

## تقييم جودة الخدمة الجامعية بجامعة الاندلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر الطلبة

أحمد محمد برقعان و عبد الله عباس مهدي

<sup>1</sup> استاذ الادارة التربوية المشارك بجامعة حضرموت ، <sup>2</sup> أستاذ تربيويات الرياضيات المشارك بجامعة صنعاء

## المستخلص :

هدفت الدراسة معرفة مستوى الخدمة الجامعية بجامعة الاندلس للعلوم والتقنية الجمهورية اليمنية من وجهة نظر طلبتها، وبحث إثر مستوى الطبة وتخصصهم وجنسهم في تقييمهم لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة. تكونت عينة الدراسة من (155) طالب وطالبة، اختيرت بالطريقة الميسرة من طلبة المستوى الأول والرابع من كليتي العلوم الادارية والآداب نهاية العام الجامعي 2013/2012م. جُمعت البيانات بواسطة استبيان مكون من (45) فقرة موزعة على ثمانية محاور: البنية التحتية، المكتبة، الموظفون، خدمات القبول والتسجيل، الخدمات العامة، الانشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التنمية الشخصية. ويتصف بصدق المحتوى وصدق البناء وتحقق من ثباته باستخدام معادلة ألفا - كورنباخ اذ بلغ معامل ثباته  $(0.78) - \alpha$ . أُستخدم المتوسط الحسابي والنسب المئوية واختبار مان وتني وسائلاً إحصائية وذلك باستخدام برنامج SPSS. ان نظرة الطلبة للخدمة الجامعية في مجملها كانت متوسطة مع اختلاف تقييم الطلبة لجودة الخدمة الجامعية على مستوى المجالات؛ اذ كانت نظرتهم لخدمة القبول والتسجيل عالية، في حين كان تقويهم لمستوى جودة الخدمات العامة، والانشطة الطلابية ضعيفا، اما بقية المجالات فكان تقييم الطلبة لها في المدى المتوسط وهذه المجالات هي: البنية التحتية، خدمات المكتبة، وخدمات الموظفين والصورة الذهنية للجامعة، والتنمية الشخصية. كما اسفرت النتائج أن نظرة افراد العينة لجودة الخدمة الجامعية لا تختلف باختلاف مستواهم الدراسي على مستوى الاداة ككل وعلى مستوى كل مجال من مجالاتها ماعدا مجال الموظفين، في حين اظهرت الدراسة فروقا معنوية في تقييم افراد العينة لمستوى جودة الخدمة الجامعية تعزى للجنس والكلية.

## المقدمة:

إن مصطلح الجودة بالأساس مصطلحا اقتصاديا ظهر بناء على التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية بهدف مراقبة جودة الإنتاج وبالتالي تتركز الجودة على التفوق والامتياز لنوعية المنتج في أي مجال. والجودة في اللغة هي نقيض الرداءة ويقال جاد جودة وأجاد أي اتي بالجيد من القول او الفعل. واصطلاحا فالجودة هي الوفاء بمتطلبات المستفيد (قرم، 2008) وهناك من يعرف الجودة بانها مقابلة لتوقعات الزبون وتجاوزها الى أحسن منها (Barton & Marson, 1991). ولقد زاد الاهتمام بمفهوم جودة الخدمة في مؤسسات الصناعة، كمرتكز اساسي في بناء ميزة تنافسية دائمة يصعب مضاهاتها تساهم في نجاح، المؤسسات ونموها، وبقاؤها، ثم ازداد تركيز ذلك الاهتمام في العقدين الاخيرين على اهمية الجودة في قطاع الخدمة تحديدا، ومع اختلاف وتعدد مفاهيم جودة السلعة، تزداد صعوبة تحديد مفهوم جودة الخدمة ؛ ويعزى ذلك الى طبيعة خصائص الخدمة، والتي من أهمها الزوال لعدم امكانية تخزينها، واللاملموسية اذ لا ينتج عنها تملك شيء، ولا تنتقل حيازتها ، كذلك التلازمة أي عدم انفصال الخدمة عن مقدمها كونها تقدم وتستهلك في الوقت نفسه، فضلا عن عدم تجانس الخدمة اذ تختلف طريقة تقديم الخدمة من زبون لآخر حسب درجة التفاعل بين مقدم الخدمة ومتلقيها ومكان تقديم الخدمة وزمانها، أخيرا صعوبة تقييم جودة الخدمة من جانب الزبون لكونها غير معيارية مقارنة بالسلع المادية فالزبون ليس منفصلا عن الخدمة فهو يشكل جزءا من عملية انتاج الخدمة وتقديمها وتقييمها ( ايثار آل تيمان، 2007)(صليحة رقاد، 2008، Kotler, 1997).

ويمكن النظر الى الطالب على انه زبونا في العملية التعليمية، كونه مدخلا اليها ومخرجا منها، يشارك بفاعلية في تصميم وانتاج منتج المؤسسة التعليمية ممثلا بالخدمة التعليمية. وعليه فان الجودة في التعليم تتصل بالسمات والخواص كافة التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر جودة للنتائج المراد تحقيقها. وقد لخصت ايثار آل تيمان (2007) مفهوم الجودة في التعليم العالي من خلال النظر اليها على انها تشمل الابعاد الاتية:

- القيمة المضافة في التعليم.

