

تقييم جودة التعلم:

مراجعة شاملة تستند إلى خمسة أبعاد (الدليل المادي، والموثوقية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف)

Fadhila Suskha

UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu

fadhila.suskha@mail.uinfasbengkulu.ac.id

أ. مقدمة

تعتبر عملية التعلم جزءًا لا يتجزأ من التعليم العالي، وتلعب دورًا مهمًا في تطوير التعليم. ولتحقيق الأهداف التعليمية الفعالة، تتطلب عملية التعلم في التعليم العالي معايير واضحة وقابلة للقياس. يهدف هذا المعيار إلى تشجيع الطلاب والمحاضرين على أن يكونوا فاعلين في عملية التعلم والتعلم، بحيث يمكن للبرنامج الدراسي أن ينتج خريجين لديهم معرفة ذات معنى، وقادرين على حل مشكلات الحياة، وقادرين على نقل معارفهم وتفعيلها. تتطلب أهمية وجود عملية تعليمية منظمة أن يكون للبرامج الدراسية معايير عملية تعليمية واضحة المعالم في تنفيذ أنشطتها الأكاديمية. وكمتابعة لذلك، فإن الإشراف على تنفيذ عملية التعلم أمر مهم لضمان تحقيق المعايير المحددة مسبقاً ونجاح البرنامج الدراسي في تحقيق الأهداف التعليمية.

في مجال التعليم، يعد تقييم جودة التعلم جانبًا مهمًا لضمان فعالية عملية التعليم والتعلم وتلبية احتياجات الطلاب.

وقد حددت الأبحاث السابقة عوامل مختلفة تؤثر على جودة التعليم، مثل التنظيم المؤسسي، والقيادة الإدارية، وكفاءة المعلمين، والمشاركة المجتمعية. (Hadiyanto, 2021; Nur fatimah, 2022) ومع ذلك، لا يزال يتعين إجراء تقييم شامل لأبعاد الخدمة في التعلم للحصول على صورة أكثر شمولاً. تعتمد جودة التعلم قيد الدراسة على خمسة أبعاد للخدمة وهي الدليل المادي، والموثوقية، والاستجابة، والاطمئنان، والتعاطف.

(Aprianto and Fatah 2021; Ban and Kim 2019; Napitupulu 2016; Ula Ananta Fauzi, Ula, and Fauzi 2019)

يحلل هذا البحث من خلال مراجعة الأدبيات كيفية تطبيق الأبعاد الخمسة للخدمة لتقييم جودة التعلم. (Aprianto, 2021; Prayunisa 2021) (Napitupulu 2016; Nurfatimah, Hasna, dan Rostika 2022) يتعلق بُعد الأدلة المادية بالمرافق والبنية التحتية التي تدعم عملية التعلم. ويتعلق بُعد الموثوقية بالاتساق والموثوقية في تنظيم أنشطة التعلم. (Aprianto and Fatah 2021). يقيس بُعد الاستجابة مدى استجابة المعلمين في تلبية احتياجات الطلاب. ويأخذ بُعد الضمان في الاعتبار القدرة والكفاءة التي يمتلكها المعلمون. وفي الوقت نفسه، ينظر بُعد التعاطف إلى مدى قدرة المعلمين على فهم الطلاب وتوفير الاهتمام الفردي لهم. (Abdurahman, 2021.; Napitupulu 2016; Prayunisa 2021; Sudirman dkk. 2022)

يتم تنفيذ تقييم جودة التعلم في كلية أصول الدين والآداب والدعوة بجامعة فطماواتي سوكارنو بنجكولو بشكل دوري، أي كل فصل دراسي. ثم يتم تلخيص التقييم في تقرير عن أنشطة عملية التعلم في السنة المعنية. هذا التقرير ليس مجرد توثيق، ولكنه أيضًا بمثابة انعكاس لكلية أصول الدين والآداب والدعوة في تقييم تقدم وفعالية أداء التعلم فيها. وهذا يسمح للكلية بتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين واتخاذ الخطوات المناسبة لتحقيق المزيد من نتائج التعلم المثلى.

نجاح عملية التعليم والتعلم في الفصل الدراسي بالدرجات الأكاديمية فحسب، بل يقاس أيضًا برضا الطلاب عن التعلم الذي تم تقديمه. ولهذا السبب، تعتبر الدراسات الاستقصائية لرضا الطلاب عن التعلم التي يجريها المحاضرون مهمة. وتساعد هذه الاستبيانات المحاضرين على فهم تصورات الطلاب عن التعلم وتحديد مجالات التحسين.

تشمل الجوانب التي تم تقييمها في استبيان رضا الطلاب عن المحاضرين ما يلي:

أ. الموثوقية: تقييم مدى اتساق ودقة المحاضرين في تقديم المواد التعليمية.

ب. الاستجابة: تقييم سرعة ويقظة المحاضرين في الاستجابة لأسئلة الطلاب واحتياجاتهم .

ج. الضمان: تقييم ثقة الطلاب وثقتهم في كفاءة المحاضرين ومهنتهم .

د. التعاطف: تقييم اهتمام المحاضرين وتعاطفهم مع الطلاب .

هـ. الملموسات: تقييم المرافق والموارد المتاحة لدعم عملية التعلم .

