مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: رضا طلبة الدراسات العليا عن جودة الخدمات التعليمية (دراسة ميدانية على طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين)
اسم الكاتب: أ.د. بسام حسن زاهر، مادلين محمد جنبلاط
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5294
تاريخ الاسترداد: 2026/11/04 02:40 +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.

Satisfaction of Postgraduate Students on the Quality of Educational Services (Field study on postgraduate students at the Faculty of Arts, Tishreen University)

Dr. Basam zaher[1]
Madlen jomblat[2]

(Received 16 / 6 / 2019. Accepted 1 / 8 / 2019)

□ ABSTRACT □

The aim of this study is to identify the quality of educational services offered by the Faculty of Arts at Tishreen University from the point of view of postgraduate students and to determine the level of students' satisfaction with the educational services provided. The researcher used the descriptive method to measure students' satisfaction with the quality of educational services offered by the Faculty of Arts at Tishreen University. A questionnaire was designed and distributed to postgraduate students in order to measure the quality of educational services in Tishreen University. Spss. After analyzing the data, the quality of the educational services provided by the Faculty of Arts at Tishreen University was not found in the perspective of postgraduate students according to the dimensions of quality of health services (concrete, dependability, response, empathy, trust and safety).

Keywords: Educational services, Educational equipment, Postgraduate. Student Satisfaction.

[1] [1]**Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria**
[2]**PhD student - Department of Business Administration - Faculty of Economics - Tishreen University - Lattakia - Syria**

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

أ.د.بسام حسن زاهر *

مادلين محمد جنبلاط **

(تاريخ الإيداع 16 / 6 / 2019. قُبِل للنشر في 1 / 8 / 2019)

□ ملخّص □

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الآداب في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا، ومعرفة درجة رضى الطلبة عن الخدمات التعليمية المقدمة. تكون مجتمع الدراسة من طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب في جامعة تشرين. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لقياس رضى الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الآداب في جامعة تشرين، وتم تصميم وتوزيع استبانة على طلبة الدراسات العليا 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 التعليمية المقدمة في كلية الآداب في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا وفقا لأبعاد جودة الخدمة التعليمية(الملموسية،الاعتمادية، الاستجابة،التعاطف ،الثقة والأمان).

الكلمات المفتاحية: الخدمات التعليمية، التجهيزات التعليمية، الدراسات العليا. رضا الطلبة.

* أستاذ في قسم الإدارة- كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية

** طالبة دكتورة في قسم الادارة–كلية الاقتصاد–جامعة تشرين–اللاذقية–سورية

مقدمة:

يلعب التعليم الجامعي دوراً مميزاً في تقدم المجتمعات وتنميتها وذلك من خلال وسائل ومهام متعددة لعل أبرزها إرساء قاعدة البحوث العلمية (الأساسية والتطبيقية). وفي ظل التوسع الكبير في مؤسسات التعليم العالي وتزايد عدد الخريجين، وطلبة الدراسات العليا، أصبح من الضرورات القصوى الاهتمام بالخدمات التعليمية المقدمة، ورفع مستوى جودتها، بما يتوافق وحاجات الطلبة وسوق العمل. وقد نصت اتفاقية بولونيا لعام (1999) لتطوير التعليم العالي في أوربا على أن يكون قياس رِضا الطلبة أحد مكونات الجودة والاعتماد الأكاديمي في كافة المجالات.

يتضمن نشاط البحث العلمي تنمية وتطوير المعرفة الإنسانية في مختلف ميادينها التخصصية وحل المشكلات المجتمعية. كما يختلف البحث العلمي اليوم عما مضى وذلك نظراً لتعقد أساليبه وتعدد ميادينه ونظراً لأهمية النتائج التي يتوصل إليها الباحثون وأثر هذه النتائج على مجريات الحياة في المجتمعات الإنسانية.

ولما كانت الجامعات الحكومية هي المكان الأول المعوّل عليه في إجراء البحوث، يتم التركيز في البحث الحالي على دراسة جودة الخدمات التعليمية ورضا طلبة الدراسات العليا عنها.

الدراسات السابقة Previous studies:

1- دراسة (نجيب،الفوال،النجار، 2006) بعنوان: (أهمية تطبيق نظام جودة عالمي على العملية التعليمية من وجهة نظر طلاب قسم اللغة الفرنسية من كلية الآداب في جامعة دمشق)

تضمنت مشكلة الدراسة مجموعة التساؤلات الآتية: ما مدى جودة التعليم المطبق في قسم اللغة الفرنسية في جامعة دمشق، ما الأهمية التي يعطيها طلاب قسم اللغة الفرنسية لمفهوم جودة التعليم، ما هو مدى تأثير متغير الجنس والسنة الدراسية في مفهوم الطلبة للجودة في التعليم والعمل على تحسينه. كما هدفت الدراسة إلى الآتي: معرفة مدى مستوى جودة التعليم المطبقة في قسم اللغة الفرنسية في جامعة دمشق، بيان الأهمية التي يعطيها الطلاب لمفهوم الجودة في العملية التعليمية في قسم اللغة الفرنسية، معرفة درجة رضى طلبة قسم اللغة الفرنسية على مستوى جودة العملية التعليمية المطبقة في القسم. المنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي. أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة: عدم كفاية الدراسات الحالية لبيان مستوى جودة التعليم في الجامعات السورية. يجب التركيز على كافة مكونات الجامعة عند قياس مستوى جودة الخدمات (طلاب، كادر تعليمي، إداريين). عدم وجود خطط واضحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في العمليات التعليمية.

2- دراسة (الفوال،2014) بعنوان: (آراء طلاب التعليم المفتوح (اختصاص رياض الأطفال) عن مستوى جودة الخدمات التعليمية في مركز التعليم المفتوح في جامعة دمشق)

تمثلت مشكلة البحث في الآتي ما هو مستوى جودة التعليم في مركز التعليم المفتوح في جامعة دمشق من وجهة نظر طلاب اختصاص رياض الأطفال في المركز المذكور، ما هي أهم الجوانب المدروسة أشد إلحاحاً و أهميةً بالنسبة لعينة الدراسة. كماهدف البحث إلى استقصاء آراء الطلاب بالجودة وفقًا للمحاور الأربعة الآتية: محو الكتاب الجامعي والوسائط المساعدة، محور طرائق التعليم والأساتذة المشرفين والطلاب، محور الإدارة الجامعية والخدمات الجامعية المتوافرة، محور الجانب الاقتصادي.النتائج التي توصلت لها الدراسة: إعطاء الطلاب درجة جيد لمحور طرائق التعليم والأساتذة والطلبة. إعطاء الطلاب درجة مقبول لمحور الكتاب الجامعي والوسائط المساعدة. إعطاء الطلاب درجة ضعيف لمحور الإدارة و الجانب الاقتصادي، الجودة بشكل عام كانت مقبولة في مركز التعليم المفتوح، أعطت الإناث

مستوى جودة أعلى من الذكور، وجد ارتباط بين عمر الطالب ومستوى الجودة المعطى في محور الكتاب الجامعي والوسائط التدريسية. ضرورة تطبيق نظام جودة عالمي في مركز التعليم المفتوح لرفع سوية التعليم.

