

## قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من وجهة نظر الطلبة

أبوبكر سليمان الصالحي • جمال علي جاب الله •

### ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بمصراتة، من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية التالية: (الاقتصاد، المحاسبة، إدارة الأعمال، التمويل والاستثمار، التجارة الدولية، الإدارة العامة، العلوم السياسية، التسويق) واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استعراض الأدبيات النظرية والدراسات السابقة حول موضوع الدراسة، تبعاً لذلك تم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغ حجمها (345) مفردة، وقد صممت استبانة تحوي خمسة أبعاد (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية) من أجل التعرف على جوانب القصور والقوة في جودة الخدمات التعليمية المقدمة. وقد تم استخدام عدة أساليب إحصائية لاختبار فرضيات الدراسة، حيث استخدم اختبار الإشارة اللامعلمي (Sign Test)، لعينة واحدة، كما تم استخدام اختبار Wilcoxon لاختبار عينتين، واستخدام اختبار Kruskal لاختبار أكثر من عينتين. وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً للأبعاد (الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الملموسية) كان محدوداً وبدرجة متوسطة، أما بالنسبة لبعد (الاستجابة) فقد كان مستوى الجودة ضعيفاً. كما بينت الدراسة وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لمتغير الجنس. كذلك لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لمتغيري القسم العلمي وصفة القيد.

**الكلمات الدالة:** جودة الخدمات، جودة الخدمة التعليمية، الاعتمادية، درجة الاستجابة، الأمان، التعاطف، الجوانب المادية للملموسة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية.

للمشكلات التي تعترض أداء هذه الخدمات، فقد دأبت الجامعات منذ زمن طويل على الاهتمام بالإنتاجية ونوعية الخدمات التي تقدمها لطلابها، حتى صار السعي وراء تحقيق الجودة في الجامعات مطلباً ضرورياً يستلزم وضع مؤشرات ومعايير واضحة، يمكن استخدامها في الحكم على مستوى الجودة في هذا النمط من التعليم من أجل تحسينه وتطويره.

ولكي يتسنى للجامعات تحقيق أهدافها باستمرار لمواكبة التطورات والتحديات المستجدة، كان لابد من قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب للوقوف على نقاط القوة والضعف التي تعترض العملية التعليمية حتى يتسنى للمسؤولين إمكانية التطوير بناء على أسس واضحة وأكيدة. وهذا كله يتطلب من الجامعات قياس جودة الخدمات التي تقدمها لزيائنها

### 1- مقدمة

يحظى موضوع الجودة باهتمام كبير من قبل المؤسسات التعليمية في جميع دول العالم المتقدمة والنامية على حد سواء، بعد أن انتهت تلك المؤسسات إلى أهمية تطوير وتحسين الأداء الخدمي كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية، خاصة بعد التطورات التكنولوجية والاتجاه نحو العولمة، وبما يؤدي إلى تهيئة الكوادر البشرية المؤهلة علمياً للمشاركة في تحقيق التنمية بأبعادها المختلفة.

ويشهد التعليم الجامعي محلياً وإقليمياً ودولياً محاولات جادة لتطويره وتحسينه، حيث ازداد الاهتمام مؤخراً بجودة الخدمات التي تقدمها الجامعات العامة والخاصة على السواء، ونتيجة

- الفرضية الأولى: يتوقع أن تكون جودة الخدمات التعليمية المقدمة من كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جيدة، وتتوفر بها أبعاد جودة الخدمات (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية).

- الفرضية الثانية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الاقتصاد تبعاً لمتغير الجنس.

- الفرضية الثالثة: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الاقتصاد تبعاً لمتغير صفة القيد.

- الفرضية الرابعة: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الاقتصاد تبعاً لمتغير القسم العلمي.

#### 4- أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

1. تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية مصراتة.
2. التعرف على أهم نقاط القوة والضعف في جانب الخدمات التعليمية المقدمة تبعاً لأبعاد (الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة - الأمان - التعاطف).
3. معرفة إذا ما كان هنالك فروقات ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الاقتصاد تبعاً لمتغيرات (الجنس، صفة القيد، القسم العلمي) أم لا.

#### 5- أهمية البحث:

تكمن أهمية الدراسة في إلقاء الضوء على جودة الخدمات التعليمية، باعتبارها من أهم المواضيع التي يجب أن توجه إليها الدراسات والبحوث، وبما يؤدي إلى تلبية المتطلبات والمواصفات الملائمة للاستخدام الأمثل لجودة الخدمات التعليمية، ومساعدة إدارة الكلية في التعرف على نقاط القوة والضعف في عناصر الخدمة التي تقدمها للطلبة، وتقديم رؤى تساهم في رفع مستويات جودة الخدمة المقدمة لطلبة الكلية

من الطلاب والدارسين؛ من أجل التأكد من أن الخدمات المقدمة تتوافق مع التوقعات وتكون قادرة على التنافس.

وتسعى الدراسة الحالية إلى معرفة مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلبة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراته في جميع تخصصاتها العلمية.

#### 2- مشكلة الدراسة:

تعد الخدمات التعليمية من أكثر أنواع الخدمات أهمية لارتباطها الجوهري بالإنسان، وقد أصبحت الجودة تمثل أهمية كبيرة في المؤسسات التعليمية المختلفة بشكل عام وفي الجامعات بشكل خاص، ومن خلال البحث والدراسة تبين أن موضوع جودة الخدمات التعليمية لم يحظ بالاهتمام الكافي في البيئة الليبية مقارنة مع معظم خدمات الأنشطة الأخرى. وانطلاقاً من الحاجة الماسة للدراسات في هذا المجال وشعوراً بأن الخدمات التعليمية مازالت بحاجة إلى المزيد من الدراسات، فإن هذه الدراسة ركزت على قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة وباعتبار أن الباحثين يعملان كأعضاء هيئة تدريس بالكلية، فقد لاحظ وجود شكاوي عديدة عن الخدمات التعليمية التي تقدمها الكلية وأهمها، قلة عدد الموظفين في بعض الأقسام، ضعف استجابة الإدارة لشكاوي الطلبة والنظر فيها، انعدام تفعيل دور المرشد الأكاديمي، عدم وجود نظام تسجيل المقررات الدراسية عبر الانترنت، تقديم الخدمات التعليمية من خلال قاطعين متباعدين من ناحية المسافة أحدهما بمنطقة القوشي والأخر بمنطقة 9 يوليو. وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلين التاليين:

ما هو مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة بأبعادها المختلفة من قبل كلية الاقتصاد والعلوم السياسية من وجهة نظر الطلبة؟

هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لمستوى الخدمات التعليمية وفقاً لمتغيرات (الجنس، صفة القيد، القسم العلمي)؟

#### 3- فرضيات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى اختبار الفرضيات الآتية:

وقد عرف CIQUIMOTO جودة الخدمة التعليمية من خلال تسليط الضوء على تلبية حاجات الزبائن، بحيث يرى أن جوهر جودة الخدمة التعليمية "هي تلبية حاجات الزبائن، مع العلم أنه ليس من السهل في التعليم تحديد الزبائن، فهم يشملون الطلبة والمنظمات والمجتمع ككل، كما يتوافق التعريف السابق مع تعريف آخر لجودة الخدمة التعليمية بالجامعة، وهو تلبية توقعات الطلبة أو تقديم ما يفوق ويتجاوز هذه التوقعات، بمعنى توقع الحاجات المستقبلية للطلبة" (رزق الله، 2010:112).

