



تصور مقترح لتطوير جودة الخدمات الأكاديمية للدراسات العليا التربوية بالجامعات المصرية "من مدخل نظمي"

د. هناء محمد محمدى هيكل* - د. وفاء عبد الفتاح محمود**

مقدمة:

أسهمت التطورات المتسارعة فى مجال المعرفة والتكنولوجيا والاتصالات فى زيادة الاهتمام بجودة العملية التعليمية بمؤسسات التعليم بشكل عام، والتعليم العالى على وجه الخصوص، وأصبحت الجودة مطلبا حيويا للمؤسسات التعليمية كافة، وأصبح السعى وراء تحقيقها فى المؤسسات التعليمية ضرورى من أجل تحقيق الميزة التنافسية. فقد حظى تجويد التعليم العالى بأهمية؛ لارتباطه بالتنمية البشرية وإعداد الكوادر إعدادا مناسباً يرتبط باحتياجات سوق العمل. الأمر الذى يسهم بفعالية فى حل المشكلات التى تؤرق المجتمع، وفى هذا المجال فإن التعليم العالى يُعد من أكثر المجالات حاجة لتطبيق الجودة باعتباره مصنع إعداد قادة المجتمع، حيث يساعد فى تكوين كوادر بشرية متميزة تحقق بدورها معايير الجودة فى كافة مجالات العمل. ومن مسببات الاهتمام بالجودة أن هناك ضغوطا تواجه مؤسسات التعليم العالى من بعض الهيئات والمنظمات المهنية والثقافية والإنسانية بضرورة تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلاب، كما يضاف لذلك الضغوط التى تواجهها الجامعة من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وأولياء أمور الطلاب بضرورة مراعاة احتياجات الطلاب وتوقعاتهم، ومشاركتهم فى تقويم البرامج وتوفير البيئة والمناخ المناسب لهم. (الرباح، ٢٠١٧، ٤٢٨)

* مدرس أصول التربية كلية التربية - جامعة بنها.

** مدرس أصول التربية كلية التربية - جامعة بنها.

وفى ظل التوجهات العالمية الحديثة صار ينظر إلى الدراسات العليا كمنشآت استثمارية يسهم فى زيادة معدلات التنمية الشاملة والارتقاء بمستوى المعرفة والإبداع العلمى والثقافى والأدبى لدى المجتمع. ولذا أصبحت الجامعات تولى اهتماماً كبيراً لتطوير قطاع الدراسات العليا لتحسين جودة ما يقدمه من خدمات أكاديمية وإدارية متنوعة، وذلك لتوفير كوادر بشرية مؤهلة تكون قادرة على اقتحام شتى مجالات سوق العمل خاصة الاستثمار الذى يستند على البحوث والدراسات واستخدام العلوم والتكنولوجيا، والتي من شأنها تحقيق رخاء الشعوب والمساهمة فى تنمية المجتمعات والارتقاء باقتصاديات الدول نحو التنافسية العالمية. (السلمى، وآخرون، ٢٠١٨، ١٨) " وبقدر ما تتاله نظم الدراسات العليا وبرامجها، لاسيما برامج الدكتوراه من تخطيط ورعاية، تكون سمعة وقوة الجامعات التى تنتمى إليها، فالفرق بين الجامعات العادية والقيادية، كما يقرر ثقات الأكاديميين، يكمن فى قوة برامج الدكتوراه فى كل منهما". (زاهر، ٢٠١٧، ٢٤٩-٢٥٠) وما تقدمه الجامعات من خدمات أكاديمية لطلابها على مستوى عالٍ من الجودة.

وقد أدت زيادة تكاليف الدراسات العليا فى جعل الطلاب أكثر انتقائية للجامعات التى يلتحقون بها لاستكمال دراساتهم العليا، والبُعد عن الجامعات التى لا تحقق رضاهم، وكذلك توجيه الطلاب الراغبين لاستكمال دراساتهم العليا مستقبلاً إلى الجامعات التى تشبع احتياجاتهم، مما يتبين أن رضا الطلاب له عميق الأثر على جذب طلاب الدراسات العليا وزيادة الموارد المالية للجامعات. (Naidoo , Mutinta, 2014, 220)

وفى هذا السياق تشير دراسة (Abu Hasan, et. al., 2008, 163) إلى أنه فى البيئة الأكاديمية التنافسية يتوفر للطلاب العديد من الخيارات المتاحة لهم، ولذلك تحرص

مؤسسات التعليم العالى إلى البحث عن طرق فعالة ومبتكرة لجذب الطلاب والاحتفاظ بهم، ومن ثم تصبح المنافسة: هي القدرة على جذب أكبر عدد ممكن من الطلاب.

ويرى (Celik, et. al, 2018, 87) أن تحديد احتياجات الطلاب وتوقعاتهم لمستوى الخدمة يُعد من أفضل الطرق لجذب طلاب الدراسات العليا لاستكمال دراساتهم، ولزيادة أعداد خريجي هذا القطاع، وكذلك تعتبر مؤسسات التعليم العالى الرضا الطلابى أساس زيادة الموارد المالية للأنشطة الأكاديمية.

ولذلك من الأهمية أن تركز الدراسات العليا التربوية على جودة الخدمة كشكل من أشكال تحقيق الميزة التنافسية، وفي هذا الصدد يرى (Naidoo, Mutinta, 2014, 221) أن الجامعات تتنافس - على الصعيدين الوطنى والدولى كل عام - على جذب الطلاب لها، لذا تحتاج الجامعة إلى تمييز نفسها عن الآخرين، ويمكن للجامعات القيام بذلك من خلال تقديم خدمات عالية الجودة؛ فجودة الخدمة تعنى للطلاب الكثير من الأشياء: أن تكون الجامعة مؤسسة تعليمية رفيعة المستوى، لديها هيئة تدريس متميزة معترف بها فى المجتمع الذى تقيم فيه، الدرجات العلمية والدبلومات التى تتوافق مع متطلبات سوق العمل، وتوفر موظفين إداريين أكفاء لتلبية اهتمامات واحتياجات الطلاب، وبيئة تعليمية آمنة مع أماكن ومختبرات مجهزة جيداً.

وقد رُبطت جودة الخدمات الأكاديمية بقدرة المؤسسة على تقديم خدمات عالية الجودة من خلال مختلف عمليات النظام وأنشطة وتوجيهات الموارد البشرية الأكاديمية. (Ada, et. al., 2017, 2057) وفى هذا السياق يرى (السيد، ٢٠١٤، ١٢٧) أن هناك مؤثرات كثيرة ومتنوعة تؤثر سلباً أو إيجاباً على مكونات النظام وبالتالي على جودة مخرجاته، ولعل من أهم تلك المؤثرات الخدمات الداعمة للنظام التعليمى، التى تعد من أهم

المؤثرات الإيجابية للنظام، لكنها قد لا تكون كذلك إذا لم تتوفر بالشكل الملائم مما يؤثر سلباً على النظام بكافة مكوناته، ولأن الخدمات عادة ما تتم من خلال عملية المعالجة فإن نتائجها تظهر واضحة في مخرجات النظام التعليمي.

ويعد قياس جودة الخدمات التي تقدمها الكليات للطلبة في البرامج الأكاديمية من أهم الأهداف التي تسعى الجامعات إلى تحسينها وتطويرها نظراً لأهميتها وضرورتها من أجل تعزيز أهداف البرامج الأكاديمية، بالإضافة إلى أن تقييم جودة الخدمات يضمن فاعلية وكفاءة البرامج، وبالتالي تنمية قدرات الطلبة الأكاديمية وزيادة إنجازهم وتحصيلهم العلمي. ويتمثل هدف تقييم الخدمات التي تقدمها البرامج الأكاديمية في تحديد مواطن الضعف ومحاولة التصدي لها والقضاء عليها، وتقليل الفجوة بين توقعات الطلاب للخدمة والخدمة الفعلية. ومن أهم ما يقدمه التقييم منح الفرصة لأصحاب القرارات وإدارة جودة الخدمة باتخاذ الإجراءات المناسبة لتطوير الخدمات، وتقديمها بشكل مميز وتعزيز مستوى الطلبة الأكاديمي. (الغزو، القرعان، ٢٠١٧، ٣٩٧)

ولذلك يستخدم السيرافكوال Servqual - أحد أساليب قياس جودة الخدمة- في تقييم مؤسسات التعليم العالي بناءً على تحديد الفجوة بين ما يتوقعه المستفيد وبين الأداء الفعلي للخدمة من وجهة نظر المستفيدين، أي أن تقديم خدمات عالية الجودة يتطلب فهم احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم لمستوى الخدمات، وتصميم عمليات الخدمة والبنية التحتية لتلبية تلك الاحتياجات. (Kim, Feldman, 2011, 222-223).

وتأسيساً على ما سبق فإن قياس جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا التربوية باستخدام السيرافكوال Servqual أمر ضروري من أجل التأكد أن الخدمات المقدمة تسائر احتياجاتهم وتوقعاتهم وقادرة على تحقيق الميزة التنافسية.

مشكلة البحث

تبرز مشكلة البحث من منطلق الحرص الشديد من قبل الدراسات العليا التربوية بالجامعات المصرية على ضمان جودة البرامج الأكاديمية- على مستوى المدخلات والعمليات- لتحقيق الميزة التنافسية واستدامتها، والعمل على تخريج أفراد مؤهلين ذوى مستويات متميزة من المفاهيم والمعارف والجدارات العالية التى تمكنهم من التكيف مع مستجدات العصر الحالى، ومواجهة تحديات المستقبل، وهذا العبء الثقيل الذى تحمله الدراسات العليا التربوية على كاهلها، يتطلب تقديم خدمات أكاديمية عالية الجودة تلبى بصورة مستمرة احتياجات وتوقعات الطلاب.

ولأن الخدمات الأكاديمية عادة ما تتم من خلال مدخلات وعمليات النظام ويظهر عائدها فى مخرجاته، فههدف البحث تحليل منظومة الدراسات العليا التربوية باستخدام أسلوب تحليل النظم والذى يُعد من أهم الأساليب التى تستخدم فى تطوير العملية التعليمية نظراً لشموليته وقدرته على تحليل كافة عناصر النظام التعليمى ومكوناته الفرعية للوقوف على جوانب القوة والضعف التى تعترضها، وركز البحث على العمليات بما تحتويه من خدمات عديدة لطلاب الدراسات العليا والقيام بتحليل الفجوة بين توقعات الطلاب للخدمات والخدمات الفعلية المقدمة لطلاب الدراسات العليا "برنامج الدكتوراه" بكلية التربية جامعة بنها باستخدام أسلوب السيرافكوال Servqual، وذلك لتحديد مستوى جودة الخدمات المقدمة لطلاب الدراسات العليا التربوية وصولاً لتقليص الفجوة بينهما وتطوير جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة.

وفى ضوء ذلك تحددت مشكلة البحث فى السؤال الرئيس التالى:

كيف يمكن تطوير جودة الخدمات الأكاديمية بالدراسات العليا التربوية جامعة بنها
"من مدخل نظمي" ؟

ويتفرع من هذا السؤال عدة أسئلة فرعية تتمثل فيما يلي:

- ١- ما الأسس الفكرية لجودة الخدمات الأكاديمية فى التعليم الجامعى؟
- ٢- ما واقع منظومة الدراسات العليا التربوية بجامعة بنها؟
- ٣- ما الفجوة بين توقعات وإدراكات الطلاب لجودة الخدمات المقدمة فى الدراسات العليا التربوية بجامعة بنها؟
- ٤- ما التصور المقترح لتطوير جودة الخدمات الأكاديمية بالدراسات العليا فى كلية التربية جامعة بنها؟

أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية :

- التعرف على الأسس الفكرية لجودة الخدمات الأكاديمية فى التعليم الجامعى.
- الكشف عن واقع منظومة الدراسات العليا التربوية بجامعة بنها.
- تحليل الفجوة بين توقعات وإدراكات الطلاب لجودة الخدمات الأكاديمية المقدمة فى الدراسات العليا التربوية بجامعة بنها.
- تحديد مستوى جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا التربوية بجامعة بنها.
- وضع تصور مقترح لتطوير جودة الخدمات الأكاديمية بالدراسات العليا فى كلية التربية جامعة بنها.

أهمية البحث:

تتضح أهمية البحث من خلال النقاط الآتية:

- يكتسب البحث أهميته من كونه يحدد الفجوة بين التوقعات والإدراكات لقياس جودة الخدمات الأكاديمية التي تقدمها الدراسات العليا التربوية من وجهة نظر الدارسين فيها، مما يساعد على تلبية حاجات ورغبات الطلبة وبلوغ مستوى التوقعات؛ فذلك يعد المحور الرئيسى لتطوير جودة الخدمات التعليمية والبحثية المقدمة لهم، من أجل كسب رضا وولاء الطلاب المقيدون، ومن ثم الاحتفاظ بهم وزيادة معدلات التخرج، وتشجيعهم لطلاب جدد بالتسجيل فى الكلية لتحقيق الميزة التنافسية بين الكليات، وأيضاً من أجل إعداد الطلاب بمواصفات ومعايير معينة تجعلهم قادرين على معايشة العصر الحالى ومواجهة تحديات المستقبل.

منهج البحث:

تقتضى طبيعة البحث استخدام المناهج والأساليب الآتية:

المنهج الوصفى:

"الذى يتمثل فى مجموعة الإجراءات البحثية التى تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على جمع البيانات والمعلومات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلاً كافياً ودقيقاً؛ لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث". (الكسباني، ٢٠١٢، ٨٦) ومن ثم يستخدم البحث المنهج الوصفى الذى يقوم على جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بماهية جودة الخدمات الأكاديمية فى الجامعات وخصائصها، ومجالاتها، ومروراً بالتعرف على أسلوب قياس جودة الخدمات السيرافكوال Servqual، ووصولاً إلى رصد وتحليل الفجوة بين توقعات

الطلاب لجودة الخدمات الأكاديمية المقدمة وإدراكهم لها، حتى يتسنى للباحثين تقديم تصور مقترح لتطوير جودة الخدمات الأكاديمية بالدراسات العليا التربوية.

أسلوب تحليل النظم System Analsis Technique

وهو أحد أساليب التخطيط التربوى يهدف إلى تحقيق أهداف نظام ما، وذلك بواسطة عمل منتظم ومرتب للأجزاء والعناصر التى يتكون منها النظام كله، وتتكامل تلك الأجزاء وفقاً للوظائف التى يقوم بها هذا النظام نحو تحقيق أهدافه، ويقوم على مبدأ أنه يمكن فهم طبيعة النظم الفرعية المختلفة التى تؤلف نظاماً ما، وطريقة عملها، وكذلك فهم علاقات النظم الفرعية ببعضها البعض، والتفاعلات بين البيئة والنظام موضع الدراسة. (الشرقاوى، ٢٠١٧، ١٢٩)

أسلوب السيرافكوال Servqual Technique

وهو أحد أساليب قياس جودة الخدمات فى المنظمات الخدمية يستخدم لتقييم جودة الخدمة المقدمة، ويحدد جودة الخدمة من خلال الفرق بين توقعات المستفيدين وإدراكاتهم للخدمة المقدمة وفقاً لخمسة أبعاد: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، ويعبر الفرق عن الفجوة الموجودة فى الخدمات التى تقدمها المنظمة، (Hirmukhe, 2012, 1-2) ولجودة الخدمات وفقاً لأسلوب السيرافكوال ثلاث مستويات هى الخدمة المتدنية: تنتج عندما تكون الفجوة كبيرة بين ما هو متوقع وما هو مقدم بالفعل، وتكون الأحداث الناجمة سلبية، والخدمة المقبولة: تنتج عندما تتساوى التوقعات مع الإدراكات، والخدمة المتميزة: عندما تكون الخدمة المقدمة أحسن مما هو متوقع. (الهادى، ٢٠٠٨، ٢٦٧)

أداة البحث الميدانى:

تستخدم الباحثان للحصول على البيانات والمعلومات التى تثرى البحث مقياس الفجوة استبانة لقياس جودة الخدمات، من خلال تحديد الفجوة بين إدراك الطالب لمستوى الأداء الفعلى للخدمات وتوقعاته حول جودة الخدمات، وتحتوى الاستبانة على خمسة أبعاد يشتمل كل منها على مجموعة من الأنشطة والممارسات والتوجيهات المتعلقة بمجالات الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا التربوية.

حدود البحث:

يقتصر البحث على الحدود الآتية:

الحد البشرى:

يُعنى البحث باستطلاع آراء طلاب برنامج الدكتوراه بكلية التربية جامعة بنها، وذلك لتوافر الوعى والخبرة والتجربة بالخدمات التعليمية والبحثية المقدمة لهم، ومن ثم قادرون على التعبير عن توقعاتهم للأنشطة المميزة لجودة الخدمة، والإدراك الحقيقى لمستوى الخدمة الفعلى الذى حصلوا عليه.

الحد الموضوعى:

يركز البحث على تقديم تصور مقترح لتطوير جودة الخدمات الأكاديمية بالدراسات العليا التربوية جامعة بنها، وذلك استنادًا على تحليل منظومة الدراسات العليا التربوية بجامعة بنها، وتحليل الفجوة بين توقعات وإدراكات الطلاب لجودة الخدمات الأكاديمية المقدمة فى الدراسات العليا التربوية بجامعة بنها.

الحد الزماني:

يتضمن زمن إجراء البحث في الفصل الدراسي الثانى من العام الجامعى

٢٠١٩/٢٠١٨

مصطلحات البحث:

يتضمن البحث المصطلحات الآتية:

أولاً: جودة الخدمات الأكاديمية Academic Services Quality

تعرف جودة الخدمة بأنها: مدى توافق مستوى الخدمة المقدمة من قبل المؤسسة مع توقعات المستفيدين، وتصف الخدمة بأنها مجموعة من الأنشطة غير الملموسة نتيجة التفاعلات بين المستفيد وموظفى الخدمة والموارد المادية للمؤسسة. (Alghamdi, 2016, 60-61)

ويعرف (Greiner, 2000, 1-2) جودة الخدمة الأكاديمية فى التعليم العالى بأنها: مجموعة الأنشطة المقدمة للطلاب من قبل أعضاء هيئة التدريس داخل وخارج الفصل الدراسى، مع اعتبار أن البيئة الأكاديمية جزء من الخدمة.

وتعرف **جودة الخدمات الأكاديمية** إجرائياً بأنها مجموعة الأنشطة والممارسات والتوجهات التى تقدمها الموارد البشرية الأكاديمية بالدراسات العليا التربوية للطلاب داخل القاعات الدراسية وخارجها بالتزامن مع أهمية الموارد المادية كجزء من الخدمة، وذلك فيما يختص بخدمات (البيئة المادية، والمقررات الدراسية، والإرشاد الأكاديمى، والإشراف الأكاديمى، وحلقات النقاش العلمية) لتلبية حاجات الطلاب ورغباتهم وتوقعاتهم لمستوى الخدمة، ووصولاً إلى المواصفات المطلوبة للمتخرجين.

خطة السير فى البحث:

يسير البحث الحالى وفقاً للمحاور التالية

المحور الأول: الأسس الفكرية لجودة الخدمات الأكاديمية فى التعليم الجامعى.

المحور الثانى: التحليل النظمى للدراسات العليا التربوية بجامعة بنها.

المحور الثالث: الإطار المنهجى للدراسة الميدانية

المحور الرابع: التصور المقترح لتطوير جودة الخدمات الأكاديمية بالدراسات العليا فى كلية التربية جامعة بنها.

المحور الأول: الأسس الفكرية لجودة الخدمات الأكاديمية فى التعليم الجامعى

تعتمد العملية التعليمية فى مؤسسات التعليم العالى بدرجة كبيرة جدا على أداء العنصر البشرى سواء أعضاء هيئة التدريس أو الطلاب أو الإداريين... الخ ، حيث تتفاعل جميعا فى آن واحد لإنتاج خدمة على درجة عالية من الجودة يقوم الطلاب باستهلاكها، كما تتنوع جودة العمليات من عملية لأخرى داخل المنظومة التعليمية، ومن محاضرة إلى محاضرة أخرى حسب مجموعة من المعايير تقع معظمها فى نسبة استيعاب الطلاب من المحاضرة، كما أن جودة مخرجات العملية التعليمية بالجامعات أو أى مؤسسة تعليمية تتمثل فى كمية المعارف والمهارات التى ألم بها الخريج. (عبد العزيز، ٢٠١٣، ٥٥٦) وأصبح الاهتمام برضا المستفيد من الخدمات الجامعية يشكل قاعدة لتحقيق جودة التعليم، حيث إن بعض مداخل وأساليب تحقيق جودة العملية التعليمية تعتمد فى قياس نتائجها على تقصى مدى رضا المستفيد عن جودة الخدمات، وبذلك ترجع أهمية قياس جودة الخدمات فى مؤسسات التعليم العالى لتأكيد على ضرورة وفاء تلك المؤسسات

باحياجات وتوقعات الطلاب تحقيقاً للميزة التنافسية بين المؤسسات لضمان البقاء والاستمرار في ظل التغيرات البيئية المتلاحقة. ويمكن توضيح ماهية جودة الخدمات الأكاديمية، وخصائصها، وطرق قياسها، ومجالاتها فيما يلي:

أولاً: ماهية جودة الخدمات الأكاديمية في التعليم الجامعي

تشير الباحثتان في البداية إلى مفهوم الجودة، الخدمة، جودة الخدمة، الخدمات الأكاديمية كل على حدة؛ لكي يتم توضيح مفهوم جودة الخدمات الأكاديمية بالدراسات العليا التربوية على النحو التالي:

١- الجودة Quality

يقصد بالجودة لغويًا: مصدر جاد، وتعنى كون الشيء جيدًا. يقال جاد العمل: حسن وعلا مستواه " العمل في غاية الجودة والإتقان - جاد المتأخر: صار جيدًا نفسيًا"، جاد الرجل: أتى بالحسن من القول أو الفعل " شخص جيد". (عمر، ٢٠٠٨/٥١٤٢٩، ٤١٧) فالجودة إذن تعبر عن صفة ملازمة ومرتبطة بالموصوف الجيد، وهذا الموصوف إما أن يكون شيئاً مادياً ملموساً (سلع) أو شيئاً غير ملموس (خدمات)، بمعنى أن الشيء الموصوف بالجودة يتسم بمواصفات إيجابية، ويقال عنه جيد من قبل الجهة المستخدمة لهذا الشيء والجهة المتعاملة معه، وعليه فإن الجودة ترتبط بتقديم الأشياء الملموسة وغير الملموسة بشكل مقبول بحيث تكون إيجابياتها الوصفية والضمنية أكثر من سلبياتها. (حروش، ٢٠١٦، ٣٣)

وفقاً لـ (Ada, et. al., 2017, 2056) تعرف الجودة بأنها: مجموعة من الخصائص التي تتضمن قدرة سلع أو خدمة على المطابقة لحاجات معينة، كما تتضمن

الجودة خصائص منتج أو خدمة من شأنها خلق شعور بالرضا من خلال تلبية الاحتياجات الأساسية للمجموعة المستهدفة.

كما تعرف الجودة بأنها: القدرة على إنتاج المنتج أو تقديم الخدمة بطرق تلبى احتياجات المستفيد؛ وبالتالي يمكن أن يكون أى منتج يلبي احتياجات المستفيد منتجاً عالى الجودة. (Rostami, et. al., 2018, 59) ويمتد مفهوم الجودة إلى التعليم ليشمل تطبيق مجموعة من الإجراءات والضوابط الأكاديمية والإدارية التى يمكنها النهوض بالعملية التعليمية ومخرجاتها والتى تنعكس بدورها على تنمية المجتمع وتلبية حاجاته من كوادر بشرية وخبراء ومتخصصين فى شتى المجالات. (السلمى، وآخرون، ٢٠١٨، ٢٠)

ومن وجهة نظر (الخميسى، ٢٠٠٧، ٩٠٨) فإن الجودة فى التعليم هى عملية استيفاء النظام التعليمى للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة النظام التعليمى وفاعليته بمختلف عناصره (المدخلات، العمليات، المخرجات، البيئة) بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية (الطالبة، والمجتمع).

وفى ضوء ما سبق، تشير الجودة فى التعليم إلى مجموعة المواصفات والخصائص التى ينبغى أن تتوفر فى مدخلات وعمليات النظام التعليمى بما يحقق أعلى مستوى من تقديم خدمات تلبى احتياجات المستفيدين ورغباتهم وتوقعاتهم ووصولاً إلى المواصفات المطلوبة للمتخرجين.

٢- الخدمة Service

تعرف الخدمة بأنها: منتج غير ملموس لا يمكن امتلاكه أو تخزينه، ولكنه يأتى إلى الوجود فى الوقت والمكان الذى يتم فيه تسليمه للاستهلاك. (Green, 2014, 131)

كما أنها نشاط أو منفعة غير ملموسة يقدمها طرف إلى طرف آخر، ولا يترتب عليها أية ملكية؛ فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو لا يكون. (البروارى، باشيوة، ٢٠١١، ٥٣٨)

وقد عرفها (العجمى، ٢٠١٦/٥١٤٣٧م، ٧٣) بأنها نشاط غير ملموس يقدم من طرف إلى طرف آخر، وقد يكون بمقابل مادي أو مجاني، وقد يكون مرتبطاً بمنتج ملموس أو غير ملموس. وهذا يدل على أن النظم الخدمية تحتوى على مصادر الخدمات المادية والعاطفية والروحية التي يحتاجها الإنسان ليعيش ويحقق آماله ويقوم بمسئوليته فى الحياة. (عمر، ٢٠٠٨/٥١٤٢٩م، ٦٢١-٦٢٢) وهذا المنتج الملموس أو غير الملموس يهدف إلى إشباع حاجات ورضا المستفيد وتحقيق العوائد.

٣- جودة الخدمة Service Quality

تعرف جودة الخدمة بأنها: مدى تطابق توقعات المستفيدين مع الخدمة المقدمة فعلا من قبل المنظمة الخدمية. (عتيق، ٢٠١٦، ٨٧)

ويشير (Naidoo, Mutinta, 2014, 221-222) إلى أن جودة الخدمة هي معيار لمدى تطابق الخدمة المقدمة فعلا مع توقعات المستفيدين، وتقديم خدمة عالية الجودة يعنى توافق الخدمة التى تلقاها المستفيدون مع الخدمة التى يتوقعونها، ومن الناحية الحسابية فإن جودة الخدمة تساوى الصيغة P-E، حيث تمثل P الأداء الفعلى للخدمة، واعتبار E توقعات المستفيد قبل تلقى الخدمة، ويشير الرقم السالب إلى عدم تلبية توقعات المستفيد، الصفر إلى تلبية التوقعات، الرقم الموجب إلى أن توقعات المستفيد قد تم تجاوزها.

جودة الخدمة هي المدى الذى تفى به الخدمة المقدمة أو تتجاوز توقعات المستفيدين، ويتم توضيح مستوى جودة الخدمة على أساس درجة واتجاه التباين أو الفجوة بين توقعات المستفيدين وإدراكاتهم للخدمة على امتداد سلسلة متواصلة تتراوح من الجودة المثالية إلى الجودة غير المقبولة تماماً مع وجود بعض النقاط على طول السلسلة المتواصلة التى تمثل الجودة المرضية. يعتمد موقف إدراكات المستفيدين لجودة الخدمة فى السلسلة المستمرة على طبيعة التناقض بين الخدمة المتوقعة والخدمة المقدمة للمستفيد، من ناحية، إذا كانت التوقعات أكبر من الإدراكات، فإن جودة الخدمة أقل من كونها مرضية ويقال إن عدم رضا المستفيدين يحدث. من ناحية أخرى، إذا كانت التوقعات أقل من الإدراكات، يقال إن جودة الخدمة المدركة تكون مرضية وسوف تميل نحو الجودة المثالية مع زيادة التناقض الإيجابى بين جودة الخدمة المتوقعة والمدركة. (Green, 2014, 132)

وتعرف جودة الخدمة المدركة بأنها: مستوى الجودة الذى يشعر به المستفيد من الخدمة، وتتكون من بعدين أساسيين: الأول يتمثل فى الجودة الفنية Technical Quality، وهو ما تم تقديمه فعلاً للمستفيد، وتتصل بالحاجة الأساسية التى يسعى إلى إشباعها، وعادة ما يتم تقييمها بعد الحصول على الخدمة، والبعد الثانى يتمثل فى الجودة الوظيفية Functional Quality، وهى الطريقة التى يتم بها تقديم الخدمة، أى جودة العملية التى عادة ما يتم تقييمها أثناء الحصول على الخدمة. (حروش، ٢٠١٦، ٤٤)

ونتيجة لذلك، إذا كانت إحدى المؤسسات تقدم خدمة بانتظام على مستوى يتجاوز توقعات المستفيدين، فسيتم تقييم الخدمة على أنها ذات جودة عالية. وفى المقابل، إذا أخفقت إحدى المؤسسات فى تلبية توقعات المستفيدين، فستكون الخدمة على مستوى جودة

رديئة. بشكل عام، لدى الطلاب ثلاثة معايير أساسية لمحددات جودة الخدمات تتمثل فى: الجودة الفنية المرتبطة بنتائج الخدمة، والجودة الوظيفية المرتبطة بعملية تقديم الخدمة، وسمعة المؤسسة التى تحدد جودة الخدمة، والتى تؤدى غالبًا إلى الحفاظ على أو قطع العلاقات بين المستفيدين ومقدمى الخدمات. (Abu Hasan, et. al., 2008, 165)

وجودة الخدمة المتوقعة يمكن تحديدها من خلال بعدين أساسيين أيضًا: الأول يتعلق بالجودة المتوقعة حدوثها وتمثل التوقع العملى لمستوى الخدمة، والتى تتأثر بتقييم المستفيد للجهة المنتجة، أما البعد الثانى فيتعلق بالجودة كما ينبغى أن تكون، وهى تمثل مستوى النوعية الذى ينبغى تحقيقه بالنسبة لهذا النوع أو ذلك من الخدمات. (حروش، ٢٠١٦، ٤٤)

كما يرى (Rostami, et. al., 2018, 59) أن جودة الخدمة مؤشر على رضا المستفيد والإعلان اللفظى عن سمعة المؤسسة، وعامل رئيسى لتحقيق الميزة التنافسية وتعزيز ولاء المستفيد. ويتحقق الرضا عن جودة الخدمات نتيجة تلبية المؤسسة لإدراكات المستفيدين وتوقعاتهم وتجاوزها فى مختلف الخدمات المقدمة.

٤- جودة الخدمات الأكاديمية Academic Services Quality فى التعليم الجامعى:

تعرف الخدمات الجامعية بأنها مجموع ما تقدمه الجامعة من ممارسات مشتقة من وظائف الجامعة من تعليم وبحث علمى وخدمة المجتمع؛ بحيث تحقق فائدة وقيمة للمستفيدين من أفراد ومؤسسات، وتشبع حاجاتهم بشكل أكثر كفاءة وفعالية. (السعودى، ٢٠١٤، ١٨) وبذلك فإن الجامعة تقدم خدمات تعليمية وبحثية ومجتمعية - الخدمات الأكاديمية- بالإضافة إلى الخدمات الإدارية التى تختص بالموظفين الإداريين القائمين بتقديم خدمات للطلاب لحل مشكلاتهم والوفاء باحتياجاتهم.

وتتمثل الخدمة الأكاديمية فى مجال التعليم الجامعى فى الأنشطة التى يقدم من خلالها أعضاء هيئة التدريس خبراتهم المهنية إما داخل المجتمع الأكاديمى أو خارجه، ويمكن تقسيم الخدمات الأكاديمية الجامعية إلى خدمات داخلية وخارجية، الخدمات الداخلية تشمل على الأنشطة التعليمية والبحثية التى تقدم داخل الكلية، بينما تشمل الخدمات الخارجية على تقديم الدعم المهنى للمجتمع، الاستشارات، والتدريب، المشاركة فى المجتمعات المهنية وغيرها، وعليه يوجد صعوبة فى حصر تلك الخدمات الخارجية وتقويمها، ويمثل هذان الشكلان من الخدمة معاً مساهمة مهمة جداً يقدمها أعضاء هيئة التدريس لمؤسساتهم والبيئة الخارجية. (Storitev, Turizmu, 2006, 87)

وبذلك تعرف جودة الخدمة الأكاديمية بأنها جودة التفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب، التى تحدث داخل القاعة الدراسية وخارجها، وذلك لنقل المعلومات والخبرات من أعضاء هيئة التدريس إلى الطلاب وتسهيل عمليات تعلم الطلاب ذات الدوافع الذاتية، وتبنى جودة الخدمة الأكاديمية على وصف العناصر الملموسة فى البيئة الأكاديمية من حيث المناظر الطبيعية للحرم الجامعى ومظهر عضو هيئة التدريس ومدى توفر المرافق والمعدات، والعلاقات غير الملموسة بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب المتضمنة فى أبعاد جودة الخدمة الأربعة: الاعتمادية والاستجابة والاعتمادية والتعاطف. (Greiner, 2000,10-11)

ثانياً: خصائص الخدمات الأكاديمية فى التعليم الجامعى

تتميز الخدمات الأكاديمية الجامعية بعدة خصائص، منها ما يلى: (صلاح الدين،

٢٠١٦، ٦٨-٦٩)

١- سيادة الجانب الإنساني على نظم وإنتاج وتقديم الخدمة، وهذا يعنى أن الاتصال بين المستفيد ومقدم الخدمة يعد جزءاً من مدخلات النظام، ويؤثر على انفعالات وانطباعات الطرفين.

٢- الجانب غير الملموس للخدمة، تتميز الخدمة بأن لها مؤثرات سيكولوجية تتمثل فى ملامح متعددة مثل طبيعة وأسلوب تعامل مقدمى الخدمة، لغتهم، مستوى تجهيزات مكان الخدمة والجو المحيط به... إلى غير ذلك.

٣- التلازم بين مقدم الخدمة والمستفيد، مما يعنى أن عملية تقديم الخدمة تتطلب وجود المستفيد ومقدمها فى آن واحد.

٤- عدم الملكية، على اعتبار أن الخدمة غير ملموسة فإن للمستفيد الحق فى استعمال الخدمة لفترة زمنية محددة دون أن يمتلكها.

٥- ضعف تماثل مستويات الأداء فى الخدمة، أى أن الخدمات لا تتسم بالانتمية، لذلك تصعب مراقبة الجودة فى إنتاج الخدمات، وأيضاً تصعب عملية تقدير درجات الإشباع من قبل المستفيد، إذ تتأثر عملية تقديمها بدرجة التفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد، وكذلك كفاءة وسلوك مقدم الخدمة والبيئة الثقافية للمجتمع الذى تقدم فيه الخدمة.

وتتميز خدمات التعليم الجامعى بالإنسانية، غير مادية وغير ملموسة ولانتمية وغير متجانسة وغير قابلة الانفصال، وقلة الملكية؛ ومن ثم فإنها لها نفس خصائص خدمات القطاعات الأخرى، لذا تحتاج المؤسسات التعليمية لتطبيق السوق الموجه والمبادئ الموجهة للربح لتحقيق الميزة التنافسية والاستدامة المؤسسية، وأحد المبادئ الأساسية المطبقة لتحقيق كليهما تقديم خدمة عالية الجودة، وبناء على قدرة جودة الخدمة على الوفاء

بتوقعات الطلاب يتم تحديد مستوى رضا الطلاب، التكاليف والفوائد للجامعة، تبديل سلوك الطالب، أو السلوك الإيجابي للطلاب نحو الجامعة. (Leonnard, 2018, 16-17)

ثالثاً: قياس جودة الخدمات فى التعليم الجامعى

يعتبر قياس جودة الخدمة فى التعليم الجامعى من المفاهيم المعقدة، فهو مفهوم متعدد الأوجه فهناك جهات مختلفة لها مصالح مختلفة فى تفسير جودة الخدمة، فالطلاب والهيئات المشرفة على التعليم العالى والحكومات يحاول كل منهم قياس جودة الخدمات من منظور مصالحه، أما جودة الخدمات التى تقدمها الجامعة فيمكن قياسها عن طريق قياس عدة جوانب أهمها: مدى التحصيل عند الطالب، ومدى رضا الطلبة وأولياء أمورهم، ومستوى خريجي الجامعة، ومستوى المدرسين والإداريين، والكفاءة الإدارية والاستخدام الأمثل للموارد المالية والبشرية، وخدمة المجتمع، ومستوى الخدمات التى تقدمها الجامعة، ولجودة الخدمات منظوران أساسيان هما: الأول: يظهر فى مدى تطابق المخرجات مع المواصفات التى وضعت لها، وهذا هو منظور الذى قام بالإنتاج والذى يحرص على تطابق السلعة المنتجة مع تصميمها. الثانى: يظهر فى مدى تلبية حاجة المستفيد من الخدمة، وهذا هو منظور التصور أو الانطباع أو التوقع أو الطموح. (السيد، ٢٠١٤، ١٥٣)

وتعددت أساليب قياس جودة الخدمة ومنها جودة الخدمة /Service Quality
السيرافكوال SERVQUAL، أسلوب الأداء الفعلى للخدمة /Service performance
SERVPERF، أسلوب أداء التعليم العالى Higher Education
HEDPERF/Performance.

ويعد أسلوب جودة الخدمة /Service Quality/ السيراكوال SERVQUAL، من أكثر أساليب قياس الجودة استخداماً في المؤسسات الخدمية، ويستند على توقعات المستفيدين وإدراكهم للخدمة المقدمة فعلاً، وسمى بنموذج تحليل الفجوات، وتكون هذا الأسلوب- في صيغته الأصلية عام ١٩٨٥م، والتي اقترحها كل من باراشورمان A. Parasuraman وبيري وزيثامل L. Berry and V. Zeithaml - من عشرة أبعاد هي: الاعتمادية، الاستجابة، المهارة، الإتاحة، المجاملة، الاتصال، الضمان، الأمان، فهم المستفيد، الجوانب الملموسة، وفي عملهم عام ١٩٨٨م، تم اختصار هذه الأبعاد إلى خمسة أبعاد هي: الجوانب الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف، حيث ظلت الاعتمادية، والجوانب الملموسة والاستجابة كما هي، والأبعاد السبعة المتبقية اختصرت إلى بعدين هما الضمان والتعاطف. (Meybodi, 2012, 55-56)

وتتكون أداة أسلوب السيراكوال Servqual من استبانة تحوي مجموعتين كل منها (٢٢) مفردة لتقييم إدراكات المستفيدين وتوقعاتهم لجودة الخدمة، يطلب من المستفتي تقييم مستوى اتفائه أو عدم موافقته على البيانات المقدمة على مقياس ليكرت (٧-١) من (١) الاتفاق بشدة إلى (٧) لا أوافق بشدة، المجموعة الأولى تتضمن توقعات المستفيدين للخدمة، أما المجموعة الثانية تتضمن اتجاهات المستفيدين نحو أداء الخدمة، وتحديد الفرق بين الإدراكات والتوقعات لتحديد مستوى الفجوة في الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة. (Storitev, Turizmu, 2006, 88)

ويحدد (Naidoo, Mutinta, 2014, 222-223) الأبعاد الخمسة لأسلوب

السيراكوال Servqual لجودة الخدمة في الآتي:

- العناصر المادية الملموسة Tangibles: تشمل المرافق المادية والمعدات ومظهر الموظفين، والأجزاء الملموسة التي تشكل جزءا من الخدمة مثل إعطاء المستفيدين مواد ملموسة مثل الكتيبات وبطاقات العمل والإيصالات والمستندات وغيرها.
- الاعتمادية Reliability: وهى قدرة المؤسسة على أداء الخدمة بدقة من المرة الأولى، وتقديم الخدمات فى الوقت المحدد.
- الاستجابة Responsiveness: تشير إلى رغبة واستعداد الموظفين فى المؤسسة لتقديم النصح والإرشاد والرد على استفسارات الطلاب وتلبية احتياجاتهم فى الوقت المناسب.
- الضمان Assurance: يشمل معارف ومهارات وكفاءات الموظفين وقدرتهم على كسب ثقة المستفيدين.
- التعاطف Empathy: يشير إلى الاهتمام الفردى بالمستفيدين، ومن الضرورى شعور المستفيدين بالأهمية من خلال الاستجابة لاحتياجاتهم، وتطوير علاقات طويلة الأمد. والمحور الأساسى فى قياس جودة الخدمة عند باراشومان هو الفجوة بين إدراك المستفيد لمستوى الأداء الفعلى للخدمة وتوقعاته حول جودة هذه الخدمة، إذ يعتمد هذا الأسلوب على خمس فجوات هي: (العنقرى، نافع، ٢٠١٠، ١٠٥)
- الفجوة (١) تنتج عن الاختلاف بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة، وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات، أى عجز الإدارة عن معرفة احتياجات ورغبات المستفيدين المتوقعة.
- الفجوة (٢) تنتج عن الاختلاف بين المواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة بالفعل، وبين إدراك الإدارة لتوقعات المستفيدين، بمعنى عدم ترجمة توقعات المستفيدين الخاصة

بالخدمة إلى مواصفات من قبل الإدارة نظرا لبعض القيود المتعلقة بموارد المنظمة أو عدم قدرة الإدارة على تبني فلسفة الجودة.

- الفجوة (٣) تظهر بسبب كون مواصفات الخدمة المقدمة بالفعل لا تتطابق مع ما تدرسه الإدارة بخصوص هذه المواصفات، ويرجع السبب في ذلك إلى تدنى مستوى مهارة العاملين القائمين على تقديم الخدمة والذي يرجع بدوره إلى ضعف القدرة والرغبة لدى هؤلاء العاملين.
 - الفجوة (٤) تنتج عن الخلل في مصداقية المؤسسة المقدمة للخدمة، بمعنى أن الوعود التي تقدمها المؤسسة حول مستوى الخدمة تختلف عن مستوى الخدمة المقدمة مواصفاتها بالفعل.
 - الفجوة (٥) فجوة الإدراكات/ التوقعات للمستفيدين ، ولقد حظيت باهتمام الباحثين، حيث تم تطبيقها على الكثير من الخدمات مثل الخدمة المصرفية، التعليم، الخدمة الصحية، إلى جانب المكتبات ومراكز المعلومات وغيرها.
- وقد بين (الشرجي، وآخرون، ٢٠١٧، ٢٤) بأنه يمكن الوصول إلى خدمة بمستوى عالي الجودة من خلال ثمانية عناصر لجودة الخدمات التي تتمثل فيما يأتي:
- الاتصالات: وتتمثل في القدرة على الإصغاء للعميل لفهم جميع رغباته ومتطلباته.
 - الفهم والإدراك: ويتمثل في استعداد مقدم الخدمة في إعطاء الوقت الكافي للعميل للتحدث وإبداء وجهة نظره دون ملل أو ضجر بهدف فهم حاجات العميل المعلنة وغير المعلنة.
 - التوقيت: ويتمثل في محاولة تحقيق رغبة العميل في تقديم الخدمة له في الوقت المناسب.

- الثقة فى أداء الخدمة: وهذه الثقة إنما تتأثر من خلال السمعة التى يتمتع بها مقدم الخدمة.
- المضمون الذاتى للخدمة: ويتمثل فى المهارة التى يجب أن يتمتع بها مقدم الخدمة، وذلك فيما يتعلق بطريقة عرض الخدمة وإقناع الزبائن بها.
- الاستمرارية: وتعنى المقدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفاعلية طول الوقت.
- المطابقة: أى تحقيق التجانس بين تطلعات العميل والخدمة المقدمة؛ أى تحقيق الخدمة درجة الإشباع التى يتطلع إليها العميل.
- الأدوات: يتطلب تقديم بعض الخدمات استعمال بعض الأدوات المادية لذلك، وهنا يتوقع العميل أن تكون الأدوات متوفرة وعلى درجة عالية من الكفاءة.

ويتضح مما سبق أن أسلوب السيرافكوال Servqual يمكن استخدامه لقياس جودة الخدمات فى التعليم الجامعى من خلال عدة أبعاد مادية وعاطفية وروحية، حيث يتضمن كل بعد من الأبعاد مجموعة من الأنشطة المتعلقة بالخدمات المقدمة لطلاب الجامعة، ويتم قياس جودة الخدمات من خلال تحديد الفرق بين إدراكات الدارسين، وبين توقعاتهم للخدمات المقدمة إليهم، وتحديد الفرق بينهما يتحدد مستوى جودة الخدمات.

رابعاً: مجالات الخدمات الأكاديمية فى الدراسات العليا التربوية بالجامعات

يمكن تحديد مجموعة من المجالات التى يمكن استخدامها فى الحكم على جودة الخدمات الأكاديمية بالدراسات العليا التربوية فى الجامعات، على النحو التالى:

١- البيئة المادية للخدمات

تمثل البيئة المادية للخدمات الجانب الملموس من المبانى والأثاث والتجهيزات والمعدات ومجموعة متنوعة من الموارد التعليمية، وذلك إلى جانب المظهر الخارجى للعاملين بالمؤسسة مما يساعد على أداء خدمة عالية الجودة. (Alghamdi, 2016, 63)

وتعد المكتبات الجامعية مركزا هاما لتبادل المعلومات لدى الباحثين، ولتحقيق الجودة في المكتبات الجامعية، لا بد من تطوير جميع العناصر المتضمنة في الخدمة المكتبية، والتي من أهدافها تحقيق النمو الشامل للمستفيد، وتمتعه بشخصية متوازنة، ويرجع مفهوم الجودة إلى تحسين مدخلات الخدمة المكتبية بوجه عام بما تتضمنه من مستفيد والعامل وإدارة مكتبية، ومبنى المكتبة، ومناخ عام داخل المكتبة، وتحسين الخدمات المكتبية بتطبيق الأسس العلمية في تخطيط وتنفيذ المنظومة المكتبية على ضوء أهداف محددة يمكن قياسها. (منير، ٢٠١٤، ٢١٢٢) فالمكتبات الجامعية بدون أدوات مساعدة للوصول للمعلومات، أو أى خدمات مكتبية أخرى هي مجرد مستودعات، وليست مكتبات؛ لذا تعمل إدارة المكتبة في كل أنواع المكتبات لضمان توفير خدمة عالية الجودة في دعمها لأهداف المؤسسة التعليمية. ومن النادر أن توجد مكتبة أكاديمية، لا تأخذ في اعتبارها جودة الخدمة كمظهر هام من مظاهر أداء رسالتها لدعم التدريس، والتعلم، والبحث العلمى فى الكلية أو الجامعة التى تعمل فيها. (كومار، ٢٠١٧، ٢٢٠)

ومن أهم الأهداف التى تسعى المكتبات الجامعية إلى تحقيقها، ما يلى:

- توفير مصادر المعلومات التى تخدم المقررات الدراسية وتلبى احتياجات البحث العلمى.
- تقديم خدمات البحث العلمى بمختلف مستوياته وأنواعه للمجتمع الجامعى.
- تدريب الطلاب على استخدام المكتبة ومصادرنا المختلفة للاستفادة منها فى إعداد البحوث العلمىة، ويشتمل هذا التدريب على تعريفهم بأهداف المكتبة ونظام التصنيف والفهرسة المتبع فى مصادر المعلومات، بالإضافة إلى خدمة التصوير، وربط خدماتها بالمقررات الدراسية والأبحاث العلمىة. (النقيب، ٢٠٠٨، ٢٨٧)

- المكتبة الجامعية مركز هام لتبادل المعلومات والخدمات المكتبية بين جميع مكاتب البحث فى العالم.
- تدعيم وإثراء البرامج الأكاديمية والبحثية عن طريق توفير مجموعات مكتبية نشطة ومتطورة من مراجع ودوريات علمية وكشافات، ومستخلصات رسائل وبحوث وغيرها ممن له علاقة بجميع برامج الجامعة.
- نقل التراث العالمى من وإلى اللغة الأم (لغة المجتمع المحلى).
- تقديم خدمات الإعارة الخارجية والداخلية.
- توفير المواد المرجعية المناسبة للمستويات المختلفة داخل الجامعة ، وذلك عن طريق الاختيار والتزويد والتصنيف وغيرها من العمليات اللازمة لذلك .
- توفير قاعات مناسبة ومجهزة للدراسة والبحث.
- استرجاع المعلومات وتقديم الخدمات المكتبية وما يتضمنه ذلك من الإرشاد المكتبى المهنى وعمليات الإعارة والتصوير وخدمات المراجع فضلا عن استرجاع المعلومات المتخصصة (فى المجال الأكاديمى). (القحطانى، ٢٠١٠، ٢٨٣)

وبذلك يعد الباحثين المستفيدين الأوائل، الذين ينبغى التعرف على اتجاههم نحو المرافق المكتبية كجزء من الخدمة المقدمة، كما أنه يمكن من خلالهم الحصول على صورة واقعية لما تتميز به هذه المكاتب من إيجابيات، ما تحتاجه من إصلاحات، لتحسين الخدمات المكتبية لتشبع رغباتهم وتلبى احتياجاتهم وتوقعاتهم.

٢- المقررات الدراسية.

لتحقيق خدمة تعليمية جيدة ينبغى أن يكون الاهتمام والتركيز على الأداء التدريسى للأستاذ الجامعى فى المقررات الدراسية لما له من دور فعال فى إعداد أجيال

المستقبل، والسؤال الذى يطرح نفسه لماذا ينجح بعض الأساتذة الجامعيين فى أداء عملهم، بينما يخفق البعض الآخر؟ وربما يرجع الفرق فى أداء أستاذ وأستاذ آخر فى المواصفات الشخصية للأستاذ فى الجوانب العلمية والمهنية والاجتماعية. (الغزال، ٢٠١٥، ٣٤) فدائماً ما يتوقع الطلاب وجود الخبرة والمعرفة المتجددة وتوافر القدرات وواقعية الأداء والعلاقات الإنسانية الفعالة فى المحاضرين من أعضاء هيئة التدريس، هذا من ناحية، وكذلك توافر التعاطف والدفء والثقة فى التعامل من قبل العاملين بالجهاز الإدارى من ناحية أخرى؛ ويكون لذلك تأثير إيجابى على جودة الخدمة بشكل عام. (إبراهيم، ٢٠١٦، ١٦٨) لذا لكى يتمكن الأستاذ الجامعى من تقديم خدمة تعليمية مقبولة لابد وأن يتمكن من المادة العلمية التى يقوم بتدريسها للطلاب، ويتابع كل ما هو جديد فى التخصص، وكذلك يمتلك مهارات تخطيط عملية التعليم وتنفيذها وتقويمها بشكل مستمر، وإقامة العلاقات الإنسانية مع طلابه داخل قاعة الدراسة، ويهتم ويحافظ على مظهره وملابسه.

٣- الإرشاد الأكاديمى

الإرشاد الأكاديمى هو العملية التى يقوم بها أعضاء هيئة التدريس فى المؤسسات الجامعية لتعريف الطلاب بهذه المؤسسات وأنظمتها الدراسية والطلابية، وما تتيحه من مجالات وفرص دراسية لمساعدتهم على اختيار التخصصات التى تتناسب مع قدراتهم وإمكاناتهم، وتوافق ميولهم ورغباتهم، وكذلك معاونتهم على السير فى الدراسة على أفضل وجه ممكن، والتغلب على ما يعترضهم من عقبات، مستفيدين من الخدمات والإمكانات التى تتيحها لهم البيئة الاجتماعية عامة، والتى توفرها المؤسسات الجامعية التى ينتمون إليها بصفة خاصة. (الشتيحي، ٢٠١٦، ٧٢-٧٣)

ويوجه الإرشاد الأكاديمى، على خطط الرسائل العلمية فى مرحلة الدراسات العليا، اهتمام الطلبة الباحثين إلى موضوع البحث الذى يفيد الجامعة والمجتمع، ويساعدهم

على امتلاك مهارات البحث. وتوجيه الطالب الباحث وإرشاده فى موضوع البحث، يبدأ من بداية تسجيل المقرر والتكليف وتنتهى بانتهاء الباحث من إعداد خطة البحث وحتى الموافقة على خطة البحث. (الجدد، العتيبي، ٢٠١٨، ١٢٨) وبذلك يمثل الإرشاد الأكاديمى الخدمات الإرشادية والتوجيهية التى يقوم بها أعضاء هيئة التدريس لضمان جودة خريجي الجامعات معرفياً ومهنياً وذهنياً، بالإضافة إلى إكسابهم القيم والمهارات والاتجاهات الإيجابية التى تجعل من أدائهم أداءً تربوياً فعالاً.

٤- الإشراف الأكاديمى

يعد الإشراف على الرسائل العلمية خدمة فنية وأخلاقية وإنسانية فى آن واحد تحتاج إلى مشرف مقدر وطالب تتوافر لديه جملة من المعارف والقدرات والمهارات، مما ينتج عن هذا التفاعل بين طرفين أساسيين، عمل علمى متميز؛ فتصب بمجملها فى مسارين أساسيين، أولهما إعداد باحث علمى متمكن، وثانيهما إنجاز بحث علمى متميز يعود بالنفع على المؤسسة التعليمية والمجتمع ككل، (أبودف، ٢٠٠٢، ٢١) ولدى الإشراف على الرسائل العلمية فالأستاذ الجامعى مطالب بتقديم خدمات فنية وأخلاقية وإنسانية كما يلي:

■ الجانب العلمى الفنى

تتعلق خدمات المجال العلمى بالبحث ابتداء من خطة الدراسة وانتهاء بالنتائج والتوصيات وقائمة المراجع، وذلك من خلال: توجيه الطالب إلى الأدبيات الخاصة بموضوع الدراسة، ممارسة دور الناقد طوال عملية الإشراف لا سيما فى مرحلة الكتابة، كما يخطط لإعطاء التغذية المرتدة بخصوص التقدم فى مراحل البحث، كما يرشد إلى فنيات نقل المعرفة كاستخدام البطاقات فى جمع وتصنيف المعلومات إلى غير ذلك من

جوانب الإرشاد والتخطيط، إذ أن على المشرف أن يعلم الطالب الباحث، كيف يطبق التقنيات البحثية المناسبة، تدريب الطالب الباحث على التفكير المتعمق في حل المشكلات الفنية التي تواجهه وأسلوب اقتراح البدائل وطرق إحكام الربط بين الوسائل والغايات، متابعة تقدم الباحث بصورة منتظمة، في تنفيذ خطوات الدراسة وتحديد الواجبات اللازمة لها ومتابعة نمو الطالب العلمي، قراءة ما كتبه الطالب كل فصل على حدة ، ثم القيام بعد ذلك بالمراجعة النهائية لمجمل الرسالة، مما يساعد على تجهيزها للمناقشة بأفضل صورة ممكنة من ناحية علمية وفنية. (أبو دف، ٢٠٠٢، ٢٢)

■ الجانب الأخلاقي:

يتوجب على الأستاذ المشرف أن يبيث برسائل خلقية مؤثرة في كل ما يقوله ويفعله لدى طلابه، ومنها (الأمانة العلمية، التواضع العلمي، المرونة الفكرية، الموضوعية، تقدير جهود السابقين وعدم التكرار لها، شكر وتقدير الآخرين ، الانفتاح على خبرات الآخرين والحرص على الاستفادة منها وغيرها).

■ الجانب الإنساني:

يتجسد هذا الدور ، فيما يوفره الأستاذ المشرف للطالب الباحث من ظروف إنسانية مريحة، قائمة على التفاعل والتعاون والحفز من شأنها أن تدفع الطالب إلى الإنجاز. وإذا كان لكل مشرف سماته النفسية والعلمية والاجتماعية التي تشكل شخصيته ، والتي تحدث في إطار الخبرات التي اكتسبها خلال ممارسته البحث العلمي والتدريس وما إلى ذلك ، فإن أسلوب إشرافه يرتبط بتلك السمات وهو يؤثر تأثيرا بالغا في طلبة البحث، فإما أن يكون دافعا لهم ومشجعا أومعيقا ومثبطاً. وبناء عليه فإن على الأستاذ المشرف على الرسالة العلمية أن يقوم ببعض الممارسات تجاه طلابه، منها: (إظهار المودة للطالب

الباحث، تشجيع الطالب الباحث وحفزه، تقدير الطالب الباحث واحترام شخصه، التيسير على الطالب الباحث، تنمية ثقة الطالب بنفسه). (أبو دف، ٢٠٠٢، ٢٧-٢٩)

٥- حلقات النقاش العلمية

تعد الحلقات النقاشية اجتماعات دورية للقائد التربوى مع أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والطلاب الباحثين لمناقشة مختلف الموضوعات التعليمية والبحثية فى تخصصات متعددة، حيث تتيح الفرصة للمشاركين لتبادل الآراء والأفكار والخبرات للوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة منها، كما توفر الفرصة للابتكار والإبداع والإضافة عن طريق الأسئلة المتميزة التى يطرحها المشاركون.

المحور الثانى: تحليل منظومة الدراسات العليا بكلية التربية جامعة بنها

يعد مدخل النظم من المداخل الهامة التى تستخدم فى تطوير العملية التعليمية نظرا لشموليته وقدرته على التحليل الدقيق والموضوعى للأبعاد والمكونات المختلفة للنظام التعليمى والعلاقات فيما بينها؛ وينطبق ذلك على الدراسات العليا كنظام يتكون من مدخلات، وعمليات، ومخرجات، وتغذية راجعة.

وفيما يلى سوف يتم عرض نبذة مختصرة عن كلية التربية جامعة بنها ثم عرض تحليلى لمنظومة الدراسات العليا بالكلية للوقوف على أهم نقاط القوة والضعف تمهيدا لوضع مجموعة من المقترحات لتطوير جودة الخدمات الأكاديمية للدراسات العليا.

أولاً: نبذة مختصرة عن كلية التربية جامعة بنها:

أنشئت كلية التربية فى بنها عام (١٩٧٦) كأحدى كليات جامعة الزقازيق فرع بنها، وبدأت الدراسة الفعلية بها فى العام الجامعى (١٩٧٧/١٩٧٨)، وقد بدأت الدراسة بالفرقة الأولى فى مبنى إدارة الجامعة ثم انتقلت الدراسة إلى مبنى كلية التربية

القديم (التربية الرياضية حالياً) فى العام (١٩٧٩)، ثم انتقلت الدراسة إلى مبنى مجمع الكليات فى العام الدراسى (٢٠٠٠) واستمرت الدراسة فيه إلى أن تم إنشاء مبنى خاص لها فى مجمع الكليات بكفر سعد، وتم الانتقال إليه فى عام (٢٠١٣)؛ ويتكون المكان الجديد للكلية من عدد (٢) مبنى؛ الأول: المبنى الإدارى ويتكون من (٤) طوابق بالإضافة إلى الطابق الأرضى والبدروم، والمبنى الثانى: مبنى المدرجات ويتكون من طابقين بالإضافة إلى الطابق الأرضى.

وفى عام (٢٠٠٥) صدر قرار جمهورى باستقلال جامعة بنها عن جامعة الزقازيق، فأصبحت كلية التربية إحدى كليات جامعة بنها. وتضم الكلية خمسة أقسام هى: أصول التربية، وعلم النفس التعليمى، والمناهج وطرق التدريس وتكنولوجيا المعلومات، والصحة النفسية، والتربية المقارنة والإدارة التعليمية، ويبلغ عدد أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم (٢٠٢)، وعدد الإداريين (١٤٩) إدارياً. وتقدم الكلية عدد (١٢) برنامجاً فى المرحلة الجامعية الأولى وهى: (معلم اللغة العربية - معلم اللغة الإنجليزية - معلم الرياضيات - معلم العلوم البيولوجية - معلم الفيزياء - معلم الكيمياء - معلم الفلسفة والاجتماع - معلم التاريخ)، بالإضافة إلى برامج التعليم الأساسى (معلم اللغة العربية - معلم الرياضيات - معلم الدراسات الاجتماعية - معلم العلوم) للعمل فى المدارس الابتدائية والإعدادية والثانوية، بالإضافة إلى عدد (٦) برامج مميزة تم فتحها بموافقة مجلس الجامعة وهى: (معلم الرياضيات عام باللغة الإنجليزية، معلم الكيمياء عام باللغة الإنجليزية، معلم الفيزياء عام باللغة الإنجليزية، معلم البيولوجى عام باللغة الإنجليزية، معلم الرياضيات تعليم أساسى باللغة الإنجليزية، معلم العلوم تعليم أساسى باللغة الإنجليزية) كما تقدم الكلية عدد (٤٤) برنامجاً دراسياً فى مرحلة الدراسات العليا منها (٣٤) برنامجاً مفعلاً مقسمة إلى عدد (٢٠) برنامج دراسى فى الدبلومات المختلفة (دبلوم

عام، ودبلوم مهني، ودبلوم خاص) وتقدم الكلية عدد (٧) برامج ماجستير فى التربية، كما تقدم عدد (٧) برامج دكتوراه الفلسفة فى التربية، فى حين يوجد عدد (١٢) برنامجا للدبلومات غير مفعلة.

ثانياً: تحليل منظومة الدراسات العليا بكلية التربية:

وفيما يلى عرض لمنظومة الدراسات العليا بكلية التربية من مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة: (الدراسة الذاتية لكلية التربية، ٢٠١٦/٢٠١٧)، (اللائحة الداخلية للدراسات العليا كلية التربية، ٢٠١٧)

١- المدخلات:

تمثل جميع العناصر التى يتكون منها النظام وهى مستمدة من البيئة التى توجد فيها، وتشمل مدخلات نظام الدراسات العليا بكلية التربية: الأهداف، السياسات، الموارد البشرية، الموارد المادية والفيزيقية، التمويل، البرامج والمقررات الدراسية. وفيما يلى عرض لمدخلات منظومة الدراسات العليا:

١:١ الأهداف:

- تهدف كلية التربية جامعة بنها فيما يخص مرحلة الدراسات العليا إلى:
- إعداد المتخصصين والقادة فى مختلف المجالات التربوية.
- إجراء البحوث والدراسات فى مجالات التخصصات المختلفة بالكلية وتقديم المشورة الفنية فيها، وفى مشكلات التربية والتعليم ونشر نتائج البحوث والدراسات العلمية والتربوية.
- الاسهام فى تطوير الفكر التربوى ونشر الاتجاهات التربوية الحديثة وتطبيقاتها فى حل مشكلات البيئة والمجتمع.

- عقد وتنظيم الندوات والمؤتمرات والندوات المحلية والإقليمية والعالمية فى شتى فروع المعرفة.
- المشاركة فى المؤتمرات والندوات المحلية والإقليمية والعالمية فى شتى فروع المعرفة.
- حل المشكلات التربوية التعليمية فى البيئة المحلية وفى المجتمع بوجه عام، وكذلك فى تطوير العمل التربوى فيها.
- تلبية احتياجات المجتمع لتحقيق التنمية المستدامة عن طريق منح درجات الدبلومات فى الدراسات العليا والماجستير والدكتوراه.

٢:١ السياسات:

تتقسم السياسات الخاصة بالدراسات العليا إلى:

١:٢:١ سياسة القبول والقيود بمرحلة الدراسات العليا:

- تتص اللائحة الداخلية للدراسات العليا بكلية التربية على مجموعة من شروط القبول والقيود الخاصة بكل مرحلة من مراحل الدراسات العليا كالتالى:
- بالنسبة للدبلوم العام فى التربية: المادة (٢)؛ تقبل الكلية الطلاب الحاصلين على درجة الليسانس أو درجة البكالوريوس التى تمنحها الجامعات المصرية أو درجة معترف بها من المجلس الأعلى للجامعات أو على درجة علمية من الخارج معادلة لها من المجلس الأعلى للجامعات.
 - المادة (٣)؛ يشترط لقبول الطالب الراغب فى الالتحاق بالدبلوم العامة فى التربية النجاح فيما تجريه الكلية من اختبارات سواء شفوية أو تحريرية للتحقق من لياقته لمهنة التعليم على النحو التالى:

أ - اختبارات المقابلة الشخصية.

ب- اختبارات الاستعداد للعمل بمهنة التعليم.

- بالنسبة للدبلوم المهني في التربية: المادة (١٠)؛ تقبل كلية التربية بالدبلوم المهنية في التربية الطلاب الحاصلين على درجة الليسانس فى الآداب والتربية أو البكالوريوس فى العلوم والتربية، أو الدبلوم العامة فى التربية من إحدى الجامعات المصرية أو أى مؤهل تربوى جامعى آخر، أو على درجة علمية أجنبية معادلة لأى منها من المجلس الأعلى للجامعات لإعدادهم مهنيا لتخصص الدبلوم المهنية التى يتقدم للالتحاق بها. ويتم قيد الطالب بنظام التعليم النظامى فى الدراسة أو بنظام التعليم عن بعد.

المادة (١١)؛ يشترط لقبول الطالب الراغب فى الالتحاق بالدبلوم المهنية فى التربية النجاح فيما تجريه الكلية من اختبارات سواء شفوية أو تحريرية على النحو التالى:

أ- اختبارات المقابلة الشخصية.

ب- اختبارات الاستعداد للعمل بمهنة التعليم (وفق النظام المقترح لذلك).

- بالنسبة للدبلوم الخاصة فى التربية: المادة (٢١) يشترط لقيده الطالب بالدبلوم الخاصة فى التربية أن يكون حاصلاً على درجة الدبلوم المهنية فى التربية بتقدير عام جيد على الأقل. يقيد الطالب فى الدبلوم الخاصة فى التربية بنظام التعليم النظامى أو نظام التعليم عن بعد.

المادة (٢٢)؛ يعقد للمتقدمين للالتحاق بالدبلوم الخاصة فى التربية امتحان

قبول يجتازونه بنجاح فى:

أ- إحدى اللغات الأجنبية.

ب- مهارات الحاسب الآلى.

- بالنسبة لمرحلة الماجستير: المادة (٣٢)؛ يشترط لقيّد الطالب بدرجة الماجستير فى التربية ما يلى: أ- الحصول على الدبلوم الخاصة فى التربية من إحدى الجامعات المصرية بتقدير عام جيد على الأقل أو على مؤهل تربوى آخر معادل لها من المجلس الأعلى للجامعات. ب- أن يكون حاصلًا على شهادة التوفيل الدولى أو من مركز اللغات بجامعة بنها، ICDL والرخصة الدولية للحاسب الآلى أو اختبارات تمكن فى الحاسب الآلى. وينبغى على الطالب الحصول على شهادة التوفيل خلال السنة الأولى للتسجيل لدرجة الماجستير وبمستوى 400 درجة، وإلا يعتبر تسجيله لاغياً.
- ج- اجتياز ما تجريه الكلية من اختبارات قبول.

- بالنسبة لمرحلة الدكتوراه: المادة (٤٣)؛ يشترط لقيّد الطالب بدرجة دكتوراه الفلسفة فى التربية ما يلى: أ- أن يكون حاصلًا على درجة الماجستير فى التربية فى شعبة التخصص التربوى من إحدى الجامعات المصرية بتقدير عام جيد على الأقل.
- ب- أن يكون حاصلًا على شهادة التوفيل الدولى وفقاً لمدة صلاحيتها، وفى حالة تسجيل الطالب لدرجة الدكتوراه من جامعة بنها الحاصل منها على شهادة التوفيل يعفى من شهادة التوفيل.

٢:٢:١ سياسة الدراسة بمرحلة الدراسات العليا:

تنص اللائحة الداخلية للدراسات العليا بكلية التربية على نظام الدراسة فى كل مرحلة من مراحل الدراسات العليا كالتالى:

- بالنسبة للدبلوم العام فى التربية: المادة (٤)؛ مدة الدراسة للحصول على درجة الدبلوم العامة فى التربية سنة جامعية للطلاب المتفرغين للدراسة، أو على فصلين دراسيين. ويجوز قبول المعلمين العاملين بمدارس التعليم قبل الجامعى بالدبلوم العامة فى التربية - مع عدم تفرغهم تفرغاً كاملاً - ويدرسون فى هذه الحال جميع المقررات الدراسية المقررة على الدبلوم العامة فى التربية نظام العام الواحد موزعة على عامين جامعيين أو أربع فصول دراسية مع إعفائهم من التدريب الميدانى والتدريس المصغر.

- بالنسبة للدبلوم المهنى فى التربية: المادة (١٤، ١٥)؛ مدة الدراسة للحصول على الدبلوم المهنية عام جامعى، ويجب ألا تقل مدة الدراسة الفعلية عن ثلاثين أسبوعاً فى العام. ويمكن تطبيق نظام الساعات المعتمدة أو الفصلين الدراسيين بالدبلوم المهنية فى التربية. يدرس الطالب فى كل دبلوم المقررات الدراسية وفق التخصصات المختلفة، مع حذف مقرر الإحصاء الوصفى والاستدلالي فى شعبة اجتماعيات التربية لدراسة الطالب له فى الدبلوم الخاص.

- بالنسبة للدبلوم الخاصة فى التربية: المادة (٢٣، ٢٤، ٢٥)؛ مدة الدراسة لنيل الدبلوم الخاصة عام جامعى ويمكن أن تسير الدراسة وفقاً لنظام الساعات المعتمدة. يدرس الطالب بالدبلوم الخاصة فى التربية المقررات الآتية:

- ١- المقررات التى يحددها القسم التربوى الذى يقيد به الطالب، واحد منها على الأقل يدرس بإحدى اللغات الأجنبية.
- ٢- مقرر اختياري من قسم تربوى آخر.
- ٣ - مقرر مناهج البحث التربوى.
- ٤-مقرر الإحصاء التربوى.

٥- مقرر قاعة بحث في التخصص.

- يجوز لكل قسم اقتراح مقررات دراسية للتعليم عن بعد يختار الطالب مقررًا واحدًا منها.

- بالنسبة لمرحلة الماجستير: المادة (٣٣)؛ مدة الدراسة للحصول على درجة الماجستير في التربية عام ميلادى على الأقل على النحو الآتى: ١. يدرس الطلاب ثلاثة مقررات يحددها القسم التربوى الذى يلتحق به.
٢. أن يعد رسالة للحصول على الدرجة ويشترط لمناقشتها نجاحه فى المقررات سألقة الذكر.

- بالنسبة لمرحلة الدكتوراه: المادة (٤٤)؛ يتكون برنامج الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة فى التربية من:

١. دراسة أربعة مقررات يقدمها القسم التربوى الذى يقيد به الطالب. ٢. أن يعد رسالة للحصول على الدرجة ويشترط لمناقشتها نجاحه فى المقررات سألقة الذكر.

٣:٢:١ سياسة الإشراف والنسجيد والمناقشة:

وهذه السياسة خاصة بمرحلتى الماجستير والدكتوراه، وهى كما يلى:

- بالنسبة لمرحلة الماجستير: المادة (٣٤، ٣٥، ٣٦، ٣٩، ٤٠، ٤١)؛ ١. يقدم الطالب رسالة علمية تتضمن نتائج بحثه، تقبلها لجنة المناقشة والحكم بعد أداء مناقشة علنية فيها بعد سنة ميلادية على الأقل من تاريخ التسجيل.
- ٢. يشترط قبل قبول الرسالة للمناقشة أن يكون الطالب قد أقام فى جمهورية مصر العربية خلال فترة البحث مدة لا تقل عن ستة أشهر على الأقل من تاريخ موافقة مجلس الكلية على التسجيل.

٣. يلغى مجلس الكلية قيد الطالب إذا انقضت خمس سنوات دون الحصول على الماجستير بعد أخذ رأى مجلس القسم إلا إذا رأى مجلس الكلية الإبقاء على التسجيل لمدة أخرى يحددها بناء على تقرير المشرف (المشرفون)، ويمكن أن يلغى التسجيل أيضا بناء على تقريرين فى عامين متتاليين بعدم صلاحية الطالب للبحث من المشرف (المشرفون) على الرسالة يوافق عليهما مجلس الكلية.

٤. يشكل مجلس الكلية بناء على اقتراح مجلس القسم المعنى لجنة الإشراف على الرسالة، بحيث تضم على الأقل اثنين من أعضاء هيئة التدريس (أستاذين، أستاذ وأستاذ مساعد، أو أستاذ ومدرس أو أستاذ مساعد ومدرس) فى نفس تخصص الرسالة.

٥. يشترط أن (ينشر الطالب مع مشرفيه) أو يقدم ما يفيد قبول بحث مشتق من رسالته للنشر فى مجلة علمية متخصصة، يتضمن أهم نتائجها، وكيفية الاستفادة منها قبل الموافقة على تشكيل لجنة الحكم على الرسالة.

٦. يشكل مجلس الكلية بناء على اقتراح مجلس القسم المعنى لجنة الحكم على الرسالة من ثلاثة أو أربعة أعضاء بحيث يكون أحدهما (فى حالة ثلاثة محكمين) أو اثنين منهم (فى حالة أربعة محكمين) من المشرفين على الرسالة مع مراعاة مواد قانون تنظيم الجامعات فى هذا الشأن.

- بالنسبة لمرحلة الدكتوراه: المادة (٤٥، ٤٦، ٤٧، ٤٨، ٥١، ٥٢، ٥٣)؛

١. يشترط قبل قبول الرسالة للمناقشة أن يكون الطالب قد أقام فى جمهورية مصر العربية خلال فترة البحث مدة لا تقل عن سنة على الأقل من تاريخ موافقة مجلس الكلية على التسجيل.

٢. يتعين أن يقدم رسالة علمية، تتضمن نتائج بحثه تقبلها لجنة المناقشة والحكم بعد مناقشته فيها مناقشة علنية، بعد عامين ميلاديين على الأقل من تاريخ التسجيل.

٣. يلغى مجلس الكلية قيد الطالب إذا انقضت خمس سنوات دون الحصول على الدكتوراه إلا إذا رأى مجلس الكلية الإبقاء على التسجيل لمدة أخرى يحددها بناء على تقرير المشرف (المشرفون)، ويمكن أن يلغى التسجيل أيضا بناء على تقريرين في عامين متتاليين بعدم صلاحية الطالب للبحث من المشرف (المشرفون) على الرسالة يوافق عليهما مجلس الكلية.

٤. يشكل مجلس الكلية بناء على اقتراح مجلس القسم المعنى لجنة الإشراف على الرسالة بحيث تضم على الأقل اثنين من أعضاء هيئة التدريس (أستاذين، أستاذ وأستاذ مساعد، أو أستاذ ومدرس).

٥. يشترط أن (ينشر الطالب مع مشرفيه) أو يقدم ما يفيد قبول ورقتين بحثيتين مشتقتين من رسالته للنشر في مجلة علمية متخصصة ويتضمنا أهم نتائجها، وكيفية الاستفادة منها قبل الموافقة على تشكيل لجنة الحكم على الرسالة.

٦. يشكل مجلس الكلية بناء على اقتراح مجلس القسم المعنى لجنة الحكم على الرسالة من ثلاثة أو أربعة أعضاء بحيث يكون أحدهما (في حالة ثلاثة محكمين) أو اثنين منهم (في حالة أربعة محكمين) من المشرفين على الرسالة مع مراعاة مواد قانون تنظيم الجامعات في هذا الشأن.

٣:١ الموارد البشرية:

يمكن تصنيف الموارد البشرية إلى ما يلي:

١:٣:١ الطلاب:

يوضح الجدول التالى تطور أعداد طلاب المقيدى فى الدراسات العليا بكلية التربية- بنها- خلال الخمس سنوات الماضية:
جدول رقم (١) بيان بتطور أعداد الطلاب المقيدى بالدراسات العليا كلية التربية - بنها.

الإجمالى	الدكتوراه	الماجستير	الدبلوم الخاص	الدبلوم المهنى	الدبلوم العام التربوى	العام الدراسى
٣٣٧٤	٥٧	٧٨	٢٤٦	٣٢٩	٢٦٦٤	٢٠١٥/٢٠١٤
٢٦٧٨	٢١	٣٩	٢٥٣	٧٨٥	١٥٨٠	٢٠١٦/٢٠١٥
١٥٧٥	٦٩	١٣٨	٢٠٣	٢٧٨	٨٨٧	٢٠١٧/٢٠١٦
١٦٣٧	٧٦	١٤٥	٢٠٤	٣٢٩	٨٨٣	٢٠١٨/٢٠١٧
١٦٩٧	٨٨	١٧٦	١٨٤	٣٦٧	٨٨٢	٢٠١٩/٢٠١٨

الجدول من تصميم الباحثان

❖ يتضح من الجدول السابق تناقص أعداد الطلاب المقيدى بالدراسات العليا خلال الخمس سنوات الماضية وخاصة طلاب الدبلوم العام التربوى، حيث وصل العدد فى العام الجامعى ٢٠١٩/٢٠١٨ حوالى ثلث عدد الطلاب المقيدى فى العام الجامعى ٢٠١٥/٢٠١٤ - وهذا ما يستدعى دراسة معرفة أسباب تناقص عدد طلاب الدبلوم التربوي- وفى نفس الوقت تزايد تدريجى فى أعداد الطلاب المقيدى خلال السنوات الثلاثة الماضية فى مرحلتى الماجستير والدكتوراه.

٢:٣:١ أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة:

يوضح الجدول التالي عدد أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بالكلية

جدول رقم (٢) بيان بأعداد أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بالكلية

الدرجة	أستاذ	أستاذ مساعد	مدرس	مدرس مساعد	معيد	الإجمالي
العدد	٦٧	١٥	٦٦	١٨	٣٦	٢٠٢
النسبة	٣٣,٢%	٧,٤%	٣٢,٧%	٨,٩%	١٧,٨%	١٠٠%

الجدول من تصميم الباحثين

❖ يتضح من الجدول السابق وجود عدد مناسب من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة للكلية ويعتبر هذا من المؤشرات القوية التي تمتاز بها كلية التربية بينها، حيث يبلغ نسبة أعضاء هيئة التدريس إلى عدد طلاب الدراسات العليا فى الدبلومات باستثناء طلاب الماجستير والدكتوراه فى العام الجامعى ٢٠١٨/٢٠١٩ حوالى (١:١٠) أى لكل (١٠) طلاب عضو هيئة تدريس، وتحرص الكلية على التدريب المستمر لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة فيها بما يتماشى مع متطلبات العصر والجودة.

٣:٣:١ الجهاز الإدارى والفنى بالكلية:

تضم الكلية جهازًا إداريًا مناسبًا ومؤهلًا لتقديم كافة الخدمات المرتبطة بالعملية التعليمية للكلية ومنسوبيها، من خلال عدد (١٠) إدارات مختلفة فى الكلية، ويصل عدد الإداريين والفنيين بالكلية إلى (١٤٩) موظفًا وفنيا موزعين على كافة الإدارات وفقًا

لتخصصاتهم ومؤهلاتهم العلمية، ولكن يوجد عجز بالجهاز الإدارى بالكلية حالياً ويرجع ذلك إلى عدة أسباب منها: بلوغ عدد كبير من الموظفين فى الإدارات والأقسام المختلفة سن المعاش، توقف حركة تعيين الموظفين الإداريين بالجامعة. ولكن الكلية تحاول التغلب على هذا العجز من خلال: إجراء بعض التنقلات بين الإدارات الداخلية بالكلية، الموافقة على الانتقالات الخارجية من كليات الجامعة إلى الكلية (أثناء أعمال المراقبة والامتحانات)، وميكنة المعلومات بالإدارات بما يسمح باستمرار العمل بكفاءة داخل الإدارات.

٤:١ الموارد المادية والفيزيقية:

٤:١:١ القاعات الدراسية والمعامل:

تتناسب مبانى الكلية وقاعات المحاضرات والمعامل وتجهيزاتها وقاعات الأنشطة مع أعداد الطلاب باستثناء المعامل الدراسية، ولذلك كان قرار رئيس الجامعة بتخصيص قطعة أرض لإنشاء معامل عليها نظراً لعدم تواجد معامل تخصصية بالمبنى الحالى، أما المناخ العام للمباني فيتضمن معايير السلامة المهنية من طفايات حريق وغيرها، ولذا فهو صحى وآمن، وتوجد بالكلية بعض التسهيلات الداعمة للعملية التعليمية مثل وجود مكتبة للتصوير داخل الكلية، ويتوفر بالكلية خطة لصيانة القاعات والمعامل والآلات والمعدات والبنية التحتية والمرافق ويتم ذلك بصورة دورية. ويوجد بالكلية أيضاً عدد (٢) معمل حاسب آلى مخصص للطلاب بالإضافة إلى وحدة تكنولوجيا المعلومات؛ حيث يمكن للطلاب التواجد بها والقيام بالتكليفات والمهام المطلوبة للمقررات الدراسية، بالإضافة إلى أجهزة داتا شو.

وعلى الرغم من هذه الإيجابيات نجد بعض السلبيات أو نقاط الضعف؛ حيث لا توجد قاعات تدريسية مخصصة لطلاب الدراسات العليا والقاعات الموجودة لا تتناسب مع الأعداد الكبيرة وخاصة لطلاب الدبلوم العام التربوي، كما يتم التدريس وخاصة لطلاب مرحلتى الماجستير والدكتوراه وبعض التخصصات بالدبلومات المختلفة فى مكاتب أعضاء هيئة التدريس وهى غير مصممة لأغراض التدريس. كذلك ضعف شبكات الإنترنت داخل الكلية مما قد يعوق ذلك استخدامها بفعالية كافية فى عملية البحث أو التدريب.

٢:٤:١ المكتبة:

تمتلك الكلية مكتبة رقمية مجهزة لتلبية احتياجات الباحثين وطلاب الدراسات العليا حيث تخصص المكتبة قاعة للدراسات العليا مع عدد من الخدمات متمثلة فى (الاطلاع الداخلى - الاستعارة - التصوير) لمساعدة الباحثين وطلاب الدراسات العليا على الاطلاع على أحدث الإصدارات والكتب العلمية العربية والأجنبية، ويوجد بيان كامل بجميع الكتب والبحوث والدراسات السابقة إلكترونياً وورقياً. ويتوفر بريد إلكترونى ورقم سرى لكل طالب من طلاب الدراسات العليا لإمكانية الدخول والتصفح على قواعد البيانات المتنوعة. ولكن ضعف شبكة الإنترنت تعوق فى معظم الأحيان عملية البحث.

٥:١ التمويل:

يتوافر بالكلية الموارد المالية التى تغطى الحد الأدنى للتكلفة المالية لتحقيق رسالة الكلية وأهدافها الإستراتيجية وجميع أنشطتها سنوياً، وتتنوع مصادر التمويل داخل المؤسسة حيث تشمل على: مصروفات الطلاب فى مرحلتى الليسانس والبكالوريوس والدراسات العليا، وإيرادات مجلة الكلية، ومبالغ مالية من خلال الدورات التى يقيمها مركز المعلومات والخدمات التربوية، كما تقوم الكلية بتوزيع مواردها المالية على

الأنشطة التعليمية والبحثية وأنشطة خدمة المجتمع وفق الاحتياجات الفعلية. وعلى الرغم من ذلك لا يتوفر بالكلية خطة لتنمية مواردها الذاتية.

٦:١ البرامج والمقررات الدراسية:

تقدم الكلية عدد (٤٤) برنامجاً دراسياً فى مرحلة الدراسات العليا منها (٢٤) برنامجاً مفعلاً مقسمة إلى عدد (٢٠) برنامج دراسى فى الدبلومات المختلفة (دبلوم عام، دبلوم مهنى، ودبلوم خاص)، وتقدم الكلية عدد (٩) برامج ماجستير فى التربية كما تقدم عدد (٩) برامج دكتوراه الفلسفة فى التربية، فى حين يوجد عدد (١٢) برنامج للدبلومات غير مفعلة. تعلن الكلية عن برامجها للدراسات العليا عن طريق: دليل الدراسات العليا، وعبر الموقع الإلكتروني للكلية والجامعة، وعن طريق الخطابات المستمرة للجهات ذات الصلة بالكلية مثل (الأكاديمية المهنية للمعلمين - نادى أعضاء هيئة التدريس - نادى المعلمين). وأعدت الكلية برامجها لطلاب مرحلة الدراسات العليا، حيث تم تبنى واعتماد المعايير الأكاديمية للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، وقامت الكلية بتوصيف واعتماد جميع مقررات برامج الدراسات العليا.

٢: العمليات:

وهى كافة التفاعلات والأنشطة التى تحدث بين مدخلات النظام لتحويلها إلى مخرجات، وتشمل عمليات نظام الدراسات العليا بكلية التربية ما يأتى:

٢:١ طرق التدريس:

تستخدم الكلية طرق تدريس متنوعة تناسب المقررات الدراسية؛ مثل (العصف الذهنى - التعلم التعاونى - المحاضرة - الحوار والمناقشة - العمل فى مجموعات صغيرة - التعلم الفردى - حل المشكلات - التعلم الذاتى) مع الأخذ فى الاعتبار طبيعة طلاب الدراسات العليا والمحتوى العلمى لضمان تحقيق أهداف المقرر والحصول على

نواتج التعلم. وتوفر الكلية الموارد المادية والتجهيزات التي تيسر عملية التدريس وتحقق نواتج التعلم، ومنها: قاعات دراسية مجهزة بالوسائل التعليمية التي تسهل عملية التدريس، المكتبة الرقمية، ومعامل مجهزة بالوسائل التعليمية، والأدوات اللازمة لتسهيل عملية التدريس لطلاب الدراسات العليا خاصة تدريس مقررات قسمي المناهج وطرق التدريس وتكنولوجيا التعليم وعلم النفس التربوي.

٢:٢ الإشراف العلمي:

يقصد به العملية التي من خلالها يقوم الأستاذ الجامعي بتوجيه الباحث وإرشاده إلى موضوع بحثه بناء على تكليف من القسم المختص للحصول على درجتى الماجستير والدكتوراه فى التربية، وتنتهى فترة الإشراف بالانتهاء من إعداد الرسالة تمهيداً للمناقشة. وكما تم التحدث مسبقاً بشيء من التفصيل عن سياسة الإشراف وفقاً لللائحة كلية التربية بنينا؛ حيث يحدد كل قسم على حدة الطريقة المناسبة له فى توزيع الإشراف على الطلاب بشرط تحقيق مبدأ العدالة فيما بينهم، وعادة يتم ذلك من خلال توزيع الإشراف بناء على جدول بالأقدمية ومن لديه الدور يقوم بعملية الإشراف لتحقيق مبدأ العدالة فى التوزيع، وتقوم الكلية بمتابعة أداء الباحثين المسجلين لدرجتى الماجستير والدكتوراه عن طريق إرسال تقارير سنوية للمشرفين لبيان نسبة الإنجاز لكل باحث على حدة لوجود مدة محددة للانتهاء من الرسالة وهى خمس سنين وأكثر من ذلك يلغى تسجيل الباحث، وعلى الرغم من أن هذه الآلية تحقق العدالة فى توزيع الإشراف ولكنها لا تراعى التجانس بين موضوع الباحث وتخصص عضو هيئة التدريس ولا تسمح للباحث بحرية اختيار المشرف.

٣:٢ حلقات البحث (السيمينار العلمى):

هو عبارة عن لقاء علمى منظم يحضره الأساتذة وطلاب الدراسات العليا ويديره أحد الأساتذة ويكون فى الغالب رئيس القسم، حيث يعرض أحد الطلاب خطة بحثه فى

الماجستير أو الدكتوراه سعياً للحصول على المشورة العلمية من الأساتذة من الناحية العلمية والمنهجية ومدى اتساق الموضوع مع مجال التخصص وارتباطه بأهداف المجتمع، ويتم بلورة موضوع البحث تمهيداً لتسجيله. وفي كلية التربية بينما تقوم بوضع جدول لجميع الأقسام العلمية حيث يتم تحديد يوم من كل أسبوع لكل قسم أكاديمي من الخمسة أقسام بالكلية لعقد السيمينار العلمى الخاص به، والذي يتم من خلاله مناقشة الخطط البحثية لطلاب الدراسات العليا فى مرحلتى الماجستير والدكتوراه وأخذ الآراء ووجهات النظر المتنوعة من كل أعضاء هيئة التدريس بكل قسم على حدة لتحديد قرار التسجيل، وتحديد من سيقوم بالمتابعة معه من أعضاء هيئة التدريس لإنهاء خطة التسجيل والعرض على السيمينار، ويقوم المرشد الأكاديمي بتوجيه الباحث نحو كيفية كتابة إطار الدراسة وعرض ذلك الإطار على سيمينار القسم مع ضرورة أن يحضر الباحث عدداً معيناً من السمينارات داخل القسم وفقاً لضوابط محددة ومعلنة للسمينارات بكل من القسم والكلية حيث يتم الموافقة على تسجيل الطالب لدرجة الماجستير أو الدكتوراه.

٤:٣ التربية الميدانية:

يهدف التدريب الميدانى إلى أن يكتسب الطلاب الكفايات التخصصية والتربوية والمهنية والثقافية، بما تتضمنه من معارف واتجاهات ومهارات التخطيط والتنفيذ والتقييم ليتمكنوا من أداء مهامهم كمعلمين أكفاء، ومرشدين وموجهين. وتتم التربية الميدانية لطلاب الدبلومات (التربوى - المهنى)، بالنسبة للدبلوم العام التربوى؛ يتم التدريب الميدانى لمدة يوم واحد فى نصف العام الدراسى الثانى، ولمدة أسبوع فى نهاية نصف العام الدراسى الثانى. والنهائية العظمى لدرجات التدريب الميدانى مائة درجة، تضاف إلى المجموع الكلى لدرجات الطالب فى نهاية العام، ويتم صرف مكافآت الإشراف (سواء للأعضاء من داخل الكلية أو خارجها). وبالنسبة للدبلوم المهنى؛ يتم لمدة يوم واحد فى

الأسبوع، ويضطلع القسم المختص بمهمة تنظيـم التدريب الميداني، تحت إشراف وكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث. والدرجة العظمى للتدريب الميداني مائة درجة.

٥:٢ التقييم والامتحانات:

تستخدم الكلية أساليب متنوعة لتقويم طلاب الدراسات العليا :ومن هذه الأساليب ماهو شفوي مثل امتحانات أعمال السنة والبحوث والتكليفات، وتحريرى مثل الامتحانات النهائية. وهناك بعض أعضاء هيئة التدريس يميلون إلى الامتحانات الإلكترونية (موضوعية) لتحقيقها لنواتج تعلم مقرراتهم والبعض الآخر يفضلون الامتحانات المقالية لجودتها فى قياس مدى فهم الطلاب للمقرر الدراسى، ويتم ذلك فى اختبارات الدبلومات والمواد المقررة على طلاب الماجستير والدكتوراه، ولكن فى حالة مناقشة الرسائل لمرحلتى الماجستير والدكتوراه تستعين الكلية بممتحن داخلى من الكلية وممتحن خارجى من أى كلية أخرى، ويعتبر ذلك من وسائل التقويم المميزة للحكم على الرسائل سواء كانت ماجستير أو دكتوراه، ودرجة الماجستير تحدد بتقدير أما الدكتوراه يوصى فيها بمنح الدرجة بدون تقدير عن طريق ما يسمى بتقرير صلاحية المناقشة تقدمه هيئة الإشراف على الرسالة لمجلس القسم المختص ويقوم المجلس بتشكيل لجنة الحكم على الرسالة بناء على الاقتراح المقدم من هيئة الإشراف على الرسالة.

٣: المخرجات:

وهى النتيجة التى تفرزها العمليات وتوضح مدى تحقق الأهداف، وتشتمل مخرجات نظام الدراسات العليا؛ من الخصائص المعرفية والمهارية والمهنية التى يتحلى بها الطلاب، بالإضافة إلى ما ينجزونه من أبحاث، وبالتالي تنقسم المخرجات فى هذه الدراسة إلى:

١:٣ خصائص أو مواصفات الخريج:

وهى مجموعة من الخصائص أو المهارات التى يتحلى بها خريج برنامج الدراسات العليا وفقاً للمعايير القياسية التى وضعتها الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (حيث إن كلية التربية بينها تتبنى تلك المعايير القياسية)، وتم تحديد مجموعة من المعايير القياسية لكل مستوى من مستويات الدراسات العليا (دبلوم-ماجستير-دكتوراه) تمثل الحد الأدنى الواجب تحقيقه من معارف ومهارات فى كل مستوى منها، وفيما يلى عرض مختصر لهذه الخصائص أو المواصفات: (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ٢٠٠٩، ١٤ - ٢٢)

١:١:٣ برامج دبلومة الدراسات العليا:

يجب أن يكون خريج هذه البرامج فى أى تخصص قادراً على:

- تطبيق المعارف المتخصصة التى اكتسبها فى ممارسته المهنية.
- تحديد المشكلات المهنية واقتراح حلول لها.
- إتقان المهارات المهنية واستخدام الوسائل التكنولوجية المناسبة فى ممارسته المهنية.
- التواصل وقيادة فرق العمل من خلال العمل المهنى المنظومى.
- اتخاذ القرار فى ضوء المعلومات المتاحة.
- توظيف الموارد المتاحة بكفاءة.
- الوعى بدوره فى تنمية المجتمع والحفاظ على البيئة.
- التصرف بما يعكس الالتزام بالنزاهة والمصداقية وقواعد المهنة وتقبل المسائلة والمحاسبة.

- إدراك ضرورة تنمية ذاته والانخراط في التعلم المستمر.

٢:١:٣ برنامج الماجستير:

يجب أن يكون خريج هذا البرنامج في أي تخصص قادراً على:

- إجادة تطبيق أساسيات ومنهجيات البحث العلمي واستخدام أدواته المختلفة.
- تطبيق المنهج التحليلي واستخدامه في مجال التخصص.
- تطبيق المعارف المتخصصة ودمجها مع المعارف ذات العلاقة في ممارسته المهنية.
- إظهار وعى بالمشاكل الجارية والرؤى الحديثة في مجال التخصص.
- تحديد المشكلات المهنية وإيجاد حلول لها.
- إتقان نطاق مناسب من المهارات المهنية المتخصصة، واستخدام الوسائل التكنولوجية المناسبة بما يخدم ممارسته المهنية.
- التواصل بفاعلية والقدرة على قيادة فرق العمل.
- اتخاذ القرار في سياقات مهنية مختلفة.
- توظيف الموارد المتاحة بما يحقق أعلى استفادة والحفاظ عليها.
- إظهار الوعي بدوره في تنمية المجتمع والحفاظ على البيئة في ضوء المتغيرات العالمية والإقليمية.
- التصرف بما يعكس الالتزام بالنزاهة والمصداقية والالتزام بقواعد المهنة.
- تنمية ذاته أكاديمياً ومهنياً وقادر على التعلم المستمر.

٣:١:٣ برنامج الدكتوراه:

يجب أن يكون خريج هذا البرنامج في أي تخصص قادراً على:

- إتقان أساسيات ومنهجيات البحث العلمى.
- العمل المستمر على الإضافة للمعارف فى مجال التخصص.
- تطبيق المنهج التحليلى والناقد للمعارف فى مجال التخصص والمجالات ذات العلاقة.
- دمج المعارف المتخصصة مع المعارف ذات العلاقة مستتباً ومطوراً للعلاقات البينية بينها.
- إظهار وعى عميق بالمشاكل الجارية والنظريات الحديثة فى مجال التخصص.
- تحديد المشكلات المهنية وإيجاد حلول مبتكرة لحلها.
- إتقان نطاق واسع من المهارات المهنية فى مجال التخصص.
- التوجه نحو تطوير طرق وأدوات وأساليب جديدة للمزاولة المهنية.
- استخدام الوسائل التكنولوجية المناسبة بما يخدم ممارسته المهنية.
- التواصل بفاعلية وقيادة فريق عمل فى سياقات مهنية مختلفة.
- اتخاذ القرار فى ظل المعلومات المتاحة.
- توظيف الموارد المتاحة بكفاءة وتنميتها والعمل على إيجاد موارد جديدة.
- الوعى بدوره فى تنمية المجتمع والحفاظ على البيئة.
- التصرف بما يعكس الالتزام بالنزاهة والمصداقية وقواعد المهنة.
- الالتزام بالتنمية الذاتية المستمرة ونقل علمه وخبراته للآخرين.

٢:٢ الإنتاجية البحثية:

ويقصد بها عدد رسائل الماجستير والدكتوراه الممنوحة لباحثى كلية التربية كل عام، وفيما يلى حصر لعدد الرسائل خلال الخمس سنوات الماضية لكل قسم من أقسام الكلية:

يتضح من الجدول السابق أن إجمالي عدد الرسائل الممنوحة في كلية التربية خلال الخمسة أعوام الماضية بلغ (٢٠٥) رسالة ماجستير ودكتوراه، ويحتل قسم التربية والمقارنة والإدارة التعليمية المرتبة الأولى في عدد الرسائل الممنوحة يليه قسم المناهج وطرق التدريس، ويحتل قسم علم النفس التربوي المرتبة الأخيرة في عدد الرسائل. ويتضح أيضاً ارتفاع عدد الرسائل الممنوحة إجمالياً في العام الجامعي (٢٠١٨/٢٠١٩) وفي كل قسم من أقسام الكلية ماعدا قسم علم النفس التربوي حيث لا يوجد أى رسالة ممنوحة خلال هذا العام؛ قد يرجع ذلك إلى قلة عدد الطلاب المسجلين في هذا القسم.

٤: التغذية الراجعة:

وهي عملية التقييم المستمر لمدخلات وعمليات ومخرجات الدراسات العليا، ومن ثم تقديم معلومات تفيد مسئولى

الكلية في تقييم الأداء واتخاذ مجموعة من القرارات التي تسهم في تطوير سياساتها وإستراتيجياتها للتطوير والتحسين المستمر، ويمكن الحصول على تلك المعلومات من خلال:

- مشاركة طلاب الدراسات العليا في عملية تقييم منظومة الدراسات العليا وتحليل تلك النتائج والقيام بالاجراءات التصحيحية اللازمة.
- إعداد تقارير المشرفين عن طلاب الماجستير والدكتوراه.
- استبانات قياس رضا طلاب الدراسات العليا عن الخدمات المقدمة لهم.
- متابعة خريجي طلاب الدراسات العليا في سوق العمل ويتم ذلك من خلال قيام الكلية بصفة دورية بعمل دراسات عن قياس جودة خريجي الدراسات العليا وقياس رضا أصحاب المصالح والمستفيدين.

المحور الثالث: إجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

يتصدى هذا الجزء لإجراءات الدراسة الميدانية ثم عرض أهم نتائج الدراسة وتفسيرها وتحليلها، تمهيداً لوضع مجموعة من المقترحات الخاصة بتطوير جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا موضوع الدراسة.

أولاً: إجراءات الدراسة الميدانية:

يتناول هذا الجزء أهداف الدراسة الميدانية، وأدواتها وتصميم هذه الأدوات، وعرض لتوصيف عينة الدراسة، وخطة التحليل الإحصائي.

١- أهداف الدراسة الميدانية:

تهدف الدراسة الميدانية إلى:

- التعرف على توقعات طلاب الدراسات العليا للخدمات الأكاديمية المقدمة لهم.
- التعرف على الخدمات الفعلية المقدمة لطلاب الدراسات العليا.
- قياس وتحليل الفجوة بين توقعات الطلاب للخدمات المقدمة والخدمات الفعلية المقدمة لهم؛ وذلك للوقوف على واقع الفجوة لهم.
- وضع تصور مقترح لتطوير الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا التربوية.

٢- تصميم أداة الدراسة الميدانية:

تحقيقاً لأهداف الدراسة الميدانية؛ تم الاعتماد على الاستبانة التي قام بتصميمها الباحثين باراشورامان وزملانه عام ١٩٨٨، وتكونت من خمسة أبعاد (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) ومر تصميم الاستبانة بالمراحل التالية:

١:٢ إعداد الصورة المبدئية للاستبانة:

تم صياغة هذه الصورة بالاستعانة بالمصادر التالية:

- مقياس الفجوة والذي قام بإعداده الباحثين باراشورامان وزملائه بأبعاده الخمسة، وتم صياغة عبارات الاستبانة حتى تتماشى مع طبيعة الدراسة وتخدم أهدافها.
- الاطلاع على نتائج الدراسات السابقة.
- الإطار النظري للدراسة.

٢:٢ عرض الاستبانة فى صورتها المبدئية على عدد من المحكمين [ملحق، أسماء السادة المحكمين] من بعض الجامعات المصرية، وقد أسفر هذا التحكيم عن إجراء مجموعة من التعديلات، منها:

- تم الاعتماد على مقياس ليكرت الثلاثى بدلاً من الخماسى وأصبحت الاستجابات (موافق، موافق بدرجة متوسطة، غير موافق).
- اختصار الاستبانة بدلاً من تقسيمها إلى محورين متتاليين (محور الخدمات المتوقعة والخدمات الفعلية) بنفس العبارات إلى كتابة العبارات وتقسيم استجابات الطلاب إلى قسمين (الخدمات المتوقعة والخدمات الفعلية بمقياس ليكرت الثلاثى).
- تعديل الصياغة اللغوية لبعض عبارات الاستبانة.
- دمج عبارتين من عبارات الاستبانة والتي تحمل نفس المعنى فأصبحت عبارات الاستبانة (٤٩) بدلاً من (٥٠).

٣:٢ الصياغة النهائية للاستبانة:

فى ضوء الإجراءات السابقة تم تعديل الاستبانة الأولية لتصبح فى صورتها النهائية والتي تكونت من خمسة أبعاد، ومقسمة إلى محورين: (المحور الأول؛ الخدمات

المتوقعة، والمحور الثانى؛ الخدمات الفعلية)، ووصل عدد عبارات الاستبانة إلى (٤٩) عبارة ممثلة على النحو التالى:

البعد الأول: الجوانب المادية الملموسة؛ وتتكون من (١٢) عبارة.

البعد الثانى: الاعتمادية؛ ويتكون من (١٣) عبارة.

البعد الثالث: الاستجابة؛ ويتكون من (٨) عبارات.

البعد الرابع: الضمان؛ ويتكون من (٨) عبارات.

البعد الخامس: التعاطف؛ ويتكون من (٨) عبارات.

٣ - صدق وثبات الاستبانة:

قامت الباحثتان بقياس صدق وثبات الاستبانة قبل توزيعها على عينة الدراسة كالتالى:

١- صدق الاستبانة:

تعتبر الاستبانة صادقة إذا استطاعت قياس ما وضعت لقياسه أى نجاحها فى قياس السمة موضوع الدراسة المراد قياسها، وللصدق أهمية كبيرة فى تحديد قيمة الاستبانة ومغزاها. (الشرقاوى وآخرون، ١٩٩٦، ٧١) وللتأكد من صدق الاستبانة المستخدمة فى الدراسة، تم اتباع الطرق التالية:

▪ صدق المحتوى:

يدل صدق المحتوى على مدى تمثيل محتوى الاستبانة للنطاق السلوكى الشامل للسمة المراد الاستدلال عليها، على أن يكون المحتوى ممثلاً تمثيلاً جيداً لنطاق العبارات التى يتم تحديدها مسبقاً، وتقدير صدق المحتوى يعتمد على الأحكام التقييمية للخبراء أو المهتمين بالمجالات التربوية على أن يقوم كل محكم بتقييم كل عبارة من

عبارات الاستبانة فى ضوء الأبعاد الرئيسة المتعلقة بالنطاق السلوكى كنوع العبارات ومدى ملاءمتها للمحتوى والهدف. (علام، ٢٠٠٦، ١٩٠-١٩١)

ويعرف ذلك بصدق المحكمين، حيث للتأكد من صدق الاستبانة المستخدمة قامت الباحثان كما سبق الذكر بعرضها على نخبة من المحكمين لإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مدى مناسبة الاستبانة فى تحقيق أهداف الدراسة، وملاءمة الفقرات للبنود الخاصة بها.

▪ الصدق التكويني:

وتم حساب الصدق التكويني للاستبانة من خلال حساب قيمة:

- الاتساق الداخلى بين درجة المفردة فى كل بعد والدرجة الكلية للبعد التى تنتمى إليه المفردة.
- الاتساق الداخلى بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للاستبانة.

. الاتساق الداخلى بين درجة المفردة فى كل بعد والدرجة الكلية للبعد التى

تنتمى إليه المفردة:

تم حساب صدق مفردات الاستبانة عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة المفردة فى كل بعد والدرجة الكلية للبعد الذى تنتمى إليه المفردة، والجدول الآتى يوضح معاملات صدق مفردات الاستبانة للأبعاد الخمسة:

الانساق الداخلى بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة:

تم حساب صدق الأبعاد الفرعية للاستبانة عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة البعد والدرجة الكلية للاستبانة، والجدول الآتى يوضح معاملات صدق محاور الاستبانة:

جدول (٥) معاملات صدق أبعاد الاستبانة

المحور	العناصر المادية الملموسة	الاعتمادية	الاستجابة	الضمان	التعاطف
معامل الارتباط	**٠,٩٥٨	**٠,٩٧١	**٠,٩٤٧	**٠,٩٠٠	**٠,٩٠٣

(** قيمة معامل الارتباط دالة عند مستوى ٠,٠١)

يتضح من الجدولين السابقين أن قيم معاملات الارتباط جميعها دالة عند مستوى (٠,٠٥)، (٠,٠١) مما يحقق الصدق التكويني للاستبانة.

الصدق الذاتى:

لمعامل الصدق الذاتى أهمية فى أنه يمثل الحد الأعلى لمعامل صدق الاستبانة، ويتم حساب الصدق الذاتى للاستبانة عن طريق حساب الجذر التربيعى لمعامل الثبات، أى معامل الصدق الذاتى = $\sqrt{\text{معامل الثبات}}$.

وبذلك يكون معامل الصدق الذاتى لكل بعد من أبعاد الاستبانة، وكذلك للاستبانة ككل كما هو موضح فى الجدول الآتى:

جدول (٦) معامل الصدق الذاتي للاستبانة (ن = ٢٠)

م	الأبعاد	عدد العبارات	الصدق الذاتي
١	البعد الأول: العناصر المادية الملموسة	١٢	٠,٩٧٠
٢	البعد الثانى: الاعتمادية	١٣	٠,٩٧٥
٣	البعد الثالث: الاستجابة	٨	٠,٩٦١
٤	البعد الرابع: الضمان	٨	٠,٩٥٩
٥	البعد الخامس: التعاطف	٨	٠,٠,٩٢٤
٦	الاستبانة ككل	٤٩	٠,٩٧٦

يتضح من الجدول السابق أن الصدق الذاتى يتراوح بين ٠,٩٢٤ - ٠,٩٧٦ فى الأبعاد الخمسة، وكذلك الاستبيان ككل مما يدل على صدق الاستبيان. ويعنى ذلك أن ارتباط أبعاد الاستبانة ببعضها قوية، ويدل ذلك على الصدق العالى لعبارات الاستبانة.

ب- ثبات الاستبانة:

يقصد بثبات الاستبانة الحصول على نفس النتائج تقريباً عند تطبيق الاستبانة أكثر من مرة على الأفراد أنفسهم فى فترات مختلفة، وذلك بعد مضي فترة زمنية معينة، مما يدل على دقة الاستبانة فى القياس واتساقها وعدم تناقضها فيما تسفر عنه من نتائج. (الرشيدى، ٢٠٠٠، ١٦٨)

ولقد تم تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية بلغ قوامها (٢٠) من طلاب الدكتوراه بكلية التربية ببناها، وهى أيضا نفس العينة التى أجرى عليها الصدق للاستبانة، وتم حساب معامل الثبات عن طريق:

• **طريقة ألفا كرونباخ:**

حيث تم حساب معامل ألفا باستخدام البرنامج الإحصائي Spss V.18 ، وهى كما يوضحها الجدول التالى:

جدول (٧) معامل ثبات أبعاد الاستبانة بطريقة ألفا كرونباخ (ن = ٢٠)

م	الأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات
١	البعد الأول: العناصر المادية الملموسة	١٢	٠,٩٤١
٢	البعد الثانى: الاعتمادية	١٣	٠,٩٥١
٣	البعد الثالث: الاستجابة	٨	٠,٩٢٣
٤	البعد الرابع: الضمان	٨	٠,٩٢٠
٥	البعد الخامس: التعاطف	٨	٠,٨٥٣
٦	الاستبانة ككل	٤٩	٠,٩٥٢

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات يتراوح بين ٠,٨٥٣ - ٠,٩٥٢ فى الأبعاد الخمسة، وكذلك الاستبانة ككل مما يدل على ثبات الاستبانة.

• **طريقة إعادة تطبيق الاختبار:**

تم تطبيق الاستبانة على العينة الاستطلاعية البالغ عددها (٢٠) طالبا وطالبة من طلاب الدكتوراه، ثم تم إعادة تطبيقه على نفس العينة بفاصل زمنى أسبوعين، ثم تم حساب معامل الارتباط بين استجابات أفراد العينة الاستطلاعية فى التطبيقين الأول والثانى، وذلك لكل بعد من أبعاد الاستبانة، وكذلك الاستبانة ككل، وكانت النتائج كما يأتى:

جدول (٨) معامل ثبات أبعاد الاستبانة بطريقة إعادة تطبيق الاختبار (ن = ٢٠)

م	الأبعاد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	البعد الأول: العناصر المادية الملموسة	٠,٩٦٢	٠,٠١
٢	البعد الثاني: الاعتمادية	٠,٩٧٤	٠,٠١
٣	البعد الثالث: الاستجابة	٠,٩٧٦	٠,٠١
٤	البعد الرابع: الضمان	٠,٨٧١	٠,٠١
٥	البعد الخامس: التعاطف	٠,٩٢٦	٠,٠١
٦	الاستبانة ككل	٠,٩٩٣	٠,٠١

يتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة ٠,٠١ مما يدل على ثبات الاستبانة ككل وفي كل بعد من أبعادها.

عينة الدراسة:

تم اشتقاق عينة الدراسة من طلاب مرحلة الدكتوراه في كلية التربية ببها، حيث أنهم يمتلكون الخبرة الكافية للحكم على جودة الخدمات المقدمة لهم خلال سنوات دراستهم في مرحلة الدراسات العليا وكذلك مستوى توقعاتهم للخدمات قبل التحاقهم بها، وقد تم التطبيق خلال الفترة من (شهر مايو حتى أغسطس ٢٠١٩)، من خلال توزيع عدد (٨٠) استمارة بطريقة ورقية وإلكترونية على طلاب الدكتوراه، وتم الحصول على عدد (٥٠) استمارة فقط، وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية؛ وقد توزعت عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها المستقلة كما هو مبين بالجدول التالي:

جدول (٩) توزيع أفراد العينة حسب متغيرى الجنس والتخصص

النسبة %	العدد	المتغير	
٢٠%	١٠	الذكر	الجنس
٨٠%	٤٠	الأُنثى	
٣٠%	١٥	أصول التربية	التخصص
١٢%	٦	التربية المقارنة والإدارة التعليمية	
٤٢%	٢١	المناهج وطرق التدريس	
١٠%	٥	الصحة النفسية	
٦%	٣	علم النفس التربوى	
١٠٠%	٥٠	المجموع الكلى	

يتضح من الجدول السابق ارتفاع عدد الإناث عن الذكور؛ وهذا يعتبر الصفة الغالبة فى طلاب كلية التربية عموماً فى مرحلتى البكالوريوس والدراسات العليا، وقد يرجع ذلك إلى طبيعة الدراسة نفسها وزيادة إقبال الإناث عن الذكور ورغبتن فى استكمال الدراسات العليا، ويتبين أيضاً زيادة عدد الطلاب تخصص مناهج وطرق التدريس، ويأتى فى المرتبة الأخيرة تخصص علم النفس التربوي؛ ويرجع ذلك إلى أن قسم المناهج وطرق التدريس مقسم إلى عدد من التخصصات الفرعية، وإقبال الطلاب ورغبتهم لاستكمال الدراسة فى نفس تخصصاتهم فى مرحلة البكالوريوس.

٤- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

اعتمدت الباحثتان في التحليل الإحصائي للبيانات على استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) **Statistical Package for Social Sciences (V.18)**، بحيث تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية:

- حساب التكرارات والنسبة المئوية لاستجابات أفراد العينة، حيث تعتبر النسبة المئوية أكثر تعبيراً عن الدرجات الخام.
 - التقدير الرقمي = (ك١ × ٣) + (ك٢ × ٢) + (ك٣ × ١).
- حيث:

ك١: مجموعة تكرارات تتحقق بدرجة عالية.

ك٢: مجموعة تكرارات تتحقق بدرجة متوسطة.

ك٣: مجموعة تكرارات تتحقق بدرجة منخفضة

- الوزن النسبي = $\frac{\text{التقدير الرقمي}}{ن} \times ١٠٠$ (حيث أن (ن) عدد أفراد العينة).

- التقدير المئوي للعبارة = الوزن النسبي / عدد الاستجابات

- حساب الفروق (الفجوة) بين متوسطات استجابات أفراد العينة المتوقعة، واستجاباتهم المدركة الفعلية .

- تم تصحيح الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي على النحو التالي:

• موافق = ٣

• موافق إلى حد ما = ٢

• غير موافق = ١

لذا تم الحكم على درجة التحقق من وجهة نظر أفراد العينة حول الاستبانة، وذلك لكل عبارة ضمن أداة الدراسة وفق مقياس ليكرت المفسر لاستجابات عينة البحث وذلك على النحو التالى:

جدول (١٠) مقياس دلالة المتوسط الحسابى

درجة التحقق	المتوسط الحسابى	
	إلى	من
منخفضة	١,٦٦	١
متوسطة	٢,٣٣	١,٦٧
عالية	٣	٢,٣٤

- حساب اختبارات لدلالة العينات المرتبطة لمعرفة الفروق بين الأدائين (الواقعى - المتوقع) باستخدام برنامج SPSS V.18.
- حساب اختبار مان- ويتنى Mann-Whitney Test لمعرفة الفروق بين مجموعة الدراسة (ذكور - اناث) باستخدام برنامج SPSS V.18.
- حساب تحليل التباين أحادى الاتجاه One Way - ANOVA باستخدام برنامج SPSS V.18، وذلك لمعرفة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة فى الأقسام الخمسة على الاستبانة.

ثانياً: نتائج الدراسة الميدانية:

١- تحليل أبعاد الاستبانة:

استهدف البحث تحديد مستوى جودة الخدمة الأكاديمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا التربوية، وذلك من خلال تحليل الفجوة بين الأداء الفعلى للخدمات المقدمة، وما كان

يتوقعه الطالب، من أجل تطوير تلك الخدمات بالكلية، لكسب ثقة الطلاب من الخدمة الأكاديمية التي تقدمها الدراسات العليا التربوية، ويندرج تحت هذا المحور خمسة أبعاد، وفيما يلي عرض النتائج لكل بعد من هذه الأبعاد:

البعد الأول: العناصر المادية الملموسة:

ويشتمل هذا البعد على (١٢) مفردة وكانت نتائجه كما هو موضح بالجدول

التالى:

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن المستوى الفعلى المدرك لجودة العناصر المادية الملموسة التى تتحقق بدرجة كبيرة هى على التوالى: المفردة رقم (١) وهى " تتسم الكلية بمظهر خارجى جذاب " بتقدير مئوى (٨٤,٧%)، والمفردة رقم (١٢) وهى " يتمتع جميع أعضاء هيئة التدريس بالكلية بمظهر حسن " بتقدير مئوى (٨٤%)، والمفردة رقم (٦) وهى " يوجد بالكلية التسهيلات الداعمة للعملية التعليمية (الكافتيريا، مكتبة تصوير، خدمة الطباعة،.....)" (بتقدير مئوى ٨٢,٧%)، المفردة رقم (٧) وهى "يتوافر بالكلية التجهيزات والعلامات الإرشادية المناسبة لتحقيق الأمن والسلامة" بتقدير مئوى (٨٢%)، وتليها المفردة رقم (٨) "يتوافر بالكلية اللوحات الإرشادية لمختلف مرافقها" بتقدير مئوى (٨٠,٦%). ويرجع ذلك نتيجة حداثة مبنى الكلية واتساع مساحة الفناء المحيط بالكلية، وتوافر التسهيلات الداعمة داخل وخارج أسوار الكلية، والتزام الكلية باتخاذ ما يلزم من تجهيزات ومعدات وعلامات إرشادية لتحقيق الأمن والسلامة ووضعها فى أماكن مناسبة بحيث تكون فى متناول الجميع. بينما جاءت فى المرتبة الأخير (لا تتحقق) المفردة رقم (٥) وهى "يوجد بالكلية مركز الاستشارات الإحصائية والبحثية لمساعدة الباحثين فى دراستهم الأكاديمية" وبتقدير مئوى (٤٤,٧%).

أما المفردات الخاصة بالعناصر المادية الملموسة الفعلية المدركة التى حصلت على درجة موافقة متوسطة (٣، ٩، ٢، ١١، ١٠، ٤)، على الترتيب وهى: "يسود مبانى الكلية المناخ الصحى" بتقدير مئوى (٧٤%)، "يتوافر بمكتبة الكلية التجهيزات والأثاث الكافى لأعداد الباحثين الزائرين" بتقدير مئوى (٧٢,٧%)، "تتصف مختلف مرافق الكلية بالنظافة" بتقدير مئوى (٦٧,٣%)، "تتوافر بالمكتبة الخدمات التقنية مثل الإنترنت والمراجع الإلكترونية" بتقدير مئوى (٦٤%)، "يوجد بالمكتبة المراجع العلمية الحديثة

المرتبطة بالتخصصات التربوية بشكل كاف" بتقدير مئوى (٦٢,٧%)، "يوجد بالقاعات الدراسية كافة التسهيلات المادية اللازمة للعملية التعليمية" بتقدير مئوى (٥٩,٣%).

- أن توقعات الطلبة لجودة العناصر المادية الملموسة حصلت على درجة موافقة كبيرة فى البعد ككل ، وجاءت فى المرتبة الأولى المفردة رقم (٦) وهى "يوجد بالكلية التسهيلات الداعمة للعملية التعليمية (الكافتيريا، مكتبة تصوير، خدمة الطباعة،.....)" بتقدير مئوى (٩٨%)، ويليهما فى المرتبة الثانية المفردة رقم (١٢) وهى "يتمتع جميع أعضاء هيئة التدريس بالكلية بمظهر حسن" بتقدير مئوى (٩٤,٧%)، وجاءت فى المرتبة الثالثة المفردة رقم (٨,٧) وهما على التوالي: "يتوافر بالكلية التجهيزات والعلامات الإرشادية المناسبة لتحقيق الأمن والسلامة" ، "يتوافر بالكلية اللوحات الإرشادية لمختلف مرافقها" بتقدير مئوى (٩٤%)، وبينما جاءت بالمرتبة الأخيرة المفردة رقم (٥) وهى "يوجد بالكلية مركز الاستشارات الإحصائية والبحثية لمساعدة الباحثين فى دراستهم الأكاديمية" بتقدير مئوى (٧٩,٣%).

- أن تقويم الطلاب لجودة الخدمة المقدمة مقاساً بالفجوة بين متوسطى استجابات الإدراك (الواقعى) والتوقعات، أوضح وجود فروق سالبة فى البعد ككل لصالح جودة الخدمة المتوقعة، حيث كانت طموحات الطلاب أعلى من الخدمة المقدمة، وأن أعلى فرق سلبى فى المفردات الخمس التالية (٥، ٤، ١١، ١٠، ٩) على الترتيب: يوجد بالكلية مركز الاستشارات الإحصائية والبحثية لمساعدة الباحثين فى دراستهم الأكاديمية بفرق (-١,٠٤)، يوجد بالقاعات الدراسية كافة التسهيلات المادية اللازمة للعملية التعليمية بفرق (-٠,٧٦)، تتوافر بالمكتبة الخدمات التقنية مثل الإنترنت والمراجع الإلكترونية بفرق (-٠,٧٦)، يوجد بالمكتبة المراجع العلمية الحديثة المرتبطة بالتخصصات التربوية بشكل كاف بفرق (-٠,٧٠)، يتوافر بمكتبة الكلية

التجهيزات والأثاث الكافي لأعداد الباحثين الزائرين بفرق (-٠,٥٠)، مما يدل على أن مستوى جودة الخدمة المقدمة في هذه المفردات غير مرضية لمعظم الطلاب. وأقل فرق سالب كان في المفردتين (١، ١٢) وهما: تتسم الكلية بمظهر خارجي جذاب بفرق (-٠,١٤) يتمتع جميع أعضاء هيئة التدريس بالكلية بمظهر حسن بفرق (-٠,٣٢) .

البعد الثاني: الاعتمادية:

ويشتمل هذا البعد على (١٣) مفردة وكانت نتائجه كما هو موضح بالجدول

التالي:

يتضح من الجدول السابق ما يلى:

- أن المستوى الفعلى المدرك لجودة الاعتمادية التى حصلت على الموافقة بدرجة كبيرة هى المفردات (٨، ٧، ٤) على التوالى وهى: جاءت فى المرتبة الأولى "تعقد حلقات النقاش بصفة مستمرة ومنتظمة على مدار العام الدراسى" بتقدير مئوى (٨٤,٧%)، ويليها "يقدم المشرف للباحث التغذية الراجعة بخصوص التقدم فى مراحل البحث" بتقدير مئوى (٨٣,٣%)، وفى المرتبة الثالثة "يلتزم أستاذ المادة بتقديم المحاضرات فى الموعد المتفق عليه مسبقاً" بتقدير مئوى (٨١,٣%). بينما جاءت فى المرتبة الحادية عشرة بالنسبة لمفردات البعد المفردة (١٢)، وفى المرتبة الأخير المفردة رقم (١٠) حصلنا على درجة موافقة (لا) وهما على الترتيب: "يتوافر خريطة بحثية بالقسم مرتبطة باحتياجات ومشكلات المجتمع" بتقدير مئوي (٤٦,٧%)، "يترك للباحث الحرية فى اختيار المشرف" بتقدير مئوي (٤٥,٣%).
- أن توقعات الطلبة لجودة الاعتمادية حصلت على درجة موافقة كبيرة فى البعد ككل ، وجاءت فى المرتبة الأولى المفردة رقم (٩) وهى "تتاح الفرصة للباحثين فى حلقة النقاش لتبادل الآراء والأفكار والخبرات" بتقدير مئوى (٩٧,٣%)، ويليها فى المرتبة الثانية المفردة رقم (٨، ٤) وهما على الترتيب "تعقد حلقات النقاش بصفة مستمرة ومنتظمة على مدار العام الدراسى" ، "يلتزم أستاذ المادة بتقديم المحاضرات فى الموعد المتفق عليه مسبقاً" بتقدير مئوى (٩٦%)، وجاءت فى المرتبة الثالثة المفردة رقم (٧) وهى : "يقدم المشرف للباحث التغذية الراجعة بخصوص التقدم فى مراحل البحث" بتقدير مئوى (٩٤%)، وبينما جاءت بالمرتبة الأخيرة المفردة رقم (١٠) وهى " يترك للباحث الحرية فى اختيار المشرف" بتقدير مئوى (٨٠,٧%).

- - أن تقويم الطلاب لجودة الخدمة المقدمة مقاساً بالفجوة بين متوسطى استجابات إدراكاتهم وتوقعاتهم، أوضح وجود فروق سالبة فى البعد ككل لصالح جودة الخدمة المتوقعة حيث كانت طموحات الطلاب أعلى من الخدمة الفعلية المدركة- خاصة المفردات التى حصلت على درجة موافقة متوسطة ولا - وأن أعلى فروق سالبة فى المفردات الخمس التالية (١٠ ، ١٢ ، ٩ ، ١ ، ٦) على الترتيب هى: "يترك للباحث الحرية فى اختيار المشرف" بفرق (-٠,٠٦)، " يتوافر بالقسم الأكاديمى قواعد محددة للإشراف" بفرق (-٠,٠٤)، " تتاح الفرصة للباحثين فى حلقة النقاش لتبادل الآراء والأفكار والخبرات" بفرق (-٠,٨٢)، " تشمل المقررات الدراسية على المعارف والمهارات الأكاديمية المطلوبة للبحث التربوى" بفرق (-٠,٧٠)، " يعطى المشرف مواعيد محددة لمراجعة كل فصل من فصول الدراسة على حدة" بفرق (-٠,٧٠)، مما يدل على أن مستوى جودة الخدمة المقدمة فى هذه المفردات غير مرض لمعظم الطلاب. وأقل فرق سالب كان فى المفردتين (٧، ٨) وهما: " يقدم المشرف للباحث التغذية الراجعة بخصوص التقدم فى مراحل البحث"، و" تعقد حلقات النقاش بصفة مستمرة ومنتظمة على مدار العام الدراسى" بفرق (-٠,٣٤).

البعد الثالث: الاستجابة:

ويشتمل هذا البعد على (٨) مفردة وكانت نتائجه كما هو موضح بالجدول التالى:

- أن المستوى الفعلى المدرك لمستوى الخدمة لبعء الاستجابة التى حصلت على الموافقة بدرجة كبيرة هى المفردات (٦ ، ٧ ، ٨) على التوالى وهى: جاءت فى المرتبة الأولى " يتابع المشرف النمو العلمى للباحث فى تنفيذ خطوات الدراسة بصورة منتظمة " بتقدير مئوى (٨٠%)، ويليهما " يساعد المشرف الباحث فى التغلب على الصعوبات التى تواجهه فى إنجاز دراسته " بتقدير مئوى (٧٨,٧%)، وفى المرتبة الثالثة " تتميز الهيئة التدريسية بالخبرة الكافية للرد الفورى على استفسارات الباحثين فى حلقة النقاش " بتقدير مئوى (٧٨%). وحصلت باقى مفردات البعد على الموافقة بدرجة متوسطة وجاءت المفردة (١) فى المرتبة الثامنة والأخيرة وهى: " يتواجد عضو هيئة التدريس فى وقت الساعات المكتبية لتلبية احتياجات الباحثين " بتقدير مئوى ٨٣,٣%.
- أن توقعات الطلبة لجودة الاعتمادية حصلت على درجة موافقة كبيرة فى البعد ككل ، وجاءت فى المرتبة الأولى المفردة رقم (٤) وهى " يرشد المشرف الباحث إلى فنيات الكتابة العلمية السليمة " بتقدير مئوى (٩٦%)، ويليهما فى المرتبة الثانية المفردة رقم (٦) وهى "يتابع المشرف النمو العلمى للباحث فى تنفيذ خطوات الدراسة بصورة منتظمة " بتقدير مئوى (٩٥,٣%)، وجاءت فى المرتبة الثالثة المفردة رقم (٥ ، ٨) وهما على الترتيب: "يقدم المشرف توجيهات مجدبة وتساعد الباحث على إنجاز بحثه فى الوقت المناسب" ، "تتميز الهيئة التدريسية بالخبرة الكافية للرد الفورى على استفسارات الباحثين فى حلقة النقاش" بتقدير مئوى (٩٤,٧%)، وبينما جاءت بالمرتبة السابعة والأخيرة المفردة رقم (١) وهى "يتواجد عضو هيئة التدريس فى وقت الساعات المكتبية لتلبية احتياجات الباحثين" بتقدير مئوى (٨٣,٣%).
- أن تقويم الطلاب لجودة الخدمة المقدمة مقياساً بالفجوة بين متوسطى استجابات إدراكاتهم وتوقعاتهم لبعء الاستجابة، أوضح وجود فروق سالبة فى البعد ككل لصالح

جودة الخدمة المتوقعة حيث كانت طموحات الطلاب أعلى من الخدمة الفعلية المدركة للبعد - خاصة المفردات التي حصلت على درجة موافقة متوسطة - وأن أعلى فروق سالبة فى المفردات الثلاثة (٢ ، ١ ، ٤) على الترتيب هى: "يرشد عضو هيئة التدريس الباحثين لاختيار الموضوعات البحثية التي تتناسب مع قدراتهم وإمكاناتهم" بفرق (٠,٦٦)، "يتواجد عضو هيئة التدريس فى وقت الساعات المكتيبة لتلبية احتياجات الباحثين" بفرق (-٠,٦٤)،

- " يرشد المشرف الباحث إلى فنيات الكتابة العلمية السليمة " بفرق (-٠,٦٠). وأقل فرق سالب كان فى المفردتين (٦ ، ٧) وهما: "يتابع المشرف النمو العلمى للباحث فى تنفيذ خطوات الدراسة بصورة منتظمة"، و"يساعد المشرف الباحث فى التغلب على الصعوبات التى تواجهه فى إنجاز دراسته" بفرق (-٠,٤٦).

البعء الرابع: الضمان:

ويشتمل هذا البعد على (٨) مفردات وكانت نتائجه كما هو موضح بالجدول

التالى:

- أن المستوى الفعلى المدرك لمستوى الخدمة لبعء الضمان حصل على الموافقة بدرجة كبيرة ما عدا المفردات (١ ، ٥ ، ٨) حصلت على الموافقة بدرجة متوسطة، وهى على التوالى: جاءت فى المرتبة السادسة "يمتلك أستاذ المادة مهارت تخطيط عملية التعليم وتنفيذها وتقييمها بشكل مستمر" بتقدير مئوى (٣,٧٧%)، ويليها فى المرتبة السابعة " يبعث سلوك الأساتذة الثقة فى الباحثين " بتقدير مئوى (٣,٧١%)، وفى المرتبة الثامنة " يحرص الأساتذة على تحقيق المساواة والعدالة بين الباحثين " بتقدير مئوى (٣,٦٩%).

- أن توقعات الطلبة لجودة الضمان حصلت على درجة موافقة كبيرة فى البعد ككل، وجاءت فى المرتبة الأولى المفردة رقم (٦ ، ٧) وهما على الترتيب "ينصح المشرف الباحث بالالتزام بالموضوعية فى تفسير نتائج بحثه"، و"يحث الأستاذ المشرف الباحث على الالتزام بالأمانة العلمية عند الاقتباس عن الآخرين " بتقدير مئوى (٣,٩٩%)، وجاءت فى المرتبة الثانية المفردة رقم (٢ ، ٨) وهما على الترتيب: "يمتلك أستاذ المادة الخبرة والمعرفة المتجددة فى مجال التخصص"، "يحرص الأساتذة على تحقيق المساواة والعدالة بين الباحثين" بتقدير مئوى (٧,٩٦%)، وبينما جاءت بالمرتبة الخامسة والأخيرة المفردة رقم (٣) وهى "يتمكن أستاذ المادة من المادة العلمية التى يقوم بتدريسها للطلاب" بتقدير مئوى (٧,٩٤%).

- أن تقويم الطلاب لجودة الخدمة المقدمة لبعء الضمان مقاساً بالفجوة بين متوسطى استجابات إدراكاتهم وتوقعاتهم، أوضح وجود فروق سالبة فى البعد ككل لصالح جودة الخدمة المتوقعة حيث كانت طموحات الطلاب أعلى من الخدمة الفعلية المدركة للبعء- خاصة المفردات التى حصلت على درجة موافقة متوسطة - وأن أعلى فروق سالبة فى المفردات الثلاثة (٨ ، ٥ ، ١) وهى على التوالى " يحرص الأساتذة على

تحقيق المساواة والعدالة بين الباحثين " ، و " يبعث سلوك الأساتذة الثقة فى الباحثين " ،
 و " يمتلك أستاذ المادة مهارات تخطيط عملية التعليم وتنفيذها وتقويمها بشكل مستمر " ،
 بفروق على الترتيب: (٠,٨٢-) ، (٠,٧٢-) ، (٠,٥٦-) . وأقل فرق سالب كان فى
 المفردتين (٣، ٧) وهما: " يتمكن أستاذ المادة من المادة العلمية التى يقوم بتدريسها
 للطلاب " بفرق (٠,٣٦-) ، و " يحث الأستاذ المشرف الباحث على الالتزام بالأمانة
 العلمية عند الاقتباس عن الآخرين " بفرق (٠,٣٢-) .

البعد الخامس: التعاطف:

ويشتمل هذا البعد على (٨) مفردات وكانت نتائجه كما هو موضح بالجدول

التالى:

- أن المستوى الفعلى المدرك لجودة الخدمة لبعء التعاطف حصل على الموافقة بدرجة متوسطة فى جميع المفردات حيث جاءت فى المرتبة الأولى المفردة رقم (٦) " يرحب الأساتذة باختلاف وجهات نظر الباحثين فى حلقة النقاش العلمى " بتقدير مئوى (٧٦,٧%)، ويلبها فى المرتبة الثانية المفردة رقم (٣) " يتعامل المشرف مع الباحث بتواضع ولطف ورفق " بتقدير مئوى (٧٥,٣%)، وفى المرتبة الثالثة المفردة رقم (١) " يتوفر التعاطف والود فى التعامل من قبل أعضاء هيئة التدريس داخل قاعة الدراسة" بتقدير مئوى (٧٤,٧%). وجاءت فى المرتبة الثامنة والأخير المفردة رقم (٧) " يهتم الأساتذة بمعرفة آراء الباحثين فيهم وطريقة تدريسهم " بتقدير مئوى (٦٢%).
- أن توقعات الطلبة لجودة بعد التعاطف حصلت على درجة موافقة كبيرة فى البعد ككل، وجاءت فى المرتبة الأولى المفردة رقم (٣) " يتعامل المشرف مع الباحث بتواضع ولطف ورفق " بتقدير مئوى (٩٢%)، ويلبها فى المرتبة الثانية المفردة رقم (٤) " يفهم المشرفون احتياجات الباحثين والعمل على تلبيتها " بتقدير مئوى (٩٠,٧%)، وجاءت فى المرتبة الثالثة المفردة رقم (٥) " يهتم المشرف بالمتابعة المستمرة لل صعوبات التى تواجه مسيرة البحث وإيجاد حل لها " بتقدير مئوى (٩٠%)، وبينما جاءت بالمرتبة السابعة والأخيرة المفردة رقم (٧) وهى " يهتم الأساتذة بمعرفة آراء الباحثين فيهم وطريقة تدريسهم " بتقدير مئوى (٨٠%).
- أن تقويم الطلاب لجودة الخدمة المقدمة لبعء التعاطف مقاساً بالفجوة بين متوسطى استجابات إدراكاتهم وتوقعاتهم، أوضح وجود فروق سالبة فى البعد ككل لصالح جودة الخدمة المتوقعة حيث كانت طموحات الطلاب أعلى من الخدمة الفعلية المدركة للبعء، وأن أعلى فروق سالبة فى المفردات الثلاثة (٢، ٨، ٤) وهى على التوالى " يهتم المشرف بإقامة العلاقات الإنسانية مع الباحثين بشكل فردى " ، و" يراعى المشرف

قدرات وإمكانات الباحث عند تكليفه بالمهام البحثية "، و" يتفهم المشرفون احتياجات الباحثين والعمل على تلبيتها " بفروق على الترتيب: (-٠,٦٤)، (-٠,٦٠)، (-٠,٥٨). وأقل فرق سالب كان فى المفردتين (١، ٦) وهما: " يتوفر التعاطف والود فى التعامل من قبل أعضاء هيئة التدريس داخل قاعة الدراسة " بفرق (-٠,٤٢)، و" يرحب الأساتذة باختلاف وجهات نظر الباحثين فى حلقة النقاش العلمى " بفرق (-٠,٣٦).

٢- التحقق من صحة فروض الدراسة:

▪ **الفرض الأول:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات استجابات أفراد مجموعة الدراسة على الاستبانة ككل وفى كل بعد من أبعاده الفرعية على حده.

