



## جودة الخدمة التعليمية المدركة من وجهة نظر طالبات السنة التحضيرية بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل

أ.د. كوثر عبد المجيد السيد\* – أ.د. هدى عبد الحميد عبد الوهاب\*\*

أ.م.د. رضا محمد حسن واشم\*\*\*

### مقدمة:

تتسابق الدول والمؤسسات التعليمية فيما بينها لتقديم خدمات تعليمية على درجة عالية من الجودة، من أجل توفير بيئة تعليمية وأنشطة داعمة للإبداع، كما أن ازدياد حدة المنافسة العالمية يفرض على تلك المؤسسات الأكاديمية التميز فيما تقدمه من خدمات، ويؤكد "رايت" و"أونيل" (Wright & O'Neill, 2002) أن التميز في الخدمة يعد وسيلة لضمان ميزة تنافسية مستدامة.

ولقد أشار تان وكيك Tan & Kek (2004) إلى أن القوة المحركة في تحسين جودة الخدمات التعليمية هي العملاء المتلقون للخدمة، فسوء الخدمة المدركة من قبل العملاء في أي مؤسسة وخاصة التعليمية سيؤثر على شعبيتها، وعلى مستوى رضا الطلاب، ومن ثم يتأثر عدد المتقدمين لها، وهذا التأثير غير مباشر وبطء نسبيًا، لكنه سوف ينعكس لاحقًا على سمعة المؤسسة. (Priya, Jeyakumaran, 2015).

### مشكلة الدراسة:

إن أغلب المؤسسات التعليمية إن لم يكن كلها تضع الجودة والتميز شعارًا لها في رؤيتها وأهدافها، وتؤكد في خططها الإستراتيجية على سعيها للجودة والتميز في البحث

\* عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة - جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.

\*\* عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة - جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.

\*\*\* عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة - جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.

والتدريس وغيرهم، وقد يثير هذا تساؤلات عن مدى تحقق هذه الكلمات والشعارات، ولقد انتهجت عمادة السنة التحضيرية بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل نفس النهج الذي تسير عليه معظم مؤسسات التعليم العالي، إذ وضعت نصب عينيه تحقيق الجودة وتقديم خدمات متميزة، وجعلته هدفاً إستراتيجياً لها في خطتها الإستراتيجية - الهدف الثامن - ووضعت له من الأنشطة والمشاريع التي تكفل تحقيقه سعياً للريادة في أنشطتها محلياً وإقليمياً، والتفرد والتميز بين عمادات وكليات الجامعة فيما تقدمه من خدمات، وما توفره من بيئة تعليمية جاذبة ومحفزة على الإبداع والابتكار تحقيقاً لطموحاتها ورؤيتها (الخطة الإستراتيجية لعمادة السنة التحضيرية، ١٤٤١:١٤٣٧)، ونظراً للبدء في المرحلة الثانية لبناء الخطة الإستراتيجية للسنوات القادمة الخمس، كان توجه الباحثات للقيام بهذه الدراسة للكشف عن مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها عمادة السنة التحضيرية من وجهة نظر المستفيدين خاصة الطالبات.

### أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع حيث أن جودة الخدمة التعليمية تنعكس على أداء الطلاب وشخصيتهم، وتدعم الحصيلة المعرفية والمهارية لديهم، كما أن تقييم الطلاب لكفاءة الخدمات المقدمة لهم ولجودتها يعد أحد مؤشرات الأداء الرئيسة للمؤسسة التعليمية، والتي يجب أن تضعها في الاعتبار عند إجراء تحسينات للعمليات التي تقدمها من أجل ضمان الجودة بها، كما أنها مؤشر أيضاً على تحقيق رغبات الطلاب وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التعليمية قبل التحاقهم بالمؤسسة.

### هدف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المدركة من وجهة نظر طالبات المسار العلمي بعمادة السنة التحضيرية بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.

## تساؤلات الدراسة:

- ١- ما مستوى جودة الخدمة التعليمية المدركة من وجهة نظر طالبات المسار العلمي بعمادة السنة التحضيرية بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل؟
- ٢- ما ترتيب أبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة من وجهة نظر طالبات المسار العلمي بعمادة السنة التحضيرية بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل؟
- ٣- ما متطلبات جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طالبات المسار العلمي بعمادة السنة التحضيرية؟

## حدود الدراسة:

### الحدود الموضوعية:

تناولت الدراسة بعض الخدمات التعليمية المدركة من وجهة نظر طالبات المسار العلمي بعمادة السنة التحضيرية بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، وتتمثل في الخدمات المؤسسية، والبنية التحتية (المرافق والتجهيزات)، ومقدمى الخدمة (أعضاء هيئة التدريس، الموظفات الإداريات).

### الحدود المكانية:

طبقت الدراسة على طالبات المسار العلمي بعمادة السنة التحضيرية بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.

### الحدود الزمانية:

نفذت الدراسة فى الفصل الدراسى الأول من العام الجامعى ١٤٣٩/١٤٤٠هـ،

٢٠١٩/٢٠٢٠م.

## مصطلحات الدراسة:

المجلد السابع والعشرون

**- المفهوم الإجرائي للخدمة التعليمية المدركة:**

ترى الباحثات أن المقصود بالخدمة التعليمية المدركة في هذه الدراسة يتمثل في الحصول على بعض الخدمات التعليمية التي يقدمها المسار العلمي بعمادة السنة التحضيرية بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل للطالبات عند الطلب والحاجة إليها، وتتمثل في الخدمات المؤسسية، والبنية التحتية (المرافق والتجهيزات)، ومقدمى الخدمة (أعضاء هيئة التدريس، الموظفين الإداريات) والتي تؤدي إلى رفع كفاءة الطالبات وتحقيق رضاهن.

**أولاً: الإطار النظري:****١- مفهوم الخدمة التعليمية:**

عرفها "كوتلر" و"كيلر" (Kotler, Keller, 2006) بأنها فعل أو أداء يمكن أن يقدمه طرف إلى طرف آخر، ويكون في صورة غير ملموسة، ولا ينتج عنه أى ملكية، ويكون إنتاجها مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي، أى أنها نشاط يقدم من خلاله منفعة من طرف لطرف آخر، وتقدم الخدمة في مستويات مختلفة (حراحشة، ٢٠٠٩).

أما "الجورى"، و"الزيود"، و"مطابس" (٢٠١٢) فيرون أنها جميع ما تقدمه المؤسسة الأكاديمية أو الجامعة من خدمات تعليمية بصورة تكفل إعداد وتكوين خريج قادر على دخول سوق العمل بنجاح، وملم بأساسيات تخصصه مقارنة بالجامعات العالمية المتميزة، وهذا يتطلب تقويماً مستمراً للأهداف والغايات لضمان مستوى الجودة والتميز المستهدف في المدخلات والعمليات والمخرجات.

**٢- جودة الخدمات التعليمية وتميزها بالتعليم العالي:**

تعد جودة الخدمة بمثابة الحكم العام من المستفيدين على تفوقها وتميزها، أو أنها تقييم شامل للخدمة من قبل العملاء باعتبارهم المعيار الرئيسي في عملية التقييم، وقد تكون جودة الخدمة المتصورة ناتجة عن المقارنة بين توقعات العملاء السابقة بشأن الخدمة وتصوراتهم بعد التجربة الفعلية، وهنا يكون التركيز على نتائج الخدمة، وفي أدبيات جودة الخدمة هناك أساس نظري يؤكد على أن جودة الخدمة تكمن في جودة المنتج ورضا العملاء (Ganguli & Roy, 2010).

أما جودة الخدمات التعليمية فتعرف بأنها تقييم شامل من الطلاب للخدمات التي يتم تلقيها كجزء من خبرتهم التعليمية، وهي تصف مجموعة متنوعة من الأنشطة التعليمية داخل وخارج الفصول الدراسية بما في ذلك التدريس في القاعات الدراسية، وأعضاء هيئة التدريس، والتفاعلات الطلابية، والمرافق التعليمية، والاتصالات مع الإدارة التعليمية (Holdford, Anuprita, 2003).

ولقد أوضح "ديمنج" أن الجودة معيار أساسي للتميز، وأن مفهوم التميز بمعاييره يعتبر مرحلة متقدمة في ممارسات الأداء تأتي بعد الجودة الشاملة ومعاييرها (شقوره، ٢٠١٦).

### ٣- أبعاد جودة الخدمات التعليمية بالتعليم العالي

تنوعت أبعاد جودة الخدمة حسب نوعية المؤسسة وحسب طبيعة الخدمة، ففي سياق الخدمات التقليدية، ركزت قياسات جودة الخدمة بشكل رئيسي على تفاعلات المستهلكين مع الموظفين العاملين (اللقاءات البشرية/ البشرية) إلى جانب استخدام بعض متغيرات مزيج التسويق.

أما في حالة الخدمات الإلكترونية، فحددت البحوث أبعادًا جديدة لجودة خدماتها، كالبحث الآلي، والتواصل بين العملاء، واكتساب المعلومات، والمحتوى، وسهولة الاستخدام، كما يتأثر تصور المستهلكين بجودة الخدمات المتعلقة بالتكنولوجيا من خلال استعدادهم لاستخدام التكنولوجيا الجديدة والتكيف معها، وقد تستخدم مقاييس فريدة من نوعها مثل الفلق التكنولوجي ومؤشر الجاهزية التكنولوجية لقياس جودة الخدمة في الخدمات التي تدعم التكنولوجيا. (Ganguli, Roy, 2010)

أما بالنسبة لأبعاد جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي فيعتمد التميز فيها على بعدين أساسيين وهما:

البعد الأول: خدمات التعلم والتعليم والتي تتم داخل القاعات الدراسية، وما يرتبط بها من تقديم مناهج وإستراتيجيات تدريس وأنشطة تعليمية، وهذه الخدمة ترتبط بشكل مباشر بالكادر الأكاديمي (أعضاء هيئة التدريس).

