



كلية التربية

كلية معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم

إدارة: البحوث والنشر العلمي ( المجلة العلمية )

=====

## جودة أداء الخدمة التعليمية بالكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة بجامعة أسيوط باستخدام مقياس (ServPerf) - دراسة تقويمية

إعداد

د/هناء فرغلي علي

مدرس أصول التربية

كلية التربية- جامعة أسيوط

د/صلاح عبدالله محمد

أستاذ أصول التربية المساعد

كلية التربية- جامعة أسيوط

﴿ المجلد الخامس والثلاثون - العدد التاسع - سبتمبر ٢٠١٩ م ﴾

[http://www.aun.edu.eg/faculty\\_education/arabic](http://www.aun.edu.eg/faculty_education/arabic)

## مقدمة:

يشكل التعليم الجامعي قمة السلم التعليمي ويتمتع بمكانة خاصة في المجتمع نظرا لما يقوم به من دور بارز في إعداد الكوادر المؤهلة والمتخصصة واللازمة لتحقيق التنمية الشاملة وتأمين الأرضية اللازمة لإرساء قواعد التقدم العلمي والتكنولوجي وتسخير نتائج البحوث العلمية في شتى مجالات التنمية في المجتمع.

وقد تزايد الاهتمام بجودة التعليم الجامعي في أواخر القرن العشرين بشكل بارز نظرا لما ساد المجتمعات من ثورات معرفية وتكنولوجية وثورة اتصالات، وما صاحب ذلك من تغيرات على الأصعدة كافة؛ مما سبب ضغطا على المؤسسات الجامعية ومؤسسات التعليم العالي، وزاد من الدافعية للتعليم الأكاديمي، ومن ثم صار السعي لتحقيق جودة المؤسسة التعليمية وما تقدمه من خدمات مطلبا ضروريا يستلزم وضع مؤشرات ومعايير لتحقيقها، ويمكن استخدامها في الحكم على مستوى الخدمة التعليمية المقدمة.

وتؤدي صناعة الخدمات دورا متزايد الأهمية في اقتصاد العديد من الأمم في الوقت الراهن، وهذا ما جعل جودة الخدمة مفتاح النجاح والداعم للقدرة على المنافسة في هذا العالم (٧٢، ٢٠٠٦، ٥٧١)<sup>١</sup>، ومن ثم فقد بات من الضروري النظر إلى جودة تقديم الخدمات على أنها أمر ضروري لا يمكن الاستغناء عنه في كافة الكليات الجامعية ومؤسسات التعليم العالي.

ويشهد التعليم الجامعي محاولات حثيثة وجادة لتطويره وتجويده، ليس على الساحة المحلية والإقليمية فحسب ولكن أيضا على الساحة الدولية أيضا. وقد أصبح هذا الاهتمام ظاهرة عالمية في ضوء ثورة المعلومات والاتصالات. وتولي الحكومات والمؤسسات التعليمية اهتماما بالغا بهذا الجانب للوصول إلى الأجدود في مجال تقديم الخدمة التعليمية. وقد تمثل هذا الاهتمام على المستوى الدولي من خلال إنشاء بعض الصيغ والآليات العالمية لضمان جودة التعليم الجامعي، كأنظمة اعتماد المؤسسات والبرامج والتي من شأنها تحسين نوعية التعليم والتعلم في كثير من دول العالم (٢٤، ٢٠٠٩، ٩٣).

ويشير (محمد الربيعي، ٢٠٠٩) إلى ما للجودة من فوائد تظهر من خلال عملية التطبيق التي تقوم بها الكلية أو الجامعة، كتحسين وتطوير التعليم الجامعي والعملية التعليمية بكاملها، وتنمية معارف العاملين في المؤسسة التعليمية وتطوير قدراتهم بما يسهم في تحملهم للمسؤوليات المنوطة بهم، والتحقق من انسجام أهداف البرامج التعليمية مع مهارات الطلاب المكتسبة، وكذلك استخدام معايير محددة بشكل موضوعي وتجنب ترك الأمور للأحكام الشخصية، لإضافة إلى السعي لزيادة الإخلاص في العمل ونشر أخلاقيات التقييم الذاتي والشفافية لدى الأفراد، ومنح مصداقية للشهادات الممنوحة من المؤسسات التعليمية، وترشيد الإنفاق واستثمار الإمكانيات المتاحة في المؤسسات التعليمية. (٩٠، ٢٠٠٩).

(<sup>١</sup>) يشير الرقم الأول إلى رقم المرجع في قائمة المراجع، والثاني إلى سنة النشر، والثالث إلى الصفحات.

وعلى الرغم مما تبذله الجامعات المصرية عامة من مشروعات وجهود للتطوير لرفع مستوى جودة خدمات التعليم الجامعي إلا أن استقرار الواقع ونتائج الدراسات والبحوث تشير إلى ضعف العائد منها، وتفشي مظاهر القصور والخلل، ووجود العديد من المشكلات التي تقف أمام تحقيق جودة الخدمات التعليمية كغياب آليات لمراجعة البرامج وتقييمها، وجمود الخطط والبرامج وضعف ملاحظتها لمعطيات العصر، وقصور المرافق والتجهيزات، وقلة التنوع في أساليب التدريس والقصور في تطوير وتنويع أساليب التقويم، ومحدودية مصادر التمويل، وتدهور حال المكتبات، كما أن نظام القبول بالجامعات لا يراعي قدرات الطلاب واستعداداتهم وميولهم واحتياجات سوق العمل. (٥٦، ٢٠١٦، ٥٩)

كما أشارت بعض الدراسات إلى أن التعليم الجامعي عانى من كثير من أوجه القصور، كالتوسع فيه وما يقابله من زيادة في الكثافة الطلابية بالجامعات، وقلة التناصب بين أعضاء هيئة التدريس وبين أعداد الطلاب بالكليات الجامعية، بجانب انخفاض مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة بالكليات الجامعية، (٢٢، ٢٠١٢، ٩١٨) وتدني قدراته على مواجهة التحديات الآتية والمستقبلية، وأن تحقيق الجودة في الخدمات المقدمة لتلك الكليات رهن بتحقيق الجودة فيها بناء على معايير محددة ومعدة لذلك. (٧، ٢٠٠٧) وارتبط هذا التوسع بمجموعة من المشكلات منها مستوى جودة الخدمات التي يجب أن تقدم إلى الطلبة، والارتقاء بالإنتاجية وتحسين الجودة لمواجهة مختلف صور التحديات والتغيرات، المتعلقة برعاية الطلاب ودعم مناشطهم الأكاديمية والاجتماعية والخدمية (٣٩، ٢٠١٩، ٧٦)

حقا إن التقدم العلمي والتكنولوجي صحبه العديد من التغيرات الاقتصادية والاجتماعية وتوسع في جوانب التعليم بمختلف مراحل وأنماطه، ومن ثم شكل ضغوطا اجتماعية جديدة على المؤسسات التعليمية، وزيادة الدافعية للتعليم الأكاديمي، غير أن هذا الأمر جعل السعي وراء تحقيق الجودة والاعتماد في المؤسسات التعليمية مطلباً ضرورياً، ومن ثم استلزم وضع مؤشرات، ومبادئ، ومعايير لها يمكن استخدامها في الحكم على مستوى الجودة في هذه الأنماط التعليمية من أجل تحسينه وتطويره، كما ساهم ازدياد المنافسة العالمية بين مؤسسات التعليم لجذب الطلبة إليها والتحاقهم بها على تحقيق أهمية كبيرة لهذه المؤسسات.

وقد استدعى التغيير السريع في المبادئ الاقتصادية والتقنية والاجتماعية والديموغرافية نشوء مطالب ملحة عن جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسات المختلفة، لاسيما التعليمية منها، مثلها مثل أي نسق نظامي، ويعد ذلك انعكاسا للسياق الاجتماعي والاقتصادي العام السائد في المجتمعات. فليس من المستغرب أن يعاني النظام التعليمي من مشكلات كبيرة؛ حيث تواجه مؤسساته تحديات وتهديدات بالغة الخطورة، نشأت عن المتغيرات التي غيرت شكل العالم وأوجدت نظاما عالميا جديدا يعتمد على العلم والتطوير التكنولوجي المتسارع، ويستند إلى تقنيات عالية التقدم والتقوى والإبداع، الأمر الذي لا يدع مجالاً للتردد في البدء ببرامج، ومقاييس شاملة للتطوير والتحديث (٧٠، ٢٠٠١، ٩) ، لتضمن للكليات الجامعية غير المعتمدة القدرة على تجاوز مشكلاتها ونقاط الضعف فيها.

ويشكل تحسين جودة أداء الخدمة في الكليات الجامعية اهتماما عالميا في جميع دول العالم؛ لأنها تمثل الآلية الرئيسة للتنمية القومية في العديد من الجوانب الاقتصادية منها والاجتماعية والسياسية والثقافية والبيئية، كما أنها تعد القوة المحركة التي تمكن المجتمع من أن يصبح مجتمعا مستقلا بذاته قادرا على الاستفادة من الابتكارات العلمية الحديثة. (١٤، ٢٠١٤، ١٥٢)

### مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

حقيقة إن الجامعات الحكومية المصرية استوعبت عام ٢٠١٧-٢٠١٨م عددا أكبر من العام الماضي من الطلاب؛ حيث استوعبت أكثر من ٣٨٠ ألف طالب وطالبة من بين الناجحين في شهادة الثانوية العامة والفنية، وتم قبول باقي الطلاب في المعاهد الفنية والجامعات الخاصة (٨٩، ٢٠١٧)؛ إلا أنه ترتب على هذه الزيادة في أعداد الطلاب الملتحقين بهذه الجامعات العديد من الجوانب، منها: تزايد في الطلب على التعليم الجامعي، وغياب الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية، وزيادة الطلب على موارد إضافية للتعليم (١٤، ٢٠١٤)؛ ومن ثم انخفاض مستويات الخدمات المقدمة لهم، حيث أصبح كثير من جوانب الحياة الطلابية- بما في ذلك الجوانب الأكاديمية والدعم الاجتماعي والمالي والرعاية البسيطة- تعاني من خلل في التوازن بين النمو الكبير في أعداد الطلاب المقبولين بهذه الجامعات وبين جودة الخدمة المقدمة لهم، وذلك رغم شمولية أهداف الجامعات في إعداد طلابها، إلا أنها لا زالت تعاني من تدني في جودة الخدمات التي تقدم في البيئة التعليمية بهذه الجامعات (٦٣، ٢٠٠٨، ٢٤٩)، ناهيك عن حاجة الجامعات لتوجيه وتحسين جودة خدماتها وسعيها الدائم نحو فهم إدراكات طلابها نحو الخدمات المقدمة، والتي يمكن أن تسهم في صياغة استراتيجيات تسويق فعالة (٨١، ٢٠١٥). ومن ثم يجب العمل على تحسين نوعية الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعات المصرية من خلال إجراء تعديلات في البيئة التعليمية؛ لجعلها تساهم بشكل إيجابي في مخرجاتها من جهة، ومن جهة أخرى فإن هناك العديد من المبررات التي تدعو إلى مثل هذه التعديلات، منها ما يأتي: -

- التوسع المتزايد في اللامركزية والخصخصة لكونهما من أكثر الاستراتيجيات كفاءة لضمان تحقيق الجودة والمرونة في الاقتصاد العالمي.
- المقارنة بين كفاءة الأنظمة التعليمية بالدول المختلفة.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات على نطاق واسع ومتزايد في نظم التعليم.
- التغيرات والتحولات الثقافية وما يترتب على ذلك من صراع حول معاني وقيم المعرفة.
- محدودية المرونة الإدارية وتواجد بنية إدارية غير فعالة.
- شكوى القطاع الخاص الذي حل محل القطاع العام باعتباره المشغل الأساس لخريجي الجامعات من عدم التناغم بين الخريجين ومتطلبات سوق العمل.

- انخفاض مستوى الأعمال البحثية والتنمية الاقتصادية، هذا بالإضافة إلى أن معظم الأعمال البحثية غير مجدية للتنمية الاقتصادية.
- الانفجار المعرفي والاتصال العالمي الممتد الذي يفرض علينا أن يكون فرصة كبيرة بدلا من أن يكون خطرا وشيكا على المجتمع وثقافته ونموه الاقتصادي. (١٥٣، ١٤، ٢٠١٤، ١٥٤)

وقد لاحظ الباحثان، جراء زيادة أعداد الطلاب المقبولين بالجامعة، وجود تباين في بعض الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب لاسيما في الكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة بالجامعة، والتي أدت بدورها إلى ازدحام القاعات الدراسية، وضعف نظام الإرشاد الأكاديمي واهمال الأنشطة الاجتماعية والرياضية والثقافية، وقصور المعامل والمختبرات المجهزة، وضعف جاهزية المباني وسعتها ومستوى الإضاءة والتكييف وقاعات الاختبارات بها، وتدني ساحات استراحة الطلاب والطالبات.

ويمكن إظهار مشكلة الدراسة بصورة أكثر تحديدا من خلال التساؤل الرئيس التالي: "ما الفرق بين جودة أداء الخدمة التعليمية المقدمة في الكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة بجامعة أسيوط باستخدام مقياس ServPerf؟" ويتفرع من هذا التساؤل التساؤلات الآتية:

- ١- ما طبيعة جودة الخدمة التعليمية في الكليات الجامعية المصرية وأهميتها ومجالاتها وسبل قياسها؟
  - ٢- ما الإطار المفاهيمي لاعتماد مؤسسات التعليم الجامعي؟
  - ٣- ما واقع جودة الخدمة المقدمة للكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة أسيوط باستخدام مقياس ServPerf ؟
  - ٤- ما واقع جودة الخدمة المقدمة للكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة من وجهة نظر طلاب جامعة أسيوط باستخدام مقياس ServPerf ؟
  - ٥- ما التصور المقترح لتجويد أداء الخدمة التعليمية المقدمة للكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة بجامعة أسيوط في ضوء نتائج الدراسة؟
- دراسات سابقة:

أولا: دراسات عربية:-

#### ١. دراسة (عبد الرحمن محمد، ٢٠١٩): (٣٩)

استهدفت الدراسة التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية العلوم الإدارية من وجهة نظر الطلاب، وقد قام الباحث بتصميم مقياس خاص بقياس جودة الخدمة مكون من خمسة أبعاد (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية) ويشتمل على عشرين فقرة، بغرض التعرف على جوانب القوة والضعف في جودة الخدمات التعليمية المقدمة، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من ٢٥٠ مفردة.

وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات تبعا لأبعاد (الملموسية، الأمان، التعاطف) جاء بدرجة متوسطة، أما بالنسبة للاعتمادية والاستجابة فقد جاء بدرجة ضعيفة.

## ٢.دراسة (عبدالله أحمد، ٢٠١٨): (٤٣)

استهدف هذا البحث تحليل طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية وتعزيز رضا الطلبة في جامعة إِب. ولتحقيق ذلك، فقد تم اختيار عينة عشوائية قوامها ٣٧٥ طالبا، يدرسون في كليات جامعة إِب، واعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام مقياس SERVPERF.

وبينت النتائج وجود ضعف في كافة أبعاد جودة الخدمة التعليمية (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) المقدمة من الجامعة محل الدراسة، وعدم ملاءمتها لرغبات الطلاب وتوقعاتهم إضافة إلى وجود ضعف في مستوى رضا الطلاب، كما بينت النتائج وجود علاقة معنوية بين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة وتعزيز رضا الطلاب عن تلك الخدمات.

## ٣.دراسة (أسامة زين العابدين، وأشرف محمد ، ٢٠١٦): (٦)

استهدفت الدراسة التعرف على:

- ١- الأطر النظرية والفكرية لجودة أداء الخدمة التعليمية.
  - ٢- الإطار المفاهيمي لاعتماد مؤسسات التعليم قبل الجامعي.
  - ٣- واقع جودة الخدمة المقدمة للمدارس المعتمدة وغير المعتمدة من وجهة نظر طلبة التعليم الثانوي العام في مدارس معتمدة ومدارس غير معتمدة بمحافظة أسبوط.
- وقد تم تطبيق مقياس سيرف بيرف SERVPERF بصيغته المعدلة طبقا لطبيعة الدراسة على عينة من طلاب الصف الثالث من التعليم الثانوي العام (٤١٠ من طلاب المدارس المعتمدة، ٤٥٧ من طلاب المدارس غير المعتمدة) بمحافظة أسبوط.

وأظهرت نتائج الدراسة الميدانية احتلال بعد الجوانب المادية المرتبة الأولى بنسبة ٠.٧١، يليه بعد الأمان بوزن نسبي ٠.٦٥، ثم بعد التعاطف والاهتمام بوزن نسبي ٠.٦٣، كما توصلت الدراسة إلى بعض التوصيات المقترحة التي تساعد في الارتقاء بمستوى جودة أداء الخدمة المقدمة لمدارس التعليم الثانوي العام المعتمدة وغير المعتمدة.

## ٤.دراسة (ناصر إبراهيم، وآخرين، ٢٠١٤): (٥٥)

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية، ورضا الطلبة في الجامعات الحكومية الأردنية من وجهة نظر طلبتها، وتعرف أثر جودة الخدمات الطلابية في رضا الطلبة، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي واعتمدوا على الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، حيث طبقت على عينة من (٧٧٦) طالبا، ، وتوصلت الدراسة إلى:-

- وجود فروق دالة إحصائية في رضا الطلبة عن جودة الخدمة تعزي للجنس. صعف الخدمات والبنية التحتية في الجامعة.
- جودة الخدمات التعليمية لا تتناسب مع المتغيرات الجديدة ولا تشجع على المنافسة. وأوصت الدراسة بضرورة أن تكون عملية تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية وقياسها عملية مستمرة وبصورة دورية، وأن تسعى الجامعة إلى تحقيق مستويات جودة عالية من خلال الاهتمام بأبعاد الجودة كافة ، وتوفير البنية التحتية اللازمة لتطبيقها استجابة للمتغيرات الجديدة والمنافسة، ومواكبة الجديد في سوق العمل، إضافة إلى ضرورة اهتمام الجامعات بتحقيق رضا الطلاب والذي أصبح يشكل مركز العملية التعليمية.
- ٥.دراسة (محمد إبراهيم، ٢٠١٣): (٥٢)**
- استهدفت الدراسة قياس جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة من خلال استخدام مقياس جودة الخدمة (Service Performance) أو الأداء الفعلي، وقد قام الباحث بتصميم مقياس خاص بقياس جودة الخدمة، (ServPerf). وتم تطبيقه على عينة من طلبة جامعة الأقصى مكونة من (٣٨٠) طالبا وطالبة، وقد تم معالجة المقياس بالطرق الإحصائية من خلال (spss)، وقد بينت نتائج الدراسة ما يلي:
- إن جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى تراوحت بين الضعيف والمتوسط في معظم أبعاد المقياس.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الجنس بين الذكور والإناث، ولصالح الإناث في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة في جميع الأبعاد ما عدا بعد (الأمان) .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية في بعدي (الجوانب المادية- الاستجابة) لصالح التخصصات التطبيقية، في حين لا توجد فروق ذات دلالة في الأبعاد الأخرى (الاعتمادية، والأمان، والتعاطف، وخصوصية الجامعة).
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠.٠٥ في جودة الخدمات الجامعية المدركة تبعا لمتغير المستوى الدراسي (المستوى الأول والمستوى الرابع).
- وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على الارتقاء بمستوى الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة بجامعة الأقصى في أبعاد المقياس ككل، مع ضرورة العمل الجاد على أن تكون خصوصية الجامعة مدخلا لرضا الطلاب عن جودة الأداء المقدم فعلا للطلبة
- ٦.دراسة ( سليمان الحوري، وآخرين، ٢٠١٢): (٣٣)**
- استهدفت الدراسة التعرف على جودة الخدمات التعليمية في برنامج ماجستير بكلية إدارة المال والأعمال في جامعات إقليم الشمال من خلال قياس الفجوة الخامسة، وتمثل مجتمع الدراسة من جميع طلاب وطالبات برنامج الماجستير المطروح في كليات إدارة المال والأعمال في جامعات إقليم الشمال الرسمية، والبالغ عددها ٢٥٦ طالبا وطالبة، واعتمد الباحثون على استبانة بهدف جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، وتمثلت أبعاد جودة الخدمة التعليمية ب (الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف).

وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمة المدركة من قبل الطلاب وتوقعاتهم لهذه الخدمة، كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمة المدركة من قبل الطلاب الذكور والخدمة المدركة من قبل الطالبات الإناث في كلية إدارة المال والأعمال في جامعات إقليم الشمال، كما أشارت نتائج هذه الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمة المتوقعة من قبل الطلاب الذكور والخدمة المتوقعة من قبل الطالبات الإناث.

#### ٧. دراسة (زياد بركات، ٢٠١٠): (٣٠)

استهدفت الدراسة الكشف عن الفجوة بين إدراكات الدارسين في جامعة القدس المفتوحة بطولكرم وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها لهم الجامعة في المجالات المختلفة، وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية من الدارسين بلغت (٢١٥) دارسا ودارسة، منهم (٨٨) دراسة، و(١٢٧) دارسا، وتم استخدام مقياس الفجوة (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة الذي أعده باراشورامان وآخرون (Parasuraman & et al. 1988) بعد تطويره ليناسب جودة الخدمة التعليمية في الجامعة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فجوة موجبة غير دالة إحصائيا بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، وهو مؤشر بسيط لارتفاع مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة للدارسين.

كما بينت النتائج وجود فروق موجبة وغير دالة إحصائيا في مجالات: التعاطف الاجتماعي، والاستجابة، والسلامة والأمن على الترتيب، بينما أظهر الدارسون فرقا سالبًا، ولكن دون مستوى الدلالة الإحصائية أيضا في مجال: الجوانب المادية الملموسة، والاعتمادية على الترتيب، أما بخصوص عناصر الخدمة التي تقدمها الجامعة، فقد بينت النتائج وجود فجوة موجبة، ودالة إحصائيا في عناصر الخدمة الآتية: سرعة الجامعة في تقديم الخدمة، والرغبة لدى الموظفين في مساعدة الدارسين، وإتاحة الفرص للاحتفالات والرحلات والتعارف على الترتيب، بينما أظهرت النتائج من جهة أخرى وجود فجوة سالبة ودالة إحصائيا بين إدراكات 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 إحصائيا بين الفجوة في تقديرات الدارسين المدركة والمتوقعة لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، حيث تعزى لمغبري الجنس والتخصص الدراسي.

#### ٨. دراسة (داود عبد الملك، وهدي عبدالله، ٢٠٠٩): (٢٥)

استهدفت الدراسة تعرف مستوى جودة الخدمة بكلية التربية بحجة جامعة عمران بالجمهورية اليمنية من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، وتكونت عينة الدراسة من جميع طلبة الأقسام العلمية (فيزياء - كيمياء - أحياء) بالمستوى الأول والرابع، والبالغ عددهم ٣٠٠ طالب وطالبة، وتم تبني أداة مقننة لهذه الدراسة، وهي استبانة تحتوي على تسعة محاور، وتم تحليل النتائج باستخدام الرزم الإحصائية SPSS، وقد توصلت النتائج إلى:



- أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة- جامعة عمران دون المستوى.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمة تعزى للجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمة تعزى لمتغيري التخصص والمستوى.

#### ٩. دراسة (داود عبد الملك، ومحمد عكاشة، ٢٠٠٧): (٢٥)

استهدفت الدراسة الكشف عن العوامل المسهمة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في الجامعات اليمنية، وتم تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في المجالات المختلفة للخدمة، حيث أجريت الدراسة على ٣٠٠ طالب وطالبة من طلاب جامعة صنعاء ممن يدرسون بالكليات والمستويات المختلفة بالجامعة (١١٤) طالبا و (١٨٦) طالبة، وقد تم بناء استبانة تكونت من ٥٩ فقرة، وقد أظهرت النتائج وجود تباين في مستوى جودة أداء الخدمة المقدمة للطلبة في المجالات المختلفة باختلاف جنسهم والكليات والمستويات الدراسية التي يدرسون بها، كما أمكن التوصل لعدد من العوامل والتي يمكن من خلالها التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية ومنها: التجهيزات، والمعلم، كما توصلت إلى أن خدمة الأمان كانت متوسطة، وذلك لاعتمادها على المعلمين وإدارة المدرسة.

#### ١٠. دراسة (شرين حامد، ٢٠٠٧): (٣٤)

استهدفت الدراسة تطوير مقياس HEADPERF لقياس جودة الخدمة بقطاع التعليم العالي في مصر، سواء كانت حكومية أم خاصة، وتبعا لنتائج اختبارات الصدق والثبات لهذا المقياس، فقد أظهرت النتائج درجات عالية من الصلاحية والجودة والكفاءة للمقياس المعدل طبقا للتقديرات الناتجة من تحليل البيانات، وهذا يشير إلى إمكانية الاعتماد على أداء الأبعاد الأربعة الواردة بالمقياس الذي توصلت إليه الدراسة الحالية في القياس والتنبؤ بجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في مصر، وأن أكثر الأبعاد قدرة على تفسير الجودة هي الجوانب الأكاديمية، يليها الشهرة، ثم الجوانب غير الأكاديمية، وأخيرا تسهيلات الوصول.

#### ١١. دراسة (محمد الفوال، ٢٠٠٧): (٥٣)

استهدفت الدراسة تعرف آراء الطلبة في مستوى جودة التعليم المفتوح (تخصص رياض الأطفال) للمتحمين بمركز التعليم المفتوح في جامعة دمشق، واستخدم الباحث الاستبانة مع عينة الدراسة المكونة من (٣٤٨) طالبا وطالبة من طلبة المركز، وبينت نتائج الدراسة أن الطلاب أعطوا درجة جيد لمحور الكتاب الجامعي والوسائط المساعدة، ودرجة ضعيف لمحوري الإدارة والجانب الاقتصادي، أما مستوى جودة التعليم في المركز عموما فأعطي درجة مقبول، وأظهرت النتائج أيضا أن الإناث أكثر ميلا إلى إعطاء مستوى جودة أعلى من الذكور، ولم يكن هنالك تأثير لتغير نوع الشهادة الثانوية، وتأثر مستوى الجودة المعطى في محور الجانب الاقتصادي بمتغير المستوى المعيشي للطلاب، وكانت هناك علاقة ارتباطية ضعيفة بين عمر الطالب ومستوى الجودة في محور الكتاب الجامعي والوسائط المساعدة، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير الوسائط المساعدة، والعمل على تطبيق نظام جودة عالمي على مراكز التعليم المفتوح في سوريا.

## ١٢. دراسة (يوسف حسين، وطلال عثمان، ٢٠٠٧): (٥٩)

استهدفت الدراسة تقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من خلال برنامج الماجستير لإدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية بغزة كدراسة حالة، وذلك بتطبيق مقياس الفجوة؛ للتعرف على الفرق بين ما يتوقعه الطلبة من خدمة تعليمية وبين ما يتلقونه فعلا، وتم جمع بيانات البحث باستخدام الاستبانة، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل، وقد أمكن جمع خمسين استبانة صالحة للتحليل أي بنسبة ٦٧% من أفراد المجتمع الأصلي. وقد توصلت الدراسة إلى أن الجامعة استطاعت تحقيق ٨٣% من توقعات الطلبة، مما يعني أن هناك مجالا لتحسين الأداء.

### ثانيا: دراسات أجنبية:

## ١٣. دراسة أنيوفار وكيا (Unuvar & Kaya , 2016): (٨٧)

تمت هذه الدراسة بعنوان: "قياس جودة الخدمة باستخدام طريقة سيرف بيرف: بحث عن شركات الضيافة". وتم استخدام مقياس سيرف بيرف لقياس مستوى جودة الخدمة المقدمة من قبل شركات الضيافة ذات الفنادق أربع وخمس نجوم بمدينة مرسن التركية.

واستعان الباحثان بطريقة العينة العمدية، التي طبقت أداة البحث على ٢٢٠ عميلا ينزلون في فنادق أربع وخمس نجوم بمدينة مرسن؛ وذلك لتقييم جودة الخدمة بالفندق الذي يقيمون فيه. وتحليل نتائج الدراسة التي تم الحصول عليها من استجابات العملاء، اتضح:

- أن إدراك جودة الخدمة لفنادق الضيافة التي أقام فيها العملاء كان عند مستوى عال جدا.
- لاقى بعدا الأمان والمحسوسية، كأبعاد لجودة خدمة السيرف بيرف والمقاسة بخمسة أبعاد، المستوى الأعلى من رضا العملاء.
- اختلاف إدراك جودة الخدمة المقدمة طبقا لبعض العوامل الديموجرافية.

## ١٤. دراسة عبدالكريم وسالم (Abdelkrim & Salim, 2015): (٦٠)

تمت هذه الدراسة تحت عنوان: "تقييم جودة الخدمة في المدرسة الإعدادية للاقتصاد باستخدام نموذج سيرف بيرف". وسعت إلى تطبيق مقياس سيرف بيرف SERVPERF لقياس الجودة المدركة للطلاب في المدرسة الإعدادية للاقتصاد، والذي قام على خمسة أبعاد: المحسوسية، الموثوقية، المسؤولية، التوكيد، والتعاطف. وتم جمع المقاييس الإجرائية لجودة الخدمة من عينة من الطلاب بالمدرسة الإعدادية للاقتصاد في مدينة تيليمسين Tlemcen city بالجزائر.

وأظهرت النتائج أن جودة الخدمة في المدرسة الإعدادية للاقتصاد كان أكثر من متوسط على مقياس سيرف بيرف. وأدرك الطلاب أن الأبعاد الأكثر أهمية هي: الاستجابة، التعاطف، والتأكيد، وتبعثها الموثوقية والمحسوسية.

١٥. دراسة محمود وخليفة (Mahmoud & Khalifa, 2015): (٨١)

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان: "تحليل عاملي تأكدي لأداة السيرف بيرف قائم على عينة من طلاب الجامعات السورية." و استهدفت تأكيد البناء العاملي للسيرف بيرف القائم على استكشاف أبعاده بين طلاب الجامعات السورية. كما استهدفت تقييم جودة الخدمة المدركة والمقدمة إلى هذه الجامعات.

وتم إجراء مسح عرضي لعينة استطلاعية من أربعين طالبا، وطور الباحثان فروض دراساتهم. وتم قياس هذه الفروض استنادا إلى عينة من ٢٥٩ طالبا في الجامعات السورية، وأظهرت نتائج الدراسة أن السيرف بيرف في إطار الجامعات السورية كان أداة ثلاثية العوامل تتكون من ثلاثة أبعاد: اهتمام فردي بالكلية، واستعداد للمساعدة من قبل الأعضاء، ومساندة تعاطف الأعضاء. كما أظهرت النتائج أن الطلاب في الجامعات السورية لديهم إدراكات سلبية نحو الثلاثة أبعاد لجودة الخدمة المقدمة من قبل جامعاتهم.

١٦. دراسة كونتك (Kontic, 2014): (٧٨)

تمت هذه الدراسة تحت عنوان: "قياس جودة الخدمة في التعليم العالي: حالة صربيا". واستهدفت بحث إمكانية تطبيق مقياس سيرف بيرف لتقييم جودة الخدمة خلال عملية بولونجا the Bologna Process وإصلاح التعليم العالي في صربيا. وتكونت عينة البحث من ١٠٩ طالب بكلية الإدارة في إحدى جامعات صربيا. وتم تصميم استبانة في ضوء مقياس سيرف بيرف.

وأظهرت النتائج تغيرا في المقياس المقترح، خاصة في بعد: الاستجابة. وأدرك طلاب الإدارة أن الأبعاد الأكثر أهمية تمثلت في: الموثوقية، ثم الاستجابة والتعاطف. واختلفت إدراكات الطلاب لبعدها الاستجابة طبقا للجنس، كما أن إدراكات عناصر جودة الخدمة تتغير عبر فترة من الدراسة، وتزداد الأهمية مع عناصر الموثوقية. وأظهر التحليل العاملي أن الاستبانة المعدلة كافية لتقييم أداء الجودة في التعليم العالي في صربيا. وتم اقتراح الجوانب الأساسية لتحسين جودة فرق إدارة المقرر.

١٧. دراسة لي وفترجيرالد (Le & Fitzgerald, 2014): (٧٩)

تمت هذه الدراسة بعنوان: "تطبيق مقياس سيرف بيرف لتقويم جودة الرعاية في مستشفيات حكوميين بمقاطعة خان هوا بفييتام." ويعد مقياس سيرف بيرف أداة فائقة لتقويم جودة الخدمة، لاسيما في قطاع الرعاية الصحية.