تعتبر نتائج استبيان رضا الطلاب أداة قيّمة في عملية تقييم التعلم وتطويره. فمن خلال فهم تصورات الطلاب لجودة التعلم، يمكن للمحاضرين تحديد مجالات التحسين، وبالتالي خلق تجربة تعليمية أكثر فعالية وإشباعاً. ويمكن أن تساعد البيانات المستقاة من استبيانات رضا الطلاب المحاضرين في تصميم استراتيجيات تعليمية أكثر ملاءمة لاحتياجات الطلاب، وتحسين أساليب التدريس، وتهيئة بيئة تعليمية أكثر ملاءمة.

بشكل عام، تتم عملية رصد وتقييم العملية التعليمية في كلية أصول الدين والأدب والدعوة بجامعة فطماواتي سوكارنو بنجكولو بالأهداف التالية

أ. معرفة مستوى رضا الطلاب: يتمثل الهدف الأول في تحديد مستوى رضا الطلاب عن عملية التعلم بناءً على خمسة مؤشرات لتقييم SERVQUAL، وهي

- الموثوقية: قدرة المحاضرين على تقديم خدمات تعليمية متسقة وموثوقة.
- الاستجابة: سرعة ويقظة المحاضرين في الاستجابة لاحتياجات الطلاب وأسئلتهم.
- الاطمئنان: قدرة المحاضرين على منح الطلاب الثقة في كفاءتهم ومعرفتهم.
- الاهتمام: قدرة المحاضرين على فهم احتياجات الطلاب والصعوبات التي يواجهونها والاهتمام بها.
- الملموسات (الأدلة المادية): جودة مرافق التعلم والموارد المتاحة للطلاب.

ب. تحليل إنجاز نواتج التعلم: يتمثل الهدف الثاني في تقديم لمحة عامة عن تحقيق نواتج التعلم المتوقعة وقدرة المحاضرين على تنفيذ عملية التعلم في الفصل الدراسي. ويشمل ذلك تحليل

- إتقان المواد: مدى إتقان المحاضرين للمواد التعليمية وتقديمها بشكل واضح وسهل الفهم.

- أساليب التعلم: تطبيق أساليب التعلم المبتكرة والفعالة لزيادة مشاركة الطلاب وفهمهم.

- تقييم التعلم: استخدام أساليب تقييم عادلة وموضوعية وذات صلة بأهداف التعلم.

ج. تحليل تطبيق وسائل الإعلام ودمج العلوم: يتمثل الهدف الثالث في تقديم لمحة عامة عن تطبيق المحاضرين لوسائل الإعلام والعلوم والخبرات المختلفة ودمجها في أنشطة التعلم الصفية. ويشمل ذلك:

- استخدام وسائط التعلم: تطبيق وسائط التعلم المتنوعة والفعالة لزيادة اهتمام الطلاب ودافعيتهم للتعلم.

- تكامل المعرفة: دمج مختلف التخصصات والمعارف ذات الصلة في عملية التعلم لتوفير فهم شامل.

- خبرة المحاضر: الاستفادة من خبرات المحاضرين وخبراتهم الواقعية لإثراء عملية التعلم.

وبالتالي، فإن تقييم عملية التعلم في كلية أصول الدين والأدب والدعوة بجامعة فطمواوي سوكارنو بنجكولو يلعب دورًا مهمًا في تحسين جودة التعليم وتحقيق أهداف التعلم المتوقعة.

تقييم جودة التعلم عدة فوائد مهمة في سياق التعليم، خاصة في كلية أصول الدين والأدب والدعوة. فيما يلي الفائدتان الرئيسيتان:

أ. كمقياس رضا الطلاب: يُستخدم تقييم جودة التعلم كمعيار لتقييم مستوى رضا الطلاب عن الخدمات والبرامج التي تقدمها كلية أصول الدين والأدب والدعوة. من خلال البيانات التي يتم الحصول عليها، يمكن للكلية فهم احتياجات الطلاب وتوقعاتهم، وكذلك تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين لتحقيق الرضا الأمثل.

ب. كمحرك لتحسين جودة التعلم: يصبح تقييم جودة التعلم مادة تقييم قيمة لتحديد الجوانب التي لا تزال بحاجة إلى تحسين في عملية التعلم. يمكن استخدام هذه البيانات لصياغة استراتيجيات وبرامج تطويرية أكثر فعالية، وبالتالي دفع عملية تحسين جودة التعلم بشكل عام.

وبالتالي، فإن تقييم جودة التعليم يلعب دورًا مهمًا في الحفاظ على جودة التعليم في كلية أصول الدين والأدب والدعوة وتحسينها، وكذلك ضمان تحقيق الأهداف التعليمية الفعالة والموجهة نحو إرضاء الطلاب.

ب. منهج البحث

تم إجراء رصد رضا الطلاب عن التعلم في نهاية الفصل الدراسي الزوجي ٢٠٢٢-٢٠٢٣ في كلية أصول الدين والآداب والدعوة بجامعة فاطمة سوكارنو بنجكولو. المستجيبون في هذا الرصد هم جميع طلاب كلية أصول الدين والآداب والدعوة الذين ما زالوا يدرسون بنشاط في الفصل الدراسي الزوجي ٢٠٢٢-٢٠٢٣. قدم ١٣,١٣٦ طالبًا وطالبة ملاحظاتهم على استبيان رصد رضا الطلاب عن العملية التعليمية.

يشير أسلوب أخذ العينات في هذه الدراسة إلى صيغة عينة مورغان وكريجسي. أداة جمع البيانات عبارة عن استبيان يستخدم مقياس ليكرت مع أربعة خيارات للإجابة، وهي جيد جدًا (الدرجة ٤)، جيد (الدرجة ٣)، جيد أقل (الدرجة ٢)، غير جيد (الدرجة ١). ويهدف حساب الدرجات هذا إلى الحصول على بيانات دقيقة وصحيحة من المستجيبين.