البعد الثاني: خدمات مساندة وتتم خارج الفصول الدراسية، وما يرتبط بها من خدمات إدارية بدءًا من عمليات القبول والتسجيل، وخدمات دعم التعلم، والأنشطة والإرشاد الأكاديمي والنفسي، والمكتبات، ومصادر التعلم، والمرافق الدراسية وغيرها، وهذه الخدمات ترتبط بالدرجة الأولى بالكادر الإداري بالمؤسسة، لذا ينبغي على المؤسسات التعليمية أن تحدد نوعية الخدمة التي تريد التميز فيها.

#### ٤- مقاييس جودة الخدمة

تتعدد مقاييس جودة الخدمة والتي استخدمت بالمنظمات والشركات وطبق بعضها في المؤسسات التعليمية منها:

### - نموذج "سيرفكوال" SERVQUAL Model

وهو من أكثر النماذج شهرة وتم تطبيقه على بعض المؤسسات التعليمية، وهو اختصار لكلمة جودة الخدمة "Service Quality"، الذي أعده "باراسورامان" وآخرون (Parasuraman et. al., 1985) كأداة لقياس وتقييم جودة الخدمة المقدمة من خلال معرفة الفرق بين تصورات العملاء وتوقعاتهم عن الخدمة (Kumar, Singh, 2010) أو فيما يطلق عليه "فجوة الأداء" والتي تعبر عن التناقض السلبي بين الخدمة المدركة وبين توقعات العملاء، وهذا يسبب عدم الرضا لدى العملاء. (Brady, Cronin, 2001)، ويتكون هذا المقياس من عدة أبعاد وهي الموثوقية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف، وملموسية الوصول، والاتصالات، والاختصاص، والمجاملة، والمصدقية (Alipour, 2015). (Ahmadi, Monir, 2015).

### - وهناك مقياس "سيرفرف" SERVPERF Model

وهو يركز على قياس أداء الخدمة (المدركة) فقط من قبل العملاء. (Ganguli, 2010). (Roy, 2010).

### - أما نموذج "جونسنون" Johnston's Model

فهو يعتمد على قياس درجة الوفاء بالالتزامات تجاه العميل وتنفيذ الوعد، وإضافة لمسات شخصية للخدمة، والرد بشكل مناسب في حالة فشل الخدمة، والتعامل بشكل جيد مع المشكلات والاستفسارات

### - وهناك نموذج "كانو" Kano's Model

فهو يتجاوز تحقيق توقعات العميل إلى إسعاده وإدخال السرور عليه، من خلال فهم أفضل لاحتياجاته، وتحديد سمات (المنتج/ الخدمة) التي لها تأثير على رضاه وسعادته (Muhammad, 2015).

وبجانب المقاييس السابقة فهناك أدوات أخرى تتضمن أبعادًا لقياس جودة الخدمات التعليمية بالجامعات والتعليم العالي من أهمها المقارنة المرجعية، وسيجما ستة Six Sig.

#### ٥- السنة التحضيرية بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل:

أنشئت عمادة السنة التحضيرية بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل (جامعة الدمام سابقًا) في عام ١٤٣٠هـ/٢٠٠٨م - للإشراف على طلاب السنة التحضيرية وتهيئتهم فكريًا ونفسيًا ومهاريًا للحياة الجامعية، وتتكون من أربعة مسارات (صحي، وهندسي، وعلمي، وإنساني) وكل مسار يندرج تحته عدد من الكليات، والدراسة فيها عبارة عن فصلين دراسيين، وفي حالة اجتياز الطالب للسنة التحضيرية يمكنه الالتحاق بإحدى الكليات التي تدرج تحت مساره الملتحق به (جامعة الدمام، ٢٠١٥) وتسعى عمادة السنة إلى تحقيق الريادة عالميًا ومحليًا كما هو واضح في رؤيتها وتقديم تعليم متميز مترکز حول الطلاب لتنمية معارفهم وقدراتهم ومهاراتهم من خلال أنشطة فعالة وأساليب تدريس ومناهج حديثة وبيئة تعليمية جاذبة ومحفزة على الإبداع.

### الدراسات السابقة:

١- هدفت دراسة كل من الصالحى وجاب الله (٢٠١٦) إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية مصراتة، من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية التالية: (الاقتصاد، المحاسبة، إدارة الأعمال، التمويل والاستثمار، التجارة الدولية، الإدارة العامة العلوم السياسية، التسويق) وعددهم (٣٤٥) طالبًا، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعًا لأبعاد (الاعتمادية، الأمان،



التعاطف، الملموسية) كان محدودًا وبدرجة متوسطة، وبالنسبة لبعد الاستجابة كان مستوى الجودة ضعيفاً.

٢- قامت السعافين (٢٠١٥) بدراسة هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر الطلبة، من أجل وضع إستراتيجية مقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية، بجانب دراسة الفروق في متوسطات تقديرات الطلاب لمستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية تبعاً لمتغيرات (الجنس - الجامعة - التخصص). واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة على استبانة تكونت من (٥٩) فقرة، وزعت على (٥) أبعاد تتماشى مع مقياس جودة الخدمة للأداء الفعلي، وطبقت على عينة مكونة من (٥٦٨) طالبًا وطالبة بالمستوى الرابع بالجامعات الثلاث (الإسلامية، الأزهر، الأقصى)، ولوضع الإستراتيجية المقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية قامت الباحثة باستخدام المنهج البنائي. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية متوسط، وأن بعد الموثوقية حصل على المرتبة الأولى، وأن بعد الاستجابة حصل على المرتبة الثانية، وأن بعد التعاطف الاجتماعي حصل على المرتبة الثالثة، وأن بعد العناصر المادية الملموسة حصل على المرتبة الرابعة، وأن بعد الاعتمادية حصل على المرتبة الخامسة.

٣- دراسة سيف وآخرون (٢٠١٤) هدفت إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية، ورضا الطلبة في الجامعات الحكومية الأردنية، من وجهة نظر طلابها، والتعرف

على أثر جودة الخدمات الطلابية في رضا الطلبة، ومعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في رضا الطلبة تعزى لمتغيرات (الجنس، الجنسية، الابتعاث)، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، واستخدموا الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تطبيق الدراسة على عينة من طلاب كليات إدارة الأعمال في الجامعات الأردنية الحكومية بلغت (٧٧٦) طالبًا وطالبة. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تقييمًا متوسطًا بنسبة (٥٦,٥%) لجودة كافة الخدمات المقدمة في الجامعات الأردنية الحكومية، وهذا التقييم قد اشتمل على الخدمات الأكاديمية وغير الأكاديمية، وأن مستوى الرضا الكلي للطلاب عن جودة خدمات الجامعات الحكومية كان من فئة المتوسط، وأنه لا يوجد أي من جوانب الخدمات الطلابية من فئة الجودة المتدنية، أو التي تحتاج إلى التحسين العاجل، وهذا يدعو إلى الاطمئنان إلى أن الخدمات الطلابية ما زالت في حدود المقبول.

في دراسة بركات عام (٢٠١٠) والتي هدفت إلى الكشف عن الفجوة بين إدراكات الطلاب في جامعة القدس المفتوحة في (طول كرم) وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها لهم الجامعة في المجالات المختلفة، وإلى الكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم لمستوى عناصر الخدمة المقدمة في جامعة القدس المفتوحة تبعًا للمتغيرات (الجنس، التخصص الدراسي)، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي المقارن، وطبق الدراسة على عينة طبقية عشوائية من الدارسين بلغت (٢١٥) طالب وطالبة وقد استخدم مقياس جودة الخدمة الذي أعده "باراسورامان" وآخرون، وتوصل إلى وجود فجوة موجبة غير دالة إحصائيًا بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، وهو مؤشر بسيط لارتفاع

مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة للدارسين، وكذلك وجود فجوة موجبة دالة إحصائياً في عناصر الخدمات الآتية: سرعة الجامعة في تقديم الخدمة، ورغبة الموظفين في مساعدة الدارسين، وإتاحة الفرص للاحتفالات والرحلات والتعارف، ووجود فجوة سالبة ودالة إحصائياً بين إدراكات وتوقعات الدارسين في عناصر الخدمة الآتية: توافر التجهيزات والتقنيات الحديثة، وجاذبية التسهيلات والمرافق، وجاذبية المواد والتخصصات، والاستجابة الفورية للمشكلات.

٤- اهتمت دراسة الحدابي وقشوة (٢٠٠٩) بالتعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية تربية حجة جامعة عمران من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، وقد تكونت مجموعة الدراسة من جميع طلبة الأقسام العلمية (فيزياء - كيمياء - أحياء) بالمستويين الأول والرابع، والبالغ عددهم ٣٠٠ طالب وطالبة، واعتمد على أداة مقننه، وهي استبيان يحوى تسعة محاور (المادة العلمية، أعضاء هيئة التدريس، المكتبة، الموظفين، القبول والتسجيل، الأنشطة الطلابية الصورة الذهنية للجامعة، التوظيف، البنية التحتية)، وقد أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة - جامعة عمران دون المستوى المطلوب.

