

ISSN/ 2788-9777



# المجلة العلمية بجامعة سيئون

مجلة علمية محكمة- نصف سنوية-، تعنى بنشر البحوث العلمية في مجالات العلوم الإنسانية والتطبيقية. تصدرها نيابة الدراسات العليا والبحث العلمي

المجلد الثالث العدد الثاني ديسمبر ٢٠٢٢م

## جودة الخدمات التربوية المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين

## في محافظة مارب وفقاً لمقياس (SERVPERF)

بدرالدين حسين لطف الله البكولي\*

ملخص البحث:

سعى البحث لتقييم جودة الخدمات التربوية المدركة المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين في محافظة مارب، وفقاً للأبعاد المكونة لمقياس (SERVPERF)، واتبع البحث المنهج الوصفي، وبلغ حجم العينة (568) من طلبة المرحلة الثانوية النازحين والملتحقين بالدراسة عام 2021م - 2022م، حيث تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وصُممت استبانة تضمنت (5) أبعاد على وفق مقياس جودة الخدمة (SERVPERF)، وبلغ عدد المؤشرات (22) مؤشراً موزعة بالتساوي على جميع أبعاد المقياس، وأظهرت نتائج البحث أن جودة الخدمات التربوية المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين جاءت بدرجة منخفضة، وأبعاد جودة الخدمات التربوية مرتبة على التتالي: الأمان بدرجة متوسطة، والاعتمادية بدرجة متوسطة، والاستجابة بدرجة منخفضة، والملموسة بدرجة منخفضة، والتعاطف بدرجة منخفضة، كما أشارت النتائج بعدم فروق دالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات لأبعاد جودة الخدمات التربوية على وفق متغير النوع باستثناء بُعد الأمان، حيث جاءت الفروق لصالح الإناث، كما لا توجد فروق دالة إحصائية على وفق متغير الصف الدراسي، وعدم وجود فروق دالة إحصائية حسب متغير مدة النزوح باستثناء بُعدي الأمان والتعاطف؛ إذ جاءت الفروق لصالح مدة النزوح أقل من أربع سنوات، وأورد البحث مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تمكن الجهات الرسمية من تحقيق أبعاد جودة الخدمات التربوية المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين، وكيفية تحسينها من أجل حصولهم على حق التعليم والتعلم بفاعلية وكفاءة عالية.

الكلمات المفتاحية: جودة ، الخدمات التربوية ، النازحين ، مقياس (SERVPERF).

**The Quality of Educational Services Provided for the Displaced Secondary School Students in Marib Governorate According to (SERVPERF) Scale**

Badr Aldeen Hussein Lotfallah Al-Bokwali\*

**Abstrac:**

The research aims to evaluate the provided educational services for the displaced secondary school students to Marib Governorate according to the consisting dimensions for (SERVPERF) scale. The research followed the descriptive methodology. The size of a sample reached (568) from the enrolled displaced secondary school students in the year 2021-2022. They have been selected in the method of simple random sample. The questionnaire has been designed to be included with (5) deminsions according to the scale of the quality of service (SERVPERF). The indicators reached (22) with equal distribution on all the deminsions of the scale The results of the research presented that the quality of the educational services provided for displaced secondary school students were low. The dimensions of the service of educational quality were arranged respectively: safety was in low degree, reliability was in medium degree, response was in low degree, the tangible was in low degree and sympathy dimension was in low degree. The results also indicated that there were no statistically significant differences among the averages of responses to the dimensions of quality of educational services according to variable type except the dimension of safety. The differences were at the side of females. In addition, there were statistically significant differences according to the classroom variable. Moreover, there were no statistically significant differences according to the displacement duration except the dimensions of safety and sympathy. Further, the differences were for the Displacement duration for less than 4 years The research presented a group of proposals and recommendations which may enable the official authorities to achieve the dimensions of the quality of educational services provided for displaced secondary school students; and how to improve such services for the sake of the students so that they could get their rights in learning efficiently and effectively.

**Keywords:** quality, educational ,services , IDPS, (SERVPERF) scale.

---

\*Department of curricula methodology ,Collage of Education and science , University of Saba, Region, Yemen

## مقدمة البحث

الدراسي، والهيئة التدريسية، والعمليات والأنشطة، والنظام الإداري، والتسهيلات المادية، والمباني (David & Harold, 2000)، ويقول المحيلاوي (2006، 34): إن هذه المعايير تطورت إلى اعتماد مقياس تقييم جودة الأداء الفعلي، والذي ينبغي أن يكون ثمَّ طور هذا المقياس بفعل جهود علمية بذلت وتوصلت إلى اعتماد مقياس الأداء الفعلي (SERVPERF) نتيجة إمكانية تطبيقه، وثقته ومصداقيته، وتمكينه للحكم على جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر المستفيدين.

وبالنظر إلى تلك المعايير يلاحظ أنه بالرغم من اختلافها وتنوع مؤشرات ضبط جودة الخدمات في إعدادها وصياغتها وعمقها واتساعها باختلاف الدول التي تطبقها، إلا أنَّ جميعها تتفق في المحتوى والمضمون والتوجهات التي تقصدها، وتستند على مبدأ أساسي وهو التركيز على المستفيدين من الخدمة، وتلبية احتياجاتهم، وتحقيق الرضا الكامل لهم عن الخدمات، ومن ثمَّ فإنَّ الطلبة هم المستفيدون في المدارس من الخدمات، ومسألة تحقيق رضاهم ترتبط بجودة الخدمات التربوية المقدمة لهم؛ ولذا فللطلبة أثر في الحكم على جودة الخدمات التربوية المقدمة لهم، ومن الضرورة بمكان الوقوف على قياس توقعات الطلبة من الخدمات التربوية المقدمة لهم، ومدى رضاهم عنها.

ويُنظر إلى الخدمات التربوية على أنَّها خدمات مهمة ومستمرة، فهي بالنسبة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين في غاية الأهمية، كون حالمهم يتطلب عناية تربوية خاصة، وتقديم برامج تعليمية نوعية، وأنشطة فعالة، ويحتاجون إلى الخدمات النفسية والإرشادية والعلاجية المساندة، وذلك بالمستوى الذي يمكنهم من الحصول على حق

سعت أغلب دول العالم إلى الاهتمام بعملية التربية والتعليم في مدارس التعليم العام، وقد تركز هذا الاهتمام على تطوير التعليم، وتأهيل المعلمين وتدريبهم، وتحسين جودة الخدمات التربوية بوصفها خيارات تنعكس إيجاباً على عطاء الطلبة وإبداعهم، كما تقدم حياة مدرسية مشجعة على التعليم والتعلم، ومحفزة على التكامل في جوانب نمو شخصية الطالب العقلية والجسمية والنفسية، كما أصبحت مطلباً حيويّاً وخياراً استراتيجياً للمؤسسات التعليمية كافة، وأصبح السعي وراء تحقيقها في المؤسسات التعليمية ضرورة من أجل تحقيق رسالتها المنوطة بها.

وتقييم جودة الخدمات التربوية خطوة أساسية لمساعدة المؤسسات التربوية والتعليمية على تطوير خدماتها من خلال المراجعة المستمرة؛ إذ أشار ريليك (Rilek, 2000) إلى أنَّ تقييم جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة أصبح أولوية في كثير من دول العالم المتقدمة، وقد ازداد الوعي بأن تقييم جودة الخدمات المقدمة يطور معايير الأداء التربوي والتعليمي، ويحدد جوانب القوة والضعف، ويساعد على تطوير وتحسين جودة الخدمات والبرامج التربوية والتعليمية المختلفة وتحسينها على وفق أسس علمية ثابتة وسليمة.

وقد تفاوتت المعايير الدولية في تحديد معايير تقييم جودة الخدمة؛ إذ اتفقت كلٌّ من لجنة تقييم جودة التعليم في بريطانيا مع المجلس الأعلى لتقييم جودة التعليم في الولايات المتحدة الأمريكية على اعتماد معايير محددة لتقييم جودة الخدمات التربوية والتعليمية، وهي: المنهج

في محافظة مأرب من وجهة نظر الطلبة أنفسهم، الذي من المتوقع أن تفيد نتائجه جميع الجهات المهتمة بالتعليم في مدارس مخيمات النازحين في مختلف محافظات الجمهورية اليمنية.

#### مشكلة البحث.

في ظل الصراعات والنزاعات المسلحة زاد اهتمام الدول والمنظمات الإنسانية بالنازحين، وتقديم الخدمات المتعددة لهم كونهم جزءاً لا يتجزأ من المجتمع، ومن هذه الخدمات توفير فرص حق التعلم الذي يمثل حقاً أصيلاً كفلته جميع التشريعات والقوانين المحلية والدولية، وبهذا تسعى الحكومة اليمنية ممثلة بوزارة التربية والتعليم منذ مطلع عام 2015م إلى تقديم الخدمات التربوية للطلبة الذين نزحوا مع أسرهم في مختلف أماكن النزوح.

ومن المؤشرات الدالة على مشكلة هذا البحث ما جاء في التقرير الصادر عن الوحدة التنفيذية لإدارة مخيمات النازحين بمحافظة مأرب رقم (43) للعام 2021م بأن عدد النازحين بلغ (2231460) نازحاً، كما أشار التقرير إلى أن عدد الطلبة النازحين غير الملتحقين بالتعليم (43376) طالباً وطالبة منهم (20849) ذكوراً، وأيضاً (22527) إناثاً، وأفاد التقرير بأن السبب يرجع لقلة توافر احتياجات التعليم الأساسية في مخيمات النازحين، وهذا الأمر جعل الحكومة اليمنية ترسم الخطط، وتنسق مع المنظمات الدولية الداعمة لاستيعاب الطلبة النازحين، وتقديم الخدمات التربوية التي تلي احتياجاتهم، وترضي أسرهم.

وقد جاءت الحاجة لإجراء هذا البحث نتيجة لظهور كثير من المشكلات التي ذكرها تقرير الوحدة التنفيذية لإدارة مخيمات النازحين بمحافظة مأرب الصادر بتاريخ 7

التعليم والتعلم، ويولد لديهم الرغبة بالرضا عن الدراسة في مدارس النزوح، وتجاه ذلك اهتمت وزارة التربية والتعليم ممثلة بمكتب التربية والتعليم بمحافظة مأرب، وبدعم من السلطة المحلية منذ مطلع عام 2015م باستقبال الطلبة النازحين من مختلف المحافظات اليمنية، وفتح مدارس في مخيمات النازحين، ودمج بعض الطلبة في المدارس الحكومية القريبة من مخيمات النازحين، ومنحهم بعض الخدمات التربوية الأساسية والمساندة التي يحتاجها الطالب النازح.

ووفقاً لمعايير جودة الخدمة ومقاييسها المقدمة للطلبة تنوعت الدراسات العلمية، فعلى المستوى المحلي أجرى كل من: الشغيبي، والمخلافي (2016م)، وباشراويل (2014م)، والحدادي، وقشوة (2009م) دراسات علمية سعت لتقييم جودة الخدمات التربوية والتعليمية المقدمة للطلبة، وعلى المستوى العربي قدّم كل من: الحويطي (2019م)، وعبدالرزاق (2019م)، وحسن (2018م)، وزقاي، ووزاني (2017م)، وإسماعيل، وحوحو (2017م)، وغانم (2015م)، وملحم (2010م) دراسات علمية لتقييم جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة، وعلى المستوى الأجنبي سعت دراسة (Karl, 2011)، ودراسة Abu Hasan, (2008) إلى تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم، وجميع هذه الدراسات أكدت على أنّ جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة لها تأثير إيجابي في العملية التربوية والتعليمية.

وبناء على المعطيات العلمية السابقة جاءت الرغبة لإجراء هذا البحث الذي يسعى إلى قياس مستوى جودة الخدمات التربوية المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين

النازحين في محافظة مارب وفقاً للأبعاد المكونة لمقياس (SERVPERF) عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)؟

#### أهداف البحث.

يسعى البحث الحالي إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- تحديد الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات التربوية المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين في محافظة مارب.
- 2- تقييم مستوى جودة الخدمات التربوية المدركة المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين في محافظة مارب وفقاً للأبعاد المكونة لمقياس (SERVPERF).
- 3- إظهار نوع تأثير المتغيرات الديموغرافية في تقييم جودة الخدمات التربوية المدركة المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين في محافظة مارب وفقاً للأبعاد المكونة لمقياس (SERVPERF) عند مستوى دلالة إحصائية (0.05).