تسترشد أداة الرصد هذه بالمبادئ التوجيهية لرصد وتقييم تنفيذ تقييم برنامج البكالوريوس في البكالوريوس في جامعة البحرين. يتم إجراء القياسات باستخدام خمسة أبعاد، وهي المصدقية، والاستجابة، والضمان، والتوكيد، والتوكيد، والتأكيد. وتتكون أداة القياس من ١٥ بندًا/بيانًا من الأسئلة/العبارات التي تنقسم إلى الأبعاد الخمسة. يمكن الاطلاع على تفاصيل بنود الأسئلة في الجدول التالي:

عنصر السؤال
الموثوقية

السؤال ١	يقدم المحاضرون خطة المحاضرة الفصلية في بداية المحاضرة
السؤال ٢	يشرح المحاضرون نظام المحاضرة والقواعد والواجبات والتقييمات في بداية المحاضرة
السؤال ٣	كان المحاضرون حاضرين في الوقت المحدد
السؤال ٦	قدم المحاضرون المادة بشكل واضح ومتناسك وفقاً لخطة التعلم في الفصل الدراسي
السؤال ١٥	المحاضرون ينهون المحاضرات وفقاً لجدول المحاضرات
السؤال ١٦	يقدم المحاضرون أسئلة الامتحانات وفقاً للمادة التي تم تدريسها
السؤال ١٨	يعلن المحاضرون عن نتائج اختبارات الطلاب في الوقت المحدد
السؤال ٢٠	المحاضرات تُعقد وفقاً لعدد الاجتماعات ١٤ اجتماعاً
الاستجابة	
السؤال ٨	المحاضرون متجاوبون ويساعدون الطلاب الذين يواجهون صعوبة في فهم مادة المحاضرة
السؤال ١١	يستخدم المحاضرون أساليب تعليمية متنوعة
السؤال ١٢	المحاضرون يستخدمون وسائل التعلم (الشاشة، السبورة، إلخ) أثناء المحاضرات
ضمان	
السؤال ٧	فهم الطلاب للمادة التي ألقاها المحاضر
السؤال ١٧	يقدم المحاضرون أوراق الإجابة والتغذية الراجعة للطلاب
السؤال ١٩	يعطي المحاضرون الدرجات بموضوعية (بدون محاباة)
التعاطف	
السؤال ٩	يعطي المحاضرون الأولوية لفهم الطلاب أثناء المحاضرات
السؤال ١٠	يقوم المحاضرون بإشراك الطلاب بنشاط في عملية التعلم
السؤال ١٣	يُظهر المحاضرون سلوكاً مهذباً وودوداً وعادلاً أثناء المحاضرات
السؤال ١٤	المحاضرون قادرين على توليد الاهتمام والحماس للتعلم وإيجاد موقف تعليمي ممتع
ملاموس	
السؤال ٤	مظهر المحاضرين جذاب وأنيق ومهذب
السؤال ٥	يوفرون المحاضرون المراجع والمواد التعليمية (النشرات والنماذج وما إلى ذلك) للطلاب

تم جمع البيانات من خلال استمارة جوجل. تم نشر رابط استمارة جوجل على جميع الفصول الدراسية في برنامج دراسة العقيدة والفلسفة الإسلامية. تم الرصد من خلال مشاركة رابط استمارة جوجل الذي تم إعداده من خلال الرابط. يهدف هذا الاستبيان إلى جمع تقييم الطلاب لعملية التعلم في جميع المقررات التي حضروها خلال فصل دراسي واحد. تتم معالجة البيانات التي تم جمعها عن طريق حساب متوسط إجابة كل مستجيب باستخدام مقياس قياس الفترات. يمكن الاطلاع على معايير مقياس القياس الفاصل في التقييم وفقاً للائحة وزير الإصلاح الإداري والإصلاح البيروقراطي في جمهورية إندونيسيا رقم ١٤ لعام ٢٠١٧ بشأن المبادئ التوجيهية لإعداد استبيانات رضا المجتمع لوحدات تقديم الخدمات العامة في الجدول التالي:

المعايير	جودة الخدمة	قيمة الفاصل الزمني	درجة الإدراك
أقل	د	٦٤,٩٩ – ٢٥,٠٠	١
مقبول	ج	٧٦,٦٠ – ٦٥,٠٠	٢
جيد	ب	٨٨,٣٠ – ٧٦,٦١	٣
جيد جداً	أ	١٠٠,٠٠ – ٨٨,٣١	٤

