

تقييم مستوى جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلاب دراسة مسحية على طلاب الدراسات العليا في جامعة طرطوس"

* أ. د. أديب برهوم

** د. محمود شعبان

*** أسماء عدرا

(تاريخ الإيداع 2023 /8/28 – تاريخ النشر 2023 /12/11)

□ ملخص □

هدف البحث إلى قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في كليات جامعة طرطوس من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا، تم الاعتماد على المنهج الوصفي في تحقيق هذا الهدف، وتم توزيع (323) استبانة تضمنت أبعاد جودة الخدمة التعليمية (الجوانب المادية، الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، تسهيلات الوصول، قضايا البرامج)، وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لقياس مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في جامعة طرطوس، كما تم الاعتماد على اختبار (ت) للعينية (One Sample T-Test) للتأكد من وجود فروق إحصائية أم لا وذلك بالاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS 24)، وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج تفيد بأن مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في جامعة طرطوس "متوسطة"، وأوصت الباحثة بضرورة الأخذ بأسس وقواعد جودة الخدمات التعليمية ومداخل تطويرها وتحسينها ومحاولة تطبيقها في سبيل رفع جودة الخدمات المقدمة من قبل الجامعة.

الكلمات المفتاحية الجودة – الخدمة التعليمية – نموذج HedPerf

٢٠٢٣

* أستاذ - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة طرطوس - محافظة طرطوس - الجمهورية العربية السورية
** مدرس - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة طرطوس - محافظة طرطوس - الجمهورية العربية السورية
*** طالبة دراسات عليا (ماجستير) - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة طرطوس - محافظة طرطوس - الجمهورية العربية السورية

Educational Service Quality Level Based on Students' Perspective " A Survey Study on Postgraduate Students in Tartous University "

Dr. Adeeb Barhoom*
Dr. Mahmoud Shaban**
Asma Adra***

(Received 25/7/2023.Accepted 25/9/2023)

□ABSTRACT □

This research aimed to evaluate educational service quality presented in Tartous University from postgraduate students' perspective using descriptive approach. (323) students were sampled to participate in a survey questionnaire to measure educational service quality dimensions (Tangible Aspects, Academic Aspects, Non-Academic Aspects, Access, Program Issues). Means, Standard Deviations and Reliability Importance were analysed and compared to measure the level of educational service quality presented in Tartous University. (One Sample T-Test) was used to test the hypothesis using (SPSS 24). Results showed that the level of educational service quality presented in Tartous University is "Average". The researcher recommended implying educational service quality ground rules, in addition to improving and modifying its levels in order to enhance the educational service quality presented in the university.

KeywordsQuality – Service Quality – HedPerf Model
2023

* Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tartous University, Tartous, Syrian Arab Republic

** Lecturer, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tartous University, Tartous, Syrian Arab Republic

*** Postgraduate Student (Master), Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tartous University, Tartous, Syrian Arab Republic

١. مقدمة

يعد مفهوم جودة الخدمة من أهم المفاهيم الأساسية في مجال الخدمات بشتى أنواعها، نظراً لتأثيرها الواسع على رضا العملاء وولائهم ونجاح الأعمال بصورة عامة، وتتضمن تقييم مدى تلبية الخدمة لتوقعات العملاء أو تجاوزها، وكذلك الأمر بالنسبة لجودة الخدمة في المؤسسات التعليمية، حيث أنها تعتبر مفهوماً أساسياً في مجال التعليم، نظراً للفوائد العديدة المنحقة من تطبيق أبعادها في كافة أنواع المؤسسات التعليمية، حيث إن تقديم جودة خدمة تعليمية جيدة له تأثير عميق وإيجابي على الأفراد والمجتمع ككل، لأن الجودة تساهم في تحقيق أهداف التعليم بشكل فعال وتساهم في تحفيز الطلاب وتشجيعهم على تحقيق أداء أفضل وتزويد من رضاهم، كما تساهم أيضاً في تعزيز فرص العمل، نظراً إلى أن الخريجين من المؤسسات التعليمية ذات الجودة العالية يمكن أن يتمتعوا بفرص عمل أفضل وأوسع نطاقاً في السوق، وهذا ما يجعلها أساسية لتحسين جودة التعليم وتحقيق النجاح الشخصي والمؤسسي على حد سواء، بالإضافة إلى أن قطاع التعليم العالي يعد من أهم القطاعات التي تساهم في تنمية وبناء المجتمع على جميع الأصعدة، وتتبع أهميته من تأثيره المؤكد والواسع النطاق على مختلف القطاعات الأخرى لا سيما قطاع الاقتصاد، حيث أن التعليم الأكاديمي وبرامج التدريب على المهارات يساعد الأفراد والمؤسسات على امتلاك الأدوات اللازمة للنجاح في الاقتصاد القائم على المعرفة، ونظراً لأهمية هذا القطاع يجب أن تُعنى المؤسسات التعليمية بتقديم خدمات تعليمية عالية الجودة تسعى إلى تأمين متطلبات الطلبة بمختلف أنواعها وذلك من أجل المساهمة في تخريج موارد بشرية متعلمة ومُدربة قادرة على المساهمة في النهوض باقتصاد البلاد وتنمية المجتمع، وبناءً عليه جاء هذا البحث لتسليط الضوء على مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة طرطوس من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا فضلاً عن غيرهم نظراً لأنهم يمثلون العمود الأساسي لتطوير مجالات المعرفة والفهم العلمي من خلال الأبحاث والرسائل التي يقومون بها، بالإضافة إلى أن الدراسات العليا بحد ذاتها تعتبر أحد وسائل تعزيز جودة التعليم العالي ورفع مستوى التعليم في البلاد.

٢. الدراسات السابقة (المراجعة الأدبية)

٢.١ الدراسات العربية

٢.١.١. دراسة (الجاسم، ٢٠١٩)

"" أبعاد جودة الخدمة التعليمية ودورها في بناء رضا العملاء - دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة في مدينة دمشق ""

◀ **هدف الدراسة:** هدفت الدراسة إلى الربط بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الخاصة السورية المتمثلة بـ (الجودة المادية، جودة المنظمة المقدمة للخدمة، الجودة التفاعلية) وبين رضا العملاء (الطلبة).

◀ **منهجية الدراسة:** تم اتباع المنهج الوصفي، حيث تمثل مجتمع الدراسة بجميع طلاب الجامعات الخاصة في مدينة دمشق، وتم توزيع (125) استبانة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة.

◀ **نتائج الدراسة:** بينت النتائج أن بعد الجودة المادية لخدمة التعليم يلعب دوراً في بناء وتحسين رضا الطلاب عن الخدمة المقدمة، كما بينت أيضاً وجود علاقة قوية وموجبة بين بعد الجودة التفاعلية لخدمة التعليم وبين رضا الطلاب، وبينت أيضاً تأثير رضا الطلبة بجودة المنظمة المقدمة لخدمة التعليم.

٢.١.٢. دراسة (زعلوك، ٢٠٢٣)

" دور ممارسات التسويق التفاعلي في تحسين جودة الخدمة التعليمية - دراسة تطبيقية على مؤسسات التعليم العالي بمحافظة مطروح "

- ◀ **هدف الدراسة:** هدفت الدراسة إلى قياس دور ممارسات التسويق التفاعلي في تحسين جودة الخدمة التعليمية بأبعادها (الاستجابة - الاعتمادية - الملموسية - الأمان - التعاطف) وذلك من خلال تطبيقها على مؤسسات التعليم العالي بمحافظة مطروح في جمهورية مصر العربية.
- ◀ **منهجية الدراسة:** تم اتباع المنهج الوصفي، حيث تمثل مجتمع الدراسة بجميع طلاب المؤسسات التعليمية الحكومية والخاصة بمحافظة مطروح والبالغ عددهم أكثر من (10000) طالب وطالبة، وتم توزيع (360) استبانة باستخدام العينة العشوائية الطبقية.
- ◀ **نتائج الدراسة:** بينت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التسويق التفاعلي وبين جودة الخدمة التعليمية.

٢.٢ الدراسات الأجنبية

٢.٢.١ دراسة (Purwanto et al, 2020)

" Service Quality Measurment through Higher Education Performance (HEDPERF): The Case of an Indonesian Public University "

- "قياس جودة الخدمة من خلال أداء التعليم العالي (نموذج HedPerf): دراسة حالة الجامعة الإندونيسية العامة"
- ◀ **هدف الدراسة:** هدفت الدراسة إلى قياس أداء جودة الخدمة بناءً على توقعات الطلاب من خلال مقياس أداء التعليم العالي HedPerf بأبعاده (الجوانب الأكاديمية - الجوانب غير الأكاديمية - الوصول - السمعة - قضايا البرامج - الفهم) ومحاولة تحسين جودة الخدمات التعليمية في التعليم العالي.
- ◀ **منهجية الدراسة:** تم اتباع المنهج الوصفي، وتمثل مجتمع الدراسة بطلاب مرحلة البكالوريوس في إحدى مؤسسات التعليم العالي في إقليم جاوا الشرقية (إندونيسيا)، وبلغ إجمالي العينات عدد (283) طالب.
- ◀ **نتائج الدراسة:** أظهرت النتائج معدلات متوسطة مماثلة بين غالبية عناصر جودة الخدمة التعليمية.