٥- هدفت دراسة أبو حسن وآخرين Abu Hassan, et. al., (٢٠٠٨) إلى فحص العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، والاستجابة، والموثوقية، والضمان والتعاطف) ورضا الطلاب في مؤسسات التعليم العالي الخاصة بماليزيا، ودراسة العوامل الحاسمة في أبعاد جودة الخدمة التي تساهم أكثر من غيرها في رضا الطلاب. واعتمدت الدراسة على الاستبانة وطبقت على عينة مكونة من (٢٠٠) طالب من اثنتين من مؤسسات التعليم العالي الخاص بماليزيا، وتوصلت إلى أن

العلاقة بين جودة الخدمة بعناصرها الخمسة ورضا الطلبة أقوى من المعتدلة، وأن هناك علاقة إيجابية بين جودة الخدمة الشاملة ورضا الطلبة، كما بينت الدراسة أنه بالرغم من أهمية الأبعاد الخمسة في رضا الطلاب عن جودة الخدمات، إلا أنها لم تتل نفس الدرجة، حيث كان لبعد التعاطف أقوى علاقة يليه الضمان ثم الملموسية ثم الاستجابة ثم الموثوقية.

٦- دراسة أبو وردة (٢٠٠٧) ألفت النتائج النظرية لهذه الدراسة الضوء على مقياس يصلح لقياس جودة الخدمة بقطاع التعليم العالي في تحويله إلى مقياس نموذجي يصلح لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم في مصر، حيث قامت الباحثة بإجراء بعض التعديلات على هذا المقياس تبعاً لمستوى ثقافة الطلاب في مؤسسات التعليم العالي في مصر سواء كانت حكومية أو خاصة، وتبعاً لنتائج اختبارات الصدق والثبات لهذا المقياس، ولقد أظهرت النتائج درجات عالية من الصلاحية والجودة والكفاءة للمقياس المعدل طبقاً للتقديرات الناتجة من تحليل البيانات، وهذا يشير إلى إمكانية الاعتماد على أداء الأبعاد الأربعة الواردة بالمقياس الذي توصلت إليه الدراسة الحالية في القياس والتنبؤ بجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في مصر، وأن أكثر الأبعاد قدرة على تفسير الجودة هو الجوانب الأكاديمية، يليها الشهرة أو الصيت، ثم الجوانب غير الأكاديمية، وأخيراً تسهيلات الوصول.

٧- اهتمت دراسة "بيترازيليس" وآخرين Petruzzellis & Others (٢٠٠٦) بتقييم الأداء الجامعي عن طريق اختبار رضا الطلاب عن جودة الخدمات المقدمة لهم من الجامعات الإيطالية: دراسة حالة من جامعة "باري" بإيطاليا، واستخدمت

الدراسة مقياس (SERVQUAL) لتحليل رضا الطلاب، كما استخدمت المقابلة الشخصية للتعرف على رضا الطلاب عن مستوى الجودة في الخدمات المقدمة في جامعة "بارى"، وطبقت على عينة عشوائية طبقية من الطلاب المسجلين في اثني عشر كلية من جامعة "بارو"، وتوصلت إلى أن هناك ضعف في حالة الرضا لدى الطلاب عن جودة الخدمات المقدمة لهم بلغت (٤٦,٩%)، وأن حجم ونوعية الخدمات المقدمة لهم لا ترتقى إلى المستوى المطلوب، وأكد الطلاب على وجود بعض الثغرات، والتي من أهمها العلاقة بين الطلاب والموظفين والتي توصف بأنها غير مقنعة للطلاب.

٨- بحثت دراسة الدهشان (٢٠٠٣) آراء طلاب جامعة المنوفية حول واقع ما تقدمه الجامعة من خدمات طلابية، والكشف عما إذا كان هناك فروق بين آراء طلاب الجامعة حول واقع ما يقدم لهم من خدمات باختلاف متغيرات الجنس، الكلية، الإقامة بالمدن الجامعية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وطبق استبانة على عينة تتمثل في (٢٢٩) طالبًا و(٢٠٧) طالبات، ومن أبرز النتائج التي توصل إليها وفقاً لعينة الدراسة أن الجامعة تحرص على توفير الخدمات الطلابية بدرجة متوسطة، ويرجع ذلك إلى أن طموحات الطلاب ورغبتهم في توفير الخدمات الطلابية أكبر بكثير مما تحرص الجامعة على توفيره، الأمر الذي يتطلب توفير مزيد من الاهتمام بهذا الجانب الهام من جوانب العملية التعليمية بالجامعة.

### التعليق على الدراسات السابقة:

تمحورت الدراسات السابقة حول قياس مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب في المؤسسات التعليمية، وخاصة الجامعية، سواء الخدمات الأكاديمية أو الخدمات المادية،

وبعض هذه الدراسات ركز على قياس الفجوة لدى الطلاب بين جودة الخدمة المدركة، وجودة الخدمة المقدمة كدراسة (بركات، ٢٠١٠)، والبعض ربط بين جودة الخدمة المقدمة وبين درجة رضا الطلاب عنها كدراسة (سيف، وآخرين، ٢٠١٤) ودراسة (بيترازيليس وآخرين، ٢٠٠٦)، وجميع هذه الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي، باستثناء دراسة (السعافين، ٢٠١٥) اعتمدت على المنهج البنائي، ودراسة (بركات، ٢٠١٠) التي اعتمدت على المنهج المقارن بجانب الوصفي، واتفقوا جميعا على أهمية الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة للطلاب باعتبار أنهم العنصر الأساسي في العملية التعليمية، والدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في التركيز على قياس جودة الخدمة التعليمية، وخاصة الخدمة المدركة من قبل الطلاب، ولكنها اختلفت عنهم وركزت على بعد مقدمي الخدمة، سواء (الأعضاء والموظفين، بجانب (الخدمات المؤسسية)، واستفادت الباحثات من الدراسات السابقة في دعم الإطار النظري ومناقشة نتائج الدراسة، وفي تحديد العينة وبناء أداة البحث (الاستبيان).

## إجراءات الدراسة الميدانية:

### منهج الدراسة:

بناء على مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، فإن المنهج الملائم للدراسة هو المنهج الوصفي.

### مجتمع الدراسة:

تم اختيار مجتمع البحث بطريقة عمدية وهن طالبات المسار العلمي بعمادة السنة التحضيرية للعام الجامعي ١٤٣٩/١٤٤٠هـ، ٢٠١٩/٢٠٢٠م، وعددهن ٩٩٨ طالبة.

**عينة الدراسة:**

تنقسم إلى:

**عينة استطلاعية:**

تم اختيارها بطريقة عمدية لتقنين الاستبيان وعددها (٣٠) طالبة.

**عينة البحث الأساسية:**

تم اختيارها بطريقة عشوائية من مجتمع البحث، وهن الطالبات اللاتي أُجبن على الاستبانة إلكترونياً وعددهن (٢٤٧) طالبة.

**أدوات جمع البيانات:**

تتمثل في استبيان جودة الخدمات التعليمية المدركة (إعداد الباحثات)، وتم تصميمه وفقاً لعدة خطوات بدءاً من تحديد المحاور الأساسية وعبارات الاستبيان، من خلال الاطلاع على المراجع العلمية والأطر النظرية، والدراسات والبحوث المرتبطة بجودة الخدمات التعليمية المدركة، يلي ذلك وضع المحاور وصياغة مجموعة من العبارات تحت كل محور في ضوء الفهم والتحليل النظري الخاص بكل محور، ثم عرضه على الخبراء باستمرار استطلاع رأى ملحق (٢) وأخيراً عرضه مرة أخرى على السادة الخبراء المتخصصين ملحق (١)، وكان مجموع العبارات (٣٧) عبارة موزعة على الـ (٣) محاور، وقد تم عرض المحاور بعباراتها على المحكمين للتحقق من الصدق المنطقي وللتحقق من مدى انتماء العبارات للمحور الخاص بها، وتحديد ميزان التقدير الخاص بالاستبيان، والجدول رقم (١) يوضح المحاور وعدد عبارات كل محور.

## جدول رقم (١) يوضح محاور وعبارات الاستبيان

م	المحاور	عدد عبارات كل محور
١	الخدمات المؤسسية	١٦
٢	مقدمى الخدمة: (أعضاء هيئة التدريس - الموظفين الإداريين)	١٤
٣	المرافق والتجهيزات	٧
	المجموع	٣٧

ثم قامت الباحثات بإعداد الاستبانة إلكترونياً للعرض على العينة الاستطلاعية لحساب الصدق والثبات.

**الدراسة الاستطلاعية:**

قامت الباحثات بتطبيق الاستبيان المعد إلكترونياً فى الفترة من يوم الأحد إلى يوم الخميس على عينة البحث الاستطلاعية والتي قوامها (٣٠) طالبة وذلك لإيجاد المعاملات العلمية للاستبيان.

**المعاملات العلمية للاستبيان جودة الخدمات التعليمية المدركة [إعداد الباحثات].****أولاً: صدق الاستبيان:**

١- صدق المحكمين: وفيه قامت الباحثات بعرض محاور الاستبيان وعبارات كل محور على السادة الخبراء، واعتبرت الباحثات نسبة اتفاق السادة الخبراء على محاور وعبارات الاستبيان معياراً لصدقه.



٢- صدق الاتساق الداخلي لعبارات ومحاور الاستبانة: قامت الباحثات بحساب الصدق، وذلك بحساب قيمة معامل الارتباط بين درجة كل عبارة على حدة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، ودرجة كل محور والدرجة الكلية للاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية والجدول (٢) و(٣) توضح ذلك.

