

قياس إدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية بفرع جامعة الطائف - دراسة تطبيقية على فرع الجامعة بمحافظة الخرمة -

محمد نور الطاهر أحمد عبد القادر (*)

قسم إدارة الأعمال، كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع
جامعة الإمام عبد الرحمن الفيصل - المملكة العربية السعودية

ملخص : هدفت هذه الدراسة إلى قياس إدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية بفرع جامعة الطائف بالخرمة، من خلال التعرف على مدى إدراكهم لعناصر جودة الخدمة التعليمية بالفرع، ومستويات أدائها، والتعرف على الفروق المعنوية لمستويات الجودة فيها وفق متغيراتهم الديمغرافية. وتم إعداد استبيان أشتمل على (17) عنصر لقياس جودة الخدمة التعليمية في الفرع، وزعت الاستبيانات على المستويات السادس والثامن بدرجة البكالوريوس، والمستوى الرابع بدرجة الدبلوم. وتوصلت الدراسة إلى أن الطلاب لديهم إدراك تام بالعناصر المكونة لجودة الخدمة التعليمية. كما بينت أيضا عدم وجود اختلافات في مستويات الأداء لعناصر جودة الخدمة التعليمية بالفرع. وأظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستويات الخدمة التعليمية المقدمة بالفرع تبعا لمتغيراتهم الديمغرافية مجتمعة. وبينت أيضا وجود فروق ذات دلالة إحصائية لعنصري سلوك المحاضرين خارج القاعات، ومتابعة الإرشاد الأكاديمي تبعا لمتغير التخصص.

الكلمات المفتاح : جودة الخدمة التعليمية، إدراك الطلاب، فروع الجامعة.

تصنيف JEL : A2، I2.

1. تمهيد:

يعد تطبيق مفاهيم الجودة خطوة هامة ومدخلا أساسيا في الرقي والتطوير والتحسين المستمر لمستوى الخدمات التعليمية، وذلك للوصول بها إلى المستوى المطلوب في ظل التطور المعرفي والتقني الذي يسود العالم اليوم.

وأصبح موضوع قياس جودة الخدمات التعليمية يلقي اهتماما كبيرا في قطاع التعليم العالي، وذلك لان فلسفة التعليم الجامعي تقوم على تأهيل الكوادر البشرية لمواجهة احتياجات التنمية المتزايدة منها. لذلك سعت الجامعات والمؤسسات البحثية المختلفة في التركيز على توفير العناصر الرئيسية في العملية التعليمية التأهيلية التي تحتاج إلى العنصر البشري المؤهل والبرامج التي تساعد على تأهيل الطلاب بما يتوافق وحاجات سوق العمل.

كما نجدها ركزت على متابعة وتقييم مدى تنفيذ البرامج الموضوعه لتحقيق هذه الغايات، والعمل على تحسين مستوى ما تقدمه من خدمات تعليمية مختلفة بصورة مستمرة.

ونجد أن الجامعات السعودية اليوم تتسابق في قياس جودة الخدمات التعليمية بغرض تحقيق التميز العلمي في ما بينها داخل المملكة، ومع غيرها من الجامعات في مختلف دول العالم. والهدف من ذلك هو الإيفاء بحاجات المجتمع وسوق العمل السعودي من الكوادر المؤهلة والمتخصصة، للمساعدة في رفع المستوى المعيشي والمعرفي لأفراده.

- مشكلة الدراسة: سعت إدارة فرع جامعة الطائف في الخرمة خلال الأعوام التي تلت إنشائه على التعرف على الجديد في تقديم الخدمة التعليمية لتأخذ منه الأفضل والأجدي في تحسين مستوى خدماتها التعليمية والارتقاء بها. وعلى الرغم من ذلك كشفت دراسة استطلاعية قام بها الباحث وجود قصور في مستوى أداء الخدمات المقدمة من خلال شكواي بعض الطلاب من هذا القصور.

وعليه يمكن تحديد مشكلة البحث في التساؤلات التالية:

1. ما هي أهم العناصر التي تشكل جودة الخدمة التعليمية في فرع الجامعة بالخرمة والتي يدركها الطلاب؟
2. ما هو مستوى الأداء الفعلي في فرع الجامعة لهذه العناصر المشكلة لجودة الخدمة التعليمية التي يدركها الطلاب؟
3. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الديمغرافية للطلاب ومستوى أداء عناصر جودة الخدمة كما يذكونها؟

- فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى: لدى طلاب فرع الجامعة بالخرمة إدراك تام بأهمية عناصر جودة الخدمة التعليمية؛

- **الفرضية الثانية:** توجد اختلافات لمستوى أداء عناصر الخدمة التعليمية بفرع الجامعة بالخرمة من وجهة نظر الطلاب؛
 - **الفرضية الثالثة:** توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0,05) نحو مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في فرع الجامعة بالخرمة تبعا للمتغيرات الديمغرافية المتمثلة في النوع، والعمر، والحالة الاجتماعية، والتخصص؛
 - ◀ **الفرضية الفرعية الأولى:** توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0,05) نحو مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في فرع الجامعة بالخرمة تبعا لمتغير النوع.
 - ◀ **الفرضية الفرعية الثانية:** توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0,05) نحو مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في فرع الجامعة بالخرمة تبعا لمتغير العمر).
 - ◀ **الفرضية الفرعية الثالثة:** توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0,05) نحو مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في فرع الجامعة بالخرمة تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية).
 - ◀ **الفرضية الفرعية الرابعة:** توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0,05) نحو مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في فرع الجامعة بالخرمة تبعا لمتغير التخصص.
- أهمية الدراسة: تظهر أهمية الدراسة من خلال الأتي:

- أهمية الدور الذي تلعبه فروع الجامعات السعودية في تحقيق التنمية البشرية والاجتماعية والاقتصادية في المملكة؛
- أهمية جودة الخدمة التعليمية في تحقيق أهداف إنشاء فروع الجامعات السعودية؛
- بناء أسس الجودة غرس مفاهيمها لدى كل أطراف العملية التعليمية بالفرع؛
- محاولة التوصل إلي نتائج تفيد في إثراء البحوث حول كيفية قياس جودة الخدمات التعليمية؛
- رفد المكتبة السعودية بدراسات حول فروع الجامعات السعودية لاقتصار تطبيق معظم البحوث على المراكز الرئيسية للجامعات.

- أهداف البحث:

- التعرف على العناصر المشكلة لجودة الخدمات التعليمية في فرع جامعة الطائف بالخرمة من وجهة نظر الطلاب؛
- تحديد مستوى الأداء لهذه العناصر بفرع الجامعة من وجهة نظر الطلاب؛
- دراسة أوجه الاختلاف لأداء هذه العناصر من وجهة نظر الطلاب.

- الدراسات السابقة:

- ◀ دراسة (زكي، 2008)¹ بعنوان (نظم الجودة وتأثيراتها على بيئة التدريس الجامعي). هدفت إلي تقييم تأثير حركة الجودة على الوظائف الجوهرية والأساسية في المجال الأكاديمي. وتناولت تأثير التغييرات المحيطة بالجامعة على طبيعة عملها. كما تناولت الضغوط التي أوجدها تطبيق مبادئ الجودة على أداء الجامعات المعاصرة وطبيعة التدريس فيها. كما قامت بتقييم تأثير تطبيق مبادئ الجودة على الوظائف الجوهرية والأساسية بالمجال الأكاديمي من خلال عرض المشاكل المحتملة من تطبيق الجودة والمخرجات المتوقعة لها.
- ◀ دراسة (أبو بكر، 2009)² بعنوان (تقييم جودة العملية التعليمية في جامعة عدن على مستوى البكالوريوس). هدفت إلي تقييم جودة العملية التعليمية في كلية التربية. وتوصلت إلي أن تقديرات أعضاء هيئة التدريس والطلاب نحو عناصر جودة العملية التعليمية (المنهج العلمي- المرجع العلمي- أعضاء هيئة التدريس- أسلوب التقييم) تحققت بنسب غير كافية بالنسبة للتطور العلمي والتكنولوجي. كما أوصت بضرورة وجود معايير متفق عليها لجودة العملية التعليمية في الكلية تعكس توقعات المستفيدين، وضرورة إيجاد بيئة عمل داخلية تعزز الجودة.
- ◀ دراسة (عساف والحو، 2009)³ بعنوان (واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في جامعة النجاح من وجهة نظر الطلاب). هدفت إلي معرفة تأثير متغيرات النوع والكلية والمستوى الدراسي والوضع المهني للطلاب وتقدير الطالب والمسار المتوقع للطلاب على واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا بالجامعة. وتوصلت إلي أن واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا بلغ درجة عالية. كما بينت أيضا وجود فروق إحصائية تعزى لمتغير الكلية لكليات العلوم والتربية والشريعة. ومتغير الوضع المهني لصالح من يعملون في المجال التربوي.
- ◀ دراسة (سليم، 2009)⁴ بعنوان (قياس مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد بجامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم). هدفت إلي التعرف على مستوى الأداء الإداري والأكاديمي بكلية الاقتصاد من وجهة نظر طلابها. وتوصلت إلي مستوى الرضا كان جيد لمجال أداء أعضاء هيئة التدريس، ومقبول في مجال البحث العلمي، وضعيف في المستويات الأخرى. كما بينت وجود فروق جوهرية في مستوى الرضا تبعا لمتغيرات الدراسة. وأوصت بوضع رضا الطلاب في الاعتبار عند تحديد مكونات الجودة.

