

**قياس جودة الخدمة التعليمية
فى المعاهد العليا الخاصة بمصر
دراسة حالة معهد المستقبل العالى للدراسات التكنولوجية المتخصصة**

د/ محمد رجب أبو عوف*

* د/ محمد رجب أبو عوف: مدرس ادارة الاعمال- معهد المستقبل العالى للدراسات التكنولوجية المتخصصة
الاهتمامات البحثية: تسويق الخدمات، التسويق الالكترونى، سلوك المستهلك، التسويق
الاستراتيجى.

Email: m_aouf2000 @ yahoo.com

ملخص البحث:

يهدف هذا البحث إلى قياس جودة الخدمة التعليمية في معهد المستقبل العالى للدراسات التكنولوجية المتخصصة من وجهة نظر الطلاب من خلال نموذج SERFQUAL لباراشورمان وآخرون. ولتحقيق ذلك تم اختيار عينة قوامها ٢٦٧ من طلاب الفرقة الثالثة والرابعة من جميع التخصصات الدراسية من خلال أسلوب الاستقصاء والذي اشتمل على ٢٦ متغير تقيس أبعاد الخدمة التعليمية، وتم التحقق من ثبات وصدق المقاييس المستخدمة في قائمة الاسئلة. أظهرت نتائج التحليل الاحصائي أن هناك فجوة موجبة معنوية بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم لجودة الخدمة المقدمة لهم من المعهد. كما كشفت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية وكل من الجودة الكلية المدركة من قبل طلاب المعهد وكذلك الرضا الاجمالي للطلاب. كما توصلت إلى أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة احصائية بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التي يقدمها المعهد ترجع إلى متغير المستوى الدراسي أو الجنس باستثناء بُعد الأمان. كما اظهرت الدراسة أن هناك فروق ذات دلالة احصائية بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد ترجع إلى متغير التخصص الدراسي. واخيرا فقد امكن التوصل الى بعض التوصيات العملية والتي تؤكد على ضرورة استمرار قياس جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلاب واكتشاف الفجوة بين توقعاتهم وادراكاتهم والعمل على تحسين الفجوة السالبة وتنمية الفجوة الموجبة لدعم تنافسية هذه المؤسسات. الى جانب التركيز على قياس الجودة المدركة ورضا الطلاب ودعم الجهود والانشطة التسويقية التي تؤثر فيهم ايجابياً.

Abstract

This research aims to measure the quality of the educational service at the Institute for the higher future of specialized technological studies from the viewpoint of students through the SERFQUAL model for Parasuraman and others To achieve this, a sample of 267 3rd and 4th academic level students from all disciplines was selected through the survey method, which included 26 variables measuring the dimensions of the educational service, and Reliability and validity requirements of all measures included in the questionnaire were met.. The results of the statistical analysis showed that there is a significant positive gap between the students ' perceptions and their expectations of the quality of the service provided to them by the Institute. The study also revealed that there is a statistically significant correlation between the dimensions of the quality of the educational service and both the total quality of the institute's students and the overall satisfaction of the students. It also found that there were no statistically significant differences between students ' perceptions and expectations of the dimensions of the service offered by the Institute owing to a variable of academic level or sex, with the exception of safety. The study also showed that there are statistically significant differences between students ' perceptions and expectations of the dimensions of the Institute's Educational service due to the scientific specialization. Finally, it has been possible to arrive at some practical recommendations that emphasize the need to continue to measure the quality of the educational service from the viewpoint of the students and to discover the gap between their expectations and their development and work to improve the negative gap and develop the positive gap to support the competitiveness of these institutions. The focus is on measuring the perceived quality and satisfaction of students and supporting efforts and marketing activities that positively affect them.

١ - مقدمة:

يحظى موضوع الجودة باهتمام كبير من قبل المؤسسات التعليمية في جميع دول العالم المتقدم والنامى على حد سواء بعد أن انتبهت تلك المؤسسات إلى أهمية تطوير وتحسين أداء الخدمة التعليمية كمدخل أساسى لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية وخاصة فى ظل التطورات التكنولوجية والحاجة إلى تهيئة الكوادر البشرية المؤهلة علمياً للمشاركة فى تحقيق التنمية بأبعادها المختلفة وبناء المجتمع المتقدم.

ويشهد التعليم العالى فى مصر محاولات جادة لتطويره وتحسينه حيث ازداد الاهتمام مؤخراً بجودة الخدمات التى تقدمها المؤسسات التعليمية العامة والخاصة على السواء ، حتى صار السعى وراء تحقيق الجودة فى هذه المؤسسات مطلباً ضرورياً يستلزم وضع مؤشرات ومعايير واضحة يمكن استخدامها فى الحكم على مستوى الجودة فى هذا النمط من التعليم من أجل تحسينه.

ونظراً للتزايد الكمي المتسارع فى عدد مؤسسات التعليم العالى الحكومية والخاصة والأجنبية وثورة المعلومات والاتصالات التى مكنت طالب الخدمة التعليمية من المفاضلة بين الخدمات التى تقدمها المؤسسات التعليمية المختلفة وفقاً لرغباته واختياراته وهذا ما دعى العديد من المؤسسات إلى تبنى التوجه بالزبائن كمدخل لتحقيق رضائهم على المدى البعيد.

ولكى تستطيع المؤسسة التعليمية النجاح والبقاء ودعم مركزها التنافسى وزيادة حصتها السوقية وتحقيق عائد مناسب على الاستثمار وتقليل التكاليف فإنها تسعى لتقديم خدمة تعليمية ذات جودة عالية تلبي حاجات ورغبات الطلبة الدارسين مما يعزز من العلاقة الايجابية للطلبة فى المؤسسة التعليمية وزيادة ولائهم وتشجيعهم لبقية الطلبة من معارفهم واصدقائهم للتسجيل فى المؤسسة التعليمية واعتبارهم مصدراً مهماً للترويج لها وجذب المزيد من الطلبة الجدد من خلال نقل الانطباع الجيد عن المؤسسة التعليمية لهم. الأمر الذى يتطلب من المؤسسة التعليمية قياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب باستمرار للتأكد من أن الخدمات المقدمة تتوافق مع التوقعات وتكون قادرة على التنافس إلى جانب التعرف على نقاط القوة والضعف التى تعترى العملية التعليمية حتى يتسنى لها التطوير على اسس واضحة.

وفى ضوء تأثير جودة الخدمة التعليمية بالتطورات التكنولوجية السريعة الأمر الذى يتطلب تقييمها وقياسها باستمرار وعلى ذلك تسعى الدراسة الحالية إلى معرفة مستوى جودة الخدمة

التعليمية المقدمة لطلبة معهد المستقبل العالى للدراسات التكنولوجية المتخصصة في جميع تخصصاته العلمية.

٢- الاطار النظرى:

٢/١ تعريف جودة الخدمة التعليمية:

اتفقت الدراسات فى أدبيات تسويق الخدمات على أن جودة الخدمة من المفاهيم المجردة التى يصعب تعريفها وتقييمها بدقة وذلك بسبب الخصائص التى تنفرد بها الخدمات مقارنة بالسلع المادية مثل عدم الملموسية، وإنتاجها واستهلاكها فى نفس الوقت ومن ثم عدم القدرة على تخزينها (الضمور، ٢٠٠٥)؛ إلا أن هذه الدراسات تتفق أيضاً على أن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم العميل (المستفيد من الخدمة) لدرجة الامتياز أو التفوق الكلى فى أداء الخدمة أو من خلال الوفاء بمتطلبات العملاء أو هى نتاج الفرق بين توقعات المستفيد النهائى للخدمة الممتازة وبين إدراكه لأداء الخدمة التى يحصل عليها بالفعل (ادريس والمرسى، ١٩٩٣).

و اختلفت وجهات نظر وأفكار كثير من الباحثين حول جودة الخدمات التعليمية لكن هذا الاختلاف هو اختلاف شكلى لأن المفهوم الأساسى لجودة الخدمات التعليمية يجسده الهدف الذى يسعى المعهد إلى تحقيقه والوصول اليه من خلال مخرجات التعليم ، وهذا الهدف يتم تحقيقه من خلال تكامل وتفاعل جميع العناصر التنظيمية (النظام الأكاديمى والنظام المالى والنظام الإدارى) باتجاه تحديد حاجات المستفيد وتلبيتها بكفاءة وفاعلية (الصالحى وجاب الله، ٢٠١٦)، أو تلبية توقعات الطلبة أو تقديم ما يفوق ويتجاوز هذه التوقعات (رزق الله، ٢٠١٠؛ السيد، ٢٠١٤).

فجودة الخدمة التعليمية انعكاس لمجموعة المعايير والخصائص التى ينبغى أن تتوافر فى جميع عناصر العملية التعليمية سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات والتى تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتحقيق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية (عشبية، ٢٠٠٠؛ بلاوشو، ٢٠٠٩؛ حمدان، ٢٠١٢؛ السيد، ٢٠١٤).

وعلى ذلك فجودة الخدمة فى التعليم العالى تعنى مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمى على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة من خلال توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات

والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والابداع لضمان تلبية المنتج التعليمي لمتطلبات توقعات الطالب.

٢/٢ مكونات جودة الخدمة:

تتكون أبعاد الخدمة من ثلاثة عناصر اساسية هي: العنصر البشرى ويشمل العاملون ممن لهم اتصال مباشر بالطلاب الذين يقيمون الخدمة. ومكونات مادية وتشمل النواحي المادية الملموسة وتوافر اجراءات الأمن وايضا التكنولوجيا والمعدات المستخدمة، والعمليات وتشمل تدفق وتتابع العمليات التي تؤدي بها الخدمة وخطوات اداء كل عملية من العمليات وايضاً تفاعل العنصر البشرى مع التكنولوجيا من اجل أداء العمليات (حسان، ١٩٩٧). وهناك من يرى ان الجودة في مجال الخدمات تتجسد في ثلاث أبعاد رئيسية هي : الجودة المادية التي تتعلق بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة، وجودة المنظمة التي تتعلق بصورة المنظمة أو الانطباع الذهني عنها، والجودة التفاعلية التي تمثل نتاج عمليات التفاعل بين العاملين بالمنظمة وبين العملاء (ادريس، ١٩٩٦).

وتعد الدراسة الشهيرة التي قدمها (Parasuraman , et. al,1985) حول قياس جودة الخدمة من أهم الاسهامات في الأدب التسويقي حول تحديد أبعاد جودة الخدمة ومكوناتها فقد توصل هؤلاء الباحثون إلى أن المظاهر الرئيسية لجودة الخدمة التي يبني عليها العملاء توقعاتهم وإدراكاتهم ومن ثم الحكم عليها تتمثل في عشرة أبعاد هي: النواحي المادية الملموسة في الخدمة، والاعتمادية، والاستجابة، والاتصالات، والمصادقية ، والأمان ، والجدارة، والتعاطف، وتفهم احتياجات العملاء، وسهولة التعامل. وفي دراسة لاحقة تمكن (Parasuraman , et. al,1988) من دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة فقط وهي : المظاهر المادية الملموسة في الخدمة والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف كما احتوت هذه الأبعاد على اثنين وعشرين عبارة تترجم مظاهر جودة الخدمة بالنسبة لكل بعد على حده.

- النواحي المادية المنظورة: وتشمل التسهيلات المادية، المعدات، مظهر العاملين.
- الاعتمادية: وتعنى القدرة على أداء الخدمة كما تم الوعد بذلك.
- الاستجابة: وتشير إلى الرغبة في مساعدة العملاء والرد السريع على استفساراتهم.
- الأمان : ويعكس المعرفة والرغبة في توليد الثقة والطمأنينة للعملاء.
- التعاطف: وتشير إلى نواحي العناية والملاطفة والاهتمام الشخصي بالعملاء.

٣/٢ قياس جودة الخدمة التعليمية:

تواجه عملية قياس جودة الخدمة التعليمية صعوبات (الصالحى وجاب الله، ٢٠١٦) ترجع إلى أنه لا توجد مؤشرات دقيقة متفق عليها لقياس جودة الخدمة، إلى جانب الصعوبة في معرفة نوعية مخرجات المؤسسات التعليمية باعتبارها غير ملموسة كما يصعب معرفة الفائدة التي تحققها مخرجات المؤسسة للمجتمع لأن أعداداً كبيرة من تلك المخرجات قد تبقى دون الاستفادة منها كحالات عدم التعيين، كما أن الفوائد المحققة من تلك المخرجات لا تأتي مباشرة وإنما تحتاج لسنوات طويلة أحياناً لكي يظهر مردودها. ورغم ذلك فقد أجمعت معظم الدراسات السابقة على أن هناك أسلوبين رئيسيين لقياس جودة الخدمة.

ينسب أولهما إلى (Parauraman,et. al, 1985) وهو الذى يستند على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكاتهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل. ومن ثم تحديد الفجوة أو التطابق بين هذه التوقعات والإدراكات وذلك باستخدام الأبعاد الخمسة الممثلة لمظاهر جودة الخدمة والمشار إليها من قبل واطلق على هذا الأسلوب فى قياس جودة الخدمة اسم مقياس الفجوة أو مقياس SERVQUAL وان المحور الأساسى فى نموذج قياس جودة الخدمة هو الفجوة بين إدراك العميل لمستوى الأداء الفعلى للخدمة وتوقعاته حول جودة هذه الخدمة ولكن هذه الفجوة تعتمد على طبيعة الفجوات المرتبطة بتصميم الخدمة وتسويقها وتقديمها أى بالإضافة إلى فجوة الإدراكات/ التوقعات للعملاء هناك أربع فجوات أخرى تتلخص فيما يلى شكل رقم (١):

الفجوة رقم (١): وتنتج عن الاختلاف بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وبين إدراك الإدارة لتوقعات العملاء أى عجز الإدارة عن معرفة احتياجات ورغبات العملاء المتوقعة.

الفجوة رقم (٢): وتنتج عن الاختلاف بين المواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة بالفعل وبين إدراكات الإدارة لتوقعات العملاء. بمعنى أنه حتى لو كانت حاجات العملاء المتوقعة ورغباتهم معروفة للإدارة فإنه لن يتم ترجمتها إلى مواصفات محددة فى الخدمة المقدمة بسبب قيود تتعلق بموارد المنظمة أو التنظيم أو عدم قدرة الإدارة على تبني فلسفة الجودة.

