

**ضمان الجودة في التعليم العالي وأثره في جودة الخدمة المدركة**  
**دراسة اختباريه على عينة من طلبة كلية الإدارة والاقتصاد /جامعة القادسية**  
م.د جواد محسن راضي  
م. بشرى عبد الحمزة عباس  
قسم إدارة الأعمال/ كلية الإدارة والاقتصاد      قسم إدارة الأعمال/ كلية الإدارة والاقتصاد  
**المستخلص:**

يهدف البحث إلى تحديد مدى استخدام كلية الإدارة والاقتصاد لمتطلبات ضمان الجودة في التعليم العالي والتي تتضمن : جودة الهيئة التدريسية ،جودة العملية التعليمية ، جودة الطلبة ، جودة البرنامج الدراسي(المنهاج)، جودة التسهيلات التعليمية وأثرها على جودة الخدمة المدركة من وجهة نظر الطلبة بالاعتماد على مقياس (SERVQOAL) والذي يشتمل على الأبعاد الآتية: الملموسية،الاعتمادية،الاستجابة،الأمان ، التعاطف ، وقد تم تصميم أستبانة وزعت على عينة مؤلفة من (٥١) طالب وطالبة من المرحلة الرابعة في أقسام الكلية، الذين يبلغ عددهم (٣٥٥) طالبا وطالبة، وجرى تحليا البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة ( الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والارتباط والانحدار).  
وأستخلص البحث عدة نتائج أهمها إن تقويم الطلبة لمستوى الخدمة التعليمية كان إيجابياً مع وجود بعض القصور في متطلبات ضمان الجودة.وقدم البحث مجموعة من التوصيات من أهمها، ضرورة تركيز الكلية على تطبيق معايير ضمان الجودة والعمل على تحسينها بشكل مستمر.

Quality Assurance in Higher Education and It's Effect in the Quality  
of perceived service:  
An Experimental study on a sample of the college of Administration  
and Economics students, AL- Qadisiya University.

Dr. Jawad Muhsin Radhi

Letcher.Bushra Abdul Hamza  
Abbas

Business Administration

Administration Department

Department

Business

The Research aims at evaluating Quality assurance in the college of Administration and Economics to achieve the demands of higher education quality, which includes teaching staff Quality, the teaching process Quality, Students Quality, Curriculum Quality and, teaching facilities Quality. The research evaluates the effects of these on the quality of perceived service from the students' point of view depending on (SERVQUAL) Scale, which includes Tangibility, dependability, Response, Safety, and Sympathy. A questionnaire was distributed on (51) male and female fourth year students in the collage and data were analyzed via suitable statistical methods. The research concluded that students have

positive opinions about the educational process quality despite some drawbacks in quality assurance.

## المقدمة

شهدت الأعوام الأخيرة تطورات واسعة للنهوض بواقع جودة العمل الأكاديمي والجامعي ، حتى صار السعي وراء تحقيق الجودة في المؤسسات التعليمية مطلباً ضرورياً يستلزم وضع مؤشرات ومعايير لها ، يمكن استخدامها في الحكم على مستوى الجودة في هذا النمط من التعليم من أجل تحسينه وتطويره.

ومن هذا المنطلق وجدت معظم الإدارات الجامعية نفسها أمام مسؤوليات وتحديات كبيرة تتمثل في تطبيق نظم الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة في التعليم ، فلقد ظهرت حركة ضمان الجودة كرد فعل إيجابي لما أبداه الأكاديميون والمسؤولون والمجتمع من قلق حول جودة التعليم العالي ، وهو الذي نجم عن عوامل كثيرة منها التنافس الدولي ، والاحتياجات المتغيرة للسوق ، والتمويل ، ومن هنا يمكن القول بأن ضمان الجودة أمر ضروري لتلبية الاحتياجات المرتبطة بالجودة وتحديد المسؤوليات في التعليم العالي .

ويحاول هذا البحث التعرف على مؤشرات ضمان الجودة في التعليم التي يمكن استخدامها للحكم على جودة مؤسسات التعليم العالي بهدف تحسينه و تطويره ، يتضمن البحث أربعة محاور خصص الأول لمنهجية البحث ، والثاني للمراجعة الفلسفية والفكرية لمفهوم الجودة والخدمة التعليمية وضمان الجودة في التعليم ، واحتوى الثالث الجانب العملي ، وتضمن الرابع الاستنتاجات والتوصيات .

## المبحث الأول:- منهجية البحث

### أولاً:- مشكلة البحث

تعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي الذي يطلق عليه بعض المفكرين عصر الجودة ، فلم تعد الجودة ترفاً تهدف إليه المؤسسات التعليمية أو بديلاً تأخذ به أو تتركه الأنظمة التعليمية ، بل أصبح ضرورة ملحة في العصر الحالي.

ويقوم البحث على أساس إن الطالب يجري دائماً مقارنة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المقدمة فعلاً، حيث يتم على أساسها الحكم على جودة الخدمة التعليمية المقدمة، ويركز هذا البحث على قياس هذه الفجوة بين ما يتوقعه الطالب من خدمة وما يستلمه فعلاً من خدمة، اعتماداً على أنموذج (Service Quality Model) الذي يعرف اختصاراً باسم (SERVQUAL) الذي صمم من قبل (Parasuraman et al, 1985) ، وقد تم اختيار هذا النموذج كونه الأكثر ملائمة لبيئة التعليم العالي في العراق، وبناءً على ذلك يمكن صياغة مشكلة البحث من خلال الأسئلة الآتية :-

- ١ . ما مستوى توقعات الطلبة للخدمات التعليمية ؟
- ٢ . ما مستوى إدراك الطلبة للخدمات التعليمية ؟
- ٣ . هل يتلقى الطلبة الخدمات التي يتوقعونها بالفعل ؟
- ٤ . إلى أي مدى تعمل الكلية على ضمان جودة التعليم بصورة مستمرة
- ٥ . ما مستوى جودة كل بُعد من أبعاد جودة الخدمة الآتية (الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة، الأمان ، التعاطف).
- ٦ . هل هنالك علاقة لكل محور من محاور ضمان الجودة (جودة الهيئة التدريسية ، جودة الطلبة ، وجودة البرنامج التدريسي ، وجودة التسهيلات التعليمية ) بكل بُعد من أبعاد جودة الخدمة(الملموسية ، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان ، التعاطف).

٧ . هل هنالك تأثير لكل محور من محاور ضمان الجودة ((جودة الهيئة التدريسية ، جودة الطلبة ، وجودة البرنامج التدريسي ، وجودة التسهيلات التعليمية ) بكل بُعد من أبعاد جودة الخدمة(الملموسية ، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان ، التعاطف).

ثانياً:- أهداف البحث:-

يهدف البحث إلى تحقيق الآتي:-

١. قياس الخدمة المتوقعة من قبل الطلبة.
٢. قياس الخدمة المدركة من وجهة نظر الطلبة.
٣. قياس الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة، والتي يطلق عليها الفجوة الحقيقية (Reality Gap) .
٤. قياس محاور ضمان الجودة في التعليم في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية.
٥. قياس أبعاد جودة الخدمة في التعليم في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية.
٦. قياس علاقة الارتباط بين كل محور من محاور ضمان الجودة (جودة الهيئة التدريسية، جودة العملية التدريسية، جودة الطلبة، جودة البرنامج الدراسي، جودة التسهيلات التعليمية) بكل بُعد من أبعاد جودة الخدمة ( الملموسية، الاعتمادية ، الاستجابة، الأمان ، التعاطف).
٧. قياس علاقة التأثير بين كل محور من محاور ضمان الجودة (جودة الهيئة التدريسية، جودة العملية التدريسية، جودة الطلبة، جودة البرنامج الدراسي، جودة التسهيلات التعليمية) وكل بُعد من أبعاد جودة الخدمة ( الملموسية، الاعتمادية ، الاستجابة، الأمان ، التعاطف).

**ثالثاً أهمية البحث:-**

تتمثل أهمية البحث بالآتي:-

١. التعرف على أبعاد جودة الخدمة التي يجب توفرها في الخدمة التعليمية ذات الجودة العالية .
٢. التعرف على توقعات الطلبة من الخدمة التعليمية التي يرغبون في الحصول عليها وتحديد الوسائل التي يمكن من خلالها مقابلة توقعاتهم.
٣. التعرف على محاور (مؤشرات ) ضمان الجودة في التعليم المتوفرة في الكلية المبحوثة ومعرفة الكيفية التي تعمل بمقتضاها إدارة الكلية لضمان جودة التعليم بشكل مبرمج ومستمر.

**رابعاً:- فرضيات البحث:-**

بناءً على مشكلة البحث وأهدافه فقد تم صياغة فرضيتين رئيسيتين وكالاتي:-

١. الفرضية الرئيسة الأولى " توجد هنالك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين كل محور من محاور ضمان الجودة (جودة الهيئة التدريسية، جودة العملية التدريسية، جودة الطلبة، جودة البرنامج الدراسي، جودة التسهيلات التعليمية) بكل بُعد من أبعاد جودة الخدمة ( الملموسية، الاعتمادية ، الاستجابة، الأمان ، التعاطف)".
٢. الفرضية الرئيسة الثانية " توجد هنالك علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين كل محور من محاور ضمان الجودة (جودة الهيئة التدريسية، جودة العملية التدريسية، جودة الطلبة، جودة البرنامج الدراسي، جودة التسهيلات التعليمية) وكل بُعد من أبعاد جودة الخدمة ( الملموسية، الاعتمادية ، الاستجابة، الأمان ، التعاطف)".

## خامساً :- مجتمع البحث وعينته

تمثل مجتمع البحث بطلبة المرحلة الرابعة في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية ، أما عينة الحث فتمثلت باختيار عينة عشوائية مكونة من (٥١) طالبا وطالبة من طلبة المرحلة الرابعة في جميع أقسام الكلية المتمثلة بـ (قسم المحاسبة، قسم إدارة الأعمال ،قسم الاقتصاد، قسم الإحصاء، قسم الدراسات المالية والمصرفية) والذين يبلغ عددهم (٣٥٥) طالبا وطالبة، وتشكل العينة نسبة (١٤%) من مجتمع البحث وهي نسبة مقبولة إحصائياً، حيث تم توزيع (٥١) استبانة خلال شهر آذار من عام (٢٠١١) تم استعادتها بالكامل ، أي نسبة الاستجابة بلغت (١٠٠%) ، وأعتمد الباحثان الأسلوب المباشر في التوزيع .