٢.٢.٢ دراسة (Yidana et al, 2023)

" Service Quality in Higher Education Based on Students' Perspectives "

"جودة الخدمة في التعليم العالي من وجهة نظر الطلاب"

- ◀ **هدف الدراسة:** هدفت الدراسة إلى قياس الفروقات بين توقعات الطلاب لجودة الخدمة في التعليم العالي بأبعادها (الدعم الإداري - المناهج الدراسية والتدريس - البنية التحتية - أماكن الإقامة - بيئة التعلم والتعلم) وبين تجربتهم الفعلية في جامعتين حكوميتين في شمال غانا، وهدفت أيضاً إلى معرفة تأثير جودة تلك الخدمات على رضاهم وولائهم.

◀ **منهجية الدراسة:** تم اتباع المنهج الوصفي، وتمثل مجتمع البحث بطلاب السنة الأولى من الجامعتين محل الدراسة وبلغ عددهم (6524) طالب وطالبة، أما العينة فكانت عشوائية بسيطة وبلغ عددها (420) طالب وطالبة.

◀ **نتائج الدراسة:** أظهرت النتائج أن متوسط درجة توقعات الطلاب كان أعلى بكثير من متوسط تجاربهم الفعلية لجودة الخدمة وأن ما توقعه الطلاب من جودة الخدمة الجامعية كان أعلى مما شهدوه، أشارت النتائج أيضاً إلى أن تجارب الطلاب في جودة الخدمة كان لها تأثير مباشر وكبير على مستويات رضاهم.

٢.٣ التعقيب على الدراسات السابقة

- تباينت الدراسات السابقة فيما بينها من حيث المقاييس المتبعة، ونلاحظ اتباع دراسة (زلوك، ٢٠٢٣) مقياس جودة الخدمة ServQual بأبعاده (الملموسية - الاستجابة - الاعتمادية - الأمان - التعاطف) لقياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة في المؤسسات محل الدراسة على الرغم من وجود مقياس مصمم خصيصاً لقياس جودة الخدمة التعليمية (HedPerf) والذي يستهدف قياس أبعاد تتناسب أكثر مع طبيعة الخدمات المقدمة في قطاعات التعليم (الجوانب الأكاديمية - الجوانب غير الأكاديمية - السعة - الوصول - قضايا البرامج - الفهم)، وهذا ما تشابه به البحث الحالي مع دراسة (Purwanto et al, 2020) بعنوان (قياس جودة الخدمة من خلال أداء التعليم العالي نموذج HedPerf: دراسة حالة الجامعة الإندونيسية العامة)، حيث اتبعت تلك الدراسة أيضاً مقياس HedPerf لقياس جودة الخدمة التعليمية، ولكن يوجد اختلاف وهو أنه في البحث الحالي تم إدخال بعض التعديلات على عبارات مقياس جودة الخدمة التعليمية، وأيضاً تم استبعاد وتعديل بعض الأبعاد بما يتناسب مع مجتمع البحث الحالي.

- نلاحظ وجود اختلافات بين البحث الحالي والدراسات السابقة من حيث مجتمع الدراسة، حيث تم أخذ الآراء والإجابات في الدراسات السابقة من طلاب مرحلة البكالوريوس في مختلف الجامعات المدروسة، في حين أنه تم اختيار طلاب مرحلة الدراسات العليا (ماجستير ودكتوراه) في البحث الحالي، ويرجع السبب في ذلك من وجهة نظر الباحثة إلى أن طلاب الدراسات العليا يقومون عادةً بالبحث والتحليل والتعمق في مجالات اختصاصاتهم مما يوفر لهم فهم أفضل للموضوعات المعقدة وينمي مهارات التفكير التحليلي لديهم وبالتالي هم أكثر قدرة من غيرهم من الطلاب في إعطاء إجابات حيادية ومنطقية ودقيقة.

٣. مشكلة البحث

قامت الباحثة بدراسة استطلاعية على طلاب الدراسات العليا في كلية الاقتصاد بجامعة طرطوس، حيث قابلت الباحثة (20) طالباً وطالبة وتم توجيه الأسئلة التالية لهم:

- هل تلبي ماديّات الجامعة من مباني ووسائل تعليمية ومرافق خدمية حاجات الطلاب؟
 - هل يقوم أعضاء الهيئة التعليمية بالشرح الوافي للمقررات الدراسية؟
 - هل يوجد اهتمام ولباقة في التعامل مع الطلاب من قبل الموظفين (غير الأكاديميين)؟
 - هل هناك صعوبات في الوصول إلى مقر الجامعة؟
 - هل تتناسب مخرجات الجامعة مع متطلبات سوق العمل؟
 - هل التقييم لجودة الخدمة التعليمية المقدمة في جامعة طرطوس جيد بصورة عامة؟
- وعلى ضوء تحليل إجاباتهم على الأسئلة السابقة تم التوصل إلى أن أبعاد جودة الخدمة التعليمية (الجوانب المادية - الجوانب الأكاديمية - الجوانب غير الأكاديمية - تسهيلات الوصول - قضايا البرامج) محل الدراسة بعضها

غير متوافر والبعض الآخر متوافر بدرجات متوسطة، حيث لاحظت الباحثة استياء الطلاب من واقع الجوانب المادية المتوافرة في الجامعة المتمثلة بالمباني والأدوات التعليمية المتوافرة داخل الكليات وغيرها، ويُعزى ذلك من وجهة نظر الطلاب إلى حداثة جامعة طرطوس وضعف البنية التحتية والتجهيزات المخبرية وواقع الأبنية التي لا تلبي حاجات طلابها ولا متطلبات التعليم المطلوب فيها، مما ينعكس سلباً على الطلبة ونوعية التعليم وجودة الخدمات المقدمة، لذا كان لزاماً على مؤسسات التعليم العالي العمل على تقديم خدمات تعليمية ذات جودة مدروسة قادرة على التكيف مع الظروف المحيطة والإسهام في تنمية قدرات ومهارات الطلبة، ومنه يمكن تحديد المشكلة بالإجابة على التساؤل الرئيس التالي:

ما هو مستوى جودة الخدمة التعليمية المدركة من قبل طلاب الدراسات العليا في جامعة طرطوس؟
ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

• ما هو مستوى بعد الجوانب المادية المدرك من قبل طلاب الدراسات العليا في جامعة طرطوس؟

• ما هو مستوى بعد الجوانب الأكاديمية المدرك من قبل طلاب الدراسات العليا في جامعة طرطوس؟

• ما هو مستوى بعد الجوانب غير الأكاديمية المدرك من قبل طلاب الدراسات العليا في جامعة طرطوس؟

• ما هو مستوى بعد تسهيلات الوصول المدرك من قبل طلاب الدراسات العليا في جامعة طرطوس؟

• ما هو مستوى بعد قضايا البرامج المدرك من قبل طلاب الدراسات العليا في جامعة طرطوس؟

٤. فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية

" لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية المتوافر حالياً في الجامعة محل الدراسة وبين جودة الخدمات التعليمية الواجب توافرها عند مستوى دلالة (3) "

وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

• لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد الجوانب المادية المتوافر حالياً في الجامعة محل الدراسة وبين بعد الجوانب المادية الواجب توافره لتحقيق جودة الخدمة التعليمية عند مستوى دلالة (3).

• لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد الجوانب الأكاديمية المتوافر حالياً في الجامعة محل الدراسة وبين بعد الجوانب الأكاديمية الواجب توافره لتحقيق جودة الخدمة التعليمية عند مستوى دلالة (3).

• لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد الجوانب غير الأكاديمية المتوافر حالياً في الجامعة محل الدراسة وبين بعد الجوانب غير الأكاديمية الواجب توافره لتحقيق جودة الخدمة التعليمية عند مستوى دلالة (3).

- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد تسهيلات الوصول المتوافر حالياً في الجامعة محل الدراسة وبين بعد تسهيلات الوصول الواجب توافره لتحقيق جودة الخدمة التعليمية عند مستوى دلالة (3).
- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد قضايا البرامج المتوافر حالياً في الجامعة محل الدراسة وبين بعد قضايا البرامج الواجب توافره لتحقيق جودة الخدمة التعليمية عند مستوى دلالة (3).