- دراسة (بركات، 2010)⁵ بعنوان (الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس من وجهة نظر الدارسين فيها). هدفت إلى الكشف عن الفجوة بين ادراكات الدارسين في الجامعة بطولكرم وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها لهم الجامعة. وبينت الدراسة وجود فجوة موجبة غير دالة إحصائياً بين ادراكات الدارسين وتوقعاتهم الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة. كما بينت أيضاً وجود فرق موجب غير دال إحصائياً في مجالات التعاطف الاجتماعي والاستجابة والسلامة والأمن على الترتيب. وكذلك وجود فرق سالب ولكن دون مستوى الدلالة الإحصائية في مجالي الجوانب المادية الملموسة، والاعتمادية على الترتيب. فجوة موجبة دالة إحصائياً في عناصر الخدمة المتمثلة في سرعة تقديم الخدمات- رغبة الموظفين في مساعدة الدارسين- إتاحة الفرص للاحتفالات والتعارف. وبينت أيضاً وجود فجوة سالبة ودالة إحصائياً بين ادراكات الدارسين وتوقعاتهم نحو عناصر الخدمة المتمثلة في: توفر التقنيات الحديثة- جاذبية التسهيلات- جاذبية المواد والتخصصات- الاستجابة الفورية للمشاكل- توفر التجهيزات الأمنية. كما بينت أيضاً عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الفجوة في تقديرات الدارسين المدركة والمتوقعة لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة تبعاً لمتغيري الجنس والتخصص.
- دراسة (قدورة، 2011)⁶ بعنوان (دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه بالزبائن على الرضا في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة). هدفت إلى التعرف على العلاقات بين التوجه بالطلبة وجودة الخدمة التعليمية ورضا طلاب الدراسات العليا في الجامعات الخاصة الأردنية. وتوصلت إلى وجود اتجاه متوسط للجامعات نحو الطلبة، وكذلك وجود ارتفاع نسبي في جودة الخدمة التعليمية (جودة التعليم والإشراف). كما بينت التأثير المعنوي لتوجه الطلبة على جودة التعليم والإشراف.
- دراسة (سليمان، 2014)⁷ بعنوان (مستوى أداء الجامعات السودانية في ضوء معايير الجودة). هدفت إلى التعرف على اتجاهات الطلاب بجامعة بخت الرضا وكردفان بالسودان حول واقع الأداء الجامعي في ضوء معايير الجودة. وتوصلت إلى اتجاه عام متوسط من قبل الطلاب فيما يتعلق بتقييم مستوى الأداء الجامعي بمؤسسات التعليم الجامعي. وبينت أيضاً أن تقييم الطلاب لمحاور: المصادر والمواد التعليمية والمرافق والتجهيزات والبيئة الجامعية جاءت في أعلى المراتب، وفي المقابل جاء تقييم محور تطوير المهارات العامة والخاصة في متدنيا لجامعة بخت الرضا. وتقييم محور الرضا عن إجراءات التعليم والتعلم وأنشطتهما جاء متدنيا بجامعة كردفان.
- دراسة (Northern Carolina UN, 2003)⁸ بعنوان (Validating Alumni Estimates of Educational Gains). هدفت إلى التعرف على نقاط الاختلاف والاتفاق بين وجهات نظر خريجي جامعة كارولينا الشمالية وإدارتها. وتوصلت إلى تدني درجة التوافق بين وجهات نظر الطرفين في عدد من المجالات مثل أهمية المهارات التقنية- التواصل - المقدرات الذاتية. كما بينت الاختلاف بين رؤية المشرفين للأمر عن رؤية الخريجين الذين الضعف في ما ذكر.
- دراسة (Abdalhavaeji & et. al, 2009)⁹ بعنوان (Quality assessment of academic library performance and information Science). هدفت إلى تقييم الخدمات المكتبية في جامعة أزد الإسلامية بيران. وتوصلت إلى وجود فروق إحصائية بين جميع الخدمات على أرض الواقع والخدمات المتوقعة من قبل المستخدمين مثل الخدمات العامة، والمواد غير الورقية- الموظفين- الوقت- معلومات المستفيدين.
- دراسة (Chowdhury, et.al, 2010)¹⁰ بعنوان (A Study of Service Quality Determinants of Private Universities in Bangladesh using SERVQUAL). هدفت إلى بيان أهم العوامل المؤثرة على جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الخاصة البنغلاديشية. وتوصلت إلى أن البيئة الجامعية تعتبر من أهم العوامل المؤثرة على جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الخاصة.
- دراسة (Sultan & Wong, 2011)¹¹ بعنوان (Service Quality in a higher Education Antecedents and Dimensions; Context Anttecedens and Dimensions). هدفت إلى الكشف عن تصورات الطلاب لأبعاد الجودة في التعليم العالي بالجامعات اليابانية والماليزية. وتوصلت إلى أن المعلومات والتجارب السابقة تعد محددات هامة في تشكيل وتقييم جودة الخدمة في التعليم العالي. كما بينت أيضاً إن أبعاد الجودة الأساسية هي خدمة الجودة الأكاديمية. كما أوضحت تأثير جودة الخدمة بالموثوقية والاهتمام الشخصي، والراحة، والميزات.
- دراسة (Ahmedi & Bidarpoor, 2012)¹² بعنوان (Measuring Service Quality in Islamic Azad University - Sanandaj, ARAN). هدفت إلى قياس جودة الخدمة التعليمية في فرع جامعة أزد بساننداج في إيران، من خلال الاختلافات بين الخدمات المدركة والمتوقعة من وجهة نظر الطلاب. وتوصلت الدراسة إلى وجود اختلافات بين الخدمة المدركة والمتوقعة من وجهة نظرهم في كليات الجامعة. بالإضافة إلى تدني مستوى جودة الخدمات المدركة. كما أوضحت تأثير الكلية على جودة الخدمة.
- دراسة (Yousif, et. al, 2012)¹³ بعنوان (Educational Service Quality at Public higher Educational INSTITUTIONS; a Proposed Framework and Importance of the Sub-dimensions). هدفت إلى كشف إبعاد جودة الخدمة الفرعية في التعليم العالي في الجامعات بالولايات المتحدة من وجهة نظر الطلاب. وتوصلت إلى أن الأبعاد الفرعية لجودة الخدمة التعليمية تمثلت في الأبعاد التالية: الموثوقية- الضمان- التعاطف- الاستجابة- الملموسية- الاتصالات- المعرفة- الخبرة- نظم الخدمات الفرعية- المسؤولية الاجتماعية والتنمية الاجتماعية. وان بعد الملموسية أهم أبعادها.

- ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة قياس الجودة التعليمية من خلال دراسة أبعادها في مؤسسات توطدت فيها مفاهيم الجودة وأسسها واستفادت من تجارب المؤسسات الشبيهة في نفس البيئة التي تعمل فيها. ورغم ذلك بينت الدراسات نواحي ضعف كثيرة في تطبيق هذه المؤسسات لمفاهيم الجودة.