وقد تم اختيار مستشفيات حكوميين بمقاطعة خان هوا بفييتام، لتقييم صلاحية مقياس معدل لسيرف بيرف وجدواه، تحت مسمى مقياس رضا المريض، لتقويم جودة الرعاية. وتم تحليل جودة رعاية المستشفى متعددة الأبعاد باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي إضافة إلى فحص ثبات المقياس وصدقه.

وقد أظهر التحليل العاملّي الاستكشافي خمسة عوامل ذات عوامل اتساق داخلي معقولة. وأظهرت النتائج احتلال بعدا التوكيد والتعاطف أعلى درجات مؤثرة في جودة خدمة الرعاية بالمستشفى في مقاطعة خان هوا.

#### ١٨. دراسة فيرناك و بيناس (Faranak & Behnaz, 2011): (٧١)

تمت هذه الدراسة بعنوان "جودة الخدمة في التعليم العالي- دراسة حالة: قياس جودة الخدمة للجامعة الإسلامية بأزاد". واستهدفت قياس جودة الخدمة في مجال التعليم الجامعي من خلال تحديد العوامل التي تسهم في جودة الخدمة، واستخدم الباحثان استبانة مكونة من (٢٢) سؤالاً، وقد بينت نتائج الدراسة التي طبقت على عينة مكونة من (٣٨٤) طالبا وطالبة، أن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات وبين ما يتلقونه من خدمة، وقد بينت نتائج استخدام مقياس السيرف كوال SERVQUAL أن هناك فجوات في العناصر الخمسة للمقياس: الجوانب المادية، والاستجابة، والأمان، والاعتمادية، والتعاطف، وخلصت الدراسة إلى ضرورة تطبيق المقياس باستمرار على طلاب الجامعة؛ من أجل التعرف على نقاط القوة والضعف لديهم.

#### ١٩. دراسة دانيال وبرينيواي (Daniel & Berinyuy, 2010): (٦٩)

تمت هذه الدراسة تحت عنوان: "استخدام نموذج السيرف كوال لتقييم جودة الخدمة ورضاء العميل- دراسة تجريبية لمخازن البقالات في أوميا". واستهدفت الدراسة- نظريا- تعرف مدى قابلية نموذج سيرف كوال SERVQUAL للاستخدام في سياق البقالات، وعمليا، وصف مدى إدراك العملاء (الطلاب) لجودة الخدمة وعمّا إذا كانوا راضين عن خدمات هذه البقالات في أوميا Umea.

وقد طور الباحثان استبانة استكمال ذاتي A self-completion questionnaire من أداة السيرف كوال وتم توزيعها باستخدام أسلوب العينة المناسب على الطلاب في جامعة أميا Umea University وذلك لتحديد إدراكاتهم لجودة الخدمة للبقالات.

وأظهر تحليل النتائج أن نموذج السيرف كوال لم يكن أداة جيدة لقياس جودة الخدمة، وأن جودة الخدمة الكلية المدركة بواسطة العملاء لم تكن مرضية تعني توقعات تخطت الإدراكات وإن كل الأبعاد أظهرت توقعات أعلى من إدراكات الخدمات.

#### ٢٠. دراسة فرك وآخريين (Frick & et al, 2009): (٧٣)

تمت هذه الدراسة بعنوان "إدراك طلاب الكليات لجودة التعليم والتعلم". واستهدفت التعرف على وجهة نظر الطلاب من حيث جودة التعليم والتعلم التي تقدم لهم في الجامعات، وأثر ذلك على ولاءهم، وأجريت الدراسة بتطوير مسح إلكتروني يحتوي تقييما لستة مقاييس، استهدفت جميعها بحث العلاقة بين جودة خدمة التعليم المقدمة للطلاب وبين رضاهم وولائهم. وأشارت النتائج إلى أن هناك علاقة وثيقة بين جودة التعليم ورضى الطالب، فكلما قدمت الخدمات التعليمية للطالب فائدة أكبر، كلما كان رضاه وولائه أكبر.

## ٢١. دراسة أبي حسن وآخرين (Abu Hassan et al., 2008): (٦١)

تمت هذه الدراسة تحت عنوان "جودة الخدمة ورضا الطلاب: دراسة حالة في معاهد التعليم العالي الخاصة". وهدفت إلى فحص العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة وجودة الخدمة الشاملة (الملموسية، والاستجابية، والأمان، والضمان، والتعاطف)، ورضا الطلاب، كما ركزت أيضا على دراسة العوامل الحاسمة في أبعاد جودة الخدمة، وقد طبقت الدراسة استبانة على ٢٠٠ طالبا حاصلين على درجة البكالوريوس من مؤسسات التعليم العالي الخاصة. وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمة بعناصرها الخمسة (الجوانب المادية، والاستجابية، والاعتمادية، والضمان، والتعاطف) لديها علاقة قوية مع رضا الطلاب، كما بينت أنه برغم أهمية الأبعاد الخمسة في رضا الطلاب عن جودة الخدمات، إلا أن ذلك لا يعني أن كل الأبعاد نالت درجة كبيرة، إنما نال بعد التعاطف المرتبط ارتباطا مباشرا وبشكل كبير في مجاملة الطلبة درجة أكبر، مما عزز من رضا الطلاب عن الخدمات التي تقدمها الجامعات الخاصة، والمؤسسات العاملة في مجال التعليم العالي.

## ٢٢. دراسة نجاتي ونجاتي (Nejati & Nejati, 2008): (٨٢)

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان: "جودة الخدمة في المكتبة المركزية لجامعة طهران". واستهدفت تعرف أهمية جوانب جودة الخدمة من منظور مرتادي المكتبة المركزية لجامعة طهران، كما استهدفت قياس مدى نجاح المكتبة في مقابلة احتياجات المستخدمين من خلال تقديم خدمات جيدة وموثوقة. ولتحقيق أهداف الدراسة، فقد تم استخدام أسلوب السيرف بيرف بين مستخدمي المكتبة. وتم تجميع المعلومات بواسطة استبانات مكونة من أسئلة مركبة؛ لقياس رضا المستجيب عن جودة الخدمة وإدراكه لها.

وأظهرت النتائج أنه على الرغم من أن المكتبة المركزية لجامعة طهران أجرت العديد من البرامج لتحسين جودة خدماتها، إلا أنه بسبب قلة التعريف بالجوانب المهمة لجودة الخدمة في أذهان العملاء، فقد باءت جهود تقديم إرضاء العميل بالفشل إلى حد كبير.

## ٢٣. دراسة كاريلات وآخرين (Carrilat et al., 2007): (٦٥)

جاءت هذه الدراسة بعنوان: صدق مقاييس سيرف كوال وسيرف بيرف "وجهة نظر تحليلية بعدية لسبعة عشر عاما من البحث عبر خمس قارات". واستهدفت تعرف الفرق بين الصدق التنبؤي لجودة الخدمة بين مقياسي سيرف كوال وسيرف بيرف. وتم إجراء تحليل بعدي لسبع عشرة دراسة تحتوي ثنتين وأربعين أثرا للعلاقات بين سيرف كوال وسيرف بيرف لجودة الخدمة الكلية.

وأظهرت النتائج بشكل عام أن كليهما متساويان كمتنبئات صادقة لجودة الخدمة الكلية. كما أظهرت أن اتباع مقياس سيرف كوال لسياق القياس يحسن الصدق التنبؤي؛ والعكس بالعكس، فإن الصدق التنبؤي لسيرف بيرف لا يتم تحسينه من خلال تعديلات السياق. إضافة إلى أن مقياس جودة الخدمات تكتسب صدقا تنبؤيا حينما تستخدم في: الثقافات الأقل فردية، والدول التي لا تتكلم الإنجليزية، والصناعات ذات المستوى المتوسط من التخصيص (الفنادق، سيارات الأجرة، أو البنوك).

٢٤. دراسة ساني وكارونيس (Sahney, & Karunes, 2004) : (٨٥)  
تمت هذه الدراسة تحت عنوان "سيرف كوال ومدخل للجودة الشاملة للتعليم". واستهدفت الكشف عن مستوى الجودة في نظام التعليم باستخدام مقياس الفجوة بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم، وتكونت عينتها من (٣٦٤) طالبا وطالبة من الملحقين بإحدى الجامعات الهندية. وقد أظهرت النتائج عن وجود فجوة سالبة ودالة إحصائيا بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم في المجال المادي والاعتمادية والاستجابة، بينما أظهرت النتائج من جهة أخرى وجود فجوة موجبة ودالة إحصائيا في مستوى الخدمات في مجالي: الأمن، والتعاطف الاجتماعي، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق في الفجوة بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم في تقدير مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، وهي تعزى لمتغيرات الجنس، والتخصص، والسنة الدراسية لصالح الإناث، والتخصصات العلمية وطلاب السنة الأولى على الترتيب.

### تعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من تحليل الدراسات السابقة أهمية جودة أداء الخدمة التعليمية بالنسبة للمؤسسات التعليمية عامة والجامعية منها خاصة، وأنها ظاهرة بحثية صحية، إذ يجب أن تقوم المؤسسات التعليمية بقياس جودة أداء الخدمة بصفة دورية للوقوف على نقاط القوة والضعف باستخدام مقاييس جودة الخدمة أو تبني مقاييس بحثية أخرى، كما اتضح من هذا التحليل الاهتمام الذي حظى به موضوع الدراسة الحالية على الصعيدين العربي والأجنبي، والتي من خلالها أمكن التوصل إلى الملاحظات الآتية:-

- توجد دراسات كثيرة أجريت في بيئات عربية وأجنبية حول موضوع جودة أداء الخدمة التعليمية، مما يشير إلى أن هناك اهتماما متزايدا في كثير من البلدان بهذا الميدان.
- تناولت العديد من الدراسات السابقة مقياس جودة الخدمة التعليمية Servperf لتعرف آراء المعنيين من الدراسة (الطلاب) بجودة الخدمة المقدمة إليهم سواء في مرحلة ما قبل التعليم الجامعي، مثل دراسة (أسامة زين العابدين وأشرف محمد، ٢٠١٥)، أم في مرحلة التعليم الجامعي، مثل دراسة (عبد الرحمن محمد، ٢٠١٩)، (عبدالله أحمد، ٢٠١٨)، (ناصر إبراهيم وآخرين، ٢٠١٤)، (محمد إبراهيم، ٢٠١٣)، (سليمان الحوري، ٢٠١٢)، (داود عبد الملك، وهدى عبدالله، ٢٠٠٩)، (داود عبد الملك، ومحمد عكاشة، ٢٠٠٧)، (محمد الفوال، ٢٠٠٧)، (يوسف حسين، وطلال عثمان، ٢٠٠٧)، (Unuvar, & Kaya, 2016)، (Abdelkrim & Salim, 2015)، (Mahmoud & Khalifa, 2015)، (Kontic, 2014)، (Frick & et al, 2009)، (Abu Hassan et al., 2008)، (Nejati & Nejati, 2008)، (Carrillat et al., 2007)، (Sahney, & Karunes, 2004).
- ولم يقتصر استخدام مقياس جودة الخدمة Servperf على البيئة التعليمية فحسب وإنما تناول أيضا جودة الخدمة المقدمة إلى الطلاب في البقالات بالجامعة مثل دراسة (Daniel & Berinyuy, 2010)، أو لتعرف جودة الخدمة المقدمة للمرضى ببعض المستشفيات بمقاطعة خان هوا مثل دراسة (Le & Fitzgerald, 2014).

- كما استخدمت بعض الدراسات الأخرى مقياس الفجوة SERVQUAL لقياس جودة الخدمة مثل دراسات (زياد بركات، ٢٠١٠)، (Sahney & Karvens, 2004) (Farank & Behnaz, 2011) أو مقياس Headperf مثل دراسة (شرين حامد، ٢٠٠٧).
- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها انفردت باستخدام مقياس Servperf لايجاد الفرق في مستوى جودة أداء الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب بين الكليات الجامعية المعتمدة والكليات الجامعية غير المعتمدة.
- استفاد الباحثان من الدراسات السابقة في تعرف بعض جوانب مقياس سيرف بيرف، وكذلك بعض جوانب الجودة والاعتماد.

### أهداف الدراسة:

#### هدفت الدراسة إلى:

- ١- تعرف طبيعة جودة أداء الخدمة التعليمية في الكليات الجامعية المصرية وأهميتها ومجالاتها وسبل قياسها.
- ٢- تعرف الإطار المفاهيمي لاعتماد مؤسسات التعليم الجامعي.
- ٣- تعرف واقع جودة الخدمة التعليمية المقدمة للكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ببعض كليات جامعة أسيوط .
- ٤- تعرف واقع جودة الخدمة المقدمة للكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة من وجهة نظر طلاب بعض كليات جامعة أسيوط.
- ٥- وضع تصور مقترح يسهم في الارتقاء بمستوى جودة أداء الخدمة المقدمة لطلاب الكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة بجامعة أسيوط في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج.

#### أهمية الدراسة:

#### تنبع أهمية الدراسة من الاعتبارات الآتية:

- ١- قلة البحوث والدراسات التي تناولت مقياس جودة أداء الخدمة Servperf للمقارنة بين أداء الكليات الجامعية المصرية المعتمدة وغير المعتمدة.
- ٢- النتائج التي تسفر عنها الدراسة من حيث تحسين جودة أداء الخدمة التعليمية لزيادة رضا طلاب كليات جامعة أسيوط، وتحسين ورفع مكانة هذه الكليات.
- ٣- الفائدة التي تعود على القائمين على شئون العملية التعليمية بجامعة أسيوط من الاستفادة من نقاط القوة، وتلاشي نقاط الضعف في الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب بالجامعة.

#### منهج الدراسة:

استخدم الباحثان المنهج الوصفي القائم على تحليل وتفسير النتائج؛ للكشف عن الفرق في جودة أداء الخدمة التعليمية المقدمة بكليات جامعة أسيوط المعتمدة وغير المعتمدة من وجهة نظر الطلاب وكذلك أعضاء هيئة التدريس باستخدام مقياس Servperf .

## مصطلحات الدراسة:

- مقياس جودة أداء الخدمة: يعرف مقياس جودة أداء الخدمة (SERVPERF) في هذه الدراسة بأنه "مقياس لمعرفة جودة أداء الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الكليات الجامعية المعتمدة والكليات غير المعتمدة في المجالات الخمسة (الجوانب المادية، والأمان، والتعاطف، والاستجابة، والاعتمادية).
- الكليات الجامعية المعتمدة: هي "الكليات التي تمكنت من إثبات أن لديها القدرة المؤسسية، وتحقيق الفاعلية التعليمية وفقا للمعايير القياسية والمعلنة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد".
- الكليات الجامعية غير المعتمدة: هي "الكليات التي لم تتقدم للاعتماد ولم يتم اعتمادها من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد". (١٦، ٢٠٠٩، ١٩)

## حدود الدراسة:

## ١) حدود موضوعية:

اقتصرت الدراسة الحالية على البحث في مجال معرفة الفرق في جودة أداء الخدمات التعليمية التي تقدمها الكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة بجامعة أسيوط في الأبعاد الخمسة لمقياس جودة أداء الخدمة.

## ٢) حدود بشرية:

اقتصرت الدراسة على عينة من أعضاء هيئة التدريس، وكذلك عينة من طلاب الفرقة النهائية ببعض كليات جامعة أسيوط سواء المعتمدة أم غير المعتمدة؛ ممن يستطيع إدراك الفرق في مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم خلال سنوات الدراسة السابقة.

## ٣) حدود مكانية:

تم إجراء الدراسة الحالية في الكليات الجامعية المعتمدة والكليات الجامعية غير المعتمدة بجامعة أسيوط مسترشدة بأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس وكذلك الطلاب لتعرف مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها هذه الكليات.

## خطة السير في الدراسة:

- أولاً: للإجابة عن التساؤل الأول والذي ينص على "ما طبيعة جودة الخدمة التعليمية في الكليات الجامعية المصرية وأهميتها ومجالاتها وسبل قياسها؟" قام الباحثان بتناول مفهوم الخدمة بصفة عامة، وخصائصها، وجودة الخدمة، وأبعادها، وجودة الخدمة التعليمية، بعض نماذج قياسها في المؤسسات التعليمية، وأبعادها.
- ثانياً: للإجابة عن التساؤل الثاني والذي ينص على "ما الإطار المفاهيمي لاعتماد مؤسسات التعليم الجامعي؟" قام الباحثان بتوضيح مفهوم الاعتماد، وخصائصه، وأهميته، وأهدافه، وفلسفته، ومزاياه، ومبادئه وأسس، ومعايير.



- **ثالثاً:** للإجابة عن التساؤل الثالث والذي ينص على: "ما واقع جودة الخدمة المقدمة للكليات المعتمدة وغير المعتمدة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة أسيوط؟"، والتساؤل الرابع والذي ينص على: "ما واقع جودة الخدمة المقدمة للكليات المعتمدة وغير المعتمدة من وجهة نظر طلاب جامعة أسيوط؟" قام الباحثان بعمل دراسة ميدانية وتطبيق مقياس Servper للتعرف على واقع جودة أداء الخدمة التعليمية المقدمة للكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة بجامعة أسيوط من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وكذلك الطلاب ببعض هذه الكليات وتقوم هذا الواقع باستخدام هذا المقياس.
- **رابعاً:** للإجابة عن التساؤل الخامس والذي ينص على: "ما التصور المقترح لتجويد أداء الخدمة التعليمية المقدمة للكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط في ضوء نتائج الدراسة؟" قام الباحثان بوضع تصور مقترح مبني على فلسفة تراعي هذا النوع من المقاييس وسبل تطبيقه لقياس جودة مؤسسات التعليم العالي والجامعي ويبني على عدة مرتكزات ليحقق أهدافاً معينة وذلك من خلال العديد من الإجراءات وفي ضوء بعض الضمانات اللازمة لتحقيقه. ويمكن توضيح هذه الإجراءات في المحاور التالية:-

## المحور الأول

### الإطار النظري والفكري لجودة الخدمة التعليمية

#### أولاً: مفهوم الخدمة:

خدمة: مشتقة من الفعل خدم، خدمه أي قام بحاجته. (٥١، ٢٠٠٤، ٢٢١) والخدمة هي "منتجات غير ملموسة تهدف أساساً إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك التي تحقق له المنفعة". (٢٩، ٢٠٠٣، ٣٩)

وقد عرفت الخدمة بأنها نشاط يؤدي إلى إشباع حاجة أو حاجات معينة لدى العميل. (٥، ٢٠١٣، ٥٤٤) وعرفت بأنها سلسلة من الأنشطة أو الإجراءات أو العمليات التي توفرها جهة ما، وتهدف إلى تلبية حاجة المتعاملين عبر قنوات تقديم الخدمات المختلفة، وتكون مبنية على التفاعل من قبل المتعامل ومقدم الخدمة (٢٠، ٢٠١٦، ٨). كما عرفت بأنها تصرف أو أداء يتحقق من خلال اتصال طرفين أحدهما مقدم والآخر مستلم، ويكون جوهر عملية التبادل غير ملموس (٣٣، ٢٠١٢، ٢٥٥).

ويضيف أبو بكر محمد بأنها منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة، والخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها مادياً (١، ٢٠١٣، ٢٤٩).

يلاحظ مما سبق من تعريفات أنها اتفقت على أن الخدمة مجموعة من المنافع تعمل على تلبية حاجات ورغبات المستفيدين، وأن الأشخاص أطراف فيها سواء على مستوى مقدم الخدمة أو على مستوى المستفيد منها، كما يتضح تركيز هذه التعريفات على خصائص الخدمة، وخاصة أنها غير ملموسة، ولا يمكن امتلاكها، وهذا ما يميزها عن مفهوم السلعة.

أما الخدمة التعليمية فتعرف بأنها مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى تعزيز مستوى رضا المستفيدين، أي الإحساس بأن الخدمة والمنتجات الجامعية قد نالت رضا المستفيدين. (١٨، ٢٠١٤، ١٤٨)

ويمكن تعريفها بأنها مجموع الأنشطة أو الجهود أو البرامج التي تقدمها المؤسسة التعليمية لطلابها لتحقيق النمو المتكامل للطلاب والمساهمة في إشباع حاجاتهم وحل مشاكلهم من خلال توفير المناخ الملائم داخل البيئة التعليمية.

### ثانياً: خصائص الخدمة:

هناك مجموعة من الخصائص التي تميز الخدمات عن المنتجات السلعية، لعل من أهمها ما يأتي:

#### (١) اللاملموسية:

تختلف الخدمات عن السلع في الجانب المادي الملموس، حيث تتميز السلع بخصائصها المادية الملموسة من مكونات، وأبعاد، وشكل، ولون، وحجم، وغيرها؛ حيث يكون لها تأثير على المستهلك، بينما تعد الخدمات أنشطة غير ملموسة لا يمكن رؤيتها أو تذوقها أو شمها أو سماعها قبل شرائها أو عرضها في نوافذ أو تجربتها قبل شرائها، لذا تختلف مؤثراتها السيكلوجية عن تلك الخاصة بالسلعة (٥، ٢٠١٣، ٥٥٩)

ويمكن أن تتمثل مؤثرات الخدمة في طبيعة تعامل مقدمي الخدمة ولغتهم، ومستوى تجهيزات مكان تقديمها، والجو المحيط بها والمدة المستغرقة في تقديمها. (٥٦، ٢٠١٦، ٦٨)

وبالنظر إلى قطاع التعليم العالي نجد أنه جزء مهم وضروري من قطاع الخدمات، حيث إنه قطاع اجتماعي خاص بجميع شرائح المجتمع، كما أنه يتأثر بأي تغيير في المجتمع سواء على المستوى الاجتماعي أو الاقتصادي أو السياسي. حقيقة أن الخدمات التعليمية المقدمة من كليات الجامعة لها طبيعة غير ملموسة تكمن في المعلومات والمهارات التي تحاول الكلية إكسابها للطلاب أثناء تواجده فيها، كما تتأثر الخدمة التعليمية بسلوك أعضاء هيئة التدريس مع الطلاب، وكذلك بالإمكانيات المتوفرة بالكليات، كما تتأثر الخدمة بالفترة الزمنية التي تقدم خلالها (٥، ٢٠١٣، ٥٦٠)، إلا أن هناك بعض الخصائص المادية الملموسة التي تميز المنتجات الجامعية أيضاً كالمباني التي يتعلم فيها الطلاب، والمكتبات، والكتب، والتسهيلات، ومعامل اللغة والعلوم. (١٨، ٢٠١٤، ١٤٨)

#### (٢) الترابطية:

وتعني الترابط الوثيق بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها والمستفيد منها، الأمر الذي يتطلب منه ضرورة حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها، أي أنه من الصعب فصل الخدمات عن شخصية مقدمها، لذلك فإن أداء خدمة معينة قد يحدث جزئياً أو كلياً في لحظة وقت استهلاكها، فالسلع تنتج وتباع وتستهلك، أما الخدمات فهي تباع ومن ثم تنتج

وتستهلك، كما تتميز الخدمة بتفاعل وحضور المستفيد من الخدمة، لذا تزداد جودة الخدمة كلما زادت نسبة تواجد المستفيد وحضوره وتفاعله مع نظام الخدمة بالنسبة لزمن تقديمها، مع مراعاة أن يتسم مقدمو الخدمة بالمرونة نظرا لتباين حاجات ورغبات المستفيدين من حيث القيم، والاهتمامات، ومعايير التقديم وتوقيته وأنماط السلوك، وتحديد طبيعة الخدمة وقدرها. والخدمات التعليمية من الخدمات ذات التفاعل العالي مع المستفيد من الخدمة، والمتمثل في الطلاب ومقدمي الخدمة والمتمثلين في أعضاء هيئة التدريس وإدارة الكلية. (٥، ٢٠١٣، ٥٦٠)

### ٣) تزامن تقديم الخدمة مع الأثر الذي يصيب المستفيد:

بخلاف السلع فالخدمات لا تستهلك على مدى زمني معين، وإنما لا يتأثر بها المستفيد إلا مع بداية تقديمها ويزداد ذلك مع مرور وقت تقديمها، على عكس السلعة التي يمكن تجربتها قبل استعمالها، لا سيما الخدمات التي تزيد فيها درجة تفاعل المستفيد مع نظام الخدمة، ومن هنا تكون مخاطرة المستفيد بالخدمة أعلى نسبيا من مخاطرة مشتري الخدمة، فالطالب لا يستفيد من الخدمة التعليمية إلا بعد دخوله الكلية ويتم تقديمها له، وتزداد درجة استفادته منها خلال السنة الدراسية، ولكن لا بد من زيادة درجة التفاعل والاستفادة منها حيث يؤدي عكس ذلك لفشل الطلاب خلال مراحل تقييمهم في العام الدراسي أو في نهاية العام الدراسي (٥، ٢٠١٣، ٥٦١)

### ٤) عدم القابلية للتخزين:

تعتبر الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين؛ وذلك لعدم ملموسيتها، وبالتالي لا يمكن حفظ الخدمة على شكل مخزون، وهذا ما يجعل تكاليف التخزين غير موجودة نسبيا أو بشكل كامل في المؤسسات الخدمية، فالخدمة تستهلك وقت إنتاجها، وبالتالي لا يمكن تخزينها. (١، ٢٠١٣، ٢٥١) وبناء على ذلك فالخدمات التعليمية المقدمة من المؤسسات التعليمية غير مخزنة، حيث إنها تقدم طوال العام الدراسي.

### ٥) عدم انتقال الملكية:

صفة عدم انتقال الملكية صفة تميز السلعة عن الخدمة، وذلك لأن للمستهلك الحق في استعمال الخدمة لفترة زمنية محددة دون أن يمتلكها مثل غرفة في فندق، أو مقعد في طائرة. (١، ٢٠١٣، ٢٥١)

ومعنى هذا أن الخدمة التعليمية التي تقدم من الكليات غير مملوكة للطلاب، بل إن الطالب يحصل عليها خلال سنوات دراسته بالكلية المتواجد فيها، ويحصل عليها طلاب آخرون في الأعوام التالية.

### ٦) عدم التجانس:

أي عدم القدرة على توحيد الخدمة المقدمة، على الرغم من استخدام أنظمة موحدة خاصة بتقديم الخدمة. (١، ٢٠١٣، ٢٥١) ويتطبيق ذلك على التعليم الجامعي نجد أن درجة الخدمة التعليمية تختلف باختلاف طبيعة أعضاء هيئة التدريس، وباختلاف طبيعة الطلاب.

يتضح مما سبق أن الخدمة تتميز بعدة مميزات؛ فهي غير قابلة للمس وذات اتصال مباشر بالمستفيد، كما أنها غير قابلة للتخزين حيث تقدم مباشرة إلى المستفيد، كما لا يمكن صناعة خدمة قبل طلبها، وهي غير متجانسة وغير قابلة للملكية، فلا يمكن إعادة بيعها، ولا يمكن نقلها من مكان لآخر.

### ثالثاً: جودة الخدمة:

تتعدد تعريفات جودة الخدمة؛ وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات المستفيدين منها، ويمكن توضيح ذلك كما يأتي:

تعرف جودة الخدمة بأنها: "عملية تحقيق رغبة العميل "الطالب" بالشكل الصحيح ووفق ما يراه من وجهة نظره" (٣٣، ٢٠١٢، ٢٥٠). وبأنها "مقارنة بين توقعات العميل مع الأداء الفعلي للخدمة". (٥٧، ٢٠٠٥، ٦٢) ويتفق هذا التعريف مع سابقه من حيث التركيز على جودة الخدمة بالنسبة لأحد الأبعاد على حساب الأبعاد الأخرى، ولذلك يجب النظر إلى الجودة باعتبارها مسئولية الجميع.

كما تعني موقف العملاء من الحكم العام على تفوق الخدمة، اعتماداً على تقييم العملاء، وليس فقط على العنصر المادي. (٨١، ٢٠١٥، ٣٤٤)

وعرفت بأنها تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة، أما الجانب الشخصي للخدمة فيتمثل في كيفية تفاعل العاملين بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية مع المستفيدين. (٢٣، ٢٠٠٩، ١٣)

وأشار Nejadi & Nejadi إلى أن جودة الخدمة تعبر عن إدراك العميل للخدمة عما إذا كانت جيدة أو سيئة، مقبولة أو غير مقبولة، لذلك فالجودة عملية مستمرة، حيث إن المستفيد هو المحدد الرئيس لها، ومن ثم لا بد أن تعالج أربعة عناصر حتى يتم تجاوز توقعات العملاء وهي: الضمان، والاستجابة، والتعاطف، والاتصال. (٨٢، ٢٠٠٨، ٥٧٤)

كما تعرف بأنها درجة الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين والزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم. (٦٦، ٢٠٠٢، ١٨)

**ويمكن تعريف جودة الخدمة من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات والمتمثلة في:**

- البعد التقني: والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة.
- البعد الوظيفي: أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل وتمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل الذي يستخدم الخدمة.
- البعد المادي: وهو المكان الذي تؤدي فيه الخدمة. (١، ٢٠١٣، ٢٥٨)

وعرفت جودة الخدمة بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الخدمة (٥٩، ٢٠٠٧، ١٠٤) ويمكن التعبير عنه رياضيا من خلال المعادلة الآتية: (٢٤، ٢٠٠٩، ٩٧:٩٦)

**جودة الخدمة = إدراك الزبون للأداء الفعلي - توقعات الزبون لمستوى الأداء**  
ومن خلال المعادلة يمكن تصور ثلاثة مستويات للخدمة هي:

- الخدمة العادية: إدراكات الزبون للأداء الفعلي للخدمة = توقعاته لها.
- الخدمة الربيئة: إدراكات الزبون للأداء الفعلي للخدمة أقل من توقعاته لها.
- الخدمة المتميزة: إدراكات الزبون للأداء الفعلي للخدمة أكبر من توقعاته لها.

يتضح مما سبق أنه إذا توافقت إدراكات الزبائن مع توقعاتهم فإنهم سيكونون راضين عن الخدمة، أما إذا فاقت التوقعات فإن الخدمة تعتبر متميزة، و إذا تحقق العكس بأن الخدمة الفعلية لم ترق إلى مستوى التوقعات فإن الإدراكات الفعلية للخدمة تكون رديئة، ومن ثم فإن الزبون يكون غير راض عن هذه الخدمة.

وتقسم جودة الخدمة إلى بعد إجرائي يتم من خلاله التأكد من تقديم خدمة بجودة عالية، والبعد الآخر هو البعد الشخصي الذي يهتم بتفاعل العاملين مع العملاء، حيث يكون التطبيق الفعلي للجودة للاستجابة لتوقعات العملاء. (٤٠، ٢٠١٧، ٢٤)

ولجودة الخدمة خمسة أبعاد يوضحها الجدول التالي: (٢٨، ٢٠١٨، ١٤٤)

### جدول (١)

#### أبعاد جودة الخدمة

المؤشر	الشرح
الملموسية	- حداثة وجاذبية مظهر المؤسسة - ظهور العنصر المادي - مظهر العاملين - تسهيلات مادية..... وغيرها
الاعتمادية	- القدرة على الوفاء بالوعد في الأجل المحدد. - أداء صادق: معلومات دقيقة وصحيحة، مصداقية الأداء وإمكانية الاعتماد على مؤهلات وكفاءات
الاستجابة	- إعلام العملاء بأجال الوفاء بالخدمة. - السرعة والمساعدة: سرعة تنفيذ المعاملات، سرعة الرد على شكاوى العملاء .
الأمان	- انعدام الخطر والشك في تعاملات المؤسسة - العملاء في المؤسسة: أداء سليم من طرف الموظفين، ضمان الحصول على الخدمة.
التعاطف	- فهم ومعرفة حاجات العميل. - الاهتمام بالعميل: الوعي بأهمية العميل، ملازمة ساعات العمل مع النزاهة.

يتضح من الجدول (١) أن أبعاد جودة الخدمة تشتمل على خمسة مؤشرات رئيسة تركز في محتواها على الجوانب المادية التي تتمتع بها المؤسسة، والجوانب اللامادية التي يلمس العملاء من خلالها مدى جودة خدمات هذه المؤسسة ومراعاتها لظروفهم واحتياجاتهم.