٥. أهمية البحث وأهدافه

٥.١ أهمية البحث

٥.١.١ الأهمية النظرية للبحث: يعد مفهوم الجودة من المواضيع التي تشغل حيزاً كبيراً من اهتمام الباحثين كونها العنصر الأساسي للارتقاء الناجح بكافة أنواع المنظمات لا سيما التعليمية منها، حيث أن تطبيق المنظمات التعليمية لأسس الجودة يساهم في رفع أداء العاملين الأكاديميين وغير الأكاديميين والطلبة على حد سواء، لذلك يمكن لهذه الدراسة أن تقدم أفكاراً إضافية حول موضوع جودة الخدمة التعليمية، نظراً لكون قطاع التعليم العالي بحد ذاته قطاع بالغ الأهمية لما له من دور كبير في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في البلاد.

٥.١.٢ الأهمية العملية للبحث: تتبع الأهمية العملية لهذا البحث من تسليط الضوء على أهمية معرفة مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من وجهة نظر الفئة المستهدفة (طلّاب الدراسات العليا)، حيث أن معرفة ذلك يعطي نتائج واضحة ومفيدة للقائمين على العملية التعليمية وكيفية الاستفادة منها في تحسين جودة الخدمة التعليمية المدركة في جامعة طرطوس، ويساعد على التعرف على نقاط القوة والضعف في تلك الخدمات المقدمة، كما تتبع الأهمية أيضاً من أهمية الفئة المستهدفة بحد ذاتها، حيث أن لطلّاب الدراسات العليا أهمية كبيرة بالنسبة للجامعات من حيث عدّة جوانب أبرزها مساهمتهم في إثراء المعرفة والبحث العلمي من خلال أطروحاتهم وأبحاثهم التي تقدّم توصيات تساهم في تطوير المجتمع، والتي بدورها تلعب دوراً هاماً في تطوير ورفع مكانة الجامعة، كما أنهم يؤدّون دوراً حيوياً في تعزيز سمعة الجامعة، وتعزيز التفوق الأكاديمي وتحقيق التأثير الاجتماعي، وتعزيز التنوّع والاستدامة في مجال التعليم العالي.

٥.٢ أهداف البحث:

- تحديد مفهوم جودة الخدمة التعليمية وأهميتها وأبعادها.
- دراسة المستويات المدركة من قبل الطلبة من جودة الخدمات التعليمية المقدمة محل الدراسة كونهم المستفيدين من تلك الخدمات بدرجة مباشرة.
- تحديد الفجوات التي تحول بين جودة الخدمات التعليمية المقدمة وبين إدراكها من قبل الطلبة محل الدراسة.
- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات في ضوء نتائج البحث والتي من الممكن أن تساعد في حال أخذها بعين الاعتبار في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة طرطوس.

٦. منهجية البحث

٦.١ منهج البحث

تم استخدام المنهج الوصفي بهدف وصف وتحليل واقع جودة الخدمة التعليمية المقدمة لمجتمع البحث، وكذلك اختبار فرضيات الدراسة، وقد تم إجراء دراسة مسحية باستخدام استبانة تم بناؤها استناداً بالدرجة الأولى إلى مقياس جودة الخدمة التعليمية HedPerf بأبعاده (الجوانب الأكاديمية - الجوانب غير الأكاديمية - السمعة - قضايا البرامج

- تسهيلات الوصول - الفهم)، وتم إدخال التعديلات اللازمة عليه في ضوء الدراسات السابقة وأدبيات الدراسة وفي ضوء الممارسات الواقعية التي تعاشها الباحثة من خلال دراستها في جامعة طرطوس، وعليه تم اعتماد خمسة أبعاد لقياس جودة الخدمة التعليمية محل الدراسة (الجوانب المادية - الجوانب الأكاديمية - الجوانب غير الأكاديمية - قضايا البرامج - تسهيلات الوصول)، وتم توزيع أداة البحث على أفراد العينة وتحليلها ومقارنتها وتفسيرها.

٦.٢ مصادر جمع البيانات

♦ **البيانات الثانوية:** تم جمع البيانات الثانوية لدراسة الإطار النظري الخاص بالبحث من الكتب ورسائل الماجستير وطروحات الدكتوراه والأبحاث العلمية المنشورة والمقالات العلمية.

♦ **البيانات الأولية:** تم جمعها باستخدام الاستبيان الذي تم تصميمه ليناسب موضوع البحث، وبعد ذلك تم توزيعه من قبل الباحثة على (323) طالب وطالبة من طلاب الدراسات العليا في جامعة طرطوس، وتم استرداد (264) استبيان (241) استبيان منها صالح للتحليل الإحصائي.

٦.٣ مجتمع البحث وعينته

تمثل مجتمع البحث في طلاب الدراسات العليا في كل من (كلية الاقتصاد، كلية التربية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، كلية الهندسة التقنية، كلية هندسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كلية السياحة، كلية العلوم)، وبلغ عدد مجتمع طلاب الدراسات العليا في جامعة طرطوس (2000) طالب وطالبة بحسب بيان صادر عن رئاسة جامعة طرطوس لعام (2022)، وتم توزيع الاستبانة بطريقة عشوائية على عينة يبلغ حجمها (323) والتي تم قياسها بناءً على معادلة Steven K. Thompson لقياس حجم العينة:

$$n = \frac{N \times p(1 - p)}{[N - 1 \times (d^2 \div Z^2)] + p(1 - p)}$$

حيث n حجم المجتمع

Z الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96

d نسبة الخطأ وتساوي 0.05

p نسبة توافر الخاصية والمحايدة وتساوي 0.50

٦.٤ الأساليب الإحصائية المستخدمة

- تم استخدام معامل الثبات "ألفا كرونباخ" للتأكد من صدق وثبات الاستبانة.
- تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للأجوبة.
- تم استخدام اختبار One Sample T Test لاختبار الفروض والتأكد من وجود فروق من عدمها.

٦.٥ حدود البحث

- **الحدود المكانية:** كليات جامعة طرطوس في محافظة طرطوس (كلية الاقتصاد - كلية التربية - كلية الآداب والعلوم الإنسانية - كلية الهندسة التقنية - كلية هندسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - كلية السياحة - كلية العلوم).
- **الحدود البشرية:** طلاب الدراسات العليا (ماجستير ودكتوراه) في كليات جامعة طرطوس.
- **الحدود الزمانية:** الربع الأول من عام 2023 م

• **الحدود العلمية:** أبعاد جودة الخدمة التعلّيمية وفقاً لما أورده Firdaus Abdullah في عام 2006 (الفهم، الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، السمعة، تسهيلات الوصول، قضايا البرامج)، تمّ استبعاد بعد (السمعة) كونه لا يخدم البحث، واستبدال بعد (الفهم) ببعد (الجوانب المادية) نظراً لأهميته وجوده ضمن قياس أبعاد جودة الخدمة التعلّيمية في الجامعة محل الدراسة.

٧. الإطار النظري

تشغل جودة الخدمة حيزاً هاماً في نجاح قطاع التعلّيم العالي وتقديم صورة جيّدة عن المؤسسات التعلّيمية، خاصةً أنّ قطاع التعلّيم العالي من بين جميع قطاعات الخدمات يؤثّر تأثيراً مباشراً على المجتمع ويساهم في تنميته الاجتماعية والاقتصادية، وقبل البحث في مفهوم جودة الخدمة التعلّيمية لا بدّ من التعرّف على كل من المفاهيم التالية: مفهوم الجودة، مفهوم الخدمة، مفهوم جودة الخدمة.

٧.١ مفهوم جودة الخدمة التعلّيمية:

- **الجودة:** قامت الجمعية الأميركية للجودة ASQ بتعريف الجودة على أنها دلالة على التميّز في السلع والخدمات ودرجة مطابقتها للمتطلبات وإرضاء العملاء. (Chandrupatla, 1991, P: 2) وكذلك تعرّف على أنها حالة ديناميكية ترتبط بالمنتجات والخدمات والعاملين والعمليات وبنية العمل بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات. (برهوم وسعيد، ٢٠١٤، ص: ٢٨٣)

وتعرّف على أنها مجموعة من الخصائص المتعلقة بالسلعة أو الخدمة، والتي لها القدرة على تلبية احتياجات ورغبات العملاء بالشكل الذي يحقّق رضاهم. (بلال، ٢٠٢١، ص: ٧٤)

وتعرّفها الباحثة على أنها مجموعة من الصفات التي تنطبق على الخدمة أو السلعة المقدّمة والتي من شأنها ملاقة توقعات العملاء وتحقيق رضاهم وكسب ولاءهم اتجاه مقدّم الخدمة أو السلعة.

- **الخدمة:** عزّفت الجمعية الأميركية للتسويق في عام ١٩٦٠ الخدمة على أنها النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معيّنة. (Mohan & Naik, 2006, P: 30)

ويمكن تعريفها على أنها منتج غير ملموس لا يمكن امتلاكه أو تخزينه ولكنها تنشأ بلحظة ومكان تسليمها للمستهلك. (Green, 2014, P: 131)

وتعرّفها الباحثة على أنها منتج مادي أو غير مادي ذو قيمة يدركه العميل لحظة تلقّيه له.

