مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: تقويم جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في جامعة تشرين
اسم الكاتب: د. بسام زاهر، د. وسيم جبور، نيروز عباس
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/10060
تاريخ الاسترداد: 2026/11/01 08:27 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

Evaluating The Quality Of Educational Service From The Perspective Of Students Of The Faculty Of Economics At Tishreen University

Dr. Bassam Zaher[*]
Dr. Waseem Jabbour[**]
Neroz Abbas[***]

(Received 31 / 7 / 2024. Accepted 28 / 10 / 2024)

□ ABSTRACT □

The research aimed to identify the level of quality of educational service provided from the point of view of students of the Faculty of Economics at Tishreen University، through studying the reality and knowing the relative importance of the dimensions of quality of educational service (tangibility، responsiveness، safety، reliability، empathy) in the university under study. The researcher relied on the descriptive approach as a general approach to the research، and the researcher distributed the questionnaire to (290) individuals from the study community. The results concluded that there are significant differences between the level of dimensions of quality of educational services currently prevailing in the university under study، and the level of dimensions of quality of educational services that must be available from the point of view of students of the Faculty of Economics. Then the study presented some recommendations، the most important of which were.:

•Paying attention to research that aims to reveal the aspects contributing to the development of educational service and its level of quality and the extent of its impact on students' opinions and desires، and working to develop it in light of the results of this research.

• Paying attention to research and studies on students' expectations regarding the quality of educational services، and working to measure the gap between what is expected and what is perceived.

Keywords: Service، quality، educational service، tangibility، safety، reliability، empathy، responsiveness.

Copyright **:**Tishreen University journal-Syria, The authors retain the copyright under a CC BY-NC-SA 04

[*]**Professor - Department of Business Administration - Faculty of Economics - Tishreen University - Lattakia - Syria.**

[**]**Professor - Department of Business Administration - Faculty of Economics - Tishreen University - Lattakia - Syria.**

[***]**postgraduate student - Department of Business Administration - Faculty of Economics - Tishreen University - Lattakia - Syria.**

تقويم جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في جامعة تشرين

الدكتور بسام زاهر*
الدكتور وسيم جبور**
نيروز عباس***

(تاريخ الإيداع 31 / 7 / 2024. قُبِل للنشر في 28 / 10 / 2024)

□ ملخّص □

يهدف البحث إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في جامعة تشرين، وذلك من خلال دراسة واقع ومعرفة الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة التعليمية (الملموسية، الاستجابة، الأمان، الاعتمادية، التعاطف) في الجامعة المدروسة، ، واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي كمنهج عام للبحث، وقامت الباحثة بتوزيع الاستبيان على (290) مفردة من مجتمع الدراسة، وخلصت النّتائج إلى أن هناك فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى أبعاد جودة الخدمات التعليمية السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى أبعاد جودة الخدمات التعليمية الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد ، ثم قدَّمت الدراسة بعض التوصيات والتي كان من أهمها:.

- الاهتمام بالأبحاث التي تهدف للكشف عن الجوانب المساهمة في تطوير الخدمة التعليمية ومستوى جودتها ومدى تأثيرها على آراء ورغبات الطلاب، والعمل على تطويرها في ضوء نتائج هذه الأبحاث.
- الاهتمام بالأبحاث و الدراسات حول توقعات الطلاب خول جودة الخدمات التعليمية، والعمل على قياس الفجوة بين المتوقع والمدرك منها.

الكلمات المفتاحية: الخدمة، الجودة، الخدمة التعليمية، الملموسية، الأمان، الاعتمادية، التعاطف، الاستجابة.

حقوق النشر : مجلة جامعة تشرين- سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب الترخيص CC BY-NC-SA 04

*أستاذ – قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد- جامعة تشرين- اللاذقية- سورية.
**مدرس – قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد- جامعة تشرين- اللاذقية- سورية.
***طالبة دراسات عليا (دكتوراه)- قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد- جامعة تشرين- اللاذقية- سورية.

مقدِّمة:

يعد التعليم العالي بمختلف درجاته واختصاصاته عاملاً هاماً في تطور أي بلد وتنميته اقتصادياً واجتماعياً، فالتعليم لم يعد خدمة بهدف اكتساب المعارف والمهارات والخبرات، بل أصبح ينظر إليه كعملية استثمارية مجدية ذات إنتاجية عالية ومردود كبير، ولذلك فقد أصبح التركيز الآن على التعليم العالي بمختلف مستوياته، والنوعية والجودة والكفاءة التي تقدم بها هذه الخدمة والخدمات المرافقة لها. وبما أن الجودة هي المعيار الأساسي الذي يحكم نجاح أي شركة أو مؤسسة خدمية كانت أم إنتاجية، فلابد أن تطبق على الخدمة التعليمية والخدمات المرافقة لها، فالتعليم الجيد هو الذي يصنع فرداً قادراً على خلق فرصة عمل مبتكرة بدلاً من البحث طويلاً عنها.

ولكون الجامعات عنصر هام في صناعة التعليم ، أصبح قياس جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات وتلمس جوانب القصور والضعف فيها ضرورة ملحة، لأن الخدمات المتميزة أصبحت هي أحد الأسس للمفاضلة بين جامعة وأخرى بسبب تشابه عروض جميع الجامعات الخاصة تقريباً، حيث تتميز خدماتها بالنمطية والتقليدية في مضمونها ومحتواها، وبالتالي فإن مستوى جودة أداء هذه الخدمات يعتبر أحد الأدوات التنافسية الهامة التي تؤثر على ولاء الطلاب واتجاهاتهم المستقبلية في التعامل مع الجامعة، وبالتالي اكتساب الجامعة ميزة تنافسية تضمن تنمية حصتها السوقية.

