مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: تقييم جودة أداء الخدمات الفرعية المقدمة في الجامعات من وجهة نظر الطلاب (دراسة ميدانية على طلاب الجامعات السورية الخاصة في الساحل السوري)
اسم الكاتب: د. مهند رامز حمدان
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5652
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 21:12 +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.

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

الدكتور مهند رامز حمدان*

(تاريخ الإيداع 29 / 6 / 2021. قُبِل للنشر في 6 / 9 / 2021)

□ ملخّص □

هدف هذا البحث إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلاب في الجامعات الخاصة محل الدراسة، ومعرفة الأهمية النسبية للأبعاد الرئيسية والفرعية لجودة الخدمة المقدمة، 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 بـ (317) مفردة من طلبة الجامعات الخاصة في الساحل السوري (محافظتي اللاذقية وطرطوس).

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي [SPSS V20]، باستخدام مجموعة التقنيات التالية:

اختبار الثبات(Alpha(Cronbach`– المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتكرارات والنسب المئوية– اختبار علاقة الارتباط (Pearson) – اختبار T– Test.

تمثلت أهم نتائج البحث بما يلي:

تبين 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.

الكلمات المفتاحية: الجامعة– الجودة– الخدمة المقدمة– جودة الخدمات المقدمة– الجودة المتوقعة– الجودة المدركة– رضا الطلاب– العناصر المادية الملموسة– الاعتمادية– الاستجابة– الأمان– التعاطف– الجامعات السورية الخاصة في الساحل السوري.

* باحث – سورية. m.hamdan82@outlook.com

Evaluating The Quality Performance of Sub-Services Provided in Universities from The Students' point of view
(A Field Study on Students of Private Syrian Universities in The Syrian Coast)

Dr Mouhannad Ramez Hamdan*

(Received 29 / 6 / 2021. Accepted 6 / 9 / 2021)

□ ABSTRACT □

This research has aimed to identify the level of quality of services provided in the under study, to know the relative importance of the main and subsidiary dimensions of the quality of service, and to study the relationship between quality and students` satisfaction. The study relied on the approach of the Service Performance, to compare the actual performance of the service provided and the expected performance Of them, The research sample consisted of (317) students from private universities in the Syrian coast (Lattakia and Tartous governorates).

The most important results of the research were as follows:

It was found that there are significant differences between the dimensions of perceived and expected quality and at the level of all the main dimensions, and these differences were in favor of the expected quality dimensions, meaning that the quality of service meets part of students expectations, and according to the scale of Actual Performance, the most satisfactory dimensions to students are: Responsiveness, Tangibles, Assurance, Reliability, and Sympathy, and there is a significant relationship between quality of services provided and students` satisfaction.

The data was analyzed using the statistical analysis program [SPSS V20], using the following set of techniques:

Reliability test (Alpha (Cronbach`) - arithmetic mean, standard deviation, frequencies and percentages - Pearson's correlation test - T-test.

Key Words: University- Quality- The Offered Service- The Quality Of Offered Service- Expected Quality- Perceptive Quality- The Competence Of Actual Performance- Customers` Satisfaction- Tangibles- Reliability- Responsiveness- Assurance- Sympathy- Private Syrian Universities in The Syrian Coast.

* **Researcher - Syria. m.hamdan82@outlook.com**

مقدمة:

يعد التعليم العالي بمختلف درجاته واختصاصاته عاملاً هاماً في تطور أي بلد وتنميته اقتصادياً واجتماعياً، فالتعليم لم يعد خدمة بهدف اكتساب المعارف 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.

وتعتبر الخدمات الفرعية المساندة للخدمات التعليمية خدمات هامة ذات أبعاد متعددة للطلاب، وبسبب تزايد الوعي بأهمية دور الجودة في صناعة الخدمات في سورية، ولمواكبة حاجات الطلبة وتطلعاتهم لأنها في تغير مستمر، ونتيجة للمنافسة الشديدة بين الجامعات الخاصة ووجود بدائل وخيارات عديدة أمام الطلبة، ولكون الجامعات الخاصة عنصر هام في صناعة التعليم السورية، أصبح قياس جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الخاصة 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 رضا الطلاب وقرار التعامل المستقبلي، وبالتالي اكتساب ميزة تنافسية تضمن تنمية حصتها السوقية.

مشكلة البحث:

تكمن مشــكلة البحث في انخفاض رضا الطلاب عن بعض الخدمات المقدمة، وتفكيرهم بالتحول إلى الاستفادة من خدمات الجامعات الخاصة المنافسة لها في بعض الحالات، وبالتالي خسارة الجامعة لجزء كبير من سمعتها وصورتها الذهنية على مستوى الخدمات الكلية، وللتعمق بفهم الموضوع بشكل أكبر قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية لعينة بسيطة عشوائية مؤلفة من (30) مفردة من طلاب الجامعات الخاصة، وقد تضمنت الاستبانة أسئلة ديموغرافية مثل: (الجنس– العمر– الجامعة– الكلية– الاختصاص– السنة الدراسية)، وأسئلة استقصائية مثل: (مدى إدراك الطلاب لأهمية الجودة في قطاع الخدمات بشكل عام– تقييم جودة الخدمات المقدمة– مدى الرضا عن الخدمات المقدمة– مدى الولاء للجامعة محل الدراسة– أكثر الأبعاد تأثيراً في جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الطلاب– مدى اهتمام الإدارة والعاملين بتحسين جودة الخدمات المقدمة– الرغبة في الاستمرار بالاستفادة من الخدمات المقدمة أم التحول للاستفادة من خدمات الجامعات المنافسة).

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

– تبين أن هناك ندرة في الدراسات الاستقصائية من قبل الجامعات الخاصة والتي تهتم بجودة الخدمات المقدمة والعوامل المؤثرة فيها.

– انخفاض في مستوى جودة بعض الخدمات المقدمة، وعدم وجود جهود للارتقاء بالخدمات لمستوى توقعات الطلاب.

وبناءً على ذلك، وبالاستناد إلى الدراسات السابقة، يمكن تحديد مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية:

1- ما هو مستوى إدراك الطلاب لجودة الخدمات المقدمة لهم من قبل الجامعات الخاصة محل الدراسة؟

2- ما هي توقعات الطلاب لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم من قبل فروع الجامعة الخاصة محل الدراسة؟

3- ما هي الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر طلاب الجامعات الخاصة محل الدراسة؟

4- ما هو مستوى رضا الطلاب عن جودة الخدمات المقدمة لهم في الجامعات الخاصة محل الدراسة؟

5- ما هو نوع وقوة العلاقة بين رضا الطلاب وأبعاد جودة الخدمات المقدمة؟

6- هل جودة الخدمات المدركة (الفعلية) أعلى أو أقل أو مساوية للجودة المتوقعة من وجهة نظر طلاب الجامعات محل الدراسة ؟

أهمية البحث وأهدافه:

الأهمية النظرية

1- أهمية الجودة كأحد المداخل التي تستخدم لتحقيق رضا العميل، حيث يعتبر موضوع الجودة من المرتكزات الأساسية للميزة التنافسية في الجامعات الخاصة، لأنها تنشط الخطة التسويقية.

2- شرح وتوضيح نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) المستخدم لقياس جودة الخدمات.

الأهمية العملية:

1- تباين 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.

2- استخدام الباحث مجموعة متنوعة من المحددات لقياس جودة الخدمة المقدمة ورضا الطلاب عنها.

3- تطبيق الباحث أسلوب مدخل مقياس الأداء الفعلي (SERVPERF) للتعرف على الفجوة بين توقعات الطلاب لأبعاد جودة الخدمات المقدمة وإدراكهم لهذه التوقعات.

أهداف البحث:

يسعى الباحث من خلال هذا البحث لتحقيق الأهداف التالية:

1- تحديد توقعات الطلاب لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم من قبل الجامعات الخاصة محل الدراسة.

2- تحديد مستوى جودة الخدمات المقدمة (الفعلية) ومعرفة توجهات الطلاب نحوها في الجامعات الخاصة محل الدراسة.

3- تحديد الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات(المدركة والمتوقعة) التي تقدمها الجامعات الخاصة من وجهة نظر طلابها.

4- تحديد مدى التباين بين جودة أداء الخدمات المدركة (الفعلية) والجودة المتوقعة من وجهة نظر طلاب الجامعات الخاصة محل الدراسة.

5- التعرف على مستوى رضا الطلاب عن جودة أداء الخدمات المقدمة، والتعرف على نوع وقوة العلاقة بين رضا الطلاب والأبعاد التي تشكل جودة الخدمات الكلية.

6- التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات، والتي ستخدم الإدارات الجامعية والأبحاث المستقبلية.

منهجية البحث:

بغية تحقيق أهداف البحث فقد قسم البحث إلى قسمين:

أ- القسم النظري:

ب-اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لأهم ما ورد في المراجع والمصادر العربية والأجنبية والدوريات والمجلات ومواقع الانترنت.

ب- القسم العملي:

استخدم البحث في الدراسة الميدانية ما يلي:

1- أسلوب المسح الميداني للمجتمع الإحصائي بطريقة العينة، وذلك بتصميم استبانة توزع على عدد من الطلاب المسجلين في الجامعات الخاصة.

2- إجراء مقابلة استقصائية معمقة مع بعض أفراد المجتمع المدروس.

3- الاعتماد على الملاحظة المباشرة في بعض الحالات.

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي [SPSS V20]، (برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية [*Statistical Package for Social Sciences*]، باستخدام مجموعة التقنيات التالية:

1- اختبار الثبات(Alpha(Cronbach` لبيان ثبات المقياس بالنسبة لجميع بنود الاستبيان.

2- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتكرارات والنسب المئوية.

3- اختبار علاقة الارتباط (Pearson) : لبيان نوع وقوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة ورضا الطلاب.

4- اختبار T- Test: لبيان الاختلافات بين إجابات عينتين مترابطتين.

مجتمع وعينة البحث:

مجتمع البحث: هو طلاب الجامعات الخاصة السورية.

عينة البحث: تم اختيار عينة من طلاب الجامعات الخاصة السورية في الساحل السوري.

وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة أسلوب العينة لصعوبة إجراء الحصر الشامل لجميع أفراد المجتمع المدروس، وقام الباحث باختيار العينة بشكل عشوائي.

حيث وجد أنه عندما يكون عدد أفراد المجتمع المدروس كبيراً جداً، ومعامل ثقة (95%)، وإن الدرجة المعيارية عند حدود الثقة (95 %) تبلغ: (1.96)، نسبة توافر الخصائص المطلوب دراستها في المجتمع هي (50%)، وحدود خطأ يبلغ (5%)، فإن حجم العينة يكون (384) مفردة، وفق القانون التالي: [1]

$$\text{حجم العينة} = \frac{(\text{الدرجة المعيارية})^2 * (\text{نسبة توافر الخصائص}) * (\text{مكمل النسبة لـ } 100\%)}{(\text{الخطأ المسموح به})^2}$$

$$\text{حجم العينة} = \frac{(1.96)^2 * (50\%) * (50\%)}{(0.05)^2} = \frac{0.9604}{0.0025} = 384$$

أي تم توزيع [384] استبانة على طلاب الجامعات السورية الخاصة الأربعة في الساحل السوري.

حدود البحث: قد تم الاقتصار في البحث على دراسة الخدمات الفرعية فقط.

إن البحث محدود زمنياً، فقد تم انجازه في الفترة الزمنية الممتدة بين (2019/5)- (2020/7)،

والبحث محدود مكانياً، حيث اقتصرت الدراسة على طلاب المرحلة الجامعية الأولى في الجامعات الخاصة المتواجدة في محافظتي اللاذقية وطرطوس، وهي : جامعة المنارة الخاصة– جامعة الشام الخاصة– الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري– جامعة الأندلس الخاصة.

والجدول التالي يبين أسماء هذه الجامعات، وعدد أفراد عينة البحث ونسبتهم المئوية:

الجدول رقم (1) يبين أسماء الجامعات الخاصة وعدد الطلاب الموزعين على كل جامعة والنسبة المئوية لعدد الاستبانات المستردة.

اسم الجامعة	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	النسبة المئوية
جامعة المنارة الخاصة	96	80	%83.33
جامعة الشام الخاصة	96	77	%80.20
الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري	96	78	%81.25
جامعة الاندلس الخاصة	96	82	%85.42
المجموع	384	317	%82.55

وقد واجهت الباحث مجموعة من الصعوبات أهمها:

– عدم إدراك مجموعة كبيرة من الطلاب والعاملين لأهمية موضوع الجودة في الخدمات المقدمة وتأثير ذلك عليها.

فرضيات البحث:

<u>الفرضية الرئيسة الأولى:</u> لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى إجمالي جودة أداء الخدمة المدركة ومستوى إجمالي جودة الخدمة المتوقعة من قبل طلاب الجامعات الخاصة محل الدراسة.

ويتفرع عنها خمس فرضيات فرعية وهي:

1– لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة أداء العناصر المادية الملموسة المدركة والمتوقعة من قبل طلاب الجامعات الخاصة محل الدراسة.

2– لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة أداء الاعتمادية المدركة والمتوقعة من قبل طلاب الجامعات الخاصة محل الدراسة.

3– لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة أداء الاستجابة المدركة والمتوقعة من قبل طلاب الجامعات الخاصة محل الدراسة.

4– لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة أداء الأمان المدرك والمتوقع من قبل طلاب الجامعات الخاصة محل الدراسة.

5– لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة أداء التعاطف المدرك والمتوقع من قبل الطلاب في الجامعات الخاصة محل الدراسة.

<u>الفرضية الرئيسة الثانية:</u> لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة أداء الخدمة الكلية المقدمة ورضا الطلاب.

ويتفرع عنها خمس فرضيات فرعية وهي:

1– لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد العناصر المادية الملموسة كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة ورضا الطلاب.

2- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة ورضا الطلاب.
3- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة ورضا الطلاب.
4- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الأمان كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة ورضا الطلاب.
5- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة ورضا الطلاب.

أداة البحث:

تم تصميم استبيان مخصص لأهداف البحث بعد الإطلاع على العديد من الدراسات والأبحاث السابقة ذات الصلة بموضوع البحث مثل: دراسة [2](Shanka 2012) ودراسة [3](Lau,Chu, Lam and Cheung 2013)، ومن خلال الدراسة الاستطلاعية، ومن خلال المعطيات المقدمة في الجانب النظري بما يتعلق بمحاور البحث، اعتمدت الدراسة بصورة أساسية على مقياس الأداء الفعلي (SERVPERF) لتقويم جودة الخدمات المقدمة.

تم تقسيم الاستبانة إلى ثلاثة محاور: الأول خاص بالأسئلة المتعلقة بالعوامل الشخصية مثل :

(الجنس- العمر- الجامعة – الكلية- الاختصاص- السنة الدراسية).

بينما تناول المحور الثاني الأسئلة الخاصة بجودة الخدمات المتوقعة من قبل الطلاب أي ما ينبغي أن تكون عليه الخدمة، وتضمن الاستبيان محوراً ثالثاً تناول الأسئلة الخاصة بجودة أداء الخدمات الفعلية المقدمة من وجهة نظر الطلاب، بالإضافة إلى بند يقيس رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة، ويمثل الفرق بين إدراك الطلاب وتوقعاتهم(فجوة جودة الخدمة).

تم تصميم أسئلة البحث بالاعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي، حيث كانت احتمالات الإجابات في استبانة جودة الخدمة المتوقعة كما يلي:

(مرتفع الأهمية جداً5، مرتفع الأهمية4، متوسط الأهمية 3، منخفض الأهمية 2، منخفض الأهمية جداً 1).

أما في استبانة جودة الخدمة المدركة فقد كانت احتمالات الإجابات كما يلي:

(جودة مرتفعة جداً 5، جودة مرتفعة 4، جودة متوسطة 3، جودة منخفضة2، جودة منخفضة جداً1).

أما بالنسبة لتقييم رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة كانت الاحتمالات هي:

(راضٍ بشكل جيد جداً 5، راضٍ بشكل جيد 4، متوسط الرضا 3، غير راضٍ 2، غير راضٍ على الإطلاق1).

صدق أداة البحث وثباتها:

يعرف صدق الأداة بأنه: درجة قدرة المقياس على قياس ما وضع لقياسه، ومدى تلبية المقياس للأغراض والاستعمالات.[4]

قام الباحث بتدقيق الاستبيان ومراجعته وتقويمه مرات عديدة، للتأكد من استيفائه لشروط منهجية البحث ومصداقيته، إضافة إلى اختباره من خلال عينة محدودة مكونة من (30) مفردة من طلاب الجامعات الخاصة، للتأكد من وضوح وسهولة فهم جميع العبارات التي يحتوي عليها وبناء على ذلك تم إجراء بعض التعديلات على الاستبيان مثل تعديل صياغة بعض العبارات وحذف وإضافة بعضها.

يعني الثبات: إذا ما كان المقياس يكشف بصورة ثابتة ومطردة الفروق بين الأفراد ويعبر عن مدى الدقة والاتساق في نتائجه.[5]

وكانت نتيجة اختبار الثبات(Cronbach) [Alpha= 0.763] وهي قيمة ذات دلالة إحصائية مقبولة، وتشير إلى إمكانية الحصول على النتائج نفسها فيما لو تم تكرار القياس وفي ظروف مشابهة وباستخدام المقياس ذاته.

الدراسات السابقة:

1- دراسة (بدرخان 2013) عنوان الدراسة:

"The Extent of Application of Quality Standards and Quality Assurance by AL-Ahliyya Amman University from Faculty Members' Perspective"

"**مدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية**"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في جامعة عمّان الأهلية بالأردن، وذلك من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة، والكشف عن أثر متغيري الكلّية والخبرة في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية.

وتكونت عينة الدراسة من (110) عضو هيئة تدريس في جامعة عمّان الأهلية من العاملين في الكليات الإنسانية والعلمية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانه مكونة من (45) فقرة تقيس مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في جامعة عمّان الأهلية، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية جاء بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي (3.72)، كما أظهرت النتائج عدم وجود أثر لمتغيري الخبرة والكلّية في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق النوعية وضمان الجودة في جامعة عمّان الأهلية. [6]

2- دراسة (الحلبي 2017) عنوان الدراسة:

"The Quality of E-Services and its Impact on User Satisfaction: Case Study on the Barq Plus Program –Gaza".

" **جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين: دراسة حالة على برنامج برق بلس-غزة**".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين حيث تم الاستناد إلى نموذج ديلون وماكلين لنجاح نظم المعلومات، ومن ثم بناء نموذج والذي يدرس العلاقة بين جودة المعلومات وجودة النظام وجودة الخدمة والدعم الفني والفوائد المتحققة والاستخدام مع الرضا.

عدد الاستبيانات المستردة كان (360)، كما أظهرت أن جودة الخدمة من أهم العوامل تحققاً في النظام، وأن آخر العوامل تحققاً في النظام هو الدعم الفني، وأظهرت أهمية المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع وهو رضا المستخدمين على الترتيب:

المنافع المتحققة من الموقع، ومن ثم الاستخدام، ومن ثم جودة الخدمة، ومن ثم جودة النظام، ومن ثم جودة المعلومات، وأخيراً الدعم الفني. [7]

3- دراسة (مسعود 2020) عنوان الدراسة:

"The Effect Of Banking Services Quality In Achieving TheCustomer's Satisfaction: An Exploratory Study At Some Commercial Banks In Duhok City".

"**تأثير جودة الخدمة المصرفية على رضا العميل : دراسة استطلاعية في المصارف التجارية في مدينة دهوك**".

أجريت الدراسة في العراق، وقد هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية جودة الخدمات المصرفية على تطوير العلاقة الإيجابية مع العملاء، وإلى أن امتلاك المصارف لجودة الخدمة المصرفية يؤثر على رضا العملاء، وقد اشتملت العينة على (133) استبانة، وتمثلت أهم الاستنتاجات بما يأتي:

1- يوجد اهتمام من قبل المصارف عينة الدراسة بجودة الخدمة المصرفية، والعمل على كسب رضا العميل.

2- تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ارتباط على المستوى الكلي والجزئي لجودة الخدمة المصرفية برضا العميل.

وتوصلت الدراسة الى جملة من التوصيات تمثلت بما يلي:

1- ضرورة الاهتمام بالأفراد العاملين في المصارف وتدريبهم لزيادة خبراتهم وتطويرها، لأن لهم دور كبير في تحقيق الجودة، ومن ثم القدرة على تحقيق رضا العميل.