جدول (٢) معامل الارتباط بين درجة كل عبارة على حدة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه

$$n=30$$

العبارات	الخدمات المؤسسية	مقدمى الخدمة: (أعضاء هيئة التدريس - الإداريين)	المرافق والتجهيزات
١	*٠,٤٣٦	*٠,٥٦٨	*٠,٥٧٤
٢	*٠,٥٢٩	*٠,٥٥٤	*٠,٨٠٧
٣	*٠,٦٠٥	*٠,٥٩٤-	*٠,٦٠٢
٤	*٠,٤٣٣	*٠,٦١٣	*٠,٤٢٧
٥	*٠,٤٢٨	*٠,٦٢٥	*٠,٥٦٣
٦	*٠,٧٥٤	*٠,٥٣٠	*٠,٥١٥
٧	*٠,٥٥٣	*٠,٤٠٦	*٠,٧١٨
٨	*٠,٤١٣	*٠,٥٣٠	
٩	*٠,٥١٨	*٠,٦٢٥	
١٠	٠,٦٦٠	*٠,٦٤٧	
١١	*٠,٧١٦	*٠,٧٤٣	

العبارات	الخدمات المؤسسية	مقدمى الخدمة: (أعضاء هيئة التدريس - الإداريين)	المرافق والتجهيزات
١٢	*٠,٦٥٧	*٠,٦٦٨	
١٣	٠,٠٩٧	*٠,٧٢٨	
١٤	*٠,٤٩٠	*٠,٥١٨	
١٥	*٠,٦٠٩		
١٦	*٠,٥٦٨		

قيمة "ر" الجدولية عند  $0,05 = 0,361$

يتضح من جدول (٢) أن قيم معاملات الارتباط دالة عند مستوى  $(0,05)$ .

جدول (٣) قيم معاملات الارتباط بين درجات كل محور والدرجة الكلية للاستبيان (الاتساق الداخلى لمحاور الاستبيان)  
 $n=30$

م	المحاور	عدد العبارات	قيمة "ر"	الدلالة
١	الخدمات المؤسسية	١٦	٠,٨٣٧	دال
٢	مقدمى الخدمة: (أعضاء هيئة التدريس - الإداريين)	١٤	٠,٧٨٦	دال
٣	المرافق والتجهيزات	٧	٠,٧٥٢	دال

قيمة (ر) الجدولية عند مستوى  $0,05 = 0,361$

يتضح من جدول (٣) أن قيم معاملات الارتباط بين درجات كل محور والدرجة الكلية للاستبيان تراوحت قيمتها بين (٠,٧٥٢، ٠,٨٣٧) مما يدل على معامل صدق الاستبيان في قياس ما وضع من أجله.

### معامل ثبات استبيان جودة الخدمات التعليمية المدركة [إعداد الباحثان]:

لإيجاد معامل ثبات محاور الاستبيان وعددهم (٣) محاور بعباراتهم وعددها (٣٧) عبارة قامت الباحثات باستخدام التجزئة النصفية لإجابات عينه الدراسة بالنسبة لكل محور باستخدام معادلة "سبيرمان - براون Spearman - Prawn" و"جتمان Guttman" واستخدام طريقة "ألفا كرونباخ Alpha" والجدول رقم (٤) يوضح ذلك:

جدول (٤) الثبات "بالتجزئة النصفية" و"معامل ألفا كرونباخ" لمحاور استبيان جودة الخدمات التعليمية المدركة

قيمة (ر) الجدولية عند مستوى ٠,٠٥ = ٠,٣٦١

م	محاور الاستبيان	عدد العبارات	التجزئة النصفية		معامل ألفا كرونباخ
			سبيرمان - براون	جتمان	
١	الخدمات المؤسسية	١٦	٠,٧٩٧	٠,٧٦١	٠,٦٦٥
٢	مقدمى الخدمة: (الإداريين - أعضاء هيئة التدريس)	١٤	٠,٦٢٦	٠,٦٢٥	٠,٦٧٢
٣	المرافق والتجهيزات	٧	٠,٦٣١	٠,٦٤٤	٠,٦٠٩

ويتضح من جدول رقم (٤) أن معاملات الارتباط قد تراوحت ما بين (٠,٦٣١) و (٠,٧٩٧) بمعادلة "سييرمان وبراون" وقد تراوحت ما بين (٠,٦٢٥) ، (٠,٧٦١) بمعادلة جثمان وقد تراوحت ما بين (٠,٦٠٩) ، (٠,٦٧٢) بمعادلة "ألفا كرونباخ" مما يدل على أن الاستبيان ذو معامل ثبات. ثم قامت الباحثات بإعداد الاستبيان في صورته النهائية ملحق (٣).

### طريقة تصحيح الاستبيان:

تحسب درجات الاستجابات على ميزان تقدير ثلاثي (أوافق - محايد - لا أوافق) (١، ٢، ٣) على التوالي.

### الخطوات التنفيذية للبحث:

قامت الباحثات بتطبيق الاستبيان إلكترونياً وذلك خلال الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي ٢٠١٩/٢٠٢٠م على عينة البحث الأساسية وعددها (٢٤٧) طالبة.

### المعالجات الإحصائية المستخدمة:

استخدمت الدراسة الحالية عدداً من الأساليب الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلتها وهي: المتوسطات الحسابية - الانحرافات المعيارية - الوسيط - المجموع - التكرارات - والنسب المئوية.

### عرض النتائج:

جدول (٥) توصيف عينة البحث الأساسية في المحور الأول الخدمات المؤسسية

والدرجة الكلية للمحور ن = ٢٤٧

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الوسيط	الانحراف المعياري	المجموع
١	توفر العمادة معلومات واضحة عن الخدمات المقدمة	٢,٣٥	٣	٠,٧٤٧	٥٧٧

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الوسيط	الانحراف المعياري	المجموع
٢	تتيح العمادة للطالبات الفرص للتعبير عن الرأي والرد على الاستفسارات	٢,١٥	٢	٠,٨٠٠	٥٣١
٣	تعلن العمادة عن معايير وشروط القبول باستيفاء	٢,٥٤	٣	٠,٦٥٥	٦٢٧
٤	تطبق معايير وشروط القبول بعدالة	٢,١٥	٢	٠,٨٤٣	٥٣٠
٥	توفر العمادة معلومات حول متطلبات الدراسة والخدمات المقدمة بوسائل متعددة	٢,٤٦	٣	٠,٧٠٢	٦٠٧
٦	تقدم العمادة برنامج تهيئة شامل للطالبات الجدد عن الخدمات والإمكانيات المتاحة لهم	٢,٦٠	٣	٠,٦٦٦	٦٤٣
٧	يتم تعريف الطالبات بحقوقهن وواجباتهن وقواعد السلوك والتأديب	٢,٤٦	٣	٠,٧٦٣	٦٠٧
٨	يتم تعريف الطالبات بإجراءات التظلم	١,٩٩	٢	٠,٨١٦	٤٩٢
٩	يتم تعريف الطالبات بآلية التقدم بالشكاوى والمقترحات	٢,١٠	٢	٠,٨٢٣	٥١٩
١٠	يتم التعامل مع التظلمات والشكاوى بعدالة	٢,٠٤	٢	٠,٧٥٠	٥٠٥
١١	توفر العمادة خدمات فعالة للإشراف الأكاديمي من خلال كوادر مؤهلة وكافية	٢,٣٨	٣	٠,٧١١	٥٨٩

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الوسيط	الانحراف المعياري	المجموع
١٢	توفر العمادة خدمات فعالة للإرشاد الجامعي (النفسي والاجتماعي) من خلال كوادر مؤهلة وكافية	٢,٣٦	٣	٠,٧٤٠	٥٨٢
١٣	تقدم العمادة برامج مناسبة لرعاية وتحفيز ودعم المتعثرين	٢,٢٩	٢	٠,٧٤٥	٥٦٥
١٤	تقدم العمادة برامج مناسبة لرعاية وتحفيز ودعم المتفوقين والموهوبين	٢,٢٦	٢	٠,٧٩٩	٥٥٨
١٥	تتيح العمادة تمثيل مناسب للطالبات في المجالس واللجان	٢,٤٦	٣	٠,٦٩٦	٦٠٧
١٦	توفر العمادة رعاية طبية وإسعافات أولية لحالات الطارئة	٢,٤٠	٣	٠,٧٦٣	٥٩٣

يتضح من جدول (٥) أن قيم المتوسط الحسابي للعبارات تتراوح بين أصغر متوسط حسابي ٣,٩٦ عند العبارة رقم ٨، وأكبر متوسط حسابي ٥,١٨ عند العبارة رقم ٦ للمحور الأول للاستبيان.

جدول (٦) توصيف عينة البحث الأساسية في المحور الثاني مقدمى الخدمة (أعضاء هيئة التدريس - الموظفين الإداريات) والدرجة الكلية للمحور ن = ٢٤٧

م	العبارات	المتوسط الحسابى	الوسيط	الانحراف المعياري	المجموع
	أعضاء هيئة التدريس				
١	لديهن القدرة على تحفيز وتشجيع الطالبات لضمان انتظامهن فى العملية التعليمية	٢,٢٦	٢	٠,٧٨٧	٥٥٧
٢	يحرصن على تفاعل الطالبات بالقاعة التدريسية	٢,٤٠	٣	٠,٧٢٥	٥٩٣
٣	يحرصن على مراعاة الفروق الفردية بين الطالبات من حيث القدرات والاستعدادات.	٢,٠٦	٢	٠,٥٨٥	٥١٠
٤	يحرصن على متابعة الطلاب من خلال خدمات البلاك بورد وغيرها.	٢,٦٢	٣	٠,٦١٩	٦٤٧
٥	يقدمن التغذية الراجعة للطالبات عقب أداء الواجبات والاختبارات.	٢,٣٩	٣	٠,٧٥١	٥٩٠
٦	يحرصن على إعطاء الفرصة للطالبات لتنمية مهارتهن.	٢,٢٨	٢	٠,٧٧٩	٥٦٢