الدراسات السابقة:

وفيها تعرض الباحثة موجز عن الدراسات السابقة التي تناولت هذه العلاقة:

- **دراسة (علي، 2022) بعنوان:**

قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية المصرية وأثرها على رضا الطلاب (دراسة تطبيقية على طلاب كلية الطب البشري في جامعة الإسكندرية بمصر)

هدف البحث إلى قياس جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلاب في كلية الطب بجامعة الإسكندرية – كمثال لواحدة من أفضل الكليات في الجامعات الحكومية المصرية – من خلال توفير إطار نظري يوضح المفاهيم المتعلقة بالجودة ورضا الطالب، وتوفير إطار عملي من خلال اختبار مجموعة من الفرضيات على عينة يتم اختيارها من مجتمع الدراسة لتحقيق ذلك، وقد بلغ حجم العينة 953 طالباً وطالبة وتم إعداد استبيان كأداة للبحث والتوزيع والتحليل لاستخراج النتائج منه. أظهرت النتائج التي تم الحصول عليها من خلال تطبيق أداة الدراسة على أفراد العينة – أن مستوى الخدمات التعليمية في مجتمع الدراسة ومستوى رضا الطلاب كانا متوسطين، وأظهرت النتائج علاقة مباشرة بين مستوى الخدمات التعليمية المقدمة من جهة، ودرجة رضا الطلاب عنها من جهة أخرى .وأظهرت نفس النتائج أن عينة الدراسة تتلقى خدمات تعليمية دون مستوى توقعاتها، وبالتالي هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف على مستوى رضا الطلاب،

- **دراسة (حمدان، 2021) بعنوان:**

تقييم جودة أداء الخدمات الفرعية المقدمة في الجامعات من وجهة نظر الطلاب (دراسة ميدانية على طلاب الجامعات السورية الخاصة في الساحل السوري)

هدف هذا البحث إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلاب في الجامعات الخاصة محل الدراسة، ودراسة العلاقة بين الجودة ورضا الطلاب، وقد اعتمدت الدراسة على مدخل مقياس الأداء الفعلي للمقارنة بين جودة الخدمة المدركة والأداء المتوقع منها، وتمثلت عينة البحث ب 713 مفردة من طلبة الجامعات الخاصة في الساحل

السوري(محافظتي اللاذقية و طرطوس.) تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS V20 باستخدام مجموعة التقنيات التالية: علاقة الارتباط (Pearson) اختبار. T- Test. تمثلت أهم نتائج البحث بما يلي: وجود فروق ذات دلالة معنوية بين أبعاد الجودة المدركة والمتوقعة وعلى مستوى جميع الأبعاد الرئيسية وكانت هذه الفروق لصالح أبعاد الجودة المتوقعة، بمعنى أن جودة الخدمات المقدمة تلبي جزءاً من توقعات الطلاب، وحسب مقياس الأداء الفعلي جاءت أكثر الأبعاد إرضاءً للطلاب هي :الاستجابة ثم العناصر المادية الملموسة ثم الأمان ويليها الاعتمادية وأخيراً التعاطف، وتبين وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة الخدمات المقدمة ورضا الطلاب

- **دراسة (زاهر و جنبلاط، 2019) بعنوان:**

رضا طلبة الدراسات العليا عن جودة الخدمات التعليمية (دراسة ميدانية على طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين)

هدف هذا البحث إلى التعرف على جودة الخدمات التعميمية المقدمة في كلية الآداب في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا، ومعرفة درجة رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية المقدمة .تكون مجتمع الدراسة من طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب في جامعة تشرين .استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لقياس رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الآداب في جامعة تشرين، وتم تصميم وتوزيع استبانة على طلبة الدراسات من الخدمات التعليمية المقدمة بغية قياس درجة جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين، كما تم دراسة و تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS ،وبعد تحليل البيانات تبين انخفاض درجة توافر جودة الخدمات التعميمية المقدمة في كلية الآداب في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا وفقاً لأبعاد جودة الخدمة التعليمية.

- **دراسة (Michalska and Cwiek،2015) بعنوان:**

The quality management system in education - implementation and certification)

نظام إدارة الجودة في التعليم – التطبيق والشهادة.

هدف البحث إلى إلى إيجاد الطرق المناسبة لمساعدة الجامعات في تطبيق مدخل إدارة الجودة مما سيؤثر إيجاباً على مخرجات العملية التعليمية، وعلى تطوير العملية التعليمية، كما ركزت الدراسة على معرفة إمكانية تطبيق الجامعات لنظام الأيزو . 9001 و تأتي أهمية هذه الدراسة كونها ركزت على كل عنصر من عناصر نظام إدارة الجودة المفروض تطبيق و بالعملية التعليمية .وقد شمل نموذج الجودة المطبق على أربعة مقاييس للجودة وهي(المواد والتجهيزات، العنصر البشري، العمليات، النتائج).

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج الهامة منها :

- ضرورة تدريب الإداريين والعاملين في الجامعات .
- البدء بعملية تطوير النظم والعمليات الداخلية في الجامعات .
- تحسين مستوى ووظائف الجامعات والكوادر الموجودة .
- ضرورة حل المشاكل بسرعة وفاعلية، العمل قدر الإمكان على تجنب الأخطاء

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

تدّل الدراسات السابقة على أهمية التركيز على دراسة جودة الخدمة كمتغير مستقل ودورها في رضا الطلاب كمتغير تابع، حيث خلصت تلك الدراسات لوجود علاقة إيجابية بين المتغيرين، وقد تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في دراسة مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات، وتشابهت في مجال و بيئة التطبيق في دراسة (حمدان،

2021) و دراسة (زاهر و جنبلاط، 2019) ، والدراسة الحالية ستقوم بدراسة مدى توافر وواقع جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في جامعة تشرين.

