

A Comparative Study of postgraduate Students' Satisfaction with the Quality of Educational Services in the Syrian Coast - A Field Study in the Faculty of Economics in Tishreen and Tartous Universities)

Dr. Osama Mohammad*

(Received 15 / 4 / 2019. Accepted 1 / 7 / 2019)

□ ABSTRACT □

The aim of this study is to identify the quality of educational services offered by the Faculty of Economics in Tishreen and Tartous Universities from postgraduate students' point of view, and to determine the level of students' satisfaction with the educational services provided. The study population consisted of postgraduate students in the Faculty of Economics in both Tishreen and Tartous Universities. The researcher used the analytical descriptive method to measure students' satisfaction with the quality of educational services provided. A questionnaire was designed and distributed to postgraduate students in order to measure the quality of educational services in both Universities. SPSS was used to study and analyze data. Data analysis showed dissatisfaction with the quality of educational services provided by the Faculty of Economics in Tishreen University, and satisfaction with the quality of the educational services provided by the Faculty of Economics in Tartous University from postgraduate students' point of view according to the quality dimensions of the educational services (i.e. tangibility, reliability, responsiveness, empathy, trust and safety).

Keywords: Educational Services- Educational Equipment- Postgraduate Studies- Students' Satisfaction.

*Assistant Professor-Department of Sociology-Faculty of Arts and Humanities-Tishreen university-Lattakia- Syria

دراسة مقارنة لرضا طلبة الدراسات العليا عن جودة الخدمات التعليمية في الساحل السوري - دراسة ميدانية في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين وطرطوس

د. أسامة محمد*

(تاريخ الإيداع 15 / 4 / 2019. قبل للنشر في 1 / 7 / 2019)

□ ملخص □

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الاقتصاد في جامعة تشرين وطرطوس من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا، ومعرفة مستوى رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية المقدمة. تكون مجتمع الدراسة من طلبة الدراسات العليا في كلية الاقتصاد في كل من جامعة تشرين وجامعة طرطوس. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لقياس رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة. وتم تصميم وتوزيع استبانة على طلبة الدراسات العليا بغية قياس درجة جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين وجامعة طرطوس، كما تم دراسة وتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، وبعد تحليل البيانات تبين عدم توفر الرضا عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الاقتصاد في جامعة تشرين وتوفر الرضا عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الاقتصاد بجامعة طرطوس من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا وفقاً لأبعاد جودة الخدمات التعليمية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الثقة والأمان).

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

* أستاذ مساعد - قسم علم الاجتماع - كلية الآداب والعلوم الإنسانية - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

مقدمة:

لقد كان الاهتمام بالجودة منصباً فقط على قطاع الصناعة والإنتاج وقد انتقل مع التطور التكنولوجي شيئاً فشيئاً إلى جودت الخدمات ومنها جودة الخدمات التعليمية. حيث حظيت إدارة جودة التعليم بالاهتمام الكبير من قبل المنظمات التعليمية على المستوى العالمي وذلك كون إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي أصبحا التحدي الحقيقي الذي تواجهه المنظمات التعليمية في العقود القادمة لتحقيق منتج تعليمي يحقق الرؤية والرسالة والأهداف لها وفق متطلبات المجتمع والجهات المستفيدة.

تشير الجودة في المجال التعليمي إلى مجموعة من المعايير والمؤشرات التي تصب في فعاليات الأنشطة والإجراءات التي تهدف إلى جودة المنتج التعليمي والتحسين المستمر فيه والتي عادةً تعبر عن المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي سواءً أكان الخريج أو البحث العلمي أو المنشورات العلمية وذلك وفق العمليات التي يتم من خلالها تحقيق الجودة الشاملة. [1]

الدراسات السابقة:

1- دراسة (ريحاوي، 2011) بعنوان: (متطلبات ومعايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي)
تلخصت مشكلة الدراسة في السؤال الآتي: ما هي متطلبات ومعايير تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. المنهج العلمي: اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي الذي يعتمد على وصف مفهوم إدارة الجودة الشاملة واتجاهاته الحديثة، ومتطلبات ومعايير استخدامه في التعليم الجامعي، ومعوقات استخدامه، ثم وضع تصور لتطوير التعليم الجامعي في ضوء استخدام مفاهيم إدارة الجودة الشاملة. كما جاءت أهمية الدراسة: في التركيز على تحسين وتطوير الهيكل التعليمي الجامعي ليتلاءم مع مفهوم إدارة الجودة الشاملة، يبرز البحث أهمية مدخل إدارة الجودة الشاملة كأسلوب في تحسين النظام التعليمي الجامعي وتطويره. كما يساهم هذا البحث في تحسين المدخلات التعليمية واستغلالها بشكل يتناسب مع حجم الأهداف والمخرجات المطلوبة من الجامعات، بالإضافة إلى معرفة المعوقات التي تعوق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات مما سيساهم في التشخيص العلمي لجوانب النقص في الجامعات العربية، وبالتالي وضع الحلول المناسبة لاستكمال تلك الجوانب. كما هدفت الدراسة: لتقديم إطار عام لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، ومن ثم فحص متطلبات ومعايير تطبيقها في مؤسسات العالي، كما بحثت الدراسة المعوقات الرئيسية التي تحد من فعالية هذا النظام وسبل نشر الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة. أما النموذج المتبع في هذه الدراسة: فقد شمل المستويات الآتية (معتمداً على نموذج ديمينغ في الدراسة): مستوى الطالب الجامعي، مستوى عضو هيئة التدريس، مستوى المناهج. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن إدارة الجودة الشاملة للتعليم العالي تمثل إستراتيجية متكاملة لتطوير المؤسسات التعليمية، يعزى اهتمام النظام التعليمي بتطبيق الجودة الشاملة إلى عدد من المعطيات أبرزها: المنافسة الدولية، وارتفاع معدلات الالتحاق والإنفاق على التعليم، ظهور تقنيات جديدة في نظم المعلومات وأساليب الإنتاج، والنظر إلى الخدمات التعليمية بروح المشروع التجاري. إن أهم معايير الجودة الشاملة للتعليم العالي تتمثل في تلبية احتياجات الطلبة، ورغبات الهيئة التدريسية، وكفاءة القيادة التربوية، وتحسين الأداء ونوعية المخرجات. وجود عدة آليات يمكن تطبيقها لضبط الجودة الشاملة في التعليم ومن أهمها: التقييم الذاتي، الدراسات الذاتية، تقييم إنتاج الطلاب التحصيلي.

2- دراسة (السرطان، 2012) بعنوان: (أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم العالي في الجامعات السعودية).

