الخدمات الأساسية بالمدرسة مثل (مطاعم، وكفتريات، وحمامات، وأماكن استراحة) بالمدارس من وجهة نظر أفراد عينة البحث، وقد بلغ متوسطها الحسابي (٢.٥٠)، في حين أشارت العبارة (٨) " يوجد مراكز لمصادر التعلم المجهزة بأجهزة الحاسب الآلي، وبلغ متوسطها الحسابي (٢.٢٠). كما أشارت العبارة (٥) " أن يوجد أجهزة إلكترونية حديثة متوفرة بالمدرسة، وبلغ متوسطها الحسابي (٢.١٩). ويستخلص من استجابات البعد الأول النتائج التالية:
 - اتفق أفراد عينة البحث على رضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية عن جودة خدمة بعد العناصر الملموسة (الأجهزة، والمرافق، والأشياء المادية)، ولكن لم يصل إلى الحد المطلوب في تقديم جودة الخدمات المقدمة مما يدل على وجود فجوة بين الخدمات المتوقعة والخدمات المقدمة بالفعل، ولعل ذلك يرجع إلى قناعة أفراد عينة البحث إلى أن هذه الإمكانيات المادية والبشرية تحتاج إلى مزيد من الاهتمام وتوفير الدعم الفني والتقني لاستخدامها في تقديم الخدمة على الوجه المطلوب.
- و تتفق هذه النتائج في جزء منها مع نتائج دراسة السيد (٢٠١٤) التي أشارت إلى أن تقويم الطلبة لمستوى جودة الخدمة التي تقدمها الجامعة كان متوسط مقدرًا بالفجوة بين ادراكاتهم وتوقعاتهم وعن وجود انطباع سلبي عن جودة الخدمات المدركة بالجامعة في مجال الجوانب الملموسة والاستجابة والسلامة والأمان.

نتائج السؤال الثاني:

للإجابة عن السؤال الثاني الذي نص على " ما درجة رضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية عن جودة خدمة بعد الاعتمادية والمصداقية في التعامل وفقا لمقياس Servqual من وجهة نظر أفراد عينة البحث؟ تم استخدام التكرارات، والمتوسطات، والانحرافات المعيارية، وقد جاءت النتائج على النحو التالي:

استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات Servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية.....
أ/ ابتهاج القحطاني د/ أمل محمد حسن البديوي

جدول (٥): يوضح درجة أفراد عينة البحث حول جودة خدمة بعد الاعتمادية والمصادقية في التعامل وفقا لمقياس Servqual (ن = ٣٧٥)

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
٩	تطلع إدارة المدرسة المعلمين بصفة دورية على الجديد في مجال العمل.	٢.٦٣	١.٦٩	٥
١٠	وجود نوع من الثقة بين المسؤولين الإداريين بالمدرسة وإدارة التعليم.	٢.٦٨	١.٦٨	٤
١١	وجود خطط واضحة لتقديم الخدمة للمعلمين في مواعيدها المحددة.	٢.١٨	٠.٦٠	١٠
١٢	تقديم الخدمة الاجتماعية للمعلمين من قبل إدارة التعليم والمدرسة.	٢.٤٩	٠.٦١	٨
١٣	يوجد نوع من التكامل في تقديم الخدمات المقدمة من قبل إدارة التعليم.	٢.٩١	٠.٦٢	١
١٤	تشجع إدارة المدرسة الأفكار الإبداعية التي تقدم من المعلمين والطلاب.	٢.٢٣	١.١٧	٩
١٥	توافر الأنشطة وتنوعها بالمدرسة (رياضية، واجتماعية، وثقافية).	٢.٦٠	٠.٦١	٦
١٦	تتوافر خدمات الصيانة والدعم الفني للمدرسة في مواعيدها المحددة.	٢.٨٧	٠.٦٣	٣
١٧	تعمل المدرسة على معالجة الأخطاء في تقديم الخدمات المختلفة.	٢.٥٧	٠.٦٥	٧
١٨	تتقبل إدارة المدرسة مسئولية قلة تقديم الخدمات المقدمة.	٢.٩٠	٠.٦٣	٢
	الإجمالي	٢.٧٣	٠.٦٢	

أظهرت استجابات أفراد البحث أن درجة رضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية عن جودة خدمة بعد الاعتمادية والمصداقية في التعامل وفقا لمقياس Servqual كان على وجه العموم (٢,٧٣)، أي أنها جاءت بدرجة "متوسطة"، وبانحراف معياري إجمالي بلغ (٠,٦٢).

- العبارة (١٣) والتي نصت على " يوجد نوع من التكامل في تقديم الخدمات المقدمة من قبل إدارة التعليم" وبلغ المتوسط الحسابي (٢.٩١) والتي تشير إلى أن إدارة المدرسة تعمل على توفير نوع من التكامل في تقديم الخدمات المقدمة للمعلمين والطلبة وتعمل على تحفيزهم و أخذ الرأي في أسلوب تقديم الخدمات. وتؤكد العبارة (١٨) على أنه تتقبل إدارة المدرسة مسئولية قلة تقديم الخدمات المقدمة، وقد بلغ متوسطها الحسابي (٢.٩٠)، وقد يرجع ذلك لوجود نوع من العلاقات الإنسانية الطيبة بين إدارة المدارس والمعلمين بشكل مباشر.