## سادساً:- أداة البحث

أعتمد البحث في الجزء الأول منه على استبانة جاهزة ذات مقياس خماسي اختصت بمحاور ضمان الجودة في التعليم العالي أعدت من قبل (Hudson & Miller, 2004) ، أما الجزء الثاني من الاستبانة فيتكون من قائمتين، القائمة الأولى خاصة بقياس إدراك الطلبة ، أما القائمة الثانية فتختص بقياس توقعات الطلبة للخدمة المقدمة، من خلال أسئلة صممها الباحثان بالاعتماد على نموذج الفجوة الذي صمم من قبل (Parasuraman et al, 1985) ، وقد تم تكييف فقرات الاستبانة لكي تتلاءم مع البيئة العراقية.

## سابعاً:- الأساليب الإحصائية المستخدمة

- تم استخدام الوسائل و الأساليب الإحصائية الآتية :
١. المتوسطات الحسابية: للوقوف على مدى توفر محاور ضمان الجودة في التعليم العالي في الكلية المبحوثة، وما هو إدراك الطلبة وتوقعاتهم للخدمة التعليمية المقدمة.
  ٢. الانحرافات المعيارية: لمعرفة تشتت الاستجابات الواردة عن متوسطاتها الحسابية وبالتالي التعرف على درجة تجانس الاستجابات .
  ٣. معامل الارتباط الخطي البسيط Pearson: لمعرفة نوع العلاقة وقوتها بين محاور ضمان الجودة في التعليم العالي وعناصر جودة الخدمة المدركة.
  ٤. الانحدار الخطي البسيط: لتحديد تأثير المتغير المستقل (ضمان الجودة في التعليم العالي) على المتغير التابع (جودة الخدمة المدركة).

## المبحث الثاني:- الجانب النظري للبحث

### أولاً :- مفهوم الجودة التعليمية

لقد تناول الباحثون في دراساتهم موضوع الجودة وناقشوه وعالجوه من أكثر من زاوية وأكثر من منظور ، وهذا أدى إلى تنوع وجهات النظر الخاصة بالجودة ، ويرى (Evans, 1993:44) بأن الجودة هي تلبية وإشباع توقعات المستفيد / الزبون أو تقديم ما يفوق هذه التوقعات . أما (Bank, 2000:24) فيرى أن الجودة هي قدرة المنتج (خدمة أو سلعة) على تحقيق الإشباع الكامل لحاجات ورغبات المستفيد / الزبون بأقل تكاليف داخلية . وقد أشار الباحثان (Hizer & Render, 2001:171) بأن الجودة هي الهيئة والخصائص الكلية للمنتج (خدمة أو سلعة) التي تعكس قدرة هذا المنتج على إشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية .

أما مفهوم الجودة في التعليم العالي فهو أوسع ، وليس فيه تمييز واضح للزبون المطلوب كما في المؤسسات الصناعية ووفقاً لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم والذي أقيم في باريس عام ١٩٩٨ ينص بأن مفهوم الجودة في التعليم العالي ، هو مفهوم متعدد الأبعاد الذي يجب أن يشمل كل الوظائف والنشاطات المتعلقة (بالتدريس والبرامج الأكاديمية ، المناهج الدراسية ، البحث والمنح الدراسية الإدارية الجامعية ، الحكومة ، وتسهيلات الخصائص الدراسية ، المباني ، التسهيلات المختلفة ، التجهيزات ، البنى التحتية والبيئة الأكاديمية ) التي تعزز التقييم الشخصي .

أما (James, 1995:85) عرفها بأنها " كافة السمات والخصائص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها " .

ويرى كل من ( الطائي والعبادي ، ٢٠٠٥ : ١٥ ) بأنها " عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق الأنظمة واللوائح والتوجيهات ، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية ، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها " .

وقد عرفها ( Sahaney et al ,2006 ) بأنها " مفهوم متعدد الأبعاد يحتوي ضمن نطاقه ، مدخلات الجودة والتي تكون على شكل ( الطلاب ، الأساتذة ، البنى التحتية ) أما عمليات الجودة فتتضمن (نشاطات التعليم والتعلم ) أما مخرجات الجودة فتأخذ شكل (طلبة خريجين على مستوى عالي من الجودة ) . ( Jain et al ,2010 :145 )

وأخيراً يرى الباحثان بأن الجودة في التعليم " هي مدخل متكامل يتضمن توفير مجموعة من العناصر البشرية والمادية والمعرفية والمالية في مؤسسات التعليم العالي من أجل توفير مجموعة من الخصائص والصفات في جميع عناصر الخدمة التعليمية في كافة مجالاتها سواء ما يشمل مدخلات الخدمة التعليمية أو مخرجاتها بهدف تزويد سوق العمل بخريجين فاعلين قادرين على تلبية احتياجات هذا السوق دون السماح بأية فجوة بين المتحقق والمستهدف .

## ثانياً :- مفهوم ضمان الجودة في التعليم العالي

يركز ضمان الجودة على وضع وإدامة مجموعة من الإجراءات الموثقة التي تصمم لضمان أن أنشطة التصميم والتطوير والتشغيل سوف تؤدي إلى تقديم المنتجات التي تلبية الحاجات والمتطلبات المقررة أو التعاقدية للزبون . ( Hutchines,1992:14 ) .

ويشير ( Okland ,2001 :13 ) إلى إن ضمان الجودة هو نظام يهدف إلى منع وقوع مشكلات الجودة من خلال مجموعة من الأنشطة المخططة والنظامية ، وبناء نظام جديد لإدارة الجودة وتقويم كفاءة هذا النظام وتدقيق عمليات النظام ومراجعتها .

ويؤكد ( Pears ,2010 :3 ) إن هدف برامج ضمان الجودة هو الحكم فيما إذا كانت الخدمات المسلمة إلى الزبائن تفتقر إلى الجودة وكذلك عدم تطابقها مع فلسفة الجودة .

أما مفهوم ضمان الجودة في التعليم العالي ، وفقاً لـ ( Wahlen ,1998 ) هو الأنشطة التي تهدف إلى استمرار ونشر الجودة مثل أنشطة البحث والتطوير ، التحليل ، التقييم ، إجراءات التوظيف ومختلف الآليات والأنظمة . ( Parri ,2006 :109 ) .

إن الهدف من ضمان الجودة في التعليم العالي كما أشار ( Lomas ,2002 ) هو ضمان تحسين المعايير والجودة في التعليم العالي بالإضافة إلى تمكين مؤسسات التعليم العالي من مقابلة احتياجات الطلاب ، العاملين والممولين . ( Parri ,2006 :109 )

وأشارت ( Nicholson,2011 :6 ) بأن ضمان الجودة في التعليم العالي " يشير إلى السياسات والمواقف والأفعال والإجراءات الضرورية للتأكد بأن الجودة موجودة ومستمرة ومعززة " .

استناداً إلى ماتقدم فإن ضمان الجودة في التعليم العالي يجسد مدى قدرة إدارة الكلية أو الجامعة على تحقيق أهدافها من خلال مجموعة من الأنشطة المخططة والنظامية المصممة

لضمان جودة مدخلات العملية التعليمية، وعملياتها، ومخرجاتها وتحسينها بشكل مستمر بحيث تحقق متطلبات أصحاب المصالح.

### ثالثاً:- أنواع ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

إن ضمان الجودة يقسم إلى قسمين هما ضمان الجودة الداخلي والخارجي وفقاً لزبون التعليم العالي والفرص المحتملة :- ( Parri ,2006 :109 ) .

#### ١ - ضمان الجودة الخارجية External quality assurance

هي مفهوم واسع إذ يتضمن أجزاء الجودة المرتبطة بالتقديرات المشتركة من قبل مختلف الأفراد خارج مؤسسات التعليم العالي بهدف تحقيق المسؤولية ، وان ضمان الجودة الخارجية ضروري من أجل إثبات بان الأهداف المحددة من قبل مؤسسات التعليم العالي قد تحققت .

#### ٢ - ضمان الجودة الداخلية أو المؤسساتية Internal or Institutional quality assurance

يهدف هذا النوع من ضمان الجودة إلى تطوير وتقييم المسؤولية الداخلية ، وان ضمان الجودة الداخلية أو المؤسساتية بجميع نشاطاتها تركز على تأمين الجودة والتطوير في كل مجالات أو حقول النشاطات في المؤسسات التعليمية .

#### ( European dimension of institutional quality management, 2000)

إن ضمان الجودة الداخلية يركز بالدرجة الأولى على المسائل الأكاديمية ومجموع الأدلة أو الشواهد والمعلومات حول تحقيق رسالة المؤسسة التعليمية وفعالية الأنشطة والطرق المستخدمة للتأكد من الجودة ضمن المؤسسة التعليمية.

مما تقدم يتضح بان ضمان الجودة تتضمن نوعين هما: ضمان جودة داخلي تقوم به المؤسسة التعليمية نفسها من خلال عملية تقييم ذاتي من قبل مراجعين داخليين للتأكد من جودة الخدمة التعليمية ومحاولة تحسينها بشكل مستمر، أما ضمان الجودة الخارجي يعني قيام مؤسسة خارجية مرخصة عادة بمنح شهادة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي أو (الايزو) بفحص أنشطة المؤسسة التعليمية للتأكد من مطابقتها لمعايير ضمان الجودة وإصدار شهادة ضمان الجودة التي تؤكد بان المؤسسة التعليمية قد طبقت بنجاح معايير ضمان الجودة في التعليم العالي.

### رابعاً :- مبادئ ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

وفقاً لـ ( Harvay, 1999 ) فإن ضمان الجودة يركز على ثلاثة مبادئ رئيسية هي:-  
(Parri, 2006:109)

#### ١. المسؤولية (Accountability)

تتطلب عادة مقابلة حقوق السياسيون والأطراف الخارجية والرأسماليين.

#### ٢. الرقابة ( Control )

إن المؤسسة التعليمية لا تقوم بعملية الرقابة على إنفاق الموارد فقط ولكنها أيضاً توضح كيف يمكن انجاز أو تحقيق الجودة العالية مع المحافظة على الموارد . أي أنها تشير إلى المفاهيم المتعلقة بـ " good value "

#### ٣. التحسين Improvement

انه يعمل إلى حد كبير على نشر هدف ضمان الجودة ، كذلك يمكن المؤسسة التعليمية من الحصول على المدخلات الضرورية وينقي العمليات ويطور معايير المخرجات بالإضافة إلى تحقيق الأهداف المحددة .

