

## أثر جودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب باستخدام مقياس اداء التعليم العالي (HEdPERF): دراسة تطبيقية على طلاب كلية السياحة والفنادق جامعة السادات

د. أحمد محروس خضير

استاذ مساعد - كلية السياحة والفنادق جامعة مدينة السادات

### ملخص

تدور المشكلة البحثية حول أثر تطبيق جودة الخدمة التعليمية المدركة باستخدام مقياس HEdPERF على رضا الطلاب بالتطبيق على طلاب كلية السياحة والفنادق جامعة مدينة السادات للعام الجامعي 2021/2020 باعتبارها في طور تنفيذ متطلبات الحصول على الاعتماد. ويمكن طرح المشكلة البحثية في شكل التساؤل التالي: ما هو اثر تطبيق جودة الخدمة التعليمية المدركة باستخدام مقياس HEdPERF على رضا طلاب كلية السياحة والفنادق؟ اعتمدت الدراسة على تصميم استمارة استبيان مصممة اعتمادا على الابعاد الستة لمقياس HEdPERF في متغيرها المستقل (الجانب غير الأكاديمي، الجانب الأكاديمي، سمعة الجامعة، تسهيلات الوصول، قضايا البرنامج، الفهم لاحتياجات الطلاب) وابعاد تتعلق برضا الطلاب على مكونات العملية التعليمية (البنية، العملية التعليمية، اداء هيئة التدريس...). تم توزيع الاستمارة على عينة مكونة من 500 طالب للعام الجامعي للمراحل الدراسة لاربع بنظام العينة الحصصية الممثلة للمجتمع الاصلي. وقد خلصت الدراسة الى ما النتائج التالية: بينت نتائج تحليل الانحدار المتعدد لدراسة تأثير أبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة جودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب أن قيمة معامل الارتباط (R) للنموذج بلغت (0.769) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) لذا توجد علاقة ارتباط بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة ورضا الطلاب. كذلك فان معامل التحديد ( $R^2$ ) للانحدار المتعدد كانت (0.592) وهناك تنبؤ بتأثير أبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب بنسبة (59.2%) وباختبار معنوية نموذج الانحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (143.391) بمستوى معنوية (0.000) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار. ومن خلال نتائج اختبار (t) اتضح وجود تأثير إحصائي عند مستوى معنوية (0.01) لجميع أبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب بمعنوية (0.000). لذا اثبتت

لدراسة صحة الفروض التالية: **الفرض الفرعي الأول:** "هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين **البعد الأول** الجانب غير الأكاديمي لجودة الخدمة التعليمية المدركة والرضاء عنه"، **الفرض الفرعي الثاني:** "هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين **البعد الثاني** الجانب الأكاديمي لجودة الخدمة التعليمية المدركة ورضاء الطلاب عنها"، **الفرض الفرعي الثالث:** "هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين **البعد الثالث** سمعة الجامعة بشأن جودة الخدمة التعليمية المدركة ورضاء الطلاب عنها"، **الفرض الفرعي الرابع:** "هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين **البعد الرابع** تسهيلات الوصول للخدمات ورضاء الطلاب عنها"، **الفرض الفرعي الخامس:** "هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين **البعد الخامس** قضايا البرامج الأكاديمية والرضاء عنه"، **الفرض الفرعي السادس:** "هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين **البعد السادس** فهم الاحتياجات الخاصة ورضاء الطلاب عنها". **وتوصي الدراسة** بأنه من الأهمية من أجل تحقيق جودة الخدمة التعليمية المدركة في التعليم العالي التركيز على الجوانب الأكاديمية وغير الأكاديمية، مع أهمية توفير إمكانية الوصول كونه من العناصر الهامة لتحقيق جودة التعليم المدركة. بالإضافة إلى إعطاء مزيد من الاهتمام للسمعة الجامعية من خلال توظيف مداخل التسويق المختلفة استناداً إلى التجديد المستمر في البرامج الأكاديمية والتخصصات الجامعية. ومن الأهمية تجديد بنية الكلية وقاعات التدريس بشكل مستمر ووضع التجديدات استناداً إلى مشاركة الطلاب بشكل دوري. مع الاستمرار في تنويع الأنشطة الجامعية وإشاعة ثقافة النزاهة لدى الطلاب فيما يتعلق باختيار اتحاد الطلاب تعدد مطالب هام لتحقيق الجودة والمدركة والرضاء الطلابي. ومن أجل تحقيق مزيد من الرضا الطلابي يجب تطوير أنظمة الأمان الجامعي وتطوير خدمات المكتبة مع تقليل عدد من يشرف عليهم المشرف الأكاديمي ل إتاحة الوقت المطلوب للتشاور وإعطاء النصيحة للطلاب

## مقدمة

يحظى موضوع الجودة باهتمام متزايد في كل المنظمات، خاصة بعدما انتبعت هذه المنظمات إلى أهمية تطوير وتحسين الجودة التي أصبحت مدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية التي بدأت في مواجهتها، خاصة بعد ظهور التكتلات الاقتصادية فضلاً عن التطورات التكنولوجية المتلاحقة والاهتمام بقضايا البيئة، والتغير الحادث في سلوك المستهلك والذي بدأ ينظر للجودة كمعيار أساسي لتقييم واختيار ما يشبع حاجاته ورغباته ومن هنا وجب على المنظمات

أن لا تحكم على جودة منتجاتها وخدماتها حسب ما تراه ، ولكن أن يكون الحكم عليها من طرف العملاء ومختلف الأطراف المتعاملة في السوق(المحياو، 2006).

لقد اضحى التعامل مع الطلاب كعملاء مدخلا اساسيا في ظل حالة المنافسة التي تشهدها المؤسسات التعليمية العامة والخاصة والاهلية. فالمنافسة اضحت الاساس في تقديم الخدمات بما فيها الخدمة التعليمية وبخاصة منذ التحول الى مفاهيم التجبير واستعارة مفاهيم القطاع الخاص وتطبيقها في العمل الحكومي والتي برزت بقوة منذ انهيار الاتحاد السوفيتي وهيمنة النموذج الغربي الراسمالي وبخاصو مع ظهور كتاب اعادة اختراع الحكومة (اوزبرون وغايلبر، 1991). فلكي تظل مؤسسات التعليم العالي ذات صلة بعصر المنافسة التجارية هذا، فإن التوجه نحو العملاء هو الأكثر رغبة. فاطلاب هم العنصر الأكثر أهمية في قياس الجودة في التعليم العالي. فهم أكثر من يتحدث عن جودة الخدمة لزملاءه او الطلاب الجدد او حتى على مواقع التواصل الاجتماعي، وبالتالي ليس لدى مؤسسات التعليم العالي خيار سوى قبول الطلاب كعملاء. وبالتالي، من المفيد اعتبار الطلاب سفراء للعلامات التجارية لمعرفة جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي. فالزبائن الحقيقيين للجامعة ليسوا الادارة ولا اعضاء هيئة التدريس بقدر ما هم الطلاب الذين يتلقون الخدمة.

(أوسبرون، وغايلبر1994)

ومع ظهور مفهوم اقتصاد المعرفة وزيادة الاهتمام به في مجال التعليم والبحث العلمي؛ تحولت مؤسسات التعليم الجامعي من مجرد ناقل للمعرفة إلى مؤسسات تنافس في إنتاج معرفة تسهم في زيادة الدخل القومي، وتلبي احتياجات عملائها، ومن ثم تنامت فكرة الاهتمام بالعملاء ورضاهم، لما لهم من تأثير انتاجي واقتصادي على الفرد والمجتمع. هذا بالإضافة إلى أنه مع تزايد حاجات سوق العمل ومتطلباته، ومع قلة الموارد المتاحة أصبح الاهتمام بمستوى الخدمة أمرا مهما لاستمرار العلاقة بين الجامعات والطلاب، وعليه أصبح التركيز على رغبات الطالب ومعرفة احتياجاته من الخدمة التعليمية من أبرز اهتمامات الجامعات التي تسعى إلى التميز والريادة؛ ومن ثم تتخذ هذه الجامعات من تحقيق جودة الخدمات التي تقدمها لطلابها مدخلا لتحقيق رؤاها وأهدافها التنافسية (عبد الهادي، 2017).

تتحقق جودة الخدمة بصفة عامة والخدمة التعليمية خاصة بطريقتين: إما عن طريق تطابق المخرجات مع المواصفات المحددة مسبقا، أو من خلال مدى قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات العملاء أو المستفيدين من الخدمة (زياد، 2010). ومن ثم ظهر اتجاه علمي داعم لفكرة تحقيق جودة الخدمة التعليمية من خلال التركيز على رضا الطلاب والمستفيدين من مؤسسات التعليم

الجامعي مثل: أعضاء هيئة التدريس وأولياء الأمور وأصحاب الأعمال والشركات وجهات التوظيف المختلفة، إلا أن الطلاب هم الأكثر تعاملًا وتفاعلاً مع الجامعة ومن ثم يعد مدخل قياس رضا الطلاب هو أحد المداخل الأساسية لتحقيق جودة التعليم الجامعي. (سليم إبراهيم الحسني، 2009) من الأهمية الوقوف على تعريف الخدمة، لجودة، جودة لخدمة التعليمية.