- أشارت العبارة (١٤) على أن تشجع إدارة المدرسة الأفكار الإبداعية التي تقدم من المعلمين والطلاب، وقد بلغ متوسطها الحسابي (٢.٢٣)، بدرجة موافقة متوسطة، في حين أشارت العبارة (١١) " وجود خطط واضحة لتقديم الخدمة للمعلمين في مواعيدها المحددة، وبلغ متوسطها الحسابي (٢.١٨). مما يدل على وجود فجوة بين الخدمات المتوقعة والخدمات المقدمة بالفعل، وهذا يدل على قلة رضا المعلمين والمعلمات عن الخدمات. وقد يرجع ذلك الى قلة وجود خطط واضحة لتقديم الخدمات وتحديد آليات تقديمها والمواعيد المحددة لها. ولعل ذلك يرجع إلى قناعة أفراد عينة البحث من أن إدارة المدرسة تتحمل عملية تقديم الخدمات بشكل كبير ولكن تريد من إدارة المدرسة تقديم خدمات بصورة أكثر جودة وإيجاد خطط لعملية تقديم الخدمات من حيث المواعيد المحددة لتقديم الخدمة ، والآليات التي تستخدم في تقديمها. وهذه النتائج تتفق مع بعض نتائج دراسة (نوفل، ٢٠١٧) التي أسفرت أن الأبعاد الخاصة بالتعاطف والاعتمادية والملموسية أكثر الأبعاد التي يتسع فيها نطاق الفجوة السلبية بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة.

نتائج السؤال الثالث:

للإجابة عن السؤال الثالث الذي نص على " ما درجة رضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية عن جودة خدمة بعد سرعة الاستجابة وفقا لمقياس Servqual من وجهة نظر أفراد عينة البحث؟ تم استخدام التكرارات، والمتوسطات، والانحرافات المعيارية، وقد جاءت النتائج على النحو التالي:

استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات Servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية.....
أ/ ابتهاج القحطاني د/ أمل محمد حسن البيدي

جدول (٦): يوضح درجة أفراد عينة البحث حول جودة خدمة بعد سرعة الاستجابة وفقا لمقياس Servqual (ن = ٣٧٥)

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
١٩	توافر جهاز إداري للرد الفوري على استفسارات منسوبي المدرسة.	٢.٧٧	٠.٦١	٣
٢٠	يوجد سرعة في تلبية احتياجات المستفيدين من قبل الإدارة.	٢.٦١	٠.٦٣	٦
٢١	يوجد رؤية واضحة في تبليغ المعلمين بكل ما يحدث في حينه.	٢.٥٦	٠.٦٥	٨
٢٢	يوجد نوع من الاستعداد لدى إدارة المدرسة لمساعدة المعلمين والطلاب بصفة دائمة.	٢.٧١	٠.٦١	٤
٢٣	يوجد بالمدرسة لجنة متخصصة في بحث شكاوى المستفيدين.	٢.٦٢	٠.٦٣	٥
٢٤	إعلام منسوبي المدرسة بموعد الحصول على الخدمة والانتهاج منها.	٢.٥٧	٠.٦٥	٧
٢٥	يوجد جهاز للتعامل مع المتغيرات الطارئة والأزمات بالمدرسة.	٢.٩٢	٠.٦٣	١
٢٦	إعلام المعلمين بأي تغيير طارئ في مواعيد تقديم الخدمة.	٢.٢٩	٠.٦٢	٩
٢٧	يوجد نوع من المتابعة لإدارة المدرسة لمقترحات المعلمين والطلاب لتحسين جودة الخدمة المقدمة.	٢.٩١	٠.٦١	٢
٢٨	يوجد دراسات متخصصة لاستثمار نتائج الدراسات والبحوث لتحسين جودة الخدمة.	٢.٥٩	٠.٦١	٦
	الإجمالي	٢.٧٩	١.٣٤	

أظهرت استجابات أفراد البحث أن المتوسط العام لرضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية عن جودة خدمة بعد سرعة الاستجابة وفقاً لمقياس Servqual كان على وجه العموم (٢,٧٩)، أي أنها جاءت بدرجة "متوسطة"، وبانحراف معياري إجمالي بلغ (١,٣٤)، وهذا يدل على موافقة أفراد عينة البحث على معظم عبارات البعد الثالث كانت بدرجة متوسطة. كما يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- العبارة (٢٥) والتي نصت على "يوجد جهاز للتعامل مع المتغيرات الطارئة والأزمات بالمدرسة" وبلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٢) والتي تشير إلى أن إدارة المدرسة تعمل على توفير عدد من العاملين للتعامل مع المتغيرات والأزمات بالمدرسة وذلك لتقديم الخدمات التي تلبى رغبات المعلمين والمعلمات، وتؤكد العبارة (٢٧) على أنه يوجد نوع من المتابعة لإدارة المدرسة لمقترحات المعلمين والطلاب لتحسين جودة الخدمة المقدمة، وقد بلغ متوسطها الحسابي (٢,٩١)، وقد يرجع ذلك إلى أن إدارة المدرسة تعمل بشكل مباشر على تعرف حاجات المعلمين والمعلمات ومحاولة الاستفادة من المقترحات والآراء التي تسهم في جودة الخدمات المقدمة. وأن إدارة المدرسة لا تعمل على حل المشكلات التي تواجه تقديم الخدمات للمعلمين والطلبة بمدارس التعليم العام، مما يدل على وجود فجوة بين الخدمات المتوقعة والخدمات المقدمة بالفعل، وهذا يدل على قلة رضا المعلمين والمعلمات الطلاب عن الخدمات.
- أشارت العبارة (٢١) "يوجد رؤية واضحة في تبليغ المعلمين بكل ما يحدث في حينه، وبلغ متوسطها الحسابي (٢,٥٦)، بدرجة موافقة متوسطة، في حين أشارت العبارة (٢٦) على أن إعلام المعلمين بأي تغيير طارئ في مواعيد تقديم الخدمة، وقد بلغ متوسطها الحسابي (٢,٢٩). هذه النتائج تتفق جزئياً مع بعض نتائج دراسة (الرياح، ٢٠١٧) التي أشارت إلى أن ترتيب أبعاد جودة الخدمات كان بدرجة متوسطة على النحو التالي: التعاطف، ثم الاستجابة، ثم الطمأنينة، ثم الدقة، ثم الملموسية، وفي الجودة المدركة جاء بعد الدقة في الترتيب الأول، ثم التعاطف، ثم بعدي الاستجابة والطمأنينة ثم الملموسية، أما الفجوة بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة أكبر فجوة في بعد الاستجابة، ثم التعاطف.