وهذه الدراسة هي محاولة لمعرفة مدى التزام فروع الجامعة وخاصة فع الجامعة في الخرمة بهذه المفاهيم، أو حتى محاولة القائمين على أمره وهيئة التدريس على في تطبيق مفاهيم الجودة رغم حداثة هذه الفروع والمنقص الكبير في الكثير من المستلزمات التي تحتاجها هذه العملية.

1. تعريف و مفهوم الجودة:

- تعرف (بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء للخدمة أو هي الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها)¹⁴.
- فتعرف الجودة بأنها تلبى أو تتجاوز متطلبات الزبون الحالية والمستقبلية.¹⁵
- وعرفها كروسبي بأنها المطابقة للمتطلبات أو المواصفات، بينما عرفها جوران على أنها الملائمة للاستخدام.¹⁶
- وتعرفها الجمعية الأمريكية للجودة بأنها الصفات والخصائص الكلية للمنتج أو الخدمة التي تعكس قدرتها على تلبية الحاجات الظاهرية والضمنية.¹⁷

2. أبعاد جودة الخدمة: هناك ثلاثة أبعاد كما يراها غرونروث تتمثل في الجودة الفنية والجودة الوظيفية والانطباع الذهني عن المنظمة. أما ليتيمين أشار إلى أن الجودة في مجال الخدمات هي نتاج تفاعل ثلاثة أبعاد رئيسية وهي الجودة المادية التي تتعلق بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة وجودة المنظمة وهي الانطباع الذهني عن المنظمة وجودة تفاعل العاملين مع العملاء.¹⁸

يقول (الضمور، 2008)¹⁹ أن أبعاد جودة الخدمة تتمثل في الآتي:

- **الاعتمادية:** تشير إلى قدرة المنظمة مقدمة الخدمة على أداء الخدمة التي وعدت بها بشكل يمكن الاعتماد عليها وأيضاً بدرجة عالية من الصحة والدقة. فالعمل يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء تماماً مثلما تم وعده.
- **مدى إمكانية وتوفير الحصول على الخدمة:** وهي تتعلق بمدى قدرة ومحاولة المنظمة الإجابة على الأسئلة التالية ومعرفة مدى أهميتها من وجهة نظر العملاء: هل الخدمة تتوفر في الوقت الذي يريده العميل؟ هل الخدمة متوفرة في المكان الذي يريده العميل؟ هل سيحصل على الخدمة متى طلبها؟ كم من الوقت يحتاج العميل لانتظار الحصول عليها؟ هل من السهل الوصول إلى مكان تلقي الخدمة؟
- **الأمان:** وهي تستخدم كمؤشر يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، أي يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من هذه المنظمة أو من مقدمها أو كلاهما.
- **المصداقية:** ما هي درجة الثقة بمقدم الخدمة، هل هو موضع ثقة؟ ما هي مصداقية مقدم الخدمة؟ هل يلتزم بوعوده وبما يقوله؟
- **درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات العميل:** ويشير إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم احتياجات العملاء وتزويدهم بالرعاية والعناية وكمثال، كم من الوقت والجهد الذي يحتاجه مقدم حتى يتعرف على حاجات العميل ويدركها؟ ما مدى تفهم مقدم الخدمة لمشاعر العميل وتعاطفه مع مشكلته؟
- **الاستجابة:** وهي تتعلق بمدى قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة العملاء وقدراتهم على أداء الخدمة لهم عند احتياجهم لها.
- **الكفاءة والجدارة:** وهي تتعلق بكفاءة وجدارة القائمين على تقديم الخدمة من حيث المهارات والقدرات التحليلية والاستنتاجية والمعرفة التي تمكنهم من القيام بأدوارهم بالشكل الأمثل.
- **الجوانب الملموسة:** وتشير إلى مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة الخدمية والمعدات ومظهر الأفراد والمتعاملين مع مقدمي الخدمات وأدوات ووسائل الاتصال معهم. ففي كثير من الأحيان قد يتم تقييم خدمة من قبل العميل بالاعتماد وعلى الخصائص الشكلية أو الأساسية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية (الأجهزة، المعدات .. الخ).
- **الاتصالات:** وهي تتعلق بقدرة مقدم الخدمة على شرح خصائص الخدمة للعميل والدور الذي يجب على العميل أن يلعبه للحصول على الخدمة المطلوبة؟ فهل تم إعلام العميل بالشكل الكامل عما يجب عليه القيام به؟ هل تم إعلام وتثقيف العميل عن الأضرار التي يمكن أن تلحق به إذا لم يلتزم بما هو مطلوب منه . الخ.
- **اللباقة:** وتعني أن يكون مقدم الخدمة على درجة عالية من الاحترام والأدب وأن يتسم بالمعاملة الودية مع العملاء ومن ثم فإن هذا الجانب يشير إلى الصداقة والاحترام والود بين مقدم الخدمة والعميل.

3. نموذج الفجوات: يتضمن نموذج الفجوات النقاط الأساسية التالية:

- ◀ **الفجوة الأولى: الفجوة ما بين توقعات الزبون وتصور الإدارة:** إن الإدارة قد لا تمتلك التصور الصحيح عما يريده الزبائن ، فقد تفكر إدارة المصرف بأن الزبائن يريدون خدمة معينة إلا إنهم يهتمون أكثر بمدى استجابة الموظفين.
- ◀ **الفجوة الثانية: الفجوة بين تصور الإدارة وميزان جودة الخدمة:** يكون لدى الإدارة تصور صحيح لرغبات الزبائن إلا أنها لا تضع قياسياً لداء معين، فقد تطلب إدارة المؤسسة من الموظفين تقديم خدمات سريعة للزبائن ولكن دون تحديد نوع هذه الخدمات أو عددها من الناحية الكمية مما يخلق فجوة في مجال تقديمها.
- ◀ **الفجوة الثالثة: الفجوة بين خصائص نوعية الخدمات وتقديمها:** يمكن للعاملين في المنظمة أن يتلقوا تدريباً محدداً أو أن يقوموا بأعمال تفوق طاقاتهم أو أنهم غير قادرين أو غير راغبين في تحقيق ما هو مطلوب منهم أو قد يعترضون على قياسات معينة كالاستماع للزبائن بشكل مطول مما يضعف من تقديم الخدمة بالشكل المطلوب والنوعية المطلوبة.
- ◀ **الفجوة الرابعة: الفجوة بين القيام بالخدمة والاتصالات الخارجية:** تتأثر توقعات الزبائن بالتصريحات التي يدلي بها ممثلي المنظمات الخدمية وإعلاناتها فإذا ظهر في أحد كراسيات منظمة معينة تسهيلات معينة وعند وصول العميل للمنظمة يكتشف أن الإعلان غير صحيح ويشعر بعدم الدقة لذلك فإن الاتصال الخارجي أين ما كان الزبون يتوقعه وفقاً لما هو معلن عنه.
- ◀ **الفجوة الخامسة: الفجوة بين الخدمة المقصودة (المدركة) والخدمة المقدمة:** تظهر الفجوة عندما يقيس الزبون الأداء بطريقة مختلفة ولا تكون نوعية الخدمة كما كان يتصور . فعندما يتعامل موظف المنظمة بشكل خاطئ مع الزبون في المعلومات التي يرغب في الحصول عليها وبالتالي فإن هذا الزبون سوف يكرر زيارته للمنظمة لموظف آخر لعدم قناعة ما قدمه الموظف الأول.²⁰

4. مفهوم الجودة في التعليم: تعيش المجتمعات اليوم في إطار من التنافس والتحدي من أجل البقاء والتطور، وقد احتلت الجودة مكانة الصدارة في تفكير الاقتصاديين والتربويين لتحسين التعليم ونوعيته في مستوياته المختلفة، وفي جميع أبعاده وعناصره.²¹

وأصبحت الجودة إحدى القضايا التي تهتم القيادة الإدارية في أي مؤسسة تسعى لرفع أدائها، كما استخدمت الجودة في التنافس بين تلك المؤسسات.²²

إن جودة التعليم ليست هبة تمنحها الحكومات، وإنما فرصة تصنعها الأمم وتستثمرها الشعوب، وتضحي من أجلها بالوقت والجهد والمال والمثابرة. وجودة التعليم لا تبدأ من القاعات ولا المؤتمرات ولا من القوانين، بل تبدأ من المدرسة ومن الفصول ومن اهتمام الوالدين ومن مشاركة الإدارة والمعلمين والطلاب في تحمل مسؤولية تطوير التعليم وضبط جودته.²³

وتتحقق جودة التعليم بوجود سياسات واضحة ومحددة للجودة الشاملة، وكفاءة التنظيم الإداري للمؤسسات التعليمية، وتفعيل نظام المتابعة والتقييم لتفادي الوقوع في الأخطاء، وتوفير نظم تدريب عالية المستوى للهيئة التعليمية والإدارية.

