

## قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس SERVPERF وأثرها في رضا الطلبة - دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية

د. عبدالله أحمد العولقي<sup>(\*1)</sup>

© 2018 University of Science and Technology, Sana'a, Yemen. This article can be distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

© 2018 جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة [مؤسسة المشاع الإبداعي](#) شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

<sup>1</sup> أستاذ إدارة الأعمال المساعد - كلية العلوم الإدارية - جامعة إب - اليمن  
\* عنوان المراسلة: [awalki2012@gmail.com](mailto:awalki2012@gmail.com)

## قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس SERVPERF وأثرها في رضا الطلبة - دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية

### الملخص:

هدف هذا البحث إلى تحليل طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية وتعزيز رضا الطلبة في جامعة إب، ولتحقيق ذلك، فقد تم اختيار عينة عشوائية قوامها 375 طالباً، يدرسون في كليات جامعة إب، واعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام قائمة استقصاء موجهة للطلبة (مقياس SERVPERF). وبينت النتائج وجود ضعف في كافة أبعاد جودة الخدمة التعليمية (الجوانب الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والضمان، والتعاطف) المقدمة من الجامعة محل الدراسة، وعدم ملاءمتها لرغبات الطلبة وتوقعاتهم، إضافة إلى وجود ضعف في مستوى رضا الطلبة، كما بينت النتائج وجود علاقة معنوية بين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة محل الدراسة وتعزيز رضا الطلبة عن تلك الخدمات.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة التعليمية، رضا الطلاب، جامعة إب.

## Impact of Using SERVPERF Scale to Measure the Quality of Educational Services on Students' Satisfaction at Ibb University - Yemen

### Abstract:

This study examined the effect of the quality of educational services on improving students' satisfaction in Ibb University. To achieve this objective, a survey checklist was used to collect the required initial data from a sample of 375 students studying at the colleges of Ibb University using the SERVPER scale. The results showed a considerable weakness in the quality of educational services (tangible aspects, reliability, responsiveness, safety, security, and empathy), which are provided by Ibb University, as well as their irrelevance to the interests and expectations of the students. The results also revealed that the quality of educational services has a significant relationship with the improvement of students' satisfaction in Ibb University.

**Keywords:** Quality of educational services, Students' satisfaction, Ibb University.

## المقدمة:

يشهد العصر الحالي تحولات جذرية على كافة المستويات المحلية والإقليمية والعالمية، وتبدو هذه التحولات بوضوح في مجال العلم والتكنولوجيا، مما يتطلب معه ضرورة الاهتمام بالتنمية البشرية التي تهتم بالإنسان القادر على إنتاج المعرفة وتطبيقاتها، وقد أدى كل ذلك إلى أن تكون السمة الرئيسية لهذه المرحلة هي المنافسة المستمرة التي تعد أهم عناصرها في الجودة التي تهتم بها جميع المؤسسات، لما للجودة من تأثير حاكم في تقرير حاضرها ومستقبلها، مما أدى إلى تزايد الاهتمام برفع مستوى جودة الخدمة التعليمية على المستوى المحلي والعالمي، فالعلم وسيلة التقدم والرقى للمجتمعات، ومن ثم فإن تطوير الخدمات التعليمية ضرورة حتمية، لكي تتحسن مخرجاته، وتغذى كافة شرائين التنمية في المجتمع.

واليمن كغيره من الدول وخصوصاً الدول النامية يحتاج إلى نظام للتعليم الجامعي يتصف بالكفاءة والجودة العالية، فاليمن معروف بمحدودية موارده الطبيعية مقارنة بالبلدان العربية المجاورة لها، ولذلك يحتاج اليمن إلى تطوير موارده البشرية، لزيادة مخزونه من المعارف والمهارات والخبرات والقدرات التقنية، ليتمكن من تحقيق أهدافه، والتحول إلى اقتصاد قائم على المعرفة، وبما يمكن من زيادة قدرته التنافسية للالتحاق الفعال باقتصاديات القرن الواحد والعشرين. وللتعليم الجامعي دور محوري في هذا الشأن، وانطلاقاً من ذلك فقد شهد التعليم الجامعي اليمني توسعاً كمياً وخصوصاً بعد تحقيق الوحدة في 22 مايو 1990م، حيث اقتصر التعليم الجامعي وعلى مدى عشرين عاماً من 1970م وحتى 1990م على جامعتي صنعاء وعدن، وشهدت السنوات القليلة من عمر الوحدة 1990م توسعاً كبيراً في إنشاء مؤسسات التعليم الجامعي الحكومي، ولم يقتصر هذا التوسع على التعليم الجامعي الحكومي فقط، بل فتح المجال للقطاع الخاص، نتيجة لتزايد أعداد الطلاب، وزيادة الطلب على التعليم الجامعي، وأصبحت الجامعات الحكومية غير قادرة على استيعاب تلك الأعداد وتلبية ذلك الطلب، فبدأ القطاع الخاص في إنشاء الجامعات الأهلية لسد العجز الحاصل، كونه يمثل فرصة استثمارية جديدة.

وعلى الرغم من تزايد عدد الجامعات الحكومية والأهلية في اليمن، إلا أن جودة الخدمة التعليمية في تلك الجامعات لا تزال مشار جدل ونقاش بين الكثير من المستفيدين والمهتمين بقضايا الجودة والتعليم، فنجد الكثير من الشكاوى حول تدني مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في مؤسسات التعليم الجامعي اليمني، وعلية فإن البحث يسعى لتقييم مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة إب محل الدراسة، وتحديد أثرها على مستوى رضا الطلبة.

## مشكلة البحث وأسئلته:

شهد التعليم العالي في الجامعات اليمنية توسعاً كمياً كبيراً في تسعينيات القرن الماضي، إلا أن هذا التوسع لم يواكبه تحسن في نوعيته، وظل هذا التعليم لأسباب متعددة تقليدياً، سواء في فلسفته وأهدافه وهياكله الإدارية وبنائه التنظيمي، أو في محتوى برامج وأسابيل ونظم التقويم المعتمدة فيه، كما ارتبط هذا التوسع بانخفاض في مستوى جودة التعليم، حيث توجد العديد من المؤشرات التي تعكس انخفاض مستوى جودة التعليم في الجامعات اليمنية بصفة عامة، وفي جامعة إب بصفة خاصة، منها ضعف المرافق والبنية التحتية، فاعل الجامعات تقتصر إلى المبنى الجامعي والمكتبات والوسائل التعليمية والمختبرات، وعدم ربط خطط وبرامج التعليم الجامعي باحتياجات سوق العمل، واختلال التوازن بين عدد أعضاء هيئة التدريس وعدد الطلبة، كما لا توجد آليات وأدوات لتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس وقياس مستوى جودة التعليم، إضافة إلى أن المناهج والخطط الدراسية لا تخضع للتقييم الدوري والمستمر، ومحدودية العلاقة مع القطاع الخاص والقطاعات الإنتاجية (الاستراتيجية الوطنية للتعليم العالي في الجمهورية اليمنية وخطة العمل المستقبلية 2006 - 2010، 2006). ولأن الطلبة هم المستهدفون الأساسيون بالخدمة التعليمية، فقد ارتأينا تقييم جودة الخدمة التعليمية بجامعة إب من خلال وجهة نظرهم، وعليه يمكن ترجمة مشكلة البحث إلى مجموعة من التساؤلات التي تحتاج من خلال التحليل والتقصي والتحليل إلى تقديم إجابات واضحة، وتتضمن هذه التساؤلات ما يلي:

1. ما مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة إب؟
2. ما مستوى رضا الطلبة في جامعة إب عن الخدمة التعليمية؟
3. هل يوجد اختلاف في اتجاهات الطلبة نحو مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة إب، وفقا لاختلاف (النوع الاجتماعي، نوع الكلية، والمستوى الدراسي)؟
4. هل يوجد اختلاف في مستوى رضا الطلبة عن الخدمة التعليمية في جامعة إب، وفقا لاختلاف (النوع الاجتماعي، نوع الكلية، والمستوى الدراسي)؟
5. ما طبيعة العلاقة بين مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة إب ومستوى رضاهم عنها؟
6. ما أهم أبعاد جودة الخدمة التعليمية الأكثر قدرة على تفسير التباين في مستوى رضا الطلبة عن تلك الخدمات؟

## أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

1. توصيف مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة إب.
2. تحديد مستوى رضا الطلبة في جامعة إب عن الخدمة التعليمية.
3. التعرف إلى مدى وجود اختلاف في اتجاهات الطلبة نحو مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة إب، وفقا لاختلاف (النوع الاجتماعي، نوع الكلية، والمستوى الدراسي).
4. تحديد مدى وجود اختلاف في مستوى رضا الطلبة عن الخدمة التعليمية في جامعة إب، وفقا لاختلاف (النوع الاجتماعي، نوع الكلية، والمستوى الدراسي).
5. التحقق من نوع وقوة العلاقة بين مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة إب ومستوى رضا الطلبة عن تلك الخدمات.
6. تحديد الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة التعليمية من حيث قدرتها على التنبؤ بمستوى رضا الطلبة عنها.