3- دراسة (طرابلسية،2008) بعنوان: (إدارة جودة الخدمات التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي في سورية)

لقد تضمنت مشكلة الدراسة التساؤلات الآتية: ما هو مدى توفر مجالات التقويم الذاتي في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، ما هو مدى التزام مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي بعملية التقويم الذاتي بصورة دورية، ما هو درجة اعتماد مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي على تطبيق معايير الجودة وما هو مدى توفر هذه المعايير بها، هل يؤثر إنشاء الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي على مدى توفر والتزام مؤسسات التعليم العالي بمعايير الجودة. كما هدفت الدراسة إلى الآتي: تقويم أداء مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، التعرف إلى معايير الجودة المتوفرة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، تحديد آثر إنشاء الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، اقتراح إطار عام لضمان وتطوير جودة الخدمة التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي. وقد توصلت الرسالة إلى مجموعة من النتائج أهمها: عدم نجاح السياسة الإدارية المتبعة في معظم الكليات وذلك لعدم توفر الإمكانيات المادية اللازمة لتفعيلها، عدم تبني رسالة واضحة للكلية وعدم وجود مهام واضحة للكلية، لا تبذل الكلية جهود حثيثة لتطوير الكفاءات والمهارات البحثية لأعضاء الهيئة التدريسية. أن النظام التدريسي الذي تتبعه الكلية غير مناسب، لا تتوفر مراجعة وتحديث للمناهج الدراسية للتخصصات في الكلية. لا تتبع الكلية سياسة واضحة تخص البحث العلمي وأساليب فعالة لتنمية المهارات العلمية. إن نظام الإدارة المالية والمحاسبية المطبق في الكلية غير مناسب لتحقيق رسالتها. وجود اختلافات جوهرية بين آراء أعضاء الهيئة التدريسية حول مدى توفر مجالات التقويم الذاتي المتعلقة(الإدارة، شؤون الهيئة التدريسية، التعليم، الموارد، الإنفاق).

4- J. Michalska-Ćwiek,2015) :(The quality management system in education – implementation and certification)

(نظام إدارة الجودة في التعليم –التطبيق والشهادة)

تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي: ما هي الفلسفة المطلوبة والطرق لتطبيق نظام إدارة الجودة في الجامعات الاسيوية؟ هدفت الدراسة: إلى إيجاد الطرق المناسبة لمساعدة الجامعات في تطبيق مدخل إدارة الجودة مما سيؤثر إيجاباً على مخرجاتها 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 تطبيقه 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.

مشكلة البحث:

من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة على طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين. حيث قامت الباحثة بمقابلة 35 طالباً وتمثلت الأسئلة التي تم طرحها بالآتي:

- هل تتوفر كافة التجهيزات والخدمات الضرورية لطلبة الدراسات العليا.
- هل تقدم الخدمات التعليمية بالسرعة والطريقة المرجوة من قبل الطلبة.
- هل يحرص العاملون في الجامعة على تقديم الخدمات بلباقة وبسرعة للطلبة.
- هل يوجد اهتمام بوضع الطالب من قبل العاملين في الجامعة.

وعلى ضوء تحليل إجابات الطلبة محل الدراسة تم التوصل إلى الآتي:

- عدم توفر بعد الملموسية في الخدمات التعليمية المقدمة.
- عدم توفر بعد الاعتمادية في الخدمات التعليمية المقدمة.
- انخفاض قوة الاستجابة للخدمات التعليمية المقدمة.
- عدم توفر بعد الامان والثقة في الخدمات التعليمية المقدمة.
- عدم توفر بعد التعاطف في الخدمات التعليمية المقدمة.

وبناءً على الدراسة الاستطلاعية، وبالاعتماد على الدراسات السابقة(نجيب،2006) و(الفوال،2014) و(طرابلسية،2008) و(Michalska،2015) وما توصلت له من نتائج مرتبطة بالبحث

يمكن تحديد مشكلة البحث بالتساؤل الرئيسي الآتي: ما هي درجة جودة الخدمات التعليمية المقدمة وما هي درجة رضا طلاب الدراسات العليا عليها في كية الآداب في جامعة تشرين وينبثق عنها مجموعة من التساؤلات التالية:

1. ما هو واقع الخدمات التعليمية في جامعة تشرين؟
2. ما هي درجة رضى طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب على الخدمات التعليمية في جامعة تشرين؟
3. ما هو الوزن النسبي لكل بعد من أبعاد رضا طلبة الدراسات العليا على جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين؟
4. ما هي الصعوبات التي تعيق تطور الخدمات التعليمية في جامعة تشرين؟

أهمية البحث واهدافه:

تنبع أهمية الدراسة من أهمية دراسة واقع جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين، والتي يمكن الاستدلال عليها من خلال المؤشرات التالية :

1. أهمية دراسة واقع الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين.
2. قياس مدى رضا طلبة الدراسات العليا عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة.
3. كما تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال اختيارها لكلية الآداب.
4. تحديد جودة الخدمات التعليمية المقدمة والفجوة بين التوقعات والمدركات في جامعة تشرين.

أهداف البحث Research Objectives:

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

1) تقديم صورة عن واقع الخدمات التعليمية طلبة الدراسات العليا في جامعة تشرين.
2) بيان درجة رضى طلبة الدراسات العليا في على جودة الخدمات التعليمية المقدمة.
3) الكشف عن الصعوبات والمعوقات التي تواجه تطوير الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

4) تقديم بعض التوصيات المناسبة في ضوء نتائج الدراسة والتي من الممكن أن تساعد في حالة الأخذ بها في تطوير واقع الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين رضا طلبة الدراسات العليا السائد حالياً في الكلية محل الدراسة عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة وبين الرضا الواجب توافره عن الخدمات التعليمية المقدمة، ويتمحور عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية الآتية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الملموسية المتوافر حالياً في الكلية محل الدراسة وبين جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الملموسية الواجب توافرها عند مستوى دلالة 0.05.
2. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الاعتمادية المتوافر حالياً في الكلية محل الدراسة وبين جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الاعتمادية الواجب توافرها عند مستوى دلالة 0.05.
3. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الاستجابة المتوافر حالياً في الكلية محل الدراسة وبين جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الاستجابة الواجب توافرها عند مستوى دلالة 0.05.
4. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الأمان والثقة المتوافر حالياً في الكلية محل الدراسة وبين جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد الامان والثقة الواجب توافرها عند مستوى دلالة 0.05.
5. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد التعاطف المتوافر حالياً في الكلية محل الدراسة وبين جودة الخدمات التعليمية تبعاً لبعد التعاطف الواجب توافرها عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد اختلافات نسبية أساسية ما بين التغيرات الحاصلة في أبعاد جودة الخدمات التعليمية في كلية الآداب في جامعة تشرين عند مستوى دلالة 0.05.

منهجية البحث:

تم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي بالإضافة إلى المنهج الاستقرائي التحليلي : بهدف وصف مجتمع وعينة الدراسة وكذلك اختبار فرضيات الدراسة، حيث اشتمل المنهج الوصفي على احتساب التكرارات والنسب المئوية ، والمتوسطات الحسابية بحيث تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي حيث أن المتوسط المقارن (3) من (5) الافتراضي وكلما كانت قيمة الاختبار أقل من (3)) من (5) فهذا يعني أن التقييمات سلبية وإذا كانت أكثر من أو يساوي (3) من(5) فهي تقييمات ايجابية.

الحدود العلمية: قياس جودة الخدمات التعليمية، الحدود المكانية: كلية الآداب بجامعة تشرين، الحدود الزمانية: عام 2018.

الإطار النظري:

أولاً: مفهوم جودة الخدمة التعليمية:

تعرف جودة الخدمات التعليمية بأنها: خصائص وسمات العملية التعليمية والتي تظهر النتائج المراد تحقيقها بجودة عالية.

كما عرفها Michael & Sower: إن تحديد مفهوم جودة الخدمة يتضمن النقاط التالية :

1 –معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الخدمة.

2 –الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها.

3 –يحكم المستفيدين على جودة الخدمة من خلال مقارنة الخدمة التي يتلقونها فعلا مع الخدمة التي يتوقعون الحصول عليها.

4 –إذا كانت الجودة المدركة(التي تم الحصول عليها فعلاً) تفوق التوقعات، فأن المستفيدين سيكونون راضين عن الخدمة وسعداء بها .أما إذا كان أداء الخدمة أقل من التوقعات، فأن المستفيدين سيكونون غير راضيين عن الخدمة[1].

ثانياً: أهم مقاييس جودة الخدمات التعليمية :Measures of the quality of services

1- **مقياس الأداء الفعلي Service performance Measure** : وتعني أداء الخدمة، وهي كلمة مكونة من العبارتين الخدمة (service) والأداء (performance) الأداء، ويعرف هذا النموذج باسم (Servperf) ظهر خلال 1992نتيجة للدراسات التي قام بها كل تايلور وكورنين (Taylor et Cronin)، وتأخذ الجودة في إطار هذا النموذج مفهوماً اتجاهياً يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة ويعرف الاتجاه على أنه:" تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة". [2]

2- مقياس الرضا Satisfaction Measure : وهو أكثر المقاييس استخداماً لقياس اتجاهات ورضا المستفيدين نحو جودة الخدمات المقدمة، وخاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات عن طريق توجيه الأسئلة التي تكشف للمؤسسات الخدمية طبيعة شعور الزبائن، ونحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف بها، كما يمكن هذه المؤسسات من تبني استراتيجية للجودة تتلاءم مع احتياجات الزبائن، وتحقق لهم الرضا نحو ما يقدمه لهم من خدمات. [3].

3- **مقياس عدد الشكاوى: Number of complaints measure** تمثل عدد الشكاوى التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة مقياساً هاماً يعبر على أن الخدمات المقدمة دون المستوى أو ما يقدم لهم من خلال خدمات لا يتناسب مع إدراكهم لها والمستوى الذي يحبون الوصول إليه وهذا المقياس يمكن المنظمات الخدمية من اتخاذ الإجراءات المناسبة من أجل تجنب حدوث المشاكل وتحسين مستوى جودة ما تقدمه من خدمات لزبائنها.[4]

ثالثاً: قياس جودة الخدمات من منظور التوقعات / المدركات:

يستند إلى توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وإدراكاتهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة أو التطابق بين هذه التوقعات والإدراكات وذلك باستخدام الأبعاد الخمس للخدمة.

وعليه فأن جوهر الجودة يتمثل هنا في مقابلة احتياجات ومتطلبات الطلبة من الخدمة التعليمية المقدمة لهم، والتي يستوجب توافقها مع توقع الطلبة، كما إن درجة الرضا المتحققة عن الخدمة المقدمة تمثل الفرق بين ما يمكن أن يدركه أو يحصل عليه الطالب من الخدمة فعلا، وما كان يتوقع أن يحصل عليه قبل حصوله على الخدمة.

كما أن جودة الخدمة تقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلاً للزبائن وبين ما يتوقعه الزبائن بشأنها، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعني الدراسة والتحليل والتنبؤ بتوقعات الزبائن ومحاولة الارتقاء إليها بشكل مستمر، عند التحدث عن هذا المدخل لا بد من التطرق إلى مفهومين أساسيين يتقابلان لتحديد الفجوة في جودة الخدمة وهما [5]:

1) توقعات الزبون: وهي المعايير أو النقطة المرجعية للأداء الناتجة عن خبرات التعامل مع الخدمة والقابلة للمقارنة، والتي إلى حد ما تصاغ في شروط ما يعتقد الزبون أن تكون في الخدمة أو سوف يحمل عليها .

2) إدراكات الزبون: وهي النقطة التي يدرك بها الزبون الخدمة فعلياً كما قدمت له قد يكون راضياً عن الخدمة وبالتالي فقد أعجب بنتائجها، هذا النموذج يقوم على معادلة أساسية ذات طرفين هما الإدراكات والتوقعات، يمكن التعبير عنها بما يلي: **جودة الخدمة = التوقعات – المدركات** [5]

رابعاً: مفهوم الرِضا:

يعبر الرِضاعن الشعور بالسعادة والابتهاج الذي يحصل عليهما الإنسان نتيجة إشباع حاجة أو رغبة عنده . فالإشباع في مجال الأعمال والخدمات، كرِضا المستهلك هو ما يحققه من منفعة من خلال استهلاكه لسلعة ما أو انتفاعه من خدمة ما كما . يمكن أن يعرف رِضا الزبون بأنه درجة إدراكه لمدى فعالية المنظمة، في تقديم المنتجات والخدمات التي تلبي توقعاته وحاجته.

ويمكن تقسيم درجات الرضا إلى ما يلي: [6]

1- الأداء > المتوقع، السعادة ← الارتباط الوثيق والولاء للمنظمة.

2- الأداء = المتوقع، الرضا ← ويبرر: جيد، مقبول، ضعيف.

3- الأداء < المتوقع، الاستياء ← البحث عن بديل آخر.[7]

خامساً: نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمة:The Gaps model in measurement service Quality

- **الفجوة الأولى بين توقعات العميل وإدراك الإدارة لهذه التوقعات:** أي عجز الإدارة عن معرفة احتياجات ورغبات الطلبة المتوقعة، إي ربما تفكر إدارة الجامعة بأن الطالب يرغب في الحصول على قاعات أفضل. ولكن قد يكون الأمر بشكل آخر أي أن الطلاب يرغبون في الحصول على عناية أفضل من العاملين.
- **الفجوة الثانية بين إدراك الإدارة لتوقعات العميل ومواصفات جودة الخدمة:** بمعنى أنه حتى لو كانت حاجات الطالب المتوقعة ورغباتهم معروفة للإدارة، فأنه قد لا تستطيع الإدارة ترجمتها إلى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة بسبب قيود تتعلق بالموارد المالية أو عدم قدرة الإدارة على تبني فلسفة الجودة.
- **الفجوة الثالثة بين مواصفات جودة الخدمة وتسليم الخدمة:** قد يكون الأفراد القائمين على خدمة الطلبة غير مدربين بصورة صحيحة، أو غير قادرين أو غير راغبين في الأداء بما يوازي المقاييس المعيارية المحددة، كما هو مثلا في ضرورة الإصغاء للطلبة بشك كافٍ ومن ثم إنجاز الخدمة بسرعة.
- **لفجوة الرابعة بين تسليم الخدمة والاتصالات الخارجية للعميل حول تسليم الخدمة:** وتتمثل بالاختلاف والتباين ما بين الخدمة التعليمية المستلمة من قبل الطالب وما تم الاتفاق عليه مسبقاً وعبر الاتصالات التي تمت بين إدارة الجامعة والطلبة.
- **الفجوة الخامسة بين توقعات** العميل**(الخدمة المتوقعة) والخدمة المدركة(الفعلية.):** حيث أن جودة الخدمة هي أحدى العوامل التي تعادل أو تفوق توقعات الطالب. فالتقويم الشخصي لجودة الخدمة على أنها عالية أو منخفضة يعتمد على كيفية إدراك الطالب للأداء الفعلي للخدمة في سياق ما يمكن أن يتوقعوه. وهذه الفجوة تحصل عندما لا يحصل الطالب على الخدمة بالجودة. [8]

ولقد حظيت كل من الفجوة الأولى والخامسة باهتمام الباحثين والمهتمين بقياس جودة الخدمة، حيث تم تطبيقها على الكثير من الخدمات مثل الخدمة المصرفية، النقل الجوي، التعليم، الخدمة الصحية، الخدمة الهندسية الاستشارية..الخ.

سادساً: أبعاد جودة الخدمات التعليمية Dimensions of quality of services :

1- **الاستجابة:**(Responsiveness) : وتعني قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم . فهي تعكس الرغبة أو الرضا بمساعدة الزبون وتقديم الخدمة السريعة، كما أن الاستجابة في مجال الخدمات التعليمية تعني مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة بشكل دائم في تقديم الخدمة للمستفيدين عند احتياجهم لها . كما تعرف : الاستجابة بأنها المساعدة الحقيقية في تقديم الخدمة إلى المستفيد(الطالب). [9]

2- **الملموسية** :(Tangibles): تشير إلى مظهر التسهيلات 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. [9]

3- **الاعتمادية:** (Reliability): فهي عبارة عن قدرة المنتج أو الخدمة على أداء الوظيفة المطلوبة منه بنجاح، وفي هذا التعريف أربعة عناصر هامة هي : توفر الخدمة، الأداء، ظروف الاستعمال(ظروف الاستعمال: هي الظروف التي يتم بها تقديم الخدمة للمستفيد سواء كانت طبيعية ام استثنائية)، المدة الزمنية المحددة، 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.[10]

4- **الأمان والثقة** (Safety and Confidence): ويقصد بها السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة وثقة في تقديم الخدمة، ويمكن القول بأن الأمان والثقة كأحد أبعاد جودة الخدمة التعليمية يقصد به تأكيد إدارة المنظمة التعليمية على الجودة وتدعيم ذلك بالعاملين المؤهلين(اعضاء الهيئة التدريسية، إداريين ، وغيرهم) فضلاً عن توفير المستلزمات المادية الحديثة في المجال التعليمي مما يؤدي إلى تقديم خدمات تعليمية بجودة مطابقة.[11]

5- **التعاطف** (Empathy) : 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 الكامل لشكاوى الطلبة، تلبية حاجات الطلبة بروح من الود واللطف. [12]

سابعاً: رضا طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة:

بلغ عدد طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب 580 طالب دراسات(شعبة الدراسات العليا في كلية الآداب، عام 2019) موزعين على الأقسام الآتية(اللغة العربية، الفرنسية، الانكليزية، التاريخ، الجغرافيا، علم الاجتماع، الفلسفة) تم الاعتماد في سحب العينة على طريقة العينة العشوائية البسيطة وتم توزيع الاستبانة على 150 طالب دراسات عليا شملت كافة الأقسام وطلبة الماجستير والدكتوراه، وتمثل هذه النسبة 25.86% من الطلبة في كلية الآداب.

الدراسة التحليلية لأبعاد جودة الخدمات التعليمية في كلية الآداب في جامعة تشرين:

تم تصميم نموذج استبانة مؤلف من خمسة أقسام واثنان وعشرون سؤالاً بغية دراسة جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب، حيث تم عرض الاستبانة على عدد من المختصين وتبين صدق الاستبانة بعد إجراء بعض التعديلات عليها، كما تم توزيع عينة أولية بحوالي 10 استبانات على عدد من الطلبة بغية معرفة مدى وضوح وسهولة الأسئلة الموجهة في الاستبانة بالنسبة لعينة الدراسة، وبعد استرجاعها تم إجراء التعديلات المناسبة على الأسئلة، ووزعت الاستمارة على عينة مؤلفة من 150 طالب دراسات عليا في كلية الآداب، أي بنسبة 25.86% من المجتمع المدروس، كما تم استرجاع 150 كافة الاستبانات الموزعة وبالتالي

فإن العدد الخاضع للتحليل بلغ 150 استبانة، وقد تم إدخال هذه البيانات إلى برنامج SPSS بغية تحليل البيانات، وتم إجراء اختبار الفا كرونباخ بغية معرفة مصداقية الاستبيان ودرجة الاتساق الداخلي بين الأسئلة، وكانت نتيجة الاختبار كما يلي:

تحليل الموثوقية – مقياس الفا كرونباخ

معاملات الموثوقية

22 = عدد الأسئلة 150.0 =عدد الحالات

.9548 = قيمة اختبار الفا

وهذا يعني أنه إذا وزع الاستبيان بمؤشراته المختلفة على عينة أخرى من طلبة الدراسات العليا غير عينة الدراسة الحالية، في أوقات مختلفة فإن هناك احتمال قدره **95%** للحصول على النتائج التي تم التوصل إليها.

تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة على الأسئلة الموجهة لعينة الدراسة كما يلي :

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

إن الوسط الحسابي لمقياس لكرت = 1+2+3+4+5 /5 =5/15 = 3 وهو القيمة التي يقارن بها الوسط الحسابي لكل سؤال أو بعد من أبعاد الجودة. .

1) **نتائج التحليل الإحصائي لبعد الملموسية** : تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد الملموسية على طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب في جامعة تشرين وكانت النتائج وفق التالي:

جدول رقم (1) يبين نتائج إجابة طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين على بعد الملموسية

السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التجهيزات والمعدات اللازمة للدراسة حديثة ومتوفرة لجميع الطلبة.	1.89	O.520
يتوفر في الجامعة خدمات وتجهيزات برمجية تناسب كافة الاختصاصات	1.78	0.952
تقدم الجامعة خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة من طلبة الدراسات العليا	1.99	0.613
يوجد غرف ومخابر مخصصة لطلبة الدراسات العليا فقط.	2.33	0.434
الخدمات المخصصة لطلبة الدراسات العليا نظيفة ومرتبة بشكل دائم	2.35	0.747
المجموع	2.06	--

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

بمتابعة الجدول رقم(1) نلاحظ التالي: بلغ المتوسط الحسابي لبعد الملموسية (2.06) أصغر من (3) الوسط الحسابي المقارن، وهذا يبين عدم توفر بعد الملموسية. إذ أن كافة الإجابات المكونة لبعد الملموسية كانت أقل من 3 وهذا يدل على إن التجهيزات والمعدات المتوفرة لطلبة الدراسات العليا قديمة، بالإضافة إلى عدم توفر برمجيات متخصصة متعلقة بكل قسم من الأقسام، كما إن الجامعة لا توفر خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة لطلبة الدراسات العليا، وعدم توفر غرف ومخابر مخصصة لطلبة الدراسات العليا تماشياً مع طلبة الدراسات العليا في كليات الجامعة الاخرى.

2) نتائج التحليل الإحصائي لبعد الاعتمادية : تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد الاعتمادية على طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب في جامعة تشرين وكانت النتائج وفق التالي:

جدول رقم (2) يبين نتائج إجابة طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين على بعد الاعتمادية

السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يلتزم موظفو شعبة الدراسات العليا بأماكن عملهم ضمن الكلية	2.85	0.687
تقدم الخدمات التعليمية بسرعة كبيرة في الجامعة	2.11	0.836
كافة التجهيزات والكتب والمرجعيات متوفرة في الجامعة.	1.88	0.128
يتم تصحيح الأخطاء الإدارية المتعلقة بطلبة الدراسات فور اكتشافها	1.54	0.548
المجموع	2.07	--

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

بمتابعة الجدول رقم(2) نلاحظ الآتي: إن المتوسط الحسابي لبعد الاعتمادية (2.07) وهذا يبين عدم توفر بعد الاعتمادية كون الوسط الحسابي لها أصغر من (3)، .وذلك للأسباب التالية: أن الوسط الحسابي لكافة الإجابات أقل من 3. حيث تبين عدم التزام موظفي الدراسات العليا بأماكن تواجدهم وعدم تقديم الخدمات التعليمية بالسرعة المرجوة من قبل طلبة الدراسات العليا، بالإضافة إلى عدم توفر التجهيزات الضرورية والمراجع الحديثة لطلبة الدراسات العليا في المكتبات، وعدم تصحيح الأخطاء الإدارية بالسرعة المرجوة من قبل الطلبة.

3) نتائج التحليل الإحصائي لبعد الاستجابة : تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد الاستجابة على طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب في جامعة تشرين وكانت النتائج وفق التالي:

جدول رقم (3) يبين نتائج إجابة طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين على بعد الاستجابة

السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يحرص العاملون في الجامعة على تقديم خدماتهم بشكل دقيق وسريع	1.98	1.243
يعاملك العاملون في الجامعة بحسن استقبال ولباقة	2.01	0.733
يخبر العاملون في الجامعة الطلبة بدقة كيفية تنفيذ الخدمة والطلبات	1.81	0.868
يوجد اهتمام شخصي من قبل القائمين على العمل بالجامعة	1.91	0.658
لا ينتظر الطالب وقتا طويلا للحصول على الخدمات التعليمة في الجامعة	2.13	0.831
المجموع	1.91	--

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

بملاحظة الجدول رقم(3) يمكننا القول : الوسط الحسابي لبعد الاستجابة قد بلغ (1.91)، وهو يبين عدم توفر بعد الاستجابة، كون الوسط الحسابي لهذا البعد أصغر من (3). حيث لا يقدم العاملون في الجامعة خدماتهم بشكل سريع وبلباقة، كما لوحظ عدم توفر اهتمام شخصي من قبل العاملين في الجامعة بوقت الطالب وظروفه.

4) نتائج التحليل الإحصائي لبعد الأمان والثقة: تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد الامان والثقة على طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب في جامعة تشرين وكانت النتائج وفق التالي:

جدول رقم (4) يبين نتائج إجابة طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين على بعد الامان والثقة

السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
هناك ثقة تامة بكامل الكادر الإداري الموجود بالجامعة	1.99	0.516
العاملون في الجامعة على استعداد لتلبية طلبات الطلبة فورا	2.25	0.523
يمتلك العاملون في الجامعة المعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة الطلبة واستفساراتهم .	1.87	0.540
أوقات العمل بالجامعة يناسب جميع المراجعين	1.93	0.713
المجموع	2.01	--

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

بمتابعة الجدول رقم(4) نلاحظ ما يلي: أن الوسط الحسابي لبعد الامان والثقة قد بلغ (2.01) ،وهو يبين عدم توفر بعد الأمان والثقة كون الوسط الحسابي لهذا البعد اصغر من (3). حيث لوحظ عدم توفر ثقة بالكادر الإداري الموجود بكلية الآداب من قبل طلبة الدراسات العليا، كما لوحظ عدم رضا طلبة الدراسات العليا على أوقات عمل العاملين فيها.