إن الاهتمام بضبط الجودة في المؤسسات التعليمية ينبع من النظر إلى التعليم باعتباره سلعة كغيره من السلع إذ لا بد له أن ينافس، وأن يسعى إلى إرضاء مستهلكي تلك السلعة من الطلاب والمجتمع والدولة. فالطلاب يرغبون في الحصول على أفضل المؤهلات للحصول على الفرص الوظيفية التي تزداد شحاً بازدياد عدد الخريجين وقلة فرص العمل، وأولياء أمور الطلاب يتطلعون إلى أفضل تأهيل لأبنائهم، أما الدولة فترنو إلى مخرجات تعليمية متميزة تمكنها من تحقيق أهداف خططها التنموية.²⁴

II. الطريقة والأدوات المستخدمة:

1. مجتمع وعينة الدراسة: يشمل مجتمع البحث كل الطلاب بفرع الجامعة بالخرمة. وتم اختيار عينة طبقية ممثلة لمجتمع الدراسة تمثلت في اختيار طلاب المستويات السادس والثامن لطلاب البكالوريوس، وطلاب المستوى الرابع لطلاب الدبلوم، والذين بلغ عددهم 700 طالب وطالبة موزعون على أكثر من عشر تخصصات.

2. منهج الدراسة: يتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي لتتبع الظاهرة موضع البحث. ومنهج المسح الاجتماعي لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة من العينة المختارة من مجتمع الدراسة. ومنهج التحليل الإحصائي لاختبار فرضيات الدراسة كالاتي:

- الوسط الحسابي للإشارة إلى مدى تمركز البيانات نحو قيمة معينة ويساوي مجموع القيم مقسوماً على عددها)؛
- الانحراف المعياري للإشارة إلى مدى تشتت البيانات عن بعضها ويساوي مجموع مربعات انحرافات القيم مقسوماً على عددها)؛
- ألفا كورنباخ (لقياس ثبات الاستبانة)؛

- الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة مستوى أداء عناصر جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلاب؛
- اختبار (ت) لعينة واحدة (يستخدم هذا الاختبار في اكتشاف وجود فرق معنوي لمتوسط المجتمع (المتوسط النظري) الذي سحبت منه العينة عن متوسط العينة (المبحوثين) لمعرفة أدراك لعناصر جودة الخدمة التعليمية؛
- تحليل التباين الأحادي (ف) لعينة واحدة لمعرفة مدى الفروقات بين مستوى جودة عناصر الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلاب تبعاً لمتغيراتهم الديمغرافية.

3. حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** فرع جامعة الطائف بمحافظة الخرمة؛
 - **الحدود الزمانية:** 1430-1434هـ؛
 - **الحدود البشرية:** طلاب البكالوريوس بفرع الجامعة بمحافظة الخرمة.
4. **إجراءات الدراسة:** تم إعداد استبانة لجمع البيانات اشتملت على 17 عبارة تمثل عناصر قياس جودة الخدمة التعليمية بالفرع. وقد تم توزيع 650 استبانة على مفردات عينة البحث، وهذا العدد هو عدد الطلاب بالمستويات المختارة. وقد تم جمع 605 استبانة تمثل نسبة (93,1%) من إجمالي الاستبانات الموزعة وهي نسبة عالية جداً تمكن إجراء الدراسة.

5. أساليب المعالجة الإحصائية:

تمت المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وفيما يلي الأساليب الإحصائية التي استخدمت:

- معامل الثبات (Cronbach Alpha) للتعرف على مدى الاتساق الداخلي لعبارات عناصر جودة الخدمة التعليمية.
- التكرارات والنسبة المئوية، وذلك لوصف الخصائص الديمغرافية (الشخصية) لأفراد عينة الدراسة.
- الوسط الحسابي للإشارة إلى مدى تمركز البيانات نحو قيمة معينة ويساوي مجموع القيم مقسوماً على عددها). وكذلك لمعرفة مستوى أداء عناصر جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلاب.
- الانحراف المعياري للإشارة إلى مدى تشتت البيانات عن بعضها ويساوي مجموع مربعات انحرافات القيم مقسوماً على عددها).
- اختبار (ت) لعينة واحدة (يستخدم هذا الاختبار في اكتشاف وجود فرق معنوي لمتوسط المجتمع (المتوسط النظري) الذي سحبت منه العينة عن متوسط العينة (المبحوثين) لمعرفة أدراك الطلاب لعناصر جودة الخدمة التعليمية.
- تحليل التباين الأحادي (ف) لعينة واحدة لمعرفة مدى الفروقات بين مستوى جودة عناصر الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلاب تبعاً لمتغيراتهم الديمغرافية.
- الاستناد على الفجوة الخامسة المتعلقة بدراسة الفجوة بين الخدمة المقصودة (المدركة) والخدمة المقدمة.

6. صدق أداة الدراسة (الاستبانة) :

للتأكد من صدق الأداة ومن ثم قياسها لما وضعت من أجله، لقد تم عرضها على محكمين متخصصين (الزملاء بالفرع)، وتم تضمين الملاحظات في الأداة، وبعد ذلك تم وضع الأداة في صورتها النهائية.

7. ثبات أداة الدراسة:

ثبات الأداة يعني اتساق النتائج عندما تطبق الأداة أكثر من مرة، حيث تم حساب قيم معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ (Cornpach Alpha) للمقياس ككل جدول رقم (2). وكذلك تم حساب معامل الارتباط وألفا كرونباخ لكل عبارة والجدول (3) يوضح تلك النتائج:

- يوضح الجدول رقم (1) معامل (ألفا كرونباخ) وذلك للتأكد من مدى ثبات الاستبيان ككل وكانت قيمة الثبات تساوي (694)، وهي قيمة مرتفعة تشير إلى أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات وتحقق أهداف الدراسة؛
- يوضح الجدول رقم (2) إن قيمة معاملي الارتباط والثبات قوية لمعظم العبارات وهي دالة إحصائياً مما يؤكد صدق الاستبيان؛

- المتوسط المرجح للمقياس: من جدول (3) يتضح الآتي:

- متوسط العبارة (المتوسط النظري) يساوي (5 / 5+4+3+2+1) = 3.
- مثلاً متوسط المحور الأول (المتوسط النظري) عدد العبارات مضروب في متوسط العبارة.
- المتوسط المرجح يحدد اتجاه الرأي لأي عبارة على حده بناءً على متوسط العبارة المحسوب من نتائج إجابات المبحوثين مقارنة بالمتوسط النظري.

III. النتائج ومناقشتها:

1. خصائص أفراد مجتمع الدراسة: من جدول رقم (4) والذي يوضح وصف الخصائص الشخصية لأفراد العينة يتضح الآتي:

- النوع: بلغ عدد الطلاب من الذكور بنسبة 33.2% بينما نسبة الطلاب من الإناث بلغت 66.8%، وهي نسبة عالية تبين اهتمام الإناث بالالتحاق بالتعليم الجامعي، واتجاه الذكور للبحث عن الوظائف بعد الثانوية؛
- العمر: أن غالبية الطلاب كانت أعمارهم في الفئة (18-22 سنة) بنسبة 53.1% بينما بلغت نسبة الفئة (23-27 سنة) 46.9%. ولا يوجد طلاب أعمارهم (أكثر من 27 سنة)، ويرجع ذلك لسياسات القبول في الجامعة؛
- الحالة الاجتماعية: أن غالبية الطلاب كانوا في فئة العزاب بنسبة 72.9%، ثم فئة المتزوجين بنسبة 20.3%، بينما أقل نسبة كانت من فئة (الحالات الأخرى) أرامل ومطلقين حيث بلغت نسبتهم 6.8%، وقد يعزى ذلك إلي تفضيل الحصول على المؤهل العلمي قبل الدخول إلي الحياة الزوجية؛
- التخصص: من الجدول يتضح أن غالبية الطلاب فضلوا تخصصات البكالوريوس وكانت النسب العالية لها على تخصصات الدبلوم (التسويق، اللغة الانجليزية، الحاسب الآلي)، رغم حيويتها وأهميتها في سوق العمل، وقد يرجع ذلك لتفضيل توظيف حملة البكالوريوس على حملة الدبلوم في المملكة.

