

## Evaluation of the quality of educational services at the Islamic Guidance Institute in Indonesia from the point of view of students

Abdul-Malik Karim Amrullah

Yaser Salfh Mahfoudh Bakhaby

Faculty of Tarbiyah & Teaching Training || Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

**Abstract:** The study aimed to identify the evaluation of the quality of services provided by the Islamic Guidance Institute in Indonesia from the students' point of view, which is represented in: Achieving the objectives of the study followed the descriptive analytical approach. It consists of (20) paragraphs distributed on five axes: the quality of tangible material aspects, the quality of the credibility of the institute and those working with students, the quality of the speed of response of workers to serve students, and the quality of providing safety Attention, respect and passion, and the results of the study showed that the degree of evaluation of educational services provided by the Guidance Institute for students was moderate, as well as the level of evaluation of the quality of educational services at the Islamic Guidance Institute in Indonesia in terms of the institute's credibility and those working with students was medium.

One of the most important findings of the study is that there must be follow-up by the administration of the institute and its officials, periodically and continuously, to provide the services that the student needs, especially the material ones, such as: laboratories, halls, devices, furniture, and libraries, with the need to work to provide Cultural, scientific and sports activities and all the equipment and tools that are needed to carry them out to provide a suitable atmosphere for education.

**Keywords:** Calendar - Educational Services - Islamic Guidance Institute.

## تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا من وجهة نظر الطلاب

عبد المالك كريم امرالله

ياسر صالح محفوظ باخبازي

كلية التربية والتدريب التدريسي || جامعة مالك مولانا إبراهيم

**المستخلص:** هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة من معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا من وجهة نظر الطلاب، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة مكونة من (150) طالباً وطالبة معهد الإرشاد الإسلامي، وتمثلت أداة الدراسة في استبانة مكونة من (20) عبارة موزعة على خمسة محاور؛ جودة الجوانب المادية الملموسة، وجودة مصداقية المعهد والعاملين مع الطلاب، وجودة سرعة استجابة العاملين لخدمة الطلاب، وجودة توفير الأمان للطلاب، وجودة توفير الاهتمام والاحترام والعاطفة، وبينت نتائج الدراسة أن درجة تقويم الخدمات التعليمية المقدمة من معهد الإرشاد للطلاب بدرجة متوسطة، كذلك مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا في مصداقية المعهد والعاملين مع الطلاب جاءت متوسطة، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أنه لا بد أن يكون هناك متابعة من قبل إدارة المعهد والمسؤولين فيه وبصورة دورية ومستمرة.

توفير الخدمات التي يحتاجها الطالب وبخاصة منها المادية منها، مثل: المعامل، والقاعات، والأجهزة، والأثاث، والمكتبات، مع ضرورة العمل على توفير النشاطات الثقافية والعلمية والرياضية وكل المعدات والأدوات التي تلزم لتنفيذها لتوفير الجو الملائم للتعليم. الكلمات المفتاحية: التقويم- الخدمات التعليمية- معهد الإرشاد الإسلامي.

## المقدمة.

تحظى عملية تطوير العملية التعليمية في جميع دول العالم اهتماما كبيرا، حيث يعتبر تطويره وتحسينه تعزيزا لقيمتها التنافسية، وبخاصة بعد التطورات التكنولوجية، والاتجاهات نحو العولمة، لما يضمن لها تهيئة الموارد البشرية المؤهلة علميا للمشاركة في تحقيق التنمية بأبعادها كافة. (الرقيعي، 2021م، 17) وحيث يرى، (صلاح الدين، 2016م، 67): أن جودة الخدمات التعليمية دوراً مهماً في تصميم الخدمات وتسويقها وذات أهمية لكل من مقدمي الخدمة والمستفيدين، كونها أهم الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق الميزة التنافسية، والشريان الحيوي الذي يمد المؤسسة بالمزيد من المستفيدين والإنتاجية العالية، ومن ثم زيادة قدرتها على البقاء والنمو، وبالتالي فتحقيق الميزة التنافسية لا يمكن في تقديم خدمات عديدة، بل في تحقيق مستويات عالية من الجودة في تلك الخدمات.

ولكي يتسنى للمؤسسات التعليمية في المراحل التعليمية كافة تحقيق أهدافها باستمرار، لمواكبة التطورات والتحديات المستجدة، كان لابد من قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب المستفيدين، للوقوف على نقاط القوة والضعف التي تعترى العملية التعليمية، حتى يتسنى للمستوليين إمكانية التطوير بناء على أسس واضحة وأكيدة، وهذا يتطلب من هذه المؤسسات التعليمية قياس جودة الخدمات التي تقدمها لطلابها، من أجل تأكيد توافق الخدمات المقدمة مع التوقعات، وتكون قادرة على تحقيق رضاهم. (الرقيعي، 2021م، 18):

ويعتبر (النجار وراغب، 1992): أن تقييم الخدمات التعليمية أحد المؤشرات الهامة التي تدل على كفاءة وفاعلية البرامج المقدمة للطلاب، كما انه يلعب دوراً كبيراً في تقييم المؤسسة وزيادة إنتاجيتها، وتطوير أداؤها. وحسب المفهوم الحديث للتسويق الذي يركز على تحقيق رضا العملاء والذي في القطاع التعليمي تتمثل برضا الطلاب، فد أصبحت المعاهد الإسلامية في إندونيسيا تهتم بجودة خدماتها في سبيل تحقيق رضا طلبتها الذي يعد واحداً من جوانب التميز على المدى البعيد. (الرقيعي، 2021م، 18)

وتأتي هذه الدراسة الأولى من نوعها في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا حيث إنها تهدف لاستطلاع آراء الطلاب حول جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم، وتعتبر هذه الآراء والمقترحات أساساً مهماً في تطوير الخدمات والبرامج التي يقدمها معهد الإرشاد الإسلامي.

وفي ضوء ما سبق، يسعى الباحثان إلى التعرف على تقديم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا من وجهة نظر طلابه.