مشكلة البحث:

إن تحسين جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي لا يجب أن يقتصر على مجرد إنشاء وتشييد المباني، ولكن يتطلب نظرة شاملة على مؤسسات التعليم العالي تحليل كافة محددات وعناصر الأداء وتحديد مناطق القوة والضعف في عملية التعليم والتعلم، وتحديد مجالات التحسين والتطوير وفى ضوء ما تقدم يجب على الجامعات التي تقدم البرامج التعليمية أن تسعى دائماً إلى مقابلة توقعات المستفيد نحو جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها للوصول لتحقيق مبدأ التركيز على المستفيد النهائي.

وانطلاقاً من ذلك قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية لعينة ميسرة مؤلفة من 60 مفردة من طلاب كلية الاقتصاد في جامعة تشرين، وقد تضمنت الاستبانة أسئلة مثل:

- مدى توافر الجودة في قطاع الخدمات بشكل عام.
- تقييم جودة الخدمات المقدمة مثل توافر التجهيزات والمباني الضرورية واللازمة للطلاب.
- مدى اهتمام الإدارة والعاملين بتحسين جودة الخدمات المقدمة الرغبة في الاستمرار بالاستفادة من الخدمات المقدمة أم التحول للاستفادة من خدمات الجامعات المنافسة.
- اهتمام الجامعة بمشاكل الطلاب والمرونة والسرعة في اتخاذ القرار التي تخص مشاكل الطلاب.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية تبين بأنه يمكن تحديد طبيعة وظواهر المشكلة بالآتي:

- انخفاض في مستوى جودة بعض الخدمات المقدمة، وعدم وجود جهود للارتقاء بالخدمات لمستوى توقعات الطلاب.
- تباين آراء الطلاب حول أهمية أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاستجابة، الأمان، الاعتمادية، التعاطف) في الجامعة المدروسة، لذلك جاءت هذه الدراسة لمعرفة واقع وتوافر جودة الخدمة التعليمية، ومعرفة أهم أبعادها من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في جامعة تشرين.

ومن هنا تتمثل مشكلة البحث في التساؤلات الرئيسة الآتية:

- ما مدى توافر أبعاد جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في الجامعة محل الدراسة؟
- ما هو مستوى إدراك الطلاب لجودة الخدمات المقدمة لهم من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في الجامعة محل الدراسة؟
- ما هي توقعات الطلاب لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في الجامعة محل الدراسة؟
- ما هي الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في الجامعة محل الدراسة؟

أهمية البحث وأهدافه:

الأهمية النظرية:

تأتي أهمية البحث النظرية من خلال التعريف بجودة الخدمة التعليمية وأهم أبعادها، حيث أصبح التوجه الحديث للمؤسسات الخدمية والإنتاجية هو التوجه بالعميل واستطلاع رأيه حول الخدمات التعليمية المقدمة إليه، مما يساعد على تلبية حاجات ورغبات الطلاب وبلوغ مستوى التوقعات، فذلك يعد المحور الرئيسي لتطوير جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم.

الأهمية العملية:

فتتمثل من خلال النّتائج التي سيتوصل لها البحث عن معرفة أكثر وأهم أبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب، وكذلك معرفة طرق قياس جودة الخدمة المقدمة وبالتالي تحاول هذه الدراسة تقديم منهجية علمية لآلية قياسها، بحيث يمكن للجامعات الاعتماد عليها كوسيلة لتحسين وتطوير الجودة استناداً إلى تقييمات الطلاب أنفسهم.

ويهدف البحث لتحقيق الأهداف الآتية:

- تحديد توقعات الطلاب لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم من قبل الجامعة محل الدراسة.
- تحديد الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة محل الدراسة من وجهة نظر طلابها.
- التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات، والتي ستخدم الجامعات والأبحاث المستقبلية.

منهجية البحث:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي لأهم ما ورد في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، والمواقع الإلكترونية، بالإضافة إلى النشرات والدوريات العلمية المتعلقة بموضوع البحث.

إجراءات البحث الميدانية:

في الجانب الميداني تمَّ استخدام الأسلوب الإحصائي من خلال تصميم استبانه لجمع البيانات الأولية من مفردات عينة البحث من أجل استخدامها لاختبار الفرضيَّات باستخدام برامج التحليل الإحصائي SPSS.

فرضيات البحث:

الفرضيَّة الرئيسة للبحث: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) السائد حالياً وبين مستوى جودة الخدمات التعليمية الواجب توافره في الجامعة محل الدراسة من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد .

ويتفرع عنها الفرضيَّات الفرعية الآتية:

1- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الملموسية السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الملموسية الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد .

2- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الاستجابة السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الاستجابة الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد.

3- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الاعتمادية السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الاعتمادية الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد.

4- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الأمان السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الأمان الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد.

5-لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد التعاطف السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد التعاطف الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد

حدود البحث:

الحدود الزمنية: تم إجراء البحث من 1-4-2024 ولغاية 25-6-2024.

الحدود المكانية: كلية الاقتصاد في جامعة تشرين.

