

جودة خدمات التّعليم الجامعي من وجهة نظر الطّلبة - دراسة ميدانية في كليّة التّربية في جامعة تشرين -

د. مهند محمد مبيض *

(تاريخ الإيداع 27 / 11 / 2018. قبل للنشر في 27 / 2 / 2019)

□ ملخص □

هدف البحث إلى تعرّف مدى توافر جودة خدمات التّعليم الجامعي في كليّة التّربية بجامعة تشرين من وجهة نظر طلبتها، وكذلك تعرّف الفرق بين متوسطي درجات إجابات أفراد عينة البحث حول مدى توافر جودة خدمات التّعليم الجامعي في كليّة التّربية بجامعة تشرين تبعاً لمتغيرات (النّوع، السنّة الدّراسية). استخدم البحث الحالي المنهج الوصفي، ولتحقيق أهداف البحث تم بناء استبانة مؤلفة من (40) عبارة موزعة على أربعة محاور حول جودة الخدمات الجامعيّة، وتم تطبيقها على عينة بلغت (132) طالباً وطالبة في كليّة التّربية بجامعة تشرين، للعام الدراسي 2018/2019. وللحكم على صدق الاستبانة عرضت على مجموعة مؤلفة من (7) محكمين في جامعة تشرين، وتم التّأكد من ثباتها بتطبيقها على عينة استطلاعية شملت (38) طالباً وطالبة في كليّة التّربية بجامعة تشرين من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach – Alpha)، والذي بلغ (0.937).

أشارت نتائج البحث إلى أن مدى توافر جودة خدمات التّعليم الجامعي في كليّة التّربية بجامعة تشرين من وجهة نظر عينة البحث من الطّلبة جاءت بدرجة متوسطة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة البحث حول مدى توافر جودة خدمات التّعليم الجامعي في كليّة التّربية بجامعة تشرين تبعاً لمتغير النّوع، وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير السنّة الدّراسية لصالح طلبة السنوات الرّابعة والخامسة. وقدم البحث توصيات عديدة أهمّها ضرورة اهتمام الجامعة بجودة ونوعيّة الخدمات التي تُقدّمها، وإشراك الطّلبة في تحسين الخدمات الجامعيّة.

الكلمات المفتاحية: الجودة، جودة الخدمات، التّعليم الجامعي، الطّلبة.

* مدرس، قسم تربية الطفل، كليّة التّربية، جامعة تشرين، سورية.

The Quality Services of University Education from the students' point of view -A field study at Faculty of Education in Tishreen University -

Dr. Mouhannad Mohamad Mobayed *

(Received 27 / 11 / 2018. Accepted 27 / 2 / 2019)

□ ABSTRACT □

The research aims to identify the Availability the quality services of university education at Faculty of Education in Tishreen University from the students' point of view, also to define the differences in the degree of the research sample about the Availability the quality services of university education at Faculty of Education in Tishreen University according to these variables (sex, study year). The present research used the descriptive analytical approach, and to achieve the objectives of the research, questionnaire has been consisted of (40) statements distributed into four sections for the quality services of University, were applied on sample (132) students at Faculty of Education in Tishreen University during the academic year of (2018 – 2019). Validity of the questionnaire was established though a jury of (7) of the teaching staff of educational at Tishreen University. Pilot sample consisted of (38) students at Faculty of Education in Tishreen University Reliability was established through Cronbach – Alpha Reliability (0.937).

The research results showed that the Availability the quality services of university education at Faculty of Education in Tishreen University were middle rated from the view point of the the students'. In fact there are no found differences between the answers of sample research about the Availability the quality services of university education at Faculty of Education in Tishreen University according to the variable (sex), but there are found differences in the degree it's found according to the variable (study year), in favor of four and five years. The research provided some suggestions such as interest of the University with the quality of the services which provide its, and participate the students in improvement of the university services.

Keywords: Quality, Quality Services, University Education, Students.

*Assistant Professor, Child Education Department, Faculty of Education, Tishreen University, Syria.

مقدمة:

يعدُّ موضوع الجودة في الخدمات المقدمة في المؤسسات والهيئات المختلفة من المواضيع التي تستدعي اهتماماً كبيراً من الباحثين والمتخصصين، لما لهذا الموضوع من أهمية وحيوية في تطوير أداء المؤسسات والهيئات المختلفة لتكون قادرة على التنافسية في ظل المتغيرات المتسارعة في العصر الحديث. وبات من الضروري أن يتم النظر إلى جودة الخدمات على أنها أمراً ملحاً وضرورياً لا يمكن الاستغناء عنه أو إهماله في كافة المؤسسات، فصناعة الخدمات تؤدي دوراً متزايد الأهمية في اقتصاد العديد من الأمم في عالم المنافسة في الوقت الراهن، وهذا مما يجعل جودة الخدمة المفتاح للنجاح والدايم للقدرة على المنافسة (Firdaus, 2006, 31). ولم يعد يكفي مجرد الإيمان بأهمية تقديم خدمة ذات جودة متميزة، وإنما يتطلب سعي الإدارة إلى الاهتمام بشكاوى العملاء واقتراحاتهم، ومعرفة انطباعاتهم عن الخدمة المقدّمة، وتطوير جودة الخدمة، والارتقاء بمستواها، حتى تصل إلى التميز الذي يطمح إليه مقدمو الخدمة والمستفيدون منها على حدّ سواء (إدريس، 2006، 37). وهذا يتطلب توظيف الكثير من الأساليب والاستراتيجيات وتسخير الوسائل والإمكانيات من أجل تقديم خدمة أفضل للمستفيدين.

وتهدف عملية الجودة إلى تطبيق أساليب متقدمة للتحسين والتطوير المستمر لمُدخلات العملية التعليمية وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات أو العمليات، وبالتالي تجويد مخرجات مؤسسات التعليم العالي، وتتضمن هذه العملية تطبيق مجموعة من المعايير التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، وبالتالي ترتب عن قياس جودة الخدمة التعميمية تحديات خاصة تتمثل في خصائص الخدمة كمنتج غير مادي وغير نمطي، يتأثر بالعامل البشري من جهة مقدم الخدمة ومن جهة المستفيد منها.

كما أن مفهوم تسويق التعليم العالي لا يهدف إلى استقطاب الطلاب فقط بقدر ما يعني تقديم خدمات تعليمية أفضل ترضي العملاء (الطلاب والمجتمع)، ومما لا شك فيه أن الجامعات العربية بأمرس الحاجة إلى تطبيق مفهوم التسويق هذا، أكثر من أي وقت مضى حتى تتعامل مع مجتمعاتها، وتلبي احتياجاتها التّشّومية المستقبلية، إذ أن التّوجه إلى استشراف المستقبل بأساليب علمية وطرق متطورة في شتى نواحي الحياة يضع العبء الأكبر على مؤسسات التعليم العالي (أبو نبعه، 2005، 35).

ولكي يتسنى للجامعات تحقيق أهدافها باستمرار لمواكبة التّطورات والتّحديات المستجدة، ولما كانت عملية التّشّمية لا تتحقق بدون عملية قياس كان لابد من قياس جودة الخدمات التّعليمية المقدمة للطلاب للوقوف على نقاط القوة والضعف التي تعترض العملية التّعليمية حتى يتسنى للمسؤولين إمكانية التّطوير بناءً على أسس واضحة وأكيدة، وبالتالي يصبح تحقيق ميزة تنافسية (الربيعي، 2011، 3). وهذا كله يتطلب من مؤسسات التعليم العالي قياس جودة الخدمات التي تقدمها لزبائنهم من الطلاب والدارسين من أجل التّأكد من أن الخدمات المقدمة تسير التّوقعات وقادرة على التّنافسية.

وقدم أوليفر وروست (Rust & Oliver) جودة الخدمة كمفهوم ثلاثي الأبعاد، وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي: (الجودة الفنية - الخدمة المقدمة "الجودة الوظيفية" - المحيط الذي تم فيه إنتاج الخدمة). وتشير الجودة الفنية إلى الجوانب التّقنية المستخدمة في إنتاج الخدمة، أما الجودة الوظيفية فتتمثل في الكيفية التي يتم بها نقل الجودة الفنية، وتشير إلى العلاقات التّفاعلية بين مقدم الخدمة والزبون، أما المحيط الذي يتم فيه إنتاج الخدمة، فيشير إلى ما يتوفر في المكان الذي يتم فيه إنتاج الخدمة من إمكانات مادية (Ramla, 2004, 154)، وميز زيتامل وآخرون (Zeithaml et al.) بين ثلاثة أنواع من جودة الخدمة: (4, 1993, Zeithaml et al.) (الخدمة المطلوبة - الخدمة الكافية - الخدمة

المتوقعة). وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بقضايا جودة الخدمة ومناقشتها من قبل المتخصصين في جودة الخدمات الجامعية، فقد أكدت دراسات عالمية، منها دراسة كل من (Hernon et al, 1999)، و (Sahney and Karunes, 2004)، و (Brochado and Marques, 2007) التي بينت أن مفهوم جودة الخدمات الجامعية لم تلقَ الاهتمام الكافي، ولم يطور بشكل جيد. ومن الأهمية التي تشكلها جودة الخدمات الجامعية وذلك بدراستها من الجانب الفني الذي يُعبّر عنه بشكل كمي من خلال البيئة التّعليمية في الجامعة، والخدمات داخل المكتبية وفي القاعات التّدرسية، وكذلك خدمات التّسجيل، والجانب الوظيفي، الذي يشير إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى الطالب من الخدمة أي (مهاراة العاملين على تقديم الخدمة). يأتي هذا البحث لتعرف مدى توافر جودة الخدمات الجامعية في كلية التربية بجامعة تشرين من وجهة نظر طلبتها.