2- ضرورة حل المشاكل المتعلقة بالعملاء والاهتمام بآرائهم واقتراحاتهم بهدف تعزيز جودة الخدمة المصرفية لتحقيق رضا العملاء.[8]

4- دراسة (بلحسين 2020) عنوان الدراسة:

"The Role of Quality Management Tools in developing the performance of Algerian Higher Education Institutions - Case Study of a Group of Algerian Universities"

"دور أدوات إدارة الجودة في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي- دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية"

أعدت هذه الدراسة بهدف معرفة إمكانية وجود أثر يبرز دور أساليب وأدوات إدارة الجودة في تطوير الأداء الأكاديمي والإداري، والمجتمعي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، تم الاعتماد على المنهج الوصفي، للتعرف على الظاهرة من حيث المحتوى، أما في مرحلة جمع بيانات الدراسة الميدانية في مجموعة من الجامعات الجزائرية، تم الاعتماد على مقاربتين كيفية وكمية، أمَّا الكيفية فتمثلت في استخدام دليل المقابلة مع (14) مسؤولًا من مسؤولي خلايا ضمان الجودة وإخضاعها للتحليل والتفسير النظري، في حين تمت المقاربة الكمية باستخدام الاستبيان الذي شمل أعضاء خلايا ضمان الجودة لمجموعة من الجامعات الجزائرية ضمت(20) جامعة، ليتم تحليل بياناته ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS(V22 .

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها وهي: إن مستوى تطبيق أساليب وأدوات إدارة الجودة بالجامعات الجزائرية محل الدراسة هو مستوى ليس بالمرتفع، إذ وجِد أنه مستوى منخفض يميل إلى المتوسط، والشيء نفسه بالنسبة لمستوى تقييم أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة إذ وجد أنه ليس بالمرتفع إنما مستوى متوسط يميل إلى الانخفاض، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق حول مستوى تطبيق أساليب وأدوات إدارة الجودة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة تعزى لمتغير مسمى الجامعة، ونفس النتيجة تم التوصل لها فيما يتعلق بالأداء، بالإضافة إلى وجود أثر يبرز دور تطبيق أساليب وأدوات إدارة الجودة في تقييم الأداء الأكاديمي، الإداري والمجتمعي بالجامعات الجزائرية محل الدراسة. [9]

5- دراسة (المالكي 2020) عنوان الدراسة:

"Evaluating the efficiency and effectiveness of educational support services using the logical model of evaluation"

"تقييم كفاءة وفاعلية الخدمات التعليمية المساندة في التعليم الجامعي باستخدام نموذج التقويم المنطقي"

هدفت هذه الدراسة إلى تقويم الخدمات التعليمية المساندة وأهميتها في تحسين التجربة الأكاديمية للطالب من خلال الفهم الحقيقي لدور الخدمات التعليمية المساندة التي تسهم في تطوير السياسات والاستراتيجيات لدعم المجال الأكاديمي من خلال نظرية التقويم المنطقي، ورسم الاتجاهات اللازمة في تحسين جودة الخدمة في التعليم الجامعي، تم أخذ عينة عشوائية ممثلة لمجتمع الدراسة مكونة من (400) طالب وطالبة و(62) عضو هيئة تدريس.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الطلبة على وعي بأهمية الخدمات التعليمية المساندة ودورها في تنمية المهارات الأكاديمية والمهنية لهم، كما أظهرت نتائج الدراسة أهمية مواقع التواصل الاجتماعي للجهات المقدمة للخدمات في نشر الإعلان عن هذه الخدمات وأماكن تقديمها مما يسهل على الطلبة التواجد والاستفادة من تلك الخدمات، كما أظهرت الدراسة

تأثيراً لعدد الزيارات الأسبوعية للاستفادة من الخدمات التعليمية المساندة على التحصيل الدراسي، والاستفادة من الخدمات التعليمية المساندة في صقل مهاراتهم الأكاديمية والمهنية، كما أظهرت الدراسة الدور الكبير للتعاون بين أطراف العملية التعليمية: الطالب والأستاذ الجامعي في إخراج جيل قادر على تقويم احتياجاته والسعي لتطوير ذاته وسد جميع الفجوات العلمية والمهنية لتحقيق المهارات اللازمة لضمان التنافسية الوظيفية لجميع خريجي الجامعة. [10]
والجدول التالي يبين ملخص الدراسات السابقة ومقارنتها مع الدراسة الحالية:

الجدول رقم (2) يبين مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة من حيث أوجه التشابه والاختلاف.

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
1- دراسة (بدرخان 2013): **- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في جامعة عمّان الأهلية بالأردن.** **ال الكلّية والخبرة في تقديرات أعضاء الهيئة التدريس** **- عينة الدراسة من (110) عضو هيئة تدريس.** **- استخدمت استبانه مكونة من (45) فقرة.** **- المتغيرات المستقلة: متغيري الكلّية والخبرة.** **- المتغيرات التابعة: تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية.** **أهم النتائج :** **1- إن مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية جاء بدرجة مرتفع .** **2-عدم وجود أثر لمتغيري الخبرة والكلّية في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق النوعية وضمان الجودة.**	**التشابه:** **- أجريت على الخدمات.** **- بحثت في موضوع الجودة.** **- استخدمت الدراسة الحالية استبانة ورقية.** **الاختلاف:** **- أجريت في سوريا على الخدمات التقليدية الفرعية.** **- أكثر العناصر تأثيراً في جودة الخدمة هي:الاستجابة ثم العناصر المادية الملموس وأخيراً الأمان.** **- عينة البحث كانت طلبة الجامعات.** **- كان المتغير المستقل: جودة أداء الخدمات.** **- كان المتغير التابع: رضا الطلاب.** **- توجد فجوة سلبية بين جودة الخدمة المتوقعة والفعلية.** **- إن العملاء غير راضين عن بعدي الاعتمادية والتعاطف.**
2- دراسة الحلبي (2017): **- أجريت في فلسطين بهدف التعرف على جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين.** **- استخدمت نموذج ديلون وماكلين.** **- أداة الدراسة هي استبانة.** **- أهم النتائج :أظهرت أهمية المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع وهو رضا المستخدمين على الترتيب: المنافع المتحققة من الموقع، ومن ثم الاستخدام، ومن ثم جودة الخدمة، ومن ثم جودة النظام، ومن ثم جودة المعلومات، وأخيراً الدعم الفني.**	**التشابه:** **- استخدمت استبانة** **- أجريت على الخدمات** **- بحثت في موضوع الجودة.** **الاختلاف:** **- استخدمت مقياس الأداء الفعلي** **- أجريت في سوريا على الخدمات التقليدية الفرعية.** **- أكثر العناصر تأثيراً في جودة الخدمة هي:الاستجابة ثم العناصر المادية الملموس وأخيرا الأمان.** **- توجد فجوة سلبية بين جودة الخدمة المتوقعة والفعلية.** **- إن العملاء غير راضين عن بعدي الاعتمادية والتعاطف.**

3- دراسة (مسعود 2020) عنوان الدراسة: - أجريت في العراق على المصارف التجارية. - استخدمت استبانة. - هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية جودة الخدمات المصرفية على تطوير العلاقة الإيجابية مع العملاء. -أهم الاستنتاجات بما يأتي: 1- يوجد اهتمام من قبل المصارف عينة الدراسة بجودة الخدمة المصرفية ، والعمل على كسب رضا العميل. 2- تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ارتباط على المستوى الكلي والجزئي لجودة الخدمة المصرفية برضا العميل.	التشابه:- اهتمت الدراسة الحالية بموضوع رضا الطلاب. - استخدمت استبانة. - رضا العملاء يتبع الجودة. الاختلاف: - أجريت في سوريا على قطاع التعليم العالي. - عينة البحث كانت طلبة الجامعات. - كان المتغير المستقل: جودة أداء الخدمات. - كان المتغير التابع: رضا الطلاب. - توجد فجوة سلبية بين جودة الخدمة المتوقعة والفعلية. - إن العملاء غير راضين عن بعدي الاعتمادية والتعاطف.
4- دراسة (بلحسين 2020): - أعدت هذه الدراسة في الجزائر على مؤسسات التعليم العالي. - هدفت إلى معرفة إمكانية وجود أثر يبرز دور أساليب وأدوات إدارة الجودة في تطوير الأداء الأكاديمي. - تم الاعتماد على المنهج الوصفي، للتعرف على الظاهرة من حيث المحتوى. - تم الاعتماد في الدراسة الميدانية على مقاربتين كيفية (المقابلة) وكمية (الاستبانة). - عينة الدراسة مسؤولي وأعضاء خلايا ضمان الجودة. أهم النتائج: 1- إن مستوى تطبيق أساليب وأدوات إدارة الجودة هو مستوى يميل للمتوسط. 2- إن مستوى تقييم أداء الجامعات الجزائرية يميل إلى الانخفاض. 3- عدم وجود فروق حول كلٍ من مستوى الأداء ومستوى تطبيق أساليب وأدوات إدارة الجودة في الجامعات تعزى لمتغير مسمى الجامعة. 4- وجود أثر يبرز دور تطبيق أساليب وأدوات إدارة الجودة في تقييم الأداء الأكاديمي، الإداري والمجتمعي بالجامعات.	التشابه: - أجريت على الخدمات في الجامعات - بحثت في موضوع الجودة. - استخدمت الدراسة الحالية استبانة ورقية. الاختلاف: - أجريت في سوريا على الخدمات التقليدية الفرعية. - أكثر العناصر تأثيراً في جودة الخدمة هي:الاستجابة ثم العناصر المادية الملموس وأخيراً الأمان. - عينة البحث كانت طلبة الجامعات. - كان المتغير المستقل: جودة أداء الخدمات. - كان المتغير التابع: رضا الطلاب. - توجد فجوة سلبية بين جودة الخدمة المتوقعة والفعلية. - إن العملاء غير راضين عن بعدي الاعتمادية والتعاطف.
5- دراسة (المالكي 2020): - أجريت في السعودية على الخدمات التعليمية المساندة. - استخدمت نظرية التقويم المنطقي. - بحثت في موضوع جودة الخدمة في التعليم الجامعي. - عينة البحث (400) طالب وطالبة و(62) عضو هيئة تدريس.	التشابه: - أجريت على الخدمات. - بحثت في موضوع الجودة. - استخدمت الدراسة الحالية استبانة ورقية. - عينة البحث كانت طلبة الجامعات.

الاختلاف:	– أهم النتائج:
– أجريت في سوريا على الخدمات التقليدية الفرعية. – أكثر العناصر تأثيراً في جودة الخدمة هي:الاستجابة ثم العناصر المادية الملموس وأخيراً الأمان. – كان المتغير المستقل: جودة أداء الخدمات. – كان المتغير التابع: رضا الطلاب. – توجد فجوة سلبية بين جودة الخدمة المتوقعة والفعلية. – إن العملاء غير راضين عن بعدي الاعتمادية والتعاطف.	1– أظهرت نتائج الدراسة أن الطلبة على وعي بأهمية الخدمات التعليمية المساندة ودورها في تنمية المهارات الأكاديمية والمهنية لهم. 2– أهمية مواقع التواصل الاجتماعي للجهات المقدمة للخدمات في نشر الإعلان عن هذه الخدمات. 3– أظهرت الدراسة تأثيراً لعدد الزيارات الأسبوعية للاستفادة من الخدمات التعليمية المساندة على التحصيل الدراسي. 4– أظهرت الدراسة الدور الكبير للتعاون بين أطراف العملية التعليمية: الطالب والأستاذ الجامعي

الإطار النظري:

أولاً: مفهوم جودة الخدمات:

1–الخدمة(Service): 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.[11]

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.[12]

3– الجودة (Quality): معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة، فتقديم خدمة ذات جودة يعني توافق الخدمة مع توقعات العملاء.[13]

4– جودة الخدمة (Service Quality): وهي ملاءمة 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.[14]

5– الجودة المتوقعة (Expected Quality): وهي مدى توقع الطالب لمستوى جودة الخدمة المقدمة في الجامعة محل الدراسة قبل تلقيها فعلاً، وتعتمد على احتياجات الطالب وخبراته السابقة.

6– الجودة الفعلية (Actual Quality): وهي القدرة على استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء، أي كيف يرفع موظفو الجامعة والإدارة من مستوى توقع العملاء للحصول على الخدمات المطلوبة.[15]

7– الجودة المدركة من قبل العملاء (Customer's Perceived Quality): وهي حكم أو تقدير شخصي من قبل العملاء للأداء الفعلي لجودة الخدمة المقدمة في الجامعة محل الدراسة بعد تلقيها فعلاً، وتعتمد إلى حد كبير على مدى توقعات العملاء.[16]

8– رضا العميل الكلي (Customer's Totally Satisfaction): وهو مستوى رضا العميل عن جودة الخدمات المدركة والمقدمة له فعلاً من قبل الجامعات الخاصة محل الدراسة.

9– الخدمات المقدمة في الجامعات:

تقسم إلى قسمين:

أ- خدمة أساسية (Core Service):

وهي تقديم الخدمات في مجال المعارف والعلوم والخبرات في اختصاص ما.

ب- الخدمات الفرعية (Peripheral Service):

وهي تقديم الخدمات في المجالات التالية: (السكن- الرياضة- المكتبات- شبكة الاتصالات والانترنت- الترفيه- التأمين الصحي- إصدار الوثائق).

ومن المؤكد بأن الخدمة الفرعية تلعب دوراً مهماً في نجاح الخدمة الأساسية. [17]

ويرى الباحث أنها تعاريف قائمة على أساس تلبية حاجات العملاء:

فهذه التعريفات ركزت حول حقيقة أن الجودة المدركة هي : تقدير شخصي أو حكم شخصي من منظور العميل، بمعنى إذا توافقت إدراكات الطلاب مع توقعاتهم فإنهم سيكونون راضين عن الخدمة المقدمة، وإذا فاق الناتج توقعاتهم فإن الخدمة بنظرهم ستعتبر متميزة، أما إذا كان الناتج لم يرق إلى مستوى التوقعات فإن الخدمة تصبح رديئة بنظر الطلاب ومن ثم فإنهم سيكونون غير راضين عن الخدمة المقدمة، باختصار إن مفهوم جودة الخدمة يعكس تقييم العميل لدرجة التفوق الكلي في أداء الخدمة.

ثانياً: نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF):

توجد نظريتان في هذا المجال:

أ- المدخل الاتجاهي (Attitudinal Approch): ويرتكز هذا المدخل على أساس أن جودة الخدمة تمثل مفهوماً اتجاهياً يرتبط بإدراك العملاء للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، أي أن جودة الخدمة كما يقيمها ويدركها العميل هي شكل من أشكال الاتجاه الذي يعتمد على عملية تقييم تراكمية بعيدة المدى، ويعبر عنه بنموذج [Service Performance Model] والذي يعرف اختصاراً [SERVPERF] ، ويمكن التعبير عن المقياس بالمعادلة التالية: جودة الخدمة = الخدمة المدركة (الجودة الفعلية) أي:

Service Quality = perceived service

ويتألف مقياس الجودة في النموذج السابق من خمسة عناصر وهي:

1- الأشياء المادية الملموسة (Tangibles): ويقصد بها المظهر الخارجي للتجهيزات والمعدات، الأفراد العاملين، وأجهزة الاتصال.

2- الاعتمادية (Reliability): ويقصد بها القدرة على تقديم الخدمات بكفاءة عالية وبشكل دقيق بحيث يمكن الاعتماد عليه.

3- الاستجابة (Responsiveness): ويقصد بها الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم الخدمات لهم بشكل لائق.

4- الأمان (Assurance): ويقصد بها مدى المعرفة التي يتمتع بها العاملون، ومدى قدرتهم في إضفاء الثقة والأمان على الخدمات التي يقدمونها.

5- التعاطف (Empathy): وهي مدى الاهتمام الشخصي الذي يوليه المصرف لعملائه ومدى قدرته على تحديد احتياجات عملائه ورعاية مصالحهم. [18]

ت- نموذج [Service Quality Model]: والذي يعرف اختصاراً [SERVQUAL]، ويقوم هذا المقياس على افتراض أن هناك فجوة بين ما يدركه العملاء وما يتوقعونه من الخدمات المقدمة، ويمكن التعبير عن المقياس بالمعادلة التالية: جودة الخدمة = الخدمة المدركة – الخدمة المتوقعة، أي:

ث- Service Quality = Perceived Service -Expected Service, SQ = P – E

ج-واستناداً للمقياس فإن توقعات طلاب الجامعات الخاصة عن جودة الخدمة تؤثر في تحديدهم لمستوى جودة الخدمة التي قدمت لهم بالفعل، والمشكلة تنشأ إذا حدثت فجوة بين توقعات الطلاب وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات، وتسمى هذه الفجوة بالفجوة الحقيقية (Reality Gap)، ومن الطبيعي أن يشعر الطلاب بالرضا إذا تحققت توقعاتهم وبالتالي يزيد ولاؤهم للجامعة.[19]

اختبار الفرضيات:

1-اختبار الفرضية الرئيسة الأولى والفرضيات الفرعية التابعة لها باستخدام اختبار (T-TEST) لبيان الفروقات بين الجودة المدركة والمتوقعة:

الجدول رقم (3) يبين اختبار (T-TEST) لبيان الفروقات بين الجودة المدركة والمتوقعة.المصدر:إعداد الباحث.

المتغير الرئيسي	متوسط الفروقات	قيمة اختبار T	Sig. (2-tailed)	النتيجة
جودة أداء الخدمة الكلية	0.651	33.56	0.000	الفرضية مرفوضة
العناصر المادية الملموسة	0.514	39.76	0.000	الفرضية مرفوضة
الاعتمادية	0.649	34.65	0.000	الفرضية مرفوضة
الاستجابة	0.303	12.68	0.000	الفرضية مرفوضة
الأمان	0.571	13.45	0.000	الفرضية مرفوضة
التعاطف	1.215	18.40	0.000	الفرضية مرفوضة

وسيتم إيضاح مقدار اتساع الفجوة الحقيقية في الجدول التالي:

2- قياس الفجوة الحقيقية على مستوى الأبعاد الرئيسية:

تم استخدام المعادلة التالية: جودة أداء الخدمة = الخدمة المدركة – الخدمة المتوقعة، أي:

Service Quality Performance = perceived service - expected service

SQP = P – E

الجدول رقم (4) يبين قياس الفجوة الحقيقية بين إدراكات طلاب الجامعات الخاصة وتوقعاتهم لجودة الخدمات المقدمة على مستوى البعد الرئيسي والأبعاد الفرعية.

المتغير الرئيسي	المدرك	المتوقع	قياس فجوة الأداء	النسبة المئوية	الترتيب للمتغيرات المستقلة حسب مقدار اتساع الفجوة	تفسير فجوة جودة الخدمة
جودة الخدمة الكلية	3.681	4.332	0.651 -	%15.02	--------	الخدمة جيدة
الاستجابة	3.873	4.176	0.303 -	7.26 %	1	الخدمة جيدة جداً
العناصر المادية الملموسة	3.879	4.393	0.514 -	%11.70	2	الخدمة جيدة
الأمان	3.891	4.462	0.571 -	%12.96	3	الخدمة جيدة
الاعتمادية	3.577	4.226	0.649 -	%15.35	4	الخدمة جيدة
التعاطف	3.188	4.403	1.215 -	%27.59	5	الخدمة مقبولة

المصدر :إعداد الباحث.

3- قياس الفجوة الحقيقية على مستوى الأبعاد الفرعية:

تم استخدام المعادلة التالية: جودة الخدمة = الخدمة المدركة – الخدمة المتوقعة، أي:

Service Quality = perceived service - expected service SQ = P – E

الجدول رقم (5) يبين قياس الفجوة الحقيقية بين إدراكات طلاب الجامعات الخاصة وتوقعاتهم لجودة الخدمات على مستوى الأبعاد الفرعية.

الأبعاد الفرعية	المدرك	المتوقع	قياس الفجوة	النسبة المئوية	ترتيب الأبعاد حسب مقدار اتساع الفجوة	تفسير فجوة جودة الخدمة
1- العناصر المادية الملموسة						
تمتع الجامعة بمستوى تكنولوجي متقدم من ناحية الأجهزة والمعدات	3.331	4.063	0.732 -	%18.01	3	جيدة
وجود أماكن لانتظار السيارات خارج الجامعة	3.691	4.342	0.651 -	%14.99	2	جيدة
وجود لوحات إرشادية واضحة داخل أبنية الجامعة وفي الحرم الجامعي	4.617	4.774	0.157 -	%3.29	1	جيدة
2- الاعتمادية						
احتفاظ الجامعة بسجلات دقيقة	3.486	4.121	0.635 -	%15.41	2	جيدة
إجراء العمليات الإدارية بسرعة ودقة	3.696	4.401	0.705 -	%16.02	3	جيدة
صدق المعلومات التي تقدمها الجامعة للطلاب	3.549	4.156	0.607 -	%14.61	1	جيدة
3- الاستجابة						

إخبار الطالب بدقة بموعد تقديم الخدمة	3.306	4.012	0.706 -	%17.60	1	جيدة
زيادة عدد ساعات الدوام في الجامعة وتكييفها للعميل في حال الضرورة	3.261	4.132	0.871 -	%21.07	2	مقبولة
زيادة عدد الموظفين ومنافذ الخدمة في حالة الازدحام	3.352	4.385	1.033 -	%23.56	3	مقبولة
4- الأمان						
تطابق الخدمة المقدمة مع المعلن عنها	3.819	4.494	0.671 -	%14.93	3	جيدة
تعامل موظفي الجامعة بالأدب والاحترام والتقدير	4.019	4.568	0.549 -	%12.01	2	جيدة
التعامل مع الجامعة يحقق الأمان	3.836	4.325	0.489 -	%11.31	1	جيدة
5- التعاطف						
تضع الجامعة مصلحة الطالب في مقدمة اهتماماتها	3.637	4.436	0.799 -	%18.01	1	جيدة
الانفتاح والتعاون مع الطالب	3.235	4.150	0.915 -	%22.05	3	مقبولة
ملائمة ساعات الدوام لظروف الطلاب	3.754	4.659	0.905 -	%19.42	2	جيدة
تقديم خدمات إضافية للطالب	3.331	4.368	1.037 -	%23.74	4	مقبولة

المصدر :إعداد الباحث.

4- تقييم الجودة الكلية المدركة من قبل الطلاب ومستوى الرضا لديهم تم استخدام اختبار (T-TEST):

الجدول رقم (6) يبين تقييم الجودة الكلية المدركة ورضا الطلاب عن الخدمات المقدمة.المصدر :إعداد الباحث.

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	تقييم الجودة ورضا الطلاب
جودة أداء الخدمة الكلية المدركة	3.681	0.274	فوق المتوسط
رضا الطلاب الكلي	3.612	0.285	فوق المتوسط

5- اختبار الفرضية الرئيسة الثانية قياس معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع رضا الطلاب:

الجدول رقم (7) يبين معاملات الارتباط (Pearson) بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع رضا الطلاب وترتيب هذه المتغيرات حسب قوة الارتباط.

المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط (Pearson)	Sig. (2-tailed)	الترتيب حسب قوة العلاقة بالنسبة للمتغير التابع (رضا الطلاب)	نوع الارتباط
جودة أداء الخدمات المدركة	0.726	0.000	--------	مقبول

الاستجابة	**0.786**	0.000	1	مقبول
العناصر المادية الملموسة	**0.772**	0.000	2	مقبول
الأمان	**0.761**	0.000	3	مقبول
الاعتمادية	**0.681**	0.000	4	ضعيف
التعاطف	**0.633**	0.000	5	ضعيف

النتائج و المناقشة:

1- نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى والفرضيات الفرعية التابعة لها:

تبين من الجدول رقم (3) وجود فروق ذات دلالة معنوية بين أبعاد الجودة المدركة والمتوقعة وعلى مستوى جميع الأبعاد الرئيسية وكانت هذه الفروق لصالح أبعاد الجودة المتوقعة، وقد تبين وجود فجوة سلبية بين التوقعات والإدراكات، بمعنى أن جودة الخدمة المقدمة الفعلية تلبي جزءاً من توقعات الطلاب، ولكن الطلاب يطمحون إلى أكثر من ذلك، وحسب مقياس الفجوات من الجدول رقم (4) أن أكثر الأبعاد إرضاءً للطلاب هي : الاستجابة ويليها العناصر المادية الملموسة ثم الأمان، أما أقلها إرضاءً للطلاب فهي الاعتمادية والتعاطف، وتراوح تفسير فجوة الجودة بين (مقبولة- جيدة – جيدة جداً).

وكانت نسبة الفجوة الكلية للجودة الخدمية هي (15.02%)، بمعنى أن الجامعات الخاصة محل الدراسة تلبي (84.98%) من توقعات الطلاب وهذا أمر جيد لحد ما، وهو يرقى إلى مستوى توقعات الطلاب.

2- نتائج قياس الفجوة الحقيقية بين إدراكات طلاب فروع الجامعات الخاصة وتوقعاتهم لجودة أداء الخدمات المقدمة على مستوى الأبعاد الفرعية:

أ- البعد الرئيسي العناصر المادية الملموسة: إن أقل الأبعاد الفرعية تحقيقاً لرضا الطلاب هي:

تمتع الجامعة بمستوى تكنولوجي متقدم من ناحية الأجهزة والمعدات.

ب- البعد الرئيسي الاعتمادية: إن أقل الأبعاد الفرعية تحقيقاً لرضا الطلاب هي:

إجراء العمليات الإدارية بسرعة ودقة.

جـ- البعد الرئيسي الاستجابة: إن أقل الأبعاد الفرعية تحقيقاً لرضا الطلاب هي:

زيادة عدد الموظفين ومنافذ الخدمة في حالة الازدحام.

د- البعد الرئيسي الأمان: إن أقل الأبعاد الفرعية تحقيقاً لرضا الطلاب هي:

تطابق الخدمة المقدمة مع المعلن عنها.

هـ- البعد الرئيسي التعاطف: إن أقل الأبعاد الفرعية تحقيقاً لرضا الطلاب هي:

تقديم خدمات إضافية للطالب.

وقد تم ترتيب الأبعاد السابقة عكسياً مع مدى اتساع الفجوة، بمعنى أن أقل العوامل إرضاءً هي التي حققت أكبر مدى في اتساع الفجوة بين المتوقع والمدرك، وتراوح تفسير فجوة الخدمة بين (مقبولة- جيدة- جيدة جداً) حسب الجدول رقم(5).

3- نتائج مقياس الأداء الفعلي ورضا الطلاب:

تبين حسب الجدول رقم (6) أن تقييم أداء الجودة الكلية المدركة (الفعلية) كان فوق المتوسط ويعتبر في الإجمال جيداً، وبالنسبة لرضا الطلاب كان أيضاً فوق المتوسط، وهذه النتيجة منطقية وتتفق مع بعض الدراسات السابقة التي أكدت

بأن الرضا يتبع الجودة، في الجامعات الخاصة محل الدراسة، وهذه الدراسات هي: دراسة (الحلبي 2017)، ودراسة (مسعود 2020).

4- نتائج علاقة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع رضا الطلاب:

تبين من الجدول رقم (7) أن ترتيب المتغيرات المستقلة من حيث قوة العلاقة مع المتغير التابع رضا الطلاب هي: الاستجابة ويليها العناصر المادية الملموسة ثم الأمان ثم الاعتمادية وأخيراً التعاطف، وإن العلاقة بين المتغيرات المستقلة الخمسة والمتغير التابع (رضا الطلاب) هي علاقة طردية، بمعنى كلما ارتفع مستوى أحد المتغيرات المستقلة أو جميعها كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى رضا الطلاب عن أداء الخدمات المقدمة، وكان الارتباط من النوع (المقبول والضعيف).

تم تفسير قوة علاقة الارتباط استناداً إلى المرجع رقم [20].

الاستنتاجات و التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة يقترح الباحث عدد من التوصيات التي يمكن الأخذ بها لرفع كفاءة وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الخاصة محل الدراسة وهي:

1- تفعيل دور البرامج التدريبية التي تنمي خبرات وقدرات العاملين العلميين وترفع من مستوى كفاءة أدائهم، بهدف استيعاب المستجدات في مجال الخدمات.

2- توسيع دائرة الاتصالات وتبادل المعلومات والخبرات بين الجامعات السورية بهدف تحديث الخدمات المقدمة.

3- استخدام الأدوات والأساليب الكمية والإحصائية في الرقابة على الجودة واعتماد الرقابة الوقائية والمستمرة، والاستفادة من التغذية الراجعة بشكل مستمر.

4- وضع مواصفات الجودة لكل خدمة تقدم للطلاب، ويجب أن يتم تطويرها من قبل موظفين مؤهلين بأسلوب تعاوني، ويجب أن تشمل مختلف جوانب العمل العلمية والإدارية لمختلف المستويات.

5- وضع أهداف للجامعة على المدى القصير والمتوسط والطويل تنطلق من رؤية الجامعة وترتبط برضا الطلاب، لذلك يجب إحداث نظام معلومات فعال، لتأمين معلومات وافية عن البيئتين الداخلية والخارجية لمختلف الخدمات والمخرجات لتحسين جودة الخدمات المقدمة.

6- الاهتمام بتسويق الجامعات السورية محلياً وعربياً وعالمياً، من خلال تعزيز الوعي بأهمية الجودة لتقديم المنتج الخدمي الكفء والفعال والذي يسوق نفسه ذاتياً.

7- ضرورة توافر الثقة بين العميل ومقدم الخدمة من خلال صدق المعلومات التي تقدمها للطلاب،ودقة الإخبار بمواعيد تقديم الخدمة، فالصدق هو أساس التعامل والثقة.

8- الاهتمام بالمستوى التكنولوجي للأجهزة والمعدات المستخدمة في تقديم الخدمات للطلاب، والعمل باستمرار على تطويرها بما يلائم المتغيرات المستجدة.

9- الاهتمام بالجوانب المادية لأماكن تقديم الخدمات كالمباني الحديثة والمكان المنظم المريح، وجعل هذا المكان يتلاءم مع طبيعة الخدمات المقدمة،وهذه العوامل لها أثر كبير في نظر الطلاب عند تقييم جودة الخدمة المقدمة.

10- سرعة إنجاز العمليات الإدارية ودقتها من خلال تفعيل دور شبكة الاتصال بين المركز الرئيسي والأفرع، بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالطلاب وإجراء التسويات اللازمة عليها.

11- احتفاظ الجامعة بسجلات دقيقة ورقية وإلكترونية، بالإضافة إلى إمكانية الوصول إليها بسهولة، لأنها تضمن حقوق المتعاملين وترفع من مستوى اعتمادية الجامعة.

12- زيادة عدد الموظفين ومنافذ الخدمة في حالة الازدحام، من خلال العمل على فتح منافذ جديدة للخدمة عند الضرورة، وأيضا زيادة عدد ساعات الدوام وتكييفها من خلال وضع برامج توقيت مرنة، بهدف تعزيز مستوى الاستجابة.

البحوث العلمية المقترحة:

- علاقة الرضا بزيادة أعداد الطلاب المسجلين في جامعة محددة.
- العوامل المؤثرة على سلوك الطالب في اتخاذ قرار التسجيل في جامعة محددة.
- علاقة الصورة الذهنية بالولاء في قطاع التعليم العالي.

References:

1-Bazraa, M. S.Marketing Research.Khwarazm, Scientific Publishers & Libraries,2015,14 Feb.2021.
https://www.abjjad.com/book/2487943250/

2- Shanka, M. S. Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector. Journal of Business Administration and Management Sciences Research,Vol. 1(1),2012, 1- 9.2012. http://www.apexjournal.org/JBAMSR

3- Lau, M. M.,Cheung, R.,Lam Y. C.,and Chu Y. T.Measuring Service Quality in the Banking Industry: A Hong Kong Based Study. Contemporary Management Research, Vol. 9, No. 3, 2013, 263-282. journal.org/article/download/11060/pdf

4- Michael, A. Evaluation and measurement in modern education. Damascus University Publications,Damascus, Syria,2001,267.

5- Michael, A. Evaluation and measurement in modern education. Damascus University Publications,Damascus, Syria,2001,267.
http://www.mendelu.cz/dok_server/slozka.pl?id=70574;download=114982

6- BADRAKHAN,S.S.*The Extent of Application of Quality Standards and Quality Assurance by AL-Ahliyya Amman University from Faculty Members' Perspective,*
Al-Balqa Journal for Research and Studies, Volume (16), Issue (1), Article(5), 2013.

7- Alhalabi M. A. *The Quality of E-Services and its Impact on User Satisfaction: Case Study on the Barq Plus Program –Gaza*,The Islamic University of Gaza, Faculty of commerce, Master Thesis,Palestine,2017

8- Masoud,Q. M.*The Effect Of Banking Services Quality In Achieving TheCustomer's Satisfaction: An Exploratory Study AtSome Commercial Banks In DuhokCity*.NearEast UniversityGraduate School Of Social SciencesBanking & Finance ProgramMaster Thesis,Nicosia,2020.

9- BELHSEN, L. *The Role of Quality Management Tools in developing the performance of Algerian Higher Education Institutions - Case Study of a Group of Algerian Universities,* PhD Thesis, Muhammad Bodhyaf University,2020

10- ALMALEKI, D. *Evaluating the efficiency and effectiveness of educational support services using the logical model of evaluation,* Umm Al-Qura University, Saudi Arabia,2020. https://www.researchgate.net/publication/339439772

11- Al-Zoubi, A.F. Marketing Management: A Strategic Applied Perspective. Amman: Dar Al-Yazouri, Jordan.2009, 340.

12-Kotler, P.*Marketing Insights From A To Z.* USA Newjersey: Jhonwiley& Son ,Inc,2003,168.

13- Ali, H. Modern methods of marketing. Damascus: Dar Al-Reda, Syria.2002. 17.
14- 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.
15-Payne, A.*The Essence Of Services Marketing.* USA Newyork :Prentice- Hall. 1996. 181.
16- Berish, A. Quality of Banking Services as an Entrance to Increasing the Competitiveness of Banks, Journal of North African Economics, Issue 3, Algeria,2005, 258.
17- Ghazal,N. Concepts in Administrative Development for Quality, Atomic Energy Authority Library, Damascus, Syria, 2000. 38
18- Al-Khaldi,A.F.Measuring the quality of Islamic banking services operating in Palestine - from the point of view of customers. Unpublished Master's Thesis, College of Commerce, Islamic University, Gaza, Palestine, 2006, 55-58.
http://hdl.handle.net/20.500.12358/16617 2020
19- Al-Zoubi, A.F. Marketing Management: A Strategic Applied Perspective. Amman: Dar Al-Yazouri, Jordan.2009, 407-409.
20- Al-Ali, I.M. Principles of Statistics, Tishreen University, Faculty of Economics, Lattakia, Syria,2001, 395.