ومن ثم ظهر اتجاه علمي داعم لفكرة تحقيق جودة الخدمة التعليمية من خلال التركيز على رضا الطلاب والمستفيدين من مؤسسات التعليم الجامعي مثل: أعضاء هيئة التدريس وأولياء الأمور وأصحاب الأعمال والشركات وجهات التوظيف المختلفة، إلا أن الطلاب هم الأكثر تعاملًا وتفاعلاً مع الجامعة ومن ثم يعد مدخل قياس رضا الطلاب هو أحد المداخل الأساسية لتحقيق جودة التعليم الجامعي (زقاني ، وزارني، 2017)

### تعريف المشكلة البحثية

رغم ان مفهوم الجودة بشكل عام وجودة الخدمة بشكل خاص شغل حيزا كبيرا في دراسات الادارة والتعليم الا ان الكثير من الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة التعليمية قد اعتمدت على مقاييس صممت لاغراض غير الاغراض المتعلقة بالخدمة التعليمية، مثل مقياس **Servqual** والمعني بجودة الخدمة ومقياس **SERVPERF** والمعني بقياس اداء الخدمة، الا ان هذه المقياس لم تصمم لتراعي تفاصيل جودة الخدمة التعليمية تحديدا .لذا فان مقياس **HEdPERF** والذي طور خصيصا لقياس جودة الخدمة التعليمية المدركة فانه الاكثر ملائمة لقياس جودة الخدمة التعليمية المدركة من قبل الطلاب. ورغم ان الجامعات اضحت ملزمة بتطبيق جودة العملية التعليمية الا انه من الأهمية تطبيق قياس أثر تطبيق جودة الخدمة التعليمية وتأثيرها على رضا الطلاب. لذا تدور المشكلة البحثية حول أثر تطبيق جودة الخدمة التعليمية المدركة باستخدام مقياس **HEdPERF** على رضا الطلاب بالتطبيق على طلاب كلية السياحة والفنادق جامعة مدينة السادات للعام الجامعي 2021/2020 باعتبارها في طور تنفيذ متطلبات الحصول على الاعتماد. ويمكن طرح المشكلة البحثية في شكل التساؤل التالي: ما هو أثر تطبيق جودة الخدمة التعليمية المدركة باستخدام مقياس **HEdPERF** على رضا طلاب كلية السياحة والفنادق؟

## أهداف الدراسة

يتمثل الغرض الرئيسي من هذه الدراسة في وضع إطار مقترح للعلاقة بين أبعاد الجودة المدركة للخدمة كمتغير مستقل ورضا الطلاب كمتغير تابع. ويمكن القول إن أهداف الدراسة تتمثل في النقاط الآتية:

- استكشاف العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية ومن رضا الطلاب لطلاب كلية السياحة والفنادق جامعة مدينة السادات.
- تحديد اهم مكونات جودة الخدمة المدركة في مقياس **HEdPERF** الاكثر تأثيرا في رضا لطلاب كلية السياحة والفنادق جامعة مدينة السادات.
- الوصول لمجموعة من التوصيات للجهود التي يجب أن تبذلها الكلية لدعم الحصول على رضا طلابها.

## فروض الدراسة

الفرض الرئيسي وينص علي:

"هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة الخدمة التعليمية المدركة ورضا الطلاب عنها"

وقد انبثق عن هذا الفرض عدد (6) فروض فرعية بياناهم كما يلي:

- الفرض الفرعي الأول: "هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الأول الجانب غير الأكاديمي لجودة الخدمة التعليمية المدركة والرضا عنه"
- الفرض الفرعي الثاني: "هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الثاني الجانب الأكاديمي لجودة الخدمة التعليمية المدركة ورضا الطلاب عنها "
- الفرض الفرعي الثالث: "هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الثالث سمعة الجامعة بشأن جودة الخدمة التعليمية المدركة ورضا الطلاب عنها "
- الفرض الفرعي الرابع: "هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الرابع تسهيلات الوصول للخدمات ورضا الطلاب عنها "
- الفرض الفرعي الخامس: "هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الخامس قضايا البرامج الاكاديمية والرضا عنه "
- الفرض الفرعي السادس: "هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد السادس فهم الاحتياجات الخاصة ورضا الطلاب عنها "

### متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل: جودة الخدمة التعليمية المدركة، (الجانب غير الأكاديمي، الجانب الأكاديمي، سمعة الجامعة، تسهيلات الوصول، قضايا البرنامج، الفهم لاحتياجات الطلاب)
- المتغير التابع: رضا الطلاب وأبعاده الستة

### منهج وأسلوب الدراسة

#### أ) البيانات المطلوبة ومصادرها

تعتمد هذه الدراسة على نوعين من البيانات هما:

- **البيانات الأولية:** التي يتم جمعها بواسطة استمارة الاستبيان الموزعة على طلاب كلية السياحة والفنادق جامعة مدينة السادات محل الدراسة وتحليل تلك البيانات بما يتيح للباحثة اختبار صحة أو خطأ فروض الدراسة وصولاً إلى النتائج.
- **البيانات الثانوية:** وهي تلك البيانات التي يتم جمعها من خلال مراجعة الكتب والدوريات والبحوث والرسائل العلمية العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة بما يمكن من تأصيل مفاهيم الدراسة وإعداد الإطار النظري لها.

#### ب) أدوات جمع البيانات

يعتمد البحث في جمع بيانات الدراسة الميدانية من مصادرها الأولية على قائمة استقصاء تم إعدادها خصيصاً لهذا الغرض في ضوء نتائج البحوث والدراسات السابقة وتم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي في تطبيق الاختيارات لدى المبحوثين. وكذلك تم تصميم الاستبيان الكترونياً باستخدام محرر الوثائق Google Forms من خلال الرابط:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdUrCeYsDcMkt46YmRhnqRLveHNveft\\_7RCTWgV3JNefta\\_RQ/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdUrCeYsDcMkt46YmRhnqRLveHNveft_7RCTWgV3JNefta_RQ/viewform?usp=sf_link)

تم توزيعه على مجموعات واتس اب wats app الطلاب للفرق الأربع.

#### ج) مجتمع وعينة الدراسة

يتكون المجتمع الإحصائي لهذه الدراسة من 500 طالب من طلاب كلية السياحة والفنادق جامعة مدينة السادات للمراحل الدراسية الأربعة موزعين بنظام العينة الحصصية بما يتناسب مع العدد

الكلية لكل مرحلة. فبحسب البيانات الرسمية لشئون الطلاب بلغ عدد الطلاب للمراحل الدراسية  
الأربع:

جدول رقم (1) عدد طلاب الكلية للعام الجامعي 2021/2020

الاجمالي	الشعبة		الفرقة
	شعبة لغة انجليزية	شعبة عام	
569	98	471	الفرقة الاولى
393	58	335	الفرقة الثانية
270	39	231	الفرقة الثالثة
135	20	115	الفرقة الرابعة
1367			الاجمالي

المصدر: ادارة شئون الطلاب وحدة الجودة بالكلية

وتم توزيع العينة بشكل حصصي يتناسب مع نسبة كل فرقة من اجمالي عدد الطلاب كالاتي:

جدول رقم (2) توزيع عينة الدراسة على الفرق الأربع

عدد العينة	نسبة الفرقة الى اجمالي الطلاب	الفرق الدراسية
210	41.5	الفرقة الاولى
143	28.7	الفرقة الثانية
100	20	الفرقة الثالثة
47	9.8	الفرقة الرابعة

#### د) أساليب تحليل البيانات

لتحليل مشكلة الدراسة وإثبات الفروض الرئيسية والفروض الفرعية المنبثقة عنها وتحقيق أهدافها، تم توزيع وجمع ردود الطلاب على الاستبيانات الكاملة والصحيحة، وتم إدخال هذه البيانات في البرنامج (SPSS-25) وتحليلها واختبار الفروض الرئيسية الفرعية.

#### محددات الدراسة

- **محددات زمنية:** يتم إجراء الدراسة الميدانية على طلاب كلية السياحة والفنادق جامعة مدينة السادات بعام الجامعي 2021/2020

- **محددات مكانية:** تم إجراء الدراسة على عينة من طلاب لطلاب كلية السياحة والفنادق جامعة مدينة السادات

### الإطار النظري

#### أولاً: مفهوم جودة الخدمة التعليمية المدركة

**1- الخدمة:** تعرف الخدمة على أنها نشاط أو عمل ينجز من أجل غرض معين أو هي وظيفة يتم الطلب عليها، وهذه الوظيفة يمكن أن تكون محددة مسبقاً (كما في الخدمات الزبونية وكذا خدمة التشخيص الطبي) ، والخدمات تتسم بالتنوع الكبير فهي يمكن أن تكون متخصصة كما في الإستشارة الطبية أو حل مشكلة فنية في الإنتاج أو العمل المحاسبي (شكيكن، 2016/2015). وعرفها Kotler الخدمة على أنها " أي نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر تكون في الأساس غير ملموسة، أو غير محسوسة ولا ينتج عنها أية ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد (يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس أو لا يكون (Kotler Philip, Gary Armstrong, 2005)

خصائص الخدمة: تتميز الخدمة بعدد من الخصائص يلخصها الفوال فيما يلي: اللاملموسية والتلازمية) صعوبة الفصل بين إنتاج الخدمة و استهلاكها وعدم التجانس (التباين ) في طريقة تقديم الخدمة والزوالية(عدم القابلية للتخزين واشترك المستهلك(المشتري) واخيرا التنوع (الفوال)، (2007).

**2- الجودة:** ويعرف Philip Grosby, 1979 الجودة بانها هي المطابقة للمتطلبات أو المواصفات، بينما يري Joseph M. Juran, 1974 الجودة انها المطابقة للاستعمال، اما ديمينج Deming فيرى الجودة أنها تتوجه لإشباع حاجات المستهلك في الحاضر أو المستقبل. وبهذا فان ثلاثة مداخل تطورت في معرض تعريف الجودة: المطابقة للاستعمال، الملائمة للاستعمال، رضا الزبون (عبد الهادي، 2017). واكب هذا التطور تطورات حسمت الحديث في مجال الجودة وهي(البرراوي، 2009: 117):

1- إن مفهوم الجودة انتقل من السيطرة على العيوب إلى منع العيوب وهو مبدأ الوقاية خير من العلاج.



2- مفهوم وضبط الجودة (السيطرة الإحصائية) تدرج من منظور المنتج إلى منظور العميل.

3- الانتقال من الاهتمام بالمنتج إلى العمليات.

4- دور الإدارة انتقل من الحرفي، ورئيس العمال وقسم الجودة في المؤسسة إلى الدور الاستراتيجي للجودة حيث تتولاه الإدارة العليا.

3-تعريف جودة الخدمة التعليمية: أشار (الطائي وقداة ، 2003) الى جودة التعليم بأنها عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها (الطائي، وقداة 2003).

4- ابعاد جودة الخدمة التعليمية: توجد عدة اتجاهات تحدد أبعاد جودة الخدمة التعليمية عامة، فالبعض يرى أنه توجد ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة وهي: النواحي المادية، والتسهيلات، والأفراد، بينما يرى البعض الآخر أن الجودة في مجال الخدمات التعليمية تعكس ثلاثة أبعاد أساسية هي: الجودة المادية، والتي تتعلق بالبيئة المحيطة لتقديم الخدمة، وجودة المؤسسة، والتي تتعلق بصورة المؤسسة والانطباع العام عنها، والجودة التفاعلية والتي تمثل ناتج عمليات التفاعل بين قوة العمل داخل المؤسسة وبين العملاء، وفي تصنيف آخر للباحثين في جودة الخدمة فقد تم التمييز بين جودة العمليات والتي يحكم عليها العملاء أثناء تأدية الخدمة، وبين جودة المخرجات والتي يحكم عليها العملاء بعد الأداء الفعلي للخدمة. ويمكن تحديد ابعاد جودة الخدمة التعليمية كما يلي (صالح الدين، والبرطمانى، 2018):

- التوقيت المحدد؛ ليتم أداء الخدمة في وقت محدد.
- محكمة؛ ليتم أداء الخدمة بدقة بالغة.
- متماثلة؛ يتم أداء الخدمة للعملاء متماثلة في كل وقت ومن خب ارت متماثلة.
- مقنعة في استجابة العملاء لها عند تقديمها.
- متكاملة؛ يتم أداء الخدمة للعملاء كما يريدون ويطلبون.
- الدقة؛ يتم الأداء الصحيح من أول مرة.