2. اختبار الفرضيات:

- الفرضية الأولى: لدى طلاب فرع الجامعة بالخرمة إدراك تام بأهمية عناصر جودة الخدمة التعليمية).
- من جدول (5) يتضح أن أفراد العينة قد أكدوا على إدراكهم لأهمية عناصر قياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة في فرع الجامعة بالخرمة، ويظهر ذلك من خلال ارتفاع قيم اختبار (ت) الدالة إحصائياً لجميع عبارات المحور ويلاحظ ذلك من خلال قيمها الاحتمالية التي تقل عن مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) لكل العبارات والتي كانت لكل العبارات (0,000). وأكدت ذلك قيمة (ت) الكلية والتي بلغت (53.070) ذلك الفرق حيث كان دالاً إحصائياً أمام مستوى معنوية أقل من (0.05) والذي بلغ مستوى المعنوية لها (0,000) لصالح أفراد العينة، ويدل هذا على مدى إدراك الطلاب لأهمية عناصر قياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة.
- وبناء على النتائج يتم قبول الفرضية الصحيحة والتي تقول (لدى طلاب فرع الجامعة بالخرمة إدراك تام بأهمية عناصر جودة الخدمة التعليمية). وترفض فرضية العدم البديلة التي تقول (ليس لطلاب فرع الجامعة بالخرمة إدراك تام بأهمية عناصر جودة الخدمة التعليمية).

- الفرضية الثانية: توجد اختلافات لمستوى أداء عناصر الخدمة التعليمية بفرع الجامعة بالخرمة من وجهة نظر الطلاب.

من جدول (6) يتضح إن مستوى أداء عناصر جودة الخدمة التعليمية بالفرع كان في درجة جيد لمعظم العناصر ودل على ذلك المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل العناصر والتي بلغت (3.217) للمتوسط، (1.493) للانحراف. وذلك يبين عدم وجود اختلاف في مستويات أداء عناصر جودة الخدمة التعليمية بالفرع وقد جاء ترتيب العناصر حسب مستوى أدائها تنازلياً: (13)، (9)، (10)، (12)، (7)، (11)، (2)، (10)، (3)، (8)، (15)، (17)، (14)، (5)، (16)، (1).

وبناء على هذه النتائج يتم رفض الفرضية الصحيحة التي تقول (توجد اختلافات لمستوى أداء عناصر الخدمة التعليمية بفرع الجامعة بالخرمة من وجهة نظر الطلاب). وتقبل فرضية العدم البديلة التي تقول (لا توجد اختلافات لمستوى أداء عناصر الخدمة التعليمية بفرع الجامعة بالخرمة من وجهة نظر الطلاب).

- الفرضية الثالثة: توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0,05) نحو مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في فرع الجامعة بالخرمة تبعاً للمتغيرات الديمغرافية المتمثلة في النوع، والعمر، والحالة الاجتماعية، والتخصص.

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية.

- الفرضية الفرعية الأولى: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0,05) نحو مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في فرع الجامعة بالخرمة تبعاً لمتغير النوع.

من الجدول (7) يتضح إن قيم (F) للعبارات ليست ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)، وقد كانت مستويات الدلالة لها أكبر من (0,05) مما يعني عدم وجود فروقات معنوية في إدراك الطلاب لمستويات جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الفرع تبعاً لمتغير النوع.

وبالتالي الفرض الذي يقول (توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) نحو مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الفرع تبعاً لمتغير النوع)، فرض غير صحيح. وتقبل فرضية العدم البديلة التي تقول (لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) نحو مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الفرع تبعاً لمتغير النوع).

- الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0,05) نحو مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في فرع الجامعة بالخرمة تبعاً لمتغير العمر.

من الجدول (8) يتضح إن قيم (F) للعبارات ليست ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)، وقد كانت مستويات الدلالة لها أكبر من (0,05) مما يعني عدم وجود فروقات معنوية في إدراك الطلاب لمستويات جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الفرع تبعاً لمتغير العمر.

وبالتالي الفرض الذي يقول (توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) نحو مستوى جودة الخدمات جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الفرع تبعاً لمتغير العمر)، فرض غير صحيح. وتقبل فرضية العدم البديلة التي تقول (لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) نحو مستوى جودة الخدمات جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الفرع تبعاً لمتغير العمر).

■ **الفرضية الفرعية الثالثة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0,05) نحو مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في فرع الجامعة بالخرمة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.**

من الجدول (9) يتضح إن قيم (F) للعبارات ليست ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)، وقد كانت مستويات الدلالة لها أكبر من (0,05) مما يعني عدم وجود فروقات معنوية في إدراك الطلاب لمستويات جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الفرع تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

وبالتالي الفرض الذي يقول (توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) نحو مستوى جودة الخدمات جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الفرع تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية)، فرض غير صحيح. وتقبل فرضية العدم البديلة التي تقول (لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) نحو مستوى جودة الخدمات جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الفرع تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية).

■ **الفرضية الفرعية الرابعة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0,05) نحو مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في فرع الجامعة بالخرمة تبعاً لمتغير التخصص.**

من الجدول (10) يتضح إن قيم (F) للعبارات ليست ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)، وقد كانت مستويات الدلالة لها أكبر من (0,05). ما عدا العبارات (8)، و(15) التي بينت وجود فروق معنوية عند مستوى دلالة (0,01)، (0,01). على التوالي. ولكن بأخذ مستويات المعنوية لكل العناصر يتضح عدم وجود فروقات معنوية في إدراك الطلاب لمستويات جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الفرع تبعاً لمتغير التخصص.

وبالتالي الفرض الذي يقول (توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) نحو مستوى جودة الخدمات جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الفرع تبعاً لمتغير التخصص)، فرض غير صحيح. وتقبل فرضية العدم البديلة التي تقول (لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) نحو مستوى جودة الخدمات جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الفرع تبعاً لمتغير التخصص).

← اختبار الفرضية ككل:

وللتأكد من صحة عدم وجود فروقات إحصائية تم إجراء تحليل التباين الأحادي لكل المتغيرات الديمغرافية كما هو موضح في جدول (11).

من الجدول (11) يتضح إن قيم (F) للعبارات ليست ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)، وقد كانت مستويات الدلالة لها أكبر من (0,05) والتي كانت (676)، (0,22)، (0,19)، (470)، مما يعني عدم وجود فروقات معنوية في إدراك الطلاب لمستويات جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الفرع تبعاً لمتغيراتهم الديمغرافية.

وبالتالي الفرض الذي يقول (توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) نحو مستوى جودة الخدمات جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الفرع تبعاً لمتغيراتهم الديمغرافية)، فرض غير صحيح. وتقبل فرضية العدم البديلة التي تقول (لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) نحو مستوى جودة الخدمات جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الفرع تبعاً لمتغيراتهم الديمغرافية).

IV. الخلاصة:

أولاً: النتائج:

- يوجد لدى الطلاب بفرع جامعة الطائف بالخرمة إدراك تام لعناصر مستوى جودة الخدمة التعليمية بالفرع؛
- توجد اختلافات في مستويات الأداء لعناصر جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلاب بالفرع؛
- عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين مستويات جودة الخدمة التعليمية بالفرع تبعاً لمتغير النوع؛
- عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين مستويات جودة الخدمة التعليمية بالفرع تبعاً لمتغير العمر؛
- عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين مستويات جودة الخدمة التعليمية بالفرع تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية؛
- عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين مستويات جودة الخدمة التعليمية بالفرع تبعاً لمتغير التخصص؛

- وجود فروقات إحصائية لعنصري (سلوك المحاضرين خارج القاعات)، و (متابعة الإرشاد الأكاديمي) تبعاً لمتغير التخصص.