استناداً إلى ما تقدم فإن ضمان الجودة يرتكز على ثلاثة مبادئ رئيسية تتضمن بالدرجة الأولى تحقيق أهداف أصحاب المصالح بالمؤسسة التعليمية من سياسيين وحملات الأسهم والمجتمع والزبائن والممولين والعاملين، أما المبدأ الثاني فيشتمل على مبدأ الكفاءة في استخدام الموارد من خلال تحقيق الجودة العالية مع استخدام الموارد بكفاءة، أما المبدأ الثالث فيرتبط بعمليات التحسن المستمر لمدخلات وعمليات ومخرجات المؤسسة التعليمية.

### خامساً :- مؤشرات ضمان الجودة في التعليم

يمثل فهم مؤشرات أو محاور ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الخطوة الرئيسية في تحقيقها، والتي تتمثل بالآتي:-

(الملاح، ٢٠٠٥: ٣٧-٣٩) (دياب، بدون سنة نشر: ١٠-١٣)

#### (١)- جودة الهيئة التدريسية

ويقصد بها جودة عضو هيئة التدريس المتمثلة بتأهيله العلمي والسلوكي والثقافي، خبراته العلمية التي تتكامل بدورها مع تأهيله العلمي، وكذلك حجم أعضاء الهيئة التدريسية وكفاية أعضائها، وامتلاك أعضاء هيئة التدريس للكفايات التدريسية ومساهماتهم في خدمة المجتمع المحلي ومستوى التدريب الأكاديمي لهم، وحجم الإنتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس من بحوث والكتب المنشورة والمقالات وغيرها وأيضاً مدى تفرغ أعضاء هيئة التدريس للعمل الجامعي ومشاركاتهم في الجمعيات العلمية وأخيراً احترام أعضاء هيئة التدريس لطلابهم، الأمر الذي يسهم في إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التربوية التي يرسمها المجتمع .

#### (٢) - جودة العملية التدريسية

ويقصد بها جودة محتوياتها وتحديثها المستمر بما يواكب التغيرات المعرفية والتكنولوجية، بحيث يساعد الطالب على توجيه ذاته في دراسته، واتجاهاته في جميع أنواع التعليم التي تتطلبها الجامعة منه، كما يجب أن تحقق الكتب النشاط التعليمي الذي يكون فيه الطالب محور الاهتمام، ويعمل على خلق اتجاهات ومهارات ضرورية لديهم، الأمر الذي يسهم بالبحث والاطلاع، مما يثري التحصيل والبحث العلمي .

#### (٣) - جودة الطلبة

يعد الطالب أحد عناصر العملية التعليمية الرئيسية، ويقصد بها مدى تأهله في مراحل ما قبل الجامعة، علمياً وصحياً وثقافياً ونفسياً، فانقاء الطلبة وقبولهم يمثل الخطوة الأولى في جودة التعليم الجامعي، وحتى يكون انتقاء الطلبة واختيارهم مؤشراً مهماً للجودة فإنه يجب أن يتم عن طريق اختبارات معينة مصممة لهذا الغرض ولذا فإن الجامعة التي تنتقي طلابها أنتقاءً جيداً غالباً ما تكون الجودة فيها عالية، مما يضمن إن يكون هؤلاء الطلاب من صفوة الخريجين القادرين على الابتكار والخلق وتفهم وسائل العلم وأدواته .

#### (٤) - جودة البرنامج الدراسي

ويقصد بجودة البرنامج الدراسي، هو جودة البرامج والخطط الدراسية وشمولها وعمقها، ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، ومدى تطويعها بما يتناسب مع المتغيرات العالمية، وإسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة للطالب، الأمر الذي من شأنه جعل طرق تدريسها بعيدة تماماً عن التلقين ومثيرة لأفكار الطلاب وعقولهم، من خلال الممارسات التطبيقية العملية لتلك البرامج وطرق تدريسها.

#### (٥)- جودة التسهيلات التعليمية

تتمثل التسهيلات التعليمية بالمبنى التعليمي وتجهيزاته والتي تمثل محور هام من محاور العملية التعليمية حيث يتم فيه التفاعل بين مجموع عناصره . وان التسهيلات التعليمية المتمثلة بالقاعات والتهوية والإضاءة والمقاعد... وغيرها تؤثر في جودة التعليم ومخرجاته، وكذلك مرونة المبنى الجامعي وقدرته على أداء المهمة المنوطة به وكفائته لاستيعاب عدد الطلاب،





ويعرف أيضاً بأنه " إدراك الزبون لمستوى تلبية مطالبه " (نور الدين، ٢٠٠٧: ١١٤).  
استناداً إلى ذلك يمكن أن نميز بين ثلاث مستويات من الرضا هي:- ( Kotler, 2000:36 )  
أ- الأداء أقل من التوقعات ← جودة رديئة ← الزبون غير راضي.  
ب- الأداء يساوي التوقعات ← المنتج ذو جودة ← الزبون راضي .  
ج- الأداء اكبر من التوقعات ← المنتج ذو جودة عالية ← الزبون راضي جداً(مبتهج).

## ٢- خصائص (أبعاد) الخدمة :-

لقد تم تطوير منهجية لقياس جودة الخدمة باعتبارها الأداة الملائمة جداً لقياس الجودة في منظمات الخدمة من خلال قياس رضا الزبون . ويبدأ هذا المدخل من الفرضية الأساسية التي تنص على أن جودة الخدمة تحدد بصورة قاطعة من خلال الفرق ما بين توقعات الزبون وبين إدراكه لتلك الخدمات المقدمة استناداً إلى مجموعة من المعايير والخصائص وهي كالآتي :-

- ١-المعولية ( Reliability ) هي القدرة على تقديم الخدمة بدقة ، يعني أن الخدمة تقدم في كل وقت ، وبنفس الطريقة ، وبدون أخطاء .
- ٢- الاستجابة ( Responsiveness ) : الرغبة في إبداء المساعدة للزبائن وتقديم الخدمة بسرعة ، إذ أن التأخير في تقديم الخدمة ، على وجه الخصوص بدون سبب واضح ، يخلق ادراكات سلبية عن جودة الخدمة .
- ٣- الملموسية : وتشمل على الحقائق والمعطيات المادية للخدمة ، مثل التسهيلات المادية والمرافق التي يستخدمها الزبائن .
- ٤- المقدرة ( Competence ) : وتعني امتلاك المهارات والمعرفة الضرورية لتقديم الخدمة
- ٥- الكياسة ( Courtesy ) : وتشمل على اللباقة والاحترام والشفافية .
- ٦- الأمان : وتعني عدم الشعور بالخطر والمخاطرة .
- ٧- الفهم التام : وتشمل على الجهود الموجه لفهم حاجات الزبون .

## ٣ - قياس جودة الخدمة المدركة:-

تعرف جودة الخدمة المدركة بأنها " نتيجة عملية التقييم التي يقوم بها الزبون من خلال المقارنة بين توقعاته وإدراكه لجودة الخدمة المستلمة (Yonsapronpaiboon ,200 :26)  
وأن جودة الخدمة المدركة تعني جودة الخدمة كما يدركها الزبون وتأتي نتيجة المقارنة بين توقعاته مع إدراكه ( Singh et al , 2010 : 3298 ) وتتشكل التوقعات من خلال الخبرات الماضية ، والإعلانات والدعايات ( Kotler ,2000 :438).  
كما عرفت الجودة المدركة بأنها " حكم الزبون بدرجة التميز والتفوق المنسوبة إلى الخدمة" (نور الدين ، ٢٠٠٧ : ٧٠) .

وينظر عادة إلى تقييم جودة الخدمة من وجهتي نظر ، احدهما داخلية تعبر عن موقف الإدارة ، ووجهة نظر خارجية تركز على جودة الخدمة المدركة من قبل الزبون ، ونظراً إلى إن المفهوم التسويقي الحديث يركز على الزبون ويعتبره قلب النشاط التسويقي ، لذلك فإن تقييم جودة الخدمة يقوم على أساس ملاحظة الزبون لخصائص الخدمة وأبعادها ومدى إدراكه لها ومن ثم يقوم بمقارنتها مع التوقعات للحكم على جودتها .

استناداً لما تقدم يمكن القول بأن جودة الخدمة المدركة تنتج عن المقارنة بين التوقعات و الادراكات ، وقد طور ( Parasuraman et al ,1985 ) نموذجاً يسمى نموذج الفجوة

( Servqual ) لتقييم جودة الخدمة وتحديد مدى التطابق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة ، وقد حدد نموذج الفجوة خمس فجوات تسبب عدم النجاح في تقديم الخدمة المطلوبة ، والفجوات هي :- (نور الدين ، ٢٠٠٧ ، ٧٥ : Singh et al ,2010: 3298) :-