- تجنب الانحرافات في العملية التعليمية.
  - مطابقة المخرجات التعليمية للأهداف المخططة والمواصفات والمتطلبات.
  - التفوق في التعليم.
  - المواثمة للغرض.
  - مواثمة المخرجات التعليمية والخبرة المكتسبة للاستخدام.
  - تلبية او التفوق على توقعات الزبون في التعليم
- وجاءت النظرة المنظومة الى الجودة في التعليم الجامعي باعتبارها نظام يعبر عن جودة المدخلات وجودة المخرجات وجودة العمليات (سلطان المخلافي، 2008)
- وتعد عملية القياس هي أحد المحاور الأساسية لتطوير جودة الخدمات التعليمية. على الرغم من الصعوبات التي تواجه عملية قياس مستوى الجودة في التعليم الجامعي وهذا يرجع الى كون مؤشرات قياس الجودة ليست دقيقة ومحل اتفاق بين المهتمين بقياس الجودة واتصاف مخرجات النظام الجامعي من خريجين وبحث علمي وخدمة مجتمع بالتعدد والتنوع والتباين هذا فضلا عن ان العنصر البشري يشكل الجزء الرئيس من مخرجات النظام التعليمي ومن مدخلاته وما يميز هذا العنصر هو عدم الثبات في الخصائص الشخصية والمواقف السلوكية (محمد الحداد وحاتم بن طاهر، 2009). وتقاس جودة الخدمات التعليمية عن طريق قياس جوانب عدة اهمها: مدى تحصيل الطلبة، ومدى رضا الطلبة واولياء امورهم، ومستوى خريجي الجامعة ومستوى المدرسين والاداريين والكفاءة الإدارية والاستخدام الأمثل للموارد المالية والبشرية وخدمة المجتمع ومستوى الخدمات التي تقدمها الجامعة (زياد بركات 2010) وتوجد نماذج أساسية عدة لقياس جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات التعليمية من داخل هذه المؤسسة ومن مداخل قياس جودة الخدمات:
- قياس جودة الخدمات من منظور الزبون. ومن الطرق الشائعة في إطار هذا المدخل مقياس عدد الشكاوى الذي يمثل عدد الشكاوى التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية
  - مقياس الرضا: وهو أكثر المقاييس استخداما لقياس اتجاهات الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة

- مقياس الفجوة: مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلا للزبائن، وبين ما يتوقعه الزبائن، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعني الدراسة والتحليل والتنبؤ بتوقعات الزبائن ومحالة الارتقاء بها بشكل مستمر
- قياس القيمة: تقوم الفكرة الأساسية لهذا المقياس على ان القيمة التي تقدمها منظمو خدمة للزبائن تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي الزبون والتكلفة للحصول على هذه الخدمات.
- قياس الجودة المهنية: في إطار هذا المفهوم يمكن التمييز بين المقاييس الاتية: قياس الجودة بدلالة المدخلات قياس الجودة بدلالة العمليات قياس الجودة بدلالة المخرجات.
- قياس الأداء الفعلي: وهذا القياس يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر الزبائن. وقد استخدم هذا النوع من طرق القياس في هذه الدراسة للتوصل الى احكام محددة للأنشطة والبرامج الجامعية التي تساعد على فهم وإدراك العلاقة بين مختلف العناصر الخاصة بالتقويم بحيث يتم من خلالها الحكم على أداء الجامعة.

#### مشكلة الدراسة:

يتصف هذا العصر بعصر الجودة ولا غرابة في ذلك فقد تشعب العصر بأحدث المكتشفات والمخترعات العلمية، كما وصلت التقنية إلى ذروتها، وتعددت مصادر المعلومات والتي أدت إلى تطوير أساليب لقياس مستوى الجودة لدى جميع المهتمين بالعملية التعليمية التعلمية وفق معايير مناسبة لمعرفة نوعية المدخلات وكذلك العمليات الأساسية والإجراءات ذات العلاقة التي تسهم إسهاماً كبيراً في تحسين العملية التعليمية وعوائدها، للوصول إلى المخرجات المرجوة في ضوء الإمكانيات المتاحة لدى المؤسسات التعليمية ذات العلاقة. لذلك تولي مؤسسات التعليم العالي مزيداً من الاهتمام بجودة خدماتها التعليمية كون جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي تنعكس على أداء الخريجين في سوق العمل ويؤثر في نظرة المجتمع وأصحاب العمل إلى المؤسسة التعليمية وإلى مخرجاتها. ان التعرف على وجهة نظر الطلبة حول الخدمة

الجامعية يساعد على توفير معلومات لمتخذي القرار في الجامعة عن نقاط القوة في خدمات الجامعة لتدعيمها ومعالجة جوانب القصور في حالة ظهورها. والدراسة الحالية تركز على التعرف على وجهة نظر طلبة جامعة الاندلس حول الخدمة الجامعية وذلك في نهاية الفصل الثاني من العام الجامعي 2013/2012 وذلك من اجل تقديم بعض المقترحات والتوصيات لتطوير المسار وتحسين الخدمة الجامعية.