#### رابعاً: جودة الخدمة التعليمية:

وجودة الخدمة التعليمية كمفهوم يختلف عن الجودة في المواضيع الاقتصادية، فجودة التعليم لا تخص منتجاً معيناً أو سلعة تسويقية، ولكنها تخص الطالب وكيفية تقديمه للآخرين، ومع ذلك اختلفت حولها المفاهيم وتعددت، فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقاً لهذه الخدمة، أما جودة الخدمة من منظور المستفيد فهي موازنة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته. (٢١، ٢٠١٧، ٩٥)

وتتضمن جودة الخدمة التعليمية " الخصائص والسمات المميزة للخدمة كافة لتحقيق رغبات واحتياجات الطلبة". (٧٥، ٢٠٠٨، ٦٨) ويقصد بجودة الخدمة التعليمية العمل على توفير الاحتياجات الأساسية للنظام التعليمي، والذي يتكون من جميع أركان العملية التعليمية، والتمثلة في كفاءة الأساتذة الجامعي، وأساليب وتقنيات التدريس، والمكتبات الجامعية، وخدمات الطالب، والبيئة الجامعية، ... وغيرها، مع مراعاة أبعاد جودة تلك الخدمات، وذلك بهدف استنفاد الطلبة منها. (٥٤، ٢٠١٦، ١١٩٩) كما تعني جودة الخدمة التعليمية خصائص وسمات العملية التعليمية، والتي تظهر النتائج المراد تحقيقها بجودة عالية. (٥٠، ٢٠١١، ١٨٩)

وتشير دراسات أخرى أن جودة الخدمة التعليمية تكمن في التغيير الحادث في المعرفة التي يحصل عليها الطالب، والمواقف، والقيم، وتطبيق ما تعلمه، كما تتمثل في التكامل الحادث في المكونات النوعية والتمثلة في الاتفاقات بين أولياء الأمور، والمعلمين، والمدراء، والطلاب. (٥، ٢٠١٣، ٥٤٨)

كما تعني جودة الخدمة التعليمية قدرة مجموع خصائص المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، وأن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية؛ من أجل إيجاد ظروف مؤاتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الملائم، فثقافة الجودة وبرامجها تؤدي إلى اشتراك كل فرد وإدارة ووحدة علمية وطالب وعضو هيئة تدريس ليصبح جزءاً منها، وبالتالي فإن الجودة هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسالته المنوطة به من قبل المجتمع والأطراف ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي. (٧٧، ٢٠٠٣، ٢٢٤)

وفي ضوء ما سبق فإن جودة الخدمة التعليمية تعبر عن مجموع الأنشطة والإرشادات التي تقدمها الكليات لطلابها من لحظة دخولهم إلى الكلية إلى لحظة تخرجهم منها، وتتضمن هذه الخدمات ما يتلقاه الطلاب من محاضرات وتأهيل وتدريب إلى غير ذلك من الخدمات التي تساعد على تكوين واعداد خريج قادر على تطوير معارفه باستمرار، والتحلي بصفات الباحث، ودخول سوق العمل بنجاح.

### ولجودة الخدمات التعليمية الشاملة منظوران أساسيان هما: (٥٢، ٢٠١٣، ١٤)

- الأول: يظهر في مدى تطابق المخرج مع المواصفات التي وضعت له، وهذا هو المنظور الذي قام بالإنتاج، والذي يحرص على تطابق السلعة المنتجة مع تصميمه.
- الثاني: يظهر في مدى تلبية حاجة الزبون أو المستفيد من الخدمة، وهذا هو منظور التصور أو الانطباع أو التوقع أو الطموح.

ومع أن المنظورين تم تطويرهما للاستخدام في الصناعة والإدارة الإنتاجية، إلا أن الكثير من التربويين والباحثين يرون أنه من الممكن تطبيقهما على العملية التعليمية، إذ يمكن التحقق من المنظور الأول إلى حد كبير من خلال مطابقة المنتج للمواصفات التي سبق التخطيط لها، ومع ذلك فإن هذه المواصفات قد تشمل أبعادا خارجية تشتمل على تزويد الطالب بمهارات وظيفية كثيرة. وبالنسبة للمنظور الثاني فإنه من الممكن أن ينظر إلى الزبون في هذا المنظور بحيث يشتمل على الطلبة، والآباء، والممولين للتعليم، وأصحاب العمل.

علاوة على ما سبق فقد تبين بعد مراجعة الأدبيات أن جودة الخدمة في التعليم الجامعي تحمل توقعات وتصورات مختلفة نتيجة اختلاف عملاء التعليم الجامعي، المتمثلين في الطلاب، والحكومة وأصحاب العمل، ... وغير ذلك. ويعد الطلاب هم المستفيدين الأساسيون واللاعبون الدور الرئيس في هذه الخدمة، حيث يتم التعامل معهم إلى حد كبير على أنهم العملاء الرئيسيين. (٨١، ٢٠١٥، ٣٤٥) كما يمكن القول أن جودة الخدمة التعليمية تعبر عن درجة الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة التعليمية للطلاب عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورتباتهم وتوقعاتهم. (٢٠١٤، ١٨، ١٣٦)

يتضح مما سبق أن جودة الخدمة التعليمية ترتبط بعملية تقييم الطالب ورضاه عن الخدمة التي تقدم له، ومن ثم فإذا كانت درجة الرضا عن الكلية أعلى مما يتوقعه الطالب، فإن مستوى أداء الخدمة يكون مرتفعا، حيث تكون الكلية في حالة تميز؛ لأنها حققت أهدافها بتلبية حاجات طلابها وتوقعاتهم على نحو مميز، أما إذا كان مستوى الرضا مساويا لما يتوقعه الطالب فإن مستوى أداء الخدمة يكون عاديا، إلا أنه يجب عليها المحافظة على هذا المستوى، وأن تطمح للوصول إلى الرضا المتفوق، أما إذا كان مستوى الرضا أقل من المتوقع، فإن مستوى أداء الخدمة يكون منخفضا، وتكون الكلية غير مستقرة، لأنها لم تحقق أهدافها ولا توقعات الطالب منها، ومن ثم يتعامل معها بشكل سلبي.

فالطالب قبل دخوله الجامعة يمتلك العديد من التصورات التي يتوقع أن يحصل عليها، وهذا يضع على عاتق الكليات أن تعمل على توفير خدمات ذات جودة من أجل إرضاء الطلاب وكسب ثقتهم من حيث تقديم الخدمة في الوقت المرغوب فيه، ويتكلفة مناسبة، وخالية من الأخطاء، مما يؤدي إلى تطورها ونموها في مختلف المجالات التعليمية والإدارية والبحثية، ويفسح المجال أمامها لاتخاذ القرارات المناسبة لإغلاق الفجوة بين إدراك الطلبة لجودة الخدمات، وبين واقع الخدمات الفعلي.

مما سبق يمكن القول بأن مفهوم جودة الخدمات الجامعية له عدة تعريفات فمنها ما يركز على رضا العميل والمحافظة عليه، ومنها ما يركز على زيادة الإنتاجية والتحسين المستمر.

#### خامساً: بعض نماذج قياس جودة الخدمة المقدمة في المؤسسات التعليمية:

تزايد الاهتمام برفع مستوى جودة الخدمة التعليمية على المستوى المحلي والعالمي، نتيجة للشكوى العامة من مستوى خريجي الجامعات، وعدم تأهيلهم بما يتماشى مع سوق العمل، ومن ثم تزايد الاهتمام بجودة الخدمة التعليمية ومعايير قياسها وتقييمها، وعلى الرغم من هذا الاهتمام فما زالت معايير قياسها وتقييمها تتسم بعدم الوضوح، ما أدى للاختلاف حول طرائق قياس الجودة ومؤشرات الأداء. (٤٣، ٢٠١٨، ١٣٠)

ويعد قياس جودة الخدمة عملية معقدة إذا ما قورن بقياس خدمة المنتج والذي يستخدم الأساليب الكمية بسهولة؛ حيث تتمثل صعوبة قياسه في مجال التعليم في أسباب عديدة منها: (اعتبار جودة الخدمة عملية غير ملموسة، وذات خصوصية معينة وأنها ملازمة للخدمة وغير منفصلة عنها، إضافة إلى أن الحكم عليها يتم وفق الأسلوب التي تؤدي به وليس وفق معايير تتعلق بالخدمات ومكوناتها. (٣٩، ٢٠١٩، ٨٦)

وقد نالت مقاييس جودة الخدمة انتباه مجموعة من الباحثين منذ سبعينات القرن الماضي، حيث إن ما يمكن قياسه يمكن عمله، فمع عدم قياس النتائج يصبح من الصعب تحديد النجاح من الفشل، ومن ثم فلن نستطيع أن نتعلم من الخطأ ونعالجه أو أن نستفيد من النجاح ونكافئه، ولذلك لا يتسنى أن نكسب تأييد العامة، فوجود نظام محكم للقياس يعد الخطوة الأولى للتكامل والإبداع في تطوير جودة الخدمات والمنتجات، كما أن استخدام التكنولوجيا الحديثة والأساليب الإحصائية يدعم كفاءة العمليات الخدمية والإنتاجية، ولذلك فقد تركزت الجهود على محاولة إيجاد المنهجية المناسبة لقياس جودة الخدمات (٥٢، ٢٠١٣، ١٠)

وهناك نماذج ومقاييس عديدة لقياس مستوى الخدمات، من أشهرها مقاييس عدد الشكاوى، ومقاييس الرضا، ومقاييس العميل الموجه بالقيمة، ومقاييس الفجوة، ومقاييس الأداء الفعلي. (٢٧، ٢٠١٦، ٩٨) ويمكن توضيح ذلك كما يأتي:-



١- قياس جودة الخدمات من منظور الزبائن: ومن الطرق الشائعة في هذا المدخل مقياس عدد الشكاوى الذي يمثل عدد الشكاوى التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة.

٢- مقياس الرضا: ويستخدم لقياس درجة رضا الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة لهم، وذلك للكشف عن شعورهم نحو هذه الخدمات وجوانب القوة والضعف بها.

٣- مقياس القيمة: وتقوم فكرة هذا المقياس على أن القيمة التي تقدمها منظمة خدمية للزبائن تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي الزبون والتكلفة للحصول على هذه الخدمات، فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة، فكلما زادت مستويات المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة، كلما زادت القيمة المقدمة للزبائن، وزاد إقبالهم على طلب تلك الخدمات والعكس صحيح.

٤- قياس الجودة المهنية: في إطار هذا المفهوم يمكن التمييز بين المقاييس الآتية: قياس الجودة بدلالة المدخلات، وقياس الجودة بدلالة العمليات، وقياس الجودة بدلالة المخرجات. (١٢٠٠، ٢٠١٦، ٥٤)

٥- مقياس الفجوة: ويسمي نموذج الفجوة بـ "Servqual". وقد ظهر خلال ثمانينيات القرن الماضي من خلال الدراسات التي قام بها كل من (Parasuraman, Zeithmal et Berry) وذلك بغية استخدامه في تحديد وتحليل مصادر مشاكل الجودة والمساعدة في كيفية تحسينها. (١، ٢٠١٣، ٢٦٧) ويعتمد هذا النموذج في قياسه لجودة الخدمة على المقارنة بين ما يدركه العملاء من الخدمة المتلقاة وتوقعاتهم المسبقة عنها، ويمكن التعبير عنها بالمعادلة التالية:

الجودة = مستوى ما يتوقعه المستفيد من الخدمة - مستوى الخدمة التي يتلقاها فعلا. (٢٧، ٢٠١٦، ٩٨) أي أن هذا النموذج يعتمد على قياس الفرق بين ما يتوقعه الطلاب من خدمات، وبين الخدمة المقدمة لهم فعليا.

ويعتمد بناء هذا النموذج على تحديد الخطوات التي يجب أخذها في الاعتبار عند تحليل وتخطيط جودة الخدمة. وقد حدد نموذج الفجوة، الفجوات التي تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة، ويمكن توضيحها على النحو التالي: (١٨، ٢٠١٤، ١٨٣:١٨٤)

(١) الفجوة الأولى: فجوة البحث؛ وتتمثل في الفرق بين إدراك الإدارة لتوقعات المستفيدين وتوقعات المستفيدين أنفسهم، فإذا عرف مسئولو الإدارة توقعات الطلاب وأن بمقدورهم تقديم هذه الخدمات وفقا لهذه التوقعات، فسوف تكون الخدمة مرضية بالنسبة للطلبة. وتنتج هذه الفجوة عن عدة أسباب منها: النقص في بحوث التسويق الجامعي، من قلة في عدد الأبحاث التي تناولت تسويق الأبحاث الجامعية، أو أن الأبحاث غير مناسبة، وقد يكون النقص في التفاعل بين الإدارة والطلبة، أو أن عمليات الاتصال الخارجي مع الطلبة غير مناسبة، أو تعدد المستويات الإدارية.

٢) **الفجوة الثانية:** فجوة التصميم؛ وتتمثل في الفرق بين إدراك الإدارة لتوقعات الطلاب وقدرة الإدارة على ترجمة هذا الإدراك إلى معايير تكفل تقديم الخدمة بالمستوى الذي يتوقعه الطلاب، ولهذه الفجوة عدة أسباب منها: عدم الأخذ بمعايير الجودة والاعتماد، وسوء الفهم لما يحتاجه الطلبة، وعدم تحديد الأهداف بدقة، وتبني منهجيات غير سليمة في المعايير والمحددات المطلوبة لجودة الخدمة.

٣) **الفجوة الثالثة:** فجوة التقديم؛ وتتمثل في الفرق بين المعايير الموضوعية والخدمة المقدمة، بمعنى أن مجرد وجود معايير مناسبة للجودة لا يكفي، بل لابد أن يلتزم مقدمو الخدمة بهذه المعايير لضمان تقديم الخدمة، ولهذه الفجوة عدة أسباب كعدم وضوح أدوار المسؤولين عن تطبيق معايير الجودة، وصراع الأدوار داخل المؤسسات الجامعية، وضعف العاملين وعدم قدرتهم على تطبيق تلك المعايير، وضعف التكنولوجيا المستخدمة لتطبيق المعايير المطلوبة، وأن النظام الرقابي للتحقق من مدى تطبيق معايير الجودة غير جيد، وعدم العمل بنظام الفريق وهو أحد متطلبات الجودة الجامعية.

٤) **الفجوة الرابعة:** فجوة الاتصال؛ وتتمثل في الفرق بين الخدمة المقدمة بالفعل والوعد التي قطعتها الكلية على نفسها من خلال اتصالها بالطلبة، أي أنها قد تعطي الطلبة معلومات مبالغ فيها حول مستوى الجودة وطرق تقديمها مما يؤدي إلى رفع مستوى التوقعات إلى أعلى الدرجات، فتكون النتيجة أن الإدراك مهما كان مرتفعا سوف يكون في الغالب أقل من التوقعات التي تشكلت مما ينتج عنه انخفاض في مستوى رضا الطلاب عن الجودة المقدمة، ولهذه الفجوة عدة أسباب منها: ضعف الاتصال بالمجتمع الخارجي والمستفيدين من الخدمات الجامعية، واعطاء وعود للطلبة مبالغ فيها ولا يمكن تحقيقها.

٥) **الفجوة الخامسة:** الفجوة الحقيقية؛ وتتمثل في الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المؤداة، وهذا يعني أن الخدمة المتوقعة لا تتطابق مع الخدمة المدركة، وتكون محصلة لجميع الفجوات بحيث يتم على أساسها الحكم على جودة أداء المؤسسة الخدمية.

أي أن الفجوة تظهر إذا ظهرت أحد الفجوات السابقة أو جميعها، وبمعنى آخر أن الفجوات الأربع هي أسباب حدوث الفجوة الحقيقية، وفي الوقت نفسه فإن علاج الفجوات الأربع السابقة سيؤدي إلى عدم ظهور الفجوة الحقيقية مما ينتج عنه تقديم خدمة عالية الجودة من وجهة نظر الطلبة والمستفيدين.

ويتضمن مقياس الفجوة اثنين وعشرين عنصرا موزعا على خمسة أبعاد رئيسة هي كما يأتي: (٤٦، ٢٠١٤، ٤٣٦:٤٣٧)

١) **العناصر الملموسة:** وتشمل جميع المكونات الملموسة للمنظمة التي تقدم الخدمة، كالمباني والمرافق التعليمية، والتقنيات والتجهيزات الحديثة، ومظهر العاملين من أكاديميين وإداريين إلى غير ذلك من الخدمات الأخرى الملموسة التي تشكل جزءا من الخدمة التعليمية نفسها.

- ٢) **الاعتمادية:** وتعتبر عن قدرة المنظمة التعليمية على تقديم مستوى معين من الخدمة في الوقت الذي يطلبها الطالب، وبما يلبي احتياجاته، بمعنى تقديم الخدمة السليمة من أول مرة.
- ٣) **الاستجابة:** وتعني رغبة واستعداد العاملين في المنظمة التعليمية على التعامل الفعال مع كل احتياجات الطلبة، والرد على استفساراتهم، وتلبية طلباتهم في الوقت المحدد.
- ٤) **الأمان:** أي الاطمئنان من قبل الطلبة بأن الخدمة المقدمة لهم تخلو من الأخطاء، وبالتالي يشعرون بالاطمئنان النفسي والمادي.
- ٥) **التعاطف:** أي شعور الطالب بأنه محور اهتمام العاملين في المنظمة التعليمية، وبأنها تفهم احتياجاته ورغباته وتتفاعل معها.

يتضح مما سبق أن مستوى جودة الخدمة التعليمية وهي الخدمة المدركة تقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلا للطلبة وبين ما يتوقعونه منها، وبناء على هذا فإن جودة الخدمة التعليمية وفقا لهذا المقياس تقاس من إحدى الزوايا الثلاث التالية: إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة تتساوى مع الخدمة المدركة، فإن جودة الخدمة تكون مرضية. أما إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة أكبر من الخدمة المدركة، فإن جودة الخدمة تكون أقل من مرضية. وأخيرا إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة أقل من الخدمة المدركة، فإن جودة الخدمة تكون أكثر من مرضية.

حقيقة إن هذا المقياس يعد واحدا من أفضل المقاييس المصممة لجودة الخدمة التعليمية؛ لأنه يأخذ بعين الاعتبار توقعات الطلبة، فجودة الخدمة تعرف وفق هذا المقياس بالفرق بين توقعات الطلبة وإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة، ومن ثم لا بد من التعرف على هذه التوقعات حتى يمكن تحسين الأداء الفعلي لهذه الخدمة، غير أن اتباع توقعات وحاجات الطلبة فقط في هذا النموذج يمثل خطرا واضحا في أنه قد يجعل الكليات تغفل عن بعض المجالات المهمة في رسالتها وأهدافها، وهذا قادنا إلى تجنب استخدام مفهوم الفجوة ومفهوم التوقعات، والاكتفاء بقياس الجودة المدركة دون التوقعات، وبالتالي استخدام نموذج ServPerf.

#### ٦- نموذج الأداء الفعلي للخدمة (SERVPERF):

وهو من المقاييس المشهورة عالميا في قياس نوعية الخدمات في المؤسسات والمنظمات والهيئات المختلفة، ومنها المؤسسات التعليمية، ويعرف هذا النموذج بنموذج الاتجاهات الذي ظهر خلال عام ١٩٩٢م نتيجة الدراسات التي قام بها كل من (Cronin & Taylor)، ويختصر في (SERVPERF)، وهو يقيس الأداء الفعلي للخدمة. (٧٤، ١٩٨٤، ٣٧)

وتأخذ الجودة في إطار هذا النموذج مفهوما اتجاهيا يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، ويعرف الاتجاه بأنه "تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة". (١، ٢٠١٣، ٢٦٩) ويعتمد هذا النموذج في قياس الجودة على ما يدركه المستهلك فقط أي على الأداء. (٦٤، ٢٠٠٧، ٣)

ويعرف البعض نموذج الأداء الفعلي SERVPERF بأنه نموذج يركز على الأداء الفعلي فقط لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، ويعتمد على الأبعاد الخمسة للجودة وهي: العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف. (٨٠، ٢٠١١، ٢٣٠)

ولم يختلف هذا النموذج عن سابقه في اعتماده على المؤشرات التقييمية نفسها، حيث يرتكز على الأبعاد المستخدمة في مقياس Servqual، لكنه يهتم بقياس الجودة المدركة، ويعتبر الجودة مفهوما مرتبطين برضا العملاء عن الخدمة المتحصل عليها فعلا، ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة الآتية: جودة الخدمة = الأداء الفعلي. (٢٧، ٢٠١٦، ٩٩:٩٨)

وجاء نموذج SERVPERF نتيجة الانتقادات التي وجهت لنموذج الفجوات SERVQUAL، ويعد هذا النموذج أسلوبا معدلا من المقياس الأول، حيث يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء والتوقعات، ويركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات. (١٢، ٢٠١٣، ٥٢)

حقيقة إن البعض قد رفض مقياس الفجوة واعتمدت فكرتهم في الرفض على افتقاد هذا المقياس للموضوعية في قياس الفجوة بين إدراك العملاء وتوقعاتهم، فضلا عن الصعوبة والتعقيد في العمليات الحسابية التي يتضمنها المقياس في ظل هذا النموذج؛ حيث لا يركز على نتائج الخدمة فحسب بل على عمليات تسليم الخدمة والعلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمة والعملاء أيضا، وهذا مما يزيد في صعوبة تطبيقه، إلا أنه يتميز عنه بالبساطة من حيث القياس والتحليل ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، ومن ثم يعد هذا المقياس أفضل من مقياس Servqual كونه قادرا على إعطاء تفسير أفضل للنتائج والفروق بين المجموعات، وهذا ما يفسر الاستخدام الكبير له في قياس جودة أداء الخدمات التعليمية. وعلى الرغم من الاختلافات بين النموذجين إلا أن كليهما يعتمد على الأبعاد نفسها: (الجوانب المادية، والأمان، والتعاطف والاهتمام، والاستجابة والاعتمادية). (١٢، ٢٠١٣، ٥٢)

ويعتبر مقياس SERVPERF رضا العميل عاملا وسيطا بين الإدراك السابق لجودة الخدمة والإدراك الحالي لها، وبالتالي تعتبر جودة الخدمة وفق هذا المقياس دالة لخبرة العميل وتقييمه السابق لجودة الخدمة ومستوى رضاه عن الأداء الحالي لها. (٢٧، ٢٠١٦، ٩٩)

وفي مجال الخدمة في مؤسسات التعليم العالي وفي الأبحاث التي أجريت مقارنة بين النموذجين تم التوصل إلى أفضلية نموذج الأداء الفعلي في قياس جودة الخدمة في التعليم العالي مقارنة بنموذج الفجوة. (٦٤، ٢٠٠٧، ١٦:١٥)

ومن ثم يستخدم الباحثان في هذه الدراسة مقياس SERVPERF للمبررات الآتية:

(١) إن هذا المقياس يهتم بقياس جودة الخدمة المدركة أي المتحققة فعلا دون الجودة المتوقعة، فهذا النموذج لا يرى ضرورة استخدام التوقعات، ومن ثم يكون قد تغلب على بعض المشاكل التي كانت تثار نتيجة لاستخدام نموذج Servqual.

٢) إن مقياس الفجوة يواجه بعض القصور لأن الفجوات السالبة من الممكن أن تكون نتيجة التوقعات المثالية التي يتوقعها الطلاب، بالإضافة إلى أن فجوة الجودة قد تزداد مع مرور الوقت نتيجة لزيادة توقعات الطلاب تجاه الخدمة المقدمة.

٣) مقياس الأداء الفعلي تم تطبيقه في بعض الدراسات، وأظهرت النتائج صلاحيته وكفاءته لقياس جودة الخدمات التعليمية.

هذا وقد ظهرت مقاييس أخرى مثلت تطويرا للتقويم في خدمة التعليم العالي، ومنها:

٧- نموذج المدخلات- العملية- المخرجات (input- process- output) IPO:

وفيه تشير المدخلات إلى كيفية اختيار الطلبة والى المتطلبات، كما تشير العملية إلى العملية التدريسية، وتشير المخرجات إلى الانجاز الأكاديمي والعوائد. وهذا التصنيف يعكس مدخل النظام في المنظمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات. (٦٧، ٢٠٠٤، ٣:٢)

٨- نموذج أداء التعليم العالي HEDPEARF :

يشير إلى الأحرف الأولى من (Higher Education Performance) ويقوم هذا النموذج على قياس الأداء في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي حيث يهتم بالعناصر الأكاديمية والعناصر غير الأكاديمية. (٧٢، ٢٠٠٦، ٥٧٢)

مما سبق يمكن القول بأن هناك العديد من النماذج لقياس وتقييم جودة الخدمات على نحو عام والجامعية على نحو خاص لكل منها عيوبه ومزاياه، إلا أن معظم الدراسات أشارت إلى أن نموذج الأداء الفعلي SERVPERF حقق نتائج واضحة وتميز بدرجة عالية من الثبات والصدق في قياس وتقييم جودة الخدمة، وكذلك في مؤسسات التعليم العالي، ومن ثم تم الاستعانة به في البحث الحالي لتقييم جودة الخدمات الجامعية.

سادسا: أبعاد جودة الخدمات الجامعية:

توجد عدة مناظير وآراء تحدد أبعاد جودة الخدمة التعليمية عامة، فيرى البعض أنها ثلاثة أبعاد وهي: النواحي المادية، والتسهيلات، والأفراد، ويعكس البعض الآخر ثلاثة مسميات أخرى لأبعاد الجودة في مجال الخدمات التعليمية وهي: الجودة المادية، والتي تتعلق بالبيئة المحيطة لتقديم الخدمة، وجودة المؤسسة، والتي تتعلق بصورة المؤسسة والانطباع العام عنها، والجودة التفاعلية والتي تمثل ناتج عمليات التفاعل بين قوة العمل داخل المؤسسة وبين العملاء. وفي تصنيف ثالث للباحثين عن جودة الخدمة تم التمييز بين جودة العمليات والتي يحكم عليها العملاء أثناء تأدية الخدمة، وبين جودة المخرجات والتي يحكم عليها العملاء بعد الأداء الفعلي للخدمة. (١١، ٢٠١٥، ١٣٩:١٤٠)

وهناك من قدم سمات معينة لجودة الخدمة، كأن تكون محددة التوقيت؛ ليتم أداؤها في وقت محدد، ومحكمة؛ ليتم أداؤها بدقة بالغة، ومتماثلة؛ ليتم تقديمها للعملاء على نحو متماثل في كل وقت ومن خبرات متماثلة، ومقنعة في استجابة العملاء لها عند تقديمها، ومتكاملة؛ ليتم أداؤها للعملاء كما يريدون، ودقيقة؛ ليتم أداؤها على نحو صحيح من أول مرة. (٥٦، ٢٠١٦، ٧٩)

ورغم أن بيراشورمان ورفاقه (Parasuraman et al.) قد حددوا في البداية عشرة أبعاد لقياس جودة الخدمات وهي: التجسيد، والأمانة، والاستجابة، والمنافسة، والمجاملة، والمصادقية، والأمن، والحرية، والاتصال، وفهم العميل (٨٣، ٤٢١:٤٣٢، ١٩٩١) إلا أنهم طوروا هذا المقياس ليشمل خمسة أبعاد فقط لجودة الخدمة عبر مجموعة متنوعة من الخدمات، وهي: الاعتمادية Reliability، وسرعة الاستجابة Responsiveness، والأمان Assurance، والعناصر الملموسة Tangibles، والتعاطف Empathy . (٨٤، ٢٠٠١، ٦٩٣)، (٦٢، ٢٠١٣، ٦٧)

في ضوء ما سبق، ووفقاً لنموذج SERVPERF الذي طوره كرونين وتايلور Taylor & Cronin والذي يعتمد عليه البحث سوف يتبنى الباحثان أبعاد جودة الخدمة الخمسة، وهي: (الجوانب المادية، والأمان، والتعاطف والاهتمام، والاستجابة والاعتمادية)، وذلك لأنها تمثل المكونات الأساسية لأي خدمة من حيث شموليتها للعناصر المادية والمعنوية والمؤسسية، مما يساعد على النظر للمؤسسة كنظام شامل؛ حيث إن الجودة تعتمد على النظرة الشمولية للمنظمة والتحسين المستمر في عناصرها وأبعادها المختلفة كافة.

## المحور الثاني

### الإطار المفاهيمي لاعتماد مؤسسات التعليم الجامعي

#### أولاً: مفهوم الاعتماد:

تعددت مفاهيم الاعتماد وتباينت، ويمكن تحديدها في التعريفات التالية:

يعرف الاعتماد بأنه عملية تستهدف الفحص والتقييم والمراجعة وبخاصة الخارجية لمؤسسات التعليم العالي بغرض تحديد مدى قدرة هذه المؤسسات من كليات وجامعات وبرامج تعليمية لتحقيق ما يعرف بتحسين الجودة وضمان الجودة. (٦٨، ٢٠٠٢، ١) كما أنه نشاط مؤسسي علمي موجه نحو النهوض والارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم والبرامج الدراسية، وهو أداة فعالة ومؤثرة لضمان جودة العملية التعليمية ومخرجاتها واستمرارية تطويرها. (٢، ٢٠٠٧، ٣٥٣) ومن ثم فهو اعتراف رسمي بأن المؤسسة أو البرنامج التخصصي يفي بالمستويات المناسبة للجودة التعليمية التي تضعها وتحددها هيئة الاعتماد على المستوى الاقليمي، أو القومي، أو التخصصي. (١٠، ٢٠٠٧، ٢٤)

ولذلك فالاعتماد يعني "الاعتراف الذي تمنحه الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد للمؤسسة التعليمية إذا تمكنت من إثبات أن لديها القدرة المؤسسية، وتحقق الفاعلية التعليمية وفقا للمعايير القياسية الأكاديمية القومية، والتي تمثل الحد الأدنى، أو أى معايير أخرى دولية معتمدة من الهيئة، ولديها من الأنظمة المتطورة التي تضمن التحسين والتعزيز المستمر للجودة". (١٦، ٢٠٠٩، ٢١) ولذلك فالاعتماد مدخل لتحقيق الجودة الشاملة، وحافز على الارتقاء بالعملية التعليمية وهو مصدر اطمئنان المجتمع حول خريجي هذه المؤسسة؛ حيث يهتم بكل مقومات المؤسسة التعليمية كما يهتم بالمنتج النهائي للعملية التعليمية. (٢٦، ٢٠١٠، ١٠٧)

وعرف بأنه تأكيد وتشجيع المؤسسة التعليمية على اكتساب شخصية وهوية مميزة، بناء على منظومة معايير أساسية تضمن قدرا متفقا عليه من الجودة، وليس في ذلك أي طمس للهوية الخاصة بها. (٢٧، ٢٠١٦، ١٢٠) والاعتماد عملية تهدف إلى تقييم مدى قدرة المؤسسة على تقبل وتدعيم معايير الجودة، ومدى قدرتها على الوفاء بمطالب العملاء وتحقيق مخرج تعليمي جيد مؤهل للحياة خارج أسوار المؤسسة التعليمية. (٩، ٢٠١٨، ٨٥)

يتضح مما سبق أن هناك نقاط اتفاق كثيرة حول مفهوم الاعتماد باعتباره عملية تقييم للمؤسسات التعليمية أو البرامج بشكل كلي أو جزئي بهدف التعرف على قدرة المؤسسة أو البرنامج على تحقيق أهدافه ورسالته في ضوء معايير يتم تحديدها مسبقا من قبل هيئة الاعتماد. وفي ضوء هذه التعريفات يمكن تعريف الاعتماد بأنه عملية تقييم واعتراف بالمؤسسة التعليمية وبرنامجها الدراسي في ضوء معايير محددة من قبل هيئات ومنظمات الاعتماد حيث يتم منحها الاعتماد مقابل استيفاء هذه المعايير، بما يؤهلها لنيل ثقة الوسط الأكاديمي والجمهور.