وأشار الطائي وقداد (2003) للجودة بأنها تتطوي على مجموعة من الإجراءات والتوجيهات، والتي تهدف إلى تحقيق الارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب، وهذا لا يتم إلا عن طريق حسن إدارتها، وكما ينظر عشبية (2000) إلى الجودة في التعليم على أنها مجموعة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات والتي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتحقيق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية .

ويرى الرضا، وحسن (2013) بأن فلسفة الجودة في الخدمة التعليمية ينبغي أن تتطوي على قياس ثلاثة أبعاد أولها البعد الاجتماعي، ويشتمل على ثقافة المنظمة بما تحمله من قيم وتفاعلات واتصالات وأنماط سلوكية بين الأفراد، والثاني هو البعد التقني، ويشتمل على الأدوات والممارسات والأساليب الكمية والكيفية التي تقيس خطوات إنجاز العمل، أما البعد الثالث فيتضمن البعد الإداري، ويركز على الهيكل التنظيمي وأنماط القوة داخل المؤسسة التعليمية فضلاً عن الأهداف والرسالة والرؤية المستقبلية والعمليات الإدارية والرقابة والتقويم. ومما سبق نلاحظ مدى التباين في تعريف جودة الخدمة التعليمية، حيث كانت هناك تباينات أكثر عمقاً وتشعباً بخصوص معايير الجودة. وبالرغم من ذلك فإن السمة المشتركة هي التأكيد على أهمية وحتمية قياس الجودة، مما يتطلب الأمر ضرورة إيجاد مقاييس متطورة صادقة وثابتة قدر الإمكان لقياس جودة الخدمة التعليمية.

بالشكل الذي يساعد على رفع مستوى جودة مخرجاتها المختلفة وتحسين كفاءتها.

## 6- مصطلحات الدراسة:

- جودة الخدمات التعليمية: هي قدرة الخدمة التعليمية على تأهيل الطلبة في الجامعات وتزويدهم بالمعرفة والمهارات والخبرات اللازمة أثناء جلوسهم على مقاعد الدراسة الجامعية.
- الجوانب المادية الملموسة: وتشمل المظهر الخارجي لمكان تقديم الخدمة والآلات المعدات وكافة التجهيزات، وحسن مظهر مقدمي الخدمة.
- درجة الاستجابة: مدى الحرص والسرعة في تقديم الخدمة التعليمية لمستحقيها.
- الاعتمادية: تعني قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة بشكل يعتمد على درجة عالية من الصحة والدقة.
- الأمان: يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة وفي من يقدمها.
- التعاطف: يعني توجيه الرعاية والاهتمام لكل عميل، وجعله يشعر بذلك.

## 7- الإطار النظري والدراسات السابقة:

### 1.7 جودة الخدمات التعليمية:

تعتبر جودة الخدمات التعليمية من المفاهيم التي تختلف حولها وجهات نظر وأفكار كثير من الباحثين، لكن هذا الاختلاف هو اختلاف شكلي، لأن المفهوم الأساسي لجودة الخدمات التعليمية يجسده الهدف الذي تسعى الجامعة إلى تحقيقه والوصول إليه من خلال مخرجات التعليم، وهذا الهدف يتم تحقيقه من خلال تكامل وتفاعل جميع العناصر التنظيمية باتجاه تحديد حاجات المستفيد وتلبيتها بكفاءة وفاعلية، إن جودة الخدمة التعليمية هي مسؤولية جميع العاملين في الجامعة، ويشترك الطلبة أيضاً في تحقيق هذه الجودة عن طريق المشاركة، وإن النظام الأكاديمي والنظام الإداري، والنظام المالي تتكامل جميعها بجميع عناصرها لتحقيق الإسهام الفاعل في بناء جودة الخدمة التعليمية، وهي تعمل على توفير ما يلزم من موارد مادية ومالية وبشرية لهذا الغرض.

3. تعتبر المؤشرات المحددة لمستوى الجودة (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، والملموسية) ركيزة أساسية لتقييم مستوى الخدمة وفق نموذج SERVPERF .

**حيث يتكون المقياس من خمسة أبعاد هي (سليمان، 2013):**

1. الاعتمادية: وتعتبر عن قدرة الجامعة من وجهة الطالب على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها وبدقة ترضي طموحه كذلك تعبر عن مدى وفاء الجامعة بالتزاماتها تجاه الطلاب، وتوفير جميع التخصصات العلمية المطلوبة.

2. الاستجابة: وهي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات الطلبة والاستجابة الفورية لاحتياجاتهم والعمل على استقبال شكاوهم وحل مشاكلهم بسرعة وكفاءة بما يقنع الطلبة بأنهم محل تقدير واحترام من قبل الجامعة التي يتعاملون معها، كما أنها تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل الموظفين بصدر رحب.

3. الأمان: وهو الاطمئنان من قبل الطالب بأن الخدمة المقدمة له تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك شاملاً الاطمئنان النفسي والمادي، إذ أنها تعني حرص العاملين على غرس الثقة في نفوس الطلبة وشعورهم بالأمان في تعاملهم مع العاملين وأثناء تواجدهم في الجامعة.

4. التعاطف: وهو إبداء روح الصداقة والحرص على الطالب وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته ووضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمام العاملين والإدارة.

5. الملموسية: وتمثل الأشياء الملموسة والمتعلقة بالخدمات المقدمة من جانب الجامعة للطلبة، مثل: (موقع الجامعة، المباني الجامعية، القاعات الدراسية، التقنيات الحديثة المتوافرة فيها، والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، و مظهر الهيئة التدريسية والموظفين).

