

الباب الرابع

نتائج البحث وتحليله

أ. لمحة عامة عن قسم اللغة العربية التعليم

قسم تعليم اللغة العربية أحد من الأقسام في كلية علم التربية وفنونها بجامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية سمارانج الذى يبطل المركزية يقوم بطلاب قسم تعليم اللغة العربية خاصة. لدى القسم رؤية هي أن يكون مركز تقييم وأعضاء هيئة معلم اللغة المهني وذو الأخلاق الكريمة الفاخر المنافسة بجاوى الوسطى في عام ٢٠٢٠ ورسالته هي:

١. تنظيم عملية التعلم والبحث وخدمة المجتمع وخاصة في مجال تعليم اللغة العربية

٢. إجراء تقييم نقدي لظاهرة تعليم اللغة العربية وتطوير النظريات من تعليم اللغة العربية

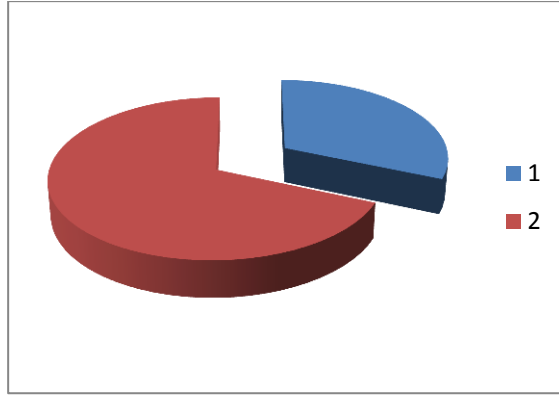
٣. إجراء التوجيه في تعليم اللغة العربية في المدارس لمعلمي اللغة العربية

فينبغي على الخدمة أن تناسب بما يتوقعه ويحتاج إليها الطلاب، حتى ينبغي أن يعمل عبار على اقتناع الطلاب وسيكون أسسا في تنمية الخدمة الفضلى. اقتناع الطلاب هو شيء مهم شديدا لحصول جودة النوع في الإدارة الأكاديمية وذلك يقع في الخدمة. وإجابة تقرير المسألة في هذا البحث العلمي ستشرح في الفصل التالية.

ب. نتائج البحث

١. وصفية المحيب

لا يفصل تصور مستوى اقتناع الطلاب من خصائص المحيب. البيانات المتعلقة بوصف المحيب المقدم تشمل الجنسين والطبقة. وإجمالاً، الوصفية من المحيب تمكن أن ينظرها في الشكل التالي،



■ مجموع ٧٢ نساء

■ مجموع ٣١ رجلا

ومن الصورة المذكورة تعرف أن النموذج موافق للمخطوط وخاصة من جانب الطبقة. هذا يشير إلى أن النموذج تمثيلية حتى يمكن أن يتم التعميم. وبخلاف ذلك مشاركة المحيب في استجابة الاستبيان جيد نظراً إلى عودة الاستبيانات تصل ١٠٠ في المئة. انظر الى اللائحة التالي

اللائحة ٤.١

عودة الاستبيانات من النموذج

رقم	الطبقة	السكان	النموذج (%٢٠)	عود الاستبيان
١	٢٠٠٩	١٦	٣	٣
٢	٢٠١٠	١٦	٣	٣
٣	٢٠١١	٧٢	١٤	١٤
٤	٢٠١٢	٦٣	١٣	١٣
٥	٢٠١٣	١٢٠	٢٤	٢٤
٦	٢٠١٤	١١٢	٢٢	٢٢
٧	٢٠١٥	١١٨	٢٤	٢٤
المجموع		٥١٧	١٠٣	١٠٣

٢. تحليل اقتناع الطلاب بخدمة قسم تعليم اللغة العربية

أ. تحليل كل الأبعاد وتحليله

(١) الموثوقية (*Reliability*)

هي قدرة على تقديم الخدمة الموعودة بسرعة وبدقة،

بطريقة مرضية وزمان مناسب، ومن ١٠٣ مجيب مبحوث، فتناول

نتائج تقييمها على الأداء ورجاء المحيين لبعء الموثوقية

(Reliability) في اللائحة ٤.٢.