نتائج السؤال الرابع:

للإجابة عن السؤال الرابع الذي نص على "ما درجة رضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية عن جودة خدمة بعد الثقة في التعامل وفقاً لمقياس Servqual من وجهة نظر أفراد عينة البحث؟ تم استخدام التكرارات، والمتوسطات، والانحرافات المعيارية، وقد جاءت النتائج على النحو التالي:

استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات Servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية.....
أ/ ابتهاج القحطاني د/ أمل محمد حسن البديوي

جدول (٧): يوضح درجة رضا أفراد عينة البحث حول جودة خدمة بعد الثقة في التعامل وفقاً لمقياس Servqual (ن = ٣٧٥)

م	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
٢٩	سلوك قائد المدرسة يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى المعلمين.	٢.٦٦	٠.٦٤	٦
٣٠	تدعم إدارة التعليم توفير وسائل الأمن والسلامة.	٢.٨٨	٠.٦٦	٢
٣١	توفر جميع أجهزة الأمن والسلامة الحديثة بالمدرسة.	٢.٩٣	٠.٦٨	١
٣٢	تتوافر الأمان الكافي بمحيط تقديم الخدمة.	٢.٦١	٠.٦٢	٨
٣٣	وجود وسائل الأمن في تصميم المبني المدرسي.	٢.٧٥	٠.٦٥	٤
٣٤	وجود سرية تامة في انتقال المعلومات بين المعلمين وإدارة المدرسة.	٢.٨٥	٠.٦٤	٣
٣٥	يوجد احترام متبادل بين إدارة المدرسة والمعلمين تشعرهم بالأمان في التعامل معها.	٢.٦٣	٠.٧٠	٧
٣٦	تتعامل إدارة المدرسة بالمعلومات الخاصة بالمستفيد بسرية.	٢.٦٩	٠.٦٣	٥
-	الإجمالي	٢.٧٩	٠.٦٣	-

أظهرت استجابات أفراد البحث أن المتوسط العام لرضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية عن جودة خدمة بعد الثقة في التعامل وفقاً لمقياس Servqual كان على وجه العموم (٢,٧٩)، أي أنها جاءت بدرجة "متوسطة"، وبتباين وانحراف معياري إجمالي بلغ (٠,٦٣)، وهذا يدل على موافقة أفراد عينة البحث على معظم عبارات البعد الرابع بدرجة متوسطة. كما يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- العبارة (٣١) والتي نصت على "توفر جميع أجهزة الأمن والسلامة الحديثة بالمدرسة" وبلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٣) والتي تشير إلى أن إدارة المدرسة تعمل على توفير عدد الاجهزة التي تحقق الأمن داخل المدرسة وتعمل على صيانتها بصفة دورية.

وتؤكد العبارة (٣٤) إلى وجود سرية تامة في انتقال المعلومات بين المعلمين وإدارة المدرسة، وقد بلغ متوسطها الحسابي (٢.٨٥)، وقد يرجع ذلك إلى أن إدارة المدرسة تعمل على توفير الخدمات بشكل مباشر للمعلمين وتعمل في ذات الوقت على الحفاظ على سرية المعلومات التي يتم من خلالها تقديم الخدمة مما يدل على وجود فجوة بين الخدمات المتوقعة والخدمات المقدمة بالفعل، وهذا يدل على قلة رضا المعلمين والمعلمات الطلاب عن الخدمات.

- أشارت العبارة (٣٥) على أن يوجد احترام متبادل بين إدارة المدرسة والمعلمين تشعرهم بالأمان في التعامل معها، وقد بلغ متوسطها الحسابي (٢.٦٣)، بدرجة موافقة متوسطة، في حين أشارت العبارة (٣٢) "تتوافر الأمان الكافي بمحيط تقديم الخدمة، وبلغ متوسطها الحسابي (٢.٦١). ولعل ذلك يرجع إلى قناعة أفراد عينة البحث إلى أن إدارة المدرسة تعمل على تفويض بعض الصلاحيات للمعلمين في تقديم الخدمات المقدمة، وأن سلوك قائد المدرسة يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى المعلمين مما يدل على وجود فجوة بين الخدمات المتوقعة والخدمات المقدمة بالفعل، وهذا يدل على قلة رضا المعلمين والمعلمات الطلاب عن الخدمات.
- اتفاق غالبية أفراد عينة البحث على أهمية تدعم إدارة التعليم توفير وسائل الأمن والسلامة، وتوفير وسائل الأمن في تصميم المبني المدرسي، وأن تتعامل إدارة المدرسة بالمعلومات الخاصة بالمستفيد بسرية.