ثانياً: توصيات الدراسة:

- مراعاة العوامل التي تشكل جودة الخدمة التعليمية عند وضع الاستراتيجيات والسياسات بفرع الجامعة.
- تحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة بالفرع.
- توفير الاحتياجات والمستلزمات المادية والفنية التي تساعد هيئة التدريس على تقديم أفضل مستويات الخدمة.
- توفير هيئة التدريس المؤهلة والتي لها القدرة على تقديم أفضل مستويات الجودة التعليمية.
- معرفة نقاط الضعف والقوة في العملية التعليمية المقدمة في الفرع ودراساتها.
- إجراء البحوث والدراسات المستقبلية لمعرفة التطورات في مستويات تقديم الخدمة التعليمية بالفرع.

- ملحق الجداول والأشكال البيانية:

الجدول رقم (01): معامل الثبات لكل العبارات

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
17	.694

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS

الجدول رقم (02): معامل ارتباط وثبات كل عبارة بالمحور لقياس الصدق

م	العبارات	معامل الارتباط	ألفا كرونباخ
1	إجراءات القبول والتسجيل.	.157	.694
2	المقررات الدراسية.	.197	.690
3	الجدول الدراسية.	.243	.685
4	أعداد المحاضرين في كل قسم.	.233	.686
5	كفاءة المحاضرين.	.362	.672
6	مهارات المحاضرين في شرح المقررات.	.263	.683
7	سلوك المحاضرين أثناء المحاضرات.	.327	.676
8	سلوك المحاضرين خارج القاعات.	.303	.679
9	استخدام الوسائل التعليمية.	.288	.680
10	بيان المراجع العلمية.	.320	.677
11	إعداد الاختبارات.	.278	.681
12	وقت أداء الاختبارات.	.376	.671
13	أعمال السنة (التطبيقات).	.295	.680
14	تقييم وإعلام الطلاب بدرجاتهم.	.391	.669
15	متابعة الإرشاد الأكاديمي.	.395	.668
16	تعامل الإدارة مع الطلاب.	.234	.687
17	التجهيزات وخدمات الجامعة.	.170	.694

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS

الجدول رقم (03): المتوسط المرجح لتفسير نتائج المقياس

المتوسط النظري	المتوسط المرجح	الوزن	الرأي
3	1-1,79	1	ضعيف
	1,80-2,59	2	مقبول
	2,60-3,39	3	جيد
	3,40-4,19	4	جيد جداً
	4,20-5	5	ممتاز

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS

الجدول رقم (04): الخصائص الديمغرافية للعينة

المتغير	البيان	التكرار	النسبة %
النوع	ذكر	201	33.2
	أنثى	404	66.8
	المجموع	605	100%
العمر	18—22 سنة	321	53.1
	23—27 سنة	284	46.9
	المجموع	586	100%

20.3	123	متزوج	الحالة الاجتماعية	
72.9	441	عازب		
6.8	41	اخرى		
%100	586	المجموع		
12.4	75	رياضيات	التخصص	
12.4	75	لغة عربية		
13.7	83	شريعة		
13.4	81	كيمياء		
10.7	65	فيزياء		
15.0	91	تقنية حيوية		
4.8	29	تسويق		
5.0	30	اقتصاد منزلي		
7.4	45	لغة إنجليزية		
5.1	31	حاسب الي		
%100	605	المجموع		

المصدر : من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS

الجدول رقم (05): اختبار (ت) لإدراك الطلاب لأهمية عناصر جودة الخدمة التعليمية

م	العبارات	t	df	Sig	درجة المعنوية
1	إجراءات القبول والتسجيل.	50.608	604	.000	معنوي
2	المقررات الدراسية.	54.682	604	.000	معنوي
3	الجدول الدراسية.	52.025	604	.000	معنوي
4	اعداد المحاضرين في كل قسم.	51.766	604	.000	معنوي
5	كفاءة المحاضرين.	49.707	604	.000	معنوي
6	مهارات المحاضرين في شرح المقررات.	53.450	604	.000	معنوي
7	سلوك المحاضرين أثناء المحاضرات.	56.036	604	.000	معنوي
8	سلوك المحاضرين خارج القاعات.	51.272	604	.000	معنوي
9	استخدام الوسائل التعليمية.	56.678	604	.000	معنوي
10	بيان المراجع العلمية.	55.922	604	.000	معنوي
11	إعداد الاختبارات.	54.462	604	.000	معنوي
12	وقت اداء الاختبارات.	55.530	604	.000	معنوي
13	اعمال السنة(التطبيقات).	56.656	604	.000	معنوي
14	تقييم وإعلام الطلاب بدرجاتهم.	52.485	604	.000	معنوي
15	متابعة الإرشاد الاكاديمي.	52.646	604	.000	معنوي
16	تعامل الإدارة مع الطلاب.	48.543	604	.000	معنوي
17	التجهيزات وخدمات الجامعة.	49.726	604	.000	معنوي
	المجموع	53.070	604	.000	معنوي

المصدر : من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS

الجدول رقم (06): مستوى أداء عناصر الخدمة التعليمية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية العناصر	الرأي
1	إجراءات القبول والتسجيل.	3.015	1.465	17	جيد
2	المقررات الدراسية.	3.251	1.462	7	جيد
3	الجدول الدراسية.	3.188	1.507	9	جيد
4	اعداد المحاضرين في كل قسم.	3.145	1.495	14	جيد
5	كفاءة المحاضرين.	3.129	1.548	15	جيد
6	مهارات المحاضرين في شرح المقررات.	3.231	1.487	8	جيد
7	سلوك المحاضرين أثناء المحاضرات.	3.311	1.453	5	جيد
8	سلوك المحاضرين خارج القاعات.	3.175	1.523	10	جيد
9	استخدام الوسائل التعليمية.	3.362	1.459	2	جيد
10	بيان المراجع العلمية.	3.344	1.471	3	جيد
11	إعداد الاختبارات.	3.302	1.492	6	جيد
12	وقت اداء الاختبارات.	3.319	1.470	4	جيد
13	اعمال السنة(التطبيقات).	3.370	1.463	1	جيد
14	تقييم وإعلام الطلاب بدرجاتهم.	3.152	1.477	13	جيد

جيد	11	1.475	3.157	متابعة الإرشاد الأكاديمي.	15
جيد	16	1.564	3.088	تعامل الإدارة مع الطلاب.	16
جيد	12	1.561	3.155	التجهيزات وخدمات الجامعة.	17
جيد	17	1.493	3.217	المجموع	

المصدر : من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS

الجدول رقم (07): تحليل التباين الأحادي لمستوى جودة الخدمة التعليمية تبعاً لمتغير النوع

م	العبرة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة (Sig)	النتيجة
1	إجراءات القبول والتسجيل	بين المجموعات	1	.000	.000	1.000	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.151			
		المجموع	604	1296.866			
2	المقررات الدراسية	بين المجموعات	1	.419	.196	.658	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.142			
		المجموع	604	1291.393			
3	الجداول الدراسية	بين المجموعات	1	.177	.078	.780	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.276			
		المجموع	604	1372.342			
4	أعداد المحاضرين في كل قسم	بين المجموعات	1	.004	.002	.965	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.237			
		المجموع	604	1349.196			
5	كفاءة المحاضرين	بين المجموعات	1	2.437	1.017	.314	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.397			
		المجموع	604	1445.507			
6	مهارات المحاضرين في شرح المقررات	بين المجموعات	1	.226	.102	.749	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.215			
		المجموع	604	1335.377			
7	سلوك المحاضرين أثناء المحاضرات	بين المجموعات	1	5.216	2.476	.116	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.107			
		المجموع	604	1270.364			
8	سلوك المحاضرين خارج القاعات	بين المجموعات	1	.170	.073	.787	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.324			
		المجموع	604	1401.258			
9	استخدام الوسائل التعليمية	بين المجموعات	1	7.995	3.773	.053	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.119			
		المجموع	604	1277.730			
10	بيان المراجع العلمية	بين المجموعات	1	4.329	2.005	.157	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.159			
		المجموع	604	1302.161			
11	إعداد الاختبارات	بين المجموعات	1	6.615	2.984	.085	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.217			
		المجموع	604	1337.031			
12	وقت اداء الاختبارات	بين المجموعات	1	15.168	7.089	.008	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.140			
		المجموع	604	1343.646			
13	أعمال السنة (التطبيقات العملية)	بين المجموعات	1	13.407	6.317	.012	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.122			
		المجموع	604	1279.658			
14	تقييم وإعلام الطلاب بدرجاتهم	بين المجموعات	1	.682	.312	.577	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.185			
		المجموع	604	1317.328			
15	متابعة الإرشاد الأكاديمي	بين المجموعات	1	.831	.382	.537	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.178			
		المجموع	604	1318.010			
16	تعامل الإدارة مع الطلاب	بين المجموعات	1	6.098	2.497	.115	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.442			
		المجموع	604	1472.259			
17	التجهيزات وخدمات الجامعة	بين المجموعات	1	.505	.207	.649	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.439			
		المجموع	604	1470.890			