## 5- جودة الخدمة المدركة ورضاء العميل: من البداية من الأهمية الإشارة الى ما يلي:

- من اجل فهم الجودة المدركة يحب التمييز بين خمس انواع من الفجوات
- الفجوة بين توقعات العميل لجودة الخدمة، وأدراك أو تصورات المنظمة لهذه التوقعات.
- الفجوة بين تصورات المنظمة لتوقعات العميل، وبين المواصفات التي يتم تحديدها للخدمة.
- الفجوة بين المواصفات المحددة لجودة وأداء الخدمة بالفعل في الواقع العملي
- الفجوة التي تحدث بالفعل نتيجة الاختلاف بين مواصفات الخدمة المقدمة، وبين الوعود التي تقدمها المنظمة من خلال اتصالاتها، والرسائل التي تنشرها عن مدى جودة هذه الخدمة.

- الفجوة بين إدراك العميل لمستوى الاداء الفعلي للخدمة وتوقعاته تجاه جودة هذه الخدمة بالنسبة لانواع جودة الخدمات الجامعية، فقد ميز البعض بين نوعين أساسين لجودة الخدمات عامة وهما: الجودة المدركة والجودة المتوقعة، فبالنسبة للجودة المدركة فقسمت إلى نوعين هما: النوع الاول: الجودة الفنية: Quality Technical هي ما يتم تقديمه للعميل فعال، و تتصل بالحاجة الاساسية التي يسعى إلباعها . النوع الثاني: الجودة الوظيفية: Quality Fuctional هي درجة جودة الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة. أما من حيث الجودة المتوقعة فيوجد نوعان منها: النوع الاول: الجودة المتوقع حدوثها وتمثل التوقع العملي للخدمة اعتمادا على تقييم العميل لجهة تقديم الخدمة. النوع الثاني: الجودة كما يجب أن تكون وتعني ما ينبغي أن يكون في مثل هذا النوع من الخدمات. كما أن هناك من ينظر إلى جودة الخدمة على إنها تشمل بعدين هما: البعد الاجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، ويتكون الجانب الإجرائي من النظم والاجراءات المحددة لتقديم الخدمات، أما الجانب الانساني أو الشخصي للخدمة، فهو كيف يتفاعل العاملون (بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية) مع العملاء، وهي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المدركة أو المتوقعة ، أى التي يتوقعها العملاء أو التي يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيس لرضا العميل أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمنظمات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها" وهي معيار لدرجة تطابق الاداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة.

وعلاوة على ماسبق، ينظر البعض إلى جودة الخدمة من وجهتى نظر، إحداهما داخلية والآخرى خارجية. فبينما تركز وجهة النظر الخارجية على جودة الخدمة كما يدركها العملاء Quality External، بينما وجهة النظر الداخلية تركز على جودة الخدمة كما تراها الادارة Quality Internal، أو ما يعرف بالجودة القياسية، وتعتمد جودة الخدمة بشكل كبير على التفاعل بين مقدم الخدمة وبين العميل أو ما يعرف ب Marketing Interactive ، فجودة الخدمة لا تعتمد

فقط على الخدمة المقدمة (الجودة الفنية Quality Technical)، ولكن أيضا على أسلوب تقديمها (الجودة الوظيفية Quality Functional) فإذا كان البعد الاول لجودة الخدمة Quality Technical يعبر عن مجموعة المنافع المباشرة التي يسعى العميل للحصول عليها، فإن البعد الثاني Quality Functional يمثل مجموعة الخصائص والسمات التي يتصف بها المضمون المنفعي المباشر للخدمة، والتي تعبر عن مستوى جودة الخدمة، ويرقى بها إلى مستوى توقعات العميل و ادراكاته. وبشكل عام الجودة المدركة هي الإدراك الكلي لتفوق وجود المنتج، أو الخدمة فيما يخص الغرض المقصود لوجودها مقارنة بالبدائل الاخرى. (عيطة،2013)

في هذا السياق من الأهمية التمييز بين الجودة المدركة وبين الرضا فالجودة المدركة نسبية وموضوعية وتستند الى الواقع وتقاس استنادا الى ما يحصل عليه وليس مقارنته بما يتم التضحيه به (أبو وردة،2007). حيث يرى كل من Wright & Lovelock بأنها " تقييم إدراكي طويل المدى يقوم به الزبون لعملية تقديم الخدمة لمنظمة ما." بالتالي تميل غالبية التعريفات الحديثة للجودة المدركة للخدمة على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لها .

باختصار تعبر الجودة المدركة للخدمة عن الرأي الذي يبديه الزبون تجاه مختلف الخدمات عند مقارنته بين الجودة التي حصل عليها فعلا وبين المنافع التي كان ينتظرها ، فإذا كانت الجودة التي حصل عليها الزبون أكبر من الجودة التي كان يتوقها فإن الجودة المدركة هنا تكون إيجابية، وعلى العكس إذا كانت الجودة المتحصل عليها أقل مما كان ينتظره ال زبون ففي هذه الحالة تكون الجودة المدركة منخفضة. وتشمل الجودة المدركة جميع العناصر التي تميز عملية تقديم الخدمة من الجانب المادي الملموس، والصورة الذهنية، والمصادقية، وكسب الوقت، و الأمان، و اللباقة ... إلخ و بالتالي فالجودة المدركة للخدمة:

- تعتمد على تقييم الزبائن الذين يحكمون عليها عن طريق المقارنة بين ما حصلوا عليه فعلا وبين ما كانوا يتوقعون الحصول عليه؛
- تركز على وجهة نظر الزبون، وهو ما يجعل قياس جودة الخدمات نسبي يختلف من شخص لآخر .

- تقديم خدمات تقابل حاجات وتوقعات الزبائن أو تتجاوزها أو تقل عنها.

6- **رضاء الطلاب:** تعددت تعريفات الرضا وان كان اقربها لاغراض هذه الدراسة هو تعريف (Hoffman and Bateson 2002) والذي يعرفها بأنه "مقارنة لتوقعات العميل مع الجودة المدركة لعناصر الخدمة"(Hoffman,., Bateson, J.E.G.(2002) وبحسب (2003 Kotler, فالرضا هو "حكم الزبون بالنظر إلى الخبرة الاستهلاكية أو الاستعمال الناتج عن

توقعاته بالنسبة للمنتج والاداء المدرك. فهذا التعريف يقدم فكرة هامة هي مقارنة الزبون لتوقعاته الناتجة عن الخبرات السابقة بالاداء الفعلي للمنتج، وقد لخص مفهوم الرضا في نتيجة الحكم الموضوعي الذي يقوم به الزبون ولم يشر إلى الحالة الداخلية والنفسية للشخص التي تلعب دورا هاما في تحديد مستوى الرضا، فالحكم الموضوعي يمكن أن يكون نفسه لدى شخصين مختلفين لكن مستوى الشعور بالرضا ال يكون نفسه (Kotler, B. Dubois. 2003).  
الجدول التالي يقدم العلاقة بين أداء المنتج أو الخدمة وتوقعات العميل والرضا المتحقق لديه.  
جدول رقم (3) العلاقة بين أداء المنتج أو الخدمة وتوقعات العميل والرضا المتحقق لديه.

الحالة	العلاقة بين أداء المنتج أو الخدمة وتوقعات العميل	الرضا المتحقق
الأولى	أداء الخدمة أقل من توقعات العميل	عدم رضا العميل
الثانية	أداء الخدمة مساوي لتوقعات العميل	رضا العميل
الثالثة	أداء الخدمة أكبر من توقعات العميل	سعادة والتحدث باستحسان عن الخدمة

Source: Kotler Philip, Gary Armstrong, Marketing, An Introduction, Prentice Hall, 7th ed, New Jersey,2005,p17

باتت أغلب مؤسسات التعليم العالي تدرك أن هناك خيارات عديدة أمام الطلبة من بينها إمكانية التحول باتجاه مؤسسات تعليمية أخرى توفر لهم خدمات تعليمية أفضل من غيرها سيما بعد التوسع الكبير في أعداد تلك المؤسسات العامة منها والخاصة ، فضلاً عن أنتشارها الجغرافي ، ومن هنا أصبح رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية التي تقدمها تلك المؤسسات ويشير رضا يمثل أكبر التحديات التي تواجه حركة الجودة فيها الطلبة الى الشعور الايجابي لهم تجاه المؤسسة التعليمية التي ينتسبون اليها . أن هذا الشعور يرتبط عادةً بإمكانية حصول هؤلاء الطلبة على الموارد المطلوبة لتغطية احتياجاتهم الاكاديمية والاجتماعية فضلاً عن المحددات الأخرى والتي تشمل الأداء الاكاديمي، جودة نظام الارشاد، وحالة التفاعل فيما بين الطلبة أنفسهم وبين الملاك التدريسي والاداري (رشيد ,و العطوي 2011))

اما بخصوص تعريف رضاء الطلاب، فيرى (Vaughn, 1995) أن الرضا يعبر عن مدى تلبية حاجات الطلبة ومساعدتهم على تخرج والحصول على الشهادة المطلوبة ، كما يؤثر قابلية المؤسسة التعليمية على تلبية حاجات الطلبة المرتبطة بتعويض جهودهم ، الشعور بالتقدير

والاعتراف ، جودة التعليم، البيئة الدراسية فضلاً عن طبيعة الحياة الاجتماعية في المؤسسة التعليمية (Vaughn, P.J. .(1995) فيما يرى (Levitz, 2004) أن رضا الطلبة يرتبط بمجموعة من العوامل الأكاديمية والاجتماعية التي حددها بتفاعل الطلبة مع الملاك التدريسي والإداري، مدى توفر التسهيلات المادية ، السياسات المتبعة من قبل الكلية ، وشعور الطلبة بأنهم مرحباً بهم داخل المؤسسة التعليمية. إن رضا الطلبة يعد مؤشراً مهماً على مدى إستجابة المؤسسة التعليمية لحاجات الطلبة ورغباتهم وبالتالي فهو مقياس لمدى فاعلية المؤسسة التعليمية في تحقيق اهدافها ونجاحها وحيويتها، وبالتالي فإن قياسه يمثل عنصراً جوهرياً في أية خطة تقييم مؤسساتية شاملة تهدف الى معالجة أوجه العمل التي هي بحاجة الى التحسين الفوري.