الفجوة رقم (٣): وتظهر بسبب كون مواصفات الخدمة المقدمة بالفعل لا تتطابق مع ما تدركه الإدارة بخصوص هذه المواصفات. وقد يرجع ذلك إلى تدنى مستوى مهارة القائمين على أداء الخدمة والذي يرجع بدوره إلى ضعف القدرة والرغبة لدى هؤلاء العاملين.

الفجوة رقم (٤): وتنتج عن الخلل في مصداقية منظمة الخدمة بمعنى أن الوعود التي تقدمها المنظمة حول مستوى الخدمة من خلال الاتصال بالعملاء (البيع الشخصي والمجهودات الترويجية الأخرى) تختلف عن مستوى الخدمة المقدمة ومواصفاتها بالفعل.

هذا وتمثل فجوة الإدراكات/ التوقعات للعملاء الفجوة الخامسة في النموذج. أي الفرق بين الخدمة المدركة من قبل العملاء والخدمة التي كانوا يتوقعونها وهذه الفجوة سوف تنتج بشكل طبيعي إذا ظهرت إحدى الفجوات السابقة أو جميعها لأن ظهور أي فجوة من الفجوات السابقة يعني ان الخدمة لن تقدم بما يتفق مع توقعات العملاء ومما لاشك فيه أن علاج الفجوات السابقة سيؤدي إلى عدم ظهور الفجوة الخامسة الأمر الذي ينتج عنه تقدير عالي للجودة من وجهة نظر العملاء (عاشور والعبادلة، ٢٠٠٧) أي أن الفجوة الخامسة دالة في الفجوات التي تسبقها:

$$\text{Gap 5} = f(g_1, g_2, g_3, g_4)$$

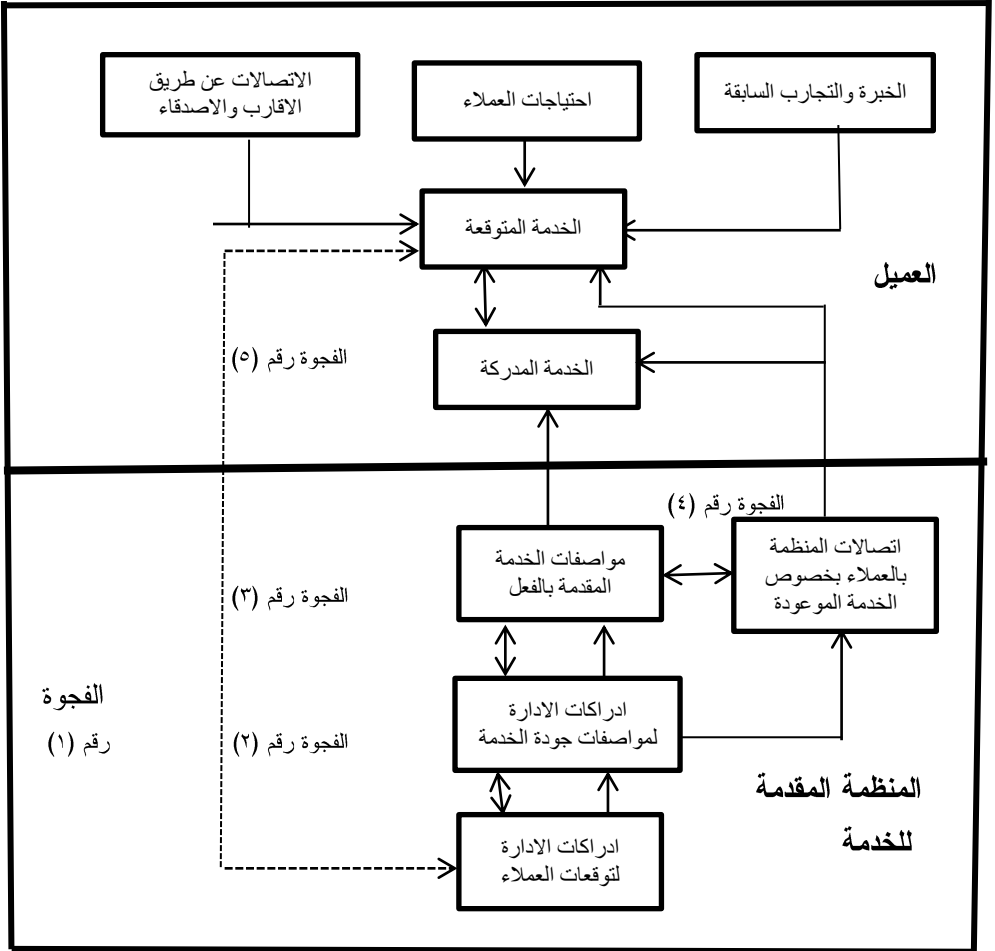
ويمكن التعبير رياضياً عن هذا المقياس على الوجه التالي:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{إدراك الزبون للأداء الفعلي} - \text{توقعات الزبون لمستوى الأداء}$$

والأسلوب الثاني: يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للعميل على اعتبار جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات واطلق على هذا الأسلوب في قياس جودة الخدمة مقياس الأداء الفعلي أو SERVPERF ويمكن التعبير عن جودة الخدمة رياضياً وفقاً لهذا المقياس كالتالي:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء}$$

شكل رقم (١) نموذج الفجوة



المصدر: Parauraman, et. al, 1985, p.44

ولا يختلف مقياس الأداء الفعلى أو SERVPERF عن مقياس الفجوة أو مقياس SERVQUAL فى الأبعاد المستخدمة فى قياس مظاهر جودة الخدمة الخاصة بجوانب الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف.

ولقد حظيت كل من الفجوة الأولى والخامسة باهتمام الباحثين والمهتمين بقياس جودة الخدمة وذلك بالتطبيق على خدمات متنوعة منها المصرفية، والنقل الجوى، والتعليم، والوجبات السريعة والخدمة الصحية، والخدمة الهندسية والاستشارية، والخدمة الفندقية، وخدمة المعلومات

الفنية المقدمة لمدوبى البيع فى الصناعات المتقدمة تكنولوجياً (على سبيل المثال: إدريس والمرسى، ١٩٩٥، ١٩٩٣؛ ادريس، ١٩٩٦؛ عاشور والعبادلة، ٢٠٠٧؛ بركات، ٢٠١٠؛ حمدان (Rathee, et al, 2014; Phiri & Mcwab, 2013; Kushwah & Bharagav, 2014; Sharma, 2014; Kavitha, 2015) .

تبرير استخدام مقياس الفجوة فى الدراسة الحالية (بركات، ٢٠١٠):

- ان الكثير من الباحثين المختصين فى ميادين متنوعة استخدموا هذا المقياس ويذكون استخدامه لقياس الجودة فى تقديم الخدمات .
- يعد هذا المقياس من الناحية العملية التطبيقية احد الأدوات المهمة والفعالة التى يمكن ان تساعد على إظهار الجوانب الايجابية وجوانب القصور فى مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين منها من ناحية ومن ناحية اخرى يكشف هذا المقياس عن الجوانب المتوقعة والتي يطمح لها المستفيد فى مستوى هذه الخدمة بحيث يمكن إعادة النظر بنواحي الضعف لتصل إلى طموح وتوقع الجمهور المستفيد من الخدمة.

٢/٤ قياس رضا الطلاب:

ان قياس رضا الطلاب أمر استراتيجى بالنسبة للجامعات فهو احد مكونات الجودة والاعتماد (الحسنية، ٢٠٠٩)، كما أنه شبيه بحساب الأرباح والخسائر للمؤسسات .
ويقصد برضى الطالب اقتناعه بجودة الخدمة التعليمية المقدمة له فى البيئة الجامعية وثقته بها وتفاعله معها واستجابته لها على الوجه الذى يحقق الكثير من النتائج والايجابيات على المستوى الأكاديمى والنفسى. كما يمكن ان تعنى توقعات الطالب حول شكل ونوع وجودة الخدمات التعليمية التى سيحظى بها فى الجامعة. حيث يملك الطالب قبل دخوله للجامعة العديد من التصورات التى يتوقع رؤيتها حقيقة فى الجامعة، وبالتالي فإن عدم تحقيق تصوراته قد يؤدى إلى اصابته بالخيبة التى ستؤثر تلقائياً على تفاعله وتحصيله وعلى مستواه الاكاديمى (حمدان، ٢٠١٢)، أما إذا كانت الخدمات الجامعية المتوفرة متوافقة الى حد ما مع تصورات الطالب وتوقعاته فإنه سيشعر بالرضا وسينعكس رضاه على تفاعله الجامعى وتحصيله الاكاديمى (Astin, 1993: Zhang, et al., 2008)

وهذا يعنى أن حالة الرضا تتحقق عندما تتقابل أو تفوق الادراكات التوقعات (Kotler & Armstrong, 2012) ، فقياس رضا الطلاب يحدد بموضوعية مدى إدراك الطلبة لما تقدمه

الجامعة من خدمات تعليمية و ويفسح المجال امامها لاتخاذ القرارات المناسبة لاجل الفجوة بين ادراكات الطلاب لجودة الخدمة وبين توقعاتهم لها. حيث توجد علاقة وثيقة بين جودة التعليم ورضى الطلاب (Frick , et., al., 2009) فكلما قدمت الخدمات التعليمية للطلاب فائدة أكبر كلما كان رضاه وولائه أكبر. الأمر الذي ينعكس على أداء المؤسسة التعليمية (حمدان، ٢٠١٢) على النحو التالي:

إذا كان إدراك الطالب اعلى مما يتوقعه الطالب فإن المؤسسة التعليمية تكون في حالة ربح متفوق لأنها حققت اهدافها باكساب الطالب المعارف والقيم والمهارات المستهدفة وسيكون الطالب مسروراً ومبتهجاً بتحصيله العلمى وحياته المهنية ويتحدث عن المؤسسة التعليمية بشكل ايجابي.

اما إذا كانت ادراكات الطالب اقل من المتوقع فإن المؤسسة التعليمية في حالة خسارة لأن الكلية لم تحقق اهدافها ولا توقعات الطالب وقد ينسحب الطالب من الدراسة او ينتقل إلى مؤسسة تعليمية اخرى او يبقى في المؤسسة التعليمية ولكن يتعامل معها بشكل سلبي.

وفي حالة تساوى ما يدركه الطالب مع ما يتوقعه فالمؤسسة في حالة استقرار وربح معتدل نتيجة الاحتمال الكبير لاستمرارية دراسة الطلبة ويجب عليها المحافظة على هذا الرضا المقبول وأن تطمح للوصول إلى الرضا المتفوق.

ان مؤسسات التعليم ذات التوجه نحو الاهتمام بالطلاب يكون لديها فرصة أكبر لاشباع حاجات طلابها ورغباتهم ومن ثم الاحتفاظ بهم حتى تخرجهم.

ويفرق بعض الباحثين بين مفهوم الجودة والرضا من حيث النظر إلى الجودة المدركة على أنها تعتبر شكلاً من اشكال الاتجاه أى تقييم كلى طويل الأجل بينما الرضا هو مقياس محدد يعكس الشعور نحو معاملة بذاتها. كما ان وجود معدلات عالية من الادراك لجودة الخدمة تؤدي إلى زيادة درجة رضا الذبون (العميل)، وبذلك تعد جودة الخدمة أحد المدخلات الهامة المؤثرة في رضا العميل. كما يعتبر الرضا أحد الجوانب الرئيسية المؤثرة في الحكم على جودة الخدمة. وان هناك علاقة سببية معنوية بين الرضا وجودة الخدمة (إدريس والمرسى، ١٩٩٣؛ حمدان، ٢٠١٢؛ عز الدين والعرومطى، ٢٠١٦).

٣-الدراسات السابقة:

اشار (التقى وآخرون، ٢٠٠٨) ان طلبة الجامعات الخاصة اكثر رضا عن خدمات جمعاتهم من طلبة الجامعات الحكومية وان الذكور اكثر رضا من الاناث، لكن اشار (Ford& Joseph,1993) إلى عدم وجود فرق في مستوى الادراكات والتوقعات لجودة الخدمات الجامعية تبعاً لمتغير الجنس والتخصص. متفقاً في ذلك مع كل من (الحدابي وقشوة، ٢٠٠٩؛ الصالحي وجاب الله، ٢٠١٦؛ الشغيبي والمخلافى، ٢٠١٦) اللذين توصلوا إلى انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لمستوى جودة الخدمة التعليمية ترجع لمتغير الجنس وكذلك متغير التخصص والمستوى الدراسى.

وأظهر (Van,1999؛ أحمد، ٢٠١٥) وجود فروق دالة احصائياً بين مستوى ادراك أفراد العينة وتوقعاتهم لمستوى الخدمة تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور. اما (Zeithaml,et al.,1999) فقد أظهر وجود فروق سالبة دالة إحصائياً بين التوقعات والادراكات في بعض المجالات وفروق موجبة في مجالات اخرى . كما توصل لعدم وجود فروق جوهرية في مستوى هذه الفروق ترجع إلى متغيرات التخصص والجنس.

اما (Sungchul& Hyusuk,2004) فقد بين وجود فروق في مستوى الفجوة في تقدير مستوى جودة الخدمات تبعاً لمتغير الجنس لصالح الذكور. لكن (Sangeeta& Banwet,2004) توصلوا لعدم وجود فروق جوهرية في مستوى الفجوة بين ادراكات وتوقعات الطلاب لجودة الخدمات التعليمية تبعاً لمتغير الجنس ومستوى المعيشة بينما توصلوا لوجود فروق ترجع لمتغير التخصص لصالح التخصصات النظرية.

وتوصل كل من (Sahney& Karunes, 2004; Kabir& Carlsson,2010) لوجود فروق بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم في تقدير مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة تعزى لمتغيرات الجنس والتخصص والسنة الدراسية لصالح الاناث والتخصصات العلمية وطلاب السنة الأولى على الترتيب. وعلى العكس من ذلك (Lages&Fernandes,2005) فقد بين عدم وجود فروق جوهرية في مستوى الفجوة بين مدركات وتوقعات الطلاب تبعاً لمتغيري الجنس والتخصص.