## مشكلة الدراسة:

تعتبر المرحلة الثانوية من أهم المراحل التي يمر بها الطالب، إذ يتم في هذه المرحلة إعدادة إعداداً شاملاً ومتكاملاً متسلحاً بسلح العلم ومتزوداً بالمعلومات الأساسية وبعض المهارات والاتجاهات التي تنمي شخصيته في الجوانب كافة، وهذه الجوانب: المعرفية، النفسية، الاجتماعية، العقلية، البدنية، وغيرها من الجوانب المهمة، حيث تعتبر هذه المرحلة بأنها: الأساس للدراسة الجامعية، ولمكانة وأهمية هذه المرحلة فقد قدمت إدارة معهد الإرشاد الإسلامي مجموعة كبيرة من الخدمات التعليمية لطلابها، ومن الضروري أن يتم تقييم رضاهم عن جودة هذه

الخدمات من فترة لأخرى للوقوف على نقاط الضعف لتلافيها ومعالجتها من قبل القائمين على تقديمها، ومعرفة نقاط القوة لتعزيزها، وفي حدود علم الباحثان انه لا يوجد دراسة بحثية متكاملة في هذا المجال في معهد الإرشاد الإسلامي، وجاءت هذه الدراسة للتعرف على تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا من وجهة نظر طلابه، ويمكن عرض بعض المشكلات التي تواجه المؤسسات التعليمية، حيث أشار إلى بعض منها (المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، 2010م، 16):

- 1- ضعف المناهج والمقررات الدراسية المقدمة لطلاب هذه المرحلة، مع ضعف آليات المراجعة والمتابعة للبرامج التعليمية في مدارس التعليم الثانوي وضعف تقويمها، بالإضافة إلى جمودها، وعدم مواكبتها لمعطيات العصر المتسارع.
- 2- انعدام الدورات التدريبية لتأهيل الكوادر الإدارية وكذلك المعلمين في هذه المرحلة التعليمية، مما يؤثر سلبا على سير العملية التعليمية لتحقيق أهدافها المرجوة.

#### أسئلة الدراسة:

وفي ضوء ما سبق تتلخص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي: ما مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا من وجهة نظر طلابه؟  
وينبثق منه الأسئلة الآتية:

- 1- ما مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في الجوانب المادية الملموسة من وجهة نظر طلابه من عينة من طلاب وطالبات المرحلة الثانوية؟
- 2- ما مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في مصداقية المعهد والعاملين مع الطلاب من وجهة نظر طلابه من عينة من طلاب وطالبات المرحلة الثانوية؟
- 3- ما مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في سرعة استجابة العاملين لخدمة الطلاب من وجهة نظر طلابه من عينة من طلاب وطالبات المرحلة الثانوية؟
- 4- ما مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في توفير الأمان للطلاب من وجهة نظر طلابه من عينة من طلاب وطالبات المرحلة الثانوية؟
- 5- ما مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في توفير الاهتمام والاحترام والعاطفة مع الطلاب من وجهة نظر طلابه من عينة من طلاب وطالبات المرحلة الثانوية؟
- 6- ما سبل تحسين جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي من وجهة نظر طلابه؟

#### أهداف الدراسة:

- ترمي الدراسة الحالية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسة على ما يأتي:
1. التعرف على كيفية تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي في المرحلة الثانوية من وجهة نظر الطلاب، في الجوانب المادية الملموسة من وجهة نظر طلابه من عينة من طلاب وطالبات المرحلة الثانوية.
  2. التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب مرحلة التعليم الثانوي في معهد الإرشاد الإسلامي من وجهة نظر الطلاب، في مصداقية المعهد والعاملين مع الطلاب من وجهة نظر طلابه من عينة من طلاب وطالبات المرحلة الثانوية.
  3. التعرف على مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في توفير الأمان للطلاب من وجهة نظر طلابه من عينة من طلاب وطالبات المرحلة الثانوية.

4. التعرف على مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في سرعة استجابة العاملين لخدمة الطلاب من وجهة نظر طلابه من عينة من طلاب وطالبات المرحلة الثانوية.
5. التعرف على مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في توفير الاهتمام والاحترام والعاطفة مع الطلاب من وجهة نظر طلابه من عينة من طلاب وطالبات المرحلة الثانوية.
6. التوصل إلى عدد من السبل المقترحة من وجهة نظر طلاب معهد الإرشاد الإسلامي، لتحسين الخدمات المقدمة للطلاب في المعاهد الإسلامية.

#### أهمية الدراسة:

تنبع الأهمية العلمية للدراسة من الأمور الآتية:

- الأهمية العملية:
  - تستمد هذه الدراسة أهميتها من حاجة الإدارة في معهد الإرشاد الإسلامي لعملية التطوير والتحسين المستمر في عملياتها الإدارية لمواكبة التطورات الحديثة في العملية التعليمية.
  - اثراء المكتبة ومراكز البحث في هذا المجال نظراً لندرة الدراسات اليمينية في موضوع الدراسة على حد علم الباحث.
- الأهمية التطبيقية:
  - يأمل الباحثان أن تزود نتائج وتوصيات هذه الدراسة للجهات ذات الاختصاص في معهد الإرشاد الإسلامي الحالي في السعي لتحسين الخدمات التعليمية المقدمة لطلابهم وتوفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية التي تسهم في تقويمها وتحسينها، وصولاً إلى توفير سبل الراحة والأمان لكل الطلاب في هذا المعهد.
  - التوصل من خلال هذا البحث إلى نتائج تؤدي إلى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي.
  - تفتح هذه الدراسة آفاق جديدة للباحثين وللقرءاء بعملية تقييم أداء المؤسسات التعليمية في جودة الخدمات التعليمية.

#### حدود البحث:

- الحد الموضوعي: تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي تنجران المرحلة الثانوية.
- الحد البشري: طلاب وطالبات الصف الثالث الثانوي.
- الحد المكاني: معهد الإرشاد الإسلامي تنجران، المرحلة الثانوية.
- الحد الزمني: تتم إجراءات الدراسة في الفصل الأول من عام 2021م-2022م.

#### مصطلحات البحث:

- التقويم: في اللغة عرفه (المنجد، 2003، 664): أي أزال الاعوجاج، وأقام المائل أو المعوج أي عدله، ويقال في التعجب ما أقومه أي ما أكثر اعتداله، وأمر مقيم مستقيم، وقوم الشيء أي عدله، وقوام الأمر ومقامه أي نظامه وعماده وما يقوم به.
- ويعرف (سعادة، 1997م، 448): التقويم بأنه: "إصدار حكم عن الأفكار والأعمال وطرق التدريس والمواد وغيرها من الأمور التربوية المتعددة، ويتطلب استخدام المستويات أو المعايير، وذلك لتقييم مدى دقة أو الأشياء وفعاليتها.

- وعرفه (الرقعي، 2021م، 24-25): بأنه عملية تشخيص منظمة، باستخدام المقاييس والمعايير، لمعرفة مدى دقة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب وفعاليتها، ومعرفة مدى القوة والقصور فيها لتحسينها، والرفع من مستواها، وذلك من خلال الدرجة التي يحصل عليها الطالب.
- التعريف الإجرائي للتقويم: هي وسيلة يسعى من خلالها إلى التطوير والتحسين للأداء لمعرفة مدى فعالية الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب ومناسبتها لهم.
- جودة الخدمات التعليمية: فقد تعددت التعريفات حوله ونورد بعض منها عرفه (صلاح الدين، 2016م، 66) أنه كل الخدمات التعليمية التي تقدم للطلاب، وتؤدي إلى تحقيق الرضا لهم، من خلال الوفاء بالموصفات في الأبعاد الأساسية، وهي: الملموسية، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف.
- وعرفها (برهميين، 2002م، 53) بأنها مجموعة من الصفات والخصائص للخدمة التعليمية المقدمة من قبل المؤسسات التعليمية، والتي تتضمن إرضاء احتياجات معلومة ومحددة للمستفيد.
- وعرفها (الحوري، وآخرون، 2012م، 255) بأنها: نظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات، وهي: الأفراد، والأساليب، والسياسات، والأجهزة، لتحقيق مستوى عالٍ من الجودة، إذ يقوم العاملون بالاشتراك بصورة فاعلة في العملية التعليمية، والتركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات لإرضاء المستفيدين.
- التعريف الإجرائي لجودة الخدمات التعليمية: هي الوسائل المقدمة في خدمة التعليم التي من خلالها يستفيد جميع الطلاب، وتسعى الإدارة التعليمية من خلال هذه الخدمات تحقيق رضاهم (الطلاب)، وتكون ذات صفات وجودة عالية.

## 2- الإطار النظري والدراسات السابقة.

أولاً- الإطار النظري:

أولاً: نبذه عن معهد الإرشاد الإسلامي:

بدأت فكرة إنشاء المعهد على يد الشيخ عمر بن علي بن عبادات رحمه الله، وذلك في يوم الأربعاء من شهر الله المحرم من عام 1408هـ، الموافق 26 أغسطس من عام 1986م، في دولة إندونيسيا في جاوا الوسطى سمارنج تنجران، وحيث بدأت عملية التعليم في المعهد في شهر ذي القعدة من عام 1409هـ، الموافق لشهر يوليو من عام 1988م. (دليل المعهد، 2020م، 4)

رسالة المعهد:

تربية الطلاب على العلم الصحيح والعمل الصالح عل منهج سلف الأمة من أصحاب رسول الله صلى الله عليه وسلم ومن سار على نهجهم من القرون المفضلة، ونشر ذلك في إندونيسيا عامة. أهداف المعهد: للمعهد أهداف عامة وأهداف خاصة: (دليل المعهد، 2020م، 5)

الأهداف العامة:

1. تعليم المجمع العلوم الإسلامية من منبعها الصافي ومصدرها النقي الكتاب والسنة على فهم سلف الأمة.
2. تدريب الطلاب والدعاة على أن يكونوا شعلة خير في مجتمعه، سواء فيما يتعلق بشؤونهم الدينية أو الدنيوية.
3. تعليم ونشر اللغة العربية بين الإندونيسيين.

### الأهداف الخاصة:

1. إعداد الجيل المسلم والدعاة على منهج أهل السنة والجماعة.
2. تبصير المجتمع بالشريعة الصافية من الشركيات، والخرافات، والبدع والمفاهيم الهدامة والأفكار المنحرفة الدخيلة على الإسلام.
3. إحياء المنهج العلمي الصحيح المستمد من القرآن والسنة على فهم سلف الأمة بين المجتمع الإندونيسي.
4. دعوة المسلمين وتربيتهم على الالتزام بتعاليم الإسلام الصحيحة في جميع شؤون الحياة على منهج الوسطية والاعتدال.
5. تثقيف الطلاب بالعلوم العامة والمهارات المهنية في المجالات المختلفة، ليكونوا فيما بعد دعاةً إلى الخير بفعلهم ومقالهم.

### ثانياً- مفهوم جودة الخدمات التعليمية:

مفهوم جودة الخدمة يعد موضع اختلافاً وجدل سواء كان من حيث مفهومه أم قياسه، وهو أمر مهم لكل منظمة وبخاصة المنظمات الخدمية منها، لأنه الخدمات المقدمة فيها ذات الجودة العالية تولد مزيداً من رضا العملاء والمحافظة عليهم وزيادة الربح وقلّة التكلفة. ونحن هنا نورد بعض من هذه التعريفات:

عرف الخدمة (بوعنان، 2007م، 58): بأنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة، ولا تنتج عنها أي ملكية، وأن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو غير ملموس.

وعرفها (كروتل، 2009م، 64): هو عبارة عن معرفة مدركة بالحواس قائمة بحد ذاتها أو متأصلة بشيء مادي، وتكون قابلة للتبادل، ولا يترتب عليها ملكية، وهي في الغالب غير محسوسة.

وعرف الجودة في مجال الخدمات (عطا، 2011م، 31): هي كيان غير مادي محسوس له خصائص تحتاج إلى إجراءات مرحلية، ومهارات بشرية وفنية في أداء الخدمة، ومهارات سلوكية في التعامل مع العملاء، وإقامة مناخ مؤثر نفسياً، ومستوى مهني، يعطي صورة ذهنية للمنظمة الخدمية وخدماتها.

### خصائص الخدمة التعليمية:

- تعددت خصائص الخدمة التعليمية التي تتميز بها، فقد أورد (صلاح الدين، 2016م، 68) منها ما يلي:
1. سيادة الجانب الإنساني على نظم إنتاج وتقديم الخدمة: وهي تعني أن الاتصال بين المستفيد ومقدم الخدمة يعد جزءاً من مدخلات النظام، ويؤثر على مزاج وانفعالات الطرفين.
  2. الجانب غير الملموس للخدمة: هو المقصود بها أن الخدمات التعليمية في الأصل غير ملموسة، أي لا يمكن الإحساس بها أو رؤيتها قبل شرائها، وهذا أهم ما يميزها عن السلعة، والخدمة كذلك تتميز بمؤثرات سيكولوجية، وهي تتمثل في: طبيعة وأسلوب تعامل مقدمي الخدمة، ومستوى تجهيزات مكان تقديم الخدمة، والوالمحيط به، وغيرها.
  3. التلازم بين مقدم الخدمة والعميل: لا يمكن فصل الخدمة عن شخصية مقدمها، وهذا على خلاف المنتجات الملموسة، مما يعني أن عملية تقييم الخدمة تتطلب وجود العميل مقدمها في نفس الوقت.
  4. عدم الملكية: أي أن الخدمة باعتبار أنها غير ملموسة فإن المستفيد له الحق في استعمال الخدمة لفترة زمنية محددة دون أن يمتلكها.

5. عدم تمثل مستويات الأداء الخدمة: وهي عدم القدرة على توحيد الخدمة المقدمة، فالخدمة لا تتسم بالشمولية، إذ إن جودة الأداء للخدمات يختلف عن السلع، فالآلات تنتج نفس السلعة المطلوبة في الأوقات والظروف كافة، أي يمكن أن يكون لديها خاصية الشمولية، بينما الخدمات لا تتسم بالشمولية حتى وإن كانت مخرجات لنفس النظام الخدمي، ولذلك تصعب مراقبة الجودة في إنتاج الخدمات، وتصعب عملية تقدير درجات الإشباع من قبل العملاء، إذ تتأثر عملية تقديمها بدرجة التفاعل بين مقدم الخدمة والعميل، ومكان ووقت تقديمها، وكفاءة وسلوك مقدم الخدمة، والبيئة الثقافية للمجتمع الذي تقدم فيه الخدمات.
6. عدم القدرة على تخزين الخدمة: فكلما إزادة درجة اللامسؤولية، انخفضت فرصة تخزين الخدمات.

#### تقويم وقياس جودة الخدمات التعليمية:

تعتبر الكثير من الدراسات والأبحاث إلى أنه هناك صعوبة شديدة في عملية قياس جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات التعليمية، لأنه يصعب تحديد مكونات المدخلات والمخرجات فيها، وتأثير الجودة المدركة بالبيئة المحيطة، وذلك بسبب أن أداء مقدمي الخدمة يساهم في تحديد جودتها، كما أن مشاركة العميل تساهم بشكل كبير في عملية إنتاج الخدمة وجودتها.

حيث إنه تعددت النماذج لتقويم وقياس جودة الخدمات التعليمية، وفيما يلي عرض لأهم الأبعاد الخمسة لتقييم جودة الخدمات التعليمية، وذلك كما ذكرها (صلاح الدين، 2016م، 73-74)، (سلمان، 2013م، 10-12)، (الشعبي والشهراني، 2014م، 321):

1. الجوانب الملموسة: وهي التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة، وتشمل: المرافق المادية، والمعدات، ومظهر العاملين، وفي هذا البعد يتم قياس المقومات والتسهيلات المادية المتاحة في المؤسسة التعليمية، وتتضمن أربعة أبعاد تقيس تجهيزات من الأجهزة، والمعدات، والأثاث، والديكور، والإضاءة، ومظهر العاملين.
  2. الاعتمادية: وتعني القدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة ودقة، وفي هذا البعد يتم قياس قدرة العاملين على تأدية الخدمة بدقة وفي الموعد المحدد، وبجودة تحقق الرضا لدى طالب الخدمة في الوقت المحدد ونوعية الخدمة.
  3. سرعة الاستجابة: وتعني الرد على طلب العملاء في تقديم الخدمة السريعة عند اللزوم، بحيث يتم قياس مدة جاهزية العاملين لتقديم الخدمات الفورية لطالبيها بشرط أن تقدم بكل سرور ورحابة ودون تدمر.
  4. الأمان: وهي قدرة العاملين على بث الثقة والطمأنينة في نفوس العملاء، ويتم التركيز في هذا البعد على قياس مقدرة العاملين على بث الطمأنينة والراحة في نفوس العملاء وإمام العاملين بالمعرفة، وحصولهم على التدريب اللازم، ليتمكنوا من أداء أعمالهم.
  5. التعاطف: وهو الرعاية والاهتمام الفردي الذي يبديه العاملون والمنظمة تجاه العملاء، وقدرة العاملين على إظهار اللياقة والاحترام لمتلقي الخدمة، بحيث يتم التركيز في هذا البعد على قياس ملاءمة الجو العام داخل المنظمة لاحتياجات المستفيدين بالنسبة لساعات العمل.
- ومن خلال ما تم عرضه كإطار فكري للبحث الحالي حول مفهوم جودة الخدمات التعليمية لتوضيحها، ومحاولة درء بعض الغموض عن هذا المصطلح، بالإضافة إلى التعرف على أنواع جودة الخدمات، وأهم الخصائص التي تميزها، وكيفية تقويم وقياس جودة الخدمات التعليمية.