## فروض البحث:

في ضوء العرض السابق لمشكلة البحث، يمكن صياغة الفروض الآتية :

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اتجاهات الطلبة في جامعة إب نحو مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم، وفقا لاختلاف (النوع الاجتماعي، نوع الكلية، والمستوى الدراسي).
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اتجاهات الطلبة في جامعة إب محل الدراسة نحو مستوى رضاهم عن الخدمة التعليمية، وفقا لاختلاف (النوع الاجتماعي، نوع الكلية، والمستوى الدراسي).
3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة من جامعة إب ومستوى رضا الطلبة عن تلك الخدمات.

## أهمية البحث:

يستمد البحث أهميته من اعتبارات عدة منها، يعد البحث امتدادا للجهود المبذولة في مناقشة القضايا الخاصة بجودة التعليم الجامعي، بهدف التوصل إلى مزيد من المعرفة المتراكمة والتي تساعد على تنمية المفاهيم الخاصة بهذا المجال، ومن ثم فإن البحث قد يمثل إضافة للكتابات العلمية في هذا المجال. والإسهام في صياغة السياسات والخطط الفعالة لتحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة من الجامعة محل الدراسة، من خلال الكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث، وبالتالي زيادة رضا الطلبة، ورفع مستوى تحصيلهم العلمي والمعرفي، وتلبي احتياجات سوق العمل المحلي والإقليمي برأس مال بشري في جميع المجالات والتخصصات.

## حدود البحث:

- حدود موضوعية: جودة الخدمة التعليمية من حيث المفهوم، والأبعاد، ونماذج قياسها، ومفهوم رضا الطلاب.
- حدود بشرية: الطلبة الدارسون بكليات جامعة إب.
- حدود زمنية: تم جمع البيانات الأولية في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2016 / 2017م.

## الإطار النظري والدراسات السابقة:

تزايد الاهتمام برفع مستوى جودة الخدمة التعليمية على المستوى المحلي والعالمي، نتيجة للشكوى العامة من انخفاض مستوى خريجي الجامعات، وعدم تأهيلهم بما يتماشى مع متطلبات سوق العمل، ومن ثم تزايد الاهتمام بمفهوم جودة الخدمة التعليمية ومعايير قياسها وتقييمها، وعلى الرغم من هذا الاهتمام، فما زال مفهوم جودة الخدمة التعليمية ومعايير قياسها وتقييمها تتسم بعدم الوضوح والتباين، ما أدى للاختلاف حول طرائق قياس الجودة ومؤشرات الأداء (Onditi & Wechuli, 2017).

### مفهوم جودة الخدمة التعليمية وأبعادها:

يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وقديما كانت تعني الدقة والإتقان، من خلال قيامهم بتصنيع الآثار التاريخية والدينية في تماثيل وقلاع وقصور لأغراض التفاخر بها، أو لاستخدامها لأغراض الحماية (عبوي، 2006). واستخدم مصطلح الجودة لأول مرة في الفكر الإداري من قبل جوران وديمنج (Annamdevula & Bellamkonda, 2016).

وتعرف الجودة بأنها "قدرة المنتج أو الخدمة على مقابلة احتياجات العميل" (Heizer & Render, 2011, 222). كما يصفها عبدالمحسن (2004، 160) بأنها "مجموعة الصفات والخصائص والمعايير التي يجب توافرها في المنتج أو الخدمة، وبما يتطابق ويلبي رغبات وتفضيلات العميل". وينظر للجودة من منظورين هما: وجهة نظر العميل، ووجهة نظر المؤسسة، حيث ينظر العميل للجودة، من خلال قيمة المنتج أو الخدمة، ومدى تحقيقها لرغباته، في حين ترى المؤسسة مدى مطابقتها جودة المنتج أو الخدمة للمواصفات، فيتجه العميل لمنتج أو خدمة عالية الجودة، اعتمادا على المفاضلة بين السعر والجودة، وتسعى المؤسسة لتحقيق توقعات العميل في كليهما (Kotler & Keller, 2012).

وتتفق العديد من الدراسات منها إدريس (1996، 2012)، إدريس والمرسي (1993)، عبدالمحسن (2004)، Berry و Zeithaml (1985، 1988)، Rasli، Shekarchizadeh و Iqbal (2012)، Fazlić و Đonlagić (2015)، Alabadlah (2017)، Salah، Elmadhoun، Khalid، Abdalla، Saeed و Moosavi et al. (2015)، Manik و Sidharta (2017)، Gilavand، Fatahiasl، و Majd (2017) في أن جودة الخدمة من المفاهيم المجردة التي يصعب تعريفها وتقييمها بدقة، بسبب الخصائص التي تنفرد بها الخدمات مقارنة بالسلع، مثل عدم اللاموسية، وإنتاجها واستهلاكها في نفس الوقت، ومن ثم عدم القدرة على تخزينها، إلا أن هذه الدراسات تتفق أيضا على أن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم العميل (المستفيد من الخدمة) لدرجة الامتياز أو التفوق الكلي في أداء الخدمة، أو من خلال الوفاء بمتطلبات العملاء، أو هي نتاج الفرق بين توقعات المستفيد النهائي للخدمة الممتازة وبين إدراكه لأداء الخدمة التي يحصل عليها بالفعل.

وبما أن البرامج التعليمية التي تقدمها مؤسسات التعليم الجامعي هي في الحقيقة خدمة وليست سلعة، فإن التعريف السابق ينطبق على مفهوم جودة الخدمة التعليمية (Meštrović, 2017).

كما يمكن تعريف جودة الخدمة التعليمية بأنها مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية، والتي تستطيع أن تضي باحتياجات الطلاب (Alabadlah, 2017, 4; Meštrović, 2017, 68). كما يعرف العجمي (2007، 136) جودة الخدمة التعليمية من خلال القيمة المضافة التي تعني "مدى قدرة الخدمة التعليمية على تطوير معارف الطالب ومهاراته، وتحدد هذه القيمة من خلال الفرق بين ما يمتلك الطالب من قيم عند التخرج، وما كان يملكه عند الالتحاق بالمنظمة التعليمية لتحقيق التميز في الأداء".

وبالنسبة لتحديد أبعاد جودة الخدمة، فقد تعددت المحاولات من جانب الباحثين للكشف عن أبعاد جودة الخدمة. فعلى سبيل المثال يرى Sasser وزملاؤه عام 1979 أنه يمكن التمييز بين ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة وهي: الجوانب المادية، والتسهيلات، والأفراد. بينما توصلت الدراسة التي قام بها Lehtinen و Lehtinen عام 1982 إلى أن جودة الخدمة تتجسد في ثلاثة أبعاد أساسية هي: الجودة المادية التي تتعلق بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة، وجودة المؤسسة التي تتعلق بالانطباع الذهني عن المؤسسة التي تقدم الخدمة، وأخيراً الجودة التفاعلية التي تمثل عمليات التفاعل بين العاملين بالمؤسسة الخدمية والعملاء أو المستفيدين النهائيين (إدريس، 2012؛ الخياط والمرسي، 2000).

وتوصل Parasuraman et al. (1985، 1988) إلى تحديد أبعاد جودة الخدمة والتي يبني عليها العملاء توقعاتهم وإدراكاتهم، وتمثل في عشرة أبعاد ممثلة في الجوانب المادية للموسسة، والاعتمادية، ودرجة الاستجابة، والاتصال، والمصادقية، والأمان والضمان، والكفاءة، والمجاملة، ومعرفة العميل وفهمه، وسهولة الحصول على الخدمة. وفي عام 1988 قام هؤلاء الباحثون بتخفيض الأبعاد السابقة إلى خمسة أبعاد فقط للحكم على جودة الخدمة ممثلة في:

1. الجوانب المادية للموسسة: وتشمل المظهر الخارجي للمباني والأفراد، والتطور التكنولوجي للمعدات والمواد ووسائل الاتصال.
2. سرعة الاستجابة: تشير إلى سرعة استجابة مقدمي الخدمة لمطالب العملاء واحتياجاتهم.
3. الاعتمادية، الثقة: وتعني درجة الاتساق في أداء الخدمة وتقديمها بشكل صحيح من أول مرة.
4. الأمان والضمان: تعني إلمام العاملين بمهام ووظائفهم وبشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من أي نوع من المخاطر.
5. التعاطف مع العميل: تشير إلى حسن معاملة العميل وتقدير ظروفه الخاصة.

وبالنسبة لتحديد أبعاد جودة الخدمة التعليمية، يؤكد Wechuli و Onditi (2017) أنه لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول تحديد الأبعاد التي يجب استخدامها لتقييم جودة الخدمة التعليمية في الجامعات من خلال مراجعته لعدد من الدراسات التي تناولت قياس وتقييم جودة الخدمة التعليمية.

وبما أن البرامج التعليمية هي في الحقيقة خدمة وليست سلعة تقوم بتقديمها هذه المؤسسات كأحد مخرجاتها للمجتمع، كما أن المستفيد الأخير من هذه الخدمات هو الطالب.