أما (عاشور والعبادلة، ٢٠٠٧) فتوصلا إلى أن هناك فجوة بين ادراك الطلاب وتوقعاتهم تمثل ٧% وبالتالي مستوى الجودة المدركة يعادل ٨٣% من المستوى الذى يتوقعونه. وان افضل محددات الجودة هو عنصر الأمان واسوأ محددات الجودة هو عنصر الاستجابة . وأظهر (بركات ، ٢٠١٠) وجود فجوة موجبة غير دالة احصائياً بين ادراكات الدارسين وتوقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التى تقدمها الجامعة وهو مؤشر بسيط لارتفاع مستوى الخدمة التى تقدمها الجامعة للدارسين. كما بينت النتائج وجود فرق موجب وغير دال احصائياً فى المجالات: التعاطف، والاستجابة، والأمان. بينما أظهر الدارسون فرقاً سالباً لكن دون مستوى الدلالة الاحصائية فى مجالى الملموسية والاعتمادية. وبينت الدراسة وجود فجوة موجبة ودالة احصائياً فى عناصر الخدمة التالية: سرعة الجامعة فى تقديم الخدمة، والرغبة لدى الموظفين لمساعدة الدارسين، واتاحة الفرص للرحلات والتعارف. بينما اظهرت النتائج من جهه اخرى وجود فجوة سالبة دالة احصائياً بين إدراكات وتوقعات الدارسين فى عناصر الخدمة التى تتمثل فى: توافر تجهيزات التقنيات الحديثة، وجاذبية المواد والتخصصات ، والاستجابة الفورية للمشكلات، وتوافر وسائل التجهيزات الأمنية. وبينت النتائج كذلك عدم وجود فروق دالة احصائياً بين الفجوة فى تقديرات الدارسين المدركة والمتوقعة لمستوى الخدمة التى تقدمها الجامعة تعزى لمتغيرى الجنس والتخصص الدراسى.

وتوصل (عز الدين والعرموطى، ٢٠١٦) إلى أن هناك علاقة قوية بين مستوى الخدمات التعليمية المقدمة ودرجة رضا الطلاب نحوها، كذلك وجود علاقة ارتباط بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة ودرجة رضا الطلاب نحو الخدمات التعليمية. أما (Wan, 2009) فلم يتوصل لفوارق ذات دلالة احصائية بين رضا طلبة الكلية وجودة الخدمة المقدمة لهم. بينما توصل (Green,2014) لوجود فجوة سلبية بين توقعات الطلبة وادراكات الإدارة لابعاد الخدمة التعليمية نتيجة لارتفاع توقعات الطلبة لابعاد الملموسية والاعتمادية والأمان وارتفاع إدراكات الإدارة بالنسبة لبعده الأمان.

كما توصل (Ghasemi,et al,2012; Kabir& Carlsson,2010) لوجود فجوة سلبية بين توقعات الطلاب وادراكاتهم للخدمة التعليمية.

وقام (Kavitha,2015) بتطوير نموذج الفجوة واطافة فجوتين إلى الخمسة الموجودين فى النموذج الأصلى حيث وضعت فجوة بين ادراك الموظفين المؤدين للخدمة

وتوقعات الطلاب، والفجوة الأخرى في الفرق بين ادراكات الإدارة وإدراكات الموظفين مؤكدة - على دور الموظفين في الخطوط الامامية - ودراسة وتحديد حاجات ورغبات الطلاب طبقاً للمتغيرات والاتجاهات الحديثة وذلك من خلال جمع المعلومات واغلاق الفجوات وأن نموذج الفجوة صالح لجمع المعلومات من الطلاب والمعهد.

وأيضاً قام (Mantovani, et al, 2013) بتطوير النموذج الاصلى من خلال اضافة ست فجوات للنموذج الاصلى و قام بدراسة احدهما وهى الفجوة رقم ١١ والمتعلقة بـ الفجوة بين ادراكات الطلاب وادراكات المنسقين للخدمة التعليمية وتوصلت إلى انها فجوة سالبة.

يتبين من الدراسات السابقة أن غالبيتها استخدم نموذج الفجوة بين الإدراكات والتوقعات للكشف عن مستوى جودة الخدمة التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي بالاعتماد على مقياس بارشارمان وزملائه لقياس الجودة وهو المستخدم في الدراسة الحالية. وقد دلت هذه الدراسات على قدرة هذا المقياس وفاعليته لقياس جودة الخدمة في هذا المجال كما بينت بعض هذه الدراسات وجود فروق موجبة في تقدير جودة الخدمات الجامعية (Zachry& Kleen, 2003; Ford& Joesph, 1993; بركات، ٢٠١٠) بينما بينت دراسات أخرى وجود فروق سالبة في تقدير هذه الخدمات (Zeithaml, et al., 1999; Sahney& Karunes, 2004; Green, 2014; بركات، ٢٠١٠)

ومن جهة أخرى فقد بينت بعض هذه الدراسات وجود فروق في تقديرات الطلاب لمستوى الخدمات وجودتها تبعاً لمتغير الجنس حيث اظهرت دراسات (أحمد، ٢٠١٤؛ الشعبى والمخلافى، ٢٠١٦؛ الصالحى وجاب الله، ٢٠١٦؛ Kleen& Van Dyke, 1999; Sungchul& Hyusuk, 2004; Sheel, 2001) وجود فروق لصالح الذكور ، بينما أظهرت دراسة (Sahney& Karunes, 2004) هذه الفروق لصالح الاناث في حين اظهرت دراسات (Ford&Joesph, 1993; Zeithaml, et al., 1999; Sangeeta&Banwet, 2004; Lages&Fernandes, 2005) عدم وجود فروق جوهرية في تقديرات الطلاب لمستوى الخدمة تعزى لمتغير الجنس. وبخصوص متغير التخصص فقد أظهرت دراسات (Ford& Joesph, 1993; Zeithaml, et al., 1999; Lages&Fernandes, 2005) ؛ بركات، ٢٠١٠؛ الصالحى جاب الله، ٢٠١٦) عدم وجود فروق في مستوى تقدير جودة الخدمات ترجع لهذا المتغير. بينما أظهرت دراسة (Sahney& Karunes, 2004) وجود فروق لصالح

التخصصات العلمية. أما دراسة (Sangeeta& Banwet,2004) فقد أظهرت هذه الفروق لصالح التخصصات النظرية.

ومن الدراسات السابقة يتبين أنها ركزت على قياس الفجوة بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم بالتركيز على المتغيرات الديمجرافية مثل الجنس والعمر إلى جانب المستوى الدراسي والتخصصات العلمية. ورغم ذلك فهناك تباين واضح في نتائج هذه الدراسات الأمر الذى يتطلب مزيد من الدراسة . كما أن هناك قصور فى الدراسات التى تناولت العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية والجودة الكلية المدركة وكذلك علاقتها بالرضا الاجمالى للطلاب عن الخدمة المقدمة وهذا ما سوف تركز عليه الدراسة الحالية.

٤- مشكلة البحث:

إن التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فى مؤسسات التعليم العالى من وجهة نظر زبائنها (الطلاب/ سوق العمل/ المجتمع) يهدف إلى التماس جوانب القوة والضعف (القصور) فيها والعمل على تطويرها للارتقاء بمستواها وكسب رضا العملاء والزبائن (الشغيبى والمخلافى، ٢٠١٦) كما أن عدم توافق خصائص ومهارات مخرجات المنظومة مع متطلبات سوق العمل المتطورة والمتغيرة تحول دون تحقيق متطلبات الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالى المصرية.

وفى ضوء التغيرات المتسارعة فى العلوم والتكنولوجيا يستلزم الأمر الوقوف والتعرف على الفجوة بين التوقعات والإدراكات نحو تحقيق الجودة وإبراز الحاجة إلى تقدير جودة الخدمة المتوقعة والمدركة والفجوة بينهما لدى الطلاب لتكون نقطة البداية فى دعم المركز التنافسى للمؤسسة التعليمية.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية للباحث والتي رصدت بعض شكاوى الطلاب ومنها عدم تفعيل دور المشرف الأكاديمى، وعدم تسجيل المقررات الدراسية عبر الانترنت وفى ضوء الظواهر التى أشارت إليها الدراسات السابقة فإنه يمكن صياغة مشكلة البحث فى شكل التساؤل التالى:

ما هو مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة من معهد المستقبل العالى للدراسات التكنولوجية المتخصصة من وجهة نظر الطلاب؟.

هذا ويمكن ترجمة مشكلة البحث إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية المطلوب الاجابة عليها من خلال التقصى والتحليل وذلك على النحو التالى:

١- هل يوجد اختلاف بين توقعات الطلاب وادراكاتهم لأبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة من المعهد؟.

٢- هل هناك علاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية وفقاً لنتائج فجوة الادراكات/ التوقعات الخاصة بالطلاب وبين الجودة الكلية المدركة لهذه الخدمة من جانب الطلاب؟

٣- هل توجد علاقة بين ابعاد جودة الخدمة التعليمية وفقاً لنتائج فجوة الادراكات/ التوقعات الخاصة بالطلاب وبين الرضا الاجمالي للطلاب عن الخدمة؟

٤- هل يوجد اختلاف بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التى يقدمها المعهد ترجع إلى متغير الجنس؟

٥- هل يوجد فروق بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التى يقدمها المعهد ترجع إلى متغير التخصص؟

٦- هل توجد فروق بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التى يقدمها المعهد ترجع إلى متغير المستوى الدراسى؟

٥-أهداف البحث:

١- التعرف على الفروق الجوهرية بين توقعات الطلاب وادراكاتهم لأبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة من المعهد.

٢- الكشف عن طبيعة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية وفقاً لنتائج فجوة الادراكات/ التوقعات الخاصة بالطلاب وبين الجودة الكلية المدركة لهذه الخدمة من جانب الطلاب.

٣- الكشف عن طبيعة العلاقة بين ابعاد جودة الخدمة التعليمية وفقاً لنتائج فجوة الادراكات/ التوقعات الخاصة بالطلاب وبين الرضا الاجمالي للطلاب عن الخدمة.

٤- التعرف على الاختلافات الجوهرية بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية تبعاً لمتغير الجنس.

- ٥- التعرف على الفروق الجوهرية بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التى يقدمها المعهد تبعاً لمتغير التخصص.
- ٦- التعرف على الفروق الجوهرية بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التى يقدمها المعهد تبعاً لمتغير المستوى الدراسى.

٦- أهمية البحث:

يعتبر هذا البحث من البحوث الميدانية الوصفية والذى ينطوى على أهمية ذات طبيعة علمية وتطبيقية على النحو التالى:

الأهمية العلمية:

- ١- يبحث فى معايير جودة الخدمات التى تقدمها مؤسسات التعليم العالى باستخدام نموذج الفجوة بين ادراكات وتوقعات المستفيدين من الخدمة التعليمية.
- ٢- توفير أساس منهجى فى مجال قياس جودة الخدمة بما يساعد الباحثين والممارسين فى الاعتماد على مقاييس تتمتع بدرجة عالية من الثبات والصدق.
- الأهمية التطبيقية:

- ١- القاء الضوء على مستوى الخدمة التعليمية يساعد على اعادة النظر فى بعض متغيرات أو عناصر الخدمة التى تظهر النتائج وجود فجوة سالبة بين ادراكات وتوقعات الطلاب لها، وتدعيم تلك العناصر التى تظهر النتائج وجود فجوة موجبة بين ادراكات وتوقعات الطلاب لها.
- ٢- ابراز طبيعة وأهمية العلاقة بين جودة الخدمة وبين كل من الجودة الكلية المدركة وكذلك الرضا الأجمالى للطلاب بما يفيد فى رسم الاستراتيجية لمنظمة الخدمة ودعم مركزها التنافسى. ومعرفة عما اذا كانت جهودها التسويقية يجب ان تنصب بصفة أساسية على تحقيق الرضا ام تحقيق اعلى مستوى من الجودة المدركة للخدمة أو على كليهما.

٧- فروض الدراسة:

فى ضوء مشكلة البحث وأهدافه أمكن تنمية الفروض التالية وذلك فى صيغة العدم (ادريس، ٢٠٠٨):

الفرض الأول: لا يوجد اختلاف ذو دلالة احصائية بين توقعات الطلاب وادراكاتهم لأبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة من المعهد .

الفرض الثاني: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية وفقاً لنتائج فجوة الادراكات/ التوقعات الخاصة بالطلاب وبين الجودة الكلية المدركة لهذه الخدمة من جانب الطلاب.

الفرض الثالث: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ابعاد جودة الخدمة التعليمية وفقاً لنتائج فجوة الادراكات/ التوقعات الخاصة بالطلاب وبين الرضا الاجمالي للطلاب عن الخدمة. **الفرض الرابع:** لا يوجد اختلاف ذو دلالة احصائية بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد ترجع إلى متغير الجنس.

الفرض الخامس: لا يوجد تباين ذو دلالة احصائية بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد ترجع إلى متغير التخصص.

الفرض السادس: لا يوجد تباين ذو دلالة احصائية بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد ترجع إلى متغير المستوى الدراسى.

٨-تصميم البحث:

يعتمد هذا البحث على المدخل الوصفى فى البحوث الانسانية والتي تهتم بوصف خصائص ومتغيرات مشكلة البحث وكذلك العلاقات والاختلافات بين هذه المتغيرات أو بين المجموعات من الأفراد أو المنظمات أو الأشياء (إدريس، ٢٠٠٨).

١/٨ المتغيرات والقياس:

اشتملت المقاييس المستخدمة فى هذه الدراسة على ما يلى:

١- مقاييس جودة الخدمة لبارشورامان وزملاؤه SERVQUAL والذي يتكون من ٢٢ عبارة تعكس ٥ ابعاد اساسية لجودة الخدمة وهى النواحي المادية الملموسة، الاعتمادية ، الاستجابة، الأمان، التعاطف. يتم استخدامهم لقياس توقعات الزبائن للخدمة المقدمة وايضاً قياس ادراكات الزبائن للخدمة المقدمة. وقد تم تنمية هذه المتغيرات من خلال البحوث والدراسات السابقة والمراجع المتخصصة (انظر الجدول رقم ١).