لاختبار صحة الفرض الأول تم حساب الفجوة بين المتوسطات الحسابية للخدمة الفعلية والمتوقعة، وحساب قيمة ت للعينات المرتبطة لدلالة الفروق بين متوسطى درجات استجابات أفراد مجموعة الدراسة على الاستبانة ككل، وفى كل بعد من أبعاده الفرعية على حدة، وظهرت النتائج كما هو موضح بالجدول الآتى:

جدول (١٦): يوضح الفجوة بين الخدمة الفعلية والمتوقعة ونتائج اختبار ت لدلالة الفروق بين مجموعة الدراسة

الأبعاد	الخدمة	العدد	المتوسط	الفجوة (الفعلى - المتوقع)	الانحراف المعيارى	قيمة ت	مستوى الدلالة
العناصر المادية الملموسة	المتوقعة	٥٠	٣٢,٠٨	٦,٣٢-	٣,٧٣	٨,٧٤	٠,٠١
	الفعلية	٥٠	٢٥,٧٦		٣,٨٧		

الأبعاد	الخدمة	العدد	المتوسط	الفجوة (الفعلى - المتوقع)	الانحراف المعيارى	قيمة ت	مستوى الدلالة
الاعتمادية	المتوقعة	٥٠	٣٥,٢٢	٨,٣٢-	٤,٦٢	١٠,١١	٠,٠١
	الفعلى	٥٠	٢٦,٩٠		٤,٩٣		
الاستجابة	المتوقعة	٥٠	٢٢,١٦	٤,٤٢-	٢,٦٦	٨,٠٩	٠,٠١
	الفعلى	٥٠	١٧,٧٤		٤,٠٥		
الضمان	المتوقعة	٥٠	٢٣,٢٢	٤,١٤-	١,٦٩	٧,٥٦	٠,٠١
	الفعلى	٥٠	١٩,٠٨		٣,٦٨		
التعاطف	المتوقعة	٥٠	٢١,١٦	٤,١٤-	٣,٤٢	٦,٦٣	٠,٠١
	الفعلى	٥٠	١٧,٠٢		٣,٧٣		
الاستبيان ككل	المتوقعة	٥٠	١٣٣,٨٤	٢٧,٣٤-	١٣,٦٤	١٠,٧٦	٠,٠١
	الفعلى	٥٠	١٠٦,٥٠		١٦,٣٧		

يتضح من الجدول السابق - بحساب الفجوة بين توقعات وإدراكات أفراد العينة - لكل بعد من أبعاد الاستبانة، وعلى الاستبانة ككل، أن توقعات الأفراد للخدمة المقدمة لهم أعلى من إدراكاتهم لمستوى الخدمة المقدمة لهم فى الاستبانة ككل حيث كانت الفجوة ٢٧,٣٤- لصالح الخدمة المتوقعة مما يدل على انخفاض مستوى الخدمة المقدمة لهم، وبالنظر لأبعاد الدراسة يلاحظ أن بُعد الاعتمادية جاء فى المرتبة الأولى من حيث مستوى توقع الأفراد للخدمة المقدمة بفارق قدره ٨,٣٢-، ويليه فى المرتبة الثانية بُعد العناصر المادية الملموسة بفارق قدره ٦,٣٢-، على الرغم من حداثة مبنى الكلية، وهذا يدعو إلى

إعادة النظر فى الخدمات المقدمة للطلاب وخاصة فى هذين البعدين (الاعتمادية والعناصر المادية الملموسة) فيما يخص الالتزام بمواعيد محددة للمحاضرات وقواعد محددة وعادلة للإشراف وتقديم خدمات مختلفة للباحثين لتيسير مهامهم العلمية والبحثية، ويحتل المرتبة الأخيرة بعدى الضمان والتعاطف بفارق -١٤,٤ لكل منهما، وبحساب قيمة ت تم رفض الفرض الأول، حيث يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠,٠١ بين استجابات أفراد العينة المتوقع والفاعلى لصالح المتوقع، مما يدل على أن طموحات وتوقعات أفراد العينة كانت اعلى بدلالة إحصائية من الواقع الفعلى للخدمات المقدمة، وهذا يدعو إلى تحسين مستوى الخدمات التى تقدمها الكلية حتى تتلشى الفجوة بين مستوى توقعات الأفراد وإدراكاتهم لمستوى الخدمة الفعلى.

الفرض الثانى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات استجابات أفراد مجموعة الدراسة المتوقعة والفعلية نعى طنغير الجنس [ذكور - إناث] على الاستبانة ككل وفى كل بعد من أبعادها.

لاختبار صحة الفرض الثانى تم حساب اختبار مان- ويتى Mann-Whitney Test للعينات المستقلة لدلالة الفروق بين متوسطى رتب درجات استجابات أفراد مجموعة الدراسة المتوقعة والفعلية حسب متغير الجنس (ذكور - إناث) على الاستبانة ككل وفى كل بعد من أبعادها، وظهرت النتائج كما هو موضح بالجدول الآتى:

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى رتب درجات استجابات أفراد مجموعة الدراسة المتوقعة والفعلية تعزى لمتغير الجنس (ذكور - إناث) على الاستبانة ككل، وفى كل بعد من أبعادها، بمعنى أنه لا يوجد اختلاف جوهري بين مستوى توقعات وطموحات الذكور والإناث عن إدراكاتهم الفعلية للخدمة المقدمة لهم من الكلية.

الفرض الثالث: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد مجموعة الدراسة فى الأقسام الخمسة للخدمة المتوقعة والفعلية على الاستبانة ككل وفى كل بعد من أبعادها.

لاختبار صحة الفرض الثالث تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة المتوقعة والفعلية، وحساب الفجوة فى الأقسام الخمسة وعلى الاستبانة ككل، وظهرت النتائج كما هو موضح بالجدول الآتى:

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين المتوسطات الحسابية لدرجات استجابات أفراد مجموعة الدراسة المتوقعة والفعلية فى الأقسام الخمسة على الاستبانة ككل، وفى كل بُعد من أبعادها الفرعية، وبحساب الفجوة بين المتوسطات الحسابية لتوقعات وإدراكات أفراد الدراسة على الاستبانة ككل للخدمة المقدمة لهم يتضح أن مستوى توقعات الأفراد أعلى من مستوى إدراكهم للخدمة المقدمة لهم باختلاف تخصصاتهم، ويحتل قسم الصحة النفسية المرتبة الأولى من حيث مستوى توقع أفراد الدراسة للخدمة المقدمة عن الواقع الفعلى يليه قسم الأصول ثم المناهج ثم التربية المقارنة، وفى المرتبة الأخيرة يأتى قسم علم النفس التربوى، وبالنسبة لقياس الفجوة بين المتوسطات الحسابية لتوقعات وإدراكات أفراد الدراسة للخدمة المقدمة لهم لكل بُعد من أبعاد الدراسة، فيحتل أيضاً قسم الصحة النفسية المرتبة الأولى فى كل أبعاد الاستبانة ما عدا بُعد الضمان الذى يحتل فيه قسم علم النفس التربوى المرتبة الأولى. ولمعرفة دلالة هذه الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادى الاتجاه One Way - ANOVA وكانت النتائج موضحة بالجدول التالى:

يتضح من الجدول السابق أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد مجموعة الدراسة المتوقعة والفعلية فى الأقسام الخمسة على الاستبانة ككل وفى كل بعد من أبعاده الفرعية، وهذا يدل على أنه لا يوجد فروق بين جميع أفراد العينة بغض النظر عن تخصصاتهم المختلفة لمستوى توقعاتهم وإدراكاتهم للخدمة المقدمة من قبل الكلية.

٣- ملخص لنتائج الدراسة الميدانية

يمكن إدراج أهم نتائج الدراسة الميدانية موزعة على الأبعاد الخمس التى تشكل جودة العناصر المادية الملموسة، وجودة العمليات على النحو التالى:

البعد الأول: العناصر المادية الملموسة:

كشفت النتائج عن وجود فجوة بين توقعات وإدراكات الطلاب لجودة الخدمات التى تقدمها الدراسات العليا التربوية فى البعد ككل لصالح جودة الخدمة المتوقعة، وأن مستوى جودة الخدمة غير مرض لمعظم الطلاب، وأن أعلى فروق سالبة فى الخدمات التالية:

- يوجد بالكلية مركز الاستشارات الإحصائية والبحثية لمساعدة الباحثين فى دراستهم الأكاديمية.
- يوجد بالقاعات الدراسية كافة التسهيلات المادية اللازمة للعملية التعليمية.
- تتوفر بالمكتبة الخدمات التقنية مثل الإنترنت والمراجع الإلكترونية.
- يوجد بالمكتبة المراجع العلمية الحديثة المرتبطة بالتخصصات التربوية بشكل كاف .
- تتوفر بمكتبة الكلية التجهيزات والأثاث الكافى لأعداد الباحثين الزائرين .
- تتصف مختلف مرافق الكلية بالنظافة.

- يسود مبانى الكلية المناخ الصحى.

البعد الثانى: الاعتمادية:

كشفت النتائج عن وجود فروق سالبة بين توقعات وإدراكات الطلاب لجودة الخدمات التى تقدمها الدراسات العليا التربوية فى البعد ككل لصالح جودة الخدمة المتوقعة، وأن مستوى جودة الخدمة غير مرض لمعظم الطلاب، وأن أعلى فروق سالبة فى الخدمات التالية:

- يترك للباحث الحرية فى اختيار المشرف
- يتوافر بالقسم الأكاديمى قواعد محددة للإشراف
- تتاح الفرصة للباحثين فى حلقة النقاش لتبادل الآراء والأفكار والخبرات
- تشمل المقررات الدراسية على المعارف والمهارات الأكاديمية المطلوبة للبحث التربوى.
- يعطى المشرف مواعيد محددة لمراجعة كل فصل من فصول الدراسة على حدة.
- تنمى المقررات الدراسية التفكير الناقد والإبداعى لدى الباحثين.
- تساعد المقررات على إكساب الباحث مهارات تحديد مصادر المعلومات اللازمة للبحث.
- يوجه المشرف الباحث إلى الأدبيات الخاصة بموضوع الدراسة فى مرحلة الكتابة.
- يتوافر بالقسم الأكاديمى قواعد محددة للإشراف.

البعد الثالث: الاستجابة:

كشفت النتائج عن وجود فروق سالبة بين توقعات وإدراكات الطلاب لجودة الخدمات التى تقدمها الدراسات العليا التربوية فى البعد ككل لصالح جودة الخدمة

المتوقعة، وأن مستوى جودة الخدمة غير مرض لمعظم الطلاب، وأن أعلى فروق سالبة فى الخدمات التالية:

- يرشد عضو هيئة التدريس الباحثين لاختيار الموضوعات البحثية التى تتناسب مع قدراتهم وإمكاناتهم.
- يتواجد عضو هيئة التدريس فى وقت الساعات المكتبية لتلبية احتياجات الباحثين.
- يرشد المشرف الباحث إلى فنيات الكتابة العلمية السليمة.
- يوجه عضو هيئة التدريس اهتمام الباحثين إلى موضوع البحث الذى يفيد الجامعة والمجتمع.
- يقدم المشرف توجيهات مجدية وتساعد الباحث على إنجاز بحثه فى الوقت المناسب.

البعد الرابع: الضمان:

كشفت النتائج عن وجود فروق سالبة بين توقعات وإدراكات الطلاب لجودة الخدمات التى تقدمها الدراسات العليا التربوية فى البعد ككل لصالح جودة الخدمة المتوقعة، وأن مستوى جودة الخدمة غير مرض لمعظم الطلاب، وأن أعلى فروق سالبة فى الخدمات التالية:

- يحرص الأساتذة على تحقيق المساواة والعدالة بين الباحثين.
- يبعث سلوك الأساتذة الثقة فى الباحثين.
- يمتلك أستاذ المادة مهارات تخطيط عملية التعليم وتنفيذها وتقويمها بشكل مستمر.
- يمتلك أستاذ المادة الخبرة والمعرفة المتجددة فى مجال التخصص.

البعد الخامس: التعاطف:

كشفت النتائج عن وجود فروق سالبة بين توقعات وإدراكات الطلاب لجودة الخدمات التى تقدمها الدراسات العليا التربوية فى البعد ككل لصالح جودة الخدمة

المتوقعة، وأن مستوى جودة الخدمة غير مرض لمعظم الطلاب، وأن أعلى فروق سالبة في الخدمات التالية:

- يهتم المشرف بإقامة العلاقات الإنسانية مع الباحثين بشكل فردي.
- يراعى المشرف قدرات وإمكانات الباحث عند تكليفه بالمهام البحثية.
- يتفهم المشرفون احتياجات الباحثين والعمل على تلبيتها.
- يهتم الأساتذة بمعرفة آراء الباحثين فيهم وطريقة تدريسهم.
- يتفهم المشرفون احتياجات الباحثين والعمل على تلبيتها.

المحور الرابع: التصور المقترح لتطوير جودة الخدمات الأكاديمية بالدراسات العليا التربوية في كلية التربية جامعة بنها.

تأسيساً على نتائج الدراسة التحليلية والميدانية يمكن التصدى لوضع ملامح لتصور مقترح يفيد في تطوير الخدمات الأكاديمية للدراسات العليا، ويمكن تقسيم هذا التصور المقترح إلى ما يلي:

أولاً: فلسفة التصور المقترح:

يستند التصور المقترح إلى فلسفة مؤداها أن تطوير جودة الخدمات الأكاديمية للدراسات العليا بكلية التربية يستوجب إحداث تغييرات لكافة منظومة الدراسات العليا من مدخلات وعمليات ومخرجات، مع التركيز على تحقيق طموحات وتوقعات طالب الدراسات العليا لجودة الخدمات المقدمة.

ثانياً: منطلقات التصور المقترح:

ينطلق التصور المقترح من مجموعة من المنطلقات وهي:

- أن للدراسات العليا دور أساسى فى تحقيق تقدم ورقى المجتمع بما تقدمه من أبحاث علمية هادفة لخدمته.
- تطوير جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا لجذب أكبر عدد من الطلاب لتكملة دراساتهم فى كلية التربية.
- أصبح تطوير منظومة الدراسات العليا أمراً ضرورياً تحتمه الكثير من العوامل المحلية والإقليمية والعالمية وذلك للارتقاء بجودة هذه المنظومة.
- تطوير جودة الخدمات الأكاديمية للدراسات العليا عملية شاملة متكاملة تأخذ فى اعتبارها كافة منظومة الدراسات العليا من مدخلات وعمليات ومخرجات.
- أن منظومة الدراسات العليا تعاني من العديد من أوجه القصور والتي يجب التغلب عليها لتطوير جودة الخدمات الأكاديمية.

ثالثاً: أهداف التصور المقترح:

- إن الهدف الرئيس من التصور المقترح هو الارتقاء بجودة الخدمات الأكاديمية التى تقدمها الدراسات العليا التربوية بأبعادها الخمس (العناصر المادية الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف) لتلبية توقعات الطلاب لمستوى الخدمة، ويوجد مجموعة من الأهداف الفرعية تتمثل فيما يلى:
- مراعاة أبعاد الجودة فى تقديم الخدمات لطلاب الدراسات العليا.
 - كسب رضا وولاء الطلاب المقيدين، ومن ثم الاحتفاظ بهم، وتشجيع طلاب جدد بالتسجيل فى الكلية لتحقيق الميزة التنافسية للكلية.
 - إعداد الطلاب بمواصفات ومعايير معينة تجعلهم قادرين على معايشة العصر الحالى ومواجهة تحديات المستقبل.

- استثمار إمكانات الكلية المتاحة من بشرية ومادية استثماراً جيداً من أجل تطوير جودة الخدمات.
- تقديم مجموعة من المقترحات لمساعدة متخذي القرار بشأن تطوير جودة الخدمات المقدمة لطلاب الدراسات العليا.

رابعاً: متضمنات التصور المقترح:

تأسيساً على ما سبق يمكن اقتراح المتضمنات الخمس المتصلة بجودة الخدمات الأكاديمية، وهي على وجه التحديد ما يلي:

البعد الأول: العناصر المادية الملموسة:

تتمثل مقترحات تحسين وتطوير مستوى جودة الخدمات الأكاديمية، في تحقيق

ما يلي:

- تأسيس مركز للاستشارات الإحصائية والبحثية لمساعدة الباحثين في دراستهم الأكاديمية، واعتماد هذا المركز وحدة ذات طابع خاص، على أن يقدم المركز خدمات متنوعة للباحثين بأسعار رمزية مثل: خدمات ترجمة، تدقيق لغوي، كتابة وطباعة، جمع بيانات ومعلومات، وكذلك خدمات عمل الإحصاء من خلال استقطاب متخصصين من الكلية داخل المركز.
- تجهيز كل القاعات الدراسية بالكلية بكافة التسهيلات الفنية والمادية الداعمة للعملية التعليمية، من وجود مصدر دائم للكهرباء، وجود خرائط داخل القاعة توضح مداخل ومخارج الطوارئ، اتصال القاعة بشبكة الإنترنت، أن تكون القاعة مزودة بالوسائل السمعية والبصرية اللازمة للعملية التعليمية، القاعة مزودة بسبورة وأجهزة العرض، توافر منضدة وكرسي للمحاضر، توافر مقعد لكل طالب، توافر التجهيزات ذات

الصلة بالإضاءة المناسبة والتجهيزات ذات الصلة بملاءمة درجة الحرارة أثناء إلقاء المحاضرات وتوافر التهوية الجيدة ، وجود علامات تحدد اتجاهات أبواب الطوارئ، وجود تجهيزات ضد الحرائق بالقرب من القاعة، ضرورة كفاية المساحة الأرضية للقاعات للأعداد الطلاب ١,٢ - ١,٥ م / طالب.

- توفير الخدمات التقنية بالمكتبة مثل خدمة البحث الإلكتروني، والمراجع الإلكترونية، الاتصال بشبكة الإنترنت، الفهرسة الإلكترونية.
- فاعلية المكتبة فى العملية التعليمية والبحثية من وجود سجلات للزائرين، وجود قاعدة معلومات وافية عن المصادر والمراجع المتعددة بالمكتبة ، وقت عمل المكتبة يتناسب مع ظروف المستفيدين منه، وتوافر العمالة المناسبة بالمكتبة: مساعد فنى لكل ٣٠٠ طالب، مشرف لكل قاعة ، ٢ فنى تصوير، عامل غير فنى لكل قاعتين.
- تحديث وكفاية مختلف المراجع العلمية بالمكتبة المرتبطة بالتخصصات التربوية من كتب وموسوعات ومعاجم وقواميس ودوريات وأطروحات علمية، بحيث يكون عدد النسخ من كل كتاب: لا يقل عن نسختين، عدد المراجع والدوريات: لا يقل عدد المراجع عن ٥٠ مرجعا لكل تخصص/ وعدد لا يقل عن ٥ دوريات مختلفة فى كل تخصص.
- توفير التجهيزات اللازمة والأثاث الكافى لأعداد الباحثين الزائرين بمكتبة الكلية من توفر مناظير ومقاعد بعدد المستفيدين، وجود أرفف وخزانات للكتب والدوريات والرسائل وغيرها، توفر عدد أجهزة الحاسب الشخصى بحيث لا تقل عن جهاز لكل ٢٠ طالبا لمساعدة الطلاب فى العمليات البحثية، توفر شاشات الفهرسة، بحيث لا تقل عن شاشة لكل ٥٠ طالبا، توفر عدد ماكينات التصوير لا تقل عن ٢ ماكينة تصوير مستخدمة بالفعل.

- التأكيد على نظافة الكلية وجميع مرافقها من خلال قيام عمال الخدمات بأدوارهم على أكمل وجه، والقيام بالمتابعة والرقابة المستمرة لهم من قبل رؤسائهم، وتوافر العدد الكافي من عمال الخدمات، ضرورة سلامة شبكة الصرف الصحي، ضرورة وجود عامل خدمات لكل قاعة محاضرات، وعقد لجنة شئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة ندوات تثقيفية للعاملين والطلاب لتوعيتهم بأهمية المحافظة على نظافة الكلية بصفة دورية كل عام.
- تضمين المناخ العام للمباني معايير السلامة المهنية خاصة ما يتصل بـــــــ:
 - من توفر متطلبات المقاومة والوقاية من الحريق مثل: طفايات حريق، معدات إنذار صوتية وضوئية، وجود شبكة خراطيم مطاطية لجميع الطوابق، مخارج الطوارئ بجميع الأدوار، وجود العلامات الإرشادية فى أماكن مناسبة وواضحة للعيان، تحسين مستوى المرافق الصحية، وجود المساحات الخضراء المنتشرة فى مختلف الأماكن بالكلية، وجود أماكن مخصصة لوضع القمامة بالأعداد والمساحات المناسبة، واتساع مساحات الفضاء حولها وهو ما يوفر مناخاً صحياً بعيداً عن مصادر التلوث.
- ضرورة توفير التسهيلات الداعمة للملائمة للعملية التعليمية من وجود مقاعد انتظار للطلاب، كافتريا مجهزة، ومتوافر بها كراسى ومقاعد كافية لحد ما، توافر مكتبة التصوير والطباعة، وجود معرض الكتاب بالكلية مزود بالكتب الكافية التى تشبع ميول ورغبات الطلاب بصفة دورية، وجود قاعات أنشطة فيها ملاعب ترفيهية كافية ومناسبة، وجود سيارة للكلية مجهزة ومتوفرة فى أى وقت لأداء المهام خارج الكلية، وجود مركز توزيع الكتاب الجامعى يودى الخدمات المنوطة به.

البعد الثانى: الاعتمادية:

تتمثل مقترحات تحسين وتطوير مستوى جودة الخدمات الأكاديمية فى الحرص على ما يلى:

- توفير قواعد محددة للإشراف بالأقسام الأكاديمية مثل: تحديد عدد من الباحثين لكل عضو هيئة تدريس للإشراف عليه، مراعاة التخصص الدقيق لعضو هيئة التدريس فى تحديد موضوعات الإشراف، تحديد أثنان فقط من المشرفين على البحث، الحرية للباحث فى اختيار موضوع بحثه من الخطة البحثية بالقسم أو من خارجها، يتم الإشراف بشكل منتظم بحيث يحدد عضو هيئة التدريس فترة زمنية معينة لقراءة وإعادة كل فصل من الرسالة، من حق الباحث طلب إنهاء إشراف أحد المشرفين عليه لما فيه مصلحة البحث، عند اختيار لجنة الإشراف لا بد من الاتفاق والانسجام فى الفكر بين المشرفين، ترك الحرية للمشرف لاختيار طلابه، وضع آليه مقننة من القسم الأكاديمي للاتصال بين المشرف والباحث.
- إتاحة مساحات من الحرية فى اختيار المشرف حتى يتحقق الإنسجام الفكرى والتآلف بينهما مما ينعكس على جودة البحث العلمى التربوى.
- الأرتقاء بالمستوى العلمى والمهنى للباحثين من خلال إتاحة الفرصة للجميع لتبادل الأفكار العلمية مع الأساتذة من خلال حلقة النقاش (السيمينار).
- اطلاع مجتمع حلقة النقاش على أحدث الكتابات فى الميدان التربوى من خلال عرض كتاب جديد أو اتجاه تربوى جديد أو أحدث الرسائل بالقسم وغيرها، على أن يتخذ العرض شكل ندوة يشارك فيها جميع الحضور ومنهم الباحثون بالرأى مما يثرى البحث العلمى التربوى.
- تضمين الخطة الدراسية لبرامج الدراسات العليا التربوية مقررات إجبارية عن المهارات الأكاديمية المطلوبة للبحث عند توصيف المقررات مثل: المهارات المعرفية (مهارات تخطيط الاطار العام للدراسة، مهارات القراءة الابتكارية)، مهارات التفكير (مهارات التفكير الناقد والأبداعى، مهارات التفكير الإستراتيجى)، المهارات الحياتية

- (مهارات إدارة الوقت، مهارات التعامل مع الضغوط، مهارات صنع القرار وحل المشكلات، مهارات التواصل مع الآخرين، مهارات التنقيف الذاتى)، مهارات التعلم الإلكتروني، ومهارات تحديد مصادر المعلومات اللازمة للبحث.
- اعتماد مجموعة من الآليات لمتابعة أداء أعضاء هيئة التدريس مع الباحثين أثناء فترة الإشراف على الرسالة وفقاً لضوابط محددة لا تقيد الحرية الأكاديمية التى يمارسها المشرف.