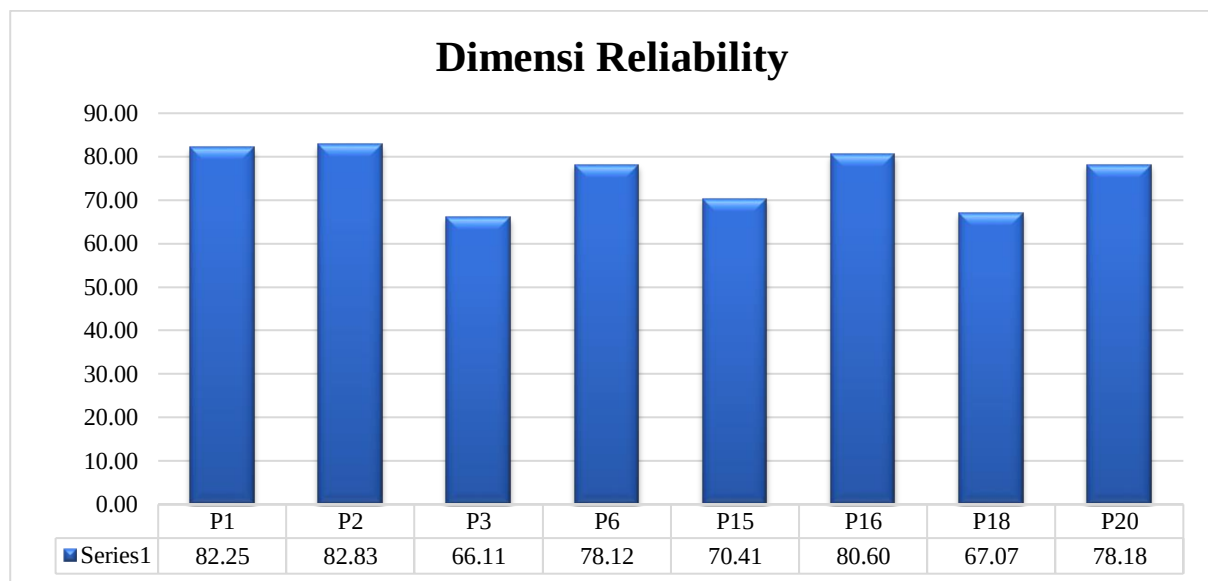
ج. نتائج البحث وتحليلها

وقد خضعت الأداة المستخدمة لاختبار الصلاحية باستخدام معادلة كرونباخ ألفا بمستوى دلالة ٥%. وتُظهر نتائج الاختبار أن جميع بنود الأسئلة/البنود التي يبلغ مجموعها ١٥ بنداً صالحة للاستخدام في هذه الدراسة. وفيما يلي جدول بنتائج اختبار أداة الأسئلة/ البنود:

الوصف	جدول R	العدد ص	السؤال
صالح	٠,٣٦١	٠,٦٥٧٦	السؤال ١
صالح	٠,٣٦١	٠,٥٧٩٥	السؤال ٢
صالح	٠,٣٦١	٠,٦٢٨٢	السؤال ٣
صالح	٠,٣٦١	٠,٧٩٥٩	السؤال ٤

السؤال ٥	٠,٦٣٨٧	٠,٣٦١	صالح
السؤال ٦	٠,٧٦٤٨	٠,٣٦١	صالح
السؤال ٧	٠,٦١٨٥	٠,٣٦١	صالح
السؤال ٨	٠,٧٤٨٠	٠,٣٦١	صالح
السؤال ٩	٠,٦١٠٦	٠,٣٦١	صالح
السؤال ١٠	٠,٦١٧٠	٠,٣٦١	صالح
السؤال ١١	٠,٧٣٩٥	٠,٣٦١	صالح
السؤال ١٢	٠,٣٨٥٧	٠,٣٦١	صالح
السؤال ١٣	٠,٨١٢٧	٠,٣٦١	صالح
السؤال ١٤	٠,٧٤٦١	٠,٣٦١	صالح
السؤال ١٥	٠,٤٨٦٠	٠,٣٦١	صالح

وفيما يلي جدول بنتائج تقييم رضا الطلاب عن عملية التعلم لبعد
الموثوقية في كلية أصول الدين والأدب والدعوة بناءً على بنود السؤال:



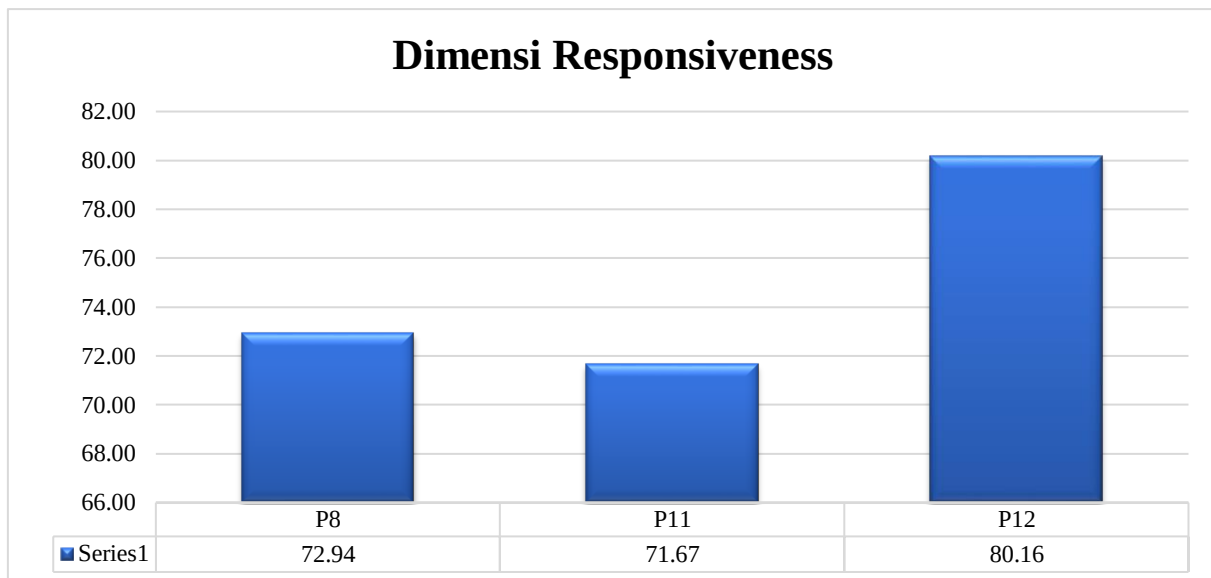
وبناءً على الجدول أعلاه، هناك خمسة بنود من الأسئلة التي حصلت
على درجات جيدة في الفئات، وهي (ص ١) تم تقديم ما يتعلق بخطة
التعلم الفصلية في بداية المحاضرة، و(ص ٢) تم شرح نظام المحاضرة
والقواعد والواجبات والتقييمات في بداية المحاضرة، و(ص ٦) وضوح
وإيجاز المادة المقدمة وفقاً لخطة التعلم الفصلية، و(ص ١٦) ملاءمة

تقديم أسئلة الامتحانات (UTS) و (UAS) مع المادة التي تم تدريسها، و(ص ٢٠) تنفيذ المحاضرات وفقاً لعدد اللقاءات (١٤ لقاء). وهذا يدل على أن المحاضرين قد نفذوا التزاماتهم بشكل جيد في عملية التعلم .

ومع ذلك، فإن الحصول على درجات في فئة الكفاية يوجد في بند السؤال (ص ٣) المتعلق بمدى دقة المحاضرين في حضور المحاضرات في الوقت المناسب، و(ص ١٥) مدى دقة المحاضرين في إنهاء المحاضرات في الوقت المناسب، و(ص ١٨) مدى دقة المحاضرين في إعلان درجات الاختبارات في الوقت المناسب. وعلى الرغم من أن هذا الأمر يحتاج إلى القليل من الاهتمام لتحسين جودة التعلم في المستقبل .

بشكل عام، تُظهر درجة بُعد الموثوقية التي بلغت ٧٥،٧٠ مع وجود فئة كافية أن عملية التعلم كانت تسير بشكل مناسب، ولكن لا تزال هناك عدة جوانب تحتاج إلى تحسين.

وفيما يلي جدول بنتائج تقييم رضا الطلاب عن عملية التعلم لبُعد التجاوب في كلية أصول الدين والأدب والدعوة بناءً على بنود الأسئلة:



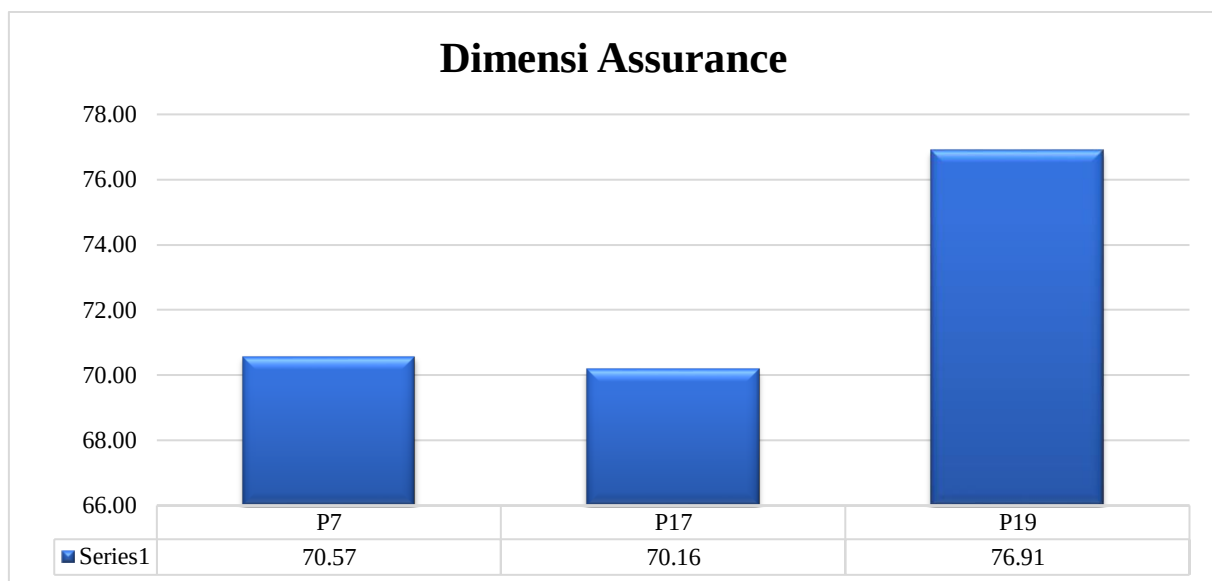
استناداً إلى الجدول أعلاه، هناك عنصر سؤال واحد فقط حصل على درجة جيدة، وهو (ص ١٢) المتعلق باستخدام وسائط التعلم أثناء عملية التعلم. وهذا يدل على أن المحاضرين قد استخدموا وسائط التعلم بشكل

فعال في تقديم المواد، بحيث تصبح عملية التعلم أكثر تفاعلية وتشويقاً للطلاب.

إلا أن هناك بندين آخرين من الأسئلة جاء ضمن الفئة المعتدلة، وهما البند (ص ٨) المتعلق بالاستجابة في مساعدة الطلبة الذين يواجهون صعوبة في فهم مادة المحاضرة، والبند (ص ١١) المتعلق باستخدام أساليب متنوعة. وهذا يعني أنه على الرغم من أن المحاضرين حاولوا مساعدة الطلبة الذين يواجهون صعوبات، إلا أن مستوى التجاوب لا يزال بحاجة إلى تحسين. وبالمثل، فيما يتعلق باستخدام أساليب التعلم، لا تزال هناك حاجة إلى إثراء تنوع الأساليب المستخدمة في عملية التعلم لجعلها أكثر فعالية وتشويقاً للطلاب.