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الوسيط	الانحراف المعياري	المجموع
٧	يحرصن على تعزيز الثقة بالنفس لدى الطالبات.	٢,٢٣	٢	٠,٨٢١	٥٥١
٨	يتمتعن بالكفاءة والجدارة اللازمة لاكتشاف جوانب القوة والضعف لدى الطالبات.	٢,٠٤	٢	٠,٨٢٠	٥٠٤
	<b>الموظفات الإداريات</b>				
٩	يقمن بالرد على شكاوى الطالبات فى الأمور الإدارية بشكل سريع.	٢,١٣	٢	٠,٧٦١	٥٢٧
١٠	يجتهدن لإتقان أعمالهن الخاصة كإندارات الغياب... الخ	٢,٤٥	٣	٠,٦٧٢	٦٠٤
١١	لديهن شعور بالمسؤولية والاستعداد للمساعدة.	٢,٣٦	٣	٠,٧٣٠	٥٨٣
١٢	يقدمن الرعاية والاهتمام للحالات الإنسانية.	٢,٣١	٢	٠,٧١٣	٥٧١
١٣	لديهن المرونة فى تقبل ظروف الطالبات.	٢,١٥	٢	٠,٧٥٨	٥٣١
١٤	يبادرن بحل المشكلات الطارئة للطالبات.	٢,٢٨	٢	٠,٧٢٢	٥٦٤



يتضح من جدول (٦) أن قيم المتوسط الحسابي للعبارات تتراوح بين أصغر متوسط حسابي ٢,٠٤ عند العبارة رقم ٨، وأكبر متوسط حسابي ٢,٦٢ عند العبارة رقم ٤ للمحور الثاني للاستبيان (مقدمى الخدمة من أعضاء هيئة التدريس)، وتراوح المتوسطات الحسابية ما بين ٢,١٣ للعبارة رقم ٩، وأكبر متوسط حسابي ٢,٤٥ للعبارة رقم ١٠ للمحور الثاني من الاستبيان (مقدمى الخدمة من الموظفين الإداريات).

جدول (٧) توصيف عينة البحث الأساسية فى المحور الثالث المرافق والتجهيزات والدرجة الكلية للمحور

$$ن = ٢٤٧$$

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الوسيط	الانحراف المعياري	المجموع
١	تتوافر معامل الحاسب الآلى بمساحات مناسبة لعدد الشعب.	٢,٢٨	٣	٠,٨٧٣	٥٦٣
٢	معامل الحاسب الآلى تحتوى على أجهزة بحالة جيدة.	١,٩٥	٢	٠,٨٦١	٤٨١
٣	القاعات التدريسية ملائمة (إضاءة - تهوية - مقاعد .. الخ).	٢,٠٤	٢	٠,٨٤٧	٥٠٣
٤	يتوفر بالقاعات الدراسية بروجكتور بحالة جيدة.	٢,٣١	٣	٠,٨٢٤	٥٧١
٥	التجهيزات التقنية بالقاعات التدريسية حديثة.	٢,٣٠	٣	٠,٧٩٩	٥٦٧

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الوسيط	الانحراف المعياري	المجموع
٦	مصادر التعلم كافية لدعم العملية التعليمية.	٢,٣٠	٣	٠,٧٨٩	٥٦٧
٧	تتوفر العلامات الإرشادية لأماكن القاعات والخدمات والمكاتب.	٢,٤٠	٣	٠,٨٠٠	٥٩٤

يتضح من جدول (٧) أن قيم المتوسط الحسابي للعبارات تتراوح بين أصغر متوسط حسابي ١,٩٥ عند العبارة رقم ٢، وأكبر متوسط حسابي ٢,٤٠ عند العبارة رقم ٧ للمحور الثالث للاستبيان.

جدول (٨) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة البحث الأساسية في المحور الأول الخدمات المؤسسية  
ن=٢٤٧

م	العبارات	أوافق	النسبة المئوية	محايد	النسبة المئوية	لا أوافق	النسبة المئوية
١	توفر العمادة معلومات واضحة عن الخدمات المقدمة.	١٢٤	%٥٠	٨٢	%٣٣,١	٤١	%١٦,٥
٢	تتيح العمادة للطالبات الفرص للتعبير عن الرأي والرد على الاستفسارات.	١٠٠	%٤٠,٣	٨٤	%٣٣,٩	٦٣	%٢٥,٤

م	العبارات	أوافق	النسبة المئوية	محايد	النسبة المئوية	لا أوافق	النسبة المئوية
٣	تعلن العمادة عن معايير وشروط القبول باستيفاء.	١٥٥	%٦٢,٥	٧٠	%٢٨,٢	٢٢	%٨,٩
٤	تطبق معايير وشروط القبول بعدالة.	١٠٨	%٤٣,٥	٦٧	%٢٧	٧٢	%٢٩
٥	توفر العمادة معلومات حول متطلبات الدراسة والخدمات المقدمة بوسائل متعددة.	١٤٣	%٥٧,٧	٧٤	%٢٩,٨	٣٠	%١٢,١
٦	تقدم العمادة برنامج تهيئة شامل للطلبات الجدد عن الخدمات والإمكانيات المتاحة لهم.	١٧٤	%٧٠,٢	٤٨	%١٩,٤	٢٥	%١٠,١
٧	يتم تعريف الطالب بحقوقه وواجباته وقواعد السلوك والتأديب.	١٥٤	%٦٢,١	٥٢	%٢١	٤١	%١٦,٥
٨	يتم تعريف الطالب بإجراءات التظلم.	٨١	%٣٢,٧	٨٣	%٣٣,٥	٨٣	%٣٣,٥
٩	يتم تعريف الطالب بألية التقدم بالشكاوى والمقترحات.	٩٧	%٣٩,١	٧٨	%٣١,٥	٧٢	%٢٩
١٠	يتم التعامل مع التظلمات والشكاوى بعدالة.	٧٥	%٣٠,٢	١٠٨	%٤٣,٥	٦٤	%٢٥,٨

م	العبارات	أوافق	النسبة المئوية	محايد	النسبة المئوية	لا أوافق	النسبة المئوية
١١	توفر العمادة خدمات فعالة للإشراف الأكاديمي من خلال كوادر مؤهلة وكافية.	١٢٨	%٥١,٦	٨٦	%٣٤,٧	٣٣	%١٣,٣
١٢	توفر العمادة خدمات فعالة للإرشاد الجامعي (النفسي والاجتماعي) من خلال كوادر مؤهلة وكافية.	١٢٧	%٥١,٢	٨١	%٣٢,٧	٣٩	%١٥,٧
١٣	تقدم العمادة برامج مناسبة للرعاية وتحفيز ودعم المتعثرين.	١١٤	%٤٦	٩٠	%٣٦,٣	٤٣	%١٧,٣
١٤	تقدم العمادة برامج مناسبة للرعاية وتحفيز ودعم المتفوقين والموهوبين.	١١٩	%٤٨	٧٣	%٢٩,٤	٥٥	%٢٢,٢
١٥	تتيح العمادة تمثيلاً مناسباً للطالبات في المجالس واللجان.	١٤٢	%٥٧,٣	٧٦	%٣٠,٦	٢٩	%١١,٧
١٦	توفر العمادة رعاية طبية وإسعافات أولية للحالات الطارئة.	١٤١	%٥٦,٩	٦٤	%٢٥,٨	٤٢	%١٦,٩

يتضح من جدول (٨) أن أكبر تكرار بالموافقة ١٧٤ عند العبارة رقم ٦، وأقل عدد تكرار بالموافقة ٧٥ عند العبارة رقم ١٠، وأكبر تكرار بمحايد ١٠٨ عند العبارة رقم ١٠، وأصغر تكرار بمحايد ٥٢ عند العبارة رقم ٧، وأكبر تكرار بعدم الموافقة ٨٣ عند العبارة رقم ٨، وأصغر تكرار بعدم الموافقة ٢٢ عند العبارة رقم ٣ للمحور الأول للاستبيان.

جدول (٩) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة البحث الأساسية في المحور الثاني مقدمى الخدمة (أعضاء هيئة التدريس - الموظفات الإداريات)

م	العبارات	أوافق	النسبة المئوية	محايد	النسبة المئوية	لا أوافق	النسبة المئوية
	أعضاء هيئة التدريس						
١	لديهن القدرة على تحفيز وتشجيع الطالبات لضمان انتظامهن فى العملية التعليمية	١١٤	٤٦,٢%	٨٢	٣٣,٢%	٥١	٢٠,٦%
٢	يحرصن على تفاعل الطالبات بالقاعة التدريسية	١٣٤	٥٤,٣%	٧٨	٣١,٦%	٣٥	١٤,٢%
٣	يحرصن على مراعاة الفروق الفردية بين الطالبات من حيث القدرات والاستعدادات	٩٩	٤٠,١%	٦٥	٢٦,٣%	٨٣	٣٣,٦%

م	العبارات	أوافق	النسبة المئوية	محايد	النسبة المئوية	لا أوافق	النسبة المئوية
٤	يحرصن على متابعة الطلاب من خلال خدمات البلاك بورد وغيرها	١٧١	%٦٩,٢	٥٨	%٢٣,٥	١٨	%٧,٣
٥	يقدمن التغذية الراجعة للطالبات عقب أداء الواجبات والاختبارات	١٣٦	%٥٥,١	٧١	%٢٨,٧	٤٠	%١٦,٢
٦	يحرصن على إعطاء الفرصة للطالبات لتنمية مهارتهن	١١٨	%٤٧,٨	٧٩	%٣٢	٥٠	%٢٠,٢
٧	يحرصن على تعزيز الثقة بالنفس لدى الطالبات	١١٨	%٤٧,٨	٦٨	%٢٧,٥	٦١	%٢٤,٧
٨	يتمتعن بالكفاءة والجدارة اللازمة لاكتشاف جوانب القوة والضعف لدى الطالبات	٨٨	%٣٥,٦	٨١	%٣٢,٨	٧٨	%٣١,٦
	الموظفات الإداريات						
٩	يقمن بالرد على شكاوى الطالبات فى الأمور الإدارية بشكل سريع	٩٠	%٣٦,٤	١٠٠	%٤٠,٥	٥٧	%٢٣,١
١٠	يجتهدن لإتقان أعمالهن الخاصة كإنذارات الغياب...	١٣٥	%٥٤,٧	٨٧	%٣٥,٢	٢٥	%١٠,١