ونستعرض في هذا الجزء بعض النماذج العلمية المستخدمة في قياس جودة الخدمة، والتي يمكن استخدامها في قياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الجامعات، ومن هذه النماذج نموذج الفجوات SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985, 1988) ويعتمد هذا النموذج على مقارنة توقعات العملاء للخدمة والأداء الفعلي لها، ومن ثم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والأداء، ويمكن التعبير عنها بالمعادلة الآتية: جودة الخدمة = التوقعات - الأداء. واستخدمت هذا المقياس العديد من الدراسات لتقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من الجامعات، منها دراسة كل من Rasli et al. (2012)، Donlagić (2015)، Fazlić (2015)، Alabadlah (2017)، Salah et al. (2015)، Moosavi et al. (2017)، Manik و Sidharta (2017)، Gilavand et al. (2017) حيث أشارت النتائج إلى وجود فجوة سلبية بين جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب وبين توقعاتهم نحو الخدمة التعليمية الممتازة. وعلى الرغم من القبول الواسع لمقياس SERVQUAL، فإنه لم يخل من الانتقادات

التي تركز في مجموعها حول تعقد العمليات الحسابية التي ينطوي عليها، وضعف قدراتها التنبؤية، وتأسيسه على نموذج الرضا وليس الاتجاهات، إضافة إلى تفاوت مقدرته على تفسير الاختلافات في مكونات الجودة من صناعة إلى أخرى (Cronin & Taylor, 1992؛ إدريس والمرسي، 1993). وبناء على الانتقادات التي وجهت لمقياس SERVQUAL تم تقديم نموذج الاتجاهات نحو أداء الخدمة المقدمة SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992, 1994). ويعتمد هذا النموذج في قياس جودة الخدمة على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للعملاء، ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة الآتية: جودة الخدمة = الأداء الفعلي. ويتفق هذا النموذج مع نموذج ERVQUAL في أن كلا منهما يعتمد على الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة (الجوانب الملموسة، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان والضمان، والتعاطف). واستخدمت هذا المقياس العديد من الدراسات لتقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من الجامعات منها دراسة كل من زقاي ووزاني (2017)، الشعبي (2016)، Saleem، Imam، Moosa، Khan (2017) و Ahmadi و Bidarpoor (2011). ويؤكد Brochado (2009) تفوق مقياس SERVPERF على مقياس SERVQUAL في قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعات. ويؤكد Abdullah (2005) أن مقياس SERVPERF أثبت كفاءة في قياس جودة الخدمات المقدمة من الجامعات، وهو أفضل من تلك المقاييس المبنية على فجوة التوقعات، ويرجع السبب في ذلك أن الخدمة التعليمية في الجامعات يستخدمها الفرد لأول مرة، ولا تتكرر بصورة دورية في حياته، وبالتالي فإن التوقعات في مجال الخدمات التي يستخدمها الفرد لأول مرة في حياته تكون غير دقيقة (الشعبي، 2016). وبالرغم من أن دراسة Abdullah (2005) أشادت بمقياس SERVPERF إلا أنها تبنت مقياساً آخر لتقييم جودة الخدمة التعليمية بالجامعات الماليزية أطلق عليه مقياس HEDPERF (Ali, Zhou, Hussain, Nair, & Ragavan, 2016; Abdullah, 2006a,b,c) ويقيس الجوانب الأكاديمية والجوانب غير الأكاديمية والسمعة والشهرة للجامعة، واستخدم هذا المقياس دراسة أبو وردة (2007) لتقييم جودة الخدمة التعليمية بالجامعات المصرية، وكانت أكثر الأبعاد قدرة على تفسير الجودة، هي الجوانب الأكاديمية، يليها الشهرة والصيت، ثم الجوانب غير الأكاديمية، وأخيراً تسهيلات الوصول. كما استخدم مقياس HEDPERF دراسة كل من الشعبي والشهري (2014)، والعجمي والتويجري (2016) لتقييم جودة الخدمة التعليمية بالجامعات السعودية.

#### رضا الطلبة :

رضا العميل مفهوم معقد، لأن الرضا يختلف من شخص إلى آخر، ويشير رضا العميل إلى ناتج المقارنة بين شعور العميل قبل استخدام المنتج أو الخدمة مع الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة (Al-Dulaimi, 2017). فرضا العملاء يعتمد على كيفية مقابلة المنتجات أو الخدمات لتوقعات العملاء (Al-Dulaimi, 2017; Kotler, 2000)، حيث إن رضا العميل عبارة عن دالة على أداء الخدمة المدرك والمتوقع، ففي حالة عجز أداء الخدمة عن توقعات العميل، فإن العميل يكون في حالة عدم السرور، والاستياء وخيبة الأمل، ويترك التعامل مع المنظمة في المستقبل، وفي حالة كون أداء الخدمة مطابقاً لتوقعات العميل، فإن العميل سيشعر بالراحة والرضا، أما في حالة تجاوز أداء الخدمة توقعات العميل في هذه الحالة يبقى العميل مرتبطاً ارتباطاً وثيقاً بهذه المنظمة (Al-Dulaimi, 2017; Kotler, 2000; Kotler & Keller, 2012; Meštrović, 2017; Parasuraman *et al.*, 1985).

ويشير رضا الطالب إلى الشعور الذي ينتاب الطالب نتيجة حكمه من خلال المقارنة بين أداء الخدمة التعليمية المقدمة له من الجامعة وتوقعاته، فمقياس رضا الطالب شبيه بحساب الأرباح والخسائر للشركات، فإذا كان مستوى رضا الطالب مرتفعاً فإن الجامعة في حالة ربح وتضوق، فقد حققت أهدافها بإكساب الطالب المعارف والمهارات والقدرات المستهدفة، وسيكون الطالب مسروراً ومبتهجاً بتحصيله العلمي وحياته الجامعية، ويتحدث عن الجامعة بشكل إيجابي، وقد يعود بعد التخرج لالتحاق بالبرامج التدريبية التي تقدمها الجامعة، أما إذا كانت مستويات الرضا قريبة من توقعات الطالب، فإن الجامعة تكون في حالة استقرار وتسعى للمحافظة عليه، وتطمح إلى الرضا المتضوق، أما الرضا



المتواضع في مستويات أقل من المتوقع، فإنه يؤدي إلى الخسارة، لأن الجامعة لم تحقق أهدافها ولا توقعات طلابها الذي قد يؤدي لانتقال الطالب إلى جامعة أخرى أو قد يتعامل معها بشكل سلبي (Sumaedi, Bakti, & Metasari, 2011; Al-Dulaimi, 2017; سيف، السرطاوي، والأقرع، 2014).

### جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة عنها :

بحثت عدد من الدراسات طبيعة العلاقة بين مستوى جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم الجامعي ومستوى رضا الطلبة عن تلك الخدمات، حيث توصلت دراسة زقاوي ووزاني (2017)، Abd Raza وRahman, Ilias, Hasan (2009) إلى وجود علاقة معنوية إيجابية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية ممثلة في (الجوانب الملموسة، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان والضمان، والتعاطف) ومستوى رضا الطلبة عنها في الجامعات. في حين توصلت دراسة سيف وآخرون (2014) إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الأكاديمية وغير الأكاديمية في الجامعات الحكومية الأردنية ومستوى رضا الطلبة عنها. كما أكدت دراسة Ali *et al.* (2016) أن أبعاد جودة الخدمة التعليمية ممثلة في الجوانب الأكاديمية والجوانب غير الأكاديمية والسمعة والشهرة للجامعة في الجامعات الماليزية الحكومية تؤثر إيجابيا في تعزيز مستوى رضا الطلبة الوافدين إليها، مما يؤثر في تحسين الصورة الذهنية للجامعات الماليزية ويزيد من ولاء الطلبة لها. في حين بينت دراسة Annamdevula وBellamkonda (2016) وجود تأثير إيجابي مباشر لجودة الخدمة التعليمية بالجامعات الهندية ومستوى رضا الطلبة عنها، كما أن رضا الطلبة عن الخدمة التعليمية يتوسط العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية وتعزيز ولاء الطلبة لها. بينما توصلت دراسة Ling وSeng (2013) إلى وجود علاقة معنوية إيجابية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية ممثلة في (التفاعل بين عضو هيئة التدريس والطلاب، وأسلوب التقويم، وطرائق التدريس، والمرافق والتجهيزات، والمكتبة) في مؤسسات التعليم الجامعي الماليزية وتعزيز مستوى رضا الطلبة في الجامعات الماليزية. وفي السياق نفسه أكدت دراسة Kalai وTanui, Kara (2016) وجود علاقة معنوية إيجابية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية ممثلة في (قاعات التدريس، وخدمات المكتبة، وتوفير خدمة الانترنت، والكتاب الجامعي، وجودة الخدمة الإدارية، وجودة عضو هيئة التدريس، وجودة أسلوب التقويم (الامتحانات)، وجودة نظام رعاية الطلبة، وجودة العملية التعليمية) في الجامعات الحكومية في كينيا وتعزيز مستوى رضا الطلبة عنها. كما أكدت دراسة الحول وآخرون (2015) وجود علاقة إيجابية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية ممثلة في (جودة النظام الإداري، وأعضاء هيئة التدريس، والبرنامج التعليمي، والتكنولوجيا التعليمية، وشؤون الطلبة، وخدمات المكتبة) ومستوى رضا الطلبة. في حين أكدت دراسة Onditi وWechuli (2017) من خلال مراجعته لعدد من الدراسات التي تناولت قياس وتقييم جودة الخدمة التعليمية، أن جودة الخدمة التعليمية في الجامعات لها تأثير كبير على رضا الطلبة، ولذلك يجب على الجامعات أن تضع آليات لجمع ردود فعل الطلبة لتمكينهم من تحديد أبعاد جودة الخدمة التي تهم طلابها، من أجل صياغة السياسات والخطط الفعالة لتحسين أبعاد جودة الخدمة التعليمية التي تهم الطلبة، كما أكدت دراسة Al-Alak وAlnaser (2012)، Al-Dulaimi، Jassmy وBhaya (2016)، Saif (2014)، Meštrović (2017)، Saleem *et al.* (2017) أنه كلما زاد مستوى جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم الجامعي، كلما زاد مستوى رضا الطلبة عنها.