بشكل عام، تُظهر درجة بُعد الاستجابة التي بلغت ٧٩،٤٩ مع فئة كافية أن عملية التعلم تسير بشكل مناسب، وهناك العديد من الجوانب التي تحتاج إلى تحسين. سيكون تحسين استجابة المحاضرين في مساعدة الطلبة الذين يواجهون صعوبات وإثراء تنوع أساليب التعلم خطوة مهمة لتحسين جودة التعلم في المستقبل.

وفيما يلي جدول بنتائج تقييم مدى رضا الطلاب عن عملية التعلم لبعد التأكيد في كلية أصول الدين والأدب والدعوة بناءً على بنود الأسئلة:

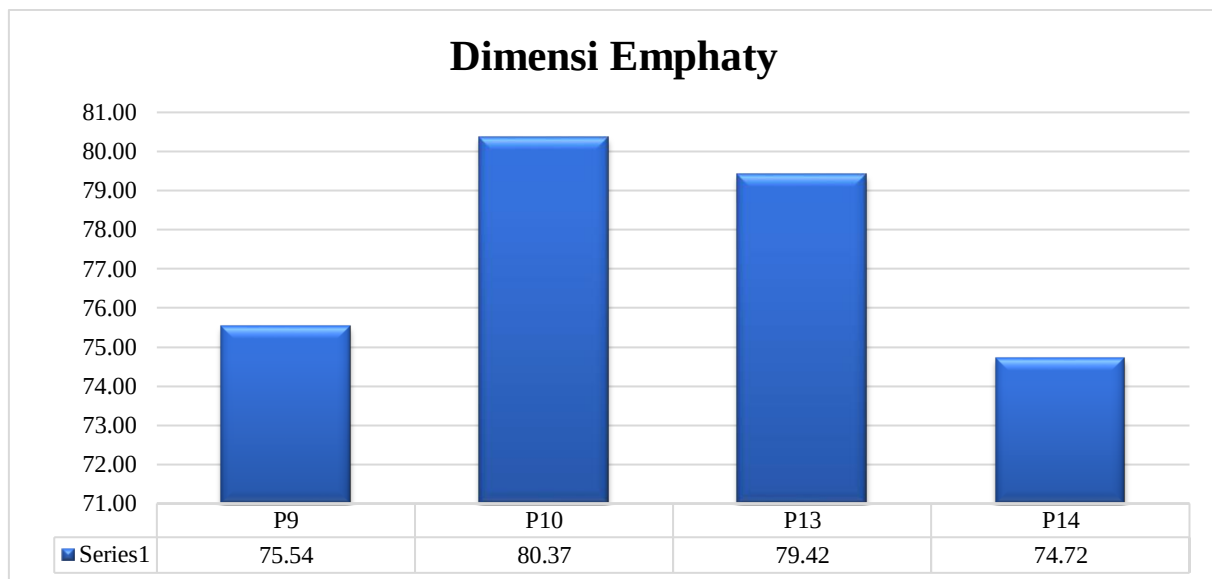


استناداً إلى الجدول أعلاه، هناك بند سؤال واحد فقط سجل في فئة الجيد وهو (ص ١٩) المتعلق بإعطاء الدرجات بموضوعية (بدون محاباة). وهذا يدل على أن المحاضرين قد أجروا التقييمات بنزاهة وموضوعية، دون تمييز أو محاباة للطلاب.

وفي الوقت نفسه، سجل بندان آخران من الأسئلة في الفئة المتوسطة، وهما البند (ص ٧) المتعلق بفهم الطلاب للمادة التي قدمها المحاضر والبند (ص ١٧) المتعلق بتقديم الإجابات والتغذية الراجعة للطلاب. ولذلك، يجب تحسين فهم الطلاب للمادة التي قدمها المحاضر وتقديم الإجابات والتغذية الراجعة حتى يتمكن الطلاب من فهم المادة المقدمة بشكل أفضل.

بشكل عام، تُظهر درجة بُعد التأكيد التي بلغت ٧٢،٣٢ مع وجود فئة كافية أن عملية التعلم تسير بشكل كافٍ، وهناك العديد من الجوانب التي تحتاج إلى تحسين. ويمكن أن يكون توفير فهم للمادة التي تم تقديمها من قبل المحاضرين وتحسين جودة تقديم الإجابات والتغذية الراجعة للطلاب إحدى الخطوات لزيادة رضا الطلاب عن عملية التعلم في المستقبل.