#### هدف الدراسة:

تهدف الدراسة الى التعرف على مستوى جودة الخدمات التي تقدمها جامعة الاندلس للعلوم والتقنية لطلابها وذلك من خلال استطلاع اراء طلبتها حول تلك الخدمة وعلى وجه التحديد فان هذه الدراسة تحاول الاجابة عن الاسئلة الآتية:

1. ما مستوى جودة الخدمات الجامعية والمتمثلة في: البنية التحتية، المكتبة، الموظفون، خدمات القبول والتسجيل، الخدمات العامة، الانشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التنمية الشخصية، من وجهة نظر الطلبة؟

2. هل يختلف تقييم الطلبة للخدمة الجامعية باختلاف بعض المتغيرات السياقية (المستوى الدراسي، والجنس، والكلية).

#### أهمية الدراسة:

1. تقديم صورة واضحة حول واقع الخدمة الجامعية بجامعة الاندلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر الطلبة.

2. قد تفيد نتائج الدراسة متخذي القرار في التطوير والتحسين ودعم جامعة الاندلس للعلوم والتقنية وتوجهاتها نحو التطوير والتحسين

#### مصطلحات الدراسة:

الخدمة الجامعية: يقصد بها في هذه الدراسة كل صور الدعم والمساعدة والتسهيلات التي تقدمها الوحدات الاكاديمية والادارية في الجامعة للطلاب فيما يتعلق بدراسته في الجامعة وتشمل: البنية التحتية، المكتبة،

الموظفون، خدمات القبول والتسجيل، الخدمات العامة، الانشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التنمية الشخصية. جامعة الاندلس للعلوم والتقنية: جامعة اهلية في الجمهورية اليمنية اسست في عام 2003 وتضم ثلاث كليات هي كلية العلوم الادارية وكلية الآداب وكلية الهندسة وتقنية المعلومات.

#### الدراسات السابقة:

لقد حظي تقييم جودة الخدمة الجامعية اهتمام الباحثين إذ اجريت عدد من الدراسات في هذا المجال فعلى المستوى المحلي قام داود الحدابي ، ومحمود عكاشة (2006) بدراسة للكشف عن العوامل المساهمة في قياس جودة الخدمة التعليمية بالجامعة والتعرف على العوامل المهمة في جودة الخدمة الجامعية الاكثر قدرة على التنبؤ بجودة الخدمة المقدمة للطلبة، طبقت الدراسة على 437 طالب وطالبة من طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية صنعاء. جمعت البيانات بواسطة استبيان احتوى على 39 فقرة موزعة على سبعة محاور وتوصلت الدراسة الى استخراج ست عوامل قابلة للتفسير مستوعبة(58.9) من اجمالي التباين الكلي لمصفوفة العوامل المستخرجة، كما استخرج سبعة نماذج حقق النموذج السابع منها محكات الاسهام الكامل (الواحد الصحيح) وتضمن ذلك النموذج العوامل الاتية: جودة الخدمة التعليمية، وجودة الخدمات الادارية، وجودة الخدمات الاكاديمية، وجودة سهولة الحصول على الخدمة، وجودة التجهيزات، وجودة خدمات القبول والتسجيل، وجودة مصادر التعلم. وفي ذات السياق هدفت دراسة داود الحدابي ، ومحمود عكاشة (2007) الى الكشف عن العوامل المساهمة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في الجامعات اليمنية جمعت البيانات من 300 طالب وطالبة بواسطة استبيان مكون من 59 فقرة موزعة عدد من مجالات الخدمة الجامعية. اظهرت نتائج الدراسة اختلافا في نظرة الطلبة الى مستوى الخدمة المقدمة لهم باختلاف جنسهم ومستوياتهم الدراسية وكلياتهم، كما توصلت الدراسة الى عدد من العوامل التي يمكن من خلالها التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية. اما دراسة (Mahyub(2008) فهدف التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية بجامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية من وجهة نظر الطلبة. جمعت البيانات من الطلبة الخريجين وغير الخريجين بواسطة استبيان اعد لذلك الغرض. واطهرت نتائج الدراسة ان تقدير الطلبة غير الخريجين لمستوى