ومن ناحية أخرى، سعت عدد من الدراسات لقياس مستوى رضا الطلبة عن الخدمة التعليمية في الجامعات، حيث توصلت دراسة حلس (2015) إلى أن هناك رضا من قبل طلبة الماجستير بالجامعة الإسلامية بالنسبة لأداء أعضاء هيئة التدريس، ومكتبة الجامعة، والعملية التعليمية بشكل عام، وكان مستوى رضا الطلبة منخفضا بالنسبة للقاعات الدراسية. كما توصلت دراسة Oanda وOlel, Gudo (2011) إلى وجود انخفاض في مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعات الحكومية في كينيا، إضافة إلى ضعف مستوى رضا الطلبة الذي جاء نتيجة للازدحام والتزايد المستمر في أعداد الطلبة، وعدم كفاية الأجهزة والمعدات، وضعف أنظمة الإرشاد والدعم، وطريقة الامتحانات، ونقص المرافق الرياضية. بينما توصلت

دراسة Codruta و Cristian،Irimie (2011) إلى أن رضا الطلبة عن جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الرومانية مرتفع عن المحتوى الأكاديمي والبرامج والامتحانات واعداد الطلبة لسوق العمل. كما أظهرت دراسة Osman و Danish،Malik (2010) أن الطلبة راضون عن الخدمة التعليمية التي تقدمها معاهد التعليم العالي في باكستان، فيما يتعلق ببعدها الموسمية والمصادقية والتعاطف، ولم يكونوا راضين بدرجة كبيرة عن مواقف السيارات والمختبرات وخدمات المطاعم ونظام الشكاوى.

في حين بحثت دراسة Al-Dulaimi (2017) مدى رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات برومانيا والعراق، وبينت النتائج أن مستوى رضا الطلبة في الجامعات الرومانية أعلى من مستوى رضا الطلبة في الجامعات العراقية.

## منهجية البحث وإجراءاته:

### منهج البحث:

يتعلق هذا البحث بدراسة الاتجاهات التقويمية لطلبة جامعة إب، وذلك نحو مستوى جودة الخدمة التعليمية، ومستوى رضا الطلاب، وبالتالي فإن تصميم هذا البحث يعتمد على المدخل الوصفي التحليلي في البحوث الإنسانية، وذلك بغرض وصف الخصائص والمتغيرات الخاصة بمشكلة البحث وكذلك العلاقات بين هذه المتغيرات، والتي تتمثل في جودة الخدمة التعليمية كمتغير مستقل، ورضا الطلبة كمتغير تابع.

### مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في جميع الطلبة بكليات جامعة إب، وعددهم (14735) طالبا، والجدول (1) يوضح ذلك:

جدول (1): عدد الطلبة في كليات جامعة إب

اسم الكلية	عدد الطلاب	العينة
1. كلية التربية	3348	85
2. كلية الهندسة والعمارة	1540	39
3. كلية الزراعة والطب البيطري	571	15
4. كلية العلوم	2039	52
5. كلية طب الأسنان	694	18
6. كلية الآداب	1578	40
7. كلية العلوم الإدارية	4965	126
الإجمالي	14735	375

\* المصدر: إحصائيات الإدارة العامة لنظم المعلومات في نيابة شؤون الطلاب، 2017م

ونظراً لكبر حجم مجتمع البحث وصعوبة الوصول لجميع مفرداته، إضافة إلى القيود الخاصة بالوقت والتكلفة المرتبطة بهذا النوع من البحوث، فقد تقرر الاعتماد على أسلوب وإجراءات العينات لجمع البيانات الأولية اللازمة.

ويعتمد هذا البحث على عينة واحدة مستقلة، وهي عينة الطلبة في كليات جامعة إب محل الدراسة، وتم تحديد حجم العينة من إجمالي الطلبة، باستخدام الصيغة الرياضية التالية (ريتشارد وجنسون، 1998):

$$ع = \frac{ت^2 \times ن \times ف(1 - ف)}{\Delta^2 ن + ت^2 ف(1 - ف)}$$

حيث إن:

ع = حجم العينة

ت = الدرجة المعيارية المقابلة لدرجة الثقة 95 % وهي = 1.96

ف = نسبة النجاح في التوزيع ومن ثم فإن نسبة النجاح = نسبة الفشل = 50 %

Δ = نسبة الخطأ المسموح به = 5 %

ن = حجم المجتمع 14735 طالبا

وباستخدام المعادلة السابقة يتضح أن حجم العينة :

$$375 = \frac{(0.5 - 1) 0.5 \times 14735 \times (1.96)^2}{(0.5 - 1) 0.5 \times (1.96)^2 + 14735 \times (0.05)^2}$$

وتم توزيع العدد الإجمالي لعينة الطلبة وفقاً لقاعدة التخصيص المتناسب مع حجم عدد الطلاب في كل كلية، وقد تم توزيع 375 قائمة استقصاء على الطلبة في كليات جامعة إب، وبلغ عدد قوائم الاستقصاء الصالحة لتحليل 332 قائمة بمعدل استجابة 88.53 %، والجدول (2) يوضح خصائص عينة الطلبة في جامعة إب محل الدراسة.

جدول (2): خصائص عينة البحث

النسبة	العدد	الخصائص	
54.8 %	182	ذكر	- النوع
45.2 %	150	أنثى	
100 %	332	المجموع	
55.2 %	184	إنسانية	- نوع الكلية
44.8 %	148	علمية	
100 %	332	المجموع	
36.14 %	120	الثاني	- المستوى الدراسي
33.13 %	110	الثالث	
30.73 %	102	الرابع	
100 %	332	المجموع	

#### أداة البحث وطرائق جمع البيانات:

اعتمد هذا البحث بصفة رئيسية على تصميم قائمة استقصاء موجه للطلبة، بمختلف كليات جامعة إب، والبالغ عددها (7) كليات، وقد روعي في تصميمها البساطة والسهولة والوضوح، وترتيب الأسئلة والعبارات حسب تسلسل عوامل البحث، وتم تخصيص الصفحة الأولى لتقديم البحث والهدف منه، وطلب التعاون في استيفاء بيانات الاستقصاء، أما الصفحات الأخرى فقد اشتملت على أربعة أسئلة رئيسية، خصص السؤال الأول لقياس مستوى جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992, 1994) ويضم خمسة متغيرات رئيسية، تتلخص في (الجوانب المموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان والضمان، والتعاطف) وتضم عشرين متغيراً فرعياً. والسؤال الثاني خصص لقياس مستوى رضا الطلبة من خلال طريقة الإقرار الشخصي المباشر، وفقاً لنمط

مقياس التمايز المضاد للمعاني (Semantic Differential Scale) والذي يقيس خاصية واحدة (الحوال وآخرون، 2015). والسؤال الثالث خصص لقياس نوع الكلية (علمية، إنسانية). والسؤال الرابع خصص لقياس بعض المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، والمستوى الدراسي).

وتجدر الإشارة هنا، إلى أنه تم جمع البيانات الخاصة بالاستقصاء باستخدام طريقة الزيارة القصيرة، لتسليم قائمة الأسئلة باليد، وشرح طبيعة الاستقصاء وأهدافه، ثم تركها ليتم الإجابة عنها في الوقت والمكان المناسبين للمستقصى منهم، ثم جمعها عن طريق المقابلة الشخصية القصيرة مرة أخرى، واستعان الباحث بفريق من طلاب مستوى رابع شعبة إدارة الأعمال لتوزيع قوائم الاستقصاء وجمعها.

#### تقييم الاعتمادية والصلاحية للمقاييس المستخدمة في البحث:

تمثلت الخطوة الأولى في عملية تحليل البيانات الأولية الخاصة بهذه الدراسة في محاولة تقييم الاعتمادية (Reliability) والصلاحية (Validity) للمقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة الحالية، وذلك بهدف تقليل أخطاء القياس العشوائية، وزيادة درجة الثبات في المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية من ناحية، والتوصل إلى مقاييس يمكن الاعتماد عليها في دراسات مستقبلية من ناحية أخرى، حيث تم التحقق من صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية من خلال إخضاع القائمة للتحكيم (الصدق الظاهري) من قبل المختصين في قسم إدارة الأعمال بالكلية إلى جانب عرض القائمة على بعض مسؤولي الجودة بكليات الجامعة محل الدراسة للتعليق عليها ومراجعتها، ومن ثم إجراء بعض التعديلات في بنود المقياس.

كما تم استخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا (Alpha Correlation Coefficient)، باعتباره من أكثر أساليب تحليل الاعتمادية دلالة في تقييم درجة الاتساق الداخلي بين محتويات أو بنود المقياس الخاضع للاختبار، وفي تحديد مدى تمثيل محتويات أو بنود المقياس للبنية الأساسية المطلوب قياسها وليس شيئاً آخر، وأن الحد المقبول لمعامل الارتباط ألفا 0.60، وذلك وفقاً لمستويات تحليل الاعتمادية في العلوم الاجتماعية (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010؛ إدريس، 2007). وتم تطبيق أسلوب الارتباط ألفا على مقياس جودة الخدمة التعليمية، وذلك بصورة إجمالية للمقياس ككل ولكل متغير من المتغيرات التي يتكون منها المقياس على حدة. وأظهرت نتائج تحليل الاعتمادية أن مقياس جودة الخدمة التعليمية ككل يساوي نحو 0.94 وهو مؤشر لدرجة عالية من الاعتمادية، والجدول (3) يوضح درجة الاتساق الداخلي لمحتويات المقياس المستخدمة في البحث.

