

**تقييم جودة الخدمة بمراعاة الأهمية النسبية لأبعاد القياس في
مؤسسات التعليم العالي**

دكتور/ عاطف محمد عبد الباري مبروك¹
أستاذ مساعد إدارة الأعمال – جامعة المجمعة

¹a.mabrook@mu.edu.sa

ملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلاب بالجامعات الناشئة بالمملكة العربية السعودية من خلال نموذجي SERVQUAL و SERVPERF، وتحديد مدى وجود تباينات في ردود الطلاب وفقاً لخصائصهم حول جودة الخدمات المقدمة لهم، وتحليل جودة الخدمات المقدمة بصفة عامة ووفقاً لأبعادها المختلفة بمتغيراتها الفرعية من زاويتي التوقع والإدراك، وصولاً لمجموعة من التوصيات تساهم في رفع مستوى جودة الخدمات الطلابية في تلك الجامعات وبما يحقق رضاهم ومن ثم زيادة قدرتهم على الأداء الدراسي. وباستخدام تطبيقات جوجل تم استبيان آراء فئات العينة من الطلاب حول أبعاد جودة الخدمة، والأهمية النسبية لكل منها، وبرصد الردود وتحليلها ببرنامج التحليل الإحصائي SPSS. وتم التوصل لمجموعة من النتائج أهمها: (١) تتراوح تقديرات مفردات العينة حول أبعاد الجودة المتوقعة والمدركة بصفة غالبية بين فوق المتوسط والمرتفع، وإن كانت التقديرات لأبعاد الجودة المتوقعة أكبر نسبياً منها في الأبعاد المدركة، وقد انعكس ذلك في وجود فجوة موجبة توضح انخفاض ما هو مدرك عما كان متوقعاً، (٢) جاء ترتيب المتوسط الإجمالي لأبعاد جودة الخدمة المدركة مختلفاً عن ترتيب أبعاد الجودة المتوقعة، وتوجد اختلافات قليلة بين الأهمية النسبية لأبعاد الجودة (٣) وُجدت فروق جوهرية بين القيمة المتوقعة والقيمة المدركة لأبعاد جودة الخدمات تتعلق ببعض المتغيرات الفرعية للموسمية، والاعتمادية، ومعظم متغيرات الاستجابة والثقة والأمان، وكافة متغيرات التعاطف (٤) لا توجد فروق جوهرية بين أبعاد جودة الخدمة بالنماذج محل الدراسة وفقاً لنوع البرنامج الذي ينتمي إليه الطالب، وكذلك الحال وفقاً للفرع الذي ينتمي

إليه، ووُجدت فروق جوهرية وفقاً للمستوى الدراسي للطلاب لجميع الأبعاد بالنماذج المختلفة باستثناء أبعاد الجودة المتوقعة. وأوصت الدراسة بمزيد من الاهتمام في أبعاد الجودة صاحبة التواجد الأقل، وكذلك أبعاد الجودة الأكثر أهمية نسبية للطلاب من غيرها، فضلاً عن مزيد من الدراسات لتخص برامج وقطاعات أخرى وكذلك تشمل الخدمات لأعضاء هيئة التدريس والإداريين.

Abstract:

This study aims to identify the quality of services provided for the students in newly established universities in Saudi Arabic by using SERVPERF and SERVQUAL models. It seeks to determine the degree of disparity between services provided to students in general in their different dimensions and variables from the perspectives of expectation and perception. It aims to reach some recommendations that contribute to raising the quality of services provided to students in these universities in a way that realizes students' satisfaction and therefore enhances their educational performance.

Opinions of a sample of students on the dimensions of the quality of services and the relative importance of each service were taken. The questionnaire was developed through google applications. Responses were taken down to Excel sheets and were copied to SPSS.

The most important results include: 1) valuations of the individuals of the sample on the dimensions of quality range between high and medium, although they are greater in expected quality dimensions than in perceived dimensions. This resulted in a positive gap that reveals that what is perceived is lower than what is expected. 2) the overall

average of the dimensions of the quality of services is different from the order of the expected quality dimensions. There are few differences between the relative value of the quality dimensions. 3) substantial differences were found between the expected and the perceived value which relate to some tangible secondary variables, reliability, most of the variables of response, trust and safety as well as empathy variables. 4) There are no essential differences between the dimensions of the quality of services which were investigated in the models under study according to the kind of program to which the student belongs and the campus where he belongs. Substantial differences were found, though, according to the study level of the academic performance of the student for all dimensions except for expected quality dimensions. The study recommends that more attention should be given to the less felt dimensions of quality and dimensions of more importance to the students as well. More studies are needed for other programs and sectors and should also discuss services offered to faculty and staff.

مقدمة:

يشير مفهوم جودة التعليم إلى إجمالي جهود المسؤولين في الحقل التعليمي بهدف زيادة قيمة الخريج وتحسينها لأهليتها لتحقيق رغبات المستفيدين من المجتمع منهم كسوق العمل، كما أن مفهوم الجودة لدى المؤسسات التعليمية ارتبط بمعايير جهات الاعتماد الأكاديمي، ويرى (Mukhopachyay, 2001) أن إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم تتمثل في تحقيق القيمة المضافة للعملية التعليمية، وقد بين (Deming, 1986) ضرورة إدخال الجودة الشاملة في التعليم والنظر إليها بوصفها منظومة من عمليات الجودة والتحسين المستمر في العملية التعليمية.

وتختلف معايير الجودة في المنظمات الخدمية عنها في المنظمات السلعية، سيما وأن المعايير في المنظمات السلعية تميل إلى الثبات، في حين أنها تكون متغيرة في المنظمات الخدمية وفقاً لبيئة المنظمة والقطاع التي تنتمي إليه. وبسبب التغيير المرتبط بالجودة في القطاع الخدمي ظهرت محاولات لتطوير مقاييس لجودة الخدمة، ولعل من أهمها (1: Kay & Sei, 2004): مقاييس رضا العميل، ومقاييس الشكاوى، ومقياس SERVQUAL، ومقياس SERVPERF. وقد حظيا المقياسين الأخيرين باهتمام الباحثين في العقود الأخيرة.

وحيث أن الطلاب في مجال التعليم العالي هم العملاء الرئيسيون للجامعات، ومن ثم فإن تقديم خدمات بجودة عالية لهم تكون مرضية، وكذلك التوافق مع توقعاتهم يزيد من قدرة الجامعات على المنافسة ويساعد على تحقيق التميز في سوق العمل. ويرتبط رضا العميل بمتغيرين رئيسيين هما: مستوى

توقعاته للخدمات المقدمة وطبيعتها من ناحية، وإدراكه للخدمة التي حصل عليها من ناحية أخرى (Abu Hasan et al, 2008).

مشكلة البحث:

يعتبر قياس جودة الخدمة وتحسينها في مؤسسات التعليم العالي يعد أمراً شديداً الأهمية، حيث يسفر عنه جذب الطلاب والإبقاء عليهم، فضلاً عن زيادة قدرتها في الحصول على حصة من التمويل الحكومي (Fangel, 2010)، وقد تمكنت بعض تلك المؤسسات من تحسين جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها للجمهور (Brochado & Marques, 2009). لذلك تُعد جودة الخدمة ضرورةً ملحةً، وأداةً استراتيجيةً؛ لتحقيق الكفاءات التشغيلية وتحسين أداء الأعمال. ويزداد الأمر وضوحاً في الخدمات التعليمية في الجامعات التي يزداد عددها يوماً بعد يوم، ويسير جنباً إلى جنب مع ذلك الحاجة إلى التأكيد القوي على جودة الخدمات (Becket & Brookes, 2008).

وتنفرد المنظمات التعليمية عن بقية المنظمات الأخرى بخصوصية خدماتها التي ترتبط أساساً بتطور المجتمع ورفاهيته، وهو ما يُوجب عليها تقديم تلك الخدمات بالموصفات القياسية وفق معايير الجودة. وعلى الرغم من ازدياد أعداد الجامعات إلا أن هذه الزيادة، وهذا التوسع ارتبط بانخفاض مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب (Alexandris et al, 2008). وفي هذا السياق أشار (عاشور والعبادلة، ٢٠٠٧) إلى أنه على الرغم من أهمية الخدمات التعليمية وانتشارها على مستوى العالم إلا أن الأبحاث والدراسات التي تناولت جودة الخدمات التعليمية بالجامعات تعتبر قليلة مقارنة بالخدمات بالأنشطة الأخرى. وقد دفعت النجاحات في تطبيق معايير الجودة بتلك الجامعات جامعاتٍ أخرى في بريطانيا وأستراليا إلى الاستعانة بالتجارب

الأمريكية وذلك بمراعاة اختلاف البيئات المحلية لهذه الدول (Matthen, 2008).

وتتداخل مؤشرات الأداء للمزايا التنافسية في التعليم العالي، وتتضمن مستويات رئيسة تضم الطالب، والموظف، والمؤسسة، حيث تتبع الميزة التنافسية بالنسبة للمؤسسات التعليم العالي من الاستخدام الفعال والكفاء للموارد الملموسة وغير الملموسة التي لها حاجة لدعم عمليات التعليم والتعلم (Huang et.al, 2010)، وقد ساهمت حدة المنافسة بين المؤسسات الجامعية على الصعيد الدولي في إلحاق الدارسين بها في زيادة أهميتها (Elliot & Healy, 2001)، وبصفة خاصة مع كثرة المتسربين قبل اكتمال دراسة البرامج بتلك الجامعات (Schertzer, C. & Schertzer, S., 2004).

ويرى Parasuraman et al أنه توجد عشر معايير يتم الاعتماد عليها؛ لتحديد جودة الخدمة التي ينشدها المستفيد، وإن تفاوتت في أهميتها، وهي: الاعتمادية، والملموسة، والمصادقية (الثقة)، وتفهم حاجات المستهلك، والاتصال، والأمان (الضمان)، والتمكين، وسهولة الحصول على الخدمة، والاستجابة، والتعاطف. وقد اختار Berry and Parasuraman خمساً من تلك الأبعاد لقياس الجودة المقدمة والمعروفة بنموذج SERVQUAL، وهي الجوانب المادية (الملموسة)، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف.

والفجوات الخمس للنموذج يقيس بعضها توقعات العملاء والبعض الآخر يقيس إدراك العملاء؛ ليتسنى تحديد الفجوة بينهما، والتي تمثل جودة الخدمة والمعروفة بالفرق بين التوقعات والأداء بالمعادلة التالية:

جودة الخدمة (Service Quality) (Q) = التوقعات (Expectation) (E)

– الإدراك (Perception) (P).

ويتضمن نموذج الفجوات أربعاً من الفجوات تتعلق بمقدم الخدمة Provider Gaps، والخامسة تتعلق بالعميل (Michael etal, 2001)، وهذه الفجوات الخمس كما يلي:

١- فجوة البحث: وهي قيمة الفرق بين توقعات العميل لجودة الخدمة، وإدراك الإدارة لهذه التوقعات، وتفيد تلك الفجوة في التوصل إلى عدم مقدرة الإدارة في التوصل لمعرفة ما يحتاجه العميل بالتحديد، وكيف ينبغي تصميم الخدمة المطلوبة، وكذلك الخدمات المساندة التي يطلبها العميل وعلى الإدارة أن تستوفيها؟ وكذلك وجهة نظر العميل في الجودة السليمة (فراس، ٢٠٠٦).

٢- فجوة التصميم: وهي تمثل الفرق بين إدراك الإدارة لتوقعات العملاء، وقدرة الإدارة على ترجمة هذا الإدراك إلى معايير، وبوجود تلك الفجوة يدل على انخفاض قدرة الإدارة على تلبية ما تدرکه من توقعات العملاء.

٣- فجوة التقديم: وهي تمثل الفرق بين المواصفات المحددة للجودة من قبل الإدارة، والأداء الفعلي، وتنتج تلك الفجوة بسبب انخفاض مستوى مهارة مقدمي الخدمة وكفاءتهم عن تقديم المواصفات التي تدرکهها الإدارة للجودة وقد يعود ذلك لأعباء وظيفية أو نقص في التدريب، أو انخفاض مستوى الانتماء للمنظمة، أو نظام الرقابة أو مستوى التقنيات في المنظمة.

٤- فجوة الاتصال: وهي تمثل الفرق بين جودة الخدمة المقدمة للعميل، والجودة التي وعدت بها الإدارة من خلال الاتصالات التسويقية، وقد يكون ذلك بالمبالغة في الوعود أو سوء نظام الاتصالات التسويقية.

٥- الفجوة الحقيقية، وهي محصلة الفجوات الأربعة، ومن ثم فهي تكون نتيجة وجود بعض أو كل الفجوات سالفة الذكر ومن ثم فهي دالة لتلك الفجوات الأربع.

ويرى البعض أن أكثر المقاييس استخداماً لجودة الخدمة هي التي تعتمد على نموذج الفجوة (SERVEQUAL)، وإن كانت لا تتاسب جميع الخدمات (Green, 2006)، فأبعاد جودة الخدمات تختلف باختلاف القطاعات والمجالات، ونوعية الخدمة المقدمة، وثقافة البلدان، فضلاً عن اختلاف مقدمي الخدمة (Sultan & Wong, 2010)، كما نال هذا المقياس انتقادات أخرى تم تناولها من قبل المهتمين بهذا المجال مثل (Carman, 1990, Babakus and Boller, 1992, Cornin and Taylor, 1992, Teas, 1993) الذين أكدوا أن الاعتماد على مقارنة التوقعات بالأداء الفعلي أمر يؤثر على كفاءة استخدام مقياس الفجوة SERVEQUAL، وأن نموذج الفجوة يصلح فقط لقياس جودة الخدمة في حالات التأكد التام - من قبل مستخدم الخدمة- بشأن خصائص الخدمة (Babakus & Mangold, 1992).

وظهرت انتقادات موجهة لمقياس SERVEQUAL بينها (Cornin and Taylor, 1992) حيث قاما بتطوير مقياس بديل، وأطلق عليه اسم SERVPERF والذي يستخدم ذات أبعاد مقياس SERVEQUAL، وتم تطبيق الدراسة في أربع قطاعات خدمية، وهي: المصارف، وقطاع تنظيف الملابس، ومطاعم الوجبات السريعة، ومراكز الأمراض المعدية (Sousa, 2014)، وتم إجراء أربعة نماذج وهي (Seck, 2009):

- جودة الخدمة = الأداء - التوقعات.
- جودة الخدمة = (الأداء - التوقعات) X الأهمية النسبية.

- جودة الخدمة = الأداء.
 - جودة الخدمة = الأداء X الأهمية النسبية.
- كما أثبت مقياس أفضلية مقارنة مقياس SERVEQUAL في قياس جودة الخدمات وخاصة فيما يتعلق بسهولة التطبيق وبساطة القياس (Ahmadi & Bidarpoor, 2011)، وقد توجه عدد من الباحثين إلى استخدام نموذج SERVPERF في مجالات جودة الخدمة، ويعتمد هذا المقياس SERVPERF على ذات الأبعاد الخمس الأساسية لقياس وتقييم جودة الخدمات (Calvo- Porral et al, 2013)، ومن الدراسات التي تناولت تطبيق نموذج SERVPERF في مجال التعليم العالي:
- (Ahmadi & Bidarpoor, 2011), (Zhou,2004), (Kekale,2002), (Brady, Cornin & Brand, 2002), (Jain & Gupta, 2004)
- ووفقاً لما سبق الإشارة إليه فإنه من خلال مراعاة المقاييس الحديثة لجودة الخدمة ومجالات تطبيقها يتبين أن تطبيق تلك النماذج في قياس جودة الخدمة في التعليم العالي بجامعة ناشئة يستحق الدراسة، وعليه يمكن صياغة مشكلة البحث في الأسئلة التالية:
- إلى أي مدى تتوافر أبعاد جودة الخدمات الطلابية في المرحلة الجامعية من خلال مقياس SERVQUAL؟
 - إلى أي مدى تتوافر أبعاد جودة الخدمات الطلابية في المرحلة الجامعية من خلال مقياس SERVPERF؟
 - ما مدى تغير أبعاد جودة الخدمات الطلابية في المرحلة الجامعية من خلال مقياسي SERVQUAL و SERVPERF بمراعاة أهمية أبعاد الخدمة لدى الطلاب؟

- ما مدى وجود فروق جوهرية بين جودة الخدمات الطلابية وفقاً لخصائص الطلاب؟

أهمية الدراسة:

تتضح أهمية الدراسة من خلال ما يلي:

- ١- تساهم الدراسة على المستوى العملي من خلال توصيات للتغلب على معظم المعوقات التي تواجه الجامعات بدراسة وتحليل الفجوة بين متطلبات الطلاب والواقع الفعلي المقدم لهم، وبالتالي يمكن وضع استراتيجية لسد الفجوة وتحقيق التميز في جودة الخدمات التعليمية المقدمة، ومن ثم تزيد من مهارات الخريجين.
- ٢- التوجه نحو الاهتمام بالجودة سيما في مجال التعليم يزيد من درجة الإشباع والرضا لدى المجتمع ومؤسساته.
- ٣- يساهم البحث في التوصل لتشخيص واقع أبعاد الجودة التي تستحق مزيداً من الاهتمام لتحسين مستوى الأداء في مؤسسات التعليم.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- ١- الوقوف على مستوى جودة خدمات الجامعة المقدمة للطلاب في إحدى الجامعات الناشئة.
- ٢- تحديد مدى وجود تباينات في إدراكات الطلاب وفقاً لخصائصهم حول جودة الخدمات المقدمة لهم.
- ٣- تحليل جودة الخدمات المقدمة للطلاب بصفة عامة ووفقاً لأبعادها المختلفة، مما يفيد في عمل دراسات لاحقة لها.

فروض الدراسة:

حتى يتم تحقيق أهداف الدراسة يتم وضع فرضيين أساسيين كما يلي:
الفرض الأساسي الأول: "توجد فروق جوهرية بين توقعات الطلاب وإدراكاتهم لأبعاد جودة الخدمات الطلابية المقدمة".
الفرض الأساسي الثاني: "توجد فروق معنوية بين أبعاد جودة الخدمة وفقاً لخصائص الطلاب".

مصطلحات البحث:**الجودة:**

تعني كلمة الجودة في قاموس أكسفورد النوعية أو الخاصية (Oxford, 2006)، والنوعية إما جيدة أو رديئة، أي ذات جودة عالية أو منخفضة، والجودة حسب قاموس (Business Dictionary) هي القدرة على التميز وخلو المنتج أو الخدمة من أي عيوب أو قصور من خلال الالتزام الكامل بالمعايير التي تحقق اتساق المنتج أو الخدمة من أجل تلبية متطلبات العملاء أو مستخدم معين¹. ومن الناحية الاصطلاحية فكلمة (Quality) مشتقة من الكلمة اللاتينية (Qualities) والتي يُقصد بها طبيعة الشيء ودرجة صلاحيته، وهي لا تعني الأفضل أو الأحسن دوماً، وإنما هي مفهوم نسبي يختلف معناها باختلاف جهة الاستفادة منها (سواء كان المستفيد: المصمم أو المؤسسة أو المجتمع ... إلخ). وعرفها رينهارت على أنها: مجموعة الخصائص النوعية

¹Quality._Available

on :<http://www.businessdictionary.com/definition/quality.html>

_ . Accessed on: 17/11/2013.

لمنتج ما أو خدمة تُرضي احتياجات المستهلك (المستفيد) ورغباته (Rinehart, 1993).

جودة الخدمة:

ذكر (Wilson et al, 2008) أن العميل ينظر للجودة من خلال جوانب ثلاثة: أولها الجانب الفني أو التقني الذي يشير للأنشطة والإجراءات، وكذلك التقنيات الموجودة المقدم عن طريقها الخدمة المتاحة، وتظهر أثرها في مدى الدقة والسرعة والمنطقية من الأداء والتسلسل، وبالتالي فهي تنعكس على اتجاهات العميل نحو الخدمة، وثانيها الجانب الوظيفي ويهتم بآلية أداء الخدمة من مقدميها لدى الجهة، مما يؤثر على مدى ارتياح العميل، من قبل العاملين الذين يمثلون الجهة مقدمة الخدمة من خلال مهاراتهم وصدق وعودهم ومبادرتهم نحو المساعدة، وثالثها الجانب البيئي أو محيط تقديم الخدمة حيث يتم التفاعل من خلالها بين الموظفين مقدمي الخدمة والعميل وهي تشير للجانب الملموس مثل المباني والآلات والتجهيزات التي تستخدم لإنجاز وتقديم الخدمة للعميل.

وتوجد تعريفات عدة لجودة الخدمة، ومنها: "إدراك الزبون لمدى تلبية الخدمة لتوقعاته أو تجاوز تلك التوقعات" (Ming, 2006).

ويمكن بيان معنى الخدمة المدركة من خلال الإشارة إلى الفرق بين معنى جودة الخدمة ورضا العميل Service Offering والذي يكون مبنياً على سلسلة من الخبرات السابقة للتقييم، وهذا مفاده أن الجودة تكون أقل ديناميكية مقارنةً بالرضا والذي يعد الناتج النهائي للتقييم الذي يجريه العميل لعملية تبادل معينة.

الفجوة بين التوقعات والمدركات:

تُعرف تلك الفجوة بالفرق بين ما كان متوقعاً من الخدمة والمدرك منها في الوقت الحالي، وقياسها بالدراسة الحالية بالفرق بين إدراك الطلاب وتوقعاتهم بالاسترشاد بمقياس باراشورامان وزملائه؛ ليناسب قياس عملية الخدمة التعليمية بالجامعة (Kay & Sei 2004).

الدراسات ذات الصلة:

أولاً: الدراسات العربية:

هدفت دراسة (إسماعيل وعبد العزيز، ٢٠١٧) إلى قياس مستوى أبعاد الخدمات من وجهة نظر الزبائن المقدمة من مؤسسة الخدمات الهاتفية النقالية "موبيليس" بالاعتماد على مقياس SERVPERF بأبعاده الخمس (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، بالإضافة إلى بُعد سادس وهو (التواصل). وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لجودة الخدمات المقدمة لدى الزبائن، بالإضافة إلى وجود اختلافات في مستوى الأبعاد الستة لجودة الخدمة.

وهدفت دراسة (أبو عيد وعبدالقادر، ٢٠١٦) إلى تقييم جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية باستخدام مقياس SERVPERF من وجهة نظر المراجعين والمرضى، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الخدمة متوسطة في كافة مجالات الخدمة.

وهدفت دراسة (الزهراني، ٢٠١٠) إلى بحث مدى وجود فجوة بين توقعات جهات التوظيف لمظاهر جودة الخدمة التعليمية وبين إدراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة التعليمية المقدمة إليهم من عدمه، وبحث قدرة مقياس الإدراكات/التوقعات SERVQUAL على تفسير التباين في الجودة الكلية

المدركة للخدمة التعليمية من جانب جهات التوظيف، والتوصل إلي دليل عملي للأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر جهات التوظيف حتى يمكن وضع البرامج الخاصة بتحسين الجودة الشاملة لهذه الخدمة. وبينت النتائج قدرة المقياس المستخدم على بيان الفجوة ومداهما بينت توقعات ومدركات جهات التوظف للأداء الفعلي لها، والمقياس هو أحد الأدوات الفعالة للمساعدة علي بيان جوانب القصور في مستوى الخدمة التعليمية من وجهة نظر جهات التوظيف، وبالتالي الحكم علي الجودة الكلية للخدمة التعليمية المقدمة لهم. وتوجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراكات جهات التوظيف للأداء الفعلي للخدمة التعليمية وبين توقعاتهم لهذا الأداء وذلك بالنسبة لمختلف مظاهر جودة هذه الخدمة أي على مستوى الأبعاد والعناصر. ووجدت فجوات سلبية لجميع عناصر جودة الأبعاد التي يتكون منها النموذج، وعن أبعاد جودة الخدمة التعليمية فقد جاءت على الترتيب التالي: الاعتمادية، يليها الاستجابة، يليها الأمان، يليها عنصر التعاطف، وأخيراً الجوانب الملموسة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

هدفت دراسة (Frick et al, 2009) إلى توضيح نظرة الدارسين وتعاملهم مع جودة التعليم التي يتم اختبارها في الجامعات، وأثر ذلك على ولائهم، من خلال المسح الإلكتروني متضمناً تقييماً لمقاييس تبحث العلاقة بين جودة خدمة التعليم المقدمة للطلاب وبرضاهم وولائهم. وأسفرت عن وجود علاقة قوية بين جودة التعليم ورضا الطالب، وبتقديم فائدة من الخدمات التعليمية له يزيد من رضاه وولائه.

وأجريت دراسة (Chieh Hsiung Wan, 2009) حول العلاقة بين جودة الخدمة المقدمة ورضا الطلاب بجامعة آسيا، والتي توصلت إلى أن مستوى

الخدمة للطلاب منخفض، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا الطلاب ومستوى جودة الخدمة.

وكانت دراسة (Kek & Tan, 2004) تهدف إلى تطوير نوعية خدمات التعليم العالي وجودتها من خلال برنامج الجودة الشاملة باستخدام نموذج الفجوة بين الإدراكات والتوقعات للطلاب عن مستوى الخدمة المتواجدة في التعليم العالي، وبتطبيق البرنامج اتضح وجود فاعلية في انخفاض مستوى الفجوة عن طريق زيادة فعالية الخدمات الموجهة للطلاب، وكذلك اختفاء كثير من النواقص ومجالات القصور في الخدمة.

وهدفت دراسة (Zafiroopoulos & Vrana, 2008) إلى دراسة وتحليل مرئيات أعضاء هيئة التدريس والطلاب بمؤسسات التعليم العالي باليونان حول جودة الخدمات التعليمية المقدمة، واستخدمت نموذج SERVQUAL، وبينت النتائج الفجوات الموجودة في الخدمات المقدمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس، كما أظهرت النتائج وجود فجوات لدى بعض الطلاب بشأن الجودة المدركة والمتوقعة، وزيادة الفجوات عند أعضاء هيئة التدريس مقارنة بتقييم الطلاب وآرائهم حول الجودة المتوقعة، وبالرغم من ذلك فلم تكن هناك فروق معنوية بشأن التقييم النهائي لجودة الخدمة، كما أن أعضاء هيئة التدريس لديهم توقعات لجودة الخدمة، وفي نفس الوقت يرون أن الخدمات الحالية تعد ذات مستوى جودة مرتفع، وتوقعات الطلاب أقل، وأن الخدمات التعليمية المقدمة يرونها بمستوى جودة متدني، وأرجعت تلك النتائج لأسباب منها اكتساب أعضاء هيئة التدريس لخبرة من التدريب والتعليم والدراسة، أو من خلال العمل في مؤسسات أخرى.

وهدفت دراسة (Singh & Khanjua, 2010) إلى تحديد مفهوم جودة الخدمة، وتم استخدام نموذج SERVQUAL بالتطبيق على عينة من أعضاء هيئة التدريس كعملاء لتحديد الفجوة بين توقعات العملاء والتصورات الفعلية حول جودة الخدمة في التعليم العالي، وأظهرت النتائج الفجوات الرئيسية للتوقعات وتصورات الأعضاء، ومن ثم توصلت الدراسة إلى بناء إطار يفيد في صياغة أولويات أهم المجالات لتضييق الفجوات، ومن ثم يمكن للمؤسسات الجامعية تقييم خمسة أبعاد لجودة الخدمة والوقوف على من مستوى جودة الخدمة المقدمة، وكذلك الأبعاد التي تحتاج إلى تحسين ورفع مستوى الجودة لها، وكذلك التواصل مع أعضاء هيئة التدريس بصفة دائمة لتقييم آرائهم هم لتلك الخدمات لهم، والوقوف على نقاط الضعف بهدف تحسين مستوى الخدمة بالمؤسسة والموظفين وأدائهم بصفة دائمة.

وهدفت دراسة (YU, 2008) إلى قياس رضا مستخدمي الحاسب الآلي ودعمه في بيئة التعليم العالي باستطلاع آراء أعضاء هيئة التدريس والموظفين في إحدى كليات جامعة تكساس الكبرى، من خلال نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة، وبينت النتائج وجود ثلاثة أبعاد لها فروق جوهرية بين الجنسين، وأوصت الدراسة بتكرار هذه الدراسة في غيرها من الكليات أو الجامعات، وتحليلها بطريقة القياس الكمية.

وهدفت دراسة (Griffith & etal, 2004) إلى معرفة اتجاهات الطلاب نحو الخدمات الأمنية في جامعة تكساس الغربية بخصوص الإيذاء والجريمة والاتصال بالأمن داخل الحرم الجامعي، والرضا عن تلك الخدمات بالجامعة، ومدى رضاهم عن السلامة. وأظهرت النتائج رضا الطلاب عن مسؤولي الأمن الجامعي ورأيهم في تدني معدل الجريمة داخل الحرم الجامعي وأن

العدالة هي سمة سائدة للتعامل، وبينوا أن الجامعة تعد أكثر أماناً مقارنةً بالجامعات الأخرى، ولدى رجال الأمن اهتمام بالمجتمع الجامعي، وأنهم لديهم رضا عن التواصل مع الأمن الجامعي.

وهدفت دراسة (Zabed, 2009) الى قياس جودة الخدمات في مكتبة جامعة دكا العامة في بنجلادش باستطلاع آراء مستخدميها من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا بالجامعة باستخدام مقياس SERVQUAL بعد تعديله لقياس الفجوة بين الخدمات المقدمة للمستخدمين والخدمات المتوقعة، وتعد هذه الدراسة الأولى التي تقيس جودة الخدمات التي تقدمها تلك المكتبة، وبينت النتائج وجود اختلاف بين الخدمات المقدمة وبين توقعات المستخدمين منها، وتوقعت الدراسة أنه سيتبعها أبحاث تتناول تقييم جودة الخدمة لدى المكتبات المختلفة في جامعات بنجلادش.

وهدفت دراسة (Sohail,2012) إلى التوصل لقياس رأي المستخدمين لجودة الخدمات المقدمة في مكتبة الجامعة الإسلامية بنبيودلهي، وأسفرت النتائج عن أن رأي المستخدمين عن مستوى جودة الخدمات المقدمة يعتبر جيداً، وأنهم راضين عن تلك الخدمات، وأشارت الدراسة إلى إمكانية استفادة المكتبات الأخرى من الدراسة لتضمنها وصف كفي للتخطيط والتنفيذ والصيانة لنظام إدارة الجودة لتلك المكتبة، بهدف رفع مستوى جودة الخدمة لديها.

وهدفت دراسة اعدھا (Ashok Kumar Sahu, 2007) إلى قياس رأي المستخدمين من الخدمات بجامعة جواهر نهرو، وقدرة الجامعة على تلبية احتياجات المستخدمين، والمتمثلين في أعضاء هيئة التدريس والطلاب الدارسين، وتوصلت النتائج إلى جودة بعض الخدمات المقدمة، وقصور في بعض المجالات وهي: مساعدة الباحثين في تحديد احتياجاتهم من المعلومات وتلبية

تلك الاحتياجات، في بناء ثقة المستفيدين في استخدام نظم استرجاع المعلومات، وأوصت الدراسة بضرورة توفير برنامج متكامل للمعلومات يُبنى على احتياجات وأنشطة المستفيدين من المكتبة، وكذلك توصيات من شأنها ترفع من مستوى الرضا لدى المستفيدين من المكتبة.

وهدفت دراسة (Karunes & Sahney, 2004) للكشف عن مستوى النوعية لنظام التعليم باستخدام نموذج الفجوة بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم في إحدى الجامعات الهندية، وبينت النتائج وجود فجوة سالبة ودالة إحصائياً بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم في المجال المادي والاعتمادية والاستجابة، بينما أظهرت النتائج من جهة أخرى وجود فجوة موجبة ودالة إحصائياً في مستوى الخدمات في مجال السلامة والتعاطف الاجتماعي، وأن وجود فروق في الفجوة بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم في تقدير مستوى الخدمة المقدمة من الجامعة ترجع إلى متغيرات الجنس، والتخصص، والسنة الدراسية لصالح الإناث، والتخصصات العلمية، وطلاب السنة الأولى على الترتيب.

وهدفت دراسة (Fernandes & Lages, 2005) إلى قياس الفجوة بين مدركات وتوقعات طلاب الجامعة للنظام القيمي الشخصي والاجتماعي السائد في المجتمع الجامعي وطبق مقياس الفجوة المطور لقياس جودة وفعالية القيم في الحياة الجامعية، وبينت النتائج أن المقياس فعال في التعرف على القيم السائدة المدركة والمتوقعة من حيث نظام التعليم وأنماط السلوك وعادات الطلاب والعلاقات الاجتماعية بين الطلاب بعضهم البعض، وبينهم وبين أعضاء هيئة التدريس والعاملين، كما تبين عدم وجود فروق جوهرية في مستوى الفجوة بين مدركات وتوقعات الطلاب وفقاً لمتغيري الجنس والتخصص.

التعليق على الدراسات ذات الصلة:

باستقراء الدراسات ذات الصلة السالف عرضها يتبين ما يلي:

- ١- بعض الدراسات ركزت على نوع معين من الخدمات كخدمات الأمن، أو خدمات المكتبات، والبعض تناول الخدمات لفئة طلاب الدراسات العليا، والبعض ركز على أن متلقي الخدمة بالجامعات إما للطلاب أو أعضاء هيئة التدريس أو كلاهما معاً.
- ٢- بعض الدراسات تناولت بحث جودة الخدمة من خلال نموذج SERVQUAL والبعض الآخر استخدم في القياس نموذج SERVPERF.
- ٣- معظم الدراسات التي استخدمت مقياس SERVQUAL (بمقارنة الخدمة المدركة من العملاء بالخدمة السابق توقعها)، أو مقياس SERVPERF (والذي يحتكم إلى الأداء الفعلي للخدمة) استخدمت الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة، دون مراعاة لأهمية أحد الأبعاد على الأبعاد الأخرى.
- ٤- بعض الدراسات تناولت جودة الخدمة في كلية أو مكتبة أو جامعة راسخة أو قديمة.

تفرد الدراسة عن الدراسات ذات الصلة:

في ضوء ما تقدم بيانه بالدراسات السابقة فإن الدراسة الحالية تتميز عن تلك الدراسات بتناولها لجودة الخدمات الطلابية بجميع أبعادها لأحد القطاعات البرمجية وهو الدراسات الإنسانية، وذلك من خلال مقياسي SERVQUAL و SERVPERF وترجيح ودون ترجيح الأبعاد المختلفة للجودة بأهمية البعد من وجهة نظر الطالب؛ بهدف التوصل إلى مجموعة توصيات تصب في اشباع احتياجات الطلاب، ومن ثم ارتفاع مستوى رضاهم عن جامعتهم حتى يتسنى رفع مستوى الأداء، سيما وأن مثل التوصيات الناتجة عن الدراسة يمكنها

المساهمة في توجيه السياسات اللازمة نحو التطوير في البرامج محل التطبيق، كما يمكن أن تستخدم كنواة لدراسات أخرى مكملتها لها في برامج له خصائص مختلفة عن البرامج محل التطبيق.

الدراسة الميدانية:

متغيرات الدراسة:

من خلال الاسترشاد بالمقاييس الواردة ببعض الدراسات منها: (عبد العزيز، ٢٠١٣)، (Tahar, 2008)، (Oliveira & Ferreira, 2009)، (Seck, 2009)، وتم تطوير مقاييس متغيرات أبعاد جودة الخدمة، وأجري تعديل على بعض الصياغات للعبارات الفرعية لكل بُعد، وأضيف مقياس لتحديد الأهمية النسبية لكل بعد، وذلك لقياس جودة الخدمة، ثم أُجري تقييم للاستبانة من أعضاء هيئة التدريس بالبرامج الثلاثة بقطاع الدراسات الإنسانية بجامعة المجمعة محل الدراسة بكلية العلوم والدراسات الإنسانية برماح، وهي إدارة الأعمال واللغة الإنجليزية والدراسات الإسلامية.

منهجية البحث:

يتم اتباع المنهج العلمي المعاصر بشقيه الاستقرائي والاستنباطي، وذلك كما يلي:

١- الأسلوب الاستقرائي: حيث يتم الاطلاع المكتبي والالكتروني على الكتب والدوريات والرسائل العلمية حتى تكون ركيزة يستند إليها الباحث في تكوين فكرة عن الخلفية النظرية الخاصة بمفهوم وأبعاد المناخ التنظيمي، والفعالية التنظيمية كأحد صور الاتجاهات الحديثة للموارد البشرية وما يمكن أن يستتبعه تطور في مستوى أداء الموظفين، كذلك التعرف على ما

قد تم من دراسات تتعلق بهذا الموضوع، بالإضافة إلى الاطلاع على ما يستحدث في هذا المجال.

٢- الأسلوب التطبيقي: حيث يتم استخدام قائمة الاستقصاء لتجميع البيانات، والموجهة عبر تقنيات تطبيقات جوجل Google Apps لموظفي بلديات منطقة الرياض لقياس اتجاهاتهم نحو متغيرات الدراسة من خلال مقياس ليكرت Likert Scale، حيث يُطلب من المستقصي منه الإشارة إلى مدى موافقته أو عدم موافقته على كل جملة من الجمل التي يتكون منها المقياس، وذلك من خلال مجموعة من العبارات الوصفية أو افق تماماً، أو افق، محايد، لا أو افق، لا أو افق مطلقاً (Kotler & Amstrong, 1996)، ثم رصد الردود وتفرغها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS (Statistical package for social sciences) أو "الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية"، وذلك لإجراء التحليل الإحصائي وذلك كما يلي:

- استخدام معامل ألفا كرونباخ للتحقق من درجة الصدق والثبات لمحتويات الاستبانة.
- استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي Descriptive Statistical Measures لتنظيم وتلخيص البيانات مثل المتوسط، والانحراف المعياري، والنسب المئوية للتعرف على خصائص مفردات العينة والتعرف على مستوى التحقق لأبعاد جودة الخدمة.
- استخدام تحليل التباين ANOVA واختبار حسن المطابقة (كا^٢) (Chi Square)، لبحث مدي صحة فروض الدراسة.

مجتمع البحث وخصائص مفردات عينة الدراسة:

تم اختيار برامج قطاع العلوم والدراسات الإنسانية بكلية رماح والتي بها ثلاث برامج متنوعة في التخصص وذلك من بين أربع كليات بجامعة المجمعة تمثل قطاع العلوم الإنسانية وتضم تلك التخصصات: إدارة الأعمال، والدراسات الإسلامية، واللغة الإنجليزية، وقد بلغ عدد المسجلين في تلك البرامج بعد استبعاد غير المنتظمين في الحضور بالأسابيع الثلاث الأولى بالفصل الدراسي من واقع سجلات القبول والتسجيل بالكلية خلال العام الدراسي (١٤٣٩/٣٨هـ الموافق ٢٠١٧/٢٠١٨م) ١٠٥١ طالب بفرعي الطلاب والطالبات. وتم احتساب حجم العينة المستهدفة من خلال المعادلة التالية؛

$$n^* = n / (1 + n / N)$$

حيث:

n*: حجم العينة بعد التصحيح

n: حجم العينة في المجتمع الكبير الحجم وتقدر بواقع ٣٨٤ مفردة^١.

N = حجم المجتمع

وبهذه المعادلة يكون حجم العينة بواقع ٢٨١، وتحسبا لوجود أخطاء في تعبئة الاستبيان تم استهداف ٣٠٠ مفردة، وبلغ عدد الردود الصالحة للتحليل

$$n = \frac{z^2 L(1-L)}{d^2} \text{ : طبقاً للمعادلة: }^1$$

حيث:

z: التوزيع الطبيعي المعياري وتساوى ١,٩٦ عند معامل ثقة ٩٥%

L: احتمال وجود الظاهرة محل الدراسة في المجتمع وتساوى ٠,٥

d: الخطأ المسموح به ويساوى ٠,٠٥

وبذلك تكون العينة = $2(0,05) / (0,05 \times 0,05 \times 2(1,96)) = 284$ مفردة.

الاحصائي بواقع ٢٨٣ مفردة،، وحيث أن العملية التعليمية تتم بفرعي الطلاب والطالبات بمبني مستقل عن الآخر، وحيث أن الخطة الدراسية للبرامج الثلاثة مكونة من ثمان مستويات، لذلك فقد تم تحديد خصائص العينة من خلال التخصص، والفرع، والمستوى الدراسي، وفيما يلي خصائص مفردات العينة:

جدول (١)

خصائص مفردات عينة الدراسة*

الترتيب	النسبة	العدد	الفئات	الخاصية
١	49.82%	141	إدارة الأعمال	البرنامج الذي ينتمي إليه الطالب
٣	22.26%	63	الدراسات الإسلامية	
٢	27.92%	79	اللغة الانجليزية	
	100.00%	283	إجمالي	
١	34.98%	99	المستوى الأول	المستوى الدراسي الذي ينتمي إليه الطالب
٨	5.30%	15	المستوى الثاني	
٢	14.49%	41	المستوى الثالث	
٥	7.77%	22	المستوى الرابع	
٦	6.71%	19	المستوى الخامس	
٤	11.31%	32	المستوى السادس	
٧	6.01%	17	المستوى السابع	
٣	13.43%	38	المستوى الثامن	
	100.00%	283	الإجمالي	
٢	31.45%	89	الطلاب	الفرع الذي ينتمي إليه
١	68.55%	194	الطالبات	
	100.00%	283	إجمالي	

*المصدر: من إعداد الباحث وفق نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من الجدول السابق أنه يمكن تصنيف مفردات العينة وفقاً لخصائصهم الشخصية والوظيفية كما يلي:

- ١- بخصوص البرنامج الذي ينتمي إليه الطالب: فقد جاء أغلب مفردات العينة من برنامج إدارة الأعمال، حيث بلغ عددهم ١٤١ طالباً، وهو ما يعادل نسبة ٤٩,٨٢% من حجم العينة، يليه في الترتيب برنامج الدراسات الإسلامية، حيث بلغ عددهم بمفردات العينة بواقع ٧٩ طالباً أي بنسبة ٢٧,٩٢%، وجاء برنامج اللغة الإنجليزية أقل البرامج تمثيلاً، حيث بلغ عدد مفرداته ٦٣ طالباً أي بنسبة ٢٢,٢٦% من إجمالي مفردات العينة.
- ٢- بخصوص المستوى الدراسي الذي ينتمي إليه الطالب: فقد جاء أعلاها تمثيلاً في مفردات العينة المستوى الأول حيث بلغ عددهم ٩٩ طالباً بنسبة ٣٤,٩٨% من حجم العينة الإجمالي، يليه المستوى الثالث والذي بلغ عدد المفردات منه بواقع ٤١ طالباً والذي يمثل ١٤,٤٩% من إجمالي مفردات العينة، يليه المستوى الثامن والذي جاء عدد المفردات منه بواقع ٣٨ طالباً والذي يمثل نسبة ١٣,٤٣% من إجمالي مفردات العينة، يليه المستوى السادس ١٩ طالباً والذي يمثل نسبة ١١,٨% من إجمالي مفردات العينة، ثم المستوى الرابع حيث جاء به ١٣ طالباً والذي يمثل نسبة ٨,١% من إجمالي مفردات العينة، ثم المستوى الخامس والذي جاء منه ١١ طالباً أي بنسبة ٦,٨% من إجمالي مفردات العينة، يليه المستوى السابع والذي جاء منه ١٠ طالب أي بنسبة ٦,٢% من إجمالي مفردات العينة، في حين جاء أقل المستويات تمثيلاً بالعينة هو المستوى الثاني والذي جاء به ٨ طالب والذي يمثل نسبة ٥,٠% من إجمالي مفردات العينة.

٣- بخصوص الفرع الذي ينتمي إليه: فقد جاء فرع الطالبات منه التمثيل الأعلى للعينة حيث جاء منه ١١٦ طالبة أي بنسبة ٧٢,٠% من مفردات العينة، أما فرع الطلاب فقد كان منه التمثيل الأقل للعينة حيث جاء منه ٤٥ طالباً والذي يعادل نسبة ٢٨,٠% من مفردات العينة.

مقياس الثبات لمتغيرات الدراسة:

ويتم التحقق من درجة ثبات المتغيرات باستخدام معامل ألفا كرونباخ لبيان معامل الارتباط بين كل فقرة في مجال أو بُعد من أبعاد جودة الخدمة بالتقدير الإجمالي لذلك البعد، وقد تم استخدام هذا الأسلوب باعتباره أكثر أساليب تحليل الاعتمادية دلالةً في تقييم درجة الاتساق الداخلي بين محتويات أو بنود المقياس الخاضع للاختبار، وفي تحديد مدى تمثيل محتويات أو بنود المقياس للبنية الأساسية المطلوب قياسها وليس شيئاً آخر، ووفقاً لما ذكره (إدريس، ٢٠٠٣: ٤٢٣) من وجود شبه اتفاق بين الباحثين على أن معامل ألفا لتقييم الثقة والثبات الذي يتراوح بين ٠,٥، ٠,٦، يعتبر كافياً ومقبولاً، وأنه إذا بلغت قيمته ٠,٨ فيعتبر وصل إلى مستوى ممتاز من الثقة والثبات في المقياس^١.

(1) إدريس: ثابت عبد الرحمن (٢٠٠٢/٢٠٠٣)، بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الدار الجامعية، الإسكندرية.

جدول (٢)

قيمة ألفا كرونباخ لأبعاد جودة الخدمة المتوقعة والمدركة

أبعاد جودة الخدمة	المجموعة (رمز المجموعة)	المتغيرات الفرعية	قيمة ألفا كرونباخ
الجوانب المادية (الملموسية)	الملموسية المتوقعة (X11)	8	0.918
	الملموسية المدركة (X12)	8	0.936
الاعتمادية	الاعتمادية المتوقعة (X31)	6	0.901
	الاعتمادية المدركة (X12)	6	0.898
الاستجابة	الاستجابة المتوقعة (X31)	9	0.953
	الاستجابة المدركة (X32)	9	0.963
الثقة والأمان	الثقة والأمان المتوقع (X41)	5	0.939
	الثقة والأمان المدرك (X42)	5	0.935
التعاطف	التعاطف المتوقع (X51)	4	0.950
	التعاطف المدرك (X52)	4	0.934

يتضح من الجدول السابق أن درجة الثبات بين الفقرات أو المقاييس الفرعية الممثلة للمجموعة (الأبعاد) التي تتدرج تحتها تتراوح ما بين ٠,٨٩٨ و ٠,٩٦٣، وهي تُعد قيم مرتفعة، وهو ما يزيد من درجة الموثوقية في تمثيل الفقرات لمتغيرات الدراسة.

وبينت النتائج أن مقياس ألفا كرونباخ بين كل بُعد من أبعاد جودة الخدمة سواء المدركة أو المتوقعة محور وفقراته أو متغيراته الفرعية فكانت على النحو التالي:

١- أن العلاقة بين كل فقرة من محور الملموسية المتوقعة (X11) والتقدير الإجمالي له يتراوح ما بين ٠,٩١٦ لمتغير X111، ٠,٩ لمتغير X141،

- ومن ثم فهو يُعد مرتفعاً، ويزيد من درجة الموثوقية في تمثيل الفقرات لمتغير الملموسية المتوقعة.
- ٢- أن العلاقة بين كل فقرة من محور الملموسية المدركة (X12) والتقدير الإجمالي له يتراوح ما بين ٠,٩٣٢ لمتغير X182، 0.925 لمتغير X142، وهو يُعد مرتفعاً ويزيد من درجة الموثوقية في تمثيل الفقرات لمتغير الملموسية المدركة.
- ٣- أن العلاقة بين كل فقرة من محور الاعتمادية المتوقعة (X21) والتقدير الإجمالي له يتراوح ما بين 0.888 لمتغير X211، 0.875 لمتغير X261، وهو يُعد مرتفعاً ويزيد من درجة الموثوقية في تمثيل الفقرات لمتغير الاعتمادية المتوقعة.
- ٤- أن العلاقة بين كل فقرة من محور الاعتمادية المدركة (X22) والتقدير الإجمالي له يتراوح ما بين ٠,٨٩ لمتغير X232، ٠,٨٧ لمتغير X262، وهو يُعد مرتفعاً ويزيد من درجة الموثوقية في تمثيل الفقرات لمتغير الاعتمادية المدركة.
- ٥- أن العلاقة بين كل فقرة من محور الاستجابة المتوقعة (X31) والتقدير الإجمالي له يتراوح ما بين ٠,٩٥١ لمتغير X311، ٠,٩٤٦ لمتغيرات X331، X361، X381، وعلى ذلك فهو يُعد مرتفعاً ويزيد من درجة الموثوقية في تمثيل الفقرات لمتغير الاستجابة المتوقعة.
- ٦- أن العلاقة بين كل فقرة من محور الاستجابة المدركة (X32) والتقدير الإجمالي له يتراوح ما بين 0.964 لمتغير X352، 0.955 لمتغير X362، ومن ثم يُعتبر مرتفعاً ويزيد من درجة الموثوقية في تمثيل الفقرات لمتغير الاستجابة المدركة.

٧- أن العلاقة بين كل فقرة من محور الثقة والأمان المتوقع (X41) والتقدير الإجمالي له يتراوح ما بين 0.927 لمتغير X421، 0.923 لمتغير X451، وهو يُعد مرتفعاً ويزيد من درجة الموثوقية في تمثيل الفقرات لمتغير الثقة والأمان المتوقع.

٨- أن العلاقة بين كل فقرة من محور الثقة والأمان المدرك (X42) والتقدير الإجمالي له يتراوح ما بين 0.929 لمتغير X412، 0.916 لمتغير X452، وهو يُعد مرتفعاً ويزيد من درجة الموثوقية في تمثيل الفقرات لمتغير الثقة والأمان المدرك.

٩- أن العلاقة بين كل فقرة من محور التعاطف المتوقع (X51) والتقدير الإجمالي له يتراوح ما بين 0.944 لمتغير X541، 0.921 لمتغير X521، وبالتالي فيُعد مرتفعاً ويزيد من درجة الموثوقية في تمثيل الفقرات لمتغير التعاطف المتوقع.

١٠- أن العلاقة بين كل فقرة من محور التعاطف المدرك (X52) والتقدير الإجمالي له يتراوح ما بين 0.923 لمتغير X522، 0.904 لمتغير X53، وبالتالي فهو يُعد مرتفعاً ويزيد من درجة الموثوقية في تمثيل الفقرات لمتغير التعاطف المدرك.

توافر أبعاد جودة الخدمة ومتغيراتها الفرعية وأهميتها النسبية وانحرافها المعياري

البُعد الأول: الجوانب المادية (الملموسية)

١- أن آراء مفردات العينة حول المتغيرات الفرعية لمحور الملموسية المتوقعة (X11) تفيد توافر ذلك البعد، حيث بلغت قيمته المتوسطة ٣,٨٢، بانحراف معياري ٠,٩١، وعن المتغيرات الفرعية لها فكانت معظم الردود

حول جيد، وممتاز، وهو ما يبدو في ارتفاع متوسط درجة التوافر والتي تراوحت بين ٣,٩٩ لمتغير X111 (يتسم مظهر مباني الكلية بالنظافة والجمال بما يجعله لائقاً لاستقبال الطلاب) بانحراف معياري ١,١٣، وبواقع ٣,٧٢ لمتغير X181 (يتناسب أعداد أعضاء هيئة التدريس مع أعداد الطلاب) بانحراف معياري ١,٢٠.

٢- وبخصوص محور الملموسية المدركة (X12) تفيد ردود العينة أن القيمة المتوسطة لهذا البعد ٣,٦٠، بانحراف معياري ١,٠٦، وعن المتغيرات الفرعية لها فكانت معظم الردود حول جيد، وممتاز، وهو ما يبدو في ارتفاع متوسط درجة التوافر والتي تراوحت بين ٣,٨٩ لمتغير X112 (يتسم مظهر مباني الكلية بالنظافة والجمال بما يجعله لائقاً لاستقبال الطلاب) بانحراف معياري ١,١٦، ٣,٤٢ لمتغير X182 (يتناسب أعداد أعضاء هيئة التدريس مع أعداد الطلاب) بانحراف معياري ١,٣٤، ويلاحظ أن أعلى وأقل متغير للبعدين لم يتغير.

٣- بصفة عامة تزداد قيمة التوقعات عن المدركات للمتغيرات الفرعية لكل بعد، وهو ما انعكس متوسط القيمة للمتوقع مقارنة بالمدرك.

البعد الثاني: الاعتمادية

١- أن آراء مفردات العينة حول المتغيرات الفرعية لمحور الاعتمادية المتوقعة (X21) تفيد توافر ذلك البعد، حيث بلغت قيمته المتوسطة ٣,٥٧، بانحراف معياري ٠,٩٢، وعن المتغيرات الفرعية لها فكانت معظم الردود حول جيد، وممتاز، وهو ما يبدو في ارتفاع متوسط درجة التوافر والتي تراوحت بين ٣,٩٩ لمتغير X211 (يتم تقديم الخدمات التعليمية طبقاً لمواعيد الجدول الدراسي) بانحراف معياري ٠,٩٨، وبواقع ٣,٥٦ لمتغير

X241 (تتوافر الأنشطة الطلابية العلمية والفنية والرياضية وغيرها)

بانحراف معياري ١,٢٢.

٢- وبخصوص محور الاعتمادية المدركة (X22) تفيد ردود العينة أن القيمة

المتوسطة لهذا البعد ٣,٤٨، بانحراف معياري ١,٠٤، وعن المتغيرات

الفرعية لها فكانت معظم الردود حول جيد، وممتاز، وهو ما يبدو في

ارتفاع متوسط درجة التوافر والتي تراوحت بين ٣,٨٣ لمتغير X221 (يتم

تقديم الخدمات التعليمية طبقاً لمواعيد الجدول الدراسي) بانحراف معياري

١,١٧، وبواقع ٣,٠٦ لمتغير X241 (تتوافر الأنشطة الطلابية العلمية

والفنية والرياضية وغيرها) بانحراف معياري ١,٣٣، ويلاحظ أن أعلى

وأقل متغير فرعي للبعد المتوقع هما ذاتهما في البعد المدرك.

٣- بصفة عامة تزداد قيمة التوقعات عن المدركات للمتغيرات الفرعية لكل

بعد، وهو ما انعكس ارتفاع متوسط القيمة للموقع مقارنة بالمدرك.

البعد الثالث: الاستجابة

١- أن آراء مفردات العينة حول المتغيرات الفرعية لمحور الاستجابة

المتوقعة (X31) تفيد توافر ذلك البعد، حيث بلغت قيمته المتوسطة ٣,٧٢،

بانحراف معياري ١,٠٠، وعن المتغيرات الفرعية لها فكانت معظم الردود

حول جيد، وممتاز، وهو ما يبدو في ارتفاع متوسط درجة التوافر والتي

تراوحت بين ٣,٧٨ لمتغير X311 (توجد استجابة من أعضاء هيئة

التدريس ومعاونيهم للطلاب فيما يختص باحتياجاتهم ومشكلاتهم) بانحراف

معياري ١,٠٨، وبواقع ٣,٦٨ لمتغير X381 (تعمل الكلية على رفع

تحسين كافة الموارد اللازمة لأداء العملية التعليمية والأنشطة) بانحراف

معياري ١,١٧.

٢- وبخصوص محور الاستجابة المدركة (X32) تفيد ردود العينة أن القيمة المتوسطة لهذا البعد ٣,٣٤، بانحراف معياري ١,١٧، وعن المتغيرات الفرعية لها فكانت معظم الردود حول جيد، وممتاز، وهو ما يبدو في ارتفاع متوسط درجة التوافر والتي تراوحت بين ٣,٧٨ لمتغير X312 (توجد استجابة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم للطلاب فيما يختص باحتياجاتهم ومشكلاتهم) بانحراف معياري ١,٠٨، وبواقع ٣,٢٠ لمتغير X372 (تقدم الكلية خدماتها بشكل صحيح من أول مرة). بانحراف معياري ١,٤٠، ويلاحظ أن أعلى متغير فرعي للبعد المتوقع هو ذاته في البعد المدرك، أما أقل متغير للبعدين مختلف.

٣- بصفة عامة تتقارب بدرجة كبيرة قيمة التوقعات مع المدركات لكثير من المتغيرات الفرعية، باستثناء عدد من المتغيرات الفرعية التي تسببت في ارتفاع متوسط القيمة للمتوقع مقارنة بالمدرك.

البعد الرابع: الثقة والأمان

١- أن آراء مفردات العينة حول المتغيرات الفرعية لمحور الثقة والأمان المتوقع (X41) تفيد توافر ذلك البعد، حيث بلغت قيمته المتوسطة ٣,٨٢، بانحراف معياري ١,٠٢، وعن المتغيرات الفرعية لها فكانت معظم الردود حول جيد، وممتاز، وهو ما يبدو في ارتفاع متوسط درجة التوافر والتي تراوحت بين ٣,٨٨ لمتغير X411 (يشعر الطلاب بالأمان عند تعاملهم مع كافة الموظفين والأجهزة بالكلية) بانحراف معياري ١,١٦، وبواقع ٣,٧٦ لمتغير X441 (براعى عضو هيئة التدريس أثناء تعلم المقررات على ما تم تناوله بالمناهج الدراسية قبل الجامعة) بانحراف معياري ١,١٣.

- ٢- وبخصوص محور الثقة والأمان المدرك (X42) تفيد ردود العينة أن القيمة المتوسطة لهذا البعد ٣,٥٥، بانحراف معياري ١,١٤، وعن المتغيرات الفرعية لها فكانت معظم الردود حول جيد، وممتاز، وهو ما يبدو في ارتفاع متوسط درجة التوافر والتي تراوحت بين ٣,٦١ لمتغير X432 (يعرف الطلاب بالمهارات الواجب اكتسابها خلال سنوات الكلية) بانحراف معياري ١,٢٢، وبواقع ٣,٤٣ لمتغير X442 (يراعى عضو هيئة التدريس أثناء تعلم المقررات على ما تم تناوله بالمناهج الدراسية قبل الجامعة) بانحراف معياري ١,٣٠، ويلاحظ اختلاف أعلى متغير فرعي للبعد المتوقع عنه في البعد المدرك، أما أقل متغير للبعدين فهو واحد.
- ٣- بصفة عامة تزداد قيمة التوقعات عن المدركات للمتغيرات الفرعية لكل بعد، وهو ما انعكس ارتفاع متوسط القيمة للموقع مقارنة بالمدرك.

البُعد الخامس: التعاطف

- ١- أن آراء مفردات العينة حول المتغيرات الفرعية لمحور التعاطف المتوقع (X51) تفيد توافر ذلك البعد، حيث بلغت قيمته المتوسطة ٣,٦٦، بانحراف معياري ١,١٩، وعن المتغيرات الفرعية لها فكانت معظم الردود حول جيد، وممتاز، وهو ما يبدو في ارتفاع متوسط درجة التوافر والتي تراوحت بين ٣,٧٠ لمتغير X541 (تهتم ادارة الكلية بعمل تغذية راجعة لخدماتها باستطلاع آراء الطلاب والمؤسسات التي يلتحق بها الخريجون) بانحراف معياري ١,٢٧، وبواقع ٣,٦٣ لمتغير X511 (توفر الكلية المناخ الملائم لتحفيز طاقات الطلاب وإبداعاتهم) بانحراف معياري ١,٢٤.
- ٢- وبخصوص محور التعاطف المدرك (X52) تفيد ردود العينة أن القيمة المتوسطة لهذا البعد ٣,٢٥، بانحراف معياري ١,٢٩، وعن المتغيرات

الفرعية لها فكانت معظم الردود حول جيد، وممتاز، وهو ما يبدو في ارتفاع متوسط درجة التوافر والتي تراوحت بين ٣,٢٩ لمتغير X542 (تهتم ادارة الكلية بعمل تغذية راجعة لخدماتها باستطلاع آراء الطلاب والمؤسسات التي يلتحق بها الخريجون) بانحراف معياري ١,٣٦، وبواقع ٣,٢٠ لمتغير X532 (تقوم إدارة الكلية بقياس مدى رضا الطلاب عن خدماتها بشكل دائم) بانحراف معياري ١,٤٦، ويلاحظ اتفاق أعلى متغير فرعي للبعد المتوقع عنه في البعد المدرك، أما أقل متغير للبعدين فهو مختلف.

٣- بصفة عامة تزداد قيمة التوقعات عن المدركات للمتغيرات الفرعية لكل بعد، وهو ما انعكس ارتفاع متوسط القيمة للمتوقع مقارنة بالمدرك.

جدول (٣)

الأهمية النسبية لأبعاد الجودة

الترتيب الأهمية النسبية	متوسط الأهمية النسبية للبعد	أهمية البعد	الرمز
٥	%51.242	الأهمية النسبية لبعد الملموسة	RIX1
٣	%51.615	الأهمية النسبية لبعد الاعتمادية	RIX2
٤	%52.609	الأهمية النسبية لبعد الاستجابة	RIX3
٢	%55.093	الأهمية النسبية لبعد الثقة والأمان	RIX4
١	%56.211	الأهمية النسبية لبعد التعاطف	RIX5

يتضح من الجدول السابق أن أبعاد الجودة تختلف أهميتها النسبية لدى الطلاب بمعنى أنها ليست على ذات مستوى الأهمية للطلاب وأن كانت أهميتها متقاربة بمعنى أن اختلاف أهمية أبعاد جودة الخدمة ليست بفارق كبير عن

بعضها البعض، وقد جاء أكثر الأبعاد أهمية لدى الطلاب هو بعد التعاطف (RIX5) حيث بلغت أهميته بدرجة أهمية 56.211%، يليه بعد الثقة والأمان (RIX4) حيث بلغت درجة أهميته 55.093%، يليه بُعد الاعتمادية (RIX2) حيث بلغت قيمة أهميته بواقع 51.615%، يليه بُعد الاستجابة (RIX3) حيث بلغت قيمة أهميته بواقع ٥٢,٦٠٩%، وجاء بُعد الجوانب المادية أو الملموسية (RIX1) أقل الأبعاد أهمية بواقع ٥١,٢٤٢%.

جدول (٤)

متوسط وانحراف أبعاد جودة الخدمة المتوقعة والمدركة والفجوة بينهما

الفجوة بين الخمة المتوقعة والمدركة				أبعاد جودة الخدمة المدركة				أبعاد جودة الجودة المتوقعة			
الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط	المتغير أو البعد	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط	المتغير أو البعد	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط	المتغير أو البعد
0.92	5	0.22	Servqual1	1.06	1	3.60	X12	0.91	1	3.82	X11
0.82	3	0.28	Servqual2	1.04	3	3.48	X22	0.92	2	3.76	X21
0.95	2	0.37	Servqual3	1.17	4	3.34	X32	1.00	3	3.72	X31
0.91	4	0.27	Servqual4	1.14	2	3.55	X42	1.02	1	3.82	X41
1.16	1	0.41	Servqual5	1.29	5	3.25	X52	1.19	4	3.66	X51
4.25		1.55	Gservqual	5.27		17.22	Gservperf	4.68		18.77	GExpectation

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١- بشأن ترتيب أبعاد جودة الخدمة المتوقعة فكان بُعدي الملموسية المتوقعة (X11) والثقة والأمان (X14) جاء في المرتبة الأولى بأعلى قيمة متوسطة بواقع ٣,٨٢ بانحراف معياري ١,٠٦، ١,٠٢ على التوالي، يليهما الاعتمادية المتوقعة (X21) بقيمة ٣,٧٦ وبانحراف معياري ٠,٩٢، ثم الاستجابة المتوقعة (X31) بقيمة ٣,٧٢ بانحراف معياري ١,٠٠، وأخيراً جاء بُعد التعاطف المتوقع (X51) بقيمة متوسطة ٣,٦٦ بانحراف معياري ١,١٩.

٢- وعن ترتيب أبعاد جودة الخدمة المدركة فكانت الملموسية المدركة (X12) هي صاحبة أعلى قيمة متوسطة بواقع ٣,٦٠ بانحراف معياري ١,٠٦، يليها الثقة والأمان المدرك (X42) بقيمة ٣,٥٥ وبانحراف معياري ١,١٤، ثم الاعتمادية المدركة (X22) بقيمة ٣,٤٨ وبانحراف معياري ١,٠٤، ثم الاستجابة المدركة (X32) بقيمة ٣,٣٤ بانحراف معياري ١,١٧، وأخيراً التعاطف المدرك (X52) بقيمة ٣,٢٥ بانحراف معياري ١,٢٩.

٣- وعن الفجوة بين المتوقع والمدرك Servqual فقد جاءت Servqual5 (فجوة التعاطف) هي الترتيب الأول بقيمة ٠,٤١ بانحراف معياري ١,١٦، يليها Servqual3 (فجوة الاستجابة) بقيمة ٠,٣٧ بانحراف معياري ٠,٩٥، يليها Servqual2 (فجوة الاعتمادية) بقيمة ٠,٢٨ بانحراف معياري ٠,٨٢، يليها Servqual4 (فجوة الثقة والأمان) بقيمة ٠,٢٧ بانحراف معياري ٠,٩١، وأخيراً Servqual1 (فجوة الملموسية) والتي بلغت ٠,٢٢ بانحراف معياري ٠,٩٢.

جدول (٥)

متوسط وانحراف أبعاد نموذجي SERVQUAL و SERVPERF المرجحين بالأهمية النسبية

جودة الخدمة المدركة المرجحة بالأهمية النسبية				الفجوة بين الخدمة المتوقعة والمدركة المرجحة بالأهمية النسبية			
الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط	المتغير أو البعد	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط	المتغير أو البعد
0.27	3	0.69	RServperf1	0.19	4	0.05	RServqual1
0.24	4	0.67	RServperf2	0.16	3	0.06	RServqual2
0.28	5	0.67	RServperf3	0.19	2	0.06	RServqual3
0.29	1	0.74	RServperf4	0.18	5	0.04	RServqual4
0.40	2	0.70	RServperf5	0.31	1	0.09	RServqual5
1.06		3.47	GRservperf	0.86		0.30	GRservqual

يتضح من الجدول السابق والذي يتعلق بتوزيع الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة بمراعاة ترجيحها بأهمية كل بُعد لدى مفردات العينة، وذلك على النحو التالي:

١- بخصوص الفجوة الخدمة بين المتوقع والمدرّك مرجحة بالأهمية النسبية فقد جاءت RServqual5 (فجوة التعاطف المرجحة) في المرتبة الأولى بواقع ٠,٠٩ بانحراف معياري ٠,٣١، يليها RServqual3 (فجوة الاستجابة المرجحة) بقيمة ٠,٠٦ وبانحراف معياري ٠,١٩، يليها RServqual2 (فجوة الاعتمادية المرجحة) بقيمة ٠,٠٦ بانحراف معياري ٠,١٦، يليها RServqual1 (فجوة الملموسية المرجحة) وقيمتها ٠,٠٥ بانحراف معياري ٠,١٩، وأخيراً RServqual4 (فجوة الثقة والأمان المرجحة) وقيمتها ٠,٠٤ بانحراف معياري ٠,١٨.

٢- بخصوص جودة الخدمة المدركة المرجحة بالأهمية النسبية فقد جاءت RServperf4 (بُعد الثقة والأمان المرجح) بأعلى قيمة وهي ٠,٧٤ بانحراف معياري ٠,٢٩، يليه بُعد RServperf5 (بُعد التعاطف المرجح) بقيمة ٠,٧٠ بانحراف معياري ٠,٤٠، يليه RServperf1 (بُعد الملموسية المرجحة) بقيمة متوسطة ٠,٦٩ بانحراف معياري ٠,٢٧، يليه RServperf2 (بُعد الاعتمادية المرجحة) بقيمة ٠,٦٧ بانحراف معياري ٠,٢٤، وأخيراً جاء RServperf3 (بُعد الاستجابة المرجحة) بقيمة ٠,٦٧ بانحراف معياري ٠,٢٨.

٣- بمقارنة متوسط نتائج مقاييس فجوة الخدمة لنموذج SERVQUAL بعد وقبل الترجيح بالأهمية النسبية لكل بُعد، نجد أن كافة هناك ثبات في ترتيب الثلاثة أبعاد الأولى والأكثر أهمية وهم: RServqual5 (فجوة

التعاطف (المرجحة) في المرتبة الأولى، يليها RServqual3 (فجوة الاستجابة المرجحة)، يليها RServqual2 (فجوة الاعتمادية المرجحة)، وتغيير ترتيب بُعدين فقط هما RServqual1 (فجوة الملموسية المرجحة)، RServqual4 (فجوة الثقة والأمان المرجحة) ليحل كل منهما محل الآخر وإنا كانا في المرتبتين الأخيرتين الرابعة والخامسة. وهذا يدل على أن أخذ الأهمية النسبية لكل متغير في الحساب عند قياس جودة الخدمة بنموذج SERVQUAL قد ترتب عليه تغير طفيف بالنسبة لتقديرات مفردات العينة.

٤- بمقارنة متوسط نتائج مقاييس فجوة الخدمة لنموذج SERVPERF قبل وبعد الترجيح بالأهمية النسبية، نجد أن هناك تغيير جذري في ترتيب كل منها بحيث لم يبق ثمة بُعد واحد في ذات الترتيب بعد الترجيح مثلما كان قبل الترجيح. وهذا يدل على أن أخذ الأهمية النسبية لكل متغير في الحساب عند قياس جودة الخدمة بنموذج SERVPERF وهو الأولى بطبيعة الحال يترتب عليه نتائج مختلفة مقارنة باستخدام النموذج دون مراعاة الأهمية النسبية لكل بُعد.

أختبار فروض الدراسة:

الفرض الأساسي الأول:

يتضح من البيانات المستخرجة من تحليل كلاً حول مدى وجود فروق بين القيمة المتوقعة والقيمة المدركة لأبعاد جودة الخدمات الطلابية كانت كما يلي:

١- بخصوص بُعد الملموسية (X1) توجد فروق جوهرية بين توقعات الطلاب ومدركاتهم لمتغيرين فرعيين هما: (X13) يتناسب اتساع المباني من الداخل مع طبيعة الخدمات المطلوب تقديمها للطلاب، (X18) يتناسب

أعداد أعضاء هيئة التدريس مع أعداد الطلاب)، وكذلك (X1) المتوسط العام لُبُعد الملموسية.

٢- بخصوص بُعد الاعتمادية (X2) توجد فروق جوهرية بين توقعات الطلاب ومدركاتهم لثلاث متغيرات فرعية: X22 (تقدم الكلية معلومات دقيقة عن مواعيد تقديم كافة خدماتها)، X24 (تتوافر الأنشطة الطلابية العلمية والفنية والرياضية وغيرها)، X25 (تتوافر نظم لكيفية التعامل مع مكتبة الكلية)، وكذلك (X2) المتوسط العام لُبُعد الاعتمادية.

٣- بخصوص بُعد الاستجابة (X3) توجد فروق جوهرية بين توقعات الطلاب ومدركاتهم لسبع متغيرات فرعية، أي لجميع المتغيرات الفرعية باستثناء متغيرين لم توجد لهما فروق جوهرية بين المتوقع والمدرک، وهما: X31 (توجد استجابة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم للطلاب فيما يختص باحتياجاتهم ومشكلاتهم)، X33 (تعتبر مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الإدارة)، وكذلك كانت هناك فروق جوهرية لـ (X3) المتوسط العام لُبُعد الاستجابة.

٤- بخصوص بُعد الثقة والأمان (X4) توجد فروق جوهرية بين توقعات الطلاب ومدركاتهم لأربع متغيرات فرعية، أي أنه يوجد متغير فرعي واحد لم تكن هناك فروق جوهرية بخصوصه، وهو X45 (يتم استخدام الأجهزة والمعدات طبقاً لمواعيد الجدول الدراسي). وكذلك لم تكن هناك فروق جوهرية لـ (X4) المتوسط العام لُبُعد الثقة والأمان.

٥- بخصوص بُعد التعاطف (X5) توجد فروق جوهرية بين توقعات الطلاب ومدركاتهم للأربعة متغيرات الفرعية جميعاً، وكذلك كانت هناك فروق جوهرية لـ (X5) المتوسط العام لُبُعد التعاطف.

الفرض الثاني:

ويتم بحث هذا الفرض من خلال مدى وجود الفروق الجوهرية لكل واحد من أبعاد جودة الخدمة بمقياس الفجوة، والأداء المرجحين بالأهمية النسبية لكل منهما، ومن ثم يتم بحث هذا الفرض الأساسي من خلال مجموعة من الفروض الفرعية كما يلي:

أولاً: مدى وجود فروق جوهرية بين متغيرات أبعاد جودة الخدمات الطلابية ١- بشأن الفروق حول التخصص

يتضح من خلال البيانات المستخرجة من التحليل الاحصائي أنه وفقاً لنموذج SERVPERF وفقاً للبرنامج الذي ينتمي إليه الطالب، وكانت كما يلي:

- بخصوص بُعد الملموسية المدركة (X12) توجد فروق جوهرية بين مدركات الطلاب لجودة الخدمة لثلاثة متغيرات فرعية هي: X112 (يتسم مظهر مباني الكلية بالنظافة والجمال بما يجعله لائقاً لاستقبال الطلاب)، X122 (مباني الكلية صالحة لنوعية الخدمات التعليمية المطلوب تقديمها للطلاب)، X162 (تتوافر البنية التحتية للمختبرات والمعامل في كافة الفروع العلمية بما تحتويه أجهزة وأدوات تتناسب مع طبيعة وأهمية جودة المخرجات)، وكذلك X12 (المتوسط العام لبُعد الملموسية المدركة).
- بخصوص بُعد الاعتمادية المدركة (X22) لا توجد فروق جوهرية بين مدركات الطلاب لجودة الخدمة لأي من المتغيرات الفرعية جميعها، وكذلك (X22) المتوسط العام لبُعد الاعتمادية.
- بخصوص بُعد الاستجابة المدركة (X32) لا توجد فروق جوهرية بين مدركات الطلاب لجودة الخدمة لأي من المتغيرات الفرعية جميعها، وكذلك X32 (المتوسط العام لبُعد الاستجابة المدركة).

- بخصوص بُعد الثقة والأمان المدرك (X42) توجد فروق جوهرية بين بين مدركات الطلاب لجودة الخدمة لمتغيرين فرعيين هما: X422 (توجد ثقة متبادلة بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وجميع العاملين بالكلية)، X432 (يعرف الطلاب بالمهارات الواجب اكتسابها خلال سنوات الكلية)، ولا توجد فروق جوهرية بشأن X42 (المتوسط العام لبُعد الثقة والأمان المدرك).
- بخصوص بُعد التعاطف المدرك (X52) لا توجد فروق جوهرية بين بين مدركات الطلاب لجودة الخدمة لأي من المتغيرات الفرعية جميعها، وكذلك X52 (المتوسط العام لبُعد التعاطف المدرك).

٢- بشأن الفروق حول الجنس

- من خلال البيانات المستخرجة من التحليل الاحصائي وفقا لنموذج SERVPERF وفقا للفرع الذي ينتمي إليه الطالب (الجنس)، وكانت كما يلي:
- بخصوص بُعد الملموسية المدركة (X12) توجد فروق جوهرية بين مدركات الطلاب لجودة الخدمة لمتغير فرعي واحد هو: X142 (يوجد لدى الكلية أحدث الوسائل التعليمية المناسبة وأحدث الأجهزة التكنولوجية الملائمة لإعداد خريج القرن الحادي والعشرين)، كما أنه لا توجد فروق جوهرية بشأن X12 (المتوسط العام لبُعد الملموسية المدركة).
 - بخصوص باقي الأبعاد المدركة الأربعة: الاعتمادية المدركة (X22)، والاستجابة المدركة (X32)، الثقة والأمان المدرك (X42)، والتعاطف المدرك (X52) فلا توجد فروق جوهرية بين مدركات الطلاب لجودة الخدمة لأي من المتغيرات الفرعية جميعها، وكذلك المتوسط العام لكل من الأبعاد الأربعة المدركة.

٣- بشأن الفروق حول المستوي الدراسي

يتضح من خلال البيانات المستخرجة من التحليل الاحصائي حول مدى وجود فروق بين أبعاد جودة الخدمات الطلابية وفقاً لنموذج SERVPERF وفقاً للمستوى الذي ينتمي إليه الطالب، وكانت كما يلي:

- بخصوص بُعد الاعتمادية المدركة (X22) فلم توجد فروق جوهرية بين مدركات الطلاب لجودة الخدمة لمتغير فرعي واحد فقط وهو X212 (تقدم الكلية معلومات دقيقة عن مواعيد تقديم كافة خدماتها)، ووجدت فروق جوهرية حول باقي المتغيرات الفرعية، كما وجدت فروق جوهرية بشأن X22 (المتوسط العام لبُعد الاعتمادية المدركة).
- بخصوص باقي الأبعاد المدركة الأربعة: الملموسية المدركة (X12)، والاستجابة المدركة (X32)، الثقة والأمان المدرك (X42)، والتعاطف المدرك (X52) فوجدت فروق جوهرية بين مدركات الطلاب لجودة الخدمة لأي من المتغيرات الفرعية جميعها، وكذلك المتوسط العام لكل من الأبعاد الأربعة المدركة.

ثانياً: مدي وجود فروق جوهرية بين مجمل أبعاد جودة الخدمات الطلابية وفقاً لخصائص العينة

يتبين من نتائج التحليل الاحصائي يتضح ما يلي:

- ١- فيما يتعلق بالجودة المتوقعة: لا توجد فروق جوهرية بين أبعاد جودة الخدمة المتوقعة وفقاً لكافة خصائص مفردات العينة، وهو ما يعني أن الطلاب بصفة إجمالية كانت تتقارب توقعاتهم حول الخدمات المرتقبة بغض النظر عن اختلاف التخصص أو الجنس أو المستوى الدراسي والذي يعكس السن والمستوى الفكري أيضاً.

- ٢- فيما يتعلق بالجودة المدركة: لا توجد فروق جوهرية بين أبعاد جودة الخدمة المدركة وفقاً لنوع البرنامج الذي ينتمي إليه الطالب باستثناء بُعد X12 (المتوسط العام لبُعد الملموسية المدركة). ولا توجد فروق جوهرية لكافة الأبعاد وفقاً للفرع الذي ينتمي إليه (طلاب أو طالبات)، في حين كانت هناك فروق جوهرية بين الأبعاد وفقاً للمستوى الدراسي للطلاب.
- ٣- فيما يتعلق بفجوة جودة الخدمة: لا توجد فروق جوهرية بين أبعاد جودة الخدمة المدركة وفقاً لنوع البرنامج الذي ينتمي إليه الطالب وكذلك الحال وفقاً للفرع الذي ينتمي إليه (طلاب أو طالبات)، في حين كانت هناك فروق جوهرية وفقاً للمستوى الدراسي للطلاب.
- ٤- فيما يتعلق بفجوة جودة الخدمة المرجحة بأهمية الأبعاد: لا توجد فروق جوهرية بين أبعاد جودة الخدمة المدركة وفقاً لنوع البرنامج الذي ينتمي إليه الطالب وكذلك الحال وفقاً للفرع الذي ينتمي إليه (طلاب أو طالبات)، في حين كانت هناك فروق جوهرية وفقاً للمستوى الدراسي للطلاب.
- ٥- فيما يتعلق بالجودة المدركة المرجحة بأهمية الأبعاد: لا توجد فروق جوهرية بين أبعاد جودة الخدمة المدركة وفقاً لنوع البرنامج الذي ينتمي إليه الطالب وكذلك الحال وفقاً للفرع الذي ينتمي إليه (طلاب أو طالبات)، في حين كانت هناك فروق جوهرية وفقاً للمستوى الدراسي للطلاب.

التوصيات:

بناءً على النتائج سالفة الذكر يمكن التوصل لمجموعة من التوصيات، كما

يلي:

التوصيات العملية:

١- وفقاً لما انتهت إليه النتائج من ارتفاع مستوى التوقعات لأبعاد جودة الخدمات مقارنة بما تم إدراكه في الواقع، كما أن اختبارات الفروض بينت أن أبعاد جودة الخدمة المتوقعة كانت أكبر من مستوى الخدمات المدركة التي ينالها الطالب بالفعل، لذلك ينبغي العمل على الوصول ارتفاع مستوى الخدمة المدركة لدى الطالب، وفي الوقت نفسه يتم العمل على إظهار إمكانات الجامعة الحقيقية بشفافية، حتى يتقارب لدى الطلاب مستوى الخدمة المتوقعة مع المدركة.

٢- نظراً للانخفاض النسبي في بعض الأبعاد الخدمة المدركة حيث جاء أقل بعدين هما الاستجابة المدركة والتعاطف المدرك، وهو ما تسبب في ارتفاع الفجوة بين المتوقع والمدرك SERVQUAL لهما، حيث جاءت SERVQUAL5 (فجوة التعاطف) هي الأعلى، يليها SERVQUAL3 (فجوة الاستجابة)، كما أن فجوة الخدمة بين المتوقع والمدرك مرجحة بالأهمية النسبية فقد جاءت RSERVQUAL5 (فجوة التعاطف المرجحة) في المرتبة الأولى، يليها RSERVQUAL3 (فجوة الاستجابة المرجحة) الأمر الذي يستدعي اهتماماً لهذين البعدين بصفة إجمالية مقارنةً بباقي الأبعاد، وخاصة أن متغيراتها الفرعية التي نالت أقل قيم متوسطة مدركة، وهي: X522 (تقوم الكلية بتشجيع المتفوقين والمبتكرين بمكافآت مادية ومعنوية)، X532 (تقوم إدارة الكلية بقياس مدى رضا الطلاب عن خدماتها بشكل دائم)، X342 (تبادر إدارة الكلية بحل مشكلات الطلاب على وجه السرعة)، X362 (تقدم الكلية خدماتها للطلاب بصورة فورية)، X372 (تقدم الكلية خدماتها بشكل صحيح من أول مرة)، X361 (تقدم الكلية

خدماتها للطلاب بصورة فورية)، X371 (تقدم الكلية خدماتها بشكل صحيح من أول مرة)، X381 (تعمل الكلية على رفع تحسين كافة الموارد اللازمة لأداء العملية التعليمية والأنشطة).

٣- ونظراً لما بينته النتائج بشأن ترتيب الخدمة المدركة المرجحة بالأهمية النسبية، حيث جاءت RServperf4 (بُعد الثقة والأمان المرجح) بأعلى قيمة، وذلك قبل بُعد RServperf5 (بُعد التعاطف المرجح)، لذلك ينبغي أن يراعي هذا البُعد بمزيد اهتمام، وخاصة المتغيرات الفرعية التي نالت أقل قيم متوسطة مدركة وهي: X412 (يشعر الطلاب بالأمان عند تعاملهم مع كافة الموظفين والأجهزة بالكلية)، X422 (توجد ثقة متبادلة بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وجميع العاملين بالكلية)، X442 (يراعي عضو هيئة التدريس أثناء تعلم المقررات على ما تم تناوله بالمنهج الدراسية قبل الجامعة).

التوصيات البحثية:

١- القيام بدراسات شبيهة تتعلق بالقطاعات الأخرى - التي لم تطبق بها الدراسة - كالتربية والهندسية والتقنية، ولتعلق الدراسة الحالية بالخدمات الطلابية يتم التوصية بعمل دراسات تشمل خدمات أعضاء هيئة التدريس والاداريين.

٢- القيام بدراسات تتناول متغيرات أخرى تساهم في زيادة رضا الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين، وترفع من مستوى أدائهم بما ينعكس على القدرات التنافسية للمؤسسات التعليمية.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- ١- أحمد محمد عبد العزيز، ٢٠١٣، "استراتيجية مقترحة لتحقيق التميز في جودة الخدمات المقدمة لطلاب كليات التربية بالجامعات المصرية باستخدام نموذج "SERVQUAL" مجلة كلية التربية - عين شمس - مصر ع ٣٧، ج ١، ٥٢٤ - ٦٣٥.
- ٢- ثابت عبد الرحمن إدريس، ٢٠٠٣، بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- ٣- رائد أحمد أبو عيد ودرويش عبد القادر وعيدة فضل، ٢٠١٦، "تقييم جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية باستخدام مقياس SERVPERF دراسات - العلوم الإدارية (الأردن) مج ٤٣، ع ٢٤، ٧١٩ - ٧٣٧.
- ٤- شحادة فراس خضر، ٢٠٠٦، "إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة الخدمات الطبية: دراسة تطبيقية على المستشفيات الجامعية"، ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- ٥- عبد الله عطية الزهراني ومحمد مصطفى شلابي، ٢٠١٣، "قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الإدراكات/التوقعات SERVQUAL دراسة ميدانية بالتطبيق على كلية المجتمع بالرياض جامعة الملك سعود". مجلة البحوث التجارية المعاصرة (كلية التجارة جامعة سوهاج)، مصر مج ٢٤، ع ١، ٢ - ٥٢.
- ٦- مراد إسماعيل وعبد العزيز عبدوس، ٢٠١٧، "قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج (SERVPERF) دراسة حالة مؤسسة

"موبيليس"، مجلة البشائر الاقتصادية - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة طاهري محمد بشار - الجزائر مج ٣، ع ٨، ١-١٥.

٧- يوسف والعبادلة طلال عاشور، ٢٠٠٧، قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا- حالة برنامج الجامعة الإسلامية بغزة، جامعة الأقصى، فلسطين، ١١ (١)، ٩٩-١٢٨.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1- Babakus Emin and Mangold W. Glenn. (1992). Adapting the SERVQUAL scale to Hospital Services: An Empirical Investigation. *Health service Research*, Vol. 26, No. 6, pp. 76-80.
- 2- Abu Hasan. H; Ilias, R; Rahman,R. and Abd Razak,.M.,(2008), "Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions", *International Business Research*, Vol.I No.3, PP.136-175.
- 3- Ahmadi, F., & Bidarpoor, F. (2011), Measuring service quality in Islamic Azad university-Sunanda branch, Iran. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, vol. 3, No. 5, pp. 751.
- 4- Alexandris, K., Douka, S, Papadopoulps, P, Kaltsatous, A. (2008). "Testing the role of service quality on the development of brand association and brand loyalty", *Managing and Service Quality*, Vol.18, No.3: 239-254.
- 5- Ashok Kumar Sahu, (2007), "Measuring service quality in an academic library: an Indian case study", *Library Review*, Vol. 56 Iss: 3, pp.234 – 243.

- 6- Becket, Nina and Brookes, M. (2008). Quality management practice in higher education - What quality are we actually enhancing? *Journal of Hospitality Leisure Sport and Tourism Education*, vol. 7, No. 1, PP. 40-54.
- 7- Brochado, A. & Marques, R. (2009). Comparing Alternative Instruments to Measure Service Quality in Higher Education. *Quality Assurance in Education*, vol. 17, No. 2, PP. 174-190.
- 8- Calvo-Porrall, Cristina, Le'vy-Mangin, Jean-Pierre and Novo-Corti, Isabel (2013). Perceived Quality in Higher Education: An Empirical Study, *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 31 Iss 6, 601 – 619
- 9- Chieh Hsiung Wan, (2009), A study of the relationship between student and Faculty satisfaction of service quality within Asia University in Taiwan, A dissertation submitted doctor of education.
- 10- Deming, W. Edwards, *Out of The Crises*, Cambridge University Press, 1986.
- 11- Elliot, K. M. and Healy, M. A. (2001), "Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention". *Journal of Marketing for Higher Education*, Vol. 10, No. 4, 1-11.
- 12- Fangel, Armand (2010), Quality perception Gap Inside the Higher Education Institution, *International Journal of Academic Research*, Vol. 2, No,1, 213- 215.
- 13- Frick, T; Chadha, R. & Waston, C. (2009), "Colleges student perceptions of teaching and learning quality", *Educational Technology Research and Development*, Vol. 1, No. 58.

- 14- Green, J. P. (2006), Determining the reliability and validity of Service Quality Scores in a public Library Context: A confirmatory approach. Unpublished. PhD Dissertation, Capella University.
- 15- Griffith, James D., & et.al (2004) Satisfaction with Campus Police Series, *College Student Journal*, Vol. 38 Issue (1) 6.
- 16- Huang, Hsun (Tony), et.al (2010). Strategic marketing of educational institutions. In ANZMAC 2010: Doing more with less: Proceedings of the Australian and New Zealand Marketing Academy Conference, ANZMAC. Christchurch, New Zealand <http://dro.deakin.edu.au/eserv/DU:30040109/binney-strategicmarketing-2010.pdf>
- 17- Kay, C. Tan & Sei W. Kek (2004), "Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVIQUAL Approach", *Quality in Higher Education*, Vol. (10), No (1).
- 18- Kotler, P. & Amstrong, G., (1995)," Principles of Marketing", United States of America, Prentice-Hall International, Inc.
- 19- Lages, L. & Fernandes, J. (2005), "The SERVQUAL scale: A multi - item instrument for measuring service personal values", *Journal of Business Research*, 58 (11), 1562-1572.
- 20- Matthen Ott, (2008). an analysis of the impact of the service quality on satisfaction, value, and future intentions within campus recreation using performance-based measures. a published, Thesis, submitted the university of New Hampshire in partial fulfillment of the

- requirement of degree of master science, George Mason University.
- 21- Michael D. Clemen & others (2001), ""An Examination of Students Perceptions of Service Quality in Higher Education", Journal of Marketing for Higher Education, Vol. 10, No. 3.
 - 22- Ming, W., Chich, J. S. (2006), Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction, *Journal of Information and Optimization Sciences*, Vol. 27, No. 1, Taiwan.
 - 23- Mukhopachyay (2001), "Total Quality Management in Education", National Institute of Education and planning and administration, New Delhi.
 - 24- Oliveira, Otavio Jose De & Ferreira, Euriane Critina (2009), Adaptation and Application of The SERVQUAL Scale in Higher Education, POMS 20th Annual Conference Orlando, Florida U.S.A.
 - 25- Oxford University Press .oxford wordpower: English- English- Arabic(٢٠٠٦), 2ed New York :Oxford University Press.
 - 26- Ozlem Atalic (2008), customer experience -case study Istanbul Ataturk airport.
 - 27- Quality._Available on :<http://www.businessdictionary.com/definition/quality.html>_. Accessed on: 17/11/2013.
 - 28- Rinehart, G. (1993), Quality Education Applying: The Philosophy of Dr. W.E. Deming. ASQC Quality press. U.S.A.

- 29- Sahney, S. & Karunes, S. (2004), "A SERVQUAL and approach to total quality education: A student perspective". *International Journal of Productivity and Performance Management*, 53 (2), PP 143-166.
- 30- Schertzer, C. & Schertzer, S. (2004), "Student satisfaction and retention: A conceptual model", *Journal of Marketing for Higher Education*, Vol. 14, No. 1, PP. 79-91.
- 31- Seck. A.M. (16 -17 Janvier 2009), "Qualité de service et satisfaction du client dans un context de distribution de services multi canal: une étude exploratoire dans le secteur bancaire", *International Marketing Trends Congress*, Paris.
- 32- Singh, Rajdeep & Khanduja, Dinesh (2010), SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors from Faculty Perspective in Higher Education, *International Journal of Engineering Science and Technology*. Vol. 2 (7), PP 3297-3304
- 33- Sohail, Md., Raza, M. Masoom (2012), Measuring Service Quality in Dr. Zakir Husain Library, J.M.I, New Delhi: A Survey. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*.
- 34- Sousa. C, "Customer expectations and perceptions of service quality in retail banking, ijsk.org/uploads/3/1/1/7/.../11_management.pdf, Consulté le: 25/08/2014.
- 35- Sultan, P. & Wong, H. (2010), Performance-based service quality model: an empirical study on Japanese

- universities. *Quality Assurance in Education*, vol. 18, No. 2, 126-143.
- 36- Tahar Eefaziela Bt Mohamad (2008), Expectation and Perception of Postgraduate Students for Services Quality in UTM, Master of Science in Facilities Management, Faculty of Geo Information Science and Engineering, Technology Malaysia University.
- 37- Tan, K. & Kek, S. (2004), "Service quality in higher education using an enhanced SERVQUAL approach". *Quality in Higher Education*, 10 (1), 17-24.
- 38- Wilson A., Zeithaml, V. A., Bitner M. J. and Gremler D. D. (2008), "Services marketing: integrating customer focus across the firm", published by McGraw-Hill Education, 1st European Ed.
- 39- Yu. Brenda Wai Fong (2008), Using SERVQUAL to Measure Users' Satisfaction of Computer Support in Higher Educational Environments, Doctor of Philosophy, University of North Texas, U.S.A.
- 40- Zabed, S. M. Ahmed, Md. Zahid Hossain Shoeb, (2009), "Measuring service quality of a public university library in Bangladesh using SERVQUAL", *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 10 Iss: 1, 17 – 32.
- 41- Zafiroopoulos, Costas & Vrana, Vasiliki (2008), Service Quality Assessment in a Greek Higher Education Institute, *Journal of Business Economics and Management*, 9 (1), 33-45.