وبشكل عام فان منى شفيق قدمت تعريفاً إجرائياً لرضا الطلاب وهو تقدير الطلاب لمدى تلبية الجامعة لحاجاتهم الأكاديمية وذلك من خلال (شفيق(2006):

- تحديد احتياجات وتوقعات الطلاب
  - ترجمة هذه الاحتياجات والتوقعات الى معايير لجودة الخدمة
  - استخدام استراتيجيات لقياس الاحتياجات التغذية الراجعة عن مدى تلبية الخدمات للتوقعات.
- فرضا الطالب هو مدى انسجام الطلبة مع الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة بسبب آراءهم الإيجابية نحو تلك الخدمات التي تقدمها الجامعة بسبب تكون اتجاه ايجابي لإشباع حاجات ورغبات معينة لديهم (شفيق(2006) . وبشكل عام يعرف رضا للطلاب بأنه الشعور الايجابي لدى الطلاب تجاه المؤسسة لتعليمية التي ينتسبون اليها. يتحقق هذا الشعور بمقاييس تقيس مدى تحقق احتياجاتهم الأكاديمية والاجتماعية بالإضافة الى محددات اخرى مثل الاداء الأكاديمي، الارشاد الأكاديمي والعلاقة مع هيئة التدريس، بنية القاعات ...

#### قياس رضا الطلاب وابعاد رضا الطلاب

ويمكن قياس الرضا عن الخدمات الجامعية من خلال قياس درجة الاختلاف او مايسميه البعض بالفجوة بين فهم المستفيدين من الخدمة وتوقعاتهم لها، أو من خلال تقييم مدى توافر العنصر التي تمثل جودتها، ويعتبر الأول من أكثر النماذج استخداماً في المؤسسات التعليمية، وهو يقوم على تحديد إدراك جودة الخدمة من خلال قياس الفرق بين تقديرات المستفيدين المتوقعة من جودة الخدمة ونوعية الخدمة، فإن كانت تقديرات الجودة أقل من التوقعات في نوعية الخدمة تبين أن هناك تدنياً في الخدمة المقدمة ووجود فجوة(القضاة، وخليفات، 2013).

جدول رقم (4) مكونات جودة العملية التعليمية وعناصر رضا الطلاب

1. البنية والقاعات
2. الاداء التدريسي
3. الانشطة الجامعية
4. الانشطة الرياضية والملاعب
5. الامان الجامعي والمرافق الصحية
6. خدمات المكتبة
7. المناهج الدراسية
8. خدمات شؤون الطلاب
9. الارشاد الأكاديمي

المصدر: سليمان محمد قليوان (2015)، اختبار فرضية جودة الخدمات المرافقة للعملية التعليمية دراسة حالة على احد كليات جامعة مصراتة، المجلة الدولية المحكمة للعلوم الهندسية وتقنية المعلومات، المجلد 1 ، العدد 2 ، يونيو.

#### 7-مقاييس الجودة ومقياس جودة الخدمة التعليمية

يمكن التمييز بين نوعين من مقاييس الجودة الاولي تتعلق بقياس جودة الخدمة بشكل عام وبغض النظر عن نوعها. والثانية فصممت خصصيا لقياس جودة الخدمة التعليمية تحديدا.

يندرج ضمن النوع الاول: مقاييس **SERVQUAL** و **SERVPERF**

أ- مقياس **SERVQUAL** : يعرف هذا المقياس بنموذج فجوة الجودة والذي ابتكره كما تم الاشارة

سابقا كلا من Berry & Zeithaml, Parasuraman وهو مكون من كلمتان الخدمة Service، و الجودة Quality، لقياس ما يعرف بالفجوات بين الخدمات المتوقعة من العملاء والخدمات التي يدركها العملاء، فعليا ويعد **SERVQUAL** أحد المقاييس الشائعة وتعود أسسه النظرية لنموذج الفجوات، ويعرف جودة الخدمة من حيث الفرق بين توقعات العميل وتصورات الاداء على مقياس مكون من 22 وحدة. ويمكن تعريف توقعات العميل على أنها "المعتقدات حول تقديم الخدمة التي تشكل معايير أو نقاط مرجعية يحكم من خلالها على الاداء"، بينما

تعرف تصورات أو إدراكات الاداء على أنها "تقييمات ذاتية للتجربة الفعلية للخدمة" عبر التفاعل مع مقدمي الخدمة و حددوا في البداية عشرة أبعاد لقياس جودة الخدمات وهي: الاشياء الملموسة Tangible، والموثوقية Reliability، والاستجابة Responsiveness، والكفاءة Competence، واللباقة Courtes، والمصادقية ايصال الخدمة Access، والاتصال Communication، وفهم Credibility، والامان Security، و فهم العميل Parasuraman A, Valarie A, Leonard.) Understanding The Customer (1985)) والتي تم تقديمها بعد ذلك في خمسة أبعاد معروفة في أداة SERVQUAL، وهم: الاعتمادية Reliability، وسرعة الاستجابة Responsiveness، والامان Assurance، والتعاطف Empathy، والعناصر الملموسة Tangibility؛ حيث يتكون المقياس من مجموعتين تضم كل مجموعة 22 فقرة؛ حيث تهدف المجموعة الاولى إلى قياس توقعات العملاء للخدمة التي يتلقونها من المؤسسة، بينما تهدف المجموعة الثانية إلى قياس اتجاهات العملاء نحو المؤسسة، كما أصبح مقياس SERVQUAL الاداة الرئيسة في أبحاث تقييم جودة الخدمات. وقد استخدمت هذه الاداة على نطاق واسع من قبل كل من المديرين والاكاديميين لتقييم إدراكات المستفيدين لجودة مجموعة متنوعة من الخدمات (Vanniarajan, T. & Gurunathan, P. 2009).

استنادا الى هذا النموذج فان جودة لخدمة هي حاصل الادراك من التوقع حيث تعتبر الفرق بين التوقعات - الادراكات. وعلى الرغم مما سبق، الا أنه قد وجهت مجموعة من الانتقادات لنموذج SERVQUAL على المستوى النظري والعملي منها قيام النموذج على توقعات العميل، والتي قد لا تعبر عن احتياجات ومتطلبات العميل، فالتوقعات قد تأخذ في الاعتبار الخبرات السابقة لمقدمي الخدمة وخبرات الاخرين، وترويج المؤسسة للخدمة، فقد تجعل هذه العوامل مستوى توقع الخدمة مختلفا عن احتياجات ومتطلبات العميل، فإن توقعات العملاء، والتي هي عنصر من نموذج SERVQUAL، قد تعرضت إلى بعض من الانتقادات، وعلى وجه الخصوص صعوبة تفسير النتائج المبنية على التوقعات. كذلك يستتب المقياس في ارهاق العميل بكثرة الاسئلة وتعدد مستوياتها، مما يعرض المقياس لنقص المصادقية، فمطالبة العميل بتحديد الخدمة المتوقعة ثم الخدمة المدركة تعرضه للحيرة وعدم الدقة، كما أنها تصبح عديمة الجدوى إذا تم السؤال عنها في مرحلة واحدة، إلى جانب مضاعفة الجهد اللازم لاداء تلك المهمة وهذا دليل على عدم الكفاءة (عبد العزيز، 2013).

ب- مقياس SERVPERF (Karami, Masoud and Olfati, Omid, 2012): يعد نموذجا لقياس الاداء الفعلي وبرز بديلا كرد فعل للانتقادات التي قدمت لنموذج ServQual.

يعرف (Rodrigues, et al, 2011) نموذج الاداء الفعلي SERVPERF بأنه نموذج يركز فقط على الاداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر لأساليب والعمليات المصاحبة لاداء الخدمة، اعتمادا على الابعاد الخمسة للجودة وهي: العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الامان (Rodrigues, Lewlyn L.R., et al, 2011)). بمعنى اخر فهو نموذج يستخدم لقياس وتقييم جودة الخدمات بالمؤسسات الخدمية المختلفة التي من بينها الجامعات، ويعتمد على قياس اداء الفعلي للخدمة من وجهة نظر المستفيدين (الطالب) في خمسة أبعاد هي: العناصر الملموسة والاعتمادية أو المصادقية في التعامل و سرعة الاستجابة الامان والتعاطف والاهتمام بالطالب. فهذا النموذج يستبعد فكرة الفجوة بين الاداء والتوقعات ويركز فقط على الاداء من خلال التركيز على الابعاد سالفه الذكر.

يرى (Olfati and Karami, 2012) أن مقياس SERVPERF يعد أفضل من مقياس SERVQUAL كونه قادرا على إعطاء تفسير أفضل للنتائج والفروق بين المجموعات، وهذا ما يفسر الاستخدام الكبير له في قياس جودة الخدمات التعليمية، و قدر كبير من الأدبيات تدعم أداة SERVPERF هذا ليس فقط لكونها كفاء في التقييم الحقيقي لجودة الخدمة المدركة، ولكن أيضا لكونها فعالة في تقليل عدد العناصر إلى 50% مقارنة ب SERVQUAL، ولكونها أقل انحيازاً ولديها صدق وثبات أكبر (Karami, and Olfati, 2012).