جودة الخدمة التعليمية اعلى من تقدير الخريجين، كما توصلت الدراسة ان تقدير جودة الخدمة التعليمية لم يتأثر متغير الجنس الا في ثلاثة محاور هي : المادة التعليمية، والمكتبة، والتوظيف اذ كان تقدير الطالبات افضل من تقدير الطلبة لتلك المحاور . وتأتي دراسة داود الحدابي وهدي قشوة (2009) في ذات السياق اذ هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة . جامعة عمران ومن وجهة نظر الطلبة. جمعت البيانات من 300 طالبة وطالبة من طلبة الكلية بواسطة استبيان. توصلت الدراسة الى ان مستوى جودة الخدمة التعليمية في كلية التربية دون المستوى المطلوب، وان نظرة الطلبة لمستوى جودة الخدمة التعليمية لا تختلف باختلاف جنسهم بينما اختلفت نظرتهم لجودة الخدمة التعليمية باختلاف مستواهم التعليمي وتخصصاتهم. وعلى المستوى العربي فقد أجرى عدد من الباحثين دراسات متعلقة بقياس درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية وعلاقتها ببعض المتغيرات منها دراسة حسن عبد اللطيف (1997) والتي هدفت التعرف على مستوى رضا الطلبة عن الحياة الجامعية في جامعة الكويت، من حيث رضا الطلبة عن اداء الاساتذة، والوالدين، والطالب نفسه، والمواد الدراسية، والحالة المالية، واداري الجامعة، والانشطة غير الدراسية. جمعت البيانات بواسطة استبيان اعد لهذا لغرض من عينة من طلة جامعة الكويت منهم (164) طالبا و (246) طالبة. وقد بينت النتائج ارتفاع مستوى رضا الطالبات مقارنة بالطلاب على خمسة ابعاد. كما بينت الدراسة ان طلبة المستوى الرابع يليهم طلبة المستوى الثالث كانوا اكثر رضا من طلبة المستوى الاول والثاني. اما دراسة نبيلة الكندري(2006) فهدفت التعرف على فاعلية الادوار الاكاديمية والاجتماعية والثقافية والترفيهية للجمعيات الطلابية في جامعة الكويت وتأثيرها على الطلاب. جمعت البيانات بواسطة استبيان صمم لهذا لغرض. وكان من اهم نتائج الدراسة: رضا الطلاب عن الادوار الاكاديمية والاجتماعية والثقافية والترفيهية للجمعيات الطلابية. وجود فروق ذات دلالة في استجابات افراد العينة على بنود الاستبيان تعزى للكليات والمستوى الدراسي والمعدل العام ، بينما لم تظهر فروق معنوية تعزى للجنس والجنسية. وقام عليان الحولي(2009) بدراسة لتقويم جودة البيئة الجامعية من وجهة نظر الخريجين في الجامعة الاسلامية بغزة والتعرف فيما إذا كانت هناك فرق تعزى لمتغيرات الجنس والتخصص والمعدل التراكمي. جمعت البيانات من

عينة قوامها (858) طالبا وطالبة بواسطة استبيان شمل المحاور الآتية: خدمة القبول التسجيل وخدمة شئون الطلاب وخدمة عيادة الجامعة، والادوية الطلابية وخدمة المختبرات والحاسوب، والمكتبة المركزية، والمختبرات العلمية، والكافتيريا، والقاعات الدراسية، وحدائق الجامعة، ومكتبة الطالب، وملاعب الجامعة. واطهرت نتائج الدراسة ان تقديرات افراد العينة لجودة البيئة الجامعية كانت متوسطة. وان هناك فروق دالة احصائيا تعزى لمتغير الجنس لصالح الطلاب ولمتغير التخصص الأكاديمي لصالح الكليات الشرعية والمتغير المعدل التراكمي لصالح لطلاب ذوي المعدلات العليا. وهدفت دراسة زياد بركات (2010) الكشف عن الفجوة بين إدراكات الدارسين في جامعة القدس المفتوحة بطولكرم وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها لهم الجامعة في المجالات المختلفة، لهذا الغرض تم اختيار عينة عشوائية من الدارسين بلغت (215) دارساً ودارسة، استخدم مقياس الفجوة لقياس جودة الخدمة (SERVQUAL). وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فجوة موجبة غير دالة إحصائياً بين ادراكات الدارسين وتوقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، وهو مؤشر بسيط لارتفاع مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة للدارسين 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، بينم ا أظهرت النتائج من جهة أخرى وجود فجوة سالبة ودالة إحصائياً بين ادراكات وتوقعات الدارسين في عناصر الخدمة الآتية: توافر تجهيزات التقنيات الحديثة، وجاذبية التسهيلات والمرافق، وجاذبية المواد والتخصصات، والاستجابة الفورية للمشكلات، وتوفر وسائل التجهيزات الأمنية على الترتيب . وبينت النتائج كذلك، عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الفجوة في تقديرات الدارسين المدركة والمتوقعة لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة تعزى لمتغيري الجنس والتخصص الدراسي. وقد اولت الدراسات الاجنبية اهتماما برأي الطلبة بجودة المخرجات الجامعية ومن هذه الدراسات دراسة Abraham, Lujan, López & Walker (2002) والتي اجريت على الطلبة الخريجين في جامعة في جنوب ولاية تكساس الامريكية، استمرت الدراسة لمدة ثلاث سنوات. ومما اظهرته نتائج الدراسة ان معظم الخريجين يعتقدون ان نوعية حياتهم

قد تحسنت؛ بسبب الخبرات التي مروا بها في الجامعة. وهدفت دراسة (2003) Gonyea & إلى فحص العلاقة بين رؤية المؤسسة التعليمية وبين تعلم الطلاب ونموهم الفكري وبينت الدراسة انه لا توجد علاقة بين إدراك الطلبة للبيئة الجامعية ومستويات المشاركة الاكاديمية والاجتماعية والمخرجات التعليمية بعد ضبط متغير خلفية الطالب وتخصصه. وهدفت دراسة (2003) Zachry & Kleen لقياس توقعات الطلاب لمستوى الخدمة التكنولوجية التي تقدمها الجامعة في التعليم ال تقني، وتكونت عينة الدراسة من (89) طالباً وطالبة من معهد متخصص للتعليم التقني في أمريكا، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن توقعات الطلاب لمستوى الخدمة المتوفرة في المعهد كانت إيجابية مقارنة بمستوى تقديراتهم الحقيقية لهذه الخدمة.