### ثانيا: خصائص الاعتماد فى المؤسسات التعليمية:

يتسم اعتماد المؤسسات التعليمية بالعديد من الخصائص من أهمها، أنه عملية اختيارية، حيث يتم تطبيق خطوات الاعتماد ونظمه وقواعده على المؤسسة التعليمية التي ترغب في اعتمادها، أما التي لا تريد ذلك فلا يفرض عليها النظام، وأنه يتطلب تعاوناً بين جميع المشاركين فيه، كما أن الجهة المنوطة بالاعتماد المتخصصة هي منظمة غير حكومية والعاملين فيها متطوعين، إضافة إلى أنه يعتمد على تقرير دراسة ذاتية يقوم بها جميع المشاركين في نشاط المؤسسة التعليمية (أعضاء هيئة التدريس - الإداريون - الطلبة - الفنيون)، وتبنى قراراته - المحددة بزمان معين - على مقاييس الجودة فحسب وليس على اعتبارات سياسية. (٣، ٢٠٠٩، ٤٠: ٤٢)

وتصنيف بعض الدراسات أن من خصائص الاعتماد أنه لا يهدف إلى تصنيف أو ترتيب المؤسسات التعليمية، كما لا يعد قيدياً على الحرية الأكاديمية أو تعرضاً لقيمتها، فهو لا يطلب لذاته، ولكنه يهدف إلى ضمان الجودة وتوفير معاييرها والنجاح في مدخلات وعمليات ومخرجات المؤسسة التعليمية. (٢٦، ٢٠١٠، ١٠٧) كما أنه ضرورة حتمية لضمان جودة التعليم؛ حيث يحفز على الارتقاء بالعملية التعليمية برمتها وبيعت على اطمئنان المجتمع حول خريجي هذه المؤسسة، ولا يهددها، وأنه يمتد ليشمل منظومة التعليم العالي بكل مؤسساته ومعاهده، فهو ليس ضابطاً لجودة المؤسسة أو البرنامج فحسب، بل اعتراف بأن الدرجة العلمية التي تمنحها لخريجها تختلف عن الدرجة التي تمنحها غيرها من المؤسسات الأخرى، حيث لا يحقق مزايا للمؤسسة التعليمية فقط، بل يؤكد مصداقية واحترام المؤسسة والثقة بها من قبل المجتمع والمؤسسات المهنية والعلمية المحلية والدولية. (١٣، ٢٠٠٧، ١٢٥)

### ثالثاً: أهمية نظام الاعتماد:

تكمن أهمية الاعتماد في أنه يساعد أعضاء هيئة التدريس على متابعة الجديد في مجالهم، وخاصة المعايير المهنية ذات العلاقة، ورؤية عملهم في منظومة أكبر هي المنظومة المؤسسية، واعداد برامج مهنية متماسكة ترقى إلى المعايير العالمية، وتوفير آلية للتأكد من أن البرامج تحقق الأهداف التي وضعت لها. (٤١، ٢٠٠٥، ١٠٢٥) كما تكمن أهمية الاعتماد للجامعات في أنه يقوم بطمأننة جهات عديدة مهتمة بالعملية التعليمية كالمجتمع، وذلك بأن تبذل مؤسسات التعليم العالي ما في وسعها لتحقيق الدور المنوط بها بالمستوى المطلوب، والطالب، بأن توفر له المؤسسة التي سيلتحق بها التربية والمعرفة والخبرة التي يسعى إليها، وكذلك الخريج، بكونه مؤهلاً وله قدرات وامكانات تتناسب مع طبيعة العمل، إضافة إلى أنه يساعد الجهات المعنية بالاعتراف بالشهادات العلمية ومعادلتها على اتخاذ القرارات المناسبة. هذا بالإضافة إلى أنه يثير روح المنافسة للاهتمام بالجودة وتحقيقها بين مؤسسات التعليم العالي. (١٩، ٢٠١١، ٣٧٩)

ونأتي أهمية الاعتماد الأكاديمي من خلال العمل على صنع معايير أداء لنوعيات التعليم المختلفة، وضمان درجة معقولة من الجودة في أداء المؤسسات، وتقديم الأساس التي تبني عليه عمليات التحديث المستمرة، إضافة إلى المساعدة على تقديم المهمة التي تقدمها المؤسسة التعليمية التي يتم اعتمادها، وضمان خصوصية المؤسسة التعليمية وتقديرها وملاءمتها لحاجات المجتمع التي تقدم خدماتها له، واثاحة معرفة مواقع القوة والضعف في برامجها، ونوع العائد النهائي من هذه البرامج، ووضع استراتيجيات مناسبة للتطوير والتقدم. (٣٢، ٢٠١٥، ٧١٧:٧١٨)

كما تكمن أهمية الاعتماد في أنه وسيلة مهمة لاثبات مكانة المؤسسة التعليمية مما يشجع على الالتحاق بها والتعامل معها، كما أنه يساعد المؤسسة على الحصول على دعم وتمويل الحكومة، كما أنه يشجع على زيادة المنح الدراسية لطلابها. (٨٦، ٢٠٠٩، ٤٤).



كما أن للاعتماد بعدا وطنيا مهما؛ حيث يشكل أمل أي دولة لتنمية مواردها البشرية، وتعزيز موقعها التنافسي على مستوى العالم؛ لذلك لأن الدول تعده أحد ثلاث آليات للرقى بالمهن وتعزيز فرص مهنيها بين أمثالهم من المهنيين حول العالم، ففي أمريكا وجهت الحكومة بتأسيس ثلاث منظمات لكل مهنة تقابل كل منها مستوى من مستويات تطوير المهنة وهي مرحلة الإعداد للمهنة (خلال الدراسة في الجامعة) ويتمثل في الاعتماد الأكاديمي Accreditation، ومرحلة الالتحاق بالمهنة (بعد التخرج مباشرة) وتتمثل في مرحلة الإجازة Licensing، ومرحلة التمرس بالمهنة ويتمثل في الترخيص Certification، كما توجد منظمات مهنية ترعى كل مرحلة وهذا ما يساعد على ضمان الجودة وعلى تطوير المهن. (٤٢، ٢٠١٢، ٤٤:٤٥)

#### رابعاً: أهداف الاعتماد:

يستهدف نظام الاعتماد تحقيق أهداف عديدة، منها التحسين والتطوير النوعي لمؤسسات التعليم العالي والبرامج التعليمية بها، وتوفير المعلومات المتعلقة بنوعية البرامج المقدمة للجمهور للإطلاع عليها وتدعيم مصداقية تلك المؤسسات والبرامج، تحقيق الجودة والتميز والوصول إلى المستويات العالمية، كما يهدف إلى مساعدة الجامعات والمؤسسات التعليمية على تحديد أهدافها من خلال عملية التقييم الذاتي، ووضع خطط لتنفيذ وتحقيق ما لم يتم تحقيقه بعد، ومساعدتها في الحصول على التمويل الكافي والضروري من الحكومة، ومنح البرامج المعتمدة بها مكانة متميزة في مجتمعها وبين الجامعات الأخرى، وتسهيل عملية تحويل الطلاب وانتقالهم من مؤسسة إلى أخرى، وتغذية سوق العمل بأفضل الخريجين، ناهيك عن تشجيع التنافس المشروع بين مؤسسات التعليم في المجتمع، (٣، ٢٠٠٩، ٤٥: ٤٨) واكساب الطلاب التفكير الإبداعي، من خلال أسلوب حل المشكلات وتطوير الذات والعمل الجماعي في الأنشطة وتحمل ضغوط العمل والتكيف مع المستجدات المعرفية والتتقنية والرقابة المستقلة والمستمرة. (٤، ٢٠١٨، ٢٢)

ويهدف نظام الاعتماد أيضا إلى تأكيد الاعتماد على التقييم الخارجي، الذي يقوم به فريق من المؤهلين من هيئة الاعتماد لضمان الموضوعية والبعد عن التحيز الاجتماعي أو القياسي، والاهتمام بإعادة التقييم بشكل دوري لبرامج المؤسسة ومجالاتها المختلفة، وتقديم الاستشارات، ونشر الدوريات والتقارير ذات العلاقة بإصلاح التعليم، وتنمية فكر تربوي مرتبط بثقافة التقييم. (٣٢، ٢٠١٥، ٧١٣: ٧١٤) إضافة إلى التأكد من أن مؤسسة أو برنامج التعليم العالي يحقق الحد الأدنى من المعايير وأنه يطور أهدافا للتحسين الذاتي لمؤسسات التعليم العالي الضعيفة، ومساعدة الطلاب الجدد على الالتحاق بمؤسساته التي تقدم برامج مقبولة، وحماية هذه المؤسسات من الضغوط الخارجية والداخلية الضارة، (٤٩، ٢٠١٥، ١٩٨) وكذلك الحفاظ على استقلالية الجامعات وتهيئة الظروف المختلفة لوضع برامج أو إنشاء جامعات جديدة. (١٢، ٢٠١٥، ٥٧)

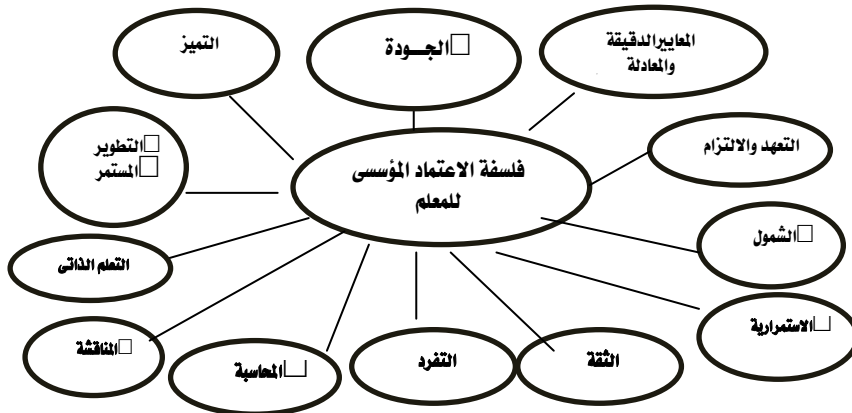
يتضح مما سبق أن الهدف الرئيس للاعتماد هو الارتقاء بجودة التعليم العالي، وضمان الجودة والتأكد من أن البرامج التعليمية التي تقدمها المؤسسة تحقق متطلبات التنمية وتلبي حاجات الطلاب والمجتمع وتتفق مع المعايير العالمية، كما يعطي مكانة متميزة للمؤسسة، وينمي المهارات المختلفة التي يتطلبها سوق العمل، كما يشجع التنافس المشروع بين المؤسسات التعليمية، ويعمل على خدمة المجتمع وتطويره.

### خامسا: فلسفة الاعتماد:

تتعلق فكرة الاعتماد من فلسفة الجودة سواء في برامج الإعداد أم في الأداء ذاته، وحثمية التحسين المستمر أثناء الممارسة المهنية، حيث إن الحصول على الشهادة الأكاديمية أو اجتياز برنامج دراسي معين لا يعد نهاية المطاف، كما أن اكتساب مجموعة من المهارات لم يعد كافيا للأداء الكفء في أي مهنة من المهن، لاسيما في ظل التغيرات المتسارعة، الأمر الذي يفرض ضرورة تجديد معارف الأفراد وصقل مهاراتهم وخبراتهم المهنية (٥٨، ٢٠١٢، ٤٧).

كما تتطرق فلسفة الاعتماد الأكاديمي من مبادئ أساسية كتدعيم مؤسسات التعليم وتحسين خدماتها، وتلبية متطلبات المجتمع بتزويده بمعلومات عن برامج مؤسسات التعليم العالي، واثراء خبرات هذه المؤسسات لتعرف نقاط القوة والضعف في برامجها. (٣١، ٢٠١٠، ١٨٣)

كما أن فلسفة الاعتماد تلغي فكرة الاستمرار في الوظيفة بشكل دائم دون تطوير الفرد لمعارفه ومهاراته وزيادة إنتاجيته، الأمر الذي يسمح بتطبيق مبدأ المحاسبية، فالاعتماد عملية مستمرة ومتجددة لا تتوقف عند تحقيق غاية أو هدف معين، لأنه يهدف باستمرار إلى إصدار الأحكام اللازمة التي تشهد بمستوى عال من الجودة والتميز في الأداء، كما أنه - كصيغة لقياس الكفاءة- يجب أن يشمل مختلف الجوانب المهنية والثقافية والخلاقية، بحيث يحكم هذه العملية مجموعة من المعايير الدقيقة والعادلة، ويمكن إجمال أهم الركائز التي تقوم عليها فلسفة الاعتماد كما في الشكل التالي: (٣، ٢٠٠٩، ٥١:٥٠)



شكل (١) مرتكزات فلسفة الاعتماد المؤسسي

فنظام الاعتماد يقوم على فلسفة متكاملة تتضمن جميع معايير مكونات الاعتماد من معايير دقيقة للجودة والتزام بتطبيقها واستمرارية في التحسين والتطوير وثقة في أداء المؤسسة وتفرد وتميز في برامجها ومحاسبية لكافة عناصرها.

### سادسا: مزايا الاعتماد:

إن الأخذ بنظام الاعتماد يمكن أن يحقق للجامعة مزايا عديدة منها:

- وضوح البرامج الأكاديمية التي تقدمها الجامعة للمجتمع وشفافيتها ورفع سمعتها، وتوفير معلومات واضحة ودقيقة للجهات المعنية بأهدافها، وتحسينها في ضوء متطلبات العصر وتعزيز ثقة الدولة والمجتمع فيها وفي الأنشطة والخدمات التي تقدمها الجامعة.
- زيادة التعاون والتفاعل الاجتماعي بين أعضاء هيئة التدريس في الكلية، ورفع دافعيتهم للعمل والإنتاج بما يسهم في ازدياد مساهماتهم العلمية والأكاديمية وتسيير العمل الأكاديمي وفق منظومة فعالة توفر الرضا للجميع.
- إشاعة القيم الإيجابية، ونبذ الاتجاهات السلبية في المؤسسة، وشيوع مبدأ المساءلة والمحاسبية الذاتية والجماعية في عملها وتحقيق الانضباط الذاتي لدى العاملين في المؤسسة وتأمين النمو المهني والأكاديمي لهم.
- زيادة دافعية طلاب الجامعة نحو التعلم، وتنمية مهارات التعلم الذاتي لديهم وتوثيق العلاقة بين خريجها وأساتذتها. (١٣، ٢٠٠٧، ١٢٨)

### سابعا: مبادئ وأسس اعتماد مؤسسات التعليم الجامعي:

يقوم الاعتماد في أي مؤسسة جامعية على مجموعة من الأسس، منها الوعي بمفهوم الاعتماد ومعاييره في التعليم الجامعي لدى جميع المستويات الإدارية والأكاديمية والجامعية؛ حتى يسهم الجميع باقتناع في نجاح تطبيقه، ووجود رؤية للجامعة ورسالة وأهداف واضحة ومحددة يشارك في صنعها جميع العاملين كل قدر إسهامه بحيث يكون لها توجه مستقبلي قصير وطويل المدى، بجانب توافر القيادة الفعالة التي تتمكن من تنمية مفهوم ثقافة الاعتماد لدى العاملين بالجامعة، وتستطيع تحديد الاحتياجات المادية والبشرية اللازمة لتنفيذ العمل بنجاح.

هذا بالإضافة إلى تصميم البرامج الأكاديمية والمناهج الدراسية واختيار أساليب التدريس في ضوء متطلبات الاعتماد، والتركيز على العمل الجماعي وليس العمل الفردي، وتحقيق الترابط والتعاون بين الكليات والأقسام والجهات الإدارية والأكاديمية، ووجود برنامج عمل محدد لتطبيق الاعتماد وتحديد خطواته الأساسية. (٤٨، ٢٠٠٦، ٩٩:١٠٠)

وهناك مبادئ أساسية لعملية ضمان جودة التعليم والاعتماد، وهي مستوحاة من النظم والممارسات الجيدة لضمان جودة التعليم ويجب مراعاتها في التطبيق العملي سواء من الهيئة أو من المؤسسات التعليمية، وتتمثل في الاهتمام بالمستفيد الأساسي وهو الطالب والعناية به،

والحرص على تحقيق مستويات عالية من رضائه، من خلال تلبية احتياجاته ورغباته وتوقعاته، والقيادة والحوكمة الموجهة بالفكر والتخطيط الاستراتيجي والموضوعية والشفافية والعدالة، وتبني نمط الإدارة الديمقراطية التي تعتمد المشاركة الفعالة لكافة الأطراف ذات المصلحة، وتستخدم التفويض والتمكين في سلطات اتخاذ القرارات وتتقبل النقد، وتشجيع الابتكار والإبداع بغرض التغيير ال هادف والتحسين والتطوير المستمر، والاستقلالية بما يضمن احترام المؤسسة التعليمية ومسئوليتها في إدارة عملياتها وأنشطتها الأكاديمية والإدارية، والالتزام وعدم التخلي عن المسؤوليات والواجبات التي تحددها الأدوار الخاصة بالمؤسسات أو الأفراد، وكذلك التعلم المستمر من جانب المؤسسة والمعتمد على الاستفادة من الخبرات المتراكمة، وتقبل الأفكار الجديدة، والانفتاح على العالم، والمنافع المتبادلة بين جميع الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة التعليمية من طلاب وأعضاء هيئة تدريس ومعاونيهم وعاملين والأطراف المجتمعية، ثم الاهتمام بالعمليات التشغيلية والفنية في المؤسسة، والتي تقوم بإنتاج الخدمات التعليمية والبحثية والمجتمعية، والاهتمام بالتغذية الراجعة، والحرص على جمع المعلومات وتوثيقها لتفهم ردود الأفعال، والاستفادة منها لتحسين وتطوير مخرجات النظام المؤسسي. (١٦، ٢٠٠٩، ٢٢)

من خلال عرض مباديء الاعتماد يمكن القول بأن مباديء اعتماد مؤسسات التعليم الجامعي تتضمن الكثير من المباديء، وبمقارنة هذه المباديء بعناصر مقياس جودة أداء الخدمة (الجوانب المادية- الأمان- التعاطف والاهتمام- الاستجابة- الاعتمادية)، ويلاحظ أن هذه المباديء ترجمة لعناصر هذا المقياس، وإذا تم تطبيق هذا المقياس بصورة صحيحة في مؤسسات التعليم العالي، يمكن الحكم على جودة أداء الخدمة المقدمة لهذه المؤسسات التعليمية.

### ثامنا: معايير اعتماد مؤسسات التعليم الجامعي:

تستلزم عملية اعتماد مؤسسات التعليم الجامعي الارتكاز على مجموعة من المعايير الواضحة والمحددة، ومن ثم قامت الهيئة بوضع معايير قياسية لاعتماد هذه المؤسسات شاملة المؤشرات، ومقاييس التقدير المتدرجة، والشواهد والأدلة ذات الصلة بها، وقد تم بناء وثيقة المعايير في مجالين رئيسيين هما: (١٥، ٢٠٠٨، ١١، ٧٣)

### المجال الأول: القدرة المؤسسية:

وتتمثل قدرة المؤسسة التعليمية (الجامعية) في امتلاكها لمقومات بشرية ومادية ومالية تسمح لها القيام بوظائفها الحالية والمستقبلية بكفاءة وفعالية، ولابد للمؤسسة التعليمية القادرة على التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع أن تتبنى تنظيمًا جيدًا يعلي شأن العمل الجماعي المنظومي من خلال قيادة واعية وعاملين أكفاء، ويشتمل محور القدرة المؤسسية على ثمانية معايير تتمثل في التخطيط الاستراتيجي، والهيكل التنظيمي، والقيادة والحوكمة، والمصادقية والأخلاقيات، والجهاز الإداري، والموارد المالية والمادية، والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة، وأخيرًا التقييم المؤسسي وإدارة الجودة.

## المجال الثاني: الفاعلية التعليمية:

ويعد التعليم الوظيفة الرئيسة للمؤسسة التعليمية، فهو الهدف الأساسي من إنشائها، ويمثل نجاح المؤسسة في تحقيق هذا الهدف المحك الأساسي لاستمرارها وتبونها مكانة متميزة بين نظرائها في المجتمع المحلي والدولي، ولا بد للمؤسسة التعليمية الفاعلة أن تتأكد من سلامة مدخلاتها، وكفاءة عملياتها، ويشتمل محور الفاعلية التعليمية على ثمانية معايير أخرى تتمثل في الطلاب والخريجين، والمعايير الأكاديمية، والبرامج /المقررات الدراسية، والتعليم والتعلم التسهيلات الداعمة، وأعضاء هيئة التدريس، والبحث العلمي، والدراسات العليا، وأخيرا التقويم المستمر للفاعلية التعليمية.

ويقصد بالفاعلية التعليمية أنها تحقيق مخرجات عالية الجودة في ضوء رؤية المؤسسة التعليمية من رسالتها من خلال مجموعة العمليات التي توفر فرص التعليم والتعلم المتميز للجميع. (٨، ٢٠١٨، ١٥: ١٦)

وفي إطار الدور الحيوي لمؤسسات التعليم العالي في بناء وتطوير وتقديم المجتمع وتحديثه، فقد ركزت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد على قيم جوهرية منها الانتماء القومي والحفاظ على هوية الأمة، والعمل من خلال قيم تحكمها النزاهة والموضوعية والالتزام بأخلاقيات المهنة، وتنمية وحماية البيئة، والمساهمة الفعالة في دعم خطط التنمية القومية، والنظر للطلاب على أنه محور العملية التعليمية، وتنمية جدارته واعداده للتنافسية العالمية، إضافة إلى التقويم الذاتي المستمر بوصفه أساسا للتطوير ومواكبة التطور العلمي والتكنولوجي والسعي الجاد للتميز. (٣٢، ١٦، ٢٠٠٩)

ويرى الباحثان أن المجالين الرئيسين - القدرة المؤسسية، والفاعلية التعليمية- ضروريان لاعتماد مؤسسات التعليم الجامعي، وأن كل مجال يتضمن ثمانية معايير، وكل معيار يتضمن مجموعة من المؤشرات، وكل مؤشر يتضمن عددا من الخصائص المطلوب قياسها، إلا أن المعايير والمؤشرات الخاصة بهذين المجالين تختلف من دولة إلى أخرى، حسب الإمكانيات والخدمات التعليمية التي يقدمها النظام التعليمي في كل دولة.

## المحور الثالث:

### إجراءات الدراسة الميدانية وتفسير النتائج

تناولت الدراسة في المحورين الأول والثاني مفهوم الخدمة بصفة عامة، وخصائصها، وجودة الخدمة، وأبعادها، وجودة الخدمة التعليمية، وبعض نماذج قياسها في المؤسسات التعليمية، وأبعادها، ومفهوم الاعتماد، وخصائصه، وأهميته، وأهدافه، وفلسفته، ومزاياه، ومبادئه وأأسسه، ومعاييرها. وجاءت الدراسة الميدانية بهدف التعرف على واقع جودة أداء الخدمة المقدمة في الكليات الجامعية المعتمدة والكليات الجامعية غير المعتمدة بجامعة اسيوط وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وكذلك طلاب هذه الكليات.

ويتناول الباحثان في هذا المحور ما يلي:

أولاً: أدوات الدراسة وإجراءات تقنيها، وتشمل:

(١) مرحلة إعداد أداة الدراسة:

(٢) مرحلة التأكد من صدق أداة الدراسة.

(٣) حساب ثبات أداة الدراسة.

ثانياً: مجتمع الدراسة الميدانية واختيار العينة.

ثالثاً: المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة.

رابعاً: عرض نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها.

أولاً: أدوات الدراسة وإجراءات تقنيها، وتشمل:

تم الاعتماد على مقياس الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمة SERVPERF لكرونين وتايلور (Cronin & Taylor) للكشف عن جودة الخدمة المقدمة في الكليات المعتمدة وغير المعتمدة وفق أبعاد المقياس وهي: الجوانب المادية، والاعتمادية (المصادقية)، والاستجابة، والرعاية والاهتمام، والامان، وقد مر هذا المقياس بعدة مراحل حتى وصل إلى صورته النهائية ويمكن إيجازها فيما يلي:

(١) مرحلة إعداد أداة الدراسة:

من واقع عمل الباحثين في الجامعة، وملاحظتهما لما أضافه الاعتماد إلى الكليات المعتمدة، تم تعديل العديد من العبارات في المقياس التي تتناسب مع مرحلة التعليم الجامعي، كما استعان الباحثان في تعديل مقياس جودة الخدمة التعليمية بعدد من الدراسات والبحوث المتصلة بجودة الخدمة التعليمية، وتم وضعه في صورة استبانة تكونت من الأبعاد الرئيسة الخمسة السابقة. وتعتبر هذه الأبعاد بمثابة مؤشرات يتم من خلالها تحديد مستوى جودة أداء الخدمة التعليمية المقدمة للكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسبوت.

(٢) مرحلة التأكد من صدق أداة الدراسة:

تم مراعاة صدق وثبات أداة الدراسة من جانبين:

- أولهما: إن تعديل عبارات الاستبانة تم في ضوء ما جرى من دراسات، وأبحاث في مجال جودة أداء الخدمة التعليمية المقدمة للكليات المعتمدة وغير المعتمدة باستخدام مقياس الأداء الفعلي لجودة الخدمة.

- ثانيهما: تم استخدام طريقة صدق المحكمين، وذلك بعرض المقياس على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة أسيوط، وبعض الخبراء في مجال الجودة (١)؛ وذلك لإبداء رأيهم في مدى ارتباط كل عبارة بالبعد الذي تنتمي إليه ومدى وضوح الفقرات ودقة صياغتها اللغوية، ومن خلال تحليل استجابات السادة المحكمين وملاحظاتهم قام الباحثان بإجراء بعض التعديلات اللازمة، وقد تبين للباحثين وجود درجة عالية من الاتفاق بينهم حول صلاحية الأداة لقياس ما وضعت لقياسه.

### (٣) حساب ثبات أداة الدراسة:

تم حساب ثبات أداة الدراسة (المقياس) باستخدام طريقة الاحتمال المنوالي Mode Probability نظرا لمناسبتها لطبيعة الدراسة والكشف عن دقة المقياس وإتقانه فيما يزودنا به من معلومات، وذلك دون الحاجة إلى إعادة التطبيق تحت الشروط نفسها وعلى الأشخاص أنفسهم. وطبقا لهذه الطريقة قام الباحثان بحساب ثبات المقياس، حيث تم تطبيق المقياس على عينة تكونت من (٣٤٥) من طلاب جامعة أسيوط، ومن استجابات هؤلاء الطلاب تم استخراج قيمة معامل الثبات من العلاقة التالية (٤٧، ١٩٧٩، ٢١٠)

$$ث = \left( \frac{ن}{1-ن} \right) \left( ل - \frac{1}{ن} \right) ، حيث: ل هو الاحتمال المنوالي وهو = \frac{\text{أكبر تكرار}}{\text{عدد أفراد العينة}}$$

ث ثبات المفردة، ن عدد احتمالات الإجابة،

ل نسبة أكبر تكرار لاحتمال الإجابة إلى مجموع التكرارات

والجدول (٢) يوضح معاملات الثبات للأبعاد التي اعتبرت كمعيار لجودة أداء الخدمة في كليات جامعة أسيوط .

### جدول (٢)

قيم معاملات الثبات لمحاور مقياس جودة الخدمة التعليمية  
لكليات جامعة أسيوط

الرقم	المحور	معامل الثبات
١	الجوانب المادية	٠,٧٩
٢	الاعتمادية (المصدقية)	٠,٦٢
٣	الاستجابة	٠,٤٥
٤	الرعاية والاهتمام	٠,٦٧
٥	الأمان	٠,٥٨
	ثبات المقياس ككل	٠,٦٢

(١) انظر ملحق (١) الخاص بالسادة المحكمين لأداة الدراسة.

يتضح من الجدول (٢) أن معامل الثبات لجملة أبعاد المقياس ككل كان مرتفعاً حيث بلغ (٠.٦٢) وبالكشف عن هذه القيم عند (ن = ٣٤٥) وجد أنها دالة عن (٠.٠٥)، أي بنسبة شك (٠.٠٥) وثقة (٠.٩٥) (٤٤، ١٩٨٣، ٦٨٣). وهي درجة مناسبة تدل على صلاحية المقياس للتطبيق على أفراد العينة والوثوق بها لتحقيق أغراض الدراسة.

بعد تقنين الاستبانة من حيث الصدق والثبات، أخذت صورتها النهائية\*\*، والتي تضمنت جزئين كما يأتي:-

- الجزء الأول: البيانات الأولية الخاصة بعضو هيئة التدريس أو الطالب (الاسم - الكلية).
  - الجزء الثاني: ويتضمن خمسة أبعاد لمقياس جودة الخدمة التعليمية، وبيانها كالتالي:-
  - البعد الأول: الجوانب المادية، ويحتوي على خمس عشرة عبارة.
  - البعد الثاني: الاعتمادية (المصادقية)، ويحتوي على إحدى عشرة عبارة.
  - البعد الثالث: الاستجابة، ويحتوي على عشر عبارات.
  - البعد الرابع: الرعاية والاهتمام، ويحتوي على تسع عشرة عبارة.
  - البعد الخامس: الأمان، ويحتوي على عشر عبارات.
- ثانياً: مجتمع الدراسة الميدانية واختيار العينة:**  
تمثل مجتمع الدراسة فيما يلي:

- أ- بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس: تمثل مجتمع الدراسة في أعضاء هيئة التدريس من كليات جامعة أسيوط، وعددها أربع كليات؛ اثنتين من الكليات المعتمدة وهي (العلوم، التربية)، واثنين من الكليات غير المعتمدة، وهي (التربية النوعية، الخدمة الاجتماعية) والتي تم اختيار الطلاب منها.
- ب- بالنسبة للطلاب: تمثل مجتمع الدراسة في طلاب الفرقة النهائية انتظام بعينة من كليات جامعة أسيوط التي تم اختيار أعضاء هيئة التدريس منها؛ وذلك لتعرف دلالة استجابات الطلاب حول مقياس جودة الأداء، وكذلك للتأكد من واقعية استجابات أعضاء هيئة التدريس حول المقياس.
- ج- فضل الباحثان أن يتم تطبيق أداة بحثهما على طلبة الفرقة النهائية بالكليات الجامعية؛ حتى يكونوا قد أدركوا الفرق في الخدمات التعليمية المقدمة لهم خلال سنوات الدراسة السابقة، ومن ثم يمكن الاستفادة من آرائهم وخبراتهم في وضع توصيات لتفعيل جودة أداء الخدمة المقدمة لهذه الكليات.
- د- وقد راعى الباحثان العشوائية التامة في اختيار مفردات كل مجموعة، حيث وزعت الاستثمارات عليهم بطريقة فردية، وتم جمعها وتفرغ الصالح منها، ويوضح الجدول رقم (٣) مواصفات عينة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، ونسبتها إلى العدد الكلي في الكليات التي وقع عليها الاختيار.

(\*\*) انظر الملحق (٢) الخاص بالاستبانة في صورتها النهائية.



جدول رقم (٣)

مجتمع الدراسة وخصائص العينة المسحوبة

الكليات	ع	ع	%	ع أعضاء هيئة التدريس	%	%	%
	الطلاب	العينة	%	العينة	%	لمجتمع الدراسة	للعينة المسحوبة
المعمدة	٢٢٥٩	٩٠	٤	١١٣	٢٦.١	٤٨	٣١
	٣٢٩	٨٨	٢٦.٧	٤٦٢	٢٥.٥	٩.٧	٢٥.٩
غير المعمدة	٦٩٤	٩٦	١٣.٨	٥٨	٢٧.٨	٦٠.٤	٢٠.١
	٥٢١	٧١	١٣.٦	٥٢	٢٠.٦	٧٧	٢٣
إجمالي	٣٨٠٣	٣٤٥	٩.١	٦٨٥	١٠٠	٢٥.٤	١٠٠

يتضح من الجدول السابق ما يأتي:-

- مثلت عينة أعضاء هيئة التدريس ٢٥.٤% من جملة مجتمع الدراسة، وتراوحت بين ٣١% كحد أقصى لعينة أعضاء كلية التربية وبين ٢٠.١% كحد أدنى لعينة أعضاء كلية الخدمة الاجتماعية، وتعد هذه النسب كافية لتمثيل مجتمع الدراسة.
- مثلت عينة الطلاب ٩.١% من جملة مجتمع الدراسة، وتراوحت بين ٢٦.٧% كحد أقصى لعينة طلاب كلية العلوم وبين ٤% كحد أدنى لعينة طلاب كلية التربية.

ثالثاً: المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة:

استخدم الباحثان الأساليب الإحصائية التالية:

(١) الوزن النسبي، وذلك من خلال المعادلة التالية: (٤٤، ١٩٨٣، ٢٠٥)

$$ق = \frac{3ك + 2ك + 1ك}{3}$$

حيث: ق الوزن النسبي للعبارات، ك<sub>١</sub>، ك<sub>٢</sub>، ك<sub>٣</sub> تكرارات استجابات (كبيرة، متوسطة، قليلة) على الترتيب،

ن = عدد أفراد العينة

(٢) تعيين حدي الثقة لنسبة متوسط شدة الاستجابة عند درجة ثقة (٠.٩٥) وذلك من خلال القانون: (١٧، ١٩٧٨، ٨٠)

حدي الثقة لنسبة متوسط شدة الاستجابة = نسبة متوسط شدة الاستجابة  $\pm$  ١,٩٦ × الخطأ المعياري (خ.م)

حدى الثقة لنسبة متوسط شدة الاستجابة =  $0,67 + 1,96 \times م$

وتحسب نسبة متوسط شدة الاستجابة كما يلي:

نسبة متوسط شدة الاستجابة =  $\frac{\text{الدرجة الوزنية لأعلى درجة موافقة} - \text{الدرجة الوزنية لأقل درجة موافقة}}{\text{عدد احتمالات الاستجابة}}$

$$\text{نسبة متوسط شدة الاستجابة} = أ = \frac{1-3}{3} = 0,67$$

وحيث إن عدد أفراد العينة كبير نسبياً، فإن المتوسطات تميل إلى التوزيع وفقاً لمنحنى التوزيع الاعتنالي، بمعنى أن يكون توزيع متوسطات أفراد العينة متجمعاً حول المتوسط الحقيقي (0,67).

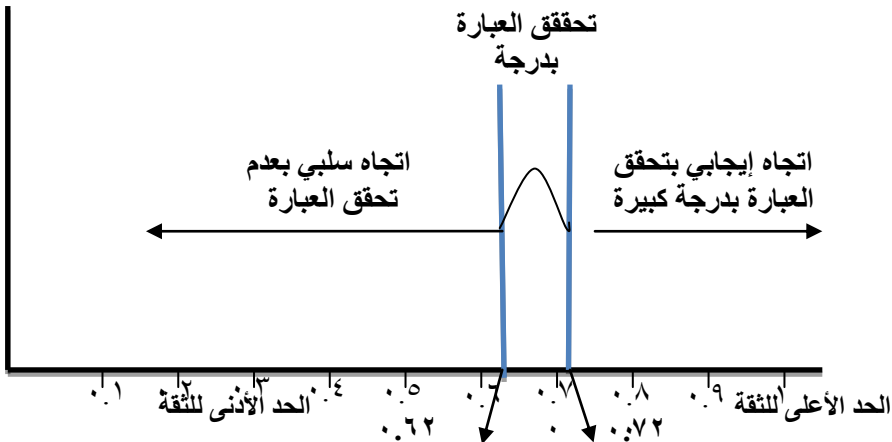
- ويحسب الخطأ المعياري لمتوسط درجة الاستجابة من العلاقة: (47، 1979، 210)

$$\text{الخطأ المعياري (خ. م)} = \sqrt{\frac{ب \times أ}{ن}}$$

حيث: أ = نسبة متوسط شدة ب = نسبة متوسط شدة عدم الموافقة =  $1 - 0,33 = 0,67$  ،  
الموافقة = 0,67 ،

ن = عدد أفراد العينة

- تعيين مدى تحقق عبارات المقياس وذلك بترتيب الأوزان النسبية للعبارات وفقاً لحدى الثقة لدى كل مجموعة من المجموعات وذلك كما هو موضح بالشكل التالي:



شكل (2)

درجة الموافقة على كل عبارة للمقياس وفقاً لحدى الثقة

ويوضح الجدول رقم (٤) حدي الثقة لمجموعات العينة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب سواء في الكليات المعتمدة ام غير المعتمدة:

جدول رقم ( ٤ )

حدود الثقة لمجموعات العينة

المقياس	المجموعة	عدد أفراد العينة	الحد الأدنى للثقة	الحد الأعلى للثقة
N = 281 التدريس هيئة أعضاء	الكليات المعتمدة	٩٩	٠,٥٨	٠,٧٦
	الكليات غير المعتمدة	٧٥	٠,٥٦	٠,٧٨
	إجمالي العينة	١٧٤	٠,٦٠	٠,٧٤
N = ٥٣١ الطلاب	الكليات المعتمدة	١٧٨	٠,٦٠	٠,٧٤
	الكليات غير المعتمدة	١٦٧	٠,٦٠	٠,٧٤
	إجمالي العينة	٣٤٥	٠,٦٢	٠,٧٢

يتبين من الشكل السابق (٢) ومن الجدول رقم (٤) أنه إذا زادت نسبة متوسط الاستجابة لأفراد العينة عن الحد الأعلى للثقة (٠,٧٢) لعينة الطلاب و (٠,٧٤) لعينة أعضاء هيئة التدريس، يكون هناك اتجاه موجب للموافقة على تحقق العبارة بدرجة كبيرة، وإذا نقصت نسبة متوسط الاستجابة عن الحد الأدنى للثقة (٠,٦٢) لعينة الطلاب و (٠,٦٠) لعينة أعضاء هيئة التدريس، يكون هناك اتجاه بعدم الموافقة على العبارة، وإذا انحسرت نسبة متوسط الاستجابة بين الحدين الأعلى والأدنى للثقة اعتبرت استجابات أفراد العينة على العبارة متوسطة الموافقة.

٣) استخدام مقياس (ز) للتعرف على دلالة الفروق بين الأوزان النسبية لفئات العينة

وذلك من العلاقة: (٤٤، ١٩٨٣، ٢٠٥)

$$z = \frac{Q_1 - 1Q_2}{\sqrt{\left(\frac{1}{2n} + \frac{1}{1n}\right) \cdot \text{أب}}}$$

حيث: ق<sub>١</sub> = الوزن النسبي للمجموعة الأولى، ق<sub>٢</sub> = الوزن النسبي للمجموعة الثانية

ن<sub>١</sub> = عدد أفراد العينة الأولى، ن<sub>٢</sub> = عدد أفراد العينة الثانية

$$\text{أ} = \frac{1n \cdot Q_1 + 2n \cdot Q_2}{2n + 1n}, \quad \text{ب} = 1 - \text{أ}$$

وتكون قيمة ز دالة عند: (0.001) إذا كانت  $z \leq 3.29$  ،

(0.01) إذا كانت  $2.08 \leq z \leq 3.29$  ، (0.05) إذا كانت  $1.96 \leq z \leq 2.08$ .

#### رابعاً: عرض نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها.

يتناول الباحثان في هذا الجزء نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس وبالنسبة للطلاب وذلك على النحو التالي:

#### ❖ أولاً: تفسير النتائج بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس:

أ- وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكليات الجامعية المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط حول جودة أداء الخدمة التعليمية ككل:

يوضح الجدول رقم (٥) استجابات أعضاء هيئة التدريس بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط حول أبعاد جودة أداء الخدمة التعليمية ككل وذلك كما يأتي:

#### جدول رقم (٥)

استجابات أعضاء هيئة التدريس بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط حول أبعاد جودة أداء الخدمة التعليمية ككل

م	الأبعاد	أعضاء الكليات المعتمدة ن=٩٩		أعضاء الكليات غير المعتمدة ن=٧٥		العينة الكلية ن=١٧٤		قيمة ز
		ت	ق	ت	ق	ت	ق	
1	البعد الأول: الجوانب المادية	3	0.88	5	0.47	5	0.70	***5.87
2	البعد الثاني: الاعتمادية (المصدقية)	3	0.88	1	0.75	1	0.83	*2.27
3	البعد الثالث: الاستجابة	5	0.82	2	0.66	3	0.75	*2.45
4	البعد الرابع: الرعاية والاهتمام	1	0.89	3	0.63	2	0.77	***4.08
5	البعد الخامس: الأمان	1	0.89	4	0.52	4	0.73	***5.51
	الاستبانة ككل		0.87		0.60		0.75	***4.02

\*\*\* دالة عند (0.001)

\* دالة عند (0.05)

### يتضح من الجدول رقم (٥) ما يأتي:

- تحققت أبعاد جودة الخدمة بدرجة كبيرة لدى أفراد العينة كلهم وكذلك لدى فئة أعضاء الكليات المعتمدة، وبدرجة متوسطة لدى أعضاء الكليات غير المعتمدة، وبفارق دال إحصائياً بينهما عند (٠.٠٠١) لصالح فئة أعضاء الكليات المعتمدة.

- جاءت الأبعاد: الاعتمادية، الرعاية والاهتمام، الاستجابة، الأمان، والجوانب المادية، في المراتب من الأولى إلى الخامسة على التوالي من وجهة نظر العينة ككل، وتحققت بدرجة كبيرة لدى أفراد العينة ككل في المراتب الثلاث الأولى، وبدرجة متوسطة في البعدين الرابع والخامس منها. وتحققت كلها بدرجة كبيرة لدى فئة أعضاء الكليات المعتمدة، أما فئة أعضاء الكليات غير المعتمدة فقد تحقق بعد الاعتمادية بدرجة كبيرة، وتحقق بعد الاستجابة وبعد الرعاية والاهتمام بدرجة متوسطة، ولم يتحقق بعد الأمان وبعد الجوانب المادية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Unuvar & Kaya , 2016) (٨٧) التي أشارت إلى أن إدراك العملاء لجودة الخدمة لفنادق الضيافة التي أقاموا فيها- لاسيما بعد الأمان الذي كان عند مستوى عال جداً- لاقت المستوى الأعلى من رضاهم. كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة (أسامة زين العابدين وأشرف محمد، ٢٠١٦) (٦) في احتلال بعد التعاطف والاهتمام المرتبة الثالثة من وجهة نظر العينة ككل، وتختلف معها في احتلال بعد الجوانب المادية المرتبة الأولى بنسبة ٠.٠٧١.

- وجد فارق دال إحصائياً عند مستوى (٠.٠٠١) بين فئتي العينة لصالح فئة أعضاء الكليات المعتمدة في الأبعاد: الجوانب المادية، الأمان، الرعاية والاهتمام، وعند مستوى (٠.٠٥) في بعدي: الاستجابة والاعتمادية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Kontic, 2014) (٧٨) التي أظهرت أن إدراك طلاب الإدارة للأبعاد الأكثر أهمية كان منها بعد الاعتمادية وبعد الاستجابة.

ب- وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكليات الجامعية المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط في بعد الجوانب المادية:

يوضح الجدول رقم (٦) وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط حول جودة أداء الخدمة التعليمية في بعد الجوانب المادية.

## جدول رقم (٦)

وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط حول  
جودة أداء الخدمة التعليمية في بعد الجوانب المادية

م	العبارات	أعضاء الكليات المعتمدة		أعضاء الكليات غير المعتمدة		العينة الكلية ن=١٧٤		قيمة ز
		ت	ق	ت	ق	ت	ق	
1	تتوافر بالكلية التجهيزات والتقنيات الحديثة.	8	0.95	11	0.37	7	0.70	8.29***
2	توجد بالكلية قاعات دراسية مناسبة.	1	0.99	5	0.50	4	0.78	7.76***
3	توجد أماكن لاقفة لاستراحة الطلاب داخل الكلية.	8	0.95	13	0.34	9	0.69	8.67***
4	توجد بالكلية مرافق كافية.	8	0.95	10	0.38	7	0.70	8.06***
5	توفر الكلية خدمة الانترنت المجانية للطلاب داخلها.	14	0.69	12	0.35	14	0.54	4.45***
6	تجهز معامل الكلية بشكل كاف.	7	0.96	9	0.41	6	0.72	7.92***
7	يتسم محيط الكلية بالهدوء.	4	0.97	8	0.44	5	0.74	8.02***
8	يتوافر في مكتبة الكلية مصادر علمية متنوعة (ورقية، إلكترونية).	4	0.97	3	0.55	3	0.79	6.75***
9	يوجد موقع إلكتروني للكلية على شبكة الإنترنت.	1	0.99	1	0.88	1	0.94	3.02**
10	تجهز أماكن ممارسة الأنشطة المختلفة بالكلية بشكل كاف.	13	0.77	6	0.46	13	0.64	4.20***
11	تتيح الكلية للطلاب سبل ممارسة الأنشطة المختلفة.	12	0.80	3	0.55	9	0.69	3.66***
12	تقدم الكلية مطبوعات تعريفية عن برامجها وأنشطتها للطلاب.	11	0.84	7	0.45	12	0.67	5.41***
13	يتوافر بالكلية مرافق خاصة بالطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.	15	0.40	13	0.34	15	0.37	0.85
14	يتوافر بالقرب من الكلية خدمة مصرفية.	1	0.99	2	0.68	2	0.86	5.82***
15	يتوافر بالقرب من الكلية مكتب خدمات بريد للطلبة.	4	0.97	15	0.33	9	0.69	8.97***
	إجمالي		0.88		0.47		0.70	5.87***

\*\*\* دالة عند (٠.٠٠١)

\* \* دالة عند (٠.٠١)

ينضح من الجدول رقم (٦) ما يأتي:-

- تحقق بعد الجوانب المادية بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم، وبدرجة كبيرة لدى فئة أعضاء الكليات المعتمدة، بينما لم يتحقق لدى فئة أعضاء الكليات غير المعتمدة، وبفارق دال إحصائياً بينهما عند مستوى (٠.٠٠١) لصالح فئة أعضاء الكليات المعتمدة. وهذا يشير إلى اهتمام الكليات المعتمدة بالجوانب المادية وانخفاض مستوى هذه الخدمة في الكليات غير المعتمدة وأنه لا زال يحتاج إلى الاهتمام والرعاية به.

- تحققت العبارة رقم (٩) بدرجة كبيرة من وجهة نظر العينة جميعها وكذلك فنتيها، وبفارق دال إحصائياً بينهما عند مستوى (٠.٠٠١) لصالح فئة أعضاء الكليات المعتمدة. وقد يرجع ذلك إلى حرص هذه الكليات بأقسامها المختلفة على أن يكون لها موقع الكتروني متميز على شبكة الانترنت.
  - تحققت العبارة (١٤) بدرجة كبيرة لدى أفراد العينة جميعهم وكذلك أعضاء الكليات المعتمدة، بينما كان مستوى التحقق متوسطا لدى فئة الكليات غير المعتمدة وذلك بفارق دال إحصائياً بينهما عند مستوى (٠.٠٠١) لصالح الكليات المعتمدة.
  - وتحققت العبارات (٨، ٢، ٧) بدرجة كبيرة لدى أفراد العينة جميعهم وكذلك أعضاء الكليات المعتمدة، بينما لم تتحقق لدى فئة الكليات غير المعتمدة وذلك بفارق دال إحصائياً بينهما عند مستوى (٠.٠٠١) لصالح الكليات المعتمدة. وهذا يعكس حرص الكليات المعتمدة على إثراء مكتبتها بالمصادر المتنوعة وتوفير القاعات الدراسية ومناسبتها من حيث الكم والكيف لطلابها، ومن ثم توفير جو هادئ يساعدهم على الاستذكار والتحصيل العلمي، بينما نفتقد الكليات غير المعتمدة على تقديم هذه الخدمات على نحو جيد.
  - وتحققت العبارات (٦، ٤، ١، ٣، ١١، ١٥، ١٢، ١٢، ١٠) بدرجة متوسطة لدى أفراد العينة جميعهم وبدرجة كبيرة أعضاء الكليات المعتمدة، بينما لم تتحقق لدى فئة الكليات غير المعتمدة وذلك بفارق دال إحصائياً بينهما عند مستوى (٠.٠٠١) لصالح الكليات المعتمدة فيها جميعاً. وقد يرجع ذلك إلى تطبيق مبادئ الاعتماد، والمتابعة المستمرة من قبل المسؤولين عن الجودة والاهتمام بالجانب المادي المسخر لهذه الكليات لتقديم خدمات تجهيز معاملها والأماكن اللازمة لاستراحة طلابها وممارستهم لمختلف الأنشطة، بجانب تعريف طلابها ببرامجها وأنشطتها المختلفة، كل هذا في الوقت الذي تفتقد الكليات غير المعتمدة تقديم هذه الخدمات بشكل مرض لطلابها.
  - وتحققت العبارة رقم (٥) بدرجة متوسطة من وجهة نظر فئة أعضاء الكليات المعتمدة، بينما لم تتحقق من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وكذلك فئة أعضاء الكليات غير المعتمدة، وبفارق دال إحصائياً بين الفئتين عند مستوى (٠.٠٠١) لصالح الكليات المعتمدة. وقد يرجع ذلك إلى قلة موارد الجامعة المالية التي يمكن توفيرها لتقديم خدمة الإنترنت بصورة مجانية للطلاب.
  - لم تتحقق العبارة (١٣) من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وكذلك فنتيها، وبدون فارق دال إحصائياً بين الفئتين. ويعكس ذلك افتقاد الجامعة لتقديم هذه الخدمة وقلة المرافق والخدمات اللازمة للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ج- وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكليات الجامعية المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط في بعد الاعتمادية:
- يوضح الجدول رقم (٧) وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط حول جودة أداء الخدمة التعليمية في بعد الاعتمادية.

## جدول رقم (٧)

وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط حول  
جودة أداء الخدمة التعليمية في بعد الاعتمادية

م	العبارات	أعضاء الكليات المعتمدة		أعضاء الكليات غير المعتمدة		العينة الكلية ن=١٧٤		قيمة ز
		ت	ق	ت	ق	ت	ق	
1	تضم الكلية عددا كافيا من العاملين.	2	0.98	8	0.44	3	0.75	8.07***
2	يعمل بالكلية أعضاء هيئة تدريس من ذوي الكفاءات العلمية.	1	0.99	1	0.71	1	0.87	5.31***
3	يتوافر بالكلية هيئة إدارية ذات كفاءة عالية.	2	0.98	2	0.64	2	0.83	5.96***
4	تحدد الكلية احتياجات أعضاء هيئة التدريس والعاملين بها.	4	0.91	10	0.40	9	0.69	7.20***
5	تشجع إدارة الكلية أعضاء هيئة التدريس والعاملين بها على التنمية المهنية.	8	0.87	7	0.49	6	0.70	5.33***
6	تقدم الكلية برنامجا شاملا لتهيئة الطلاب الجدد وتوجيههم.	6	0.89	11	0.37	10	0.67	7.14***
7	يتوافر بالكلية العديد من الأنشطة التي تناسب كل الطلاب.	10	0.83	4	0.54	6	0.70	4.21***
8	تشجع الكلية طلابها على الجودة والإبداع في العمل.	11	0.71	4	0.54	11	0.64	2.2s9*
9	تحرص الكلية على تحري الدقة في تقديم الخدمة وتجنب الوقوع في الخطأ.	6	0.89	8	0.44	6	0.70	6.48***
10	يتم تقديم الخدمة التعليمية للطلاب في موعدها المحدد.	9	0.86	3	0.60	3	0.75	4.00***
11	تحرص إدارة الكلية على حل مشكلات الطلبة المختلفة بطريقة مرضية.	5	0.90	6	0.52	5	0.73	5.67***
	إجمالي		0.89		0.52		0.73	5.51***

\* \* \* دالة عند (٠.٠٠١)

\* دالة عند (٠.٠٥)

يتضح من الجدول رقم (٧) ما يأتي:-

- تحقق بعد الاعتمادية بدرجة متوسطة لدى أفراد العينة جميعهم، وبدرجة كبيرة لدى فئة أعضاء الكليات المعتمدة، بينما لم يتحقق لدى فئة أعضاء الكليات غير المعتمدة، ويفارق دال إحصائيا بين الفئتين عند مستوى (٠.٠٠١) لصالح الكليات المعتمدة. وقد يعزى ذلك إلى اهتمام الكليات المعتمدة ببعدها الاعتمادية باعتباره أحد متطلبات الاعتماد.
- تحققت العبارات (٢، ٣، ١٠، ١) بدرجة كبيرة لدى أفراد العينة جميعهم وكذلك فئة أعضاء الكليات المعتمدة، وبدرجة متوسطة لدى فئة أعضاء الكليات غير المعتمدة في الثلاث عبارات الأولى منها، ولم تتحقق في العبارة الرابعة، ويفارق دال إحصائيا بين الفئتين عند مستوى (٠.٠٠١) فيها جميعا لصالح الكليات المعتمدة. وقد يرجع ذلك إلى أن هذه الكليات استطاعت توفير الأعداد اللازمة والمتخصصة من أعضاء هيئة التدريس وكذلك العاملين على نحو ساعدها على تقديم خدماتها لطلابها بشكل سريع ومرض، في الوقت الذي لم تتمكن الكليات غير المعتمدة من تقديم هذه الخدمات على هذا النحو.



- تحققت العبارات (١١، ٥، ٧، ٩، ٤، ٦) بدرجة متوسطة لدى أفراد العينة جميعهم وبدرجة كبيرة لدى فئة أعضاء الكليات المعتمدة، بينما لم تتحقق لدى فئة أعضاء الكليات غير المعتمدة، وبفارق دال إحصائياً بين الفئتين عند مستوى (٠.٠٠١) لصالح الكليات المعتمدة. وقد يرجع ذلك إلى حرص الكليات المعتمدة على حل مشكلات الطلاب. ويؤكد ذلك على حرص الكليات المعتمدة على حل مشكلات طلابها على نحو مرض، وتوفير الأنشطة التي تناسب ميولهم وقدراتهم، وتقديم خدماتها لهم بدقة وكفاءة، في الوقت الذي تسعى لتنمية أعضائها من العاملين وهيئة التدريس مهنيًا، ويتفق ذلك مع ما يناهز به الاعتماد من تنمية الموارد البشرية، وزيادة فاعليتها لخدمة المجتمع وتطويره.

- تحققت العبارات (٨) بدرجة متوسطة لدى أفراد العينة جميعهم وكذلك فئة أعضاء الكليات المعتمدة، بينما لم تتحقق لدى فئة أعضاء الكليات غير المعتمدة، وبفارق دال إحصائياً بين الفئتين عند مستوى (٠.٠٠٥) لصالح الكليات المعتمدة. وقد يرجع ذلك إلى اتباع الكليات المعتمدة لاستراتيجيات متنوعة لتنمية الإبداع لدى طلابها، في الوقت الذي لا يتوفر مناخ ملائم على الإبداع في الكليات غير المعتمدة، ونقل الحوافز والإمكانات، بجانب استخدام الطرق التقليدية في التدريس والتي من شأنها أنها لا تعمل على تنمية الإبداع لدى الطلاب.

د- وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكليات الجامعية المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط في بعد الاستجابة:

يوضح الجدول رقم (٨) وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط حول جودة أداء الخدمة التعليمية في بعد الاستجابة.

#### جدول رقم (٨)

وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط حول جودة أداء الخدمة التعليمية في بعد الاستجابة

م	العبارات	أعضاء الكليات المعتمدة		أعضاء الكليات غير المعتمدة		العينة الكلية ن=١٧٤		قيمة ز
		ت	ق	ت	ق	ت	ق	
		ت	ق	ت	ق	ت	ق	
1	تحرص الكلية على تقديم الخدمات التعليمية للطلاب بسرعة.	0.94	3	0.65	6	0.81	5	4.75***
2	تتصف إجراءات القبول والتسجيل بالكلية بالسلاسة والمرونة.	0.97	1	0.61	7	0.82	4	6.14***
3	يوجد استعداد لدى العاملين بالكلية لمساعدة للطلاب.	0.85	8	0.69	5	0.78	7	2.45*
4	يحرص العاملون بالكلية على التواجد في أماكن عملهم باستمرار.	0.93	4	0.81	1	0.88	1	2.24*
5	تحرص الكلية على التعاون مع الطلاب في حل مشكلاتهم.	0.90	6	0.70	4	0.81	5	3.30***
6	تعلن الكلية عن مواعيد بدء تقديم الخدمات الطلابية والانتهاؤ منها.	0.95	2	0.71	3	0.84	2	4.24***
7	تعلم الكلية الطلاب بكل ما يستجد من معلومات وأخبار في حينه.	0.92	5	0.72	2	0.83	3	3.48***
8	تحرص الكلية على تقييم ذاتها لضمان تحسين الخدمات المقدمة.	0.90	6	0.50	8	0.73	8	5.94***
9	تتوافر بالكلية الكفاءة في التعامل مع المواقف والأزمات الطارئة.	0.76	10	0.39	10	0.60	10	4.94***
10	تحرص إدارة الكلية على حل مشكلات الطلبة المختلفة بطريقة مرضية.	0.77	9	0.49	9	0.65	9	3.86***
	إجمالي	0.89		0.63		0.77		4.08***

\*\*\* دالة عند (٠.٠٠١)

\* دالة عند (٠.٠٥)

## يتضح من الجدول رقم (٨) ما يأتي:-

- تحقق بعد الاستجابة بدرجة عالية من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وكذلك فئة أعضاء الكليات المعتمدة، وبدرجة متوسطة لدى فئة أعضاء الكليات غير المعتمدة، وبفارق دال إحصائياً بينهما عند مستوى (٠.٠٠١) لصالح فئة أعضاء الكليات المعتمدة. وهذا يدل على أن خدمات سرعة الاستجابة في مستوى توقعات أعضاء هيئة التدريس، ومن ثم يعكس دور إدارة الكليات- سواء معتمدة أم غير معتمدة- في سرعة الاستجابة لمطالب الطلاب وحل مشاكلهم.
- تحققت العبارة رقم (٤) "يحرص العاملون بالكلية على التواجد في أماكن عملهم باستمرار" بدرجة كبيرة من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وكذلك فئتيها، وبفارق دال إحصائياً بينهما عند مستوى (٠.٠٥) لصالح الفئة الأولى. وقد يرجع ذلك إلى التزام كليات الجامعة، لاسيما المعتمدة، بتطبيق اللوائح والقوانين التي تسيّر عملها وتقضي تواجد العاملين في أماكن عملهم باستمرار.
- وتحققت العبارات (٦، ٧، ٢، ٥، ١، ٣) بدرجة كبيرة من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وكذلك فئة أعضاء الكليات المعتمدة، وبدرجة متوسطة لدى فئة أعضاء الكليات غير المعتمدة، وبفارق دال إحصائياً بينهما عند مستوى (٠.٠٠١) في الخمس عبارات الأولى منها لصالح فئة أعضاء الكليات المعتمدة، وعند مستوى (٠.٠٥) في العبارة الأخيرة (٣) ولصالح الفئة ذاتها. ويدل ذلك على حرص الجامعة على تفعيل مبادئ الاعتماد من حيث قدرتها على الإعلام بمواعيد تقديم الخدمات الجامعية، وبكل ما يستجد من أخبار، ومن ثم تتم إجراءات قبول الطلاب بكلياتهم بسلاسة ويحظون بخدمات سريعة ومريحة.
- وتحققت العبارات (٨، ١٠، ٩) بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم، وبدرجة كبيرة لدى فئة أعضاء الكليات المعتمدة، ولم تتحقق لدى فئة أعضاء الكليات غير المعتمدة، وبفارق دال إحصائياً بين الفئتين عند مستوى (٠.٠٠١) لصالح فئة أعضاء الكليات المعتمدة. ويعكس ذلك حرص الكليات المعتمدة على عمليات التقييم والمراجعة والتي تعد من الجوانب المهمة في الاعتماد، بجانب حرصها على حل مشكلات طلابها والنظر في شكاواهم، إضافة إلى إمكاناتها لمواجهة الأزمات والطوارئ من خلال وحدة الأزمات والكوارث والتي غالباً ما تتوفر في الكليات المعتمدة. بينما لم تتوفر مثل هذه الخدمات في الكليات غير المعتمدة.
- هـ - وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكليات الجامعية المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط في بعد الرعاية والاهتمام:
- يوضح الجدول رقم (٩) وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط حول جودة أداء الخدمة التعليمية في بعد الرعاية والاهتمام.

جدول رقم (٩)

وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة اسيوط حول جودة أداء الخدمة التعليمية في بعد الرعاية والاهتمام

م	العبارات	أعضاء الكليات المعتمدة		أعضاء الكليات غير المعتمدة		قيمة ز		
		ت	ق	ت	ق			
		ت	ق	ت	ق			
1	تهتم الكلية بالطلبة من الناحية الإنسانية.	0.97	1	0.75	7	0.88	3	4.32***
2	تتسم العلاقة بين العاملين وبين طلبة الكلية بالود والاحترام.	0.94	4	0.89	2	0.92	2	1.29
3	تشعر الكلية الطلبة بأنهم موضع اهتمامها.	0.90	6	0.77	5	0.84	5	2.26*
4	ترتبط أعضاء هيئة التدريس والطلبة بعلاقات قائمة على الثقة والاحترام.	0.96	2	0.90	1	0.93	1	1.51
5	يتسم التواصل بين أعضاء هيئة التدريس وبين الطلبة بالفاعلية.	0.95	3	0.78	3	0.88	3	3.40***
6	تتيح الكلية للطلبة ممارسة الأنشطة وفقا لميولهم ورغباتهم.	0.86	8	0.73	8	0.80	8	2.13*
7	تحرص الكلية على تحديد الاحتياجات الطلابية بشكل دوري.	0.65	17	0.59	14	0.62	15	0.90
8	تقوم الكلية بقياس رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم.	0.82	11	0.77	5	0.80	8	0.85
9	تقوم الكلية بتشجيع المتفوقين ماديا ومعنويا.	0.83	10	0.73	8	0.79	10	1.58
10	تهتم إدارة الكلية بتنظيم مواعيد المحاضرات بما يتناسب ومصحة الطالب.	0.82	11	0.67	10	0.75	12	2.29*
11	تراعى الكلية رغبات الطلاب ومصحتهم عند وضع جداول امتحاناتهم.	0.88	7	0.78	3	0.83	6	1.71
12	توفر الكلية مرشدين أكاديميين للطلاب.	0.74	15	0.56	15	0.66	14	2.55*
13	ترفض إدارة الكلية الاندراجية في التعامل مع الطلاب.	0.85	9	0.66	11	0.77	11	2.94**
14	تسعى الكلية إلى نشر ثقافة ريادة الأعمال لدى طلابها.	0.75	14	0.45	17	0.62	15	4.01***
15	تحرص الكلية على ربط برامجها بسوق العمل.	0.81	13	0.63	13	0.73	13	2.78**
16	تقدم الكلية أنشطة طلابية خاصة بالابتداع والابتكار.	0.94	4	0.66	11	0.82	7	4.77***
17	تدعم الكلية الطلاب ذوي الأفكار الريادية.	0.71	16	0.47	16	0.61	17	3.15**
18	يشجع أعضاء هيئة التدريس الطلاب على إجراء بحوث عن ريادة الأعمال.	0.65	17	0.43	18	0.55	18	2.89**
19	تدعم الكلية خريجها مهنيا في مجال ريادة الأعمال.	0.61	19	0.36	19	0.50	19	3.30***
	إجمالي	0.82		0.66		0.75		2.45*

\* دالة عند (٠.٠٥) \*\* دالة عند (٠.٠١) \*\*\* دالة عند (٠.٠٠١)

يتضح من الجدول رقم (٩) ما يأتي:-

- تحقق بعد الرعاية والاهتمام بدرجة كبيرة من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وكذلك فئة أعضاء الكليات المعتمدة، وبدرجة متوسطة من وجهة نظر فئة الكليات غير المعتمدة، وبفارق دال إحصائيا بينهما عند مستوى (٠.٠٥) لصالح الكليات المعتمدة. ويعد ذلك إشارة إلى توافر قدر كاف من الاهتمام بالعلاقات التي تربط الكليات بطلابها، وما توليه من اهتمام بهم، ومرعاة رغباتهم واهتماماتهم.