يتضح مما سبق انه بينما يهتم مقياس ServQual بتحديد الفجوة من التوقع والمدرک فان مقياس SERVPERF يرى ان الجودة تعادل الاداء. وبخصوص المقياس المصمم خصيصا

#### لقياس جودة التعليم العالي فهو مقياس HEdPERF الذي يدرج فيما يلي:

ج- مقياس HEdPERF: وهو مقياس مصمم خصيصا لقياس جودة الاداء في التعليم العالي. قدم (Firdaus, 2006) نموذجا جديدا شاملا مرتكز على الاداء هو نموذج HEdPERF (يشير الى الاحرف الاولي للقياس المبني على الاداء في خدمات التعليم العالي) يحاول من خلاله أن يصل إلى العناصر المحددة للجودة في مؤسسات التعليم العالي. ويمثل هذا النموذج نموذجا أكثر شمولية وجديد للقياس معتمدا على الاداء يشتمل على المحددات الاساسية لجودة الخدمة داخل قطاع التعليم العالي (Firdaus, 2006). و يتكون من 41 عبارة تم اختبارها تجريبيا ودرجة صدقها وثباتها باستخدام التحليل الاستكشافي. كما تم مقارنة قدرة نموذج HEdPERF مع نموذج SERVPERF على قياس جودة الخدمة، وتم دمجها معا في نموذج SERVPERF-HEdPERF كنموذج معدل. والهدف هو تقييم نقاط القوة والضعف في كل



أداة من هذه الأدوات من أجل تحديد أي أداة لديها القدرة الأعلى في قياس جودة الخدمة من حيث الصدق والثبات، وفي النهاية تم استخدام نتائج هذه الدراسة المقارنة لتعديل مقياس HEdPERF وتحويله إلى أداة قياس مثالية لجودة الخدمة في قطاع التعليم العالي. بشكل عام يعد مقياس HEdPERF هو الأكثر مناسبة لقياس جودة التعليم العالي حيث أدى إلى تقديرات أكثر صدقا وثباتا، وبالتالي كان الهيكل المعدل ذي العوامل الخمسة لمقياس HEdPERF أفضل، ومن ثم فإنه المقياس الأكثر تفوقا لقطاع التعليم العالي.

#### **وبصفة عامة فان يشمل هذه المقياس على الابعاد التالية (Firdaus Abdullah 2006):**

- الجانب غير الأكاديمي: وي الجوانب او العناصر الضرورية لتمكين الطلاب من تنفيذ الالتزامهم الدراسية وتتعلق بالمهام والواجبات المنفذة من قبل اعضاء الكليات من غير اعضاء هيئة التدريس.
  - الجانب الأكاديمي: وتتصل بمهام العمل الاكاديمي والتدريسي للطلاب والمعني بها اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.
  - سمعة الجامعة: وتتعلق بصورة الجامعة ومكانتها في البيئة التعليمية المحلية والعالية.
  - تسهيلات الوصول: سواء الوصول المكاني للكلية او التواصل مع ادرتها واطباءها ودرجة اتاحة العاملين للتواصل مع الطلاب.
  - قضايا البرنامج: وهي البرامج التي تقدمها الكليات والتخصصات ومدى مرونتها وقوة المقررات التدريسية.
- الفهم لاحتياجات الطلاب

#### **التعريف بكلية السياحة والفنادق:**

كلية السياحة والفنادق هي إحدى كليات جامعة مدينة السادات ، و لقد صدر القرار الجمهوري رقم 84 لسنة 1997 لإنشاء كلية السياحة والفنادق – جامعة المنوفية على أن يكون مقرها مدينة السادات – وتم استقلال فرع السادات ليصبح جامعة مستقلة تحمل اسم جامعة مدينة السادات سنة 2013. تمنح كلية السياحة والفنادق درجة البكالوريوس في تخصصات: (الإرشاد السياحي – الدراسات السياحية – الدراسات الفندقية) وكذلك درجات الماجستير والدكتوراه.

و تنقسم الدراسة في الكلية الى نوعين : (دراسة نظرية – دراسة تطبيقية) بهدف ترسيخ المفاهيم السياحية و المعارف المهنية ، و تتميز الدراسة في الكلية بتوسيع مدارك و معارف الطالب من خلال دراسة مواد أخرى مساعدة في الأقسام العلمية الثلاث بالكلية. كما تهتم الكلية بتدريس اللغات الأجنبية المختلفة بهدف الارتقاء بمستوى الطلاب و حرصا منها على تخريج دفعات على

مستوى عالٍ قدرة على مواجهة تحديات سوق العمل (http://usc.edu.eg/ar/qacid/4529.aspx).

## ثانياً: نتائج الدراسة الميدانية

### أولاً: قياس الثبات والصدق

قام الباحث بالتحقق من ثبات وصدق أداة الدراسة على عينة عددها (50) طالب كخطوة قبل التطبيق على العينة الأساسية للدراسة للتأكد من صلاحية الأداة للتطبيق.

#### 1- الثبات:

إستخدم الباحث معامل ثبات ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach): للتحقق من ثبات الإستبيان وصلاحية عباراته ومدى إمكانية الإعتماد على نتائجه والوثوق بها، كما يوضح معامل الصدق الظاهري مدى فهم المبحوث للإستبيان. وتوضح الجداول التالية معاملات الثبات والصدق الظاهري الناتجة.

جدول (6) ثبات عبارات متغير رضا الطلاب

الأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
البنية والقاعات	٩	٠.٩٨٩	٠.٩٩٤
الاداء التدريسي	٥	٠.٩٣٣	٠.٩٦٦
الانشطة الجامعية	٤	٠.٩٥٦	٠.٩٧٨
الانشطة الرياضية والملاعب	٥	٠.٨٢٧	٠.٩٠٩
الأمان الجامعي والمرافق الصحية	٧	٠.٨٦٦	٠.٩٣١
خدمات المكتبة	٤	٠.٧٩٣	٠.٨٩١
المناهج الدراسية	٤	٠.٩٢٢	٠.٩٦٠
خدمات شؤون الطلاب	٩	٠.٩٦٧	٠.٩٨٣
الارشاد الاكاديمي	٨	٠.٩٩٥	٠.٩٩٨
رضاء الطلاب	٥٥	٠.٩٧٨	٠.٩٨٩

يوضح الجدول رقم (6) معاملات الثبات لأبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة وقد تراوحت قيم

معاملات الثبات بين (0.793 ، 0.995) وهي درجة ثبات مرتفعة جداً وهو ما يشير الى أنه إذا ما أعيد سؤال أفراد العينة مرة ثانية فإننا سنحصل على نفس الإجابة ونفس الردود بنسبة تتراوح بين (79.3% ، 99.5%) مما تعطى الثقة لدى الباحث فى النتائج المتحصل عليها من التحليل بالنسبة لمتغير رضا الطلاب. كما أكدت النتائج على أن معامل الصدق الظاهرى قد تراوحت قيمته بين (0.891 ، 0.998) وهي قيم مرتفعة جداً مما يشير الى فهم المبحوثين لفقرات أبعاد رضا الطلاب بنسبة تراوحت بين (89.1% ، 99.8%).

## 2-الصدق:

تمثيل الأبعاد للمتغيرات. وقد استخدمت الباحث معامل إرتباط سبيرمان لقياسه، وتوضح الجداول الأتية معاملات الإرتباط الناتجة.

### جدول (7) صدق الاتساق الداخلي لأبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة

المعنوية	معامل ارتباط سبيرمان	جودة الخدمة التعليمية المدركة
٠.٠٠٠٠	**0.683	الجوانب غير الاكاديمية
٠.٠٠٠٠	**0.811	الجوانب الاكاديمية
٠.٠٠٠٠	**0.815	السمعة
٠.٠٠٠٠	**0.550	تسهيلات الوصول
٠.٠٠٠٠	**0.839	قضايا البرامج
٠.٠٠٠٠	**0.511	الفهم

(\*\*) ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $> (0.01)$

يوضح الجدول رقم (7) الصدق البنائى لأبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة من خلال معامل إرتباط سبيرمان وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة والدرجة الكلية لهذا المحور عند مستوى ثقة 99% ( مستوى المعنوية  $> 0.01$  ) وقد تراوحت قيم معامل إرتباط سبيرمان بين (0.511 ، 0.839) ومن ثم فإن هذه الأبعاد تعبر بشكل قوى عن محور جودة الخدمة التعليمية المدركة.

جدول (8) صدق الاتساق الداخلي لأبعاد رضا الطلاب

المعنوية	معامل ارتباط سبيرمان	رضاء الطلاب
٠.٠٠٠٠	**0.451	البنية والقاعات
٠.٠٠٠٠	**0.431	الاداء التدريسي
٠.٠٠٠٠	**0.469	الانشطة الجامعية
٠.٠٠٠٠	**0.670	الانشطة الرياضية والملاعب
٠.٠٠٠٠	**0.478	الأمان الجامعي والمرافق الصحية
٠.٠٠٠٠	0.438	خدمات المكتبة
٠.٠٠٠٠	**0.503	المناهج الدراسية
٠.٠٠٠٠	**0.533	خدمات شئون الطلاب
٠.٠٠٠٠	**0.719	الارشاد الاكاديمي

(\*\*) ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $> (0.01)$

يوضح الجدول رقم (8) الصدق البنائي لأبعاد رضا الطلاب من خلال معامل ارتباط سبيرمان وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد رضا الطلاب والدرجة الكلية لهذا المحور عند مستوى ثقة 99% (مستوى المعنوية  $> 0.01$ ) وقد تراوحت قيم معامل الارتباط سبيرمان بين (0.431 ، 0.719) ومن ثم فإن هذه الأبعاد تعبر بشكل قوى عن محور رضا الطلاب

نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

يوضح الجزء التالي الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة، وذلك كما يلي:

1. المتغير المستقل:

يوضح الجدول نتائج التحليل الوصفي للمتغير المستقل بأبعاده

نتائج التحليل الوصفي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغيرات
-------------------	---------------	-----------

٠.٢٩١	٠.٤٣٥١	إجمالي الجوانب غير الاكاديمية
٠.٢٢٠	٤.٢٩٦	الجوانب الاكاديمية
٠.٣٧٨	٤.٦٩٧	السمعة
٠.٤٧٧	٤.٦٩٧	تسهيلات الوصول
٠.٣٧٤	٤.٥٥٥	قضايا البرامج
٠.٢٥٦	٤.٩١٩	الفهم لإحتياجات الطلاب

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- بلغ متوسط البعد الأول وهو إجمالي الجوانب غير الاكاديمية (٤.٣٥١) وبانحراف معياري (٠.٢٩١)، ويعنى ذلك ارتفاع مستوى إدراك عينة الدراسة لظواهر هذا البعد.
- بلغ متوسط البعد الثاني وهو الجوانب الاكاديمية (٤.٢٩٦) وبانحراف معياري (٠.٢٢٠)، ويعنى ذلك ارتفاع مستوى إدراك عينة الدراسة لظواهر هذا البعد.
- بلغ متوسط البعد الثالث وهو السمعة (٤.٦٩٧) وبانحراف معياري (٠.٣٧٨)، ويعنى ذلك ارتفاع مستوى إدراك عينة الدراسة لظواهر هذا البعد.
- بلغ متوسط البعد الرابع وهو تسهيلات الوصول (٤.٦٩٧) وبانحراف معياري (٠.٤٧٧)، ويعنى ذلك ارتفاع مستوى إدراك عينة الدراسة لظواهر هذا البعد.
- بلغ متوسط البعد الخامس وهو قضايا البرامج (٤.٥٥٥) وبانحراف معياري (٠.٣٧٤)، ويعنى ذلك ارتفاع مستوى إدراك عينة الدراسة لظواهر هذا البعد.
- بلغ متوسط البعد السادس وهو الفهم لقضايا الطلاب (٤.٩١٩) وبانحراف معياري (٠.٢٥٦)، ويعنى ذلك ارتفاع مستوى إدراك عينة الدراسة لظواهر هذا البعد.