الجدود الموضوعية: أبعاد جودة الخدمة التعليمية المتمثلة في (الملموسية، الاستجابة، الأمان، الاعتمادية، التعاطف)

الإطار النظري للبحث:

تعرف الخدمة بأنها:

منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق جهد أو استخدام طاقة بشرية أو طاقة آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة، وهذه المنتجات لا يمكن حيازتها أو استهلاكها مادياً (AL-Zoubi،2209 ،(340

أما كوتلر Kotler فهو يشير إلى أن الخدمة هي :نشاط أو منفعة يستطيع أي طرف تقديمها لطرف آخر ومن الضروري أنها غير ملموسة ولا ينتج عنها ملكية أي شيء (Kotler،2003 ،168)

أما الجودة تعرف بأنها : معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة، فتقديم خدمة ذات جودة يعني توافق الخدمة مع توقعات العملاء (Ali،2002،17)

أما جودة الخدمة: وهي ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المقدمة إليهم مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يكتسبونها نتيجة حصولهم على الخدمة، إذن فالخدمة الجيدة من وجهة نظر الطلاب هي التي تتفق وتتوافق مع توقعاتهم (Ismail2007 ،)

تعرف جودة الخدمات التعليمية بأنها :خصائص وسمات العملية التعليمية والتي تظهر النتائج المراد تحقيقها بجودة عالية (زاهر و جنبلاط، 2019، 108).

وتعرف الباحثة جودة الخدمة التعليمية بأنها: مجموعة الخصائص والوسائل المستخدمة من أجل مطابقة الخدمة المتوقعة مع الخدمة المدركة بنتائج مرضية وبشكل مستمر.

أبعاد جودة الخدمات التعليمية:

تتمثل أبعاد جودة الخدمة التعليمية بالآتي : (أسعد و جنبلاط، 2022، 103) و (زاهر و جنبلاط، 2019، 111)

الاستجابة :

وتعني قدرة مقدم الخدمة في الجامعات وسرعة استجابته بالرد على طلبات الطلاب واستفساراتهم . فهي تعكس الرغبة أو الرضا بمساعدة الطالب وتقديم الخدمة السريعة، كما أن الاستجابة في مجال الخدمات التعليمية تعني مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة بشكل دائم في تقديم الخدمة للطلاب عند احتياجهم لها.

1-الملموسية :

تشير إلى مظهر التسهيلات الجامعية والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الاتصال إضافة إلى أن الجوانب المتعلقة بملموسية الخدمة هي المباني وتقنية المعلومات والاتصالات المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، والترتيبات الداخلية للمنظمة، ومواقع الانتظار للمستفيد من الخدمة، وغير ذلك.

3-الاعتمادية :

فهي عبارة عن قدر ة الجامعة في تقديم خدمات تلبي رغبات الطلبة وتقوم بالوظيفة المطلوبة ، كما تتسم أيضا بتوفير الخدمات التعليمية التي تم الوعد بها وفي الوقت المحدد.. الخ لأن المستفيد من الخدمة التعليمية، أي الطالب يتطلع إلى الخدمة من خلال الوقت والإنجاز والوفاء بالالتزامات.

2-الأمان والثقة :

ويقصد بها السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة وثقة في تقديم الخدمة، ويمكن القول بأن الأمان والثقة كأحد أبعاد جود ة الخدمة التعليمية يقصد به تأكيد إدارة المنظمة التعليمية على الجودة وتدعي م ذلك بالعاملين المؤهلين (أعضاء الهيئة التدريسية، إداريين، وغيرهم) فضلاً عن توفير المستلزمات المادية الحديثة في المجال التعليمي مما يؤدي إلى تقديم خدمات تعليمية بجودة مطابقة.

3-**التعاطف :**

التعاطف يشير إلى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية، ويشمل هذا البعد على خصائص أخرى مثل : مدى توفير الخدمة من حيث الزمان والمكان، والاتصالات، ودرجة فهم مورد الخدمة للمستفيد . ومن معايير التقييم لهذا البعد الأتي : الاهتمام الشخصي بالطالب، الإصغاء لشكاوى الطلبة

النّتائج والمناقشة:

مجتمع وعينة البحث:

تكوّن مجتمع البحث من طلاب كلية الاقتصاد في جامعة تشرين، وقد قامت الباحثة باختيار عينة ميسّرة بلغت (320) مفردة من مجتمع الدراسة، و قامت الباحثة بتوزيع 320 استمارة استبيان بشكل عشوائي على مفردات عينة البحث، واستردت منها 310 استمارة استبيان، منها 290 استمارة صالحة للتحليل، و 20 استمارة غير صالحة للتحليل.

أداة الدراسة:

قامت الباحثة باستقصاء البيانات الأولية للدراسة الميدانية مستعيناً بأداة الدراسة الرئيسة (الاستبيان)، والتي صممت استناداً للدراسات السابقة، والإطار النظري للدراسة، وتتألف أداة الدراسة من عبارات متخصصة، والتي صيغت حسب متغيرات الدراسة. وقد تمت معالجة البيانات التي تمّ جمعها من خلال الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت:

طول الفئة = درجة الاستجابة العليا – درجة الاستجابة الدنيا/عدد فئات الاستجابة

طول الفئة = 5- 1 /5 = 0.8 وبناءً عليه تمّ اعتماد المستويات الآتية لدرجات الموافقة وتمّ تحديد المجالات الآتية:

- **1 – 1.80** (منخفض جداً).
- **1.81- 2.60** (منخفض).
- **2.61 – 3.40** (متوسط).
- **3.41 – 4.20** (مرتفع).
- **4.21- 5** (مرتفع جداً).

اختبار الثبات:

بهدف اختبار درجة مصداقية البيانات ومدى توافر الثبات والاتساق الداخلي بين الإجابات على أسئلة الاستبيان، تم احتساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة، وكذلك لعبارات الاستبانه جميعها، وعددها **25**، كما يظهر الجدول، وبلغ(**0.733**) مما يشير إلى توافر درجة مقبولة من الثبات للإجابات مما يمكن من الاعتماد عليه في اختبار الفرضيَّات، وتعد القيمة المقبولة لمعامل ألفا 0.60 فأكثر(غدير، 2012، 19).

الجدول (1): اختبار الثبات ألفا كرونباخ لجميع محاور الاستبانه:

المحاور	N of Items	Cronbach's Alpha
الملموسية	6	.770
الاستجابة	5	.800
الاعتمادية	4	.750
الأمان	5	.820
التعاطف	5	.793

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.

الجدول (2): اختبار الثبات ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانه:

N of Items	Cronbach's Alpha
25	.733

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.

توصيف عبارات الاستبيان:

قامت الباحثة بتوصيف عبارات الاستبيان كل محور على حدا، فكانت نتائج توصيف المحاور على الشكل الآتي:
يوضح الجدول (3) متوسطات درجات بنود محور الملموسية:

الجدول (3) متوسطات درجات بنود محور الملموسية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	درجة الموافقة
1	يتوافر في الجامعة التجهيزات والمعدات الحديثة اللازمة لجميع الطلاب.	3.34	.92	3	متوسطة
2	يتوافر في الجامعة أماكن لانتظار السيارات في الخارج.	3.50	.76	2	مرتفعة
3	يتوافر في الجامعة القاعات الدراسية المجهزة بكافة التعليمات الداعمة للعملية التعليمية.	3.19	.54	5	متوسطة

4	يتوافر في الجامعة خدمات وتجهيزات برمجية داعمة للعملية التعليمية.	2.98	.11	6	**متوسطة**
5	- يتوافر في الجامعة جميع التسهيلات الخدمات المساعدة للطلاب.	3.20	.74	4	**متوسطة**
6	يوجد في الجامعة لوحات إرشادية واضحة داخل الأبنية الجامعية والحرم الجامعي.	3.82	.75	1	**مرتفعة**
	المتوسط العام لمحور الملموسية	**3.33**			

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الإحصائية.

يتضح من خلال الجدول (3) إنَّ اتجاهات أفراد عينة البحث المتعلقة بعبارات محور الملموسية تشير إلى الموافقة بدرجة متوسطة ، وذلك بوسط حسابي (3.33)، حيث كانت العبارة التي تقول بأنه: يوجد في الجامعة لوحات إرشادية واضحة داخل الأبنية الجامعية والحرم الجامعي، الأعلى متوسط بين المتوسطات السابقة؛ في حين كانت العبارة التي تقول بأنه: يتوافر في الجامعة خدمات وتجهيزات برمجية داعمة للعملية التعليمية هي الأقل متوسط بين المتوسطات المتعلقة بمحور الملموسية.

ويوضح الجدول (4) متوسطات درجات بنود محور الاستجابة المتعلق بفرضيات البحث:

الجدول (4) متوسطات درجات بنود محور الاستجابة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	درجة الموافقة
7	- تقدم الجامعة خدماتها بشكل سريع ودقيق.	3.08	.48	5	**متوسطة**
8	يتم إخبار الطلاب بالموعد المحدد لتقديم الخدمة.	3.34	.71	4	**متوسطة**
9	يتم التعامل مع الطلاب بلباقة وبحسن الاستقبال.	3.82	.74	2	**مرتفعة**
10	لا ينتظر الطلاب الوقت الطويل للحصول على الخدمة التعليمية بالجامعة	3.58	1.03	3	**مرتفعة**
11	هناك تعاون ورغبة من قبل العاملين بحل مشاكل وشكاوى الطلبة.	3.84	.93	1	**مرتفعة**
	المتوسط العام لمحور الاستجابة	**3.53**			

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الإحصائية.

يتضح من خلال الجدول (4) إنَّ اتجاهات أفراد عينة البحث المتعلقة بعبارات محور الاستجابة تشير إلى الموافقة بدرجة مرتفعة، وذلك بوسط حسابي (3. 53)، حيث كانت العبارة التي تقول بأنه: هناك تعاون ورغبة من قبل العاملين

بحل مشاكل وشكاوى الطلبة، الأعلى متوسط بين المتوسطات السابقة؛ في حين كانت العبارة التي تقول بأنه: تقدم الجامعة خدماتها بشكل سريع ودقيق، هي الأقل متوسط بين المتوسطات المتعلقة بمحور الاستجابة.

ويوضح الجدول (5) متوسطات درجات بنود محور الاعتمادية المتعلق بفرضيات البحث:

الجدول (5) متوسطات درجات بنود محور الاعتمادية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	درجة الموافقة
12	- تحتفظ الجامعة بسجلات دقيقة عن الطلاب.	3.75	.90	1	**مرتفعة**
13	يتم إجراء العمليات الإدارية المتعلقة بالطلاب بسرعة ودقة.	3.16	.15	3	**متوسطة**
14	يلتزم العاملون بالجامعة بأماكن عملهم المخصصة لهم.	3.64	.98	2	**مرتفعة**
15	يتم تقديم الخدمة بجودة مناسبة وبدون تعقيد مع تبسيط الإجراءات	3.07	.47	4	**متوسطة**
	المتوسط العام لمحور الاعتمادية	**3.40**			

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الإحصائية.

يتضح من خلال الجدول (5) إنَّ اتجاهات أفراد عينة البحث المتعلقة بعبارات محور الاعتمادية تشير إلى الموافقة بدرجة متوسطة، وذلك بوسط حسابي (3.40). حيث كانت العبارة التي تقول بأنه: تحتفظ الجامعة بسجلات دقيقة عن الطلاب، الأعلى متوسط بين المتوسطات السابقة؛ في حين كانت العبارة التي تقول بأنه: يتم تقديم الخدمة بجودة مناسبة وبدون تعقيد مع تبسيط الإجراءات، هي الأقل متوسط بين المتوسطات المتعلقة بمحور الاعتمادية.

ويوضح الجدول (6) متوسطات درجات بنود محور الأمان المتعلق بفرضيات البحث:

الجدول (6) متوسطات درجات بنود محور الأمان

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	درجة الموافقة
16	- لدي الثقة أن العاملون في الجامعة على استعداد دائم لتلبية طلباتنا فوراً	3.28	.88	2	**متوسطة**
17	– يمتلك العاملون بالجامعة المعرفة الكافية للرد على استفسارات الطلاب	3.22	1.13	3	**متوسطة**
18	إن الخدمة المقدمة من الجامعة مطابقة لتوقعات الطلاب	3.14	.65	4	**متوسطة**

19	– هناك ثقة بالكوادر العلمية والإدارية الموجودة في الجامعة	3.01	.77	5	**متوسطة**
20	– يتعامل العاملون في الجامعة مع الطلاب بكل حب واحترام	3.62	.76	1	**مرتفعة**
	المتوسط العام لمحور الأمان	**3.25**			

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الإحصائية.

يتضح من خلال الجدول (6) إنَّ اتجاهات أفراد عينة البحث المتعلقة بعبارات محور الأمان تشير إلى الموافقة بدرجة متوسطة، وذلك بوسط حسابي (3.25). حيث كانت العبارة التي تقول بأنه: يتعامل العاملون في الجامعة مع الطلاب بكل حب واحترام، الأعلى متوسط بين المتوسطات السابقة؛ في حين كانت العبارة التي تقول بأنه: هناك ثقة بالكوادر العلمية والإدارية الموجودة في الجامعة، هي الأقل متوسط بين المتوسطات المتعلقة بمحور الأمان.

ويوضح الجدول (7) متوسطات درجات بنود محور التعاطف المتعلق بفرضيات البحث:

الجدول (7) متوسطات درجات بنود محور التعاطف

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	درجة الموافقة
21	- إن مصلحة الطلاب من أولويات الجامعة	3.55	.73	4	**مرتفعة**
22	هناك اهتمام كبير مع الطلاب من قبل العاملين بالجامعة	3.35	.71	5	**متوسطة**
23	يرتبط العاملون بالجامعة مع الطلاب بعلاقات طيبة.	3.83	.75	1	**مرتفعة**
24	هناك تقدير لظروف الطلاب الشخصية والخاصة من قبل العاملين بالجامعة.	3.58	1.03	3	**مرتفعة**
25	يعامل جميع الطلاب من قبل العاملين بالجامعة على قدر من المساواة ودون تمييز.	3.82	.93	2	**مرتفعة**
	المتوسط العام لمحور التعاطف	**3.62**			

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الإحصائية.

يتضح من خلال الجدول (7) إنَّ اتجاهات أفراد عينة البحث المتعلقة بعبارات محور التعاطف تشير إلى الموافقة بدرجة مرتفعة، وذلك بوسط حسابي (3.62). حيث كانت العبارة التي تقول بأنه: يرتبط العاملون بالجامعة مع الطلاب بعلاقات طيبة، الأعلى متوسط بين المتوسطات السابقة؛ في حين كانت العبارة التي تقول بأنه: هناك اهتمام كبير مع الطلاب من قبل العاملين بالجامعة، هي الأقل متوسط بين المتوسطات المتعلقة بمحور التعاطف.

ويوضح الجدول رقم 8 متوسط أبعاد جودة الخدمة التعليمية الخمس:

الجدول (8) متوسطات المحاور

المحور	المتوسط Mean	الأهمية	درجة الموافقة
الملموسية	3.33	4	متوسطة
الاستجابة	3.53	2	مرتفعة
الاعتمادية	3.40	3	متوسطة
الأمان	3.25	5	متوسطة
التعاطف	3.62	1	مرتفعة
متوسط الأبعاد ككل	3.42		

المصدر/ إعداد الباحثة

وبمتابعة الجدول رقم 8 نلاحظ أن متوسط أبعاد جودة الخدمات التعليمية قد بلغ (3.42) ، وبالتالي يمكن القول : توفر الجودة للخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبة كلية الاقتصاد.

اختبار الفرضيَّة الفرعية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الملموسية السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الملموسية الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد.

لاختبار هذه الفرضيَّة نتبع الآتي:

– نحسب متوسط إجابات أفراد العينة على محور الملموسية، ونختبر وجود فرق بين المتوسط المحسوب ومتوسط الحيّاد باستخدام اختبار ستيودينت T–Test، يظهر من خلال جدول الاختبار الآتي:

الجدول (7): One- Sample Test

الملموسية	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
	16.71	289	.000	.33	.48	.61

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الإحصائية

يتضح من خلال الجدول (7) إنَّ قيمة sig (p) أصغر من مستوى الدَّلالة 0.05 وبالتالي نرفض فرضية عدم وجود فرق جوهري بين قيمة المتوسط المحسوب ومتوسط الحيّاد (3) الأمر الذي يمكننا من الاعتداد بقيمة المتوسط المحسوب والذي يشير إلى إن هناك فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الملموسية السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الملموسية الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد.

اختبار الفرضيَّة الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الاستجابة السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الاستجابة الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد

– نحسب متوسط إجابات أفراد العينة على محور الاستجابة، ونختبر وجود فرق بين المتوسط المحسوب ومتوسط الحيّاد باستخدام اختبار ستيودينت T–Test، يظهر من خلال جدول الاختبار الآتي:

الجدول (9): One- Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الاستجابة	18.17	289	.000	.53	.56	.70

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الإحصائية

يتضح من خلال الجدول (8) إنَّ قيمة (p) sig أصغر من مستوى الدَّلالة 0.05 وبالتالي نرفض فرضية عدم وجود فرق جوهري بين قيمة المتوسط المحسوب ومتوسط الحيّاد (3) الأمر الذي يمكننا من الاعتداد بقيمة المتوسط المحسوب والذي يشير إلى إن هناك فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الاستجابة السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الاستجابة الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد.

اختبار الفرضيَّة الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الاعتمادية السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الاعتمادية الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد.

– نحسب متوسط إجابات أفراد العينة على محور الاعتمادية، ونختبر وجود فرق بين المتوسط المحسوب ومتوسط الحيّاد باستخدام اختبار ستيودينت T–Test، يظهر من خلال جدول الاختبار الآتي:

الجدول (9): One- Sample Test

	Test Value = 3					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الاعتمادية	16.14	289	.000	.40	.62	.78

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الإحصائية

يتضح من خلال الجدول (9) إنَّ قيمة (p) sig أصغر من مستوى الدَّلالة 0.05 وبالتالي نرفض فرضية عدم وجود فرق جوهري بين قيمة المتوسط المحسوب ومتوسط الحيّاد (3) الأمر الذي يمكننا من الاعتداد بقيمة المتوسط المحسوب والذي يشير إلى إن هناك فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الاعتمادية

السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الاعتمادية الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد.

اختبار الفرضيَّة الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الأمان السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الأمان الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد.

لاختبار هذه الفرضيَّة نتبع الآتي:

– نحسب متوسط إجابات أفراد العينة على محور الأمان، ونختبر وجود فرق بين المتوسط المحسوب ومتوسط الحيّاد باستخدام اختبار ستيودينت T–Test، يظهر من خلال جدول الاختبار الآتي:

الجدول (10): One- Sample Test

	Test Value = 3					
الأمان	**T**	**df**	**Sig. (2-tailed)**	**Mean Difference**	**95% Confidence Interval of the Difference**	
					Lower	**Upper**
	16.14	289	.000	.25	.58	.70

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الإحصائية

يتضح من خلال الجدول (10) إنَّ قيمة sig (p) أصغر من مستوى الدَّلالة 0.05 وبالتالي نرفض فرضية عدم وجود فرق جوهري بين قيمة المتوسط المحسوب ومتوسط الحيّاد (3) الأمر الذي يمكننا من الاعتداد بقيمة المتوسط المحسوب والذي يشير إلى إن هناك فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الأمان السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الأمان الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد.

اختبار الفرضيَّة الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد التعاطف السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد التعاطف الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد.

لاختبار هذه الفرضيَّة نتبع الآتي:

– نحسب متوسط إجابات أفراد العينة على محور التعاطف، ونختبر وجود فرق بين المتوسط المحسوب ومتوسط الحيّاد باستخدام اختبار ستيودينت T–Test، يظهر من خلال جدول الاختبار الآتي:

الجدول (11): One- Sample Test

	Test Value = 3					
التعاطف	**T**	**df**	**Sig. (2-tailed)**	**Mean Difference**	**95% Confidence Interval of the Difference**	
					Lower	**Upper**
	16.38	289	.000	.62	.64	.86

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الإحصائية

يتضح من خلال الجدول (11) إنَّ قيمة sig (p) أصغر من مستوى الدَّلالة 0.05 وبالتالي نرفض فرضية عدم وجود فرق جوهري بين قيمة المتوسط المحسوب ومتوسط الحيّاد (3) الأمر الذي يمكننا من الاعتداد بقيمة المتوسط المحسوب والذي يشير إلى إن هناك فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد التعاطف السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد التعاطف الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد.

اختبار الفرضيَّة الرئيسة: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) السائد حالياً وبين مستوى جودة الخدمات التعليمية الواجب توافره في الجامعة محل الدراسة من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد

لاختبار هذه الفرضيَّة نتبع الآتي:

– نحسب متوسط إجابات أفراد العينة على المحاور، ونختبر وجود فرق بين المتوسط المحسوب ومتوسط الحيّاد باستخدام اختبار ستيودينت T–Test يظهر من خلال جدول الاختبار الآتي:

الجدول (12): One- Sample Test

م. الإجابات على محور الخدمة التعليمية بجميع أبعادها	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
	13.81	289	.000	.42	.30	.41

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الإحصائية

يتضح من خلال الجدول (12) إنَّ قيمة sig (p) أصغر من مستوى الدَّلالة 0.05 وبالتالي نرفض فرضية عدم وجود فرق جوهري بين قيمة المتوسط المحسوب ومتوسط الحيّاد (3) الأمر الذي يمكننا من الاعتداد بقيمة المتوسط المحسوب والذي يشير إلى إن هناك فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى أبعاد جودة الخدمات التعليمية السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى أبعاد جودة الخدمات التعليمية الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد.

النتائج و المناقشة::

من خلال الدراسة الميدانية والاختبارات الإحصائية توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج:

- هناك فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الملموسية السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الملموسية الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد، حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على هذا البعد 3.33 وهو يشير إلى الموافقة بدرجة متوسطة.
- هناك فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الاستجابة السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الاستجابة الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد، حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على هذا البعد 3.53 وهو يشير إلى الموافقة بدرجة مرتفعة.

- هناك فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الملموسية السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الملموسية الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد، حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على هذا البعد 3.40 وهو يشير إلى الموافقة بدرجة متوسطة.
- هناك فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الأمان السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الأمان الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد، حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على هذا البعد 3.25 وهو يشير إلى الموافقة بدرجة متوسطة.
- هناك فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد التعاطف السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد التعاطف الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد، حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على هذا البعد 3.62 وهو يشير إلى الموافقة بدرجة مرتفعة.
- هناك فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى أبعاد جودة الخدمات التعليمية السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وبين مستوى أبعاد جودة الخدمات التعليمية الواجب توافره من وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد، حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على هذه الأبعاد 3.42 وهو يشير إلى الموافقة بدرجة مرتفعة.
- كان لمتوسط إجابات أفراد العينة على بعد التعاطف الدرجة الأعلى بين المتوسطات، بينما كان لمتوسط إجابات أفراد العينة على بعد الأمان الدرجة الأقل بين المتوسطات السابقة .