جدول رقم (١) المتغيرات الرئيسية والفرعية لمقياس
التوقعات/ الاداء لجودة الخدمة التعليمية

المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية
١- الملموسية:	<ul style="list-style-type: none"> - يتمتع كافة العاملين بالمعهد بمظهر لائق. - جاذبية التسهيلات (المرافق، القاعات الدراسية، الساحات، الملاعب). - المعهد لديه معامل جاهزة وحديثه. - المعهد لديه مكتبه متكاملة. - المقررات التي يتم تدريسها تؤهل الطلاب لسوق العمل.. - يوفر المعهد بنية اساسية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (حاسبات/ انترنت/ برامج....) كافية ومناسبة لاحتياجات الطلاب.
٢- الاعتمادية:	<ul style="list-style-type: none"> - الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية فى موعدها المحدد. - الدقة وعدم الأخطاء فى تقديم الخدمات المختلفة - توافر العدد الكافى من الموظفين واعضاء هيئة التدريس. - الاحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة. - معرفة موظفى المعهد بالقواعد والاجراءات.
٣- الاستجابة:	<ul style="list-style-type: none"> - الاستجابة الفورية لمشكلات الطلاب. - الاستعداد التام والرغبة لدى الموظفين لمساعدة الطلاب وحل مشكلاتهم. - اعلام الطلاب بموعد تقديم الخدمات والانتهاى منها. - سرعة المعهد فى تقديم الخدمات. - التعامل مع استفسارات الطلاب بكفاءة وسرعة.
٤- الأمان:	<ul style="list-style-type: none"> - عدالة ادارة المعهد وعدم تحيزها فى علاج مشاكل الطلاب. - سلوك الموظفين يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطلاب. - المام الموظفين بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها. - يوجد ارشاد اكاديمى عند الالتحاق بالمعهد. - توفر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة.
٥- التعاطف:	<ul style="list-style-type: none"> - مصلحة الطالب فى مقدمة اهتمامات ادارة المعهد. - يظهر اعضاء هيئة التدريس والموظفون بالمعهد الود فى تعاملهم مع الطلاب. - يراعى المعهد ظروف الطلاب فى مواعيد تقديم الخدمة. - الروح المرحة والصدقاة واضحة فى التعامل داخل المعهد. - يتيح المعهد فرصة للاحتفالات والرحلات والتعارف

وفيما يتعلق بالقياس فقد تم استخدام مقياس على وزن مقياس ليكرت المتدرج من خمس نقاط لقياس ابعاد جودة الخدمة والمحددة سلفاً في شكل سؤال متعدد المحتوى حيث يشير الرقم (١) إلى " لا أوافق على الاطلاق" بينما يشير الرقم (٥) إلى " موافق تماماً" مع وجود نقطة حيادية في المنتصف.

٢- مقياس ثانى ويعتمد على الاقرار الشخصى المباشر لجودة الخدمة الكلية (ادريس والمرسى، ١٩٩٣) على وزن مقياس ليكرت المتدرج من خمس نقاط حيث يشير الرقم (١) إلى أن الجودة الكلية المدركة "رديئة" بينما يشير الرقم (٥) إلى أن الجودة الكلية المدركة ممتازة مع وجود نقطة حيادية في المنتصف .

٣- مقياس ثالث ويعتمد على الاقرار الشخص للشعور العام بالرضا عن الخدمة على وزن مقياس ليكرت المتدرج من خمس نقاط حيث يشير الرقم (١) إلى "غير راضى على الاطلاق" والرقم (٥) إلى "راضى تماماً".

٤- استخدام مقياس الخاصة الواحدة لقياس كل من: الجنس، والمستوى الدراسى، والتخصص من خلال السؤال المغلق النهائية ذو الاجابات البديلة المحددة سلفاً (ادريس، ٢٠٠٨).

٢/٨ مجتمع وعينة البحث:

أ- مجتمع البحث

يتمثل مجتمع البحث فى جميع المقيدىن فى الفرقة الثالثة والرابعة جميع التخصصات فى الفصل الدراسى الثانى من العام الدراسى ٢٠١٦/٢٠١٧ والبالغ عددهم طبقاً لاحصائيات شئون الطلاب بالمعهد ٢٧٦٣ طالب وطالبة (انظر جدول رقم ٢).

جدول رقم (٢)

عدد الطلاب التي تمثل مجتمع البحث موزعة
طبقاً للمستوى الدراسي والتخصص

اجمالي	الرابعة	الثالثة	المستوى الشعبة (التخصص)
	عدد الطلاب	عدد الطلاب	
٩١١	٤٠٥	٥٠٦	نظم معلومات ادارية
٢٤٨	١٥٣	٩٥	علوم حاسب
١٣١٢	٦٨٢	٦٣٠	ادارة اعمال ومحاسبة عربي
٢٩٢	١٤٣	١٤٩	ادارة ومحاسبة انجليزي
٢٧٦٣	١٣٨٣	١٣٨٠	الاجمالي

ب- عينة البحث:

تم الاعتماد على اسلوب العينات لاختيار مفردات الدراسة المستهدفة من مجتمع البحث المشار
اليه ولتحديد حجم العينة تم اتباع الخطوات التالية:
استخدام الصيغة الرياضية الخاصة بتقدير حجم العينة في حالة اختبار فروض متعلقة بمتوسطات
وذلك بما يتفق مع طبيعة فروض الدراسة هي كالتالي (ادريس، ٢٠١٢؛ Aaker et al., 2011).

$$N = \frac{N(Z)^2(\sigma)^2}{Ne^2 + \sigma^2 Z^2}$$

حيث:

n = حجم العينة.

N = حجم مجتمع البحث.

Z = درجة معيارية عند درجة ثقة محددة في نتائج الدراسة.

σ = الانحراف المعياري للمجتمع

e = حجم الخطأ المعياري المقبل في تمثيل مجتمع البحث.

- تم اختيار درجة الثقة ٩٥% في النتائج باعتبارها الأكثر شيوعاً في البحوث الإنسانية ونظراً
لأن جميع فروض الدراسة غير محددة الاتجاه فقد تم قسمة قيمة الخطأ المعياري المقبول في هذا
البحث (٥%) على (٢) ومن ثم أصبحت القيمة المعيارية (Z) تساوى (١,٩٦).

- نظراً لعدم معرفة الانحراف المعياري لمجتمع البحث ، فانه تقرر الاعتماد على الانحراف المعياري في العينة (٠,٤٣٩) من خلال دراسة استطلاعية بغرض اختبار قائمة الاستقصاء اشتملت على عدد محدد من المفردات المشابهة تماماً لمفردات عينة البحث المستهدف.
- وبالتعويض في المعادلة السابقة فان حجم العينة بلغ ٢٦٧ مفردة ذلك على النحو التالي:

$$N = \frac{2763 (1.96)^2 (0.439)^2}{2763 (0.05)^2 + (0.439)^2 (1.96)^2} = 267 \text{ cases}$$

وعلى ذلك تمثل عينة البحث ٢٦٧ طالب وطالبة وقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة طبقية عشوائية تبعاً لمتغير المستوى الدراسي والتخصص، ثم تم اختيار عدد من الطلبة الذكور والاناث من العينة المحددة في هذه الدراسة بطريقة عشوائية ميسرة بما يتناسب والحجم النسبي لكل طبقة (مستوى دراسي وتخصص) في المجتمع الأصلي.

وكانت معدلات ردود الطلاب على قائمة الاستقصاء تصل إلى ٩٤% حيث تم توزيع ٢٦٧ استمارة و تم تجميع ٢٥٠ استمارة صالحه للتحليل (واستبعاد ١٧ استمارة لعدم استيفائها البيانات) جاءت موزعة كالتالي جدول رقم (٣).

جدول رقم (٣)

توزيع عينة الطلاب وفقاً لنسبتهم في كل تخصص ومستوى دراسي

اجمالي	الرابعة		الثالثة		المستوى الشعبة (التخصص)
	ذكور	اناث	ذكور	اناث	
٩١	٢٥	١٦	٣٠	٢٠	نظم معلومات اداريه
٢٥	٩	٦	٥	٥	علوم حاسب
١٠٥	٣٠	٢٥	٣٠	٢٠	ادارة اعمال ومحاسبة عربي
٢٩	٧	٧	٨	٧	ادارة ومحاسبة انجليزي
٢٥٠	٧١	٥٤	٧٣	٥٢	الاجمالي

٣/٨ أنواع ومصادر البيانات:

اعتمد هذا البحث على نوعين من البيانات هما البيانات الثانوية والبيانات الأولية الميدانية. البيانات الثانوية وتم الاستعانة بها في مراجعة الدراسات والابحاث السابقة التي تناولت موضوع جودة الخدمة وطرق قياسها والعلاقة بين جودة الخدمة وكل من الجودة الكلية المدركة والرضا

الاجمالي عن الخدمة المقدمة بالإضافة إلى تحديد الملامح الأساسية لمجتمع الدراسة والعينة، إلى جانب كشف الطلاب المقيدون بالمعهد في السنوات محل الدراسة. وفيما يتعلق بالبيانات الأولية فقد تم الحصول عليها من الطلاب المستهدفين في خطة عينة الدراسة من خلال أسلوب الاستقصاء.

٤/٨ تصميم قائمة الاستقصاء

تم تصميم قائمة استقصاء مباشرة ومعلنة الغرض لجمع البيانات الأولية اللازمة لهذه الدراسة واشتملت القائمة على ٣ صفحات بما فيها صفحة الغلاف والتقديم وقد تم تصميم الأسئلة داخل قائمة الاستقصاء بالاسترشاد بقوائم الاستقصاء المستخدمة في الدراسات السابقة مع إضافة ما يلزم للتوافق مع طبيعة الخدمة التعليمية موضوع الدراسة. وخضعت القائمة للتحكيم الأكاديمي من خلال عدد من اساتذة التسويق في كليات التجارة في بعض الجامعات المصرية. كما تم اختبار القائمة ميدانياً من خلال مجموعة محدودة العدد من طلاب المعهد (٢٥ طالب يمثلون حوالي ١٠% من حجم عينة البحث) للتأكد من وضوح الأسئلة ومدى قدرتها على قياس الخصائص أو المتغيرات المراد قياسها. وقد تم إجراء التعديلات في بعض العبارات سواء بالحذف أو الإضافة أو التصحيح اللغوي كنتيجة لهذا الاختبار واشتملت القائمة على ٥ أجزاء هي كما يلي:

الجزء الأول: ويتعلق بتوقعات المستقصى منهم (الطلاب) لابعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة من المعهد وهو عبارة عن سؤال متعدد المحتوى يضم ٢٦ عبارة تمثل متغيرات الابعاد الخمسة لجودة الخدمة كما حددها (Parasuraman, et al, 1988) في مقياس SERVQUAL والتي تم تمييزها في ضوء الدراسات السابقة لنتلائم مع طبيعة الخدمة التعليمية محل الدراسة.

الجزء الثاني: ويتعلق بادراكات الطلاب لمستوى الأداء الفعلي للخدمة التعليمية المقدمه لهم وهي عبارة عن سؤال متعدد المحتوى يضم نفس عدد العبارات ومتغيرات الجزء الأول مع اختلاف الصياغة.

الجزء الثالث: ويتعلق بمستوى الجودة الكلية المدركة من قبل الطلاب وهو عبارة عن سؤال واحد يقيس خاصية واحدة.

الجزء الرابع: ويتعلق بمستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية بصورة اجمالية وهو عبارة عن سؤال واحد يقيس خاصية واحدة.

الجزء الخامس: ويتعلق بتحديد الجنس، والمستوى الدراسي، والتخصص وتم استخدام مقياس الخاصة الواحدة ذو الاجابات البديلة لقياسها.

٥/٨ جمع البيانات:

قام بجمع البيانات الخاصة بالدراسة فريق من الهيئة المعاونة ومنسقى الشعب من مفردات العينة المستهدفة (٢٦٧ مفردة) بعد تزويدهم بالارشادات الكافية. واستغرقت عملية جمع البيانات شهر ووصلت نسبة الردود ٩٤% صالحة للتحليل واستبعاد ١٧ قائمة لعدم استيفاء بياناتها.

٦/٨ أساليب تحليل البيانات واختبار الفروض

أولاً: أساليب تحليل البيانات (إدريس، ٢٠١٢)

- (أ) معامل ألفا لكرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient للتحقق من مستوى الاتساق الداخلى والثبات لبنود المقياس الخاضع للدراسة ومن ثم مدى امكانية الاعتماد عليه فى قياس مجموعة الخصائص المستهدفة فى الدراسة.
- (ب) أسلوب التحليل المنطقي للبيانات وذلك من خلال استخدام الإحصاء الوصفى مثل: الوسط الحسابى، النسب المئوية لتحليل بعض بيانات قائمة الاستقصاء للتعرف على خصائص مجتمع البحث وتقديم مؤشرات تعكس بعض النتائج المبدئية.
- (ج) أسلوب تحليل التباين One – Way ANOVA وذلك لتحليل وتفسير التباين بين الطلاب (طبقاً للتخصص العلمى) من حيث اهتمامها بالمتغيرات المستقلة -إبعاد الخدمة التعليمية- مفاة بنمذج الفجوة.
- (د) أساليب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد وتم استخدام هذا الأسلوب الاحصائى فى هذه الدراسة لتحقيق الأغراض التالية:
- التحقق من نوعية ودرجة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (أبعاد الخدمة التعليمية) والمتغيرات التابعة: الجودة الكلية المدركة ، ورضا الطلاب بصورة اجمالية عن الخدمة التعليمية التى يقدمها المعهد الخاضع للدراسة.
 - تحديد أهم مظاهر الخدمة التعليمية الأكثر قدرة على تفسير التباين فى الجودة الكلية المدركة ، ورضا الطلاب بصورة اجمالية .

ثانياً: الاختبارات الإحصائية:

اعتمد الباحث على عدد من الاختبارات الاحصائية التى تتناسب مع طبيعة وأنواع

الفروض التى تم صياغتها وتمثل هذه الاختبارات فيما يلى:

(أ) اختبار (ف) F-test المصاحب لأسلوب تحليل التباين أحادى الإتجاه وتم استخدامه بغرض اختبار الفرض الخامس: والذي يتعلق بالكشف عن مدى وجود تباين ذو دلالة احصائية بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التى يقدمها المعهد ترجع إلى متغير التخصص.

(ب) اختبار (ف) F-test ، واختبار (ت) t-test المصاحبان لأسلوب تحليل الانحدار المتعدد وقد تم استخدامهما فى اختبار الفرض الثانى والثالث.

الفرض الثانى: والمتعلق بمدى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية وفقاً لنتائج فجوة الادراكات/ التوقعات الخاصة بالطلاب وبين الجودة الكلية المدركة لهذه الخدمة من جانب الطلاب.

الفرض الثالث: والمتعلق بمدى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ابعاد جودة الخدمة التعليمية وفقاً لنتائج فجوة الادراكات/ التوقعات الخاصة بالطلاب وبين الرضا الاجمالي للطلاب عن الخدمة.

(ج) اختبار ت للأزواج T-Test Paired

وذلك لاختبار الفرض الأول والمتعلق بمدى وجود اختلاف ذو دلالة احصائية بين توقعات الطلاب وادراكاتهم لأبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة من المعهد.

(د) اختبار T- test لعينتين مستقلتين

وذلك لاستخدامها فى اختبار الفرض الرابع والسادس.

الفرض الرابع: والمتعلق بالكشف عن مدى وجود اختلاف ذو دلالة احصائية بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التى يقدمها المعهد ترجع إلى متغير الجنس.

الفرض السادس: والمتعلق بالكشف عن مدى وجود تباين ذو دلالة احصائية بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التى يقدمها المعهد ترجع إلى متغير المستوى الدراسى.

٩- التحقق من مستوى الثبات والصدق في المقاييس:

تم استخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ (α) باعتباره أكثر أساليب تحليل الثبات دلالة في تقييم درجة التناسق الداخلي بين محتويات المقياس الخاضع للاختبار، حيث تم تطبيق أسلوب الارتباط ألفا علي كل بعد من أبعاد الدراسة على حده (ادريس، ٢٠١٢). وجاءت نتائج مخرجات تحليل الاعتمادية جدول رقم (٤) حيث يعكس معامل ألفا الذي تم التوصل إليه للأبعاد الرئيسية لمقياس جودة الخدمة درجة عالية من الثبات أو الاعتمادية تتعدى ٧٠% وهي تعد مناسبة في المقاييس المستخدمة في العلوم الاجتماعية.

جدول رقم (٤)

تقييم درجة التناسق الداخلي بين أبعاد جودة الخدمة باستخدام معامل الارتباط الفيا
(مخرجات تحليل الاعتمادية Reliability Analysis)

أبعاد جودة الخدمة	عدد العبارات	التوقعات	الادراكات
الملموسية	٦	٠,٨٨	٠,٨٤
الاعتمادية	٥	٠,٩٠	٠,٧٩
الاستجابة	٥	٠,٨٦	٠,٨٣
الآمان	٥	٠,٧٩	٠,٧٧
الضمان	٥	٠,٨١	٠,٧٦

١٠- حدود الدراسة:

الحدود البشرية:

وتتمثل في طلاب الفرقة الثالثة والرابعة جميع التخصصات بمعهد المستقبل العالي للدراسات التكنولوجية المتخصصة حتى يكون لديهم الخبرة للحكم على جودة الخدمة التعليمية التي يتلقونها من المعهد.

الحدود المكانية:

فتمثلت في معهد المستقبل العالى للدراسات التكنولوجية المتخصصة

الحدود الزمنية :

الفصل الدراسي الثاني العام الأكاديمي ٢٠١٦ - ٢٠١٧

ونظراً لكون معهد المستقبل العالى للدراسات التكنولوجية المتخصصة يمثل المجال التطبيقي للدراسة لذلك فإن النتائج ستبقى محددة في نطاق المعهد باعتبارها حالة دراسية وبالتالي فإن اي نتائج لا يمكن تعميمها على جامعات ومؤسسات اخرى.

١١ - مناقشة نتائج الدراسة الميدانية واختبارات الفروض:

١/١١ الاختلاف بين توقعات الطلاب وادراكاتهم لأبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة من المعهد يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الاحصائي بمعرفة ما إذا كان هناك فجوة بين ادراكات وتوقعات طلبة معهد المستقبل العالى للدراسات التكنولوجية المتخصصة لأبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة اضافة إلى التحقق من صحة الفرض الأول والمتعلق بالادعاء بأنه لا يوجد اختلاف ذو دلالة احصائية بين توقعات الطلاب وادراكاتهم لأبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة من المعهد.

من الجدول رقم (٥) يتضح أن :

- جاءت ترتيب أبعاد الخدمة التعليمية طبقاً للمتوسطات الحسابية لادراكات الطلاب التعاطف ، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، الملموسية.
- جاءت أبعاد الخدمة التعليمية طبقاً للمتوسطات الحسابية لتوقعات الطلاب التعاطف، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، الملموسية.
- هناك فجوة موجبة بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم لجودة الخدمة عند مستوى ٠,٠١ وفقاً لا اختبار ت للأزواج T-Test Paired تمثل زيادة عن توقعات الطلاب بما يقرب من الخمس (١٦%) تقريباً.

جدول رقم (٥)

الفجوة بين بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم لابعاد الخدمة التعليمية

أبعاد جودة الخدمة	الوسط الحسابي لادراكات الطلاب ^(١)	الوسط الحسابي لتوقعات الطلاب	الفجوة الادراكات - التوقعات	مستوى الدلالة* الاحصائية
-الموسمية	٣,٧٥٧	٣,٢٠٤	٠,٥٥٣	٠,٠٠٠
الاعتمادية	٣,٨٤٣	٣,٣١٣	٠,٥٣٠	٠,٠٠٠
الاستجابة	٣,٨٠٥	٣,٢٥٦	٠,٥٤٩	٠,٠٠٠
الأمان	٣,٨٣٢	٣,٢٨٨	٠,٥٤٤	٠,٠٠٠
التعاطف	٣,٩١٠	٣,٤٠٦	٠,٥٠٤	٠,٠٠٠
الوسط الحسابي العام لجميع ابعاد الخدمة	٣,٨٢٩	٣,٢٩٣	٠,٥٣٦	٠,٠٠٠

(١) المقياس المستخدم متدرج من خمس نقاط، حيث يشير الرقم (١) "لا أوافق على الاطلاق" بينما يشير الرقم (٥) إلى "أوافق تماماً" مع وجود درجة حيادية في المنتصف.

* دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠١ وفقاً لا اختبار T-Test Paired للأزواج

ويمكن تفسير هذه النتيجة - التي لا تتفق مع معظم الدراسات السابقة والتي اشارت لوجود فجوة سالبة- إلى خبرة المعهد في تقديم الخدمة التعليمية ، فهو من أقدم مؤسسات التعليم الخاص في مصر فقد تأسس في عام ١٩٩٣، إلى جانب أنه موجه بالزبون وبإهتمامه المستمر بدراسة احتياجات ورغبات الطلاب من خلال القياسات المستمرة لاتجاهاتهم ومستوى رضائهم. كما أن المعهد يطبق معايير الجودة ويسعى للحصول على شهادة الجودة والاعتماد في جميع التخصصات.

ووفقاً لنتائج الاختبار الاحصائي T-Test Paired فإننا نرفض الفرض العدم الأول ونقبل الفرض البديل القائل بأنه " يوجد اختلاف ذو دلالة احصائية بين توقعات الطلاب وادراكاتهم لأبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة من المعهد". وهذه النتيجة تتفق مع (التقى وآخرون، ٢٠٠٨) من حيث ان طلبة الجامعات الخاصة اكثر رضا عن خدمات جمعاتهم من طلبة الجامعات الحكومية و (بركات، ٢٠١٠) الذي توصل لوجود فجوة موجبة بين ادراكات وتوقعات الطلاب ولكنها غير معنوية.

٢/١١ العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية وفقاً لنتائج فجوة الادراكات/ التوقعات الخاصة بالطلاب وبين الجودة الكلية المدركة لهذه الخدمة من جانب الطلاب

تم تطبيق اسلوب تحليل الإنحدار المتعدد بطريقة خطوة خطوة (STEPWISE) بغرض التوصل إلى المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة الخدمة التعليمية) التي لها علاقة قوية ومعنوية بالمتغير التابع الجودة الكلية المدركة من قبل الطلاب جدول رقم (٦).

جدول رقم (٦)

نوع وقوة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية
و الجودة الكلية المدركة لهذه الخدمة من جانب الطلاب (y_i)
(مخرجات تحليل الانحدار المتعدد STEPWISE)

المعنى	اختبار ت	معامل الانحدار Beta	المتغيرات المستقلة أبعاد جودة الخدمة التعليمية ^(١)
*،،،،،	١٠،٨٤٤	٠،٥٠٢	- الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية في موعدها المحدد.
*،،،،،	٤،١٥٨	٠،٢٢٨	- الاستجابة الفورية لمشكلات الطلاب.
*،،،،،	٣،٧٤٤	٠،٢٤٢	- التعامل مع استفسارات الطلاب بكفاءة وسرعة.
*،،،،،	٣،٦٥٧	٠،٢٧٣	- مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات ادارة المعهد
*،،،،،	٣،٤٤٨	٠،٢٥٤	- يوفر المعهد بنية اساسية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (حاسبات/ انترنت/ برامج....) كافية ومناسبة لاحتياجات الطلاب.
*،،،،،	٣،٢٩٣	٠،٢٨٩	- جاذبية التسهيلات (المرافق، القاعات الدراسية، الساحات، الملاعب)
**،،،،،	٣،١٢٩	٠،٢٩٨	- المقررات التي يتم تدريسها تؤهل الطلاب لسوق العمل.
**،،،،،	٣،١٢٢	٠،١٩٣	- سلوك الموظفين يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطلاب
**،،،،،	٣،٠٨	٠،١٧٧	- يراعى المعهد ظروف الطلاب في مواعيد تقديم الخدمة
**،،،،،	٢،٧٩٧	٠،١٧٨	- الدقة وعدم الاخطاء في تقديم الخدمات المختلفة
**،،،،،	٠،٢،٦٦٨	٠،١٣	- المعهد لديه معامل جاهزة وحديثه
**،،،،،	٢،٦٢٦	٠،١١٤	- المعهد لديه مكتبة متكاملة
**،،،،،	٢،٥٩٥	٠،١٦٤	- معرفة موظفى المعهد بالقواعد والاجراءات
**،،،،،	٢،٥٥٨	٠،١٣٤	- توافر العدد الكافى من الموظفين واعضاء هيئة التدريس
**،،،،،	٢،٤٩٩	٠،١٧٧	- الروح المرحة والصدقة واضحة فى التعامل داخل المعهد
**،،،،،	٢،٠٨١	٠،١٢٣	- اعلام الطلاب بموعد تقديم الخدمات والانتهاى منها
**،،،،،	١،٨٦٦	٠،١٧٠	- توفر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة
		٠،٦٥	معامل الارتباط في النموذج R
		٠،٤٢٢	معامل التحديد في النموذج R ²
		٢٥،٢٥٧	قيمة ف المحسوبة
		٢٣٢-١٧	درجات الحرية
		٠،٠٠٠	مستوي الدلالة الإحصائية

(١) تمثل المجالات الأكثر أهمية وقدرة على تفسير التباين في الجودة الكلية المدركة من قبل الطلاب.

* تشير إلى معنوية اختبار t-test عند مستوي ٠.٠١ ** تشير إلى معنوية اختبار t-test عند مستوي ٠.٠٥

اشتمل أسلوب تحليل الانحدار المتعدد على ٢٦ متغير تعبر عن مظاهر جودة الخدمة التعليمية (كمتغيرات مستقلة والتي تتمتع بدرجة عالية من الثبات والمصادقية)، بالإضافة لجودة الخدمة الكلية المدركة من قبل الطلاب كمتغير تابع لتطبيق أسلوب تحليل الانحدار المتعدد ولكن بطريقة الخطوات المتعاقبة STEPWISE لتحديد نوع وقوة العلاقة بين كل متغير مستقل على حده وبين المتغير التابع، إضافة إلى تحديد الأهمية النسبية لتلك المتغيرات المستقلة من حيث علاقتها بالمتغير التابع من خلال قيم معاملات الانحدار Beta.

وكما يتضح من الجدول رقم (٦) فإن مخرجات طريقة الخطوات المتتالية لاسلوب تحليل الانحدار المتعدد اشتملت على ١٧ متغير فقط من بين ٢٦ متغير يمثلون أبعاد جودة الخدمة التعليمية في المعهد يتمتعون بعلاقة ذات دلالة احصائية (مستوى الدلالة ما بين ١% ، و ٥% و وفقاً لاختبار ت) بمستوى الجودة الكلية المدركة من جانب الطلاب (المتغير التابع)، كما تبين ان هذه المتغيرات يمكن أن تفسر حوالي ٤٢% من التباين الكلي في المتغير التابع كما ان هناك علاقة موجبه بينها وبين المتغير التابع - الجودة الكلية المدركة- وذات دلالة احصائية وفقاً لاختبار (ف F-test) عند مستوى دلالة احصائية (٠.٠٠١) تصل إلى ٦٥%.

وبناء على نتائج التحليل السابقة يمكن رفض فرض العدم الثاني في هذه الدراسة جزئياً وقبول الفرض البديل والذي ينص على : "توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية وبين الجودة الكلية المدركة لهذه الخدمة من جانب الطلاب في المعهد محل الدراسة وذلك بالنسبة لـ ١٧ متغيراً فقط (أبعاد جودة الخدمة التعليمية) . وفي نفس الوقت يجب قبول نفس فرض العدم بالنسبة لباقي أبعاد جودة الخدمة التعليمية (٩ متغيرات) ."