فيما يلي جدول بنتائج تقييم رضا الطلاب عن عملية التعلم لبعده التعاطف في كلية أصول الدين والأدب والدعوة بناءً على بنود الأسئلة:

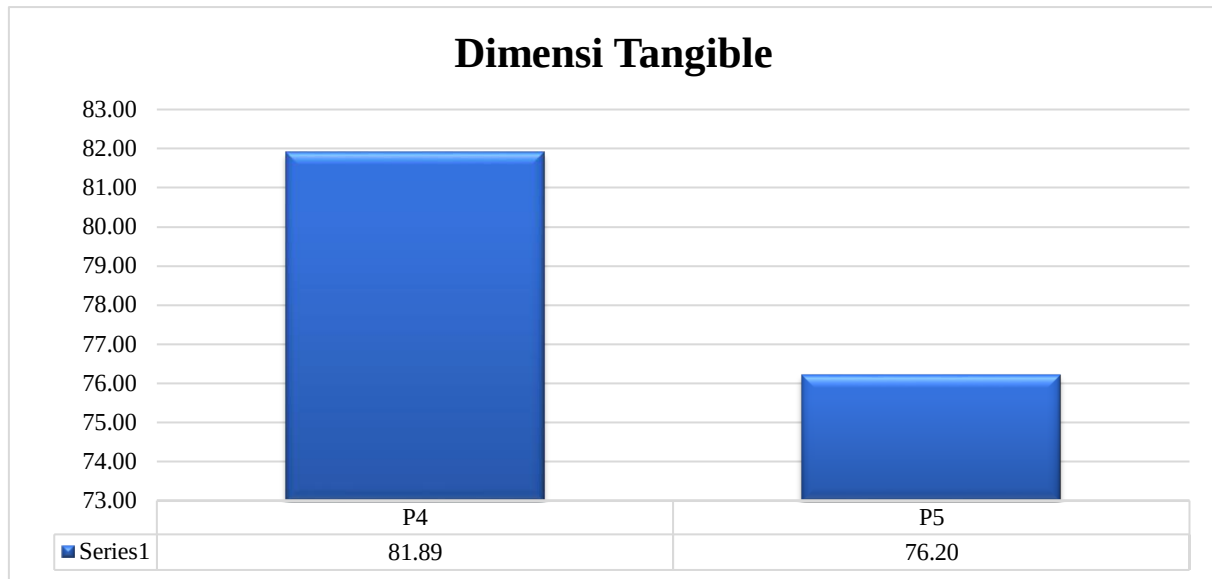


استناداً إلى الجدول أعلاه، هناك بندين من الأسئلة التي سجلت في فئة الجيدة، وهما البند (ص ١٠) المتعلق بمشاركة الطلبة النشطة في عملية التعلم والبند (ص ١٣) المتعلق بالسلوك المذهب والودي والمنصف الذي أظهره المحاضرون أثناء المحاضرات. وهذا يدل على أن الطلاب يشعرون بالمشاركة الفعالة ويحصلون على معاملة جيدة من المحاضرين أثناء عملية التعلم.

وفي الوقت نفسه، سجل بندان آخران من الأسئلة في الفئة المعتدلة، وهما البند (ص ٩) المتعلق باهتمام المحاضرين بفهم الطلبة و(ص ١٤) المتعلق باهتمام المحاضرين بتعزيز الاهتمام والحماس للتعلم ومواقف التعلم الممتعة. ولذلك، فإن الاهتمام بفهم الطلبة والاهتمام بروح التعلم ومواقف التعلم الممتعة بحاجة إلى تحسين في هذا الجانب حتى يشعر الطلبة بمزيد من الدعم في عملية التعلم.

وعموماً، تُظهر درجة بُعد التعاطف التي بلغت ٧٧،٥١ درجة مع فئة جيد أن المحاضرين قد أظهروا تعاطفاً ناجحاً تجاه الطلاب. ومع ذلك، هناك بعض الجوانب التي تحتاج إلى تحسين لمواصلة تحسين جودة التفاعل بين المحاضرين والطلاب في الفصل الدراسي.

وفيما يلي جدول بنتائج تقييم مدى رضا الطلبة عن عملية التعلم في بُعد الشواهد المادية (الملموسة) في كلية أصول الدين والأدب والدعوة بناءً على بنود الأسئلة:



استناداً إلى الجدول أعلاه، سجل بند سؤال واحد في الفئة الجيدة وهو البند (ص ٤) المتعلق بمظهر المحاضرين الجذاب والأنيق والمهذب. وهذا يدل على أن المحاضرين قد اهتموا بمظهرهم وأعطوا انطباعاً إيجابياً للطلاب.

في حين أن البند (ص ٥) المتعلق بتوفير المراجع والمواد التعليمية (النشرات والنماذج وما إلى ذلك) للطلاب جاء في فئة معتدلة. لذلك، لا يزال هناك مجال لتحسين نوعية وكمية المواد التعليمية المقدمة.

وبشكل عام، تُظهر درجة البُعد الملموس التي بلغت ٧٩,٠٥ درجة في فئة جيد أن المحاضرين قد أعطوا انطباعاً إيجابياً للطلاب من خلال مظهرهم والمواد التعليمية المقدمة. ومع ذلك، لزيادة رضا الطلاب، من الضروري النظر في تحسين نوعية وكمية المواد التعليمية المقدمة.

د. الخلاصة

يُظهر تقييم عملية التعلم استناداً إلى الأبعاد الخمسة أن هناك بشكل عام جوانب تحتاج إلى تحسين لتحقيق جودة التعلم المثلى.
أ. الموثوقية: أظهر المحاضرون موثوقية من حيث خطة التعلم الفصلية ووضوح المادة وملاءمة أسئلة الامتحانات. ومع ذلك، يجب تحسين

توقيت حضور المحاضرين وإنهاء المحاضرات وإعلان درجات الاختبارات.

ب. التجاوب: يعتبر استخدام المحاضرين للوسائط التعليمية فعالاً. ومع ذلك، يجب تحسين التجاوب في مساعدة الطلاب الذين يواجهون صعوبات واختلافات في أساليب التعلم.

ج. الضمان: تم إجراء التقدير الموضوعي بشكل جيد. ومع ذلك، يجب تحسين فهم الطلاب للمادة وجودة تقديم الإجابات والتغذية الراجعة.

د. التعاطف: أظهر المحاضرون تعاطفاً من خلال إشراك الطلاب بفعالية وكونهم مهذبين وودودين ومنصفين. ومع ذلك، يجب تحسين الاهتمام بفهم الطلاب وتعزيز الاهتمام بالتعلم.

هـ. الأدلة المادية: يعتبر مظهر المحاضرين جيداً ويعطي انطباعاً إيجابياً. ومع ذلك، يجب تحسين نوعية وكمية المواد التعليمية لزيادة رضا الطلاب.

بشكل عام، يُظهر التقييم أن هناك إمكانية لتحسين جودة التعلم من خلال التركيز على الجوانب التي تحتاج إلى تحسين في كل بُعد.

هـ. الإقتراحات

أ. بُعد الموثوقية: من المهم تحسين الانضباط في مواعيد حضور المحاضرين، والالتزام بالمواعيد في إنهاء المحاضرات، وإعلان درجات الاختبارات. سيساعد الانضباط في الوقت على خلق بيئة تعليمية منظمة وفعالة.

ب. بُعد الاستجابة: يحتاج المحاضرون إلى تحسين التجاوب في مساعدة الطلاب الذين يعانون من صعوبات وتطوير مجموعة متنوعة من أساليب التعلم. وهذا سيخلق بيئة تعليمية أكثر تكيفاً وتشويقاً للطلاب.

ج. بُعد الضمان: الحاجة إلى التركيز على تحسين فهم الطلاب للمادة وتقديم إجابات وتغذية راجعة عالية الجودة. سيساعد تقديم تغذية راجعة بناءة وواضحة على تحسين فهم الطلاب ورضاهم.

د. بُعد التعاطف: يحتاج المحاضرون إلى الاستمرار في زيادة اهتمامهم بفهم الطلاب وخلق جو تعليمي لطيف. ومن شأن التفاعلات

المتعاطفة والمهتمة أن تقوي العلاقة بين المحاضرين والطلاب، وتحسن جودة التعلم.
هـ. بعد الملموس: هناك حاجة إلى تحسين توفير المراجع والمواد التعليمية. وسيساعد توفير مواد تدريسية عالية الجودة وذات صلة بالموضوع الطلاب على فهم المواد بشكل أفضل. ينبغي إيلاء الاعتبار لتحسين نوعية وكمية المواد التعليمية لزيادة رضا الطلاب.
من خلال تحسين الجوانب الموجودة في هذا التقييم، من المتوقع أن يتم تحسين جودة التعلم وزيادة رضا الطلاب عن عملية التعلم.

و. المراجع

- Aprianto, Teguh, and Abdul Fatah. 2021. "Integrasi Servqual, Kano Dan QFD Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Sekolah Tinggi XYZ." *Jurnal Rekayasa Sistem Industri* 10(2): 131–44. doi:10.26593/jrsi.v10i2.4252.131-144.
- Ban, Hyun Jeong, and Hak Seon Kim. 2019. "Understanding Customer Experience and Satisfaction through Airline Passengers' Online Review." *Sustainability (Switzerland)* 11(15). doi:10.3390/su11154066.
- Hadiyanto, Nahdi, Aziz Abdurahman, and Ieke Sartika Iriany. *Pengaruh Kepemimpinan Kepala Madrasah Terhadap Kompetensi Guru Untuk Mewujudkan Kualitas Layanan Madrasah*. <https://hasilun.puspendik.kemdikbud.go.id/#2017-2018-2019>.
- Napitupulu, Darmawan Baginda. 2016. "Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual [Evaluation of XYZ University Website Quality Based on Webqual Approach]." *Buletin Pos dan Telekomunikasi* 14(1): 51–64. doi:10.17933/bpostel.2016.140105.
- Nurfatimah, Siti Aisyah, Syofiyah Hasna, and Deti Rostika. 2022. "Membangun Kualitas Pendidikan Di Indonesia Dalam Mewujudkan Program Sustainable Development Goals (SDGs)." *Jurnal Basicedu* 6(4): 6145–54. doi:10.31004/basicedu.v6i4.3183.
- Prayunisa, Fena. 2021. *2 PENGARUH MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE JIGSAW TERHADAP HASIL BELAJAR KIMIA SISWA KELAS X SMAN 1 SURALAGA MATERI POKOK STOIKIOMETRI TAHUN PELAJARAN 2021/2022*.
- Sudirman, Sudirman, Muhammad Sarjan, Joni Rokhmat, Hamidi Hamidi, and Iswari Fauzi. 2022. "Penilaian Pendidikan IPA Secara Realtime Dan Terintegrasi Dengan Artificial Intelligence: Perspektif Filsafat." *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan* 7(4b). doi:10.29303/jipp.v7i4b.888.

Ula Ananta Fauzi, Rizal, Rizal Ula, and Ananta Fauzi. 2019. 2 Asian Journal of Social Science Research *The Role of Free Wireless Fidelity (Wi-Fi) Service , Food Quality And Servicescape Toward Customer Satisfaction THE ROLE OF FREE WIRELESS FIDELITY (WI-FI) SERVICE, FOOD QUALITY, AND SERVICESCAPE TOWARD CUSTOMER SATISFACTION*. <https://www.researchgate.net/publication/339938949>.