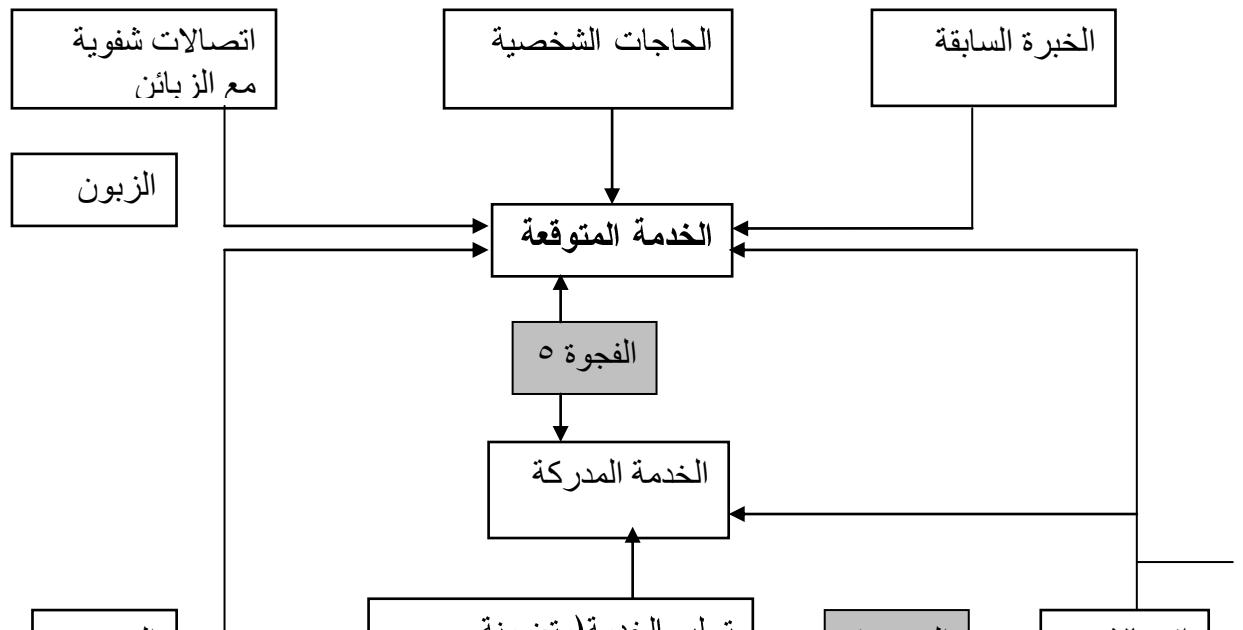
١- الفجوة ١ : بين توقعات الزبون وإدراك الإدارة : وتنتج عن الاختلاف بين توقعات الزبون وإدراك إدارة المنظمة ، فقد لا تدرك الإدارة بدقة رغبات الزبائن وكيفية حكم الزبون على خصائص الخدمة لقلة المعلومات عن السوق وأنماط الطلب ، أو قد تكون بسبب ضعف الاتصالات الصاعدة أو كثرة عدد الطبقات الإدارية .

٢- الفجوة ٢ : بين ادراكات الإدارة وخصائص الخدمة : وتشير إلى عدم تطابق المواصفات الخاصة بالخدمة مع ادراكات الإدارة لتوقعات الزبائن ، أي أن الإدارة غير قادرة على ترجمة توقعات الزبون إلى مواصفات محددة في الخدمة .

٣- الفجوة ٣ : بين خصائص الخدمة وتسليم الخدمة : وهي فجوة بين مواصفات الخدمة الموضوعية والأداء الفعلي لها ، وقد تكون بسبب التعقيد في مواصفات الخدمة ، أو عدم وجود تدريب كافي للعاملين أو عدم وجود نظام تحفيز فاعل .

٤- الفجوة ٤ : بين الخدمة المروجة والخدمة المقدمة : أي أن الخدمة الموعود بها من خلال الأنشطة الترويجية لا تتطابق مع الخدمة المقدمة فعلاً وذلك لوجود ضعف في التنسيق بين الأنشطة داخل المنظمة .

٥- الفجوة ٥ : بين توقعات الزبون وادراكاته للخدمة المستلمة : وتسمى أيضاً بالفجوة الحقيقية (Reality Gap) وتتعلق بالفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المقدمة فعلاً ، وهذا يعني أن الخدمة المتوقعة لا تتطابق مع الخدمة المدركة وتكون محصلة لجميع الفجوات ، بحيث يتم على أساسها الحكم على جودة الخدمة المقدمة من قبل المنظمة .



---

إدراكات الإدارة لتوقعات  
الزبائن

الشكل (٢) أنموذج تحليل الفجوة

Source: Parasuraman ,A., Zeithaml ,v.A.,& Berry, L,L,(1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research ", Journal of marketing ,vol.49 ,No.3,pp41-50.

المبحث الثالث :- الجانب العملي للمبحث

أولاً :- الإحصاء الوصفي

يهتم هذا الجزء من البحث بالتعرف على إجابات غنية البحث على فقرات الاستبانة المتمثلة بالمحور الأول ضمان الجودة في التعليم العالي والذي يشتمل على (جودة الهيئة التدريسية ، جودة الطلبة ، وجودة البرنامج التدريسي ، وجودة التسهيلات التعليمية ) ، أما المحور الثاني فيتضمن جودة الخدمة التعليمية المدركة والذي يشمل على (( الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة، الأمان ، التعاطف "العاطفة " )) . ولقد اعتمد في وصف وتحليل طبيعة متغيرات الدراسة الأساسية والفرعية على وسائل الإحصاء الوصفي المتمثلة بالأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية .

## المحور الأول:- تحليل إجابات عينة البحث على الفقرات المتعلقة بضمان الجودة في التعليم العالي:-

### ١- جودة الهيئة التدريسية :-

يشير الجدول (١) إلى الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على الفقرات المتعلقة بجودة الهيئة التدريسية .

#### جدول (١)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على الفقرات المتعلقة بجودة الهيئة التدريسية (N=51).

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	يمتلك التدريسيين مستوى عالٍ من المهارات المتعلقة بالتدريس وعلى نحو صحيح.	3.843	1.046
٢	يمتلك التدريسيين مهارات الاتصال والتفاعل الايجابي مع الطلبة .	3.411	1.202
٣	يعرض التدريسيين المواضيع كما مخطط في المنهج الدراسي ،بالإضافة إلى أغنائها بالأمثلة .	3.588	1.202
٤	يهتم التدريسيين بالطلبة .	3.549	1.188
٥	يعطي التدريسيين تقييمات موضوعية للطلبة المشتركين بالامتحانات .	3.431	1.044
٦	يمنح التدريسيين الطلبة الوقت الكافي لأداء الامتحان .	2.902	1.417
	الوسط الحسابي العام	3.454	0.865

ومن خلال دراسة معطيات الجدول أعلاه يمكن أن نسجل النتائج الآتية:-

١ - حقق هذا المتغير وسطاً حسابياً بلغ (3.454) بانحراف معياري (0.865) ، ولما كان الوسط الفرضي يبلغ (3) على مساحة المقياس ، فإن ذلك يشير إلى إن جودة الهيئة التدريسية في كلية الإدارة والاقتصاد من وجهة نظر الطلبة عينة البحث كانت بمستوى متوسط.

ب - حققت الفقرة الأولى والمتعلقة بامتلاك التدريسيين مهارات التدريس على أعلى وسط حسابي بلغ (3.843) وهذا يدل على أن مستوى مهارات التدريس كانت بمستوى متوسط.

ج - أما اقل وسط حسابي فقد حصلت عليه الفقرة (6) والمتعلقة بإتاحة الوقت الكافي للطلبة لأداء الامتحانات، إذ حصلت على وسط حسابي بلغ (2.902) ، ويؤشر هذا عدم كفاية الوقت المخصص لأداء الامتحانات ، إذ يتطلب أداء الامتحان وقتاً أطول على وجه الخصوص بالنسبة للمواد الكمية والمحاسبية وهذا ما أكده طلبة قسم المحاسبة أثناء المقابلات الشخصية التي أجراها الباحثان مع الطلبة

### ٢- جودة العملية التدريسية :-

تضمن هذا المتغير ست فقرات يوضحها الجدول (2) الذي يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية.

### جدول رقم (2)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على الفقرات المتعلقة بجودة العملية التدريسية (N=51).

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	يستخدم التدريسيين أساليب تعليمية تشجع الطلبة على التفكير ، وليس على الحفظ فقط.	3.451	1.301
٢	يستخدم التدريسيين أساليب تدريسية تتلائم ومجال الاختصاص .	3.549	1.082
٣	يسمح التدريسيين للطلبة بالمشاركة بشكل فاعل أثناء المحاضرة .	4.078	1.016
٤	تتميز الكلية بتوافر نظام تدريس مخطط ونظامي .	3.823	1.071
٥	يؤكد التدريسيين ويكرروا الأشياء المهمة في المحاضرة.	3.803	1.166
٦	يسمع الطلبة داخل القاعة الدراسية بشكل واضح أثناء ألقاء المحاضرة.	3.588	1.267
	الوسط الحسابي العام	3.715	0.797

ومن النتائج الواردة في الجدول أعلاه يمكن وضع المؤشرات الآتية:-  
 ١ - أظهر هذا المتغير مستوى متوسطاً من جودة العملية التدريسية ، إذ بلغ الوسط الحسابي العام لهذا المتغير (3.715) مقارنة بالوسط الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري (0.797) ، وهذا يشير إلى إن مستوى جودة العملية التعليمية كانت متوسطة.  
 ب- حصلت الفقرة (٣) والمتعلقة بالمشاركة الفاعلة للطلبة أثناء المحاضرة على أعلى وسط حسابي بلغ (4.078) وبانحراف معياري (1.016) ويشير إلى تشتت كبير في إجابات عينة البحث ، وبديل هذا على ارتفاع مستوى المشاركة للطلبة أثناء المحاضرة.  
 ج- حصلت الفقرة (١) على أقل وسط حسابي بلغ (3.451) وبانحراف معياري (1.301) ويؤشر هذا تشتت كبير في إجابات عينة، وتدل هذه المؤشرات على استخدام التدريسيين أساليب تعليمية تشجع الطلبة على التفكير ولكن بدرجة متوسطة.

### ٣- جودة الطلبة :-

يعرض الجدول (٣) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية على الفقرات المتعلقة بجودة الطلبة .

### جدول (٣)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على الفقرات المتعلقة بجودة الطلبة (N=51)

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	تتوفر لدينا الرغبة في الدراسة .	4.392	0.802
٢	يركز أغلب الطلبة على الدراية ولديهم مستوى التزام عالٍ .	3.947	1.073
٣	يدرك الطلبة مستوى أدائهم	3.402	0.877

1.321	3.333	يخصص الطلبة الوقت الكافي للتعلم	٤
0.756	3.818	الوسط الحسابي العام	

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ الآتي :-

أ- سجلت آراء الطلبة توافر مستوى متوسط من جودة الطلبة، إذ بلغ الوسط الحسابي العام (3.818) وبانحراف معياري (0.756) يشير إلى تشتت ضئيل في إجابات عينة البحث.

ب- توافر درجة عالية من الرغبة في الدراسة لدى الطلبة، حيث أشرت النتائج بأن الوسط الحسابي المقابل لهذه الفقرة (4.392) وبانحراف معياري (0.802).

ج- إن أدنى وسط حسابي حصلت عليه الفقرة (٤) والمتعلقة بتخصيص وقت كافي للتعلم، إذ بلغ الوسط الحسابي (3.333) وبانحراف معياري (1.321) وهذا يدل على إن هنالك اهتماماً متوسطاً بعملية التعلم من قبل الطلبة.