وتتمثل أبعاد جودة الخدمة التي يمكن أن تساهم في التنبؤ بسلوك المتغير التابع وهو مستوى الجودة الكلية المدركة ما يلي (انظر الجدول رقم ٦):

الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية في موعدها المحدد، الاستجابة الفورية لمشكلات الطلاب، التعامل مع استفسارات الطلاب بكفاءة وسرعة، مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات إدارة المعهد، توافر بنية اساسية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (حاسبات/ انترنت/ برامج....) كافية ومناسبة لاحتياجات الطلاب، جاذبية التسهيلات (المرافق، القاعات الدراسية، الساحات، الملاعب)، المقررات التي يتم تدريسها تؤهل الطلاب لسوق العمل، سلوك الموظفين يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطلاب، يراعى المعهد ظروف الطلاب في مواعيد تقديم الخدمة،

الدقة وعدم الاخطاء في تقديم الخدمات المختلفة، جاهزية وحدائة المعامل، امتلاك مكتبة متكاملة، معرفة موظفى المعهد بالقواعد والاجراءات، توافر العدد الكافى من الموظفين واعضاء هيئة التدريس، الروح المرحة والصداقه واضحه فى التعامل داخل المعهد، اعلام الطلاب بموعد تقديم الخدمات والانتهاه منها، توافر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة.

٣/١١ العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية وفقاً لنتائج فجوة الادراكات/ التوقعات الخاصة بالطلاب وبين الرضا الاجمالى للطلاب عن الخدمة التعليمية

وقد تم تطبيق اسلوب تحليل الانحدار المتعدد بطريقة خطوة خطوة (STEPWISE) بغرض التوصل إلى المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة الخدمة التعليمية) التى لها علاقة قوية ومعنوية بالمتغير التابع الرضا الاجمالى للطلاب عن الخدمة المقدمة جدول رقم (٧).

اشتمل اسلوب تحليل الانحدار المتعدد على ٢٦ متغير من مظاهر جودة الخدمة التعليمية (كمتغيرات مستقلة والتى تتمتع بدرجة عالية من الثبات والمصدقية)، بالإضافة إلى الرضا الاجمالى للطلاب عن الخدمة التعليمية المقدمة لهم من قبل المعهد كمتغير تابع لتطبيق اسلوب تحليل الانحدار المتعدد ولكن بطريقة الخطوات المتعاقبة STEPWISE لتحديد نوع وقوة العلاقة بين كل متغير مستقل على حده وبين المتغير التابع، اضافة إلى تحديد الأهمية النسبية لتلك المتغيرات المستقلة من حيث علاقتها بالمتغير التابع من خلال قيم معاملات الانحدار Beta.

وكما يتضح من الجدول رقم (٧) فإن مخرجات طريقة الخطوات المتتالية لأسلوب تحليل الانحدار المتعدد اشتملت على ١٤ متغير فقط من بين ٢٦ متغير يمثلون أبعاد جودة الخدمة التعليمية فى المعهد يتمتعون بعلاقة ذات دلالة احصائية (مستوى الدلالة مابين ١% ، و ٥% و وفقاً لاختبار ت) بمستوى الرضا الاجمالى للطلاب عن الخدمة المقدمة (المتغير التابع)،

كما تبين ان هذه المتغيرات يمكن أن تفسر حوالى ٢٨% من التباين الكلى فى المتغير التابع كما ان هناك علاقة موجبه بينها و بين الرضا الاجمالى للطلاب عن الخدمة التعليمية المقدمة ذات دلالة احصائية وفقاً لاختبار (ف F-test) عند مستوى دلالة احصائية (٠.٠٠١) تصل إلى ٥٣%.

جدول رقم (٧)

نوع وقوة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية
وبين الرضا الاجمالي للطلاب عن الخدمة المقدمة (y_2)
(مخرجات تحليل الانحدار المتعدد STEPWISE)

المعنوية	اختبار ت	معامل الانحدار Beta	المتغيرات المستقلة أبعاد جودة الخدمة التعليمية ^(١)
*،،،،،٠٠	٣،٧١٠	٠،٣٥٩	- الاستجابة الفورية لمشكلات الطلاب.
*،،،،،٠٠١	٣،٣٢٤	٠،١٨٧	- الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية في موعدها المحدد.
*،،،،،٠٠٠	٣،٣١٤	٠،٢٤٤	- التعامل مع استفسارات الطلاب بكفاءة وسرعة.
**،،،،،٠٠٢	٣،١٢٢	٠،١٩٣	- المقررات التي يتم تدريسها تؤهل الطلاب لسوق العمل.
*،،،،،٠٠٣	٢،٩٧٥	٠،٢٣٣	- سلوك الموظفين يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطلاب
*،،،،،٠٠٣	٢،٩٧٥	٠،٢٣٣	- الدقة وعدم الاخطاء في تقديم الخدمات المختلفة
**،،،،،٠٠٥	٢،٨٦٦	٠،٢٤٩	- توافر العدد الكافي من الموظفين واعضاء هيئة التدريس
**،،،،،٠٠٦	٢،٧٩٧	٠،١٧٨	- اعلام الطلاب بموعد تقديم الخدمات والانتهاج منها
**،،،،،٠٠٧	٢،٧٢٦	٠،١٥٨	- الروح المرحة والصداقة واضحة في التعامل داخل المعهد
**،،،،،٠٠٧	٢،٧٠٩	٠،٢٣٤	- يراعى المعهد ظروف الطلاب في مواعيد تقديم الخدمة
**،،،،،٠١١	٢،٥٥٨	٠،١٣٤	- يوفر المعهد بنية اساسية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (حاسبات/ انترنت/ برامج....) كافية ومناسبة لاحتياجات الطلاب.
**،،،،،٠٠٥	٢،١٠٠	٠،١٦٥	- معرفة موظفي المعهد بالقواعد والاجراءات
**،،،،،٠٢١	٢،٣٣١	٠،٢٣١	- يوجد ارشاد اكايمي عند الالتحاق بالمعهد
**،،،،،٠٠١	٣،٤١٠	٠،٢٥٥	- جاذبية التسهيلات (المرافق، القاعات الدراسية، الساحات، الملاعب)
		٠،٥٣	معامل الارتباط في النموذج R
		٠،٢٨	معامل التحديد في النموذج R ²
		٣٢،٠٦٣	قيمة ف المحسوبة
		٢٣٥-١٤	درجات الحرية
		٠،٠٠٠	مستوي الدلالة الإحصائية

(١) تمثل المجالات الأكثر أهمية وقدرة على تفسير التباين في الرضا الاجمالي للطلاب.

** تشير إلى معنوية اختبار t-test عند مستوى ٠.٠١ * تشير إلى معنوية اختبار t-test عند مستوى ٠.٠٥

وبناء على نتائج التحليل السابقة يمكن رفض فرض العدم الثالث في هذه الدراسة جزئياً وقبول الفرض البديل والذي ينص على : "توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية وبين الرضا الاجمالي للطلاب عن الخدمة المقدمة في المعهد محل الدراسة وذلك بالنسبة لـ؛ امتغيراً فقط (أبعاد جودة الخدمة التعليمية) . وفي نفس الوقت يجب قبول نفس فرض العدم بالنسبة لباقي أبعاد جودة الخدمة التعليمية (١٢ متغير) ."

وتتمثل أبعاد جودة الخدمة التي يمكن أن تساهم في التنبؤ بسلوك المتغير التابع وهو الرضا الاجمالي للطلاب عن الخدمة المقدمة ما يلي (انظر الجدول رقم ٧): الاستجابة الفورية لمشكلات الطلاب، الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية في موعدها المحدد، التعامل مع استفسارات الطلاب بكفاءة وسرعة، المقررات التي يتم تدريسها تؤهل الطلاب لسوق العمل، سلوك الموظفين يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطلاب، الدقة وعدم الاخطاء في تقديم الخدمات المختلفة، توافر العدد الكافي من الموظفين واعضاء هيئة التدريس، اعلام الطلاب بموعد تقديم الخدمات والانتهاء منها، الروح المرحة والصدقة واضحة في التعامل داخل المعهد، يراعى المعهد ظروف الطلاب في مواعيد تقديم الخدمة، يوفر المعهد بنية اساسية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (حاسبات/ انترنت/ برامج...) كافية ومناسبة لاحتياجات الطلاب، معرفة موظفي المعهد بالقواعد والاجراءات، يوجد ارشاد اكاديمي عند الالتحاق بالمعهد، جاذبية التسهيلات (المرافق، القاعات الدراسية، الساحات، الملاعب).

٤/١١ مدى وجود اختلاف ذو دلالة احصائية بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد ترجع إلى متغير الجنس.

يتناول هذا الجزء مناقشة نتائج التحليل الإحصائي الخاص بالكشف عن مدى الاختلاف بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد و ترجع إلى متغير الجنس. وذلك من خلال اختبار الفرض الرابع، حيث قام الباحث باستخدام الوسط الحسابي ، بالإضافة الي اختبار "ت" لعينتين مستقلتين.

جدول رقم (٨)

الاختلاف بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد وفقاً لمتغير الجنس.

مستوى المعنوية	اختبارات	الوسط الحسابي ^(١)		أبعاد جودة الخدمة
		انثى	ذكر	
				<u>التوقعات</u>
٠,٢٨٣	١,٠٧٥-	٣,٢٦٢	٣,١٦١	-الملموسية
٠,٢٩٣	١,٠٥٤-	٣,٣٦٣	٣,٢٧٥	-الاعتمادية
٠,٠٩٧	١,٦٦٥-	٣,٣٤١	٣,١٩٣	-الاستجابة
*٠,٠٣١	٢,١٧-	٣,٣٩٧	٣,٢٠٨	-الآمان
٠,٢٢٨	١,٢٠٩-	٣,٤٦٢	٣,٣٦٥	-التعاطف
٠,١٨٨	١,١٤٧-	٣,٤٣٧	٣,٢٤٠	الوسط الحسابي العام للتوقعات
				<u>الادراكات</u>
٠,٥٣٩	٠,٦١٤-	٣,٧٨٨	٣,٧٣٤	-الملموسية
٠,٣١٥	١,٠٠٧-	٣,٨٩٥	٣,٨٠٥	-الاعتمادية
٠,٣٣٢	٠,٩٧٣-	٣,٨٥٧	٣,٧٦٧	-الاستجابة
٠,٧٤١	٠,٣٣-	٣,٨٥٠	٣,٨٢٩	-الآمان
٠,٢١٤	١,٢٤٧-	٣,٩٧٨	٣,٨٦١	-التعاطف
٠,٤٢	٠,٧٠٥-	٣,٨٧٣	٣,٧٩٧	الوسط الحسابي العام للادراكات
<u>الفجوة بين الادراكات والتوقعات</u>				
٠,٥٦	٠,٥٨٤	٠,٥٢٥	٠,٥٧٣	-الملموسية
٠,٩٨٢	٠,٠٢٢-	٠,٥٣١	٠,٥٣٠	-الاعتمادية
٠,٤٤٩	٠,٧٥٨	٠,٥١٥	٠,٥٧٤	-الاستجابة
*٠,٠٤٩	١,٩٨٢	٠,٤٥٢	٠,٦١١	-الآمان
٠,٨١	٠,٢٤١-	٠,٥١٦	٠,٤٩٥	-التعاطف

(١) المقياس المستخدم متدرج من خمس نقاط، حيث يشير الرقم (١) " لا أوافق على الإطلاق" بينما يشير

الرقم (٥) إلى "أوافق تماماً" مع وجود درجة حيادية في المنتصف.

* دلالة إحصائية عند مستوى ٥% وفقاً لاختبار ت (t-Test) .

فقد جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (٨) حيث توجد اختلافات بين توقعات وإدراكات الطلاب وفقاً لمتغير الجنس لصالح الطلبة الإناث كما يتبين من المتوسطات الحسابية بالجدول رقم (٨)، فقد بلغ متوسط توقعات الطلبة الإناث لمستوى الخدمة المقدمة من المعهد (الوسط الحسابي = ٣,٤٣٧) مقابل (٣,٢٤٠) للطلبة الذكور. كما بلغ متوسط إدراكات الطلبة الإناث للخدمة التعليمية متوسط (٣,٨٧٣) مقابل (٣,٧٩٧) للطلبة الذكور. إلا أن هذه الاختلافات غير دالة احصائية. حيث أن قيمة (ت) اكبر من ٠.٠٥ فيما عدا بعد الأمان كان الاختلاف ذو دلالة احصائية حيث أن قيمة (ت) معنوية عند مستوي دلالة احصائية ٠.٠٥.

وعلى ذلك يمكن قبول الفرض العدم الرابع جزئياً القائل " لا يوجد اختلاف ذو دلالة احصائية بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية - الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والضمان) التي يقدمها المعهد ترجع إلى متغير الجنس، ورفضه جزئياً وقبول الفرض البديل القائل بأنه توجد اختلافات ذات دلالة احصائية بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية - الأمان- التي يقدمها المعهد ترجع لمتغير الجنس.

وتفق هذه النتيجة مع (Ford& Joesph,1993; Zeithaml,et al.,1999; Sangeeta& Banwet,2004; Lages&Fernandes,2005)؛ البركات، ٢٠١٠؛ الحدابي وقشوة، ٢٠٠٩) حيث عدم وجود فروق جوهرية في تقديرات الطلاب لمستوى الخدمة تعزى لمتغير الجنس.

٥/١١ الاختلاف بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد وفقاً لمتغير التخصص الدراسي:

يتناول هذا الجزء مناقشة نتائج التحليل الإحصائي الخاص بالكشف عن مدي الاختلاف بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد و ترجع إلى متغير التخصص. وذلك من خلال اختبار الفرض الخامس، وذلك من خلال استخدام الوسط الحسابي وأسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه One –Way ANOVA

جدول رقم (٩)
الاختلاف بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم
لأبعاد الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد وفقاً لمتغير التخصص.

مستوى المعنويه	اختبار ف	الوسط الحسابي ^(١)				ابعاد جودة الخدمة
		نظم معلومات	علوم حاسب	إدارة اجليزي	إدارة عربي	
						التوقعات
*٠,٠٠٠	٢٧,٠١٦	٢,٩٠٩	٣,٨٩٨	٣,٨٥٩	٣,١١٣	-الملموسية
*٠,٠٠٠	٢١,٨٩٣	٣,١١٤	٣,٨٩٤	٣,٨٦٥	٣,١٩٣	-الاعتمادية
*٠,٠٠٠	٢٥,٠٦٧	٢,٩٥٨	٣,٩٠٧	٣,٨٢٧	٣,٢٠١	-الاستجابة
*٠,٠٠٠	٢٧,٨٣٨	٢,٩٧١	٣,٩١٠	٣,٨٩٩	٣,٢٤٦	-الآمان
*٠,٠٠٠	١٨,٧٩٣	٣,٢٠٩	٣,٩٥٧	٣,٨٧٣	٣,٣١٧	-التعاطف
*٠,٠٠٠	٢٤,١٢٠	٣,٠٣٢	٣,٩١٣	٣,٨٦٥	٣,٢١٤	الوسط الحسابي العام للتوقعات
						الادراكات
*٠,٠٠٠	٥٧,٨٥٢	٣,٥٠٠	٤,٧٣٥	٤,٤٤١	٣,٥٥٧	-الملموسية
*٠,٠٠٠	٦٤,٣٤٩	٣,٥٣٨	٤,٨٠٠	٤,٦٤٠	٣,٦٥٩	-الاعتمادية
*٠,٠٠٠	٦٦,٩٤٧	٣,٥٠٢	٤,٧٢٠	٤,٧٣٢	٣,٥٩٥	-الاستجابة
*٠,٠٠٠	٧١,٩١٨	٣,٥٣٨	٤,٧٩٧	٤,٧٧١	٣,٥٩٧	-الآمان
*٠,٠٠٠	٦٥,٨٥٩	٣,٥٤٢	٤,٧٧٠	٤,٨٦٢	٣,٧٦٢	-التعاطف
*٠,٠٠٠	٦٥,٣٥٨	٣,٥٢٤	٤,٧٦٤	٤,٦٨٩	٣,٦٣٤	الوسط الحسابي العام للادراكات
<u>الفجوة بين الادراكات والتوقعات</u>						
**٠,٠٣٨	٢,٨٥٩	٠,٥٩١	٠,٨٣٧	٠,٥٨٢	٠,٤٤٤	-الملموسية
*٠,٠٠٠	٦,٩١٨	٠,٤٢٥	٠,٩٠٦	٠,٧٧٥	٠,٤٦٥	-الاعتمادية
*٠,٠٠٠	٧,٨٧٠	٠,٥٤٤	٠,٨١٣	٠,٩٠٤	٠,٣٩٣	-الاستجابة
*٠,٠٠٠	٩,٢٧٦	٠,٥٦٧	٠,٨٨٧	٠,٨٧٢	٠,٣٥١	-الآمان
*٠,٠٠٠	١٠,٤١٨	٠,٣٣٢	٠,٨١٣	٠,٩٨٩	٠,٤٤٥	-التعاطف

(١) المقياس المستخدم متدرج من خمس نقاط، حيث يشير الرقم (١) " لا أوافق على الإطلاق" بينما يشير

الرقم (٥) إلى "أوافق تماماً" مع وجود درجة حيادية في المنتصف.

* دلالة إحصائية عند مستوي ١% وفقاً لاختبار ف (F- Test).

** دلالة إحصائية عند مستوي ٥% وفقاً لاختبار ف (F- Test).

جاءت نتائج تحليل التباين بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد و التي ترجع إلى متغير التخصص جدول رقم (٩). لتؤكد علي وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد وفقاً لمتغير التخصص، حيث أن قيمة (ف) معنوية عند مستوي دلالة إحصائية ٠.٠٠٥ ، ٠.٠٠١ ، وذلك لصالح التخصصات علوم الحاسب، إدارة أعمال ومحاسبة إنجليزي، وإدارة أعمال ومحاسبة عربي، ونظم معلومات إدارية على الترتيب.

وعلى ذلك يمكننا رفض الفرض العدم الخامس وقبول الفرض البديل القائل " يوجد تباين ذو دلالة احصائية بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد ترجع إلى متغير التخصص الدراسي.

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة كل من (Sahney& Karunes, 2004: Sangeeta& Banwet,2004) بشأن وجود فروق لصالح التخصصات العلمية.

٦/١١ الاختلاف بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد وفقاً لمتغير المستوى الدراسي.

يتناول هذا الجزء مناقشة نتائج التحليل الإحصائي الخاص بالكشف عن مدي الاختلاف بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد وفقاً لمتغير المستوى الدراسي وذلك من خلال اختبار الفرض السادس، حيث قام الباحث باستخدام الوسط الحسابي ، بالاضافة الي اختبار "ت" لعينتين مستقلتين.

فقد جاءت النتائج كما هو واضح بالجدول رقم (١٠) لتؤكد علي عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد وفقاً لمتغير المستوى الدراسي حيث قيمة (ت) أكبر من ٠.٠٠٥ .

وعلى ذلك يمكننا قبول فرض العدم السادس القائل " لا يوجد تباين ذو دلالة احصائية بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد ترجع إلى متغير المستوى الدراسي".

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (الحدابي وقشوة، ٢٠٠٩؛ الشغبي، والمخلفي، ٢٠١٦) من حيث انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لمستوى جودة الخدمة التعليمية ترجع لمتغير المستوى الدراسي .

جدول رقم (١٠)

الاختلاف بين ادراكات الطلاب وتوقعاتهم لأبعاد

الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد وفقاً لمتغير المستوى الدراسي.

مستوى المعنوية	اختبار ت	الوسط الحسابي ^(١)		ابعاد جودة الخدمة
		المستوى الرابع	المستوى الثالث	
				التوقعات
٠,٩٧٥	٠,٠٣١-	٣,٢٠٥	٣,٢٠٢	-الملموسية
٠,٦٤٩	٠,٤٥٦-	٣,٣٣١	٣,٢٩٤	-الاعتمادية
٠,٣٦٦	٠,٩٠٥-	٣,٢٩٦	٣,٢١٦	-الاستجابة
٠,٤٦١	٠,٧٣٨	٣,٢٥٦	٣,٣٢٠	-الآمان
٠,٦٦٤	٠,٤٣٤	٣,٣٨٩	٣,٤٢٣	-التعاطف
				الادراكات
٠,٣٠٧	١,٠٢٣-	٣,٨٠١	٣,٧١٣	-الملموسية
٠,٧٤٨	٠,٣٢٢-	٣,٨٥٧	٣,٨٢٩	-الاعتمادية
٠,٤٧٩	٠,٧٠٩-	٣,٨٣٨	٣,٧٧٣	-الاستجابة
٠,٩١٣	٠,١٠٩-	٣,٨٣٧	٣,٨٢٧	-الآمان
٠,٢١	١,٢٥٦-	٣,٩٦٨	٣,٨٥٢	-التعاطف
<u>الفجوة بين الادراكات والتوقعات</u>				
				-الملموسية
٠,٢٩٢	١,٠٥٧-	٠,٥٩٥	٠,٥١٠	-الملموسية
٠,٩٠٢	٠,١٢٣	٠,٥٢٦	٠,٥٣٥	-الاعتمادية
٠,٨٦	٠,١٧٧	٠,٥٤٢	٠,٥٥٦	-الاستجابة
٠,٣٥٥	٠,٩٢٧-	٠,٥٨٠	٠,٥٠٧	-الآمان
٠,٠٧١	١,٨١٢-	٠,٥٧٩	٠,٤٢٨	-التعاطف

(١) المقياس المستخدم متدرج من خمس نقاط، حيث يشير الرقم (١) " لا أوافق على الإطلاق" بينما يشير الرقم (٥) إلى "أوافق تماماً" مع وجود درجة حيادية في المنتصف.

١٢ - توصيات البحث:

فى ضوء النتائج التى سبق مناقشتها امكن الوصول الى مجموعة من الدلالات والتوصيات التطبيقية ذات الطبيعة التسويقية والادارية والتي يمكن أن تساهم فى دعم القدرة التنافسية لمؤسسات الخدمات التعليمية. من خلال:

١- العمل على تقليل الفجوة بين توقعات الطلاب وادراكاتهم للخدمة التعليمية فى حالة كونها سلبية من خلال العمل على تحسين مظاهر الخدمة التى تسببت فى وجودها، والمحافظة عليها وتمييزها فى حالة كونها موجبة ، من خلال القياسات المستمرة لتوقعات الطلاب وادراكاتهم حتى تتمكن المؤسسة التعليمية من تقديم خدمة تتجاوز توقعات الطلاب مما يحافظ على استمرارية وتنافسية المؤسسة التعليمية.

٢- تحرى احتياجات وتوقعات الطلاب باستمرار فى ضوء التغيرات التكنولوجية السريعة وتأثيرها على البيئة المصرية وكذلك على الخدمة التعليمية المقدمة.

٣- التركيز على مظاهر الخدمة التعليمية المتعلقة بكل من الجودة الكلية المدركة والرضا الاجمالى للطلاب عن الخدمة فى ضوء أن هناك كثير من هذه المظاهر مشتركة فى التأثير فى كل من الجودة الكلية المدركة ورضا الطلاب الاجمالى إلا أنها تختلف من حيث أهميتها وأولويتها لكل من الجودة الكلية المدركة والرضا الاجمالى الكلى للطلاب.

٤- الاهتمام بأبعاد الخدمة التعليمية بصفة عامة وبعد الأمان بصفة خاصة عند تسويقه للطلبة الاناث والمتعلق بـ عدالة ادارة المعهد وعدم تحيزها فى علاج مشاكل الطلاب، والمعاملة الموظفين بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها، وأن سلوك الموظفين يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطلاب، وجود ارشاد اكاديمى عند الالتحاق بالمعهد، توافر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة.

٥- مراعات الاختلاف بين التخصصات الأكاديمية للطلاب عند الترويج والتسويق للخدمة التعليمية من حيث توقعات وادراكات الطلبة فى كل تخصص اكاديمى.

٦- تفعيل دور المرشد الأكاديمى لتقديم العون والمشورة إلى الطلبة فى اختيار المقررات الدراسية.

٧- إتاحة تسجيل المقررات للطلبة عن طريق الانترنت.

١٣ - مقترحات ببحوث مستقبلية:

أ- اجراء الدراسة على عينة من طلاب الجامعات الخاصة وأخرى الحكومية حتى يمكن تعميم النتائج.

- ب- دراسة الفجوات الأخرى داخل نموذج SERFQUAL الأصلى وخاصة الثانية والثالثة، والرابعة، إلى جانب الفجوات الأخرى التى تم اضافتها من باحثين آخرين.
- ج- دراسة الفجوة بين توقعات المجتمع من مؤسساته التعليمية وأدائها الفعلى.
- د- دراسة قدرة مخرجات مؤسسات التعليم العالى على تلبية توقعات المجتمع وسوق العمل ومتطلبات التنمية.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أحمد، حنان عبد الفتاح، (٢٠١٥)، " الفجوة بين الادراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان من وجهة نظر الدارسين"، مجلة الخدمة الاجتماعية (الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين)، العدد، ٥٣، يناير، ص: ٦٩-١٠٥.
- إدريس، ثابت عبد الرحمن، (٢٠٠٨)، بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- إدريس، ثابت عبد الرحمن، (٢٠١٢)، "معوقات ادارة الجودة والاعتماد فى الجامعات المصرية الحكومية وفقا لادراكات القيادات الأكاديمية: دراسة تطبيقية"، آفاق جديدة للدراسات التجارية ، كلية التجارة، جامعة المنوفية، السنة الرابعة والعشرون، العدد الأول، ص: ٩-٨٣.
- إدريس، ثابت عبد الرحمن؛ المرسى، جمال الدين محمد، (١٩٩٣)، "قياس جودة الخدمة وتحليل العلاقة بينها وبين كل من الشعور بالرضا والميل للشراء (مدخل منهجى تطبيقي)"، مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد الأول، السنة الثالثة عشر، ص: ١٤٧-٢٠٠.
- إدريس، ثابت عبد الرحمن؛ المرسى، جمال الدين محمد، (١٩٩٥)، "جودة خدمة المعلومات الفنية وأثرها على رضا مندوبى البيع والأداء البيعى: دراسة تطبيقية لمفاهيم ومقاييس جودة الخدمة والتسويق الداخلى"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الثانى.

- ادريس، ثابت عبد الرحمن، (١٩٩٦) ، "قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمات الصحية بدولة الكويت"، *المجلة العربية للعلوم الادارية*، المجلد الرابع، العدد الأول، جامعة الكويت، ص: ٩-٤١.
- التقى، عبد المحسن ؛ عبد العزيز وآخرون، " انطباعات الطلبة عن جودة الخدمة في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي والجامعات الخاصة"، *مجلة العلوم الاجتماعية*، المجلد ٣٦، العدد ٣.
- الحدابي، داود عبد الملك؛ قشوة، هدى (٢٠٠٩)، جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، المجلد ٢، العدد ٤، ص: ٩٢-١٠٨.
- الحسني، سليم ابراهيم، (٢٠٠٩)، "مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم - دراسة مسحية"، *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*، المجلد ٢٥، العدد الثاني، ص: ٢٨٥-٣١١.
- السيد، حسام حمدي، (٢٠١٤)، " قياس الفجوة بي الادراكات والتوقعات في جودة الخدمة التعليمية بالجامعات المصرية باستخدام مقياس Servqual مقارنة ببعض الجامعات العربية والأجنبية: دراسة تطبيقية على جامعة حلوان"، *مجلة البحوث النفسية والتربوية*، كلية التربية جامعة المنوفية، مجلد ٢٩، العدد الثالث، ص: ١٢٥-٢١٨.
- الشغبي، خالد بن حسن؛ المخلافي، محمد سرحان خالد، (٢٠١٦)، "تقويم جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بجامعة الدمام باستخدام مقياس (Servqual)" ، *مجلة الدراسات التربوية والنفسية*، سلطنة عمان، مجلد ١٠، العدد الثالث، ص: ٦١٨-٦٣٥.
- الصالحى، ابو بكر سليمان؛ جاب الله، جمال على، (٢٠١٦)، قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من وجهة نظر الطلبة"، *مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال*، المجلد ٥، العدد ٢، ديسمبر، ص: ٦٠-٧٥.
- الضمور، هانى حامد، (٢٠٠٥)، *تسويق الخدمات* ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- بركات، زياد، (٢٠١٠)، "الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها". متاح في:

www.qou.edu/arabic/researchProgram/.../r29_drZiadBarakat.pdf

- بلاوشو، عبد الكبير، (٢٠٠٩)، "إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي - مفهومها ومراحل تطبيقها، ورقة عمل مقدمة إلى الندوة العلمية حول جودة التعليم العالي التي تنظمها اللجنة الوطنية الليبية للتربية والثقافة والعلوم بالتعاون مع المظمة الاسلامية للتربية والثقافة"، جامعة الفاتح، طرابلس.