**أهم الصعوبات التي تعترض قياس جودة الخدمة التعليمية:** إن معايير جودة الخدمة التعليمية بالمؤسسات التعليمية عموماً، والمؤسسات الجامعية خصوصاً، تواجه العديد من الصعوبات، وترجع إلى الخصائص التي يتميز بها النظام الجامعي، ومن هذه الصعوبات ( رزق الله، 2010: 118).

**قياس جودة الخدمة التعليمية:** إن درجة جودة الخدمة هي مقياس نسبي يختلف من شخص إلى آخر، ويعتبر قياس جودة الخدمة في التعليم العالي من المفاهيم المعقدة، فهو مفهوم متعدد الأوجه، فهناك جهات مختلفة لها مصالح مختلفة في تفسير جودة الخدمة، فالطلاب والهيئات المشرفة على التعليم العالي والحكومات يحاول كل منهم قياس جودة الخدمات من منظور مصالحه، ومن أشهر النماذج في قياس مستوى الخدمات نموذج الاتجاهات للأداء الفعلي للخدمة (servperf) جاء هذا النموذج نتيجة الانتقادات التي وجهها كل من (Taylor & Cronin) لنموذج الفجوات، ويعد هذا النموذج أسلوباً معدلاً من مقياس SERVQUAL، حيث يقوم نموذج الاتجاه على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، ويركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتماداً على الأبعاد الخمسة للجودة (العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف) وقد رفض كل من (Taylor & Cronin) مقياس الفجوة واعتمد فكرتهم في الرفض على أن هناك عدم موضوعية في قياس الفجوة بين إدراك العملاء وتوقعاتهم، بالإضافة إلى الصعوبة والتعقيد في العمليات الحسابية التي يتضمنها المقياس في ظل هذا النموذج فهو لا يركز فقط على نتائج الخدمة بل أيضاً على عمليات تسليم الخدمة والعلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمة والعملاء، وهذا مما يزيد في صعوبة تطبيقه، بينما نموذج servperf يمتاز بالبساطة من حيث القياس والتحليل، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للزبون

( سليمان، 2013 )

وعليه نخلص إلى أن الاتجاه كأسلوب لتقييم جودة الخدمة يتضمن الأفكار التالية ( إسكندر، 2016 ).

1. أن الأداء الحالي للخدمة يحدد بشكل كبير تقييم العميل لجودة الخدمة المقدمة فعليا من المؤسسة الخدمية.
2. ارتباط الرضا بتقييم العميل لجودة الخدمة أساسه الخبرة السابقة في التعامل مع المؤسسة الخدمية.

- دراسة أبو وردة (2007)؛ بعنوان نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر: هدفت إلى تطوير مقياس يصلح لقياس جودة الخدمة بقطاع التعليم العالي، يسمى مقياس HEDPERF، وتتمثل المساهمة الرئيسية لهذا الدراسة في تحويله إلى مقياس نموذجي يصلح لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في مصر (سواء كانت حكومية أو خاصة)، وقد أشارت النتائج إلى وجود درجات عالية من الصلاحية والجودة والكفاءة للمقياس المعدل طبقاً للتقديرات الناتجة من تحليل البيانات، وهذا يشير إلى إمكانية الاعتماد على أداء الأبعاد الأربعة الواردة بالمقياس الذي توصلت إليه الدراسة في القياس والتنبؤ بجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في مصر، وأن أكثر الأبعاد قدرة على تفسير الجودة هو الجوانب الأكاديمية يليها الشهرة ثم الجوانب غير الأكاديمية وأخيراً تسهيلات الوصول.

- دراسة بركات (2010)؛ بعنوان الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها: وهدفت إلى الكشف عن الفجوة بين إدراكات الطلاب في جامعة القدس المفتوحة بطولكرم وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها لهم الجامعة في المجالات المختلفة، وللتحقق من هذا الغرض تم اختيار عينة طبقية عشوائية من الدارسين بلغت (215) طالباً وطالبة، واستخدمت الدراسة مقياس SERVQUAL بعد تطويره ليناسب جودة الخدمة التعليمية في الجامعة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فجوة موجبة بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، كما بينت النتائج وجود فرق موجب وغير دال إحصائياً في مجالات التعاطف الاجتماعي، والاستجابة، والسلامة، والأمن على الترتيب. كما أشارت النتائج إلى عدم معنوية الفروق السالبة في المجالين؛ الجوانب المادية الملموسية، والاعتمادية على الترتيب. أما بخصوص عناصر الخدمة التي تقدمها الجامعة، فقد بينت النتائج وجود فجوة موجبة ودالة إحصائياً في عناصر الخدمة الآتية سرعة الجامعة في تقديم الخدمة، والرغبة لدى الموظفين لمساعدة الدارسين، وإتاحة الفرص للاحتفالات والرحلات والتعارف على الترتيب.

1. لم ينل موضوع معايير جودة الخدمة التعليمية الاهتمام الكافي من قبل الباحثين في المنظمات الخدمية عامة، والجامعات خاصة، وبالتالي لا توجد مؤشرات دقيقة متفق عليها لقياس الجودة، وتكمن الصعوبة خاصة في معرفة نوعية مخرجات الجامعة باعتبارها غير ملموسة.

2. تتميز مخرجات النظام الجامعي من خريجين ومنتوج علمي، بالتعدد والنوع وعدم التجانس، وهذا يفرض الاعتماد على أعداد كبيرة من المؤشرات والخصائص في قياس الجودة، مما يعنى الحاجة إلى الكثير من الوقت والجهد اللذان يتطلبان عملية القياس.

3. من الصعب معرفة الفائدة التي تحققها مخرجات الجامعة للمجتمع، لأن أعداداً كبيرة من تلك المخرجات تبقى دون الاستفادة منها، كحالات عدم التعيين. كما أن الفوائد المتحققة من تلك المخرجات لا تأتي مباشرة وإنما تحتاج لسنوات طويلة أحياناً لكي يظهر مردودها.