5) نتائج التحليل الإحصائي لبعد التعاطف: تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد الامان والثقة على طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب في جامعة تشرين وكانت النتائج وفق التالي:

جدول رقم (5) يبين نتائج إجابة طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين على بعد التعاطف

السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يتمتع الطالب باهتمام شخصي من قبل العاملين في الجامعة	2.18	0.799
يقدر العاملون بالجامعة ظروف الطالب الخاصة ويتفاعلون معها	2.36	0.865
يرتبط العاملين بالجامعة بعلاقة طيبة مع الطلبة	1.83	0.732
يعامل كافة الطلبة بمساواة ودون تمييز في الجامعة.	2.53	1.190
المجموع	2.23	--

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

بمتابعة الجدول رقم(5) نلاحظ ما يلي: أن الوسط الحسابي (2.23) وهو يبين عدم توفر بعد التعاطف في كلية الآداب كون الوسط الحسابي لهذا البعد أصغر من (3).

وبحساب متوسط الأبعاد السابقة (أبعاد متغير الجودة)نلاحظ الآتي :

جدول رقم (6) يبين متوسط أبعاد جودة الخدمات التعليمية Descriptive Statistics

Mean	Maximum	Minimum	N	
2.0680	3.00	1.30	150	الملموسية
2.0700	3.00	1.30	150	الاعتمادية
1.9100	2.67	1.17	150	قوة الاستجابة
2.0080	3.20	1.40	150	الثقة والامان
2.2300	3.00	1.25	150	التعاطف
2.0572	2.97	1.28	150	الجودة
			150	Valid N (listwise)

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

وبمتابعة الجدول رقم (6) نلاحظ أن متوسط أبعاد جودة الخدمات التعليمية قد بلغ (2.05)، وبالتالي يمكن القول: عدم توفر جودة للخدمات التعليمية المقدمة في كلية الآداب في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا،

قياس الفجوات لبيان جودة الخدمة المقدمة في كلية الآداب في جامعة تشرين من وجهة نظر العينة:

كما ذكر سابقاً، إن **جودة الخدمة = التوقعات – المدركات(الأداء الفعلي)**، وبالتالي فإنه وفقاً لعينة الدراسة ومكان الدراسة من غير الممكن قياس إلا الفجوة الخامسة **(بين توقعات الطالب (الخدمة المتوقعة) والخدمة المدركة (الفعلية.))**، كونها الفجوة الوحيدة التي يدركها طالب الدراسات العليا، وذلك لكون الفجوات الأخرى تحدث داخل الجامعة وتتعلق بالإدارة وهي خارج نطاق مجتمع وعينة ومجتمع البحث. حيث يتوقع الطالب الحصول على خدمة جيدة ووفقاً لتقسيمات أبعاد الجودة، ومقياس ليكرت الخماسي فإنه توقع الطالب وفقاً لعينة الدراسة كان الحصول على جودة خدمة تعليمية تساوي أو تتجاوز قيمة الوسط الحسابي المقارن 3.

جدول رقم(7) قياس الفجوة ورضا الطلبة في كلية الآداب في جامعة تشرين

البعد	توقعات طلبة الدراسات العليا	الخدمة(الأداء) المدركة الفعلية	فجوة الجودة (سلبية)	الرضا = الإدراك – المتوقع	النتيجة
الملموسية	3	2.06	0.94	−0.94	الأداء < المتوقع، الاستياء وعدم الرضا
الاعتمادية	3	2.07	0.93	−0.93	الأداء < المتوقع، الاستياء وعدم الرضا
الاستجابة	3	1.91	1.09	−1.09	الأداء < المتوقع، الاستياء وعدم الرضا

الأمان والثقة	3	2.00	1	−1	الأداء < المتوقع، الاستياء وعدم الرضا
التعاطف	3	2.23	0.77	−0.77	الأداء < المتوقع، الاستياء وعدم الرضا
الجودة	3	2.05	0.95	−0.95	الأداء < المتوقع، الاستياء وعدم الرضا

المصدر: إعداد الباحثة

بمتابعة الجدول (7) نلاحظ الآتي:

- انخفاض درجة الخدمة المدركة الفعلية من قبل عينة الدراسة بالنسبة للجودة ولكافة أبعادها حيث كانت أقل من الوسط الحسابي المقارن وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي(3).
- وجود فجوة (سلبية) بين الخدمات المتوقعة والخدمات المدركة، بالنسبة لجودة الخدمات ولكافة أبعاد الجودة من وجهة طلبة الدراسات العليا.
- عدم وجود رضا من قبل أفراد العينة المدروسة حيث كان **الأداء < المتوقع** بالنسبة لجودة الخدمات ولكافة أبعاد جودة الخدمات الخمس، كما لوحظ أن الرضا كان سلبي القيمة وهو يدل على عدم وجود رضا.

وللتأكد من النتائج السابقة قامت الباحثة بحساب متوسط إجابات عينة الدراسة لكل متغير على حدة وإجراء اختبار **One-Sample T Test** لبيان فيما إذا كانت قيمة المتوسط تختلف عن القيمة (3)اختلافا جوهرياً وقد كانت النتائج كالآتي:

جدول رقم (8) يبين نتائج الاختبار One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الملموسية	26.076	149	.000	2.0680	1.9086	2.2274
الاعتمادية	26.105	149	.000	2.0700	1.9106	2.2294
الاستجابة	22.700	149	.000	1.9100	1.7409	2.0791
الثقة والامان	22.094	149	.000	2.0080	1.8254	2.1906
التعاطف	26.689	149	.000	2.2300	2.0621	2.3979
أبعاد جودة الخدمات التعليمية	25.748	149	.000	2.0572	1.8966	2.2178

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة (P sig=0.000) لمتغير أبعاد جودة الخدمات التعليمية أصغر من مستوى الدلالة (0.05) مما يعني معنوية قيمة الوسط الحسابي أي أن الوسط الحسابي لمتغير الجودة هو (2.05)، كما إن قيم (P sig=0.000) لكافة أبعاد جودة الخدمات التعليمية وهي أصغر من مستوى الدلالة. وبالتالي لا يوجد مراعاة لمبدأ الجودة عند تقديم الخدمات في كلية الآداب في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا.

من الجدول (7 و 8) نرفض فرضية العدم الرئيسية الأولى ونقبل الفرضية البديلة حين أن متوسط أبعاد جودة الخدمات التعليمية 2.05 أقل من متوسط المقياس المستخدم 3 كما أن قيمة p=0.000 أصغر من مستوى الدلالة a=0.05 وبالتالي يوجد فروق جوهرية بين رضا طلبة الدراسات العليا السائد حالياً في الكلية محل الدراسة عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة وبين الرضا الواجب توافره عن الخدمات التعليمية المقدمة.

كما يتضح بالنسبة للفرضيات الفرعية الآتي:

الفرضية الفرعية الأولى: نرفض فرضية العدم الفرعية \الأولى ونقبل الفرضية البديلة حين أن متوسط الملموسية 2.06 أقل من متوسط المقياس المستخدم 3 كما أن قيمة p=0.000 أصغر من مستوى الدلالة a=0.05. يوجد فروق جوهرية بين بعد جودة الخدمات التعليمية المتعلق بالملموسية المتوافر حالياً في الكلية محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمات التعليمية المتعلقة بالملموسية الواجب توافرها.

الفرضية الفرعية الثانية: نرفض فرضية العدم الفرعية \الثانية ونقبل الفرضية البديلة حين أن متوسط الاعتمادية 2.07 أقل من متوسط المقياس المستخدم 3 كما أن قيمة p=0.000 أصغر من مستوى الدلالة a=0.05.. يوجد فروق جوهرية بين بعد جودة الخدمات التعليمية المتعلق بالاعتمادية المتوافر حالياً في الكلية محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمات التعليمية المتعلقة بالاعتمادية الواجب توافرها.

الفرضية الفرعية الثالثة: نرفض فرضية العدم الفرعية الثالثة ونقبل الفرضية البديلة حين أن متوسط الاستجابة 1.91 أقل من متوسط المقياس المستخدم 3 كما أن قيمة p=0.000 أصغر من مستوى الدلالة a=0.05.. يوجد فروق جوهرية بين بعد جودة الخدمات التعليمية المتعلق بالاستجابة المتوافر حالياً في الكلية محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمات التعليمية المتعلقة بالاستجابة الواجب توافرها.

الفرضية الفرعية الرابعة: نرفض فرضية العدم الفرعية الرابعة ونقبل الفرضية البديلة حين أن متوسط الأمان والثقة 2.01 أقل من متوسط المقياس المستخدم 3 كما أن قيمة p=0.000 أصغر من مستوى الدلالة a=0.05. توجد فروق جوهرية بين بعد جودة الخدمات التعليمية المتعلق بالأمان والثقة المتوافر حالياً في الكلية محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمات التعليمية المتعلقة بالأمان والثقة الواجب توافرها.

الفرضية الفرعية الخامسة: نرفض فرضية العدم الفرعية الخامسة ونقبل الفرضية البديلة حين أن متوسط التعاطف 2.23 أقل من متوسط المقياس المستخدم 3 كما أن قيمة p=0.000 أصغر من مستوى الدلالة a=0.05. يوجد فروق جوهرية بين بعد جودة الخدمات التعليمية المتعلق بالتعاطف المتوافر حالياً في الكلية محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمات التعليمية المتعلقة بالتعاطف الواجب توافرها

لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية تم دراسة الوزن النسبي لأبعاد جودة الخدمات التعليمية بطريقة التحليل العاملي:

طريقة المكونات الأساسية Principle Components Method : إن طريقة المكونات الأساسية هي واحدة من أهم طرق التحليل العاملي و تأتي في مقدمة الطرق لبساطتها.

جدول رقم(9) Communities

Communalities

	Initial	Extraction
الملموسية	1.000	.995
الاعتمادية	1.000	.994
قوة الاستجابة	1.000	.894
الثقة والامان	1.000	.851
التعاطف	1.000	.869

Extraction Method: Principal Component Analysis.

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

الجدول السابق يمثل القيم الأولية والمستخلصة للاشتراكيات Communalities حيث أن القيم الأولية للاشتراكيات (Initial values) تؤخذ مساوية للواحد في طريقة المكونات الأساسية في حالة اعتماد مصفوفة الارتباطات وتؤخذ الاشتراكيات مساوية لتباين كل متغير في حالة اعتماد مصفوفة التباينات .

Extraction (الخلاصة): إن القيمة المستخلصة لاشتراكية الملموسية مثلاً تشير إلى أن 0.995 من التباينات في قيم المتغير الملموسية تفسرها العوامل المشتركة . وبصورة عامة نلاحظ أن العوامل المشتركة تفسر نسبة عالية من تباين المتغيرات حيث أن أقل نسبة هي 0.851 لمتغير الثقة والأمان. **و بمتابعة الجدول رقم 10 نلاحظ ما يلي :**

جدول رقم(10) Total Variance Explained

Total Variance Explained

	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
Component	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.604	92.074	92.074	4.604	92.074	92.074
2	.277	5.539	97.613			
3	.113	2.251	99.865			
4	.007	.133	99.998			
5	.000	.002	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يبين الجدول السابق الجذور الكامنة لمصفوفة الارتباطات (تباين المكونات) ومجموعها يساوي رتبة المصفوفة ويساوي 5 بقدر عدد المتغيرات حيث أن المكون الرئيسي الأول له أكبر جذر كامن (التباين المكون) ويساوي 4.604 و يفسر 92% من التباينات الكلية لمتغيرات أبعاد الجودة. **وبالتالي أهمل البرنامج باقي المكونات وذلك لصغر قيمتها.**

وبمتابعة الجدول الآتي:

جدول رقم(11) Component Matrix

Component Matrix[a]

	Component
	1
الملموسية	.998
الاعتمادية	.997
قوة الاستجابة	.945
الثقة والامان	.923
التعاطف	.932

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

الجدول السابق يمثل مصفوفة المكونات التي تتضمن تشبعات المكون الأول الذي تم استخلاصهما .

مع العلم أن التشبع هو عبارة عن معامل الارتباط البسيط بين المكون (أو العامل) والمتغير. كما إن كافة المتغيرات ترتبط ارتباطاً قوياً بالمكون الأول(الأساسي).

وبمتابعة الجدول(12) الآتي:

جدول رقم(12) Component Score Cofficient Matrix

Component Score Coefficient Matrix

	Component
	1
الملموسية	.217
الاعتمادية	.217
قوة الاستجابة	.205
الثقة والامان	.200
التعاطف	.203

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Component Scores.

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

مخرجات الجدول السابق تمثل معاملات المكونات (العوامل) Component Scores Coefficients وتحتسب هذه المعاملات من مصفوفة المكونات السابقة Components، أما قيمة المكونات (العوامل) فتحسب بموجب الدالة الخطية التالية للمكون الأول، أي تبين الوزن النسبي لكل متغير (بعد) من أبعاد الجودة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة، التعاطف كما في المعادلة التالية:

الجودة = 0.217 الملموسية + 0.217 الاعتمادية + 0.205 الاستجابة + 2.00 الأمان والثقة + 0.203 التعاطف.

أي تؤثر كافة أبعاد جودة الخدمات التعليمية بشكل متساوي تقريباً في متغير الجودة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب في جامعة تشرين. وهذا يدل على رغبة الأفراد بالحصول على خدمة ذات جودة مرتفعة متكاملة، وعدم تفضيلهم لأي بعد من أبعاد الجودة على الآخر.

وبالتالي تقبل الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على: لا توجد اختلافات نسبية أساسية ما بين التغيرات الحاصلة في أبعاد جودة الخدمات التعليمية في كلية الآداب في جامعة تشرين.

الاستنتاجات والتوصيات:

1- يوجد انخفاض بجودة الخدمات التعليمية المقدمة تبعاً لبعد الملموسية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين حيث كانت قيمة الوسط الحسابة 2.06 وهي أقل من الوسط الحسابي المقارن3.

2- يوجد انخفاض بجودة الخدمات التعليمية المقدمة تبعاً لبعد الاعتمادية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين حيث كانت قيمة الوسط الحسابة 2.07 وهي أقل من الوسط الحسابي المقارن3.

3- يوجد انخفاض بجودة الخدمات التعليمية المقدمة تبعاً لبعد الاستجابة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين حيث كانت قيمة الوسط الحسابة 1.91 وهي أقل من الوسط الحسابي المقارن3.

4- يوجد انخفاض بجودة الخدمات التعليمية المقدمة تبعاً لبعد الأمان والثقة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين حيث كانت قيمة الوسط الحسابة 2.01 وهي أقل من الوسط الحسابي المقارن3.

5- يوجد انخفاض بجودة الخدمات التعليمية المقدمة تبعاً لبعد التعاطف من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين حيث كانت قيمة الوسط الحسابة 2.23 وهي أقل من الوسط الحسابي المقارن3.

6- عدم رضا طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب في جامعة تشرين غن الخدمات التعليمية المقدمة ، حيث كانت الخدمات المدركة أقل من الخدمات المتوقعة.

7- وجود فجوة بين الخدمات المدركة والخدمات المتوقعة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب في جامعة تشرين.

8- تؤثر كافة أبعاد جودة الخدمات التعليمية بشكل شبه متساوي بمتغير جودة الخدمات التعليمية، وهذا يدل على رغبة طلبة الدراسات العليا بالحصول على خدمة تعليمية متكاملة بجودة عالية.

9- هناك توافق تام في اختيار النموذج الحالي لأن أبعاد الجودة المذكورة (الملموسية ، الاعتمادية، قوة الاستجابة، الأمان والثقة ، التعاطف) كافية لشرح تباينات المتغير التابع(جودة الخدمة التعليمية).

التوصيات:

1- ضرورة العمل على رفع سوية جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الآداب بجامعة تشرين، من خلال زيادة الاهتمام بكافة أبعاد جودة الخدمات التعليمية بشكل متوازي ومتساوي. والعمل على تنفيذها من خلال تدريب الكوادر وتوفير التجهيزات اللازمة لطلبة الدراسات العليا.

2- العمل على تحسين بعد الملموسية من خلال تدريب الكوادر البشرية العاملة بكلية الآداب في جامعة تشرين بغية رفع جودة الخدمات التي تقدمها وزيادة الاهتمام بطلبة الدراسات العليا. من خلال اخضاعهم لدورات تساعد على رفع سويتهم في العمل.

3- ضرورة تحسين بعد الاعتمادية والاستجابة وزيادة عدد العاملين الإداريين في كلية الآداب في جامعة تشرين بغية تأمين كافة الخدمات لطلبة الدراسات العليا بجودة عالية وبسرعة كبيرة. من خلال العمل على تدريب العاملين في كلية الآداب على حسن التعامل مع طلبة الدراسات العليا.

4- العمل على تحديث المكتبات في الكليات بأحدث الكتب والدوريات، وتوفير مخابر كمبيوتر خاصة لطلبة الدراسات العليا مزودة بأحدث التجهيزات ومرتبطة بأحدث المواقع والمكتبات الالكترونية العالمية. من خلال توفير الاعتمادات المالية اللازمة لهذا الغرض.

5- إجراء دراسات دورية عن توقعات طلبة الدراسات العليا حول جودة الخدمة التعليمية المتوقعة والعمل على قياس الفجوات بشكل مستمر، وتحليل أسبابها.

6- العمل على قياس جودة الخدمات المقدمة عن طريق رضا طلبة الدراسات العليا عن الخدمات التعليمية بالإضافة للطرق الأخرى لقياس مستوى جودة الخدمات المقدمة. من خلال تفعيل دور وحدة ضمان الجودة بالكلية وتوفير العدد اللازم للعاملين.

7- تعميم نتائج البحث وتوصياته على كافة الكليات في جامعة تشرين لتشابه أساليب وطرق العمل في كافة الكليات.

قائمة بالبحوث العلمية المقترحة:

- دراسة أثر جودة الخدمات التعليمة على مستوى التحصيل العلمي لطلبة الدراسات العليا في جامعة تشرين.
- دور الكوادر البشرية المدربة في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.

المراجع:

1- الطائي، حميد :العلاق، بشير (2009)، *تسويق الخدمات، مدخل إستراتيجي، وظيفي، تطبيقي*، دار اليازور ، عمان، 2009 ص243 .

2- معلا، ناجي (2014)، *.قياس جودة الخدمات المصرفية*. مجلة العلوم الإدارية المجلد 25 ، عدد 02 ، ،ص 362.

3- علوان، قاسم نايف علوان، (2005)،*"إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو "* .دار الثقافة ، ليبيا ،ص125 .

4- علوان قاسم نايف،(2006)،*.إدارة الجودة في الخدمات*. دار الشروق للنشر والتوزيع ،عمان الأردن، ص 105.

5- أدريس،ثابت عبد الرحمن (2015)، *كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية : مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم* ،الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، مصر، ص 291 .

6- الحسنية،سليم ابراهيم (2009)، *مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب على مستوى الأداء الإداري* والأكاديمي لكليتهم:دراسة مسحية،مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 25،العدد الثاني ، ص 297.

7- Kotler, P. (2001): Marketing Management: Analysis Planning، Implement and Control, India, Prntice Hall, Inc.p53

8- Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, (2008), "*SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service Quality*", Journal of Retailing 64, Spring, P. 12.

9- ذياب، صلاح محمود(2012). *قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنيةمن منظور المرضى والموظفين*. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد العشرين العدد الأول، ص – 69 ص 104 يناير2012 .

10- Parasuraman,A. Zeithaml,V. A. and Berry, L. L (2007).*A Conceptual model of service Quality and its implications for future Research*. Journal of marketing 49, (Fall), P. 41-50.

11- عاشور، يوسف حسين(2001)، قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا،حالة برنامج MBA في الجامعة الاسلامية في غزة، منشورات الجامعة الاسلامية في غزة، فلسطين.

12- نشيدة/ معزوز : فطيمة،عبد العزيز (2011)،*التغيير التنظيمي وعلاقته بإدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية*.كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير, جامعة سعد دحلب البليد, ،ص16 .