تضمنت مشكلة الدراسة التساؤلات التالية: ما أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم العالي في الجامعات السعودية، ما مدى فعالية إدارة الجودة الشاملة التي تم تحديدها من قبل الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي. وتكمن أهمية الدراسة في بيان مدى إمكانية تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي لما يحققه من نتائج إيجابية. كما هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تبني إدارة الجامعات لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، مدى تركيز الجامعات على العاملين كأحد عناصر الجودة، مدى تركيز الجامعات على الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية. كما توصلت إلى العديد من النتائج أهمها: وجود علاقة إيجابية وقوية بين تركيز إدارة الجامعة على الرسالة، ضمان الجودة، المرافق، التخطيط المالي وبين مخرجات العملية التعليمية. وجود علاقة إيجابية وقوية بين تركيز إدارة الجامعة على الثقافة التنظيمية، العاملين، المسؤولية الاجتماعية، التحسين والتطوير وبين مخرجات العملية التعليمية.

3- دراسة (أبو هاشم، 2016) بعنوان: تقويم برنامج ماجستير علم النفس بكلية التربية جامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلبة على ضوء معايير الاعتماد الأكاديمي، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد التاسع، العدد (24)

تمحورت مشكلة الدراسة بالتساؤل الآتي: ما درجة توافر معايير الاعتماد الأكاديمي في برنامج الماجستير بكلية علم النفس في جامعة الملك سعود، ما مستوى تقييم برامج الماجستير بكلية علم النفس في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلبة. كما هدفت الدراسة إلى الآتي: تقويم برامج الماجستير بكلية علم النفس في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلبة للوقوف على نقاط القوة والضعف فيه وخصوصاً لأنه يتم تقييمه لأول مرة في ضوء معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: كانت درجة الرضا على برنامج الماجستير بنسبة 77.6% في حين 22.4% غير راضين عن البرنامج، كان مستوى تقييم البرنامج كالاتي 50% يرون أن البرنامج جيد جداً و38.2% يرون البرنامج جيد و7.9% ممتاز و3.9% ضعيف، إن ترتيب معايير الاعتماد الأكاديمي وفقاً للمتوسطات الحسابية لاستجابة الطلبة والطالبات كانت كالاتي: أعضاء هيئة التدريس-المرافق والتجهيزات-القبول والتسجيل-التعلم والتعليم-أهداف البرنامج-المقررات الدراسية- وأخيراً الإشراف العلمي.

4- دراسة (Sayed Sohیب Zubair, 2013) بعنوان: Total Quality Management (إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في القطاع العام)

ركزت مشكلة الدراسة على التساؤل الآتي: ما هي مجالات التحسين المطلوبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في نظام التعليم العالي في باكستان والصعوبات الحالية وسبل حلها. كما هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى الجودة الشاملة في جامعات التعليم العالي الحكومية في باكستان، تم تجميع البيانات والمعلومات من خلال تصميم وتوزيع استبيان على طلاب الجامعات، شمل الاستبيان كافة أبعاد إدارة الجودة الشاملة، واعتمد الباحث على تطوير عدة نماذج منها نموذج جوران، نموذج بالديرج. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يتم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الباكستانية بوتيرة بطيئة، عملية التحسين يجب أن تشمل المجالات التالية (القيادة-الرؤية-الملكية-التقييم -

المقاييس). عدم وجود حلول مناسبة للعديد من المعوقات التي تواجه تطبيق مبدأ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية. يجب تدريب وتحسين مستويات العاملين والموظفين في الجامعات. يجب زيادة التركيز والاهتمام بالطلاب وتلبية حاجاتهم. إمكانية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة العملية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الباكستانية.

مشكلة البحث :

من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث على عينة مبدئية مكونة من 22 طاب دراسات عليا في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين وطرطوس في عام 2018 حيث تم إجراء مقابلات شخصية. وتمحورت أسئلة المقابلة حول مفهوم وأهمية جودة الخدمات التعليمية المقدمة وقد تضمنت الأسئلة الآتي:

- رأي طلبة الدراسات العليا عن جودة الخدمات المقدمة في الجامعتين.
- رأي طلبة الدراسات العليا عن طبيعة الخدمات المقدمة.
- درجة رضا طلبة الدراسات العليا عن الخدمات المقدمة في الجامعتين.

وقد تبين للباحث من خلال المقابلات ما يلي:

- عدم الرضا عن الخدمات التعليمية المقدمة.
- انخفاض مستوى الجودة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا.

وبناء على الدراسة الاستطلاعية والنتائج الأولية المرتبطة بجودة الخدمات التعليمية ودرجة رضا الطلبة عليها في الجامعتين، تنطلق الدراسة من مشكلة أساسية يمكن صياغتها بالتساؤل الآتي: ما هو مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كليتي الاقتصاد بجامعة تشرين وطرطوس، ويتفرع عن هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما هو مستوى رضا طلبة الدراسات العليا عن جودة الخدمات المقدمة في الجامعتين المذكورتين؟
- هل يوجد اختلافات أساسية في رأي الطلبة بجودة الخدمة في الجامعتين تعزى لأبعاد جودة الخدمات؟
- هل يوجد فجوة بين توقعات الطلبة لجودة الخدمة المقدمة وجودة الخدمة المدركة لدى الجامعتين؟

أهمية البحث وأهدافه:

أهمية البحث:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية دراسة جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات الحكومية المحلية، بالإضافة إلى دراسة مدى رضا طلبة الدراسات العليا عن جودة الخدمات المقدمة في الجامعات الحكومية المحلية. وتأتي أهمية الدراسة من خلال معرفة وقياس تطبيق معايير جودة الخدمات التعليمية في الجامعتين ومدى إلمام الكوادر بها. ودراسة رضا الطلبة عن الخدمة المقدمة ومعرفة درجة قبولهم ورضاهم عن هذه الخدمات.

تشكل هذه الدراسة مساهمة نظرية علمية من خلال دراسة وتحليل جودة الخدمات المقدمة في الجامعات العامة الحكومية في الساحل السوري، كما تشكل هذه الدراسة إضافة عملية بحيث تقدم دليلاً تجريبياً ملموساً على تقييم جودة الخدمات التعليمية المقدمة ورضا طلبة الدراسات العليا عنها.

أهداف البحث :

تهدف الدراسة إلى الآتي:

- دراسة العلاقة بين درجة رضا طلبة الدراسات العليا وجودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعتين.

- قياس سوية جودة الخدمات المقدمة في الجامعتين المذكورين.
- تحديد الفجوة بين الخدمات المتوقعة والمدركة وفقاً لرأي الطلبة في الجامعتين.
- دراسة الفروق بين جودة الخدمة والرضا في الجامعتين محل البحث.