نتائج السؤال الخامس:

للإجابة عن السؤال الخامس الذي نص على "ما درجة رضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية عن جودة خدمة بعد الاهتمام بالعملاء وفقا لمقياس Servqual من وجهة نظر أفراد عينة البحث؟ تم استخدام التكرارات، والمتوسطات، والانحرافات المعيارية، وقد جاءت النتائج على النحو التالي:

استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات Servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية.....
أ/ ابتهاج القحطاني د/ أمل محمد حسن البيدي

جدول (٨): يوضح جدول رضا أفراد عينة البحث حول جودة خدمة بعد الاهتمام بالعملاء وفقاً لمقياس Servqual (ن = ٣٧٥)

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
٣٧	تفهم إدارة المدرسة لاحتياجات المعلمين والمتعلمين.	٢.٩١	٠.٦٣	١
٣٨	وضع مصالح منسوبيها في مقدمة اهتمامات إدارة المدرسة.	٢.٦٨	٠.٦٨	٨
٣٩	ملاءمة ساعات العمل والوقت المخصص لتقديم الخدمات المقدمة.	٢.٧٧	٠.٦٩	٥
٤٠	تقدير ظروف المعلمين والتعاطف معه عند تعرضه لمشكلة ما.	٢.٦٥	٠.٦٥	٩
٤١	يوجد علاقات إنسانية في التعامل مع المعلمين.	٢.٧٠	٠.٦٤	٦
٤٢	تلبية رغبات المعلمين في مجالات الارتقاء بالخدمة المقدمة.	٢.٧٨	٠.٦٣	٤
٤٣	تضع مصلحة المعلمين في مقدمة اهتمامات إدارة المدرسة.	٢.٦٩	٠.٦٧	٧
٤٤	تتابع إدارة المدرسة المعوقات التي تواجه المستفيدين وإيجاد الحلول لها.	٢.٨٢	٠.٧٠	٣
٤٥	تتيح إدارة المدرسة فرصة للاحتفالات والرحلات والتعارف لجميع منسوبيها.	٢.٨٦	٠.٦٥	٢
	الإجمالي	٢.٨٣	٠.٦٢	-

أظهرت استجابات أفراد البحث أن المتوسط العام لرضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية عن جودة خدمة بعد الاهتمام بالعملاء وفقاً لمقياس Servqual كان على وجه العموم (٢,٨٣)، أي أنها جاءت بدرجة "متوسطة"، وبانحراف

معياري إجمالي بلغ (٠,٦٢)، وهذا يدل على موافقة أفراد عينة البحث على جميع عبارات البعد الخامس بدرجة متوسطة.

- العبارة (٣٧) والتي نصت على " تفهم إدارة المدرسة لاحتياجات المعلمين والمتعلمين " وبلغ المتوسط الحسابي (٢.٩١) والتي تشير إلى أن إدارة المدرسة تعمل على تقديم خدمات تلبي احتياجات المعلمين والمعلمات والطلاب والطالبات وتشاركهم في وضع الخطط للخدمات المقدمة، كما تتقبل أي اقتراحات وأفكار تسهم في تطوير جودة تلك الخدمات؛ وتؤكد العبارة (٤٥) على أن إدارة المدرسة تتيح فرصة للاحتفالات والرحلات والتعارف لجميع منسوبيها، وقد بلغ متوسطها الحسابي (٢.٨٦)، وقد يرجع ذلك إلى أن إدارة المدرسة تعمل على تقديم الخدمات الترفيهية.
- أشارت العبارة (٣٨) على أن وضع مصالح منسوبيها في مقدمة اهتمامات إدارة المدرسة، وقد بلغ متوسطها الحسابي (٢.٦٨)، بدرجة موافقة متوسطة، كما أشارت العبارة (٤٠) تقدير ظروف المعلمين والتعاطف معه عند تعرضه لمشكلة ما، وبلغ متوسطها الحسابي (٢.٦٥). مما يدل على وجود فجوة بين الخدمات المتوقعة والخدمات المقدمة بالفعل، وهذا يدل على قلة رضا المعلمين والمعلمات الطلاب عن الخدمات مما يدل على وجود فجوة بين الخدمات المتوقعة والخدمات المقدمة بالفعل.
- اتفق أفراد عينة البحث على تفهم إدارة المدرسة لاحتياجات المعلمين والمتعلمين، وأنها تتابع المعوقات التي تواجه المستفيدين وإيجاد الحلول لها، وتعمل على تلبية رغبات المعلمين في مجالات الارتقاء بالخدمة المقدمة، ولعل ذلك يرجع إلى قناعة أفراد عينة البحث إلى أن تقديم الخدمة في المدارس كانت بجودة متوسطة في معظم عبارات البعد الخامس، وقد يرجع ذلك إلى أن أفراد عينة البحث يرغبون في تقديم مزيد من الخدمات وكذلك زيادة جودة الخدمة المقدمة. مما يدل على وجود فجوة بين الخدمات المتوقعة والخدمات المقدمة بالفعل، وهذا يدل على قلة رضا المعلمين والمعلمات الطلاب عن الخدمات.