مشكلة البحث:

تعدّ الجامعة مؤسسة تربوية قائمة على فلسفة محددة نابغة من قيم وأهداف المجتمع، حيث تقوم على استخدام مُدخلات مختلفة تخضع لعمليات وأنشطة متنوعة تنتهي بمخرجات محددة، وتؤدي الجامعة دوراً مهماً في تبني ونشر العلم والمعرفة بجميع المجالات، كما أنّها توفّي خدمات تعليمية بجودة مطلوبة تحقق درجات من رضا الطّلبة، والذي ينعكس على مستواهم العلمي بشكل مباشر زيادة على الأطراف الأخرى المستفيدة من تلك الخدمات، ولعل أحد أهم أسباب الاهتمام بمؤشرات جودة الخدمات الجامعية هو لرفع مستوى وتحسين مخرجاتها، وهذا ما تؤكده المواصفة القياسية، والتي كان أهم سماتها التّركيز على متلقي الخدمة، مما يدعو الجامعة الي تبني أساليب واضحة لمعرفة درجة رضا الطّلبة نحو الخدمات التّعليمية التي تقدمها الجامعة، وعن أداء الجامعة ودرجة استجابتها لمتطلبات الطّلبة وحاجاتهم. قد اكتسبت الحاجة إلى الجودة في الخدمة التّعليمية أبعاداً جديدة وباتت أكثر إلحاحاً، فهي تعدّ فلسفة إدارية موجهة لقيادات الجامعة تركز على إشباع حاجات العملاء لتحقيق نموها والوصول إلى أهدافها، وهي تضمن الفعالية العظمى والكفاءة المرتفعة، في الحقل التّعليمي التي تؤدي في النهاية إلى التّفوق والتّميز، لأن إرضاء احتياجات المجتمع وتوقعاته من التّعليم العالي يتوقع في نهاية المطاف على جودة مستوى العاملين فيه وبرامجه وطلبته وكذلك على هياكله الأساسية وبيئته الأكاديمية.

وتعدّ فالمرحلة الجامعية من المراحل المهمة في حياة الشباب بما تقدمه لهم من تحصيل علمي وبناء لشخصية سوية وصقل قدراتهم الفكرية مما تجعلهم مستعدين لتحمل المسؤوليات المخولة لهم مستقبلاً، وللجامعات دور مهم في إعداد طلبة ذات مستوى تعليمي عالي، ولهذا توجب دراسة أو إلقاء الضوء على الخدمات الجامعية المقدمة منها ومعرفة تصورات الطّلبة حول جودة الخدمات الجامعية التي تقدمها.

ولما كان التّوسع في التّعليم العالي وزيادة الإقبال عليه سمة هذا العصر، وما نجم عن هذا التّوسع في نشر التّعليم زيادة في الكثافة الطّلابية في الجامعات، وصاحبها أوجه قصور تمثلت في عدم التّناسب بين أعضاء هيئة التّدرّس فيها وأعداد الطّلبة، كما ترتب عن ذلك أشياء تقلّ وتخفّض من مستوى جودة التّعليم في هذه المؤسسات. وانطلاقاً من أن معظم المؤسسات التّربوية لم تصل بعد إلى المستوى المطلوب من جودة الخدمات التي يتمناها القائمون على هذه المؤسسات في تقديمها لطلبتهم، إذ ارتبط اتساع عدد الجامعات بانخفاض مستويات الخدمة المقدمة للطّلبة على هذه المؤسسات (Alexandris, et.al, 2008, 17). وأصبحت العديد من جوانب حياة الطّلبة بما في ذلك الجوانب الأكاديمية ورعاية الطّلبة تعاني من صعوبة في كيفية وإدارة النمو في أعداد الطّلبة، والوفاء بمتطلباتهم لتحقيق أهداف العملية التّعليمية،

وتخريج كوادر بكفاءة وجودة عالية. يأتي هذا البحث لإثارة الاهتمام بموضوع جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة. وقد تحددت مشكلة البحث في السؤال الرئيس الآتي:

ما مدى توافر جودة خدمات التعليم الجامعي من وجهة نظر الطلبة في كلية التربية بجامعة تشرين؟

أسئلة البحث:

يجيب البحث عن الأسئلة الآتية:

- 1 - مدى توافر جودة خدمات التعليم الجامعي في كلية التربية بجامعة تشرين من وجهة نظر طلبتها؟
- 2 - هل يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطي درجات إجابات أفراد عينة البحث حول مدى توافر جودة خدمات التعليم الجامعي في كلية التربية بجامعة تشرين تبعاً لمتغير النوع؟
- 3 - هل يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطي درجات إجابات أفراد عينة البحث حول مدى توافر جودة خدمات التعليم الجامعي في كلية التربية بجامعة تشرين تبعاً لمتغير السنة الدراسية؟

أهمية البحث وأهدافه:

تأتي أهمية البحث من الآتي:

1. يعد موضوع الخدمات المقدمة من قبل الجامعات من أهم الموضوعات المعاصرة، لذا وجب تسليط الضوء عليه حيث لم يلقَ اهتمام الباحثين بالرغم من المكانة الهامة لهذه الخدمات في تكوين الصورة الذهنية للطلبة عن الجامعة.
2. أهمية قياس موضوع الجودة في التعليم العالي، إذ بات يتمتع باهتمام بارز في بلدان عديدة ومنها سورية. فالجودة لها دور في تنمية المعرفة، وفي كفاءة أداء العمل الإداري، فهي المعيار الذي يقاس به رضى المستفيدين، عن ما تقدمه من خدمات تتوافق مع اهتماماتهم ورغباتهم ومتطلباتهم. والبحث الحالي يسهم في إضاءة هذا الجانب المهم.
3. تعد جامعة تشرين من الجامعات الرئيسة بين الجامعات السورية، وخاصة كلية التربية التي أخذت مكانة مرموقة من الواجب إلقاء الضوء عليها والمساهمة في رقيها، وذلك بإجراء دراسات أكثر وهذا لمعرفة نقاط الضعف وتحسينها عند وضع خطط وبرامج الجامعة.
4. يسهم البحث الحالي في محاولة تشخيص مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة في كلية التربية بجامعة تشرين من خلال استقصاء آراء المستهدفين الذين هم الطلبة، باعتبار أنه من القضايا التي تفتقر إليها كليات جامعة تشرين هو عدم معرفة مستوى الجودة في الخدمات التي تقدمها للمستفيدين منها من الطلبة وأعضاء الهيئة التعليمية والباحثين.
5. قد تشكل نتائج هذا البحث إضافة معرفية قابلة للتطبيق في مجال الخدمات الجامعية التي تعدّ إدارتها جزءاً من الإدارة الجامعية في جامعات القطر.
6. ندرة الدراسات التي تستقصي آراء طلبة كلية التربية في جامعة تشرين في جودة خدمات التعليم الجامعي المقدمة لهم في حدود علم الباحث، الأمر الذي يشكل ثغرة في بحوث جودة الإدارة الجامعية، لأن آراء الطلبة مهمة في هذا المجال، باعتبارهم المقصودين في هذه الخدمة، ويستطيعون تقييمها. والبحث الحالي يأتي كمحاولة لسد هذه الثغرة.
7. أهمية النتائج التي يتوصل إليها البحث في تحسين خدمات التعليم الجامعي، وزيادة جودتها، الأمر الذي ينعكس على المستوى العلمي للطلبة، وبالتالي تحسين جودة مخرجاته.

ويهدف البحث إلى تحقيق الآتي:

- 1- تعرّف مدى توافر جودة خدمات التعليم الجامعي في كلية التربية بجامعة تشرين من وجهة نظر طلبتها.

2 - تعرّف الفروق بين متوسطي درجات إجابات أفراد عيّنة البحث حول مدى توافر جودة خدمات التّعليم الجامعي في كليّة التّربية بجامعة تشرين تبعاً لمتغيرات (النّوع، السنّة الدّراسية).

مصطلحات البحث:

▪ **جودة الخدمة:** مصطلح يشير إلى الفجوة بين توقّعات الزبون والخدمة الفعلية المزوّد بها (Calvert, 1997, 408) (Hernon&).

▪ **جودة خدمات التّعليم الجامعي:** الفرق بين توقّعات الطالب لتلقي الخدمة وتوقّعاته عن الأداء الفعلي لها، والخدمة التي ينتظرها المستفيد هي حصوله على المعرفة (O'Neill and Palmer, 2004, 42). وتتضمن خدمات التّعليم الجامعي في هذا البحث (التّعليميّة "البيئة التّعليميّة التّدرّسية"، وقاعات التّدرّس، والمكتبة، والتّسجيل)، ويُقاس مدى توافرها من خلال إجابات أفراد عيّنة البحث من طلبة كليّة التّربية في جامعة تشرين على الاستبانة الموجهة إليهم.

▪ **مؤشرات الجودة:** هي البيانات التي يمكن قياسها إيجابياً ويعتمد عليها كمقياس للجودة أو الإنجاز. وتؤخذ المؤشرات عادة من البيانات المنشورة وعادة ما تكون دليلاً غير مباشر على جودة الموضوع الذي تُعنى به ونتيجة لذلك فإن الأمر يتطلب وضع العديد من المؤشرات لتقييم الإنجاز، وقد تتطلب المعلومات الناتجة عنها بعض التّغييرات في ظل الظروف السائدة (البندري، وطعيمة، 2002، 6).

▪ **طلبة كليّة التّربية:** هم الطّلبة الذين يدرسون في برنامج علمي تربوي في التّعليم النظامي، ومدته أربع سنوات أو خمس سنوات، يهدف إلى إكساب المنتسبين إليه المهارات المرتبطة بالعملية الإرشادية، والتّدرّسية، والإدارية وتزويدهم بالأسس الفلسفية والتّربوية والنفسية لطرائق التّدرّس وتقنيات التّعليم وأساليب التّقييم ونظريات التّعلم (وزارة التّعليم العالي في الجمهورية العربية السورية، 2004، 16). ويعرف إجرائياً بأنهم: الطّلبة الدّواميين فعلياً في السنوات الدّراسية الثالثة وحتى الرّابعة أو الخامسة، في أقسام (الإرشاد النفسي، والمناهج وطرائق التّدرّس، وتربية الطفل "معلم صف") في كليّة التّربية بجامعة تشرين.

منهجية البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي؛ والذي يعرف بأنه "وصف طبيعة الظاهرة موضع البحث، فالمنهج الوصفي التحليلي يساعد على تفسير الظواهر التّربوية الموجودة، كما يفسر العلاقات بين هذه الظواهر"، وتعد الأبحاث الوصفية أكثر من مشروع لجمع معلومات فهي تصف وتحلل وتقيس وتقيم وتفسر (دويدار، 2006، 76). وتم الاعتماد على هذا المنهج من خلال جمع البيانات الإحصائية عن آراء طلبة كليّة التّربية بجامعة تشرين في جودة الخدمات المقدمة لهم، ومن ثم تحليل البيانات التي جمعت بالأساليب الإحصائية التي تستخدم في دراسة مؤشرات الجودة، واستخلاص النتائج التي تبين مدى توافرها في كليتهم، وتقديم المقترحات لتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم.