## 2. المتغير التابع:

يوضح الجدول نتائج التحليل الوصفي للمتغير التابع بأبعاده

### نتائج التحليل الوصفي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغير التابع
٠.٢٣٧	٤.٢٠٥	البنية والقاعات
٠.٢٦٩	٤.٢٢٠	الاداء التدريسي
٠.٢٣٢	٣.٧٠٩	الانشطة الجامعية
٠.٣٤٥	٣.٨٦٠	الانشطة الرياضية والملاعب
٠.١٦٣	٤.٢٣٨	الأمان الجامعي والمرافق الصحية
٠.٢٥٤	٤.٢١٣	خدمات المكتبة
٠.٢٤٠	٣.٩٨١	المناهج الدراسية
٠.١٧٧	٣.٨٨٠	خدمات شئون الطلاب
٠.٦٠٣	٤.١٦٥	الإرشاد الأكاديمي

### المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

- بلغ متوسط البعد الأول للمتغير التابع وهو البنية والقاعات (٤.٢٠٥) وانحراف معياري (٠.٢٣٧)، ويعنى ذلك ارتفاع مستوى إدراك عينة الدراسة لظواهر هذا البعد.
- بلغ متوسط البعد الثاني للمتغير التابع وهو الاداء التدريسي (٤.٢٢٠) وانحراف معياري (٠.٢٦٩)، ويعنى ذلك ارتفاع مستوى إدراك عينة الدراسة لظواهر هذا البعد.
- بلغ متوسط البعد الثالث للمتغير التابع وهو الانشطة الجامعية (٣.٧٠٩) وانحراف معياري (٠.٢٣٢)، ويعنى ذلك ارتفاع مستوى إدراك عينة الدراسة لظواهر هذا البعد.
- بلغ متوسط البعد الرابع للمتغير التابع وهو الانشطة الرياضية والملاعب (٣.٨٦٠) وانحراف معياري (٠.٣٤٥)، ويعنى ذلك ارتفاع مستوى إدراك عينة الدراسة لظواهر هذا البعد.
- بلغ متوسط البعد الخامس للمتغير التابع وهو الأمان الجامعي والمرافق الصحية (٤.٢٣٨) وانحراف معياري (٠.١٦٣)، ويعنى ذلك ارتفاع مستوى إدراك عينة الدراسة لظواهر هذا البعد.
- بلغ متوسط البعد السادس للمتغير التابع وهو خدمات المكتبة (٤.٢١٣) وانحراف معياري (٠.٢٥٤)، ويعنى ذلك ارتفاع مستوى إدراك عينة الدراسة لظواهر هذا البعد.
- بلغ متوسط البعد السابع للمتغير التابع وهو المناهج الدراسية (٣.٩٨١) وانحراف معياري (٠.٢٤٠)، ويعنى ذلك ارتفاع مستوى إدراك عينة الدراسة لظواهر هذا البعد.

- بلغ متوسط البعد الثامن للمتغير التابع وهو خدمات شؤون الطلاب (3.880) وبانحراف معياري (0.177)، ويعنى ذلك ارتفاع مستوى إدراك عينة الدراسة لظواهر هذا البعد.
- بلغ متوسط البعد التاسع للمتغير التابع وهو الإرشاد الأكاديمي (4.165) وبانحراف معياري (0.603)، ويعنى ذلك ارتفاع مستوى إدراك عينة الدراسة لظواهر هذا البعد.

#### اختبار فروض الدراسة

أولاً: الفرض الرئيسي: -

- هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة الخدمة التعليمية المدركة ورضا الطلاب عنها.

جدول (26) العلاقة الارتباطية بين جودة الخدمة التعليمية المدركة ورضا الطلاب

جودة الخدمة التعليمية المدركة	الفهم	قضايا البرامج	تسهيلات الوصول	السمعة	الجوانب الأكاديمية	الجوانب غير الأكاديمية	المتغيرات	
0.524	0.334	0.440	0.306	0.463	0.733	0.291	معامل ارتباط	رضا الطلاب
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة المعنوية	ب

يوضح الجدول رقم (26) العلاقة الارتباطية وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 99% (المعنوية أقل من 1%) بين جودة الخدمة التعليمية المدركة وأبعادها ورضا الطلاب حيث تراوحت قيم معاملات الإرتباط بين (0.291 ، 0.733). ومن ثم فإنه يمكن دراسة أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب من خلال نموذج الإنحدار المناسب.

جدول (27) إختبار الإنحدار البسيط لتأثير جودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا

الطلاب

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الإنحدار (B)	معامل الإرتباط (R)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	قيمة ف (F)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية
جودة الخدمة التعليمية المدركة	رضا الطلاب	0.384	0.524	0.275	188.613	13.734	0.000

يوضح الجدول رقم (27) لتحليل الإنحدار الخطى البسيط لتأثير جودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب ما يلي:

- قيمة معامل الارتباط (R) بين جودة الخدمة التعليمية المدركة ورضا الطلاب بلغت قيمته (0.524) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (0.000).
- من خلال نتائج معامل التحديد (R<sup>2</sup>) التي بلغت (0.275) فهذا يشير إلى أن جودة الخدمة التعليمية المدركة تفسر 27.5% من التغيرات التي يمكن أن تطرأ على رضا الطلاب. وباختبار معنوية نموذج الإنحدار بالإعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (188.613) فقد أكدت النتائج على معنوية نموذج الإنحدار عند مستوى ثقة 99% بمستوى معنوية (0.000) مما يؤكد على معنوية نموذج الإنحدار بشكل عام.
- وبالنظر إلى قيمة معامل الإنحدار فقد أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب عند مستوى ثقة 99%، وقد وجد أنه كلما ارتفعت مستوى جودة الخدمة التعليمية المدركة بمقدار وحدة واحدة أدى ذلك إلى زيادة مستوى رضا الطلاب لدى العينة بقيمة (0.384).

ولدراسة أكثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة تأثير على مستوى رضا الطلاب فقد قامت الباحثة بعمل نموذج انحدار متعدد تدريجي وقد تبين مايلي:-

جدول (28) إختبار الإنحدار المتعدد لتأثير أبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب

المتغيرات	معامل الإنحدار	قيمة ت (t)	مستوى المعنوي	معامل الإرتباط	معامل التحديد	قيمة ف (F)	مستوى المعنوي	معامل تضخم



التباين VIF	ة		(R <sup>2</sup> )	(R)	ة		ر (B)	
					0.000	8.332	1.169	الثابت
1.41 2					0.000	19.21 3	0.583	الجوانب الأكاديمية ة
2.88 8					0.016	2.407	0.061	قضايا البرامج
1.14 7	0.000	131.62 2	0.57 1	0.75 6	0.012	2.510	0.059	الفهم
2.69 5					0.000	3.526	0.112	الجوانب غير الأكاديمية ة
3.38 3					0.004	2.926	0.063	تسهيلات الوصول

يوضح الجدول رقم (28) نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب، وقد تبين أن

- قيمة معامل الارتباط (R) الكلية للنموذج بلغت (0.756) وهو ارتباط ايجابي قوي.
- تبين من خلال الجدول السابق أن معامل التحديد (R<sup>2</sup>) للإنحدار المتعدد كانت (0.571) فهذا يشير إلى أن أبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة بالنموذج تفسر 57.1% من التغيرات التي يمكن أن تطرأ على رضا الطلاب. وبإختبار معنوية نموذج الإنحدار بالإعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (131.622) فقد أكدت النتائج على معنوية نموذج

الإنحدار عند مستوى ثقة 99% بمستوى معنوية (0.000) مما يؤكد على معنوية نموذج الإنحدار بشكل عام.

- ومن خلال نتائج اختبار (t) يتضح وجود تأثير إحصائي عند مستوى معنوية (0.01) لجميع أبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب بمعنوية (0.000) عدا السمعة. وكان أكثر الأبعاد تأثيراً تمثل في الجوانب الأكاديمية بمعلمة انحدار (0.583) يلي ذلك الجوانب غير الأكاديمية بمعلمة إنحدار (0.112) كما جاء في المرتبة الثالثة تسهيلات الوصول بمعلمة إنحدار (0.063) وفي المرتبة الرابعة قضايا البرامج بمعلمة إنحدار (0.061) ثم في المرتبة الخامسة الفهم لإحتياجات الطلاب بمعلمة إنحدار (0.059).

✓ مما سبق ثبت صحة الفرض الرئيسي الأول: هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة الخدمة التعليمية المدركة ورضا الطلاب عنها.

• الفرض الفرعي الأول: هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الأول الجانب غير الأكاديمي لجودة الخدمة التعليمية المدركة ورضا الطلاب عنه.

جدول (29) إختبار الإنحدار البسيط لتأثير الجانب غير الأكاديمي لجودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الإنحدار (B)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	قيمة ف (F)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية
الجانب غير الأكاديمي لجودة الخدمة التعليمية المدركة	رضا الطلاب	0.191	0.291	0.085	46.200	6.797	0.000

يوضح الجدول رقم (29) لتحليل الإنحدار الخطى البسيط لتأثير الجانب غير الأكاديمي لجودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب ما يلي:

• قيمة معامل الارتباط (R) بين الجانب غير الأكاديمي ورضا الطلاب بلغت قيمته (0.291) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (0.000).

- من خلال نتائج معامل التحديد ( $R^2$ ) التي بلغت (0.085) فهذا يشير إلى أن الجانب غير الأكاديمي يفسر 8.5% من التغيرات التي يمكن أن تطرأ على رضا الطلاب. وبإختبار معنوية نموذج الانحدار بالإعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (46.2) فقد أكدت النتائج على معنوية نموذج الانحدار عند مستوى ثقة 99% بمستوى معنوية (0.000) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار بشكل عام.
- وبالنظر إلى قيمة معامل الانحدار فقد أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجانب الأداء غير الأكاديمي على رضا الطلاب عند مستوى ثقة 99% وقد وجد أنه كلما ارتفع مستوى الأداء غير الأكاديمي بمقدار وحدة واحدة أدى ذلك إلى زيادة مستوى رضا الطلاب لدى العينة بقيمة (0.191).
- ✓ مما سبق ثبت صحة الفرض الفرعي الأول: هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الأول الجانب غير الأكاديمي لجودة الخدمة التعليمية المدركة ورضا الطلاب عنه.
- الفرض الفرعي الثاني: هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الثاني الجانب الأكاديمي لجودة الخدمة التعليمية المدركة ورضا الطلاب عنه.