إجابة التساؤل السادس: الذي نص على " هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) حول استجابات أفراد عينة البحث حول درجة رضاهم عن جودة بعد (العناصر الملموسة، والاعتمادية والمصدقية في التعامل، وسرعة الاستجابة، والثقة في التعامل، والاهتمام بالعملاء) تعزى للمتغيرات (الجنس، المرحلة التعليمية، المؤهل)؟ وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام اختباري مان ويتني Mann-Whitney Test للفروق في ضوء (اختبار كروسكال- واليز Kruskal-Wallis Test للفروق في ضوء الجنس، وكانت النتائج كما يلي:

استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات Servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية.....
أ/ ابتهاج القحطاني د/ أمل محمد حسن البيدي

جدول (٩): الفروق في استجابات أفراد عينة البحث حول درجة رضاهم عن جودة بعد العناصر الملموسة، والاعتمادية والمصدقية في التعامل، وسرعة الاستجابة، والثقة في التعامل، والاهتمام بالعملاء) تعزى لمتغير "النوع" (مان - ويتني)

الأبعاد	النوع	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	ذ	الدلالة
البعد الأول: جودة خدمة بعد العناصر الملموسة (الأجهزة، والمرافق، والأشياء المادية).	ذكر	٢١٩	١٨٦,٠٠	٦٤٥٤٠,٥٠	٠,٠٠٣	غير دالة
	انثي	١٥٦	١٨٦,٠٦	٤٤٦٥,٥٠		
البعد الثاني: جودة خدمة بعد الاعتمادية والمصدقية في التعامل.	ذكر	٢١٩	١٨٧,٢٣	٦٤٩٦٩,٥٠	٠,٦٢١	غير دالة
	انثي	١٥٦	١٦٨,١٩	٤٠٣٦,٥٠		
البعد الثالث: جودة خدمة بعد سرعة الاستجابة وتقديم الخدمات في الوقت المناسب.	ذكر	٢١٩	١٨٩,٠٠	٦٣٢١,٣١	٠,١٤٥	غير دالة
	انثي	١٥٦	١٨٨,٠١	٤٣٥٦,٥٢		
البعد الرابع: جودة خدمة بعد الثقة في التعامل.	ذكر	٢١٩	١٨٩,٢	٦٣٢١,٥٤٢	٠,٧٦١	غير دالة
	انثي	١٥٦	١٨٨,٠١	٤٦٥١,٥٢		
البعد الخامس: جودة خدمة بعد الاهتمام بالعملاء.	ذكر	٢١٩	١٨٣,٠٣	٦٣٥٢,٥٤٢	١,٣٢١	غير دالة
	انثي	١٥٦	١٧٨,٣٣	٤٦١١,٥٢		

ينضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات عينة البحث حول درجة رضاهم عن جودة بعد (العناصر الملموسة، والاعتمادية

والمصداقية في التعامل، وسرعة الاستجابة، والثقة في التعامل، والاهتمام بالعملاء) تعزى لمتغير "النوع"، ويعني ذلك أن أفراد عينة البحث يكاد يكون على رأياً واحداً حول جودة الخدمة المقدمة، وقد يرجع ذلك إلى قناعة أفراد عينة البحث من الجنسين على وجود فجوة بين الخدمات المتوقعة والخدمات المقدمة بالفعل، وهذا يدل على قلة رضا المعلمين والمعلمات عن الخدمات.

جدول (١٠): الفروق في استجابات أفراد عينة البحث حول درجة رضاهم عن جودة بعد (العناصر الملموسة، والاعتمادية والمصداقية في التعامل، وسرعة الاستجابة، والثقة في التعامل، والاهتمام بالعملاء) تعزى لمتغير "المؤهل" (مان - ويتني)

الأبعاد	المؤهل	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	ذ	الدالة
البعد الأول: جودة خدمة بعد العناصر الملموسة (الأجهزة، والمرافق، والأشياء المادية).	تربوي	٢٤٣	١٨٣,٢١	٦٥٢٠٧,٥٠	٢,٢١	غير دالة
	غير تربوي	١٣٢	١٥٦,٣٢	٣٧٩٨,٥٠		
البعد الثاني: جودة خدمة بعد الاعتمادية والمصداقية في التعامل.	تربوي	٢٤٣	١٦٢,١٢	٦٥٠٠٥,٥٠	١,٢١٣	غير دالة
	غير تربوي	١٣٢	١٦٥,٣٢	٤٠٠٠,٥٠		
البعد الثالث: جودة خدمة بعد سرعة الاستجابة وثقة الخدمات في الوقت	تربوي	٢٤٣	١٨٣,٢١	٦٥٢٠٧,٥٠	٠,٦١٢	غير دالة
	غير تربوي	١٣٢	١٥٦,٣٢	٣٧٩٨,٥٠		

استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات Servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية.....
أ/ ابتهاج القحطاني د/ أمل محمد حسن البيدي

الأبعاد	المؤهل	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	ذ	الدالة
المناسب.						
البعد الرابع: جودة خدمة بعد الثقة في التعامل.	تربوي	٢٤٣	١٦٢,١٢	٦٥٠٠٥,٥٠	١,٥٦٢	غير دالة
	غير تربوي	١٣٢	١٦٥,٣٢	٤٠٠٠,٥٠		
البعد الخامس: جودة خدمة بعد الاهتمام بالعملاء.	تربوي	٢٤٣	١٨٣,٢١	٦٥٢٠٧,٥٠	٠,٣٢١	غير دالة
	غير تربوي	١٣٢	١٥٦,٣٢	٣٧٩٨,٥٠		

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول درجة رضاهم عن جودة بعد (العناصر الملموسة، والاعتمادية والمصدقية في التعامل، وسرعة الاستجابة، والثقة في التعامل، والاهتمام بالعملاء) تعزي لمتغير "المؤهل"، وهذا يدل على شبه اتفاق أفراد عينة البحث من الحاصلين على مؤهل تربوي وغير الحاصلين على مؤهل تربوي على أنه يوجد فجوة بين الخدمات المتوقعة والخدمات المقدمة بالفعل، وهذا يدل على قلة رضا المعلمين والمعلمات عن الخدمات.