المصدر : من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS

الجدول رقم (08): تحليل التباين الأحادي لمستوى جودة الخدمة التعليمية تبعا لمتغير العمر

م	العبارة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة (Sig)	النتيجة
1	إجراءات القبول والتسجيل	بين المجموعات	1	.346	.161	.688	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.150			
		المجموع	604	1296.866			
2	المقررات الدراسية	بين المجموعات	1	2.067	.966	.326	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.139			
		المجموع	604	1291.812			
3	الجدول الدراسية	بين المجموعات	1	.015	.007	.935	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.276			
		المجموع	604	1372.519			
4	أعداد المحاضرين في كل قسم	بين المجموعات	1	1.849	.827	.363	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.234			
		المجموع	604	1349.200			
5	كفاءة المحاضرين	بين المجموعات	1	.045	.019	.891	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.401			
		المجموع	604	1447.944			
6	مهارات المحاضرين في شرح المقررات	بين المجموعات	1	.572	.258	.612	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.214			
		المجموع	604	1335.603			
7	سلوك المحاضرين أثناء المحاضرات	بين المجموعات	1	5.110	2.425	.120	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.107			
		المجموع	604	1275.580			
8	سلوك المحاضرين خارج القاعات	بين المجموعات	1	.033	.014	.905	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.324			
		المجموع	604	1401.428			
9	استخدام الوسائل التعليمية	بين المجموعات	1	.032	.015	.903	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.132			
		المجموع	604	1285.726			
10	بيان المراجع العلمية	بين المجموعات	1	.360	.166	.684	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.166			
		المجموع	604	1306.489			
11	إعداد الاختبارات	بين المجموعات	1	.549	.247	.620	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.227			
		المجموع	604	1343.646			
12	وقت أداء الاختبارات	بين المجموعات	1	2.247	1.040	.308	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.161			
		المجموع	604	1305.431			
13	أعمال السنة (التطبيقات العملية)	بين المجموعات	1	4.434	2.075	.150	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.137			
		المجموع	604	1293.064			
14	تقييم وإعلام الطلاب بدرجاتهم	بين المجموعات	1	3.454	1.584	.209	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.180			
		المجموع	604	1318.010			
15	متابعة الإرشاد الأكاديمي	بين المجموعات	1	3.635	1.673	.196	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.173			
		المجموع	604	1314.083			
16	تعامل الإدارة مع الطلاب	بين المجموعات	1	1.725	.704	.402	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.449			
		المجموع	604	1478.357			
17	التجهيزات وخدمات الجامعة	بين المجموعات	1	5.250	2.159	.142	لا توجد
		داخل المجموعات	603	2.431			
		المجموع	604	1471.395			

المصدر : من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS

الجدول رقم (09): تحليل التباين الأحادي لمستوى جودة الخدمة التعليمية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية

م	العبارة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة (Sig)	النتيجة
1	القبول إجراءات والتسجيل.	بين المجموعات	2	4.476	1.042	.353	لا توجد
		داخل المجموعات	602	2.147			
		المجموع	604	1296.866			
2	المقررات الدراسية.	بين المجموعات	2	7.604	1.782	.169	لا توجد
		داخل المجموعات	602	2.133			
		المجموع	604	1284.208			

				604	1291.812	المجموع		
3	الجداول الدراسية.	بين المجموعات	2.588	2	2.276	1.294	.569	.567
		داخل المجموعات	1369.931	602				لا توجد
		المجموع	1372.519	604				
4	أعداد المحاضرين في كل قسم	بين المجموعات	3.534	2	2.235	1.767	.791	.454
		داخل المجموعات	1345.666	602				لا توجد
		المجموع	1349.200	604				
5	كفاءة المحاضرين	بين المجموعات	2.681	2	2.401	1.341	.558	.572
		داخل المجموعات	1445.263	602				لا توجد
		المجموع	1447.944	604				
6	مهارات المحاضرين في شرح المقررات	بين المجموعات	1.960	2	2.215	.980	.442	.643
		داخل المجموعات	1333.643	602				لا توجد
		المجموع	1335.603	604				
7	سلوك المحاضرين أثناء المحاضرات	بين المجموعات	3.369	2	2.113	1.684	.797	.451
		داخل المجموعات	1272.211	602				لا توجد
		المجموع	1275.580	604				
8	سلوك المحاضرين خارج القاعات	بين المجموعات	.119	2	2.328	.059	.025	.975
		داخل المجموعات	1401.309	602				لا توجد
		المجموع	1401.428	604				
9	استخدام الوسائل التعليمية	بين المجموعات	2.067	2	2.132	1.034	.485	.616
		داخل المجموعات	1283.659	602				لا توجد
		المجموع	1285.726	604				
10	بيان المراجع العلمية	بين المجموعات	2.278	2	2.166	1.139	.526	.591
		داخل المجموعات	1304.211	602				لا توجد
		المجموع	1306.489	604				
11	إعداد الاختبارات	بين المجموعات	5.538	2	2.223	2.769	1.246	.288
		داخل المجموعات	1338.108	602				لا توجد
		المجموع	1343.646	604				
12	وقت اداء الاختبارات	بين المجموعات	9.279	2	2.153	4.639	2.155	.117
		داخل المجموعات	1296.153	602				لا توجد
		المجموع	1305.431	604				
13	أعمال السنة (التطبيقات العملية)	بين المجموعات	3.487	2	2.142	1.744	.814	.444
		داخل المجموعات	1289.577	602				لا توجد
		المجموع	1293.064	604				
14	تقييم وإعلام الطلاب بدرجاتهم	بين المجموعات	1.814	2	2.186	.907	.415	.661
		داخل المجموعات	1316.196	602				لا توجد
		المجموع	1318.010	604				
15	متابعة الإرشاد الأكاديمي	بين المجموعات	2.919	2	2.178	1.459	.670	.512
		داخل المجموعات	1311.164	602				لا توجد
		المجموع	1314.083	604				
16	تعامل الإدارة مع الطلاب	بين المجموعات	22.430	2	4.637	11.215	4.637	.010
		داخل المجموعات	1455.927	602				لا توجد
		المجموع	1478.357	604				
17	التجهيزات وخدمات الجامعة	بين المجموعات	5.549	2	2.435	2.775	1.140	.321
		داخل المجموعات	1465.846	602				لا توجد
		المجموع	1471.395	604				

المصدر : من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS

الجدول رقم (10): تحليل التباين الأحادي لمستوى جودة الخدمة التعليمية تبعاً لمتغير التخصص

م	العبارة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة (Sig)	النتيجة
1	إجراءات القبول والتسجيل.	16.591	9	1.843	.857	.564	لا توجد
		1280.275	595	2.152			
		1296.866	604				
2	المقررات الدراسية.	27.924	9	3.103	1.461	.159	لا توجد
		1263.888	595	2.124			
		1291.812	604				
3	الجداول الدراسية.	15.741	9	1.749	.767	.647	لا توجد
		1356.778	595	2.280			
		1372.519	604				
4	أعداد المحاضرين في كل قسم	28.256	9	3.140	1.414	.178	لا توجد
		1320.944	595	2.220			
		1349.200	604				
5	كفاءة المحاضرين	50.383	9	5.598	2.383	.012	لا توجد
		1397.561	595	2.349			