اللائحة ٤.٢

تقييم الأداء ورجاء المحيين لبعء الموثوقية

رقم	العناصر المؤثرة لاقتناع الطلاب	تقييم الأداء	تقييم الرجاء	درجة المناسبة	\bar{X}	\bar{Y}
١	دقة وقت الخدمة مناسب بالموعود	٣١٥	٤٥٩	٦٨,٦ %	٣,٠٦	٤,٤٦
٢	خدمة حبية ومستعدة على التعاون دواما	٣٣٣	٤٥٨	٧٢,٧ %	٣,٢٣	٤,٤٥
٣	مناحة (انتقاد ونصيحة) يتمها القسم جيدا	٣٣٥	٤٦٢	٧٢,٥ %	٣,٢٥	٤,٤٩
٤	دقة الوقت وسرعة القسم في خدمة الطلاب	٣١٨	٤٦٨	٦٧,٩ %	٣,٠٩	٤,٥٤

مصدر : نتيجة الاستبيان

ومن ١٠٣ مجيب يجابو استبيانات، المتوسط من كل

المؤشر هم يقدمون قيمة الاقتناع في مسافة ٢.٦٠ - ٣.٤٠

والمتوسط من قيمة الرجاء في مسافة ٤.٢٠ - ٥.٠٠، حتى يتخلص

أن درجة اقتناع الطلاب ببعدها الموثوقة كفاءة الاقتناع وأما درجة

رجاءهم لهذا البعد مهم جدا.

٢) الاستجابة (*Responsiveness*)

هي استجابة أو يقظة القسم في مساعدة الطلاب وتقديم

خدمة سريعة ومستجيب، ومن ١٠٣ مجيب مبحوث، فتناول نتائج

تقييمها على الأداء ورجاء المبحوثين لبعدها الاستجابة

(*Responsiveness*) في الجدول ٤.٣.

أللائحة ٤.٣

تقييم الأداء ورجاء المبحوثين لبعدها الاستجابة

رقم	العناصر المؤثرة لاقتناع الطلاب	تقييم الأداء	تقييم الرجاء	درجة المناسبة	\bar{X}	\bar{Y}
١	يعمل القسم سرعة ودقة في انتهاء كل مناخه الطلاب	٣١٣	٤٥٨	٦٨,٣ %	٣,٠٤	٤,٤٥
٢	يستعد القسم أن يساعد ويستجيب في استقبال المشكله الناشئة	٣٢٩	٤٤٥	٧٣,٩ %	٣,١٩	٤,٣٢
٣	سهولة في اتباع نشاط الإرشاد الطالبى والاستساره	٣١٦	٤٥٠	٧٠,٢ %	٣,٠٦	٤,٣٧

٤	ظهور القسم في إيتاء أخبار خدمة الأكاديمية	٣٢٢	٤٦٦	٦٩,١ %	٣,١٧	٤,٥٢
٥	منهاج الخدمة المقرر يسهل أن يعملها الطلاب	٣٢٢	٤٥٤	٧٠,٩ %	٣,١٣	٤,٤١

مصدر : نتيجة الاستبيان

ومن ١٠٣ مجيب يجاب استبيانات، المتوسط من كل المؤشر كما في بعد الموثوقية هم يقدمون قيمة الاقتناع في مسافة ٢.٦٠ - ٣.٤٠ والمتوسط من قيمة الرجاء في مسافة ٤.٢٠ - ٥.٠٠ أيضا، حتى يتخلص أن درجة اقتناع الطلاب يبعد الاستجابة كفاة الاقتناع وأما درجة رجاءهم لهذا البعد مهم جدا.

(٣) التأمين (Assurance)

هي معرفة القسم ومجاملته و قدرته على توليد الثقة واليقين، ومن ١٠٣ مجيب مبحوث، فتناول نتائج تقييمها على الأداء ورجاء المجيبين لبعد التأمين (Assurance) في الجدول ٤.٤.