جدول (30) إختبار الانحدار البسيط لتأثير الجانب الأكاديمي لجودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار (B)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد ( $R^2$ )	قيمة ف (F)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية
الجانب الأكاديمي لجودة الخدمة التعليمية المدركة	رضا الطلاب	0.635	0.733	0.537	577.301	24.027	0.000

يوضح الجدول رقم (30) لتحليل الانحدار الخطى البسيط لتأثير الجانب الأكاديمي لجودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب ما يلي:

- قيمة معامل الارتباط (R) بين الجانب الأكاديمي ورضا الطلاب بلغ (0.635) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (0.000).

- من خلال نتائج معامل التحديد ( $R^2$ ) التي بلغت (0.537) فهذا يشير إلى أن الجانب الأكاديمي يفسر 53.7% من التغيرات التي يمكن أن تطرأ على رضا الطلاب. وبإختبار معنوية نموذج الإنحدار بالإعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (53.7) فقد أكدت النتائج على معنوية نموذج الإنحدار عند مستوى ثقة 99% بمستوى معنوية (0.000) مما يؤكد على معنوية نموذج الإنحدار بشكل عام.
- وبالنظر إلى قيمة معامل الإنحدار فقد أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجانب الأداء الأكاديمي على رضا الطلاب عند مستوى ثقة 99% وقد وجد أنه كلما إرتفع مستوى الأداء الأكاديمي بمقدار وحدة واحدة أدى ذلك إلى زيادة مستوى رضا الطلاب لدى العينة بقيمة (0.635).
- ✓ مما سبق ثبت صحة الفرض الفرعي الثاني: هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الثاني الجانب الأكاديمي لجودة الخدمة التعليمية المدركة ورضا الطلاب عنه.
- الفرض الفرعي الثالث: هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الثالث سمعة الجامعة بشأن جودة الخدمة التعليمية المدركة ورضا الطلاب عنها.

جدول (31) إختبار الإنحدار البسيط لتأثير سمعة الجامعة بشأن جودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الإنحدار (B)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد ( $R^2$ )	قيمة ف (F)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية
سمعة الجامعة بشأن جودة الخدمة التعليمية المدركة	رضا الطلاب	0.233	0.463	0.215	136.154	11.669	0.000

يوضح الجدول رقم (31) لتحليل الإنحدار الخطى البسيط لتأثير سمعة الجامعة على رضا الطلاب ما يلي:

- قيمة معامل الارتباط (R) بين الجانب الأكاديمي ورضا الطلاب بلغ (0.463) وهي قيمة دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (0.01) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (0.000).

- من خلال نتائج معامل التحديد ( $R^2$ ) التي بلغت (0.215) فهذا يشير إلى أن سمعة الجامعة تفسر 21.5% من التغيرات التي يمكن أن تطرأ على رضا الطلاب. وبإختبار معنوية نموذج الإنحدار بالإعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (136.154) فقد أكدت النتائج على معنوية نموذج الإنحدار عند مستوى ثقة 99% بمستوى معنوية (0.000) مما يؤكد على معنوية نموذج الإنحدار بشكل عام.
- وبالنظر إلى قيمة معامل الإنحدار فقد أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لسمعة الجامعة على رضا الطلاب عند مستوى ثقة 99% وقد وجد أنه كلما ارتفع مستوى السمعة بمقدار وحدة واحدة أدى ذلك إلى زيادة مستوى رضا الطلاب لدى العينة بقيمة (0.233).
- ✓ مما سبق ثبت صحة الفرض الفرعي الثالث: هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الثالث سمعة الجامعة بشأن جودة الخدمة التعليمية المدركة ورضا الطلاب عنها.
- الفرض الفرعي الرابع: هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الرابع تسهيلات الوصول للخدمات ورضا الطلاب عنها.

جدول (32) إختبار الإنحدار البسيط لتأثير تسهيلات الوصول للخدمات على رضا الطلاب

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الإنحدار (B)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد ( $R^2$ )	قيمة ف (F)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية
تسهيلات الوصول للخدمات	رضا الطلاب	0.122	0.306	0.094	51.607	7.184	0.000

يوضح الجدول رقم (32) لتحليل الإنحدار الخطى البسيط لتأثير تسهيلات الوصول للخدمات بالجامعة على رضا الطلاب ما يلي:

- ✓ قيمة معامل الارتباط (R) بين الجانب الأكاديمي ورضا الطلاب بلغ (0.306) وهي قيمة دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (0.01) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (0.000).
- ✓ من خلال نتائج معامل التحديد ( $R^2$ ) التي بلغت (0.094) فهذا يشير إلى أن تسهيلات الوصول للخدمات تفسر 9.4% من التغيرات التي يمكن أن تطرأ على رضا الطلاب. وبإختبار معنوية نموذج الإنحدار بالإعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (51.607) فقد

أكدت النتائج على معنوية نموذج الإنحدار عند مستوى ثقة 99% بمستوى معنوية (0.000) مما يؤكد على معنوية نموذج الإنحدار بشكل عام.

✓ وبالنظر إلى قيمة معامل الإنحدار فقد أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية تسهيلات الوصول للخدمات على رضا الطلاب عند مستوى ثقة 99% وقد وجد أنه كلما إرتفع مستوى تسهيلات الوصول للخدمات بمقدار وحدة واحدة أدى ذلك إلى زيادة مستوى رضا الطلاب لدى العينة بقيمة (0.122).

✓ مما سبق ثبت صحة الفرض الفرعي الرابع: هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الرابع تسهيلات الوصول للخدمات ورضا الطلاب عنها.

• الفرض الفرعي الخامس: هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الخامس قضايا البرامج الأكاديمية ورضا الطلاب عنها.

جدول (33) إختبار الإنحدار البسيط لتأثير قضايا البرامج الأكاديمية على رضا الطلاب

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الإنحدار (B)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد ( $R^2$ )	قيمة ف (F)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية
قضايا البرامج الأكاديمية	رضا الطلاب	0.224	0.440	0.194	119.857	10.948	0.000

يوضح الجدول رقم (33) لتحليل الإنحدار الخطى البسيط لتأثير قضايا البرامج الأكاديمية على رضا الطلاب ما يلي:

✓ قيمة معامل الارتباط (R) بين قضايا البرامج الأكاديمية ورضا الطلاب بلغ (0.440) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (0.000).

✓ من خلال نتائج معامل التحديد ( $R^2$ ) التي بلغت (0.194) فهذا يشير إلى أن قضايا البرامج الأكاديمية تفسر 19.4% من التغيرات التي يمكن أن تطرأ على رضا الطلاب. وبإختبار معنوية نموذج الإنحدار بالإعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (119.857) فقد

أكدت النتائج على معنوية نموذج الإنحدار عند مستوى ثقة 99% بمستوى معنوية (0.000) مما يؤكد على معنوية نموذج الإنحدار بشكل عام.

✓ وبالنظر إلى قيمة معامل الإنحدار فقد أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقضايا البرامج الأكاديمية على رضا الطلاب عند مستوى ثقة 99% وقد وجد أنه كلما ارتفع مستوى البرامج الأكاديمية بمقدار وحدة واحدة أدى ذلك إلى زيادة مستوى رضا الطلاب لدى العينة بقيمة (0.224).

مما سبق ثبت صحة الفرض الفرعي الخامس: هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الخامس قضايا البرامج الأكاديمية ورضا الطلاب عنها.

• الفرض الفرعي السادس: هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد السادس فهم الإحتياجات الخاصة بالطلاب ورضا الطلاب عنه.

جدول (34) إختبار الإنحدار البسيط لتأثير الفهم لإحتياجات الطلاب على رضا الطلاب

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الإنحدار (B)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد ( $R^2$ )	قيمة ف (F)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية
قضايا البرامج الأكاديمية	رضا الطلاب	0.248	0.334	0.111	62.360	7.897	0.000

يوضح الجدول رقم (34) لتحليل الإنحدار الخطى البسيط لتأثير الفهم لإحتياجات الطلاب على رضا الطلاب ما يلي:

✓ قيمة معامل الارتباط (R) بين الفهم لإحتياجات الطلاب ورضا الطلاب بلغت (0.334) وهي قيمة دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (0.01) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (0.000).

✓ من خلال نتائج معامل التحديد ( $R^2$ ) التي بلغت (0.111) فهذا يشير إلى أن الفهم لإحتياجات الطلاب تفسر 11.1% من التغيرات التي يمكن أن تطرأ على رضا الطلاب. وبإختبار معنوية نموذج الإنحدار بالإعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (62.360) فقد

أكدت النتائج على معنوية نموذج الإنحدار عند مستوى ثقة 99% بمستوى معنوية (0.000) مما يؤكد على معنوية نموذج الإنحدار بشكل عام.

✓ وبالنظر إلى قيمة معامل الإنحدار فقد أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للفهم لإحتياجات الطلاب على رضا الطلاب عند مستوى ثقة 99% وقد وجد أنه كلما ارتفع مستوى الفهم لإحتياجات الطلاب بمقدار وحدة واحدة أدى ذلك إلى زيادة مستوى رضا الطلاب لدى العينة بقيمة (0.248).

مما سبق ثبت صحة الفرض الفرعي السادس: هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد السادس الفهم لإحتياجات الطلاب ورضا الطلاب عنه.