م	العبارات	أوافق	النسبة المئوية	محايد	النسبة المئوية	لا أوافق	النسبة المئوية
١١	لديهن شعور بالمسؤولية والاستعداد للمساعدة	١٢٦	%٥١	٨٤	%٣٤	٣٧	%١٥
١٢	يقدمن الرعاية والاهتمام للحالات الإنسانية.	١١٣	%٤٥,٧	٩٨	%٣٩,٧	٣٦	%١٤,٦
١٣	لديهن المرونة في تقبل ظروف الطالبات.	٩٢	%٣٧,٢	١٠٠	%٤٠,٥	٥٥	%٢٢,٣
١٤	يبادرن بحل المشكلات الطارئة للطالبات.	١٠٩	%٤٤,١	٩٩	%٤٠,١	٣٩	%١٥,٨

يتضح من جدول (٩) أن أكبر تكرار بالموافقة ١٧١ عند العبارة رقم ٤، وأقل عدد تكرارات بالموافقة ٨٨ عند العبارة رقم ٨، وأكبر تكرار بمحايد ٨٢ عند العبارة رقم ١، وأصغر تكرار بمحايد ٥٨ عند العبارة رقم ٤، وأكبر تكرار بعدم الموافقة ٨٣ عند العبارة رقم ٣، وأصغر تكرار بعدم الموافقة ٢٥ عند العبارة رقم ١٠، للمحور الثاني للاستبيان.

جدول (١٠) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة البحث الأساسية في المحور الثالث المرافق والتجهيزات

م	العبارات	أوافق	النسبة المئوية	محايد	النسبة المئوية	لا أوافق	النسبة المئوية
١	تتوافر معامل الحاسب الآلي بمساحات مناسبة لعدد الشعب	١٣٨	%٥٥,٩	٤٠	%١٦,٢	٦٩	%٢٧,٩
٢	معامل الحاسب الآلي تحتوي على أجهزة بحالة جيدة.	٨٥	%٣٤,٤	٦٤	%٢٥,٩	٩٨	%٣٩,٧
٣	القاعات التدريسية ملائمة (إضاءة - تهوية - مقاعد..)	٩٣	%٣٧,٧	٧٠	%٢٨,٣	٨٤	%٣٤
٤	يتوفر بالقاعات الدراسية بروجكتور بحالة جيدة.	١٣٤	%٥٤,٣	٥٦	%٢٢,٧	٥٧	%٢٣,١
٥	التجهيزات التقنية بالقاعات التدريسية حديثة.	١٢٦	%٥١,٠	٦٣	%٢٧,٥	٥٣	%٢١,٥
٦	مصادر التعلم كافية لدعم العملية التعليمية.	١٢٤	%٥٠,٢	٧٢	%٢٩,١	٥١	%٢٠,٦
٧	تتوفر العلامات الإرشادية لأماكن القاعات والخدمات والمكاتب.	١٤٩	%٦٠,٣	٤٩	%١٩,٨	٤٩	%١٩,٨



يتضح من جدول (١٠) أن أكبر تكرار بالموافقة ١٤٩ عند العبارة رقم ٧، وأقل عدد تكرارات بالموافقة ٨٥ عند العبارة رقم ٢، وأكبر تكرار أحيانا ٧٢ عند العبارة رقم ٦، وأصغر تكرار أحيانا ٤٠ عند العبارة رقم ١، وأكبر تكرار بعدم الموافقة ٩٨ عند العبارة رقم ٢، وأصغر تكرار بعدم الموافقة ٤٩ عند العبارة رقم ٧، للمحور الثالث للاستبيان.

### مناقشة النتائج وتفسيرها:

أولاً: مناقشة النتائج الخاصة بالمحور الأول الخدمات المؤسسية:

قد أظهرت نتائج جدول (٨) أن أكبر تكرار بالموافقة (١٧٤) عند العبارة رقم ٦، وأقل عدد تكرار بالموافقة ٧٥ عند العبارة رقم ١٠، وأكبر تكرار بمحايد ١٠٨ عند العبارة رقم ١٠، وأصغر تكرار بمحايد ٥٢ عند العبارة رقم ٧، وأكبر تكرار بعدم الموافقة ٨٣ عند العبارة رقم ٨، وأصغر تكرار بعدم الموافقة ٢٢ عند العبارة رقم ٣ للمحور الأول للاستبيان.

حيث تشير العبارة رقم (٦) الحاصلة على أعلى معدل من التكرارات إلى أن العمادة تقدم برنامج تهيئة شامل للطالبات الجدد عن الخدمات والإمكانيات المتاحة لهم، وتعزو الباحثات تلك النتائج إلى الاهتمام بتجهيز، وإعداد أسبوع تهيئة للطالبات المستجدات من قبل العمادة؛ حيث يتم إعداد وتنظيم برنامج تعريفى شامل لمدة أسبوع لعرض كافة الإمكانيات المتاحة من قبل الجامعة والعمادة، بالتنسيق مع كافة العمادات المساندة والإدارات المعنية بالجامعة، وكافة الأقسام العلمية بالعمادة التى تقدم أركاناً تعريفية بكافة ما يقدم للطالبات بالعمادة على مدار العام الدراسى، بجانب برنامج تهيئة إلكترونى متكامل موجه لجميع الطالبات يسبق كل ذلك.

وحيث أن لكل قطاع خدمي أبعادًا يمكن من خلالها قياس جودة وتميز خدماته؛ ففي سياق الخدمات التي تقدمها عمادة السنة التحضيرية باعتبارها قطاعًا تعليميًا، ركزت قياسات جودة الخدمة بشكل رئيسي على تفاعلات الطالبات مع الموظفات العاملات (اللقاءات البشرية) وأعضاء هيئة التدريس والإدارة بالعمادة، إلى جانب استخدام بعض الخدمات العامة المقدمة من قبل الجامعة مما أدى إلى ارتفاع نسبة الرضى عن تلك الخدمات.

وترى الباحثات أن نسبة الاستجابات المحايدة للعبارة رقم (١٠) والتي تخص التعامل مع التظلمات والشكاوى؛ أنها قد تكون نظرًا للتقديم السريع للخدمة وحل المشكلة إن وجدت بشكل أسرع عن طريق التعامل المباشر مع الموظفات الإداريات والإدارة، وأيضاً أعضاء هيئة التدريس، هو الذي يجعل الطالبات لا تتطرق إلى اتباع آليات تقديم الشكاوى والتظلمات التي قد تستغرق وقتًا من وجهة نظر الطالبات؛ وعلى الجانب الآخر قد تكون جودة الخدمة المقدمة في ذلك السياق لا تُعرض الطالبات أساسًا للتقدم بطلبات تظلم أو شكاوى بشكل ملموس عند أغلب الطالبات؛ وقد حصل هذا المحور على أعلى نسبة بعدم الموافقة على العبارة رقم (٨) على الرغم من وجود دليل للطالبات معلن إلكترونيًا على موقع العمادة، وتنظيم العمادة لحلقات نقاش يتم من خلالها عرض جميع الآليات المطلوب اتباعها من الطالبات، وترى الباحثات أن الطالبة غالبًا لا تطلع على الدليل، ودائمًا ما تلجأ للحلول السريعة عن طريق التعامل المباشر مع المسؤولين بالإدارة؛ وهذا يتفق مع ما ورد في الأدبيات إن جودة الخدمة في مجال التعليم غالبًا ما تختلف التصورات حولها، بناء على متطلبات العميل من هذه الخدمة، فبينما يركز عميل على الجودة في المناهج أو في التدريس أو في خبرة تعليمية ذات جودة عالية في الجامعة

كمتطلب لجودة الخدمة في التعليم، نرى آخرون يركزون على نوعية التعليم، و"قدرة الطالب" على معرفة مدى تلبية المتطلبات "المعلنة"، تلك المتطلبات التي يضعها أصحاب العمل، والهيئات المعتمدة، والجمعيات المهنية، وما إلى ذلك (Quinn, Lemay, & Larsen, & Johnson, 2009). وبذلك تشير نتائج ذلك المحور إلى أن الآليات المستخدمة بعمادة السنة التحضيرية لتقديم الخدمات المؤسسية؛ تتفق عموماً مع ما تسعى الجامعات إلى تحقيقه من الأداء المتميز، وأن تبدأ أولاً بتحديد العملاء الذين تسعى إلى تلبية متطلباتهم وتجاوز توقعاتهم في الخدمات المقدمة، والاستفادة من الأبعاد والنماذج السابقة، وأن تبدأ بتحديد النموذج أو الأداة الأنسب لها وتحديد الأبعاد الأساسية ذات الصلة الوثيقة بالعملية التعليمية والخدمية، وب حاجات المستفيدين، وصياغة وتنفيذ الخطط الكفيلة بتحقيق كل بعد من الأبعاد بدرجة عالية من الفاعلية.

**ثانياً: مناقشة النتائج الخاصة بالمحور الثاني مقدمى الخدمة (أعضاء هيئة التدريس - الموظفين الإداريات):**

قد أظهرت نتائج جدول (٩) أن أكبر تكرار بالموافقة ١٧١ عند العبارة رقم ٤، وأقل عدد تكرارات بالموافقة ٨٨ عند العبارة رقم ٨، وأكبر تكرار بمحايد ٨٢ عند العبارة رقم ١، وأصغر تكرار بمحايد ٥٨ عند العبارة رقم ٤، وأكبر تكرار بعدم الموافقة ٨٣ عند العبارة رقم ٣، وأصغر تكرار بعدم الموافقة ٢٥ عند العبارة رقم ١٠ للمحور الثاني للاستبيان.

حيث تشير العبارة رقم (٤) الحاصلة على أعلى معدل من التكرارات على مدى حرص أعضاء هيئة التدريس على متابعة الطالبات من خلال منصة البلاك بورد وغيرها، وتعزو الباحثات ذلك إلى مدى كفاءة أعضاء هيئة التدريس في تقديم الخدمات التعليمية من

خلال استخدام التعليم الإلكتروني كخدمة متاحة من قبل الجامعة لدعم العملية التعليمية، ومتابعة أعمال الطالبات المطلوب تقديمها إلكترونياً، وتلك المعدلات تشير إلى الاتفاق مع (Ganguli, Roy, 2010) في أنه يضاف لذلك أبعاد أخرى لجودة الخدمات الإلكترونية تتمثل في الأمن، جودة المعلومات وتوافرها، وسهولة الاستخدام والربط، والاستجابة، والمحتوى والغرض، وسهولة الوصول، والتصميم والعرض، والخلفية بجانب مظهر موقع الويب، والتخطيط، والمحتوى، والموثوقية، والكفاءة، والدعم، والاتصالات، والحوافز، والأداء، والقدرة على التخزين، وإمكانية الخدمة والسياسات، والسمعة، والضمان والتعاطف.

وبذلك يؤكد ما سبق حصول العبارة رقم (٨) على أقل عدد من عدم الموافقة مما يشير إلى أن أعضاء هيئة التدريس يتمتعون بالكفاءة والجدارة اللازمة لاكتشاف جوانب القوة والضعف لدى الطالبات، والعمل على تقديم الخدمة التعليمية في ضوء ذلك بما يتناسب مع مستوى الطالبات.

وقد حصلت العبارة رقم (١) على أعلى معدلات من الاستجابة المحايدة "الديهن القدرة على تحفيز وتشجيع الطالبات لضمان انتظامهن في العملية التعليمية" وترجع الباحثات ذلك نتيجة لالتزام أعضاء هيئة التدريس، وإدارة عمادة السنة التحضيرية بقواعد وسياسات ولوائح الجامعة فيما يخص آليات الحضور والغياب على نظام سجلات الطلاب، والتي يتم توضيحها بشكل دوري ودائم لجميع الطالبات لحثهن على الالتزام والتفديد بها. وحيث جاء أقل نسب موافقة بالعبارة رقم (٢ و ١٠) مما يؤكد الحرص على مراعاة الفروق الفردية بين الطالبات من حيث القدرات والاستعدادات، وأيضاً الاجتهاد في إتقان الأعمال الخاصة كإبذارات الغياب ... الخ، ويمثل ذلك واقع تقديم الخدمة للطالبات بشكل

يعكس مدى حرص أعضاء هيئة التدريس والموظفات الإداريات على مستقبل الطالبات، ومن الجانب الآخر تطبيق اللوائح والقوانين وفقا لسياسات ولوائح الجامعة.

حيث تشير النتائج السابقة مع ما يؤكد (Holdford, Anuprita, 2003) أبعاد مقياس "سيرفكوال" لجودة الخدمة المقدمة؛ أن الموثوقية: وتمثل مستوى الثقة والإخلاص والقدرة على أداء الخدمة الموعودة بشكل يعتمد عليه وبدقة؛ وأيضا الضمان: الالتزامات وخلق الموثوقية من خلال خدمات ما بعد تقديم الخدمة، ومعرفة الموظفين والمجاملة وقدرتهم على إلهام الثقة؛ وهذا ما يعكس بشكل إيجابي مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من أعضاء هيئة التدريس والموظفات الإداريات بعمادة السنة التحضيرية.

#### ثالثاً: مناقشة النتائج الخاصة بالمحور الثالث المرافق والتجهيزات

أظهرت نتائج جدول (١٠) أن أكبر تكرار بالموافقة ١٤٩ عند العبارة رقم ٧، وأقل عدد تكرارات بالموافقة ٨٥ عند العبارة رقم ٢، وأكبر تكرار بـ أحياناً ٧٢ عند العبارة رقم ٦، وأصغر تكرار بـ أحياناً ٤٠ عند العبارة رقم ١، وأكبر تكرار بعدم الموافقة ٩٨ عند العبارة رقم ٢، وأصغر تكرار بعدم الموافقة ٤٩ عند العبارة رقم ٧، للمحور الثالث للاستبيان.

تعزو الباحثات حصول العبارة رقم (٧) على أعلى معدلات الموافقة وذلك لحرص إدارة العمادة على توفير العلامات الإرشادية لأماكن القاعات والخدمات والمكاتب مما يسهل على الطالبات الوصول إلى الأماكن التي ترغب بها، وخاصة لتعدد مباني المسار العلمي ووجوده بين العديد من مباني الكليات الموجودة بالحرم الجامعي.

وقد حصلت العبارة رقم (٢ و ١) على أقل معدلات "الموافق" مما يدل على أن معامل الحاسب الآلي تحتوى على أجهزة بحالة غير جيدة؛ وعدم تناسب عدد معامل

الحاسب الآلى مع عدد الشعب؛ وهذا يتطلب مزيداً من إعادة النظر فى خطة الصيانة وطلب أجهزة حديثة لدعم العملية التعليمية، وخاصة أن طالبات المسار العلمى يستخدمن المعامل فى الفصل الدراسى الأول والثانى على عكس أغلب المسارات الأخرى بالعمادة، بالإضافة إلى ضرورة إيجاد معامل مناسبة لكثافة عدد الشعب، حيث يعد ذلك أساسياً للعملية التعليمية. وهذا يتفق مع ما توصلت إليه دراسة بركات (٢٠١٠) والتي كان من أبرز نتائجها وجود فجوة سالبة ودالة إحصائياً بين إدراكات وتوقعات الدارسين فى عناصر الخدمة الآتية: توافر التجهيزات والتقنيات الحديثة.

وبذلك تتفق الباحثات مع (أحمد، ٢٠١٢) فى أن مؤسسات التعليم العالى والجامعى تقدم العديد من الخدمات التعليمية التى تحتاج للدعم لتحقيق التميز فيها، ومن هذه الخدمات ما يتم داخل القاعات الدراسية ويرتبط بالتعلم والتعليم، ومنها ما يتم خارجها ويطلق عليه الخدمات المساندة، وكل منهما يكمل الآخر ولا غنى عنه للمؤسسات التعليمية التى تريد تحقيق التميز فى أداؤها وخدماتها.

رابعاً: ترتيب أبعاد جودة الخدمة من حيث مستوى رضا الطالبات كالتالى: حصل المحور الثانى مقدمى الخدمة (أعضاء هيئة التدريس - الموظفين الإداريات)

على أعلى معدل من الرضا بالنسبة لاستجابات الطالبات، ويتضح من جدول (٩) أن قيم المتوسط الحسابى للعبارات تتراوح بين أصغر متوسط حسابى ٢,٠٤ عند العبارة رقم ٨، وأكبر متوسط حسابى ٢,٦٢ عند العبارة رقم ٤، للمحور الثانى للاستبيان (مقدمى الخدمة من أعضاء هيئة التدريس) وتراوحت المتوسطات الحسابية ما بين ٢,١٣ للعبارة رقم ٩، وأكبر متوسط حسابى ٢,٤٥ للعبارة رقم ١٠، للمحور الثانى من الاستبيان (مقدمى الخدمة من الموظفين الإداريات).

ثم يليه في الترتيب من حيث مستوى رضا طالبات: المحور الأول الخدمات المؤسسية ويتضح ذلك من جدول رقم (٨) أن أكبر تكرار بالموافقة ١٧٤ عند العبارة رقم ٦، وأقل عدد تكرار بالموافقة ٧٥ عند العبارة رقم ١٠، وأكبر تكرار بمحايد ١٠٨ عند العبارة رقم ١٠، وأصغر تكرار بمحايد ٥٢ عند العبارة رقم ٧، وأكبر تكرار بعدم الموافقة ٨٣ عند العبارة رقم ٨، وأصغر تكرار بعدم الموافقة ٢٢ عند العبارة رقم ٣، للمحور الأول للاستبيان.

وقد حصل المحور الثالث المرافق والتجهيزات على المستوى الأخير من حيث رضا الطالبات يتضح من جدول (١٠) أن أكبر تكرار بالموافقة ١٤٩ عند العبارة رقم ٧، وأقل عدد تكرارات بالموافقة ٨٥ عند العبارة رقم ٢، وأكبر تكرار أحيانا ٧٢ عند العبارة رقم ٦، وأصغر تكرار أحيانا ٤٠ عند العبارة رقم ١، وأكبر تكرار بعدم الموافقة ٩٨ عند العبارة رقم ٢، وأصغر تكرار بعدم الموافقة ٤٩ عند العبارة رقم ٧، للمحور الثالث للاستبيان.

خامساً: تفسير إجابات الطالبات على تساؤل: ما مقترحاتك لتطوير الخدمات التعليمية بعمادة السنة التحضيرية بالجامعة؟

كانت أبرز إجابات الطالبات تدور حول الاهتمام بضرورة توافر عدد من معامل الحاسب الآلي وأماكن تتناسب مع كثافة الشعب؛ أيضاً صيانة المقاعد بالقاعات الدراسية، حيث أنها غير مريحة للجلوس لفترات طويلة؛ مكيفات القاعات دائماً إما أن تكون بارده جداً أو حارة جداً، فهي تحتاج إلى ضبط وصيانة؛ طول فترة الدوام بالسنة التحضيرية، وضرورة توافر يوم راحة خلال الأسبوع؛ وتقليل عدد الاختبارات الفصلية؛ وعليه أهم

متطلبات جودة الخدمة من وجهة نظر أفراد العينة يتمثل في تحديث الأجهزة والمعدات المساعدة للعملية التعليمية، وتوفير عدد مناسب من القاعات والمعامل. وفي ضوء مناقشة النتائج السابقة والتي تجيب عن تساؤلات الدراسة يمكن وضع خلاصة الدراسة وتوصياتها.

### استخلاصات وتوصيات الدراسة:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة تستخلص الباحثات وتوصي بالآتي:

- تولى عمادة السنة التحضيرية بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل عناية كبيرة لتأهيل ودعم الطالبات المستجدات مما انعكس بشكل إيجابي على مدى رضاهن عن مستوى جودة الخدمة التعليمية والمؤسسية المدركة من وجهة نظرهن، مما يعكس مستوى رضا الطالبات في أبعاد الخدمة المقدمة بشكل عام - حيث حصل المحور الثاني مقدمى الخدمة (أعضاء هيئة التدريس - الموظفين الإداريات) على أعلى مستوى من الرضا، بينما حصل المحور الثالث المرافق والتجهيزات على أدنى مستوى من حيث مستوى رضا الطالبات.
- ضرورة توعية الطالبات من خلال حلقات النقاش على إجراءات التظلم وآلية التقديم للشكاوى والمقترحات.
- هناك احتياج واضح لزيادة عدد المرافق والتجهيزات الحديثة من معامل حاسب آلى وغيره، بما يتناسب مع أعداد الطالبات بالمسار، وكثافة الشعب الدراسية، حيث تؤثر البيئة التعليمية بشكل كبير على مستوى أداء الطالبات وتحصيلهن العلمى.



○ الاستمرار فى تقديم الإشراف الأكاديمى والجامعى لما له من دور كبير فى دعم الطالبات المستجدات، والذي انعكس بشكل إيجابى على تجربتهن فى السنة التحضيرية.

## المراجع

## المراجع العربية

- ١- أبو وردة، شيرين. (٢٠٠٧). نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر، *المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة - جامعة المنصورة*، ٣١ (١)، ٢٧٧-٣٢٨.
- ٢- أحمد، حنان إسماعيل. (٢٠١٢). الطريق نحو جودة وتميز مؤسسات التعليم العالي توجهات إستراتيجية. المؤتمر الدولي السابع للمركز العربي للتعليم والتنمية بالتعاون مع جامعة عين شمس بعنوان: التخطيط الإستراتيجي لجودة واعتماد المؤسسات الجامعية والتعليمية والعربية، في الفترة من ٢٢-٢٤ ديسمبر. ٢، ٢٤١-٢٩٦.
- ٣- بركات، زياد. (٢٠١٠). الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها، *المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح*، ٢ (٤)، ١١-٤٤.
- ٤- جامعة الدمام. (٢٠١٥). جامعة الدمام في لمحات، إدارة هوية الجامعة ومطابع جامعة الدمام.
- ٥- الجورى، سليمان ومطابس، أمال. (٢٠١٢). قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في كلية إدارة المال والأعمال: دراسة ميدانية على جامعات إقليم الشمال. *مجلة المنارة للبحوث والدراسات*، ١٨، ٢٧٨-٢٤١.

- ٦- الحدابي، عبد الملك وقشوة، هدى. (٢٠٠٩). جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، ٢ (٤)، ٩٢-١٠٨.
- ٧- حراحشة، عمر مهاوش. (٢٠٠٩). أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلبة الجامعات الأردنية في إقليم الشمال. رسالة ماجستير، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت: عمان.
- ٨- الخطة الإستراتيجية لعمادة السنة التحضيرية (١٤٤١:١٤٣٧). عمادة السنة التحضيرية، جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.
- ٩- الدهشان، جمال. (٢٠٠٣). الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية "دراسة تحليلية لآراء الطلبة، المؤتمر السنوي العاشر لمركز تطوير التعليم الجامعي، بعنوان "جامعة المستقبل في الوطن العربي". كلية التربية، جامعة عين شمس: جمهورية مصر العربية.
- ١٠- السعافين، فاطمة محمود. (٢٠١٥). إستراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية. دراسة ماجستير كلية التربية، الجامعة الإسلامية: غزة.
- ١١- سيف، ناصر وآخرون. (٢٠١٤). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، ١٥ (٧)، ١٦-١٨٦.

- ١٢- شقوره، منير حسن أحمد. (٢٠١٦). *تطوير أداء القيادات الإدارية بالمدارس الثانوية في فلسطين على ضوء نماذج إدارة التميز "نموذج مقترح"*. رسالة دكتوراة، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس.
- ١٣- الصالحى، سليمان و جاب الله، جمال علي. (٢٠١٦). قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراته من وجهة نظر الطلبة. *مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال*، ٥ (٢).

## ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1- Alipour, M; Ahmadi, R; & Moniri, S. M. ( 2015). Creation and Improvement of the System of Customer Satisfaction in the Social Security in Iran according to SERVQUAL Model, *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 4.(1), 538-547.
- 2- AbuBakr, S. A; & Jamal, A, J. (2016). Measuring the quality of educational services at the Faculty of Economics and Political Science at the University of Misurata from the viewpoint of students. *Journal of Economics Studies Business Journal* 5 (2).

- 3- Abu Hassan, H; Alias, A; Abraham, R; & Abd Razak, M. (2008). Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions. *Journals International Business Research Archives, 1* (3).
- 4- Abu Warda, S; Hamed, M. (2007). A suggested model for measuring the quality of educational services applied to higher education institutions in Egypt. *the Egyptian Journal of Business Studies, 31* (1), 277-328.
- 5- Ahmed, H, I. (2012). *The path towards higher quality and higher education institutions is strategic direction.* The seventh international conference of the Arab Center for Education and Development, in cooperation with Ain Shams University, entitled Strategic planning for the quality and accreditation of Arab, educational, and Arab institutions, from December 22-24. 2, 241-296.

- 6- Al-Dahshan, J. (2003). *Student Services at Menoufia University, "An Analytical Study of Student Opinions*, The Tenth Annual Conference of the Center for University Education Development, entitled" Future University in the Arab World Faculty of Education, Ain Shams University: Arab Republic of Egypt.
- 7- Al-Hadabi, D. A & Qashwah, H. A. (2009). The quality of the educational service at the College of Education on the pretext of the viewpoint of students of scientific departments. *The Arab Journal of Quality Assurance in University Education*, 2 (4), 92-108.
- 8- Al-Jouri, S. I-Matabes, A. & et.al (2012). Measuring the quality of educational services provided to graduate students at the College of Business and Finance: a field study on universities in the northern region. *Al-Manara Journal for Research and Studies*, 18,.278-241.

- 9- Barakat, Z. (2010). The gap between perceptions and expectations to measure the quality of the services provided Al-Quds Open University from the viewpoint of its students. *The Palestinian Journal of Open Education*. 2 (4),11-44.
- 10- Brady, M .K & Cronin, J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach Information. *Journal of Journal of Marketing; Chicago*, 65(3), 34-49.
- 11- Ganguli, S & Roy, S. K. (2010). "Service quality dimensions of hybrid services", *Managing Service Quality: An International Journal*, 20 (5), 404-424.
- 12- Holdford, D & Patkar, A. (2003). Identification of the Service Quality Dimensions of Pharmaceutical Education, *American Journal of Pharmaceutical Education*, 67 (4), 849-859.

- 13- Harahsheh, O. M. (2009). *The impact of information technology on the quality of educational services from the viewpoint of Jordanian university students in the northern region*. Master Thesis, College of Business and Finance, Al-Bayt University: Amman.
- 14- Fatima M. A. (2015) *A proposed strategy to improve the quality of student services in Palestinian universities*, MA study, College of Education, Islamic University – Gaza
- 15- Kotler, P & Keller, K, L. (2006). *Marketing Management* .21st Ed, Pearson Prentice Hall. Upper saddle river. New jersey.
- 16- Kumar, R & Singh, M.(2010). *Using SERVQUAL Model for Comparative Service Quality Analysis of the Indian Non-life Insurance Sector Paradigm*; New Delhi 14.2 (Jul-Dec).
- 17- Petruzzellis, L; Romanazzi, S. &et.al (2006). Student satisfaction and quality of service in Italian universities. *Managing Service Quality*, 16 (4), 349-364.



- 18- Muhammad, A. (2015). A critical review of service excellence models: towards developing an integrated framework, *Quality and Quantity*, 49 (2), 763-783.
- 19- Saif, N. (2014). The level of student service quality and student satisfaction with it Jordanian public universities. *The Arab Journal for Quality Assurance in University Education*, 15 (7), 16-186.
- 20- Shaqura, M. H. A. (2016). *Developing the performance of administrative leaders in secondary schools in Palestine in the light of the Excellence Management Models "proposed model."* PhD thesis, Girls College of Arts, Science and Education, Ain Shams University.
- 21- Tan, K.C & Kek, Sei W. (2004). Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL Approach, *Quality in Higher Education*, 10 (1), April.

- 22- Priya. B. S. & Jeyakumaran, M. (2015). Service Quality Dimensionality in Higher Education Institutions (HEIs): An Analytical Approach from Students' International *Journal of Technology and Educational Marketing*, 5(1), 60-77.
- 23- Quinn , A. L, Gina, L. P & Johnson, D. M. (2009). Service quality in higher education, *Total Quality Management*, 20 (2), 139–152.
- 24- Wright, C. & Martin, O. (2002). Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL Approach, *Higher Education Research & Development*, 21 (1), 23-40.