فرضيات البحث:

- تتطلق الدراسة من مجموعة من الفرضيات الآتية:
- الفرضية الأولى: توجد فروق جوهرية بين أبعاد جودة الخدمات المقدمة في الجامعتين وبين أبعاد الجودة الواجب توفرها عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$).
 - الفرضية الثانية: لا يوجد أثر لجودة الخدمات المقدمة على درجة رضا طلبة الدراسات العليا في جامعتي تشرين وطرطوس.
 - الفرضية الثالثة: لا توجد فروق جوهرية بين درجة رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعتين تعزى لجودة الخدمة التعليمية.

منهجية البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بهدف وصف مجتمع وعينة الدراسة وكذلك اختبار فرضيات الدراسة، حيث اشتمل المنهج الوصفي على حساب التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية بحيث تم الاعتماد على أن المتوسط (3) من (5) الافتراضي وكلما كانت قيمة الاختبار أقل من (3) من (5) فهذا يعني أن التقييمات سلبية وإذا كانت أكثر أو يساوي (3) من (5) فهي تقييمات إيجابية.

الحدود البشرية: طلبة الدراسات العليا في كليتي الاقتصاد في جامعتي تشرين وطرطوس
الحدود المكانية: كليتا الاقتصاد في جامعتي تشرين وطرطوس في الساحل السوري.
الحدود الزمانية: عام 2019.

مجتمع الدراسة: تألف مجتمع الدراسة من طلاب الدراسات العليا في كليتي الاقتصاد في جامعتي تشرين وطرطوس الذين توزعوا على الشكل التالي:

جدول رقم (1) يبين توزيع طلاب الدراسات العليا في كليتي الاقتصاد بجامعتي تشرين وطرطوس

| المجموع | جامعة طرطوس | جامعة تشرين | |
|---------|-------------|-------------|---------|
| 360 | 201 | 159 | ماجستير |
| 47 | 23 | 24 | دكتوراه |
| 407 | 224 | 183 | المجموع |

المصدر: شعبي الدراسات العليا في كليتي الاقتصاد بجامعتي تشرين وطرطوس عام 2019.
عينة الدراسة: تم الاعتماد على العينة الطبقية لأن مجتمع الدراسة محدد وغير متجانس، وقسمت الطبقات كما يلي:

الجامعة (كلية الاقتصاد)

| جامعة طرطوس | | جامعة تشرين | |
|-------------|---------|-------------|---------|
| ماجستير | دكتوراه | ماجستير | دكتوراه |
| 201 | 23 | 159 | 24 |

وزعت العينة بشكل متناسب بين الجامعتين حيث تمثلت جامعة تشرين (كلية الاقتصاد) بنسبة 45%، وتمثلت جامعة طرطوس (كلية الاقتصاد) بنسبة 55%، كما وزعت العينة بشكل متناسب بين أعداد طلاب الماجستير والدكتوراه في كل كلية، حيث تمثل طلاب الماجستير في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين بنسبة 87%، وطلاب الدكتوراه بنسبة 13%؛ أما طلاب كلية الاقتصاد فقد تمثل طلاب الماجستير بنسبة 90%، وطلاب الدكتوراه بنسبة 10%؛ وبعد الانتهاء من حساب العينة تم توزيع الاستبانة بنسبة 50% في كل جامعة (عينة عشوائية بسيطة لكل طبقة 10%) أكثر بقليل من نسبة العينة العشوائية البسيطة نظراً لصغر مجتمع الدراسة وللحصول على دقة أكبر في البيانات، حيث تم توزيع 100 استبانة في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين و100 استبانة في كلية الاقتصاد بجامعة طرطوس كما هو مبين في الدول التالي مع مراعاة النسب السابقة:

جدول رقم (2) يبين عدد الطلاب الذين وزعت عليهم الاستمارة

| المجموع | جامعة طرطوس | جامعة تشرين | |
|---------|-------------|-------------|---------|
| 177 | 90 | 87 | ماجستير |
| 23 | 10 | 13 | دكتوراه |
| 200 | 100 | 100 | المجموع |

المصدر: إعداد الباحث

الإطار النظري:

أولاً: مفهوم جودة الخدمة التعليمية:

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

كما عرفها مايكل وساور (Michael & Sower) كالاتي: إن تحديد مفهوم جودة الخدمة يتضمن النقاط التالية:

- 1 - معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الخدمة.
- 2 - الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها.
- 3 - يحكم المستفيدين على جودة الخدمة من خلال مقارنة الخدمة التي يتلقونها فعلاً مع الخدمة التي يتوقعون الحصول عليها.
- 4 - إذا كانت الجودة المدركة (التي تم الحصول عليها فعلاً) تفوق التوقعات، فإن المستفيدين سيكونون راضين عن الخدمة وسعداء بها. أما إذا كان أداء الخدمة أقل من التوقعات، فإن المستفيدين سيكونون غير راضين عن الخدمة.

[2]

ثانياً: طرق قياس جودة الخدمة:

يؤكد (المحياوي نقلاً عن الحدابي وعكاشة) أنه 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 التالي:

- 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 معينة.
- 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.
- مقياس الفجوة: مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلاً للزبائن وبين ما يتوقعه الزبائن ليتنبأ بها، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعني الدراسة والتحليل والتنبؤ بتوقعات الزبائن ومحاولة الارتقاء بها بشكل مستمر.
- 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 التطبيق فهو يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، باعتبار أن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر الزبائن. [3]

ثالثاً: شروط قياس جودة الخدمات التعليمية:

- رقابة جودة الخدمة: وتأتي هذه الرقابة لاحقة لعملية الإنتاج بحيث يتم اكتشاف وإزالة أي عناصر معيبة لهذا الإنتاج، وفي العملية التعليمية تعني عملية رقابة الجودة بالتعرف على أي مظاهر للضعف يتم استكشافها بعد استكمال العملية التعليمية، وتتم ممارسة هذه الرقابة باستخدام الاختبارات والفحوص الخارجية والداخلية، وعن طريق كتابة التقارير وإعداد الدراسات، وأخذ رأي أولياء الأمور.
- 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 بعمليات التخطيط لعملية الإنتاج والرقابة، والتحديد الواضح للنتائج، والاتفاق على الاستراتيجيات المناسبة لتحقيق تلك النتائج ومراجعة النظام التعليمي باستمرار ومراقبته.
- ضمان الجودة: وتتم هذه العملية قبل وخلال العملية التعليمية، 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 أنه يصعب بتطبيق هذا النموذج أو هذا المنطلق على العملية التعليمية، نظراً إلى أن تحقيق بعض الأهداف التعليمية لا يعتمد على المؤسسة التعليمية وحدها غالباً، وإنما هناك متغيرات وظروف كثيرة يمكن أن تتداخل تأثيراتها في العملية التعليمية. [4]

رابعاً: أبعاد جودة الخدمات التعليمية:

- العناصر الملموسة: وهي تشمل جميع المكونات الملموسة للمؤسسة التي تقدم الخدمة، مثل الأدوات والآلات والمباني ومظهر العاملين، والأجزاء الملموسة التي تشكل جزءاً من الخدمة نفسها.
- الاعتمادية: وهذا يعني الاعتماد على المؤسسة في قدرتها على تقديم الخدمة بمستوى معين من الجودة، كلما طلب منها ذلك، أو بمعنى آخر تقديم الخدمة السليمة من أول مرة. [5]
- الاستجابة: وهذا يعني رغبة واستعداد العاملين في المؤسسة لتقديم الخدمات، والرد على استفسارات متلقي الخدمة، وتلبية طلباتهم في الوقت المحدد.