				604	1447.944	المجموع		
لا توجد	.024	2.154	4.683	9	42.145	بين المجموعات	مهارات المحاضرين في شرح المقررات	6
			2.174	595	1293.458	داخل المجموعات		
				604	1335.603	المجموع		
لا توجد	.273	1.231	2.590	9	23.314	بين المجموعات	سلوك المحاضرين أثناء المحاضرات	7
			2.105	595	1252.266	داخل المجموعات		
				604	1275.580	المجموع		
توجد	.001	3.148	7.077	9	63.697	بين المجموعات	سلوك المحاضرين خارج القاعات	8
			2.248	595	1337.731	داخل المجموعات		
				604	1401.428	المجموع		
لا توجد	.262	1.250	2.650	9	23.851	بين المجموعات	استخدام الوسائل التعليمية	9
			2.121	595	1261.874	داخل المجموعات		
				604	1285.726	المجموع		
لا توجد	.101	1.637	3.509	9	31.577	بين المجموعات	بيان المراجع العلمية	10
			2.143	595	1274.912	داخل المجموعات		
				604	1306.489	المجموع		
لا توجد	.047	1.915	4.202	9	37.815	بين المجموعات	إعداد الاختبارات	11
			2.195	595	1305.831	داخل المجموعات		
				604	1343.646	المجموع		
لا توجد	.062	1.819	3.884	9	34.953	بين المجموعات	وقت أداء الاختبارات	12
			2.135	595	1270.478	داخل المجموعات		
				604	1305.431	المجموع		
لا توجد	.412	1.033	2.211	9	19.899	بين المجموعات	أعمال السنة (التطبيقات العملية)	13
			2.140	595	1273.166	داخل المجموعات		
				604	1293.064	المجموع		
لا توجد	.018	2.243	4.806	9	43.257	بين المجموعات	تقييم وإعلام الطلاب بدرجاتهم	14
			2.142	595	1274.753	داخل المجموعات		
				604	1318.010	المجموع		
توجد	.001	3.087	6.513	9	58.617	بين المجموعات	متابعة الإرشاد الأكاديمي	15
			2.110	595	1255.466	داخل المجموعات		
				604	1314.083	المجموع		
لا توجد	.203	1.359	3.310	9	29.786	بين المجموعات	تعامل الإدارة مع الطلاب	16
			2.435	595	1448.571	داخل المجموعات		
				604	1478.357	المجموع		
لا توجد	.533	.891	2.174	9	19.563	بين المجموعات	التجهيزات وخدمات الجامعة	17
			2.440	595	1451.832	داخل المجموعات		
				604	1471.395	المجموع		

المصدر : من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS

الجدول رقم (11): تحليل التباين الأحادي لمستويات جودة الخدمة التعليمية لكل المتغيرات الديمغرافية

م	العبرة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدالة (Sig)	النتيجة
1	النوع	بين المجموعات	58	.203	.904	.676	لا توجد
		داخل المجموعات	546	.224			
		المجموع	604				
2	العمر	بين المجموعات	58	.345	1.440	.022	لا توجد
		داخل المجموعات	546	.239			
		المجموع	604				
3	الحالة الاجتماعية	بين المجموعات	58	.353	1.455	.019	لا توجد
		داخل المجموعات	546	.243			
		المجموع	604				
4	التخصص	بين المجموعات	58	6.975	1.005	.470	لا توجد
		داخل المجموعات	546	6.943			
		المجموع	604				

المصدر : من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS

الإحالات والمراجع:

1. زكي بهاء محمد، نظم الجودة تأثيراتها على بيئة التدريس الجامعي، ورقة عمل مقدمة للقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جسنتن)، الرياض، السعودية، 2008.
2. أبوبكر عبد الرشيد علي، تقييم جودة العملية التعليمية في جامعة عدن على مستوى البكالوريوس: أنموذج حالة كلية التربية جامعة عدن، المؤتمر الثالث للتعليم العالي في اليمن، صنعاء، 2009.

- ³ . عساف عبد والحو، غسان، واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في جامعة النجاح من وجهة نظر الطلاب، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، المجلد (23)، العدد (3)، 2009.
- ⁴ . سليم إبراهيم الحسنية، قياس مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد بجامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكتبتهم: دراسة مسحية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (25)، العدد (2)، 2009.
- ⁵ . بركات زيادة، الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس من وجهة نظر الدارسين فيها، ورقة عمل مقدمة بجامعة القدس المفتوحة، 2010.
- ⁶ . قنورة روان منير، دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه بالزبائن على الرضا في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2010.
- ⁷ . سليمان سليمان زكريا، مستوى أداء الجامعات السودانية في ضوء معايير الجودة: دراسة استطلاعية لوجهة نظر طلاب وطالبات جامعتي بخت الرضا وكردفان السودانية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد السابع، العدد (16)، 2014.
- ⁸ . Northern Carolina University, **Validating Alumni Estimates of Educational Gains**, Through Employer report, 2003.
- ⁹ . Fahemih, Abdalhavaeji. Alireza, I. Moghaddam, S. Vahid, A. Ali, S, **Quality assessment of academic library**, performance and information Science, Vol(14), No(2), 2009.
- Schroeder, Roger G, **Operations Management**, 3rd ed , Mc Grew - Hill Irwin, Boston, 2007.
- ¹⁰ . Chowdhery, A. Iqbal, M. and Miah, K, A, **Study of Service Quality Determinants of Private Universities in Bangladesh using SERVQUAL**, Journal of Knowledge Globalization, 3(1) , 2010.
- ¹¹ . Sultan, p. & Wong, H, **Service Quality in a higher Education Antecedents and Dimensions; Context Antecedents and Dimensions**, International Review of Business Research Papers, 7(2), 2011.
- ¹² . Ahmedi, F. & Bidarpoor, F, **Educational Service Quality at Public higher Educational INSTITUTIONS; a Proposed Framework and Importance of the Sub-dimensions**, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 3(5), 2012.
- ¹³ . Yousif, A. Hassan, Z. Rahman, S. & Ghouri, A, **Educational Service Quality at Public higher Educational INSTITUTIONS; a Proposed Framework and Importance of the Sub-dimensions**, International Journal of Economics Business and Management Studies (IJBMS), 1(1), 2012.
- ¹⁴ . الحداد عوض بدير، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص.336.
- ¹⁵ . Schroeder, Roger G, **Operations Management**, 3rd ed , Mc Grew - Hill Irwin, Boston, 2007, P.137.
- ¹⁶ . Kumar, S. Anil & Sursh, N, **Production and Operations Management** , 2nd ed, New Age International Limited, Publishers, New Delhi, 2008, P.132.
- ¹⁷ . Hiezer. Jay, Render. Barry, **Operations Management**, 7th.ed, Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey, 2008, P.194.
- ¹⁸ . الإمام وفقى السيد، محددات جودة الخدمة الصحية وأثرها على رضا العملاء في المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الدقهلية، جامعة المنصورة، كلية التجارة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد السابع والعشرون، العدد الرابع، 2003، ص.4.
- ¹⁹ . الضمور هاني حامد، تسويق الخدمات، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2008، ص.366-367.
- ²⁰ . الصميدعي محمود جاسم، ردينة، عثمان، التسويق المصرفي: مدخل استراتيجي- كمي- تحليلي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص.79-80.
- ²¹ . الخطيب محمد بن شحات، نحو هيئة وطنية للاعتماد الأكاديمي للتعليم العالي في المملكة العربية السعودية، مركز البحوث التربوية بكلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، 2000، ص.1-2.
- ²² . حمود خضر كاظم، إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة، عمان، 2000، ص.37.
- ²³ . حسان محمد حسان، ضبط جودة التعليم: مفهومه، أهميته، وعلاقته بالمدخلات والمخرجات والنظرة النقدية، ندوة ضبط جودة التعليم العام في دولة الكويت بين الواقع والطموح، مركز البحوث التربوية والمناهج وزارة التربية، الكويت، 1994، ص.25.
- ²⁴ . الخضير خضير بن سعود، مؤشرات جودة مخرجات التعليم العالي بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية: دراسة تحليلية، مجلة التعاون، مجلس التعاون لدول الخليج العربية، العدد (53)، 2000، ص.13-14.