#### ٤- جودة البرنامج الدراسي :-

يوضح الجدول (٤) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على متغير جودة البرنامج الدراسي.

جدول (٤)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على متغير جودة البرنامج الدراسي (N=51).

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	تتميز أهداف البرنامج الدراسي بالوضوح.	3.549	1.064
٢	تقييمات البرنامج الدراسي ملائمة جداً .	3.294	1.154
٣	يتلاءم محتوى البرنامج الدراسي مع التطورات الحديثة في مجال التعليم .	3.176	1.211
٤	مواد البرنامج الدراسي معروفة من قبل الطلبة.	3.568	1.204
٥	حجم العمل في البرنامج الدراسي ملائم.	3.352	1.246
	الوسط الحسابي العام	3.388	0.901

ومن خلال دراسة معطيات الجدول أعلاه يمكن أن نسجل النتائج الآتية:-

أ- بلغ الوسط الحسابي العام لهذا المتغير (3.388) وبانحراف معياري (0.901)، ويدل هذا على إن جودة البرنامج الدراسي كانت متوسطة.

ب- إن أعلى وسط حسابي حصلت عليه الفقرة (٤) والمتعلقة بمعرفة الطلبة بمواد البرنامج الدراسي، إذ بلغ الوسط الحسابي (3.568) وبانحراف معياري (1.204)، ويدل هذا على إن مستوى معرفة الطلبة بمواد البرنامج الدراسي كان متوسطاً.

ج- إن أقل وسط حسابي كان يقابل الفقرة (٣) والمتعلقة بمواكبة محتوى البرنامج الدراسي مع التطورات الحديثة، وقد بلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.176) وبانحراف معياري (1.211)، مما يدل على إن محتوى البرنامج الدراسي لا يواكب التطورات الحديثة في مجال التعليم .

#### ٥- جودة التسهيلات التعليمية:-

يعرض الجدول (٥) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على الفقرات المتعلقة بجودة التسهيلات التعليمية.

جدول (٥)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على الفقرات المتعلقة بجودة التسهيلات التعليمية (N=51).

ت.	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	مساحة القاعات الدراسية ملائمة.	3.235	1.556
٢	زملائنا الطلبة يرغبون دائما بالمساعدة .	3.647	1.324
٣	هنالك عدد كافي من التدريسيين في البرنامج الدراسي .	3.156	1.332
٤	توفر الكلية خدمات نقل مريحة للطلبة .	2.058	1.362
٥	خدمات المكتبة في الكلية مرضية.	3.529	1.254
٦	خدمات الحاسوب والانترنت والبرمجيات مرضية.	3.176	1.381
٧	التسهيلات اللازمة للتدريس مرضية (Data Show) ، حواسيب...الخ.	3.039	1.326
٨	قاعات الدراسة تبعث على الراحة.	2.686	1.435
٩	المعلومات والإجراءات الخاصة بالمسار المهني للطلبة معلومة ومعروفة من قبلنا.	3.411	1.329
	الوسط الحسابي العام	3.104	0.847

ومن خلال تحليل معطيات الجدول أعلاه يمكن وضع المؤشرات الآتية:-

أ- بلغ الوسط الحسابي العام (3.104) وبانحراف معياري (0.847) يشير إلى تشتت ضئيل في إجابات عينة البحث عن وسطها الحسابي، ويدل هذا على إن مستوى جودة التسهيلات التعليمية كان متوسطاً مقارنة بالوسط الفرضي البالغة قيمته (٣).

ب- حصلت الفقرة (٢) والمتعلقة برغبة الطلبة في تقديم المساعدة على أعلى وسط حسابي في هذا المجال وقد بلغ (3.647) وبانحراف معياري (1.324) يشير إلى تشتت كبير في الإجابات ، ويدل هذا على إن رغبة الطلبة في تقديم المساعدة كانت بدرجة متوسطة.

ج- حصلت الفقرة (٤) على أقل وسط حسابي بلغ (2.058) وبانحراف معياري (1.362)، ويؤشر هذا عدم توفر خدمات النقل للطلبة مما يؤشر انخفاضاً في مستوى جودة التسهيلات التعليمية في هذا المجال .

د- - حصلت الفقرة (٨) على وسط حسابي بلغ (2.686) وبانحراف معياري (1.435) يشير إلى تشتت كبير في إجابات عينة البحث، ويؤشر هذا عدم ملائمة قاعات الدرس للعملية التعليمية وان هذه القاعات لا تجعل الطلبة يشعرون بالراحة.

**المحور الثاني:- تحليل إجابات عينة البحث فيما يخص المتغيرات الخاصة بجودة الخدمة المدركة:-**

١- الملموسية:-

يوضح الجدول (٦) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على الفقرات المتعلقة بمتغير الملموسية:-

جدول (٦)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على متغير الملموسية (N=51)

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	تمتلك الكلية تجهيزات ومعدات متطورة.	3.764	1.209
٢	المباني والقاعات الدراسية والحدائق ملائمة وجذابة بصورة ظاهرة للعيان.	3.843	1.155
٣	يتلاءم المظهر العام للكلية مع طبيعة وجودة الخدمة التعليمية المقدمة .	4.000	1.183
٤	أماكن وقوف السيارات ملائمة.	3.745	1.074
	<b>الوسط الحسابي العام</b>	<b>3.838</b>	<b>0.834</b>

ومن خلال النتائج الواردة في الجدول (٦) أعلاه نلاحظ الآتي :-

أ- بلغ الوسط الحسابي العام لمتغير الملموسية (3.838) وبانحراف معياري (0.834) ليشير إلى تشتت ضئيل ، مما يؤشر مستوى متوسط من الملموسية في الخدمة التعليمية المقدمة من قبل الكلية.

ب- حصلت الفقرة (٣) والخاصة بالمظهر العام للكلية على أعلى وسط حسابي ضمن فقرات هذا المتغير وقد بلغ (4.000) وبانحراف معياري (1.183) يشير إلى تشتت كبير في إجابات عينة البحث، ويدل هذا على إن المظهر العام للكلية كان جيداً ويتلاءم مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة ومكانة الكلية والجامعة في المجتمع وأن أبنية الكلية ذات مظهر جذاب ويتلاءم مع التصميمات الحديثة في الجامعات.

ج- حصلت الفقرة (٤) والمتعلقة بأماكن وقوف السيارات على اقل وسط حسابي ضمن فقرات هذا المتغير وبلغ (3.745) وبانحراف معياري (1.074) و يشير إلى تشتت كبير في إجابات عينة البحث، ويؤشر هذا أن أماكن وقوف السيارات في الكلية غير ملائم بدرجة جيدة وإنما ذو جودة متوسطة وتحتاج إلى تطوير.

## ٢- الاعتمادية:-

يعرض الجدول (٧) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على الفقرات المتعلقة بمتغير الاعتمادية :-

### جدول (٧)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على متغير الاعتمادية (N=51).

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	تتوفر في الكلية تجهيزات ومعدات متطورة .	3.764	1.141
٢	تحرص الكلية على تقديم الخدمة التعليمية بشكل صحيح ومن المرة الأولى.	3.470	1.346
٣	تلتزم الكلية بتنفيذ برامجها في الأوقات المحددة مثل تواريخ الامتحانات ومواعيد التسجيل والغيابات وجدول المحاضرات .	3.647	1.262
٤	تهتم الكلية بمشاكل الطلبة وتجب على استفساراتهم .	3.524	1.376
	<b>الوسط الحسابي العام</b>	<b>3.602</b>	<b>0.947</b>

ومن خلال تحليل معطيات الجدول (٧) أعلاه يمكن وضع المؤشرات الآتية:-



أ- بلغ الوسط الحسابي العام لمتغير الاعتمادية (3.602) وبانحراف معياري (0.947) وهو أعلى من الوسط الفرضي الذي تبلغ قيمته (3)، ويدل هذا على أن مستوى الاعتمادية في الخدمة التعليمية في الكلية كان بدرجة متوسطة .

ب- حصلت الفقرة (1) والمتعلقة بتوافر أجهزة و معدات متطورة في الكلية على أعلى وسط حسابي وقد بلغ (3.764) وبانحراف معياري (1.141)، ويشير هذا إلى أن مستوى حداثة وتطور الأجهزة والمعدات في الكلية كان متوسطاً.

ج- أظهرت النتائج بأن الفقرة (2) والخاصة بتقديم الخدمة التعليمية بشكل صحيح ومن المرة الأولى قد حصلت على أدنى وسط حسابي بلغ (3.470) وبانحراف معياري (1.346)، ويؤشر هذا على أن الخدمة التعليمية في الكلية تعاني من وجود بعض الأخطاء والمشاكل وتحتاج إلى عملية مراجعة شاملة من أجل تقديم خدمة صحيحة ومن المرة الأولى.

### ٣- الاستجابة:-

يشير الجدول (٨) إلى الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على الفقرات الخاصة بمتغير لاستجابة

#### جدول (٨)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على الفقرات الخاصة بمتغير الاستجابة (N=51).

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	تتميز خدمات الكلية بفترة انتظار قليلة.	3.666	1.160
٢	الكلية مستعدة دائماً لمساعدة الطلبة .	3.745	1.309
٣	تُعلم الكلية الطلبة بدقة عن مواعيد البرنامج الدراسي.	3.686	1.086
٤	تتميز الكلية بسرعة الرد على شكاوي الطلبة .	3.313	1.421
	الوسط الحسابي العام	3.602	0.963

ومن دراسة الجدول (٨) نلاحظ الآتي:-

أ-بلغ الوسط الحسابي العام لمتغير الاعتمادية (3.602) وبانحراف معياري (0.963) وهو أعلى من الوسط الفرضي الذي تبلغ قيمته (3)، ويدل هذا على أن مستوى الاستجابة في الخدمة التعليمية في الكلية كان بمستوى متوسط .

ب- حصلت الفقرة (3) والخاصة بتحديد موعد البرنامج الدراسي على أعلى وسط حسابي ضمن فقرات هذا المتغير وقد بلغ (3.686) وبانحراف معياري (1.086)، مما يؤشر بأن الكلية لديها مواعيد دقيقة للبرنامج الدراسي نوعاً ما.