## الخاتمة

## النتائج

- يوجد أكثر من مقياس لقياس جودة الخدمة منها مقياس (SERVQUAL)، حيث أثبتت كفاءة عالية في المجال العملية والذي يشمل خمسة أبعاد: الإعتمادية، الملموسية، الإستجابة، الأمان والتعاطف. ومقياس (SERVPERF) وهو نموذج يستخدم لقياس وتقييم جودة الخدمات بالمؤسسات الخدمية المختلفة التي من بينها الجامعات، ويعتمد على قياس أداء الفعلي للخدمة من وجهة نظر المستفيدين (الطلاب) في خمسة أبعاد هي: العناصر الملموسة والإعتمادية أو المصادقية في التعامل و سرعة الإستجابة الأمان والتعاطف والإهتمام بالطلاب. فهذا النموذج يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء والتوقعات ويركز فقط على الأداء من خلال التركيز على الأبعاد سالفة الذكر. ورغم أن هذا المقياس صمم للإستخدام في مجال الخدمات وصالح للإستخدام في تقييم جودة الخدمة التعليمية، فإن مقياس أكثر تطوراً برز خصيصاً لقياس جودة الخدمة التعليمية المدركة وهو مقياس (HEdPERF). يشتمل هذا المقياس على ستة أبعاد: الجانب غير الأكاديمي، الجانب الأكاديمي، سمعة الجامعة، تسهيلات الوصول، قضايا البرنامج، الفهم لإحتياجات الطلاب
- تستخدم العديد من مؤسسات التعليم العالي بيانات مقاييس رضا الطلاب (Student Satisfaction) لتوفير فهم أفضل لمستوى الخدمات الأكاديمية والإجتماعية والنفسية السائدة في البيئات الجامعية، ولتحسين وتغيير تلك البيئات، وبالتالي تقوم على ضوء هذه التغذية الراجعة بتطوير أوضاع ومواقف أكثر مساعدة وضماناً لتطور ونمو الطلاب الجامعيين. ويعد رضا الطلاب ضمن هذا المنظور، مؤشراً على قدرة المؤسسة الجامعية على



الإستجابة لحاجات الطلاب المتنوعة والعديدة، ومقياساً لكفاءة ونجاح وبقاء وإستمرارية عمل تلك المؤسسات.

• بينت صحة الفرض الرئيسي والفروض الفرعية : هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة الخدمة التعليمية المدركة من طلاب كليات كلية السياحة والفنادق جامعة مدينة السادات ورضاهم عنها. فقد بينت نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لدراسة تأثير أبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة جودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب أن قيمة معامل الارتباط (R) للنموذج بلغت (0.756) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) لذا توجد علاقة إرتباط قوية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة ورضا الطلاب. كذلك فإن معامل التحديد ( $R^2$ ) للإنحدار المتعدد كانت (0.571) فهذا يشير الى أن أبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة بالنموذج تفسر بنسبة (57.1%) من التغيرات التي يمكن أن تطرأ على رضا الطلاب. وبإختبار معنوية نموذج الإنحدار بالإعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (131.622) بمستوى معنوية (0.000) مما يؤكد على معنوية نموذج الإنحدار بشكل عام.

ومن خلال نتائج إختبار (t) اتضح وجود تأثير إحصائي عند مستوى معنوية (0.01) لجميع أبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب بمعنوية (0.000) عدا الجانب السمة.

#### التوصيات:

1. من الأهمية من أجل تحقيق جودة الخدمة التعليمية المدركة بكلية السياحة والفنادق جامعة السادات التركيز على الجوانب الأكاديمية وغير الأكاديمية.
2. من الأهمية توفير إمكانية الوصول كونه من العناصر الهامة لتحقيق جودة التعليم المدركة بالكلية.
3. على الكلية إعطاء مزيد من الإهتمام للسمعة الجامعية من خلال توظيف مداخل التسويق المختلفة إستناداً الى التجديد المستمر في البرامج الأكاديمية والتخصصات الجامعية. فقد بينت الدراسة حصول متغير السمعة على الأهمية رقم واحد ضمن باقي عناصر جودة الخدمة المدركة.
4. من الأهمية تجديد بنية الكلية بشكل مستمر ووضع التجديدات إستناداً الى مشاركة الطلاب بشكل دوري.

5. لقاءات التدريس دوراً كبير يجب وضعه في الإعتبار لتحقيق كلا من الجودة المدركة والرضاء الطلابي.
6. ضرورة تطوير الأداء التدريسي مع التركيز على التغذية الراجعة والتواصل مع الطلاب وكذلك تنويع الأساليب التدريسية.
7. بجانب الإستمرار في تنويع الأنشطة الجامعية فإن إشاعة ثقافة النزاهة لدى الطلاب فيما يتعلق بإختيار إتحاد الطلاب تعد مطلب هام لتحقيق الجودة والمدركة والرضاء الطلابي.
8. من أجل تحقيق مزيد من الرضاء الطلابي يجب تطوير أنظمة الأمان الجامعي وتطوير خدمات المكتبة مع وزيادة أعداد المشرفين الأكاديميين لإتاحة الوقت المطلوب للتشاور وإعطاء النصيحة للطلاب.

#### قائمة المراجع

#### أولاً: باللغة العربية

1. أبو وردة ، شيرين حامد محمد (2007)، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة- جامعة المنصورة، المجلد الحادي والثلاثون، العدد الاول .
2. اوسبرون ديفيد ، تيد غابيلر، (1994) اعادة اختراع الحكومة: كيف تحول روح المغامرة للقطاع العام، ترجمة محمد وفيق البيجرمي، مكتلة العبيكان.
3. 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 بعد، جامعة القدس المفتوحة، مج 2، ع 4 يناير،.
4. الحسني ، سليم إبراهيم (2009)، مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم- دراسة مسحية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، مج 25 ع 2.
5. حمدي زقاني ، محمد وزارني (2017) "مستوى جودة الخدمات التعليمية واثرها في رضا الطلاب: دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة- الجزائر"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد العاشر عدد 30.

6. رشيد ، صالح عبد الرضا ، عامر علي العطوي (2011)، "جودة الخدمة التعليمية وأثرها في تحقيق رضا الطلبة"، جامعة القادسية، كلية الادارة والاقتصاد، مؤتمر قسم ادارة الاعمال.
7. شفيق منى (2006)، التسويق بالعلاقات منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، مصر
8. شكيكن، زهرة (2015/2016)،،حنان حمو مناش،" دراسة جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الإستشفائية دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية بسيدي بوعبيدة"، مذكرة مقدمة ماستر في علوم التسيير ، خميس مليانة ،جامعة الجليلي بونعامة .
9. صالح الدين ، نسرين صالح ، مريم بنت سعيد البرطمانى(2018)، " جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس: دراسة تطبيقية باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات "، مجلة الدراسات النفسية والتربوية/ جامعة السلطان قابوس، مجلد 12 عدد 1.
10. الطاني رعد ، عيسى قدارة (2003)، "إدارة الجودة الشاملة: مفهوم وإطار للتطبيق في الجامعات وآليات العلوم الإدارية لتطوير وتحسين مستويات الأداء"، مؤتمر كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الثاني، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.
11. عبد الحي ، اسماء ابراهيم (2017) ، " جودة الخدمة التعليمية في الدراسات العليا بكلية التربية جامعة المنصورة: دراسة ميدانية" مجلة تطوير الاداء الجامعي، مجلد 5 ، عدد 3.
12. عبد العزيز ، أحمد محمد محمد (2013)،، استراتيجيه مقترحة لتحقيق التميز في جودة الخدمات المقدمة لطالب كليات التربية بالجامعات المصرية باستخدام نموذج SERVQUAL .مجلة كلية التربية- جامعة عين شمس، العدد السابع والثلاثون، الجزء الاول.
13. عبد الهادي، اسماء ابراهيم (2017)،" جودة الخدمة التعليمية في الدراسات العليا بكلية التربية جامعة المنصورة: دراسة ميدانية" مجلة تطوير الاداء الجامعي، مجلد 5 ، عدد 3.
14. عز الدين، حسن ، أيمن مصطفى العرموطي (2016). "درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية: دراسة حالة على جامعة أبو ظبي- فرع العين"، مجلة العلوم مدثر التربوية، المجلد 43، ملحق 3.

15. عيطة ، جودت (2013)، أثر الجودة والقيمة المدركة من قبل العميل في تعزيز الولاء للعلامة التجارية ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للابحاث والدراسات - العدد الحادي والثلاثون - مج 2 - تشرين الاول.
16. الفوال ، محمد (2007)، آراء طلاب التعليم المفتوح (اختصاص رياض الأطفال) عن جودة التعليم في مركز التعليم المفتوح في جامعة دمشق ، مجلة جامعة دمشق، 23.
17. القضاة، محمد أمين ، عبد الفتاح صالح خليفات (2013).، درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم، المنارة، المجلد 19، العدد 1 .
18. قليوان سليمان محمد (2015)، اختبار فرضية جودة الخدمات المرافقة للعملية التعليمية دراسة حالة على احد كليات جامعة مصراتة، المجلة الدولية المحكمة للعلوم الهندسية وتقنية المعلومات، المجلد 1 ، العدد 2 ، يونيو.
19. لحسن عبد الله، نزار البرراوي(2009)، نماذج الادارة التعليمية المعاصرة بين متطلبات الجود الشاملة والتحولت العاملة دراسة مقارنة المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي.
20. المحياوي، نايف علوان (2006)، إدارة الجودة في الخدمات، الأردن : دار الشروق.

#### ثانيا: باللغة الانجليزية

1. Firdaus, Abdullah, (2006), Measuring Service Quality In Higher Education: Three Instruments Compared. International Journal of Research & Method in Education, Vol. 29, No. 1, April.
2. Hoffman, K. D., Bateson, J.E.G.(2002) Essential of Service Marketing Concepts, Strategies, & Cases, 2nd Edition, Mason, Ohio SouthWest Publishing.
3. <http://usc.edu.eg/ar/qacid/4529.aspx>
4. Karami, Masoud and Olfati, Omid,(2012) Measuring Service Quality and Satisfaction of Students: A Case Study of Students' Perception of Service Quality In High-Ranking Business Schools In Iran. African Journal of Business Management, Vol 2.
5. Kotler ,Philippe, B. Dubois.(2003), "Marketing Management", édition Pearson,Paris, 11ème edition.

6. Kotler Philip, Gary Armstrong (2005), Marketing, An Introduction, Prentice Hall, 7th ed, New Jerse..
7. Parasuraman A, Zeithaml Valarie A, Berry Leonard L.(1985) , A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing Mark; Vol, 49.
8. Rodrigues, Lewlyn L.R., et al,(2011) "Comparison of SERVQUAL and SERVPERF Metrics: An Empirical Study", The TQM Journal, Vol. 23.
9. Vanniarajan, T. & Gurunathan, P. (2009) , Evaluation of Linkage between Service Quality, Customer Satisfaction, and Repurchase Intentions: An Application of SEM. AsiaPacific Business Review, Vol. V, No. 4, October – December.
10. Vaughn, P.J. (1995). Some quality principles and tools for education: A case study. Paper presented at Alabama Quality Conference IV (ASQ).