اللائحة ٤,٤

تقييم الأداء ورجاء المحيين لبعء التأمين

رقم	العناصر المؤثرة لاقتناع الطلاب	تقييم الأداء	تقييم الرجاء	درجة المناسبة	\bar{X}	\bar{Y}
١	تعميل الموصلات الفعالية مع الطلاب	٣١٦	٤٦٢	٦٨,٤%	٣,٠٧	٤,٤٨

مصدر : نتيجة الاستبيان

ومن ١٠٣ مجيب يجاب استبيانات، المتوسط من كل المؤشر كما في الموثوقية والاستجابة هم يقدمون قيمة الاقتناع في مسافة ٢.٦٠ - ٣.٤٠ والمتوسط من قيمة الرجاء في مسافة ٤.٢٠ - ٥.٠٠ أيضا، حتى يتخلص أن درجة اقتناع الطلاب ببعء التأمين كفاءة الاقتناع وأما درجة رجاءهم لهذا البعد مهم جدا.

(٤) التعاطف (Empathy)

التعاطف (الاهتمام الفردي) هو الاهتمام الفردي الذي يقدمها القسم على الطلاب، ومن ١٠٣ مجيبا مبحوثا، فتناول نتائج تقييمها على الأداء ورجاء المحيين لبعء التعاطف في اللائحة ٤.٥.

اللائحة ٤,٥

تقييم الأداء ورجاء المقيمين لبعء التعاطف

رقم	العناصر المؤثرة لاقتناع الطلاب	تقييم الأداء	تقييم الرجاء	درجة المناسبة	\bar{X}	\bar{Y}
١	إيتاء الاهتمام الشخصي للطلاب	٢٩٦	٤٣٧	٦٧,٧ %	٢,٨٧	٤,٢٤
٢	سهولة الإتصال بالقسم في إرشاد الطلاب	٣٢٠	٤٥٩	٦٩,٧ %	٣,١١	٤,٤٦
٣	كفاءة عدة المحاضرة في خدمة الطلاب	٣١٤	٤٥٥	٦٩ %	٣,٠٥	٤,٤٢

مصدر : نتيجة الاستبيان

ومن ١٠٣ مجيب يجابوب استبيانات، المتوسط من كل المؤشر كما في الأبعاد السابقة هم يقدمون قيمة الاقتناع في مسافة ٢.٦٠ - ٣.٤٠ والمتوسط من قيمة الرجاء في مسافة ٤.٢٠ - ٥.٠٠ أيضاً، حتى يتخلص أن درجة اقتناع الطلاب ببعء التعاطف كفاءة الاقتناع وأما درجة رجاءهم لهذا البعد مهم جدا.

٥) الملموسة (Tangibles)

الملموسة (دليل مباشر) هي مظهر الوسائل المادية من القسم، ومن ١٠٣ مجيبا مبحوثا، فتناول نتائج تقييمها على الأداء ورجاء المجيبين لبعء الملموسة في الجدول ٤.٦.

٤.٦ اللائحة

تقييم الأداء ورجاء المجيبين لبعء الملموسة

رقم	العناصر المؤثرة لاقتناع الطلاب	تقييم الأداء	تقييم الرجاء	درجة المناسبة	\bar{X}	\bar{Y}
١	نظام حاسوبية القسم	٣١٤	٤٤٤	٧٠,٧ %	٣,٠٥	٤,٣١
٢	ترتيب الوسائل المادية	٣١٥	٤٤٧	٧٠,٥ %	٣,٠٦	٤,٣٤

مصدر : نتيجة الاستبيان

ومن ١٠٣ مجيب يجابو استبيانات، المتوسط من كل المؤشر كما في الأبعاد السابقة هم يقدمون قيمة الاقتناع في مسافة ٢.٦٠ - ٣.٤٠ والمتوسط من قيمة الرجاء في مسافة ٤.٢٠ - ٥.٠٠ أيضا، حتى يتخلص أن درجة اقتناع الطلاب ببعء الملموسة كفاءة الاقتناع وأما درجة رجاءهم لهذا البعد مهم جدا.