## 2.7 الدراسات السابقة:

لقد أجريت العديد من البحوث والدراسات التي تناولت مفهوم جودة الخدمة التعليمية، وقد تباينت هذه الدراسات من حيث أهدافها ومتغيراتها، وبيئاتها، والبيانات التي استخدمتها، ومن هذه الدراسات ما يلي:

- دراسة أبو فارة (2003)؛ بعنوان تقييم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية: هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى استخدام كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية لمقاييس محددة في جودة الخدمات التعليمية، بالإضافة إلى تقييم هذه الخدمات من منظور العمداء ورؤساء الأقسام، والكادر الأكاديمي وطلبة الكليات والخريجين، وهذه المجموعات الأربع تشكل مجتمع الدراسة، وقد صمم الدراسة أربع استبانات وزعت على أربع عينات طبقية عشوائية من مجتمع الدراسة، وأشارت النتائج إلى أن كليات الجامعات الفلسطينية تستخدم مجموعة مقاييس محددة في تقييم جودة خدماتها التعليمية وفقاً لآراء عينة العمداء ورؤساء الأقسام، وكان تقييم الهيئة التدريسية والطلبة والخريجين إيجابياً لمستوى جودة الخدمات التعليمية.

التطبيقية الخاصة، و توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها : ارتفاع مستوى جودة الخدمة التعليمية الأمر الذي أدى إلى ارتفاع مستوى رضا الطلبة. وبينت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة عند مستوى دلالة (5%).

- دراسة سلمان (2013)؛ بعنوان مستوى جودة الخدمات الجامعة كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة SERVPERF: هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة من خلال استخدام مقياس SERVPERF. وقد تم تطبيق المقياس على عينة من طلبة جامعة الأقصى مكونه من (380) طالباً وطالبة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بين الضعيف والمتوسط في معظم أبعاد المقياس، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (5%) =  $\alpha$  في جودة الخدمات الجامعية المدركة تبعاً لمتغير المستوى الدراسي (المستوى الأول المستوى الرابع).

- دراسة الشعبي، والشهراني (2014)؛ بعنوان تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية في جامعة الملك خالد وتحديد نقاط القوة والضعف فيها، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي، كما تم الاعتماد على مقياس HEDPERF بعد تعديله بما يتوافق مع البيئة السعودية . وقد بلغت عينة الدراسة (776) طالبا تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية وتوصلت الدراسة إلى أن تقييم الطلبة لجودة الخدمات التعليمية كان متوسطا في جميع أبعاده، وأشارت النتائج إلى عدم وجود تباين بين آراء الطلاب وفقاً لمتغير الجنس، فيما برز هذا التباين بين آراء الطلاب فيما يتعلق (نوع الكلية، العمر، المستوى الدراسي، المجمع الدراسي، الكليات)، وأكدت النتائج صلاحية مقياس HEDPERF لقياس الخدمات في البيئة السعودية.

من خلال عرض الدراسات السابقة اتضح أنها تتفق في تناول موضوع جودة الخدمات التعليمية، ولكنها تتفاوت فيما بينها في

- دراسة راضي، وإبراهيم (2010)؛ بعنوان واقع تسويق جودة الخدمات التعليمية دراسة تطبيقية في كلية المأمون: هدفت هذه الدراسة إلى قياس واقع تسويق جودة الخدمات التعليمية في كلية المأمون في مدينة بغداد، وتقييم الواقع التسويقي للخدمات الجامعية (التعليمية والمساندة والتكميلية) من منظور العاملين والطلبة، وقياس مستوى خريجي الكلية من خلال استطلاع آراء المهنيين الخريجين منها في جميع مدن محافظة بغداد، وتتكون عينة الدراسة من عينة عشوائية مكونة من (758) مستجيباً، وتوصلت الدراسة إلى أن كلية المأمون لا تقوم بتخطيط وتطوير خدماتها المختلفة بما يدعم ويحقق تسويق الجودة الشاملة، ولا تقوم بتسعير خدماتها بشكل واضح ومناسب، ولا تقوم بتوزيع وترويج خدماتها المختلفة بما يدعم ويحقق تسويقاً للجودة الشاملة.

- دراسة الربيعي (2011)؛ بعنوان أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة: هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية المدركة وجودة الإشراف ورضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الخاصة الأردنية. حيث شملت الدراسة كلاً من جامعة الشرق الأوسط، وجامعة عمان العربية، وجامعة جدارا، لكونها متخصصة بالدراسات العليا. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : وجود انخفاض واضح في مستوى جودة الخدمة التعليمية المدركة من قبل طلبة الدراسات العليا في كل من الجامعات الأردنية الخاصة، وإن هذا الضعف قد شمل كافة أبعاد جودة الخدمة الخمسة، كما أشارت الدراسة إلى ضعف في مستوى جودة الإشراف على الرسائل، الأمر الذي انعكس بشكل واضح في انخفاض مستوى رضا الطلبة المتحقق في هذه الجامعات، وقد بينت الدراسة وجود أثر لكل من جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا الطلبة، وكذلك وجود أثر لجودة الخدمة التعليمية على جودة الإشراف.

- دراسة بني حمدان (2012)؛ بعنوان جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة: هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة في جامعة العلوم



الدراسات المشابهة لتحديد وقياس أبعاد جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي. وعلى ضوء نتائج التحليل تم اختبار فرضيات الدراسة واستخلاص النتائج.

#### 9- حدود الدراسة:

تحدد نتائج هذه الدراسة بالحدود الموضوعية والمكانية التي تتعلق بمجال قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة مصراته، كما تتحدد نتائج هذه الدراسة أيضاً بالحدود الزمانية التي تم إجراء الدراسة خلالها، والتي تغطي فترة الدراسة خلال فصل الربيع 2016 م.

#### 10- مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة طلبة الأقسام العلمية التخصصية، وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية، بحيث تم تقسيم مجتمع الدراسة إلى مجموعات طبقية تعتمد على تخصصات الطلاب ويمثل كل تخصص طبقة، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من كل طبقة، وقد بلغ حجم العينة (345) مفردة، والجدول التالي يوضح حجم مجتمع وعينة الدراسة.

جدول (1) يوضح حجم مجتمع وعينة الدراسة

فئات مجتمع الدراسة	الاقتصاد	المحاسبة	إدارة الأعمال	التمويل والاستثمار	التجارة الدولية	الإدارة العامة	العلوم السياسية	التسويق
حجم المجتمع	96	296	133	172	179	166	207	23
حجم العينة	32	87	38	51	35	37	52	13

بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية، ومن الدراسات التي اطلع عليها الباحثين في هذا المجال، سلمان (2013)، بني حمدان (2012)، الربيعي (2011)، بركات (2010). وعرض الباحثين الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من خمسة متخصصين في المجالات المتصلة بموضوع الدراسة (الإدارة والتسويق) وقد استجاب الباحثين لآراء السادة المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم حتى خرجت الاستبيان في صورته النهائية، وقد تم استخدام مقياس

تناول موضوع هذه الخدمات، حيث هدفت الدراسات السابقة إلى معالجة الخدمات التعليمية من زوايا مختلفة، مثل: تسويق الخدمات التعليمية، تقييم جودة الخدمات التعليمية، في حين تميزت الدراسة الحالية في الدراسة في قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلبة.