حدود البحث:

- الحدود الزمنية: طبق البحث في الفصل الأول من العام الدراسي 2019/2018.
- الحدود المكانية: اقتصر البحث الحالي على كليّة التّربية في جامعة تشرين.
- الحدود البشرية: اقتصر البحث الحالي على عيّنة من طلبة في كليّة التّربية بجامعة تشرين.
- الحدود العلمية: تتمثل في مدى توافر جودة خدمات التّعليم الجامعي في كليّة التّربية بجامعة تشرين من وجهة نظر طلبتها.

مجتمع البحث وعينته:

تكون مجتمع البحث من طلبة كلية التربية في الأقسام (الإرشاد النفسي، والمناهج وطرائق التدريس، وتربية الطفل "معلم صف") الذين أمضوا سنتين أو أكثر في الجامعة ويتابعون الدراسة خلال العام الدراسي 2018/2019 في السنة الثالثة أو الرابعة أو الخامسة، والمداومين فعلياً، بحيث يكون لديهم خبرة بدرجة توافر جودة خدمات التعليم الجامعي بشكل أكبر من طلبة السنوات الأولى، وقد بلغ عددهم (1568) طالباً وطالبة (كلية التربية في جامعة تشرين، 2018)، موزعين إلى (686) طالباً وطالبة في السنة الثالثة، و(882) طالباً وطالبة في السنة الرابعة أو الخامسة. ومن مجتمع البحث تم اختيار عينة عشوائية طبقية بنسبة (10%) تبعاً للسنة الدراسية، وقد بلغت (157) طالباً وطالبة عند تطبيق استبانة البحث عليها، عادت منها (145)، وتم استبعاد (13) استبانة لنقص المعلومات في الإجابة على بعض محاورها، فأصبحت العينة (132) استبانة. وقد صنفت على أساس النوع والسنة الدراسية، كما هو مبين في الجدول (1).

الجدول (1) يبين توزيع عينة البحث بحسب متغيرات (النوع والسنة الدراسية)

المتغير	عوامل المتغير	السنة الدراسية			
		السنة الرابعة أو الخامسة		السنة الثالثة	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة
النوع	ذكور	17	12.9%	26	19.7%
	إناث	43	32.6%	46	34.6%
	المجموع	60	45.5%	72	54.5%
		132	100%		

إعداد أداة البحث (الاستبانة)، وحساب صدقها وثباتها، وتطبيقها:

- إعداد أداة البحث (الاستبانة): تم استخلاص مؤشرات جودة خدمات التعليم الجامعي، من خلال الإطار النظري، ومن ثم تم بناء استبانة التّحكيم، تضمنت البيانات الأساسية (النوع: ذكر/أنثى؛ السنة الدراسية: ثلاثة/رابعة أو خامسة؛ وطريقة الإجابة عن عباراتها، وتم اعتماد أسلوب التصحيح وفق مدرج ليكرت الخماسي للإجابة، أي تم وضع خمسة بدائل للإجابة أمام كل فقرة من فقرات القائمة المستخدمة بحيث يختار المستجيب بديلاً واحداً فقط منها يمثل مدى انطباق الفقرة عليه. واشتملت استبانة رأي الطالب مدى توافر مؤشرات الجودة خدمات التعليم الجامعي في عبارات تصف هذه الخدمات. وتضمنت (40) فقرة، وتألفت من المحاور الآتية (الأول: الخدمات التعليمية "البيئة التعليمية التدريسية"، الثاني: خدمات قاعات التدريس، الثالث: خدمات المكتبة، الرابع: خدمات التسجيل)، وأعطى لكل فقرة من فقرات الاستبانة وزناً مدرجاً، لتقدير درجة التّوافر، على النحو الآتي: متوافر بدرجة (مرتفعة جداً: 5، مرتفعة: 4، متوسطة: 3، منخفضة: 2، منخفضة جداً: 1) للعبارات الإيجابية ومتوافر بدرجة (مرتفعة جداً: 1، مرتفعة: 2، متوسطة: 3، منخفضة: 4، منخفضة جداً: 5) للعبارات السلبية.

- صدق الاستبانة: تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

أ - صدق المحكمين: عرضت استبانة البحث بصورتها الأولية على مجموعة من المحكمين في كلية التربية بجامعة تشرين من أعضاء الهيئة التدريسية، وقد بلغ عددهم (7) محكمين، لإبداء ملاحظاتهم حول مناسبة فقرات الاستبانة لاستبانة البحث، ومدى انتماء الفقرات إلى محاورها، وكذلك وضوح صياغتها اللغوية، وتعديل ما هو غير مناسب من وجهة نظرهم، وتكونت الاستبانة بصورتها النهائية من (44) من عبارة، وفي ضوء ذلك تم تعديل صياغة بعض العبارات. ويوضح الجدول (2) عبارات الاستبانة قبل التعديل وبعده.

جدول (2) العبارات التي تم تعديلها وإعادة صياغتها على استبانة جودة خدمات التّعليم الجامعي

العبارة قبل التّعديل	العبارة بعد التّعديل
يتم توجيه الطّلبة إلى كيفية الحصول على مصادر المعلومات	إضافة
يتوافر في القاعات التّدرسية خدمات (النظافة والتّهوئة، والإضاءة، والتّدفئة) المناسبة خلال المحاضرات.	يتوافر في القاعات التّدرسية خدمات (النظافة والتّهوئة) المناسبة خلال المحاضرات.
يتوافر صيانة دورية لتجهيزات القاعات التّدرسية.	يتوافر في القاعات التّدرسية خدمات (الإضاءة، والتّدفئة) المناسبة خلال المحاضرات.
يتوافر صيانة دورية لتجهيزات القاعات التّدرسية.	يتوافر صيانة دورية لتجهيزات القاعات التّدرسية (كراسي، طاولات، السبورة، الكهرباء).
يتميز العاملون في المكتبة بكفاءة عالية	يتميز العاملون في المكتبة بكفاءة عالية ويقدمون مساعداتهم بكل احترام ولطف
يتم تزويد المكتبة باستمرار بالتّجهيزات والمعدات الحديثة	يتم تزويد المكتبة باستمرار بالتّجهيزات والمعدات الحديثة (خزان، رفوف، مقاعد، طاولات)
يتمكن الطّلبة من استعارة المراجع التي يطلبها	يصعب على الطّلبة من استعارة المراجع التي يطلبها بسرعة ويسهولة
توضح إدارة الكليّة ترتيبات التسجيل للطّلبة	توضح إدارة الكليّة ترتيبات التسجيل وآلياته للطّلبة
تقدم في قسم شؤون الطّلاب إجراءات واضحة.	تقدم في قسم شؤون الطّلاب إجراءات واضحة وواضحة.
تقدم في قسم شؤون الطّلاب جداول وافية.	تقدم في قسم شؤون الطّلاب جداول وافية.
يتمتع العاملون في الكليّة بالثقة	حذف
عدم وجود أخطاء في تقديم الخدمات المختلفة	حذف
تتوفر فرصة للاحتفالات والرحلات في الجامعة	حذف
يمتاز العاملون بالابتسامه التي تظهر على وجوههم	حذف

ب- **الصدق البنائي:** يوضح الجدول (3) معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الدّراسة والدرّجة الكليّة للاستبانة. ومن قراءته يُستنتج وجود علاقة ارتباطية بين كل محور من محاور الدّراسة ومجموع درجات عبارات الاستبانة ككل عند مستوى دلالة (0.01). وهذا يؤكد أنّ الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

الجدول (3) معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الدّراسة والدرّجة الكليّة لاستبانة جودة خدمات التّعليم الجامعي

المحور/معامل الارتباط وقيمة الاحتمال	البيئة التّعليميّة التّدرسيّة	قاعات التّدرّس	خدمات المكتبة	خدمات التّسجيل
معامل الارتباط	**0.928	**0.886	**0.943	*0.858
قيمة الاحتمال	0.000	0.000	0.000	0.000

** عند مستوى دلالة 0.01.

- **ثبات استبانة البحث:** تم تقدير ثبات استبانة البحث على عيّنة استطلاعية بلغت (38) طالباً وطالبة في كليّة التّربية بجامعة تشرين، بطريقة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، إذ حسب معامل الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة، وللإستبانة ككل، يتضح أن هذه معامل الثبات الكلي بلغ (0.937)، وهي قيمة مقبولة إحصائياً، كما هو مبين في الجدول (4). وهذا يدلّ على أن الاستبانة تتمتع بدرجة جيدة من الثبات إذ يمكن تعميم النتائج على أفراد عيّنة البحث.

الجدول (4) يوضح معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لاستبانة جودة خدمات التّعليم الجامعي

المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: الخدمات التّعليميّة "البيئة التّعليميّة التّدرسيّة"	12	0.799
المحور الثاني: خدمات قاعات التّدرّس	6	0.844
المحور الثالث: خدمات المكتبة	12	0.788
المحور الرابع: خدمات التّسجيل	10	0.792
الدرّجة الكليّة	40	0.937

- **تطبيق الاستبانة:** طبقت الاستبانة على طلبة كلية التربية في جامعة تشرين خلال الفصل الأول من العام الدراسي 2018/2019، أثناء حضورهم المحاضرات في القاعات الدراسية، وتم تحليل نتائج الاستبانة، وقد استخدمت المتوسطات الحسابية، والوزن النسبي، واختبار (t) للعينات المستقلة، ثم تفسير النتائج، ووضع المقترحات.

الأسس النظرية للبحث:

1 - مفهوم جودة الخدمة: بدأ الاهتمام بجودة الخدمة بعد أن وصف بعض الباحثين الجودة بمدى خدمة المنتج لأغراض المستخدم بنجاح وذلك في مفهومه الواسع، فجودة الخدمة تدلُّ على الأداء العالي لهذه الجامعات، مع ضرورة استخدام مقاييس لقياس جودة الخدمات، وتحسين الخدمات المقدمة من قبلها. وتعدُّ الجودة من المواضيع التي يصعب تعريفها ببضعة كلمات، فقد عرّفها البعض على أنها ما يتطابق مع الموصفات، وهذا يعني أنه على المنظمة أن تضع معايير للمواصفات عند وضع أهداف الجودة، ويعد تحديد أهداف الجودة يجب أن تتفق الخدمة مع هذه الموصفات، وهناك تعريفات أخرى متعددة تتضمن الملاءمة للاستخدام، وهي مبنية على إشباع حاجات الزبون، وهذين المفهومين يمكن توحيدهما في مبدأ تقرير العميل للجودة. فالجودة يمكن فقط أن تحدد من جانب العملاء وتحدث حين تقدم المنظمة السلعة أو الخدمة حسب الموصفات التي تحقق احتياجات العميل، وأن تعقد تحليل جودة الخدمة ناتج عن ترابط عملية إنتاجها وعملية استهلاكها، وعادة ما تكون عوامل الإنتاج غير ظاهرة للعميل بالإضافة إلى عدم إمكانية لمس الخدمة والمتغيرات التي تحيط بها (أيوب ودعبول، 2003، 14).