- **جودة الخدمة:** قام كل من "فيليب كوتلر" و"غاري أرمسترونغ" بتعريف جودة الخدمة على أنها قدرة المؤسسة الخدمية على المحافظة على عملائها، حيث أنّ استبقاء العميل هو المقياس الأفضل لجودة الخدمة من وجهة نظرهم. (Ramya & Others, 2019, P: 38)

وتعرّف على أنها المعيار لقياس مدى تطابق الخدمة مع ما يرتضيه العملاء أو المستفيدين بما يحقّق الرضا لديهم. (محمّد، ٢٠٢٠، ص: ٧٧)

وهناك من يعرفها على أنها انخفاض نسبة العيوب وانخفاض معدّلات الفشل وانخفاض شكاوى الرّبائن والإسراع في تقديم الخدمات للرّبائن والجودة في تحسين الأداء. (بصحراوي، ٢٠١٩، ص: ١١)

وتعرّفها الباحثة أنها مدى قدرة الخدمة المقدّمة من قبل المؤسسة على تلبية احتياجات العملاء وتحقيق رضاهم.

-جودة الخدمة التعليمية: ينص التعريف الأشهر لها على أنها مجموعة الخصائص التي تتمتع بها مجموعة العناصر الموجودة في مدخلات العملية التعليمية ومخرجاتها والتي تقدم خدمات تلبي بشكل تام حاجات الفئات المستهدفة الداخلية والخارجية (Cheng & Tam, 1997, P: 23) وتعرف أيضاً على أنها خصائص وسمات العملية التعليمية والتي تظهر النتائج المراد تحقيقها بجودة عالية. (جنبلط وأسعد، ٢٠٢٢، ص: ١٠٢)

وهناك من يعرفها على أنها مقدره مجموع الخصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنفعة. (جبران وآخرون، ٢٠٢٠، ص: ١٠٩)

وتعرفها الباحثة على أنها الصفات الخاصة التي تتميز بها الخدمة المقدمة من قبل المؤسسات التعليمية والتي تجعل منها خدمات متميزة ذات جودة عالية مما يحقق رضا كافة الجهات المعنية وينفذ رغباتهم ويلبي متطلباتهم ويزيد من درجة ثقتهم في المؤسسة.

٧.٢ أهمية الجودة في قطاع التعليم العالي

لقد حظي مفهوم جودة الخدمة في قطاعات التعليم العالي بالاهتمام المتزايد في العقدين الماضيين، وتشير الأبحاث إلى أن أهمية هذا المفهوم تتبعث من أهمية تحديد الاحتياجات والمطالب من قبل مؤسسات التعليم العالي نفسها، (Erkan & Others, 2017, P: 2056)، فجامعة هارفرد الأميركية تعرف عملاءها على أنهم الأشخاص المتلقون للمعلومات والخدمات، وبناءً على ذلك يتم اعتبار الطلاب عملاء كونهم يتلقون خدمات المؤسسة التعليمية، وكذلك أرباب العمل الذين يقومون بتوظيف أولاء الخريجين هم عملاء أيضاً (Al-omoush & Others, 2015, P; 51)، والجدير بالذكر أن أبرز فئات الجهات المعنية الرئيسية في مؤسسات التعليم العالي هي: (السلطات - الموظفون - المجتمع المحلي - الطلاب - الموردون - المنافسون - الإدارة - الوزارة - الجهات المانحة والمؤسسات المالية - قطاع التعليم) (Erkan & others, 2017, P: 2056)، كما تتبعث أهمية تطبيق جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي أيضاً من ضرورة خفض التكاليف وتقليل الأخطاء، وتوفير المعلومات ووضوحها لدى جميع العاملين وإزالة الجوانب غير المنتجة في الجامعة، وتطوير أسلوب العمل الجماعي عن طريق فرق العمل، بالإضافة لكونها أداة تسويقية تمنح مؤسسات التعليم العالي القدرة التنافسية. (الشّمري، ٢٠١٢، ص: ٤٩).

كما ترى الباحثة أن أهمية تطبيق مفاهيم جودة الخدمة في قطاعات التعليم تتبعث من أهمية انعكاساتها المباشرة على أهم عملائها ألا وهم الطلبة، حيث أن الخدمة التعليمية ذات الجودة العالية تزيد من إنتاجية الطلبة وتحفزهم لأداء أفضل ما عندهم، كما أنها تنعكس أيضاً على أداء العاملين لا سيما أعضاء هيئة التدريس، حيث أظهرت الدراسات أن لجودة الخدمة علاقة مباشرة بالرضا الوظيفي، مما يؤدي طبعاً إلى ظهور الآثار الإيجابية للرضا الوظيفي على أداء الموظف.

٧.٣ مقياس جودة الخدمة التعليمية

تعتبر الكثير من الدراسات والأبحاث أن هناك صعوبة شديدة في عملية قياس جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات التعليمية، لأنه يصعب تحديد مكونات المدخلات والمخرجات فيها، وتأثير الجودة المدركة بالبيئة المحيطة، وذلك بسبب أن أداء مقدمي الخدمة يساهم في تحديد جودتها، كما أن مشاركة العميل تساهم بشكل

كبير في عملية إنتاج الخدمة وجودتها (أمر الله وبخابازي، ٢٠٢٢، ص: ٦٨)، ويتفق أغلب الباحثون على أن الجودة تتضمن مجموعة من العناصر أو الأبعاد التي يستند إليها المستفيد من الخدمة في إعطاء تقييمه النهائي ومن أشهرها مقياس ServQual حيث يعتبر الأشهر على الإطلاق في الأبحاث المتعلقة بجودة الخدمة لقياس الفجوة بين الخدمة المتوقعة والمقدمة، ويضم خمسة محددات يمكن تعميمها على معظم أنواع الخدمات (الموثوقية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية) (جيران وآخرون، مرجع سابق، ص: ١٠٨)، ولكنه يصنف على أنه مقياس كمّي، لأنه يقوم على أساس قياس جودة الخدمة عبر طرح درجات توقعات العملاء من درجات إدراكهم للخدمة عن طريق استبيان يتكوّن من ٢٢ فقرة، وتمّ استخدام هذا المقياس بشكل واسع جداً في مختلف الصناعات الخدمية، ولكن على الرغم من شعبيته ووسع انتشاره إلا أنه لقي الكثير من الانتقادات التي استهدفت كل من المستويين النظري والعملي، بناءً على ما سبق قام كل من "جوزيف كرونين وستيفن تايلر" عام ١٩٩٢ باقتراح مقياس خاص بالأداء يسمّى ServPerf اختصاراً لـ (Service Performance)، وأظهرت النتائج التجريبية أن قياس جودة الخدمة بواسطة الأداء الفعلي أفضل بكثير من نموذج ServQual من نواحي عديدة أهمّها أن القياس في نموذج ServPerf يتم مرة واحدة فقط، كما يقدم نموذج ServPerf تباين أكبر في جودة الخدمة مقارنةً بنموذج ServQual. (عابد ونور الدين، ٢٠٢٢: ٨٤)

وبالرغم من أن نموذج Servqual لقياس جودة الخدمة بشكله الأصلي والمعدّل يستخدم غالباً كمقياس عام لجودة الخدمة إلا أنه يجب النظر إلى المقاييس على أنها أدوات تتطلب غالباً تعديلات لتلائم حالة التطبيق المحددة، حيث لا شك أن استخدام هذه المقاييس لقياس جودة الخدمات في الكثير من القطاعات قد تمّ اختبارها بدرجات معينة من النجاح ولكنها قد لا تكون ملائمة بالنسبة لقطاعات الخدمات الأخرى وبالتحديد قطاعات التعليم، ولهذا قام البروفيسور "فردوس عبدالله" من جامعة MARA في ماليزيا بتطوير مقياس خاص بجودة الخدمة في المؤسسات التعليمية في عام 2006، ويسمّى اختصاراً لـ Higher Education Performance، ويضم الأبعاد التالية: (Abdullah, 2006: P: 569 – 581)

- **الجوانب غير الأكاديمية Non-Academic Aspects:** يتكوّن من العناصر الأساسية التي تمكّن الطلاب من الوفاء بالتزاماتهم الدراسية، ويتعلّق بالواجبات التي تقع على عاتق الموظفين غير الأكاديميين.
- **الجوانب الأكاديمية Academic Aspects:** تضم العناصر التي تعد من مسؤوليّة الموظفين الأكاديميين (أعضاء هيئة التدريس).
- **السمعة Reputation:** يضم العديد من العناصر التي تشير إلى أهميّة مؤسسات التعليم العالي في إبراز الصورة الذهنيّة الخاصّة بها.
- **الوصول Access:** يتكوّن من العناصر التي تتعلّق بمسائل سهولة الوصول والاتّصال بالمؤسسة التعليميّة وتوافر سبل الراحة فيها.
- **قضايا البرامج Programmes Issue:** يؤكّد على أهميّة تقديم برامج وتخصّصات أكاديميّة واسعة النطاق وذات سمعة طيبة وتنتم بمرونة الهياكل والنماذج.
- **الفهم Understanding:** يتضمّن عناصر تتعلّق بفهم احتياجات الطلاب الخاصّة فيما يتعلّق بالإرشاد والخدمات الصحيّة وغيرها.