ثانياً- الدراسات السابقة:

- دراسة (subarid & war dana: 2017): هدفت هذه الدراسة إلى تحديد جودة الخدمات التعليمية ومستوى القدرة التنافسية للتعليم في المرحلة الثانوية في غرب سومباوا ريجنسي في دولة إندونيسيا، وهذه الدراسة استخدمت نموذج جودة الخدمة والذي يضم (210) مدرسة ثانوية، وتم أخذ عينات عشوائية منها، وتم الاعتماد في جمع بيانات الدراسة على أداة الاستبيان، واستخدم في البحث المنهج الوصفي، والتي تضمنت ثمانية معايير تعليمية وطنية في إندونيسيا وهي: (المحتوى، والتخرج، والتعليم، والتنظيم، والمعلمون، والموظفون، والمرافق، والإدارة، والتمويل، والقياس) وأربعة عوامل تتعلق بالقدرة التنافسية، وهي: (عوامل المدخلات، وظروف الطلب، وأهمية التعليم، واستراتيجية التعلي)، وتوصلت الدراسة إلى أن معيار: المحتوى، والعلميات، التمويل، والإدارة والمرافق، والبنية التحتية، الكفاءة لا يتماشى مع الواقع، وبالتالي فهي في حاجة إلى التحسين والتطوير، كما أشارى النتائج إلى انخفاض في عوامل القدرة التنافسية الأربعة.
- دراسة (الرقيعي، 2021): هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات التعليمية في المدارس الثانوية في ليبيا من وجهة نظر طلابها، وذلك على عينة من طلاب مدارس التعليم الثانوي في مدينة درنة الليبية، (150) طالب وطالبة، واستخدم في البحث المنهج الوصفي، وتوصل البحث إلى عدد من النتائج، أهمها: أن مستوى جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوية الليبية جاء منخفضاً، وبمتوسط حسابي قدره (0,1670).

### 3- منهجية الدراسة وإجراءاتها.

#### منهج الدراسة:

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملاءمته لهذا النوع من الدراسات، فيعرفه (عدس وآخرون 2003م 191) بأنه: "منهج يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع وتهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى" ويعرف (ذوقان، وآخرون، 2016)، المنهج الوصفي بأنه: المنهج الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، وتهتم بوصفها وصفاً دقيقاً.

#### مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في طلاب وطالبات الصف الثالث ثانوي في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا.

#### عينة الدراسة:

تمّ تطبيق الاستبانة على عينة عشوائية بسيطة من طلاب وطالبات معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا (150) استبانة.

#### أداة الدراسة:

بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في البحث، وجد الباحثان أن "الاستبانة" هي الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذا البحث، وقد تم إعداد الاستبانة من خلال الخطوات الآتية:

1. تحديد الهدف من الاستبانة: المتمثل في التعرف على جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب من وجهة نظر الطلاب.



2. مصادر بناء الاستبانة: ولبناء أداة البحث اعتمد الباحث على المصادر العلمية كالإطار النظري للبحث، والدوريات والمجلات التربوية، والبحوث، والدراسات السابقة، ذات الصلة بموضوع البحث.

#### إجراءات التطبيق:

تم تحكيم الاستبانة وصياغتها بصورتها النهائية قام الباحثان بتوزيع الاستبانات على عينة الدراسة وقد حصل الباحث على عدد (150) استبانة صالحة للتحليل.

#### الصدق الظاهري:

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من المتخصصين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات من أجل إبداء آراءهم وملاحظاتهم، وقد بلغ عدد العبارات في صورتها الأولية (22) عبارة، ثم قام الباحث بإجراء تعديلات المحكمين ليستقرّ العبارات على (20) عبارة.

#### الصدق الداخلي:

للتحقق من الصدق الداخلي للاستبانة، قام الباحثان بحساب معامل الارتباط بيرسون بين كل محور من محاور الاستبانة مع الدرجة الكلية لها كما في الجدول رقم (1)

جدول (1) معامل الارتباط بين محاور الاستبانة والدرجة الكلية لها

5	4	3	2	1	المحور
.447**	.384**	.458**	.545**	1	Pearson Correlation
.000	.000	.000	.000		Sig. (2-tailed)
150	150	150	150	150	N
.414**	.434**	.534**	1	.545**	Pearson Correlation
.000	.000	.000		.000	Sig. (2-tailed)
150	150	150	150	150	N
.572**	.556**	1	.534**	.458**	Pearson Correlation
.000	.000		.000	.000	Sig. (2-tailed)
150	150	150	150	150	N
.530**	1	.556**	.434**	.384**	Pearson Correlation
.000		.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
150	150	150	150	150	N
1	.530**	.572**	.414**	.447**	Pearson Correlation
	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
150	150	150	150	150	N

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يتبين من خلال الجدول (1) بأن معامل الارتباط لمحاور الاستبانة مع الدرجة الكلية لها تراوحت ما بين (1,0447) وهذا يدل على أن محاور الاستبانة تتمتع بدرجة جيدة من الصدق، بينما معامل الارتباط لعبارات الاستبانة

مع الدرجة الكلية للمحور تراوحت ما بين (1) (0,057) وهذا يدل على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي. كما يشير إلى تمتعها بالصدق مرتفع وكافي يمكن الوثوق به في تطبيق الدراسة.

