

قياس جودة الخدمات الطلابية باستخدام نموذجي SERVQUAL و SERVPERF بالتطبيق

على قطاع الدراسات الإنسانية بجامعة المجمعة

دكتور/ عاطف محمد عبد الباري مبروك

أستاذ مساعد إدارة الأعمال - جامعة المجمعة

ملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مستوى جودة الخدمات المقدمة لطلاب قطاع الدراسات الإنسانية بالجامعات الناشئة بالمملكة العربية السعودية من خلال نموذجي SERVQUAL وSERVPERF، 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، ويرصد الردود وتحليلها ببرنامج التحليل الإحصائي SPSS. وتم التوصل لمجموعة من النتائج أهمها: (1) 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، (2) جاء ترتيب المتوسط الاجمالي لأبعاد جودة الخدمة المدركة مختلفاً عن ترتيب أبعاد الجودة المتوقعة، وتوجد اختلافات قليلة بين الأهمية النسبية لأبعاد الجودة (3) 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 (3) 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، وُجدت 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 لتخصص برامج وقطاعات أخرى وكذلك تشمل الخدمات لأعضاء هيئة التدريس والإداريين.

Abstract:

This study aims to identify the quality of services provided by the university for the students of humanities sector in newly established universities in Saudi Arabia 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. 3) 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.

1- مقدمة:

إن معايير الجودة في المنظمات الخدمية لا تتفق مع معايير الجودة 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.

ويسبب التغيير المرتبط بالجودة في القطاع الخدمي ظهرت محاولات لتطوير مقاييس لجودة الخدمة، ولعل من أهمها:¹

1- مقاييس رضا العميل (والذي يتم التوصل إليه بالاستبيان أو الملاحظات).

2- مقاييس الشكاوى (بالوقوف على شكاوى العملاء خلال مدى زمني معين).

3- مقياس SERVQUAL (بمقارنة الخدمة المدركة من العملاء بالخدمة السابق توقعها).

4- مقياس SERVPERF (والذي يحتكم إلى الأداء الفعلي للخدمة).

وعلى الرغم من تعدد المقاييس حول جودة الخدمات، وما يرتبط بها كل مقياس من مزايا وعيوب إلا أن نموذجي SERVQUAL و SERVPERF قد حظيا باهتمام الباحثين في العقود الأخيرة.

2- مشكلة البحث:

تعد جودة الخدمة ضرورة ملحة، وأداة استراتيجية؛ 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 الخدمات²، كما أن 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 الحكومي³، وقد تمكنت بعض تلك المؤسسات من تحسين جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها للجمهور⁴.

¹ Kay, C. Tan & Sei W. Kek (2004), "Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL Approach", Quality in Higher Education, Vol. (10), No (1), P. 1

² 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.

³ Fangel, Armand (2010), Quality perception Gap Inside the Higher Education Institution, International Journal of Academic Research, VOL. 2, NO,1, PP. 213- 215.

⁴ 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.

وأشار البعض 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 الأخرى⁵

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 للطلاب⁶.

وقد حظيت جودة الخدمات التعليمية للطلاب باهتمام العديد من الجامعات، وذلك اعتباراً من الثمانينات من القرن الماضي في الجامعات الأمريكية وازداد الاهتمام حتى شمل جميع الجامعات وذلك رغبةً وحرصاً على الارتقاء بجودة التعليم العالي، وقد دفعت النجاحات في تطبيق معايير الجودة بتلك الجامعات جامعاتٍ أخرى في بريطانيا وأستراليا إلى الاستعانة بالتجارب الأمريكية وذلك بمراعاة اختلاف البيئات المحلية لهذه الدول⁷.

كما أن المزايا التنافسية في التعليم العالي تبدو من استخدام مؤشرات تتداخل مع مؤشرات الأداء، وتتضمن مستويات رئيسة تضم الطالب، والموظف، والمؤسسة مع التأكيد على أن الميزة التنافسية تتبع بالنسبة للمؤسسة المحددة من مؤسسات التعليم العالي من الاستخدام الفعال والكفاء للموارد الملموسة وغير الملموسة التي لها حاجة لدعم عمليات التعليم والتعلم⁸، وقد ساهمت حدة المنافسة بين المؤسسات الجامعية على الصعيد الدولي في إلحاق الدارسين بها في زيادة أهميتها⁹، وبصفة خاصة مع كثرة المتسربين قبل اكتمال دراسة البرامج بتلك الجامعات¹⁰.

⁵ عاشور، يوسف والعبادلة طلال (2007)، قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا- حالة برنامج الجامعة الإسلامية بغزة، جامعة الأقصى، فلسطين، 11 (1)، ص 99 - 128.

⁶ 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.

⁷ 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.

⁸ 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>

⁹ 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.

ويشير 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) إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم تتمثل في تحقيق القيمة المضافة للعملية التعليمية¹¹، وقد بين ديمينج ضرورة إدخال الجودة الشاملة في التعليم والنظر إليها بوصفها منظومة من عمليات الجودة والتحسين المستمر في العملية التعليمية¹².

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 بمقترين رئيسيين هما: مستوى توقعاته للخدمات المقدمة وطبيعتها من ناحية، وإدراكه للخدمة التي حصل عليها من ناحية أخرى¹³.

ويرى Parasuraman et al أنه توجد عشر معايير يتم الاعتماد عليها؛ لتحديد جودة الخدمة التي ينشدها المستفيد، وإن تفاوتت في أهميتها، وهي: الاعتمادية، والملموسية، والمصدقية (الثقة)، وفهم حاجات المستهلك، الاتصال، الأمان (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. ولهذا النموذج خمس من الفجوات، حيث يقيس بعضها توقعات العملاء والبعث 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).

¹⁰ Schertzer, C. & Schertzer, S. (2004), "Student satisfaction and retention: A conceptual model", Journal of Marketing for Higher Education, Vol. 14, No. 1: 79-91.

¹¹ Mukhopachyay (2001), "Total Quality Management in Education", National Institute of Education anal planning and dministration, New Delhi.

¹² Deming, W. Edwards, out of the crises, Cambrige University Press, 1986.

¹³ 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.1 No.3, PP.136-175.

ويتضمن النموذج الفجوات الخمس منها أربعاً تتعلق بمقدم الخدمة Provider Gaps، والخامسة تتعلق بالعميل¹⁴، والفجوات الخمس هي كالتالي:

1- فجوة البحث: وهي قيمة الفرق بين توقعات العميل لجودة الخدمة، وإدراك الإدارة لهذه التوقعات، وتقيد 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 السليمة¹⁵.

2- 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.

3- 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 تدرکها الإدارة للجودة وقد يعود ذلك لأعباء وظيفية أو نقص في التدريب، أو انخفاض مستوى الانتماء للمنظمة، أو نظام الرقابة أو مستوى التقنيات في المنظمة.

4- 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.

5- 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 تناسب جميع الخدمات¹⁶، فأبعاد جودة الخدمات تختلف باختلاف القطاعات والمجالات، ونوعية الخدمة المقدمة، وثقافة البلدان، فضلاً عن

14 Michael D. Clemes & others (2001), "An Examination of Students Perceptions of Service Quality in Higher Education", Journal of Marketing for Higher Education, Vol. 10, No. 3, P. 2.

فراس خضر شحادة (2006)، "إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة الخدمات الطبية: دراسة تطبيقية على 15 المستشفيات الجامعية"، ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ص: 96.

16 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.

اختلاف مقدمي الخدمة¹⁷، 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 النجوة SERVEQUAL، وأن نموذج الفجوة يصلح فقط لقياس جودة الخدمة في حالات التأكد التام - من قبل مستخدم الخدمة- بشأن خصائص الخدمة¹⁸.

وظهرت انتقادات موجبة 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 المعدية¹⁹، وتم إجراء أربعة نماذج وهي²⁰:

- 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 القياس²¹، قد توجه عدد من الباحثين إلى استخدام نموذج SERVPERF في مجالات جودة الخدمة، ومنها بعض الدراسات في مجال التعليم العالي منها:

(Ahmadi & Bidarpoor, 2011), (Zhou,2004), (Kekale,2002), (Brady,
(Cornin & Brand, 2002), (Jain & Gupta, 2004)

17 Sultan, P. & Wong, H. (2010), Performance-based service quality model: an empirical study on Japanese universities. Quality Assurance in Education, vol. 18, No. 2, pp. 126143-.

18 - 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.

19 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.

20 Seck. A.M. (16 -17 Janvier 2009), "Qualité de service et satisfaction du client dans un contexte de distribution de services multi canal: une étude exploratoire dans le secteur bancaire", International Marketing Trends Congress, Paris, p 6.

21 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.

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 بالعبارة التالية: إلى أي مدى تتوافر أبعاد جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الناشئة من خلال مقياسي SERVQUAL و SERVPERF وذلك بمراعاة أهمية تلك الأبعاد لدى الطلاب، وما إذا كانت هناك فروق جوهرية بين تلك الأبعاد وفقاً لخصائص الطلاب؟

3- أهمية الدراسة:

تتضح أهمية الدراسة من خلال ما يلي:

1- 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 مهارات الخريجين.

2- التوجه نحو الاهتمام بالجودة سيما في مجال التعليم يزيد من درجة الإشباع والرضا لدى المجتمع ومؤسساته.

3- يساهم البحث في التوصل لتشخيص واقع أبعاد الجودة التي تستحق مزيداً من الاهتمام لتحسين مستوى الأداء في مؤسسات التعليم.

4- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

1- الوقوف على مستوى جودة خدمات الجامعة المقدمة للطلاب في إحدى الجامعات الناشئة.

2- تحديد مدى وجود تباينات في إدراكات الطلاب وفقاً لخصائصهم حول جودة الخدمات المقدمة لهم.

3- تحليل جودة الخدمات المقدمة للطلاب بصفة عامة ووفقاً لأبعادها المختلفة، مما يفيد في عمل دراسات لاحقة لها.

5- 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.

6- مصطلحات البحث:

الجودة:

تعني كلمة الجودة في قاموس أكسفورد النوعية أو الخاصية²²، 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 معين²³. 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 لمنتج ما أو خدمة تُرضي احتياجات المستهلك (المستفيد) ورغباته²⁴.

جودة الخدمة:

- ذكر (Wilson et al, 2008) أن العميل ينظر للجودة من خلال جوانب ثلاثة، وهي:
- 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 تعكس على اتجاهات العميل نحو الخدمة.
 - 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 وصنق وعودهم ومبادراتهم نحو المساعدة.
 - الجانب البيئي أو محيط تقديم الخدمة حيث يتم التفاعل من خلالها بين الموظفين مقدمي الخدمة والعميل وهي تشير للجانب الملموس مثل المباني والألات والتجهيزات التي تستخدم لإنجاز وتقديم الخدمة للعميل.

22 Oxford University Press .oxford wordpower: English- English- Arabic(2006), 2ed New York :Oxford University Press , P 623.

23 Quality_ Available on :<http://www.businessdictionary.com/definition/quality.html> _ Accessed on: 17/11/2013.

24 Rinehart, G. (1993), Quality Education: Applying: The Philosophy of Dr. W.E. Deming. ASQC Quality press. U.S.A, P. 49.

25 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.

وتوجد تعريفات عدة لجودة الخدمة، ومنها: "إدراك الزبون لمدى تلبية الخدمة لتوقعاته أو تجاوز تلك التوقعات"²⁶

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 مقارنة 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 بالجامعة²⁷.

7- الدراسات ذات الصلة:

أولاً: الدراسات العربية:

هدفت دراسة (إسماعيل وعبد العزيز، 2017) إلى قياس مستوى أبعاد الخدمات من وجهة نظر الزبائن المقدمة من مؤسسة الخدمات الهاتفية النقالة "موبيليس" بالاعتماد على مقياس SERPERVPERF 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.²⁸

وهدف دراسة (أبو عيد وعبد القادر، 2016) إلى تقييم جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية باستخدام مقياس SERVPERF من

26 Ming, W., Chich, J. S. (2006), Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction, Journal of Information and Optimization Sciences, Vol. 27, No. 1, Taiwan, P. 195.

27 27 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), P. 17

إسماعيل، مراد، وعبدوس عبد العزيز (2017)، "قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج 28 دراسة حالة مؤسسة "موبيليس"، مجلة البشائر الاقتصادية - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة طاهري محمد بشار - الجزائر مج3، ع8، ص 1 - 15. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/816995>

وجهة نظر المراجعين والمرضى، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الخدمة متوسطة في كافة مجالات الخدمة²⁹.

وهدف دراسة (العطاب، 2015) إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين من المكتبة المركزية بجامعة صنعاء والتباين بين آراء المستفيدين والتوصل لمقترحات لتحسين الوضع القائم. ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة: ضعف مستوى الخدمات المقدمة من المكتبة المركزية بجامعة صنعاء للمعلومات الحديثة التي تواكب التطورات والتي تسد حاجة المستفيدين الموضوعية من المعلومات ومصادرها، وأنها تقدم بعض الخدمات التقليدية، ومستوى الرضا عن هذه الخدمات يتراوح من جيد إلى مقبول، وتدني مستوى جودة خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين من المكتبة، وارتفاع مستوى توقعات المستفيدين من المكتبة للخدمات المتوقعة³⁰.

وهدف دراسة (الزهراني، 2010) 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 إلى 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 ومدادها بينت توقعات ومدركات جهات التوظيف للأداء الفعلي لها، والمقياس هو أحد الأدوات الفعالة للمساعدة على بيان جوانب القصور في مستوى الخدمة التعليمية من وجهة نظر جهات التوظيف، وبالتالي الحكم على 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 مما يدل على وهذا يعني انخفاض مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للخريجين وجهات التوظيف،

أبو عيد، رائد أحمد، عبد القادر دراويش، وفضل عيدة (2016)، "تقييم جودة الخدمة الصحية في 29 دراسات - العلوم - SERVPERF. المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية باستخدام مقياس الإداري (الأردن) - ج43، ع2، 719 - 737. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/819873>

30 العطاب، محمد عبد الله أحمد، وتهاني عمر عبد العزيز (2015)، "جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية جامعة صنعاء باستخدام مقياس SERVQUAL. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات - سوريا مجلد 2، عدد 4، ص 171 - 216. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/731713>

وعن أبعاد جودة الخدمة التعليمية فقد جاءت علي الترتيب التالي: الاعتمادية ، يليها الاستجابة، يليها الأمان، يليها عنصر التعاطف، وأخيراً الجوانب الملموسة، وجاء تميز أعضاء هيئة التدريس بالقدرة التعليمية العالية في مقدمة العناصر التي تؤثر علي نوايا جهات التوظيف في الاستمرار في التعامل مع الكلية في المستقبل، يليها توفير الكلية لأقسام مختلفة نفي باحتياجات السوق، ثم يليها تعامل المسؤولين بالكلية بسرعة تقديم الخدمة التعليمية للطلاب، ثم يتوافر بالكلية العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس والوسائل التعليمية، ثم يليها أن يقوم أعضاء هيئة التدريس بالشرح المفصل والواضح لمختلف التخصصات، ثم مواكبة الخطط الدراسية للمستجدات الداخلية والخارجية، وأخيراً يجري استطلاع بالكلية لآراء جهات العمل المختلفة في البرامج والخطط المقدمة من قبل الكلية³¹.

وهدفت دراسة السرحان (2012) إلى اختبار أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم العالي في الجامعات السعودية، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين كل من تركيز الإدارة العليا على عناصر الجودة الشاملة، وتركيز الجامعات على العاملين وبين تسويق مخرجات التعليم العالي، ودراسة القطاني³²

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، ويتقدم فائدة من الخدمات التعليمية له يزيد من رضاه وولائه³³.

31 الزهراني، عبد الله عطية، ومصطفى شلابي محمد (2013)، "قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الإدارات/التوقعات SERVQUAL دراسة ميدانية بالتطبيق على كلية المجتمع بالرياض جامعة الملك سعود". مجلة البحوث التجارية المعاصرة (كلية التجارة جامعة سوهاج)، مصر مج 24، ع 1، 2 - 52. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/114396>

32 السرحان، عطا الله فهد (2013)، أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية، الملة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد السادس، العدد (13).

33 Frick, T; Chadha, R. & Waston, C. (2009), "Colleges student perceptions of teaching and learning quality", Educational Technology Research and Development, Vol. 1, No 58.

وأجريت دراسة (Chieh Hsiung Wan, 2009) حول العلاقة بين جودة الخدمة المقدمة ورضا الطلاب بجامعة آسيا، والتي توصلت الى أن مستوى الخدمة للطلاب منخفض، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا الطلاب ومستوى جودة الخدمة.³⁴

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.³⁵

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.³⁶

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

34 Chieh Hsiung Wan, (2009), A study of the relationship between student and Faculty satisfaction of service quality within Asi University in Taiwan, A dissertation submitted doctor of education.

35 Tan, K. & Kek, S. (2004), "Service quality in higher education using an enhanced SERVQUAL approach". Quality in Higher Education, 10 (1), PP. 17-24.

36 Zafiroopoulos, Costas & Vrana, Vasiliki (2008), Service Quality Assesment in a Greek Higher Education Insstitute, Journal of Business Economics and Management, 9(1), Pp 33-45.

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 دائمة³⁷.

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 الكمية³⁸.

وهدفت دراسة (Griffith & et. Al, 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 ورايهم في تدني معدل الجريمة داخل الحرم الجامعي، وأن العدالة هي سمة سائدة للتعامل، وبينوا أن الجامعة تعد أكثر أماناً مقارنة بالجامعات الأخرى، ولدى رجال الأمن اهتمام بالمجتمع الجامعي، وأنهم لديهم رضا عن التواصل مع الأمن الجامعي³⁹.

وهدفت دراسة (Zabed, 2009) إلى قياس جودة الخدمات في مكتبة جامعة نكا العامة في بنجلادش باستطلاع آراء مستخدميها من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا بالجامعة باستخدام مقياس SERVQUAL بعد تعديله لقياس الفجوة بين الخدمات المقدمة للمستفيدين والخدمات المتوقعة، وتعد هذه الدراسة الأولى التي تقيس جودة الخدمات التي تقدمها تلك المكتبة، وبينت النتائج وجود اختلاف بين الخدمات المقدمة وبين توقعات المستفيدين منها،

37 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

38 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.

39 Griffith, James D., & et. al (2004) Satisfaction with Campus Police Series, College Student Journal, Vol. 38 Issue (1), Pp 150- 156.

وتوقعت الدراسة أنه سيتبعها أبحاث تتناول تقييم جودة الخدمة لدى المكتبات المختلفة في جامعات بنجلادش⁴⁰.

وتناولت دراسة (Ozlem, 2008) أهمية توقعات العملاء (المسافرين) عن طريق مطار أتاتورك ومدى تأثيرها على رضاهم، وتوصلت الدراسة إلى أن أهمية العملاء تتركز في المرافق والقدرات مقارنة بالعناصر الأخرى كعدد المطاعم والمقاهي ومحلات التسوق الداخلية وخدمات الهاتف والفاكس أقل أهمية، وأن توقعاتهم فيما يخص بعض أبعاد المرافق والقدرات والتي تخص حجمها ونظافتها وتوافرها مشبعة بدرجة كبيرة، في حين كانت بعض الخدمات اعتبرت مهمة للعملاء ولم تشبع بما يكفي أو اشبع بصورة أقل ومنها: سهولة الوصول وتوافر مواقف للسيارات والإشارات الدالة على الأماكن والاتجاهات، وشاشات عرض معلومات الطيران.⁴¹

وهدف دراسة (Sohail,2012) إلى التوصل لقياس رأي المستفيدين لجودة الخدمات المقدمة في مكتبة الجامعة الإسلامية بنينولهي، وأسفرت النتائج عن أن رأي المستفيدين عن مستوى جودة الخدمات المقدمة يعتبر جيداً، وأنهم راضين عن تلك الخدمات، وأشارت الدراسة إلى إمكانية استفادة المكتبات الأخرى من الدراسة لتضمنها وصف كيفية للتخطيط والتنفيذ والصيانة لنظام إدارة الجودة لتلك المكتبة، بهدف رفع مستوى جودة الخدمة لديها⁴².

وهدف دراسة اعدھا (Ashok Kumar Sahu, 2007) إلى قياس رأي المستفيدين من الخدمات بجامعة جواهر نهرو، وقدرة الجامعة على تلبية احتياجات المستفيدين، 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 يبنى على احتياجات وأنشطة المستفيدين من المكتبة، وكذلك توصيات من شأنها ترفع من مستوى الرضا لدى المستفيدين من المكتبة⁴³.

40 S.M. Zayed 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, pp.17 – 32.

41 Ozlem Atalic (2008), customer experience -case study Istanbul Ataturk airport.

42 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), p. 13.

43 Ashok Kumar Sahu, (2007), "Measuring service quality in an academic library: an Indian case study", Library Review, Vol. 56 Iss: 3, pp.234 – 243.

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 إحصائيًا بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم في المجال المادي والاعتمادية والاستجابة، بينما أظهرت النتائج من جهة أخرى وجود فجوة موجبة ودالة إحصائيًا 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.⁴⁴

وهدفت دراسة (Kleen, 2003 & Zachry) إلى قياس توقعات الطلاب حول مستوى الخدمة التكنولوجية المقدمة بالجامعة في التعليم التقني، وبينت النتائج أن توقعات الطلاب لمستوى الخدمة المتوقعة كانت إيجابية مقارنة بمستوى تقديراتهم الحقيقية لهذه الخدمة⁴⁵.

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 والتخصص⁴⁶.

44 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) 143-166.

45 Zachry, B. & Kleen, B. (2003), "Measuring student satisfaction with instructional technology in accounting information systems classrooms", Journal of Marketing, 70 (3), 31-46.

46 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.

التعليق على الدراسات ذات الصلة:

باستقراء الدراسات ذات الصلة السالف عرضها يتبين ما يلي:

- 1- 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.
- 2- بعض الدراسات تناولت بحث جودة الخدمة من خلال نموذج SERVQUAL والبعض الآخر استخدم في القياس نموذج SERVPERF.
- 3- معظم الدراسات التي استخدمت مقياس SERVQUAL (بمقارنة الخدمة المدركة من العملاء بالخدمة السابق توقعها)، أو مقياس SERVPERF (والذي يحنكم إلى الأداء الفعلي للخدمة) استخدمت الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة، دون مراعاة لأهمية أحد الأبعاد على الأبعاد الأخرى.
- 4- 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 بترجيح 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.

8- الدراسة الميدانية:

1/8 متغيرات الدراسة:

من خلال الاسترشاد بالمقاييس الواردة ببعض الدراسات منها: (عبد العزيز، 2013)⁴⁷، (Tahar, 2008)⁴⁸، (Oliveira & Ferreira, 2009)، (Seck, 2009)⁴⁹، وتم تطوير

47 عبد العزيز، أحمد محمد محمد (2013)، "استراتيجية مقترحة لتحقيق التميز في جودة الخدمات المقدمة لطلاب كليات التربية بالجامعات المصرية باستخدام نموذج SERVQUAL." مجلة كلية التربية - عين شمس - مصر ع 37، ج 1 524 - 635. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/473824>

مقاييس متغيرات أبعاد جودة الخدمة، وأجري تعديل على بعض الصياغات للعبارة 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.

2/8 أساليب جمع البيانات والتحليل الإحصائي:

يتم تناول أساليب جمع البيانات والتحليل الإحصائي من خلال ما يلي:

- 1- استخدام أسلوب الدراسة المكتبي: من خلال الاطلاع على الكتب والدوريات والرسائل العلمية حتى تكون ركيزة يستند إليها الباحث في تكوين فكرة عن الخلفية النظرية الخاصة بمفهوم وأبعاد جودة الخدمة وآليات قياسها، كذلك التعرف على ما قد تم من دراسات تتعلق بهذا الموضوع، بالإضافة إلى الاطلاع على ما يستحدث في هذا المجال.
- 2- استخدام أسلوب الدراسة الميداني باستخدام قائمة الاستقصاء لجمع 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 المستقصين الإشارة إلى مدى موافقته أو عدم موافقته على كل جملة من الجمل التي يتكون منها المقياس، وذلك من خلال مجموعة من العبارات الوصفية التي يطلب التأشير من أفراد عينة الدراسة للتأشير على مدى اتفاقهم حولها: أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق مطلقاً، 50، ثم تفريغ الردود باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (Statistical package SPSS for social sciences) أو "الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية" لإجراء التحليل الإحصائي وذلك كما يلي:

- استخدام معامل ألفا كرونباخ للتحقق من درجة الصدق والثبات لمحتويات الاستبانة.

48- 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, Universiti Teknologi Malaysia.

- 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.

49 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, p 6.

50 Kotler, P. & Amstrong, G., (1995), "Principles of Marketing", United States of America, Prentice-Hall International, Inc

- استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي Descriptive Statistical Measures لتنظيم وتلخيص البيانات مثل المتوسط، والانحراف المعياري، والنسب المئوية للتعرف على خصائص مفردات العينة ومتغيرات الدراسة، والتعرف على مستوى التحقق لأبعاد جودة الخدمة.
- استخدام تحليل التباين ANOVA واختبار حسن المطابقة (كا²) (Chi Square)، لبحث مدى صحة فروض الدراسة.

3/8 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، 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 (1439/38 هـ الموافق 2017 /2018م) 1051 طالب بفرعي الطلاب والطالبات، وتم استهداف 15% من مفردات المجتمع، أي بواقع 158 طالب، وبلغت عدد الردود بواقع 168 مفردة والصالح منها للتحليل الاحصائي بواقع 161 طالب، 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، والرفع، والمستوى الدراسي، وفيما يلي خصائص مفردات العينة:

جدول (1)

خصائص مفردات عينة الدراسة

الترتيب	النسبة	العدد	الفئات	الخاصية
1	49.1%	79	إدارة الأعمال	البرنامج الذي ينتمي إليه الطالب
3	23.0%	37	الدراسات الإسلامية	
2	28.0%	45	اللغة الإنجليزية	
	100.0%	161	إجمالي	
1	35.4%	57	المستوى الأول	المستوى الدراسي الذي ينتمي إليه الطالب
8	5.0%	8	المستوى الثاني	
2	13.7%	22	المستوى الثالث	
5	8.1%	13	المستوى الرابع	
6	6.8%	11	المستوى الخامس	
4	11.8%	19	المستوى السادس	
7	6.2%	10	المستوى السابع	
3	13.0%	21	المستوى الثامن	
	100.0%	161	الإجمالي	
2	28.0%	45	الطلاب	الفرع الذي ينتمي إليه
1	72.0%	116	الطالبات	

إجمالي	161	%100.0
--------	-----	--------

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

1- بخصوص البرنامج الذي ينتمي إليه الطالب: فقد جاء أغلب مفردات العينة من برنامج إدارة الأعمال، حيث بلغ عددهم 79 طالباً، وهو ما يعادل نسبة 49.1% من حجم العينة، يليه في الترتيب برنامج الدراسات الإسلامية، حيث بلغ عددهم بمفردات العينة بواقع 45 أي بنسبة 28.0%، وجاء برنامج اللغة الإنجليزية أقل البرامج تمثيلاً، حيث بلغ عدد مفرداته 37 طالباً أي بنسبة 23.0% من إجمالي مفردات العينة.

2- بخصوص المستوى الدراسي الذي ينتمي إليه الطالب: فقد جاء أعلاها تمثيلاً في مفردات العينة من المستوى الأول حيث بلغ عددهم 57 طالب بنسبة 35.4% من حجم الهيئة الإجمالي، يليه المستوى الثالث والذي بلغ عدد المفردات منه بواقع 22 طالب والذي يمثل 13.7% من إجمالي مفردات العينة، يليه المستوى الثامن والذي جاء عدد المفردات منه بواقع 21 والذي يمثل نسبة 13.0% من إجمالي مفردات العينة، يليه المستوى السادس 19 طالب والذي يمثل نسبة 11.8% من إجمالي مفردات العينة، ثم المستوى الرابع حيث جاء به 13 طالب والذي يمثل نسبة 8.1% من إجمالي مفردات العينة، ثم المستوى الخامس والذي جاء منه 11 طالب أي بنسبة 6.8% من إجمالي مفردات العينة، يليه المستوى السابع والذي جاء منه 10 طالب أي بنسبة 6.2% من إجمالي مفردات العينة، في حين جاء أقل المستويات تمثيلاً بالعينة هو المستوى الثاني والذي جاء به 8 طالب والذي يمثل نسبة 5.0% من إجمالي مفردات العينة.

3- بخصوص الفرع الذي ينتمي إليه: فقد جاء فرع الطالبات منه التمثيل الأعلى للعينة حيث جاء منه 116 طالبة أي بنسبة 72.0% من مفردات العينة، أما فرع الطلاب فقد كان منه التمثيل الأقل للعينة حيث جاء منه 45 طالب والذي يعادل نسبة 28.0% من مفردات العينة.

4/8 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 البُعد، وقد تم استخدام هذا الأسلوب باعتباره أكثر أساليب تحليل الاعتمادية دلالة 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 (ادريس، 2003: 423) من وجود شبه اتفاق بين الباحثين على أن معامل ألفا لتقييم الثقة والثبات الذي يتراوح بين 0.5، 0.6 يعتبر كافياً ومقبولاً، وأنه إذا بلغت قيمته 0.8 فيعتبر وصل إلى مستوى ممتاز من الثقة والثبات في المقياس⁽⁵¹⁾.

(51) إدريس: ثابت عبد الرحمن (2003/2002)، بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الدار الجامعية، الإسكندرية.

جدول (2)

مقياس الثبات لمتغيرات الدراسة

أبعاد جودة الخدمة	المجموعة (رمز المجموعة)	المتغيرات الفرعية	رمز المتغيرات الفرعية	قيمة ألفا كرونباخ
الجوانب المادية (الملموسية)	الملموسية المتوقعة (X11)	8	X111, X121 ... X181	0.918
	الملموسية المدركة (X12)	8	X112, X122 ... X182	0.936
الاعتمادية	الاعتمادية المتوقعة (X31)	6	X211, X221 ... X261	0.901
	الاعتمادية المدركة (X12)	6	X212, X222 ... X262	0.898
الاستجابة	الاستجابة المتوقعة (X31)	9	X311, X321 ... X391	0.953
	الاستجابة المدركة (X32)	9	X312, X322 ... X392	0.963
الثقة والأمان	الثقة والأمان المتوقع (X41)	5	X411, X421 ... X451	0.939
	الثقة والأمان المدرك (X42)	5	X412, X422 ... X452	0.935
التعاطف	التعاطف المتوقع (X51)	4	X511, X521 ... X541	0.950
	التعاطف المدرك (X52)	4	X512, X522 ... X542	0.934

يتضح من الجدول السابق أن درجة الثبات بين الفقرات أو المقاييس الفرعية الممثلة للمجموعة (الأبعاد) التي تندرج تحتها تتراوح ما بين 0.898 و 0.963، وهي تُعد قيم مرتفعة، وهو ما يزيد من درجة الموثوقية في تمثيل الفقرات لمتغيرات الدراسة.

جدول (3)

مقياس ألفا كرونباخ بين كل محور وفقراته أو متغيراته الفرعية

الملموسية (X1)	الملموسية المتوقعة (X11)	الفقرات	X111	X121	X131	X141	X151	X161	X171	X181
الملموسية المدركة (X12) <td rowspan="2">الفقرات</td> <td>ألفا كرونباخ</td> <td>0.916</td> <td>0.908</td> <td>0.908</td> <td>0.9</td> <td>0.905</td> <td>0.901</td> <td>0.907</td> <td>0.912</td>	الفقرات	ألفا كرونباخ	0.916	0.908	0.908	0.9	0.905	0.901	0.907	0.912
		ألفا كرونباخ	0.929	0.923	0.928	0.925	0.927	0.928	0.928	0.932
الاعتمادية (X2) <td rowspan="2">الفقرات</td> <td>ألفا كرونباخ</td> <td>0.888</td> <td>0.886</td> <td>0.882</td> <td>0.885</td> <td>0.887</td> <td>0.875</td> <td></td> <td></td>	الفقرات	ألفا كرونباخ	0.888	0.886	0.882	0.885	0.887	0.875		
		ألفا كرونباخ	0.881	0.881	0.89	0.883	0.874	0.87		
الاعتمادية المدركة (X22) <td rowspan="2">الفقرات</td> <td>ألفا كرونباخ</td> <td>0.951</td> <td>0.948</td> <td>0.946</td> <td>0.947</td> <td>0.95</td> <td>0.946</td> <td>0.947</td> <td>0.947</td>	الفقرات	ألفا كرونباخ	0.951	0.948	0.946	0.947	0.95	0.946	0.947	0.947
		ألفا كرونباخ	0.961	0.958	0.957	0.957	0.964	0.957	0.957	0.958
الثقة والأمان (X4) <td rowspan="2">الفقرات</td> <td>ألفا كرونباخ</td> <td>0.924</td> <td>0.927</td> <td>0.926</td> <td>0.925</td> <td>0.923</td> <td>0.923</td> <td>0.923</td> <td>0.923</td>	الفقرات	ألفا كرونباخ	0.924	0.927	0.926	0.925	0.923	0.923	0.923	0.923
		ألفا كرونباخ	0.929	0.922	0.917	0.922	0.92	0.916		
الثقة والأمان المدرك (X42) <td rowspan="2">الفقرات</td> <td>ألفا كرونباخ</td> <td>0.939</td> <td>0.921</td> <td>0.934</td> <td>0.944</td> <td>0.944</td> <td>0.944</td> <td>0.944</td> <td>0.944</td>	الفقرات	ألفا كرونباخ	0.939	0.921	0.934	0.944	0.944	0.944	0.944	0.944
		ألفا كرونباخ	0.918	0.923	0.904	0.91	0.91	0.91	0.91	0.91
التعاطف (X5) <td rowspan="2">الفقرات</td> <td>ألفا كرونباخ</td> <td>0.939</td> <td>0.921</td> <td>0.934</td> <td>0.944</td> <td>0.944</td> <td>0.944</td> <td>0.944</td> <td>0.944</td>	الفقرات	ألفا كرونباخ	0.939	0.921	0.934	0.944	0.944	0.944	0.944	0.944
		ألفا كرونباخ	0.918	0.923	0.904	0.91	0.91	0.91	0.91	0.91

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- 1- أن العلاقة بين كل فقرة من محور الملموسية المتوقعة (X11) والتقدير الإجمالي له يتراوح ما بين 0.916 لمتغير X111، 0.9 لمتغير X141، ومن ثم يُعد مرتفعاً، ويزيد من درجة الموثوقية في تمثيل الفقرات لمتغير الملموسية المتوقعة.
- 2- أن العلاقة بين كل فقرة من محور الملموسية المدركة (X12) والتقدير الإجمالي له يتراوح ما بين 0.932 لمتغير X182، 0.925 لمتغير X142 وهو يعد مرتفعاً ويزيد من درجة الموثوقية في تمثيل الفقرات لمتغير الملموسية المدركة.
- 3- 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 يعد مرتفعاً ويزيد من درجة الموثوقية في تمثيل الفقرات لمتغير الاعتمادية المتوقعة.
- 4- أن العلاقة بين كل فقرة من محور الاعتمادية المدركة (X22) والتقدير الإجمالي له يتراوح ما بين 0.89 لمتغير X232، 0.87 لمتغير X262 وهو يعد مرتفعاً ويزيد من درجة الموثوقية في تمثيل الفقرات لمتغير الاعتمادية المدركة.
- 5- أن العلاقة بين كل فقرة من محور الاستجابة المتوقعة (X31) والتقدير الإجمالي له يتراوح ما بين 0.951 لمتغير X311، 0.946 لمتغيرات X331، X361، X381، وعلى ذلك يُعد مرتفعاً ويزيد من درجة الموثوقية في تمثيل الفقرات لمتغير الاستجابة المتوقعة.
- 6- 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.
- 7- 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 يعد مرتفعاً ويزيد من درجة الموثوقية في تمثيل الفقرات لمتغير الثقة والأمان المتوقع.
- 8- 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 يعد مرتفعاً ويزيد من درجة الموثوقية في تمثيل الفقرات لمتغير الثقة والأمان المدرك.
- 9- 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 يُعد مرتفعاً ويزيد من درجة الموثوقية في تمثيل الفقرات لمتغير التعاطف المتوقع.

X112) يتسم مظهر مباني الكلية بالنظافة والجمال بما يجعله لائقاً لاستقبال الطلاب)
 بانحراف معياري 1.16، 3.42 لمتغير X182 (يتناسب أعداد أعضاء هيئة التدريس مع
 أعداد الطلاب) بانحراف معياري 1.34، ويلاحظ أن أعلى وأقل متغير للبعدين لم يتغير.
 3- بصفة عامة تزداد قيمة التوقعات عن المدركات للمتغيرات الفرعية لكل بعد، وهو ما انعكس
 متوسط القيمة للمتوقع مقارنة بالمدرك.

البيد الثاني: الاعتمادية

جدول (4)

الاعتمادية المتوقعة ومتغيراتها

الرمز	المتغير الفرعي	ضعيف جداً (1)	ضعيف (2)	متوسط (3)	جيد (4)	ممتاز (5)	المتوسط	ترتيب المتغير	الانحراف المعياري
X211	يتم تقديم الخدمات التعليمية طبقاً لمواعيد الجدول الدراسي.	4	9	26	67	55	3.99	1	0.98
X221	تقدم الكلية معلومات دقيقة عن مواعيد تقديم كافة خدماتها.	7	10	38	56	50	3.82	3	1.08
X231	تتلاءم ساعات اليوم الدراسي مع خطة المناهج الدراسية المقررة.	7	7	32	57	58	3.94	2	1.06
X241	تتوافر الأنشطة الطلابية العلمية والفنية والرياضية وغيرها	14	15	42	47	43	3.56	6	1.22
X251	تتوافر نظم لكتيية التعامل مع مكتبة الكلية.	13	14	39	46	49	3.65	4	1.23
X261	يوجد تسهيل لإجراءات التدريب العملي للمقررات التي تتطلب التطبيق.	11	14	45	50	41	3.60	5	1.16
X2	بعد الاعتمادية المتوقعة						3.57		0.92

جدول (5)

الاعتمادية المدركة ومتغيراتها

الرمز	المتغير الفرعي	ضعيف جداً (1)	ضعيف (2)	متوسط (3)	جيد (4)	ممتاز (5)	المتوسط	ترتيب المتغير	الانحراف المعياري
X211	يتم تقديم الخدمات التعليمية طبقاً لمواعيد الجدول الدراسي.	11	8	35	50	57	3.83	1	1.17
X221	تقدم الكلية معلومات دقيقة عن مواعيد تقديم كافة خدماتها.	15	15	44	42	45	3.54	3	1.25
X232	تتلاءم ساعات اليوم الدراسي مع خطة المناهج الدراسية المقررة.	15	6	33	48	59	3.81	2	1.24
X241	تتوافر الأنشطة الطلابية العلمية والفنية والرياضية وغيرها	26	31	39	37	28	3.06	6	1.33
X252	تتوافر نظم لكتيية التعامل مع مكتبة الكلية.	28	17	45	32	39	3.23	5	1.39
X262	يوجد تسهيل لإجراءات التدريب العملي للمقررات التي تتطلب التطبيق.	17	18	49	39	38	3.39	4	1.26
X21	بعد الاعتمادية المدركة						3.48		1.04

بمطالعة من الجدولين السابقين والمتعلقين بالبعد الأول لجودة الخدمة والخاص بالجوانب الاعتمادية بمحورها المتوقع والمدرك ومتغيراتها الفرعية، فإنه يتضح ما يلي:

- 1- أن آراء مفردات العينة حول المتغيرات الفرعية لمحور الاعتمادية المتوقعة (X21) تفيد توافر ذلك البعد، حيث بلغت قيمته المتوسطة 3.57، بانحراف معياري 0.92، وعن المتغيرات الفرعية لها فكانت معظم الردود حول جيد، وممتاز، وهو ما يبدو في ارتفاع متوسط درجة التوافر والتي تراوحت بين 3.99 لمتغير X211 (يتم تقديم الخدمات التعليمية طبقاً لمواعيد الجدول الدراسي) بانحراف معياري 0.98، وبواقع 3.56 لمتغير X241 (تتوافر الأنشطة الطلابية العلمية والفنية والرياضية وغيرها) بانحراف معياري 1.22.
- 2- وبخصوص محور الاعتمادية المدركة (X22) تفيد ردود العينة أن القيمة المتوسطة لهذا البعد 3.48، بانحراف معياري 1.04، وعن المتغيرات الفرعية لها فكانت معظم الردود حول جيد، وممتاز، وهو ما يبدو في ارتفاع متوسط درجة التوافر والتي تراوحت بين 3.83 لمتغير X221 (يتم تقديم الخدمات التعليمية طبقاً لمواعيد الجدول الدراسي) بانحراف معياري 1.17، وبواقع 3.06 لمتغير X241 (تتوافر الأنشطة الطلابية العلمية والفنية والرياضية وغيرها) بانحراف معياري 1.33، ويلاحظ أن أعلى وأقل متغير فرعي للبعد المتوقع هما ذاتهما في البعد المدرك.
- 3- بصفة عامة تزداد قيمة التوقعات عن المدركات للمتغيرات الفرعية لكل بعد، وهو ما انعكس ارتفاع متوسط القيمة للموقع مقارنة بالمدرك.

البعد الثالث: الاستجابة

جدول (6)

الاستجابة المتوقعة ومتغيراتها

الرمز	المتغير الفرعي	ضعف جداً (1)	ضعف (2)	متوسط (3)	جيد (4)	ممتاز (5)	المتوسط	ترتيب المتغير	الانحراف المعياري
X311	توجد استجابة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم للطلاب فيما يخص احتياجاتهم ومشكلاتهم.	9	7	39	61	45	3.78	1	1.08
X321	يتعاون جميع العاملين بالكلية في حل مشكلات الطلاب في أي وقت.	11	13	36	54	47	3.70	4	1.17
X331	تعتبر مصلحة الطلاب في مقدمة اهتمامات الإدارة.	12	11	37	55	46	3.70	5	1.17
X341	تبادر إدارة الكلية بحل مشكلات الطلاب على وجه السرعة.	11	18	29	53	50	3.70	6	1.21
X351	تقدم إدارة الكلية النصائح للطلاب عن طريق الندوات والمحاضرات.	9	15	37	48	52	3.74	3	1.17
X361	تقدم الكلية خدماتها للطلاب بصورة فورية.	9	13	44	48	47	3.69	7	1.14

1.27	8	3.68	55	40	40	11	15	تقدم الكلية خدماتها بشكل صحيح من أول مرة.	X371
1.17	9	3.68	46	50	44	9	12	تعمل الكلية على رفع تحسين كافة الموارد اللازمة لأداء العملية التعليمية والأنشطة.	X381
1.18	2	3.78	55	48	36	12	10	تلتزم الإدارة بالرد على كافة استفسارات الطلاب.	X391
1.00		3.72						الاستجابة المتوقعة	X31

جدول (7)

الاستجابة المدركة ومتغيراتها

الانحراف المعياري	ترتيب المتغير	المتوسط	ممتاز (5)	جيد (4)	متوسط (3)	ضعيف (2)	ضعيف جداً (1)	المتغير الفرعي	الرمز
1.08	1	3.78	45	61	39	7	9	توجد استجابة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم للطلاب فيما يختص باحتياجاتهم ومشكلاتهم.	X312
1.17	2	3.70	47	54	36	13	11	يتعاون جميع العاملين بالكلية في حل مشكلات الطلاب في أي وقت.	X322
1.17	3	3.70	46	55	37	11	12	تعتبر مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الإدارة. تبادر إدارة الكلية بحل مشكلات الطلاب على وجه السرعة.	X332
1.31	8	3.24	35	37	40	30	19	تقدم إدارة الكلية النصح للطلاب عن طريق الندوات والمحاضرات.	X342
1.32	5	3.35	40	38	41	22	20	تقدم الكلية خدماتها للطلاب بصورة فورية.	X352
1.29	7	3.26	34	35	53	17	22	تقدم الكلية خدماتها بشكل صحيح من أول مرة.	X362
1.40	9	3.2	37	35	42	17	30	تعمل الكلية على رفع تحسين كافة الموارد اللازمة لأداء العملية التعليمية والأنشطة.	X372
1.28	4	3.43	41	41	43	19	17	تلتزم الإدارة بالرد على كافة استفسارات الطلاب.	X382
1.39	6	3.35	46	32	37	24	22	تقدم الكلية خدماتها للطلاب بصورة فورية.	X392
1.17		3.34						يعد الاستجابة المتوقعة	X32

بمطالعة من الجدولين السابقين والمتعلقين بالبعد الثالث لجودة الخدمة والخاص بالجوانب

الاستجابة بمحوريتها المتوقع والمدرك ومتغيراتها الفرعية، فإنه يتضح ما يلي:

- 1- أن آراء مفردات العينة حول المتغيرات الفرعية لمحور الاستجابة المتوقعة (X31) تتعدد توافق ذلك البعد، حيث بلغت قيمته المتوسطة 3.72، بانحراف معياري 1.00، وعن المتغيرات الفرعية لها فكانت معظم الردود حول جيد، وممتاز، وهو ما يبدو في ارتفاع متوسط درجة التوافق والتي تراوحت بين 3.78 لمتغير X311 (توجد استجابة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم للطلاب فيما يختص باحتياجاتهم ومشكلاتهم) بانحراف معياري 1.08، وبواقع 3.68 لمتغير X381 (تعمل الكلية على رفع تحسين كافة الموارد اللازمة لأداء العملية التعليمية والأنشطة) بانحراف معياري 1.17.

2- وبخصوص محور الاستجابة المدركة (X32) تفيد ردود العينة أن القيمة المتوسطة لهذا البعد 3.34، بانحراف معياري 1.17، وعن المتغيرات الفرعية لها فكانت معظم الردود حول جيد، وممتاز، وهو ما يبدو في ارتفاع متوسط درجة التوافر والتي تراوحت بين 3.78 لمتغير X312 (توجد استجابة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم للطلاب فيما يختص باحتياجاتهم ومشكلاتهم) بانحراف معياري 1.08، وبواقع 3.20 لمتغير X372 (تقدم الكلية خدماتها بشكل صحيح من أول مرة). بانحراف معياري 1.40، ويلاحظ أن أعلى متغير فرعي للبعد المتوقع هو ذاته في البعد المدرك، أما أقل متغير للبعدين مختلف.

3- 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

جدول (8)

الثقة والأمان المتوقع ومتغيراته الفرعية

الرمز	المتغير الفرعي	ضعف جداً (1)	ضعف (2)	متوسط (3)	جيد (4)	ممتاز (5)	المتوسط	ترتيب المتغير	الانحراف المعياري
X411	يشعر الطلاب بالأمان عند تعلمهم مع كافة الموظفين والأجهزة بالكلية	7	15	31	46	62	3.88	1	1.16
X421	توجد ثقة متبادلة بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وجميع العاملين بالكلية	9	14	32	51	55	3.80	4	1.17
X431	يعرف الطلاب بالمهارات الواجب اكتسابها خلال سنوات الكلية	7	12	32	57	53	3.85	2	1.10
X441	يراعي عضو هيئة التدريس أثناء تعلم المقررات على ما تم تناوله بالمنهج الدراسية قبل الجامعة	9	12	36	55	49	3.76	5	1.13
X451	يتم استخدام الأجهزة والمعدات طبقاً لمواعيد الجدول الدراسي	9	9	39	51	53	3.81	3	1.13
X41	يُعد الثقة والأمان المتوقع						3.82		1.02

جدول (9)

الثقة والأمان المدرك ومتغيراته الفرعية

الرمز	المتغير الفرعي	ضعف جداً (1)	ضعف (2)	متوسط (3)	جيد (4)	ممتاز (5)	المتوسط	ترتيب المتغير	الانحراف المعياري
X412	يشعر الطلاب بالأمان عند تعاملهم مع كافة الموظفين والأجهزة بالكلية.	17	15	36	40	53	3.60	3	1.32
X422	توجد ثقة متبادلة بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وجميع العاملين بالكلية	18	15	40	43	45	3.51	4	1.30
X432	يعرف الطلاب بالمهارات الواجب اكتسابها خلال سنوات الكلية.	14	11	45	45	46	3.61	1	1.22
X442	يراعى عضو هيئة التدريس أثناء تعلم المقررات على ما تم تناوله بالمناهج الدراسية قبل الجامعة.	21	14	40	47	39	3.43	5	1.30
X452	يتم استخدام الأجهزة والمعدات طبقاً لمواعيد الجدول الدراسي.	17	12	38	44	50	3.61	2	1.29
X42	الثقة والأمان المدرك						3.55		1.14

بمطالعة من الجدولين السابقين والمتعلقين بالبعد الثالث لجودة الخدمة والخاص بالجوانب الاستجابية بمحورها المتوقع والمدرك ومتغيراتها الفرعية، فإنه يتضح ما يلي:

1- أن آراء مفردات العينة حول المتغيرات الفرعية لمحور الثقة والأمان المتوقع (X41) تفيد توافر ذلك البعد، حيث بلغت قيمته المتوسطة 3.82، بانحراف معياري 1.02، وعن المتغيرات الفرعية لها فكانت معظم الردود حول جيد، وممتاز، وهو ما يبدو في ارتفاع متوسط درجة التوافر والتي تراوحت بين 3.88 لمتغير X411 (يشعر الطلاب بالأمان عند تعاملهم مع كافة الموظفين والأجهزة بالكلية) بانحراف معياري 1.16، وبقوة 3.76 لمتغير X441 (يراعى عضو هيئة التدريس أثناء تعلم المقررات على ما تم تناوله بالمناهج الدراسية قبل الجامعة) بانحراف معياري 1.13.

2- وبخصوص محور الثقة والأمان المدرك (X42) تفيد ردود العينة أن القيمة المتوسطة لهذا البعد 3.55، بانحراف معياري 1.14، وعن المتغيرات الفرعية لها فكانت معظم الردود حول جيد، وممتاز، وهو ما يبدو في ارتفاع متوسط درجة التوافر والتي تراوحت بين 3.61 لمتغير X432 (يعرف الطلاب بالمهارات الواجب اكتسابها خلال سنوات الكلية) بانحراف معياري 1.22، وبقوة 3.43 لمتغير X442 (يراعى عضو هيئة التدريس أثناء تعلم المقررات على ما تم تناوله بالمناهج الدراسية قبل الجامعة) بانحراف معياري 1.30، ويلاحظ اختلاف أعلى متغير فرعي للبعد المتوقع عنه في البعد المدرك، أما أقل متغير للبعدين فهو واحد.

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

البُعد الخامس: التعاطف

جدول (10)

التعاطف المتوقع ومتغيراته الفرعية

الرمز	المتغير الفرعي	ضعيف جداً (1)	ضعيف (2)	متوسط (3)	جيد (4)	ممتاز (5)	المتوسط	ترتيب المتغير	الانحراف المعياري
X511	توفر الكلية المناخ الملائم لتحفيز طاقات الطلاب وإبداعاتهم.	14	15	35	50	47	3.63	4	1.24
X521	تقوم الكلية بتشجيع المتفوقين والمبتكرين بمكافآت مادية ومعنوية.	16	15	38	34	58	3.64	3	1.32
X531	تقوم إدارة الكلية بقياس مدى رضا الطلاب عن خدماتها بشكل دائم.	14	20	27	45	55	3.66	2	1.30
X541	تهتم إدارة الكلية بعمل تغذية راجعة لخدماتها باستطلاع آراء الطلاب والمؤسسات التي يلتحق بها الخريجون.	12	19	31	43	56	3.70	1	1.27
X51	التعاطف المتوقع						3.66		1.19

جدول (11)

التعاطف المدرك ومتغيراته الفرعية

الرمز	المتغير الفرعي	ضعيف جداً (1)	ضعيف (2)	متوسط (3)	جيد (4)	ممتاز (5)	المتوسط	ترتيب المتغير	الانحراف المعياري
X512	توفر الكلية المناخ الملائم لتحفيز طاقات الطلاب وإبداعاتهم.	25	21	45	26	44	3.27	2	1.40
X522	تقوم الكلية بتشجيع المتفوقين والمبتكرين بمكافآت مادية ومعنوية.	28	25	35	28	45	3.23	3	1.45
X532	تقوم إدارة الكلية بقياس مدى رضا الطلاب عن خدماتها بشكل دائم.	30	23	37	27	44	3.20	4	1.46
X542	تهتم إدارة الكلية بعمل تغذية راجعة لخدماتها باستطلاع آراء الطلاب والمؤسسات التي يلتحق بها الخريجون.	22	24	41	33	41	3.29	1	1.36
X52	التعاطف المدرك						3.25		1.29

بمطالعة من الجدولين السابقين والمتعلقين بالبعد الثالث لجودة الخدمة والخاص بالجوانب

الاستجابية بمحوريتها المتوقع والمدرك ومتغيراتها الفرعية، فإنه يتضح ما يلي:

1- أن آراء مفردات العينة حول المتغيرات الفرعية لمحور التعاطف المتوقع (X51) تغيد توافر

ذلك البعد، حيث بلغت قيمته المتوسطة 3.66، بانحراف معياري 1.19، وعن المتغيرات

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

التوافر والتي تراوحت بين 3.70 لمتغير X541 (تهتم إدارة الكلية بعمل تغذية راجعة

جدول (14)

متوسط وانحراف أبعاد نموذجي EERVQUAL وSERVPERF 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	0.06	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 بترجيح الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة بمراعاة

ترجيحها بأهمية كل بُعد لدى مفردات العينة، وذلك على النحو التالي:

1- بخصوص الفجوة الخدمة بين المتوقع والمدرك مرجحة بالأهمية النسبية فقد جاءت RServqual5 (فجوة التعاطف المرجحة) في المرتبة الأولى بواقع 0.09 بانحراف معياري 0.31، يليها RServqual3 (فجوة الاستجابة المرجحة) بقيمة 0.06 وبانحراف معياري 0.19، يليها RServqual2 (فجوة الاعتمادية المرجحة) بقيمة 0.06 بانحراف معياري 0.16، يليها RServqual1 (فجوة الملموسية المرجحة) وقيمتها 0.05 بانحراف معياري 0.19، وأخيراً RServqual4 (فجوة الثقة والأمان المرجحة) وقيمتها 0.04 بانحراف معياري 0.18.

2- بخصوص جودة الخدمة المدركة المرجحة بالأهمية النسبية فقد جاءت RServperf4 (بُعد الثقة والأمان المرجح) بأعلى قيمة وهي 0.74 بانحراف معياري 0.29، يليه بُعد RServperf5 (بُعد التعاطف المرجح) بقيمة 0.70 بانحراف معياري 0.40، يليه RServperf1 (بُعد الملموسية المرجحة) بقيمة متوسطة 0.69 بانحراف معياري 0.27، يليه RServperf2 (بُعد الاعتمادية المرجحة) بقيمة 0.67 بانحراف معياري 0.24، وأخيراً جاء RServperf3 (بُعد الاستجابة المرجحة) بقيمة 0.67 بانحراف معياري 0.28.

3- بمقارنة متوسط نتائج مقاييس فجوة الخدمة لنموذج EERVQUAL 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 وإنما كانا في المرتبتين الأخيرتين الرابعة والخامسة. وهذا يدل على أن اخذ الأهمية النسبية لكل متغير في الحسبان عند قياس جودة الخدمة بنموذج EERVQUAL قد ترتب عليه تغيير طفيف بالنسبة لتقديرات مفردات العينة.

4- بمقارنة متوسط نتائج مقاييس فجوة الخدمة لنموذج EERVPERF 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 اخذ الأهمية النسبية لكل متغير في الحسبان عند قياس جودة الخدمة بنموذج EERVPERF وهو الأولي بطبيعة الحال يترتب عليه نتائج مختلفة مقارنة باستخدام النموذج دون مراعاة الأهمية النسبية لكل بُعد.

6/8 اختبار فروض الدراسة:

الفرض الأساسي الأول:

توجد فروق جوهرية بين توقعات الطلاب وأدراكاتهم لأبعاد جودة الخدمات الطلابية المقدمة.

جدول (15)

مدى وجود فروق جوهرية بين توقعات ومدركات مفردات العينة لأبعاد جودة الخدمة

X1	X18	X17	X16	X15	X14	X13	X12	X11	الملموسية (X1)
*.004	*.001	.052	*.023	.050	*.016	*.005	.101	.301	الاعتمادية (X2)
X2			X26	X25	X24	X23	X22	X21	الاستجابة (X3)
.000			*.018	*.000	*.000	.125	*.001	*.038	الثقة بالأمان (X4)
X3	X39	X38	X37	X36	X35	X34	X33	X32	التعاطف (X5)
*.001	*.004	*.008	*.001	*.001	*.002	*.000	*.036	*.002	.208
X4				X45	X44	X43	X42	X41	
.054				.081	*.001	*.006	*.047	*.049	
X5					X54	X53	X52	X51	
*.030					*.018	*.009	*.003	*.047	

* توجد فروق معنوية عند مستوى معنوية 5% أو أقل

يتضح من الجدول السابق أنه من خلال البيانات المستخرجة من تحليل كاس² حول مدى وجود فروق بين القيمة المتوقعة والقيمة المدركة لأبعاد جودة الخدمات الطلابية كانت كما يلي:

1- 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 لُبعد الملموسية.

2- 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 لُبعد الاعتمادية.

3- 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 والمدرّك، وهما: X31 (توجد استجابة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم للطلاب فيما يختص باحتياجاتهم ومشكلاتهم)، X33 (تعتبر مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الإدارة)، وكذلك كانت هناك فروق جوهرية لـ (X3) المتوسط العام لُبعد الاستجابة.

4- بخصوص بُعد الثقة والأمان (X4) توجد فروق جوهرية بين توقعات الطلاب ومدركاتهم لأربع متغيرات فرعية، جميع المتغيرات ماعدا 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 لُبعد الثقة والأمان.

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

الفرض الثاني:

توجد فروق معنوية بين أبعاد جودة الخدمات الطلابية وفقاً لخصائص الطلاب. 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

1- بشأن الفروق حول التخصص

جدول (16)

مدى وجود فروق جوهرية بين جودة الخدمات الطلابية لكل بعد وفقاً لتخصص مفردات العينة

المتغيرات المدركة (X12)	X112	X122	X132	X142	X152	X162	X172	X182	X12
Sig.	*0.044	*0.017	0.117	0.05	0.095	*0.008	0.36	0.133	*0.026
الاعتمادية المدركة (X22)	X212	X222	X232	X242	X252	X262			
Sig.	0.368	0.805	0.188	0.124	0.273	0.163			
الاستجابة المدركة (X32)	X312	X322	X332	X342	X352	X362	X372	X382	X392
Sig.	0.223	0.253	0.274	0.33	0.124	0.394	0.067	0.415	0.118
الثقة والأمان المدرك (X42)	X412	X422	X432	X442	X452				
Sig.	0.084	*0.03	*0.036	0.157	0.529				
التعاطف المدرك (X52)	X512	X522	X532	X542					
Sig.	0.365	0.199	0.411	0.277					

* توجد فروق عند مستوى معنوية 5%

يتضح من الجدول السابق أنه من خلال البيانات المستخرجة من التحليل الإحصائي حول

مدى وجود فروق بين أبعاد جودة الخدمات الطلابية 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 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).

2- بشأن الفروق حول الجنس

جدول (17)

مدى وجود فروق جوهرية بين جودة الخدمات الطلابية لكل بعد وفقاً للفرع الذي تنتمي إليه (الجنس)

المتغيرات	X112	X122	X132	*X142	X152	X162	X172	X182	X12	الملموسية (X12)	
المتغيرات	X212	X222	X232	X242	X252	X262				الاعتمادية المدركة (X22)	
المتغيرات	X312	X322	X332	X342	X352	X362	X372	X382	X392	X322	الاستجابة المدركة (X32)
المتغيرات	X412	X422	X432	X442	X452					X42	الثقة والأمان المدرك (X42)
المتغيرات	X512	X522	X532	X542						X52	التعاطف المدرك (X52)
	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.	
	0.173	0.817	0.854	0.814	0.581	0.07	0.521	0.317	0.407	0.578	0.109
	0.788	0.433	0.219	0.273	0.443	0.368	0.864	0.797	0.378	0.354	0.597
	0.618	0.376	0.91	0.619							0.988

* توجد فروق عند مستوى معنوية 5%

يتضح من الجدول السابق أنه من خلال البيانات المستخرجة من التحليل الاحصائي

حول مدى وجود فروق بين أبعاد جودة الخدمات الطلابية وفقاً لنموذج SERVPERF وفقاً

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 لعدد المأموسية 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.

3- بشأن الفروق حول المستوى الدراسي

جدول (18)

مدى وجود فروق جوهرية بين جودة الخدمات الطلابية لكل بعد وفقاً للمستوى الدراسي

X12	X182	X172	X162	X152	X142	X132	X122	X112	المتغيرات	الملموسية (X1)	
*0.003	*0.006	*0.025	*0.001	*0.012	*0.036	*0.03	*0.003	*0.05	Sig.		
X22			X262	X252	X242	X232	X222	X212	المتغيرات	الاعتمادية (X2)	
*0.008			*0.025	*0.007	*0.004	0.163	*0.026	0.322	Sig.		
X322	X392	X382	X372	X362	X352	X342	X332	X322	X312	المتغيرات	الاستجابة (X3)
*0.000	*0.000	*0.004	*0.001	*0.002	*0.001	*0.000	*0.000	*0.001	*0.013	Sig.	
X42				X452	X442	X432	X422	X412	المتغيرات	الثقة والأمان (X4)	
*0.000				*0.003	*0.019	*0.002	*0.000	*0.001	Sig.		
X52					X542	X532	X522	X512	المتغيرات	التعاطف المدرك (X52)	
*0.001					*0.003	*0.001	*0.027	*0.004	Sig.		

* توجد فروق عند مستوى معنوية 5%

يتضح من الجدول السابق أنه من خلال البيانات المستخرجة من التحليل الإحصائي 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 لعدد 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: مدى وجود فروق جوهرية بين مجمل أبعاد جودة الخدمات الطلابية وفقاً لخصائص العينة

جدول (19)

مدى وجود فروق جوهرية بين أبعاد جودة الخدمات الطلابية وفقاً لخصائص العينة

الفروق الجوهرية (المعنوية) بين خصائص العينة			أبعاد جودة الخدمة	نماذج جودة الخدمة
المستوى	الفرع (الجنس)	البرنامج		
0.597	0.716	0.241	X11	الجودة المتوقعة
0.367	0.587	0.63	X21	
0.375	0.952	0.439	X31	
0.588	0.718	0.362	X41	
0.268	0.681	0.4	X61	
0.36	0.94	0.50	Gexpectations	
*0.003	0.109	0.026	X12	الجودة المدركة
*0.008	0.718	0.22	X22	
*0.000	0.597	0.157	X32	
*0.000	0.285	0.099	X42	
*0.001	0.988	0.278	X52	
0.10	0.55	0.00	Gservperf	
*0.015	0.136	0.356	Servqual1	فجوة جودة الخدمة
*0.015	0.879	0.537	Servqual2	
*0.000	0.474	0.596	Servqual3	
*0.001	0.348	0.47	Servqual4	
*0.000	0.685	0.90	Servqual5	
0.57	0.41	0.00	Gservqual	
*0.039	0.135	0.421	RServqual1	فجوة جودة الخدمة المرجحة بأهمية الأبعاد
*0.022	0.818	0.592	RServqual2	
*0.001	0.491	0.793	RServqual3	
*0.002	0.35	0.347	RServqual4	
*0.000	0.748	0.372	RServqual5	
0.61	0.40	0.00	GRservqual	
*0.001	0.026	0.344	RServperf1	الجودة المدركة المرجحة بأهمية الأبعاد
*0.001	0.91	0.234	RServperf2	
*0.000	0.982	0.059	RServperf3	
*0.000	0.412	0.076	RServperf4	
*0.093	0.685	0.871	RServperf5	
0.14	0.62	0.00	GRservperf	

* توجد فروق عند مستوى معنوية 5%

من خلال نتائج التحليل الإحصائي المبينة بالجدول السابق بشأن مدى وجود فروق جوهرية بين أبعاد جودة الخدمة وفقاً لخصائص مفردات العينة يتضح ما يلي:

1- 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 الفروق في التخصص أو الجنس أو المستوى الدراسي والذي يعكس السن والمستوى الفكري أيضاً.

- 2- فيما يتعلق بالجودة المدركة: 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.
- 3- 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.
- 4- 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.
- 5- 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.

9- النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج العامة:

- 1- أن آراء مفردات العينة حول المتغيرات الفرعية لمحاوير الجودة المتوقعة والمدركة يتراوح ما بين جيد، وممتاز، وإن كانت في المتوقعة أكبر نسبياً منها في المدركة، وقد انعكس ذلك في وجود فجوة موجبة توضح انخفاض ما هو مدرك عما كان متوقفاً.
- 2- تبين أن أعلى وأقل متغير فرعي لكلٍ من بُعدي الملموسية والاعتمادية المتوقعين هما ذاتهما للبعدين المدركين، وباقي الفجوات الثلاثة جاء أحدهما (أعلى/أدنى) متفقاً لكل من المتوقع والمدرك دون الآخر.
- 4- تختلف الأهمية النسبية لأبعاد الجودة لدى الطلاب، وإن كانت درجة الأهمية بصفة عامة متقاربة، وقد جاء أكثر الأبعاد أهمية لدى الطلاب هو بُعد التعاطف (RIX5)، يليه بُعد الثقة والأمان (RIX4)، يليه بُعد الاعتمادية (RIX2)، يليه بُعد الاستجابة (RIX3)، وجاء بُعد الجوانب المادية أو الملموسية (RIX1) أقل الأبعاد أهمية.

- 5- بخصوص ترتيب أبعاد جودة الخدمة المتوقعة فقد جاء كل من بعدي الملموسية المتوقعة (X11) والثقة والأمان (X14) في المرتبة الأولى بأعلى قيمة متوسطة، يليهما الاعتمادية المتوقعة (X21)، ثم الاستجابة المتوقعة (X31)، وأخيراً جاء بُعد التعاطف المتوقع (X51).
- 6- بخصوص ترتيب أبعاد جودة الخدمة المدركة فكانت الملموسية المدركة (X12) هي صاحبة أعلى قيمة متوسطة، يليها الثقة والأمان المدرك (X42)، ثم الاعتمادية المدركة (X22)، ثم الاستجابة المدركة (X32)، وأخيراً التعاطف المدرك (X52).
- 7- بخصوص ترتيب الفجوات بين المتوقع والمدرك SERVQUAL فقد جاءت Servqual5 (فجوة التعاطف) هي الأكبر، يليها Servqual3 (فجوة الاستجابة)، يليها Servqual2 (فجوة الاعتمادية)، يليها Servqual4 (فجوة الثقة والأمان)، وأخيراً Servqual1 (فجوة الملموسية).
- 8- بخصوص ترتيب الفجوات المرجحة بالأهمية النسبية لكل بُعد فقد جاءت RServqual5 (فجوة التعاطف المرجحة) في الأكبر، يليها RServqual3 (فجوة الاستجابة المرجحة)، يليها RServqual2 (فجوة الاعتمادية المرجحة)، يليها RServqual1 (فجوة الملموسية المرجحة)، وأخيراً RServqual4 (فجوة الثقة والأمان المرجحة).
- 9- بخصوص ترتيب وجود أبعاد جودة الخدمة المدركة مرجحة بالأهمية النسبية فقد جاءت RServperf4 (بُعد الثقة والأمان المرجح) بأعلى قيمة، يليه بُعد RServperf5 (بُعد التعاطف المرجح)، يليه RServperf1 (بُعد الملموسية المرجحة)، يليه RServperf2 (بُعد الاعتمادية المرجحة)، وأخيراً جاء RServperf3 (بُعد الاستجابة المرجحة).
- 10- بمقارنة متوسط نتائج مقاييس فجوة الخدمة لنموذج SERVQUAL بعد وقبل الترجيح بالأهمية النسبية لكل بُعد، نجد أن كان هناك ثبات في ترتيب الثلاثة أبعاد الأولى والأكثر أهمية وهي: 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 وإنما كانا في المرتبتين الأخيرتين الرابعة والخامسة. وهذا يدل أن مراعاة الأهمية النسبية لكل متغير في الحساب عند قياس جودة الخدمة بنموذج SERVQUAL قد يترتب عليه تغيير طفيف بالنسبة لتقديرات مفردات العينة.

11- 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.

ثانياً: نتائج اختبارات الفروض

الفرض الأساسي الأول: بخصوص الفروق الجوهرية بين القيمة المتوقعة والقيمة المدركة لأبعاد جودة الخدمات الطلابية كانت كما يلي:

- بخصوص بُعد الملموسية (X1) توجد فروق جوهرية بين توقعات الطلاب ومدركاتهم لثلاث متغيرات فرعية: (X13)، X15، X18، وكذلك المتوسط العام لبُعد الملموسية.
- بخصوص بُعد الاعتمادية (X2) توجد فروق جوهرية بين توقعات الطلاب ومدركاتهم لثلاث متغيرات فرعية: X22، X24، X25، وكذلك المتوسط العام لبُعد الاعتمادية.
- 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 والمدرك، وهما: X31، X33، وكذلك كانت هناك فروق جوهرية للمتوسط العام لبُعد الاستجابة.
- بخصوص بُعد الثقة والأمان (X4) توجد فروق جوهرية بين توقعات الطلاب ومدركاتهم لجميع المتغيرات ماعدا متغير فرعي واحد وهو X45، وكذلك لم تكن هناك فروق جوهرية للمتوسط العام لبُعد الثقة والأمان.
- بخصوص بُعد التعاطف (X5) توجد فروق جوهرية بين توقعات الطلاب ومدركاتهم لجميع متغيرات الفرعية جميعاً، وكذلك المتوسط العام لبُعد التعاطف.

الفرض الأساسي الثاني: بخصوص الفروق بين أبعاد جودة الخدمات لنموذج SERVPERF وفقاً لخصائص العينة: وكانت نتائجها بمحورين أحدهما متغيرات الأبعاد، والآخر الأبعاد بصورة مجملة كما يلي:

أولاً: مدى وجود فروق جوهرية بين متغيرات أبعاد جودة الخدمات الطلابية

• وفقاً للبرنامج الذي ينتمي إليه الطالب:

- بخصوص بُعد الملموسية المدركة (X12) توجد فروق جوهرية بين مدركات الطلاب لجودة الخدمة لثلاث متغيرات فرعية هي: X112، X122، X162، وكذلك المتوسط العام لبُعد الملموسية المدركة.

- بخصوص بُعد الثقة والأمان المدرك (X42) توجد فروق جوهرية 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 أبعاد الاعتمادية المدركة (X32)، والاستجابة المدركة، وبُعد التعاطف المدرك (X52)، فلا توجد فروق جوهرية بين مدركات الطلاب لجودة الخدمة لأي من المتغيرات الفرعية جميعها، وكذلك المتوسط العام لكل بُعد من تلك الأبعاد.

• وفقاً للفرع الذي ينتمي إليه الطالب (الجنس)

- 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.

• 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 ووجدت فروق جوهرية بشأن X22 (المتوسط العام لبُعد الاعتمادية المدركة).

- بخصوص باقي الأبعاد المدركة الأربعة: الملموسية المدركة (X12)، والاستجابية المدركة (X32)، الثقة والأمان المدرك (X42)، والتعاطف المدرك (X52) فوجدت فروق جوهرية بين مدركات الطلاب لجودة الخدمة لكل من المتغيرات الفرعية جميعها، وكذلك المتوسط العام لكل من الأبعاد الأربعة المدركة.

ثانياً: مدى وجود فروق جوهرية بين مجمل أبعاد جودة الخدمة وفقاً لخصائص مفردات العينة

- 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 الفروق في التخصص أو الجنس أو المستوى الدراسي والذي يعكس السن والمستوى الفكري أيضاً.
- فيما يتعلق بالجودة المدركة SERVPERF، وفجوة جودة الخدمة SERVQUAL، وفجوة جودة الخدمة المرجحة بأهمية الأبعاد SERVQUAL، والجودة المدركة المرجحة بأهمية الأبعاد Rservperf: فلا توجد فروق جوهرية بين أبعاد جودة الخدمة المدركة وفقاً لنوع البرنامج الذي ينتمي إليه الطالب وكذلك الحال وفقاً للفرع الذي ينتمي إليه، في حين كانت هناك فروق جوهرية وفقاً للمستوى الدراسي للطالب.

ثالثاً: تحليل النتائج والتوصيات:

بناءً على النتائج سالفة الذكر يمكن التوصل لمجموعة من التوصيات، والتي يتم تصنيفها الى توصيات عملية وتوصيات علمية كما يلي:

• التوصيات العملية:

1- وفقاً لما انتهت إليه النتائج من ارتفاع مستوى التوقعات لأبعاد جودة الخدمات مقارنة بما تم ادراكه 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 بمستوى الخدمة المدركة الى مرتفع لدى الطالب، وفي الوقت نفسه يتم العمل على إظهار إمكانات الجامعة الحقيقية بشفافية، حتى يتقارب لدى الاطلاع مستوى الخدمة المتوقعة مع المدركة.

2- نظراً لانخفاض النسبي في بعض الأبعاد للخدمة المدركة حيث جاء أقل بعدين هما الاستجابية 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 والمدرک مرجحة بالأهمية النسبية فقد جاءت RServqual5 (فجوة التعاطف المرجحة) في المرتبة الأولى، يليها RServqual3 (فجوة الاستجابة المرجحة) الأمر الذي يستدعي الاهتمام بهاذين البعدين بصفة اجمالية 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).

3- 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 يراعى بمزيد الاهتمام نحو هذا البُعد خاصة متغيرات 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 (يراعى عضو هيئة التدريس أثناء تعلم المقررات على ما تم تناوله بالمناهج الدراسية قبل الجامعة).

• التوصيات البحثية:

- 1- نظراً لتعلق الدراسة الحالية بقطاع الدراسات الإنسانية، لذلك يتم التوصية بعمل دراسة شبيهة تتعلق بالقطاعات الأخرى كالطبية والهندسية والتقنية، ولتعلق الدراسة الحالية بالخدمات الطلابية يتم التوصية بعمل دراسات تشمل خدمات أعضاء هيئة التدريس والإداريين.
- 2- عمل مزيد من الدراسات تتعلق بمتغيرات أخرى تساهم في زيادة رضا الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين، وترفع من مستوى أدائهم بما ينعكس على القدرات التنافسية للمؤسسات التعليمية.

أولاً: المراجع العربية:

- 3- أبو عيد، رائد أحمد، عبد القادر دراويش، وفضل عيدة (2016)، "تقييم جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية باستخدام مقياس SERVPERF.دراسات - العلوم الإدارية (الأردن) مج43، ع2 719 - 737.
- 4- إسماعيل، مراد، وعبدوس عبد العزيز (2017)، "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 مج3، ع8، ص 1 - 15.
- 5- الزهراني، عبد الله عطية، ومصطفى شلابي محمد (2013)، "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 24، ع 1، 2 - 52.
- 6- السرحان، عطا الله فهد (2013)، أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية، الملة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد السادس، العدد (13).
- 7- عاشور، يوسف والعبادلة طلال (2007)، قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا- حالة برنامج الجامعة الإسلامية بغزة، جامعة الأقصى، فلسطين، 11 (1)، ص 99 - 128.
- 8- عبد العزيز، أحمد محمد محمد (2013)، "استراتيجية مقترحة لتحقيق التميز في جودة الخدمات المقدمة لطلاب كليات التربية بالجامعات المصرية باستخدام نموذج SERVQUAL.مجلة كلية التربية - عين شمس -مصر ع 37، ج 1 524 - 635.
- 9- العطاب، محمد عبد الله أحمد، وتهاني عمر عبد العزيز (2015)، "جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية جامعة صنعاء باستخدام مقياس SERVQUAL.مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات - سوريا مجلد 2، عدد 4، ص 171 - 216.
- 10- فراس خضر شحادة (2006)، "إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة الخدمات الطبية: دراسة تطبيقية على المستشفيات الجامعية"، ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ص. 96.
- 11- إدريس: ثابت عبد الرحمن (2003/2002)، بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الدار الجامعية، الإسكندرية.

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.1 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. Chieh Hsiung Wan, (2009), A study of the relationship between student and Faculty satisfaction of service quality within Asi University in Taiwan, A dissertation submitted doctor of education.
9. Deming, W. Edwards, *Out of The Crises*, Cambridge University Press, 1986.
10. 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, PP. 1-11.
11. Fangel, Armand (2010), Quality perception Gap Inside the Higher Education Institution, *International Journal of Academic Research*, VOL. 2, NO,1, PP. 213-215.
12. Frick, T; Chadha, R. & Waston, C. (2009), "Colleges student perceptions of teaching and learning quality", *Educational Technology Research and Development*, Vol. 1, No. 58.
13. 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.
14. Griffith, James D., & et.al (2004) Satisfaction with Campus Police Series, *College Student Journal*, Vol. 38 Issue (1) 6.
15. 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>
16. 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).
17. Kotler, P. & Amstrong, G., (1995), "Principles of Marketing", United States of America, Prentice-Hall International, Inc.
18. Lages, L. & Fernandes, J. (2005), "The SERVQUAL scale: A multi - item instrument for-measuring service personal values", *Journal of Business Research*, 55 (11), 1562-1572.
19. 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.

20. Michael D. Clemes & others (2001), "An Examination of Students Perceptions of Service Quality in Higher Education", *Journal of Marketing for Higher Education*, Vol. 10, No. 3.
21. Ming, W., Chich, J. S. (2006), Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction, *Journal of Information and Optimization Sciences*, Vol. 27, No. 1, Taiwan.
22. Mukhopachyay (2001), "Total Quality Management in Education", National Institute of Education anal planning and dministration, New Delhi.
23. 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.
24. Oxford University Press .oxford wordpower: English- English- Arabic(2006), 2ed New York :Oxford University Press.
25. Ozlem Atalic (2008), customer experience -case study Istanbul Ataturk airport.
26. Quality_ Available on :<http://www.businessdictionary.com/definition/quality.html> Accessed on: 17/11/2013.
27. Rinehart, G. (1993), *Quality Education Applying: The Philosophy of Dr. W.E. Deming*. ASQC Quality press. U.S.A.
28. 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.
29. 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.
30. 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.
31. 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
32. 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)*.
33. 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.
34. Sultan, P. & Wong, H. (2010), Performance-based service quality model: an empirical study on Japanese universities. *Quality Assurance in Education*, vol. 18, No. 2, PP. 126-143.
35. 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.
36. Tan, K. & Kek, S. (2004), "Service quality in higher education using an enhanced SERVQAL approach". *Quality in Higher Education*. 10 (1), PP. 17-24.
37. 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.

38. 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.
39. Zabeed 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, PP.17 – 32.
40. Zachry, B. & Kleen, B. (2003), "Measuring student satisfaction with instructional technology in accounting information systems classrooms", Journal of Marketing, 70 (3), PP. 31-46.
41. Zafiropoulos, Costas & Vrana, Vasiliki (2008), Service Quality Assessment in a Greek Higher Education Insititute, Journal of Business Economics and Management, 9 (1), PP 33-45.