الاستنتاجات و التوصيات:

- ضرورة تحسين بعد الأمان وذلك عن طريق تلقي استفسارات الطلاب والرد عليها بالسرعة المناسبة، وكذلك بخلق جو من الثقة بين الجامعة وطلابها، وأن تكون الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب على قدر عالي من الجودة ومطابقة لتوقعاتهم.
- ضرورة تحسين بعد الملموسية بشكل أكبر وذلك عن طريق استقدام الجامعة للتجهيزات والتقنيات الحديثة والمناسبة للعملية التعليمية، وضرورة توافر كافة البرامج المخصصة لاستمرار العملية التعليمية، وكذلك بتقديم كافة التسهيلات الداعمة لهذه العملية.
- العمل على قياس جودة الخدمات المقدمة من الجامعة عن طريق آراء الطلاب ورضاهم عن الخدمات التعليمية، بالإضافة للطرق الأخرى لقياس مستوى جودة الخدمات المقدمة من خلال تفعيل دور وحدة ضمان الجودة بكليات الجامعة.
- ضرورة العمل على رفع سوية جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كليات جامعة تشرين، من خلال زيادة الاهتمام بكافة أبعاد جودة الخدمات التعليمية بشكل متوازي.
- الاهتمام بالأبحاث التي تهدف للكشف عن الجوانب المساهمة في تطوير الخدمة التعليمية ومستوى جودتها ومدى تأثيرها على آراء ورغبات الطلاب، والعمل على تطويرها في ضوء نتائج هذه الأبحاث.
- الاهتمام بالأبحاث و الدراسات حول توقعات الطلاب خول جودة الخدمات التعليمية، والعمل على قياس الفجوة بين المتوقع والمدرك منها.
- **قائمة بالبحوث العلمية المقترحة:**

– دور إدارة الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعات.

- تأثير جودة الخدمة التعليمية على تحسين أداء المؤسسات التعليمية.
- تأثير جودة الخدمة التعليمية على ولاء طلاب الجامعات.

References:

• Asaad, Basil Anwar; Jumblatt, Madeleine Muhammad (2022). The role of strategic vigilance in improving the quality of educational services (a field study at the Faculty of Economics at Tishreen University), Tishreen University Journal of Economic and Legal Sciences, Volume 44, Issue 21, 91-118

• Hamdan, Muhannad Ramez (2021), Evaluating the quality of performance of subsidiary services provided in universities from the perspective of students (a field study on students of private Syrian universities in the Syrian coast), Tishreen University Journal of Economic and Legal Sciences, Volume 43, Issue 5, 81-100

• Zaher, Bassam Hassan; Jumblatt, Madeleine Muhammad (2019). Satisfaction of graduate students with the quality of educational services (a field study on graduate students at the Faculty of Arts at Tishreen University), Tishreen University Journal of Economic and Legal Sciences, Volume 41, Issue 4, 103-121

• Ali, Muhammad Salah al-Din Muhammad (2022). Measuring the level of quality of educational services in Egyptian public universities and its impact on student satisfaction (an applied study on students of the Faculty of Human Medicine at Alexandria University in Egypt), International Journal of Research Publishing, Volume Three, Issue 33, 212-240.

• Ghadeer, Bassem Ghadeer. Factors for the success of ATMs in Syria. A field study in the city of Latakia. Tishreen University Journal for Scientific Research and Studies, Economic and Legal Sciences Series. Volume 34, Issue 5, (2012), 272-1.

• أسعد، باسل أنور؛ جنبلاط، مادلين محمد (2022). *دور اليقظة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمات التعليمية (دراسة ميدانية في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين)*، مجلة جامعة تشرين العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 44، العدد 21، 91-118

• حمدان، مهند رامز (2021)، *تقييم جودة أداء الخدمات الفرعية المقدمة في الجامعات من وجهة نظر الطلاب (دراسة ميدانية على طلاب الجامعات السورية الخاصة في الساحل السوري)*، مجلة جامعة تشرين العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 43، العدد 5، 81-100

• زاهر، بسام حسن؛ جنبلاط، مادلين محمد (2019). *رضا طلبة الدراسات العليا عن جودة الخدمات التعليمية (دراسة ميدانية على طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين)*،مجلة جامعة تشرين العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 41، العدد 4، 103-121

• علي، محمد صلاح الدين محمد (2022). *قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية المصرية وأثرها على رضا الطلاب (دراسة تطبيقية على طلاب كلية الطب البشري في جامعة الإسكندرية بمصر)* ، المجلة الدولية لنشر البحوث، المجلد الثالث، العدد 33، 212-240.

- غدير، باسم غدير. *عوامل نجاح الصرافات الآلية في سوريا. دراسة ميدانية في مدينة اللاذقية*. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية. المجلد 34، العدد 5،(2012)،1-272.
- ALI، H. *Modern methods of marketing. Damascus*: Dar Al-Reda، Syria.2002. 17.
- AL-ZOUBI، A.F. *Marketing Management: A Strategic Applied Perspective. Amman*: Dar Al-Yazouri، Jordan.2009، 340.
- ISMAIL، S.T. *Electronic Banking Marketing and the Competitiveness of Jordanian Banks. presented to the Fifth International Conference entitled: Towards an Investment Climate and Electronic Banking Business*، Philadelphia University، Amman، Jordan، July،2007
- -KOTLER، P.*Marketing Insights From A To Z. USA Newjersey*: Jhonwiley& Son ،Inc،2003،