#### معامل الارتباط بين عبارات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور

جودة الجوانب المادية الملموسة		جودة مصداقية المعهد والعاملين مع الطلاب		جودة سرعة استجابة العاملين لخدمة الطلاب		جودة توفير الأمان للطلاب		جودة توفير الاهتمام والاحترام والعاطفة مع الطلاب	
العقارة	الارتباط	العقارة	الارتباط	العقارة	الارتباط	العقارة	الارتباط	العقارة	الارتباط
1	1	6	0.262	10	0.255	13	0.057	16	0.353
2	0.28	7	0.145	11	0.185	14	0.069	17	0.11
3	0.205	8	0.376	12	0.252	15	0.33	18	0.101
4	0.087	9	0.316					19	0.047
5	0.325							20	0.125

#### معامل الثبات:

قام الباحثان باستخدام معامل الثبات ألفا كرو نباخ لتقدير ثبات الاستبانة في صورتها النهائية، وذلك بحساب المحاور مع الدرجة الكلية للاستبانة

معامل الثبات ألفا كرو نباخ				
Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Scale Variance if Item Deleted	Scale Mean if Item Deleted	المجالات
.791	.580	61.233	47.0400	جودة الجوانب المادية الملموسة
.775	.613	68.220	50.4333	جودة مصداقية المعهد والعاملين مع الطلاب
.761	.681	69.826	54.6000	جودة سرعة استجابة العاملين لخدمة الطلاب
.784	.598	74.168	53.1133	جودة توفير الأمان للطلاب
.777	.616	60.318	47.1333	جودة توفير الاهتمام والاحترام والعاطفة مع الطلاب

#### الأساليب الإحصائية:

قام الباحثان بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج SPSS وقد استخدم الأساليب الإحصائية التالية:

- 1- معامل الارتباط بيرسون: للتحقق من الصدق الداخلي.
- 2- معامل الثبات ألفا كرو نباخ: لمعرفة ثبات أداة الدراسة.
- 3- المحك المعتمد في الدراسة؛ إحصاءات وصفية: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

#### جدول (3) المحك المعتمد في الدراسة

القيمة عند إدخال البيانات	طول الخلية للمتوسط الحسابي	التقدير اللفظي لدرجة التوفر
5	4.21-5.00	كبيرة جدا
4	3.41-4.20	كبيرة
3	2.61-3.40	متوسطة
2	1.81-2.60	ضعيف
1	1-1.80	ضعيفة جدا

#### 4- عرض النتائج ومناقشتها.

- نتائج السؤال الأول: ما مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في الجوانب المادية الملموسة من وجهة نظر طلابه من عينة من طلاب وطالبات المرحلة الثانوية؟ وللإجابة على السؤال الأول والتعرف الجوانب المادية الملموسة، قام الباحثان بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية للاستبانة ككل ويتضح ذلك من خلال الجدول (4)
- الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على عبارات الجوانب المادية الملموسة.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
كبيرة	0.87	3.51	توفير الأجهزة والمعدات والأدوات التي يحتاجها الطالب
متوسطة	1.04	3.24	الأماكن مناسبة أثناء الاستراحة
متوسطة	1.2	2.68	توفير النشاطات الترفيهية والرياضية والعملية كافة
كبيرة	0.88	3.65	التزام العاملين في المعهد بالمظهر اللائق والأنيق
متوسطة	1.11	2.94	توفر الوسائل التي تساعد إيصال المعلومات والإعلانات للطلاب
متوسطة	-	3.20	المتوسط العام

يتضح من خلال الجدول (4) أن الجوانب المادية الملموسة تكوّن من (5) عبارات، تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.65) و (2.68). وهذا يدل على تجانس استجابات أفراد العينة، كما بلغ المتوسط العام للمحور (3.70)، وهذا يدل على أن مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في الجانب المادي الملموس متوسط، وقد تعزو الدراسة ذلك إلى نقصان المساحات الأرضية التي يمتلكها المعهد بحيث يجعل فيها النشاطات الترفيهية والرياضية والعملية، كذلك أماكن الاستراحة غير مناسبة ربما يرجع ذلك لعدم توفر المساحات المناسبة التي يقضي فيها الطالب وقته فيها أثناء الاستراحة، كذلك لعدم السماح للطلاب بالخروج خارج المعهد بسبب الوباء كورونا لعدم تفشيه بين الطلاب مما جعل المكان يضيق بالطلاب، وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (الرقيعي، 2021)، ومع دراسة subarid & war dana: 2017

- نتائج السؤال الثاني: ما مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في مصداقية المعهد والعاملين مع الطلاب من وجهة نظر طلابه من عينة من طلاب وطالبات المرحلة الثانوية؟ وللإجابة على السؤال الثاني والتعرف على مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في مصداقية المعهد والعاملين مع الطلاب، قام الباحثان بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية للاستبانة ككل ويتضح ذلك من خلال الجدول (5)

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
كبيرة	0.71	3.6	توفير الخدمات التعليمية في وقتها المحدد
متوسطة	1.17	3.11	توفير مكتب اخصائي اجتماعي ونفسي لحل مشاكل الطلاب
متوسطة	0.91	2.75	تسهيل الصعاب التي تواجه الطلاب
متوسطة	0.93	3.17	متابعة أمور الطلاب الدراسية بشكل مستمر
متوسطة		3.16	المتوسط العام

يتضح من خلال الجدول (4) أن الجوانب المصدقية في المعهد والعاملين مع الطلاب تكوّن من (4) عبارات، تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.17) و (2.75). وهذا يدل على تجانس استجابات أفراد العينة. كما بلغ المتوسط العام للمحور (3.16)، وهذا يدل على أن مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في الجانب المادي الملموس متوسط، وقد تعزو الدراسة إلى لعدم توفر الكادر الاخصائي الاجتماعي والنفسي المتخصصين أكاديميا للقيام بحل مشكلات الطلاب، كذلك التأخر في متابعة الطلاب دراسياً بشكل مستمر مما يتولد عنه الرسوب.

وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (الرقيعي، 2021)، ومع دراسة subarid & war dana: 2017

- نتائج السؤال الثالث: ما مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في سرعة استجابة العاملين لخدمة الطلاب من وجهة نظر طلابه من عينة من طلاب وطالبات المرحلة الثانوية؟ وللإجابة على السؤال الثالث والتعرف على مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في سرعة استجابة العاملين لخدمة الطلاب، قام الباحثان بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية للاستبانة ككل ويتضح ذلك من خلال الجدول (6)

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
ضعيف	0.18	2.58	يتم التعامل مع طلبات الطلاب بسرعة
متوسطة	0.93	3.25	وضع ذوي الكفاءة العالية والمهارة في التعامل مع الخدمة
متوسطة	1.18	2.64	عدم التفرقة في تقديم الخدمة بين الطلاب والمساواة بينهم
متوسطة		2.82	المتوسط العام

يتضح من خلال الجدول (4) أن الجوانب المصدقية في المعهد والعاملين مع الطلاب تكوّن من (3) عبارات، تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.25) و (2.58). وهذا يدل على تجانس استجابات أفراد العينة. كما بلغ المتوسط العام للمحور (2.82)، وهذا يدل على أن مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في الجانب المادي الملموس متوسط، وقد يكون السبب في ذلك أنه يوجد هناك تأخر في التعامل مع طلبات الطلاب بسرعة ويعود ذلك سلبيًا على هؤلاء الطلاب في مسيرتهم التعليمية، وكذلك من خلال النتائج يدل على أنه يوجد هناك تفريق في التعامل بين الطلاب مما يؤثر سلبيًا على نفسيات بعض الطلاب. وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (الرقيعي، 2021)، وتختلف ومع دراسة (subarid & war dana: 2017)

- نتائج السؤال الرابع: ما مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في توفير الأمان للطلاب من وجهة نظر طلابه من طلاب وطالبات المرحلة الثانوية؟ وللإجابة على السؤال الرابع والتعرف على مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في توفير الأمان للطلاب، قام الباحثان بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية للاستبانة ككل ويتضح ذلك من خلال الجدول (7)
- الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على عبارات الجوانب المادية الملموسة.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
متوسطة	0.91	3.32	نشر الثقة والطمأنينة بين الطلاب والعاملين
كبيرة	0.88	3.78	الحفاظ على البيانات والمعلومات التي تتعلق بالمعهد وطلابه بكل سرية
متوسطة	1.18	2.86	إعطاء الطالب حرية التعبير عن آرائه
متوسطة		3.32	المتوسط العام

يتضح من خلال الجدول (7) أن الجوانب المصدقية في المعهد والعاملين مع الطلاب تكوّن من (3) عبارات، تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.78) و (2.86). وهذا يدل على تجانس استجابات أفراد العينة. كما بلغ المتوسط العام للمحور (3.32)، وهذا يدل على أن مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في جانب توفير الأمان للطلاب متوسط، وقد يكون السبب في ذلك إلى أنه لا بد من جود الثقة بين العاملين والطلاب حتى يشعر الطالب بالأمن، كذلك إعطاء الطالب حرية التعبير عن آرائه مما يؤثر إيجابيًا على نفسية الطالب ويشعر بالأمان. وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (الرقيعي، 2021)، ومع دراسة (subarid & war dana: 2017)

- نتائج السؤال الخامس: ما مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في توفير الاهتمام والاحترام والعاطفة مع الطلاب من وجهة نظر عينة من طلاب وطالبات المرحلة الثانوية؟ وللإجابة على السؤال الخامس والتعرف على مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في توفير الاهتمام والاحترام والعاطفة مع الطلاب، قام الباحثان بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية للاستبانة ككل ويتضح ذلك من خلال الجدول (8)

خلال الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على عبارات الجوانب المادية الملموسة.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
ضعيف	1.09	2.36	توفير سبل الترفيه بين الطلاب والعاملين
كبيرة	0.79	3.84	تقديم جوائز مادية ومعنوية للمتفوقين دراسياً.
متوسطة	0.97	3.4	مراعاة ظروف الطلاب أثناء الاختبارات
متوسطة	0.9	3.25	تعامل إدارة المعهد مع الطالب بكل احترام وتقدير
متوسطة	0.88	3.08	معالجة حالات الأيتام ذوي صعوبات التعلم.
متوسطة		3.19	المتوسط العام

يتضح من خلال الجدول (8) أن توفير الاهتمام والاحترام مع الطلاب تكوّن من (5) عبارات، تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.84) و (2.36). وهذا يدل على تجانس استجابات أفراد العينة، كما بلغ المتوسط العام للمحور (3.19)، وهذا يدل على أن مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في جانب توفير الأمان للطلاب متوسط، وقد تعزوا الدراسة ذلك بأنه توجد هناك فجوة بين الطلاب والعاملين مما يؤثر على العلاقة بينهم، كذلك لا بد من مراعاة ظروف الطلاب سواء كان في التعليمية او الاجتماعية كالإيتام لا بد أن يعطوا نوع من الاهتمام والتقدير من قبل المعهد، وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (الرقيعي، 2021)، وتختلف مع دراسة (subarid & war dana: 2017)

• نتائج السؤال السادس: السبل المقترحة لتحسين جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي من وجهة نظر طلابه؟

وسوف يتم عرضها وفقاً لكل بعد من أبعاد جودة الخدمات التعليمية، ذلك كالتالي:

- 1- تحسين جودة الجوانب المادية الملموسة: بحيث يرى الطلاب أنه على المسؤولين توفير جميع الأجهزة والمعدات والأدوات التي يحتاجونها في دراستهم، بالإضافة إلى الأماكن المناسبة أثناء الاستراحة، مع توفير النشاطات الترفيهية والرياضية والعلمية كافة، والعمل على تدريب وتأهيل الهيئة الإدارية والتدريسية في المعهد، والرفع من مستوى أدائهم لخدمة الطلاب، والتزام العاملين في المعهد كافة بالمظهر اللائق والأنيق، مع ضرورة أن تسعى إدارة المعهد والمسؤولين فيه عن توفير الوسائل كافة والتي تساعد على إيصال المعلومات والإعلانات للطلاب سواء على لوحات حائطية داخل المعهد أم إلكترونياً عبر مواقع التواصل الاجتماعي.
- 2- سبل تحسين جودة مصداقية المعهد والعاملين مع الطلاب: بحيث يرى الطلاب ضرورة توفير الخدمات التعليمية في وقتها المحدد ومن دون تأخير، مع مراعاة الدقة في تقديمها، مع ضرورة توفير مكاتب واختصاصيين اجتماعيين ونفسيين لحل مشاكل الطلاب، وتسهيل الصعاب أمامهم، وكذلك تنظيم العمل داخلها، بحيث تسهل على الطلاب التسجيل، ومتابعة كل أمورهم الدراسية.
- 3- سبل تحسين سرعة استجابة العاملين لخدمة الطلاب: بحيث يجب أن يوجد العاملون من ذوي الكفاءة العالية والمهارة في التعامل لخدمة الطلاب طوال فترة الدوام الدراسي، مع عدم التفرقة في تقديم الخدمة بين الطلاب والمساواة بينهم.