#### أهمية البحث.

تتضح أهمية البحث النظرية والتطبيقية من خلال المحاور الآتية:

#### أولاً من الناحية النظرية.

- 1- مواكبة البحث الحالي لتوجهات التنمية وخططها، وبرامج التحول الوطني لتحقيق معايير الجودة الشاملة في التعليم، ومنها الخدمات التربوية المقدمة للطلبة.
- 2- يتناول هذا البحث دراسة قضية تربوية ومجتمعية صارت محل اهتمام محلي ودولي، وهي الخدمات التربوية المقدمة للطلبة النازحين؛ إذ يؤمل أن يكون إضافة علمية للمكتبة بما قد يحتاج إليه الأدب التربوي في اليمن.

ديسمبر 2021م كافتقار الطلبة للدعم النفسي، والمأوى، والمواد الغذائية الأساسية، والمستلزمات الدوائية، والفصول الدراسية، كما قام الباحث بزيارات متكررة لمخيمات النازحين بمأرب اتضح من خلالها أن جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة لم ترق إلى المستوى المطلوب فضلاً عن تأكيد ما أوصت به دراسة كل من: الحويطي (2019م)، وعبدالرزاق (2019م)، وحسن (2018م)، والشغبي، والمخلافي (2016م)، والسعافين (2015م)، وباشراحيل (2014م)، وسلمان (2013م)، والحدايي، وعكاشة (2007م) بضرورة تحسين جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة، سواء أكانت أساسية أم مساندة، وهذا يستدعي قياس الأداء الفعلي المدرك لجودة الخدمة من وجهة نظر الملامسين لها وفقاً لمشكلة هذا البحث التي تتحدد في السؤال الرئيس الآتي:

ما مستوى جودة الخدمات التربوية المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين في محافظة مارب على وفق مقياس جودة الخدمة (SERVPERF)؟

#### أسئلة البحث.

يتفرع من السؤال الرئيس لمشكلة البحث الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- ما الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات التربوية المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين في محافظة مارب؟
- 2- ما مستوى جودة الخدمات التربوية المدركة المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين في محافظة مارب وفقاً للأبعاد المكونة لمقياس (SERVPERF)؟
- 3- ما نوع تأثير المتغيرات الديموغرافية في تقييم جودة الخدمات التربوية المدركة المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية

## ثانياً من الناحية التطبيقية:

فضلاً عن أن جودة الخدمة على وفق هذا المقياس يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر الطلبة المستفيدين من الخدمة المقدمة لهم.

## مصطلحات البحث.

تركزت المصطلحات الأساسية لهذا البحث في المصطلحات الآتية:

1- الجودة، هي: "مجموعة من المعايير والإجراءات التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي". (الفتلاوي، 2008م، 110).

وتُعرّف الجودة إجرائياً بأنها: مجموعة من المعايير والمواصفات اللازمة لفاعلية الخدمات التربوية، وقدرتها على تحقيق أهدافها، وتلبيتها لرغبات الطلبة النازحين المستفيدين منها واحتياجاتهم.

2- الخدمات التربوية، وهي: "مجموعة العمليات التي تتوحد خلالها الجهود الأهلية والحكومية وفق سياسة مرسومة لتنفيذ برامج تربوية لتحسين الأحوال الاجتماعية والثقافية والاقتصادية للمجتمع موضوع توجيه تلك الجهود". (فلية، والزكي، 2004م، 156).

وتُعرّف الخدمات التربوية إجرائياً بأنها: كل ما تقدمه وزارة التربية والتعليم ممثلة بمكتب التربية والتعليم بمحافظة مارب، والإداريين والمعلمين لطلبة المرحلة الثانوية النازحين من وسائل تربوية ملموسة، وتسهيلات لأعمال يمكن الاعتماد عليها، واستجابة للطلبات وحل المشكلات، ولطف في عملية التعامل يوجد الثقة والأمان، وتعاطف يعكس الاهتمام ويلبي الحاجات التربوية والتعليمية والترفيهية التي تمكن الطلبة النازحين من الالتحاق بالتعليم الثانوي، والاستمرار فيه بصورة طبيعية.

1- تنبع أهمية هذا البحث في تناوله تقييم مجال إنساني وحيوي، وهو الخدمات التربوية المقدمة للطلبة النازحين على وفق معايير متبعة دولياً تضع بين يدي المسؤولين معلومات صادقة تسهم في تحسين جودة الخدمات التربوية.

2- يؤمل أن يساعد هذا البحث أصحاب القرار ومؤسسات التعليم في الاستفادة من نتائجه وتوصياته في تحسين جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة النازحين في محافظة مارب.

## حدود البحث.

تطبيقات هذا البحث تقتصر على الحدود الآتية:

1- الحدود البشرية: اقتصر على عينة من طلبة المرحلة الثانوية النازحين في محافظة مارب بحكم ملامستهم للخدمات التربوية أكثر من غيرهم.

2- الحدود المكانية: أجري البحث في المدارس الثانوية الحكومية التابعة لمكتب التربية والتعليم بمحافظة مارب التي استوعبت الطلبة النازحين.

3- الحدود الزمانية: مدة إجراء هذا البحث خلال العام الدراسي 2021م - 2022م، وهي المدة التي استغرقتها تطبيق البحث بشقيه النظري والتطبيقي.

4- الحدود الموضوعية: اعتمد البحث على مقياس جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة النازحين وفقاً للأبعاد المكونة لمقياس (SERVPERF) المتمثلة في: الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، وقد تمّ استخدام هذا المقياس بوصفه من أشهر المقاييس المطورة لقياس الأداء الفعلي، وشيوع استخدامه،

وسرد لبعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث الحالي.

### مفهوم جودة الخدمات التربوية.

يُقصد بجودة الخدمات التربوية كما أشار الطائي، وقداد (2003م، 25) بأنها: "مجموعة من الإجراءات والتوجيهات التي تهدف إلى تحقيق الارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب التربوية والتعليمية".

في حين عرّف الحدابي، وقشوة (2009م، 96) الخدمات التعليمية بأنها: "الحكم أو الرأي على مدى تميز الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلبة".

وجاء تعريف جودة الخدمات التربوية بأنها: مجموعة من بنود المدخلات والعمليات والمخرجات لنظام تعليمي تلي التطلعات الاستراتيجية للمستفيدين سواء كانوا من داخل المؤسسات التعليمية أو من خارجها. (Cheng, 1997).

وتعرّف الجودة في التعليم بأنها: "مجموعة من المعايير أو السمات التي يجب توافرها في جميع عناصر المؤسسة أو العملية في المؤسسة سواء فيما يتعلق بالمدخلات أو العمليات التي تعمل على تحقيق حاجات ومتطلبات العاملين في المؤسسة والمجتمع المحلي، وذلك من خلال الاستخدام الأمثل والفعال لجميع الإمكانيات البشرية والمادية مع استغلال الوقت وملاءمته لهذه الإمكانيات". (عليجات، 2008م، 18).

وفي ضوء ما تقدم يمكن القول: إن جودة الخدمات التربوية يقصد بها: ثقافة تعزز مفهوم الالتزام الكامل تجاه رضا الطلبة والمعلمين للخدمات التربوية داخل المدرسة من خلال التحسين المستمر، والإبداع في كل نواحي العمل، وتوفير المناخ الملائم الذي يمكن الطلبة من الإقبال

3- الطلبة النازحون، وهم: "الطلبة من أبناء النازحين المقيمين بالمعسكرات، ويدرسون بمدارس أو فصول الطلبة النازحين". (عمر، وعبدالله، 2017م، 683).

ويُقصد بالطلبة النازحين إجرائياً بأنهم: الطلبة الذين اضطروا إلى ترك مدارسهم بسبب نزوح أسرهم لتفادي آثار النزاع المسلح، وحالات العنف، وانتهاك حقوق الإنسان، ونزوحوا مع أسرهم من مختلف المحافظات اليمنية إلى محافظة مارب، والتحقوا بالمدارس الحكومية الخاصة بالنازحين أو القريبة من أماكن النزوح خلال العام الدراسي 2021م - 2022م.

4- مقياس (SERVPERF): هو نموذج لقياس رضا العملاء عن جودة الخدمة، وتقوم فكرته على قياس الأداء الفعلي، ويتكون من (22) فقرة تتوزع على خمسة أبعاد للجودة هي: الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف. (Cronin and Taylor, 1992).

ويمكن تعريف مقياس (SERVPERF) إجرائياً بأنه: أداة استقصاء أجري تطويرها لتقيس توقعات طلبة المرحلة الثانوية النازحين في محافظة مارب للأداء الفعلي لجودة الخدمات التربوية المقدمة لهم، وتتكون من (22) فقرة موزعة بالتساوي على خمسة أبعاد هي: الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، ويُحددها أفراد عينة البحث على وفق مقياس ليكارت الحماسي.

### الإطار النظري والدراسات السابقة للبحث

يحتوي الإطار النظري للبحث على بعض الموضوعات المرتبطة بجودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة النازحين،



والتقدير، وتنفيذ البرامج الترفيهية، وحسن التعامل مع مشاعر وانفعالات الطلبة.

وعلى أساس أنّ الخدمات التربوية المقدمة للطلبة النازحين عملية وليست نتيجة لعملية؛ فإن عناصر إنتاج الخدمات التربوية تتمثل في العناصر البشرية المتمثلة في: الإدارة التربوية، والمدرسية، والمعلمين، وأولياء أمور الطلبة، والجهات الداعمة لعملية التعليم، ومستقبل الخدمة: وهم طلبة المدارس النازحون في محافظة مارب، وموضوع الخدمة: وهو الهدف المرغوب تحقيقه من تقديم الخدمات التربوية لطلبة المدارس النازحين.

#### الخدمات التربوية وطلبة المرحلة الثانوية النازحين.

فلسفة التربية التي تشكل أبعاد الخدمات التربوية تنطلق من الأسس التي تقوم عليها المعرفة، والقيم، وطبيعة الطلبة الإنسانية، وطبيعة العصر الحالي، وهذه الفلسفة تبرز أهمية وجود الخدمات التربوية المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين، والآثار المترتبة على جودة هذه الخدمات، وشخصية الطلبة متلقي الخدمات، ومدى احتياجهم لتلك الخدمات.

وفي ظل المردود التربوي للخدمات يلاحظ أن طلبة المرحلة الثانوية النازحين هم من أكثر طلبة التعليم العام في الجمهورية اليمنية احتياجاً لما يمكن أن يتأتى من تقديم تلك الخدمات؛ وذلك لما يمر به هؤلاء الطلبة من تغيرات جسدية وانفعالية تحتاج لرعاية صحية ونفسية واجتماعية، كما أنهم يتعرضون للكثير من المشكلات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والأمنية والتعليمية في مخيمات النزوح الأمر الذي يستلزم مقابلتهم بالرعاية والتوجيه والإرشاد، وتقديم الخدمات التربوية ذات الجودة العالية.

على التعليم، وضبط انفعالاتهم، وتحقيق تكيفهم الاجتماعي.

ومن خلال التعريفات السابقة يبدو أنّ هناك توسعاً في مفهوم جودة الخدمة، ووجود إشكالية واضحة في عدم القدرة على ضبط هذا المفهوم بشكل دقيق؛ ولعل السبب في ذلك يرجع إلى طبيعة خصائص الخدمة نفسها بسبب عدم بقائها بصورة دائمة، كما أنّ الخدمة الملموسة لا ينتج عنها تملك ولا تنتقل حيازتها، بالإضافة إلى عدم انفصال الخدمة عن مقدمها كونها تقدم وتستهلك في الوقت ذاته.

#### أنواع الخدمات التربوية وعناصر إنتاجها.

تنقسم الخدمات التربوية على نوعين: النوع الأول: خدمات البنية الأساسية، وتشمل: المباني المدرسية، وسعتها لأعداد الطلبة النازحين، وإصلاح المدارس الحالية وترميمها، وتوفير الكتب المدرسية، وإنشاء المعامل والأجهزة المدرسية وتطويرها، والنوع الثاني: تحسين نوعية التعليم والتعلم، ويشمل: تطوير المناهج وتقويمها، وتطوير طرائق وأساليب التدريس المستخدمة، والتوسع في استخدام تكنولوجيا التعليم.