كما اتضح تشابه هذه الدراسة مع معظم الدراسات السابقة في استخدام الأسلوب الوصفي التحليلي لمنهج الدراسة، واستخدمت الاستبانة كأداة للبحث، ولكنها اختلفت عن الدراسات السابقة في كونها تناولت أهم أبعاد قياس جودة الخدمات التعليمية في بيئة عمل مختلفة عن تلك البيئات التي أجريت فيها الدراسات السابقة، مما يعني احتمال ظهور اختلاف في نتائج الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، وأن معظم الدراسات السابقة تناولت أهدافاً مختلفة عن الدراسة الحالية.

#### 8- منهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على المراجع العلمية والمقالات والأبحاث المتعلقة بموضوع جودة الخدمات التعليمية التي أمكن الاطلاع عليها. كما تعتمد الدراسة على المنهج التحليلي الذي تم استخدامه في العديد من

#### 11- أداة جمع البيانات:

تم جمع بيانات الدراسة عن طريق تصميم استبيان موجهة للطلاب يتكون من جزأين: الجزء الأول؛ يتضمن بيانات عامة عن المستجيبين تعكس مجموعة من الخصائص الديموغرافية، أما الجزء الثاني فيتضمن مقياس يشمل على (20) فقرة موجه لقياس مستوى جودة الخدمة التعليمية، وقد تم الاطلاع على الدراسات والأبحاث ذات العلاقة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء وتصميم الاستبيان مع مراعاة الظروف الخاصة

وقد تم التحقق من ثبات استبانة الدراسة من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ. ويتضح من خلال الجدول رقم (4) أن معامل ألفا كرونباخ للاستبانة ككل بلغ (86.8%)، وهي قيمة مرتفعة وممتازة من الناحية الإحصائية، وهذا يعني أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

جدول (4) نتائج معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

البيان	معامل ألفا كرونباخ	البيان	معامل ألفا كرونباخ
الاعتمادية	0.571	التعاطف	0.610
الاستجابة	0.750	الملموسية	0.632
الضمان	0.640	الاستبانة ككل	0.868

• **صدق الاتساق الداخلي:** يقصد بصدق الاتساق الداخلي، مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي من خلال إيجاد معامل الارتباط الخطي بين كل عنصر من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمجال الذي ينتمي إليه هذا العنصر، وقد كانت النتائج إيجابية، حيث دلت معاملات الارتباط المختلفة على أن هناك اتساقاً داخلياً لعناصر الاستبانة مع المجالات التي تنتمي إليها. وفيما يلي معاملات الارتباط المختلفة لكل عنصر مع المجال الذي ينتمي إليه، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة على مفردات عينة الدراسة وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة، والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.

جدول (5) يبين صدق الاتساق الداخلي للفقرات التي تقيس جودة الخدمة المقدمة

رقم الفقرة	معامل الارتباط	معامل التحديد	مستوى المعنوية	رقم الفقرة	معامل الارتباط	معامل التحديد	مستوى المعنوية
1	0.56	0.32	0.00	11	0.71	0.51	0.00
2	0.66	0.43	0.00	12	0.70	0.49	0.00
3	0.72	0.52	0.00	13	0.70	0.49	0.00
4	0.69	0.48	0.00	14	0.76	0.57	0.00
5	0.74	0.55	0.00	15	0.70	0.49	0.00
6	0.73	0.53	0.00	16	0.71	0.50	0.00
7	0.77	0.60	0.00	17	0.53	0.29	0.00
8	0.78	0.62	0.00	18	0.62	0.38	0.00
9	0.70	0.50	0.00	19	0.73	0.54	0.00
10	0.67	0.45	0.00	20	0.58	0.34	0.00

(ليكرت) الخماسي للإجابة على فقرات هذا الاستبيان، وتم تحديد أوزان الاستجابات للفقرات وفق الجدول الآتي:

جدول (2) أوزان الاستجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي

الرأي	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

وتم تحديد اتجاهات أفراد العينة على أساس طول الفترة على الأوزان الترجيحية لمقياس (ليكرت)، وقد حصرت فيما بينها بعدة مسافات على النحو الموضح في الجدول رقم (3).

جدول (3) اتجاهات إجابة المستجيبين وفق مقياس ليكرت

الفترة	المتوسط المرجح	الرأي
1	من 1 إلى 1.79	لا أوافق بشدة
2	من 1.80 إلى 2.59	لا أوافق
3	من 2.60 إلى 3.39	أوافق إلى حد ما
4	من 3.40 إلى 4.19	أوافق
5	من 4.20 إلى 5	أوافق بشدة

• **ثبات الاستبيان:** يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة النتيجة نفسها لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.



من الجدول السابق نلاحظ أن نسبة 53% من أفراد عينة الدراسة كانوا من الذكور، وأن أغلب طلاب الكلية يدرسون بصفة القيد النظامي بنسبة 97.1% من أفراد العينة، ويمثل قسم الحاسبة أكثر الأقسام عدداً بنسبة 25% مقارنة مع بقية الأقسام العلمية الأخرى.

## 12-2 تحليل وقياس أبعاد جودة الخدمات التعليمية:

### • الاعتمادية:

تشير نتائج الجدول رقم (7) أن قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي للفقرات الخاصة ببعيد (الاعتمادية) لمفردات عينة الدراسة بلغ (2.99) وبانحراف معياري قدره (0.94) وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة من الطلبة يرون أن مستوى جودة الخدمة في هذا البعد بشكل عام كان (أوافق إلى حد ما)، كما يلاحظ أن أعلى متوسط حسابي لفقرات هذا البعد هو (3.68) عن الفقرة رقم (1)، ويعزى ذلك إلى أن كلية الاقتصاد عملت في السنوات الأخيرة على تحديث وتطوير الأقسام العلمية، واستحداث أقسام جديدة بحيث توفرت بالكلية أغلب تخصصات العلوم الاقتصادية، في حين جاءت أقل الفقرات تقديراً الفقرة رقم (3) بمتوسط حسابي (2.70) وذلك لأن الطلبة يعانون من قسم التسجيل لقلّة عدد الموظفين في هذا القسم، قياساً بعدد طلاب الكلية، ولا يوجد نظام تسجيل المقررات الدراسية عبر الإنترنت.