- الأمان والثقة: شعور العميل بالراحة والاطمئنان إلى المعلومات التي يأخذها وعدم استخدام مصطلحات أو ألفاظ لا يفهمها متلقي الخدمة، وكذلك شعوره بالأمان من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها نتيجة سوء الخدمة وشعوره بالثقة، ومن المهم أيضاً شعوره بأن العاملين كفاء لهذه الخدمة، وهذا كله يوفر شعوراً بالأمان لديه.
- التعاطف: أن يشعر العميل أنه محور اهتمام الموظف وأن مصلحته هي الأساس، وأنه قادر على الاتصال والاستفسار في أي وقت ومن الضروري شعوره بأن المؤسسة تتفهم حاجاته وتتفاعل مع ذلك. [6]

خامساً: مفهوم الرضا وأهميته

أ- مفهوم رضا العملاء:

إن دراسة رضا العملاء وسلوكهم الشرائي والتعرف إلى العوامل المؤثرة عليه تعتبر من الأنشطة المهمة التي تركز عليها عملية تخطيط وتطوير المنتج والأنشطة التسويقية الأخرى والتي تهدف إلى إشباع احتياجات العملاء وتحقيق رضاهم، والرضا هو نتيجة للسلوك الشرائي الجيد. إن المتوقع من أغلب العاملين في مجال صناعة الخدمات التعليمية أن يسعوا إلى تطوير الخدمات وتقديمها بمستوى عالٍ من الجودة لكي يتمكنوا من تحقيق الإشباع والرضا للطلبة، لأن الطلبة يمثلون العنصر الأساسي، الذي يؤثر بشكل مباشر على الخدمة التعليمية من حيث النوع، والجودة. [7]

ب- أهمية رضا العميل:

تحقق حالة الرضا جملة من المزايا للطلاب والجامعة في نفس الوقت منها:

- حالة الرضا تعتبر ميزة في حد ذاتها للطلاب كونها تعبر عن حالة من الاستقرار النفسي.
- رضا الطالب يحقق ميزة تنافسية للجامعة لأنه يسمح باستقرار برامج وخطط العمل
- الرضا يخلق حافز لدى الطالب ليكون وقيماً للجامعة التي يدرس بها.

إن جميع الجامعات تسعى إلى تلبية الاحتياجات والرغبات للطلبة، فضلاً عن التعرف إلى مستوى الرضا الذي تحققه لهم؛ لأنه يعتبر مفتاح نجاحها واستمرارها في السوق، لذلك فإن المنظمات التعليمية كباقي المنظمات في عصر تسوده المنافسة الشديدة، ومن هنا تسعى المنظمات الجامعية إلى الصمود بوجه المنافسة، والى كسب طلاب من خلال تحقيق الرضا لهم، وذلك من خلال تكثيف الجهود لتلبية ما يتوقع الطالب الحصول إليه، وتقديمه، وفي الوقت نفسه تكثف الجهود لقياس الرضا، والتعرف عليه، وعلى العوامل المؤثرة فيه، بهدف تقديم الخدمات بالمستوى المطلوب. [8]

أسباب رضا وعدم رضا الطلبة: وتتضمن الآتي:

تحليل محددات الرضا:

إن دراسة سلوك الرضا لدى الطلبة تتحدد بثلاثة أبعاد أساسية هي التوقعات (القيمة المتوقعة)، الأداء الفعلي (القيمة المدركة)، المطابقة أو عدم المطابقة.

أ- التوقعات: تعبر التوقعات عن الأداء الذي ينتظر أو يتطلع الطالب إلى الحصول عليه من خلال خدمة معينة، ويعبر عنه بالقيمة المتوقعة قبل تنفيذ قرار تلقي الخدمة ويمكن أن تحدد الجوانب الأساسية للتوقع الذي يكونه الطالب عن الخدمة فيما يلي:

- توقعات عن خصائص الخدمة (الجودة المتوقعة).
- توقعات عن المنافع أو التكاليف الاجتماعية.
- توقعات عن تكاليف الخدمة. [9]

ب- الأداء المدرك للخدمة: يعبر الأداء المدرك عن مستوى الأداء الذي يحصل عليه فعلا الطالب نتيجة استعماله للخدمة، ويرى تشرشل وبيرمانت (Permant & Churchill) أن الأهمية الأساسية للأداء المدرك تكمن في كونه يعتبر مرجعي لتحديد مدى تحقق التوقعات التي كوّنها الطلبة بخصوص الخدمة التي كانت محل اختيار من بين مجموع البدائل و يعتبر الإدراك من بين المعايير المعتمدة في نظرية مقاييس المقارنة لقياس الرضا المتمثلة في (الأداء المثالي و الأداء المتوسط ...). [10]

ج- المطابقة بين توقعات الطلبة ومدركاتهم: تمثل المطابقة عملية إيجاد الفرق بين مستوى التوقعات (الأداء المتوقع) ومستوى الأداء الفعلي الذي حصل عليه الطالب بعد تلقي الخدمة، فإذا كان الأداء الفعلي أو المدرك أكبر من أو يساوي التوقعات التي كوّنها العميل فهنا يتحقق عامل الرضا والعكس صحيح في حال كان الأداء المدرك أصغر من المتوقع.

إن عملية رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية، هي عبارة عن شعور الطالب الذي يترجم عن طريق مجموعة من السلوكيات، ولعل أهم هذه السلوكيات يتمثل في إقبال الطالب على خدمة معينة بذاتها دون الأخرى من مثيلاتها والتي قد تكون لها نفس المنفعة. [11]

النتائج والمناقشة:

أولاً: رضا طلبة الدراسات العليا في كلية الاقتصاد عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعتي تشرين وطرطوس:

تم تصميم نموذج استبانة لقياس درجة رضا طلبة الدراسات العليا في كلية الاقتصاد بجامعتي تشرين وطرطوس عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة، تضمنت الاستبانة سبعاً وعشرين سؤالاً موزعة على أربعة أقسام. كما تم عرض الاستبانة على مجموعة من المختصين في الجامعتين، وتبين صدق الاستبانة بعد إجراء التعديلات المقترحة عليها، ومن ثم تم توزيع عينة أولية مؤلفة من 15 استبانة على عدد من طلبة الدراسات العليا بغية معرفة مدى وضوح الأسئلة الموجهة في الاستبانة بالنسبة لمجتمع الدراسة، وبعد استرجاعها تم إجراء التعديلات المناسبة على الأسئلة، وزعت الاستبانة على عينة طبقية من طلبة الدراسات العليا مؤلفة من 200 طالب دراسات عليا في الكليتين في الجامعتين موزعتين بالنسب كما هو موضح في منهج البحث في كانون الأول عام 2019. وقد تم استعادة جميع الاستبيانات الموزعة، وقد تم إدخال هذه البيانات إلى برنامج SPSS بغية تحليل البيانات، وتم إجراء اختبار ألفا كرونباخ بغية معرفة صدق وثبات الاستبيان ودرجة الاتساق الداخلي بين الأسئلة، وكانت نتيجة الاختبار كالتالي:

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .950 | 27 |

وهذا يعني أنه إذا وزع الاستبيان بمؤشراته المختلفة على عينة أخرى من طلبة الدراسات العليا غير عينة الدراسة في أوقات مختلفة فإن هناك احتمال قدره 95% للحصول على النتائج التي تم التوصل إليها. تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة على الأسئلة الموجهة لعينة الدراسة كالتالي:

| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة |
|------------|-------|-------|----------------|
| 5 | 4 | 3 | 1 |

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

(1) نتائج التحليل الإحصائي لبعد الملموسية: تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد الملموسية على طلبة الدراسات العليا في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين وطرطوس وكانت النتائج كالآتي:

جدول(3) نتائج إجابة عينة الدراسة عن الأسئلة المتعلقة ببعد الملموسية

| جامعة طرطوس | | جامعة تشرين | | الملموسية |
|-------------------|---------------|-------------------|---------------|---|
| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | السؤال |
| 0.577 | 3.84 | 0.520 | 3.88 | من السهل الوصول للجامعة من مكان إقامتك. |
| 1.039 | 2.54 | 0.952 | 1.73 | الجامعة مزودة بكافة أنواع الخدمات والتسهيلات التعليمية. |
| 0.605 | 1.82 | 0.613 | 1.86 | يتوفر في الجامعة كافة الوسائل والتجهيزات التعليمية اللازمة. |
| 1.228 | 3.12 | 0.434 | 1.59 | عدد العاملين كافي لتقديم الخدمات بأسرع وقت ممكن. |
| 1.046 | 3.16 | 0.747 | 1.58 | يوجد في الجامعة تجهيزات ومعدات حديثة جدا فعالة. |
| 1.018 | 2.45 | 0.687 | 1.84 | تقدم الجامعة خدمات مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة |
| 1.114 | 3.13 | 0.836 | 2.05 | الجامعة نظيفة ومرتبنة ولاتفة من حيث المظهر |
| 1.004 | 3.48 | 0.128 | 2.48 | يبدو العاملين على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر |
| 1.141 | 3.25 | 0.548 | 1.77 | تمتاز الديكورات والتجهيزات بجاذبية عالية. |
| - | 2.83 | - | 2.09 | المتوسط |

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

بمتابعة الجدول (3) السابق نلاحظ الآتي:

- بلغ المتوسط الحسابي لبعد الملموسية حسب إجابات طلبة الدراسات العليا في جامعة تشرين (1.77)، وهذا يبين عدم توفر بعد الملموسية كون الوسط الحسابي لهذا البعد أصغر من (3). إذ أنه على الرغم من تأييد معظم طلبة الدراسات العليا لسهولة الوصول إلى جامعة تشرين، إلا أن: كافة الإجابات للأسئلة الثمانية الأخرى قد كانت أقل من الوسط الحسابي المقارن.

- بلغ المتوسط الحسابي لبعد الملموسية في جامعة طرطوس (2.83)، وهذا يبين عدم توفر بعد الملموسية في جامعة طرطوس حسب رأي طلبة الدراسات العليا في كلية الاقتصاد كون الوسط الحسابي لهذا البعد أصغر من (3).

(2) نتائج التحليل الإحصائي لبعد الاعتمادية: تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد الاعتمادية على طلبة الدراسات العليا في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين وطرطوس وكانت النتائج كالآتي:

جدول(4) نتائج إجابة عينة الدراسة عن الأسئلة المتعلقة ببعد الاعتمادية

| جامعة طرطوس | | جامعة تشرين | | الاعتمادية |
|-------------------|---------------|-------------------|---------------|--|
| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | السؤال |
| 0.844 | 3.66 | 1.243 | 2.50 | يلتزم الموظفون بأماكن عملهم ضمن الجامعة. |
| 0.470 | 3.91 | 0.733 | 1.99 | من السهل تقديم الشكاوى والاقتراحات لإدارة الجامعة. |
| 0.485 | 3.91 | 0.868 | 1.76 | تقدم الخدمات بسرعة كبيرة في الجامعة. |
| 0.844 | 3.66 | 0.658 | 1.99 | يمكن الحصول على كافة المعلومات التي تريدها عن طريق الاتصال بالهاتف أو الانترنت بالجامعة بأي وقت. |

| | | | | |
|-------|------|-------|------|---|
| 0.470 | 3.91 | 0.831 | 2.18 | تستخدم أنظمة الحاسب في متابعة حالة كل طالب. |
| 0.650 | 3.78 | 1.230 | 2.49 | الخدمات المقدمة تلبي حاجات ورغبات الطلبة. |
| - | 3.81 | - | 2.15 | المتوسط |

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على برنامج SPSS

بمتابعة الجدول (4) السابق نلاحظ الآتي:

- بلغ المتوسط الحسابي لبعد الاعتمادية في جامعة تشرين (2.15)، وهذا يبين عدم توفر بعد الاعتمادية في كلية الاقتصاد في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا كون الوسط الحسابي لهذا البعد أصغر من (3). إذ أن الوسط الحسابي لكافة للأسئلة قد كان أقل من الوسط الحسابي المقارن.

- بلغ المتوسط الحسابي لبعد الاعتمادية في جامعة طرطوس (3.81)، وهذا يبين توفر بعد الاعتمادية في جامعة طرطوس حسب رأي طلبة الدراسات العليا بها كون الوسط الحسابي لهذا البعد أكبر من (3). إذ أن الوسط الحسابي لكافة للأسئلة قد كان أكبر من الوسط الحسابي المقارن.

3) نتائج التحليل الإحصائي لبعد قوة الاستجابة: تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد قوة الاستجابة على طلبة الدراسات العليا في كلية الاقتصاد بجامعتي تشرين وطرطوس وكانت النتائج كالآتي:

جدول (5) نتائج إجابة عينة الدراسة عن الأسئلة المتعلقة ببعد قوة الاستجابة

| جامعة طرطوس | | جامعة تشرين | | قوة الاستجابة |
|-------------------|---------------|-------------------|---------------|--|
| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | السؤال |
| 1.285 | 3.21 | 0.516 | 1.66 | يحرص العاملون في الجامعة على تقديم الخدمات بشكل دقيق وسريع |
| 0.785 | 3.69 | 0.523 | 1.77 | يعامل العاملون في الجامعة بحسن استقبال ولباقة |
| 0.971 | 3.62 | 0.540 | 1.53 | يخبر العاملون في الجامعة الطلاب بدقة كيفية تنفيذ الإجراءات التي تخصكم. |
| 1.184 | 3.29 | 0.713 | 1.91 | يوجد اهتمام شخصي من قبل القائمين على العمل في الجامعة. |
| 1.036 | 3.58 | 1.052 | 1.97 | يتوفر الكادر التعليمي والإداري الكامل في الجامعة في أوقات الدوام |
| 0.649 | 3.79 | 1.052 | 2.01 | لا ينتظر الطالب وقتاً طويلاً للحصول على الخدمة اللازمة. |
| - | 3.53 | - | 1.81 | المتوسط |

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

بمتابعة الجدول (5) السابق نلاحظ الآتي:

- بلغ المتوسط الحسابي لبعد قوة الاستجابة في جامعة تشرين (1.81)، وهذا يبين عدم توفر بعد قوة الاستجابة في جامعة تشرين حسب رأي طلبة الدراسات العليا كون الوسط الحسابي لهذا البعد أصغر من (3). إذ أن الوسط الحسابي لكافة للأسئلة قد كان أقل من الوسط الحسابي المقارن.

- بلغ المتوسط الحسابي لبعد قوة الاستجابة في جامعة طرطوس (3.53)، وهذا يبين توفر بعد قوة الاستجابة في جامعة طرطوس حسب رأي الطلبة كون الوسط الحسابي لهذا البعد أكبر من (3). إذ أن الوسط الحسابي لكافة الإجابات للأسئلة قد كان أكبر من الوسط الحسابي المقارن.

4) نتائج التحليل الإحصائي لبعد الأمان والثقة والتعاطف: تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد الأمان والثقة والتعاطف على طلبة الدراسات العليا في كلية الاقتصاد بجامعتي تشرين وطرطوس وكانت النتائج كالآتي:

جدول (6) نتائج إجابة عينة الدراسة عن الأسئلة المتعلقة ببعيد الأمان والثقة والتعاطف

| جامعة طرطوس | | جامعة تشرين | | الامان والثقة والتعاطف |
|-------------------|---------------|-------------------|---------------|--|
| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | السؤال |
| 1.314 | 3.09 | 1.169 | 2.39 | هناك ثقة تامة بكامل الكادر الموجود في الجامعة. |
| 1.051 | 3.43 | 0.799 | 1.91 | الكادر على استعداد لتلبية طلبات الطلاب فوراً |
| 1.132 | 3.39 | 0.865 | 1.75 | يمتلك الكادر في الجامعة المعرفة الكافية للإجابة عن الأسئلة |
| 1.190 | 3.11 | 0.732 | 1.95 | أوقات العمل والدوام في الجامعة تناسب جميع الطلاب |
| 1.143 | 3.45 | 1.190 | 2.16 | يقدر الكادر الظروف الخاصة للطلبة ويتفاعلون معها |
| 0.864 | 3.52 | 0.750 | 2.15 | يرتبط الكادر بعلاقة طيبة مع الطلبة. |
| - | 3.33 | - | 2.05 | المتوسط |

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

بمتابعة الجدول (6) السابق نلاحظ الآتي:

- بلغ المتوسط الحسابي لبعيد الأمان والثقة والتعاطف في جامعة تشرين (2.05)، وهذا يبين عدم توفر بعد الأمان والثقة والتعاطف في جامعة تشرين كون الوسط الحسابي لهذا البعد أصغر من (3). إذ أن الوسط الحسابي لكافة الأسئلة قد كان أقل من الوسط الحسابي المقارن.

- بلغ المتوسط الحسابي لبعيد الأمان والثقة والتعاطف في جامعة طرطوس (3.33)، وهذا يبين توفر بعد الأمان والثقة والتعاطف في جامعة طرطوس حسب رأي طلبة الدراسات العليا فيها كون الوسط الحسابي لهذا البعد أكبر من (3). إذ أن الوسط الحسابي لكافة الإجابات للأسئلة قد كان أكبر من الوسط الحسابي المقارن.

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

جدول رقم (7) يبين متوسط أبعاد جودة الخدمات الصحية في الجامعتين

Descriptive Statistics

| المنتجع | تشرين | | طرطوس | |
|------------------------|-------|--------|-------|--------|
| | N | Mean | N | Mean |
| الملموسية | 100 | 2.0871 | 100 | 2.8379 |
| الاعتمادية | 100 | 2.1520 | 100 | 3.8138 |
| قوة الاستجابة | 100 | 1.8074 | 100 | 3.5672 |
| الامان والثقة والتعاطف | 100 | 2.0518 | 100 | 3.3316 |
| الجودة | 100 | 2.0240 | 100 | 3.4189 |

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

وبمتابعة الجدول رقم (7) يتبين الآتي:

- أن متوسط الجودة في جامعة تشرين قد بلغ (2.02)، وبالتالي يمكن القول: عدم توفر جودة للخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين حسب رأي طلبة الدراسات العليا.

- أن متوسط الجودة في جامعة طرطوس قد بلغ (3.41)، وبالتالي يمكن القول: توفر جودة للخدمات التعليمية المقدمة في جامعة طرطوس حسب رأي طلبة الدراسات العليا فيها.

وللتأكد من النتائج السابقة قام الباحث بحساب متوسط إجابات عينة الدراسة لكل متغير على حدة وإجراء اختبار **One-Sample Test** لبيان فيما إذا كانت قيمة المتوسط تختلف عن القيمة (3) اختلافاً جوهرياً وقد كانت النتائج

كما هي بالجدول رقم (6) التالي:

جدول رقم (8) اختبار One-sample Test

One-Sample Test

| | Test Value = 3 تشرين | | | Test Value = 3 طرطوس | | |
|------------------------|-------------------------|------------|-----------------|-------------------------|------------|-----------------|
| | T | Df | Sig. (2-tailed) | T | Df | Sig. (2-tailed) |
| الملموسية | 89.093 | 100 | .000 | 82.438 | 100 | .000 |
| الاعتمادية | 37.895 | 100 | .000 | 102.663 | 100 | .000 |
| قوة الاستجابة | 54.374 | 100 | .000 | 48.418 | 100 | .000 |
| الأمان والثقة والتعاطف | 50.061 | 100 | .000 | 42.320 | 100 | .000 |
| الجودة | 77.758 | 100 | .000 | 90.098 | 100 | .000 |

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق تبين أن قيمة (P sig = 0.000) لمتغير الجودة للجامعتين أصغر من مستوى الدلالة (0.05) مما يعني معنوية قيمة الوسط الحسابي أي أن الوسط الحسابي لمتغير الجودة في جامعة تشرين هو (2.02) وبالتالي لا يوجد مراعاة لمبدأ الجودة عند تقديم الخدمات في جامعة تشرين. كما إن الوسط الحسابي لمتغير الجودة في جامعة طرطوس هو (3.41) وبالتالي يوجد مراعاة لمبدأ الجودة عند تقديم الخدمات في جامعة طرطوس.

وبالتالي فإن الفرضية الأولى التي تنص على أنه: توجد فروق جوهرية بين أبعاد جودة الخدمات المقدمة في الجامعتين وبين أبعاد الجودة الواجب توفُّرها عند مستوى دلالة (a = 0.05). تقبل جزئياً. حيث يوجد فروق بالنسبة لجامعة تشرين ولا يوجد فروق بالنسبة لجامعة طرطوس.

ثانياً: قياس الفجوات لبيان جودة الخدمة المقدمة في الجامعتين من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا:

كما ذكر سابقاً، إن جودة الخدمة = التوقعات - المدركات (الأداء الفعلي)، وبالتالي فإنه وفقاً لعينة الدراسة ومكان الدراسة من غير الممكن قياس إلا الفجوة الخامسة (بين توقعات الطالب (الخدمة المتوقعة) والخدمة المدركة (الفعليّة))، كونها الفجوة الوحيدة التي يدركها الطالب في الجامعة، وذلك لكون الفجوات الأخرى تحدث داخل الجامعة وتتعلق بالإدارة وهي خارج نطاق عينة ومجتمع الدراسة. حيث يتوقع طالب الدراسات العليا الحصول على خدمة جيدة ووفقاً لتقسيمات أبعاد الجودة، ومقياس ليكرت الخماسي فإنه توقع طالب الدراسات العليا في حصوله على الخدمة التعليمية في الجامعتين تتوافق مع الوسط الحسابي المقارن (3) وبالتالي حتى يوجد رضا لطالب الدراسات العليا على الخدمات المقدمة وجودتها يجب أن تكون قيمة الوسط الحسابي مساوية أو أكبر من العدد 3 كما في الجدول الآتي:

جدول (9) قياس الفجوة ورضا طلبة الدراسات العليا في كلية الاقتصاد بالجامعتين

| النتيجة | الرضا = الإدراك - المتوقع | فجوة الجودة | الخدمة (الأداء) المدركة الفعليّة | توقعات طلبة الدراسات العليا | البعد | المكان |
|---------------------------------------|---------------------------|-------------|----------------------------------|-----------------------------|---------------|-------------|
| الأداء > المتوقع، الاستياء وعدم الرضا | -0.91 | -0.91 | 2.09 | 3 | الملموسية | جامعة تشرين |
| الأداء > المتوقع، الاستياء وعدم الرضا | -0.85 | -0.85 | 2.15 | 3 | الاعتمادية | |
| الأداء > المتوقع، الاستياء وعدم الرضا | -1.19 | -1.19 | 1.81 | 3 | الاستجابة | |
| الأداء > المتوقع، الاستياء وعدم الرضا | -0.95 | -0.95 | 2.05 | 3 | الأمان والثقة | |
| الأداء > المتوقع، الاستياء وعدم الرضا | -0.98 | -0.98 | 2.02 | 3 | الجودة | |
| الأداء > المتوقع، الاستياء وعدم الرضا | -0.17 | -0.17 | 2.83 | 3 | الملموسية | جامعة |

| | | | | | | |
|---|------|------|------|---|------------------|-------|
| الأداء < المتوقع، الرضا عن جودة الخدمات | 0.81 | 0.81 | 3.81 | 3 | الاعتمادية | طرطوس |
| الأداء < المتوقع، الرضا عن جودة الخدمات | 0.53 | 0.53 | 3.53 | 3 | الاستجابة | |
| الأداء < المتوقع، الرضا عن جودة الخدمات | 0.33 | 0.33 | 3.33 | 3 | الأمان والثقة | |
| الأداء < المتوقع، الرضا عن جودة الخدمات | 0.41 | 0.41 | 3.41 | 3 | الجودة | |

المصدر: إعداد الباحث

بمتابعة الجدول (9) نلاحظ الآتي:

بالنسبة لجامعة تشرين:

- انخفاض درجة الخدمة التعليمية المدركة الفعلية من قبل عينة الدراسة بالنسبة للجودة ولكافة أبعادها حيث كانت أقل من الوسط الحسابي المقارن وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (3).
 - وجود فجوة (سلبية) بين الخدمات المتوقعة والخدمات المدركة، لكافة أبعاد جودة الخدمات.
 - عدم وجود رضا من قبل أفراد العينة المدروسة حيث كان الأداء > المتوقع بالنسبة لجودة الخدمات ولكافة أبعاد جودة الخدمات الأربع، كما لوحظ أن الرضا كان سلبي القيمة وهو يدل على عدم وجود رضا.
- بالنسبة لجامعة طرطوس:
- ارتفاع درجة الخدمة المدركة الفعلية من قبل عينة الدراسة بالنسبة للجودة ولكافة أبعادها باستثناء بعد الملموسية، حيث كانت أكبر من الوسط الحسابي المقارن وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (3).
 - وجود فجوة (إيجابية) بين الخدمات المتوقعة والخدمات المدركة.
 - وجود رضا من قبل أفراد العينة المدروسة حيث كان الأداء < المتوقع بالنسبة لجودة الخدمات ولثلاثة أبعاد من أصل أربعة لجودة الخدمات ، كما لوحظ أن الرضا كان إيجابي القيمة وهو يدل على وجود رضا.
- وبالتالي فإن الفرضية الثانية التي تنص على أنه: لا يوجد أثر لجودة الخدمات المقدمة على درجة رضا طلبة الدراسات العليا في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين وطرطوس. غير صحيحة وبالتالي تم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد أثر لجودة الخدمات المقدمة على درجة رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعتين.
- كما أن الفرضية الثالثة التي تنص على أنه: لا يوجد فجوة سلبية بين توقعات طلبة الدراسات العليا ومدركاتهم للخدمات المقدمة في الجامعتين. غير صحيحة وبالتالي تم رفض الفرضية البدائية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد فجوة سلبية بين توقعات طلبة الدراسات العليا ومدركاتهم للخدمات المقدمة في الجامعتين. حيث كانت الفجوة سلبية في جامعة تشرين وإيجابية في جامعة طرطوس.

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات:

- عدم توفر بعد الملموسية في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين وطرطوس حسب رأي طلبة الدراسات العليا عينة الدراسة.
- عدم توفر بعد الاعتمادية في جامعة تشرين حسب رأي طلبة الدراسات العليا في جامعة تشرين، كما لوحظ توفر بعد الاعتمادية في كلية الاقتصاد بجامعة طرطوس حسب رأي عينة طلبة الدراسات العليا.
- عدم توفر بعد الاستجابة في جامعة تشرين حسب رأي طلبة الدراسات العليا في جامعة تشرين، كما لوحظ توفر بعد الاستجابة في كلية الاقتصاد بجامعة طرطوس حسب رأي عينة طلبة الدراسات العليا.
- عدم توفر بعد الأمان والثقة والتعاطف في جامعة تشرين حسب رأي طلبة الدراسات العليا في جامعة تشرين، كما لوحظ توفر بعد الأمان والثقة والتعاطف في كلية الاقتصاد بجامعة طرطوس حسب رأي عينة طلبة الدراسات العليا.
- عدم توفر جودة للخدمات المقدمة في جامعة تشرين حسب رأي طلبة الدراسات العليا في كلية الاقتصاد، بالإضافة إلى توفر جودة للخدمات المقدمة في جامعة طرطوس حسب رأي طلبة الدراسات العليا في كلية الاقتصاد.
- يوجد اختلافات جوهرية بين أبعاد جودة الخدمات المتوفرة في جامعة تشرين وبين أبعاد جودة الخدمات الواجب توفرها في الجامعات.
- لا يوجد اختلافات جوهرية بين أبعاد جودة الخدمات المتوفرة في جامعة طرطوس وبين أبعاد جودة الخدمات الواجب توفرها في الجامعات على الرغم من عدم وجود فروق لبعدها الملموسية.
- عدم وجود رضا من قبل طلبة الدراسات العليا في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين حيث كان الأداء > المتوقع بالنسبة لجودة الخدمات ولكافة أبعاد جودة الخدمات الأربع.
- وجود رضا من قبل طلبة الدراسات العليا في كلية الاقتصاد بجامعة طرطوس حيث كان الأداء < المتوقع بالنسبة لجودة الخدمات ولثلاثة أبعاد من أصل أربعة لجودة الخدمات.
- وجود فجوة (سلبية) بين الخدمات المتوقعة والخدمات المدركة، لكافة أبعاد جودة الخدمات في جامعة تشرين ، وجود فجوة (إيجابية) بين الخدمات المتوقعة والخدمات المدركة في جامعة طرطوس.

التوصيات:

- فيما يتعلق بجامعة تشرين:
 - ضرورة العمل على رفع سوية جودة الخدمات التعليمية المقدمة من خلال الاهتمام بالأبعاد الأربعة لجودة الخدمات ومن الممكن البدء بالتحسينات الآتية:
 - توفير التسهيلات والخدمات الجامعية الحديثة التي تلبي طلبات ورغبات طلبة الدراسات العليا في كلية الاقتصاد مثل: أجهزة الكمبيوتر الحديثة، تحسين مفروشات الغرف، مراجع حديثة، توفير المراجع الإلكترونية اللازمة..الخ.
 - الاهتمام بالعاملين ورفع سوية تأديتهم للخدمات من خلال إخضاعهم لدورات تدريبية وتحفيزهم بالمكافآت اللازمة.
 - الاعتماد على تقييم أداء العاملين وسرعة تأديتهم للخدمة بالطريقة المناسبة التي تلبي رغبات طلبة الدراسات العليا من أجل التوصل إلى حل المشكلات وتحديد العمالة الأقل كفاءة في تأدية الخدمة.

- فيما يتعلق بجامعة طرطوس:
- ضرورة الاهتمام ببعيد الملموسية من خلال توفير التسهيلات والخدمات التعليمية الحديثة التي تلبي طلبات ورغبات طلبة الدراسات العليا.
- العمل على رفع درجة رضا طلبة الدراسات العليا حيث كانت نتيجة رضاهم متوسطة على الأبعاد الثلاثة الأخرى وأقل من 4.
- قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بشكل دوري لمعرفة رأي طلبة الدراسات العليا ودرجة رضاهم عن هذه الخدمات ومن الممكن هنا: تصميم استبانة توزع على عينة من طلبة الدراسات العليا عن مغادرتهم للمنشأة وتحليل هذه البيانات سوف تتمكن الكلية والجامعة من تحديد نقاط القوة والضعف والعمل على حلها بالسرعة الممكنة.
- ضرورة قياس الفجوات الخمس في الجامعتين في كلية من قبل الإدارة بشكل متواصل من أجل تحديد الإشكاليات التي تواجه الجامعتين والعمل على حلها ويشكل خاص الفجوة الخامسة التي تبين الفرق بين الأداء الفعلي الذي حصل عليه العميل والأداء المتوقع لطلاب الدراسات العليا في كليته وجامعته.

المراجع:

1. منى، عامر؛ الأعرجي، نبيل. أهمية ضبط برامج الاعتماد الأكاديمي وفق متطلبات المواصفات الايزو (2008-9001) في جامعة بابل. المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، العراق، 2012، 44.
2. الطائي، حميد؛ العلق، بشير. تسويق الخدمات، مدخل إستراتيجي، وظيفي، تطبيقي، دار اليازور، عمان، 2009، 243 .
3. الحدابي، داوود؛ عكاشة، محمود. جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية نتائج أولية، مجلة اتحاد الجامعات، 190 ، العدد 35، صنعاء، 2007، 1-19.
4. عز الدين، مذكر حسن سالم. تقويم الأداء الجامعي، دار جامعة النيلين، الخرطوم، 2011، 1-164.
5. حلس، سالم عبد الله. أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة-دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير بالجامعة الإسلامية. غزة، فلسطين، 2013، 1-35.
6. SHARAR, M. *The service quality of education in the international college university of science and technology*, Master of Business Administration, University of Malaysia, Dissertation: 2008, 55.
7. PUSHPA, L. *Implementation of Total Quality Management in Higher Education Institutions*. International Journal of Scientific Engineering and Research (IJSER), ISSN (Online): 2015, 39-42.
8. SHROFF, N.; DAVE, K. A State-Of-Art Review of Total Quality Management Application in Service Sector. International Journal of Business and Management Invention, 01-08. Tarawneh, 2014, 44.
9. نجيب، عبد الرحمن. أهمية تطبيق نظام جودة عالمي على العملية التعليمية من وجهة نظر الطلاب قسم اللغة الفرنسية من كلية الآداب في جامعة دمشق، مجلة جامعة دمشق، العدد2، المجلد22، 2006، 501.
10. TODORUT, Amalia Venera. *The need of Total Quality Management in higher education*. Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol. 83, 2012, 1106.
11. IN'AI RAT, Mohammed Hasan. *Total Quality Management in Higher Education: A Review*. International Journal of Human Resource Studies, Vol. 4, No. 3, 2014, 300-301.