وهناك ثلاث مصطلحات لجودة الخدمة: **1 - الجودة المتوقعة:** وتعني ما يتوقعه العملاء عن جودة الخدمة المقدمة إليهم وتتأثر هذه التوقعات بعوامل رئيسة منها: حاجات الزبون وصورة المؤسسة ووعود مقدم الخدمة المعلق عنها. **2 - الجودة المجربة:** ويقصد بها الجودة التي يشعر بها الزبون أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة، ويؤثر فيها عاملان هما الجودة الفنية والجودة الوظيفية. **3 - الجودة المدركة:** ويقصد بها الجودة التي يقدراها الزبون عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة والجودة المجربة فإذا كانت الجودة المتوقعة غير واقعية (المتوقعة أعلى من المجربة) فنكون الجودة المدركة منخفضة، وتكون الجودة المجربة مرتفعة عندما يتقابل مستوى الجودة المجربة مع الجودة المتوقعة (الميمي وآخرون، 2004، 6). وقد أكد كل من سواين وكومب (Swan & Comb) أن لجودة الخدمة بعدين أساسيين هما: (الجودة المادية الملموسة التي يتعرض لها العميل عند تلقيه الخدمة؛ والجودة التفاعلية وهي تعبر عن أداء العملية الخدمية ذاتها حين يتم التفاعل بين مقدم الخدمة ومتلقيها (عيد، 2013، 16)).

2 - جودة خدمات التعليم العالي: حاز مفهوم الخدمات التعليمية على اهتمام واسع من الباحثين في هذا المجال، وذلك بسبب الدور الذي تؤديه الجامعة في تبنى ونشر العلم والمعرفة بجميع المجالات، كما أنها توفى بخدمات تعليمية ذات جودة عالية، والذي يعكس على مستواهم العلمي بشكل مباشر زيادة على الأطراف الأخرى المستفيدة من تلك الخدمات. ولعل أحد أهم أسباب الاهتمام بمؤشرات جودة العملية التعليمية هو لرفع مستوى وتحسين مخرجاتها، وهذا ما تؤكد الموصفة القياسية، والتي كان أهم سماتها التركيز على متلقي الخدمة، وتلبيتها لمتطلبات وحاجات الطلبة. ويرى (المخلافي، 2008) أن مفهوم نظام الجودة في التعليم الجامعي يعبر عن جودة التصميم وجوده الأداء وجوده المخرج، ويتكون نظام الجودة من أربعة عناصر هي: (المُدخلات وتعبر عن الموارد البشرية، والمادية، والأهداف، واللوائح، والنظم، كذلك المنهاج والأنشطة الخارجية للطلبة، أما العنصر الثالث المخرجات، وتعبر عن نواتج وخدمات الجامعة والمعايير المحددة مسبقاً والمتاحة لطالبي الخدمة أو المستفيدين، والعنصر الأخير التغذية الراجعة، وتعبر عن المعلومات المستفادة من عملية المتابعة والتقييم). وينظر (عشيبه، 2000) إلى الجودة في التعليم على أنه مجموعة

المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التّعليمية، سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات، والتي تلبّي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتحقيق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية. ومن وجهة نظر (الخميسي، 2007) فإن الجودة في التّعليم هي عملية استيفاء النظام التّعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة النظام التّعليمي وفاعليته بمختلف عناصره (المدخلات، والعمليات، والمخرجات، والبيئة) بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التّعليمية (الطّلبة، والمجتمع).

3 - قياس جودة الخدمة: يؤكد (المحيوي، 2006) أنّه لا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات وتعميم تلك المعايير على كل المؤسسات الخدمية، بل هناك حاجة ماسة إلى أن يقوم كل قطاع من القطاعات الخدمية بتطوير المقاييس المناسبة لقياس جودة الخدمة المقدمة في ضوء الظروف المحيطة، ولكن لا يمنع من وجود معايير مشتركة يمكن تطبيقها على بعض المؤسسات الخدمية المتشابهة أو المتماثلة، ومن مداخل قياس جودة الخدمات الآتي: **1 - قياس جودة الخدمات من منظور الزبائن:** ومن الطرق الشائعة في إطار هذا المدخل مقياس عدد الشكاوي الذي يمثل عدد الشكاوي التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معيّنة. **2 - مقياس الرضا:** وهو أكثر المقاييس استخداماً لقياس درجة رضا الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة، وذلك للكشف عن طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف. **3 - مقياس الفجوة:** مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التّطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلاً للزبائن وبين ما يتوقعه الزبائن ليتنبأ بها، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعني الدّراسة والتّحليل والتّنبؤ بتوقعات الزبائن ومحاولة الارتقاء بها بشكل مستمر. **4 - مقياس القيمة:** تقوم الفكرة الأساسية لهذا المقياس على أن القيمة التي تقدمها منظمة خدمية للزبائن تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي الزبون والتّكلفة للحصول على هذه الخدمات فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة فكما ازدادت مستويات المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة، كلما ازدادت القيمة المقدمة للزبائن، كلما زاد إقبالهم على طلب تلك الخدمات والعكس صحيح. **5 - قياس الجودة المهنية:** في إطار هذا المفهوم يمكن التّمييز بين المقاييس الآتية: قياس الجودة بدلالة المدخلات وقياس الجودة بدلالة العمليات، وقياس الجودة بدلالة المخرجات. **6 - مقياس الأداء الفعلي:** وقد جاء ذلك استمراراً للجهود المبذولة عالمياً للتوصل إلى نموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمة، ويتمتع هذا النوع من القياس بدرجة عالية من الثقة والمصدقية وإمكانية التّطبيق فهو يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، باعتبار أن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر الزبائن، وأنّه يمكن التّعبير عن ذلك بالمعادلة التالية: جودة الخدمة = الأداء الفعلي. وبضيف (بركات، 2010) أنّه لقياس جودة الخدمات المقدمة في المؤسسة التّعليمية من داخل هذه المؤسسات لابد من الآتي: **1 - رقابة جودة الخدمة:** وتأتي هذه الرقابة لاحقة لعملية الإنتاج بحيث يتم اكتشاف وإزالة أي عناصر معيبة لهذا الإنتاج، وفي العملية التّعليمية تعني عملية رقابة الجودة بالتّعرف إلى أي مظاهر للضعف يتم استكشافها بعد استكمال العملية التّعليمية، وتتم ممارسة هذه الرقابة باستخدام الاختبارات والفحوص الخارجية والداخلية، وعن طريق كتابة التّقارير وإعداد الدراسات، وأخذ رأي أولياء الأمور. **2 - ضمان الجودة:** وتتم هذه العملية قبل وخلال العملية التّعليمية، وليس بعدها، كما في رقابة الجودة، وفيها تكون الجودة جزء لا يتجزأ من المنتجات أو المخرجات نفسها، وهنا يمكن تطبيق المواصفات، والسعي لمنع حدوث أي خلل أو عيب، إلا أنّه يصعب بتطبيق هذا النموذج أو هذا المنطلق على العملية التّعليمية، نظراً إلى أن تحقيق بعض الأهداف التّعليمية لا يعتمد على المؤسسة التّعليمية وحدها غالباً، وإنّما هناك متغيرات وظروف كثيرة يمكن أن تتداخل تأثيراتها في العملية التّعليمية. **3 - نظام إدارة الجودة:** ويقوم هذا

النظام على أساس إدارة ومراقبة العاملين في المؤسسة، ويهدف إلى تكامل العمل مع الآليات الضرورية للتأكد من الجودة في كل مرحلة من مراحل العملية التعليمية، ويعني ذلك أن القيام بالعمليات الآتية: (التخطيط لعملية الإنتاج والرقابة، التحديد الواضح للنتائج، الاتفاق على الاستراتيجيات المناسبة لتحقيق تلك النتائج ومراجعة النظام التعليمي باستمرار ومراقبته). 4 - إدارة الجودة الشاملة: يعد هذا النموذج امتداداً وتطويراً لنظام ضمان الجودة، ويسعى إلى جعل كل عضو من أعضاء المؤسسة راغباً في رضى متلقي الخدمة، وإلى جعل نظام المؤسسة قابلاً لأن يسمح لهم بذلك، وهو بذلك معني أساساً بالتحسين التنظيمي الذي يركز على متلقي الخدمة، ويعتمد على تصوره وإدراكه وتوقعه لجودة الخدمة المقدمة له. وفقاً لـ (Brady & Cronin, 2001)، فقد كانت نتائج دراسة (Parasuraman, et al. (1985) على قدر كبير من الأهمية، إذ كشفت أنه حين يقيم العملاء جودة الخدمة، أن أبعاد كل من الناتج والعملية تؤثر في نتائج التقييم، وقد تم اعتماد جلسات مجموعات التركيز كأسلوب للدراسة نتج عنه تقرير (10) أبعاد عامة لجودة الخدمات وهي: (الملموسية Tangibles؛ الاعتمادية Reliability؛ الاستجابة Responsiveness؛ الاتصالات Communication؛ المصادقية Credibility؛ الأمان Security؛ الكفاءة Competence؛ اللطف Courtesy؛ فهم العميل Understanding the Customer؛ الوصول Access). وقد تم لاحقاً تكثيف هذه الأبعاد واختصارها من (10) أبعاد إلى (5) باستخدام التحليل العائلي Factor Analysis إلى: (الملموسية Tangibles؛ الاعتمادية Reliability؛ المسؤولية Responsibility؛ الضمان Assurance؛ التعاطف Empathy (Cai, Jun & 2012, 207).

ويذكر (القران، 2010) أن أحد أهم أسباب الاهتمام بمؤشرات جودة العملية التعليمية هو رفع مستوى وتحسين مخرجاتها، وهذا ما تؤكد المواصفة القياسية (ISO 2008)، التي كان أهم سماتها هو التركيز على متلقي الخدمة، مما يدعو المؤسسات إلى تبني أساليب واضحة لمعرفة مدى رضى المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها، وعن أداء المؤسسة ودرجة استجابتها لمتطلبات وحاجات متلقي الخدمة.