ج- أظهرت النتائج بأن الفقرة (٤) والخاصة بسرعة الرد على شكاوي الطلبة قد حصلت على أدنى وسط حسابي بلغ (3.313) وبانحراف معياري (1.421)، ويدل هذا على أن سرعة الرد على شكاوي الطلبة من قبل الكلية كان بطيئاً وقد يكون هذا بسبب الإجراءات الروتينية المعقدة .

### ٤- الأمان:-

يمكن التعرف على الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على الفقرات المتعلقة بمتغير الأمان من خلال الرجوع إلى الجدول (٩).

#### جدول (٩)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على الفقرات الخاصة بمتغير الأمان (N=51).

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	يشعر الطلبة بالأمان عند وجودهم في الكلية .	4.117	1.032
٢	سلوك التدريسيين والموظفين يُشعر الطلبة بالثقة.	3.470	1.332
٣	يتمتع التدريسيين والموظفين في الكلية بالأحاسيس الإنسانية واللباقة.	3.313	1.378
	<b>الوسط الحسابي العام</b>	3.634	1.056

إن تحليل النتائج الواردة في الجدول أعلاه يوفر لنا المؤشرات الآتية:-

أ- بلغ الوسط الحسابي العام لمتغير الأمان (3.634) وبانحراف معياري (1.056) ويشير هذا إلى إن مستوى الأمان في الخدمة التعليمية في الكلية كان بدرجة متوسطة

ب- أظهرت النتائج بأن الفقرة (١) والمتعلقة بشعور الطلبة بالأمان داخل الكلية على أعلى وسط حسابي بلغ (4.117) وبانحراف معياري (1.032) ، ويدل هذا على أن مستوى الأمان في الخدمة التعليمية المقدمة من قبل الكلية كان جيداً أن طلبة الكلية يشعرون بالأمان داخل الكلية.

ج- إن أدنى وسط حسابي ضمن هذا المتغير يقابل الفقرة (٣) والمتعلقة بتوافر الأحاسيس الإنسانية واللباقة لدى تدريسي الكلية وموظفيها بوسط حسابي بلغ (3.313) وبانحراف معياري (1.378) .

#### ٥- التعاطف:-

يوضح الجدول (١٠) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على الفقرات المتعلقة بمتغير التعاطف.

#### جدول (١٠)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على الفقرات الخاصة بمتغير التعاطف (N=51).

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	تقدر الكلية ظروف الطلبة وتتعامل معهم بشكل حسن .	3.705	1.432
٢	تهتم الكلية بالطلبة اهتماماً عالياً.	3.372	1.413
٣	تضع الكلية المصلحة العليا للطلبة نصب الأعين .	3.647	1.339
٤	تتلائم ساعات المحاضرات لكل الطلبة .	3.470	1.189
٥	تتوفر لدى الكلية العلم والدراية باحتياجات الطلبة.	3.176	1.479
	<b>الوسط الحسابي العام</b>	3.474	1.127

ومن خلال تحليل معطيات الجدول (١٠) أعلاه يمكن وضع المؤشرات الآتية:-

أ- بلغ الوسط الحسابي العام لمتغير التعاطف (3.474) وبانحراف معياري (1.127) ويدل هذا على إن مستوى التعاطف في الخدمة التعليمية في كلية الإدارة والاقتصاد كان متوسطاً.

ب- حصلت الفقرة (١) المتعلقة بالاهتمام بظروف الطلبة ومعاملتهم بشكل حسن على أعلى وسط حسابي بلغ (3.705) وبانحراف معياري (1.432) ويشير هذا إلى اهتماماً متوسطاً بظروف الطلبة من قبل الكلية .

ج- حصلت الفقرة (٥) المتعلقة بالمعرفة والدراية باحتياجات الطلبة على أدنى وسط حسابي بلغ (3.176) وبانحراف معياري (1.479) ويدل هذا على إن هنالك معرفة بدرجة متوسطة أو منخفضة نوعاً ما باحتياجات الطلبة.

### ثانياً:- اختبار إدراك الطلبة وتوقعاتهم لأبعاد جودة الخدمة :-

تم الاعتماد الأوساط الحسابية واختبار (t) للوصول إلى قياس الفجوة بين الإدراك والتوقع (الفجوة الخامسة) ،وقد كانت الأوساط الحسابية لتوقعات وإدراك الطلبة لكل عنصر من عناصر المحور الثاني من الاستبانة ،كما يتضح من الجدول (١١).

### جدول (١١)

عناصر جودة الخدمة كما يدركها الطلبة ويتوقعونها

ت.	الفقرات	الوسط الحسابي لتوقعات الطلبة	الوسط الحسابي لأدراك الطلبة
١	تجهيزات ومعدات الكلية مسابرة للعصر ومتطورة.	4.20	3.764
٢	المباني والقاعات الدراسية والحدائق ملائمة وجذابة.	4.12	3.843
٣	ملائمة المظهر العام للكلية للخدمة التعليمية.	3.80	4.000
٤	ملائمة أماكن وقوف السيارات.	4.18	3.745
٥	أنجاز الخدمة في الموعد المتفق عليه.	4.22	3.764
٦	تقديم الخدمة التعليمية بشكل صحيح ومن المرة الأولى.	4.00	3.470
٧	التزام الكلية بتنفيذ برامجها في الوقت المحدد .	4.16	3.647
٨	اهتمام الكلية بمشاكل الطلبة والإجابة على استفسارهم .	4.20	3.529
٩	فترة انتظار قليلة للحصول على الخدمة.	4.06	3.666
١٠	الاستعداد الدائم لمساعدة الطلبة .	4.12	3.745

١١	إخبار الطلبة بدقة عن مواعيد البرنامج الدراسي.	3.96	3.686
١٢	سرعة الرد على شكاوي الطلبة .	4.40	3.313
١٣	الحساس بالأمان عند التعامل مع التدريسيين والموظفين.	4.43	4.117
١٤	السلوك المهذب للتدريسيين والموظفين.	4.36	3.470
١٥	توافراً لأحاسيس الإنسانية واللباقة لدى التدريسيين.	4.43	3.313
١٦	معاملة الطلبة بشكل حسن .	4.02	3.705
١٧	الاهتمام العالي بالطلبة من قبل الكلية.	3.96	3.372
١٨	وضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الكلية .	4.02	3.647
١٩	توفير ساعات ملائمة لظروف الطلبة .	3.98	3.470
٢٠	معرفة الكلية باحتياجات الطلبة الخاصة.	4.13	3.176

ويتضح من تحليل الجدول أعلاه إن إدراك الطلبة لجميع عناصر جودة الخدمة كانت أقل من توقعاتهم ما عدا فقرة ملائمة المظهر العام للكلية مع الخدمة التعليمية فقد كانت الإدراكات أعلى من التوقعات ، مما يوحي بوجود فجوة سلبية لكل عناصر الجودة ما عدا هذه الفقرة .  
ولأجل مزيد من التوضيح سيجري تحليل الفروق لأبعاد جودة الخدمة التعليمية واختبارها:-

#### جدول (١٢)

الفروق بين الأوساط الحسابية لتوقعات وإدراك الطلبة لأبعاد جودة الخدمة واختباراتها

ت	الأبعاد	الوسط الحسابي للتوقعات	الوسط الحسابي للإدراك	فروق الأوساط	T	قيمة P	النتيجة
١	الملموسية	4.075	3.838	-0.237	4.826	0.003	معنوي
٢	الاعتمادية	4.145	3.602	-0.543	6.426	0.001	معنوي
٣	الاستجابة	4.046	3.602	-0.444	9.916	0.001	معنوي
٤	الأمان	4.405	3.634	-0.771	11.379	0.000	معنوي
٥	التعاطف	4.022	3.474	-0.548	13.253	0.000	معنوي

ومن خلال الجدول (١٢) نلاحظ إن جميع الفجوات هي فجوات سلبية وان الفروق بين الأوساط الحسابية كانت ذات دلالة إحصائية، وهذا يعني إن هناك فرقاً واضحاً بين إدراك الطلبة وتوقعاتهم عبر الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة.

#### ثالثاً:- اختبار العلاقة بين ضمان الجودة وجودة الخدمة المدركة:-

يظهر الجدول (١٣) علاقات الارتباط بين متغيرات ضمان الجودة مع عناصر جودة الخدمة المدركة.

جدول (١٣)

قيم معامل الارتباط بين ضمان الجودة و عناصر جودة الخدمة

المتغيرات المستقلة	المتغيرات المعتمدة	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان	التعاطف
جودة الهيئة التدريسية	0.154 (0.279)	0.319* (0.023)	0.409** (0.003)	0.356* (0.010)	0.402** (0.003)	
جودة العملية التدريسية	0.244 (0.085)	0.407** (0.003)	0.279* (0.0480)	0.342* (0.014)	0.415** (0.002)	
جودة الطلبة	0.192 (0.177)	0.237 (0,093)	0.364** (0.009)	0.472** (0.000)	0.231 (0.104)	
جودة البرنامج الدراسي	0.413** (0.003)	0.349* (0.012)	0.439** (0.001)	0.502** (0.000)	0.371** (0.007)	
جودة التسهيلات التعليمية	0.497** (0.000)	0.617** (0.000)	0.337* (0.016)	0.357* (0.010)	0.455** (0.001)	

- ومن خلال البيانات الواردة في الجدول (١٣) يمكن تحليل علاقات الارتباط ووصفها كالآتي:-
- يرتبط متغير جودة الهيئة التدريسية بأربع علاقات ذات دلالة إحصائية اثنان منها بمستوى ( $p \leq 0.01$ ) واثنان بمستوى ( $p \leq 0.05$ ) مع متغيرات أبعاد جودة الخدمة التعليمية ( الملموسية ، الاعتمادية، الاستجابة، لأمان، التعاطف ) بينما لم يرتبط متغير جودة الهيئة التدريسية بعلاقة ذات دلالة إحصائية مع متغير الملموسية ، وكانت العلاقة الأقوى مع بُعد الاستجابة .
  - يرتبط متغير جودة العملية التدريسية بأربع علاقات ذات دلالة إحصائية مع أبعاد جودة الخدمة التعليمية ( الملموسية ، الاعتمادية، الاستجابة، لأمان، التعاطف ) اثنان بمستوى ( $p \leq 0.01$ ) واثنان بمستوى ( $p \leq 0.05$ )، بينما لم يرتبط هذا المتغير مع بُعد الملموسية بعلاقة ذات دلالة إحصائية وكانت العلاقة الأقوى مع بُعد التعاطف .
  - أظهرت النتائج وجود علاقتين ذات دلالة إحصائية لمتغير جودة الطلبة مع بُعدي (الاستجابة، الأمان) بمستوى ( $p \leq 0.01$ )، ولم يرتبط هذا المتغير بعلاقة ذات دلالة إحصائية مع بقية المتغيرات .
  - يرتبط متغير جودة البرنامج الدراسي بعلاقات ذات دلالة إحصائية مع كل متغيرات أبعاد جودة الخدمة التعليمية، أربع منها بمستوى ( $p \leq 0.01$ ) وواحدة بمستوى ( $p \leq 0.05$ ) وكانت العلاقة الأقوى مع التعاطف .
  - يرتبط متغير جودة التسهيلات التعليمية بعلاقات ذات دلالة إحصائية مع كل متغيرات أبعاد جودة الخدمة التعليمية، ثلاث منها بمستوى ( $p \leq 0.01$ ) واثنان بمستوى ( $p \leq 0.05$ ) وكانت العلاقة الأقوى مع الملموسية .

رابعاً:- اختبار تأثير ضمان الجودة على جودة الخدمة المدركة:-

يعرض الجدول (١٤) تأثير ضمان الجودة على جودة الخدمة المدركة

جدول (١٤)  
تأثير ضمان الجودة على جودة الخدمة المدركة

التعاطف			الأمان			الاستجابة			الاعتمادية			الملموسية			المتغيرات المعتمدة
P	T	B	P	T	B	P	T	B	P	T	B	P	T	B	المتغيرات المستقلة
0.313	1.021	0.239	0.923	0.098	0.020	0.171	1.392	0.281	0.764	0.302	0.05	0.227	-1.225	-0.207	جودة الهيئة التدريسية
0.501	0.679	0.162	0.887	0.143	0.030	0.470	-0.729	-0.150	0.442	0.776	0.140	0.97	0.038	0.006	جودة العملية التدريسية
0.447	0.767	0.158	0.015	2.541	0.466	0.108	1.638	0.291	0.227	1.226	0.191	0.673	0.425	0.063	جودة الطلبة
0.746	0.326	0.070	0.122	1.577	0.301	0.342	0.961	0.178	0.773	0.291	0.047	0.020	2.419	0.375	جودة البرنامج الدراسي
0.010	2.691	0.475	0.040	2.117	0.322	0.045	2.066	0.314	0.000	4.547	0.612	0.002	3.350	0.427	جودة التسهيلات التعليمية
0.329			0.395			0.318			0.454			0.362			قيمة R <sup>2</sup>
4.417 (0.002)			5.886 (0.000)			4.195 (0.003)			7.475 (0.000)			5.110 (0.001)			قيمة (F)

المصدر: مخرجات الحاسوب.





- ومن خلال البيانات الواردة في الجدول (١٤) يمكن تحديد المؤشرات الآتية:-
١. تؤثر متغيرات جودة البرنامج الدراسي و جودة التسهيلات التعليمية على بُعد الملموسية بينما لم تؤثر بقية المتغيرات على هذا البُعد ، وقد فسرت هذه المتغيرات (36%) من متغير الملموسية.
  ٢. أظهرت النتائج وجود تأثير لمتغير جودة التسهيلات التعليمية على بُعد الاعتمادية في جودة الخدمة، بينما لم تؤثر بقية المتغيرات على هذا البُعد، وقد بلغ معامل التحديد ( $R^2 = 0.454$ ) ، وهذا يعني إن (45%) من التباين في إدراك الطلبة لبُعد، الاعتمادية يفسره متغير جودة التسهيلات التعليمية.
  ٣. تبين من نتائج البحث وجود تأثير لمتغير جودة التسهيلات التعليمية على بُعد الاستجابة، بينما لم تؤثر بقية المتغيرات على بُعد الاستجابة، بلغ معامل التحديد ( $R^2 = 0.318$ )
  ٤. أتضح من نتائج تحليل الانحدار وجود تأثير لمتغير جودة الطلبة و جودة التسهيلات التعليمية على بُعد الأمان، وقد بلغ معامل التحديد ( $R^2 = 0.395$ ) .
  ٥. وجود تأثير لمتغير جودة التسهيلات التعليمية على بُعد التعاطف، لم تؤثر بقية المتغيرات على بُعد التعاطف ، وقد بلغ معامل التحديد ( $R^2 = 0.239$ ) .

#### المبحث الرابع:- الاستنتاجات والتوصيات:-

##### أولاً:- الاستنتاجات:-

١. إن قياس جودة الخدمة التعليمية تمثل تطوراً معاصراً في مجال التعليم العالي من خلال تشخيص الفجوة بين التوقعات والادراكات للطلبة.
٢. إن مقياس (SERVQUAL) يمكن أن يطبق لتشخيص الفجوة بين مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة والمدركة من قبل الطلبة.
٣. اتضح إن هناك مستوى متوسط من متغيرات ضمان الجودة ، إذ تبين إن مستوى جودة الهيئة التدريسية، و جودة العملية التدريسية، و جودة الطلبة، و جودة البرنامج الدراسي، و التسهيلات التعليمية كانت متوسطة.
٤. أن هنالك درجة متوسطة من جودة الخدمة المقدمة حسب وجهة نظر الطلبة.
٥. تبين وجود فجوة سلبية في كل الفقرات الخاصة بجودة الخدمة المدركة ما عدا فقرة ملائمة مظهر الكلية فقد كانت الفجوة إيجابية، وهذا يعني إن توقعات الطلبة عن جودة الخدمة كانت أعلى من الخدمة التعليمية.
٦. وجود فجوة سلبية في كل أبعاد جودة الخدمة التعليمية ، وقد كانت الفجوة الأكبر في بُعد الأمان ثم التعاطف ، ثم بُعد الاعتمادية ، والاستجابة ، وأخيراً الملموسية .
٧. أثبت البحث وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الهيئة التدريسية وأبعاد جودة الخدمة المدركة ما عدا بُعد الملموسية.
٨. اتضح بان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة العملية التدريسية وأبعاد جودة الخدمة المدركة ما عدا بُعد الملموسية.
٩. اتضح أن هناك علاقة بين جودة الطلبة وبعدي الاستجابة والأمان ولم تكن بقية العلاقات ذات دلالة إحصائية.
١٠. أثبت البحث وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين متغير جودة البرنامج الدراسي وجميع أبعاد جودة الخدمة المدركة.
١١. أتضح بان هناك علاقات ذات دلالة إحصائية بين متغير جودة التسهيلات التعليمية وجميع أبعاد جودة الخدمة المدركة.

١٢. اتضح بان هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لمتغيرات ضمان الجودة على ،أبعاد جودة الخدمة المدركة وكان التأثير الاقوى لمتغير جودة التسهيلات التعليمية.

### ثانياً:- التوصيات

١. ينبغي على عمادة الكلية إشاعة ثقافة الجودة في أنحاء الكلية وتعميق الإيمان بها من قبل كل الأفراد في الكلية.
٢. ضرورة تركيز الكلية على مؤشرات ضمان الجودة والعمل على تحسينها من خلال تطبيق مواصفات(الأيزو ٩٠٠١) ومبادئ إدارة الجودة الشاملة.
٣. ينبغي على عمادة الكلية الأخذ بنظر الاعتبار توقعات الطلبة عند تقديم الخدمة التعليمية أو عند وضع المعايير الخاصة بجودة العملية التعليمية .
٤. القيام بأجراء بحوث تطبيقية لتقييم رضا الطلبة اعتمادا على نماذج علمية حديثة لمعرفة جوانب النقص في جود الخدمة التعليمية ومحاولة تحسينها.
٥. البحث عن المؤشرات التي يحكم من خلالها الطلبة على جودة الخدمة من أجل التركيز عليها في أداء الخدمات.
٦. تحسين مهارات وخبرات التدريسيين في مجال تطبيق مفاهيم الجودة ومعايير الأيزو لأجل تطوير العملية التعليمية.
٧. الاستفادة من التجارب الناجحة في الجودة التعليمية في الجامعات المحلية والعالمية.
٨. اتخاذ الإجراءات السريعة للتخلص من كل المعوقات التي تحول دون تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية.

### المصادر:-

#### أولاً:- العربية

١- الصحن، محمد فريد،(٢٠٠٢)، قراءات في إدارة التسويق، الدار الجامعية للنشر،مصر

- ٢- الطائي، يوسف حچيم سلطان، والعبادي، هاشم فوزي دباس، (٢٠٠٥)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي- دراسة تطبيقية، جامعة الكوفة، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد الأول، العدد (٣)، السنة الأولى.
- ٣- العلي، عبد الستار محمد، (٢٠١٠)، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط ٢، عمان، الأردن.
- ٤- الملاح، منتهى أحمد علي، (٢٠٠٥)، درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظة الضفة الغربية كما يراها أعضاء الهيئة التدريسية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- ٥- دياب، سهيل رزق، (بدون سنة نشر)، مؤشرات الجودة في التعليم العالي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، منطقة غزة التعليمية.
- ٦- نور الدين، بو عنان، (٢٠١٠)، جودة الخدمات وأثرها على رضا الزبائن، رسالة ماجستير في إدارة التسويق، جامعة محمد بوضيعان، المسيلة الجزائر.

### ثانياً: الانكليزية

- 1-Bell, D. (2010), **managing service quality for improved competitive performance**, New Zealand Journal of business, vol 12, 1-12.
- 2- Bank, John, (2000), **The Essence of Total quality management**, New Jersey, Prentice – Hill, Inc.,
- 3- Evans, James R., (1993), **applied production and operations management**, New York, west-publishing company.
- 4- Harvey, L. (1999), **An Assessment of Past and Current Approaches to Quality in Higher Education**. Australian Journal of Education, Vol 43, No 3.
- 5- Hizer, Jay & Barry, Render, (2001), **Operations management**, New Jersey, Prentice – Hill, Inc.,
- 6- Hudson, S., Hudson, P. & Miller, G.A. (2004), **The measurement of service quality in the tour operating sector : A methodological comparison**, Journal of travel research, 305-312.
- 7- Hutchines, David, (1992), **Achieve Total Quality**, New Jersey, and Director Books.
- 8- James, Linda G., (1995) **the Continuum of Change: A Study of Change Strategies at Six Colleges and Universities**, Unpublished PH.D. Thesis, Memphis, the University of Memphis.