جدول (١١): الفروق في استجابات أفراد عينة البحث حول درجة رضاهم عن جودة بعد (العناصر الملموسة، والاعتمادية والمصادقية في التعامل، وسرعة الاستجابة، والثقة في التعامل، والاهتمام بالعملاء) تعزي لمتغير " المرحلة التعليمية " (كروسكال واليس)

الأبعاد	المرحلة	العدد	متوسط الرتب	كا ^٢	الدلالة
البعد الأول: جودة خدمة بعد العناصر الملموسة (الأجهزة، والمرافق، والأشياء المادية).	ابتدائي	١٣٩	١٥١,٧٢	١,٠٣٣	غير دالة
	متوسط	١٢٢	١٩٠,٧٩		
	ثانوي	١١٤	١٨٦,١٣		
البعد الثاني: جودة خدمة بعد الاعتمادية والمصادقية في التعامل.	ابتدائي	١٣٩	١٥٢,٥٦	٢,٦١٩	غير دالة
	متوسط	١٢٢	٢٠٤,١٠		
	ثانوي	١١٤	١٨٣,٦٧		
البعد الثالث: جودة خدمة بعد سرعة الاستجابة وتقديم الخدمات في الوقت المناسب.	ابتدائي	١٣٩	١٩٦,٣٢	٢,٢١٥	غير دالة
	متوسط	١٢٢	١٧٨,٣١		
	ثانوي	١١٤	١٦٩,٢٥		
البعد الرابع: جودة خدمة بعد الثقة في التعامل.	ابتدائي	١٣٩	١٩٣,١٥	١,٦٨٧	غير دالة
	متوسط	١٢٢	٢١٥,٣٢		
	ثانوي	١١٤	٢١٨,٢١		
البعد الخامس: جودة خدمة بعد الاهتمام بالعملاء.	ابتدائي	١٣٩	١٩٩,١٢	٣,٦٨٧	غير دالة
	متوسط	١٢٢	١٩٤,٣٢		
	ثانوي	١١٤	١٩٦,١٧		

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول درجة رضاهم عن جودة بعد (العناصر الملموسة، والاعتمادية والمصادقية في التعامل، وسرعة الاستجابة، والثقة في التعامل، والاهتمام بالعملاء) تعزي لمتغير " المرحلة التعليمية"، وهذا يعني أن أفراد عينة البحث على اختلاف المراحل التعليمية تقاربت وجهات نظرهم حول درجة رضاهم عن جودة الخدمات المقدمة

والتي جاءت كلها متوسطة، ووجود فجوة بين الخدمات المتوقعة والخدمات المقدمة بالفعل، وهذا يدل على قلة رضا المعلمين والمعلمات عن الخدمات.

إجابة السؤال السابع: والذي نص على ما الآليات المقترحة لتطوير جودة الخدمات المقدمة للمعلمين والمعلمات بمدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية ؟
١) آليات تتعلق بجودة خدمة بعد العناصر الملموسة (الأجهزة، والمرافق، والأشياء المادية

- توفير الخدمات الأساسية بالمدرسة مثل الكافيتريات والمطاعم
- توافر مكتبة تتوفر بها المراجع والدوريات الحديثة.
- توفير أجهزة إلكترونية حديثة متوفرة بالمدرسة مثل التابلت.
- ٢) آليات تتعلق بجودة خدمة بعد الاعتمادية والمصادقية في التعامل.
- وضع خطط مستقبلية لتقديم الخدمة للمعلمين بالمدرسة.
- إيجاد فرق من المعلمين تشارك في تقديم الخدمة..
- إنشاء وحدة لتقديم الخدمات في المدرسة.
- توفير جهاز إداري تقني لتقديم خدمات الصيانة والدعم الفني للمدرسة.
- ٣) آليات تتعلق بجودة خدمة بعد سرعة الاستجابة وتقديم الخدمات في الوقت المناسب.
- تخصيص لجنة متخصصة بالمدرسة لبحث شكاوى المستفيدين.
- وجود جهاز للتعامل مع المتغيرات الطارئة والأزمات بالمدرسة.
- ٤) آليات تتعلق بجودة خدمة بعد الثقة في التعامل.
- توفير إدارة التعليم وسائل الأمن والسلامة.
- توفير جميع أجهزة الأمن والسلامة الحديثة بالمدرسة.
- ٥) آليات تتعلق بجودة خدمة بعد الاهتمام بالعملاء.
- ملائمة ساعات العمل والوقت المخصص لتقديم الخدمات المقدمة.
- تلبية رغبات المعلمين في مجالات الارتقاء بالخدمة المقدمة.

توصيات البحث:

- إجراء استطلاعات رأي دورية، حول مدى رضا المعلمين عن الخدمة التعليمية.
- تشكيل فرق عمل متنوعة التخصصات لتنفيذ التحسينات المطلوبة.
- التشجيع المستمر لمختلف الأطراف على تبني نظام جودة الخدمات، من خلال إشراكهم في التخطيط لها، والتحفيز المادي.

مقترحات البحث.

- دراسة ميدانية عن متطلبات تحسين جودة الخدمة التعليمية بمدارس التعليم العام بمنطقة عسير.
- دراسة لبحث دور رضا المعلمين والمعلمات بمدارس التعليم العام في تنمية القدرات الابداعية من وجهة نظرهم.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أبو الشعر، هند غسان(٢٠٠٨). معايير الجودة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي. مقالة جامعة آل البيت، ١(١).
- أبو شعبان، أحمد العلوي عماد مصباح(٢٠١٧). أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية بمحافظة غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. الإدارة والسياسة في قيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا. برنامج مشترك مع جامعة الأقصى. غزة: فلسطين.
- أبو بكر، فوزي فايز عودة.(٢٠١٦). درجة جودة الخدمات والصور الذهنية والمنافع الملموسة في جودة العلاقات مع الأعضاء المستفيدين. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة، الجامعة الإسلامية. غزة: فلسطين.
- الأخرس، عبد الحليم نصار. (٢٠١٧). إعادة هندسة العمليات الإدارية ودورها في تحسين الخدمات في بلديات محافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، القيادة والإدارة، برنامج مشترك مع جامعة الأقصى، غزة: فلسطين.
- إدريس، ثابت عبدالرحمن(٢٠٠٦). كفاءة وجود الخدمات اللوجستية: مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم. الاسكندرية: الدار الجامعية.
- آل شريان، مديحه عوض (٢٠٠٩). تصور مقترح للتغلب على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة المدارس الابتدائية بمنطقة عسير التعليمية (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك خالد.
- آل معدي، حسنيه عبود عبد الله (٢٠٠٩). تصور مقترح لتطوير الإدارة المدرسية بمرحلة التعليم الثانوي العام للبنات في ضوء مدخل التخطيط الاستراتيجي. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك خالد، أبها، المملكة العربية السعودية.
- بركات، زياد(٢٠١٢). الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها. المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد. ٢(٤).

- بريش، عبدالقادر (٢٠٠٥). جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، ٣ (١).
- حسين، إيمان محمود محمد (٢٠١١). قياس جودة الخدمات الالكترونية باستخدام مدخل الفجوات: دراسة تطبيقية في قطاع الاتصالات الاردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاتصالات، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الاردن.
- الحويطي، أحمد بن عودة بن سليم (٢٠١٨). الثقة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة تبوك، المجلة التربوية، ج ٥١، جامعة سوهاج، كلية التربية، صص (٥١٦ - ٥٤٧).
- الدرادكة، مأمون سليمان (٢٠٠٥). الجودة في المنظمات الحديثة. ط٢. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- درويش، مروان جمعة (٢٠١٦). تحليل جودة الخدمات المصرفية الإسلامية دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية في فلسطين. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ١٧٤.
- الرياح، عبداللطيف عبدالعزيز (٢٠١٧). الفجوة بين المدركات والتوقعات لجودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الماجستير في قسم أصول التربية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. مجلة العلوم التربوية، ١٠٤.
- رفعة، مسفر جبران آل (٢٠١٥). تصور مقترح لضمان معايير الجودة و الاعتماد المؤسسي بالمدارس السعودية في ضوء التوجهات العالمية. مجلة جامعة الباحة للعلوم، ٢٤.
- رقاد، صليحة (٢٠٠٨). تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد: دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر.
- السباعي، أحمد سيد محمد (٢٠٠٥). تقييم فرص تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة كمرتكز لتحسين جودة أداء العملية التعليمية. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة أسيوط، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- السبتي، عبد الملك، السعيد بوعافية ابن السبتي وآخرون (٢٠١٧). قياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات العامة بالجزائرية من وجهة نظر المستفيدين دراسة تطبيقية على بعض المكتبات باستخدام مقياس الجودة الاعتمادية.

السفياني، ماجد بن سفر بن صالح (٢٠١٢). درجة مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية دراسة ميدانية من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية بمحافظة الطائف. رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى.

سلمان، محمد ابراهيم (٢٠١٢). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF)، مجلة جامعة الأقصى سلسلة العلوم الإنسانية، العدد ١٧.

السيد، حسام حمدي (٢٠١٤). قياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات في جودة الخدمة التعليمية بالجامعات المصرية باستخدام مقياس مقارنة ببعض الجامعات العربية والأجنبية، دراسة تطبيقية على جامعة حلوان، مجلة كلية التربية، مج ٢٩، ع ٣٤.

الشمراي، حامد (١٤٢٩). معايير مقترحة للجودة التعليمية في ضوء معايير (Baldrige) للجودة الشاملة في مدارس التعليم العام بالمملكة العربية السعودية " نموذج مقترح". رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى بمكة المكرمة.

الشمري، الأدهم بن خليفة اللويش (٢٠١٥). الالتزام التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية بمنطقة حائل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود.

صلاح الدين، نسرين، البرطمانى، مريم (٢٠١٦). جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس، دراسة تطبيقية باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، مجلة الدراسات التربوية و النفسية، جامعة السلطان قابوس، مج ١٢، ع ١٤.

الصيرفي، محمد عبدالفتاح (٢٠٠٧). الإدارة الالكترونية. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.

الضمور، هاني (٢٠٠٥). تسويق الخدمات. ط٤. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع

الطاسان، نجلاء عبدالرحمن إبراهيم (٢٠١٣). درجة تطبيق معايير الاعتماد وضمان الجودة في إدارة شؤون الطالبات والخدمات الطلابية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.

الطائي، يوسف حجييم؛ والعجيلي، محمد عاصي؛ والحكيم، ليث علي(٢٠٠٩). نظم إدارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

عبدالعزيز، أحمد محمد محمد. (٢٠١٦). إستراتيجية مقترحة لتحقيق التميز في جودة الخدمات المقدمة لطلاب كليات التربية بالجامعات المصرية باستخدام نموذج SERVQUAL ، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، مج ١، ع ٣٧.

عتيق، عائشة (٢٠١٦). جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية. المملكة العربية السعودية، مطابع المنهل.

عطيه، عبدالله، الزهراني، مصطفى (٢٠١٠). قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس Servqual دراسة ميدانية بالتطبيق على كلية المجتمع بالرياض، جامعة الملك سعود: مجلة البحوث التجارية المعاصرة، جامعة سوهاج، كلية التجارة، مج ٢٤ ، ع ١٤.

العنزي، مطيران بن علي(٢٠١٤). الضغوط النفسية كما يدركها معلمو الصفوف الأولية في مدينة عرعر في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، كلية التربية، الأردن

العوشن، محمد بن سعود (١٤٣٤). المؤشرات التربوية الرئيسة لتقييم نظام التعليم العام في المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

الغيلي، رياض يحيى (٢٠١٨). مدى ادراك طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية لمستوى جودة الخدمات الجامعية طبقا لمقياس جودة الخدمة Servqual، المجلة العربية للإدارة ، مج ٣٨ ، ع ٣

فهيمة، بديسي(٢٠٠٥). تفعيل مدخل النظم لتحقيق الجودة الشاملة. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.

لعويسات، جمال الدين(٢٠٠٣). إدارة الجودة الشاملة. أبو ظبي: دار هومه.

استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات Servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية.....
أ/ ابتهاج القحطاني د/ أمل محمد حسن اليدوي

المالكي، سلطان بن قاسم بن يحيى (١٤٣٧). مؤشرات جودة الأداء الإداري لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة خميس مشيط "دراسة ميدانية". رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك خالد.

مجيد، سوسن؛ والزيادات، محمد (٢٠٠٨). الجودة والإعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

محمد، ثابت حمدي ثابت (٢٠١٤). تصور مقترح لنظم المحاسبية التعليمية في التعليم قبل الجامعي بمصر في ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة، دراسة مقارنة، مجلة كلية التربية، مج ٣٠، ع ٤

مختار، غريب؛ رماضنية، أحمد (٢٠١٦). فعالية برنامج تدريبي مقترح لاستخدام استراتيجية التعلم التعاوني في العملية التعليمية وأثره على اتجاه أساتذة التعليم الثانوي نحوها، مجلة العلوم النفسية والتربوية، ٢ (١)، ١٣٨ - ١٦٠.

المخلافي، سلطان سعيد، وآل كردم، مفرح بن سعيد ، (٢٠١٩). قياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة الملك خالد باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات SERVQUAL من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، مجلة جامعة الملك خالد للعلوم التربوية، المجلد (٣٠) العدد (١)، يناير.

المخلافي، عبدالواسع عبدالغني (٢٠١٦). قياس الجودة المدركة والجودة المتوقعة في جامعة الأمير سطات باستخدام Servqual Scale دراسة تطبيقية. المجلة المصرية للعلوم التطبيقية ، مج ٣١.

المدير، عبدالرحمن ابراهيم (٢٠٠٦). بناء وتعزيز ثقافة الجودة في المدرسة. ورقة عمل مقدمة الى الملتقى الأول للجودة في التعليم. الأحساء: المملكة العربية السعودية

نجم، نجم عبود؛ والمببطين، باسم (٢٠٠٩). الجودة الالكترونية: نحو نموذج مقترح لأبعاد الجودة الالكترونية. عمان: جامعة الزيتونة الأردنية.

نجمي، فيصل علي (٢٠١٥). بناء ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم العام السعودية: أنموذج مقترح، جمعية الثقافة من أجل التنمية، س ١٦، ع ٩٤.

نور الدين، بوعنان (٢٠٠٧). جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء: دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة محمد بو ضياف، المسيلة، الجزائر.

نوفل، نهلة محمدلطفى (٢٠١٧). جودة الخدمة التدريبية برياض الأطفال: دراسة ميدانية باستخدام مقياس الفجوة. مجلة جامعة شقراء، ع٧.

يعقوب، أحمد يعقوب (٢٠١٥). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض الكفايات التعليمية لدى معلم التربية الرياضية بالمرحلة الابتدائية بدولة الكويت. مجلة بحوث التربية الرياضية، مج ٥٣، ع ٩٩.

المراجع الأجنبية:

- Christopher, L (2013). *Service Marketing, People, Technology, Strategy*, New Jersey: Prentice Hall.
- Ghavifekr, S., & Pillai, N. S. (2016). The relationship between school's organizational climate and teacher's job satisfaction: Malaysian experience. *Asia Pacific Education Review*, 17(1), 87-106. doi:10.1007/s12564-015-9411-8
- James, K. J. (2015). *Student Affairs in Higher Education Comprehensive Examination*. Available online at:(Retrieved on 18-10-2015
- Lovelock C.; Wirtz J.; Chatterjee J.(2006). *Service Marketing People, Technology, Strategy South Asian Perspective*. (5thed). India: Pearson Education.
- Mahyub, S. (2008): *The service quality of education in the international college university of science and technology, Master of Business Administration, University Malaysia*.
- Schwartz, Gary Don (1996): *Service Quality in Higher Education: Expectations and Perceptions of Traditional and Non Traditional Students (Total Quality Management, Customer Service) Ph. D., Texas Tech University, Dis. Abs. Int., Vol. 57-11A, No. AAI 9711303*.
- Singh R.; Khanduja D.(2010). *Servqual and Model of service quality gaps: A framework for determining and prioritizing critical factors from faculty perspective in higher education. International Journal of Engineering Science and Technology*, 2(7), 329-334.
- Skyrme,D.J(2011). *Capitalizing on Knowledge*. Oxford: Butterworth Heinemann.
- Veasna. Nimol, M. C. (2015). *Effect of LibQUAL dimensions on library user satisfaction: Evidence from Cambodia. Journal of Business Administration and Management Sciences Research*. 4(7), pp. 152-165.