٧.٤ معوقات الجودة في التعليم العالي

تُعرّف المعوقات في جودة الخدمات التعليمية على أنها جميع العوامل والمشاكل التي تمنع الإدارة والمناخ التعليمي والمقررات الدراسية، وأعضاء هيئة التدريس، والطلاب أثناء نشاطه داخل وخارج الجامعة عن تحقيق ما هو مرجو منه بكفاءة وفاعلية، (العصامي، ٢٠٢١: ٢٤) وفي الحقيقة تواجه مسألة جودة الخدمة التعليمية مجموعة من المعوقات تتمثل بـ:

• معوقات تتعلق بالبحث العلمي أبرزها ضعف الدعم المالي المقدم للأبحاث العلمية.

(العضاضي، ٢٠١٢: ٩١)

• معوقات تتعلق بالمجتمع أبرزها ضعف العلاقة بين الجامعة وسوق العمل وضعف الاتصال

بمؤسسات التوظيف لمعرفة احتياجاتهم. (عبيد وربيعه، ٢٠١٥: ٣١٧)

• معوقات تتعلق بغياب المختصين بالجودة على مستوى التخصص بالتعليم العالي. (زيدان

وأبو بكر، ٢٠١٦: ١٦٨)

• معوقات تتعلق بتعقيد الإجراءات وعدم الانسيابية في العمل في بعض المؤسسات التعليمية

نظراً لمحدودية منح الصلاحيات الإدارية والمالية والأكاديمية. (المسهي وآخرون، ٢٠١٥: ١٢٦)

وترى الباحثة أنّ هناك معوقات تتعلق باختلاف قياس جودة الخدمة التعليمية تبعاً للجهة التي تقوم بقياسها، حيث أنّ كل جهة تقوم بقياس جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظرها الخاصة ووفقاً لمعايير مختلفة في إطارهم الخاص، فمثلاً تقييم الطلاب لجودة الخدمة التعليمية قد يختلف عما إذا قام أعضاء هيئة التدريس بتقييمها وقد يختلف عما إذا قامت بتقييمها وزارة التعليم العالي وهكذا.

٨. الدراسة الميدانية

٨.١ أداة الدراسة

- تمّ الاعتماد على استبانة صُممت لقياس جودة الخدمة التعليمية استناداً إلى مقياس HedPerf وعند تصميمها تمّ وضع أهمّ الأبعاد الواجب توافرها لتطبيق جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الباحثة بالاستناد إلى الدراسات السابقة المتعلقة بهذا المجال، وضمّت الاستبانة خمسة أبعاد هي (الجوانب المادية، الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، تسهيلات الوصول، قضايا البرامج).

- تمّ أيضاً حساب المتوسطات الحسابية (Mean) والانحرافات المعيارية (Standard Deviation) والأهمية النسبية (Relative Importance) كما تمّ الاعتماد على اختبارات للعينة (One Sample T-Test) لمعرفة وجود فروق من عدمها.

- وقد تمّ خلال ذلك الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي حيث أنّ المتوسط المقارن (3/5)

الافتراضي، وكلّما كانت قيمة الاختبار أقل من

(3/5) فهذا يعني أنّ التقييمات سلبية، وإذا كانت أكثر من أو تساوي (3/5) فهي تقييمات إيجابية.

٨.١.١ اختبار أداة الدراسة:

تمّ حساب تقدير ثبات أداة الدراسة بحسب معامل الاتساق باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، وقد جاءت النتائج أكبر من (0.06) مما يدل على ثبات الاستبانة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (١) نتائج معاملات الثبات لتقدير ثبات الاستبانة بأبعادها المختلفة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	No. of Items
0.901	22

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS من خلال الجدول السابق تبين أن معامل الصدق والثبات قد بلغ (0.9) مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات.

٨.٢ اختبار التوزيع الطبيعي

تم استخدام اختبار Kolmogorov – Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه للعينة، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (٢) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

	Kolmogorov–Smirnov ^a		Shapiro–Wilk	
	Statistic	Sig.	Statistic	Sig.
الجوانب المادية	0.139	0.106	0.969	0.198
الجوانب الأكاديمية	0.176	0.095	0.915	0.273
الجوانب غير الأكاديمية	0.155	0.073	0.933	0.241
تسهيلات الوصول	0.168	0.089	0.956	0.235
قضايا البرامج	0.148	0.068	0.944	0.204
جودة الخدمة التعليمية	0.177	0.119	0.976	0.256

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً إلى برنامج SPSS

يتبين من النتائج الموضحة في الجدول أن القيمة الاحتمالية (Sig) لجميع محاور الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يعني أن توزيع البيانات لهذه المحاور يتبع التوزيع الطبيعي، وعليه سيتم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات البحث.

٨.٣ الوصف الإحصائي لعينة البحث وفقاً للمعلومات العامة:

جدول رقم (٣) توزيع عينة الدراسة حسب الكلية التي ينتمي إليها المستجيب

النسبة المئوية	التكرار	الكلية
19.3%	63	كلية الاقتصاد
9.1%	29	كلية التربية
13.7%	45	كلية الآداب والعلوم الإنسانية
11.8%	38	كلية الهندسة التقنية
14.4%	46	كلية هندسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
16.2%	52	كلية السياحة
15.5%	50	كلية العلوم
100.0	323	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً إلى برنامج SPSS

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة وفقاً للكليّة التي يتمي إليها المستجيب، حيث نلاحظ من توزيع عينة الدراسة بناءً على الكليّة أنّ كليّة الاقتصاد شغلت الحيز الأكبر من النسب (19.3%)، ويعود ذلك إلى دراسة الباحثة في هذه الكليّة ممّا سهّل الوصول إلى عينة الدراسة فيها.

٨.٤ الاختبارات الوصفية:

٨.٤.١ بعد الجوانب المادية

جدول رقم (٤) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الجوانب المادية

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
إنّ المباني الموجودة في الجامعة تتمتع بمظهر لائق	1.95	0.872	39%
إنّ قاعات الدرس تحوي إضاءة وأرضيات وتهوية مناسبة	2.53	0.603	50.6%
إنّ القاعات والفصول الدراسية مزودة بأجهزة عرض ووسائل تعليمية حديثة	2.72	0.641	54.4%
يتّصف الحرم الجامعي والمباني الموجودة في الجامعة بالنظافة	2.79	0.804	55.8%
إنّ المقهى الموجود في الجامعة يلبي احتياجات الطلاب	2.72	0.576	54.4%
الجوانب المادية	2.54	0.785	

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً إلى برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (٤) أنّ الطلاب قد قاموا بتقييم عناصر الجوانب المادية في جامعة طرطوس بدرجة سيئة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.54) والانحراف المعياري (0.785)، وهنا تمّت مقارنة المتوسطات الحسابية ووجد أنّ أعلى التقييمات قد جاءت على الفقرة الرابعة "يتّصف الحرم الجامعي والمباني بالنظافة"، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (2.79) والانحراف المعياري (0.804)، بينما جاءت أقلّ التقييمات على الفقرة الأولى "إنّ المباني الموجودة في الجامعة تتمتع بمظهر لائق"، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (1.95) والانحراف المعياري (0.872)، ونستنتج ممّا سبق أنّ أفراد العينة يرون أنّ الجوانب المادية المتوفرة في الجامعة محل الدراسة (سيئة).

٨.٤.٢ بعد الجوانب الأكاديمية

جدول رقم (٥) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الجوانب الأكاديمية

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
درجة التّواصل المستمر بين أعضاء الهيئة التدريسية والطلّبة	3.72	0.702	74.4%
درجة استجابة أعضاء الهيئة التدريسية لملاحظات وتعليقات الطلبة	3.60	0.877	72%
درجة التزام أعضاء هيئة التدريس بالمواعيد المحددة للمحاضرات والساعات المكتبيّة	4.30	0.789	86%
درجة كفاءة الشرح داخل قاعات الدرس	4.33	0.808	86.6%
درجة اتسام أعضاء هيئة التدريس بالتعامل بالتساوي والعدل مع الطلاب	3.79	0.689	79.4%
الجوانب الأكاديمية	3.95	0.812	

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً إلى برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (٥) أنّ الطلاب قد قاموا بتقييم عناصر الجوانب الأكاديمية في جامعة طرطوس بدرجة جيّدة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.95) والانحراف المعياري (0.812)، وتمّت مقارنة المتوسطات الحسابية ووجد أنّ أعلى التقييمات قد جاءت على الفقرة الرابعة من الجدول أعلاه والتي تتناول "درجة كفاءة الشرح داخل قاعات الدرس"، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.33) والانحراف المعياري (0.808)، بينما جاءت أقلّ

التقييمات على الفقرة الثانية من الجدول أعلاه والتي تتناول 'درجة استجابة أعضاء الهيئة التدريسية لملاحظات وتعليقات الطلبة'، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.60) والانحراف المعياري (0.877)، ونستنتج مما سبق أن أفراد العينة يرون أن الجوانب الأكاديمية المتوفرة في الجامعة محل الدراسة (جيدة).

٨.٤.٣ بعد الجوانب غير الأكاديمية

جدول رقم (٦) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الجوانب غير الأكاديمية

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
يقوم الموظفون بالاستجابة لمطالب الطلبة رغم ضغوط العمل	3.12	0.805	62.4%
يقوم الموظفون بالتعاطف مع الطلبة وطمأنتهم عند التعرض للمشكلات	2.98	0.713	59.6%
يوجد شعور بالأمان عند إجراء أي معاملات	3.12	0.793	62.4%
يتسم الموظفون باللطف وحسن الخلق	3.00	0.626	60%
الجوانب غير الأكاديمية	3.05	0.753	

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً إلى برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (٦) أن الطلاب قد قاموا بتقييم عناصر الجوانب غير الأكاديمية في جامعة طرطوس بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.055) والانحراف المعياري (0.753)، وهنا تمت مقارنة المتوسطات الحسابية ووجد أن أعلى التقييمات قد جاءت على كل من الفقرتين الأولى والثالثة "يقوم الموظفون بالاستجابة لمطالب الطلبة رغم ضغوط العمل" و "يوجد شعور بالأمان عند إجراء أي معاملات"، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهما (3.12) والانحراف المعياري للأولى (0.805) والانحراف المعياري للثالثة (0.793)، بينما جاءت أقل التقييمات على الفقرة الثانية "يقوم الموظفون بالتعاطف مع الطلبة وطمأنتهم عند التعرض للمشكلات"، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (2.98) والانحراف المعياري (0.713)، ونستنتج مما سبق أن أفراد العينة يرون أن الجوانب غير الأكاديمية المتوفرة في الجامعة محل الدراسة (متوسطة).

٨.٤.٤ بعد تسهيلات الوصول

جدول رقم (٧) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها تسهيلات الوصول

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
إن الخدمة متوفرة بالقرب من مكان الإقامة	3.21	0.807	64.2%
يقوم الموظفون بالإجابة على الاستفسارات والشكاوي بالهاتف	2.77	0.571	55.4%
يوجد لوحات إرشادية تساعد في الوصول لقاعات الدرس	3.19	0.932	63.8%
تسهيلات الوصول	3.05	0.734	

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً إلى برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (٧) أن الطلاب قد قاموا بتقييم عناصر تسهيلات الوصول في جامعة طرطوس بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.05) والانحراف المعياري (0.734)، وهنا تمت مقارنة المتوسطات الحسابية ووجد أن أعلى التقييمات قد جاءت على الفقرة الأولى "إن الخدمة متوفرة بالقرب من مكان الإقامة"، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.21) والانحراف المعياري (0.807)، بينما جاءت أقل التقييمات على الفقرة الثانية "يقوم الموظفون بالإجابة على الاستفسارات والشكاوي بالهاتف"، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (2.77) والانحراف المعياري (0.571)، ونستنتج مما سبق أن أفراد العينة يرون أن تسهيلات الوصول المتوفرة في الجامعة محل الدراسة (متوسطة).

٨.٤.٥ بعد قضايا البرامج

جدول رقم (٨) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد قضايا البرامج

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة
63.8%	0.729	3.19	يوجد تحديث في الأسلوب التعليمي والمقررات التي تتبعها الجامعة
68.8%	0.796	3.44	إن المقررات تلبي حاجات واهتمامات الطلبة
74.4%	0.882	3.72	يقدم محتوى المقررات المبادئ والنظريات الأساسية في مجال التخصص
63.2%	0.949	3.16	يزود محتوى البرامج الطلبة بالمهارات اللازمة لممارسة المهنة في المستقبل
60%	0.641	3.00	يتناسب محتوى البرامج مع احتياجات سوق العمل
	0.797	3.30	قضايا البرامج

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً إلى برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (٨) أن الطلاب قد قاموا بتقييم عناصر قضايا البرامج في جامعة طرطوس بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.30) والانحراف المعياري (0.797)، وهنا تمت مقارنة المتوسطات الحسابية ووجد أن أعلى التقييمات قد جاءت على الفقرة الثالثة "يقدم محتوى المقررات المبادئ والنظريات الأساسية في مجال التخصص"، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.72) والانحراف المعياري (0.882)، بينما جاءت أقل التقييمات على الفقرة الخامسة "يتناسب محتوى البرامج مع احتياجات سوق العمل"، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.00) والانحراف المعياري (0.641)، ونستنتج مما سبق أن أفراد العينة يرون أن قضايا البرامج المتوافرة في الجامعة محل الدراسة (متوسطة).

٨.٤.٦ أبعاد جودة الخدمة التعليمية

جدول رقم (٩) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد الاستبانة

الأبعاد	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
الجوانب المادية	2.54	0.785	4
الجوانب الأكاديمية	3.95	0.812	1
الجوانب غير الأكاديمية	3.05	0.753	3
تسهيلات الوصول	3.05	0.734	3
قضايا البرامج	3.30	0.797	2
الإجمالي	3.18	0.549	

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً إلى برنامج SPSS

يتبين من الجدول (٩) أن المحور الثاني (الجوانب الأكاديمية) جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (3.95)، وانحراف معياري مقداره (0.812)، أي بدرجة (جيدة)، بينما جاء المحور الأول (الجوانب المادية) في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (2.54)، وانحراف معياري مقداره (0.785)، أي بدرجة (سيئة)، كما بلغ مجمل المتوسط الحسابي للاستبانة (3.18) والانحراف المعياري (0.549) أي بدرجة (متوسطة)، مما يعني أن جودة الخدمات التعليمية المتوافرة في جامعة طرطوس جاءت بدرجة متوسطة من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا في الجامعة.

٨.٥ اختبار الفرضيات:

لاختبار صحة الفرضيات تمّ تنفيذ اختبار One Sample T-Test بين متوسط إجابات أفراد العينة (طلاب الدراسات العليا) الممثلة لجودة الخدمة التعليمية المدركة وبين المتوسط الواجب توافره لتحقيق جودة الخدمة التعليمية في الجامعة محل الدراسة والتي تمّ فرض القيمة (3) لها طبقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وذلك عند درجة ثقة (95%)، ويبين الجدول التالي نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (١٠) اختبار (ت) One Sample T-Test

المحور	حجم العينة N	درجات الحرية DF	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T- Test	Sig	Mean Difference فروق المتوسطات
الجوانب المادية	241	240	2.54	0.785	3.8	0.000	-0.456
الجوانب الأكاديمية	241	240	3.95	0.812	7.66	0.000	0.949
الجوانب غير الأكاديمية	241	240	3.05	0.753	0.456	0.651	0.052
تسهيلات الوصول	241	240	3.05	0.734	0.485	0.631	0.054
قضايا البرامج	241	240	3.30	0.797	2.488	0.017	0.302
الإجمالي	241	240	3.18	0.549	2.156	0.037	0.180

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً إلى برنامج SPSS

• الفرضية الرئيسية: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية المتوافر حالياً في الجامعة محل الدراسة وبين جودة الخدمات التعليمية الواجب توافرها عند مستوى دلالة (3): بينت النتائج أنّ قيمة مستوى الدلالة (0.037) أصغر من الدلالة الإحصائية (0.05)، وقيمة (ت) المحسوبة (2.156) أكبر من قيمة (ت) الجدولية (1.962)، كما بلغت قيمة المتوسط (3.18) وهذه القيمة أكبر من قيمة الحياد (3) وعليه بلغت قيمة فروق المتوسطات (0.18)، فإنّ نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أيّ توجد فروق (إيجابية) ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الخدمات التعليمية المتوافر حالياً في الجامعة محل الدراسة وبين جودة الخدمات التعليمية الواجب توافرها عند مستوى دلالة (3).

• الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد الجوانب المادية المتوافر حالياً في الجامعة محل الدراسة وبين بعد الجوانب المادية الواجب توافره لتحقيق جودة الخدمة التعليمية عند مستوى دلالة (3): بينت النتائج أنّ قيمة مستوى الدلالة (0.00) أصغر من الدلالة الإحصائية (0.05)، وقيمة (ت) المحسوبة (3.8) أكبر من قيمة (ت) الجدولية (1.962)، كما بلغت قيمة المتوسط (2.54) وهذه القيمة أصغر من قيمة الحياد (3) وعليه بلغت فروق المتوسطات (-0.456)، فإنّ نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أيّ توجد فروق (سلبية) ذات دلالة معنوية بين بعد الجوانب المادية المتوافر في الجامعة محل الدراسة وبين بعد الجوانب المادية الواجب توافره لتحقيق جودة الخدمة التعليمية.