يلاحظ من خلال الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه كانت معنوية إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية (5%)، وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

## 12- التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

### 12-1 وصف بعض الخصائص الديموغرافية:

يظهر الجدول (6) الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، والبالغ عددهم (345) مفردة وعلى النحو الآتي:

جدول (6) خصائص عينة الدراسة

الخصائص	المجموعات	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	183	53%
	أنثى	162	47%
صفة القيد	نظامي	335	97.1%
	منتسب	10	2.9%
القسم العلمي	الاقتصاد	32	9.3%
	المحاسبة	87	25.2%
	إدارة الأعمال	38	11%
	التمويل والاستثمار	51	14.8%
	التجارة الدولية	35	10.1%
	الإدارة العامة	37	10.7%
	العلوم السياسية	52	15.1%
	التسويق	13	3.8%

جدول (7) استجابة مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالبعد الأول (الاعتمادية)

ت	العبارات	غير موافق تماماً	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري
1	يتوفر بالكلية جميع تخصصات العلوم الاقتصادية المطلوبة	10	26	96	147	3.68	0.96
2	الجدول الدراسي متناسب ومواعيد الطلبة وتخلو من التعارض	52	102	95	75	2.74	1.14
3	يحرص الموظفون على تزويد الطلبة بالإرشادات اللازمة لإتمام تنزيل المواد	75	89	76	76	2.70	1.26
4	تحرص الكلية على توفير أجواء من الهدوء اللازم لإجراء الامتحانات	63	78	73	87	2.92	1.31
	الإجمالي					2.99	0.94

## • الاستجابة:

قدرة إدارة الكلية والموظفين على التعامل الفعال مع كل متطلبات الطلبة والاستجابة الفورية لشكاوهم، والعمل على حلها بسرعة وكفاءة، بالإضافة إلى تواجد إدارة الكلية والكثير من العاملين في مجال الإدارة في المبنى (أ)، وضعف تواجدهم في المبنى (ب) والذي يتواجد فيه غالباً الطلبة المتخصصين في الأقسام العلمية والممثلين لعينة الدراسة.

تشير النتائج الموضحة بالجدول رقم (8) أن المتوسط الحسابي للفقرات الخاصة ببعد (الاستجابة) لمفردات عينة الدراسة بلغ (2.59) وبانحراف معياري قدره (0.98)، ويدل ذلك على أن أفراد عينة الدراسة من الطلبة يرون أن مستوى جودة الخدمة في هذا البعد بشكل عام هو (لا أوافق) ويرجع ذلك إلى عدم

جدول (8) استجابة مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالبعد الثاني (الاستجابة)

ت	العبارات	غير موافق تماماً	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري
1	يُبدى الموظفون في الكلية الاستعداد الدائم للتعاون مع الطلبة	44	69	129	71	32	2.94	1.13
2	تحرص إدارة الكلية على المساواة التامة بين الطلاب وترفض كل أشكال التمييز بينهم.	117	94	61	46	27	2.34	1.28
3	يقوم الموظفون بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى الطلبة	62	105	100	59	19	2.62	1.13
4	تحرص إدارة الكلية على حل المشكلات التي تواجه الطلاب دون تأخير	67	117	88	49	24	2.55	1.16
	<b>الإجمالي</b>						2.59	0.98

## • الأمان:

الفقرة رقم (1) ويعزى ذلك لوجود بعض الحرص لدى العاملين على غرس الثقة في نفوس الطلبة وإبداء روح الصداقة والحرص على الطالب وإشعاره بأهميته. في حين كان أقل متوسط حسابي عند الفقرة رقم (2) حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.62) ، وهو ما يبين أن الصورة الذهنية على الكلية كانت سلبية لدى أفراد المجتمع.

تشير النتائج الموضحة بالجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي للفقرات الخاصة ببعد (الأمان) لمفردات عينة الدراسة بلغ (3.10) وبانحراف معياري قدره (0.95)، ويدل ذلك على أن أفراد عينة الدراسة من الطلبة يرون أن مستوى جودة الخدمة في هذا البعد بشكل عام كان ( موافق إلى حد ما )، كما يلاحظ أن أعلى متوسط حسابي لفقرات هذا البعد هو (3.45) عن

جدول (9) استجابة مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالبعد الثالث (الأمان)

ت	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري
1	يتسم سلوك الموظفين في الكلية بالأدب وحسن المعاملة مع الطلاب.	20	27	128	119	51	3.45	1.02
2	تمتاز الكلية بسمة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع.	78	92	85	64	26	2.62	1.23
3	يتم تقييم أعمال الطلاب بعدالة وموضوعية دون النظر للعلاقات الشخصية.	70	88	95	61	31	2.70	1.23
4	يحافظ الموظفون على سرية وخصوصية بيانات الطلاب.	33	42	100	113	57	3.34	1.17
الإجمالي							3.10	0.95

## • التعاطف:

ومن خلال تحليل فقرات هذا البعد كما هو مبين في الجدول التالي يتبين أن ترتيب متوسطها جاءت على التوالي، كما يلي (1)، (3)، (2)، ويعزى ذلك إلى بعض الاهتمام الذي توليه الإدارة والعاملين من خلال ملاءمة مواعيد المحاضرات، قلة التعارض في الجداول الدراسية، تفهم احتياجات الطلبة وتلبيتها.

تشير النتائج الموضحة بالجدول رقم (10) أن المتوسط الحسابي للفقرات الخاصة ببعد (التعاطف) لمفردات عينة الدراسة بلغ (2.89) وانحراف معياري قدره (1.06)، ويدل على أن أفراد عينة الدراسة من الطلبة يرون أن مستوى جودة الخدمة في هذا البعد بشكل عام كان (موافق إلى حد ما)،

جدول (10) استجابة مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالبعد الرابع (التعاطف)

ت	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري
1	يمتلك الموظفون في الكلية المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات الطلاب.	20	27	128	119	51	3.45	1.02
2	تعمل الكلية والأقسام العلمية على توفير مرشد أكاديمي لتقديم العون والمشورة إلى الطلبة قبل بدء عملية تنزيل المواد وأثنائها.	78	92	85	64	26	2.62	1.23
3	تهتم إدارة الكلية بتنظيم مواعيد المحاضرات بما يلائم مصلحة الطالب.	70	88	95	61	31	2.70	1.23
الإجمالي							2.89	1.06

## • الملموسية:

كما يلاحظ أن أعلى متوسط حسابي لفقرات هذا البعد هو (3.63) عن الفقرة رقم (5) ويرجع ذلك إلى تمتع أعضاء هيئة التدريس بمظهر أنيق ومرتب ، في حين كان أقل متوسط حسابي عند الفقرة رقم (4) حيث بلغ (2.39)، ويعزى ذلك إلى قلة الصيانة المباني، وتأخير إكمال المركب الجامعي الجديد.