- وتحققت العبارات (٥، ٣، ٤، ٢، ١١) بدرجة كبيرة من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وكذلك فنتيها، وبفارق دال إحصائيا بينهما عند مستوى (٠.٠٠١) في العبارة الأولى منهم ومستوى (٠.٠٠٥) في الثانية ولصالح الكليات المعتمدة. ويعكس ذلك حرص الجامعة بكلياتها المختلفة على الارتقاء بخدماتها المعنية برعاية طلابها والاهتمام بشؤونهم، وتفعيل تواصلهم مع أساتذتهم، وإشاعة علاقة يسودها الود والاحترام بينهم وبين أساتذتهم وكذلك العاملين بكلياتهم، مع مراعاة مصلحتهم عند وضع جداول امتحاناتهم.
- وتحققت العبارتان (١، ١٠) بدرجة كبيرة من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وكذلك فئة أعضاء الكليات المعتمدة، وبدرجة متوسطة لدى فئة أعضاء الكليات غير المعتمدة، وبفارق دال إحصائيا بينهما عند مستوى (٠.٠٠١) في العبارة الأولى منهما ومستوى (٠.٠٠٥) في الثانية ولصالح الكليات المعتمدة. ويؤكد ذلك ما سبق من خدمات وذلك بمراعاة النواحي الإنسانية للطلاب وتنظيم محاضراتهم بما يراعي مصلحتهم العامة وظروفهم المختلفة. وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة (خالد بن شعيل، ٢٠١٧) (٢١، ١٢١) أنه من مبادئ الاعتماد الاهتمام بالطلاب ومراعاة مصالحهم.
- كما تحققت العبارتان (١٥، ١٢) بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وكذلك فئة أعضاء الكليات غير المعتمدة، وبدرجة كبيرة لدى فئة أعضاء الكليات المعتمدة، وبفارق دال إحصائيا بينهما عند مستوى (٠.٠٠١) في العبارة الأولى منهما ومستوى (٠.٠٠٥) في الثانية ولصالح الكليات المعتمدة. ويوضح ذلك حرص الكليات - لاسيما المعتمدة - على ربط برامجها بسوق العمل، وذلك انطلاقا من اعتمادها المؤسسي أو التخصصي والذي يستهدف ربط الطلاب بسوق العمل وزيادة ثقة هذا المجتمع بمخرجات هذه البرامج وكفاءتها، كما يعكس حرص هذه الكليات على توفير مرشدين أكاديميين للطلاب يساعدهم على حل مشكلاتهم وتخطي ما يواجههم من عقبات.
- وبدرجة متوسطة تحققت العبارة رقم (٧) من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وكذلك فنتيها وبدون فارق دال إحصائيا بينهما، ويؤكد ذلك على حرص الكليات على تحديد احتياجات الطلاب على نحو دوري والسعي لتلبيتها.
- وتحققت العبارتان (١٤، ١٧) بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وكذلك فئة أعضاء الكليات المعتمدة، بينما لم تتحقق لدى فئة أعضاء الكليات غير المعتمدة، وبفارق دال إحصائيا بينهما عند مستوى (٠.٠٠١) في العبارة الأولى منهما ومستوى (٠.٠٠١) في الثانية ولصالح الكليات المعتمدة. وتؤكد هذه النتيجة النتائج السابقة في حرص الكليات المعتمدة على نشر ثقافة ريادة الأعمال ودعمها لطلابها المبدعين تمهيدا لربطهم بسوق العمل والحصول على فرصة ملائمة فيه. بينما لم تتحقق هذه الخدمة في الكليات غير المعتمدة ومن ثم تحتاج إلى تدعيم.

- ولم تتحقق العبارتان (١٨، ١٩) من وجهة نظر أفراد العينة ككل وكذلك فئة أعضاء الكليات غير المعتمدة، بينما تحققت بدرجة متوسطة لدى فئة أعضاء الكليات المعتمدة، وبفارق دال إحصائياً بينهما عند مستوى (٠.٠٠١) في العبارة الأولى منهما ومستوى (٠.٠٠٠١) في الثانية ولصالح الكليات المعتمدة. وقد يعكس ذلك افتقار الكليات غير المعتمدة في مجال ريادة الأعمال من حيث دعم خريجها فيه أو إجراء بحوث عنه من قبل أعضاء هيئة التدريس، ومن ثم تحتاج هذه الخدمة إلى الدعم والاهتمام.

و- وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكليات الجامعية المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط في بعد الأمان:

يوضح الجدول (١٠) وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط حول جودة أداء الخدمة التعليمية في بعد الأمان.

### جدول (١٠)

وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط حول جودة أداء الخدمة التعليمية في بعد الأمان

م	العبارات	أعضاء الكليات المعتمدة		أعضاء الكليات غير المعتمدة		العينة الكلية ن=١٧٤		قيمة ز
		ت	ق	ت	ق	ت	ق	
1	يعزز سلوك أعضاء هيئة التدريس شعور الطلاب بالأمان والثقة.	0.90	6	0.77	7	0.84	7	2.26*
2	يلم أعضاء هيئة التدريس بالمعلومات الكافية عن مقرراتهم.	0.96	1	0.87	2	0.92	1	2.04*
3	يتعامل أعضاء هيئة التدريس بسرية مع المعلومات الخاصة بالطلاب.	0.88	8	0.94	1	0.90	2	-1.37
4	يعبر الطلاب عن آرائهم بحرية دون خوف.	0.89	7	0.76	8	0.83	8	2.40*
5	يتسم أسلوب أعضاء هيئة التدريس في تعاملهم مع الطلاب بالوسطية والاعتدال.	0.94	3	0.84	3	0.89	3	2.12*
6	يتم تقييم أعمال وأنشطة الطلاب بعدالة وموضوعية.	0.91	5	0.82	5	0.87	5	1.77
7	تلتزم الكلية بالقواعد المنظمة للعمل.	0.92	4	0.83	4	0.88	4	1.86
8	يتوافر الإحساس بالأمان عند التعامل مع أعضاء هيئة التدريس والعاملين بالكلية.	0.95	2	0.78	6	0.87	5	3.31***
9	تتوافر بالكلية أجهزة ووسائل الأمن والسلامة العامة.	0.79	9	0.52	9	0.67	9	3.89***
10	يتم تدريب العاملين بالكلية على استخدام سبل الأمن والسلامة بالكلية.	0.71	10	0.41	10	0.58	10	3.94***
	إجمالي	0.88		0.75		0.83		2.27*

\* دالة عند (٠.٠٥) \*\*\* دالة عند (٠.٠٠١)

ينضح من الجدول (١٠) ما يأتي:-

- تحقق بعد الأمان بدرجة كبيرة من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وكذلك فئة أعضاء الكليات المعتمدة، وبدرجة متوسطة من وجهة نظر فئة الكليات غير المعتمدة، وبفارق دال إحصائياً بينهما عند مستوى (٠.٠٥) لصالح الكليات المعتمدة. وقد يعكس ذلك أن إدارة الكليات المعتمدة على دراية بمعايير الأمان وتطبيقها بصورة أكبر من الكليات غير المعتمدة مما يستدعي مزيداً من الاهتمام بتجويد هذه الخدمة في تلك الكليات.

- وتحققت العبارات (٢، ٥، ٨، ٣، ٦، ٧) بدرجة كبيرة من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وكذلك فئتيها، ويفارق دال إحصائيا بينهما عند مستوى (٠.٠٥) في العبارتين الأوليين منهم ومستوى (٠.٠٠١) في الثالثة ولصالح الكليات المعتمدة، بينما لم يكن دالا في الثلاث عبارات الأخرى. وقد يرجع ذلك إلى اهتمام إدارة الكليات المختلفة وأعضاء هيئة التدريس فيها بسرية المعلومات، والتزامها بتطبيق اللوائح والقوانين التي تحكم عملها وتساعد على المحافظة على سرية بيانات الطلاب، وكذلك ثراء معلومات أعضاء هيئة التدريس عن مقرراتهم، واتسامهم بالوسطية والموضوعية في تعاملهم مع طلابهم وتقييمهم لأعمالهم، ومن ثم شعور الطلاب بالأمان عند التعامل معهم وكذلك مع العاملين بالكليات معهم.
- كما تحققت العبارات (١، ٤) بدرجة كبيرة من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وكذلك فئة أعضاء الكليات المعتمدة، وبدرجة متوسطة لدى فئة أعضاء الكليات غير المعتمدة، ويفارق دال إحصائيا بينهما عند مستوى (٠.٠٥) لصالح الكليات المعتمدة. وتؤكد هذه النتيجة سابقتها من تعزيز سلوك أعضاء هيئة التدريس لطلابهم أن يشعروا بالأمان، ويترتب على ذلك أن يعيروا عن آرائهم بحرية.
- وتحققت العبارات رقم (٩) بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم، وبدرجة كبيرة لدى فئة أعضاء الكليات المعتمدة، بينما لم تتحقق لدى فئة أعضاء الكليات غير المعتمدة، ويفارق دال إحصائيا بينهما عند مستوى (٠.٠٠١) لصالح الكليات المعتمدة. ويوضح ذلك توافر أجهزة الأمن والسلامة داخل الكليات المعتمدة، إلا أن هذه الخدمة لم تتوفر لدى الكليات غير المعتمدة، مما يستلزم الاهتمام بتوفيرها والارتقاء بها.
- ولم تتحقق العبارة (١٠) من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وكذلك فئة أعضاء الكليات غير المعتمدة، بينما تحققت بدرجة متوسطة لدى فئة أعضاء الكليات المعتمدة، ويفارق دال إحصائيا بينهما عند مستوى (٠.٠٠١) لصالح أعضاء الكليات المعتمدة. وتؤكد هذه النتيجة سابقتها من أن الكليات المعتمدة تفعل مبادئ وأهمية الاعتماد من حيث قدرتها على تحقيق الأمن بها، وأن توافر أجهزة وسبل الأمن والسلامة يستدعي التدريب عليها، كما أن افتقاد هذه الخدمة لا يتطلب ذلك، ومن ثم لم تتوفر هذه الخدمة في الكليات غير المعتمدة وبالتالي لم يتم تدريب العاملين على استخدامها، وهذا يتطلب تحسين وتطوير هذه الخدمة في هذه الكليات.

#### ❖ ثانيا: تفسير النتائج بالنسبة للطلاب:

#### أ- نتائج استجابات الطلاب بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط حول جودة أداء الخدمة التعليمية في أبعاد المقياس ككل:

يوضح الجدول (١١) وجهة نظر الطلاب بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط حول جودة أداء الخدمة التعليمية في أبعاد المقياس جميعها.

جدول (١١)

وجهة نظر الطلاب بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة اسيوط حول جودة أداء الخدمة التعليمية في أبعاد المقياس ككل

م	الأبعاد		طلاب الكليات المعتمدة ن=١٧٨		طلاب الكليات غير المعتمدة ن=١٦٧		العينة الكلية ن=٣٤٥		قيمة ز
	ت	ق	ت	ق	ت	ق	ت	ق	
1	0.62	4	0.59	5	0.61	5	0.54	5	0.54
2	0.65	2	0.70	2	0.67	2	-0.89	2	-0.89
3	0.62	4	0.67	4	0.64	4	-1.12	4	-1.12
4	0.66	1	0.69	3	0.67	3	-0.60	2	-0.60
5	0.65	2	0.71	1	0.68	1	-1.23	1	-1.23
الاستبانة ككل									0.63

يتضح من الجدول (١١) ما يأتي:

- تحققت أبعاد جودة الخدمة بدرجة متوسطة لدى أفراد العينة جميعهم وكذلك فنتيها إلا بعد الجوانب المادية لم يتحقق لدى فئة طلاب الكليات غير المعتمدة، وبدون فارق دال إحصائياً بينهما.
- جاء بعد الأمان في المرتبة الأولى من وجهة نظر أفراد العينة كلهم وكذلك فئة طلاب الكليات غير المعتمدة، وفي المرتبة الثانية لدى فئة طلاب الكليات المعتمدة، وبدون فارق دال إحصائياً بينهما، وبدرجة تحقق متوسطة. وقد يرجع ذلك إلى أن إدارة الكليات المعتمدة وغير المعتمدة على دراية بمعايير الأمان وتطبيقها. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Unuvar, & Kaya , 2016) (٨٧) في أن بعد الأمان لاقى مستوى أعلى من رضا العملاء.
- وجاء في المرتبة الثانية بعد الرعاية والاهتمام من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وفي المرتبة الأولى من وجهة نظر طلاب الكليات المعتمدة، بينما تأخر للمرتبة الثالثة من وجهة نظر طلاب الكليات غير المعتمدة، وبدون فارق دال بينهما، وبدرجة تحقق متوسطة في كل منهما. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة، (أسامة زين العابدين وأشرف محمد، ٢٠١٦) (٦) في احتلال بعد التعاطف والاهتمام المرتبة الثالثة من وجهة نظر العينة كلهم وبوزن نسبي ٠.٦٣.

- كما جاء في المرتبة الثانية ذاتها من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وكذلك فنتيها بعد الاعتمادية (المصدقية) وبدرجة تحقق متوسطة. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (نسرين صالح، ٢٠١٦) (٥٦، ٨٦) من أن الخدمة المقدمة في بعد الاعتمادية كانت محققة بدرجة متوسطة. بينما تختلف مع دراسة (Sahney & Karunes, 2004) (٨٥) التي أظهرت وجود فجوة سالبة ودالة إحصائياً بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم في المجال المادي والاعتمادية والاستجابة.

- وفي المرتبة الرابعة من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم ، وكذلك فنتيها، جاء بعد الاستجابة وبدون فارق دال بينهما، وبدرجة تحقق متوسطة في كل منهما. وهذا يدل على أن الكثير من الخدمات ما زالت تقدم بشكل روتيني وتقليدي، مما يؤثر سلباً على العمل ويعوق عملية الاستجابة الفورية والسريعة لخدمات الطلاب، ومن ثم فإن مستوى جودة الاستجابة يحتاج إلى التحسين المستمر لتحقيق مستوى جودة أعلى، ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه دراسة (نسرين صالح، ٢٠١٦، ٨٧) من أن مستوى الخدمة المقدمة في بعد الاستجابة كان محققاً بدرجة متوسطة، كما يتفق ذلك مع ما توصلت إليه دراسة (Abdelkrim & Salim, 2015) (٨٥) في أن بعد الاستجابة كان من أكثر الأبعاد أهمية عند الطلاب.

- أما المرتبة الخامسة والأخيرة فقد احتلتها بعد الجوانب المادية وذلك من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وكذلك فئة الكليات غير المعتمدة، والذي جاء بدرجة عدم تحقق فيها، بينما كان بدرجة تحقق متوسطة في فئة الكليات المعتمدة والتي ارتقت للمرتبة الرابعة من حيث الترتيب وبدون فارق دال بين الفئتين. وهذا يدل على أن مستوى الخدمة المقدمة في هذا البعد كان في معظمه غير مرض بالنسبة للطلاب، وأنه مازال يحتاج إلى الاهتمام والرعاية، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى ضعف الميزانية المخصصة للجامعات بشكل عام. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (حسام حمدي عبد الحميد سيد، ٢٠١٤) (١٨، ١٩٠)، حيث توصلت إلى أن مستوى الخدمة في الجوانب المادية كان غير محقق، وكذلك دراسة (عبدالله عطية، ٢٠١٠) (٤٥، ٢١) من انخفاض مستوى جودة أداء الخدمة المقدمة في الجوانب المادية. ودراسة (Frick & et al, 2009) (٧٣) في أن هناك علاقة وثيقة بين جودة التعليم ورضا الطالب، فكلما قدمت الخدمات التعليمية للطلاب فائدة أكبر، كلما كان رضاه وولاه أكبر.

ب- وجهة نظر الطلاب حول جودة أداء الخدمة التعليمية بالكليات الجامعية المعتمدة وغير المعتمدة في بعد الجوانب المادية بجامعة أسيوط.

يوضح الجدول (١٢) وجهة نظر الطلاب بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط حول جودة أداء الخدمة التعليمية في بعد الجوانب المادية.



جدول (١٢)

وجهة نظر الطلاب بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط حول جودة أداء الخدمة التعليمية في بعد الجوانب المادية

م	العبارات	طلاب الكليات المعتمدة		طلاب الكليات غير المعتمدة		العينة الكلية ن=٣٤٥		قيمة ز
		ت	ق	ت	ق	ت	ق	
1	تتوافر بالكليات التجهيزات والتقنيات الحديثة.	8	0.59	8	0.59	9	0.00	
2	توجد بالكليات قاعات دراسية مناسبة.	2	0.69	8	0.59	6	1.79	
3	توجد أماكن لائقة لاستراحة الطلاب داخل الكلية.	10	0.58	14	0.51	13	1.49	
4	توجد بالكليات مرافق كافية.	10	0.58	10	0.56	10	0.48	
5	توفر الكلية خدمة الانترنت المجانية للطلاب داخلها.	15	0.52	15	0.48	15	0.81	
6	تجهز معامل الكلية بشكل كاف.	13	0.54	13	0.54	13	0.00	
7	يتسم محيط الكلية بالهدوء.	12	0.56	10	0.56	11	0.00	
8	يتوافر في مكتبة الكلية مصادر علمية متنوعة (ورقية، إلكترونية).	2	0.69	2	0.66	2	0.63	
9	يوجد موقع إلكتروني للكلية على شبكة الإنترنت.	1	0.76	1	0.68	1	1.61	
10	تجهز أماكن ممارسة الأنشطة المختلفة بالكليات بشكل كاف.	6	0.64	3	0.62	7	0.43	
11	تتيح الكلية للطلاب سبل ممارسة الأنشطة المختلفة.	7	0.63	1	0.68	4	-1.02	
12	تقدم الكلية مطبوعات تعريفية عن برامجها وأنشطتها للطلاب.	8	0.59	3	0.62	8	-0.54	
13	يتوافر بالكليات مرافق خاصة بالطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.	13	0.54	12	0.55	12	0.00	
14	يتوافر بالقرب من الكلية خدمة مصرفية.	2	0.70	3	0.62	3	1.53	
15	يتوافر بالقرب من الكلية مكتب خدمات بريد للطلبة.	5	0.67	3	0.62	5	1.14	
	إجمالي		0.62		0.59		0.54	

يتضح من الجدول (١٢) ما يلي:

- لم يتحقق بعد الجوانب المادية من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وكذلك فئة طلاب الكليات غير المعتمدة، بينما جاء محققا بدرجة متوسطة لدى فئة طلاب الكليات المعتمدة وبدون فارق دال إحصائيا بينهما، وقد تراوح تحقق عباراته بين (٠.٧٢) كحد أقصى للعبارة رقم (٩) وبين (٠.٥٠) كحد أدنى للعبارة رقم (٥). وتتفق هذه النتيجة مع دراسة فيرنالك وبيناس (Faranak & Behnaz, 2011) (٧١)، التي أظهرت أن من فجوات العناصر الخمسة لمقياس السيرف كوال SERVQUAL الجوانب المادية.
- تحققت عبارة واحدة (العبارة رقم ٩) من أصل خمس عبارة لبعده الجوانب المادية لمقياس جودة الخدمة وذلك بدرجة كبيرة من وجهة نظر أفراد عيني الدراسة كلهم وكذلك فئة طلاب الكليات المعتمدة، كما تحققت ست عبارات (العبارات ٢، ٨، ١٠، ١١، ١٤، ١٥) بصورة متوسطة من وجهة نظر أفراد عيني الدراسة كلهم، بينما لم تتحقق العبارات (١، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ١٢، ١٣).

- جاءت العبارة رقم (٩) "يوجد موقع إلكتروني للكلية على شبكة الانترنت" في المرتبة الأولى بالنسبة للعيينة كلها وكذلك فئتيها، وتحققت بدرجة كبيرة من وجهة نظر العينة كلها وكذلك فئة طلاب الكليات المعتمدة، وبدرجة متوسطة لدى فئة الكليات غير المعتمدة، وبدون فارق دال إحصائياً بينهما، مما يدل على تحقق هذه الخدمة، وقد يرجع ذلك إلى حرص هذه الكليات بأقسامها المختلفة على أن يكون لها موقع إلكتروني متميز على شبكة الانترنت.
- جاءت العبارة رقم (٨) "يتوافر في مكتبة الكلية مصادر علمية متنوعة (ورقية، إلكترونية)" في المرتبة الثانية بالنسبة للعيينة كلها والكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة بوزن نسبي (٠.٦٨)، (٠.٦٩)، (٠.٦٦) وهذا يعني أن جودة أداء هذه الخدمة محققة بدرجة متوسطة وبدون فارق دال إحصائياً بينهما. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (أسامة زين العابدين، أشرف محمد، ٢٠١٦، ٦، ١٣٨) في أن جودة أداء هذه الخدمة كانت متوسطة، وأن هناك ضعفاً في ميزانية الكتب والمصادر العلمية.
- كانت أقل العبارات تحقياً هي العبارة رقم (٥) "توفر الكلية خدمة الانترنت المجانية للطلاب داخلها" واحتلت المرتبة الأخيرة بالنسبة للعيينة كلها وللکليات المعتمدة وغير المعتمدة وبوزن نسبي (٠.٥٠)، (٠.٥٢)، (٠.٤٨)، وبدون فارق دال إحصائياً بينهما، مما يدل على قلة اهتمام كليات الجامعة سواء كانت معتمدة أم غير معتمدة بتوفير إنترنت مجاناً للطلاب يساعدهم على البحث السريع عن المعلومات، كما يشير إلى ضعف استخدام التكنولوجيا في العملية التعليمية، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (نسرین صالح، ٢٠١٦، ٥٦، ٨٥)، من قلة الاهتمام بتوفير إنترنت للطلاب.
- وحصلت العبارة رقم (٦) "تجهز معامل الكلية بشكل كاف" على مرتبة متأخرة (الثالثة عشرة) بالنسبة للعيينة ككل وللکليات المعتمدة وغير المعتمدة وبوزن نسبي (٠.٥٤) وهذا يعني أن جودة هذه الخدمة غير محققة بالنسبة للعيينة كلها، وكذلك فئتيها، وبدون فارق دال إحصائياً بينهما، وقد يعزى ذلك إلى أن هناك بعض المعوقات في هذا المجال بالإضافة إلى عدم كفاية الأجهزة والمعامل اللازمة لتدريس بعض المقررات، كمعامل الحاسب ومعامل اللغات والمعامل الخاصة بالتدريبات العملية، وكل هذا يتسبب في وجود كثير من المشكلات التي تواجه الطلاب، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (حسام حمدي، ٢٠١٤، ١٨، ١٩٠)، من عدم كفاية الأجهزة والمعامل اللازمة للتدريس، كما اتفقت مع توصلت إليه دراسة (عبدالله أحمد، ٢٠١٨، ٤٣، ١٤٠) من أنه يوجد قصور شديد في توافر المعامل الحديثة اللازمة للدراسة والتدريبات العملية.

- وجاءت العبارة رقم (٣) "توجد أماكن لائقة لاستراحة الطلاب داخل الكلية" في المرتبة الثالثة عشرة نفسها بالنسبة للعينة كلها ويزن نسبي (٠.٥٤)، في حين جاءت جودة أداء الخدمة في الكليات المعتمدة وغير المعتمدة بوزن نسبي تراوح بين (٠.٥٨)، (٠.٥١) أي أن جودة أداء هذه الخدمة كانت غير محققة، وبدون فارق دال إحصائيا بينهما، وقد يرجع ذلك إلى زيادة أعداد الطلاب الملتحقين بالتعليم الجامعي وعدم قدرة الجامعة على استكمال التوسعات في المباني الجامعية مع قلة الاعتمادات المالية بالإضافة إلى ضيق المساحة في بعض هذه الكليات التي لا تسمح بتوافر أماكن لاستراحة الطلاب داخلها، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (نسرين صالح، ٢٠١٦) (٥٦، ٨٥)، من قلة وجود أماكن لائقة لانتظار الطلاب داخل الكلية، كما تتفق مع ما أشارت إليه دراسة (عبد الرحمن محمد وآخرين، ٢٠١٧) (٤٠، ٣٥) في أنه يجب على الكليات توفير مرافق خدمية متنوعة وأجهزة ومعدات حديثة.

### ج- وجهة نظر الطلاب حول جودة أداء الخدمة التعليمية بالكليات الجامعية المعتمدة وغير المعتمدة في بعد الاعتمادية:

يوضح الجدول (١٣) وجهة نظر الطلاب حول جودة أداء الخدمة التعليمية بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة في بعد الاعتمادية.

#### جدول (١٣)

### وجهة نظر الطلاب بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة اسيوط حول جودة أداء الخدمة التعليمية في بعد الاعتمادية

م	العبارات	طلاب الكليات المعتمدة		طلاب الكليات غير المعتمدة		العينة الكلية ن=٤٥	قيمة ز
		ت	ق	ت	ق		
1	تضم الكلية عددا كافيا من العاملين.	0.78	1	0.74	3	0.76	0.70
2	يعمل بالكلية أعضاء هيئة تدريس من ذوي الكفاءات العلمية.	0.72	2	0.81	1	0.77	-1.67
3	يتوافر بالكلية هيئة إدارية ذات كفاءة عالية.	0.66	3	0.75	2	0.70	-1.81
4	تحدد الكلية احتياجات أعضاء هيئة التدريس والعاملين بها.	0.65	5	0.72	4	0.69	-1.35
5	تشجع إدارة الكلية أعضاء هيئة التدريس والعاملين بها على التنمية المهنية.	0.66	3	0.72	4	0.69	-1.05
6	تقدم الكلية برنامجا شاملا لتهيئة الطلاب الجدد وتوجيههم.	0.60	11	0.66	10	0.63	-1.31
7	يتوافر بالكلية العديد من الأنشطة التي تناسب كل الطلاب.	0.62	7	0.66	10	0.64	-0.85
8	تشجع الكلية طلابها على الجودة والإبداع في العمل.	0.62	7	0.72	4	0.67	-2.02*
9	تحرص الكلية على تحري الدقة في تقديم الخدمة وتجنب الوقوع في الخطأ.	0.61	9	0.67	9	0.64	-1.12
10	يتم تقديم الخدمة التعليمية للطلاب في موعدها المحدد.	0.63	6	0.71	7	0.67	-1.56
11	تحرص إدارة الكلية على حل مشكلات الطلبة المختلفة بطريقة مرضية.	0.61	9	0.69	8	0.65	-1.51
	إجمالي	0.65		0.71		0.68	-1.23

\* دالة عند (٠.٠٥)

## يتضح من الجدول (١٣) ما يأتي:-

- تحقق بعد الاعتمادية بصورة متوسطة من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وكذلك فنتيها وبدون فارق دال إحصائيا بينهما، إلا في العبارة رقم (٨) فقد كان الفرق بينهما دالا عند مستوى (٠.٠٥) لصالح فئة طلاب الكليات غير المعتمدة، وقد تراوح تحقق عباراته بين (٠.٧٧) كحد أقصى للعبارة رقم (٢) وبين (٠.٦٣) كحد أدنى للعبارة رقم (٦). وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Van, 1999) (٨٨) التي أظهرت نتائجها وجود فروق سلبية ودالة إحصائيا بين إدراك أفراد العينة وتوقعاتهم لمستوى المعلومات التعليمية المقدمة في مجالي: الاعتمادية، والاستجابة.
- تحققت العبارتان (١، ٢) من أصل إحدى عشرة عبارة بدرجة كبيرة من وجهة نظر أفراد العينة كلهم وكذلك فنتيها وبدون فارق دال إحصائيا بينهما. وهذا يدل على دأب كليات جامعة أسبوط على المحافظة على تخصص أعضاء هيئة التدريس الذين يقومون بتدريس المقررات المختلفة، بجانب سعيها الحثيث على توفير الكوادر العاملة اللازمة والكافية في مختلف الكليات.
- تحققت بقية عبارات بعد الاعتمادية (العبارات من ٣-١١) بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد العينة كلهم وكذلك فنتيها وبدون فارق دال إحصائيا بينهما، إلا في العبارة رقم (٨) فقد كانت دالة عند مستوى (٠.١) لصالح فئة طلاب الكليات غير المعتمدة، وقد يدل ذلك على مثابرة الكليات غير المعتمدة للحصول على الاعتماد ومن ثم تحث طلابها على الإبداع والمثابرة لتحقيق مخرجات تعليمية عالية تسهم في تحقيق جودتها. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة ساني وكارونيس (Sahney, & Karunes, 2004) (٨٥) من وجود فجوة سلبية ودالة إحصائيا بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم في مجال الاعتمادية. كما تتفق مع دراسة (Van, 1999) (٨٨) التي أظهرت نتائجها وجود فروق سلبية ودالة إحصائيا بين إدراك أفراد العينة وتوقعاتهم لمستوى المعلومات التعليمية المقدمة في مجالي: الاعتمادية، والاستجابة.
- جاءت العبارة رقم (٢) "يعمل بالكلية أعضاء هيئة التدريس من ذوي الكفاءات العلمية" في المرتبة الأولى من وجهة نظر أفراد العينة كلهم وكذلك فئة طلاب الكليات غير المعتمدة وفي المرتبة الثانية بالنسبة للكليات المعتمدة وبدون فارق دال إحصائيا بينهما، وهذا يدل على أن مستوى الجودة المقدمة في هذه الخدمة كانت محققة بدرجة عالية، وقد يرجع ذلك إلى أن معظم من يعملون بالكلية أصحاب خبرة طويلة في العمل بالكلية.
- وجاءت العبارة رقم (١) "تضم الكلية عددا كافيا من العاملين" في المرتبة الثانية بالنسبة للعينة كلها وتقدمت للمرتبة الأولى بالنسبة للكليات المعتمدة بينما تأخرت للمرتبة الثالثة بالنسبة للكليات غير المعتمدة وبدون فارق دال إحصائيا بينهما، وهذا يدل على أن مستوى الخدمة المقدمة كان محققا بدرجة عالية، وهذا يدل على أن الكليات يتوافر بها عدد كاف من العاملين ومن ثم قدرتهم على تقديم الخدمة للطلاب عالية.

- حصلت العبارة رقم (٣) "يتوافر بالكلية هيئة إدارية ذات كفاءة عالية" في المرتبة الثالثة بالنسبة للعينة ككل وكذلك بالنسبة للكليات المعتمدة بينما جاءت في المرتبة الثانية بالنسبة للكليات غير المعتمدة، وبدون فارق دال إحصائيا بينهما، وهذا يدل على أن مستوى الخدمة المقدمة كانت محققة بدرجة متوسطة.
- وجاءت العبارتان (٤) "تحدد الكلية احتياجات أعضاء هيئة التدريس والعاملين بها"، و(٥) "تشجع إدارة الكلية أعضاء هيئة التدريس والعاملين بها على التنمية المهنية" في المرتبة الرابعة بالنسبة للعينة كلها وكذلك بالنسبة للكليات غير المعتمدة، أي أن جودة أداء هذه الخدمة متوسطة بينما جاءت هاتان العبارتان في المرتبتين الخامسة والثالثة على التوالي بالنسبة للكليات المعتمدة، وبدرجة تحقق متوسطة، وبدون فارق دال إحصائيا بينهما. وهذا يرجع ذلك إلى أن الكليات غير المعتمدة تحدد احتياجات أعضائها وتعمل على تلبيةها وعلى تمهينهم مهنياً؛ سعياً لتحقيق الجودة والاعتماد.
- حصلت العبارة رقم (٧) "يتوافر بالكلية العديد من الأنشطة التي تناسب كل الطلاب" على المرتبة التاسعة بالنسبة للعينة جميعها، والمرتبة العاشرة بالنسبة للكليات غير المعتمدة والسابعة بالنسبة للكليات المعتمدة، وبدون فارق دال إحصائيا بينهما، وبدرجة تحقق متوسطة، مما يؤكد على حرص مختلف كليات الجامعة على تقديم الأنشطة المناسبة لميول الطلاب وقدراتهم.
- كما حصلت العبارة رقم (٩) "تحرص الكلية على تحري الدقة في تقديم الخدمة وتجنب الوقوع في الخطأ" على المرتبة التاسعة نفسها بالنسبة للعينة جميعها، وكذلك فنتيها، وبدون فارق دال إحصائيا بينهما، وبدرجة تحقق متوسطة، ويدل ذلك على سعي كليات الجامعة لتقديم الخدمات المختلفة لطلابها على نحو دقيق قدر المستطاع وسعيها لتجويدها وتجنب الخطأ فيها.
- بينما كانت أقل العبارات تحقيقاً في مستوى الخدمة المتوسطة هي العبارة رقم (٦) "تقدم الكلية برنامجاً شاملاً لتهيئة الطلاب الجدد وتوجيههم" فاحتلت المرتبة الأخيرة بالنسبة للعينة جميعها وكذلك فنتيها، وبدون فارق دال إحصائيا بينهما، وقد يرجع ذلك إلى الحاجة لزيادة جهود كليات الجامعة لتنفيذ برامج إرشادية للطلاب الجدد، من خلال عقد اللقاءات التعريفية بين الطلاب وادارات الكليات واتاحة بروشورات وكتيبات إرشادية لهم.
- **وجهة نظر الطلاب حول جودة أداء الخدمة التعليمية بالكليات الجامعية المعتمدة وغير المعتمدة في بعد الاستجابة:**
- يوضح الجدول (١٤) وجهة نظر الطلاب حول جودة أداء الخدمة التعليمية بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة في بعد الاستجابة.

## جدول (١٤)

وجهة نظر الطلاب بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط حول جودة أداء الخدمة التعليمية في بعد الاستجابة

م	العبارات	طلاب الكليات المعتمدة		طلاب الكليات غير المعتمدة		العينة الكلية ن=٣٤٥		قيمة ز
		ت	ق	ت	ق	ت	ق	
1	تحرص الكلية على تقديم الخدمات التعليمية للطلاب بسرعة.	9	0.62	5	0.68	9	0.65	-1.20
2	تتصف إجراءات القبول والتسجيل بالكلية بالسلاسة والمرونة.	7	0.64	4	0.69	8	0.66	-0.91
3	يوجد استعداد لدى العاملين بالكلية لمساعدة للطلاب.	5	0.65	1	0.73	3	0.69	-1.57
4	يحرص العاملون بالكلية على التواجد في أماكن عملهم باستمرار .	3	0.69	3	0.70	1	0.70	-0.15
5	تحرص الكلية على التعاون مع الطلاب في حل مشكلاتهم.	10	0.61	1	0.73	6	0.67	-2.40*
6	تعلن الكلية عن مواعيد بدء تقديم الخدمات الطلابية والانتهاؤ منها.	2	0.70	4	0.69	1	0.70	0.19
7	تعلم الكلية الطلاب بكل ما يستجد من معلومات وأخبار في حينه.	1	0.71	6	0.67	3	0.69	0.69
8	تحرص الكلية على تقييم ذاتها لضمان تحسين الخدمات المقدمة.	3	0.69	10	0.66	5	0.68	0.55
9	تتوافر بالكلية الكفاءة في التعامل مع المواقف والأزمات الطارئة.	5	0.65	5	0.68	6	0.67	-0.49
10	تواكب الخطة الدراسية بالكلية متغيرات المجتمع ومستجداته الداخلية والخارجية	8	0.63	6	0.67	9	0.65	-0.78
	إجمالي		0.66		0.69		0.67	-0.60

\* دالة عند (٠.٠٥)

يتضح من الجدول (١٤) ما يأتي:-

- تحقق بعد الاستجابة بصورة متوسطة من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وكذلك فنتيها وبدون فارق دال إحصائياً بينهما، إلا في العبارة رقم (٥) فقد كان الفرق بينهما دالا عند مستوى (٠.٠٥) لصالح فئة طلاب الكليات غير المعتمدة، وقد تراوح تحقق عباراته بين (٠.٧٠) كحد أقصى للعبارة رقم (٦) وبين (٠.٦٥) كحد أدنى للعبارتين رقمي (١، ١٠). وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Kontic, 2014) (٧٨) من إدراك طلاب الإدارة أن بعد الاستجابة يعد من الأبعاد الأكثر أهمية بالنسبة لهم.

- حصلت العبارتان (٤، ٦)، واللتان تتصان على: "يحرص العاملون بالكلية على التواجد في أماكن عملهم باستمرار"، و"تعلن الكلية عن مواعيد بدء تقديم الخدمات الطلابية والانتهاؤ منها"، على المرتبة الأولى بالنسبة للعينة كلها والمرتبة الثالثة بالنسبة لفئتيها في العبارة الأولى منهما، أما العبارة الثانية فكانت في المرتبة الثانية بالنسبة للكليات المعتمدة والرابعة لفئة الكليات غير المعتمدة وبدون فارق دال إحصائياً بينهما، وهذا يؤكد أن تقديم الخدمات ومساعدة الموظفين للطلبة واعلامهم بمواعيد تقديم الخدمة من الأمور التي تحتاج إلى نظم معلومات دقيقة، وكوادر لديها القدرة على التعامل بكفاءة مع هذه النظم، وخاصة في الكليات المعتمدة، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (نسرين صالح، ٢٠١٦) (٨٧، ٥٦) في أن هذه الخدمات جاءت محققة بدرجة متوسطة، وأنها ما زالت تحتاج إلى

التحسين والتطوير. كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Kontic, 2014) (٧٨) من إدراك طلاب الإدارة أن الأبعاد الأكثر أهمية وتحتاج إلى تطوير تمثلت في: الموثوقية، ثم الاستجابة والتعاطف.

- حصلت العبارتان (٣، ٧)، واللذان تتصان على: "يوجد استعداد لدى العاملين بالكلية لمساعدة للطلاب"، و"تعلم الكلية الطلاب بكل ما يستجد من معلومات وأخبار في حينه" على المرتبة الثالثة بالنسبة للعينة كلها، بينما جاءت العبارة (٣) في المرتبة الخامسة بالنسبة للكليات المعتمدة وفي المرتبة الأولى بالنسبة للكليات غير المعتمدة، أما العبارة (٧) فجاءت في المرتبة السادسة بالنسبة للكليات غير المعتمدة وفي المرتبة الثالثة بالنسبة للكليات المعتمدة، وبدرجة تحقق متوسطة، وبدون فارق دال إحصائياً بينهما، وقد يرجع ذلك إلى قلة شيوع استخدام التكنولوجيا لإعلام الطلاب بما هو جديد.

- جاءت العبارة رقم (٨) "تحرص الكلية على تقييم ذاتها لضمان تحسين الخدمات المقدمة" في المرتبة الخامسة بالنسبة للعينة جميعها والمرتبة الثالثة بالنسبة للكليات المعتمدة والعاشره بالنسبة للكليات غير المعتمدة، وبدرجة تحقق متوسطة، وبدون فارق دال إحصائياً بينهما، وهذا يؤكد أن الكليات سواء كانت معتمدة أم غير معتمدة قليلة الاهتمام بتقييم ذاتها، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (أسامة زين العابدين، وأشرف محمد، ٢٠١٦) (٦، ١٤٨) في أن الطلبة يتلقون هذه الخدمة بصورة ضعيفة، مما يؤكد أن هذه المؤسسات التعليمية لا تهتم بتقييم ذاتها، وأن الاعتماد قد يطبق على نحو شكلي وورقي، ومن ثم لا يساعد المؤسسة على التغذية الراجعة الفورية والمستمرة وتقييم ذاتها لتحسين خدماتها.

- وفي المرتبة السادسة من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم، جاءت العبارتان (٥، ٩) "تحرص الكلية على التعاون مع الطلاب في حل مشكلاتهم"، و"تتوافر بالكلية الكفاءة في التعامل مع المواقف والأزمات الطارئة" ويفارق دال إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) لصالح الكليات غير المعتمدة في العبارة (٥) وبدون فارق دال إحصائياً بينهما في العبارة (٩). ويؤكد ذلك على حرص الكليات غير المعتمدة على التعاون مع طلابها لحل مشكلاتهم.

- واحتلت العبارتان (١، ١٠): "تحرص الكلية على تقديم الخدمات التعليمية للطلبة بسرعة" و"تواكب الخطة الدراسية بالكلية متغيرات المجتمع ومستجداته الداخلية والخارجية" المرتبة الأخيرة بالنسبة للعينة جميعها وبدون فارق دال إحصائياً بين فئتيها، وهذا يؤكد أن الاعتماد لم يضيف كثيراً لهذه الكليات في سرعة تقديم الخدمة وفي مواكبة متغيرات المجتمع والمستجدات المؤثرة فيه على المستوى الداخلي والخارجي، وقد يرجع ذلك إلى ضعف الموازنة بين الزيادة في أعداد الطلاب وبين سرعة تقديم الخدمات للطلاب سواء في الكليات المعتمدة أم غير المعتمدة، مما يؤثر على سرعة الاستجابة ودقتها، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (عبدالله أحمد، ٢٠١٨) (٤٣، ١٤٠) في أنه يوجد ضعف في درجة الاستجابة لاحتياجات الطلاب وإلى ضعف الخطة الدراسية. كما تتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة (عبد الرحمن محمد وآخرين، ٢٠١٧) (٤٠، ٣١) في أنه يجب على هذه الكليات تحديث خططها بما يخدم المتطلبات الاجتماعية.

هـ - وجهة نظر الطلاب حول جودة أداء الخدمة التعليمية بالكليات الجامعية المعتمدة وغير المعتمدة في بعد الرعاية والاهتمام:

يوضح الجدول (١٥) وجهة نظر الطلاب حول جودة أداء الخدمة التعليمية بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة في بعد الرعاية والاهتمام.

جدول (١٥)

وجهة نظر الطلاب بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط حول جودة أداء الخدمة التعليمية في بعد الرعاية والاهتمام

م	العبارات	طلاب الكليات المعتمدة		طلاب الكليات غير المعتمدة		العيينة الكلية ن=٣٤٥	قيمة ز
		ق	ت	ق	ت		
1	تهتم الكلية بالطلبة من الناحية الإنسانية.	0.60	9	0.75	2	0.67	5
2	تنتم العلاقة بين العاملين وبين طلبة الكلية بالود والاحترام.	0.65	3	0.73	4	0.69	3
3	تشعر الكلية الطلبة بأنهم موضع اهتمامها.	0.60	9	0.72	5	0.66	7
4	ترتبط أعضاء هيئة التدريس والطلبة علاقات قائمة على الثقة والاحترام.	0.68	1	0.80	1	0.74	1
5	يتم التواصل بين أعضاء هيئة التدريس وبين الطلبة بالفاعلية.	0.67	2	0.74	3	0.70	2
6	نتيح الكلية للطلبة ممارسة الأنشطة وفقا لميولهم ورغباتهم.	0.64	4	0.71	6	0.68	4
7	تحرص الكلية على تحديد الاحتياجات الطلابية بشكل دوري.	0.63	7	0.65	10	0.64	8
8	تقوم الكلية بقياس رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم.	0.60	9	0.62	16	0.61	15
9	تقوم الكلية بتشجيع المتفوقين ماديا ومعنويا.	0.64	4	0.70	7	0.67	5
10	تهتم إدارة الكلية بتنظيم مواعيد المحاضرات بما يتناسب ومصصلحة الطالب.	0.60	9	0.66	9	0.63	11
11	تراعى الكلية رغبات الطلاب ومصالحهم عند وضع جداول امتحاناتهم.	0.58	17	0.62	16	0.60	17
12	توفر الكلية مرشدين أكاديميين للطلاب.	0.57	18	0.60	19	0.58	19
13	ترفض إدارة الكلية الازدواجية في التعامل مع الطلاب.	0.64	4	0.63	13	0.64	8
14	تسعى الكلية إلى نشر ثقافة ريادة الأعمال لدى طلابها.	0.61	8	0.64	11	0.63	11
15	تحرص الكلية على ربط برامجها بسوق العمل.	0.60	9	0.64	11	0.62	13
16	تقدم الكلية أنشطة طلابية خاصة بالإبداع والابتكار.	0.60	9	0.67	8	0.64	8
17	تدعم الكلية الطلاب ذوي الأفكار الريادية.	0.60	9	0.63	13	0.62	13
18	يشجع أعضاء هيئة التدريس الطلاب على إجراء بحوث عن ريادة الأعمال.	0.60	9	0.63	13	0.61	15
19	تدعم الكلية خريجيها مهنيا في مجال ريادة الأعمال.	0.55	19	0.62	16	0.59	18
	إجمالي	0.62		0.67		0.64	-1.12

\*\* دالة عند (٠.٠١)

\* دالة عند (٠.٠٥)



يتضح من الجدول (١٥) ما يأتي:-

- تحقق بعد الرعاية والاهتمام بصورة متوسطة من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وكذلك فئتيها وبدون فارق دال إحصائيا بينهما، إلا في العبارات أرقام (١، ٣، ٤) فقد كان الفارق بينهما دالا عند مستوى (٠.٠١) للعبارة الأولى، وعند مستوى (٠.٠٥) في العبارتين الأخريين وذلك لصالح فئة طلاب الكليات غير المعتمدة فيهم جميعا، وقد تراوح تحقق عباراته بين (٠.٧٤) كحد أقصى للعبارة رقم (٤) وبين (٠.٥٨) كحد أدنى للعبارة رقم (١٢). وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أسامة زين العابدين وأشرف محمد، ٢٠١٦) (٦) من احتلال بعد التعاطف والاهتمام المرتبة الثالثة من وجهة نظر أفراد العينة. كما تتفق مع دراسة (Abu Hassan, 2008) (٦١) من احتلال بعد التعاطف درجة أكبر، مما عزز من رضا الطلاب عن الخدمات التي تقدمها الجامعات الخاصة، والمؤسسات العاملة في مجال التعليم العالي.
- حصلت العبارة (٤): "تربط أعضاء هيئة التدريس والطلبة علاقات قائمة على الثقة والاحترام" على المرتبة الأولى بالنسبة للعينة كلها، وجودة هذه الخدمة محققة بدرجة كبيرة في الكليات غير المعتمدة، في حين جاءت محققة بدرجة متوسطة لدى فئة طلاب الكليات المعتمدة، وقد يرجع ذلك إلى ضرورة وجود روح التشاور والتعاون بين أعضاء هيئة التدريس وطلابهم، وكان من المتوقع أن يكون اهتمام الكليات المعتمدة أكثر؛ نظرا لتطبيق مبادئ الاعتماد، ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه دراسة (عبد الرحمن محمد، ٢٠١٩) (٣٩، ١٠٥) من ضرورة وجود علاقات تقوم على الود والاحترام بين أعضاء هيئة التدريس وبين الطلاب.
- وجاءت العبارة رقم (٥): "يتسم التواصل بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة بالفاعلية" في المرتبة الثانية بالنسبة للعينة كلها، وكذلك بالنسبة للكليات المعتمدة، وبدرجة تحقق متوسطة، وقد يرجع ذلك إلى أن أعضاء هيئة التدريس نظرا لتعاملهم مع عدد كبير من الطلاب فإنهم يشعرون بالتعب والإجهاد مما ينعكس على تعاملهم معهم، في حين جاءت محققة بدرجة عالية عند الكليات غير المعتمدة، وبدون فارق دال إحصائيا بينهما.
- وفي المرتبتين الثالثة والرابعة على التوالي من وجهة نظر أفراد العينة كلهم، جاءت العبارتان (٢، ٦)، وبدون فارق دال إحصائيا بين فئتي العينة.
- وفي المرتبة الخامسة من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم، جاءت العبارتان (١، ٩) ويفارق دال إحصائيا بين فئتي العينة عند مستوى (٠.٠١) لصالح فئة طلاب الكليات غير المعتمدة في العبارة (١) وبدرجة تحقق كبيرة فيها، ومتوسطة في الكليات المعتمدة، وبدون فارق دال إحصائيا بينهما في العبارة (٩).

- وفي المرتبة السابعة من وجهة نظر أفراد العينة كلهم، جاءت العبارة (٣) وبفارق دال إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) بين فئتي العينة لصالح فئة طلاب الكليات غير المعتمدة، وبدرجة تحقق متوسطة.
- وفي المرتبة الخامسة عشر من وجهة نظر أفراد العينة كلهم، جاءت العبارتان (٨، ١٨) وبدون فارق دال إحصائياً بين فئتي العينة، وبدرجة تحقق ضعيفة.
- وجاءت العبارة (١١) في المرتبة السابعة عشرة من وجهة نظر أفراد العينة كلها وكذلك فئة طلاب الكليات المعتمدة، وبدرجة تحقق ضعيفة في كل منهما، بينما جاءت متحققة بدرجة متوسطة لدى فئة طلاب الكليات غير المعتمدة، وبدون فارق دال إحصائياً بينهما.
- وفي المرتبة الثامنة عشرة، جاءت العبارة (١٩) وبدرجة تحقق ضعيفة من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم وكذلك فئة طلاب الكليات المعتمدة، بينما جاءت متحققة بدرجة متوسطة لدى فئة طلاب الكليات غير المعتمدة، وبدون فارق دال إحصائياً بينهما. وقد يرجع ذلك إلى أن الإدارة لا تقوم بتدعيم الخريجين مهنيا وربطهم بسوق العمل، وهذه النتيجة عكس ما استهدفه الاعتماد من إتاحة وسائل التدريب في المؤسسات التعليمية على النحو الأمثل وتنمية الموارد البشرية، وزيادة فاعليتها لخدمة المجتمع وتطويره.
- وجاءت العبارة (١٢) في المرتبة التاسعة عشرة والأخيرة من وجهة نظر أفراد العينة كلهم وبدرجة تحقق ضعيفة فيها وكذلك لدى فئة طلاب الكليات المعتمدة، بينما جاءت متحققة بدرجة متوسطة لدى فئة طلاب الكليات غير المعتمدة، وبدون فارق دال إحصائياً بينهما. وقد يرجع ذلك إلى أن الإرشاد الأكاديمي غير مفعّل في كثير من الكليات، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (نسرين صالح، ٢٠١٦) (٥٦، ٨٨) من انخفاض خدمة الإرشاد الأكاديمي وأنها في حاجة إلى تفعيل. كما تتفق هذه النتيجة أيضاً مع ما توصلت إليه دراسة (عبد الرحمن محمد، ٢٠١٩) (٣٩، ١٠٦) من عدم اهتمام الكلية بالإرشاد الأكاديمي.

#### و- وجهة نظر الطلاب حول جودة أداء الخدمة التعليمية بالكليات الجامعية المعتمدة وغير المعتمدة في بعد الأمان:

يوضح الجدول (١٦) وجهة نظر الطلاب حول جودة أداء الخدمة التعليمية بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة في بعد الأمان.

جدول (١٦)

وجهة نظر الطلاب بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط حول جودة أداء الخدمة التعليمية في بعد الأمان

م	العبارات	طلاب الكليات المعتمدة		طلاب الكليات غير المعتمدة		العينة الكلية ن=٣٤٥		قيمة ز
		ق	ت	ق	ت	ق	ت	
1	يعزز سلوك أعضاء هيئة التدريس شعور الطلاب بالأمان والثقة.	0.62	9	0.74	1	0.68	3	-2.52
2	يلم أعضاء هيئة التدريس بالمعلومات الكافية عن مقرراتهم.	0.69	1	0.73	2	0.71	1	-0.76
3	يتعامل أعضاء هيئة التدريس بسرية مع المعلومات الخاصة بالطلاب.	0.67	3	0.72	3	0.69	2	-0.97
4	يعبر الطلاب عن آرائهم بحرية دون خوف.	0.61	10	0.66	8	0.64	10	-1.00
5	يتسم أسلوب أعضاء هيئة التدريس في تعاملهم مع الطلاب بالوسطية والاعتدال.	0.65	5	0.68	7	0.67	6	-0.65
6	يتم تقييم أعمال وأنشطة الطلاب بعدالة وموضوعية.	0.64	6	0.69	6	0.66	7	-0.91
7	تلتزم الكلية بالقواعد المنظمة للعمل.	0.64	6	0.72	3	0.68	3	-1.49
8	يتوافر الإحساس بالأمان عند التعامل مع أعضاء هيئة التدريس والعاملين بالكلية.	0.64	6	0.72	3	0.68	3	-1.53
9	تتوافر بالكلية أجهزة ووسائل الأمن والسلامة العامة.	0.68	2	0.64	10	0.66	7	0.85
10	يتم تدريب العاملين بالكلية على استخدام سبل الأمن والسلامة بالكلية.	0.66	4	0.66	8	0.66	7	0.00
	إجمالي	0.65		0.70		0.67		-0.89

\* دالة عند (٠.٠٥)

يتضح من الجدول (١٦) ما يأتي:-

- تحقق بعد الأمان بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم، وكذلك فئتيها، وتراوح هذا التحقق بين (٠.٧١) كحد أقصى للعبارة رقم (٢) وبين (٠.٦٤) كحد أدنى للعبارة رقم (٤)، وبدون فارق دال إحصائياً بين فئتي العينة إلا في العبارة رقم (١) فقد كان الفرق بينهما عند مستوى (٠.٠٥) لصالح فئة طلاب الكليات غير المعتمدة. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (Unuvar, & Kaya, 2016) (٨٧) من إدراك العملاء لجودة الخدمة لفنادق الضيافة التي أقاموا فيها كان عند مستوى عال جداً؛ حيث حاز بعداً الأمان والمحسوسية، كأبعاد لجودة خدمة السيرف بيرف، المستوى الأعلى من رضاهم.

- حصلت العبارة (٢): "يلم أعضاء هيئة التدريس بالمعلومات الكافية عن مقرراتهم" على المرتبة الأولى بالنسبة للعينة كالمعتمد وكذلك فئة طلاب الكليات المعتمدة، وفي المرتبة الثانية لدى فئة طلاب الكليات غير المعتمدة، وبدرجة تحقق متوسطة. وقد يرجع ذلك إلى اهتمام أعضاء هيئة التدريس في الكليات المعتمدة وغير المعتمدة بالتنمية المهنية والتدريب.

- أتت العبارة (٣): "يتعامل أعضاء هيئة التدريس بسرية مع المعلومات الخاصة بالطلاب" على المرتبة الثانية بالنسبة للعيينة كلها واحتلت المرتبة الثالثة بالنسبة للكليات المعتمدة وكذلك الكليات غير المعتمدة، وبدون فارق دال إحصائيا بينهما، وقد يرجع ذلك إلى اهتمام أعضاء هيئة التدريس وإدارة الكلية، سواء كانت معتمدة أم غير معتمدة، بسرية المعلومات. كما قد يعزى ذلك إلى أن التزام هذه الكليات بالقوانين واللوائح التي تحكم عملها وتحفظ سرية بيانات الطلاب. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (نسرين صالح، ٢٠١٦) (٥٦، ٨٧) من أن التعامل مع المعلومات الخاصة بالطلبة بسرية جاء بدرجة تحقق متوسطة. كما تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (أسامة زين العابدين، أشرف محمد، ٢٠١٦) (٦، ١٤١) من أن جودة أداء هذه الخدمة كان محققا بدرجة متوسطة من حيث اهتمام إدارة المدرسة والإخصائيين الاجتماعيين في المدارس سواء كانت معتمدة أم غير معتمدة بسرية المعلومات، نظرا لعادات وتقاليد المجتمع.
- وفي المرتبة الثالثة جاءت العبارات (١، ٧، ٨) من وجهة نظر أفراد العينة كلهم، وبدرجة تحقق متوسطة لديها ولدى فئة طلاب الكليات المعتمدة أيضا، بينما جاءت العبارة (١) بدرجة تحقق كبيرة لدى فئة طلاب الكليات غير المعتمدة ويفارق دال إحصائيا عند مستوى (٠.٠٥) لصالح الكليات غير المعتمدة، وبدون فارق دال إحصائيا بين فئتي العينة في العبارتين (٧، ٨).
- وفي المرتبة السابعة جاءت العبارات (٦، ٩، ١٠) من وجهة نظر أفراد العينة كلهم، وبدرجة تحقق متوسطة لديها ولدى فئتي العينة أيضا، وبدون فارق دال إحصائيا بينهما.
- وفي المرتبة العاشرة والأخيرة، جاءت العبارة (٤): "يعبر الطلاب عن آرائهم بحرية دون خوف" وبدرجة تحقق متوسطة، وبدون فارق دال إحصائيا بين فئتي العينة، وهذا يدل على حسن التعامل مع الطلبة وأشعارهم بالأمان.

## المحور الرابع

### تصور مقترح لتجويد أداء الخدمة التعليمية المقدمة لكليات جامعة أسيوط

للإجابة عن التساؤل الخامس للدراسة والذي ينص على: "ما التصور المقترح لتجويد أداء الخدمة التعليمية المقدمة للكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة أسيوط في ضوء نتائج الدراسة؟"، وفي ضوء ما كشفت عنه الدراسة النظرية من نتائج تمثلت في:

١- يعرف مقياس جودة أداء الخدمة (SERVPERF) في هذه الدراسة بأنه "مقياس لمعرفة جودة أداء الخدمة التعليمية المقدمة لطلبة الكليات الجامعية المعتمدة والكليات غير المعتمدة في المجالات الخمسة (الجوانب المادية، والاعتمادية (المصدقية)، والاستجابة، والرعاية والاهتمام، والأمان).

٢- تعرف الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد الكليات الجامعية المعتمدة بأنها "الكليات التي تمكنت من إثبات أن لديها القدرة المؤسسية، وتحقيق الفاعلية التعليمية وفقا للمعايير القياسية والمعلنة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد".

٣- تعرف الكليات الجامعية غير المعتمدة بأنها "الكليات التي لم تتقدم للاعتماد ولم يتم اعتمادها من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد".

٤- توصلت الدراسة النظرية إلى مفهوم الاعتماد، وأهميته، وفوائد نظام الجودة والاعتماد، فضلا عن خصائص ومبادئ ومعايير اعتماد كليات التعليم الجامعي.

٥- أظهر الإطار النظري أن الاعتماد أصبح مدخلا أساسيا لتحقيق الجودة في المؤسسات التعليمية بصفة عامة ومؤسسات التعليم العالي بصفة خاصة.

٦- أظهرت الدراسة أهمية استخدام مقياس جودة أداء الخدمة (SERVPERF) في التوصل إلى نقاط الضعف والقوة في مؤسسات التعليم العالي.

وكذلك ما أسفرت عنه الدراسة الميدانية من نتائج منها:-

- تحققت أبعاد المقياس بدرجة كبيرة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس جميعهم وكذلك فئة أعضاء الكليات المعتمدة، وبدرجة متوسطة لدى فئة أعضاء الكليات غير المعتمدة، وبفارق دال إحصائيا بينهما عند مستوى (٠.٠٠١) لصالح فئة أعضاء الكليات المعتمدة.

- جاء بعد الاعتمادية (المصادقية) في المرتبة الأولى من وجهة نظر أفراد العينة جميعهم، وكذلك فئة أعضاء الكليات المعتمدة، وبدرجة متوسطة لدى فئة أعضاء الكليات غير المعتمدة، وبفارق دال إحصائيا بينهما عند مستوى (٠.٠٥) لصالح فئة أعضاء الكليات المعتمدة.

- جاء بعد الجوانب المادية في المرتبة الأخيرة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس جميعهم، وبدرجة تحقق متوسطة لدى أعضاء هيئة التدريس كلهم، وبدرجة كبيرة لدى فئة أعضاء الكليات المعتمدة، بينما لم يتحقق لدى فئة أعضاء الكليات غير المعتمدة، وبفارق دال إحصائيا بينهما عند مستوى (٠.٠٠١) لصالح فئة أعضاء الكليات المعتمدة.

- كان لمبادئ الاعتماد أثر إيجابي واضح على جودة أداء الخدمة التعليمية في الكليات المعتمدة من وجهة نظر الأعضاء، بينما لم يكن لها أثر إيجابي واضح على جودة أداء الخدمة التعليمية بالنسبة للطلاب في الكليات المعتمدة.

- تحققت أبعاد المقياس بدرجة متوسطة من وجهة نظر الطلاب جميعهم وكذلك فئتي الكليات المعتمدة وغير المعتمدة بدون فارق دال إحصائيا بينهما.

- جاء بعد الأمان في المرتبة الأولى من وجهة نظر الطلاب جميعهم، وبدرجة تحقق متوسطة.

- جاء بعد الجوانب المادية في المرتبة الأخيرة من وجهة نظر الطلاب كلهم، وبدرجة تحقق متوسطة لدى أفراد العينة جميعهم وكذلك فئة طلاب الكليات المعتمدة، بينما لم يتحقق لدى فئة طلاب الكليات غير المعتمدة وبدون فارق دال إحصائيا بينهما.

ولذلك وبسبب العديد من السلبيات والمعوقات التي تعتري جودة الخدمات التعليمية، فإنه يلزم وضع تصور مقترح يسعى لتجويد أداء الخدمة التعليمية المقدمة لكليات جامعة أسيوط، وهذا التصور له فلسفة ومرتكزات يؤسس عليها، وأهداف يسعى إلى تحقيقها، وإجراءات تحقق هذه الأهداف، وكذلك ضمانات يجب أخذها في الاعتبار لنجاح هذا التصور، ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي:

#### أ- فلسفة التصور المقترح:

تتبع فلسفة التصور المقترح من كون التقييم أساس التطوير، وأن التحسين المستمر هو قلب العملية التعليمية، وأن محاولة الارتقاء بجودة الخدمات الطلابية لن يتم إلا من خلال رصد آراء المستفيدين بشكل دوري، ومن هنا يتم التركيز على تحقيق التحسين والتطوير لنقاط الضعف الموجودة بالفعل.

وانطلاقاً من سعي المؤسسات التعليمية، لاسيما مؤسسات التعليم العالي، للارتقاء بمستوى الخدمات الطلابية حتى تصل إلى درجة التميز، وكذلك الوضع التنافسي الذي تعيشه الجامعة، وما يتسم به هذا العصر بأنه عصر الجودة وزيادة الاهتمام بقيمة التميز، ونظراً لما عليه مستوى الخدمات الطلابية بأنها دون مستوى رضا الطلاب، لذلك لا بد من التركيز على تحسين هذه الخدمات، فقد سعى الباحثان إلى وضع هذا التصور المقترح للنهوض بمستوى جودة الخدمات الطلابية بجامعة أسيوط.

#### ب- أسس ومرتكزات التصور المقترح:

ترتكز فلسفة التصور المقترح على عدة أسس، من أهمها:-

- كثرة المتغيرات والتحديات التي تواجه مؤسسات التعليم الجامعي وتؤثر على وظائفها وعلى جودة ما تقدمه من خدمات وما يتطلبه ذلك من وعي بسبل مواجهتها والاستفادة منها بشكل صحيح.
- إعادة النظر في التشريعات واللوائح الجامعية وصياغتها بالطريقة التي تسمح بدعم الطلاب وتحسين الخدمات المقدمة لهم.
- ضرورة التركيز على تطبيق معايير جودة الخدمات الطلابية.
- العمل على تحقيق الاتساق بين الخدمات المقدمة للطلاب بالفعل وبين حاجات الطلاب وتطلعاتهم.
- السعي إلى تطوير الخدمات الطلابية.
- ربط الخدمات المقدمة بالإمكانات المتاحة والسعي إلى تعزيز هذه الإمكانيات.
- ضرورة توافر قيادة إدارية قادرة على القيادة والابتكار ومواكبة التغيير والتوافق مع كل ما هو جديد.

- ضرورة تثقيف العاملين وتنمية الثقافة التنظيمية بحيث تكون مشجعة للطلاب وتعمل على تقديم الخدمات بجودة واتقان.
- توفير الإمكانيات والموارد والمعلومات والأدوات الحديثة للارتقاء بالخدمات الطلابية.
- تقديم وسائل الحفز المادي والمعنوي لتشجيع العاملين على المشاركة في إيجاد الحلول والطرق الأفضل لتقديم الخدمات.
- ضرورة افتتاح أعضاء هيئة التدريس بكليات الجامعة وكذلك العاملين بأهمية جودة الخدمات الطلابية.
- ضرورة عقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والعاملين لرفع كفاءتهم واكسابهم مختلف المهارات ليؤدوا أعمالهم بشكل أفضل.
- الحرص على أن تكون التجهيزات داخل كل كلية متناسبة مع أعداد الطلاب في الوقت الذي تكون فيه مواكبة للتطورات الحديثة في المجال المختص.

### ج- أهداف التصور المقترح:

من خلال ما سبق عرضه من فلسفة التصور المقترح ومرتكزاته، يمكن تحديد أهداف هذا التصور على النحو التالي:

- الارتقاء بجودة الخدمات الطلابية بكليات جامعة أسيوط.
- الاستفادة من تقييم الطلاب الدوري عن جودة الخدمات المقدمة إليهم لتحسينها.
- التوظيف الأمثل لتقنية المعلومات والاستفادة منها في تجويد الخدمات الطلابية.
- تطوير البيئة الجامعية لدعم جودة الخدمة الطلابية والارتقاء بنوعية الخدمات.
- وضع آليات للتغلب على العقبات التي تقف أمام تقديم خدمة جيدة للطلاب.
- لفت أنظار المسؤولين بالجامعة إلى ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات الطلابية لتعزيز العلاقة الإيجابية للطلاب في الجامعة وزيادة ولائهم لها.
- ضرورة تدريب العاملين على تقديم الخدمات بشكل متميز.
- وضع مجموعة من الآليات والإجراءات تسهم في تجويد الخدمات الطلابية.
- توفير المناخ الداعم لضمان جودة الخدمات الطلابية والمتابعة المستمرة لعمليات التطوير.
- الكشف عن العوامل المؤثرة في تحقيق ضمان جودة الخدمات الطلابية.

### د- إجراءات التصور المقترح:

يقصد بالإجراءات الخطط والآليات والممارسات والوسائل التي يتطلبها تنفيذ التصور الذي يمكن من خلالها تجويد أداء الخدمة التعليمية المقدمة لكليات جامعة أسيوط طبقاً لمقياس SERVPERF، وذلك على النحو التالي:

## (١) بالنسبة لبعء الجوانب المادية:

يمكن وضع مجموعة من الإجراءات المقترحة لتحقيق الجودة في هذا البعد كما يلي:

- أن تعمل الكليات المعتمدة وغير المعتمدة على توفير أجهزة ومعدات وأدوات حديثة بما يتناسب مع أعداد الطلاب، وكذلك تطوير المكتبات كما وكيفا؛ لما لذلك من دور كبير في نظر الطلاب عند تقديم الخدمة التعليمية لهم.
- أن تتسم مباني الكلية بالحداثة وذلك من خلال الصيانة المستمرة للمباني.
- أن توفر الكليات لطلابها قاعات دراسية مناسبة من حيث المساحة والإضاءة والتهوية وبما يتناسب مع طبيعة الخدمة.
- أن توفر كل كلية مكتبة إلكترونية بها، إضافة إلى خدمة الإنترنت المجانية للطلاب داخلها، ويمكن ذلك من خلال الاتفاق مع الشركات التي تقدم خدمة الانترنت بتزويد كليات الجامعة بهذه الخدمة مقابل رسوم رمزية تدفعها الكليات.
- أن تخصص كل كلية أماكن محددة لممارسة الطلاب مختلف الأنشطة الطلابية والعمل على تلبية احتياجاتهم الترفيهية من ناحية وبما يحقق الهدوء في محيط الكلية من ناحية أخرى.
- أن تتوع كل كلية من أنشطتها- ثقافية ورياضية واجتماعية وترفيهية- بما يتناسب مع عدد الطلاب وميولهم ويساعد في نمو شخصياتهم على نحو متوازن.
- أن توفر كل كلية أماكن لائقة لاستراحة الطلاب داخلها.
- أن يتم تفعيل الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة.
- أن يتم توفير وحدة خاصة بالبريد بكل كلية.

## (٢) بالنسبة لبعء الاعتمادية (المصادقية):

ومن الإجراءات المقترحة لتحقيق الجودة في هذا البعد ما يلي:

- أن تستكمل كليات الجامعة احتياجاتها من الكوادر الإدارية المتخصصة وأعضاء هيئة التدريس والعاملين من ذوى الخبرة والكفاءة حتى يتمكن الجميع من تأدية الخدمات الطلابية بصورة مرضية، وأن تعمل على تنميتهم مهنيا من خلال الندوات والدورات التدريبية والمشاركة في المؤتمرات المختلفة وتبادل الخبرات مع الدول الأخرى.
- أن تفي إدارة كليات الجامعة بما تعد به الطلاب، وتلتزم بتقديم الخدمات في مواعدها المحدد.
- أن تتعرف كليات الجامعة على احتياجات الطلاب وتسعى للاستجابة لحاجاتهم وتوقعاتهم.



- أن تقدم إدارة كليات الجامعة برنامجا شاملا لتهيئة وتوجيه الطلاب الجدد، وأن تحرص على تزويدهم بالإرشادات والتوجيهات اللازمة.
- أن تشجع كليات الجامعة طلابها على الإبداع، وذلك من خلال توفير الحوافز المعنوية والمادية، وتوفير المناخ الذي يساعدهم على الإبداع من خلال التدريس الجيد والأنشطة المختلفة والخبرات المتنوعة المقدمة لهم.
- أن تهتم إدارة كليات الجامعة بالاستماع لآراء الطلاب وحل مشكلاتهم وذلك من خلال عقد اللقاءات والندوات الدورية معهم.

### ٣) بالنسبة لبعء الاستجابة:

ومن الإجراءات المقترحة لتحقيق الجودة في هذا البعد ما يلي:

- أن تتسم إجراءات القبول والتسجيل داخل كليات الجامعة بالتييسير والمرونة.
- أن يحرص العاملون بكليات الجامعة على التواجد في أماكن عملهم باستمرار وأن يحاسب المقصرون في ذلك، من خلال تطبيق نظام محاسبية معين.
- أن يوجد استعداد تام لدى العاملين بكل كلية لتقديم المساعدة للطلاب.
- أن تعلم الكلية الطلاب بكل ما يستجد في حينه من خلال وسائل التواصل الإلكتروني الحديثة.
- أن تتوافر بالكلية الكفاءة في التعامل مع المتغيرات الطارئة والأزمات.
- أن تحرص الكلية على تقييم ذاتها لتحسين مستوى الخدمة وذلك من خلال كتابة تقارير دورية عن الخدمات التي تقدمها.
- أن تحرص الكلية على أن تواكب خططها الدراسية وبرامجها المتغيرات المجتمعية والمستجدات العصرية.

### ٤) بالنسبة لبعء الرعاية والاهتمام:

ومن الإجراءات المقترحة لتحقيق الجودة في هذا البعد ما يلي:

- أن تحرص إدارة كليات الجامعة على دعم الأنشطة والإجراءات التي ترسخ ثقافة ريادة الأعمال لدى الطلاب، والعمل على نشرها بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب والعاملين بها.
- وضع نظام تحفيزي لتشجيع الطلاب ذوي الأفكار الريادية والإبداعية وتخصيص جوائز مالية لهم، وتوفير المناخ والبيئة الملائمة لرعايتهم.
- دمج مفردات تعليم ريادة الأعمال في المقررات الدراسية أو تدريسها في مقرر معين.

- العمل على إنشاء أو تفعيل دور وحدة التوجيه والإرشاد بكل كلية لتوفير الإرشاد النفسي والاجتماعي والأكاديمي للطلاب؛ لتوجيههم وحل مشكلاتهم ومساعدتهم في اختيارهم وتعريفهم بأنظمة ولوائح الجامعة والكلية.
- أن تحرص الكلية على مراعاة رغبات الطلاب في تنظيم مواعيد الامتحانات، وأن تكون مصلحة الطلاب إحدى أولوياتها.
- أن تحرص إدارة الكلية على تحقيق العدالة بين الطلاب من خلال اتباع القوانين واللوائح دون تمييز بهم.
- أن تقوم كل كلية من كليات الجامعة بقياس رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم من خلال استبانات تطبق عليهم ثم تحليل نتائجها لاتخاذ الإجراءات المناسبة.

#### ٥) بالنسبة لبعد الأمان:

يمكن وضع مجموعة من الإجراءات المقترحة لتحقيق الجودة في هذا البعد كما يلي:

- أن تحرص كل كلية على تدريب العاملين بها على استخدام وسائل الأمن والسلامة بالكلية من خلال عمل ندوات توعوية وكتيبات إرشادية.
- أن تحرص كل كلية على توفير بيئة الأمان الكافية من حيث توفير الإسعافات الأولية وإنشاء أو تفعيل وحدة إدارة الأزمات بها، ومكافحة الحرائق، وإدارة النفايات..... وغيرها.
- أن تحرص إدارة الكلية على توفير الثقة التنظيمية لدى الطلاب، وأن تدعم الثقة بين الطلاب وأساتذتهم بحيث يشعرون بالأمان عند التعامل معهم ومع العاملين بالكلية.
- أن يتم تقييم أعمال الطلاب بعدالة وموضوعية مع الحرص على تطبيق مبدأ الشفافية في التعامل معهم، وذلك من خلال توفير معايير لتصحيح أعمالهم مع إعلامهم بها.
- أن يحافظ أعضاء هيئة التدريس والعاملون على سرية بيانات الطلاب وخصوصياتهم.
- أن يمنح الطلاب قدرا كافيا من الحرية الأكاديمية، بحيث يعبرون عن آرائهم بحرية ودون خوف.

#### هـ- عقبات التصور المقترح:

- يمكن أن يتأثر تحقيق التصور المقترح ببعض المشكلات التي قد تعرقل تنفيذه على نحو فعال، ومنها:
- تزايد أعداد الطلاب في الكليات الجامعية، وقلة مراعاة الإدارة الجامعية لرغباتهم واحتياجاتهم.
- ضعف إعداد الطلاب لريادة الأعمال وما يتطلبه سوق العمل من مهارات وامكانات لديهم.

- محدودية مصادر تمويل برامج الكليات الدراسية وأنشطتها المختلفة.
  - قلة مراعاة المشكلات التي يعاني منها الطلاب.
  - الجمود في تطبيق بعض القرارات واللوائح والمحاباة والتحيز في تطبيقها.
  - استخدام الطرق والتقنيات التقليدية في تقديم الخدمات.
- و- ضمانات تنفيذ التصور المقترح:**
- يمكن أن تتمثل ضمانات التصور المقترح فيما يأتي:
- تهيئة البنية التحتية بالكليات الجامعية كما وكيفا بما يتلاءم مع تقديم خدمة ذات جودة عالية للطلاب.
  - تبني إدارة الكلية جودة الخدمة التعليمية كاستراتيجية للتميز بمختلف أبعادها.
  - التركيز في رؤية ورسالة الكليات الجامعية على تقديم خدمات طلابية بصورة تحقق المنافسة المحلية والعالمية.
  - حرص القيادة القائمة بالكليات الجامعية على المشاركة في تقديم الخدمات الطلابية.
  - دعم الكليات الجامعية بالموارد والتسهيلات لدعم جودة الخدمة المقدمة للطلاب.
  - اقتناع أعضاء هيئة التدريس والعاملين بأهمية جودة الخدمات المقدمة للطلاب.
  - تفعيل دور مكاتب تسويق الخدمات التعليمية بالجامعة.
  - مراعاة آراء الطلاب ومشاركتهم في صنع القرارات التي تخصهم.
  - عمل دراسات وبحوث بغرض تحديد رغبات الطلاب.
  - تفعيل وحدة الجودة بكل كلية في التخطيط والتأكيد على جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب.
  - تنمية قدرات ومهارات أعضاء هيئة التدريس من خلال دعم وتطوير إمكانات مراكز التطوير والتدريب بالجامعة لتمكينها من قيامها بهذا الدور.
  - توفير المتطلبات الأساسية والفنية للخدمات التعليمية لاستيعاب الحاجات المتعددة والمتجددة.
  - تشجيع مقترحات الطلاب والإجابة عن استفساراتهم.

## قائمة مراجع وهوامش البحث:

## أولاً- المراجع العربية:

- (١) أبو بكر محمود الهوش. إدارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي والخدمي. القاهرة. دار السحاب للنشر والتوزيع، ٢٠١٣.
- (٢) أحمد إبراهيم أحمد. تطبيق الجودة والاعتماد في المدارس. القاهرة. دار الفكر العربي، ٢٠٠٧.
- (٣) أحمد حسين عبد المعطي. الاعتماد التربوي والمهني للمؤسسات التعليمية: قراءة معاصرة في ضوء تجارب وخبرات بعض الدول الرائدة. القاهرة. دار السحاب للنشر والتوزيع، ٢٠٠٩.
- (٤) أحمد حسين عبد المعطي؛ راندا رفعت محمد. "دور الكليات المعتمدة بالجامعات المصرية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة". مجلة كلية التربية. مج ٣٤. ع ٧. جامعة أسيوط. كلية التربية، ٢٠١٨. ص ١-٤٤.
- (٥) أحمد محمد محمد عبد العزيز. "استراتيجية مقترحة لتحقيق التميز في جودة الخدمات المقدمة لطلاب كليات التربية بالجامعات المصرية باستخدام نموذج SERVQUAL". مجلة كلية التربية. ع ٣٧. ج ١. جامعة عين شمس، ٢٠١٣. ص ٥٢٤-٦٣٥.
- (٦) أسامة زين العابدين عثمان؛ أشرف محمد طه رشوان. " جودة أداء الخدمة التعليمية بمدارس التعليم الثانوي العام المعتمدة وغير المعتمدة باستخدام مقياس (ServPerf)". مجلة كلية التربية. مج ١. ع ١. جامعة كفر الشيخ، ٢٠١٦. ص ٢٨٣-٣٨٨.
- (٧) أشرف السعيد محمد. الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجامعي. الإسكندرية. دار الجامعة الجديدة للنشر، ٢٠٠٧.
- (٨) أشرف عكاشة مصطفى محمد. مستقبل التعليم في ظل مستجدات المجتمع السياسية والاقتصادية والاجتماعية. الإسكندرية. دار التعليم الجامعي، ٢٠١٨.
- (٩) أشرف عكاشة مصطفى محمد. معوقات الاعتماد التربوي. الإسكندرية. دار التعليم الجامعي، ٢٠١٨.
- (١٠) السيد عبد العزيز البهواشي. معجم مصطلحات الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي. القاهرة. عالم الكتب، ٢٠٠٧.

- (١١) إلهام نايلي. "جودة الخدمة المصرفية وأثرها على رضا الزبائن: دراسة حالة البنوك التجارية بولاية قسنطينة". مجلة رؤى اقتصادية. ع ٨. جامعة الوادي. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. الجزائر، ٢٠١٥. ص ص ١٣٥-١٦٠.
- (١٢) جاسم محسن المحاري. جودة التعليم الجامعي: مفاهيم نظرية وتطبيقات عملية. القاهرة. مكتبة الأنجلو المصرية، ٢٠١٥.
- (١٣) جمال على خليل الدهشان. "الاعتماد الأكاديمي الخبرة الأجنبية والتجربة المحلية"، المؤتمر العلمي السنوي الثاني: معايير ضمان الجودة والاعتماد في التعليم النوعي بمصر والوطن العربي (١١-١٢ أبريل). مج ١. جامعة المنصورة. كلية التربية النوعية، ٢٠٠٧. ص ص ١٢٠-١٥٤.
- (١٤) جمال محمد أبو الوفا؛ سلامة عبد العظيم حسين؛ سحر حسني أحمد. معوقات إصلاح التعليم الجامعي. مجلة كلية التربية. مج ٢٥. ع ٩٩. جامعة بنها، ٢٠١٤. ص ص ١٤٧-١٦٢.
- (١٥) ج. م. ع. الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد. الدليل الإرشادي لتوفير المتطلبات اللازمة لضمان جودة التعليم والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي. الإصدار الأول، ٢٠٠٨.
- (١٦) ج. م. ع. الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد. دليل الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي. الإصدار الثاني، أغسطس ٢٠٠٩.
- (١٧) جون ملتون سميث. الدليل إلى الإحصاء في التربية وعلم النفس. ط ٢. (ت) إبراهيم بسيوني عميرة. القاهرة. دار المعارف، ١٩٧٨.
- (١٨) حسام حمدي عبد الحميد السيد. "قياس الفجوة بين الإدراكات و التوقعات في جودة الخدمة التعليمية بالجامعات المصرية باستخدام مقياس Servqual مقارنة ببعض الجامعات العربية والأجنبية: دراسة تطبيقية على جامعة حلوان". مجلة البحوث النفسية والتربوية. مج ٢٩. ع ٣. جامعة المنوفية. كلية التربية، ٢٠١٤. ص ص ١٢٥-٢١٨.
- (١٩) حسن عبد العزيز عبد الرحمن. "ضمان الجودة والاعتماد في الجامعات". مجلة جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية. السنة الرابعة عشر. ع ٢٣. السودان، ٢٠١١. ص ص ٣٤٣-٣٨٦.
- (٢٠) حكومة أبو ظبي. دليل تعريف الخدمات وتوثيق إجراءاتها. الإصدار الثاني. الأمانة العامة للمجلس التنفيذي، ٢٠١٦.

- (٢١) خالد بن شعيل الثبتي. "قياس جودة الخدمة بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة الطائف في ضوء مقياس **SERFPERF** من وجهة نظر العاملين". عالم التربية. ع ٦٠، ٣، 2017. ص ص ٨٤-١٣٣.
- (٢٢) خالد محمد طلال. "جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة- دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة". المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي. مملكة البحرين. الجامعة الخليجية. في الفترة من ٤-٥ أبريل ٢٠١٢، ٢٠١٢. ص ص ٩١٧-٩٢٩.
- (٢٣) خولة بنت محمد بن سعد الشويعر. "قياس جودة خدمات المكتبات العامة: دراسة حالة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض". مجلة دراسات المعلومات. ع ٥، مايو ٢٠٠٩. ص ص ٧-٢٨.
- (٢٤) داود عبد الملك الحدابي؛ محمد عكاشه. "جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية: نتائج أولية". مجلة اتحاد الجامعات العربية. ع ٤٤. الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، ٢٠٠٧. ص ص ١٦٧-١٩٦.
- (٢٥) داود عبد الملك الحدابي؛ هدى عبدالله قشوة. "جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية". المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي. مج ٢، ٢٠٠٩. ص ص ٩٢-١٠٨.
- (٢٦) رافدة عمر الحريري. القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي. عمان. دار الثقافة، ٢٠١٠.
- (٢٧) رفيقة حروش. إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية: محاولة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الثانوي باستخدام التحليل النظامي- الجزائر نموذجاً. القاهرة. دار الكتاب الحديث، ٢٠١٦.
- (٢٨) رياض يحيى الغيلي. "مدى إدراك طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية لمستوى جودة الخدمات الجامعية طبقاً لمقياس جودة الخدمة **SERVQUAL**". المجلة العربية للإدارة. مج ٣٨، ع ٣٤، ٢٠١٨. ص ص ١٣٩-١٥٦.
- (٢٩) زكي خليل ساعد. تسويق الخدمات وتطبيقاته. عمان. دار المناهج للنشر والتوزيع، ٢٠٠٣.
- (٣٠) زياد بركات. الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها". المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد. ع ٤. جامعة القدس المفتوحة، ٢٠١٠. ص ص ٤٤-١١.

- (٣١) سامية عمر البلطان وآخرون. "الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي على ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة وامكانية الإفادة منها في المملكة العربية السعودية". مجلة البحث العلمي في التربية. ع ١١. ج ١. مصر، ٢٠١٠. ص ص ١٧٥-١٩٧.
- (٣٢) سلمى بنت ناجي البلوي. "معوقات تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي في جامعة تبوك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس". مجلة كلية التربية. ع ١٦٦. ج ١. جامعة الأزهر. كلية التربية، ديسمبر ٢٠١٥. ص ص ٦٦٨ - ٧٥٩.
- (٣٣) سليمان الحوري وآخرون. "قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في كلية إدارة المال والأعمال: دراسة ميدانية على جامعات إقليم الشمال". مجلة المنارة للبحوث والدراسات. مج ١٨. ع ١، فبراير ٢٠١٢. ص ص ٢٤١ - ٢٧٨.
- (٣٤) شيرين حامد محمد أبو وردة. "نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية: بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر"، المجلة المصرية للدراسات التجارية. مج ٣١. ع ١٤. جامعة المنصورة. كلية التجارة، يناير ٢٠٠٧. ص ص ١ - ٥١.
- (٣٥) شئون طلاب كلية التربية. بيان بعدد طلاب الفرقة الرابعة للعام الجامعي ٢٠١٨-٢٠١٩. جامعة أسيوط. كلية التربية، ٢٠١٩.
- (٣٦) شئون طلاب كلية التربية النوعية. بيان بعدد طلاب الفرقة الرابعة للعام الجامعي ٢٠١٨-٢٠١٩. جامعة أسيوط. كلية التربية النوعية، ٢٠١٩.
- (٣٧) شئون طلاب كلية الخدمة الاجتماعية. بيان بعدد طلاب الفرقة الرابعة للعام الجامعي ٢٠١٨-٢٠١٩. جامعة أسيوط. كلية الخدمة الاجتماعية، ٢٠١٩.
- (٣٨) شئون طلاب كلية العلوم. بيان بعدد طلاب الفرقة الرابعة للعام الجامعي ٢٠١٨-٢٠١٩. جامعة أسيوط. كلية العلوم، ٢٠١٩.
- (٣٩) عبد الرحمن محمد إدريس. "مستوى جودة الخدمات التعليمية بجامعة أم درمان الإسلامية من وجهة نظر الطلاب بكلية العلوم الإدارية في الفترة ٢٠١٦-٢٠١٨". مجلة الثقافة والتنمية. ع ١٣٧، ٢٠١٩. ص ص ٧١-١١٤.
- (٤٠) عبدالرحمن محمد الشرجبي؛ خديجة عبدالهادي درعان؛ حسين علي السوروري. "مستوى جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في الأكاديمية العربية- كلية العلوم المالية والمصرفية- صنعاء". المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامع. مج ١٠. ع ٣١، ٢٠١٧. ص ص ٢١-٤٣.

- ٤١) عبد اللطيف حسين حيدر. "الاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي أداة ضمان الجودة والتحسين المستمر". المؤتمر التربوي الخامس: جودة التعليم الجامعي. جامعة البحرين. كلية التربية، أبريل ٢٠٠٥، ص ص ١٠١٨ - ١٠٢٩.
- ٤٢) عبد اللطيف حيدر الحكيمي. "الاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي العربي: نظرة نقدية". *المجلة السعودية للتعليم العالي*. ع ٧. السعودية، ٢٠١٢. ص ص ٣٩-٦٠.
- ٤٣) عبدالله أحمد حمود العولقي. "قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس SERFERF وأثرها في رضا الطلبة: دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية". *المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي*. مج ١١. ٣٧٤، ٢٠١٨. ص ص ١٢٥ - ١٤٨.
- ٤٤) عبد الله السيد عبد الجواد. المؤشرات التربوية واستخدام الرياضيات في العلوم الإنسانية. أسيوط. مكتبة جولد فنجرز، ١٩٨٣.
- ٤٥) عبدالله عطية الزهراني. "قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الإدراكات/ التوقعات: "SERVQUAL" دراسة ميدانية بالتطبيق على كلية المجتمع بالرياض جامعة الملك سعود". *مجلة البحوث التجارية المعاصرة*. مج ٢. ع ١. جامعة سوهاج. كلية التجارة، ٢٠١٠. ص ص ٢ - ٥٢.
- ٤٦) عوض محمد باشراحيل. "قياس جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة صنعاء والجامعات اليمنية الخاصة: دراسة ميدانية". *فكر وإبداع*. ج ٨٧، أغسطس ٢٠١٤. ص ص ٤١٩ - ٤٧٦.
- ٤٧) فؤاد البهي السيد. *علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري*. ط ٣. القاهرة. دار الفكر العربي، ١٩٧٩.
- ٤٨) فيصل الملا عبدالله. "الاعتماد الأكاديمي في التعليم الجامعي: مفهومه، أهدافه، أسسه، منظماتها". *مجلة كلية التربية بقطر*. ع ١٥٩، ديسمبر ٢٠٠٦. ص ص ٩٦-١٠٤.
- ٤٩) قاسم محمد مظلوم العنزي؛ مريم إبراهيم الكراوي؛ حيدر قاسم الجوري. "واقع استخدام معايير الاعتماد الأكاديمي في العملية التعليمية: دراسة تجريبية لعينة من كليات جامعة الكوفة". *مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية*. مج ٩. ع ٣٢. جامعة الكوفة. كلية الإدارة والاقتصاد، ٢٠١٥. ص ص ١٩١ - ٢١٣.



- ٥٠) ليث على يوسف الحكيم؛ عمار عبد الأمير. "تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD: دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الكوفة". مجلة مركز دراسات الكوفة. ع ١٢. العراق، ٢٠١١. ص ص ١٨١-٢٢٦.
- ٥١) مجمع اللغة العربية. المعجم الوسيط. ط٤. القاهرة. مكتبة الشروق الدولية، ٢٠٠٤.
- ٥٢) محمد إبراهيم سلمان. "مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF)". مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية). مج ١٧، يناير ٢٠١٣. ص ص ١-٥٠.
- ٥٣) محمد الفوال. "آراء طلاب التعليم المفتوح (اختصاص رياض الأطفال) عن جودة التعليم في مركز التعليم المفتوح في جامعة دمشق". مجلة جامعة دمشق. ع ٢٣، ٢٠٠٧. ص ص ٤٩-٩٣.
- ٥٤) مئثر حسن عز الدين؛ أيمن مصطفى العرموطي. "درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية: دراسة حالة على جامعة أبو ظبي - فرع العين". دراسات العلوم التربوية. مج ٤٣. ملحق ٣. الجامعة الأردنية. عمادة البحث العلمي، ٢٠١٦، ص ص ١١٩٧-١٢١٢.
- ٥٥) ناصر إبراهيم سيف وآخرون. "مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية". المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامع. مج ٧. ١٥٤، ٢٠١٤. ص ص ١٦١-١٨٥.
- ٥٦) نسرين صالح محمد صلاح الدين. "تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي (SERV PERV) دراسة حالة لكلية التربية". مجلة البحث العلمي في التربية، ع ١٧. ج ٤. جامعة عين شمس. كلية التربية، ٢٠١٦. ص ص ٥٥-١٠٠.
- ٥٧) هالة طه محمد. "قياس الرضا عن جودة الخدمة التعليمية في كلية الإدارة- أكاديمية السادات للعلوم الإدارية". مجلة الإدارة. مصر. مج ٤٠-٤١. ع ٣-٤، أبريل ٢٠٠٥. ص ص ٥٣-٩١.
- ٥٨) وليد إبراهيم سعد قنديل؛ محمد إبراهيم عطوة؛ صلاح الدين إبراهيم معوض. "تطبيق نظام الاعتماد المؤسسي: مدخل لتطوير كليات التربية في مصر". مجلة كلية التربية بالمنصورة. ع ٨٠. ج ١، يوليو ٢٠١٢. ص ص ٣٣-٦٢.
- ٥٩) يوسف حسين عاشور؛ طلال عثمان العبادلة. "قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة". مجلة جامعة الأقصى - سلسلة العلوم الإنسانية. مج ١١. ع ١. جامعة الأقصى بغزة - فلسطين، يناير ٢٠٠٧. ص ص ٩٨-١٢٨.

## ثانياً - المراجع الأخرية:

- 60) Abdelkrim, Yahia-Berrouiguet; Salim, Bensmain Abdessalem. "Assessment of the Service Quality in the Preparatory School of Economics through SERVPERF Model". **Romanian Economic and Business Review**. Vol. 10. No. 4, 2015. Pp. 127- 136.
- 61) Abu Hassan, Hishamuddin Fikri et al. "Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions". **International Business Research**. Vol.1. No.3, 2008. Pp.163-175.
- 62) Adil, Mohamed; Al Ghaswyneh, Odai Falah Mohammad & Albkour, Alaa Musallam. "SERVQUAL and SERVPERF: A Review of Measures in Services Marketing Research". **Global Journal of Management and Business Research Marketing**. V. 13. Issue 6. Version 1.0, 2013. Pp. 64-76
- 63) Alexandris, K. & et al. "Testing the role of service quality on the Development of brand association and brand loyalty". **Managing and Service Quality**. Vol.18. No.3, 2008. Pp. 239-254.
- 64) Brochado, Ana Oliveira; Marques, Rui Cunha. "Comparing Alternative Instruments to Measure Service Quality in Higher Education". **Research Work In Progress**. No. 285. FEP (Faculdade De Economia De Porto) Working Papers. DEZ, 2007. Pp.1-23.

- 65) Carrillat, François A.; Jaramillo, Fernando; Mulki, Jay P. "The validity of the SERVQUAL and SERVPERF scales: A meta-analytic view of 17 years of research across five continents". **International Journal of Service Industry Management**, Vol. 18. Issue 5, 2007. Pp.472-490.
- 66) Christopher and Wright. **Principles of Service Marketing and Management**. New Jersey. Prentice-Hall International, 2002.
- 67) Clare, Chua. "Perception of Quality in Higher Education". AUQA Occasional Publication. **Proceedings of the Australian Universities Quality Forum**, 2004. Pp.1-7.
- 68) Council for Higher Education Accreditation. **The Fundamentals of Accreditation: What do you need to know?** CHEA. Washington, September 2002, Pp. 1-15.
- 69) Danie, Chingang Nde & Berinyuy, Lukong Paul. "Using the SERVQUAL Model to assess Service Quality and Customer Satisfaction- An Empirical Study of Grocery Stores in Umea". **Master thesis**. Umea University. Umeå School of Business. 2010.
- 70) Elliot, K. M. and Healy, M. A. "Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention". **Journal of Marketing for Higher Education**. Vol. 10. No. 4, 2001. Pp. 1-88.
- 71) Faranak, K. and Behnaz, K. "Service Quality in Higher Education Case study: Measuring service quality of Islamic Azad University, Firoozkooh branch". **Interdisciplinary Journal of Research in Business**. Vol. 1. Issue. 9, September, October, 2011. Pp.38- 46.

- 
- 72) Firdaus, Abdullah. "The Development of HEdPERF: A New Measuring Instrument of Service Quality for the Higher Education Sector". **International Journal of Consumer Studies**. Vol. 30. No. 6, 2006. Pp. 569– 581.
- 73) Frick, T. et al. "Colleges student perceptions of teaching and learning quality". **Educational Technology Research and Development**. Vol. 1. No. 58, 2009.
- 74) Gronroos, C. A. "Service Quality Model and Its Marketing Implications". **European Journal of Marketing**. Vol. 18. No. 4, 1984. Pp. 36– 45.
- 75) Helgesen, Q. "Marking for higher Education: a relationship marketing approach". **Journal of Marketing for Higher Education**. Vol. 18. No. 1, 2008. Pp.50– 75.
- 76) Jiang, J. et al. "Measuring information system service quality: SERVQUAL from the other side". Available on line: [business.clemson.edu/ISE/html/measuring\\_information\\_system\\_s.html](http://business.clemson.edu/ISE/html/measuring_information_system_s.html)2002.
- 77) Jones, Sandra. "Measuring the Quality of Higher Education: Linking Teaching Quality Measures at the Delivery Level to Administrative Measures at the University Level". **Quality in Higher Education**. Vol. 9. No. 3, November 2003. Pp. 223–229.
- 78) Kontic, Ljiljana. "Measuring Service Quality in Higher Education: the Case of Serbia". **Management Knowledge and Learning International Conference: Human Capital without Borders: Knowledge and Learning for Quality of Life (25–27 June)**. Slovenia. Portoroz, 2014. Pp. 645– 654 .

- 79) Le, Phung Tan & Fitzgerald, Gerard. "Applying the SERVPERF Scale to evaluate Quality of Care in Two Public Hospitals at Khanh Hoa Province, Vietnam". **Asia Pacific Journal of Health Management**. Vol. 9. No. 2, 2014. Pp. 65- 76.
- 80) Lewlyn, L. R. Rodrigues et al. "Comparison of SERVQUAL and SERVPERF Metrics: An Empirical Study". **The TQM Journal**. Vol. 23. Issue 6, 2011. Pp. 629 – 643.
- 81) Mahmoud, Ali Bassam; Khalifa, Bayan. "A Confirmatory Factor Analysis for SERVPERF Instrument Based on a Sample of Students from Syrian Universities". **Education and Training**. Vol. 57. No. 3, 2015. Pp. 343 – 359.
- 82) Nejati, Mehran; Nejati, Mostofa, "Service Quality at University of Tehran Central Library". **Library Management**. Vol. 29, Iss 6/7, 2008. Pp. 571- 582.
- 83) Parasuraman, A. et al. "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale". **Journal of Retailing**. Vol. 67. No. 4, Winter 1991. Pp. 420- 450.
- 84) Peter, Herson A.; Nitecki, D. "Service Quality: A Concept Not Fully Explored". **Library Trends**. Vol. 49. No. 4, Spring 2001. Pp. 687-708.
- 85) Sahney, S. & Karunes, S. "A SERVQUAL and approach to total quality Education: A student perspective". **International Journal of Productivity and Performance Management**. Vol. 53. No. 2, 2004. Pp. 143- 166.

- 86) Sywelem, Mohamed M. Ghoneim & Witte, James E. "Higher Education Accreditation in View of International Contemporary Attitudes". **Contemporary Issues in Education Research**. Vol. 2. No. 2, Spring 2009. Pp. 41-54.
- 87) Unuvar, Safak & Kaya, Mursel. "Measuring Service Quality by Servperf Method: A Research on Hospitality Enterprises". **Australian Academy of Accounting and Finance Review**. Vol. 2. Iss. 4, October 2016. Pp. 354- 362.
- 88) Van, Dyke T. "Cautions on the Use of the SERVQUAL Measure to Assess the Quality of Information Systems Services". **Decision Sciences Journal**. Vol. 30. No. 3, 1999. Pp. 877- 893.

### ثالثاً - المواقع الإلكترونية:

٨٩) زكى السعدني. الأعلى للجامعات يحدد أعداد المقبولين بالكليات. متاح في:

<https://alwafd.org> (accessed in 12-9-2017).

٩٠) محمد الربيعي. لماذا نحن بحاجة إلى نظام لضمان الجودة في الجامعات. متاح في:

[WWW.AHRWAR.ORG/DEBAT/SHOW.ART.ASP](http://WWW.AHRWAR.ORG/DEBAT/SHOW.ART.ASP), 2009