ومن الحسابات من بعد الموثوقية والاستجابة والتأمين

والتعاطف والملموسة يمكن أن تفصلها كما في الالئحة ٤.٧

اللائحة ٤.٧

متوسط مناسبة تقييم الأداء مع تقييم الرجاء على العوامل المؤثرة لاقتناع الطلاب

بخدمة قسم تعليم اللغة العربية

رقم	العناصر المؤثرة لاقتناع الطلاب	تقييم الأداء	تقييم الرجاء	درجة المناسبة	\bar{X}	\bar{Y}
١	دقة وقت الخدمة مناسب بالموعدود	٣١٥	٤٥٩	٦٨,٦ %	٣,٠٦	٤,٤٦
٢	خدمة حبية ومستعدة على التعاون دواما	٣٣٣	٤٥٨	٧٢,٧ %	٣,٢٣	٤,٤٥
٣	مناحة (انتقاد ونصيحة) يتمها القسم جيدا	٣٣٥	٤٦٢	٧٢,٥ %	٣,٢٥	٤,٤٩
٤	دقة الوقت وسرعة القسم في خدمة الطلاب	٣١٨	٤٦٨	٦٧,٩ %	٣,٠٩	٤,٥٤
٥	بعمل القسم سرعة ودقة في انتهاء كل مناحة الطلاب	٣١٣	٤٥٨	٦٨,٣ %	٣,٠٤	٤,٤٥
٦	يستعد القسم أن يساعد	٣٢٩	٤٤٥	٧٣,٩ %	٣,١٩	٤,٣٢

		%			ويستجيب في استقبال المشكلة الناشئة	
٤,٣٧	٣,٠٦	٧٠,٢ %	٤٥٠	٣١٦	سهولة في اتباع نشاط الإرشاد الطالبى والاستشارة	٧
٤,٥٢	٣,١٧	٦٩,١ %	٤٦٦	٣٢٢	ظهور القسم في إيتاء أخبار خدمة الأكاديمية	٨
٤,٤١	٣,١٣	٧٠,٩ %	٤٥٤	٣٢٢	منهاج الخدمة المقرر يسهل أن يعملها الطلاب	٩
٤,٤٨	٣,٠٧	٦٨,٤ %	٤٦٢	٣١٦	تعميل الموصلات الفعالية مع الطلاب	١٠
٤,٢٤	٢,٨٧	٦٧,٧ %	٤٣٧	٢٩٦	إيتاء الاهتمام الشخصى للطلاب	١١
٤,٤٦	٣,١١	٦٩,٧ %	٤٥٩	٣٢٠	سهولة الإتصال بالقسم في إرشاد الطلاب	١٢
٤.٤٢	٣,٠٥	٦٩,٧ %	٤٥٥	٣١٤	كفاءة عدة المحاضرة في خدمة الطلاب	١٣
٤,٣١	٣,٠٥	٧٠,٧ %	٤٤٤	٣١٤	نظام حاسوبية القسم	١٤
٤,٣٤	٣,٠٦	٧٠,٥	٤٤٧	٣١٥	ترتيب الوسائل المادية	١٥

		%			
٤.٤٢	٣.٠٩				متوسط (X̄) و (Ȳ)

مصدر : نتيجة حساب الاستبيان

(X̄) و (Ȳ) : متوسط من ١٠٣ مجيب

ملحوظة : أداء خدمة القسم كفاءة الاقتناع والرجاء مهم جدا

ج. مباحثة نتائج البحث

١. تحليل اقتناع الطلاب بخدمة قسم تعليم اللغة العربية

وفي التعليم نوعان من عملية وهي عملية التعليم وغير التعليم. وغالبا، العملية التعليمية تسمى عملية تقنية أيضا وغير التعليم تسمى غير التقنية. الإدارية بعض من غير التقنية التي عملها أساسا لتجعل عملية التقنية تسير سلسة. وظيفة عملية الإدارية هي تصميم وتنظيم وتنسيق وتقديم التسهيلات واخراج، وتحسين عملية التقنية.

وإذا نظرنا إلى صياغة الإدارة التربوية المذكورة يمكن في الواقع أن يتصور معرفة ما يكون أهداف الإدارة. هدفها هو ليثني جميع الأنشطة تحقيق الأهداف التعليمية أو بعبارة أخرى، أن الإدارة التي تستخدم في عالم التعليم هو تحقيق الأهداف التعليمية.

إذا نتحدث عن خدمة التعليم أو اقتناع الطلاب بالخدمة المقدمة، فتحدث عن الإبداع، لأن الإبداع يسمح للمنظمة أو في هذه الحالة هي

خدمة التعليم يمكن من التعامل وتحليل المشاكل التي تجرّي أو ستواجه في ممارسة الإدارة التربوية يوميا. وأما لتحقيق اقتناع الطلاب بخدمة التعليم وتحفيزه فيجب أن تفعل أربعة أشياء. أولا، تحديد أي مشاكل التي يواجهها الطلاب، والثانية؛ فهم مستوى التوقع لنوعية، الثالث؛ فهم استراتيجية جودة الخدمة المقدمة، الأربعة؛ فهم دورة القياس وردود الفعل عن اقتناع الخدمة المقدمة.

تطبيق نظام الخدمات الأكاديمية يخلق صورة جديدة لقسم تعليم اللغة العربية، منها نظام الخدمة أسرع وأكثر دقة، وتوفير البنية التحتية الملائمة، وتسوية أي مشكلة يواجهها كل طالب جيدة وشاملة. وحين يتم كلها بشكل صحيح وبشكل متناسب، فسيكون صورة قسم تعليم اللغة العربية عند الطلاب.

فبعد معرفة الحسابات الإحصائية استنتجت خلاصة البيانات لاقتناع الأداء (X) ورجاء الطلاب في قسم تعليم اللغة العربية (Y). متوسط قيمة اقتناع الطلاب بخدمة قسم تعليم اللغة العربية في كلية علم التربية وفنونها بجامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية مستويات الأداء ٣.٠٩ (كفاءة الاقتناع) والرجاء ٤.٤٢ (هام شديد).

٢. النصيحة لزيادة اقتناع الطلاب بخدمة قسم تعليم اللغة العربية

النصيحة التي يمكن القيام به لتحسين اقتناع الطلاب بخدمة قسم تعليم اللغة العربية هي زيادة عوامل الأداء القائمة وتحسين التوقعات من

طلاب قسم تعليم اللغة العربية. وكذلك كتوجيه إلى تعميل الإتمام والمستمرة مع اقتراب الخطوات التالية:

- أ. تحديد الخدمة ذات القيمة المقدمة للطلاب
- ب. تحديد الطلاب وتحديد توقعاته بأكثر دقة.
- ج. تحديد العملية للقيام بأعمال خدمة إدارة الأكاديمية.
- د. ضمان التحسين المستمر من خلال تغذية راجعة مستمرة.

تبعي لاستراتيجية أن تقترن تحسين جودة الخدمة مع استراتيجية التطبيق الدقيق. وجودة الخدمة من قسم تعليم اللغة العربية يمكن تنفيذها نجاحاً، ينبغي أن تعقد على نهج إدارة المشاريع في جميع أنحاء المنظمة.

د. محدودة البحث

وفي هذه الدراسة، فأمل الباحث هو إجراء البحث العلمي المستمر المتطور وإعادة النظر في نتائج هذه الدراسة. أدرك الباحث أن هذا البحث قد أجريت بعيدة عن التمام وكثرة الشيء التي تعيق وتصبح عقبة في هذا البحث العلمي. هذا بسبب قصر الباحث في قدرة إجراء البحث.

هذا البحث الأخذ ١٠٣ نموذج من الطلاب قد أجاب من تقرير المشكلة حتى يتصور نتيجته حالة حقيقية، هي مستوى اقتناع الطلاب وما الاستراتيجية لارتفاع اقتناع الطلاب بخدمة قسم تعليم اللغة العربية باستعراض مؤشرات جودة الخدمة، وهي الموثوقية (*Reliability*)، والاستجابة

(*Emphaty*) والتعاطف ، (*Assurance*) والتأمين ، (*Responsiveness*)
والملموسة (*Tangibles*) .