جدول (3): تقييم درجة الاتساق الداخلي بين محتويات المقياس المستخدمة في البحث (مخرجات تحليل الاعتمادية)

المتغيرات	عدد العبارات	معامل الثبات (Alpha)
1	الجوانب المموسة	0.74
2	الاعتمادية	0.79
3	الاستجابة	0.68
4	الأمان والضمان	0.84
5	التعاطف	0.86
	إجمالي مقياس جودة الخدمة التعليمية	0.94

\* تم تطبيق هذا الأسلوب على كل بعد من أبعاد المقياس الخاضع للاختبار على حدة، بالإضافة إلى المقياس الإجمالي

وبناء على نتائج التحليل السابق فإن المقياس المستخدم في البحث، يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، ويمكن الاعتماد عليه.

## الأساليب الإحصائية :

اعتمد الباحث على عدد من أساليب التحليل الإحصائية المناسبة لطبيعة متغيرات وبيانات البحث باستخدام برنامج SPSS، وهي:

- الإحصاء الوصفي، باستخدام المتوسط والانحراف المعياري، لتحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة إب، ومستوى رضا الطلبة عنها، وتحديد معايير الاستجابة على الأداة تم اتباع الخطوات الإحصائية الآتية:

تحديد المدى = أعلى إجابة متوقمه على العبارة - أقل درجة = 5 - 1 = 4

تحديد طول الفئة = المدى / عدد الفئات = 4 / 5 = 0.8. وبالتالي تكون الفئات، كما يوضح الجدول (4).

جدول (4): حدود فئات المقياس والتقدير اللفظي لها

حدود الفئة	الأوزان المنوية	التقدير اللفظي
1 - 1.8	0.2 - 0.36	ضعيف جدا
1.8 - 2.6	0.36 - 0.52	ضعيف
2.6 - 3.4	0.52 - 0.68	متوسط
3.4 - 4.2	0.68 - 0.84	عالي
4.2 - 5	0.84 - 1.00	عالي جدا

- اختبار T. Test لتحديد مدى وجود اختلاف في اتجاهات الطلاب نحو مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة إب، ومستوى رضا الطلاب، وفقا لاختلاف النوع الاجتماعي، ونوع الكلية.
- أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه (One-Way ANOVA) لتحديد مدى وجود اختلاف في اتجاهات الطلبة في جامعة إب، نحو مستوى رضا الطلبة وفقا لاختلاف المستوى الدراسي.
- أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد (Multiple Regression and Correlation)، لتحقق من نوع وقوة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية في جامعة إب ومستوى رضا الطلبة.

## نتائج البحث ومناقشته:

تناول الباحث في الجزء الأول من البحث النواحي المنهجية، وما يرتبط بمتغيرات البحث من إطار مفاهيمي مقدما بذلك المبررات للقيام بها، وفي الجزء الثاني من البحث، يناقش الباحث نتائج تحليل البيانات الأولية، التي تم جمعها ومراجعتها ومعالجتها إحصائيا، على النحو الذي يساعد في الإجابة عن تساؤلات البحث والتحقق من صحة فرضياته وتحقيق أهدافه.

## الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث:

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الوصفي الخاص بالإجابة عن السؤالين الأول والثاني لهذا البحث، المتعلق بوصف بتحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة إب، ومستوى رضا الطلبة عنها، وفق اتجاهات الطلبة، ولتحقيق ذلك، تم تطبيق المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والجدول (5) يوضح ذلك.

جدول (5): التوصيف الإحصائي لمتغيرات البحث

التقدير اللفظي	النسبة %	الانحراف المعياري	المتوسط	العبرة	م	الأبعاد
ضعيف جدا	0.34	0.93	1.71	توفر جامعة إب أحدث الأدوات والمعدات التكنولوجية لتقديم الخدمة	1	الجوانب الملموسة
متوسط	0.52	1.15	2.63	يتمتع جميع العاملين من الفئات المختلفة بالجامعة بالمظهر الحسن	2	
ضعيف	0.43	1.12	2.19	تتميز الجامعة أنها نظيفة ومؤثثة وجذابة	3	
ضعيف	0.47	1.11	2.36	توجد أماكن ملائمة لتقديم الخدمة التعليمية بالجامعة	4	
ضعيف	0.44	0.82	2.22	<b>المتوسط الإجمالي للجوانب الملموسة</b>		
ضعيف	0.45	1.12	2.29	يتميز العاملون في الكلية بالدقة وعدم الخطأ في تقديم الخدمة للطلاب	5	الاعتمادية
ضعيف	0.45	1.13	2.26	تؤدي الكلية الخدمات للطلاب في المواعيد المحددة	6	
متوسط	0.61	1.08	3.07	تحتفظ الكلية بسجلات وملفات لجميع الطلاب	7	
ضعيف	0.52	1.16	2.61	العاملون في الكلية يمتلكون المعارف والخبرات الكافية المتعلقة بتقديم الخدمة للطلاب والرد على استفساراتهم	8	
ضعيف	0.51	0.92	2.55	<b>المتوسط الإجمالي للاعتمادية</b>		
ضعيف	0.39	1.02	1.99	يقدم العاملون في الكلية الخدمة للطلاب بسرعة	9	الاستجابة
ضعيف	0.37	0.96	1.86	يقوم العاملون في الكلية بالرد الفوري على استفسارات الطلاب مهما كانت درجة انشغالهم	10	
ضعيف	0.43	1.07	2.19	يتم إخبار الطلاب بمواعيد تقديم الخدمات والإنتهاء منها بدقة	11	
ضعيف	0.45	1.08	2.27	يتوفر لدى العاملين بالكلية الاستعداد الدائم للتعاون مع الطلاب	12	
ضعيف	0.41	0.85	2.07	<b>المتوسط الإجمالي للاستجابة</b>		

جدول (5): يتبع

التقدير اللفظي	النسبة %	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات	م	الأبعاد
ضعيف	0.48	1.22	2.41	سلوك جميع العاملين بالكلية يجعلني أشعر بالأمان.	13	الأمان والضمان
ضعيف	0.55	1.21	2.78	تحافظ الكلية على سرية المعلومات الخاصة بالطلاب	14	
متوسط	0.54	1.28	2.72	شهرة الجامعة وخبراتها تعطيني شعور بالأمان والثقة	15	
ضعيف	0.47	1.20	2.36	الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة تتفق مع الخدمات المعلن عنها	16	
ضعيف	0.51	1.01	2.56	المتوسط الإجمالي للأمان والضمان		
ضعيف	0.41	1.12	2.05	تضع إدارة الكلية مصلحة الطلاب في مقدمة اهتماماتها	17	التعاطف
ضعيف	0.45	1.13	2.27	يتعامل العاملون في الكلية مع الطلاب بود ولياقة وحسن خلق	18	
ضعيف	0.44	1.13	2.20	يقدر العاملون في الكلية ظروف الطلاب ويتعاطفون معهم	19	
ضعيف	0.45	1.14	2.25	يتوفر لدى العاملين بالكلية الروح المرحة والصادقة في التعامل مع الطلاب	20	
ضعيف	0.43	0.96	2.19	المتوسط الإجمالي للتعاطف		
ضعيف	0.46	0.78	2.32	إجمالي مقياس جودة الخدمة التعليمية		
ضعيف	0.50	0.91	2.54	رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية المقدمة لهم		

تبين نتائج الجدول (5) أن بعد الأمان والضمان يحتل المرتبة الأولى، بمتوسط (2.56)، وبانحراف معياري (1.01). ويأتي بعد الاعتمادية في المرتبة الثانية، بمتوسط (2.55)، وبانحراف معياري (0.92)، يليها بعد جودة الجوانب الملموسة بمتوسط (2.22)، وبانحراف معياري (0.82)، كما يأتي بعد التعاطف في المرتبة الرابعة بمتوسط (2.19) وبانحراف معياري (0.96). وأخيراً فإن بعد الاستجابة تأتي في المرتبة الأخيرة، بمتوسط (2.07)، وبانحراف معياري (0.85)، وفقاً للاتجاهات التقويمية لطلبة مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم من جامعة إب. وبصفة عامة، فإن المتوسط الإجمالي لمستوى جودة الخدمة التعليمية بجامعة إب محل الدراسة بلغ (2.32)، وبانحراف معياري (0.78). وهذا يشير إلى ضعف إيجابية كافة أبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة من الجامعة محل الدراسة وعدم ملاءمتها لرغبات الطلبة وتوقعاتهم، وهذا يفسر وجود قصور يتمثل في ضعف الجوانب الملموسة، من حيث وجود قصور شديد في البنية التحتية لكليات الجامعة، وعدم توفير الجامعة لأحدث الأدوات والمعدات التكنولوجية لتقديم الخدمة، كما أن أماكن تقديم الخدمة التعليمية بالجامعة غير مناسبة، حيث يوجد ضعف شديد في توفر مصادر المعرفة (الدوائر التلفزيونية، والقنوات التعليمية، والانترنت)، وقصور شديد في تجهيزات القاعات الدراسية، من حيث عدم توافر الوسائط التعليمية، سواء السمعية أو البصرية أو الإيضاحية (رسوم، وخرائط)، وعدم ملاءمة القاعة الدراسية لعدد الطلاب وخصوصاً الكليات الإنسانية، وعدم توافر الجو الملائم في القاعة الدراسية

من حيث الإضاءة، والتهوية، والمقاعد الدراسية، كما يوجد قصور شديد في توافر المعامل الحديثة اللازمة للدراسة والتدريبات العملية داخل الكليات، إضافة إلى وجود قصور شديد في المكتبة المركزية، وضعف توفر مكتبات خاصة بكل كلية، إضافة إلى عدم توافر العديد من المرافق الخاصة بالخدمات الطلابية ومستلزماتها في مختلف كليات الجامعة مثل الملاعب الرياضية، المطاعم والكافيتريات، العيادات الطبية، أماكن التصوير والطباعة، أماكن الاستراحة، المواقف، المساجد... الخ.

كما يوجد ضعف في درجة الاعتمادية وفق اتجاهات الطلبة، حيث لا تؤدي الكليات الخدمات لطلاب حسب المواعيد المحددة، حيث يوجد ضعف في التزام عضو هيئة التدريس بمواعيد المحاضرة وساعات العمل المكتبية، قد يرجع ذلك إلى عدم التفرض التام لكثير من أعضاء هيئة التدريس للعملية التعليمية والبحثية، حيث ينشغل عدد كبير منهم في أعمال خارج الجامعة، وساعد في ذلك انخفاض مرتبات أعضاء هيئة التدريس، وعدم وجود ضوابط دقيقة تكفل متابعة قيام أعضاء هيئة التدريس بواجباتهم التعليمية والبحثية، إضافة إلى ضعف الالتزام بالخطة الدراسية ومواعيد بداية الفصل الدراسي والانتها منه بدقة، كما أن العاملين في الكليات لا يمتلكون بعض المعارف والخبرات الكافية المتعلقة بتقديم الخدمة لطلبة والرد على استفساراتهم، حيث يوجد قصور في توصيل المادة العلمية بالطريقة المناسبة التي تتفق وميول الطلبة ورغباتهم، وضعف في استخدام الوسائل التعليمية التي تسهل توصيل المادة العلمية.

كما يوجد ضعف في درجة سرعة الاستجابة لاحتياجات الطلبة، ولا يتوفر لدى العاملين بالكليات الاستعداد الدائم للتعاون مع الطلاب، كما يوجد قصور في الاهتمام بإشراك الطلبة بالمناقشات وإبداء الرأي، وضعف في تشجيعهم على العمل التعاوني، إضافة إلى ضعف اهتمام إدارة الكليات بشكاوى الطلبة ومقترحاتهم. كما يوجد ضعف في الأمان والضمان، حيث إن الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة لا تتفق مع الخدمات المعلن عنها بشكل كبير، ولا تتميز الجامعة بالشهرة والصيت على المستوى المحلي والإقليمي، إضافة إلى إن إدارة الكليات لا تضع مصلحة الطلبة في مقدمة اهتماماتها، ولكن تضع المصالح الشخصية الضيقة أولاً. كما لا يقدر العاملون في الكليات ظروف الطلبة ويتعاطفون معهم، ولا يتوفر لدى العاملين بالكليات الروح المرحة والصادقة في التعامل مع الطلبة، وأخيراً تضعف رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم من الجامعة محل الدراسة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات السابقة، منها دراسة Gudo et al (2011) التي أكدت وجود انخفاض في مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعات الحكومية في كينيا، إضافة إلى ضعف مستوى رضا الطلبة عن الخدمة التعليمية. ودراسة الشعبي (2016) التي توصلت إلى أن تقييم الطلبة لجودة الخدمة التعليمية في جامعة دمار والحكمة كانت دون المتوسط لجميع أبعاد جودة الخدمة التعليمية (الجوانب الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان والضمان، والتعاطف). وتناقض نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة Malik et al (2010) التي توصلت إلى أن الطلبة راضون عن الخدمة التعليمية التي تقدمها معاهد التعليم العالي في باكستان فيما يتعلق بعدد الملموسية، المصدقية، والتعاطف. توصيف اتجاهات الطلبة نحو مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة إب ومستوى رضا الطلبة عنها، وفقاً لاختلاف النوع الاجتماعي، ونوع الكلية، والمستوى الدراسي؛

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاص بالإجابة عن السؤالين الثالث والرابع لهذا البحث، المتعلق بتحديد مدى وجود اختلاف في اتجاهات الطلبة نحو مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم من جامعة إب، ومستوى رضا الطلبة عنها، وفقاً لاختلاف (النوع الاجتماعي، نوع الكلية، المستوى الدراسي). ولتحقيق ذلك، تم تطبيق اختبار T. Test لعينتين مستقلتين، بالنسبة لمتغير النوع الاجتماعي (ذكر، وأُنثى) ونوع الكلية (علمية، وإنسانية)، وأسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه (One-Way ANOVA)، وذلك بالنسبة للمتغير المستوى الدراسي (الثاني، الثالث، والرابع)، والجدول (6) يوضح ذلك.



جدول (6): اتجاهات الطلبة نحو مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة إب ومستوى رضاهم عنها، وفقا لاختلاف (النوع الاجتماعي، ونوع الكلية، والمستوى الدراسي)

مستوى الدلالة	T.Test	أنثى		ذكر		المتغيرات
		الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.500	67	0.75	2.29	0.80	2.34	1 - جودة الخدمة التعليمية
0.140	1.48	0.88	2.47	0.94	2.62	2 - رضا الطلبة

  

مستوى الدلالة	T.Test	إنسانية		علمية		المتغيرات
		الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.073	1.8	0.79	2.40	0.77	2.25	1 - جودة الخدمة التعليمية
0.103	1.63	0.91	2.65	0.92	2.48	2 - رضا الطلبة

  

مستوى الدلالة	قيمة F	المستوى الدراسي الرابع		المستوى الدراسي الثالث		المستوى الدراسي الثاني		المتغيرات
		الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.333	1.14	0.80	2.21	0.73	2.35	0.60	2.37	1 - جودة الخدمة التعليمية
0.088	2.19	0.91	2.39	0.92	2.68	0.78	2.57	2 - رضا الطلبة

- لا توجد فروق معنوية في اتجاهات الطلبة نحو ومستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة إب محل الدراسة، ومستوى رضا الطلاب عنها، وفقا لاختلاف النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى)، حيث إن قيمة (ت) غير معنوية عند مستوى معنوية 0.05. وهذا يعني أن إدراك الطلبة لمستوى جودة الخدمة التعليمية، ومستوى رضاهم عنها، لا يختلف باختلاف النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى).
- لا توجد فروق معنوية في اتجاهات الطلبة نحو مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة إب، ومستوى رضا الطلبة عنها، وفقا لاختلاف نوع الكلية (علمية، إنسانية)، حيث إن قيمة (ت) غير معنوية عند مستوى معنوية 0.05. وهذا يعني أن إدراك الطلاب مستوى جودة الخدمة التعليمية، ومستوى رضاهم عنها لا تختلف باختلاف نوع الكلية (علمية، وإنسانية).
- لا توجد فروق معنوية في اتجاهات الطلبة نحو مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة إب، ومستوى رضا الطلبة عنها، وفقا لاختلاف المستوى الدراسي، حيث إن قيمة (ف) غير معنوية عند مستوى معنوية 0.05، وهذا يعني أن إدراك الطلبة مستوى جودة الخدمة التعليمية، ومستوى رضاهم عنها، لا يختلف باختلاف المستوى الدراسي.

ويعتقد الباحث، أن اتفاق الطلبة رغم اختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع، نوع الكلية، والمستوى الدراسي) نحو مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة إب، ومستوى رضاهم عنها، إنما يرجع إلى الانخفاض الواضح في جودة التعليم الجامعي في جامعة إب، وانخفاض قدرتها على تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية، ومن ثم انخفاض مستوى رضاهم، بالشكل الذي لا يختلف عليه أحد.

#### العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة :

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاص بالإجابة عن السؤالين الخامس والسادس لهذا البحث، المتعلق بتحديد نوع ودرجة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية في جامعة إب ومستوى رضا الطلبة، ولتحقيق ذلك تم تطبيق أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد (Multiple Regression Analysis)

للتحقق من نوع ودرجة هذه العلاقة، وذلك من خلال برنامج الخطوات المتتالية STEPWISE، والجدول (7) يوضح ذلك.

جدول (7): نوع ودرجة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة عنها (مخرجات تحليل الانحدار والارتباط المتعدد)

T. Test	معامل التحديد	معامل الانحدار بيتا	أبعاد جودة الخدمة التعليمية الأكثر تأثيراً في تعزيز رضا الطلبة
18.54	0.51	**0.71	- سرعة الاستجابة
9.31	0.61	**0.42	- الجوانب الملموسة
6.34	0.65	**0.29	- الأمان والضمان
	0.81		معامل الارتباط في النموذج R
	0.65		معامل التحديد في النموذج R2
	155.84		قيمة F المحسوبة
	325.5		درجات الحرية
	0.000		مستوى الدلالة

\*\* مستوى الدلالة عند 0.05 طبقاً لاختبار T. Test.

- توجد علاقة خطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة إب ومستوى رضا الطلبة عنها، وأن هذه العلاقة تمثل 81 % (وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد)، وهذه العلاقة طردية. بحيث كلما زاد تحسين جودة الخدمة التعليمية في جامعة إب زاد ذلك في قدرة الجامعة على تعزيز مستوى رضا الطلبة عنها.
- إن مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة إب، يمكن أن تفسر حوالي 65 % (وفقاً لمعامل التحديد) من التباين الكلي في مستوى رضا الطلبة عنها.
- هناك ثلاثة أبعاد تتمثل في (سرعة الاستجابة، الجوانب الملموسة، والأمان والضمان) مرتبة حسب درجة أهميتها من بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية تتمتع دون غيرها من الأبعاد بتأثيرات دلالة إحصائية فيما بينها وبين تعزيز مستوى رضا الطلبة.

وفي ضوء ما تقدم، فقد تقرر رفض فرض العدم، وقبول الفرض البديل، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة جوهريّة عند مستوى معنوية 0.05 وفقاً لاختبار F Test بين مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة إب وتعزيز مستوى رضا الطلبة. كما تقرر رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل لثلاثة متغيرات فقط من خمسة متغيرات مستقلة في نموذج تحليل الانحدار، وذلك لوجود تأثيرات دلالة إحصائية بين كل منهم وبين رضا الطلبة عند مستوى معنوية 0.05 وفقاً لاختبار T. Test. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات السابقة، منها دراسة كل من Al-Dulaimi et al. (2016)، Bellamkonda و Annamdevula (2016)، Hasan et al. (2009)، Meštrović (2017)، Saif (2014)، Saleem et al. (2017)، Sidharta و Manik (2017)، Onditi (2017)، Wechuli (2017)، زقاوي ووزاني (2017)، ودراسة سيف وآخرون (2014) التي أكدت وجود تأثير إيجابي لجودة الخدمة التعليمية في زيادة مستوى رضا الطلبة عنها.

## الاستنتاجات:

- توصل البحث إلى مجموعة من النتائج، التي تستحق الدراسة والاهتمام من جانب الإدارة في جامعة إب، وتتلخص أهم هذه النتائج في الآتي:
- ضعف إيجابية أبعاد جودة الخدمة التعليمية (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان والضمان، والتعاطف) المقدمة من الجامعة محل الدراسة وعدم ملاءمتها لرغبات الطلاب وتوقعاتهم.
  - ضعف مستوى رضا الطلبة عن الخدمة التعليمية المقدمة لهم من الجامعة محل الدراسة.
  - لا يوجد اختلاف حقيقي في اتجاهات الطلبة نحو مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم من جامعة إب محل الدراسة، وفق اختلاف (النوع، نوع الكلية، والمستوى الدراسي).
  - لا يوجد اختلاف حقيقي في اتجاهات الطلبة نحو مستوى رضاهم عن جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم من جامعة إب محل الدراسة، وفق اختلاف (النوع، نوع الكلية، والمستوى الدراسي).
  - توجد علاقة معنوية بين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعة محل الدراسة ومستوى رضا الطلبة عنها.
  - تتمثل أهم أبعاد جودة الخدمة التعليمية الأكثر قدرة على تفسير التباين في تعزيز مستوى رضا الطلبة، مرتبة حسب درجة أهميتها في سرعة الاستجابة، والجوانب الملموسة، والأمان والضمان.

## التوصيات:

في ضوء نتائج البحث يوصي الباحث بما يلي:

- بينت الاستنتاجات ضعف مستوى جودة الخدمة التعليمية، وإجماع الطلبة على ضعف مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعة محل الدراسة، رغم اختلاف (النوع، نوع الكلية، والمستوى الدراسي)، وبالتالي يوصي الباحث إدارة الجامعة محل الدراسة أن تعمل على رفع مستوى جودة الخدمة التعليمية من خلال الاهتمام بتحسين الجوانب الملموسة (توفير مبان كافية ومناسبة للعمل الأكاديمي لجميع الكليات والأقسام في الجامعة، وتوفير المعامل الحديثة بكل كلية اللازمة للدراسة والتدريبات العملية، وتطوير المكتبة المركزية بالجامعة، وإيجاد وتطوير المكتبات الخاصة بكل كلية، بما يتوافق مع الثورة المعلوماتية التي نعيشها الآن، وتوفير قاعات دراسية مناسبة لعدد الطلاب، وتكون مجهزة من حيث توفير الجو الملائم، والإضاءة، والتهوية، والمقاعد الدراسية المريحة، وتوفير الوسائط التعليمية، سواء السمعية أو البصرية، والوسائط الإيضاحية، وتوفير المرافق الخاصة بالخدمات الطلابية ومستلزماتها)، وتحسين الاعتمادية (تدريب العاملين لإكسابهم المعارف والخبرات والمهارات المتعلقة بتقديم الخدمة لطلاب والرد على استفساراتهم، وأن توفر الكليات عدداً كافياً من الموظفين لأداء الخدمات الطلابية، و أحداث توازن بين عدد أعضاء هيئة التدريس والأعباء العلمية والبحثية التي يقومون بها، بحيث يكون لكل قسم علمي هيكل تنظيمي، يحدد فيه عدد أعضاء هيئة التدريس في كل تخصص، في ضوء الاحتياجات الفعلية، وفي ضوء نسبة معينة لعدد الطلاب والأعباء التدريسية والبحثية المطلوب في كل تخصص، والالتزام بالخطة الدراسية ومواعيد بداية الفصل الدراسي والانتهاج منه بدقة)، وتحسين سرعة الاستجابة لاحتياجات الطلاب واستفساراتهم (تدريب العاملين على سرعة الاستجابة لاستفسارات الطلاب وتساؤلاتهم مهما كانت درجة انشغاله، وأن يسمح أعضاء هيئة التدريس للطلاب بتبادل الحوار والمناقشة خلال المحاضرة، والاهتمام بالتغذية العكسية من الطلاب، كما يجب إبلاغ الطلاب بمواعيد انتهاء معاملاتهم بدقة، وأن تهتم إدارة الكليات بتلقي شكاوى الطلاب ومقترحاتهم وحلها والاستفادة منها في تحسين جودة الخدمة التعليمية، وتوفير نظام معلومات حديث لشؤون الطلاب والقبول والتسجيل والتحويل والامتحانات والمعادلات)، وتحسين الأمان والضمان لطلاب (تدريب العاملين على مهارات التعامل مع الطلاب بلباقة واحترام، وتنمية سمعة الجامعة على المستوى المحلي والدولي من خلال حصولها على شهادات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، وحصول

- الجامعة على ترتيب متقدم في التصنيف الدولي لأفضل الجامعات... الخ، والمصادقية في الوعود المقدمة لطلاب، وأن تحتفظ الكليات بسجلات دقيقة لشؤون الطلاب، وأن توفر الكليات أحدث الأجهزة والمعدات والمستندات التي تخدم الطلاب). وتحسين التعاطف مع مشاكل الطلاب (أن تضع الجامعة مصلحة الطلاب في مقدمة اهتماماتها، وأن تعقد إدارة الكليات مؤتمراً في نهاية كل فصل دراسي لمناقشة الإنجازات والصعوبات والمعوقات مع الطلاب، والاهتمام بروح الصداقة في تعامل العاملين مع الطلاب، مراعاة ظروف الطلاب ومشاكلهم، وجعلهم يشعرون أن مشاكلهم الشخصية تهم العاملين بالجامعة).
- بينت الاستنتاجات ضعف مستوى رضا الطلبة عن الخدمة التعليمية في الجامعة محل الدراسة، وإجماع الطلبة على ضعف مستوى رضاهم عن تلك الخدمات، رغم اختلاف (النوع، نوع الكلية، المستوى الدراسي). وبالتالي يوصي الباحث إدارة الجامعة محل الدراسة أن تهتم بزيادة مستوى رضا الطلبة عن الخدمة التعليمية التي تقدمها لهم بشكل يجعل الطالب مسرورا ومبتهجا بتحصيله العلمي وحياته الجامعية، ويتحدث عن الجامعة بشكل إيجابي من خلال الاهتمام بتحسين أبعاد جودة الخدمة التعليمية (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان والضمان، والتعاطف)، والاهتمام بتوفير مقاييس ومؤشرات دورية لقياس رضا الطلاب عن العملية التعليمية والخدمات التي تقدمها الجامعة لهم.
- بينت الاستنتاجات أن جودة الخدمة التعليمية تساهم في زيادة مستوى رضا الطلاب، وأن أكثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية أهميه في زيادة مستوى رضا الطلبة تتمثل في سرعة الاستجابة، والجوانب الملموسة، والأمان والضمان، وبالتالي يوصي الباحث إدارة الجامعة محل الدراسة أن تهتم بتحسين جودة الخدمات التعليمية ومن ثم تعزيز مستوى رضا طلابها، من خلال بناء وتنمية كل عنصر من عناصر جودة الخدمة التعليمية ذات العلاقة بتعزيز مستوى رضا طلابها، ومن ثم تحقق الجامعة أهدافها بإكساب الطالب المعارف والمهارات والقدرات المستهدفة، وتلبي احتياجات سوق العمل المحلي والإقليمي برأس مال بشري في جميع المجالات والتخصصات، كما سيكون الطالب مسرورا ومبتهجا بتحصيله العلمي وحياته الجامعية، ويتحدث عن الجامعة بشكل إيجابي.

## المراجع:

- أبووردة، شيرين حامد (2007). نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر، *المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة*، 31 (1)، 277 - 327.
- إدریس، ثابت عبدالرحمن (1996). قياس جودة الخدمة باستخدام الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمات الصحية بدولة الكويت، *المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت*، 4 (1)، 9 - 41.
- إدریس، ثابت عبدالرحمن (2007). *بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الإسكندرية: الدار الجامعية.*
- إدریس، ثابت عبدالرحمن (2012). معوقات إدارة الجودة والاعتماد في الجامعات المصرية الحكومية وفقا لإدراكات القيادات الأكاديمية: دراسة استطلاعية، *مجلة أفاق جديدة، جامعة المنوفية*، 24 (1)، 89 - 10.
- إدریس، ثابت عبدالرحمن، والمرسي، جمال الدين (1993). قياس جودة الخدمة وتحليل العلاقة بينها وبين كل من الشعور بالرضا والميل للشراء: مدخل منهجي تطبيقي، *المجلة العلمية لتجارة والتمويل، جامعة طنطا*، 13 (1)، 147 - 196.
- الاستراتيجية الوطنية للتعليم العالي في الجمهورية اليمنية وخطة العمل المستقبلية 2006 - 2010 (2006)، *مشروع تطوير التعليم العالي، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، صنعاء، اليمن.*

حلس، سالم عبدالله (2015). أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب: دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير في كلية التجارة بالجامعة الإسلامية، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، 23(1)، 98 - 122.

الحوّل، سامية، حناش، راوية، وباشة، ريمة (2015). أثر جودة خدمات التعليم الجامعي على تحقيق رضا الطالب دراسة حالة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 8(22)، 95 - 122.

الخياط، رضا، والمرسي، جمال الدين محمد (2000). دراسة تحليلية لجودة الخدمة التدريسية وأثرها على مستويات الرضاء والأداء الوظيفي، *مجلة أفاق جديدة، جامعة المنوفية*، 12(1،2،3،4)، 311 - 346.

ريتشارد، وجنسون (1998). *التحليل الاحصائي للمتغيرات المتعددة من الوجهة التطبيقية ترجمة المرصى حامد عنرام، دار المريخ، الرياض*

زقاي، حميدي، ووزاني، محمد (2017). مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة - الجزائر، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 10(30)، 63 - 87.

سيف، ناصر إبراهيم، السرطاوي، خالد سفيان، والأقرع، سارة شاكر (2014). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 7(15)، 161 - 186.

الشعبي، محمد الصغير قاسم (2016). مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية، والخاصة بالجمهورية اليمنية: دراسة تقييمية لجامعتي ذمار والحكمة اليمانية، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 9(23)، 75 - 100.

الشعبي، محمد، والشهراني، سعيد (2014). تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب، *مجلة جامعة ذمار للدراسات والبحوث*، 19(19)، 316 - 346.

عبدالمحسن، توفيق (2004). *قياس الجودة والقياس المقارن أساليب حديثة في المعايرة والقياس، القاهرة: دار الفكر العربي.*

عبوي، زيد منير (2006). *إدارة الجودة الشاملة، عمان: دار كنوز للنشر والتوزيع.*

العجمي، حمد حسين (2007). *الاعتماد وضمان الجودة الشاملة لمدارس التعليم الثانوي العام، الإسكندرية: الدار الجامعية.*

العجمي، نوف بنت عبدالعالي، والتويجري، فاطمة بنت عبد العزيز (2016). مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية في ضوء مقياس مطور: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية نموذجاً، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 9(25)، 135 - 163.

Abdullah, F. (2005). HEdPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. *Quality Assurance in Education*, 13(4), 305-328.

Abdullah, F. (2006a). Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31-47.

Abdullah, F. (2006b). Measuring service quality in higher education: three instruments compared. *International Journal of Research & Method in Education*, 29(1), 71-89.

- Abdullah, F. (2006c). The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569-580.
- Ahmadi, F., & Bidarpoor, F. (2011). Measuring service quality in Islamic Azad University—Sanandaj branch, IRAN. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(5), 751-760.
- Alabadlah, T. O. (2017). Study of Factors Affecting Measurement of Perceived Quality of Educational Services Using the Gap Analysis Model-SERVQUAL. *IUG Journal of Economics and Business*, 25(3), 1-13.
- Al-Alak, B. A., & Alnaser, A. S. M. (2012). Assessing the relationship between higher education service quality dimensions and student satisfaction. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6(1), 156-164.
- Al-Dulaimi, Z. Y. S. (2017). Education, educational services and students' satisfaction-comparative study between Romanian and Iraqi universities. *Proceedings of the International Conference on Business Excellence* 11(1), 482-492.
- Al-Dulaimi, Z., Bhaya, Z., & Jassmy, B. (2016). The Impact of the Educational Services Quality on the Satisfaction of the Students, Empirical Study Based on the Al-Rafidain Private University College Students. *Romanian Journal of Marketing*, (4), 31-41.
- Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. K., & Ragavan, N. A. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. *Quality Assurance in Education*, 24(1), 70-94.
- Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. S. (2016). Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities: Development of HiEduQual. *Journal of Modelling in Management*, 11(2), 488-517.
- Brochado, A. (2009). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 17(2), 174-190.
- Cronin, Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 46, 55-68.
- Cronin, Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131.
- Donlagić, S., & Fazlić, S. (2015). Quality assessment in higher education using the SERVQUALQ model. *Management: Journal of Contemporary Management Issues*, 20(1), 39-57.

- Gilavand, A., Fatahiasl, J., & Majd, R. M. (2017). Evaluating the Quality of Educational Services from the Viewpoints of Radiology Students of Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, in Southwest of Iran. *Middle East Journal of Family Medicine*, 7 (10), 187-192.
- Gudo, C. O., Oled, M. A., & Oanda, I. O. (2011). University expansion in Kenya and issues of quality education: Challenges and opportunities. *International Journal of Business and Social Science*, 2(20), 203-214.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7<sup>th</sup> ed.). Pearson Prentice Hall.
- Hasan, H. F. A., Ilias, A., Rahman, R. A., & Abd Razak, M. Z. (2009). Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. *International Business Research*, 1(3), 163-175.
- Heizer, J., & Render, B. (2011). *Operations management* (8<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Irimie, P., Cristian, D., & Codruta, M. (2011). Some Statistical Results Regarding the Evaluation of the Quality of the Master Education. *Annals of Faculty of Economics, University of Oradea*, 1(2), 303-308.
- Kara, A. M., Tanui, E., & Kalai, J. M. (2016). Educational Service Quality and Students' Satisfaction in Public Universities in Kenya. *International Journal of Education and Social Science*, 3(10), 37-48.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management* (10<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P., & Keller K. L. (2012). *Marketing Management* (14<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Malik, M., Danish, R., & Usman, A. (2010). The impact of service quality on students' satisfaction in higher education Institutes of Punjab. *Journal of Management Research*, 2(2), E10.
- Manik, E., & Sidharta, I. (2017). The impact of academic service quality on student satisfaction. MPRA Paper No. 80878. Retrieved from [https://mpra.ub.uni-muenchen.de/80878/1/MPRA\\_paper\\_80878.pdf](https://mpra.ub.uni-muenchen.de/80878/1/MPRA_paper_80878.pdf)
- Meštrović, D. (2017). Service Quality, Students' Satisfaction and Behavioural Intentions in STEM and IC Higher Education Institutions. *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 15(1), 66-77.
- Moosavi, A., Mohseni, M., Ziaifar, H., Azami-Aghdash, S., Manshadi, M. G., & Rezapour, A. (2017). The Quality of Educational Services from Students' Viewpoint in Iran: A Systematic Review and Meta-analysis. *Iranian Journal of Public Health*, 46(4), 447-455.

- Onditi E. O., & Wechuli, T. W. (2017). Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education Institutions: A Review of Literature. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7 (7), 328-335.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rasli, A., Shekarchizadeh, A., & Iqbal, M. J. (2012). Perception of service quality in higher education: Perspective of Iranian students in Malaysian universities. *Journal of Economics and Management*, 6(2), 201-220.
- Saif, N. I. (2014). The Effect of Service Quality on Student Satisfaction: A Field Study for Health Services Administration Students. *International Journal of Humanities and Social Science*, 4(8), 172-181.
- Salah, E. T., Elmadhoun, W. M., Abdalla, A., Khalid, M. M., & Saeed, O. K. (2015). Perceptions and Expectations of Medical Students towards the Quality of Educational Services offered at A Sudanese University: How Far is the Gap?. *Sudan Journal of Medical Sciences*, 10(4), 136-146.
- Saleem, S., Moosa, K., Imam, A., & Khan, R. A. (2017). Service quality and student satisfaction: the moderating role of university culture, reputation and price in education sector of pakistan. *Iranian Journal of Management Studies*, 10(1), 237-258.
- Seng, E. L. K., & Ling, T. P. (2013). A statistical analysis of education service quality dimensions on business school students' satisfaction. *International Education Studies*, 6(8), 136-146.
- Sumaedi, S., Bakti, I. G. M. Y., & Metasari, N. (2011). The effect of students' perceived service quality and perceived price on student satisfaction. *Management Science and Engineering*, 5(1), 88-97.