- 9- Jain, R & Sinha. G & De .S.K, (2010), **Service quality in higher education: An Exploratory study**, Asian Journal of marketing, 4(3): 144-154.
- 10- Kotler , Philip ,(2000), **Marketing management** , , prentice hall international ,Inc, the millennium ed , New jersey ,USA.
- 11- Nicholson, Karen, (2011), **Quality Assurance in higher education: Are view of the literature**, council of Ontario universities degree level expectation project, McMaster University.
- 12- Okland, John, (2001), **Total Quality management**, New York, Butterworth Heinemann.
- 13- Parri, Janne, (2006), **Quality in higher education**, vadyba, management, Nr 2(11).
- 14- Pears, N., Arnold,(2010), **Does Quality Assurance Enhance the quality of computing education** , paper appeared at the eleventh Australasian computing education conference, Brisbane, Australia.
- 15- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), “**A conceptual model of service quality and its implications for future research**”, Journal of Marketing, Vol. 49 No. 3, pp. 41-50.
- 16- Singh, R. et al., (2010), **Serviqual and model of service quality gap**, International Journal of Engineering science and technology, vol.2 (70), 3297-3304.
- 17- Yousapronpaiboon, K. (2000), **Improving Service Quality: Servqual instrumental for measuring customer expectation and perceptions.**

بسم الله الرحمن الرحيم

### الاستبانة

الطالب المحترم.....

الطالبة المحترمة.....

تحية طيبة:

أضع بين يديك هذا الاستبيان وذلك لأجل أنجاز الدراسة الموسومة ((اثر ضمان الجودة في جودة الخدمة المدرسية)). يرجى الإجابة على جميع الفقرات لأجل الوصول إلى نتائج دقيقة تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين تعاونكم معنا.....

الباحثان

م.د جواد محسن راضي

قسم إدارة الأعمال/ كلية الإدارة والاقتصاد

م. بشرى عبد الحمزة عباس

قسم إدارة الأعمال/ كلية الإدارة والاقتصاد

### المحور الأول: ضمان الجودة في التعليم العالي أولاً : جودة الهيئة التدريسية

ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	غير متأكد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
١	يمتلك التدريسيين مستوى عالٍ من المهارات المتعلقة بالتدريس وعلى نحو صحيح.					
٢	يمتلك التدريسيين مهارات الاتصال والتفاعل الايجابي مع الطلبة .					
٣	يعرض التدريسيين المواضيع كما مخطط في المنهج الدراسي،بالإضافة إلى أغنائها بالأمثلة .					
٤	يهتم التدريسيين بالطلبة .					
٥	يعطي التدريسيين تقييمات موضوعية للطلبة المشتركين بالامتحانات .					
٦	يمنح التدريسيين الطلبة الوقت الكافي لأداء الامتحان .					

### ثانياً : جودة العملية التدريسية:-

ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	غير متأكد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
١	يستخدم التدريسيين أساليب تعليمية تشجع الطلبة على التفكير ، وليس على الحفظ فقط.					
٢	يستخدم التدريسيين أساليب تدريسية تتلاءم ومجال الاختصاص .					
٣	يسمح التدريسيين للطلبة بالمشاركة بشكل فاعل أثناء المحاضرة .					
٤	تتميز الكلية بتوافر نظام تدريس مخطط ونظامي .					
٥	يؤكد التدريسيين ويكرروا الأشياء المهمة في المحاضرة.					
٦	يسمع الطلبة داخل القاعة الدراسية بشكل واضح أثناء ألقاء المحاضرة.					

### ثالثاً:جودة الطلبة

ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	غير متأكد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
١	تتوفر لدينا الرغبة في الدراسة .					
٢	يركز أغلب الطلبة على الدراية ولديهم مستوى التزام عالٍ .					
٣	يدرك الطلبة مستوى أدائهم .					
٤	يخصص الطلبة الوقت الكافي للتعلم .					

### رابعاً: جودة البرنامج الدراسي

ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	غير متأكد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
١	تتميز أهداف البرنامج الدراسي بالوضوح.					
٢	تقييمات البرنامج الدراسي ملائمة جداً .					
٣	يتلاءم محتوى البرنامج الدراسي مع التطورات الحديثة في مجال التعليم .					
٤	مواد البرنامج الدراسي معروفة من قبل الطلبة.					
٥	حجم العمل في البرنامج الدراسي ملائم.					

### خامساً: جودة التسهيلات التعليمية

الفقرات	ت	لا	لا	غير متأكد	أتفق	أتفق بشدة
١	مساحة القاعات الدراسية ملائمة.					
٢	زملائنا الطلبة يرغبون دائماً بالمساعدة .					
٣	هنالك عدد كافي من التدريسيين في البرنامج الدراسي .					
٤	توفر الكلية خدمات نقل مريحة للطلبة .					
٥	خدمات المكتبة في الكلية مُرضية.					
٦	خدمات الحاسوب والانترنت والبرمجيات مُرضية.					
٧	التسهيلات اللازمة للتدريس مُرضية (Data Show) ، حواسيب...الخ.					
٨	قاعات الدراسة تبعث على الراحة.					
٩	المعلومات والإجراءات الخاصة بالمسار المهني للطلبة معلومة ومعروفة من قبلنا.					

### المحور الثاني: جودة الخدمة التعليمية

#### ١- جودة الخدمة التعليمية المدركة

##### أولاً: الملموسية

الفقرات	ت	لا	لا	غير متأكد	أتفق	أتفق بشدة
١	تمتلك الكلية تجهيزات ومعدات متطورة.					
٢	المباني والقاعات الدراسية والحدائق ملائمة وجذابة بصورة ظاهرة للعيان.					
٣	يتلاءم المظهر العام للكلية مع طبيعة وجودة الخدمة التعليمية المقدمة .					
٤	أماكن وقوف السيارات ملائمة.					

##### ثانياً: الاعتمادية

الفقرات	ت	لا	لا	غير متأكد	أتفق	أتفق بشدة
١	تتوفر في الكلية تجهيزات ومعدات متطورة .					
٢	تحرص الكلية على تقديم الخدمة التعليمية بشكل صحيح ومن المرة الأولى.					
٣	تلتزم الكلية بتنفيذ برامجها في الأوقات المحددة مثل تواريخ الامتحانات ومواعيد التسجيل والغيابات وجدول المحاضرات .					
٤	تهتم الكلية بمشاكل الطلبة وتجيب على استفساراتهم .					

### ثالثاً: الاستجابة

ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	غير متأكد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
١	تتميز خدمات الكلية بفترة انتظار قليلة.					
٢	الكلية مستعدة دائماً لمساعدة الطلبة .					
٣	تُعلم الكلية الطلبة بدقة عن مواعيد البرنامج الدراسي.					
٤	تتميز الكلية بسرعة الرد على شكاوي الطلبة .					

### رابعاً: الأمان

ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	غير متأكد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
١	يشعر الطلبة بالأمان عند وجودهم في الكلية .					
٢	سلوك التدريسيين والموظفين يُشعر الطلبة بالثقة.					
٣	يتمتع التدريسيين والموظفين في الكلية بالأحاسيس الإنسانية واللباقة.					

### خامساً: التعاطف (العاطفة)

ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	غير متأكد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
١	تقدر الكلية ظروف الطلبة وتتعامل معهم بشكل حسن .					
٢	تهتم الكلية بالطلبة اهتماماً عالياً.					
٣	تضع الكلية المصلحة العليا للطلبة نصب الأعين .					
٤	تتلائم ساعات المحاضرات لكل الطلبة .					
٥	تتوفر لدى الكلية العلم والدراية باحتياجات الطلبة.					

### ٢- جودة الخدمة التعليمية المتوقعة

#### أولاً: الملموسية

ت	الفقرات	مهم جداً	مهم	غير متأكد	غير مهم	غير مهم جداً
١	امتلاك الكلية لتجهيزات ومعدات متطورة.					
٢	توافر المباني والقاعات الدراسية والحدائق الملائمة والجمالية بصورة ظاهرة للعيان.					
٣	ملائمة المظهر العام للكلية مع طبيعة وجودة الخدمة التعليمية المقدمة .					
٤	ملائمة أماكن وقوف السيارات.					



### ثانياً:- الاعتمادية

ت	الفقرات	مهم جداً	مهم	غير متأكد	غير مهم	غير مهم جداً
١	توافر معلومات وسجلات ووثائق خالية من الأخطاء .					
٢	يتم تقديم الخدمة التعليمية بشكل صحيح ومن المرة الأولى.					
٣	التزام الكلية بتنفيذ برامجها في الأوقات المحددة مثل تواريخ الامتحانات ومواعيد التسجيل والغيابات وجدول المحاضرات .					
٤	اهتمام الكلية بمشاكل الطلبة وتجييب على استفساراتهم .					

### ثالثاً: الاستجابة

ت	الفقرات	مهم جداً	مهم	غير متأكد	غير مهم	غير مهم جداً
١	فترة الانتظار في تقديم الخدمة قليلة .					
٢	استعداد الكلية لمساعدة الطلبة دائماً .					
٣	إبلاغ الطلبة بدقة عن مواعيد البرنامج الدراسي.					
٤	سرعة الرد على شكاوي الطلبة من قبل الكلية .					

### رابعاً: الأمان

ت	الفقرات	مهم جداً	مهم	غير متأكد	غير مهم	غير مهم جداً
١	شعور الطلبة بالأمان عند وجودهم في الكلية .					
٢	سلوك التدريسيين والموظفين بالشكل الذي يجعل الطلبة يشعرون بالثقة.					
٣	تمتع التدريسيين والموظفين في الكلية بالأحاسيس الإنسانية واللباقة.					

### خامساً: التعاطف(العاطفة)

ت	الفقرات	مهم جداً	مهم	غير متأكد	غير مهم	غير مهم جداً
١	تقدير الكلية لظروف الطلبة وتعامل معهم بشكل حسن .					
٢	اهتمام الكلية بالطلبة اهتماماً عالياً.					
٣	تركيز الكلية على المصلحة العليا للطلبة .					
٤	ملائمة ساعات المحاضرات لكل الطلبة .					
٥	توافر العلم والدراية باحتياجات الطلبة من قبل الكلية.					