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

▪ دراسة (أبو وردة، 2007) بعنوان: نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر. هدفت الدراسة إلى تطوير مقياس يصلح لقياس جودة الخدمة بقطاع التعليم العالي، يسمى مقياس (HEDPERF). وتتمثل المساهمة الرئيسة لهذا البحث في تحويله إلى مقياس نموذجي يصلح لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في مصر (سواء أكانت حكومية أم خاصة)، وتبعاً لنتائج اختبارات الصدق والثبات لهذا المقياس، واستخدم الباحث المنهج الوصفي. 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 ثم الجوانب غير الأكاديمية وأخيراً تسهيلات الوصول.

▪ دراسة (الحدابي وعكاشة، 2007) بعنوان: جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية. هدفت الدراسة إلى الكشف عن العوامل المساهمة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب في الجامعات اليمنية. ومن ثم تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم في المجالات المختلفة للخدمة. استخدم مقياس يضم تسعة عوامل المتعلقة بجودة

الخدمة التعليمية، وتكون من (59) فقرة. وقد أجريت الدراسة على (300) طالباً وطالبة، من طلبة جامعة صنعاء ممن يدرسون بالكليات والمستويات المختلفة بالجامعة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي. وقد بينت النتائج عن تباين مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب في المجالات المختلفة باختلاف جنسهم والكليات والمستويات الدراسية التي يدرسون بها، كما أمكن التوصل لعدد من العوامل والتي يمكن من خلالها التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية.

▪ **دراسة (الحدابي وقشوة، 2009) بعنوان: جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية.** هدفت الدراسة إلى تعرف مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، وتكونت عينة الدراسة من جميع طلبة الأقسام العلمية، والبالغ عددهم (300) طالباً وطالبة، استخدمت الدراسة أداة مقننة لـ (الحدابي وعكاشة، 2007)، تضم تسعة محاور هي (المادة العلمية، أعضاء هيئة التدريس، المكتبة، الموظفون، القبول والتسجيل، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التوظيف، البنية التحتية). واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وأظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية دون المستوى المطلوب، وعدم وجود فروق دالة إحصائية حول مستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغير الجنس، ووجود فروق دالة إحصائية لمستوى جودة الخدمة التعليمية تبعاً لمتغيري التخصص والمستوى.

▪ **دراسة (الحسني، 2009) بعنوان: مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم: دراسة مسحية،** هدفت الدراسة إلى تعرف مستوى رضا الطلبة في كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم، وقد استخدمت الاستبانة كأداة للقياس على عينة مؤلفة من (290) طالباً وطالبة من السنوات الأربع والدراسات العليا، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وقد بينت النتائج أن المستوى العام للرضا عن المجالات العشرة المدروسة كان يتراوح بين الجيد في مجال أداء أعضاء الهيئة التدريسية، ومقبول في مجال البحث العلمي، وضعيف في المجالات الأخرى جميعها، كما بينت النتائج أنه لا توجد فروقات جوهرية في مستوى الرضا تعود إلى المتغيرات الديموغرافية، باستثناء بعض الأسئلة المحددة، وقد أوصت الدراسة بأن يؤخذ رضا الطلبة بالحسبان كأحد مكونات الجودة والاعتمادية، وأن تسعى الإدارات الجامعية المختلفة إلى سد احتياجات الطلبة وتلبية توقعاتهم.

▪ **دراسة (بركات، 2010): بعنوان: الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها.** هدفت الدراسة إلى الكشف عن الفجوة بين إدراكات الطلاب في جامعة القدس المفتوحة بطولكرم وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها لهم الجامعة، وتم اختيار من الدارسين بلغت (15) طالباً وطالبة، وقد استخدم مقياس الفجوة بعد تطويره ليناسب جودة الخدمة التعليمية في الجامعة (SERVQUAL)، لقياس جودة الخدمة (Parasuraman, et.al). وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فجوة موجبة غير دالة إحصائية بين ادراكات الدارسين وتوقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، كما بينت النتائج وجود فرق موجب ودال إحصائياً في المجالات: التعاطف الاجتماعي، والاستجابة، والسلامة والأمن، بينما أظهر الدارسون فرقاً سالباً ولكن دون مستوى الدلالة الإحصائية أيضاً في المجالين: الجوانب المادية الملموسة، والاعتمادية على الترتيب، أما بخصوص عناصر الخدمة التي تقدمها الجامعة، فقد بينت النتائج وجود فجوة موجبة ودالة إحصائياً في عناصر الخدمة الآتية: سرعة الجامعة في تقديم الخدمة، والرغبة لدى الموظفين لمساعدة الدارسين، وإتاحة الفرص للاحتفالات والرحلات والتعارف، وبينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الفجوة في تقديرات الدارسين المدركة والمتوقعة لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة تعزى لمتغيري الجنس والتخصص الدراسي.

▪ دراسة (سلمان، 2013) بعنوان: مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF). هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة من خلال استخدام مقياس جودة الخدمة أو الأداء الفعلي (Service Performance)، وقد قام الباحث بتصميم مقياس خاص بقياس جودة الخدمة اختصاراً (ServPerf) مكون من ستة أبعاد ويشتمل على (40) فقرة، وتم تطبيق المقياس على عينة من طلبة جامعة الأقصى مكونة من (380) طالباً وطالبة، واستخدم المنهج الوصفي، وبينت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات الجامعية جاءت بين الضعيف والمتوسط في معظم أبعاد المقياس، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح التخصصات التطبيقية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الجامعية المدركة تبعاً لمتغير المستوى الدراسي (المستوى الأول المستوى الرابع).

▪ دراسة (عاشور والعبادلة، 2013) بعنوان: قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة MBA في برنامج الجامعة الإسلامية بغزة. هدفت الدراسة إلى تقييم دور الجامعات الفلسطينية في تقديم خدمات التعليم العالي من خلال دراسة حالة برنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية بغزة، وذلك بتطبيق نظرية الفجوة، إذ قامت مشكلة الدراسة على محاولة تقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من خلال برنامج الماجستير، من حيث الفرق ما بين ما يتوقعه الطلبة من خدمة تعليمية وبين ما يتلقونه في جمع بيانات البحث من خلال أسلوب (Parasuraman)، واستخدم الباحثان استبانة الحصر الشامل، وبينت النتائج أنه توجد فجوة بين إدراك الطلاب وتوقعاتهم، وأن أفضل محددات الجودة هو عنصر الأمان، وأن أسوأ محددات الجودة هو الاستجابة وأن جميع محددات دون مستوى توقع الطلاب.

▪ دراسة (التجاني محمد، 2015): بعنوان: تقييم جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلاب كلية العلوم الإدارية في جامعة نجران في المملكة العربية السعودية. هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلاب كلية العلوم الإدارية في جامعة نجران في المملكة العربية السعودية. وتمثلت المشكلة في معرفة ما إذا كان هناك اختلاف في وجهات نظر الطلاب حول مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الكلية وفقاً لمحاوّر أعضاء هيئة التدريس (المادة العملية، التسهيلات المادية، الإدارة، الموظفون، الأنشطة الطلابية، بيئة الكلية). وتكونت عينة البحث من (104) طالباً وطالبة على أساس (المستوى الأكاديمي، والنوع، وبيئة الكلية)، واستخدم الباحث المنهج الوصفي والاستدلالي. وأظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية متوسط، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغيرات البحث.

الدراسات الأجنبية:

▪ دراسة بيتروزليس (Petruzzellis, 2006) بعنوان: قياس مستوى الرضا لدى طلاب الجامعات الإيطالية عن جودة الخدمات المقدمة لهم في الجامعات الإيطالية (Student satisfaction and quality of service in Italian universities). هدفت الدراسة إلى قياس مستوى الرضا لدى طلاب الجامعات الإيطالية عن جودة الخدمات المقدمة لهم في الجامعات الإيطالية، واستخدمت المقابلة واستخدمت مقياس (servqual) لتعرف مستوى الرضا لدى الطلاب عن مستوى الجودة في الخدمات المقدمة في جامعة باري، وقد توصلت الدراسة إلى ضعف حالة الرضا لدى الطلاب عن جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة، وأن حجم ونوعية الخدمات المقدمة لم ترق إلى مستوى

التّنافسيّة مع الجامعات الأخرى، وأوصت الدّراسة بضرورة قيام الجامعات بالتركيز على تحسين نوعيّة التّعليم لتتال رضا الطّلاب.

▪ **دراسة عبدالله (2006, Abdullah) بعنوان: قياس جودة الخدمة في التّعليم العالي: مقياس HEdPERF vs SERVPERF. (Measuring service quality in higher education:)** هدفت الدّراسة إلى قياس جودة الخدمة في التّعليم العالي، (HEdPERF)، مقابل الخدمات الفعلية في (SERVPERF)، استخدمت الدّراسة مقياسي (HEdPERF)، و (SERVPERF) لاختبار الكفاءة النسبيّة في قياس جودة الخدمة في قطاع التّعليم العالي، حيث أن الباحثة كانت قد قامت بدراسة مسبقة في عام (2005)، وقدمت فيها مقياساً جديداً لجودة الخدمة المقدمة في مؤسسات التّعليم العالي بماليزيا (جامعات حكوميّة، خاصة، معاهد) يعتمد بشكل أساسي علي تطوير نموذج الأداء الفعلي SERVPERF، ليصلح للتطبيق لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التّعليم العالي، وقد أطلقت عليه HEdPERF، وهو يشير إلى الأحرف الأولى للمقياس المبني على الأداء فقط في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التّعليم العالي (Higher Education PERFromance-only)، والذي يحدد الأبعاد الحقيقيّة لجودة الخدمة التّعليميّة داخل هذا القطاع.

▪ **دراسة فويس (2007, Voss, et al.) بعنوان: جودة الخدمة في التّعليم العالي: دور توقعات الطالب في جامعة أوريّة. (Service quality in higher education: The role of student expectations).** هدفت الدّراسة إلى التّوصل لفهم أعمق لجودة الأداء التّدريسي لدى المحاضرين من وجهة نظر الطّلبة في الجامعة، استخدمت الدّراسة مقابلات واستفتاءات طبقت على عيّنة من الطّلبة في الجامعة. وأشارت نتائج الدّراسة إلى رغبة الطّلبة في أن يكون المحاضرون وديون ومقبولون ومتحمسون، وواسعو الاطلاع، وأن يكون المحاضر قادراً على النجاح في الاختبارات، ومستعداً لمهنته. كما أشارت إلى أن استخدام التّقنيّة أداة مفيدة في التّحقق من جودة الخدمة في التّعليم العالي، ودعت إلى إجراء بحوث لاختبار تطبيق التّقنيّة المطورة في تقييم جودة الخدمة في التّعليم العالي.