• **الفرضية الفرعية الثانية:** لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد الجوانب الأكاديمية المتوافر حالياً في الجامعة محل الدراسة وبين بعد الجوانب الأكاديمية الواجب توافره لتحقيق جودة الخدمة التعليمية عند مستوى دلالة (3): بينت النتائج أن قيمة مستوى الدلالة (0.00) أصغر من الدلالة الإحصائية (0.05)، وقيمة (ت) المحسوبة (7.66) أكبر من قيمة (ت) الجدولية (1.962)، كما بلغت قيمة المتوسط (3.95) وهذه القيمة أكبر من قيمة الحياد (3) وعليه بلغت فروق المتوسطات (0.95)، فإن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أي توجد فروق (إيجابية) ذات دلالة معنوية بين بعد الجوانب الأكاديمية المتوافر في الجامعة محل الدراسة وبين بعد الجوانب الأكاديمية الواجب توافره لتحقيق جودة الخدمة التعليمية.

• **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد الجوانب غير الأكاديمية المتوافر حالياً في الجامعة محل الدراسة وبين بعد الجوانب غير الأكاديمية الواجب توافره لتحقيق جودة الخدمة التعليمية عند مستوى دلالة (3): بينت النتائج أن قيمة مستوى الدلالة (0.651) أكبر من الدلالة الإحصائية (0.05)، وقيمة (ت) المحسوبة (0.465) أصغر من قيمة (ت) الجدولية (1.962)، كما بلغت قيمة المتوسط (3.05) وهذه القيمة مساوية تقريباً لقيمة الحياد (3) وعليه بلغت فروق المتوسطات (0.052)، وعليه نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، أي لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد الجوانب غير الأكاديمية المتوافر في الجامعة محل الدراسة وبين بعد الجوانب غير الأكاديمية الواجب توافره لتحقيق جودة الخدمة التعليمية.

• **الفرضية الفرعية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد تسهيلات الوصول المتوافر حالياً في الجامعة محل الدراسة وبين بعد تسهيلات الوصول الواجب توافره لتحقيق جودة الخدمة التعليمية عند مستوى دلالة (3): بينت النتائج أن قيمة مستوى الدلالة (0.631) أكبر من الدلالة الإحصائية (0.05)، وقيمة (ت) المحسوبة (0.485) أصغر من قيمة (ت) الجدولية (1.962)، كما بلغت قيمة المتوسط (3.05) وهذه القيمة مساوية تقريباً لقيمة الحياد (3) وعليه بلغت فروق المتوسطات (0.054)، فإن نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، أي لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد تسهيلات الوصول المتوافر في الجامعة محل الدراسة وبين بعد تسهيلات الوصول الواجب توافره لتحقيق جودة الخدمة التعليمية.

• **الفرضية الفرعية الخامسة:** لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين بعد قضايا البرامج المتوافر حالياً في الجامعة محل الدراسة وبين بعد قضايا البرامج الواجب توافره لتحقيق جودة الخدمة التعليمية عند مستوى دلالة (3): بينت النتائج أن قيمة مستوى الدلالة (0.017) أصغر من الدلالة الإحصائية (0.05)، وقيمة (ت) المحسوبة (2.488) أكبر من قيمة (ت) الجدولية (1.962)، كما بلغت قيمة المتوسط (3.30) وهذه القيمة أكبر من قيمة الحياد (3) وعليه بلغت فروق المتوسطات (0.302)، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أي توجد فروق (إيجابية) ذات دلالة معنوية بين بعد قضايا البرامج المتوافر في الجامعة محل الدراسة وبين بعد قضايا البرامج الواجب توافره لتحقيق جودة الخدمة التعليمية.

٩. النتائج والتوصيات

٩.١ النتائج:

• بلغ المتوسط الحسابي لبعده الجوانب المادية (2.54) وبلغت قيمة Sig (0.00) وبالتالي هناك فروق معنوية (سلبية) بين بعد الجوانب المادية المتوافر في جامعة طرطوس وبين بعد الجوانب المادية الذي يجب توافره لتحقيق جودة الخدمة التعليمية، وترى الباحثة أن ذلك يرجع إلى حداثة جامعة طرطوس والصعوبات المالية المتمثلة بنقص التمويل، ونلاحظ أيضاً انخفاض جودة الوسائل التعليمية المتوافرة في الجامعة وانعدام توافر المقاهي في بعض الكليات وعدم تناسب أحجام المباني مع أعداد الطلبة، ويعود ذلك إلى كون المشاريع الإنشائية الخاصة بالجامعة لا زالت قيد الإنجاز على أرض الجامعة، وكون واقع الأبنية التي تشغلها الكليات والمعاهد التابعة للجامعة حالياً لا تلبي حاجات طلابها ولا متطلبات التعليم فيها.

• بلغ المتوسط الحسابي لبعده الجوانب الأكاديمية (3.95) وبلغت قيمة Sig (0.00) وبالتالي هناك فروق معنوية (إيجابية) بين بعد الجوانب الأكاديمية المتوافر في جامعة طرطوس وبين بعد الجوانب الأكاديمية الذي يجب توافره لتحقيق جودة الخدمة التعليمية، وترى الباحثة أن ذلك يرجع إلى انضمام أعضاء هيئة التدريس في جامعة طرطوس بالكفاءة العالية والفاعلية والتزامهم بأخلاقيات العمل الأكاديمي، على الرغم من مشاكل الوضع المعيشي والمشاكل الاقتصادية التي تواجه القطاع التدريسي والبحثي في الجامعات السورية.

• بلغ المتوسط الحسابي لبعده الجوانب غير الأكاديمية (3.05) وبلغت قيمة Sig (0.651) وبالتالي ليس هناك فروق معنوية بين بعد الجوانب غير الأكاديمية المتوافر في جامعة طرطوس وبين بعد الجوانب غير الأكاديمية الذي يجب توافره لتحقيق جودة الخدمة التعليمية، وترى الباحثة أنه يمكن العمل على تطوير وتحسين بعد الجوانب غير الأكاديمية حيث قد يكون هناك بعض مواطن الضعف فيما يتعلق بالاهتمام بالطلبة وقد يرجع ذلك إلى ازدياد أعداد الطلبة بالنسبة للهيئات غير الأكاديمية، فضلاً عن ضعف استخدام التكنولوجيا في إجراء بعض المعاملات التي تخص الطلاب مما قد يؤثر على دقة الاستجابة وسرعتها.

• بلغ المتوسط الحسابي لبعده تسهيلات الوصول (3.05) وبلغت قيمة Sig (0.631) وبالتالي ليس هناك فروق معنوية بين بعد تسهيلات الوصول المتوافر في جامعة طرطوس وبين بعد تسهيلات الوصول الذي يجب توافره لتحقيق جودة الخدمة التعليمية، وترى الباحثة أنه قد يكون هناك قصور فيما يتعلق بالاهتمام بالطلبة ومساعدتهم في حل مشاكلهم والرد على استفساراتهم عن بعد نظراً لضعف الإمكانيات ووسائل الاتصال المختلفة، ويمكن العمل على تحسين هذا البعد نظراً لأهمية توفير إمكانيات الوصول المختلفة في تحقيق جودة الخدمة التعليمية.

• بلغ المتوسط الحسابي لبعده قضايا البرامج (3.30) وبلغت قيمة Sig (0.017) وبالتالي يوجد فروق معنوية (إيجابية) بين بعد قضايا البرامج المتوافر في جامعة طرطوس وبين بعد قضايا البرامج الذي يجب توافره لتحقيق جودة الخدمة التعليمية، وترى الباحثة أنه قد يكون هناك إهمال لبعض جوانب إعداد المناهج التعليمية وعدم وجود لجان مختصة بمتابعة متطلبات السوق التي تتغير بصورة متسارعة نظراً للتغيرات التكنولوجية التي يشهدها عصرنا الحالي، وبالتالي يجب العمل على إيجاد حلول عملية لمسألة قضايا البرامج المتوافرة في جامعة طرطوس.

• بلغ إجمالي المتوسط الحسابي لجودة الخدمة التعليمية (3.18) وبلغت قيمة Sig (0.037) وبالتالي هناك فروق معنوية (إيجابية) بين جودة الخدمة التعليمية المتوافرة في جامعة طرطوس وبين جودة الخدمة التعليمية الواجب توافرها عند مستوى دلالة (3)، وبالتنظر إلى متوسط التقييم الإجمالي نجد أنه جاء بدرجة "متوسطة"، وترى الباحثة أن

ذلك يعود إلى وجود مواطن ضعف فيما يتعلق بدراسة وتطبيق أبعاد جودة الخدمة التعليمية في جامعة طرطوس، وإهمال تطوير أداء الكادر التعليمي عبر تحفيزهم بشكل مستمر ودفعهم لتطوير مهاراتهم، بالإضافة إلى إهمال إدخال الأنظمة التعليمية المتطورة للجامعة من مناهج وأساليب تعليم وتقويم واختبارات وغيرها، والتهاون في إعداد خريجين قادرين على مواكبة التطورات العلمية والعملية وعدم تنمية خبراتهم ومهاراتهم، ويرجع ذلك من وجهة نظر الباحثة إلى محدودية الموارد المالية والبشرية والصعوبات الاقتصادية التي تعيشها البلاد.

