

## مدى إدراك طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية لمستوى جودة الخدمات الجامعية طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVQUAL)

د. رياض يحيى الغيلي

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية

الجمهورية اليمنية

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى إدراك طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية لجودة الخدمات التي تقدمها وذلك استناداً إلى نظرية الفجوة باستخدام نموذج القياس SERVQUAL، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مجتمع الدراسة وهذه الاستبانة تكونت من جزأين أحدهما يقيس مستوى إدراك الطلبة لجودة الخدمات المقدمة من الجامعة، والآخر يقيس مستوى أهمية تلك الخدمات من وجهة نظر الطلبة، وقد تم توزيع الاستبيان بطريقة العينة الطبقية العشوائية، كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن أسئلة الدراسة.

وخلصت الدراسة إلى أن مستوى الجودة الكلية للخدمات المقدمة من قبل جامعة العلوم والتكنولوجيا من وجهة نظر طلاب الجامعة ضعيف ولا يرقى إلى مستوى توقعاتهم؛ مما يشير إلى ضعف مستوى جودة الخدمات المساندة للعملية التعليمية المقدمة للطلبة مقارنة مع توقعاتهم.

كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين إدراكات الطلبة وتوقعاتهم لمستوى جودة الخدمات المقدمة في جامعة العلوم والتكنولوجيا، وتسير هذه الفروق لصالح جانب الاهتمام (توقعات الطلاب)، وأن أكبر فجوة كانت في بعد (الاعتمادية) ثم (التعاطف) ثم (سرعة الاستجابة) ثم (الأمان) وأخيراً (الملموسية)، حيث كان هناك إدراك ملاحظ لهذا البعد، وإن كان بدرجة أداء متوسطة.

الكلمات المفتاحية: مدى إدراك، مستوى جودة، جامعة العلوم والتكنولوجيا، جودة الخدمات الجامعية.

### أولاً- منهجية الدراسة

#### مقدمة

أصبحت الجودة من المتطلبات الأساسية الحديثة التي يجب توافرها في المنتجات والخدمات التي تقدمها أي منظمة لعملائها، حيث تسعى لتلبية رغباتهم واحتياجاتهم حرصاً على تميزها، مما يفرض عليها منح الأهمية اللازمة لهذا المفهوم الحديث من خلال استيعاب وفهم معنى الجودة ومن ثم تعميمه على جميع أفراد المنظمة مع محاولة تحقيقه. كما تسعى كثير من المؤسسات أياً كان حجمها للارتقاء بمستوى الخدمات حتى تصل لدرجة التميز Excellence الذي يعد مثالا يتوق إليه كل من مقدمو الخدمات والمستفيدين منها على حد سواء حيث تقوم هذه المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها ومن أهم تلك الاستراتيجيات: الاهتمام بالجودة بوصفها استراتيجية مهمة تساعد المؤسسة على توفير خدمات تلبية متطلبات العملاء وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة سواء داخل المؤسسة أو خارجها، لذا تعد الجودة في منظمات تقديم الخدمات من أهم القضايا التي تهتم بها القيادة الإدارية في المؤسسات لرفع مستوى أدائها.

ويرجع مفهوم الجودة (QUALITY): « إلى الكلمة اللاتينية (QUALITAS) التي تعني طبيعة الشخص أو الشيء، وكانت تعني قديماً الدقة والإتقان. وقد تغير مفهوم الجودة مع تطور علم الإدارة، وظهور الشركات الكبرى وزيادة حدة

المنافسة، حيث أصبح للجودة أبعادًا جديدة ومتشعبة». (فله، 2005: 25). لذا أصبحت الأبحاث العلمية الآن تحاول التركيز في مستوى إدراك العميل للجودة، وخاصة جودة الخدمة كونها تختلف عن السلعة في أنها غير ملموسة، وعلى رأس هذه الخدمات الخدمة التعليمية وما يرافقها من خدمات مقدمة للطالب والطلبة.

إن مجرد إدراك العميل لجودة الخدمة التي تقدم له ليس كافيًا للحفاظ عليه، ولكن يجب أن تذهب تلك المؤسسات الخدمية إلى أبعد من الشعور بجودة الخدمة، أي إلى تحقيق رضا العميل، فالخدمة الحقيقية تعكس منظور العميل وليس منظور من يقدم الخدمة، ومدى ما يتحقق من رضا لدى العميل، ليكون بذلك الدافع الرئيس لعودة هذا العميل إلى المنظمة مرة أخرى.

إن العملاء يضعون توقعات معينة في أذهانهم عن قدرة الخدمة التي سوف تقدم لهم على تلبية متطلباتهم، فإذا ما تم تلبيةها، فإن النتيجة المتوقعة هي رضا العملاء، أما إذا لم يتحقق ذلك ستكون النتيجة عدم الرضا، وهو الاستجابة الشعورية لعملية تقييم تجربة استهلاك الخدمة أو المنتج، ولذا نجد أن العميل يقوم بمقارنة الخدمة المقدمة فعلاً ومدى تحقيق الجودة في أدائها مع الصورة الذهنية لديه عن هذه المؤسسة الخدمية التي يتعامل معها حتى يستطيع الحكم على الخدمة المقدمة له ومن ثم رضاه أو عدم رضاه عن هذه الخدمة.

### مشكلة الدراسة

أنشئت «جامعة العلوم والتكنولوجيا» - كأول جامعة أهلية باليمن - للإسهام في تلبية حاجة سوق العمل للمهارات والكفاءات البشرية اللازمة للارتقاء بالمجتمع اليمني، لذلك تسعى جامعة العلوم والتكنولوجيا إلى توفير المواد والوسائط والأنشطة التعليمية المختلفة، وتوفير البيئة التعليمية والبنية التحتية التي تتلاءم وطموحات الطلبة الدارسين فيها. ويلاحظ أن هناك تزايداً مستمراً في أعداد الدارسين الذين يلتحقون بالجامعة سنوياً حتى أصبحت هي الأكبر والأقدم في اليمن بين الجامعات الخاصة.

ومن هنا تزايدت الحاجة يوماً بعد يوم إلى توسيع الخدمات الجامعية لكي يصاحب هذا التزايد الكمي المتمثل في عدد الطلبة - البالغ عددهم (10080) تقريباً - تزايداً نوعياً في الخدمات المختلفة التي توفرها الجامعة.

وللتحقق من هذه الخدمات وجودتها انبثقت فكرة هذه الدراسة التي تتمحور مشكلتها في سعيها إلى الإجابة على التساؤل التالي: ما مستوى إدراك طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية لجودة الخدمات التي تقدمها؟

### أسئلة الدراسة

انبثقت عن السؤال الرئيس للدراسة الأسئلة التالية:

- 1- ما مستوى إدراك طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا لجودة الخدمات الجامعية التي تقدمها؟
- 2- ما مدى أهمية جودة تلك الخدمات وترتيبها بحسب أبعادها بالنسبة للطلبة؟
- 3- ما مقدار الفجوة بين إدراكات الطلبة وتوقعاتهم لمستوى جودة الخدمات المقدمة في جامعة العلوم والتكنولوجيا؟

### أهمية الدراسة

تعلى أهمية الدراسة من الآتي:

- 1- من الناحية النظرية، تعتبر الدراسة الأولى من نوعها في المجتمع اليمني - حسب علم الباحث - التي تبحث في قياس جودة الخدمات الجامعية بشكل عام وفق مقياس الفجوة (SERVQUAL) والذي يُعتبر المنهج الأحدث في قياس الجودة.
- 2- من الناحية التطبيقية يمكن أن تساهم نتائج هذه الدراسة حال تطبيقها في إلقاء الضوء على مستوى الخدمات العامة أو الثانوية التي تقدمها الجامعة للطلبة، وستساعد في إعادة النظر في بعض المتغيرات التي تظهرها النتائج.
- 3- ارتباطها بجانب مهم يتعلق بالطلبة؛ لأن رضاهم يمثل أحد الموجهات الرئيسة لعمل الجامعة، وأحد الاستراتيجيات التي تتبناها بشكل عام.

4- من المتوقع أن تساعد النتائج التي توصلت إليها الدراسة قيادة الجامعة وإداراتها المختلفة على تحسين وتطوير خدماتها بصفة مستمرة بما يتناسب مع حاجات المستفيدين ورغباتهم وتطلعاتهم، وبما يضمن لها تحقيق الرضا الذي تنشده.

## أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى:

- 1- التعرف على الأبعاد المختلفة لجودة الخدمات العامة التي تقدمها جامعة العلوم والتكنولوجيا.
- 2- التعرف على مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من قبل طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا.
- 3- التعرف على الأهمية النسبية للخدمات من وجهة نظر الطلبة.
- 4- تقديم التوصيات والمقترحات لإدارة الجامعة للتحسين والاهتمام بجودة الخدمات التي تقدمها وفقاً لاهتمامات واحتياجات الطلبة.

## حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة على الحدود التالية:

- 1- الحدود المكانية: جامعة العلوم والتكنولوجيا بالجمهورية اليمنية.
- 2- الحدود البشرية: عينة ممثلة من طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا وتقدر هذه العينة بـ (300) من أصل جميع الطلاب والبالغ عددهم (10080) طالبا وطالبة في مختلف التخصصات.
- 3- الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة خلال عام 2013.

## منهج الدراسة

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف الحالة موضع الدراسة كما هي عليه في الواقع، وذلك باستخدام الاستبيان باعتباره أداة مناسبة لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة.

## مجتمع وعينة الدراسة

يتألف مجتمع الدراسة من طلاب وطالبات جامعة العلوم والتكنولوجيا الملتحقين بالدراسة للعام الدراسي (2012-2013) والبالغ عددهم تبعاً لإحصائيات الجامعة (10080) طالب وطالبة: منهم (6880) طالب و(3200) طالبة. أما عينة الدراسة فقد تكونت من (300) طالب وطالبة من المجتمع الأصلي. وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية متيسرة بما يتناسب والحجم النسبي لكل طبقة (الذكور والإناث) من المجتمع الأصلي.

## مصادر الدراسة

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات من مجتمع الدراسة. وتكونت الاستبانة من جزأين يقيس أحدهما مستوى إدراك الطلبة لجودة الخدمات المقدمة من الجامعة، ويقيس الجزء الآخر مستوى أهمية تلك الخدمات من وجهة نظر الطلبة وفقاً لمقياس (SERVQUAL)، وتقوم الدراسة على افتراض أن هناك فجوة بين ما يتوقعه الطالب وما يدركه بالفعل، حيث تعمل الدراسة على قياس هذه الفجوة ومحدداتها.

وقد مرت عملية بناء الاستبانة بالمراحل الآتية:

- الاطلاع على المصادر الثانوية من كتب ودراسات وبحوث وأدبيات سابقة، وشبكة الإنترنت، وكذلك وثائق ذات صلة بموضوع البحث.

- أعدت الاستبانة بصورتها الأولية، ثم تم عرضها على مجموعة أكاديميين متخصصين، أبدوا ملاحظاتهم عليها.
- تم إعداد الاستبانة بصورتها النهائية بحسب آراء المحكمين.

### مسوغات استخدام نموذج (SERVQUAL) في الدراسة الحالية

تم استخدام مقياس الفجوة (SERVQUAL) للمسوغات التالية:

- 1- إن مقياس الفجوة لقياس جودة الخدمة (SERVQUAL) مقياس حديث النشأة نسبياً، استخدم على نطاق واسع لقياس مستويات تقويم المستفيدين من الخدمات في مجالات مختلفة، وقد شاع استخدام هذا المقياس في الدول الصناعية الكبرى كالولايات الأمريكية واليابان وبريطانيا.
- 2- تأكيد دراسات سابقة عديدة على كفاءة هذا المقياس ومصداقيته وموضوعيته في قياس جودة الخدمة باستخدام اتجاهات المستفيدين المدركة والمتوقعة نحو الخدمة المقدمة، وبذلك يمكن الكشف عن مقدار الفجوة ومداهها بين إدراكات المستفيد لمظاهر الخدمة وتوقعاته لها.
- 3- يُعد هذا المقياس من الناحية العملية التطبيقية أحد الأدوات المهمة والفعالة التي يمكن أن تساعد على إظهار الجوانب الإيجابية، وجوانب القصور في مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين منها من ناحية، ومن ناحية أخرى يكشف هذا المقياس عن الجوانب المتوقعة التي يطمح إليها المستفيد في مستوى هذه الخدمة؛ بحيث يمكن إعادة النظر بنواحي الضعف لتصل إلى طموح الجمهور المستفيد من الخدمة وتوقعه.

### اختبار الثبات والمصدقية

لمعرفة نسبة ثبات أداة جمع البيانات، ومصدقية إجابات العينة على فقرات الاستبيان، قام الباحث بإجراء اختبار كرونباخ (ألفا)؛ وذلك للتأكد من نسبة ثبات الاستبيان، وصدق آراء العينة فيه فجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (1):

جدول رقم (1)  
نتائج اختبار كرونباخ (ألفا) لأداة البحث

المحاور	عدد الفقرات	درجة الثبات	درجة المصدقية
محاور الأداء	25	92.1%	96.0%
	8	88.7%	94.2%
	7	91.0%	95.4%
	8	89.9%	94.8%
	5	86.6%	93.1%
	53	96.4%	98.2%
محاور الأهمية	25	95.6%	97.8%
	8	90.6%	95.2%
	7	90.4%	95.1%
	8	91.2%	95.5%
	5	85.2%	92.3%
	53	97.1%	98.5%
الاستبيان بشكل عام	106	94.0%	97.0%

يتضح من الجدول رقم (1) أن قيمة معامل الثبات لأداة جمع البيانات بشكل عام جاءت بنسبة (94%) وهذا يعني أنه جاء بنسبة ثبات مرتفعة جداً، وجاءت نسبة المصدقية لإجابات العينة (97%) وهذا يعني أن درجة مصداقية الإجابات مرتفعة جداً وهذا يعني أن العينة متجانسة في الاستجابة على الاستبيان ويمكن الاعتماد على النتائج في تعميمها على مجتمع البحث بدرجة كبيرة.

## مصطلحات الدراسة

**جودة الخدمة:** «هي 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 فيما يوضح الجانب الشخصي كيفية تفاعل العاملين بمواقفهم وسلوكهم وممارساتهم اللفظية مع العملاء» (الدراركة وشبلي، 2002: 18)

**الخدمات الجامعية:** هي الخدمات التي تقدمها الجامعة إلى جانب الخدمة التعليمية وتتضمن الخدمات التالية:

- السكن.
- خدمات الوافدين.
- المكتبات.
- الخدمات الصحية والتأمين الصحي.
- المطاعم والمقاصف والمصليات.
- المواصلات.
- الخدمات المصرفية.
- الإرشاد الطلابي.
- الأنشطة الرياضية والثقافية.
- خدمات الطباعة والنسخ والتصوير.

**نموذج الفجوة (SERVQUAL):** هو مقياس يستخدم لتحديد الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى خدمة ما وإدراكهم للأداء الفعلي لها، وهو يتكون من كلمتين الأولى (Service) وتعني الخدمة، والثانية (Quality) وتعني الجودة.

## ثانياً- المدخل النظري للدراسة

### مفهوم الخدمة

**عرف (أورمان والديونجي) الخدمة:** «بأنها ذلك المنتج غير الملموس يقدم فوائد مباشرة للزبون كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة والخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها مادياً» (بلحسن، 2012: 32).

**بينما يعرف (Phkatle) الخدمة بأنها:** «أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة، ولا تنتج عنها أية ملكية، وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو لا يكون» (الضمور، 2005: 18).

**بينما يرى أبو النصر بأن الخدمة هي:** «المنافع غير الملموسة التي تقدمها المنظمة لعملائها سواء بمقابل أو من غير مقابل أو نظير رسوم رمزية». أو «هي سلوكيات إيجابية وإجراءات عديدة لتحقيق منفعة أو عدة منافع من خلال متطلبات سكان المجتمع» (أبو النصر، 2008: 23).

### مفهوم جودة الخدمة وأبعادها

**تعرف جودة الخدمة:** «على أنها التفوق على توقعات الزبون، أي يقصد بجودة الخدمة في هذا التعريف بأن المؤسسة تتفوق في خدماتها التي تؤديها فعلياً على مستوى التوقعات التي يحملها الزبون اتجاه هذه الخدمات» (بلحسن، 2012: 78).

ويمكن تعريف جودة الخدمة من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات (الضمور، 2005: 46):

- 1- البعد التقني: والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة.
- 2- 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.
- 3- الإمكانيات المادية: وهي طبيعة المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.

من خلال التعريفات السابقة: يتبين أن جودة الخدمة تتعلق بذلك التفاعل بين العميل ومقدم الخدمة حيث يرى العميل جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة. لذا فإن تبني مفهوم الجودة الخارجية للخدمة أكثر أهمية نظراً لأن مفهوم الجودة في هذا الاتجاه يركز على إدراكات العملاء واستناداً لذلك تتشكل الخدمة في ضوء توقعات العملاء لذا فإن قياس جودة الخدمات يجب أن تتشكل على أساس إيجاد المقاييس التي ترتبط بإدراكات العملاء وتعبير عنها فهناك تباين بين الجودة المدركة من قبل العملاء وبين الجودة القياسية، حيث إن الإدراكات هي ما يلامسه المستفيد فعلاً من الخدمات، ويلاحظه في الواقع في الشركة التي يتفاعل معها، أما التوقعات فهي تصورات المستفيد عن مستوى الخدمة التي يطمح أن تقدم له من الشركة التي ينوي الانتماء لها.

## أبعاد جودة الخدمة

اعتمد الباحث في دراسته على النموذج الذي قدمه كل من (Berry & Zeithml, 1990) لأبعاد جودة الخدمة والذي اقتصر على خمسة أبعاد كما يوضحها الشكل رقم (1):

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

المصدر: Berry & Zeithml, 1990: 116

الشكل رقم (1): نموذج Berry & Zeithml

## الدراسات السابقة

تعددت الدراسات التي أجريت في مختلف أنحاء العالم حول تقييم جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الخدمية والتعليمية والمصرفية والصحية، وقد استعرض الباحث بعض الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة والتي تركز على المجالات الخدمية المتعلقة بالجانب التعليمي، ومن هذه الدراسات:

- دراسة (الحدابي وقشوة، 2009)، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة وجامعة عمران باليمن من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، وقد تكونت مجموعة الدراسة من جميع طلبة الأقسام العلمية (فيزياء - كيمياء - أحياء) بالمستويين الأول والرابع، والبالغ عددهم (300) طالب وطالبة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي كما تم تبني أداة مقننة لهذه الدراسة عبارة عن استبيان يحوي تسعة محاور (المادة العلمية، أعضاء هيئة التدريس، المكتبة، الموظفون، القبول والتسجيل، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التوظيف، والبنية التحتية).



وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1- إن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة - جامعة عمران، دون المستوى المطلوب.
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمستوى جودة الخدمة التعليمية، تعزى لمتغير الجنس.
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمستوى جودة الخدمة التعليمية، تعزى لمتغيري التخصص والمستوى.

- دراسة (بركات، 2010)، وهدفت إلى التعرف على الفروق الجوهرية بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم لمستوى عناصر الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي المقارن، وتكون عينة الدراسة من (215) مفردة، فيما تمثلت أداة الدراسة بمقياس الفجوة لقياس جودة الخدمة والذي أعده بصورته الأولية (باراشورامان وزملاؤه) والمعروف باسم (SERVQUAL).

وخلصت الدراسة إلى أن مستوى الخدمة التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة موضع الدراسة كان موجبا ولكنه منخفضا ودون أن يصل إلى مستوى الدلالة الجوهرية، وذلك مقدراً بالفجوة بين متوسطات إدراكات وتوقعات الدارسين لهذه الخدمة بغض النظر عن تأثير متغيري الجنس والتخصص، إذ لم تظهر فروقا دالة إحصائية بين هذه المتوسطات بحيث يمكن عزوها لمتغير الجنس أو التخصص، وهذا يعني أن الدارسين سواء أكانوا ذكورا أم إناثا، وسواء أكانوا في تخصص دون آخر فقد قيموا تقديراتهم مقاسة بالفجوة بين إدراكهم وتوقعاتهم لمستوى الخدمة تقييماً موجباً بشكل إجمالي.

- دراسة (سلمان، 2013)، وهدفت إلى قياس جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة من خلال استخدام مقياس جودة الخدمة أو الأداء الفعلي والذي يشار إليه اختصاراً (SERVPERF) وقد قام الباحث بتصميم مقياس خاص بقياس جودة الخدمة مكون من ستة أبعاد ويشتمل على (40) فقرة، وتم تطبيق المقياس على عينة من طلبة جامعة الأقصى مكونة من (380) طالبا وطالبة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد بينت نتائج الدراسة ما يلي:

- 1- أن جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بين الضعيف والمتوسط في معظم أبعاد المقياس.
- 2- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس بين الذكور والإناث ولصالح الإناث في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة في جميع الأبعاد ما عدا بعد (الأمان).

- دراسة (الربيعي وآخرون، 2010)، وهدفت إلى التعرف على طبيعة الأثر المحتمل لجودة الخدمة التعليمية المدركة وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، كما تم تصميم استبانة خاصة لجمع المعلومات، وتكونت عينة الدراسة من (205) مفردات.

وأشارت الدراسة انخفاض واضح في مستوى جودة الخدمة التعليمية المدركة من قبل طلبة الدراسات العليا في كل من الجامعات الأردنية الخاصة موضوع الدراسة، وأن هذا الضعف المؤشر لجودة الخدمة التعليمية قد شمل كافة أبعادها الخمسة: الملموسية، والموثوقية، والتعاطف، والاعتمادية، والاستجابة، يأتي في مقدمتها بُعد التعاطف والمتمثل بإبداء روح الألفة واهتمام العاملين والحرص على الطالب وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته.

- دراسة (Tan & Kek, 2004)، وهدفت إلى معرفة تأثير جودة الخدمة على رضا وولاء الطلبة في الجامعات من خلال تقديم نظرة متقدمة ومعززة لاستخدام منهج (SERVQUAL). أجريت الدراسة باستخدام المنهج الوصفي المقارن بين جامعتين محليتين في سنغافورة، وتكونت عينة الدراسة من (958) مفردة توزعت على الجامعتين بـ (497) مفردة للجامعة A و(461) للجامعة B. كما استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1- انخفاض مستوى رضا الطلبة في الجامعتين فيما يتعلق ببعد الاستجابة حيث أظهرت النتائج وجود فجوة بين توقعات الطلبة والأداء الفعلي للجامعتين فيما يتعلق بتوافر قنوات اتصال مع إدارة الجامعة لنقل آراءهم ومقترحاتهم.
- 2- أن الجامعة A كانت أقرب إلى توقعات طلبتها من الجامعة B فيما يتعلق بمرافق الجامعة والأنشطة الاجتماعية.

- دراسة (Fattahi & Dahlan, 2013)، وهدفت هذه الدراسة إلى قياس الفجوة بين ما يدركه طلبة مدرسة الدراسات العليا الدراسات (SPS) في جامعة UTM الماليزية، وما يتوقعونه وأثر هذه الفجوة على رضا الطلبة باستخدام أداة (SERVQUAL). وأجريت الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (120) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1- أن هناك فجوة كبيرة بين مدركات الطلبة وتوقعاتهم في جميع الأبعاد الخمسة للمقياس وهي (الملموسية، والمنهج، الخدمة الأساسية، المسؤولية الاجتماعية، والعنصر البشري).
- 2- أن أكبر فجوة كانت في بعد الخدمة الأساسية.
- 3- هناك انخفاض في رضا العملاء (الطلاب) بسبب هذه الفجوة في نوعية الخدمة.

### ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

يلاحظ من الاطلاع على الدراسات السابقة أنها ناقشت قياس جودة الخدمات التعليمية وتأثيرها على رضا العميل وهذه الدراسة تقيس جودة الخدمات التعليمية المساندة؛ باعتبارها أساساً مهمة لنجاح العملية التعليمية باستخدام نظرية الفجوة حيث ناقشت أبعاد الجودة الخمسة (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف) من جانبين في الوقت نفسه: جانب إدراك الخدمات، وجانب الأهمية النسبية بالنسبة للطلبة وفق الاستبيان المصمم باستخدام نظرية الفجوة (نموذج SERVQUAL) وتطبيق هذه الدراسة على جامعة العلوم والتكنولوجيا. الأمر الذي يساعد إدارة الجامعة من خلال نتائج وتوصيات الدراسة على معرفة مستوى الخدمات التي تقدمها للطلاب وفي الوقت نفسه يساعد في التركيز على تحسين الخدمات التي أولها الطلاب أهمية بحسب درجات الاهتمام المختلفة.

### ثالثاً- الإطار العملي للدراسة

#### الأداء الفعلي والذي يجيب على السؤال الأول للدراسة

ما مستوى إدراك طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا لجودة الخدمات الجامعية التي تقدمها؟

#### جدول رقم (2)

#### نتائج استبيان محور (الأداء)

الترتيب الرقم	مدى الموافقة لمجتمع البحث بدرجة الثقة 95%		درجة الموافقة Percent	الانحراف المعياري Std. Deviation	المتوسط Mean	الفقرة	الرتبة
	النسبة العليا	النسبة الدنيا					
متوسط	50.8%	54.1%	52.4%	0.701	2.622	الملموسية	1
ضعيف	49.3%	53.6%	51.5%	0.919	2.574	الأمان	2
ضعيف	46.0%	50.7%	48.4%	0.995	2.418	سرعة الاستجابة	3
ضعيف	45.5%	50.3%	47.9%	1.030	2.394	التعاطف	4
ضعيف	45.5%	49.6%	47.6%	0.886	2.379	الاعتمادية	5
المتوسط	47.7%	51.4%	49.5%	0.792	2.477		

يتضح من الجدول رقم (2) أن بُعد الملموسية جاء في المرتبة الأولى بمتوسط (2.62) وانحراف معياري (0.701) وبدرجة أداء متوسطة بلغت (52.4%) وهذا يعني أن العينة تشير إلى أن هناك إدراك لبُعد الملموسية لدى الطلبة، بينما جاء بعد الأمان في المرتبة الثانية بمتوسط (2.57) وانحراف معياري (0.919) وبدرجة أداء ضعيفة بلغت (51.5%) وهذا يعني أن العينة تشير إلى أن بُعد الأمان المقدم من جامعة العلوم والتكنولوجيا ضعيف، وجاء بُعد سرعة الاستجابة في المرتبة الثالثة بمتوسط (2.42) وانحراف معياري (0.995) وبدرجة أداء ضعيفة بلغت (48.4%) وهذا يعني أن العينة تشير إلى أن بُعد سرعة الاستجابة المقدم من جامعة العلوم والتكنولوجيا ضعيف، وجاء بُعد التعاطف في المرتبة الرابعة بمتوسط (2.39)



وبانحراف معياري (1.030) وبدرجة أداء ضعيفة بلغت (47.9%) وهذا يعني أن العينة تشير إلى أن بعد التعاطف في جامعة العلوم والتكنولوجيا ضعيف). وجاء بُعد الاعتمادية في المرتبة الأخيرة بمتوسط (2.38) وبانحراف معياري (0.886) بدرجة أداء ضعيفة بلغت (47.6%) وهذا يعني أن العينة تشير إلى أن بعد الاعتمادية في جامعة العلوم والتكنولوجيا جاء كأكثر الأبعاد ضعفاً). وقد اعتمد الباحث في استخلاص نتائج الجدول (2) في الاعتماد على البيانات التفصيلية بالجدول (أ2 - ه2):

جدول رقم (أ2)  
نتائج استبيان بُعد (الملموسية) - محور الأداء الفعلي

الرتبة	م	الفقرة	المتوسط Mean	الانحراف المعياري Std. Deviation	درجة الموافقة Percent	مدى الموافقة لمجتمع البحث بدرجة الثقة 95%	
						النسبة الدنيا	النسبة العليا
1	6	يتوفر في الجامعة أماكن لبيع الكتب وتصوير الملائم.	3.191	1.237	63.8%	66.7%	60.9%
2	1	توفر الجامعة تجهيزات ومعدات وأجهزة تقنية متطورة	3.004	1.087	60.1%	62.6%	57.5%
3	20	توفر الجامعة وسائل نقل مناسبة للكلية.	2.972	1.154	59.4%	62.1%	56.7%
4	21	مظهر مقدمي الخدمات في الجامعة لائق ومميز.	2.972	1.104	59.4%	62.0%	56.9%
5	19	المنظر الداخلي للجامعة وأثاثه يخلقان جوًا تعليميًا مريحًا.	2.951	1.205	59.0%	61.8%	56.2%
6	13	تتوفر في الجامعة دورات مياه نظيفة وملاءمة.	2.883	1.362	57.7%	60.8%	54.5%
7	25	توفر الجامعة خدمات السكن الملائم لمن يرغب.	2.855	1.141	57.1%	59.8%	54.4%
8	9	يتوفر في مكتبة الجامعة كتب ومجلات ودوريات علمية ومراجع مرتبطة بالبرامج المتنوعة بشكل كافٍ.	2.837	1.201	56.7%	59.5%	54.0%
9	2	المرافق والقاعات الدراسية ملاءمة.	2.827	1.140	56.5%	59.2%	53.9%
10	18	المراكز الخدمية تمتاز بالنظافة والترتيب.	2.802	1.210	56.0%	58.9%	53.2%
11	15	تستخدم الجامعة اللوحات الإرشادية المناسبة في الممرات والطرائقات.	2.756	1.318	55.1%	58.2%	52.1%
12	4	تتوفر أماكن مناسبة للصلاة.	2.749	1.245	55.0%	57.9%	52.1%
13	16	تجهيزات المعامل والمختبرات حديثة.	2.749	1.295	55.0%	58.0%	52.0%
14	7	تلبى محتويات الكافيتريا احتياجات ورغبات الطلبة.	2.724	1.192	54.5%	57.3%	51.7%
15	5	توفر الجامعة خدمة للوافدين: إقامة - سفر - جوازات.	2.717	1.199	54.3%	57.1%	51.6%
16	8	توفر الجامعة مواقف مناسبة للسيارات.	2.693	1.173	53.9%	56.6%	51.1%
17	14	يتوفر في الجامعة أماكن استراحة وكراسي انتظار ملاءمة.	2.625	1.209	52.5%	55.3%	49.7%
18	23	توفر الجامعة خدمة الإرشاد الأكاديمي للطلبة	2.473	1.146	49.5%	52.1%	46.8%
19	3	تتوفر المرافق المناسبة لأداء الأنشطة الرياضية والثقافية.	2.466	1.105	49.3%	51.9%	46.8%
20	24	توفر الجامعة خدمة الإرشاد الاجتماعي.	2.300	1.081	46.0%	48.5%	43.5%
21	17	توفر الجامعة عيادة صحية للإسعافات الأولية في الكليات.	2.198	1.236	44.0%	46.8%	41.1%
22	12	توجد تسهيلات في الجامعة خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة	2.078	1.241	41.6%	44.4%	38.7%
23	22	توفر الجامعة خدمة التأمين الصحي للطلبة	2.021	1.145	40.4%	43.1%	37.8%
24	11	المصاعد في مباني الجامعة واسعة ومهيأة للطلبة.	1.862	1.260	37.2%	40.2%	34.3%
25	10	توفر الجامعة خدمات بنكية ومصرفية للطلبة.	1.837	1.118	36.7%	39.4%	34.1%
		المتوسط	2.622	0.701	52.4%	54.1%	50.8%

جدول رقم (2ب)  
نتائج استبيان بُعد (الاعتمادية) – محور الأداء الفعلي

التقدير اللفظي	مدى الموافقة لمجتمع البحث بدرجة الثقة 95%		درجة الموافقة Percent	الانحراف المعياري Std. Deviation	المتوسط Mean	الفقرة	م	الرتبة
	النسبة الدنيا	النسبة العليا						
	ضعيف	%48.7						
ضعيف	%48.4	%53.8	%51.1	1.145	2.555	تشعر أن هناك تحسین مستمر للخدمة.	29	2
ضعيف	%47.1	%53.2	%50.2	1.308	2.509	الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن محتويات وخدمات الجامعة.	33	3
ضعيف	%46.1	%51.8	%48.9	1.223	2.445	تلتزم الجامعة بإنجاز المعاملات في الوقت المحدد.	26	4
ضعيف	%45.5	%51.1	%48.3	1.198	2.413	يوجد اهتمام من قبل إدارة الجامعة بمشكلات الطلبة المتعلقة بالخدمات.	27	5
ضعيف	%43.8	%49.2	%46.5	1.149	2.325	يتسم الوصول إلى متطلبات الخدمة والإرشادات اللازمة لها بسهولة.	32	6
ضعيف	%42.0	%47.3	%44.7	1.128	2.233	تقدم الجامعة الخدمات التي يحتاجها الطلبة بدرجة عالية تفوق توقعاتهم.	28	7
ضعيف	%36.8	%42.6	%39.7	1.235	1.986	يتم استخدام صندوق الشكاوى والاقتراحات.	31	8
ضعيف	%45.5	%49.6	%47.6	0.886	2.379	المتوسط		

جدول رقم (2ج)  
نتائج استبيان بُعد (سرعة الاستجابة) – محور الأداء الفعلي

التقدير اللفظي	مدى الموافقة لمجتمع البحث بدرجة الثقة 95%		درجة الموافقة Percent	الانحراف المعياري Std. Deviation	المتوسط Mean	الفقرة	م	الرتبة
	النسبة الدنيا	النسبة العليا						
	ضعيف	%49.1						
ضعيف	%47.4	%53.0	%50.2	1.213	2.509	يعمل مسؤولي الخدمات على تلبية حاجات الطلبة بشكل مستمر.	34	2
ضعيف	%47.1	%52.8	%50.0	1.216	2.498	إعلام الطلاب بدقة عن موعد تقديم الخدمة.	35	3
ضعيف	%44.9	%50.7	%47.8	1.237	2.389	يقدم العاملين في الجامعة الخدمات الطلابية في الجامعة بصورة سريعة.	40	4
ضعيف	%44.7	%50.7	%47.7	1.306	2.385	يرحب الموظفون بمقترحات الطلبة ويستفسر عنهم.	39	5
ضعيف	%43.7	%49.2	%46.4	1.191	2.322	عدم انشغال موظفي الجامعة عن الاستجابة الفورية لطلبات الطلاب لأغراض شخصية كاتصال هاتفي أو غيره..	36	6
ضعيف	%41.6	%47.5	%44.5	1.268	2.226	تستجيب الجامعة لشكاوى الطلبة.	37	7
ضعيف	%46.0	%50.7	%48.4	0.995	2.418	المتوسط		

جدول رقم (2د)  
نتائج استبيان بُعد (الأمان) – محور الأداء الفعلي

التقدير اللفظي	مدى الموافقة لمجتمع البحث بدرجة الثقة 95%		درجة الموافقة Percent	الانحراف المعياري Std. Deviation	المتوسط Mean	الفقرة	م	الرتبة
	النسبة الدنيا	النسبة العليا						
	متوسط	%57.5						
متوسط	%50.6	%55.9	%53.2	1.141	2.661	يوجد لدى الطلبة اطمئنان كبير بحصولهم على فرصة وظيفة بعد تخرجهم من الجامعة.	47	2
متوسط	%49.5	%54.9	%52.2	1.160	2.611	يثق الطلبة بالعاملين في المراكز الخدمية وبقدراتهم الفنية.	44	3

الرتبة م	الفقرة	المتوسط Mean	الانحراف المعياري Std. Deviation	درجة الموافقة Percent	مدى الموافقة لمجتمع البحث بدرجة الثقة 95%		التقدير الكمي
					النسبة العليا	النسبة الدنيا	
4	41	2.594	1.188	%51.9	%54.6	%49.1	ضعيف
5	43	2.572	1.150	%51.4	%54.1	%48.8	ضعيف
6	42	2.463	1.197	%49.3	%52.0	%46.5	ضعيف
7	45	2.357	1.259	%47.1	%50.1	%44.2	ضعيف
8	48	2.311	1.230	%46.2	%49.1	%43.4	ضعيف
	المتوسط	2.574	0.919	%51.5	%53.6	%49.3	ضعيف

جدول رقم (2هـ)  
نتائج استبيان متغير (التعاطف) - محور الأداء الفعلي

الرتبة م	الفقرة	المتوسط Mean	الانحراف المعياري Std. Deviation	درجة الموافقة Percent	مدى الموافقة لمجتمع البحث بدرجة الثقة 95%		التقدير الكمي
					النسبة العليا	النسبة الدنيا	
1	49	2.544	1.348	%50.9	%54.0	%47.7	ضعيف
2	50	2.541	1.310	%50.8	%53.9	%47.8	ضعيف
3	51	2.417	1.201	%48.3	%51.1	%45.5	ضعيف
4	53	2.392	1.309	%47.8	%50.9	%44.8	ضعيف
5	52	2.078	1.206	%41.6	%44.4	%38.7	ضعيف
	المتوسط	2.574	0.919	%51.5	%53.6	%49.3	ضعيف

### ثانياً- درجة الأهمية والذي يجيب على السؤال الثاني للدراسة

ما مدى أهمية جودة تلك الخدمات وترتيبها بحسب أبعادها بالنسبة للطلبة؟

جدول رقم (3)  
نتائج استبيان محور (الاهتمام بأبعاد الجودة الشاملة)

الرتبة	الفقرة	المتوسط Mean	الانحراف المعياري Std. Deviation	درجة الموافقة Percent	مدى الموافقة لمجتمع البحث بدرجة الثقة 95%		التقدير الكمي
					النسبة العليا	النسبة الدنيا	
1	التعاطف	4.312	0.797	%86.2	%88.1	%84.4	عالية جداً
2	سرعة الاستجابة	4.304	0.774	%86.1	%87.9	%84.3	عالية جداً
3	الأمان	4.296	0.791	%85.9	%87.8	%84.1	عالية جداً
4	الاعتمادية	4.216	0.819	%84.3	%86.2	%82.4	عالية جداً
5	الملموسية	4.007	0.863	%80.1	%82.2	%78.1	عالية
	المتوسط	4.227	0.706	%84.5	%86.2	%82.9	عالية جداً

يتضح من الجدول رقم (3) أن بعد التعاطف جاء في المرتبة الأولى بمتوسط (2.312) وانحراف معياري (0.797) وبدرجة أهمية عالية جداً بلغت (%86.2) وهذا يعني أن العينة تشير إلى أنها ترى أنه يجب التعاطف مع الطلبة من قبل إدارة الجامعة والموظفين)، بينما جاء بعد سرعة الاستجابة في المرتبة الثانية بمتوسط (4.3) وانحراف معياري (0.774) وبدرجة أهمية عالية جداً بلغت (%86.1) وهذا يعني أن العينة تشير إلى أن الطلبة يحتاجون إلى الاستجابة الفورية عند

تقديم طلباتهم)، وجاء بعد الأمان في المرتبة الثالثة بمتوسط (4.296) وانحراف معياري (0.791) وبدرجة أهمية عالية جداً بلغت (85.9%) وهذا يعني أن (العينة تشير إلى أن بعد الأمان له أهمية كبرى لدى الطلبة)، وجاء بعد الاعتمادية في المرتبة الرابعة بمتوسط (4.22) وانحراف معياري (0.819) وبدرجة أهمية عالية جداً بلغت (84.3%) وهذا يعني أن (العينة تشير إلى أنه يجب أن تقدم خدمات يمكن للطلبة أن يثقوا بها مستقبلاً)، وجاء بعد الملموسية في المرتبة الأخيرة بمتوسط (4.007) وانحراف معياري (0.863) بدرجة أهمية عالية بلغت (80.1%) وهذا يعني أن (العينة تشير إلى أن بعد الملموسية في جامعة العلوم والتكنولوجيا جاء كأقل الأبعاد في درجة الأهمية. وقد اعتمد الباحث في استخلاص نتائج الجدول (2) في الاعتماد على البيانات التفصيلية بالجدول (3 – أ – 3هـ):

جدول رقم (13)  
نتائج استبيان بُعد (الملموسية) – محور درجة الاهتمام (التوقعات)

الرتبة م	الفقرة	المتوسط Mean	الانحراف المعياري Std. Deviation	درجة الموافقة Percent	مدى الموافقة لمجتمع البحث بدرجة الثقة 95%		التقدير
					النسبة العليا	النسبة الدنيا	
1	1	4.343	1.081	86.9%	89.4%	84.3%	عالية جداً
2	2	4.304	1.246	86.1%	89.0%	83.2%	عالية جداً
3	3	4.304	1.091	86.1%	88.6%	83.5%	عالية جداً
4	4	4.247	1.131	84.9%	87.6%	82.3%	عالية جداً
5	5	4.244	1.136	84.9%	87.5%	82.2%	عالية جداً
6	6	4.233	1.143	84.7%	87.3%	82.0%	عالية جداً
7	7	4.223	1.125	84.5%	87.1%	81.8%	عالية جداً
8	8	4.127	1.199	82.5%	85.3%	79.8%	عالية
9	9	4.110	1.223	82.2%	85.0%	79.3%	عالية
10	10	4.099	1.103	82.0%	84.5%	79.4%	عالية
11	11	4.064	1.122	81.3%	83.9%	78.7%	عالية
12	12	4.057	1.178	81.1%	83.9%	78.4%	عالية
13	13	4.042	1.307	80.8%	83.9%	77.8%	عالية
14	14	4.007	1.313	80.1%	83.2%	77.1%	عالية
15	15	3.993	1.206	79.9%	82.7%	77.0%	عالية
16	16	3.943	1.314	78.9%	81.9%	75.8%	عالية
17	17	3.929	1.156	78.6%	81.3%	75.9%	عالية
18	18	3.898	1.152	78.0%	80.6%	75.3%	عالية
19	19	3.883	1.279	77.7%	80.6%	74.7%	عالية
20	20	3.859	1.232	77.2%	80.0%	74.3%	عالية
21	21	3.806	1.238	76.1%	79.0%	73.2%	عالية
22	22	3.770	1.297	75.4%	78.4%	72.4%	عالية
23	23	3.689	1.488	73.8%	77.2%	70.3%	عالية
24	24	3.654	1.417	73.1%	76.4%	69.8%	عالية
25	25	3.360	1.588	67.2%	70.9%	63.5%	متوسطة
		4.007	0.863	80.1%	82.2%	78.1%	عالية

جدول رقم (3ب)  
نتائج استبيان بُعد (الاعتمادية) – محور درجة الاهتمام (التوقعات)

الرتبة	م	الفقرة	المتوسط Mean	الانحراف المعياري Std. Deviation	درجة الموافقة Percent	مدى الموافقة لمجتمع البحث بدرجة الثقة 95%	
						النسبة العليا	النسبة الدنيا
1	26	تلتزم الجامعة بإنجاز المعاملات في الوقت المحدد.	4.396	1.031	87.9%	90.3%	85.5%
2	27	يوجد اهتمام من قبل إدارة الجامعة بمشكلات الطلبة المتعلقة بالخدمات.	4.261	1.050	85.2%	87.7%	82.8%
3	29	تشعر أن هناك تحسين مستمر للخدمة.	4.205	1.045	84.1%	86.5%	81.7%
4	31	يتم استخدام صندوق الشكاوى والاقتراحات.	4.201	1.148	84.0%	86.7%	81.4%
5	28	تقدم الجامعة الخدمات التي يحتاجها الطلبة بدرجة عالية تفوق توقعاتهم.	4.198	1.033	84.0%	86.4%	81.6%
6	30	يقوم الموظفون بتقديم خدماتهم بحرفية ومهارة عالية.	4.198	1.005	84.0%	86.3%	81.6%
7	33	الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن محتويات وخدمات الجامعة.	4.145	1.083	82.9%	85.4%	80.4%
8	32	يتسم الوصول إلى متطلبات الخدمة والإرشادات اللازمة لها بسهولة.	4.120	1.045	82.4%	84.8%	80.0%
		المتوسط	4.216	0.819	84.3%	86.2%	82.4%

جدول رقم (3ج)  
نتائج استبيان بُعد (سرعة الاستجابة) – محور درجة الاهتمام (التوقعات)

الرتبة	م	الفقرة	المتوسط Mean	الانحراف المعياري Std. Deviation	درجة الموافقة Percent	مدى الموافقة لمجتمع البحث بدرجة الثقة 95%	
						النسبة العليا	النسبة الدنيا
1	36	عدم انشغال موظفي الجامعة عن الاستجابة الفورية لطلبات الطلاب لأغراض شخصية كاتصال هاتفي أو غيره..	4.389	0.921	87.8%	89.9%	85.6%
2	37	تستجيب الجامعة لشكاوى الطلبة.	4.343	0.963	86.9%	89.1%	84.6%
3	34	يعمل مسئولي الخدمات على تلبية حاجات الطلبة بشكل مستمر.	4.336	0.925	86.7%	88.9%	84.6%
4	35	إعلام الطلاب بدقة عن موعد تقديم الخدمة.	4.336	0.947	86.7%	88.9%	84.5%
5	40	يقدم العاملون في الجامعة الخدمات الطلابية في الجامعة بصورة سريعة	4.269	1.034	85.4%	87.8%	83.0%
6	39	يرحب الموظفون بمقترحات الطلبة وباستفساراتهم	4.240	0.992	84.8%	87.1%	82.5%
7	38	يوفر الموظفون المعلومات الواضحة والكافية عن الإجراءات الإدارية للطلاب.	4.219	1.015	84.4%	86.7%	82.0%
		المتوسط	4.304	0.774	86.1%	87.9%	84.3%

جدول رقم (3د)  
نتائج استبيان بُعد (الأمان) – محور درجة الاهتمام (التوقعات)

الرتبة	م	الفقرة	المتوسط Mean	الانحراف المعياري Std. Deviation	درجة الموافقة Percent	مدى الموافقة لمجتمع البحث بدرجة الثقة 95%	
						النسبة العليا	النسبة الدنيا
1	48	توفر الجامعة أنظمة سلامة عالية في جميع مباني الجامعة.	4.477	0.900	89.5%	91.6%	87.4%
2	46	تمتاز الجامعة بسمعة جيدة بين الطلبة وأفراد المجتمع.	4.350	1.063	87.0%	89.5%	84.5%
3	45	تتمكن الجامعة من معالجة الأخطاء بشكل سريع.	4.336	0.981	86.7%	89.0%	84.4%
4	42	تعامل الموظفين بلباقة ومرونة كافية.	4.279	0.991	85.6%	87.9%	83.3%
5	41	تحظى الخدمات التي تقدمها الجامعة بثقة الطلبة.	4.269	1.010	85.4%	87.7%	83.0%
6	47	يوجد لدى الطلبة اطمئنان كبير بحصولهم على فرصة وظيفة بعد تخرجهم من الجامعة.	4.265	1.030	85.3%	87.7%	82.9%
7	44	يثق الطلبة بالعاملين في المراكز الخدمية وبقدرةاتهم الفنية.	4.219	1.001	84.4%	86.7%	82.0%
8	43	يشعر الطلبة بالأمان عند تعاملهم مع موظفي الخدمات.	4.173	1.056	83.5%	85.9%	81.0%
		المتوسط	4.296	0.791	85.9%	87.8%	84.1%

جدول رقم (3)  
نتائج استبيان متغير (التعاطف) – محور درجة الاهتمام (التوقعات)

الرقم الترتيبي	م	الفقرة	المتوسط Mean	الانحراف المعياري Std. Deviation	درجة الموافقة Percent	مدى الموافقة لمجتمع البحث بدرجة الثقة 95%	
						النسبة العليا	النسبة الدنيا
1	53	يتواجد الموظفون في أماكن عملهم باستمرار.	4.431	0.963	88.6%	90.9%	86.4%
2	50	يتعامل الموظفون مع الطلبة معاملة حسنة.	4.417	0.877	88.3%	90.4%	86.3%
3	49	تقدم الجامعة برامج تدريبية وتعليمية ومهارية جيدة للطلبة.	4.385	0.909	87.7%	89.8%	85.6%
4	51	تقدم الجامعة أنشطة طلابية تليبي رغبات الطلبة واحتياجاتهم.	4.297	0.909	85.9%	88.1%	83.8%
5	52	تهتم الجامعة بالمشكلات الشخصية للطلبة.	4.028	1.310	80.6%	83.6%	77.5%
		المتوسط	4.312	0.797	86.2%	88.1%	84.4%

ثالثاً- تحديد الفجوة بين مستوى الإدراك ودرجة الأهمية والذي يجيب على السؤال الثالث للدراسة

ما مقدار الفجوة بين إدراكات الطلبة وتوقعاتهم لمستوى جودة الخدمات المقدمة في جامعة العلوم والتكنولوجيا؟

جدول رقم (4)  
مناقشة أسئلة الدراسة

المحور	مستوى الأداء الفعلي (المدرجات)	درجة الاهتمام (التوقعات)	حجم الفجوة	T-Test	
				اختبار T	مستوى الدلالة عند 0,05
التعاطف	47.9%	86.2%	38.3%	-43.950	0.000
سرعة الاستجابة	48.4%	86.1%	37.7%	-23.206	0.000
الاعتمادية	47.6%	84.3%	36.7%	-23.676	0.000
الأمان	51.5%	85.9%	34.4%	-21.784	0.000
الملموسية	52.1%	80.1%	28.0%	-20.167	0.000
مستوى الجودة الكلي	49.5%	84.5%	35.1%	-24.657	0.000

يتضح من الجدول أن قيمة T جاءت ذات دلالة إحصائية في جميع محاور الاستبيان، وقيمة T دالة تعني وجود فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية بين إدراكات الطلبة وتوقعاتهم لمستوى جودة الخدمات المقدمة في جامعة العلوم والتكنولوجيا، وتسير هذه الفروق لصالح جانب الاهتمام (توقعات الطلاب)، كما يلاحظ الباحث أن أكبر فجوة هي الموجودة في بعد (التعاطف) ثم (سرعة الاستجابة) ثم (الاعتمادية) ثم (الأمان) وأخيراً (الملموسية).

ولتحديد مستوى الجودة لكل بُعد من أبعاد الجودة، تم قياس الفجوة من خلال إجابات طلاب جامعة العلوم والتكنولوجيا على فقرات كل بُعد، والتي يتكون منها نموذج القياس SERVQUAL والمثلة للجودة المدركة أو الجودة الفعلية، ودرجة الأهمية، وباستخدام معادلة الفجوة (مستوى جودة الخدمة = الأداء الفعلي - درجة الأهمية) على النحو التالي:

- مقدار الفجوة بين إدراكات الطلبة وتوقعاتهم لبعد الملموسية = 52.1% - 80.1% = -28%
- مقدار الفجوة بين إدراكات الطلبة وتوقعاتهم لبعد الاعتمادية في جودة الخدمات المقدمة بجامعة العلوم والتكنولوجيا مستوى جودة الخدمة لبعد الاعتمادية = 47.6% - 84.3% = -36.7%
- مقدار الفجوة بين إدراكات الطلبة وتوقعاتهم لبعد الاستجابة في جودة الخدمات المقدمة بجامعة العلوم والتكنولوجيا مستوى جودة الخدمة لبعد الاستجابة = 48.4% - 86.1% = -37.7%
- مقدار الفجوة بين إدراكات الطلبة وتوقعاتهم لبعد الأمان في جودة الخدمات المقدمة بجامعة العلوم والتكنولوجيا مستوى جودة الخدمة لبعد الأمان = 51.5% - 85.9% = -34.4%



- مقدار الفجوة بين إدراكات الطلبة وتوقعاتهم لبعدهم التعاطف في جودة الخدمات المقدمة بجامعة العلوم والتكنولوجيا مستوى جودة الخدمة لبعدهم التعاطف = 47.9% - 86.2% = - 38.3%

## النتائج

لقد استهدفت الدراسة مستوى إدراك طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا لجودة الخدمات التي تقدمها الجامعة، وأهميتها بالنسبة لهم من خلال التعرف على الفرق بين توقعات وإدراكات طلبة الجامعة لمستوى الخدمات المقدمة وذلك وفقاً لنظرية الفجوة وباستخدام نموذج القياس SERVQUAL.

وأشارت الدراسة إلى أن مستوى الجودة الكلية للخدمات المقدمة من قبل جامعة العلوم من وجهة نظر طلاب الجامعة ضعيف ولا يرقى إلى مستوى توقعاتهم مما يشير إلى ضعف مستوى جودة الخدمات المساندة للعملية التعليمية المقدمة للطلبة مقارنة مع توقعاتهم، وتفصيل ذلك يأتي في الفقرات التالية.

ولأن هذه الدراسة ناقشت محورين أساسيين في أداة الدراسة؛ فقد خلصت نتائج الدراسة إلى الآتي:

### أولاً- جانب الإدراك للخدمات

يتضح من خلاصة نتائج الاستبيان الخاصة بمحور (الأداء) الآتي:

- 1- جاء متوسط محور أداء الخدمات الملموسة (2.622) وبانحراف معياري (0.701) بدرجة أداء عامة (52.4%) وهذا يعني أن العينة تشير إلى أن إدراكها لبعدهم الخدمات المقدمة من الجامعة هو إدراك ضعيف.
- 2- جاء متوسط محور أداء الاعتمادية (2.379) وبانحراف معياري (0.886) بدرجة أداء عامة (47.6%) وهذا يعني أن العينة تشير إلى أن إدراكها لبعدهم الاعتمادية المقدمة من الجامعة هو إدراك ضعيف مما يعني ضعف الأداء الفعلي لبعدهم الاعتمادية.
- 3- جاء متوسط محور أداء سرعة الاستجابة (2.418) وبانحراف معياري (0.995) بدرجة أداء عامة (48.4%) وهذا يعني أن العينة تشير إلى أن إدراكها لبعدهم سرعة الاستجابة المقدمة من الجامعة هو إدراك ضعيف مما يعني ضعف الأداء الفعلي لبعدهم سرعة الاستجابة.
- 4- جاء متوسط محور أداء الأمان (2.57) وبانحراف معياري (0.919) بدرجة أداء عامة (51.5%) وهذا يعني أن العينة تشير إلى أن إدراكها لبعدهم الأمان المقدم من الجامعة هو إدراك ضعيف مما يعني ضعف الأداء الفعلي لبعدهم الأمان.
- 5- جاء متوسط محور أداء التعاطف (2.57) وبانحراف معياري (0.919) بدرجة أداء عامة (51.5%) وهذا يعني أن العينة تشير إلى أن إدراكها لبعدهم التعاطف المقدم من الجامعة هو إدراك ضعيف مما يعني ضعف الأداء الفعلي لبعدهم التعاطف.

### ثانياً- جانب الاهتمام للخدمات

يتضح من خلاصة نتائج الاستبيان الخاصة بمحور (الاهتمام بأبعاد الجودة) أن:

- 1- متوسط محور الاهتمام بالخدمات الملموسة (4.007) وبانحراف معياري (0.863) بدرجة اهتمام عامة (80.1%) وهذا يعني أن العينة ترى أن اهتمامها أو توقعاتها الخاصة بالخدمات الملموسة هو توقع (عالي).
- 2- جاء متوسط محور الاهتمام بالخدمات المتوقعة والتي يمكن الاعتماد عليها (4.216) وبانحراف معياري (0.819) بدرجة اهتمام عالية بلغت (84.3%) وهذا يعني أن العينة ترى أن اهتمامها أو توقعاتها الخاصة بالخدمات التي يمكن الاعتماد عليها هو توقع (عالي جداً).
- 3- جاء متوسط محور الاهتمام بالخدمات التي يجب سرعة الاستجابة فيها (4.3) وبانحراف معياري (0.774) بدرجة اهتمام عالية بلغت (86.1%) وهذا يعني أن العينة ترى أن اهتمامها أو توقعاتها الخاصة بالخدمات التي تكون فيها الاستجابة سريعة هو توقع (عالي جداً).

- 4- جاء متوسط محور الاهتمام بالخدمات المتوقعة والتي تشعرهم بالأمان (4.3) وانحراف معياري (0.791) بدرجة اهتمام عالية بلغت (85.9%) وهذا يعني أن العينة ترى أن اهتمامها أو توقعاتها الخاصة بالخدمات التي يشعر فيها الطلبة بالأمان هو توقع (عالي جدًا).
- 5- جاء متوسط محور الاهتمام بالتعاطف بمتوسط (4.31) وانحراف معياري (0.797) بدرجة اهتمام عالية بلغت (86.2%) وهذا يعني أن العينة ترى أن اهتمامها أو توقعاتها الخاصة بالخدمات التي تكون فيها التعاطف مع الطلبة هو توقع (عالي جدًا).

### النتائج الخاصة بقياس الفجوة بين إدراك الطلبة وتوقعاتهم

وجود فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية بين إدراكات الطلبة وتوقعاتهم لمستوى جودة الخدمات المقدمة في جامعة العلوم والتكنولوجيا، وتسير هذه الفروق لصالح جانب الاهتمام (توقعات الطلاب)، كما يلاحظ الباحث أن أكبر فجوة هي الموجودة في بعد (الاعتمادية) ثم (التعاطف) ثم (سرعة الاستجابة) ثم (الأمان) وأخيرًا (الملموسية).

### التوصيات

- في ضوء نتائج تحليل واستنتاجات الدراسة الخاصة بمستوى إدراك طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا لجودة الخدمات التي تقدمها الجامعة نوصي بالآتي:
- 1- يتوجب على إدارة الجامعة الاهتمام بالخدمات المقدمة للطلبة بشكل عام وتطويرها بما يلبي رغباتهم واحتياجاتهم والتركيز على الخدمات التي حصلت على تقدير أقل: مثل (توفير الخدمات البنكية والمصرفية للطلبة، توسعة وتهيئة المصاعد في مباني الجامعة، توفير خدمة التأمين الصحي، إيجاد تسهيلات لذوي الاحتياجات الخاصة).
  - 2- تدريب العمال والموظفين على تقديم خدمات ذات جودة ترقى إلى تطلعات الطلبة وتوقعاتهم، وتقبل وتشجيع مقترحات الطلبة والإجابة على استفساراتهم؛ من أجل المحافظة عليهم وكسب رضاهم عن الجامعة وخدماتها. حيث إن بعد الاعتمادية في الجامعة كان أكثر الأبعاد ضعفًا.
  - 3- الاهتمام بمشكلات الطلبة، والسرعة في تقديم الخدمة والرد على الشكاوى.
  - 4- القيام بالبحوث الميدانية الخاصة بتقييم رضا الطلاب اعتمادًا على النماذج العلمية الحديثة لمعرفة جوانب القصور في الخدمة وتطويرها.
  - 5- اهتمام الجامعة بجوانب (الاعتمادية، والتعاطف، والاستجابة، والأمان).
  - 6- الاهتمام بمجالات السلامة والأمن والاستجابة والتعاطف الاجتماعي وعناصرها المختلفة التي أظهر الطلبة تقويماً ضعيفاً فيها، وتطويرها حتى تبقى في مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة.
  - 7- الاهتمام بالخدمات الملموسة التي أظهر الطلبة تقويماً متوسطاً فيها بما يواكب المستجدات والتطورات التكنولوجية حتى تبقى في مستوى لائق.

## المراجع

### أولاً - مراجع باللغة العربية

- أبو النصر، مدحت محمد. (2008): *إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات*. القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- الحدابي، داوود عبد الملك؛ وهدى عبد الله قشوة. (2009). «جودة الخدمات التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية»، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، ع (4).
- الدراكة، مأمون؛ وطارق شبلي. (2002). *الجودة في المنظمات الحديثة*. عمان، الأردن: دارصفا للنشر والتوزيع.
- الربيعي، ليث؛ ومحمد النعيمي؛ وروان قدورة. (2010). «أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الأشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة». ورقة مقدمة إلى: *المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي*. جامعة الشارقة، الإمارات. مارس.
- السامرائي، مهدي صالح. (2007). *إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي*. الرياض: دار جريب للنشر والتوزيع.
- الضمور، هاني حامد. (2005). *تسويق الخدمات*. ط 3. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
- بركات، زياد. (2010). «الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها»، *المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بُعد*، ع (4) كانون الثاني.
- بلحسن، سميحة. (2012). «تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون»، *رسالة ماجستير*، جامعة الجزائر.
- سلمان، محمد إبراهيم. (2013). «مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة SERVPERF». *مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)*، العدد 17، جامعة الأقصى، غزة.
- فله، العيمار. (2005). «دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة»، *رسالة ماجستير*، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر.
- محمد، عبد اللطيف مصلح. (2013). «تجربة جامعة العلوم والتكنولوجيا في مجال ضمان جودة الأداء الأكاديمي الجامعي، كلية التعليم المفتوح» ورقة مقدمة إلى: *المؤتمر العلمي الدولي الأول لكلية التعليم المفتوح*، اليمن: جامعة العلوم والتكنولوجيا.

### ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية

- Berry, L. L.; V. A. Zeithaml and A. Parasuraman A. (1985). "Quality Counts in Services, Too", *Business Horizons*, Vol. 2, No. 3, May-June.
- Fattahi, Haniyeh and Dahlan Halina Mohamed. (2013). "Service Quality Gap in Higher Education: School of Postgraduate Studies (SPS) Case Study", *Journal of Information Systems Research and Innovation*, Vol. 4, August.
- Tan, Cay C. and Sei W. Kek. (2004). "Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL Approach", *Quality in Higher Education*, Vol. 10, No. 1, April.

# How Students of The Yemeni University of Science and Technology Perceive The Quality of The University Services According to The Service Quality Measure (SERVQUAL)

**Dr. Riyadh Yahya Alghaili**

Assistant Professor of Business Administration  
The Arab Academy for Banking and Financial Studies  
Republic of Yemen

## ABSTRACT

The aim of this study is to identify the level of awareness among university of science and technology students on the service quality that's presented by the university – state study on the university of science and technology. The study is based on the gap theory with the use of the measurement model (SERVQUAL).

The questionnaire has been used as the main tool to collect the data from the study population, and this questionnaire has two parts one of them is measuring the level of importance for that services from the students, point of view. The questionnaire has delivered with random sample method. The analytical descriptive method has been used to test the hypotheses of the study.

The question emerged from the President to study the following questions:

- 1- What level of awareness of the University of Science and Technology of the quality of services provided by the university students?
- 2- How important is the quality of those services, according to its dimensions and arranged for the students?
- 3- How much of the gap between the perceptions of students and their expectations for the level of quality of services provided at the University of Science and Technology?

The study concluded that the level of quality of the services presented form the university is weak and not fulfilling the needs and expectation for the students, the study also found that there are significant statistically differences between the comprehension of students and their expectation of the quality of the service presented by university like student's kindness, the quick response, dependence and security.

**Keywords:** *The extent to which, The level of quality, University of Science and Technology (Yemen), The quality of university services.*