- 4- سبل توفير الأمان للطلاب: وذلك من خلال نشر الثقة والطمأنينة بين الطلاب والعاملين، وأن يتم الحفاظ على البيانات والمعلومات التي تتعلق بالمدرسة وطلابها والعاملين بها بكل سرية، وإعطاء الطلاب حرية التعبير عن آرائهم، وفي الإطار القانوني المسموح به.
- 5- سبل توفير الاهتمام والاحترام والعاطفة مع الطلاب: وذلك بأن تعمل إدارة المعهد بجعل مصلحة وراحة طلابها من ضمن أوائل اهتماماتها، من حيث مراعاة ظروف الطلاب أثناء الامتحانات، تشجيع الطلاب المتفوقين معنوياً ومادياً قدر المستطاع، مع توفير سبل الترفيه لهم ومع العاملين لخلق مناخ تعليمي ينشر الثقة والأمان بينهم، ومع مراعاة أحوال الطلاب الايتام.

#### ملخص النتائج:

كشفت الدراسة في جانبها الميداني النتائج الآتية:

- 1- أن مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في الجوانب المادية الملموسة جاءت متوسطة، تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.65) و (2.68).
- 2- أن مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في مصداقية المعهد والعاملين مع الطلاب جاءت متوسطة، تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.17) و (2.75).
- 3- أن مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في سرعة استجابة العاملين لخدمة الطلاب جاءت متوسطة، تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.25) و (2.58).
- 4- أن مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في توفير الأمان للطلاب جاءت متوسطة، تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.78) و (2.86).
- 5- أن مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا، في توفير الاهتمام والاحترام والعاطفة مع الطلاب جاءت متوسطة، تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.84) و (2.36).

#### التوصيات والمقترحات.

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها؛ يوصي الباحثان ويقترحان الآتي:

- 1- أن يتم تشكيل لجان من الخبراء والمختصين مهمتها وضع معايير وضوابط محددة لجودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي، مع ضرورة متابعتها وتقييمها باستمرار من خلال مقاييس لتقييم جودة الخدمات التعليمية واعتمادها.
- 2- أن يتم إعداد برامج تدريبية للعاملين داخل معهد الإرشاد الإسلامي لتوجيههم لسبل الاهتمام بالطلاب، وكيفية التعامل معهم واحترامهم، مع مراعاة أن تكون هذه البرامج بصورة دورية ومستمرة.
- 3- لا بد أن يكون هناك متابعة من قبل إدارة المعهد والمسؤولين فيه وبصورة دورية ومستمرة، لتوفير الخدمات التي يحتاجها الطالب وبخاصة منها المادية منها، مثل: المعامل، والقاعات، والأجهزة، والأثاث، والمكتبات، مع ضرورة العمل على توفير النشاطات الثقافية والعلمية والرياضية وكل المعدات والأدوات التي تلزم لتنفيذها لتوفير الجو الملائم للتعليم.

## قائمة المراجع.

### أولاً- المراجع بالعربية:

- برهمين، أميرة عبد الرحمن وآخرون (2002) أساليب قياس الجودة النوعية في التعليم الأهلي (كلية الأمير سلطان الأهلية أنموذجا) رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة، السعودية.
- بوحنان، نور الدين (2007) جودة الخدمات وأثرها على رضا لعملاء، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بوضياف، المسيلة، الجزائر.
- الحوري، سليمان وآخرون (2012) قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدارسات العليا في كلية إدارة المال والأعمال (دراسة ميدانية على جامعات إقليم الشمال) مجلة المنارة، المجلد 18، العدد 1، ص 21-54.
- دليل معهد الإرشاد الإسلامي، تنجارج، سمارنج، جاوى الوسطى، إندونيسيا
- ذوقان عبيدات، عبد الرحمن عدس، كايد عبد الحق، (2020)، البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، مكتبة دار الفكر، ط19.
- الرقيعي، كريمة المبروك على (2021) تقييم جودة الخدمات التعليمية في المدارس الثانوية الليبية من وجهة نظر طلابها، مجلة الإدارة التربوية، العدد 29.
- سعادة، جودت وعبد الله، إبراهيم (1997)، تنظيمات المنهج وتخطيطها وتطويرها، جار الشرق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- سلمان، محمد إبراهيم (2013): مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة، مجلة الأقصى، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 17.
- الشعبي، محمد الصغير والشهراني، سعيد بن عبد الله (2014) تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب، مجلة جامعة ذمار للدراسات والبحوث، العدد 19.
- صلاح الدين، نسرین صالح محمد (2016)، تقييم جودة الخدمة الجامعية باستخدام نموذج servperf دراسة حالة كلية التربية، جامعة عين شمس، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد 17.
- عطا، ألفت إبراهيم (2011) مدى فاعلية تطبيق مقياس جودة الخدمة الصحية على رضا العميل الخارجي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر، العدد 2.
- كورتل، فريد (2009) تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية (2020)، التقرير السنوي العام، مكتب ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، طرابلس، ليبيا.
- المنجد في اللغة والأعلام (2003)، قاموس عربي، ط4، دار المشرق، لبنان.
- النجار، فريد راغب (1992)، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، رؤى التنمية المتواصلة، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة.

### ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Sukardi, L. and A. war dana. (2017), The study of service Quality and competitiveness of secondary Education in west Sumbawa, 1 set up international conference on sociology Education (UPICSE. 2016).