٩.٢ التوصيات وآلية التنفيذ:

بناءً على نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

- العمل على تحسين الجوانب المادية من خلال تطوير مبان كافية ومناسبة لجميع الكليات في الجامعة سواءً من حيث المظهر الخارجي أو التصميم الداخلي، والعمل على توفير الهياكل التكنولوجية الأساسية كالوسائل التعليمية الحديثة اللازمة للدراسة، والعمل على متابعتها وصيانتها بشكل دوري لا سيما أجهزة العرض المستخدمة في دفاعات رسائل الماجستير والدكتوراه، وتوفير المرافق الخاصة بالخدمات الطلابية ومستلزماتها.
- الحفاظ على المستويات الجيدة المتوفرة في بعد الجوانب الأكاديمية من حيث الأداء التدريسي وأساليب التدريس الفعالة، وذلك عبر تشجيع أعضاء هيئة التدريس على التطوير الذاتي لقدراتهم، بالإضافة إلى التنمية والتطوير العلمي المستمر الذي يؤهل أعضاء هيئة التدريس للترقية والتقدم في مساراتهم الوظيفية من خلال الندوات والدورات التدريبية وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة في المؤتمرات العلمية المختلفة.
- تحسين الجوانب غير الأكاديمية (الموظفين غير الأكاديميين) من خلال الحرص على أن يتواجد الموظفون في أماكن عملهم باستمرار عن طريق المتابعة الدائمة من قبل الإدارة.
- العمل على تحسين تسهيلات الوصول من خلال محاولة توفير خدمات إلكترونية تسهل عملية الاتصال بالكليات وأقسام الشؤون الطلابية من أجل المساهمة في الرّد على استفسارات الطلاب والباحثين.
- العمل على تطوير قضايا البرامج من خلال إجراء تقييمات دورية تخصّ المناهج الدراسية المتبعة في الجامعة للتأكد من دقتها وشموليتها ومواكبتها لآخر التطورات العلمية.
- العمل على تحسين جودة الخدمة التعليمية باستمرار وذلك عبر تشجيع الباحثين على إجراء أبحاث دورية تستهدف قياس درجات جودة الخدمات التعليمية المقدمة لتحديد مواطن القوة والضعف فيها.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- أمر الله، عبد المالك، باخبازي، ياسر. (٢٠٢٢)، "تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا من وجهة نظر الطلاب"، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث - مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد السادس، العدد الثالث والأربعون
- برهوم، أديب، وسعيد، رشا، (٢٠١٤)، "أثر الابتكار التسويقي على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى في مشفى الباسل بطرطوس"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (٣٦)، العدد (٤)، الجمهورية العربية السورية
- بصحراوي، بشرة، (٢٠١٩)، "أثر جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون؛ دراسة حالة الديوان الوطني الجزائري للتنشيط والترقية والإشهار السياحي ONAT"، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر - بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
- بلال، ريما، (٢٠٢١)، "دور الابتكار التسويقي في تحسين جودة الخدمة؛ دراسة تطبيقية على عملاء شركة سيرياتيل وMTN في محافظة طرطوس"، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة طرطوس، الجمهورية العربية السورية
- الجاسم، حسان، (٢٠١٩)، "أبعاد جودة الخدمة التعليمية ودورها في بناء رضا العملاء - دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة في مدينة دمشق"، مجلة جامعة طرطوس للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (٣)، العدد (٧)، الجمهورية العربية السورية
- جبران، عامر، المساجدي، خالد، صالح، عبد الغني، (٢٠٢٠)، "جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا"، مجلة كلية العلوم الإدارية والإنسانية، العدد الأول
- جنبلاط، مادلين، أسعد، باسل، (٢٠٢٢)، "دور اليقظة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمات التعليمية؛ دراسة ميدانية في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين"، مجلة جامعة البعث، المجلد (٤٤)، العدد (٢١)
- زعلوك، أسماء، (٢٠٢٣)، "دور ممارسات التسويق التفاعلي في تحسين جودة الخدمة التعليمية؛ دراسة تطبيقية على مؤسسات التعليم العالي بمحافظة مطروح"، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد الرابع عشر، العدد الأول
- زيدان، سلمان، أبو بكر، عبد الوالي، (٢٠١٦)، "تطوير التعليم الجامعي لتنمية المجتمعات في ضوء إدارة الجودة"، مركز الكتاب الأكاديمي للنشر، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية
- الشمري، وسام، (٢٠١٢)، "معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة ديالى"، رسالة ماجستير، قسم الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي، كلية التربية الأساسية، جامعة ديالى، جمهورية العراق
- عابد، بن قذور، نور الدين، شارف، (٢٠٢٢)، "تقييم استخدام نماذج قياس جودة الخدمة في البحوث المنشورة في المجالات العلمية الجزائرية"، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، المجلد الثالث، العدد الأول
- عبيد، شاهر، ربايعه، سائد، (٢٠١٥)، "معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية؛ دراسة حالة الجامعة العربي الأمريكية"، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد السادس عشر

- العصامي، هالة، (٢٠٢١)، "مؤوقات ضمان الجودة والاعتماد بكلية التربية جامعة طنطا"، مجلة كلية التربية، العدد الخامس والأربعون، الجزء الأول
- العضاضي، سعيد، (٢٠١٢)، "مؤوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؛ دراسة ميدانية"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد التاسع، المجلد الخامس
- علي، محمد، شمسي، محمد، (٢٠٢٢)، " قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الحكومية المصرية وأثرها على رضا الطلاب؛ دراسة تطبيقية على طلاب كلية الطب بجامعة الإسكندرية في مصر"، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد الثالث، الإصدار الثالث والثلاثون، جمهورية مصر العربية
- محمد، أيوب، (٢٠٢٠)، "أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون؛ دراسة تطبيقية على عينة من مشتركي شركة إرث لينك لخدمات الإنترنت في محافظة إربيل"، رسالة ماجستير، جامعة زاخو، كلية إدارة الأعمال، إقليم كردستان، جمهورية العراق
- المسهلي، أمة الله، نصار، سامي، مطهر، محمد، والطوخي، هيثم، (٢٠١٥)، "تطوير سياسة القبول بالتعليم العالي في ضوء معايير الجودة"، الطبعة الأولى، داء غيداء للنشر والتوزيع، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية
- موسى، محمد، (٢٠١٤)، "جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية جامعة نجران من وجهة نظر الطلاب"، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد الثامن، العدد الأول، المملكة العربية السعودية

المراجع الأجنبية:

- Abdullah, F., (2006), "The Development of HEdPERF: A New Measuring Instrument of Service Quality for the High Education Sector", International Journal of Consumer Studies, 30.6 November 2006, pp569-581
- Al-omoush, M., Alrahahleh, A., Alabaddi, Z., (2015), "Total Quality Management in Higher Education", Information and Knowledge Management, Vol.5, No.12
- Chandrupatla, T.R., (1991), "Quality Concepts", Cambridge University Press, Quality and Reliability in Engineering
- Cheng, Y.Ch., Tam, W.M., (1997), "Multi-Models of Quality in Education", Quality Assurance in Education, Vol.5, Issue 1, pp 21-31
- Erkan, S.S., Nurdan, B., Ada, S., (2017), "An Evaluation of Service Quality in Higher Education: Marmara and Nigde Omer Halisdemir Universities' Department of education Students", Universal Journal of Educational Research 5(11)
- Ganbold, B., Park, K., Hong, J, (2023), "Study of Educational Service Quality in Mongolian Universities", Sustainability, 15, 580
- Green, P., (2014), "Measuring Service Quality in Higher Education: A South African Case study", Journal of International Education Research, Vol10, No.2
- Mohan, G.K., Naik, C.N.K., (2006), "Health Care Marketing", Discovery Publishing House, New Delhi, India

- Purwanto, Y., Noor, I., Kusumawati, A., (2020), " *Service Quality Measurment through Higher Education Performance (HEDPERF): The Case of an Indonesian Public University* ", Indonesian Journal of Social and Humanity Studies WACANA, Vol. 23, No. 1
- Ramya, N., Kowsalya, A., Dharanipriya, K., (2019), " *Service Quality and Its Dimensions* ", EPRA International Journal of Research and Development IRJD, Vol.4, Issue 2
- Yidana, P., Bawa, G., Gariba, H., Ababuga A., J., (2023), " *Service Quality in Higher Education Based on Students' Perspectives* ", British Journal of Education, Learning and Development Psychology, Vol.6, Issue 2