اما دراسة (2004) Zhao & Kuh فهذفت الى تفحص العلاقة بين المشاركة في مجتمعات التعلم والاندماج في النشاطات التعليمية الهادفة لطلاب المستوى الأول والمستوى النهائي في 365 جامعة، وبينت الدراسة ان المشاركة في مجتمعات التعلم مرتبطة ايجابيا بالاندماج في الانشطة المختلفة ومخرجات الطلاب ودرجة الرضا عن المؤسسة التعليمية. يتضح من عرض الدراسات السابقة أنها تؤكد على أهمية تحسين وتطوير الخدمات الجامعية لدعم العملية التعليمية وتعزيزها؛ تلبية لاحتياجات الخريجين ومواكبة التطورات والتحديات المعاصرة. وقد بينت الدراسات ان هناك اختلافا في تقدير الطلبة لمستوى جودة الخدمات الجامعية، وأن هناك عوامل متعددة كالجنس، والمستوى، والمعدل التراكمي، والتخصص يمكن ان تؤخذ في الاعتبار عند دراسة وجهات نظر الطلبة. وتأتي هذه الدراسة امتدادا لهذه الدراسات في سعي لتكوين صورة عن واقع الخدمات الجامعية في جامعة الاندلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر طلبتها.

**إجراءات الدراسة:** اتبعت الاجراءات الأتية في الدراسة:

1. طورت استبانة لغرض هذه الدراسة وذلك بالإفادة من الاستبانة التي بناها داود الحدابي وعكاشة (2006) واستبانة تقييم الخدمة الجامعية في جامعة العلوم والتكنولوجيا. وتكونت الاستبانة في صورته النهائية من (40) فقرة موزعة على ثمان مجالات: البنية التحتية، المكتبة، الموظفون، خدمات القبول والتسجيل، الخدمات العامة، الانشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التنمية الشخصية. تُرجمت

الاستجابة على فقرات الاستبانة بتدرج خماسي من نوع ليكرت (عالية جدا، عالية، متوسطة، ضعيفة، منعدمة) يقابلها الدرجات (5,4,3,2,1) على الترتيب. وتُحقق من صدق محتواها من خلال عرضها على عدد من اعضاء هيئة التدريس بالجامعة وكذا تم التحقق من صدق البناء من خلال حساب معامل الاتساق الداخلي على مستوى الفقرات مع مجالاتها وعلى مستوى المجالات مع الاداة بصورتها الكلية وكانت جميع المعاملات في المستوى المقبول وذات دلالة احصائية عند مستوى اقل من (0,001). اما ثباتها فحسب باستخدام معدلة ألفا - كرنباخ  $\alpha - k$ . وبلغ معامل الثبات (0.78).

2. وزعت الاستبانة قبل نهاية الفصل الثاني من العام الجامعي 2013/2012 على عينة ميسرة بلغ حجمها (155) طالب وطالبة موزعين على المستوى الاول والرابع بكلية العلوم الإدارية وكلية الآداب.
3. جمعت الاستبانات وُرجعت ومن ثم فرغت ببياناتها الى الحاسب وهيئت للتحليل الإحصائي.
4. عُولجت البيانات باستخدام المتوسط الحسابي والنسب المئوية واختبار مان وتني بواسطة البرنامج الاحصائي SPSS.

### نتائج الدراسة:

لتحديد مستوى جودة الخدمة الجامعية من وجهة نظر الطلاب حسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد الاداة ولأداة بشكل عام ومن ثم فان قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة، سيتم التعامل معها لتفسير البيانات وفقا للجدول الآتي:

جدول (1) الحدود الدنيا والعليا للأداة

مستسل	المتوسط	الاتجاه (درجة توفر الخدمة)
1	من 1 إلى أقل من 1.8	منعدم
2	من 1.8 إلى أقل من 2.6	ضعيف
3	من 2.6 إلى أقل من 3.4	متوسط
4	من 3.4 إلى أقل من 4.2	عال
5	من 4.2 إلى 5	عال جدا

واعتبر ان المتوسطات المبينة في الجدول السابق هي الحد الفاصل بين مستوى الاستجابة وذلك لمتوسط

الاستجابة للمجال أو الدرجة الكلية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

- ما مستوى جودة الخدمات الجامعة والمتمثلة في: البنية التحتية، المكتبة، الموظفون، خدمات القبول والتسجيل، الخدمات العامة، الانشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التنمية الشخصية، من وجهة نظر الطلبة؟ للإجابة على هذا السؤال حسب المتوسط الحسابي لمجالات الاداة ولأداة بصورتها الكلية والجدول