البعد الثالث: الاستجابة:

تتمثل مقترحات تحسين مستوى جودة الخدمات الأكاديمية فى هذا البعد فى

تحقيق ما يلى:

- تأسيس وحدة الإرشاد الأكاديمى والريادة العلمية تكون من مهامها دراسة احتياجات الباحثين وإرشادهم لاختيار موضوعات بحثية هادفة لخدمة المجتمع، وبما يتناسب مع إمكانياتهم وقدراتهم، وتنظيم ورش عمل لمناقشة مشكلات الطلاب الأكاديمية.
- التأكيد من قبل الأجهزة الإدارية العليا بالكلية عامةً ووكيل الكلية للدراسات العليا ورؤساء الأقسام خاصةً على التواجد المستمر لأعضاء هيئة التدريس فى وقت الساعات المكتنية لتلبية احتياجات الباحثين، وحل المشكلات التى قد تعوق أدائهم البحثى، بحيث يتم تخصيص عدد من الساعات لكل عضو هيئة التدريس، وتحديد الأيام، مع الأخذ بمبدأ الثواب والعقاب بحيث يعاقب المقصر.
- التأكيد على اهتمام الخبراء من أعضاء هيئة التدريس فى كل قسم من الأقسام العلمية بعمل برنامج تشييطى لشباب الباحثين المسجلين لدرجتى الماجستير والدكتوراه شهرياً، على أن يكون أحد مهامه الرئيسية تعريف المسجلين بفتيات الكتابة العلمية السليمة القائمة على الموضوعية باعتبارها ضرورة منهجية تحتمها الأمانة العلمية.

- عقد ندوات علمية دورية- بواقع ندوتين فى العام الدراسى - لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالكلية من أجل إكسابهم الخبرة الأكاديمية الكافية فى مجال البحث العلمى، والإلمام بكل ما هو جديد فى مجالات التخصص، ومن ثم تطوير أدائهم العلمى، بحيث يكون لديهم القدرة على توجيه الباحثين إلى الموضوعات العلمية الحديثة التى تفيد الجامعة والمجتمع، والرد على استفساراتهم ونقل هذه الخبرة لهم ، وكذلك تقديم توجيهات مجدية تساعد الباحثين على أداء البحث فى الوقت المناسب.
- يقدم المشرف للباحثين يد العون لتيسير الصعاب التى تقف عقبة فى إنجاز أبحاثهم على أن يخصص محاضرة أو اثنتين لتعليمهم أصول البحث العلمى وطرق جمع المادة وتصنيفها وتوثيقها وتحليلها، وكذلك متابعتهم بصورة منتظمة.

البعد الرابع: الضمان:

تتمثل مقترحات تحسين مستوى جودة الخدمات الأكاديمية فى هذا البعد فى

تحقيق ما يلى:

- يحرص عضو هيئة التدريس على تحقيق العدالة بين الباحثين على كافة المستويات، وذلك من خلال اتباع القوانين واللوائح دون تمييز بين الباحثين.
- يمنح الباحثون من قبل أعضاء هيئة التدريس قدرًا كافيًا من الحرية الأكاديمية، ويعبرون عن آرائهم بحرية لتنمية الشعور لديهم بالثقة.
- إعداد برنامج تدريبي من قبل رؤساء الأقسام العلمية يشمل جميع أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم للمساهمة فى تنمية مستوى الكفاءات الآتية: الكفاءات المعرفية فيما يتعلق: التمكن من المادة العلمية، ومعرفة الجديد فى مجال تخصصه، وكيفية الترابط بين محتوى المادة العلمية والتقدم العلمى، والكفاءات المهنية فيما يتعلق:

بطريقة عرض المادة العلمية فى أثناء المحاضرة، وأساليب التدريس، والقدرة على التخطيط للعملية التعليمية وتنفيذها، وتقويمها بشكل مستمر، وكيفية تنمية الاتجاه التحليلي، والمهارى الفكرى لدى الباحثين ، وأساليب إثارة الدافعية والاتجاهات العلمية لدى الباحثين، وطرق استخدام وسائل التعلم الحديثة وتقنياته فى التدريس، مما يساعد أعضاء هيئة التدريس أن يصبحوا على درجة من الكفاءة والإتقان لأدوارهم مما يشعرهم بالثقة فى أنفسهم وثقة الباحثين فيهم.

- يحرص عضو هيئة التدريس على الاطلاع على كل ما يكتب عن موضوع تخصصه باللغة العربية والإنجليزية ، وتنمية قدرته على فهم واستيعاب اللغة الإنجليزية إن لم يكن يمتلكها، وبذلك يفتح آفاقا جديدة من المعرفة أمام طلبته.
- يحرص عضو هيئة التدريس على إقامة علاقات مع المتخصصين فى مجال تخصصه الدقيق فى بلده وفى الوطن العربى وخارج الوطن العربى، إذ يسهل عليه ذلك الاطلاع على آخر المستجدات فى ميدان تخصصه وتبادل الأفكار والآراء مع هؤلاء المتخصصين مما يعكس إيجابيا على الطلبة.
- يحرص عضو هيئة التدريس على حضور ما أمكن من المؤتمرات والندوات ذات الصلة بموضوع تخصصه، ففى ذلك زيادة فى خبرته تنعكس إيجابيا على الطلبة.
- يكون المشرفون نموذجا فى الأخلاق والأمانة للباحثين من خلال التزامهم بالدستور الأخلاقى للمهنة، ومحاسبتهم من قبل المسؤولين إذا أخلوا به، ويصل الأمر إلى الحرمان والعزل من المهنة، لمن يرتكبون انحرافات كبيرة.

البعد الخامس: التعاطف:

تتمثل مقترحات تحسين مستوى جودة الخدمات الأكاديمية فى هذا البعد فى

تحقيق ما يلى:

- يسعى عضو هيئة التدريس إلى إقامة علاقات إنسانية يسودها الود والتعاطف بينه وبين طلابه.
- يتعامل المشرف مع الباحثين بتواضع واحترام.
- عقد لقاءات دورية بين الأساتذة المشرفين والباحثين للاستماع لوجهات نظرهم وآرائهم المتعددة بصدق ورحب، وذلك لمعرفة قدراتهم وإمكاناتهم وظروفهم، ومراعاة ذلك عند تكليفهم بالمهام البحثية.
- يحرص المشرف على تشجيع الباحثين المتفوقين بمكافآت مادية ومعنوية
- يحرص المشرف على تحديد احتياجات الباحثين بصفة دورية، من خلال المقابلات الشخصية والملاحظة المستمرة، والعمل على تلبية تلك الاحتياجات.
- يهتم عضو هيئة التدريس بعمل التغذية الراجعة لتحسين أدائه من خلال معرفة آراء الباحثين فى الأداء الفعلى له وقياس رضاهم- فى نهاية الفصل الدراسي- من حيث كيفية التعامل معهم، وكذلك كيفية التواصل معهم واحترام آرائهم وتقبل نقدهم، التمكن من المحتوى العلمى، استخدام أساليب تدريسية فعالة.

خامساً: متطلبات تنفيذ التصور المقترح:

- فى ضوء ما تقدم يصبح من الضرورى تيسير المتطلبات التالية لسرعة إنجاز التصور المقترح:
- إعادة النظر فى البرامج الموجودة وإدخال برامج جديدة جاذبة لطلاب الدراسات العليا وتتوافق مع متطلبات سوق العمل.
 - وضع خريطة بحثية ذات موضوعات بحثية تتوافق مع متطلبات العصر وتلبى احتياجات المجتمع.

- تخفيف العبء التدريسي لبعض أعضاء هيئة التدريس حتى يتفرغوا لمهام التدريس والإشراف لطلاب الدراسات العليا.
- تحديد عدد محدد من الباحثين لكل عضو هيئة التدريس للقيام بمهام الإشراف على أكمل وجه.
- وضع سياسة واضحة ومحددة وعادلة للإشراف.
- الارتقاء بمستوى جودة أعضاء هيئة التدريس القائمين بالتدريس لطلاب الدراسات العليا؛ وذلك من خلال انتقاء ذوى الخبرة والكفاءة فى مجال التدريس للدراسات العليا، والتنمية المهنية لهم من خلال البرامج التدريبية المستمرة، مما يؤدي إلى رفع جودة خريجي الدراسات العليا.
- الاستثمار الأمثل لكل الموارد المادية والمالية والبشرية المتاحة فى كلية التربية لخدمة طلاب الدراسات العليا.
- تخصيص مدرج فى المبنى المزعم إنشاؤه على أرض الكلية يتسع للأعداد الكبيرة لطلاب الدراسات العليا.
- البحث عن مصادر تمويل بديلة لتنمية الموارد الذاتية للكلية مما يكون له تأثير كبير فى تقديم خدمات أكاديمية متميزة لطلاب الدراسات العليا.
- عقد لقاءات دورية بين إدارة الكلية وطلاب الدراسات العليا لعرض مشكلاتهم ومحاولة حلها، وتذليل الصعوبات التى تقف أمامهم.
- استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة لتيسير الأعمال الإدارية وخدمات التسجيل والتدريس والإشراف لطلاب الدراسات العليا.
- توفير خدمة المقررات والامتحانات الإلكترونية مدفوعة الأجر لطلاب الدراسات العليا الوافدين.

- توفر الإدارة الواعية الديموقراطية التى تؤمن بالتغيير والتطوير والابتكار.
- الارتقاء بمستوى جودة الجهاز الإدارى من خلال الدورات التدريبية المستمرة لخدمة طلاب الدراسات العليا وكيفية التعامل مع قواعد البيانات والوسائل التكنولوجية الحديثة.
- التقويم المستمر لمنظومة الدراسات العليا لمعرفة نواحي القصور والضعف ومحاولة إيجاد الحلول الملائمة.
- قياس رضا طلاب الدراسات العليا بصفة مستمرة عن مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم.
- تطبيق مبدأ المحاسبية على كل عضو هيئة تدريس يقصر فى أداء واجباته التدريسية والإشرافية.
- إنشاء وحدة ذات طابع خاص بكلية التربية لتسويق الأبحاث العلمية حتى يستفيد منها المجتمع المحلى.

سادساً: معوقات تنفيذ التصور المقترح:

- قيادات إدارية لا تؤمن بالتغيير والتطوير.
- البيروقراطية الإدارية وسيادة الروتين والبطء فى اتخاذ القرارات.
- غياب ثقافة المشاركة فى تجويد العمليات الإدارية.
- مقاومة الإصلاح والتطوير من قبل بعض المسؤولين فى الإدارات المختلفة بالكلية.
- عزوف أعضاء هيئة تدريس عن مساعدة قيادات الكلية فى تبني معايير الجودة وتطوير العمل بالكلية.
- محدودية الموارد المالية اللازمة لتطوير الخدمات الأكاديمية بالكلية.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- ١- إبراهيم، فاطمة أحمد زكى (٢٠١٦): تقويم جودة الخدمات الطلابية فى كلية التربية جامعة الزقازيق من وجهة نظر الطلاب باستخدام بعض نماذج جودة الخدمة البديلة، مجلة الإدارة التربوية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، السنة الثالثة، العدد الثامن.
- ٢- أبو دف، محمود خليل صالح (٢٠٠٢): تقويم أداء الأستاذ الجامعى فى مجال الإشراف على الرسائل العلمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا، مجلة القراءة والمعرفة، الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، العدد (١٧).
- ٣- البروارى، نزار عبد المجيد؛ باشيوة، لحسن عبد الله (٢٠١١): إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة مفاهيم وأسس وتطبيقات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
- ٤- الجعد، نوال بنت حمد بن محمد؛ العتيبي، مريم بنت سلمى الروقى (٢٠١٨): واقع الإرشاد الأكاديمى على خطط الرسائل العلمية من وجهة نظر طلاب وطالبات الدراسات العليا فى كلية التربية بجامعة الملك سعود، المجلة التربوية الدولية المتخصصة، المجلد السابع، العدد الرابع.
- ٥- حروش، رفيقة (٢٠١٦): إدارة الجودة الشاملة فى المؤسسات التعليمية.. محاولة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم الثانوى باستخدام التحليل النظامى (الجزائر نموذجاً)، دار الكتاب الحديث، القاهرة.

- ٦- الخميسى، السيد سلامة (٢٠٠٧): معايير جودة المدرسة الفعالة فى ضوء منحى النظم: رؤية منهجية، اللقاء السنوى الرابع عشر الجودة فى التعليم العام، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، كلية التربية جامعة الملك سعود.
- ٧- الدراسة الذاتية لكلية التربية جامعة بنها ٢٠١٦/٢٠١٧ المعتمدة بمجلس الكلية رقم (٣٦١) بتاريخ ٢٠١٨/٤/٢١
- ٨- الرباح، عبداللطيف بن عبدالعزيز (٢٠١٧): الفجوة بين المدركات والتوقعات لجودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الماجستير فى قسم أصول التربية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، مجلة العلوم التربوية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالسعودية، العدد (١٠).
- ٩- الشرجبى، عبد الرحمن محمد، وآخرون (٢٠١٧): مستوى جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا فى الأكاديمية العربية - كلية العلوم المالية والمصرفية - صنعاء، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعى، المجلد (١٠)، العدد (٣١)
- ١٠- الرشيدى، بشير صالح (٢٠٠٠): مناهج البحث التربوى (رؤية تطبيقية مبسطة)، دار الكتاب الحديث، القاهرة.
- ١١- زاهر، ضياء الدين (٢٠١٧): التخطيط الإستراتيجى للتعليم الجامعى العربى، سلسلة مستقبلات، المركز العربى للتعليم والتنمية، القاهرة.
- ١٢- السعودى، رمضان محمد محمد (٢٠١٤): التخطيط الإستراتيجى وجودة تسويق الخدمات الجامعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.

- ١٣- السلمي، سعود بن مستور، وآخرون (٢٠١٨): جودة ضوابط وإجراءات القبول واستحداث برامج الدراسات العليا وتطويرها بجامعة الملك عبد العزيز، مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث فى التعليم العالى، العدد (٣٨)، المجلد الثانى.
- ١٤- السيد، حسام حمدى عبد الحميد (٢٠١٤): قياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات فى جودة الخدمة التعليمية بالجامعات المصرية باستخدام مقياس Servqual مقارنة ببعض الجامعات العربية والأجنبية (دراسة تطبيقية على جامعة حلوان)، مجلة كلية التربية، جامعة المنوفية، المجلد (٢٩)، العدد الثالث.
- ١٥- الشتيحي، ايناس سعيد عبد الحميد (٢٠١٦): مهام المرشد الأكاديمى بمستويات الدراسات العليا فى أقسام تربية الطفل بين النظرية والتطبيق "دراسة ميدانية"، مجلة الطفولة والتنمية، المجلس العربى للطفولة والتنمية، المجلد السادس، العدد (٢٦).
- ١٦- الشرقاوى، أميرة محمود (٢٠١٧): أساليب التخطيط التربوى.. رؤية تحليلية نقدية، سلسلة التربية والمستقبل العربى (٨)، المؤلف، توزيع مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- ١٧- الشرقاوى، أنور محمد، وآخرون (١٩٩٦): اتجاهات معاصرة فى القياس والتقويم النفسى والتربوى ، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- ١٨- صلاح الدين، نسرین صالح محمد (٢٠١٦): تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلى Servperf: دراسة حالة كلية التربية جامعة عين شمس، مجلة البحث العلمى فى التربية، العدد (١٧)، الجزء الرابع.

- ١٩- عبد العزيز، أحمد محمد محمد (٢٠١٣): إستراتيجية مقترحة لتحقيق التميز فى جودة الخدمات المقدمة لطلاب كليات التربية بالجامعات المصرية باستخدام نموذج SERVQUAL ، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد (٣٧)، الجزء الأول.
- ٢٠- عتيق، عائشة (٢٠١٦): جودة الخدمات الصحية فى المؤسسات العمومية، دار خالد اللحيانى للنشر والتوزيع، عمان.
- ٢١- العجمى، حمد بن محمد (١٤٣٧هـ/٢٠١٦م): تطبيقات البرامج الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة، دار الكتاب الجامعى للنشر والتوزيع، الرياض.
- ٢٢- علام، صلاح الدين محمود (٢٠٠٦): القياس والتقييم التربوى والنفسى أساسياته وتطبيقاته وتوجهاته المعاصرة، دار الفكر العربى، القاهرة.
- ٢٣- عمر، أحمد مختار (١٤٢٩هـ/٢٠٠٨م): معجم اللغة العربية المعاصرة، المجلد الأول، عالم الكتب، القاهرة.
- ٢٤- العنقرى، عبد العزيز بن سلطان عبد الرحمن؛ نافع، وجيه عبد الستار (٢٠١٠): قياس جودة الخدمة التعليمية فى جامعة الطائف، مجلة جامعة الطائف للأداب والتربية، السعودية، المجلد الأول، العدد الثالث.
- ٢٥- الغزال، محمد عمر (٢٠١٥): المواصفات المرغوبة فى الأستاذ الجامعى من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا بكلية الآداب جامعة مصراتة، المجلة العلمية لكلية التربية جامعة مصراتة، العدد الثالث، السنة الثانية.
- ٢٦- الغزوى، على محمد سالم؛ القرعان، محمود فيصل على (٢٠١٧): تقييم جودة البرامج الأكاديمية فى جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد (٢٥)، العدد الرابع.

- ٢٧- القحطاني، منصور بن عوض صالح (٢٠١٠): واقع الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات الجامعية بجامعة الملك خالد وسبل تطويرها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب بالجامعة.. تصور مقترح، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، المجلد (١٣)، العدد (٢٩).
- ٢٨- الكسباني، محمد السيد على (٢٠١٢): البحث التربوي بين النظرية والتطبيق، سلسلة الفكر العربي في التربية وعلم النفس (٥٠)، دار الفكر العربي، القاهرة.
- ٢٩- كومار، ديباك (٢٠١٧) : الاعتماد الأكاديمي في المكتبات، ترجمة عفاف محمد نديم، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.
- ٣٠- اللائحة الداخلية للدراسات العليا كلية التربية-جامعة بنها والمستمدة كاملة من اللائحة الداخلية للدراسات العليا كلية التربية جامعة عين شمس والمعتمدة بالقرار الوزاري رقم ٤٣٦ في ٢٠١٧/٣/١٥
- ٣١- منير، الحمزة (٢٠١٤): قياس جودة خدمات المكتبة الجامعية في مؤسسات التعليم العالي تطبيق لمؤشرات الإدراكات والتوقعات: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة تبسة الجزائر، المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف - تونس.
- ٣٢- النقيب، متولى (٢٠٠٨): مهارات البحث عن المعلومات وإعداد البحوث في البيئة الرقمية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.

٣٣- الهادى، محمد محمد (٢٠٠٨): توجهات الإدارة العلمية للمكتبات ومرافق المعلومات وتحديات المستقبل، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.

٣٤- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد: المعايير القياسية لبرامج الدراسات العليا، القاهرة، مارس ٢٠٠٩.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1- Abu Hasan, Hishamuddin Fitri, et. al (2008): Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions, Journal of International Business Research, Vol. 1, No.3.
- 2- Ada, Sefer, et. al (2017): An Evaluation of Service Quality in Higher Education: Marmara and Niğde Omer Halisdemir Universities Department of Education Students, Universal Journal of Educational Research, Vol. 5, No. 11.
- 3- Alghamdi, Maha(2016): The Relationships among Transformational Leadership, Job Satisfaction, and Academic Service Quality AT Al-Baha University, Doctor of Education in Organizational Leadership Thesis, Pepperdine University, California.

- 4- Çelik, Ali Kemal, et. al (2018): Assessing Postgraduate Students Satisfaction with Quality of Services at a Turkish University Using Alternate Ordered Response Models, Journal of Periodica Polytechnica Social and Management Sciences, Vol. 26, No.1.
- 5- Green, Paul (2014): Measuring Service Quality In Higher Education: A South African Case Study, Journal of International Education Research, Vol. 10, No.2.
- 6- Greiner, Keith (2000): A Study of Academic Service Quality and Instructional Quality in A Midwestern Higher Education Environment, Doctor of Education Thesis, Drake University, Des Moines.
- 7- Hirmukhe, Jyotsna (2012): Measuring Internal Customers' Perception on Service. Quality Using Servqual in Administrative Services, International Journal of Scientific and Research Publications, Vol. 2, Issue 3.
- 8- Kim, Junyong & Feldman, Lori (2011): Managing Academic Advising Services Quality: Understanding and Meeting Needs and Expectations of Different Student Segments Marketing Management Journal, Vol. 21, Issue 1.

- 9- Leonnard (2018): The Performance of SERVQUAL to Measure Service Quality in Private University, Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science, Vol. 11, No. 1.
- 10- Meybodi, Alireza Rajabipoor (2012): Measuring Service Quality Using Servqual Model: A Case Study of Brokerage Offices in Iran, International Journal for Quality research, Vol.6, No.1.
- 11- Naidoo, V. & Mutinta, G. (2014): An Investigation into Service Quality Delivery at the University of KwaZulu-Natal, Journal of Social Science, Vol.38, No.3.
- 12- Rostami, Fatemeh Hoseini , et. al (2018): Analysis of Service Quality Gap between Perceptions and Expectations of Service Recipients using SERVQUAL Approach in Selected Hospitals in Golestan Province, Iranian Journal of Health Sciences, Vol.6, No.1.
- 13- Storitev, Merjenje Pricakovane Kakovosti & Turizmu, Visokega Izobraževanja V (2006): Expected Service Quality Measurement in Tourism Higher Education, Journal of Pregledni Znanstveni Članki/ Review Papers, Vol.1, No.2.

ملحق

أسماء السادة المحكمين^(*)

الاسم	الوظيفية
أ.م.د. أحمد محمود الزنفلى	أستاذ أصول التربية المساعد - كلية التربية - جامعة الزقازيق
أ.م.د. إيمان جمعه محمد	أستاذ أصول التربية المساعد - كلية التربية - جامعة بنها
أ.م.د. سعاد محمد عيد	أستاذ أصول التربية المساعد - كلية التربية - جامعة الزقازيق
أ.د. صلاح الدين توفيق	أستاذ أصول التربية - كلية التربية - جامعة بنها
أ.د. مجدى الشحات	أستاذ علم النفس ووكيل كلية التربية لشئون الطلاب - جامعة بنها
أ.د. محمد صبرى الحوت	أستاذ أصول التربية - كلية التربية - جامعة الزقازيق
أ.د. محمد ضياء الدين زاهر	أستاذ أصول التربية - كلية التربية - جامعة عين شمس
أ.د. ناديه حسن السيد	أستاذ أصول التربية - كلية التربية - جامعة بنها
أ.د. هانى محمد يونس	أستاذ أصول التربية - كلية التربية - جامعة بنها
أ.د. وضيفة محمد أبو سعده	أستاذ أصول التربية - كلية التربية - جامعة بنها

(*) تم ترتيب السادة المحكمين تبعًا للحروف الأبجدية.