تشير النتائج الموضحة بالجدول رقم (11) أن المتوسط الحسابي للفقرات الخاصة ببعد (الملموسية) لمفردات عينة الدراسة بلغ (2.95) وانحراف معياري قدره (1.06) ، ويدل على أن أفراد عينة الدراسة من الطلبة يرون أن مستوى جودة الخدمة في هذا البعد بشكل عام كان ( موافق إلى حد ما)،

جدول (11) استجابة مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالبعد الخامس (الملموسية)

ت	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري
1	توفر الكلية قاعات دراسية نظيفة ومكيفة وكافية.	85	70	79	70	41	2.74	1.34
2	أعضاء هيئة التدريس بالكلية من ذوي الكفاءات العلمية.	24	31	122	117	51	3.41	1.07
3	تتمتع الكلية بموقع ملائم ويسهل الوصول إليها بسهولة.	91	85	71	67	31	2.60	1.30
4	مباني ومنشآت الكلية تتسم بالعصرية وهي جذابة ونظيفة.	102	88	92	45	18	2.39	1.19
5	يحرص الموظفون وأعضاء هيئة التدريس في الكلية على درجة عالية من النظافة وحسن الهندام والمظهر.	22	25	81	148	69	3.63	1.08
الإجمالي							2.95	1.06

$$H_0 : M = 2.5$$

$$H_1 : M > 2.5$$

- اختبار فرضية الأولى: يتوقع أن تكون جودة الخدمات التعليمية المقدمة من كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جيدة، وتتوفر بها أبعاد جودة الخدمات (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية).

## 13- اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار فرضيات الدراسة، تم استخدام اختبار الإشارة اللامعلمي (Sign Test)، والذي يعتبر أحد بدائل T لعينة واحدة، كما تم استخدام اختبار ولكوكسن (Wilcoxon) لاختبار عينتين، واستخدم اختبار كروكسال (Kruskal) للاختبار أكثر من عينتين، وتمت علمية اختبار فرضيات الدراسة بناء على قاعدة القبول والرفض وفقاً لما يلي:

جدول (12) نتائج اختبار فرضية الدراسة الأولى

م	الأبعاد	المتوسط	مستوى المعنوية	القرار
1	الاعتمادية	2.99	0.000	قبول
2	الاستجابة	2.59	0.616	رفض
3	الأمان	3.10	0.000	قبول
4	التعاطف	2.89	0.000	قبول
5	الملموسية	2.95	0.000	قبول

وذلك لصالح الإناث، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة سلمان (2013) والتي بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس بين الذكور والإناث ولصالح الإناث في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة، وتختلف مع نتائج دراسة كل من بركات (2010) التي بينت نتائجها عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الفجوة في تقديرات الدارسين المدركة والمتوقعة لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة تُعزى لمتغير الجنس، ودراسة الشعيبي والشهراني (2014) التي بينت نتائجها عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في تقييم الطلبة للخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد وفقاً للجنس، ويعزى ذلك: إلى اختلاف ظروف الدراسة بين (الطلاب و الطالبات) فنجد أن الطالبات يتواجدن داخل الكلية أكثر من الطلاب مما يجعلهن أكثر دراية بالخدمات التعليمية، وقادرات على التقييم أكثر من الطلاب.

يعرض الجدول رقم (12) نتائج اختبار الإشارة ومستوى المعنوية المستخدم لاختبار الفرضية الأولى، وتشير النتائج إلى أن مستوى المعنوية الموافق للاختبار كانت أقل من 5%، تبعاً لأبعاد (الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الملموسية)، وهذا يدل على توفر هذه الأبعاد بالخدمات التعليمية المقدمة، وكما يتضح من الجدول أن مستوى المعنوية الموافق للاختبار بعد الاستجابة كان أكبر من 5% مما يدل على رفض وجود هذا البعد.

كما تشير نتائج اختبار Wilcoxon المستخدم لاختبار فرضية الدراسة الثانية، والموضحة بالجدول رقم (13) أن مستوى المعنوية كان أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يوضح وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة تبعاً لمتغير الجنس

جدول (13) نتائج اختبار فرضية الدراسة الثانية

القرار	مستوى المعنوية	إحصاءه Wilcoxon	الفرضية
رفض	0.000	23645	لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة تبعاً لمتغير الجنس.

لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة تبعاً لمتغير صفة القيد.

كما تشير نتائج اختبار Wilcoxon المستخدم لاختبار فرضية الدراسة الثالثة، والموضحة بالجدول رقم (14) أن مستوى المعنوية كان أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  ومن ثم فإنه

جدول (14) نتائج اختبار فرضية الدراسة الثالثة

القرار	مستوى المعنوية	إحصاءه Wilcoxon	الفرضية
قبول	0.59	57795	لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة تبعاً لمتغير صفة القيد.

التي بينت نتائجها عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الفجوة في تقديرات الدارسين المدركة والمتوقعة لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة تُعزى لمتغير التخصص الدراسي، بمعنى أن جميع الطلبة بغض النظر عن تخصصهم الدراسي قد قدروا أن الخدمة المقدمة لهم هي بالمستوى نفسه، وتفسر هذه النتيجة بسبب مركزية الإمكانيات والإجراءات الإدارية في الكلية.

وتشير نتائج اختبار Kruskal المستخدم لاختبار فرضية الدراسة الرابعة، والموضحة بالجدول رقم (15) أن مستوى المعنوية كان أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  ومن ثم فإنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة تبعاً لمتغير القسم العلمي، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة بركات (2010)

جدول (15) نتائج اختبار فرضية الدراسة الرابعة

القرار	مستوى المعنوية	إحصاءه Kruskal	الفرضية
قبول	0.592	5.561	لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة تبعاً لمتغير القسم العلمي.

#### 14- نتائج وتوصيات الدراسة:

يمكن تلخيص نتائج الدراسة الحالية على النحو التالي:

1. أظهرت الدراسة توفر لبعدها الاعتمادية بالخدمات التعليمية المقدمة.
2. بينت الدراسة أنه لا وجود لبعدها الاستجابة بالخدمات التعليمية المقدمة.
3. أظهرت الدراسة توفر لبعدها الأمان بالخدمات التعليمية المقدمة.
4. توصلت الدراسة إلى توفر بعد التعاطف بالخدمات التعليمية المقدمة.
5. أظهرت الدراسة توفر لبعدها الملموسية بالخدمات التعليمية المقدمة.
6. أظهرت الدراسة أن مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لأبعاد (الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الملموسية) كان محدوداً وبدرجة متوسطة، وكان مستوى جودة الخدمات تبعاً لبعدها
7. توصلت الدراسة إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة تبعاً لمتغير الجنس.
8. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة تبعاً لمتغير القسم العلمي .
9. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة تبعاً لمتغير صفة القيد .