وهناك عدد من الخدمات التربوية التي تُقدم لطلبة المدارس النازحين، ومنها: الخدمات التربوية والتعليمية، والخدمات الإرشادية التي تركز على الجوانب النفسية والتربوية والاجتماعية للطلبة، وهذه من الأمور التي تتطلب من الأخصائي الاجتماعي بالمدرسة أن يقوم بها، كما ذكر مرسى (1997، 204) مجموعة من الخدمات التربوية اللازمة للطلبة منها: بناء المفاهيم الإيجابية، وتنمية الثقة والعلاقة التي تتسم بالتقبل والتفهم

(2013م) إلى وجود مدخلين لقياس جودة الخدمة، ويتمتعان بقبول واسع في مجال تقييم جودة الخدمات التربوية، وهما على النحو الآتي:

1- مقياس (Servqual of Quality Gaps)، واختصاره (SERVQUAL)، ويعني جودة الخدمة الذي طوره باراشارامان، وبيري وزاينامل (Parasuraman et, 1985)، حيث يركز هذا المقياس على قياس توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة وإدراكهم مستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، والركيزة الأساسية في هذا المقياس هي الفجوة بين إدراك المستفيدين مستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاتهم عن جودة الخدمة، و على وفق هذا المقياس فإن: جودة الخدمة = الأداء الفعلي - التوقعات.

2- مقياس (SERVPERF) الذي طوره كرونين وتايلور (Cronin and Taylor, 1992)، وجاء هذا المقياس نتيجة الانتقادات التي وجهت لمقياس الفجوة (SERVQUAL)، وهو مقياس معدل من مقياس الفجوة؛ إذ استبعد فكرة الفجوة، وركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للمستفيدين على اعتبار أن جودة الخدمة تتحدد من الأداء ويعبر عنها باتجاهات المستفيدين من الخدمة المقدمة، وهذا المقياس مكون من (22) فقرة، ويمتاز ببساطته ومصداقيته وواقعيته، و على وفق هذا المقياس فإن: جودة الخدمة = الأداء الفعلي.

ويرى بعض الباحثين أن الدراسات التي قام بها باراشارامان وزملاؤه (Parasuraman & Others, 1988) هي من أكثر الدراسات قبولاً لتحديد أبعاد جودة الخدمة؛ فقد قام الباحثون بتطويرها واختصارها فيما بعد إلى خمسة أبعاد للحكم على جودة

ويصاحب التغيرات التي يمر بها طلبة المرحلة الثانوية مجموعة من الحاجات والخدمات التربوية التي تسهم في تحقيق أفضل مستوى لنموهم؛ لذلك فهم في حاجة إلى الرعاية الصحية والنفسية من خلال برامج التوجيه والإرشاد النفسي والتربوي، والعيادات النفسية المدرسية، وتقديم المساعدات الوقائية والعلاجية، وتوفير الفرص الكافية للخدمات الاجتماعية التي تحقق التوافق الاجتماعي، والحرية والاستقلال، والشعور بالأمان، وكذلك التنوع في تقديم خدمات اللعب والنشاط والحركة، والاهتمام بعملية التغذية، حيث أكد تقرير (برنامج الأغذية العالمي، 2013، 42-47) أن برامج التغذية بالمدارس تحقق الكثير من العوائد التربوية والاجتماعية، فلها أثر محفز للعملية التعليمية؛ إذ تدفع الطلبة للالتحاق بالمدرسة، وتشجعهم على الاستمرار في الدراسة، كما أنها تحسن من قدراتهم الاستيعابية.

#### مداخل قياس جودة الخدمات التربوية.

بدأ الاهتمام بجودة الخدمات التربوية بعد أن ارتبطت بمستوى تحقق الرضا الكامل لدى الطلبة المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المؤسسات التربوية والتعليمية، والمدى الذي يمكن أن تصل إليه في تلبية توقعاتهم أو تفوق عليها، ومن ثم أصبح من الضروري الوقوف على توقعات المستفيدين من جودة الخدمة على أساس أن ما لا يمكن قياسه لا يمكن تطويره، حيث لا يمكن قياس مستوى جودة الخدمات التربوية المقدمة من دون من استخدام أداة لقياسها.

وفي ضوء الاطلاع على بعض المصادر والمراجع، فقد أشارت دراسة كل من: حسن (2018م)، وزقاي، ووزاني (2017م)، والسعافين (2015م)، وسلمان

القياس والتحليل؛ كونه يقيس الاتجاه المبني على الأداء فقط، ويعتمد على إدراك المستفيد لجودة الخدمة التي يلامسها وليست المتوقعة في المستقبل، وقد أكدت عدد من الدراسات على استخدامه على نطاق واسع لقياس الخدمات التربوية في مختلف المؤسسات التربوية والتعليمية، كدراسة حسن (2018م)، ودراسة زقاي، ووزاني (2017م)، ودراسة السعافين (2015م)، ودراسة سلمان (2013م)، ودراسة (Karl, 2011)، ودراسة (Abu Hasan, 2008)، ونظراً لإمكانية تطبيقه وتطويره تم استخدامه في البحث الحالي لتقييم جودة الخدمات التربوية المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين في محافظة مارب.

#### الدراسات السابقة للبحث:

تنوعت الدراسات السابقة التي سعت لقياس مستوى جودة الخدمات التربوية في مؤسسات التعليم العام والجامعي على المستوى المحلي والعربي والدولي، وفي هذا البحث تم الاقتصار على بعض الدراسات؛ إذ سيتم عرضها مرتبة وفقاً لعلاقتها بالبحث الحالي مع مراعاة تسلسل تاريخها من الأحدث إلى الأقدم.

سعت دراسة الحويطي (2019م) إلى تقييم جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم في المملكة العربية السعودية، وتبنت الدراسة المنهج الوصفي، وطبقت على عينة بلغ حجمها (66) معلماً ومعلمة من مدينة مكة وجدة والطائف، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وصممت الدراسة استبانة تكونت من (62) فقرة موزعة على أربعة محاور هي: المناهج، والوسائل، والبيئة الصفية، والخدمات الداعمة لبرنامج

الخدمة، ويعتمد عليها في المقياسين السابقين، وهي على النحو الآتي: (إبراهيم، 2007، 20).

أ- بُعد الملموسة: ويشمل جميع العناصر الملموسة للمؤسسة مثل: المباني، الأدوات والآلات، مظهر العاملين.

ب- بُعد الاعتمادية: وتعني قدرة المدرسة على تقديم الخدمة كما طلب منها ذلك بدقة، وفي أول مرة.

ج- بُعد الاستجابة: وتعني رغبة واستعداد العاملين في المدرسة لتقديم الخدمات، وتلبية الطلبات في الوقت المحدد.

د- بُعد الأمان: ويعني شعور الطالب بالراحة والاطمئنان للمعلومات، وشعور بالأمن من المخاطر، وشعور بالثقة.

هـ- بُعد التعاطف: وهو أن يشعر الطالب بالاهتمام، وأن مصلحته هي الأساس، والشعور بتفهم حاجاته.

ويرى المحيلاوي (2006، 33) أنه لا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات وتعميمها لجميع المؤسسات التربوية والتعليمية؛ إذ من الممكن لكل مؤسسة أن تقوم بتطوير المقاييس المناسبة لقياس جودة الخدمات المقدمة

في ضوء الظروف المحيطة، كما يرى أن من مداخل قياس جودة الخدمات: قياس جودة الخدمات من منظور

المستفيدين من الخدمة المقدمة، ومقياس رضا المستفيدين، ومقياس القيمة والمنفعة المقدمة، ومقياس الفجوة، ومقياس الأداء الفعلي.

وبناء على ما سبق فهناك عدد من المداخل والمقاييس لقياس جودة الخدمات التربوية، ولكل مقياس مزاياه

وعيوبه، إلا أن معظم الدراسات أشارت إلى أن مقياس الأداء الفعلي (SERVPERF) يتميز بدرجة عالية

من الثبات، ويتمتع بالبساطة والمصادقية من حيث

الخدمة التعليمية المقدمة لطلبة الجامعة جاءت بدرجة متوسطة، كما أفادت النتائج بوجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات الاستجابات تعزى لمتغير العمر لصالح الفئة العمرية الأقل من ثلاثين سنة.

وسعت دراسة زقاي، ووزاني (2017م) إلى تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة سعيدة، وأثرها في رضا الطلبة، وتبنت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (370) طالباً تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، واستخدمت استبانة تضمنت (29) فقرة صممت على وفق مقياس (SERVPERF) لقياس الأداء الفعلي لجودة الخدمة المقدمة، وأظهرت الدراسة أن درجة تقدير الطلبة لأبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم جاءت بدرجة متوسطة، ومستوى رضا الطلبة على جودة الخدمات التعليمية جاء بدرجة متوسطة، كما أفادت بعدم فروق دالة إحصائياً بين متوسطات الاستجابات تعزى لمتغير النوع، والمؤهل العلمي.

وجاءت دراسة إسماعيل، وحوحو (2017م) لتقييم واقع جودة الخدمات التربوية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة من فئة المكفوفين في بسكرة، وتبنت الدراسة المنهج الوصفي، وطُبقت على عينة مكونة من (13) من موظفي مدرسة الأطفال المعوقين بصرياً بمدينة بسكرة باستخدام الحصر الشامل، وصممت الدراسة استبانة مكونة من (40) فقرة موزعة على أربعة أبعاد هي: كفاءة معلمي الطلبة المعاقين بصرياً، وبيئة التعلم المدرسية، والأنشطة والوسائل التعليمية، واستراتيجيات وطرق التدريس، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن واقع

التعلم، وأظهرت النتائج تقدير عينة الدراسة لتقييم مستوى الخدمات التربوية المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم بدرجة متوسطة، كما أفادت النتائج بعدم فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير النوع، والمؤهل العلمي.

في حين أجرى عبدالرزاق (2019م) دراسة سعت لتقييم مستوى الخدمات التربوية المقدمة للطلبة الموهوبين في مدرسة اليوبيل ومدارس الملك عبدالله الثاني للتميز من وجهة نظر الطلبة الموهوبين، وأولياء أمورهم، ومعلميهم، وتقديم تصور مقترح لتطويرها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وطُبقت على عينة مكونة من (220) طالباً، ومن أولياء أمور الطلبة (220) شخصاً، ومن المعلمين (10) معلمين تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، واستخدمت الدراسة استبانة موزعة فقراتها على ثلاثة أبعاد، هي: التعلم والنمو، وبيئات التعلم، وطبيعة البرنامج لقياس جودة الخدمة التربوية، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الخدمات التربوية المقدمة للطلبة جاءت الموافقة عليها بشكل عام بدرجة مرتفعة، كما لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات الاستجابات تعزى لمتغير النوع.

سعت دراسة حسن (2018م) إلى قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية المدركة من وجهة نظر طلاب جامعة ابن سينا، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي، وأجري تطبيقها على عينة مكونة من (336) طالباً وطالبة تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، ولجمع البيانات الميدانية استخدمت الدراسة مقياس (SERVPERF) بعد تطويره، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن مستوى جودة

المنهج الوصفي، وبلغ حجم العينة (568) طالباً وطالبة تمّ اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات الميدانية، حيث تضمنت الأبعاد الخمسة لمقياس (SERVPERF) بعد تعديله، وتكونت الاستبانة من (59) فقرة، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أنّ مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية جاءت بتقدير متوسط، وقدمت الدراسة استراتيجية مقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية، كما أفادت النتائج بعدم فروق دالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات تعزى لمتغير النوع.

في حين هدفت دراسة باشراحي (2014م) إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الجامعات، واتجاهاتهم نحوها، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وطبقت على عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها (528) طالباً وطالبة من مختلف كليات جامعة صنعاء، وكذلك (409) طالب وطالبة من الجامعات الخاصة تمّ اختيارهم بطريقة عشوائية، وصمم الباحث استبانة لقياس الأداء الفعلي لجودة الخدمات التعليمية، وتوصلت الدراسة إلى عدم اختلاف بين جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات الحكومية والخاصة، وأن اتجاهات الطلبة نحو جودة الخدمات التعليمية سلبية.

وأجرى سلمان (2013م) دراسة سعت لقياس جودة الخدمات الجامعية بجامعة غزة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وطبقت على عينة مكونة من (380) طالباً وطالبة تمّ اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، واستخدمت الدراسة مقياس (SERVPERF) بعد تطويره لقياس جودة الخدمة

جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة المعاقين بصرياً جاءت بدرجة مرتفعة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وسعت دراسة الشغبي، والمخلافي (2016م) إلى تقويم جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بجامعة الدمام من وجهة نظر الدارسين فيها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وبلغ حجم عينتها (286) طالباً وطالبة تمّ اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، واستخدمت الدراسة لجمع البيانات الميدانية استبانة مكونة من (19) فقرة موزعة على خمسة معايير للجودة هي: الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والثقة، والتعاطف، وبينت النتائج وجود فجوة سالبة ودالة إحصائية بين إدراكات الطلبة وتوقعاتهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية تعزى لمتغير النوع، وجاءت الفروق لصالح الذكور.

وتبنت دراسة غانم (2015م) تقييم واقع جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس الحكومية الأساسية في مدينة جنين، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وطبقت على عينة مكونة من (36) عاملاً في مديرية تربية جنين تمّ اختيارهم بطريقة قصدية، كما استخدمت الدراسة استبانة مكونة من (45) فقرة موزعة على أربعة أبعاد هي: كفايات المعلمين، والبيئة المدرسية المادية، والوسائل التعليمية، وطرائق التدريس، وأظهرت نتائج الدراسة أنّ واقع جودة الخدمات التربوية المقدمة جاءت بتقدير متوسط.

وسعت دراسة السعافين (2015م) إلى قياس جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، كما صممت استراتيجية مقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية بالجامعات، واعتمدت الباحثة على

(SERVPERF) في قياس جودة الخدمات التعليمية.

وسعت الدراسة التي أجراها ملحم (2010م) إلى تقييم جودة الخدمات التربوية الخاصة والداعمة للطلبة ذوي الإعاقة السمعية في المملكة الأردنية الهاشمية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وبلغ حجم العينة (260) معلماً ومعلمة تمَّ اختيارهم بطريقة الحصر الشامل، واستخدمت الدراسة استبانة لقياس جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة تكونت من (157) فقرة موزعة على (11) بعداً، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة جاءت بتقدير متوسط، كما أفادت النتائج بوجود فروق دالة إحصائياً على وفق متغير النوع وجاءت الفروق لصالح الإناث، فضلاً عن إلى وجود فروق على وفق متغير المؤهل العلمي لصالح فئة الأقل من بكالوريوس.

وقدم الحدابي، وقشوة (2009م) دراسة سعت إلى معرفة مستوى جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بجامعة عمران، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وطبقت على عينة بطريقة الحصر الشامل بلغ حجمها (300) طالب وطالبة من طلبة الأقسام العلمية: فيزياء، وكيمياء، وأحياء بالمستويين الدراسيين الأول والرابع، وتبنت الدراسة لجمع البيانات الميدانية استبانة تضمنت تسعة محاور: المادة العلمية، وأعضاء هيئة التدريس، والمكتبة، والموظفون، ونظام القبول والتسجيل، والأنشطة الطلابية، والصورة الذهنية للجامعة، والتوظيف، والبنية التحتية، وأظهرت النتائج بأن مستوى جودة الخدمات التعليمية دون المستوى المطلوب، كما أظهرت النتائج عدم فروق دالة

التعليمية بأبعاده الخمسة: الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، وخلصت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية بالجامعة بين المستوى المتوسط والضعيف، كما توجد فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير النوع، وجاءت الفروق لصالح الإناث.

سعت دراسة أبو العلا (2013م) إلى قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وبلغ حجم العينة (230) طالباً وطالبة تمَّ اختيارهم بطريقة الحصر الشامل، واستخدمت الدراسة استبانة تكونت من (42) فقرة، ومن أبرز النتائج التي أظهرتها الدراسة أن مستوى جودة الخدمات التعليمية بقسم العلوم التربوية متوسطة، كما أشارت النتائج بعدم فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات الباحثين تعزى لمتغير النوع.

وسعت دراسة (Karl, 2011) إلى تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي في ماليزيا، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وطبقت على عينة عشوائية من الطلبة، وجمع البيانات الميدانية صممت استبانة مكونة من (22) فقرة على وفق مقياس جودة الخدمة (SERVQUAL)، ومقياس (SERVPERF)، وكشفت النتائج بوجود فجوة بين توقعات الطلبة لجودة الخدمات التعليمية، وبين الخدمات المدركة في جميع الأبعاد الخمسة للمقياس: الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، كما توصلت الدراسة إلى فاعلية مقياس

أ- من حيث الهدف: اتفق هذا البحث مع جميع الدراسات السابقة في دراسة موضوع جودة الخدمات التربوية، واختلف عن دراسة زقاي، ووزاني (2017م)، ودراسة (Abu Hasan, 2008)، حيث ربطت موضوع جودة الخدمات التربوية بمتغيرات تابعة كرضا الطلبة، ومع دراسة السعافين (2015م)، حيث تناولت جودة الخدمات الطلابية.

ب- من حيث المنهج: يتفق هذا البحث مع جميع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي لتقييم جودة الخدمات التربوية، وتحليل دلالة الفروق الإحصائية بين متوسطات الاستجابات على وفق المتغيرات الديمغرافية.

ج- من حيث المقياس: اتفق هذا البحث مع دراسة كل من: حسن (2018م)، وزقاي، ووزاني (2017م)، والسعافين (2015م)، وسلمان (2013م)، ودراسة (Karl, 2011)، ودراسة Abu Hasan (2008) في استخدام مقياس الأداء الفعلي لجودة الخدمة (SERVPERF)، بينما يختلف مع دراسة كل من: الحويطي (2019م)، وعبدالرزاق (2019م)، وإسماعيل، وحوحو (2017م)، والشغبي، والمخلافي (2016م)، وغانم (2015م)، وباشراحيل (2014م)، وأبو العلا (2013م)، وملحم (2010م)، والحدابي، وقشوة (2009م)، والحدابي، وعكاشة (2007م)، حيث استخدمت مقاييس أخرى غير مقياس الأداء الفعلي لجودة الخدمة (SERVPERF).

إحصائياً بين متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير النوع، والتخصص.

وسعت دراسة (Abu Hasan, 2008) إلى معرفة العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية ورضا طلبة الجامعات الخاصة عن هذه الخدمات، وتبنت الدراسة المنهج الوصفي، وبلغ حجم العينة (200) طالب وطالبة من الجامعات الخاصة تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وأعدت الدراسة استبانة على وفق مقياس جودة الخدمة (SERVPERF) لقياس جودت الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الجامعات الخاصة، وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمات التعليمية بأبعادها الخمسة لها علاقة قوية برضا الطلبة، كما أفادت نتائج الدراسة بأن بعد التعاطف نال درجة كبيرة، وبقية أبعاد مقياس الجودة حصلت على درجة متوسطة.

بينما قدم الحدابي، وعكاشة (2007م) دراسة سعت لبيان مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة بعض الجامعات اليمينية، والكشف عن العوامل المؤثرة في جودة هذه الخدمات، واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي، وأجريت الدراسة على (300) طالب وطالبة تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، كما طبقت الدراسة مقياساً من تصميم الباحثين لقياس جودة الخدمات التعليمية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الخدمات التعليمية جاء بتقدير متوسط، كما وافق أفراد العينة على ضرورة تحسين مستوى الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الجامعات اليمينية.

التعليق على الدراسات السابقة:

1- أوجه الاتفاق والاختلاف مع الدراسات السابقة:

ج- تتم الاستفادة من الدراسات السابقة في موازنة نتائجها مع النتائج التي توصل لها البحث الحالي.

### 3- موقع البحث الحالي من الدراسات السابقة:

أ- يتميز هذا البحث عن الدراسات السابقة بتفرده بدراسة جودة الخدمات التربوية المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين في محافظة مارب.

ب- يختلف هذا البحث عن الدراسات السابقة من حيث مكان البحث المتمثل في المدارس الثانوية التي التحق بها طلبة المرحلة الثانوية النازحون في محافظة مارب، وكذلك زمن إجرائه في العام الدراسي 2021م - 2022م.

ج- يختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة في متغيراته المستقلة المتمثلة في: الصف الدراسي، ومدة النزوح.

د- تفرد البحث الحالي بالنتائج التي توصل لها عن أغلب الدراسات السابقة.

### منهج وإجراءات البحث الميداني

يتناول هذا الإطار إجراءات البحث المنهجية والميدانية الخاصة بمنهج البحث المتبع، ومجتمع البحث ونوع عينته، ومقياس البحث وإجراءات تصميمه وتطبيقه، والأساليب الإحصائية المستخدمة.

### منهج البحث:

اعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي الذي يُستخدم على نطاق واسع في مجال البحوث التربوية؛ كونه يقوم على أساس فرضية أنه يمكن حل المشكلات، وتحسين الممارسات، من خلال "وصف واقع المشكلات وفرض

د- من حيث العينة: اتفق هذا البحث مع دراسة كل من: الحويطي (2019م)، وعبدالرزاق (2019م)، وحسن (2018م)، وزقاي، ووزاني (2017م)، والشغبي، والمخلافي (2016م)، والسعافين (2015م)، وباشراحيل (2014م)، وسلمان (2013م)، ودراسة (Karl, 2011)، ودراسة Abu (2008)، ودراسة (Hasan, 2008)، والحدايي، وعكاشة (2007م) في استخدام العينة العشوائية البسيطة لاختيار أفراد العينة، في حين اختلف البحث الحالي مع دراسة كل من: إسماعيل، وحوحو (2017م)، وأبو العلا (2013م)، وملحم (2010م)، والحدايي، وقشوة (2009م)، حيث استخدمت أسلوب الحصر الشامل، ودراسة غانم (2015م) استخدمت العينة القصدية، وتميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة بتطبيقه على عينة من طلبة المرحلة الثانوية النازحين في محافظة مارب.

هـ- من حيث الزمان والمكان: أجريت الدراسات السابقة في مدة زمنية متباينة، فكان أولها دراسة الحدايي، وعكاشة في عام (2007م)، وآخرها دراسة الحويطي (2019م)، ودراسة عبدالرزاق في عام (2019م)، مما يدل بشكل واضح على تزايد الاهتمام بدراسة جودة الخدمات التربوية في مختلف المؤسسات التربوية والتعليمية.

### 2- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

أ- استفاد هذا البحث من الدراسات السابقة في بناء إطاره النظري بالقدر الذي يسمح مع طبيعة البحث.

ب- تتم الاستفادة من الدراسات السابقة في تصميم الاستبانة.



المتغير	المستويات	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	268	47.18
	أنثى	300	52.82
الصف الدراسي	أول ثانوي	196	34.51
	ثاني ثانوي	192	33.80
	ثالث ثانوي	180	31.69
مدة النزوح	أقل من 4 سنوات	270	47.54
	من 4 سنوات فأكثر	298	52.46
الإجمالي		568	100.0

يتضمن الجدول رقم (1) عدد العينة وفقاً لمتغير النوع لفئة الذكور (268) طالباً بوصفه أدنى تكرار بنسبة (47.18) يليها فئة الإناث (300) طالبة بوصفه بوصفه أدنى تكرار بنسبة (52.82)، بينما بلغ عدد العينة وفقاً لمتغير الصف الدراسي للفئة الأول الثانوي (196) طالباً وطالبة وفقاً لأعلى تكرار بنسبة (34.51)، يليها فئة الثاني الثانوي (192) طالباً وطالبة بنسبة (33.80)، وفئة الثالث الثانوي (180) طالباً وطالبة بوصفه أدنى تكرار بنسبة (31.69)، ووفقاً لمتغير مدة النزوح لفئة أقل من 4 سنوات (270) طالباً وطالبة بوصفه أدنى تكرار بنسبة (47.54)، ويليها فئة من 4 سنوات فأكثر (298) طالباً وطالبة بوصفه أعلى تكرار بنسبة (52.46)، وهذا التنوع في متغيرات العينة يعطي موضوعية في تقييم جودة الخدمات التربوية المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين في محافظة مارب.

الفروض وجمع المعلومات وتحليلها وتفسيرها". (البيسيوني، م2013، 107).

#### مجتمع البحث:

يتألف مجتمع البحث من جميع طلبة المرحلة الثانوية النازحين في محافظة مارب؛ من مختلف المحافظات اليمنية المتحقين بالمدارس الثانوية؛ التي استوعبت الطلبة النازحين التابعة لمكتب التربية والتعليم بمحافظة مارب، وعددهم (3027) طالباً وطالبة موزعين على: الأول الثانوي (2222) طالباً وطالبة، والثاني الثانوي (331) طالباً وطالبة، والثالث الثانوي (474) طالباً وطالبة. (مكتب التربية والتعليم بمحافظة مارب، إحصائية الطلبة للعام الدراسي 2021م - 2022م).