(2) يبين تلك النتائج الجدول نظرة الطلبة لجودة الخدمة الجامعية (ن = 155)

م	المجال	المتوسط	نسبة المتوسط (%)	اتجاه الاستجابة
1	البنية التحتية	2.77	55.4	متوسطة
2	المكتبة	2.74	54.8	متوسطة
3	الموظفون	3.02	60.4	متوسطة
4	خدمات القبول والتسجيل	3.54	70.8	عالية
5	الخدمات العامة	2.52	50.4	ضعيفة
6	الانشطة الطلابية	2.18	43.6	ضعيفة



الجدول (3) نظرة الطلبة للخدمة الجامعية بحسب المستوى

م	المجال	الأول (ن = 128)		الرابع (ن = 27)	
		المتوسط	نسبة المتوسط %	المتوسط	نسبة المتوسط %
1	البنية التحتية	2.78	55.60	2.7	54
2	المكتبة	2.76	55.20	2.65	53
	المجموع	3.08	61.60	2.7	54
4	خدمات القبول والتسجيل	3.57	71.40	3.41	68.20
5	الخدمات العامة	2.53	50.60	2.48	49.60
6	الانشطة الطلابية	2.17	43.40	2.21	44.20
7	الصورة الذهنية للجامعة	3.18	63.60	3.01	60.20
8	التنمية الشخصية	3.05	61.00	2.82	56.40
	المجموع	2.88	57.60	2.75	55

ولمعرفة فيما إذا كانت هنالك اختلافات جوهرية في تقييم الطلبة لجودة الخدمة الجامعية ترجع الى اختلاف

مستواهم الدراسي استخدم اختبار مان وتني الجدول (4)

الجدول(4): الاختلافات في نظرة الطلبة للخدمة الجامعية بحسب المستوى

Sig. ( P.Value)	(Z)	متوسط الرتب		المجال	م
		الرابع (ن=27)	الأول(ن=128)		
0.54	-0.61	73.24	79.00	البنية التحتية	1

0.30	-1.03	69.91	79.71	المكتبة	2
0.04	-2.02	61.74	80.85	الموظفون	3
0.32	-0.99	68.93	78.14	خدمات القبول والتسجيل	4
0.80	-0.25	74.59	76.91	الخدمات العامة	5
0.82	-0.23	77.78	75.61	الانشطة الطلابية	6
0.40	-0.84	69.63	77.39	الصورة الذهنية للجامعة	7
0.24	-1.18	66.63	77.45	التنمية الشخصية	8
0.19	-1.30	67.78	80.16	المجموع	

يظهر من الجدول السابق ان تقييم الطلبة لجودة الخدمة الجامعية لا يختلف باختلاف مستواهم الدراسي باستثناء مجال الموظفون اذ كان تقييم المستوى الاول أفضل من تقييم المستوى الرابع ولعل هذ يرجع الى تطور خبرة الموظفين في الجامعة بسبب الممارسة والتدريب على اعتبار ان المستوى الرابع تعامل مع هؤلاء الموظفين في السنوات السابقة وهم اقل كفاءة مما هم عليه في الوقت الحاضر الامر الذي كوّن لديهم انطبعا سابقا عن مستوى جودة الموظفين وهذا انعكس بطبيعة الحال في استجابتهم على هذا لمجال.

2. نظر الطلبة لجودة الخدمة الجامعية بحسب الجنس الجدول (5) نظرة الطلبة للخدمة الجامعية بحسب

الجنس

م	المجال	ذكر (ن = 55)		انثى (ن = 100)	
		المتوسط	نسبة المتوسط %	المتوسط	نسبة المتوسط %
1	البنية التحتية	3.22	0.64	2.52	0.50
2	المكتبة	3.15	0.63	2.52	0.50
	الموظفون	3.37	0.67	2.82	0.56
4	خدمات القبول والتسجيل	3.69	0.74	3.46	0.69

0.48	2.42	0.54	2.68	الخدمات العامة	5
0.40	2	0.50	2.49	الانشطة الطلابية	6
0.58	2.91	0.71	3.57	الصورة الذهنية للجامعة	7
0.55	2.77	0.69	3.43	التنمية الشخصية	8
0.53	2.66	0.64	3.2	المجموع	

وللكشف عن معنوية الفروق بين تقييم الطالبات وتقييم الطلبة لمستوى جودة الخدمة الجامعية استخدم اختبار

مان وتتي لذلك الغرض الجدول (6)

الجدول (6): اختبار مان وتتي للفروق في مستوى الخدمة الجامعية بحسب الجنس

Sig. (P.Value)	(Z)	متوسط الرتب		المجال	م
		الطالبات (ن=100)	الطلبة (ن=55)		
0.00	-5.69	62.87	105.52	البنية التحتية	1
0.00	-4.58	65.77	100.25	المكتبة	2
0.00	-3.64	67.75	95.05	الموظفون	3
0.14	-1.48	72.53	83.51	خدمات القبول والتسجيل	4
0.02	-2.26	70.43	87.21	الخدمات العامة	5
0.00	-3.14	67.69	90.93	الانشطة الطلابية	6
0.00	-3.66	66.29	93.44	الصورة الذهنية للجامعة	7
0.00	-3.78	65.47	93.33	التنمية الشخصية	8
0.00	-4.86	65.00	101.64	المجموع	

يظهر من الجدول السابق ان تقييم الطلبة للجودة الخدمة الجامعية يختلف باختلاف جنسهم باستثناء خدمة

القبول والتسجيل التي لم يظهر فيها فروق. وبالرجوع الى متوسط الرتب نجد ان الفروق كانت لصالح الطلاب.

وهذه النتيجة متوقعة اذ ان سياسة الجامعة تقوم على اساس الفصل بين الطلاب والطالبات في التعليم، ويوجد مبنى خاص بالطلاب وآخر بالطالبات وتقع ادارة الجامعة في فرع الطلاب ولعل هذا كَوْن انطباعا لدى الطالبات أن فرع الطالبات تابع لفرع الطلاب وليس فرعا قائما بذاته يحظى بإدارة مستقلة تدير شؤنه كافة؛ هذا فضلا عن اتساع المبنى المخصصة للطلاب والمعامل والمكتبة مقارنة بما هو مخصص للطالبات. اما عن عدم وجود اختلافات في تقييم جودة خدمة القبول والتسجيل فلعل هذا يرجع الى الرضا عن هذه الخدمة في صفوف الطلبة الطالبات إذا كان تقييم افراد العينة لهذ ه الخدمة عموما عاليا وهو ما نلاحظه في الجدول (5)

3. نظر الطلبة لجودة الخدمة الجامعية بحسب الكلية الجدول (7) نظرة الطلبة للخدمة الجامعية بحسب الكلية

كلية الآداب (ن=47)		كلية علوم إدارية (ن = 108)		المجال	م
% نسبة المتوسط	المتوسط	المتوسط نسبة %	المتوسط		
0.52	2.58	0.58	2.88	البنية التحتية	1
0.46	2.29	0.58	2.91	المكتبة	2
0.53	2.65	0.63	3.14	المجموع	
0.72	3.6	0.71	3.56	خدمات القبول والتسجيل	4
0.44	2.19	0.52	2.6	الخدمات العامة	5
0.38	1.91	0.46	2.3	الانشطة الطلابية	6
0.55	2.74	0.67	3.34	الصورة الذهنية للجامعة	7
0.53	2.65	0.63	3.17	التنمية الشخصية	8
0.52	2.58	0.59	2.97	المجموع	

وللكشف عن معنوية الفروق في تقييم الطلبة لمستوى جودة الخدمة الجامعية بحسب كلياتهم استخدم اختبار

مان وتتي لذلك الغرض الجدول(8)

الجدول(8): الاختلاف في نظرة الطلبة لجودة الخدمة الجامعية بحسب الكلية

Sig. (P.Value)	(Z)	متوسط الرتب		المجال	م
		كلية الآداب (ن=47)	كلية العلوم الإدارية (ن=108)		
0.04	-2.03	59.67	76	البنية التحتية	1
0.00	-4.05	47.40	79.97	المكتبة	2
0.00	-2.84	54.06	76.99	الموظفون	3
0.77	-0.30	72.28	69.93	خدمات القبول والتسجيل	4
0.00	-3.27	50.75	76.83	الخدمات العامة	5
0.01	-2.57	54.60	74.99	الانشطة الطلابية	6
0.01	-2.70	53.82	75.24	الصورة الذهنية للجامعة	7
0.01	-2.49	54.71	74.34	التنمية الشخصية	8
0.00	-3.19	52.57	78.30	المجموع	

يظهر من الجدول السابق ان تقييم الطلبة لجودة الخدمة الجامعية يختلف باختلاف كلياتهم باستثناء خدمة القبول والتسجيل التي لم يظهر فيها فروق. وبالرجوع الى متوسط الرتب نجد ان الفروق كانت لصالح كلية العلوم الادارية. ومن خلال معرفة ان الطلبة المنتظمين في كلية الآداب طالبات فقط فان هذه النتيجة تعزز النتيجة المتعلقة بمتغير الجنس وينطبق عليها التفسير السابق.

خلاصة النتائج والتوصيات والمقترحات: خلصت الدراسة الى النتائج الاتية:

1. مستوى جودة الخدمة الجامعية في مجملها كانت متوسطة مع اختلاف تقييم الطلبة لجودة الخدمة الجامعية على مستوى المجالات؛ اذ كانت نظرتهم لخدمة القبول والتسجيل عالية، في حين كان تقويهم لمستوى جودة الخدمات العامة، والانشطة الطلابية ضعيفا، اما بقية المجالات فكان تقييم الطلبة لها في المدى المتوسط وهذه المجالات هي: البيئة التحتية، خدمات المكتبة، وخدمات الموظفين والصورة الذهنية للجامعة، والتنمية الشخصية.