ومن خلال نتائج الدراسة فإنه يمكن تقديم التوصيات التالية لإدارة الكلية لأخذها بعين الاعتبار لتحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية وتمثل هذه التوصيات في الآتي.

1. أظهرت الدراسة أن مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لأبعاد (الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الملموسية) كان محدوداً وبدرجة متوسطة، وكان مستوى جودة الخدمات تبعاً لبعدها



1. ضرورة الاهتمام بالجوانب الإيجابية في الخدمات التعليمية المقدمة والعمل على تعزيزها، وكذلك النظر إلى الجوانب السلبية في الخدمات التعليمية المقدمة والعمل على تلافي هذه السلبيات.
2. العمل على التعامل الفعال مع كل متطلبات الطلبة والاستجابة لشكواهم والنظر فيها، حتى يشعروا بأن إدارة الكلية تضعهم في قائمة أولوياتها.
3. توفير موقع إلكتروني للكلية لتلقي شكاوي وتظلمات الطلاب في أي وقت واستحداث نظام تسجيل المقررات الدراسية عبر الانترنت.
4. العمل على صيانة وتأهيل مباني ومنشآت الكلية، والتركيز على أبعاد الخدمة وما تتضمنها من عناصر مختلفة، والتي أشارت النتائج وجود انخفاض في مستوى الخدمة فيها، وبخاصة مجال الاستجابة وإعادة النظر فيها من أجل تحسين مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة.
5. العمل على توفير مرشد أكاديمي لتقديم العون والمشورة إلى الطلبة قبل بدء عملية تنزيل المقررات الدراسية وأثائها.
6. العمل على التقييم المستمر لنوعية الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية من أجل التطوير المستمر لها.
- قائمة المراجع.**
1. إبراهيم، علي جهاد، ومحمد حميد راضي (2010). واقع تسويق جودة الخدمات: دراسة تطبيقية في كلية المأمون، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد (85)، ص ص: 36-111.
2. أبو فارة، يوسف (2003). تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات والفلسطينية: دراسة مقدمة لمؤتمر ضمان الجودة (جامعة الزرقاء الأهلية)، في الفترة من 21-23/10/2003، المملكة الأردنية الهاشمية.
3. أبو وردة، شرين حامد (2007). نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد (31)، العدد (1): 277-327.
4. الربيعي، ليث، وآخرون (2011). أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، المملكة الأردنية الهاشمية 10-12 مايو.
5. إسكندر، عشي (2016). أثر جودة خدمات اتصالات الهاتف النقال على رضا الزبون: دراسة حالة مؤسسة جازي مركز خدمات ورقلة، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
6. الشعيبي، محمد الصغير، وسعيد بن عبدالله الشهراني (2014). تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب، مجلة جامعة ذمار للدراسات والبحوث، العدد (19): 316-346.
7. الضمور، هاني حامد، وحمزة نبيه الشميلة (2007). التوجه التسويقي لدى مؤسسات التعليم العالي في الأردن دراسة تحليلية ميدانية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (3)، العدد (3): 293 - 323.
8. الطائي، رعد، وعيسى قدارة (2003). إدارة الجودة الشاملة: مفهوم وإطار للتطبيق في الجامعات وآليات العلوم الإدارية لتطوير وتحسين مستويات الأداء، مؤتمر كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الثاني، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.
9. بركات، زياد (2012) الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها، جامعة القدس المفتوحة، المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، المجلد (2) العدد (4) 44- 11.
10. بني حمدان، خالد محمد طلال (2012). جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضی الطلبة: دارسه تطبيقية على

1. ضرورة الاهتمام بالجوانب الإيجابية في الخدمات التعليمية المقدمة والعمل على تعزيزها، وكذلك النظر إلى الجوانب السلبية في الخدمات التعليمية المقدمة والعمل على تلافي هذه السلبيات.
2. العمل على التعامل الفعال مع كل متطلبات الطلبة والاستجابة لشكواهم والنظر فيها، حتى يشعروا بأن إدارة الكلية تضعهم في قائمة أولوياتها.
3. توفير موقع إلكتروني للكلية لتلقي شكاوي وتظلمات الطلاب في أي وقت واستحداث نظام تسجيل المقررات الدراسية عبر الانترنت.
4. العمل على صيانة وتأهيل مباني ومنشآت الكلية، والتركيز على أبعاد الخدمة وما تتضمنها من عناصر مختلفة، والتي أشارت النتائج وجود انخفاض في مستوى الخدمة فيها، وبخاصة مجال الاستجابة وإعادة النظر فيها من أجل تحسين مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة.
5. العمل على توفير مرشد أكاديمي لتقديم العون والمشورة إلى الطلبة قبل بدء عملية تنزيل المقررات الدراسية وأثائها.
6. العمل على التقييم المستمر لنوعية الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية من أجل التطوير المستمر لها.
- قائمة المراجع.**
1. إبراهيم، علي جهاد، ومحمد حميد راضي (2010). واقع تسويق جودة الخدمات: دراسة تطبيقية في كلية المأمون، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد (85)، ص ص: 36-111.
2. أبو فارة، يوسف (2003). تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات والفلسطينية: دراسة مقدمة لمؤتمر ضمان الجودة (جامعة الزرقاء الأهلية)، في الفترة من 21-23/10/2003، المملكة الأردنية الهاشمية.
3. أبو وردة، شرين حامد (2007). نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في

لمقياس جودة الخدمة ، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية) المجلد السابع عشر، ص ص: 1- 50.

13. عشيبة، فتحي درويش (2000) الجودة الشاملة وإمكانيات تطبيقها في التعليم الجامعي المصري - دراسة تحليلية في تطوير نظم إعداد المعلم العربي وتدريبه مع مطلع الألفية الثالثة، المؤتمر السنوي لكلية التربية، جامعة حلوان - جمهورية مصر العربية، 27-26 مايو.

طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي: 917- 929.

11. رزق الله، حنان (2010). أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة: دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير.

12. سلمان، محمد إبراهيم (2013). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً