

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب
لمستوى جودة الخدمة المقدمة وبين توقعاتهم للخدمات الممتازة
"دراسة تطبيقية على المؤسسات التعليمية الكويتية"

دكتور

أيمن عادل عبد الفتاح عيد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

وكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث

كلية التجارة – جامعة مدينة السادات

أ. طلال صالح رومي عواد الفضلي

باحث شؤون طلاب

بوزارة التربية والتعليم بدولة الكويت

كلية التجارة – جامعة مدينة السادات

2021

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

المقدمة:

تأتي رياح التغيير والاهتمام بجودة الخدمة التعليمية مصاحبة لحالة الاهتمام بنشر ثقافة التوجه نحو العالمية والتي صاحبها العديد من المتغيرات التي أصبحت ضرورة ملحة واجبة التنفيذ وذلك في العديد من المجالات إن لم يكن في جميع المجالات، ومن أهم هذه المجالات التي نالت العديد من الاهتمام نجد التعليم على رأسها باعتباره منطلق التنمية في مختلف المجالات الأخرى، ومن هذا المنطلق تتعالى الصيحات بغرض إحداث طفرة في هذا المجال باعتباره من منظور الباحث قاعدة لمثلث التنمية (العلم والصحة والمال) وبدون التعليم يتهاوى قطبي التنمية الآخرين، ومن ثم فقد تعالت الصيحات بضرورة الاهتمام بصورة متزايدة بمجال التعليم وذلك استناداً إلى العديد من الجوانب، ونجد على الجانب الآخر اهتمام الدولة بإنشاء هيئة ضمان الجودة والاعتماد باعتبار أنها أحد الجهات الرقابية القائمة على جودة العملية التعليمية .

ومن هذا المنطلق حاول الباحث أن يبحث في مدى مطابقة مستوى جودة الخدمة التعليمية من منظور متلقى الخدمة التعليمية وهم الطلاب مع مستوى جودة الخدمة الممتازة الذي كان يتوقعه الطلاب قبل التحاقهم بمرحلة التعليم الجامعي وذلك اعتماداً على مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات (إدراكات الطلاب لمستوى جودة الخدمة المقدمة وتوقعاتهم للخدمة الممتازة).

وتوافق ذلك مع إعطاء دولة الكويت اهتماماً كبيراً للتعليم باعتباره الوقود الأكثر دفعاً لعجلة التنمية والتطور والتقدم والنهضة التنموية في دولة الكويت، وتنص المادة الرابعة عشر من مواد الدستور الكويتي على أن "التعليم ركن أساسي لتقدم المجتمع، تكفله الدولة وترعاه" ومن ثم فالدولة تعمل على أن يكون التعليم في جميع مراحل ذات أولوية في الإنفاق والاهتمام سواء كان في مرحلة التعليم الأساسي أو في مؤسسات التعليم العالي الجامعي، حيث تقوم دولة الكويت بإنفاق (3.8%) من الناتج القومي الإجمالي للدولة على التعليم في كل عام، وقد حرصت دولة الكويت على أن يكون التعليم مجانياً في جميع مراحل التعليم الأساسي أو التعليم الجامعي).

ويحرص الباحث في الجزء التطبيقي من هذا البحث أن يتم تطبيق البحث على طلاب الجامعات الكويتية الحكومية والجامعات الخاصة والتي تبلغ (17) مؤسسة تعليمية، ونظراً لكبر حجم المجتمع فقد وقع الاختيار على جامعتين تم اختيارها بصورة منهجية وهما (جامعة الكويت، جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا)، وكان من أهم ما تم التوصل إليه أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين توقعات الطلاب، وأنه لا توجد اختلافات جوهرية أو معنوية بين إدراكات الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم رغم اختلاف الجامعة التي يدرسون بها، كما تبين وجود فروق معنوية عند مستوى معنوية 0.05 لمعظم فجوات أبعاد جودة الخدمة التعليمية باستثناء فجوة الملموسية التي تشير إلى عدم المعنوية.

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية للتعرف على درجة أهمية جودة الخدمة التعليمية بالنسبة للطلاب مراعيًا أن يتم ذلك بشكل بصورة أقرب إلى الدقة خاصة وأن صدمة التوقعات الناتجة عن الفجوة بين إدراكات الطلاب لمستوى جودة الخدمة المقدمة وبين توقعاتهم للخدمة التعليمية الممتازة تؤثر على اندماجهم في جامعاتهم، وبذلك من المتوقع أن تكون النتيجة المباشرة لذلك هي عدم الحضور وبالتالي تفقد العملية التعليمية قدرتها على بناء جيل قادر على تحقيق معدلات تنمية متزايدة بصورة مستمرة تدل على التقدم والنمو والتطوير الذي تنشده دولة الكويت.

وقد توصل الباحث من خلال الدراسة الاستطلاعية الى أن هناك العديد من الجوانب ذات العلاقة بالعملية التعليمية كانوا يتوقعونها بصورة معينة إلا أن الواقع من وجهة نظرهم كان غير ما توقعوه قبل التحاقهم بالدراسة الجامعية، ومن جوانب الخلل التي أشار إليها معظم الطلاب ما يلي:

- الصدق في المعلومات.
- الخدمات المقدمة للطلاب.
- الاستجابة الفورية لاحتياجاتهم.
- أوقات المحاضرات والتدريبات العملية.
- التزام جميع أطراف العملية التعليمية بالمواعيد.
- التعامل مع أعضاء هيئة التدريس والعاملين بشئون التعليم.
- الثقة في المعلومات التي يدرسونها (واقعية المادة العلمية).
- طرق التدريس التي يتم تقديمها للطلاب.
- الرعاية الشخصية بحاجات وجميع متطلبات الطالب.

كما أشار الطلاب الى أنه نتيجة لذلك فقد ضعف حماسهم للانتظام داخل المؤسسة التعليمية واكتفوا بحضور الاختبارات الاجبارية فقط.

من خلال الدراسة الاستطلاعية اتضح وجود توافق نسبي بين آراء وتوقعات الطلاب وربما يرجع ذلك لأن العينة كانت مركزة في جامعتي (جامعة الكويت، جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا) وذلك في ضوء الاختيار العشوائي .

ثانياً: الدراسات السابقة.

من الملاحظ أن النموذج الذي قدمه (servequal) قد نال مزيد من الاهتمام ابتداء من (1984,1985,1988,1994) : (parasurman) وزملاؤه (Cronin and Taylor 1994) حيث توصل (parasuman et al 1984) إلى عدد من أبعاد جودة الخدمة والتي سوف يعتمد عليهم الباحث في دراسته باعتبارهم محددات لمستوى جودة الخدمة التعليمية وفقا لإدراك الطلاب، وتتمثل هذه العناصر في (الملموسة ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف ، الاتصالات ، جدارة العاملين ، تفهم الاحتياجات ، الوصول الى الخدمة ،المصادقية) .

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

وقد تم دمج هذه العناصر العشرة في خمسة فقط في الدراسة التي قام بها Parasurman 1988 وهم (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الثقة، التعاطف مع العميل)، كما أشار (parasurman et al ,1985) الى أن مقياس (sevqual) يمكن استخدامه من خلال مقياس يساعد في قياس إدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة بالفعل ومقياس آخر بنفس العبارات ولكن تم تصميمه لقياس توقعات الطلاب ذات العلاقة بمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة بالفعل .

وفي عام 1994 أكد (parasurman) أن مقياس الفجوة يعتبر أداة فعالة لقياس جودة الخدمة لتمتعه بدرجة عالية من الصلاحية وإمكان الاعتماد عليه، وقد قدمت (zeitham et al , 1990) دراسة استهدفت من خلالها تحديد الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة في بعض المنظمات الخدمية وقد أسفرت الدراسة التي قامت بها عن أن ترتيب هذه الأبعاد الخمسة يتمثل في الاعتمادية، الاستجابة، المصداقية والتعاطف ثم العناصر المادية الملموسة، كما أشارت الى أنه رغم اختلاف مجال التطبيق يظل عنصر الاعتمادية لدى الطالب أكثر الأبعاد أهمية ويظل بعد الجوانب المادية الملموسة أقل هذه الأبعاد أهمية .

وقد تناول (Coronin and Brady , 2001) نموذجاً جديداً لقياس جودة الخدمة اعتماداً على ثلاث أبعاد رئيسية هي (جودة الأداء، جودة البيئة المادية، جودة الناتج النهائي)، وقد لحقها العديد من الدراسات في هذا الجانب مع اختلاف الخدمة التي تم تطبيق المقياس عليها، ففي مجال الخدمة الطبية قام كلا من (Brown & Swatz ,1989)، (Mick & Stiles,1994) بدراسة بغرض تحديد أبعاد الخدمة الصحية وقياس مستوى جودة الخدمة الصحية ولم تختلف الأبعاد كثيراً عن الأبعاد التي توصلت إليها (Zeithaml) وزملائها .

ولقد كانت دراسات (الحداد، 1991) (المرسى & إدريس ، 1993) من أولى الدراسات العربية التي طبقت نموذج الفجوات والتي حاول وضع مقياس عملي لجودة الخدمة باعتبارها أحد محددات رضا العميل ومن ثم الميل للشراء ، وقد تم إجراء كثير من الدراسات التي حاول التطبيق على العديد من المجالات المختلفة (توفيق عبد المحسن: 1999/ محمد على بركات: 2001/ أحمد على حسين: 1996/ عبد الله جماعة : 1998 / فوزى مذكور 2003 / وفقى السيد الامام : 2003).

واستكمل (Tan & Kek, 2004) من خلال دراسة بعنوان " Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL Approach", ليستهدف معرفة تأثير جودة الخدمة على رضى وولاء الطلاب في الجامعات من خلال تقديم نظرة متقدمة وداعمة لاستخدام منهج (SERVQUAL)، وقد تم إجراء الدراسة باستخدام دراسة تأثير عدد من العوامل على ولاء ورضى الطلاب، وتم اختبار المنهج في جامعتين محليتين. وأشارت النتائج إلى أن التحليلات الدقيقة أثبتت ووضحت فائدة المنهج في إثارة انتباه الطلاب ومنحهم قدرأ أكبر من الفائدة التي ستعكس على رضاهم وولائهم للخدمات التعليمية المقدمة لهم.

وقد استهدفت دراسة (الصارمي & ززايد، 2006) إلى التعرف على مدى رضى طلاب كلية التربية عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدمة لهم، وكذلك استطلاع توقعاتهم منها، وقد تكونت عينة الدراسة من (501) طالباً وطالبة مسجلين بكلية التربية، وقد كشفت نتائج الدراسة أن طلاب كلية التربية غير راضين بدرجة كافية عن الإشراف الأكاديمي، كما تبين من الدراسة أنه مع زيادة عدد مرات مقابلة المشرف يزداد رضى الطلاب عن الإشراف الأكاديمي، وأن الطلاب الذين يتولى الإشراف عليهم أساتذة من داخل الكلية أكثر رضى عن الإشراف الأكاديمي مقارنة بأقرانهم الذي يتولى الإشراف عليهم أساتذة من خارج الكلية.

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

كما أجرى (عاشور & العبدلة، 2007) دراسة بغرض "قياس جودة الخدمات التعليمية في مجال الدراسات العليا: حالة برنامج (MBA) في الجامعة الإسلامية بغزة"، وقد استهدفت تقييم دور الجامعات الفلسطينية في تقديم خدمات التعليم العالي من خلال دراسة حالة برنامج الماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية بغزة، وذلك بتطبيق نظرية الفجوة، حيث تقوم مشكلة الدراسة على محاولة تقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من خلال برنامج الماجستير، من حيث الفرق ما بين ما يتوقعه الطلاب من خدمة تعليمية وبين ما يتلقونه في الواقع، وتم تجميع بيانات الدراسة باستخدام الاستبانة وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل وأمكن جمع خمسين استبانة صالحة للتحليل أي بنسبة 67% من أفراد المجتمع الأصلي، وقد توصلت الدراسة إلى أن الجامعة استطاعت تحقيق 83% من توقعات الطلبة، مما يعني أن هناك مجالاً لتحسين الأداء.

كما تبين من خلال الدراسة التي قام (أبو وردة، 2007) والتي هي بعنوان "نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر" والتي استهدفت تطوير مقياس لقياس جودة الخدمة بقطاع التعليم العالي، يسمى مقياس (Hed perf)، وتتمثل المساهمة الرئيسية لهذه الدراسة في تحويل مقياس جودة الخدمة إلى مقياس نموذجي يصلح لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في مصر (سواء كانت حكومية أو خاصة)، وذلك تبعاً لنتائج اختبارات الصدق والثبات لهذا المقياس، ولقد أظهرت النتائج وجود درجة عالية من الصلاحية والجودة والكفاءة للمقياس المعدل طبقاً للتقديرات الناتجة من تحليل البيانات، وهذا يشير إلى إمكانية الاعتماد على أداء الأبعاد الأربعة الواردة بالمقياس الذي توصلت إليه الدراسة الحالية في القياس والتنبؤ بجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في مصر، وأن أكثر الأبعاد قدرة على تفسير الجودة تتمثل في الجوانب الأكاديمية يليها الشهرة ثم الجوانب غير الأكاديمية وأخيراً تسهيلات الوصول.

وفي دراسة كل من (Arambewela & Hall, 2008) بعنوان "A model of Student Satisfaction: International Postgraduate Students from Asia"، والتي اهتمت بتقييم العوامل التي تحقق رضى طلاب الدراسات العليا في الجامعات في أستراليا، وحرص الباحث على التعرف على العوامل المؤثرة على اختيار أستراليا كوجهة للدراسة وآراء الطلاب في ذلك، بالإضافة على فحص العلاقة بين رضى الطالب وجودة المناهج التعليمية، بالإضافة إلى بيان الإجراءات الاستراتيجية التي ينبغي على الجامعة اتخاذها لتحقيق رضى الطالب وكسب ولاءه. واستخدمت الدراسة مقياس (Servqual) لتقييم وجهات نظر الطلاب وآرائهم حول العملية التعليمية في الجامعات والمؤسسات التعليمية، وخلصت الدراسة إلى أن سبب اختيار الجامعات الأسترالية هو أن العديد من طلاب الدراسات العليا ينظرون إلى معظم الجامعات الأسترالية على أنها الصورة المثالية التي تحقق غايات التدريس مقارنة بالجامعات الآسيوية، كما أنها تقدم الخدمات التعليمية التي ترضي الطالب وتنمي مهاراته الأكاديمية، وأشارت الدراسة إلى ضرورة تحسين جودة التعليم بغرض تحقيق رضى الطالب.

وهدفت دراسة (Frick and others, 2009) "College Student Perceptions of Teaching and Learning Quality" إلى بيان كيف ينظر الطلاب لجودة الخدمة التعليمية وأثر ذلك على ولائهم لمؤسساتهم، وقد أجريت الدراسة اعتماداً على المسح الإلكتروني لستة مقاييس هدفت جميعها إلى بحث العلاقة بين جودة خدمة التعليم المقدمة للطلبة وبين رضى الطلاب وولائهم، وقد أشارت النتائج إلى وجود علاقة وثيقة بين جودة التعليم ورضى الطالب، وانطوت النتائج على أنه كلما ساهمت الخدمات التعليمية في تقديم قيمة ومنفعة للطالب كلما أدى لتحسين الرضا والولاء.

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

واستكمل (Malik, et al, 2010) في دراسته لتحليل تأثير جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في معاهد التعليم العالي في اقليم البنجاب في باكستان، والذي توصلت الدراسة الى أن الطلاب راضين عن الخدمات فيما يتعلق ببعد الملموسية والمصدقية والتعاطف ولكن لم يكونوا راضين بدرجة كبيرة عن مواقف السيارات وعن مختبرات الكمبيوتر وعن خدمات المطاعم وعن نظام الشكاوي.

وفي دراسة (الربيعين، 2011) لأثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلاب الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة، بهدف التعرف على علاقة جودة الخدمة التعليمية المدركة وجودة الإشراف ورضى طلاب الدراسات العليا بالجامعات الأردنية الخاصة، وتم اعتماد التحليل الإحصائي بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS واستخدام عدد من الأدوات والأساليب الإحصائية منها تحليل الانحدار إضافة إلى تحليل المسار Analysis Path باستخدام برنامج، وقد تم التحقق من صدق وثبات أداة البحث، وقد أوضحت نتائج التحليل الإحصائي وجود انخفاض في مستوى جودة الخدمة التعليمية المدركة من جانب طلاب الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة، وأن هذا الضعف قد شمل كافة أبعاد جودة الخدمة الخمسة (الملموسية، الموثوقية، التعاطف، الاعتمادية والاستجابة)، كما أشارت الدراسة إلى ضعف مستوى جودة الإشراف على الرسائل الأمر الذي انعكس بشكل واضح على انخفاض مستوى رضا الطلاب المُتحقق في هذه الجامعات، وقد بينت الدراسة وجود أثر لكل من جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا الطلاب وكذلك وجود أثر لجودة الخدمة التعليمية على جودة الإشراف، وقد أكدت الدراسة أهمية دور جودة الإشراف كوسيط في تعزيز أثر جودة الخدمة التعليمية على الرضا، كما بينت الدراسة أن أبعاد جودة الخدمة الأكثر تأثيراً في جودة الإشراف وتحقيق رضى الطلاب هي الاعتمادية والاستجابة.

وقد حرص (Basheer & Ahmad.,2012) في دراسته إلى التعرف على مدى تأثير إدراك المسؤولين لأبعاد جودة الخدمة التعليمية بالجامعات على رضا الطلاب وكذلك تحديد أثر إدراك المسؤولين لأبعاد جودة الخدمة على الممارسات الإدارية وأكثر هذه الأبعاد تأثير واستخدم الباحث أسلوب تحليل الانحدار في تحليل بيانات البحث، وقد توصلت الدراسة الى أن الأبعاد الرئيسة لجودة الخدمة التعليمية تشمل الجوانب المادية والبشرية وهي تمثل الجودة الفنية وكذلك المصدقية والاستجابة والتعاطف وهم يمثلون الجودة الوظيفية.

وهدف (كدسة، 2012) في دراسة بغرض معرفة أثر أبعاد الجودة التعليمية وهي الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية لدى طلاب برنامج ماجستير إدارة الأعمال التنفيذي في كلية الاقتصاد والإدارة في جامعة الملك عبد العزيز إلى وجود أثر لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على الرضا لدى الطلاب.

كما سعى (السالمي، 2013) لدراسة جودة الخدمة التعليمية من خلال إدارة المعرفة، ومدى تأثير إدارة المعرفة بممارساتها، واستراتيجياتها على مستوى جودة الخدمة المقدمة، وحجم هذه العلاقة، والتغيير الذي يحدثه تطبيق ممارسات ومفاهيم إدارة المعرفة على جودة الخدمة التعليمية، وقد تم التوصل إلى وجود تأثير طردي لتوزيع المعرفة على الجوانب المادية الملموسة. كما يوجد تأثير طردياً معنوياً لاستخدام المعرفة على الجوانب المادية الملموسة.

ومن خلال دراسة (Pavel, 2014) بهدف التعرف على أهمية التعليم بصفة عامة والتعليم العالي ودور الثقافة في دعم الجودة في الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم الرومانية، حيث تم التوصل إلى أن المكون التعليمي أمر ذو أهمية كبرى، ليس فقط من حيث الاستفادة بالجودة ولكن أيضاً من قبل دمج الحاجة للجودة في الثقافة الوطنية.

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

واستهدف (جبريل ، 2014) في دراسة إلى قياس أثر إدارة المعرفة على جودة أداء الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب في الجامعات الخاصة المصرية، وذلك من خلال دراسة تأثير عمليات إدارة المعرفة المتمثلة في اكتساب المعرفة ونشر المعرفة، واستخدام المعرفة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ما بين كلي وجزئي لأبعاد إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، ونشر المعرفة، واستخدام المعرفة) على أبعاد جودة أداء الخدمة التعليمية (المصادقية، والاستجابة والتعاطف).

وهدف دراسة (Alayoubi et al.,2020) إلى التعرف على ممارسات القيادة الاستراتيجية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وقد توصلت نتائج الدراسة الى وجود علاقة قوية ودلالة إحصائية بين ممارسات القيادة الاستراتيجية (التوجه الاستراتيجي، استثمار القدرات والمواهب الاستراتيجية ، تنمية رأس المال البشري ، وتعزيز الثقافة التنظيمية ، والتركيز على الممارسات الأخلاقية ، تنفيذ رقابة تنظيمية متوازنة) وتحسين جودة الخدمة التعليمية (التجاوب والأمان والتعاطف) في الجامعات الفلسطينية، وأوصت الدراسة أنه يجب على الجامعات أن تأخذ بعين الاعتبار الأبعاد المختلفة لممارسات القيادة الاستراتيجية وتطويرها ، بما في ذلك التوجه الاستراتيجي ، واستثمار القدرات والمواهب الاستراتيجية ، تنمية رأس المال البشري ، وتعزيز الثقافة التنظيمية ، والتأكيد على الممارسات الأخلاقية و تنفيذ رقابة تنظيمية متوازنة. وتحسين الخدمة التعليمية للجامعات .

وقد سعت دراسة (Ayatollahi et al.,2020) إلى تقييم وتحديد جودة الخدمات التعليمية في إحدى الجامعات التعليمية للعلوم الطبية، وقد توصلت الدراسة الى وجود فجوة في جودة الخدمات التعليمية وهي غير مرغوب فيها من الناحية التعليمية، والمستوى العلمي للأساتذة ومعرفة المتخصصات ذات جودة عالية لتعليم الطلاب ، ويشير بُعد التعاطف إلى ضرورة إيلاء المزيد من الاهتمام لآراء طلاب الطب واقتراحاتهم بشأن القضايا التعليمية، وأوصت الدراسة أنه يجب الانتباه إلى آراء طلاب الطب واقتراحاتهم بشأن القضايا التربوية.

كما سعت دراسة (Salamati, 2020) الى دراسة العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية والصحة العقلية والإنجاز بين طلاب المرحلة الابتدائية. وقد توصلت الدراسة الى أن جودة الخدمات التعليمية ، النضارة الجسدية والعقلية في المدرسة والفصول الدراسية ، باستخدام التعلم الذكي ، والتفاعلات القائمة على الحب والاحترام والثقة المتبادلة بين المعلم والمتعلم ترتبط بشكل كبير بالصحة العقلية والإنجاز بما في ذلك النجاح ، والسعي ، والرضا ، والتمتع ، واتخاذ القرار ، والأداء ، وما إلى ذلك بين الطلاب، وأوصت الدراسة أنه يجب الاهتمام بزيادة الثقة والاحترام بين المعلم والمتعلم .

وتوصلت دراسة (Van Nguyen, 2020) إلى إيجاد العوامل التي تؤثر على الرضا عن جودة الخدمة التعليمية. واقتراح حلول لتحسين جودة هذا النوع من الخدمات التعليمية، حيث انتهت الدراسة الى وجود ستة عوامل تؤثر على الرضا عن جودة الخدمة التعليمية وهي (خدمات الدعم، الموثوقية، التعاطف، الاستجابة، ضمان ، الملموسية) و لا يتم تطبيق نتائج هذه الدراسة فقط لتحسين رضا الطلاب عن جودة التعليم خدمة دعم التعليم بدوام جزئي بشكل خاص ولكن أيضاً للجامعات الأخرى بشكل عام، وأوصت الدراسة بأنه يجب تطوير المرافق لخدمة التدريس والتعلم بشكل جيد، وتحسين قدرة الخدمة لتلبية متطلبات المتعلمين ، وتعزيز قدرة المدارس على تلبية احتياجات الطلاب.

وهدف دراسة (Alghfeli et al.,2021)) إلى اختبار تأثير جودة الخدمة والثقة في أداء مجلس إدارة المشروع في المجلس التنفيذي لدولة الإمارات العربية المتحدة، وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباط قوية بين جودة الخدمة والثقة في أداء مجلس إدارة المشروع في المجلس التنفيذي، وقد أوصت الدراسة أنه يجب التحقيق في فرضيات الدراسة في مناطق جغرافية أخرى ويجب أن تشمل العينة القطاعين

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

العام والخاص لزيادة التعميم. وكانت الدراسة محدودة أيضا من خلال الثقة كمتغير وسيط. حيث أن هذه الدراسة هذه الدراسة كانت محدودة من قبل المجلس التنفيذي لدولة الإمارات العربية المتحدة في المنظور العام.

ومن خلال الاطلاع الدراسات السابقة في مختلف جوانبها أمكن للباحث أن يستخلص ما يلي :

- تبين أنه يمكن الاعتماد على أبعاد جودة الخدمة لتحسين مستوى الأداء من جانب وباعتبارها معيار رقابي من جانب آخر .
- جميع الدراسات باستثناء 1984 parasurman اعتمدت في دراستها على عدد أقل من الجوانب العشرة فالبعث تناول ثمانية أبعاد (المرسى، إدريس 1995) وآخرون تناولوا خمسة أبعاد ولكن الباحث ستعتمد على الأبعاد العشرة التي وضعها 1994 parasurman للتوصل الى أكبر عدد من جوانب القصور في العملية التعليمية من منظور المستفيد الأول وهو الطالب .
- وقد تبين وجود ندرة في الدراسات المطبقة على مجال الخدمة التعليمية والتي اعتمدت على نموذج الفجوات ومن ثم قامت الدراسة على فكرة تقييم جودة الخدمة التعليمية في ضوء أحد الفجوات وهي الفجوة بين إدراكات الطلاب لمستوى جودة الخدمة المقدمة وبين توقعات الطلاب للخدمة الممتازة .

ثالثاً: مشكلة وأسئلة البحث.

تحرص كافة الدول على التعرف على مدى جدوى الانفاق على التعليم من خلال دراسة مستوى الجودة للخدمة التعليمية باعتبار ذلك أداة تتحكم في مستقبل الدول مهما كان حجمها، ونظرا لارتباط جودة الخدمة التعليمية بمدى إدراك الطالب لها لذا كان من الضروري أن يتم تقييم جودة الخدمة التعليمية من منظور المستفيد الأول وهو الطالب، على اعتبار أن الطالب هو الأساس في تطوير جوانب العملية التعليمية والنهوض بها خاصة في ظل الاهتمام المؤسسي بضمان الجودة والاعتماد والاهتمام بالتصنيف العالمي للمؤسسات التعليمية، ومن ثم حاول الباحث من خلال الدراسة الاستطلاعية أن يتعرف على مدى الخلل في بعض الجوانب التي كان يرغب فيها الطلاب وما جدوه بالفعل .

وفي ظل ندرة الاعتماد على العملية التعليمية كمجال تطبيقي لتقييم مستوى جودة الخدمة لذا تأتي هذه الدراسة محاولة من الباحث لتقييم جودة الخدمة التعليمية في ضوء مقياس الفجوة بين إدراكات الطلاب لمستوى جودة الخدمة المقدمة وبين توقعات الطلاب للخدمة الممتازة، وفي ضوء ما تبين أعلاه يمكن عرض مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات الأربعة للبحث على النحو التالي:

1. هل تتطابق توقعات الطلاب لمستوى الخدمة في الجامعة مع الممارسات التي تلقوها بالفعل، وما هي مجالات التطابق وعدم التطابق (الفجوة بين التوقعات وبين إدراك الطلاب) .
2. هل تتوافق توقعات الطلاب للخدمة الممتازة فيما بين الجامعات الكويتية محل الدراسة .
3. هل تختلف إدراكات الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة بالفعل وذلك باختلاف الجامعة التي يلتحقون بها .
4. هل تختلف الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة التعليمية فيما بين الجامعات الكويتية محل الدراسة .

رابعاً: أهداف البحث.

يسعى هذا البحث الى تحقيق الأهداف التالية :

1. تقييم مستوى جودة الخدمة التعليمية اعتمادا على نموذج الفجوات.
 2. التعرف على مدى التوافق بين توقعات الطلاب للخدمة الممتازة في الجامعات الكويتية محل الدراسة .
- المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية المجلد التاسع العدد الأول يونيه 2021 - 472 -

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

3. تحديد مدى التطابق بين إدراك الطلاب بالجامعات الكويتية محل الدراسة بالنسبة لمستوى الخدمة التعليمية المقدمة بالفعل .
4. تحديد الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الكويتية .

خامساً: فروض البحث: يمكن صياغة فروض الدراسة على النحو التالي.

1. لا يوجد اختلاف معنوي بين الجامعات الكويتية محل الدراسة فيما يتعلق بتوقعات الطلاب للخدمة الممتازة .
2. لا يوجد اختلاف معنوي بين الجامعات الكويتية محل الدراسة فيما يتعلق بإدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة .
3. لا يوجد اختلاف معنوي بين إدراكات الطلاب لمستوى جودة الخدمة المقدمة وبين توقعاتهم لمستوى الخدمة الممتازة .

سادساً: أهمية البحث .

ينال هذا البحث أهميته من خلال ما يلي:

1. تتناول الدراسة جودة الخدمة التعليمية وذلك للوقوف على مدى التوافق بين المتوقع والخدمة المقدمة بالفعل باعتبار ذلك مرشداً لفاعلية الانفاق على التعليم الجامعي.
2. يمكن الاعتماد على نتائج الدراسة كمرشد للجامعات لتحسين مستوى أدائها في العديد من الجوانب والتي تمثل أبعاد جودة الخدمة التعليمية .
3. تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية يساعد الجامعات على رفع مستوى الأداء بالشكل الذي يؤهل الحصول على الاعتماد (خطوة تجاه ضمان الجودة بغرض الاعتماد) .
4. تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية يشجع الطلاب على الحضور والانضباط بما يساهم في زيادة دافعيتهم على التحصيل والاستفادة من البرامج التعليمية .
5. يرتبط مستقبل الأمم من المنظور الاستراتيجي بالواقع الحالي ومن ثم فالاهتمام الحقيقي بالتعليم يدعم معدلات التنمية بشكل حقيقي.
6. نظراً لندرة تطبيق نموذج الفجوات على مجال التعليم فتعتبر هذه الدراسة محاولة من الباحث لتطبيق هذا النموذج خاصة في ظل الاهتمام بتحسين الأداء في مجال التعليم وإنشاء هيئة ضمان الجودة والاعتماد .

سابعاً: حدود البحث.

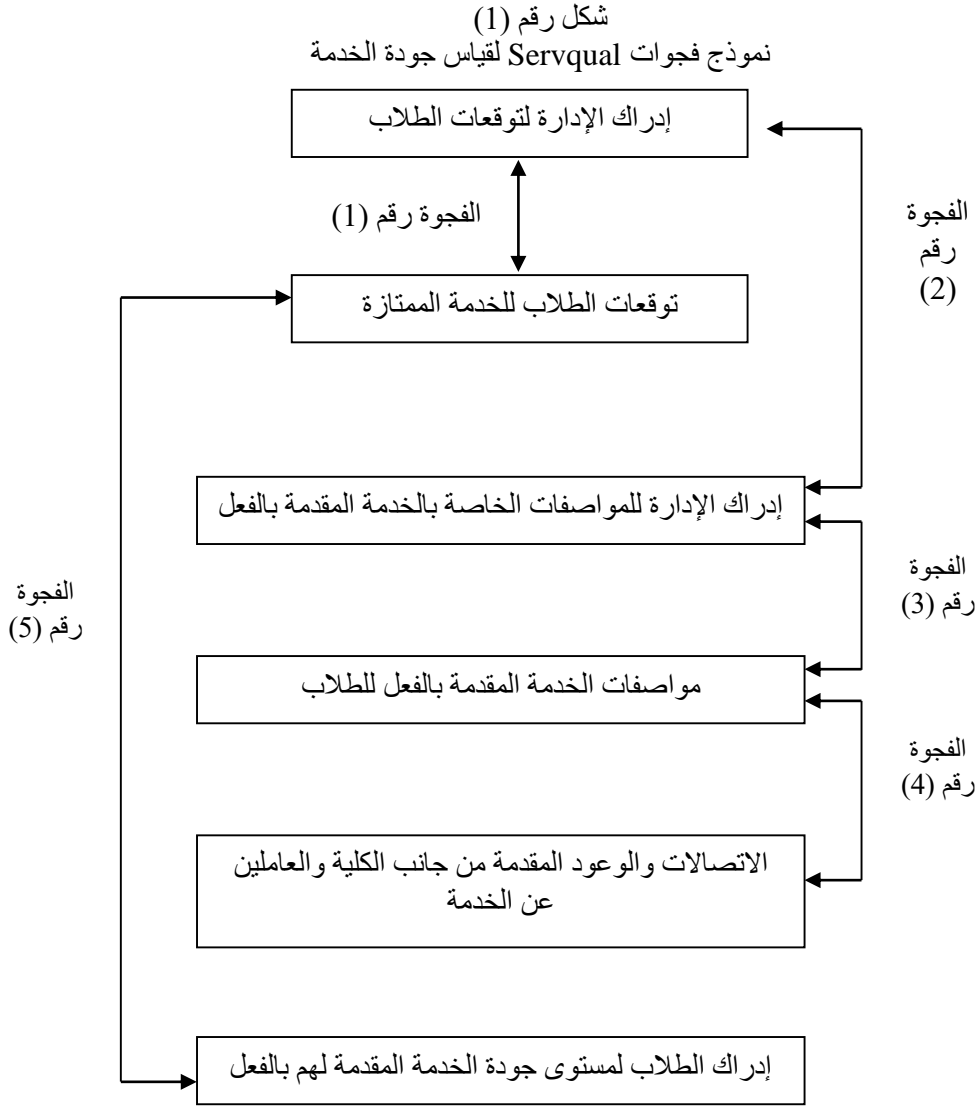
- يتم تطبيق الدراسة على طلاب مرحلة البكالوريوس باعتبارهم مصدر رئيسي للحكم على جودة الخدمة التعليمية وحديثي العهد بما تقدمه الجامعات من خدمة تعليمية ولديهم توقعات ليست بناء على تجربة سابقة بالتعامل مع المؤسسات التعليمية الجامعية، على خلاف حال طلاب الدراسات العليا.
- يتم تطبيق الدراسة على كل من جامعة الكويت، جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا وفق ما انتهت إليه طريقة الاختيار العشوائي.

ثامناً: منهجية البحث. تتضمن منهجية البحث عدد من الجوانب والتي تتمثل في:

- (1) **البيانات التي اعتمدت عليها الدراسة :** تم الاعتماد على نوعين من البيانات هما:
 - البيانات الثانوية : وذلك من خلال الاطلاع على بعض الدراسات والبحوث التي تناولت فكرة جودة الخدمة والتي تطرقت لقياس جودة الخدمة متضمنة أبعاد جودة الخدمة بالإضافة الى بعض البيانات عن مجتمع الدراسة والتي تم الحصول عليها من خلال النشرات الإحصائية لكل جامعة.
 - البيانات الأولية : وتمثل جميع البيانات التي يتم الحصول عليها من المفردات الخاضعة للدراسة والتي تتمثل في تقييم كل بعد من أبعاد جودة الخدمة بهدف تقييم مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الكويتية .
- (2) **متغيرات البحث:** اعتمد الباحث على العديد من الدراسات التي تناولت أبعاد جودة الخدمة في ظل الفجوة (Parasurman et al , 1984 ، المرسى وإدريس 1993) وتميل الباحث هنا الى الاعتماد على الأبعاد العشرة لجودة الخدمة في ظل مدخل (Servqual) الفجوة بين التوقعات والإدراكات

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

(Parasurman, 1984) والذي يركز على كل من نتائج الخدمة، عمليات تسليم الخدمة، العلاقة التفاعلية بين مقدم الخدمة والجمهور) وبالتالي نجد أن هذا النموذج قد جمع بين مدخل الأبعاد ومدخل النتائج والعمليات في قياس جودة الخدمة .
ويمكن عرض نموذج الفجوات الذي سيتم الاعتماد على أحد فجواته كما يلي :



وفى ضوء نموذج فجوات Servqual لقياس جودة الخدمة ينتج خمسة فجوات ويقوم الباحث بالتركيز على الفجوة الخامسة والتي تنتج من الفرق بين ما كان يتوقعه الطلاب قبل التحاقهم بالجامعة وبين إدراكهم لما تم تقديمه بالفعل خلال وجودهم بالجامعة، وقد قام الباحث بإعادة صياغة العبارات اللازمة لقياس كل من المتغيرات العشرة وقد تضمن كل بعد خمسة عبارات.

(3) **مجتمع البحث:** تم تطبيق الدراسة على طلاب الجامعات الكويتية الحكومية والخاصة، ونظرا لكبر حجم المجتمع فقد وقع الاختيار من خلال طريقة القصاصات الورقية في الاختيار العشوائي على جامعتين هما (جامعة الكويت، جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا) أحدهما تمثل الجامعات الحكومية

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

(جامعة الكويت) والأخرى تمثل الجامعات الخاصة (جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا) ويضم مجتمع الدراسة عدد من الجامعات المعترف بها في دولة الكويت من جانب الحكومة الكويتية، وهذه الجامعات هي:

- جامعة الكويت.
- جامعة جابر الأحمد
- كلية بوكس هل للبنات.
- كلية الكويت للعلوم والتكنولوجيا.
- جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا.
- مدينة صباح السالم الجامعية
- الجامعة العربية المفتوحة فرع الكويت.
- كلية القانون الكويتية العالمية.
- كلية تكنولوجيا الطيران.
- كلية الكويت للتقنية.
- كلية الشرق الأوسط الأمريكية.
- الكلية الاسترالية في الكويت.
- الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.
- كلية الكونجوين.
- الجامعة الأمريكية في الكويت.
- كلية ماسترخت لإدارة الأعمال.
- جامعة الشرق الأوسط الأمريكية.

وقد بلغ عدد المقيدون في الكليات (55670) منهم (17726) طالباً، ومنهم (279944) إناث ذكور

جدول رقم (1)
توصيف مجتمع البحث

النوع	طلاب	طالبات	مجموع
الجامعة			
جامعة الكويت	10505	26729	37234
جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا	7221	11215	18436
إجمالي	17726	279944	55670

المصدر: النشرة الإحصائية لوزارة التعليم العالي بدولة الكويت

(4) حجم العينة : اعتمدت الباحث على المعادلة التالية (عيد، 2020) لتحديد حجم العينة

$$n = \frac{p(1-p)}{\frac{p(1-p)}{N} + \frac{(E)^2}{(SD)^2}}$$

حيث أن:

P = نسبة توافر الخاصية في العينة

(1-P) = نسبة عدم توافر الخاصية في العينة

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية المجلد التاسع العدد الأول يونيه 2021 - 475 -

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

$$E = \text{الخطأ المعياري}$$

$$SD = \text{القيمة المعيارية عند مستوى ثقة 95\%}$$

$$N = \text{حجم المجتمع}$$

$$N = \frac{0.25}{\frac{0.0025}{3.8416} + \frac{0.25}{127198}}$$

$$N = \frac{0.25}{0.0006507 + 0.000001965} = 384 \text{ مفردة}$$

وفيما يلي توزيع حجم العينة على مجتمع الكليات بالجامعات مع مراعاة نسبة تمثيل كل فئة الى الإجمالي :

جدول رقم (3)
توزيع العينة على الكليات

نسبة كل جامعة من العينة	النسبة %	أعداد الطلاب لكل جامعة	توزيع العينة على الجامعات الجامعة
258	67%	37234	جامعة الكويت
126	33%	18436	جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا
384	100%	55670	إجمالي

(5) نوع وإجراءات العينة :

- تم الاعتماد على العينة الطبقية العشوائية.
- قام الباحث بداية بتقسيم الجامعات الكويتية إلى جامعات حكومية وغير حكومية، وتم كتابة اسم كل جامعة في قضاصة ورق وتم سحب جامعة الكويت لتمثيل الجامعات الحكومية وتم سحب كل من (جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا) لتمثل جامعات غير حكومية.

(6) وحدة المعاينة : يعتبر الطالب في مرحلة البكالوريوس هو المفردة التي سيتم مقابلتها أو عرض الاستقصاء عليها .

(7) القياس : يتم تناول المقياس المستخدم وبعض الجوانب المرتبطة بأداة القياس فيما يلي:

(1/7) بالنسبة للمقياس تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي للموافقة .

(2/7) بالنسبة لأداة القياس اعتمد الباحث على قائمة الاستقصاء والتي تضمنت جانبين:

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

الأول : لقياس ما تم الحصول عليه بالفعل فيما يتعلق بأداء أبعاد جودة الخدمة (إدراك الطلاب للخدمة) .
الثاني : لقياس توقعات الطلاب لمستوى الخدمة التعليمية الممتازة .

وتعكس عبارات قائمة الاستقصاء الأبعاد العشرة التي تناولها (Parasurman, 1984) والتي تتمثل في كل من الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الاتصالات، جدارة العاملين، تفهم الاحتياجات، الوصول الى الخدمة، المصادقية، وقد تم صياغة خمسة عبارات لكل بعد من الأبعاد العشرة، وقد تم صياغة العبارات بشكل يتناسب مع طبيعة الخدمة .

(3/7) ثبات المقياس : تم الاعتماد على معامل ثبات ألفا كرونباخ وذلك لمعرفة مدى الثبات بالنسبة للأداء المستخدمة في قياس أبعاد جودة الخدمة وقد تم إعادة توزيع قائمة الاستقصاء على عدد (30) طالب وتم التوصل للنتائج التالية.

جدول رقم (4)
نتائج معامل ثبات ألفا كرونباخ

أبعاد جودة الخدمة	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الملموسية	5	0.911
الاعتمادية	5	0.820
الاستجابة	5	0.943
الامان	5	0.899
التعاطف	5	0.699
الاتصالات	5	0.701
جدارة العاملين	5	0.842
تفهم الاحتياجات	5	0.919
الوصول الى الخدمة	5	0.718
المصادقية	5	0.617

المصدر : إجابات المستقصي منهم على الاستبيان.

ويتضح من الجدول السابق أن أداة البحث تتسم بالثبات والذي يتراوح ما بين (0.919 : 617) مما يؤكد على الاتساق الداخلي للعناصر لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة التعليمية.

(4/7) المصادقية : حرص الباحث على عرض القائمة على مجموعة من المتخصصين بأقسام إدارة الأعمال، كما تم عرضها على بعض الطلاب وبمناقشتها مع المشرف ومناقشة الأبعاد الفرعية مع الجميع في مقابلات شخصية وبشكل مبدئي تراوحت درجة الموافقة على بنود الاستمارة ما بين 75% - 85% وبعد اجراء التعديلات المطلوبة تم عرض القائمة على نفس المجموعة ومجموعة أخرى واستقر الجميع على إمكان الاعتماد على قائمة الاستقصاء كأداة للحصول على البيانات الأولية التي تحقق الأهداف المطلوبة .

(8) أساليب التحليل والاختبارات الإحصائية التي تم الاعتماد عليها: اعتمد الباحث على بعض الأساليب الإحصائية والتي اشتملت على ما يلي :

- أساليب التحليل الوصفية مثل التكرارات والمتوسطات والانحراف المعياري.
- معامل ارتباط ألفا كرونباخ لتحديد مستوى الثبات للأداة المستخدمة في تجميع البيانات .

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

- اختبارات لاختبار الفرق بين متوسطين بالنسبة لمتوسط الفجوة بالنسبة لجامعة الكويت ومتوسط الفجوة بالنسبة لجامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا .
- اختبار ويلكوكسن للتحقق من مستوى المعنوية لمعرفة مدى معنوية الفروق بين التوقعات للخدمة الممتازة وإدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة بالفعل .

تاسعاً: اختبارات الفروض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية .

وللإجابة على تساؤلات البحث وإثبات مدى صحة الفروض من عدمه سوف يتم الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية الوصفية وبعض الاختبارات المصاحبة، وفي ضوء نتائج التحليل سوف يتم قبول الفرض أو رفضه ومن ثم يمكننا التوصل الى دلالات عملية لتفعيل نتائج الدراسة وفيما يلي يتم تناول اختياره كل فرض ونتائج على النحو التالي:

(1) تحليل نتائج اختبار الفرض الأول :

يشير الفرض الأول الى أنه "لا يوجد اختلاف معنوي بين الجامعات الكويتية محل الدراسة فيما يتعلق بتوقعات الطلاب للخدمة الممتازة"، ويتناول هذا الفرض الجانب الأول من الفجوة محل الدراسة وهو توقعات الطلاب لمستوى الخدمة التعليمية الممتازة، وهنا سيتم التعرف عما إذا كانت توقعات الطلاب بكل من الجامعتين محل الدراسة متشابهة أم لا وإن كان هناك اختلاف فهل هذا الاختلاف معنوي أم لا وفي سبيل ذلك سيتم الاعتماد على الأساليب الإحصائية الوصفية (الوسط الحسابي المرجح، الانحراف المعياري، اختبار (ت) للفروق بين متوسطين فيما يتعلق بتوقعات الطلاب بمستوى الخدمة الممتازة)، ونبين ذلك على النحو الآتي:

جدول رقم (5)

فجوة التوقعات فيما بين الجامعات محل الدراسة

فجوة التوقعات لطلاب الجامعات محل الدراسة								أبعاد جودة الخدمة
اختبار الفرق بين متوسطين		جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا			جامعة الكويت			
مستوى المعنوية	قيمة ت	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.406	0.67	9	1.57	1.33-	9	1.00	1.26-	الملموسية
0.889	1.5	6	2.01	1.47-	6	0.98	1.44-	الاعتمادية
0.965	1.05	3	1.03	1.75-	2	1.51	1.70-	الاستجابة
0.620	0.35	10	1.35	1.08-	8	2.00	1.28-	الأمان
0.120	0.74	7	0.84	1.36-	4	1.44	1.68-	التعاطف
0.442	0.93	5	0.91	1.58-	5	1.07	1.60-	الاتصالات
0.602	1.71	4	1.33	1.70-	7	0.74	1.30-	جدارة العاملين
0.183	0.41	1	0.91	1.98-	1	0.85	1.80-	تفهم الاحتياجات
0.563	0.33	2	1.46	1.77-	3	0.93	1.69-	الوصول للخدمة
0.260	0.77	8	1.96	1.34-	10	1.43	1.15-	المصداقية

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

تشير بيانات مستوى المعنوية 0.05 بالجدول السابق إلى وجود اختلافات بسيطة بين التوقعات إلا أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين توقعات طلاب جامعة الكويت وتوقعات طلاب جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا فيما يتعلق بأبعاد جودة الخدمة التعليمية وذلك رغم اختلاف ترتيب كل من الجامعتين لبعض المتغيرات أو أبعاد جودة الخدمة، وبذلك وفي ظل مستوى معنوية 0.05 يمكننا القول بصحة الفرض الأول والذي يؤكد على أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين توقعات طلاب جامعة الكويت وتوقعات طلاب جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا بالنسبة لأبعاد وجودة الخدمة .

(2) تحليل نتائج اختبار الفرض الثاني:

يشير الفرض الثاني الى أنه "لا يوجد اختلاف معنوي بين الجامعات الكويتية محل الدراسة فيما يتعلق بإدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة".

ويتناول هذا الفرض الجانب الثاني من الفجوة محل الدراسة والتي تهتم بالفارق بين توقعات الطلاب لمستوى الخدمة التعليمية الممتازة وبين إدراكهم لمستوى جودة الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم فإننا نهتم بما إذا كانت إدراكات الطلاب لمستوى جودة الخدمة المقدمة بالفعل لطلاب جامعة الكويت يختلف عن إدراك طلاب جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا وهل هذا الاختلاف معنوي أم لا .

من أجل التوصل الى ذلك سيتم الاعتماد على نفس الأساليب الإحصائية السابق الاعتماد عليها عند مناقشة نتائج الفرض الأول ونوضح ذلك فيما يلي:

جدول رقم (6)

فجوة الإدراكات فيما بين الجامعات الكويتية محل الدراسة

فجوة التوقعات لطلاب الجامعات محل الدراسة								أبعاد الجودة
اختبار الفروق		جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا			جامعة الكويت			
مستوى المعنوية	قيمة ت	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.230	0.80	9	1.53	1.29-	9	1.01	1.37-	الملموسية
0.511	2.00	6	1.79	1.43-	6	0.91	1.55-	الاعتمادية
0.730	1.55	3	1.00	1.70-	2	1.40	1.81-	الاستجابة
0.815	0.85	10	1.23	1.03-	8	1.97	1.39-	الأمان
0.115	1.35	7	0.48	1.32-	4	1.50	1.79-	التعاطف
0.312	1.45	5	0.77	1.54-	5	1.13	1.71-	الاتصالات
0.413	1.21	4	1.24	1.66-	7	1.00	1.39-	جدارة العاملين
0.720	0.91	1	0.87	1.93-	1	0.91	1.91-	تفهم الاحتياجات
0.590	0.83	2	1.44	1.72-	3	0.88	1.80-	الوصول للخدمة
0.163	1.17	8	1.85	1.30-	10	1.35	1.25-	المصداقية

تشير بيانات الجدول السابق إلى مستوى المعنوية 0.05 أنه رغم وجود اختلافات بسيطة بين فجوة الإدراكات لدى طلاب جامعة الكويت وبين فجوة الإدراكات لدى طلاب جامعة الكويت إلا أن هذه الاختلافات غير دالة أو غير معنوية عند مستوى 0.05

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

كما تلاحظ أن ترتيب فجوة التوقعات بين الجامعتين تماثل مع ترتيب فجوة الإدراكات بين الجامعتين محل الدراسة وذلك بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة التعليمية .

ومن ثم وفي ضوء بيانات الجدول أعلاه يتضح أنه تم قبول الفرض الثاني الذي يؤكد على "أنه لا توجد اختلافات جوهرية أو معنوية بين إدراكات الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم رغم اختلاف الجامعة التي ينتسبون إليها .

(3) تحليل نتائج اختبار الفرض الثالث : وفي ضوء نتائج الفرضين السابقين تبين أن الاختلاف بين الإدراكات فيما بين الجامعات محل الدراسة غير جوهري كما أنه تتوافق توقعات الطلاب بالنسبة لمستوى جودة الخدمة الممتازة، ومن ثم فقد تم مناقشة النتائج التي تلى ذلك بشكل إجمالي دون الفصل بين نتائج كل جامعة على حدة من أجل التوصل لنتائج وتوصيات تفيد في تحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية بشكل عام .

ومن ثم يشير الفرض الثالث إلى أنه "لا يوجد اختلاف معنوي بين إدراكات الطلاب لمستوى جودة الخدمة المقدمة وبين توقعاتهم لمستوى الخدمة الممتازة" .

ومن أجل التوصل إلى بيانات تفيد في التوصل إلى نتائج ترتبط بهذا الفرض تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية .

- الوسط الحسابي .
- اختبار ويلكوكسن للتحقق من مستوى الدلالة الإحصائية للفرق بين توقعات وإدراكات الطلاب بالنسبة للمستوى المتميز لجودة الخدمة التعليمية ويوضح ذلك الجدول التالي

جدول رقم (7)

نتائج مقياس (Servqual) بين توقعات الطلاب لمستوى جودة الخدمة الممتازة وإدراكهم لمستوى جودة الخدمة المقدمة بالفعل

الفجوة		قيمة الوسط الحسابي		أبعاد ومتغيرات جودة الخدمة
بالنسبة لكل بعد	بالنسبة لكل تغيير (أ- ب)	التوقعات (أ)	الإدراك (ب)	
(1.31)				1- الملموسة : (1) جمال تصميم الأبنية ونظافتها ومناسبتها للاستخدام (2) وسائل تعليمية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) (3) تجهيز قاعات المحاضرات بالوسائل التعليمية (4) توافر المرافق الصحية وأماكن العبادة (5) المظهر اللائق لجميع القائمين على العملية التعليمية
** (1.45)				2- الاعتمادية : (1) تمتع الكتاب الجامعي بجودة الشكل والورق والخلو من الأخطاء (2) توافر المراجع الحديثة بالمكتبة . (3) احتواء المناهج على الموضوعات التي يرغب الطالب في دراستها . (4) توافر التدريب العملي للمقررات التي تتطلب ذلك (5) كفاءة المحاضرين وقدرتهم على توصيل المعلومة
** (1.73)				3- الاستجابة : (1) الاستجابة الفورية لاحتياجات الطلاب

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

الفجوة	قيمة الوسط الحسابي		أبعاد ومتغيرات جودة الخدمة	
	بالنسبة لكل تغير (أ- ب)	التوقعات (أ)		الإدراك (ب)
	1.69- 1.20- 1.57- 2.24-	4.53 4.55 4.47 5.63	2.84 3.35 2.90 3.39	(2) التعاون الدائم مع الطلاب (3) الرد الفوري على استفسارات الطلاب (4) الاستجابة للطلاب رغم ضغوط العمل (5) الحرص على حل مشكلات الطلاب
** (1.06)	1.20- 0.59- 0.92- 1.25- 1.33-	4.57 4.65 4.67 4.75 4.73	3.37 4.06 3.75 3.49 3.39	4- الأمان (1) الثقة في كفاية المادة العلمية (2) معرفة ومهارة أعضاء هيئة التدريس (3) الأمان الكافي المحيط بالقاعة الدراسية (4) المحافظة على سرية وخصوصية الطلاب في علاقاتهم مع أساتذتهم (5) كفاءة وحياد وموضوعية الاختبارات وتقييم الطالب
** (1.35)	0.71- 1.20- 1.45- 1.57- 1.78-	4.49 4.57 4.63 4.69 4.53	3.78 3.37 3.18 3.12 2.75	5- التعاطف : (1) الروح الطيبة والصدقة والود مع المحاضرين (2) الراحة والود بين الطلاب وإدارة الكلية (3) جداول المحاضرات والامتحانات تناسب الطالب (4) اهتمام الإدارة بمصالح الطالب (5) ساعات العمل والوقت المخصص للعملية التعليمية
** (1.56)	1.37- 1.02- 2.04- 1.63- 1.76-	4.51 4.45 4.59 4.47 4.41	3.14 3.43 2.55 2.84 2.65	6- الاتصالات (1) الاتصال بين الطلاب والعاملون وتوصيل الإرشادات (2) تبادل الإنصات والتخاطب بين الطلاب والأساتذة (3) سهولة الاتصال بجميع الأفراد داخل الكلية (4) إتاحة المعلومات عن التسهيلات المختلفة (5) جاذبية إعلان الكلية عن خدماتها
** (1.69)	1.55- 1.61- 1.63- 1.80- 1.82-	4.35 4.27 4.29 4.41 4.47	2.80 2.67 2.67 2.61 2.65	7- جدارة العاملين : (1) أفراد شئون الطلاب على دراية تامة بعمليات وإجراءات تقديم الخدمة (2) التميز في تقديم الخدمة التعليمية (3) قدرة العاملين على التصرف في المواقف الاستثنائية (4) التفاني في تقديم الخدمات للطلاب (5) الخبرة في مجال تقديم الخدمات للطلاب
** (1.96)	1.96- 1.90- 2.20- 1.76- 2.1-	4.55 4.53 4.59 4.51 4.64	2.59 2.63 2.39 2.75 2.54	8- تفهم الاحتياجات (1) القدرة على تحديد احتياجات الطلاب (2) تناسب البرامج الدراسية مع حاجات سوق العمل (3) مواعيد المحاضرات تناسب الطلاب (4) أساليب الدراسة تتلاءم مع رغبات الطلاب وقدراتهم (5) خبرة العاملون في تقديم الخدمة التعليمية
** (1.75)	1.65- 1.67- 1.78- 2.06-	4.57 4.49 4.57 4.63	2.92 2.82 2.78 2.57	9- الوصول إلى الخدمة : (1) ملائمة قاعات المحاضرات (2) سهولة الوصول إلى المسؤولين (3) سهولة الوصول إلى مكان تلقي الخدمة (4) سهولة الاستفسار عن الخدمة

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

الفجوة		قيمة الوسط الحسابي		أبعاد ومتغيرات جودة الخدمة
بالنسبة لكل بعد	بالنسبة لكل تغير (أ- ب)	التوقعات (أ)	الإدراك (ب)	
	1.59-	4.61	3.02	(5) سهولة مقابلة والتحاور مع المحاضرين
	1.18-	4.65	3.47	10- المصادقية (1) السمعة الطيبة للكلية (2) الصدق في المخاطبة والوعد وتحديد المواعيد (3) الأمانة في تقديم الخدمة للطلاب (4) صدق المعلومات التي تنشرها الكلية (5) مصداقية الشهادة الممنوحة من الكلية
	1.37-	4.73	3.35	
	1.41-	4.69	3.27	
	1.33-	4.78	3.45	
	1.31-	4.88	3.57	

** بمستوى المعنوية 0.05 وفقا لاختبار ويلكوسن .

في ضوء بيانات الجدول السابق يتضح ما يلي :-

- تعكس معظم فجوات أبعاد جودة الخدمة التعليمية وجود فروق معنوية عند مستوى معنوية 0.05 باستثناء فجوة الملموسية التي تشير الى عدم المعنوية وذلك في ظل اختبار ويلكوسن وهذا ما يقودنا بداية الى رفض الفرض العدمي القائل بأنه لا يوجد اختلاف معنوي بين إدراكات الطلاب لمستوى جودة الخدمة المقدمة وبين توقعاتهم لمستوى الخدمة الممتازة، وقبول الفرض البديل والذي يشير الى وجود اختلاف ذات دلالة بين إدراكات الطلاب لمستوى جودة الخدمة المقدمة وبين توقعاتهم لمستوى الخدمة الممتازة .
- وتشير بيانات الجدول أيضا وجود اختلاف في الأهمية النسبية للفجوات (الهدف الرابع) وهذا ما نتناوله فيما يلي :

جدول رقم (8)
الأهمية النسبية للفجوات إجمالاً

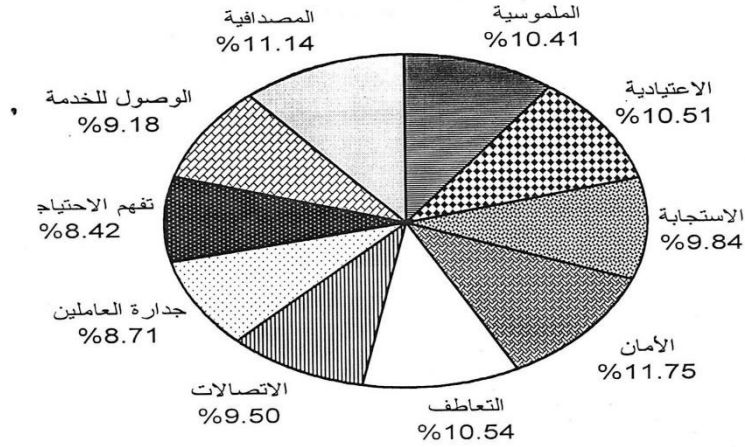
المتغيرات	إدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة (ب)	توقعات الطلاب لمستوى الخدمة الممتازة (أ)	الفجوة (أ - ب)	ترتيب الأهمية النسبية
الملموسية	3.20	4.52	(1.318)	9
الاعتمادية	3.23	4.68	(1.451)	6
الاستجابة	3.02	4.75	(1.729)	3
الامان	3.61	4.68	(1.059)	10
التعاطف	3.24	4.58	(1.341)	7
الاتصالات	2.92	4.49	(1.565)	5
جدارة العاملين	2.68	4.36	(1.682)	4
تفهم الاحتياجات	2.59	4.54	1.956	1
الوصول الى الخدمة	2.82	4.57	1.749	2
المصادقية	3.42	4.75	1.322	8

كما أمكننا التوصل الى الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة وفقا لإدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة ويوضح ذلك ما الشكل التالي :

شكل رقم (2)

الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة وفقا لإدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة

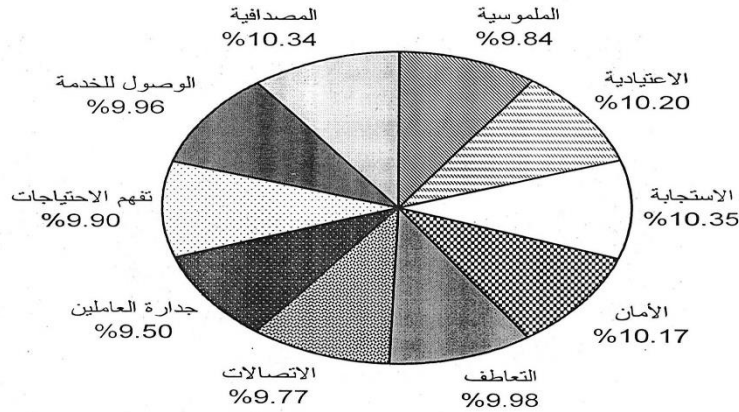
تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب



كما يمكننا عرض الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة وفقا لتوقعات الطلاب للمستوى المتميز لجودة الخدمة ويوضح ذلك الشكل التالي :

شكل رقم (3)

الأهمية النسبية جودة الخدمة وفقا لتوقعات الطلاب لمستوى جودة الخدمة

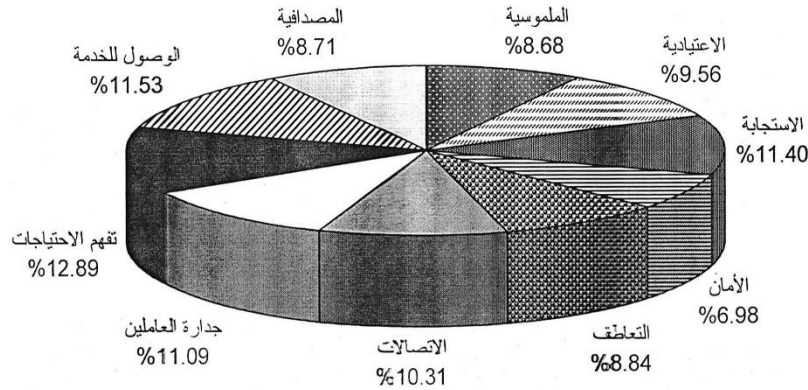


وفى ضوء الشكلين السابقين يمكن عرض الأهمية النسبية للفجوات بين إدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة بالفعل وبين توقعاتهم للمستوى المتميز للخدمة التعليمية ويوضح ذلك الشكل التالي

شكل رقم (4)

الأهمية النسبية للفجوات بين إدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية وتوقعاتهم للخدمة الممتازة

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب



ويمكن أن نستنتج من خلال تحليل الجداول والأشكال السابقة المرتبطة بترتيب الفجوات من حيث أهميتها ما يلي :

(1/3) تحتل فجوة تفهم احتياجات الطلاب أكبر فجوة حيث بلغت هذه الفجوة (-1.96) كما نلاحظ أن أكبر العناصر المتسببة في هذه الفجوة البعد المتعلق بمواعيد المحاضرات وعدم تلاؤمها مع ظروف الطلاب وقد بلغت الفجوة المرتبطة بهذا البعد (-2.2) وإن كانت بقية الأبعاد المكونة لجانب تفهم الاحتياجات تمثل فجوات تستحق الاهتمام حيث بلغت أقل فجوة-1.76.

(2/3) تمثل فجوة الوصول الى الخدمة تمثل الفجوة الثانية حيث بلغت هذه الفجوة -1.75 ويرجع السبب الأساسي في ارتفاعها الى صعوبة الاستفسار عن الخدمة عن بعد بالتليفون وبلغت -2.06 وقد تمثلت أقل فجوة في سهولة مقابلة والتحاور مع المحاضرين وتبلغ -1.59 .

(3/3) يليها الاستجابة حيث بلغت الفجوة -1.73 ويرجع السبب الأساسي في ارتفاعها الى غياب حرص ادارة الكلية على حل مشكلات الطلاب وقد بلغت الفجوة -2.24 في حيث بلغت أقل فجوة -1.2 والمتمثلة في عدم الرد الفوري على استفسارات وأسئلة الطلاب من جانب المحاضرين .

(4/3) فجوة جدارة العاملين وقد بلغت -1.68 وكانت أكبر فجوة فرعية هي الخاصة بمدى تمتع العاملين بالكلية بالخبرة في مجال تقديم الخدمات وبلغت -1.82 في حين كانت أقل فجوة -1.55 والتي تعبر عن المعرفة الكافية بعمليات واجراءات تقديم الخدمة التعليمية من جانب العاملين .

(5/3) فجوة الاتصالات وقد بلغت -1.56 ومصدر ارتفاعها يرجع الى عدم سهولة الاتصال بالعاملين من خارج مكان الخدمات وقد بلغت -2.04 في حين كان أقل بعد داخلي -1.02 والمتمثل في مهارات الانصات والتخاطب المتبادلة مع أعضاء هيئة التدريس .

(6/3) فجوة الاعتمادية والتي بلغت -1.45 ومصدرها ذلك البعد الخاص بعدم توافر التدريب العملي للمفردات التي تتطلب ذلك وقد بلغت الفجوة -1.88 في حين بلغ أقل بعد -0.96 والمتمثل في كفاءة وقدرت المحاضرين على توصيل المعلومات والتفاعل مع الطلاب.

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

(7/3) فجوة التعاطف وبلغت -1.34 ومصدرها عدم ملائمة ساعات العمل والوقت المخصص للخدمة التعليمية حيث بلغت -1.78 في حين كانت أقل فجوة هي سعة صدر المحاضرين والتي بلغت -0.71 .

(8/3) فجوة المصداقية وبلغت -1.32 وتمثلت أكبر فجوة بها -1.41 وتعكس مدى تمتع العاملين بالكلية بالأمانة عند تقديم الخدمات وكان أقل عنصر هو الخاص بمدى تمتع الكلية بسمعة طيبة وبلغت -1.18 .

(3/9) فجوة الملموسية وقد بلغت -1.32 وسبب ذلك هو عدم توافر قاعات محاضرات مجهزة بأحدث الوسائل التعليمية وبلغت -2.02 ويليهما البعد الخاص بتوافر المرافق الصحية وأماكن العبادة وقد بلغت 1.78 في حين كانت أقل فجوة 0.43 والتي تعكس مدى تمتع القائمين على العملية التعليمية بالمظهر اللائق وهذا يتوافق مع المظاهر العامة التي يمكن ملاحظتها .

(4) الدلالات التطبيقية والعملية للبحث في ضوء النتائج :

1. **الملموسية** : يجب الاهتمام المتزايد بتوافر قاعات محاضرات مجهزة بالوسائل التعليمية المساعدة والحرص على نظافة وتواجد المرافق الصحية وأماكن العبادة وذلك لتشجيع الطلاب على مزيد من الارتباط بالكلية وتكون النتيجة ارتفاع فاعلية العملية التعليمية .
2. **الاعتمادية** : يجب الاهتمام المتزايد ببعض الجوانب والتي تتمثل في جودة المادة العلمية، تصميم المناهج وتوفير المراجع اللازمة والتدريب العملي عندما يكون ذلك ضرورة .
3. **الاستجابة** : يراعى مزيد من الاهتمام بكافة احتياجات الطلاب والرد على استفساراتهم بما يتناسب معهم وحل مختلف المشكلات التي تواجههم .
4. **الإمانة** : يجب بذل الجهد لتحقيق المزيد من كفاية المادة العلمية لغرض الدراسة مع الحفاظ على خصوصية وسرية الحوار مع الطلاب فيما يتعلق ببياناتهم الشخصية ودرجاتهم بالإضافة الى ضمان حياد وموضوعية الاختبارات وعملية التقييم .
5. **التعاطف** : يجب الاهتمام بوضع مصالح الطلاب في مقدمة اهتمامات الإدارة من حيث ملاءمة اوقات المحاضرات وجداول الامتحانات وأخذ رأيهم في ذلك كلما كان ذلك ممكنا .
6. **الاتصالات** : يجب التأكد على تدريب العاملين وأعضاء هيئة التدريس على مهارات الاتصال المختلفة والاستجابة لعمليات الاتصال من خارج الكلية مع توفير المعلومات بطريقة سهلة وجذابة .
7. **الجدارة** : يراعى الاهتمام بتحديد احتياجات الطلاب وتصميم البرامج الدراسية بما يتلاءم مع سوق العمل وتحديد مواعيد المحاضرات وأساليب الدراسة بما يتلاءم مع رغبات الطلاب .
8. **الوصول للخدمة** : توفير إرشادات للطلاب تتعلق بتحديد إجراءات الحصول على الخدمة التعليمية وإرشادات تيسير الوصول لمكان المحاضرات ومختلف الخدمات مع توفير إمكانية الاستفسار عن الخدمة عن بعد وسهولة الاتصال بالمحاضرين
9. **المصداقية** : التأكيد على ضرورة الصدق في المخاطبة وتقديم الوعود وتحديد المواعيد من جانب إدارة الكلية مع الحرص على سلامة المعلومات المنشورة عن الكلية وغرس ثقافة الالتزام لدى جميع أطراف الخدمة التعليمية والحرص على الأمانة في تقديم واجباتهم عند تقديم الخدمة التعليمية.

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

(5) مقترحات لدراسات وبحوث مستقبلية

نظرا للأهمية القصوى لجودة الخدمة التعليمية في العصر الحالي وفي ظل إنشاء هيئة قومية لضمان الجودة والاعتماد يهدف لتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية لذا تقترح الباحث بعض القضايا البحثية :

1. يمكن لباحثين آخرين القيام بدراسات مقارنة بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة، خاصة في ظل اتجاه المجتمع المصري لإنشاء مزيد من الجامعات الخاصة .
2. تطبيق الدراسة على أي من الفجوات الأخرى من أجل التوصل الى توصيات تتعلق ربما بالوعد أو الإدارة حتى يتم تقديم الخدمات التعليمية بشكل أفضل .
3. بذل مزيد من جهود الباحثين لاستشراق مقاييس مختلفة لاكتشاف جوانب أخرى لجودة العملية التعليمية .
4. محاولة إجراء دراسات حول سبل التغلب على فجوات جودة الخدمة التعليمية ومدى انتباه وبذل الجامعات لمزيد من الاهتمام لهذه السبل .
5. دراسة مدى تأثير تدخل المنظمات غير الحكومية (الأهلية) في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية وهل تضمن دورهم في نموذج الفجوات.

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

قائمة المراجع

- إبراهيم أبو النور محمد، اثر التسويق الداخلي على جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على قطاع الشئون الصحية بمنطقة شمال الصعيد، مجلة آفاق جديدة، كلية التجارة، جامعة المنوفية، العدد (الأول – الثاني) السنة الرابعة عشر، 2002 .
- أحمد عبد الكريم عبد الرحمن، قياس جودة الخدمة في المنظمات الحكومية بالتطبيق على الخدمات الصحية بالمستشفيات الجامعية، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة بسوهاج جامعة جنوب الوادي، يونيه 2000 .
- أحمد على حسين، قياس جودة الخدمة بالتطبيق على الخدمات الطلابية بجامعتي أسيوط وجنوب الوادي، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة بسوهاج جامعة جنوب الوادي، العدد (2)، ديسمبر 1996 .
- إسماعيل محمد ومنى راشد، جودة الخدمة الفندقية ودرجة رضا العملاء عنها، دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة جامعة عين شمس، العدد الثاني، 1995 .
- أنور محمد مبارك، إطار مقترح أساسيات إدارة جودة التعليم الجامعي، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة جامعة المنصورة، العدد الأول، 2001 .
- بشير عباس العلق، حمدي عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات، مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي، الأردن، دار زهران للنشر والتوزيع، 1999 .
- توفيق محمد عبد المحسن، تحديد إدراك العملاء لجودة الخدمة بشركة مصر للطيران، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة جامعة عين شمس، العدد (3)، 1999 .
- توفيق محمد عبد المحسن، قياس جودة الخدمات، مؤتمر الاتجاهات الحديثة في إدارة الأعمال، 2001
- ثابت عبد الرحمن إدريس، إدارة توقعات العملاء في منظمات الخدمات، مؤتمر الاتجاهات الحديثة في إدارة الأعمال، 1999 .
- ثابت عبد الرحمن إدريس، جمال الدين المرسى، قياس جودة الخدمة وتحليل العلاقة بينهما وبين كل من الشعور بالرضا والميل للشراء، مدخل تطبيقي، مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، 1993 .
- ثابت عبد الرحمن إدريس، قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية دولة الكويت، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلة 4، عدد 1 نوفمبر 1996 .
- جمال الدين محمد المرسى، ثابت عبد الرحمن إدريس، جودة خدمة المعلومات الفنية واثرها على رضا مندوبي البيع والأداء البيعي، دراسة تطبيقية بمفاهيم ومقاييس جودة الخدمة والتسويق الداخلي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 1995 .
- جمال الدين محمد المرسى، رضا الخياط، دراسة تحليلية لجودة الخدمة التدريبية وأثرها على مستويات الرضا والأداء الوظيفي، مجلة آفاق جديدة، 2000 .
- سعيد شعبان حامد، أثر التسويق الداخلي كمدخل لإدارة الموارد البشرية على مستوى جودة الخدمة الصحية بالمستشفيات التابعة للهيئة العامة للتأمين الصحي بالقاهرة الكبرى، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة جامعة القاهرة، العدد 60، 2003 .
- صفاء أحمد الشربيني، مدى إدراك المسؤولين لأبعاد جودة الخدمة الصحية وأثره على الممارسات الإدارية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة جامعة المنصورة، العدد الأول، 2006 .
- المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية المجلد التاسع العدد الأول يونيه 2021 - 487 -

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

عادل أبو العربي، استخدام المدخل التسويقي في تطوير الخدمة الصحية دراسة تطبيقية على قطاع الخدمات الصحية بمحافظة الغربية، إرسال دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة جامعة طنطا، 2003 .
جماعة، عبد الله ، المتغيرات المؤثرة على إدراك المستهلكين لجودة الخدمة الصحية وأثارها التسويقية، دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة بالقاهرة، مجلة الدراسات التجارية، كلية التجارة ببنها جامعة الزقازيق، العدد الأول، 1980 .

عبد المنعم محمد رشاد، قياس جودة خدمة النقل الجوي باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، دراسة ميدانية بالتطبيق على شركات الطيران العاملة في المملكة العربية السعودية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة جامعة المنصورة، العدد الأول، 2001 .
المبيض، على محمود ، الاتجاهات الحديثة في قياس أداء المنظمات الحكومية، مؤتمر الاتجاهات الحديثة في الإدارة، 2001 .

خير الدين، عمرو حسن ، تأثير إدراك العميل لجودة الخدمة على درجة الولاء، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة جامعة عين شمس، العدد الرابع، 2002 .

مدكور، فوزى شعبان ، قياس جودة خدمات التنقل المدركة من وجهة نظر المستخدمين تطبيقاً على مشروع مترو الأنفاق بالقاهرة الكبرى، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة جامعة القاهرة، العدد 60، 2003.

محمد على بركات، قياس رضا العملاء عن جودة الخدمة، دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة جامعة عين شمس، 2001 .

الصحن، محمد فريد ، طارق طه أحمد، محددات الجودة المدركة للخدمات المصرفية بالإنترنت في البنوك العاملة بمصر باستخدام أسلوب التقييم الحرج، مجلة كلية التجارة جامعة الاسكندرية، مارس 2003 .
وفقي السيد الإمام، محددات جودة الخدمة الصحية وأثرها على رضا العملاء في المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الدقهلية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة جامعة المنصورة، العدد (4)، 2003.

السالمي، محي الدين (2013)، إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة الخدمة التعليمية دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر، العدد 3.
جبريل، هيثم محمد(2014)، إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة أداء الخدمة التعليمية بالجامعات الخاصة المصرية، دراسة ميدانية، مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، مصر، العدد 2.

كدسه، ناصر عقيل(2012) ، أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب، دراسة حالة على طلبة برنامج إدارة الأعمال التنفيذي في جامعة الملك عبد العزيز، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، جامعة حلوان، العدد الثاني، الجزء الثاني.

Basheer A, A& Ahmad, S. M, (2012) Assessing The Relationship Between Higher Education Service Quality Dimensions and Student Satisfaction. Australian Journal of Basic and Applied Sciences

Malik, M, Danish, R, & Usman, A,(2010), The Impact of Service Quality On Student Satisfactions In Higher Education Instates of Punjab, Journal of Punjab, Journal of Management Research, Vol. 2, No2

Pevel Adina- Petruta (2014) , Quality Culture- A Key Issue For Romanian Higher Education Procedia- Social and Behavioral Sciences, Vol. 116.

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

Berry, Leonard, Valarie A. Zeithaml and A. Parasuraman "Quality Counts In Services Too" Business Horizons, May 1985 .

Brady, Michael K. and J. Joseph Cronin "Some New Thoughts On Conceptualizing Perceived Service Quality" A hierarchical Approach, Journal of Marketing 65 (3) , 2001

Candid, C.J.F. & Morris, D.S "Charting Service Quality Gaps", Total Quality Management. Vol. 11, Nos. 4/5, 2000.

Charistian Gronroos, "A Service Quality Model and Its Marketing Implications", European Journal of Marketing, Vol. No. 4. 1984.

Cronin, J. and Taylor, S., "Sevrperf Versus Servqual : Reconciling Performance- Based and Perceptions – Minus – Expectations Measurement of Service Quality", Journal of Marketing , 58 (January), 1994.

Cronin, J.J. and Taylor, S. A., Measuring Service Quality : A Re-Examination and Extension", Journal of Marketing, 56, July, 1992.

Crosby, P.B. Quality Is Free : The Art of Making Quality Certain, New York, New American Library, 1979.

Curry. A.C& Herbert, D. "Continuous Improvement In Public Services Away Forward", Managing Service Quality, 1998.

Disney, J "Customer Satisfaction and Loyalty : The Critical Elements of Service Quality", Total Quality Management, Vol. 10, 1999 .

Feidenbaum, A.V. Total Quality Control, 3 Rd Edition, New York , Mcgraw-Hill, 1993.

Harrington, H.J, & Harrington, J.S., High Performance Benchmarking : 20 Step To Success, New York, Mcgraw-Hill, 1996

Juran, J. & Gryna, F. Quality Planning and Analysis Form Product Development Through Use : New York, Mcgraw-Hill, 1993

Mentzer, J.T,Etal., Logistics Services Quality As A Segment Customized Process, Journal of Marketing, Vol. 65 (October 2001).

Parasuraman, A, Et.Al., A Conceptual Model of Services Quality and Its Implication For Future Research, Journal of Marketing, Vol. 49, 1985.

Parasuraman, A., "Berry, Leonard L., and Zeitham. Valarie A., "Understanding Customer Expectations of Service", Sloan Management Review, Spring, 1991.

Peresuraman, A., Valarie A. Zeitham, and Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research", Journal of Marketing, 49 (4). 1985.

Phillips, L.W, Et.Al., Product Quality, Cost Position and Business Performance : A Test of Some Key Hypotheses, Journal of Marketing, Vol. 47, 1988 .

تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب

Roland Rust, Anthony J. Zohrik, Timothy L. Keiningham, Return On Quality (Roq) : Making Service Qualita Financially Accountabla, Journal of Marketing, Vol 59, 1995.

Ted, M. "Customer Relationship Management" Cma Magazine, Vol. 68, 1994.

Valarie A. Zeithamil Et, Al "Problems and Strategies In Services Marketing", Journal of Marketing, Vol. 49 ; 1985.

Zeithaml, V.A., Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value : A Means -End Model and Syn Thesis of Evidence, Journal of Marketing Vol. 52, 1988 .

Zeithaml, V.A., Et.Al., Communication and Control Processes In The Delivery of Services Quality, Journal of Marketing Vol. 52, 1988 .

Alayoubi, M. M., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. S. (2020). Strategic Leadership Practices and Their Relationship To Improving The Quality of Educational Service In Palestinian Universities. International Journal of Business Marketing and Management (Ijbmm), 5(3), 11-26

Alghfeli, A. H., Khalifa, G. S., Alareefi, N. A., Alkathiri, M. S., Alsaadi, T. A., & Alneadi, K. M. (2021), The Influence of Service Quality and Trust In Consultant On Pmc Performance In Public Sector.

Ayatollahi, J., Mina, A., & Shahcheraghi, S. H(2020). Evaluation of The Quality of Educational Services of Yazd Shahid Sadoughi University of Medical Sciences From The Perspective of Medical Interns.

Salamati, M. (2020). Investigating The Relationship Between The Quality of Educational Services and Mental Health and Academic Achievement of Elementary School Students (Fifth and Sixth Grades) In District One of Tehran. Journal of Psychology New Ideas, 6(10), 1-9

Van Nguyen, N. (2020). Solutions To Improve The Quality of Part-Time Educational Service By Travinh University, Vietnam. Journal of Critical Reviews, 7(6), 1041-1046