- حسان، محمد فؤاد، (١٩٩٦)، "قياس جودة الخدمات في شركات التأمين بالتطبيق على شركات القطاع العام (مصر - الشرق - الأهلية)" آفاق جديدة للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنوفية، السنة التاسعة، العدد الثالث، ص: ٦٩-١١٣.

- حمدان، خالد محمد طلال، (٢٠١٢)، "جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة - دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، المملكة الأردنية الهاشمية"، المؤتمر العربي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، ص: ٩١٧-٩٢٩.

- رزق الله، حنان، (٢٠١٠)، "أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة: دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، كلية الاقتصاد وعلوم التيسير.

- عاشور، يوسف؛ العبادلة، طلال عثمان، (٢٠٠٧)، "قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالي برنامج MBA في الجامعة الاسلامية بغزة"، مجلة علوم الأقصى، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، يناير، ص: ٩٨-١٢٨.

- عز الدين، مدثر حسن؛ العرموطي، أيمن مصطفى، (٢٠١٦)، "درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية - دراسة حالة على جامعة أبوظبي - فرع العين، دراسات العلوم التربوية، المجلد ٤٣، ملحق ٣، ص: ١١٩٧-١٢١٢.

- عشبية، فتحى درويش، (٢٠٠٠)، "الجودة الشاملة امكانيات تطبيقها في التعليم الجامعي المصري، دراسة تحليلية في تطوير نظم إعداد المعلم العربي وتدريبه مع مطلع الألفية الثالثة"، المؤتمر السنوي لكلية التربية، جامعة حلوان ٢٦-٢٧ مايو.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Aaker A. D.; Kumar V.; Day S. G. and Leone P. R., (2011), Marketing Research, International Student Version, John Wiley & Sons, Asia, Ltd.
- Astin A., (1993), ""What matters in College? Four critical years revisited", San Francisco, CA: Jossey –Bass.
- Ford , John, B. Joseph ,Beatriz, (1993), Service Quality in higher Education: A Comparison of Universities in "United states and New Zealand, Using SERVQUAL, **Enhancing Knowledge Development in Marketing**, 4, January, pp. 75-81.
- Frick, T., Chadha, R. and Watson, C., (2009), "College student perceptions of teaching and learning quality", **Educational Technology Research and Development**, Vol. 1, No.58.
- Ghasemi, M., Kazemi, A., and, Esfahani, A. N., (2012) , "Investigating and evaluation of service quality gaps by revised Servqual model (Case study : The M.A Students of Azad university of Najafabad)", **Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business**, Vol.3, No. 9, pp. 1397-1408.
- Green, Paul, (2014) , "Measuring Service Quality In Higher Education: A South African Case Study", **Journal of International Education Research** – Second Quarter, Vol. 10, No. 2, pp.131-142.
- Kabir, H., and, Carlsson, T., (2010), "**Service Quality- Expectations, perceptions and satisfaction about Service Quality at Destination Gotland- A case study**, Master thesis in Business Administration, Gotland University.
- Kavitha, R., (2015), "Gap Model of Service Quality, in Higher Education", **International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies**, Vol. 3, No. 2, pp. 267-271.
- Kotler, Ph., and, Armstrong, G., (2012), **Principle of Marketing**, 14th ed., New Jersey, Prentice Hall, Inc.
- Kushwah S.V. and Bhargav A., (2014),"Service Quality Expectations of Telecom Sector in India" **International Journal of Advancements in Technology**, Vol. 5 No.1 March, pp.1-10.
- Lages, L, and, Fernands, J., (2005), "The SERVQUAL scale: A multi-item instrument for measuring service personal values", **Journal of Business Research**, 8, (11), pp. 1562-72.

- Mantovani, Daielly, Gouvea M. A. and, Conejero, M.,A, (2013), "Quality Gap Analysis on Education Services", **International Journal of Advances in Management and Economics**, Vol. 2, No. 5, Sep. – Oct, pp.30- 39
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. and Berry, L., (1985), "A conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research", **Journal of Marketing**, 49, (Spring),pp. 41-50.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. and Berry, L., (1988), "SERVQUAL: A Multiple –item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", **Journal of Retailing**, 64, (Spring), pp. 12-40.
- Phiri m. and Mcwab T., (2013), "Customers' Expectations and Perceptions of service Quality: The case of Pic N Pay Supermarket Stores in Pietermaritzburg Area, South Africa", **International Journal of Research in Social Sciences**, Vol.3, No.1, Sept.,pp.96-104.
- Rathee, R., Deveshwar, A., and Rajain, P., (2014), "To Identify Service Quality Gaps in Banking Sector: A Study of Private Banks" **Emerging Research in Management & Technology**, Vol. 3, No. 7, July, pp101-106
- Sahney, S. and Karunes, S. (2004), " A SERVQUAL and approach to total quality education: A student perspective". **International Journal of Productivity and Performance Management**, 53, (2), pp. 143-166.
- Sangeeta, S. and Banwet, S., (2004), " Measurement of internal service quality: Application of the SWEVQUAL battery to internal service quality", **Managing Service Quality**, 12, (5), pp. 278-291.
- Sharma C., (2014), "A Service Quality Model Applied on Indian Hotel Industry to Measure the Level of Customer Satisfaction" **International Journal of Science and Research**, Vol.3, No.3, March,pp.480-485.
- Sungchul, Y., and Hyunsuk, S., (2004), "Ensuring IT consulting SERVQUAL and user satisfaction: A modified measurement tool", **Information Systems Frontiers**, 6 (4), pp.341-31.
- Van Dyke, T., (1999), "Caution on the use of the SERVQUAL measure to assess the quality of information systems services", **Decision Sciences Journal**, 30(3), pp. 877-893).
- Wan C.H. (2009), "A study of the relationship between student and Faculty satisfaction of service quality within Asia University in Taiwan", A dissertation submitted doctor of education.

- Zachry, B. and Kleen, B., (2003), "Measuring student satisfaction with instructional technology in accounting information systems classrooms", **Journal of Marketing**, 70 (3), pp. 31- 46.
- Zeithaml, V., et al., (1999), "The nature and determinant of customer expectation of service quality", **Journal of the Academy of Marketing Science**, 21 (1), pp. 1-12.
- Zhang, L.; Han, Z. and Gau, (2008), "Empirical Study on the Student Satisfaction Index in Higher Education", **International Journal of Business and Management**, Vol.3, No.9: 46-51.

ملحق رقم (١) قائمة الاستقصاء:

قائمة استقصاء

قياس جودة الخدمة التعليمية في المعاهد العليا الخاصة بمصر
دراسة حالة معهد المستقبل العالى للدراسات التكنولوجية المتخصصة

عزيزى الطالب، عزيزتى الطالبة.....تحية طيبة ... وبعد

الاستقصاء بين ايديكم يهدف لقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلبة معهد المستقبل العالى للدراسات التكنولوجية المتخصصة.

ارجو التفضل بقرائتها واختيار الاجابة المناسبة من وجهة نظرك ، مع خالص الشكر والتقدير.

د . محمد رجب

١- توقعات الطلاب نحو جودة الخدمة التعليمية بالمعهد:

فيما يلى مجموعة من العبارات التى توضح توقعات الطلبة نحو مستوى الخدمة التعليمية التى يقدمها المعهد. حيث رقم (١) يشير لعدم الموافقة على الاطلاق ، ورقم (٥) يشير للموافقة تماماً. رجاء التفضل بوضع علامة (√) أمام الاختيار المناسب.

أوافق تماماً (٥)	أوافق (٤)	أوافق الى حد ما (٣)	لا أوافق (٢)	لا أوافق على الإطلاق (١)	ابعاد ومتغيرات جودة الخدمة التعليمية كما يتوقعها الطلاب
					- الملموسية: -يتمتع كافة العاملين بالمعهد بمظهر لائق
					-جاذبية التسهيلات (المرافق، القاعات الدراسية، الساحات، الملاعب)
					-المعهد لديه معامل جاهزة وحديثه
					-المعهد لديه مكتبه متكاملة
					-المقررات التي يتم تدريسها تؤهل الطلاب لسوق العمل.
					-يوفر المعهد بنية اساسية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (حاسبات/ انترنت/ برامج....) كافية ومناسبة لاحتياجات الطلاب.
					الاعتمادية: -الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية فى موعدها المحدد.
					-الدقة وعدم الاخطاء فى تقديم الخدمات المختلفة
					-توافر العدد الكافى من الموظفين واعضاء هيئة التدريس
					-الاحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة
					-معرفة موظفى المعهد بالقواعد والاجراءات
					الاستجابة: -الاستجابة الفورية لمشكلات الطلاب
					-الاستعداد التام والرغبة لدى الموظفين لمساعدة الطلاب وحل مشكلاتهم.

أوافق تماماً (٥)	أوافق (٤)	أوافق الى حد ما (٣)	لا أوافق (٢)	لا اوافق على الاطلاق (١)	ابعاد ومتغيرات جودة الخدمة التعليمية كما يتوقعها الطلاب
					- اعلام الطلاب بموعد تقديم الخدمات والانتهاء منها
					-سرعة المعهد فى تقديم الخدمات
					-التعامل مع استفسارات الطلاب بكفاءة وسرعة.
					الآمان: -عدالة ادارة المعهد وعدم تحيزها فى علاج مشاكل الطلاب
					-سلوك الموظفين يعزز الشعور بالآمان والثقة لدى الطلاب
					-المام الموظفين بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها
					-يوجد ارشاد اكاديمى عند الالتحاق بالمعهد
					-توفر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة
					التعاطف: -مصلحة الطالب فى مقدمة اهتمامات ادارة المعهد
					-يظهر اعضاء هيئة التدريس والموظفون بالمعهد الود فى تعاملهم مع الطلاب
					-يراعى المعهد ظروف الطلاب فى مواعيد تقديم الخدمة
					-الروح المرحة والصدقاة واضحة فى التعامل داخل المعهد
					-يتيح المعهد فرصة للاحتفالات والرحلات والتعارف

٢- ادراكات الطلاب لجودة الخدمة التعليمية بالمعهد

فيما يلي مجموعة من العبارات التي توضح الادراك الفعلي من جانب الطلاب لمستوى الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد. حيث رقم (١) يشير لعدم الموافقة على الاطلاق ، ورقم (٥) يشير للموافقة تماماً. رجاء التفضل بوضع علامة (√) أمام الاختيار المناسب.

أوافق تماماً (٥)	أوافق (٤)	أوافق الى حد ما (٣)	لا أوافق (٢)	لا اوافق على الاطلاق (١)	ابعاد ومتغيرات جودة الخدمة التعليمية كما يدركها الطلاب
					- الملموسية: -يتمتع كافة العاملين بالمعهد بمظهر لائق
					-جاذبية التسهيلات (المرافق، القاعات الدراسية، الساحات، الملاعب)
					-المعهد لديه معامل جاهزة وحديثه
					-المعهد لديه مكتبه متكاملة
					-المقررات التي يتم تدريسها تؤهل الطلاب لسوق العمل.
					-يوفر المعهد بنية اساسية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (حاسبات/ انترنت/ برامج...) كافية ومناسبة لاحتياجات الطلاب.
					الاعتمادية: -الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية في موعدها المحدد.
					-الدقة وعدم الاخطاء في تقديم الخدمات المختلفة
					-توافر العدد الكافي من الموظفين واعضاء هيئة التدريس
					-الاحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة
					-معرفة موظفي المعهد بالقواعد والاجراءات
					الاستجابة: -الاستجابة الفورية لمشكلات الطلاب
					-الاستعداد التام والرغبة لدى الموظفين لمساعدة الطلاب وحل مشكلاتهم.

أوافق تماماً (٥)	أوافق (٤)	أوافق الى حد ما (٣)	لا أوافق (٢)	لا اوافق على الاطلاق (١)	ابعاد ومتغيرات جودة الخدمة التعليمية كما يتوقعها الطلاب
					-اعلام الطلاب بموعد تقديم الخدمات والانتهاء منها
					-سرعة المعهد فى تقديم الخدمات
					-التعامل مع استفسارات الطلاب بكفاءة وسرعة.
					الآمان: -عدالة ادارة المعهد وعدم تحيزها فى علاج مشاكل الطلاب
					-سلوك الموظفين يعزز الشعور بالآمان والثقة لدى الطلاب
					-المام الموظفين بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها
					-يوجد ارشاد اكاديمى عند الالتحاق بالمعهد
					-توفر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة
					التعاطف: -مصلحة الطالب فى مقدمة اهتمامات ادارة المعهد
					-يظهر اعضاء هيئة التدريس والموظفون بالمعهد الود فى تعاملهم مع الطلاب
					-يراعى المعهد ظروف الطلاب فى مواعيد تقديم الخدمة
					-الروح المرحة والصدقاة واضحة فى التعامل داخل المعهد
					-يتيح المعهد فرصة للاحتفالات والرحلات والتعارف

٣- الجودة الكلية المدركة من قبل الطلاب .

رجاء تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد بصورة اجمالية من وجهة نظرك بوضع علامة (√) أمام الاختيار المناسب. حيث يشير الرقم (١) إلى كون الخدمة رديئة، بينما يشير الرقم (٥) إلى كون الخدمة ممتازة

٥	٤	٣	٢	١
ممتازة	جيدة جداً	جيدة	مقبولة	ردية

٤- رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية بصورة اجمالية.

رجاء التعبير عن مستوى رضاؤك عن الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد بصورة اجمالية من خلال وضع علامة (√) أمام الاختيار المناسب. حيث يشير الرقم (١) إلى أقصى درجات عدم الرضا، بينما يشير الرقم (٥) إلى أقصى درجات الرضا عن الخدمة.

٥	٤	٣	٢	١
راضى تماماً	راضى	راضى إلى حد ما	غير راضى	غير راضى على الاطلاق

٥- بيانات عامة عن الطلاب:

رجاء وضع علامة (√) أمام الاختيار المناسب.

- الجنس: ذكر انثى
- المستوى الدراسي: الثالث الرابع
- الشعبة (التخصص):

- ادارة اعمال ومحاسبة عربى
- ادارة اعمال ومحاسبة انجليزى
- نظم معلومات ادارية
- علوم حاسب