▪ **دراسة هودايري وهودايري (2011, Hodayari And Hodayari) بعنوان: "جودة الخدمة في التّعليم العالي، دراسة حالة: قياس جودة الخدمات من جامعة آزاد الإسلاميّة". (Service Quality in Higher Education Case study: Measuring service quality of Islamic Azad University).** هدفت الدّراسة إلى قياس جودة الخدمة في مجال التّعليم من خلال تحديد العوامل التي تسهم في جودة الخدمة، واستخدم الباحثان استبانة مكونة من (22) سؤالاً، وطبقت على عيّنة مكونة من (384) طالباً وطالبة، وقد بينت نتائج أن هناك فجوة بين توقعات الطّلاب للخدمات وبين ما يتلقونه من خدمة، كما بينت نتائج استخدام مقياس (SERVQUAL) أن هناك فجوات في العناصر الخمسة للمقياس الملموسية والاستجابة والأمان والتّوكيد والتّعاطف، وخلصت الدّراسة إلى ضرورة تطبيق المقياس على طلاب الجامعة من أجل تعرف نقاط القوة والضعف بشكل متواصل في قياس جودة (SERVPERF) على مقياس (HEdPERF)، وقد توصلت النتائج إلى تفوق مقياس الخدمة في قطاع التّعليم العالي في ماليزيا، لما له من قدرة تفسيرية عالية لجودة الخدمة في مؤسسات التّعليم العالي.

تتاولت الدراسات السابقة عدداً من خصائص الجودة وإدارتها، ومؤسساته الجامعيّة. وكان الطّلبة جانباً أساسياً في معظم الدراسات، وكانت الخدمات الأكاديميّة من التّطبيقات التي نفذت في عدة جامعات وقومت من ناحية مستوى توافرها ومستوى جودتها. كما كانت جودة الخدمات الجامعيّة أحد الجوانب التي أشارت إليها بعض الأدبيات وأدخلتها بعض الدراسات في استقصاءاتها حاجات الطّلبة ومستوى جودة الخدمات التي تقدم لهم، إلا أنه لم يتم العثور على أية دراسة

تمحورت حول استقصاء آراء الطلبة في جودة الخدمات الجامعية، وبذلك بقي البحث الحالي جديد في موضوعه ومستفيداً من الدراسات السابقة في بعض مضامينها. فهو جديد في بحثه عن جودة الخدمات الجامعية، وهو جديد من ناحية استقصاء آراء الطلبة في خدمات التعليم الجامعي في كلية التربية بجامعة تشرين، وتم الاستفادة من الدراسات السابقة في وضع أسس البحث النظرية وفي إعداد الاستبانة.

النتائج والمناقشة:

السؤال الأول: مدى توافر جودة خدمات التعليم الجامعي في كلية التربية بجامعة تشرين من وجهة نظر طلبتها؟
للوصول إلى مدى توافر جودة خدمات التعليم الجامعي في كلية التربية بجامعة تشرين من وجهة نظر عينة البحث من الطلبة على مستوى الاستبانة ككل، تم حساب المتوسطات الحسابية، والوزن النسبي لمعايير الاستبانة، كما هو موضح في الجدول (5).

جدول (5): إجابات عينة البحث حول مدى توافر جودة خدمات التعليم الجامعي في كلية التربية بجامعة تشرين ممثلة بالمتوسط الحسابي والوزن النسبي

الرقم	المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة التوافر
1.	المحور الأول: الخدمات التعليمية "البيئة التعليمية التدريسية"	3.36	0.90	67.2%	متوسطة
2.	المحور الثاني: خدمات قاعات التدريس	2.71	1.04	54.2%	متوسطة
3.	المحور الثالث: خدمات المكتبة	3.14	0.86	62.8%	متوسطة
4.	المحور الرابع: خدمات التسجيل	3.77	1.03	75.4%	مرتفعة
	الدرجة الكلية للمحاور	3.22	0.84	64.4%	متوسطة

تشير نتائج البحث إلى أن مدى توافر جودة خدمات التعليم الجامعي في كلية التربية بجامعة تشرين جاءت بدرجة متوسطة بلغت (3.22) ووزن نسبي بلغ (64.4%). وهي نسبة تُظهر أن الخدمة التي يتلقاها الطلبة لم تصل إلى مستوى توقعاتهم. وتبدو النتائج السابقة واقعية ومعبرة عن تجارب الطلبة وخبراتهم، فأحياناً يتم توافر بعض الخدمات ولا يتوافر بعضها الآخر، ولذا جاء مدى توافرها بحدود الدرجة المتوسطة. واتفقت إجابات الطلبة بحصول كل محاور البحث مستوى جودة خدمات بدرجة متوسطة باستثناء محور **خدمات التسجيل** إذ حصلت على درجة مرتفعة، بمتوسط حسابي بلغ (3.77)، ووزن نسبي بلغ (75.4%)، وهذا يدل على أن الموظفين في الجامعة يقدمون خدمات وتسهيلات للطلبة تتعلق بتسجيلهم في السنة الدراسية ببسر. في حين جاءت في المرتبة الثانية **الخدمات التعليمية "البيئة التعليمية التدريسية"** بمتوسط حسابي بلغ (3.36)، ووزن نسبي بلغ (67.2%)، وبدرجة متوسطة، وهذا يدل على أن أعضاء الهيئة التدريسية في الكلية يقدمون للطلبة خدمات ذات جودة أعلى من بقية الخدمات الأخرى. وأتت **الخدمات المكتبية** في المرتبة الثالثة، بمتوسط حسابي بلغ (3.14)، ووزن نسبي بلغ (62.8%)، ثم وردت **خدمات قاعات التدريس** في المرتبة الرابعة والأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (2.71)، ووزن نسبي بلغ (54.2%). وعند المقارنة مع نتائج الدراسات السابقة، تبين أنها اتفقت مع دراسة كل من (الحدابي وعكاشة، 2007) التي بينت وجود تباين في مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب، ومع (الحدابي وقشوة، 2009) التي أظهرت أن مستوى جودة الخدمة التعليمية دون المستوى المطلوب، ومع (بركات، 2010) التي بينت وجود فجوة بحسب تقديرات الدارسين المدركة والمتوقعة لمستوى الخدمة، ومع دراسة (عاشور والعبادلة، 2013) التي أظهرت أن جميع محددات الدراسة دون مستوى توقع الطلاب، وكذلك مع (النجاني محمد، 2015) التي أظهرت أن مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية متوسط.

وفيما يأتي الإجابات التفصيلية لإجابات أفراد عينة البحث حول مدى توافر جودة خدمات التعليم الجامعي في كلية التربية بجامعة تشرين، مرتبة ترتيباً تنازلياً تبعاً لدرجة المتوسط الحسابي على النحو الآتي:

▪ **المحور الأول: الخدمات التعليمية "البيئة التعليمية التدريسية":** يشير الجدول (6) إلى إجابات أفراد عينة البحث من الطلبة حول مدى توافر جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بجامعة تشرين، وقد جاءت العبارات ذات الأرقام (3، 7، 10، 1، 12) بدرجة مرتفعة، بمتوسطات حسابية تزيد على (3.79)، ووزن نسبي يزيد على (75.8%)، جاء أعلاها على عبارة (تجد صعوبة في الاتصال والتحدث مع الأساتذة والعاملين في الجامعة الكلية)، كما أن العبارات الباقية جاءت بدرجة متوسطة، بمتوسطات حسابية تراوحت بين (2.44)، ووزن نسبي تراوح بين (48.8%)، و(63.6%).

جدول (6): إجابات عينة البحث حول مدى توافر جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بجامعة تشرين ممثلة بالمتوسط الحسابي والوزن النسبي

الترتيب	الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة التوافر
1	3	تجد صعوبة في الاتصال والتحدث مع الأساتذة والعاملين في الجامعة الكلية.	4.21	1.30	84.2%	مرتفعة
2	7	يتم مراعاة ظروف الطلبة دون الإخلال بالعدل والمساواة.	3.95	1.39	79%	مرتفعة
3	10	يتم إرشاد الطلبة إلى الأساليب المناسبة إلى دراسة المقرر.	3.92	1.33	78.4%	مرتفعة
4	1	طبيعة المناخ الأكاديمي السائد في القاعة الدراسية ملائم للطلبة.	3.83	0.43	76.6%	مرتفعة
5	12	يتم توجيه الطلبة إلى كيفية الحصول على مصادر المعلومات.	3.79	1.34	75.8%	مرتفعة
6	9	يتيح للطلبة حرية إبداء آرائهم.	3.18	1.27	63.6%	متوسطة
7	11	يستخدم المدرسون في تدريسهم بعض الأساليب التي يفضلها الطلبة.	3.10	1.35	62%	متوسطة
8	6	يتقبل المدرس ملاحظات الطلبة وانتقاداتهم حول الأداء التدريسي بصدق ورحب.	3.03	1.20	60.6%	متوسطة
9	4	يستخدم المدرسون في إدارة القاعة الدراسية أساليب التثقيف لا أساليب الضبط والقمع	2.97	1.18	59.4%	متوسطة
9	8	يتم مناقشة الطلبة في محتوى المقرر وأساليب تدريسه.	2.97	1.18	59.4%	متوسطة
10	5	تراعى الفروق الفردية بين الطلبة في المعاملة من قبل المدرس.	2.91	1.21	58.2%	متوسطة
11	2	طرائق التدريس المتبعة في الكلية متقدمة وتشجع الطلبة على التقدم.	2.44	1.34	48.8%	متوسطة

▪ **المحور الثاني: خدمات قاعات التدريس:** يشير الجدول (7) إلى إجابات أفراد عينة البحث من الطلبة حول مدى توافر جودة خدمات قاعات التدريس في كلية التربية بجامعة تشرين. وقد وردت العبارتان (عدم كفاية مساحات القاعات التدريسية لعدد الطلبة، يتوافر في القاعات التدريسية خدمات "النظافة والتّهوئة" المناسبة خلال المحاضرات) بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي بلغ ذاته للعبارتين (3.8)، ووزن نسبي بلغ (76%)، كما وردت العبارات الباقية جاءت بدرجة منخفضة، بمتوسطات حسابية تقل عن (2.33)، ووزن نسبي يقل عن (46.6%).

جدول (7): إجابات عينة البحث حول مدى توافر خدمات قاعات التدريس في كلية التربية بجامعة تشرين ممثلة بالمتوسط الحسابي والوزن النسبي

الترتيب	الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة التّوافر
1	13	عدم كفاية مساحات القاعات التدريسية لعدد الطلبة.	3.8	1.48	76%	مرتفعة
1	15	يتوافر في القاعات التدريسية خدمات (النظافة والتّهوئة) المناسبة خلال المحاضرات.	3.8	1.46	76%	مرتفعة
2	16	يتوافر في القاعات التدريسية خدمات (الإضاءة، والتدفئة) المناسبة خلال المحاضرات.	2.33	1.51	46.6%	منخفضة
3	14	يتوافر في القاعات التدريسية آلات العرض والتّجهيزات التي يستفيد منها الطالب في تلقي المحاضرات	2.32	1.17	46.4%	منخفضة
4	18	يتوافر صيانة دورية لتجهيزات القاعات التدريسية (كراسي، طاولات، السبورة، الكهرياء)	2.16	1.38	43.2%	منخفضة
5	17	يتم تزويد القاعات التدريسية بتقنيات حديثة تلبّي الحاجات التّعليمية.	1.86	1.12	37.2%	منخفضة

▪ **المحور الثالث: خدمات المكتبة:** يشير الجدول (8) إلى إجابات أفراد عينة البحث من الطلبة حول مدى توافر جودة الخدمات المكتبية في كلية التربية بجامعة تشرين، وقد وردت العبارات ذات الأرقام (21، 30، 27، 24، 25) بدرجة مرتفعة، بمتوسطات حسابية تزيد على (3.82)، ووزن نسبي يزيد على (76.4%)، جاء أعلاها على عبارة (يتم تزويد المكتبة باستمرار بالتّجهيزات والمعدات الحديثة)، كما وردت العبارات (28، 23، 20، 19) بدرجة متوسطة، بمتوسطات حسابية تراوحت بين (2.43)، و(3.34)، ووزن نسبي تراوح بين (48.6%)، و(66.8%).

جدول (8): إجابات عينة البحث حول مدى توافر جودة الخدمات المكتبية في كلية التربية بجامعة تشرين ممثلة بالمتوسط الحسابي والوزن النسبي

الترتيب	الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة التّوافر
1	25	يتم تزويد المكتبة باستمرار بالتّجهيزات والمعدات الحديثة (خزائن، رفوف، مقاعد، طاولات)	4.05	1.26	81%	مرتفعة
2	24	تتوافر في المكتبة المساحة الكافية للطلبة والباحثين من أجل المطالعة وإجراء البحوث.	3.99	1.39	79.8%	مرتفعة

مرتفعة	79.6%	1.47	3.98	يتيح موظف المكتبة للطلبة الاطلاع على محتويات المكتبة.	27	3
مرتفعة	77.2%	1.38	3.86	تتوافر صيانة دورية لأجهزة المكتبة وتجهيزاتها للحفاظ على جودة أداؤها باستمرار.	30	4
مرتفعة	76.4%	0.52	3.82	السعة المكانية للمكتبات في الجامعة تكفي عدد الطلبة.	21	5
متوسطة	66.8%	0.47	3.34	يصعب على الطلبة استعارة المراجع التي يطلبها بسرعة وبسهولة.	28	6
متوسطة	61.6%	1.22	3.08	يتميز العاملون في المكتبة بكفاءة عالية ويقدمون مساعداتهم بكل احترام ولطف.	23	7
متوسطة	52.6%	1.35	2.63	يتم إمداد المكتبة بالمراجع والدوريات الحديثة بما يتلاءم مع أعداد الطلبة.	20	8
متوسطة	48.6%	1.31	2.43	تكفي المصادر العلمية المطلوبة في مكتبات الجامعة لاحتياجات الطلبة.	19	9
منخفضة	45%	1.21	2.25	توفر المكتبة أجهزة حاسوبية متخصصة تستخدم كفهارس آلية من قبل الطلبة والباحثين.	26	10
منخفضة	44.8%	1.30	2.24	يلبي عدد العناوين في المكتبة احتياجات المستفيدين من المدرسين والطلبة.	29	11
منخفضة	40.8%	1.19	2.04	يتوافر في المكتبة نظام الكتروني للبحث عن المعلومات في المتوفرة.	22	12

■ **المحور الرابع: خدمات التسجيل:** يشير الجدول (9) إلى إجابات أفراد عينة البحث من الطلبة حول مدى توافر جودة خدمات التسجيل في كلية التربية بجامعة تشرين. وقد وردت العبارات ذات الأرقام (36، 39، 38، 33، 37، 40) بدرجة مرتفعة، بمتوسطات حسابية تزيد على (3.78)، ووزن نسبي يزيد على (75.6%)، جاء أعلاها على عبارة (يقدم قسم شؤون الطلاب إجراءات وجداول واضحة ووافية)، كما وردت العبارات الباقية ضمن هذا المحور بدرجة متوسطة، بمتوسطات حسابية تراوحت بين (2.74)، و(2.81)، ووزن نسبي تراوح بين (54.8%)، و(56.2%).

جدول (9): إجابات عينة البحث حول مدى توافر جودة خدمات التسجيل في كلية التربية بجامعة تشرين ممثلة بالمتوسط الحسابي والوزن النسبي

الترتيب	الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة التوافر
1	36	يقدم قسم شؤون الطلاب إجراءات وجداول واضحة ووافية.	3.95	1.33	79%	مرتفعة
2	39	يعاني الطلبة من الازدحام والفوضى في أثناء عملية التسجيل.	3.95	1.33	79%	مرتفعة
3	38	تقوم الكلية بالإعلان عن إجراءات التسجيل قبل عملية التسجيل بوقت كافٍ.	3.87	1.24	77.4%	مرتفعة

مرتفعة	77%	0.40	3.85	توضح إدارة الكلية ترتيبات التسجيل وآلياته للطلبة.	33	4
مرتفعة	75.8%	1.32	3.79	يتم استيعاب الطلبة للتعليمات والإجراءات التي تقدمها دائرة شؤون الطلاب.	37	5
مرتفعة	75.6%	1.30	3.78	يُعطى الطلبة فترة كافية للتسجيل قبل الامتحانات.	40	6
متوسطة	56.2%	1.29	2.81	تتميز عمليات القبول والتسجيل بالجامعة ببس وسهولة.	31	7
متوسطة	56%	1.16	2.80	يلتزم الموظفون بالعدالة والمساواة في المعاملة بين الطلبة في أثناء فترة التسجيل.	35	8
متوسطة	55.8%	1.27	2.79	يتمتع العاملون في قسم شؤون الطلاب بدرجة عالية من الكفاءة والانضباط.	32	9
متوسطة	54.8%	1.16	2.74	يتعاون الموظفون مع الطلبة لحل مشكلاتهم في التسجيل بلطف وباحترام.	34	10

السؤال الثاني: هل يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطي درجات أفراد عينة البحث حول مدى توافر جودة خدمات التعليم الجامعي في كلية التربية بجامعة تشرين تبعاً لمتغير النوع؟ للكشف عن الفرق بين متوسطي درجات أفراد عينة البحث حول مدى توافر جودة خدمات التعليم الجامعي في كلية التربية بجامعة تشرين تبعاً لمتغير النوع، تم استخدام اختبار (t) للعينات المستقلة، وجاءت النتائج كما هو مبين في جدول (10).

جدول (10): اختبار (t) للفرق في درجات عينة البحث

حول مدى توافر جودة خدمات التعليم الجامعي في كلية التربية بجامعة تشرين تبعاً لمتغير النوع

المحاور	متغير النوع	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(t) المحسوبة	قيمة الاحتمال	القرار
المحور الأول: الخدمات التعليمية "البيئة التعليمية التدريسية"	ذكور	43	42.42	5.73	1.575	0.118	غير دال
	إناث	89	39.28	12.42			
المحور الثاني: خدمات قاعات التدريس	ذكور	43	16	4.83	-0.349	0.728	غير دال
	إناث	89	16.4	6.81			
المحور الثالث: خدمات المكتبة	ذكور	43	38.95	6.44	0.968	0.335	غير دال
	إناث	89	37.1	11.7			
المحور الرابع: خدمات التسجيل	ذكور	43	36.33	6.43	1.756	0.081	غير دال
	إناث	89	33.36	10.12			
الدرجة الكلية	ذكور	43	133.7	19.85	1.218	0.225	غير دال
	إناث	89	126.15	38.17			

من قراءة الجدول (10) يتبيّن أنّ الفرق الذي ظهر بين متوسّطي درجات أفراد عيّنة البحث حول مدى توافر جودة خدمات التّعليم الجامعي في كليّة التّربية بجامعة تشرين تبعاً لمتغير النّوع، غير دال وليس جوهري، إذ جاءت قيمة الاحتمال أكبر من (0.05)، عند كل محور من محاور الاستبانة وعلى المستوى الإجمالي. ويفسر عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية إلى أنّ الخدمة متدنية لكل من الذكور والإناث بنفس المستوى. وعند مقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة، تبين أنّها اتفقت مع دراسة (الحدابي وقشوة، 2009) التي أظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائية حول مستوى جودة الخدمة التّعليمية تعزى لمتغير الجنس، ومع دراسة (بركات، 2010) التي بينت عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الفجوة في تقديرات الدارسين المدركة والمتوقعة لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة تعزى لمتغير الجنس. واختلفت مع دراسة (سلمان، 2013) التي بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة. واختلفت مع دراسة (الحدابي وعكاشة، 2007) التي بينت وجود تباين مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب باختلاف جنسهم.

السؤال الثالث: هل يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسّطي درجات إجابات أفراد عيّنة البحث حول مدى توافر جودة خدمات التّعليم الجامعي في كليّة التّربية بجامعة تشرين تبعاً لمتغير السنّة الدّراسية؟

للكشف عن الفرق بين متوسّطي درجات عيّنة البحث حول مدى توافر جودة خدمات التّعليم الجامعي في كليّة التّربية بجامعة تشرين تبعاً لمتغير السنّة الدّراسية، تم استخدام اختبار (t) للعينات المستقلة، وجاءت النتائج كما هو مبين في جدول (11).

جدول (11): اختبار (t) للفرق في درجات العيّنة حول مدى توافر

جودة خدمات التّعليم الجامعي في كليّة التّربية بجامعة تشرين تبعاً لمتغير السنّة الدّراسية

المحاور	متغير السنّة الدّراسية	العينة	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	(t) المحسوبة	قيمة الاحتمال	القرار
المحور الأول: الخدمات التّعليمية "البيئة التّعليمية التدريسية"	ثالثة	60	32.82	10.06	-9.394	0.000	دالّ
	رابعة أو خامسة	72	46.54	6.61			
المحور الثاني: خدمات قاعات التّدريس	ثالثة	60	11.17	3.03	-13.023	0.000	دالّ
	رابعة أو خامسة	72	20.53	4.82			
المحور الثالث: خدمات المكتبة	ثالثة	60	29.43	7.65	-12.385	0.000	دالّ
	رابعة أو خامسة	72	44.6	6.41			
المحور الرابع: خدمات التّسجيل	ثالثة	60	29.27	9.43	-6.683	0.000	دالّ
	رابعة أو خامسة	72	38.54	6.44			
التّرجة الكلية	ثالثة	60	102.68	27.52	-11.509	0.000	دالّ
	رابعة أو خامسة	72	150.21	19.81			

من قراءة الجدول (10) يتبيّن أنّ الفرق الذي ظهر بين متوسّطي درجات أفراد عيّنة البحث تبعاً لمتغير السنّة الدّراسية، دال وجوهري، إذ جاءت قيمة الاحتمال أقل من (0.05)، عند كل محور من محاور الاستبانة وعلى المستوى ككل، لصالح طلبة السنوات الرّابعة والخامسة. وتفسر هذه النتيجة بأن جودة خدمات التّعليم الجامعي متوافرة لدى طلبة السنوات الرّابعة أو الخامسة مقارنة بطلبة السنّة الثالثة، وربما يعود إلى ذلك إلى قلة عدد الطّلبة في السنوات الأخيرة،

مما يسهل الأمر لتعامل أعضاء الهيئة التدريسية أو الموظفين مع الطلبة. واتفقت مع دراسة (الحدابي وعكاشة، 2007) التي بينت وجود تباين مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب باختلاف المستويات الدراسية، ومع دراسة (الحدابي وقشوة، 2009) التي أظهرت وجود فروق دالة إحصائية حول مستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغير المستوى. واختلفت مع دراسة (سلمان، 2013) التي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الجامعية المدركة تبعاً لمتغير المستوى الدراسي (المستوى الأول المستوى الرابع).

الاستنتاجات والتوصيات:

- بناء على النتائج المستخلصة من البحث، قدمت التوصيات الآتية:
- ضرورة اهتمام الجامعة بجودة ونوعية الخدمات التي تقدمها، وتعزف إلى كيفية التعامل مع المشكلات التي يمكن أن تطرأ.
 - إشراك الطلبة في تحسين الخدمات الجامعية من خلال تعرف آرائهم بإجراء دراسات استطلاعية عن مدى رضاهم عنها.
 - توجه الجامعة نحو التقييم الحالي لخدماتها والعمل على إيصالها إلى المستوى العالي المرغوب من الطلبة.
 - اتسام إدارة الجامعة بروح عالية من التفاهم مع المستفيدين (الطلبة) من خدماتها بهدف إرضائهم، واتخاذ استراتيجيات تسهم في تحقيق احتياجاتهم وكسب المستفيدين المستجدين من الطلبة بمستوى جودة الخدمة.
 - العمل على تدريب العاملين في الجامعة على الطريقة المثلى في المعاملة مع الطلبة وهذا لتلبية حاجاتهم.
 - العمل على كسب ثقة الطلبة وتعزيز دورهم في تطوير الجامعة من خلال إجراء مقابلات معهم وتعرف المشكلات التي تواجههم.
 - إجراء بحث حول مستوى خدمات التعليم الجامعي من وجهة نظر الإداريين وأعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة ومقارنة نتائجها مع النتائج التي توصل إليها البحث الحالي.
 - إجراء بحث حول معرفة مستوى الخدمات ومحاولة تحديد نقاط الضعف فيها ليتم تداركها عند وضع خطط وبرامج الجامعة.

المراجع:

1. أبو نبعة، عبد العزيز - دراسات في تسويق الخدمات المتخصصة. عمان: مؤسسة الوراق، 2005، 387ص
2. إدريس، ثابت - كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية: مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم. الإسكندرية: الدار الجامعية.
3. أيوب، محمد، ودعبول، محمد زاهر - مبادئ التسويق للخدمات. ط1، دمشق: دار الرضا للنشر، 2003، 491ص.
4. بركات، زياد - الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها، جامعة القدس المفتوحة، المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، 2010، ص 11 - 44.

5. البندري، محمد وطعيمة، رشدي - تطوير كليات التربية بين معايير الاعتماد ومؤشرات الجودة. سلطنة عمان: وزارة التعليم العالي، 2005، 384ص.
6. النجاني محمد، البشير - تقييم جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلاب كلية العلوم الادارية في جامعة نجران في المملكة العربية السعودية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، 2015، م8، ع22، ص ص 92 - 108.
7. الحدابي، داود وقشوة، هدى - جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، 2009، ع4، ص ص 92 - 108.
8. الحدابي، داود ومحمود، عكاشة - جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية: نتائج أولية. مجلة اتحاد الجامعات العربية، ع (4) متخصص. عمان: اتحاد الجامعات العربية، 2007، ص ص 9 - 46.
9. الحسني، سليم إبراهيم - مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم: دراسة مسحية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، م25، ع2، 2009، ص ص 312 - 258.
10. الخميسي، سلامة - معايير جودة المدرسة الفعالة في ضوء منحى النظم: رؤية منهجية، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، اللقاء السنوي الرابع عشر " الجودة في التعليم العام، القصيم: المملكة العربية السعودية، 2007، 54ص.
11. دويدار، عبد الفتاح - المرجع في مناهج البحث في علم النفس. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2006، 490ص.
12. الربيعي، ليث - أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة. مؤتمر الجودة، ج2، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 10-12/5/2011م.
13. سلمان، محمد ابراهيم - مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF).مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، م27، 2013، ص ص 1 - 50.
14. عاشور، يوسف حسين والعبادلة، طلال عثمان - قياس جودة الخدمات التعليمية في برنامج الجامعة الإسلامية بغزة، مجلة جامعة الأقصى في الدراسات العليا: حالة MBA بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، م11، ع1، 2007، ص ص 98 - 128.
15. عشبية، فتحي درويش - الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري - دراسة تحليلية في تطوير نظم إعداد المعلم العربي وتدريبه مع مطلع الألفية الثالثة، المؤتمر السنوي لكلية التربية، جامعة حلوان، 2000، 26 - 27 مايو.
16. عيد، بيان جمال نصر - أثر أنماط القيادة في تحسين جودة الخدمات الداخلية: دراسة على عينة من المستشفيات الخاصة العاملة في مدينة عمان. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2013، 217ص.
17. القزاز، إسماعيل إبراهيم - تدقيق أنظمة الجودة، ط1، عمان: دار دجلة، 2010، ص ص 1 - 215.

18. كلية التربية في جامعة تشرين - قسم شؤون الطلاب: بيانات غير منشورة عن أعداد الطلبة في الأقسام (الإرشاد النفسي، والمناهج وطرائق التدريس، وتربية الطفل) للعام الدراسي 2018/2019، جامعة تشرين، 14ص.
19. المحياوي، قاسم - إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم عمليات تطبيقات. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2006، 195ص.
20. المخلافي، سلطان - نظام مقترح لجودة التعليم في الجامعات اليمنية، مجلة دراسات وبحوث تربوية، ع4، جامعة تعز، صنعاء، 2008، ص ص 1 - 17.
21. الميمي، أسامة ومخلوف، شادية، ومرة، فريدة- الجودة في الجامعات الفلسطينية: الإجراءات الممارسات، ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة في الفترة الواقعة 3-5/7/2004، ص 1 - 44.
22. وزارة التعليم العالي في (ج. ع. س) - دليل كلية التربية بجامعة تشرين لعام 2003-2004، مطبعة جامعة البعث، 98ص.
23. ARAMBEWELA. R. & HALL, J - *A Model of Student Satisfaction: International Postgraduate Students from Asia.*, Unpublished Dissertation, Deakin University, Australia, 2008, 68p.
24. BERRY, L.L - *The Employee as Customer.* In Lovelock, C. H. (Hrsg.): *Services Marketing.* Englewoods Cliffs., 1984, pp. 271-278.
25. BROCHADO ANAOLIVEIRA AND MARQUES RUI CUNHA -*Comparing Alternative Instruments to measure service quality In Higher Education FEP (F aculeate De Economic Po Porto)* Working paper , Research working Progress No.282, 2007, PP 1- 23.
26. CALVRT, P. And HERNON, P - *Surveying service quality within university libraries.* The Journal of Academic Librarianship, Vol.23, NO1,1997, pp 408-415.
27. FARANAK KHODAYARI AND BEHNAZ KHODAYARI- *Service Quality in Higher Education Case study: Measuring service quality of Islamic Azad University, Firoozkooh branch.* Interdisciplinary Journal of Research in Business Vol. 1, Issue. 9, 2011, (pp.38- 46).
28. FIRDAUS ABDULLAH-*Measuring service quality in higher education: HEdPERF vs, SERVPERF,* Marketing Intelligence & Planning ,Vol. 24, No. 1, 2006 , pp. 31-47.
29. HERNON, P., N, And ALTMAN, E. - *Service quality and customer satisfaction: an assessment and future directions.* Journal of Academic Librarianship, Vol. 25, No1, 1999, pp. 9 - 17.

30. JUN, M & CAI, S - *Examining the relationships between internal service quality and its dimensions, and internal customer satisfaction*. Total Quality Management, Vol. 21, No. 2, 2012, 205–223.
31. O'NEILL, M, and PALMER, A- *Importance–performance analysis : A useful Tool for Directing Continuous Quality Improvement in Higher Education*. Qual Assur,12(1), 2004, p 39 – 52.
32. PETRUZZELLIS LUCA - *Student satisfaction and quality of service in Italian universities*, Managing Service Quality, Vol. 16 No.4, 2006, pp. 349-364.
33. RAMLA, M.- *Le rôle du marketing dans le management de la qualité des services: cas d'une entreprise de distribution*. La revue des sciences de gestion Journal, N 208, 2004,154 p.
34. SAHNEY ,S ANDKARUNES, S - *A SERQUAL and approach to total quality education : A student perspective International*, Journal of productivity and performance management 539 (2), 2004, pp143-166.
35. VOSS, R. AND GRUBER, T. AND SZMIGIN, I- *Service quality in higher education: The role of student expectations*. Journal of Business Research 60 , 2007, p. p 949 –959.
36. ZENITHAMAL, V, A, And BERRY, L, P - *The nature and determinants of customer expectations of services*. J Acad Mark Sci , Vol. 12, NO 1, 1993,12 p.