#### عينة البحث:

تكونت عينة البحث من طلبة المرحلة الثانوية النازحين في محافظة مارب المتحقين بالمدارس في خلال العام الدراسي 2021م - 2022م، ومنهم تمّ الاختيار بطريقة العينة العشوائية البسيطة (568) طالباً وطالبة روعي في اختيارهم التقارب في تنوع المتغيرات الديمغرافية لضمان تجانس العينة، حيث بلغ نسبة حجم العينة (19%) من أصل مجتمع البحث، وقد تمّ الاقتصار على عينة الطلبة بحكم أن قياس جودة الخدمة المقدمة يكون من وجهة نظر رضا المستفيد من الخدمة، وطلبة المرحلة الثانوية هم المستفيدون، والجدول الآتي يوضح الخصائص الديموغرافية للعينة المختارة.

#### جدول رقم (1) يوضح توزيع عينة البحث حسب

#### المتغيرات الديموغرافية

## أداة البحث:

محددة بدرجة: كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، منخفضة، منخفضة جداً.

## 4- صدق أداة البحث:

من أجل أن تقيس الاستبانة ما وضعت لقياسه تمّ قياس صدقها الظاهري، وصدق اتساقها الداخلي، وذلك على وفق الإجراءات والاختبارات الإحصائية الآتية:

## أ- الصدق الظاهري:

تمّ حساب الصدق الظاهري للاستبانة من خلال تحكيمها على (13) من أعضاء هيئات التدريس ببعض الجامعات اليمنية المتخصصة في العلوم التربوية، وجاءت آراء المحكمين تؤكد صلاحية الاستبانة من حيث: وضوح الفقرات، وانتمائها للمحور الذي تندرج تحته، ومناسبتها لمستوى عينة البحث، والجدول الآتي يوضح ذلك.

## جدول رقم (2) يبين نسبة اتفاق المحكمين على تحكيم

## مفردات الاستبانة

م	عناصر التحكيم	النسبة المئوية
1	سلامة صياغة الفقرات.	96.0
2	صلاحية الفقرات لقياس ما وضعت له.	98.0
3	مناسبة الفقرات لمستويات المبحوثين.	97.0

يتضح من الجدول رقم (2) أن النسبة المئوية لاتفاق المحكمين على عناصر تحكيم مفردات الاستبانة تتراوح ما بين (96.0 - 98.0)، وهي نسبة أكدت على بقاء فقرات المقياس من دون حذف، وتعديل بسيط لبعض الفقرات لا يؤثر في معنى الفقرة، ومن ثم أصبحت الاستبانة تحمل صفة الصدق الظاهري.

## ب- صدق الاتساق الداخلي:

تمثل الاستبانة أنسب الأدوات لجمع البيانات الميدانية للبحث؛ بحكم ملاءمتها لطبيعة أهداف البحث، والمنهج المستخدم، وقد مرّ تصميمها بالخطوات المنهجية الآتية:

## 1- هدف بناء أداة البحث:

تمثل الهدف من بناء أداة البحث في تحديد مستوى جودة الخدمات التربوية المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين في محافظة مارب من وجهة نظرهم أنفسهم.

## 2- مصادر بناء أداة البحث:

يعد مقياس جودة الخدمة (SERVPERF) الذي أعدّه (Cronin & Taylor)، وتنوع استخدامه في العلوم التربوية يعد المصدر الأساس لبناء أداة البحث، بعد تطويره بالقدر الذي يتناسب مع طبيعة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة النازحين، كما مثلت الدراسات السابقة الواردة في هذا البحث، وإجراء الباحث مقابلات استطلاعية لمعرفة رأي بعض التربويين، وزيارات ميدانية لمدارس النازحين بمارب، فهذه تُعد أهم مصادر الحصول على قائمة مؤشرات المقياس.

## 3- بناء أداة البحث في صورتها الأولية:

تمّ إعداد قائمة بمؤشرات جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة النازحين، ومنها تمّ أخذ (22) مؤشراً موزعة وفقاً لمقياس (SERVPERF) على خمسة أبعاد للجودة، وهي: الملموسة (1-4)، والاعتمادية (5-9)، والاستجابة (10-13)، والأمان (14-17)، والتعاطف (18-22)، ووضع بدائل الإجابة وفقاً لمقياس ليكرت (Likert) الخماسي بوصفه من أنسب المقاييس الذي يسمح بقياس آراء المستجيبين، ومستوياته

مجتمع البحث، ثم أعيد تطبيقها على نفسها العينة بفواصل زمني قدره أسبوعان بين التطبيقين الأول والثاني، وكان معامل الثبات كما هو موضح في الجدول الآتي:

**جدول رقم (4) يوضح ثبات الاستبانة عن طريق معامل ألفا كرونباخ**

م	أبعاد جودة الخدمة	عدد الفقرات	معامل كرونباخ
1	جودة الخدمات التربوية المرتبطة ببعد الملموسة.	4	0.734
2	جودة الخدمات التربوية المرتبطة ببعد الاعتمادية.	5	0.842
3	جودة الخدمات التربوية المرتبطة ببعد الاستجابة.	4	0.834
4	جودة الخدمات التربوية المرتبطة ببعد الأمان.	4	0.824
5	جودة الخدمات التربوية المرتبطة ببعد التعاطف.	5	0.836
	المجموع الكلي لثبات الاستبانة.	22	0.851

يتضح من الجدول رقم (4) أن معامل ثبات الاستبانة كاملة بلغت (0.851)، وتبعاً لمخاور الاستبانة الخمسة يتراوح معامل الثبات ما بين (0.734 - 0.842)، وهي درجة ثبات عالية، ومقبولة إحصائياً، ومن ثم يمكن الوثوق في صلاحية الاستبانة فيما وضعت لقياسه، ومؤشراً لتعميم نتائجها على أفراد مجتمع البحث كاملاً.

#### 6- تطبيق أداة البحث:

بعد أخذ الموافقة من مكتب التربية والتعليم بمحافظة مارب بوصفه الجهة الرسمية لاستيعاب الطلبة النازحين تم توزيع الاستبانة في صورتها النهائية على عينة البحث بصورة مباشرة، والاستعانة ببعض المتعاونين مع الباحث،

تم التحقق من صدق المقياس باستخدام صدق الاتساق الداخلي من خلال معامل ارتباط بيرسون بين فقرات كل محور مجمعة مع الدرجة الكلية للاستبانة، والجدول الآتي يوضح ذلك.

**جدول رقم (3) يوضح معامل الارتباط بين درجة فقرات كل محور مجمعة والدرجة الكلية للاستبانة**

م	أبعاد جودة الخدمة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	جودة الخدمات التربوية المرتبطة ببعد الملموسة.	0.69**	0.000
2	جودة الخدمات التربوية المرتبطة ببعد الاعتمادية.	0.74**	0.000
3	جودة الخدمات التربوية المرتبطة ببعد الاستجابة.	0.76**	0.000
4	جودة الخدمات التربوية المرتبطة ببعد الأمان.	0.79**	0.000
5	جودة الخدمات التربوية المرتبطة ببعد التعاطف.	0.76**	0.000

يتضح من الجدول رقم (3) أن قيم معامل ارتباط بيرسون لفقرات كل محور مجمعة والدرجة الكلية للاستبانة تتراوح ما بين (0.69\*\* - 0.79\*\*)، وهي قيمة موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على صدق الاتساق الداخلي لفقرات كل محور، ومناسبة الاستبانة لقياس ما أعدت له لقياس جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة.

#### 5- ثبات أداة البحث:

في الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 2021م - 2022م تم تطبيق الاستبانة في صورتها الأولية على عينة استطلاعية مكونة من (44) طالباً وطالبة مختارين من

## عرض وتفسير ومناقشة البيانات الميدانية للبحث

يتضمن هذا الإطار عرض وتفسير ومناقشة البيانات الميدانية وتفسيرها ومناقشتها، التي تمّ التوصل لها، وعرض أبرز أوجه الاتفاق والاختلاف بين نتائج البحث الحالي والنتائج التي توصلت لها الدراسات السابقة.

أولاً بيانات السؤال الثاني: ما مستوى جودة الخدمات التربوية المدركة المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين في محافظة مارب وفقاً للأبعاد المكونة لمقياس (SERVPERF)؟

1- عرض بيانات جودة الخدمات التربوية وتفسيرها ومناقشتها بصورة مجملّة.

جدول رقم (5) يوضح بيانات جودة الخدمات التربوية بصورة مجملّة

المرتبة	درجة الجودة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد جودة الخدمة	م
الرابعة	منخفضة	0.693	2.415	الملموسة	1
الثانية	متوسطة	0.696	2.891	الاعتمادية	2
الثالثة	منخفضة	0.812	2.693	الاستجابة	3
الأولى	متوسطة	0.967	3.080	الأمان	4
الخامسة	منخفضة	0.799	1.970	التعاطف	5
-	منخفضة	0.581	2.610	المجموع	

يبين الجدول رقم (5) مستوى جودة الخدمات التربوية المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين، حيث جاء تقديرها بدرجة منخفضة، وبتوسط حسابي (2.610)، وانحراف معياري (0.581)، وهذا مؤشر على ضعف جودة الخدمة التربوية التي تُعدّ حاجة مؤكّدة للطلبة، وهذه الأبعاد سيتمّ عرضها بصورة مفصلة، ومرتبّة تنازلياً على النحو الآتي:

1- بُعد الأمان جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.080)، وهو يقابل تقدير الموافقة على جودة

حيث تمّ توزيع (580) استبانة على مدد مختلفة لضمان الوصول إلى جميع المبحوثين، واسترجع منها (572) استبانة، وبعد الفحص لمعرفة الصالح منها للتحليل الإحصائي استبعد منها (4) استبانة بسبب عدم اكتمال المعلومات الأولية، وصار عدد الاستبانة الصالحة للتحليل (568) استبانة، وهذه الاستبانة الصالحة للتحليل مثلت العينة الفعلية للبحث.

## الأساليب الإحصائية:

استخدم البحث أساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي الآتية:

1- النسب المئوية (Percentages) لوصف خصائص عينة البحث.

2- المتوسط الحسابي (Average or Mean) لتحديد متوسط الاستجابات.

3- الانحراف المعياري (Standard Deviation) لمعرفة انحراف القيم عن المتوسط الحسابي.

4- معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لمعرفة صدق الاتساق الداخلي بين فقرات كل محور، والدرجة الكلية للاستبانة.

5- معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's) لقياس درجة ثبات المقياس.

6- اختبار (T-test) لمعرفة دلالة الفروق الإحصائية ومقارنتها وفقاً لمتغير: النوع، ومدة النزوح.

7- اختبار تحليل التباين الأحادي (One Anova Way) لمعرفة دلالة الفروق ومقارنتها وفقاً لمتغير الصف الدراسي.

8- اختبار (LSD) للمقارنات البعدية في حالة وجود فروق دالة إحصائية حسب متغير الصف الدراسي.

## 2- عرض وتفسير ومناقشة بيانات جودة الخدمات

التربوية حسب بُعد الملموسة.

يمثل هذا البعد الفقرات (من 1 إلى 4) وفقا لمقياس

جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة النازحين.

جدول رقم (6) يوضح بيانات جودة الخدمات

التربوية وفقا لبُعد الملموسة

المرتبة	درجة الجودة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم في المقياس
الثالثة	منخفضة	1.195	2.025	تقع المدرسة في مكان قريب للطلبة.	1
الثانية	منخفضة	1.188	2.606	تظهر المدرسة بشكل جذاب ونظيف.	2
الرابعة	منخفضة جداً	1.099	1.894	تمتلك المدرسة وسائل ومعامل حديثة.	3
الأولى	متوسطة	1.201	3.134	يتمتع منتسبو المدرسة بمظهر لائق.	4
-	منخفضة	0.693	2.415	المجموع	

يتضح من الجدول رقم (6) جودة الخدمات التربوية

الملموسة، حيث جاءت بمتوسط حسابي (2.415)،

وانحراف معياري (0.693)، وهو يقابل تقدير الموافقة

بدرجة منخفضة، وهذا يدل على ملامسة الطلبة

النازحين لهذه الخدمات، وليس لديهم رضا عنها، وفقرات

هذا البعد سيتم عرضها بصورة مفصلة، ومرتبطة تنازلياً

على النحو الآتي:

1- الفقرة رقم (4) يتمتع منتسبو المدرسة بمظهر لائق

حصلت على المرتبة الرابعة على مستوى المقياس، والمرتبة

الأولى على مستوى بُعد الملموسة بمتوسط حسابي

(3.134)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة متوسطة.

الخدمات التربوية بدرجة متوسطة، وهذه النتيجة تدل على حاجة الطلبة للشعور بالأمان والاستقرار.

2- بُعد الاعتمادية جاء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.891)، وهو يقابل تقدير الموافقة على جودة

الخدمات التربوية بدرجة متوسطة، وهذا يدل على وجود نقص في الخدمات التي يعول عليها الطلبة.

3- بُعد الاستجابة جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.693)، وهو يقابل تقدير الموافقة على جودة

الخدمات التربوية بدرجة منخفضة، وهذا مؤشر على ضعف استجابة العاملين لطلبات الطلبة.

4- بُعد الملموسة جاء في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.415)، وهو يقابل تقدير الموافقة على جودة

الخدمات التربوية بدرجة منخفضة، وقد يرجع ذلك إلى حاجة الطلبة للخدمات الملموسة خصوصاً وهم نازحون.

5- بُعد التعاطف جاء في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (1.970)، وهو يقابل تقدير الموافقة على

جودة الخدمات التربوية بدرجة منخفضة، وهذا من الصعب أن يتحقق من دون تفعيله في الواقع.

وتتفق نتيجة هذا البحث مع نتيجة دراستي: باشراهيل (2014م) والحدابي، وقشوة (2009م) اللتين أظهرتا

أن جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة جاءت بدرجة منخفضة، في حين تختلف نتيجة هذا البحث مع نتيجة

دراستي: عبدالرزاق (2019م)، وإسماعيل، وحوحو (2017م) اللتين توصلتا إلى أن جودة الخدمات التربوية

المقدمة للطلبة الموهوبين جاءت بدرجة مرتفعة، كما تختلف نتيجة البحث مع دراسة كل من: الحويطي

(2019م)، وحسن (2018م)، وزقاي، ووزاني (2017م)، وغانم (2015م)، والسعافين (2015م)،

وأبو العلا (2013م)، وملحم (2010م)، والحدابي، وعكاشة (2007م) التي أظهرت أن مستوى جودة

الخدمات التربوية المقدمة للطلبة جاءت بدرجة متوسطة.

نتيجة دراسة كل من: حسن (2018م)، وزقاي، ووزاني (2017م)، وغانم (2015م)، والسعافين (2015م) التي توصلت إلى أنَّ الخدمات التربوية الملموسة جاءت بدرجة متوسطة.

### 3- عرض بيانات جودة الخدمات التربوية وتفسيرها ومناقشتها وفقا لبعدها الاعتمادية.

يمثل هذا البعد الفقرات (من 5 إلى 9) وفقا لمقياس جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة النازحين.

#### جدول رقم (7) يوضح بيانات جودة الخدمات

##### التربوية وفقا لبعدها الاعتمادية

المرتبة	درجة الجودة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم في المقياس
الخامسة	منخفضة	1.095	2.204	تفي الإدارة بما تُعدُّ به الطلبة من خدمات.	5
الثانية	متوسطة	1.274	3.215	يُسهل للطلبة إجراءات القبول والتسجيل.	6
الرابعة	منخفضة	1.305	2.493	يتوافر العدد الكافي من المعلمين.	7
الثالثة	متوسطة	1.379	3.028	تُسلم الكتب للطلبة بداية الدراسة.	8
الأولى	كبيرة	1.294	3.514	تُحفظ وثائق الطلبة وسجلاتهم بدقة.	9
-	متوسطة	0.696	2.891	المجموع	

يُبين الجدول رقم (7) جودة الخدمات التربوية وفقا لبعدها الاعتمادية، حيث جاء بمتوسط حسابي (2.891)،

2- الفقرة رقم (2) تظهر المدرسة بشكل جذاب ونظيف حصلت على المرتبة الثانية عشرة على مستوى المقياس، والمرتبة الثانية على مستوى بُعد الملموسة بمتوسط حسابي (2.606)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة منخفضة.

3- الفقرة رقم (1) تقع المدرسة في مكان قريب للطلبة حصلت على المرتبة السابعة عشرة على مستوى المقياس، والمرتبة الثالثة على مستوى بُعد الملموسة بمتوسط حسابي (2.025)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة منخفضة.

4- الفقرة رقم (3) تمتلك المدرسة وسائل ومعامل حديثة حصلت على المرتبة الثامنة عشرة على مستوى المقياس، والمرتبة الرابعة على مستوى بُعد الملموسة بمتوسط حسابي (1.894)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة منخفضة جداً.

ويمكن تفسير نتائج هذا البعد في مجمله بأنَّ الخدمات الملموسة في أبسط وصفها تُشير إلى أنَّها كل ما يتعلق بالجوانب المادية للمدرسة، وتشمل: المظهر المادي للتسهيلات، والمعدات، والمباني، ومظهر المعلمين، وجميع هذه العناصر المادية تعطي الصورة الذهنية للخدمات التربوية المقدمة للطلبة النازحين، وعليه فإنَّ تقديمها للطلبة النازحين تمثل جانباً أساسياً لمقياس مستوى جودة الخدمات التربوية، وتوافرها يشكل بيئة مدرسية محفزة على التعليم والتعلم.

ونتيجة بُعد جودة الخدمات الملموسة تتفق مع دراسة كل من: الشغبي، والمخلافي (2016م)، وباشراحي (2014م)، وسلمان (2013م) التي توصلت إلى أنَّ جودة الخدمات التربوية الملموسة جاءت الموافقة عليها بتقدير سلبي، في حين تختلف نتيجة هذا البحث مع

الاعتمادية بمتوسط حسابي (2.204)، وهو يقابل التقدير بدرجة منخفضة.

ويُعد الاعتمادية أو ما يسمى بالمصدقية تعني قدرة المدرسة على أداء وعود الخدمات التربوية التي أعطتها للطلبة النازحين أداءً دقيقاً جيداً بالاعتماد عليه كحفظ وثائق الطلبة، وتسهيل عملية التسجيل، وصرف الكتب الدراسية، واستكمال عدد المعلمين في مختلف التخصصات، ومن خلال معايشة الطلبة لوحظ كثرة الشكاوى من أن الإدارة المدرسية لا تفي بما تعد به الطلبة بخصوص مختلف الخدمات التربوية والتعليمية اللازمة، وهذا ما أكد عليه أفراد العينة.

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة كل من: حسن (2018م)، وزقاي، ووزاني (2017م)، والسعافين (2015م)، ومع دراستي (Karl, 2011)، Abu (2008) Hasan، التي توصلت إلى أن جودة الخدمات جاءت بدرجة متوسطة.

4- عرض بيانات جودة الخدمات التربوية وتفسيرها وعرضها وفقاً لُبعد الاستجابة.

يحتوي هذا البعد على الفقرات (من 10 إلى 13) وفقاً لمقياس جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة النازحين.

جدول رقم (8) يوضح بيانات جودة الخدمات التربوية وفقاً لُبعد الاستجابة

المرتبة	درجة الجودة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم في المقياس
الثالثة	منخفضة	1.336	2.433	يعلن للطلبة بمواعيد إقامة الأنشطة.	10

وانحراف معياري (0.696)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة متوسطة، وهذه النتيجة تدل على ضعف الإيفاء بتقديم الخدمات للطلبة، وفقرات هذا البعد سيتم عرضها بصورة مفصلة، ومرتببة تنازلياً على النحو الآتي:

1- الفقرة رقم (9) تُحفظ وثائق وسجلات الطلبة بدقة حصلت على المرتبة الأولى على مستوى المقياس، والمرتبة الأولى على مستوى بُعد الاعتمادية بمتوسط حسابي (3.514)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة كبيرة.

2- الفقرة رقم (6) سهل للطلبة إجراءات القبول والتسجيل حصلت على المرتبة الخامسة على مستوى المقياس، والمرتبة الثانية على مستوى بُعد الاعتمادية بمتوسط حسابي (3.215)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة متوسطة.

3- الفقرة رقم (8) تُسلم الكتب للطلبة بداية الدراسة حصلت على المرتبة السابعة على مستوى المقياس، والمرتبة الثالثة على مستوى بُعد الاعتمادية بمتوسط حسابي (3.028)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة متوسطة.

4- الفقرة رقم (7) يتوافر العدد الكافي من المعلمين حصلت على المرتبة الثالثة عشرة على مستوى المقياس، والمرتبة الرابعة على مستوى بُعد الاعتمادية بمتوسط حسابي (2.493)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة منخفضة.

5- الفقرة رقم (5) تفي الإدارة بما تعدُّ به الطلبة من خدمات حصلت على المرتبة السادسة عشرة على مستوى المقياس، والمرتبة الخامسة على مستوى بُعد

4- الفقرة رقم (12) تُحل مشكلات الطلبة بشكل فوري حصلت على المرتبة الخامسة عشرة على مستوى المقياس، والمرتبة الرابعة على مستوى بُعد الاستجابة بمتوسط حسابي (2.345)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة منخفضة.

وُبعد الاستجابة يشمل الرغبة في مساعدة الطلبة النازحين، ويركز على الاهتمام والسرعة في التعامل مع طلبات الطلبة، وحل الشكاوى والمشكلات، وقد جاء التعبير عنها في هذا البحث عن المدة الزمنية التي ينتظرها الطلبة للحصول على ممارسة الأنشطة، والتقيد الزمني بأداء الحصص الدراسية، وإبداء الاهتمام بحل المشكلات التي تواجه الطلبة، والاستماع لملاحظاتهم، والإجابة عن أسئلتهم.

ونتيجة بُعد جودة الخدمات الخاصة بعدد الاستجابة تتفق مع نتيجة دراسة كل من: الشغبي، والمخلافي (2016م)، وباشراحي (2014م)، وسلمان (2013م) التي توصلت إلى أنّ جودة الخدمات التربوية جاءت الموافقة عليها بتقدير سلمي، في حين تختلف نتيجة هذا البحث مع نتيجة دراستي: زقاي، ووزاني (2017م)، والحدابي، وعكاشة (2007م) اللتين توصلتا إلى أنّ الخدمات التربوية المقدمة للطلبة جاءت بدرجة متوسطة.

5- عرض بيانات جودة الخدمات التربوية وتفسيرها عرضها وفقا لبُعد الأمان.

يشمل هذا البعد الفقرات (من 14 إلى 17) حسب مقياس جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة النازحين.

11	تُنفيذ الحِصص في وقتها بدءاً ونهاية.	3.289	1.315	متوسطة	الأولى
12	تُحل مشكلات الطلبة بشكل فوري.	2.345	1.323	منخفضة	الرابعة
13	يُستمع باهتمام لآراء الطلبة المقدمة.	2.704	1.358	متوسطة	الثانية
-	المجموع	2.693	0.812	منخفضة	-

يُبين الجدول رقم (8) جودة الخدمات التربوية حسب بُعد الاستجابة، حيث جاء بمتوسط حسابي (2.693)، وانحراف معياري (0.812)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة منخفضة، وهذه النتيجة تدل على أنّ الخدمات التربوية لا تقدم للطلبة بشكل سريع، وفقرات هذا البعد سيتم عرضها بصورة مفصلة، ومرتبطة تنازلياً على النحو الآتي:

1- الفقرة رقم (11) تُنفيذ الحِصص في وقتها بدءاً ونهاية حصلت على المرتبة الثالثة على مستوى المقياس، والمرتبة الأولى على مستوى بُعد الاستجابة بمتوسط حسابي (3.289)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة متوسطة.

2- الفقرة رقم (13) يُستمع باهتمام لآراء الطلبة المقدمة حصلت على المرتبة الحادية عشرة على مستوى المقياس، والمرتبة الثانية على مستوى بُعد الاستجابة بمتوسط حسابي (2.704)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة متوسطة.

3- الفقرة رقم (10) يُعلن للطلبة بمواعيد إقامة الأنشطة حصلت على المرتبة الرابعة عشرة على مستوى المقياس، والمرتبة الثالثة على مستوى بُعد الاستجابة بمتوسط حسابي (2.433)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة منخفضة.



جدول رقم (9) يوضح بيانات جودة الخدمات

التربوية وفقا لبعُد الأمان

الرقم في المقياس	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الجودة	المرتبة
14	يُحافظ على سرية معلومات الطلبة.	3.218	1.296	متوسطة	الثانية
15	يشعر الطلبة بالأمان داخل المدرسة.	3.352	1.470	متوسطة	الأولى
16	يُولد سلوك المعلمين الثقة لدى الطلبة.	2.947	1.232	متوسطة	الثالثة
17	يُرد على أسئلة الطلبة بمهنية لائقة.	2.803	1.286	متوسطة	الرابعة
-	المجموع	3.080	0.967	متوسطة	-

الثانية على مستوى بُعد الأمان بمتوسط حسابي (3.218)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة متوسطة.

3- الفقرة رقم (16) يُولد سلوك المعلمين الثقة لدى الطلبة حصلت على المرتبة الثامنة على مستوى المقياس، والمرتبة الثالثة على مستوى بُعد الأمان بمتوسط حسابي (2.947)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة متوسطة.

4- الفقرة رقم (17) يُرد على أسئلة الطلبة بمهنية لائقة حصلت على المرتبة التاسعة على مستوى المقياس، والمرتبة الرابعة على مستوى بُعد الاستجابة بمتوسط حسابي (2.803)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة متوسطة.

ويُعبّر عن بُعد الأمان بالثقة والضمان، وقد جاء في هذا البحث ليعبر عن كل ما يتمتع به مقدّم الخدمة للطلبة النازحين من معرفة ولطف في التعامل، وقدرة الإدارة المدرسية والمعلمين على إيجاد الثقة والأمان في نفوس الطلبة، والإجابة عن أسئلتهم بمهنية، والمحافظة على سرية معلوماتهم الخاصة، وهذا البُعد مهم جداً لا سيما في ظل حالة النزوح التي يشعر فيها الطلبة بوجود الكثير من المخاطر التي تواجههم وأسرههم في أماكن النزوح التي تفتقد للخدمات الضرورية.

وتتفق نتيجة هذا البحث مع دراسة كل من: حسن (2018م)، وزقاي، ووزاني (2017م)، والسعافين (2015م)، وأبو العلا (2013م) التي توصلت إلى أنّ جودة الخدمات التربوية المرتبطة ببعد الأمان جاءت بدرجة متوسطة.

يُبين الجدول رقم (9) جودة الخدمات التربوية وفقا لبعُد الأمان، حيث جاء بمتوسط حسابي (3.080)، وانحراف معياري (0.967)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة متوسطة، وهذه النتيجة تشير إلى أنّ الطلبة يشعرون بالأمان للخدمات بصورة متوسطة، وفقرات هذا البعد سيتم عرضها بصورة مفصلة، ومرتبطة تنازلياً على النحو الآتي:

1- الفقرة رقم (15) شعر الطلبة بالأمان داخل المدرسة حصلت على المرتبة الثانية على مستوى المقياس، والمرتبة الأولى على مستوى بُعد الأمان بمتوسط حسابي (3.352)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة متوسطة.

2- الفقرة رقم (14) يُحافظ على سرية معلومات الطلبة حصلت على المرتبة الرابعة على مستوى المقياس، والمرتبة

## 6- عرض بيانات جودة الخدمات التربوية وتفسيرها ومناقشتها وفقا لبُعد التعاطف.

يتضمن هذا البعد الفقرات (من 18 إلى 22) وفقا لمقياس جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة النازحين.

### جدول رقم (10) يوضح بيانات جودة الخدمات

#### التربوية حسب بُعد التعاطف

المرتبة	درجة الجودة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم في المقياس
الثالثة	منخفضة جداً	1.084	1.803	يُعطى كل طالب عناية فردية خاصة.	18
الرابعة	منخفضة جداً	1.088	1.747	يُقدم للطلبة برامج ترفيهية متكاملة.	19
الأولى	متوسطة	1.482	2.782	يُعامل الطلبة بلطف وحسن خلق.	20
الثانية	منخفضة جداً	1.298	1.880	يُوزع للطلبة مستلزمات التعلم مجاناً.	21
الخامسة	منخفضة جداً	1.129	1.641	يتلقى الطلبة رعاية صحية كافية.	22
-	منخفضة	0.799	1.970	المجموع	

يُبين الجدول رقم (10) جودة الخدمات التربوية وفقا لبُعد التعاطف، حيث جاء بمتوسط حسابي (1.970)، وانحراف معياري (0.799)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة منخفضة، وهذه النتيجة تدل على انخفاض نسبة الاهتمام بالطلبة، وفقرات هذا البعد سيتم عرضها بصورة مفصلة، ومرتببة تنازلياً على النحو الآتي:

1- الفقرة رقم (20) يُعامل الطلبة بلطف وحسن خلق حصلت على المرتبة العاشرة على مستوى المقياس، والمرتبة الأولى على مستوى بُعد التعاطف بمتوسط حسابي (2.782)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة متوسطة.

2- الفقرة رقم (21) يُوزع للطلبة مستلزمات التعلم مجاناً حصلت على المرتبة التاسعة عشرة على مستوى المقياس، والمرتبة الثانية على مستوى بُعد التعاطف بمتوسط حسابي (1.880)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة منخفضة جداً.

3- الفقرة رقم (18) يُعطى كل طالب عناية فردية خاصة حصلت على المرتبة العشرين على مستوى المقياس، والمرتبة الثالثة على مستوى بُعد التعاطف بمتوسط حسابي (1.803)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة منخفضة جداً.

4- الفقرة رقم (19) يُقدم للطلبة برامج ترفيهية متكاملة حصلت على المرتبة الحادية والعشرين على مستوى المقياس، والمرتبة الرابعة على مستوى بُعد التعاطف بمتوسط حسابي (1.747)، وهو يقابل تقدير الموافقة بدرجة منخفضة جداً.

5- الفقرة رقم (22) يتلقى الطلبة رعاية صحية كافية حصلت على المرتبة الثانية والعشرين على مستوى المقياس، والمرتبة الخامسة على مستوى بُعد التعاطف بمتوسط حسابي (1.641)، وهو يقابل التقدير بدرجة منخفضة جداً.

ويُعد التعاطف المتمثل في العناية والاهتمام الشخصي الذي تقدمه المدرسة للطلبة النازحين، وقد جاء التعبير عن هذا البُعد من خلال إظهار الطلبة بأنهم مميزون، وذلك من خلال تقديم الخدمات بشكل شخصي،

0	1		0.697	2.924	300	أثنى	تمادية
0.15	1.43	566	0.810	2.744	268	ذكر	الاسم
2	3		0.812	2.647	300	أثنى	تجابه
0.00	3.10	566	0.896	2.948	268	ذكر	الأمان
2	8		1.013	3.198	300	أثنى	
0.68	0.41	566	0.731	1.985	268	ذكر	التعاطف
0	3		0.856	1.957	300	أثنى	
0.44	0.76	566	0.539	2.590	268	ذكر	المؤشر العام
8	0		0.617	2.627	300	أثنى	

باستقراء البيانات الواردة في الجدول رقم (11) يتضح عدم فروق دالة إحصائياً بين متوسطات الاستجابات وفقاً لمتغير النوع للأداة كاملاً، حيث جاءت قيمة (T) المحسوبة (0.760) عند مستوى دلالة (0.448)، وقد يرجع ذلك إلى أن تصور الباحثين لأبعاد جودة الخدمات التربوية واحد، ودرجة الاهتمام بها واحد.

وعلى مستوى كل بُعد على حده يظهر أن قيمة (T) المحسوبة تتراوح ما بين (0.168 - 3.108) عند مستوى دلالة تتراوح ما بين (0.002 - 0.867)، ودلالة هذه الفروق تشير إلى عدم فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات استجابات الباحثين لجميع الأبعاد باستثناء بُعد الأمان؛ إذ جاءت الفروق لصالح الإناث، وقد يرجع ذلك إلى أن الإناث لديهم رغبة أكثر من الذكور للحصول على أعلى قدر من جودة الخدمات التربوية.

جدول رقم (12) يوضح الفروق بين متوسطات الاستجابات لمستوى جودة الخدمات التربوية وفقاً لمتغير الصف.

من البيانات الواردة في الجدول رقم (12) يتضح عدم فروق دالة إحصائياً بين متوسطات الاستجابات وفقاً لمتغير الصف الدراسي للأداة كاملاً، حيث جاءت قيمة (F) المحسوبة (1.161) عند مستوى دلالة (0.096)، وعلى مستوى كل بُعد على حده يظهر أن قيمة (F) المحسوبة تتراوح ما بين (0.123 - 3.150) عند مستوى دلالة تتراوح ما بين (0.072 - 0.466) ويُعزى ذلك كما يبدو إلى التقارب في وجهات النظر بين الطلبة في تقييم جودة الخدمات التربوية المقدمة لهم، ووجود اهتمام مشترك وحاجتهم للخدمات التربوية، وإرادة لدى الجميع بمحا اختلاف الصف الدراسي، وهذا الأمر جعل استجاباتهم غير متباينة.

فالطلبة يريدون أن يشعروا بأن حاجاتهم معروفة، وأن المدرسة تهتم بهم، وهذا يعكس المعرفة بشخصيات الطلبة ومتطلباتهم.

ونتيجة بُعد جودة الخدمات المرتبطة بالتعاطف تتفق مع نتيجة دراستي: الشغبي، والمخلافي (2016م)، وسلمان (2013م) اللتين توصلتا إلى أن جودة الخدمات التربوية جاءت بتقدير سلمي، في حين تختلف مع نتيجة دراستي: حسن (2018م)، والسعافين (2015م) اللتين توصلتا إلى أن جودة هذه الخدمات جاءت بدرجة مرتفعة.

ثانياً- بيانات السؤال الثالث: ما نوع تأثير المتغيرات الديموغرافية في تقييم جودة الخدمات التربوية المدركة المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين في محافظة مارب وفقاً للأبعاد المكونة لمقياس (SERVPERF) عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار (t-test)، واختبار (F) لمعرفة دلالة الفروق الإحصائية بين متوسطات استجابات الباحثين، وذلك وفقاً للمتغيرات الآتية:

1- عرض وتفسير ومناقشة البيانات الخاصة بمتغير النوع.

جدول رقم (11) يوضح الفروق بين متوسطات الاستجابات لمستوى جودة الخدمات التربوية وفقاً لمتغير النوع

أبعاد الجودة	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	T قيمة	مستوى دلالة
الملموسة	ذكر	268	2.426	0.657	566	0.168	0.867
	أذكر	300	2.410	0.725			
اللاء	ذكر	268	2.854	0.695	566	1.20	0.23

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المراتب	درجة الحرية	أبعاد الجودة	
				مصدر التباين	مجموع المراتب
0.343	0.950	566	4	أقل من 4 سنوات	298
				أكثر من 4 سنوات	2.378
0.573	0.563	566	4	أقل من 4 سنوات	270
				أكثر من 4 سنوات	2.920
0.024	2.257	566	4	أقل من 4 سنوات	298
				أكثر من 4 سنوات	3.176
0.048	1.980	566	4	أقل من 4 سنوات	270
				أكثر من 4 سنوات	2.040
0.046	2.001	566	4	أقل من 4 سنوات	270
				أكثر من 4 سنوات	2.661

تُشير البيانات المتضمنة في الجدول رقم (14) بوجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات وفقاً لمتغير مدة النزوح للأداة كاملاً، حيث جاءت قيمة (T) المحسوبة (2.001) عند مستوى دلالة (0.046)، والفروق جاءت لصالح فئة مدة النزوح أقل من أربع سنوات، ولعل السبب في ذلك اختلاف مدة النزوح التي جعلتهم يعيشون همماً متبايناً تجاه تحديد جودة الخدمات التربوية المقدمة لهم في المدارس، في حين الذين نزحوا قبل أقل من أربع سنوات توحدت استجاباتهم تجاه تحديد جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة.

وعلى مستوى كل بُعد على حده يظهر أن قيمة (T) المحسوبة تتراوح ما بين (0.563 - 2.257) عند

ونتائج هذا البحث الخاصة بقياس دلالة الفروق الإحصائية بين متوسطات استجابات الباحثين واستجاباتهم لتحديد مستوى جودة الخدمات التربوية المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين في محافظة مارب وفقاً لمتغير الصف الدراسي يلاحظ أن هذه النتائج يتفرد بها البحث الحالي عن جميع نتائج الدراسات السابقة. (2010م) اللتين أظهرتا وجود فروق دالة إحصائية تعزى

3- عرض البيانات الخاصة بمتغير مدة النزوح وتفسيرها ومناقشتها:

جدول رقم (14) يوضح الفروق بين متوسطات الاستجابات

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المراتب	درجة الحرية	مجموع المراتب	مصدر التباين	أبعاد الجودة
0.1120	2.201	2.201	2	1.053	بين المجموعات	الملموسة
				0.4790	داخل المجموعات	
				567	المجموع	
0.3520	0.9300	2.201	2	3.753	بين المجموعات	الاعتمادية
				0.4730	داخل المجموعات	
				567	المجموع	
0.800	1.892	2.201	2	6.943	بين المجموعات	الاستجابة
				6370	داخل المجموعات	
				567	المجموع	
0.4660	3.150	2.201	2	4.747	بين المجموعات	الأمان
				0.9210	داخل المجموعات	
				567	المجموع	
0.720	0.1230	2.201	2	3.842	بين المجموعات	التعاطف
				0.6280	داخل المجموعات	
				567	المجموع	
0.960	1.161	2.201	2	3.640	بين المجموعات	المؤشر العام
				0.3260	داخل المجموعات	
				567	المجموع	

جودة الخدمات التربوية وفقاً لمتغير مدة النزوح

أبعاد الجودة	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
الملموسة	أقل من	270	2.456	0.657	566	1.341	0.181

- مستوى دلالة تتراوح ما بين (0.024 - 0.573)، ودلالة هذه الفروق تشير إلى عدم فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات استجابات الباحثين لبعدها الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، بينما توجد فروق دالة إحصائياً لبعدها الأمان والتعاطف، حيث جاءت الفروق لصالح مدة النزوح أقل من أربع سنوات. ويلاحظ أنّ نتائج هذا البحث الخاصة بقياس دلالة الفروق الإحصائية بين متوسطات استجابات الباحثين لتحديد مستوى جودة الخدمات التربوية المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين في محافظة مارب وفقاً لمتغير مدة النزوح يلاحظ أنّ هذه النتائج يتفرد بها البحث الحالي عن جميع نتائج الدراسات السابقة؛ إذ لم تتناول جميع الدراسات السابقة هذا المتغير.
- نتائج البحث.**
- توصل هذا البحث إلى مجموعة من النتائج العلمية، وهي على النحو الآتي:
- 1- جاء تقدير مستوى جودة الخدمات التربوية المدركة المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية النازحين في محافظة مارب بشكل عام بدرجة منخفضة، وبمتوسط حسابي (2.610).
  - 2- حازت جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة النازحين في محافظة مارب المرتبطة ببعدها الأمان المرتبة الأولى بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي (3.080).
  - 3- جاءت جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة النازحين في محافظة مارب المرتبطة ببعدها الاعتمادية في المرتبة الثانية بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي (2.891).
- 4- جاءت جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة النازحين في محافظة مارب المرتبطة ببعدها الاستجابة في المرتبة الثالثة بدرجة منخفضة، وبمتوسط حسابي (2.693).
- 5- حصلت جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة النازحين في محافظة مارب المرتبطة ببعدها الملموسة على المرتبة الرابعة بدرجة منخفضة، وبمتوسط حسابي (2.415).
- 6- حازت جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة النازحين في محافظة مارب المرتبطة ببعدها التعاطف المرتبة الخامسة بدرجة منخفضة، وبمتوسط حسابي (1.970).
- 7- لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات الباحثين لتحديد مستوى جودة أبعاد الخدمات التربوية عند مستوى دلالة (0.05) تُعزى لمتغير النوع، باستثناء ببعدها الأمان؛ إذ جاءت الفروق لصالح الإناث.
- 8- لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات الباحثين لتحديد مستوى جودة أبعاد الخدمات التربوية عند مستوى دلالة (0.05) تُعزى لمتغير الصف الدراسي.
- 9- لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات الباحثين لتحديد مستوى جودة أبعاد الخدمات التربوية عند مستوى دلالة (0.05) تُعزى لمتغير مدة النزوح، باستثناء ببعدها الأمان والتعاطف؛ إذ جاءت الفروق لصالح مدة النزوح أقل من أربع سنوات.
- توصيات البحث.**
- في ضوء ما توصل إليه البحث من نتائج يُمكن تقديم التوصيات الآتية:

2- إجراء بحث يقيس مستوى جودة الخدمات التربوية المقدمة لتلاميذ المرحلة الأساسية النازحين في محافظة مارب.

3- إجراء بحث يقدم رؤية مقترحة لتطوير جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة النازحين في ضوء تجارب بعض الدول.

4- إجراء بحوث تقيس جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة النازحين تركز على منهجية البحوث النوعية الاثنوجرافية.

### قائمة المصادر والمراجع

#### أولاً- المراجع العربية.

1- إبراهيم، أبو حسن عبدالموجود. (2007). التطوير الإداري في منظمات الرعاية الاجتماعية، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

2- أبو العلا، ليلي مُجد حسني. (2013م). جودة الخدمات التعليمية في قسم العلوم التربوية بجامعة الزيتونة من وجهة نظر الطلبة، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد (2)، العدد (8)، 772 - 791.

3- إسماعيل، راجحي، وحوحو، عائشة. (2017م). واقع الخدمات التربوية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة من فئة المكفوفين دراسة ميدانية بمدرسة الأطفال المعوقين بصرياً ببسكرة، بحث مقدم للملتقى الدولي بعنوان: ذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر بين الواقع والمأمول، المنعقد في يومي 13- 14 نوفمبر 2017م بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة الشهيد حمه لخضر، الجزائر.

4- باشراحيل، عوض مُجد. (2014م). قياس جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة صنعاء والجامعات اليمنية الخاصة، مجلة فكر وإبداع، القاهرة، العدد (87)، 419 - 476.

1- توفير الفصول الدراسية والبنية التحتية للمعامل والمختبرات بما تحتويه من أدوات ومعدات وأجهزة؛ من أجل حصول الطلبة النازحين على حق التعليم والتعلم بفاعلية وكفاءة عالية.

2- عقد دورات تدريبية للإدارة المدرسية والمعلمين تمكنهم من القدرة على حسن تقديم الخدمات التربوية للطلبة النازحين فيما يختص بعملية التسجيل، وحفظ الوثائق، وتلبية الخدمات التربوية والتعليمية التي تطور عملية التعليم والتعلم.

3- وضع خطة للاستجابة العاجلة في تقديم الخدمات التربوية والتعليمية للطلبة النازحين، والعمل وفقها بأليه محددة ومزمنة تضمن السرعة والإنجاز في تقديم الخدمات التربوية للطلبة النازحين.

4- العمل على تعزيز التنمية المهنية للتربويين العاملين في مدارس مخيمات النازحين وأماكنهم بما يمكنهم من القدرة على التعامل بلطف مع الطلبة، وحل مشكلاتهم، وإشاعة الثقة والألفة والاستقرار، وذلك من خلال الندوات وورش العمل.

5- الاستفادة من التجارب العربية والدولية في الوفاء بجودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة النازحين، وتوفير البرامج الترفيهية، والرعاية الصحية والنفسية التي تُشعر الطلبة بالاستقرار والتكيف الإيجابي.

#### مقترحات البحث.

يمكن اقتراح إجراء مجموعة من البحوث لم يغطيها البحث الحالي، وهي على النحو الآتي:

1- إجراء بحث مماثل يقيس مستوى جودة الخدمات التربوية المقدمة لطلبة المدارس في بقية أماكن النزوح في اليمن.

- 5- برنامج الأغذية العالمي. (2013). أوضاع التغذية المدرسية على المستوى العالمي، إيطاليا.
- 6- البسيوني، مُجَّد سويلم. (2013). أساسيات البحث العلمي. ط1، دار الفكر العربي، القاهرة.
- 7- تقرير الوحدة التنفيذية لإدارة مخيمات النازحين بمحافظة مأرب، رقم (43)، 7 ديسمبر 2021م.
- 8- الحدابي، داود عبدالمملك، وعكاشة، محمود فتحي. (2007م). جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية- نتائج أولية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، عمَّان، العدد (4)، 8-46.
- 9- الحدابي، داود عبدالمملك، وقشوة، هدى عبدالله. (2009م). جودة الخدمات التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، والأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، اليمن، المجلد (2)، العدد (4)، 92 - 108.
- 10- حسن، أزهار عبدالله مُجَّد. (2018م). جودة الخدمة التعليمية المدركة ودورها في تحسين الأداء من وجهة نظر الطلاب دراسة حالة جامعة ابن سينا، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم.
- 11- الحويطي، مُجَّد مثير. (2019م). تقييم الخدمات التربوية المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المعلمين، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد (20)، 527 - 544.
- 12- زقاي، حمدي، ووزاني، مُجَّد. (2017م). مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة بالجزائر، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، عمَّان، المجلد (10)، العدد (30)، 63 - 87.
- 13- السعافين، فاطمة محمود. (2015م). استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في
- الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم أصول التربية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 14- سلمان، مُجَّد إبراهيم. (2013م). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF)، مجلة الأقصى - سلسلة العلوم الإنسانية، جامع الأقصى، المجلد (17)، 1 - 50.
- 15- الشغبي، خالد حسن، والمخلافي، مُجَّد سرحان. (2016م). تقويم جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بجامعة الدمام باستخدام مقياس (SERQUAL)، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، جامعة السلطان قابوس، المجلد (1)، العدد (3)، 618 - 635.
- 16- الطائي، رعد، وقداد عيسى. (2003م). إدارة الجودة الشاملة مفهوم وإطار للتطبيق في الجامعات وآليات العلوم الإدارية لتطوير وتحسين مستويات الأداء، مؤتمر كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الثاني، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.
- 17- عبدالرزاق، إسراء مصطفى حسن. (2019م). تقييم الخدمات التربوية للطلبة الموهوبين في مدرسة البيويل ومدارس الملك عبدالله الثاني للتميز من وجهة نظر الطلبة الموهوبين وأولياء أمورهم ومعلميهم في ضوء المعايير العالمية وتقديم نموذج مقترح لتطويرها، أطروحة دكتوراة غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمَّان.
- 18- عليمت، صالح ناصر. (2008م). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير، ط2، د. ن، عمَّان.
- 19- عمر، أحمد مُجَّد، وعبدالله، إلياس. (2017م). العلاقة بين الحاجات النفسية لطلاب النازحين

27- الوحدة التنفيذية لإدارة مخيمات النازحين بمحافظة مارب. التقرير رقم (43)، صادر بتاريخ 7 ديسمبر 2021م.

#### ثانياً- المراجع الأجنبية.

28- Cheng, Y. C. & Tam. W. M. (1997). Multi- models of quality in education, available at Quality Assurance in Education. Vol (5), No (1), 22- 31.

29- Cronin, J. J. and Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: re-examination and extension. Journal of Marketing, Vol (56), No (3), 56 – 68.

30- David. B. & Harold. T. (2000). Quality in Higher Education: Routledge, part of the Taylor & Francis Group. Vol (6) Routledge, part of the Taylor & Francis Group.

31- Abu Hasan, Hishamuddin Fitri AND AUTHER. (2008). Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions, International Business Research, Vol (1), No (3), 163 – 175.

32- Karl, H. (2011). Service Quality in Higher Education Case study: Measuring service quality of

والتحصيل الدراسي، مجلة الدراسات والبحوث، المجلد (19)، العدد (3)، 681 – 698.

20- غانم، بتول مصلح. (2015م). واقع الخدمات التربوية المقدمة للطالبة من ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس الحكومية الأساسية في مدينة جنين من وجهة نظر العاملين، مجلة جامعة القدس: سلسلة العلوم الإنسانية، العدد (1)، 257 – 292.

21- الفتلاوي، سهيلة محسن كاظم. (2008م). الجودة في التعليم: المفاهيم المعايير المواصفات، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمّان.

22- فلية، فاروق عبده، والزكي، أحمد عبدالفتاح. (2004م). معجم مصطلحات التربية لفظاً واصطلاحاً، ط1، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية.

23- المحيلاوي، قاسم. (2006). إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمّان.

24- مرسي، سيد عبدالحميد. (1997). الإرشاد والتوجيه التربوي والمهني، مكتبة الخانجي، القاهرة.

25- مكتب التربية والتعليم بمحافظة مارب، إحصائية الطلبة للعام الدراسي 2021م – 2022م.

26- ملحم، أحمد مجّد. (2010م). تقويم جودة الخدمات التربوية الخاصة والداعمة للطلبة ذوي الإعاقة السمعية في المملكة الأردنية الهاشمية وفق المعايير العالمية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، عمّان.



- 33- Rilek, & Macbeath, J. (2000). Quality assurance, effectiveness, indicators and support systems. Paper presented at World Bank Learning Week, Session Evaluating School Performance, Tools and Approaches. Islamic Azad University, Firoozkooh branch. Interdisciplinary Journal of Research in Business, Vol (1), No (9).