2. نظرة افراد العينة لجودة الخدمة الجامعية لا تختلف باختلاف مستواهم الدراسي على مستوى الاداة ككل وعلى مستوى كل مجال من مجالاتها ماعدا مجال الموظفين.

3. اظهرت الدراسة فروقا معنوية في تقييم افراد العينة لمستوى جودة الخدمة الجامعية تعزى للجنس والكلية.

في ضوء هذه النتائج يمكن الخروج بالتوصيات والمقترحات الاتية:

1. اعطاء الانشطة الطلابية والخدمات العامة اهتمام أكثر في خطة التطوير المستقبلية.
2. بذل مزيد من الجهود لتحسين الخدمات الجامعية في فرع الطالبات مع اعطاء مجال المكتبة والبنية التحتية اهتمام أكثر في خطة التطوير.
3. ان نوعية الخدمات التي تقدم للطالبات يجب ان تكون ذات طبيعة خاصة.
4. الاهتمام بالنشاط الطلابي.
5. تزويد الادارات المعنية بمجالات التقويم بالتغذية الراجعة؛ لتعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف لديهم، من خلال وضع تصورات للتطوير.
6. اجراء دراسة لتقويم جودة الخدمة الجامعية استنادا لمعايير الجودة الوطنية والاقليمية.
7. اجراء دراسة مماثلة لهذه الدراسة على جامعات اخرى.
8. تصميم وتنفيذ الدورات التدريبية لجميع مقدمي الخدمة ودراسة أثرها على تحسن ادائهم.

1- Abraham, J., Lujan, S., López, E., & Walker, M. (2002). Graduating Students' Perceptions of Outcomes of College Experiences at a Predominantly Hispanic University. *Journal of Hispanic Higher Education*(3), pp. 267-276.

2- Barton, J., & Marson, D. (1991). *ServiceQuality:An inraduction province of pritish*. U.S.A: Cohumbia publication.

3- Kotler, P. (1997). *Marketing Management : Analysis , Planning , Implementation & Control* (9th ed.). New Delhi: Prentice – Hall.

4- Mahyub, S. M. (2008). The service quality of education in the international college university of science and technology. Master of Business Administration University Malaysia.

5- Pike, g., Kuh, G., & Gonyea, r. (2003). The Relationship Between Institutional Mission and Students' Involvement and Educational Outcomes. *Research in Higher Education*(2), pp. 241-261.

6- Zachry, B., & Kleen, B. (2003). Measuring student satisfaction with instructional technology in accounting information systemsclassrooms. *Journal of Marketing*, pp. 31 - 46.

7- Zhao , c., & Kuh, g. (2004). Adding Value: Learning Communities and Student Engagement. *Research in Higher Education*(2), pp. 115-138.

1- ايثار عبد الهادي آل تيمان. (2007). تقييم جودة الخدمة التعليمية بأستخدام أداة نشر وظيفة الجودة -

QFD - دراسة تحليلية لآراء طلبة مرحلة الدكتوراه في قسم ادارة الاعمال / كلية الادارة والاقتصاد / جامعة

بغداد. مجلة الادارة والاقتصاد(167)، صفحة 8 - 20.

2- حسن عبداللطيف. (1997). الرضا عن الحياة الجامعية لدى طلاب جامعة الكويت. *المجلة*

التربوية(43)، الصفحات 310 - 349.

- 3- داود عبد الملك الحدابي، و محمود عكاشة. (2006). التتبؤ بجوده الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعات في سياق مفاهيم العولمة. مجله الدراسات الاجتماعية(21).
- 4- داود عبد الملك الحدابي، و محمود عكاشة. (2007). جودة الخدمة التعليميه في الجامعات اليمنية نتائج أولية. مجلة اتحاد الجامعات العربية(4).
- 5- داود عبد الملك الحدابي، و هدى عبد الله قشوة. (2009). جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الاقسام العملية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي(4)، الصفحات 92 - 108.
- 6- زياد بركات. (2010). الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي. المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد(4)، الصفحات 11 - 44.
- 7- سلطان سعيد المخلافي. (2008). نظام مقترح لجودة التعليم في الجامعات اليمنية. مجلة دراسات وبحوث تربوية(4).
- 8- صليحة رقاد. (2008). تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الحاج الخضر .باتنة. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسير. الجزائر.
- 9- عبد الغني يوسف قرم. (2008). الجودة بين الحاضر والمستقبل. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي(2)، صفحة 117.104.
- 10- عليان عبد الله الحولي. (2009). تقويم جودة البيئة الجامعية من وجهة نظر الخريجين في الجامعة الاسلامية بغزة. مجلة جامعة القدس المفتوحة للابحاث والدراسات(17)، الصفحات 45 - 79.

11- محمد محبوب الحداد، و حاتم عبد الله بن طاهر. (2009). قياس جودة أداء التعليم الجامعي في ليبيا. نموذج قياسي حالة جامعة السابع من اكتوبر خلال الفترة 1988. 2007. مجلة علوم انسانية(42)،  
صفحة 22.1.

12- نبيلة الكندري. (2006). الجمعيات الطلابية وأثرها على الطالب في جامعة الكويت: دراسة ميدانية.  
مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية.