

تقييم جودة خدمة التعليم الجامعي في كلية العلوم الإدارية بجامعة سيئون من وجهة نظر الطلاب

عبد الله محمد الحامد¹، مهدي سالم بامرحول²

¹كلية المجتمع-جامعة سيئون

²قسم اقتصاد اعمال كلية الاقتصاد والعلوم السياسية-جامعة عدن

DOI: <https://doi.org/10.56807/buj.v5i5.514>

المخلص

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة خدمة التعليم الجامعي من وجهة نظر طلاب كلية العلوم الإدارية بجامعة سيئون، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على استبانة وزعت على عينة عشوائية من طلاب المستويين الثالث والرابع بلغت (75) طالبا وطالبة. وباستخدام أسلوب التحليل الإحصائي SPSS توصلت الدراسة إلى مستوى توافر أبعاد جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الإدارية بجامعة سيئون، والتمثلة في (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والموثوقية، والتعاطف)، حصل على متوسط كلي (3.00 من 5)؛ بتقدير (متوسط)، وعلى مستوى الأبعاد الفرعية حصل بعد الاعتمادية على أعلى متوسط (3.31) ثم الموثوقية (3.20) وثالثا: الاستجابة (3.07) ورابعا: الملموسية (2.73) وخامسا: التعاطف (2.72) وجميعها بتقديرات (متوسطة)، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية حول جودة خدمة التعليم الجامعي تعزى لمتغيرات (الجنس، المستوى الدراسي، التخصص العلمي، ونوع القبول).
الكلمات المفتاحية: تقييم، جودة التعليم الجامعي، جامعة سيئون.

Evaluating the quality of university education service at the Faculty of Administrative Sciences at Hadramaut University from the students' point of view

Abstract

The study aimed to evaluate the level of service quality in higher education from the point of view of students of the Faculty of Administrative Sciences at Seiyun University. To achieve this, the descriptive analytical approach was used relying on a questionnaire distributed to a random sample consisting of (75) male and female students of the third and fourth level students. The data were also processed and analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program. The study found a level of availability of the dimensions of service quality in higher education at the Faculty of Administrative Sciences at Seiyun University which are (tangibility, assurance, responsiveness, reliability and empathy), which overall average is (3.00 out of 5); with an average of (moderate). The results at the level of the dimensions were as follows: the assurance dimension had the highest average (3.31), then the reliability dimension had an average of (3.20), the responsiveness dimension is the third with an average of (3.07), followed by the tangibility dimension with an average of (2.73), and finally, the empathy dimension with an average score of (2.72). All of them have a moderate average. The results also show that there were no statistically significant differences in the service quality in higher education due to the variables (gender, university level, specialization, and type of admission).

Keywords: Evaluation Service Quality, Seiyun university.

المقدمة

أضحى على مؤسسات التعليم العالي العربي إدراك أهمية التحسين المستمر في جودة خدماتها التعليمية، نتيجة خصائص العصر الحالي الذي يتسم بأنه عصر المعرفة والتنافسية، حتى تستطيع تحقيق رضا المستفيدين من تلك الخدمات، وضمان سلامة استمرارهم الذي يمثل الحلقة المحورية في بقائها، وفي سبيل تحقق ذلك ينبغي على تلك المؤسسات الالتزام بتطبيق معايير الجودة لكسب رضا العملاء وتحقيق قدرات تنافسية تؤهلها للحصول على مراتب متقدمة في التصنيفات العالمية.

والتحدي الراهن والمستقبلي لإصلاح وتطوير التعليم في العالم العربي يتطلب قدرة غير مسبقة للتعامل معه ويتطلب ذلك دراسة وضع أعضاء هيئة التدريس وإمكانية تطوير مهاراتهم ومعلوماتهم، ووضع المناهج، ومدى مناسبتها مع الاتجاهات الحديثة في الحقول المعرفية التي تنتمي إليها هذه المناهج وحاجة سوق العمل وكذلك دراسة وضع الطلاب ومدى تفاعلهم مع التطور الحادث مهارياً ومعرفياً.

وهذا قد يشكل تحدياً بالنسبة للمنظمات التعليمية من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلبة لأن الجودة أصبحت المطلب الأساسي لمختلف زبائن المنظمات الخدمية عامة، والمنظمات التعليمية خاصة نظراً لكونها أداة لقياس مستوى أداء الخدمات المقدمة للزبائن، ولانعكاس هذه الجودة المقدمة في مؤسسات التعليم العالي على أداء الخريجين في سوق العمل، وتؤثر في نظرة المجتمع وأصحاب العمل إلى المؤسسة التعليمية وإلى مخرجاته.

وبالنظر إلى واقع الجامعات اليمنية، فقد ازداد عددها مؤخراً دون مراعاة الجهات الرسمية بمنح التراخيص بالحدود الدنيا لمعايير الاعتماد وضمان الجودة لإنشائها، وقد أشارت العديد من الدراسات إلى عدم ملائمة عوامل البيئة الداخلية للجامعات لتطبيق الجودة ونشر ثقافتها، فالجامعات اليمنية تعاني من تدني تجهيزاتها من الأجهزة والمباني والمعدات وأجور أعضاء هيئة التدريس بسبب شحة الموارد (الدعيس والدعيس، 2020) وبحسب تقارير مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم العالي اليمني، فقد أغلقت العديد من البرامج ورفض طلبات فتحها في بعض الجامعات اليمنية الحكومية والخاصة وفي جميع المساقات، لعدم استيفائها للشروط المطلوبة (الشرجي وآخرون، 2022).

وأشارت دراسة (رز، 2023) إلى إن الجامعات اليمنية تواجه الكثير من المعوقات المادية والبشرية والتقنية والإدارية

التي تحول دون تطبيق إدارة المعرفة فيها، وأوصت دراسة (العبدى، 2019) بإعادة النظر في الهياكل التنظيمية للجامعات اليمنية وذلك لتضمينه بوظائف تعنى بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وأشارت دراسة (الدعيس والدعيس، 2020) إلى توفير الامكانيات المادية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات اليمنية، كما أوصت دراسة (المنصوري، 2021) بضرورة تجويد أساليب التدريس والذي تفرضه متطلبات الموقف التعليمي التي ترمي إلى تحقيق الأهداف والغايات وربطها بالنتائج.

ومما سبق من عرض لبعض ما تم الوصول إليه من نتائج ومقترحات عن واقع التعليم العالي في اليمن في بعض الدراسات التي اهتمت بالتعليم العالي في اليمن، يدل ذلك على وجود قصور في مستوى الجودة، وعدم اهتمام تلك المؤسسات بها ونشر ثقافتها، ومن هنا فقد جاءت هذه الدراسة للتعرف على مستوى جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الإدارية بجامعة سيئون.

مشكلة الدراسة:

ت تعاني الجامعات اليمنية عموماً من ضعف الامكانيات المالية المتمثل في تخفيض موازاناتها للوصول بها إلى 25% من اعتماداتها ما قبل عام 2014، وذلك نتيجة الحرب المستعرة منذ عام 2015، والتي جعلتها غير قادرة على مجابهة نفقاتها التشغيلية فضلاً عن النفقات الرأسمالية، مما حدا بالجامعات للبحث عن مصادر تمويل كالتعليم الموازي والنفقة الخاصة، علاوة على تدني مستويات رضا منتسبي تلك المؤسسات التعليمية نتيجة انهيار العملة المحلية، مما يضعف من مستوى الأداء الأكاديمي لعضو هيئة التدريس لعدم تهيئه النفسي للتدريس، مما جعل تلك الجامعات عاجزة عن تقديم خدمة تعليمية في حدها الأدنى فضلاً عن تميزها. كما أثرت الأوضاع الاقتصادية في ضعف الإقبال على التعليم لعدم القدرة على تلبية نفقاته، بالإضافة إلى زيادة نسب التسرب من المقيدین مما جعل الظروف البيئية الداخلية والخارجية لتلك الجامعات غير مواتية لتجويد خدماتها التعليمية.

وتعد جامعة سيئون في طليعة الجامعات اليمنية المتأثرة بتلك الظروف، نظراً لإنشائها خلال الحرب، وبالتالي فقد واجهت ضعفاً في الإمكانيات المادية والبشرية نظراً لحدوثها، وبسبب تلك الظروف فقد أثار لدى الباحثين طرح التساؤل الآتي: ما مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فيها بالتطبيق على كلية العلوم الإدارية.

اسئلة الدراسة:

1. ما مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها كلية العلوم الإدارية بجامعة سيئون من وجهة نظر الطلاب؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في إجابات المبحوثين حول جود التعليم الجامعي تعزى إلى خصائصهم (الجنس، المستوى الدراسي، نوع القبول، التخصص العلمي).

فرضية الدراسة:

- لا توجد فرق ذات دلالة احصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في إجابات عينة الدراسة حول مستوى جودة خدمة التعليم العالي في كلية العلوم الإدارية بجامعة سيئون تعزى إلى متغيرات (الجنس، المستوى الدراسي، نوع القبول، التخصص العلمي).
- أهداف الدراسة:** من أهم الأهداف التي تسعى إليها هذه الدراسة:

1. التعرف على مستوى جودة خدمة التعليم الجامعي التي تقدمها كلية العلوم الإدارية بجامعة سيئون لطلابها.
2. فحص مدى وجود فروق عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في آراء الطلاب حول مستوى الخدمة المقدمة تعزى إلى خصائصهم المتمثلة في (الجنس، نوع القبول، المستوى الدراسي، التخصص العلمي).

أهمية الدراسة:

1. تقييم إطارا مفاهيميا لجودة الخدمة التعليمية الجامعية، مما يساهم في رفد المكتبة العربية واليمنية خصوصا.
 2. التوصل إلى نتائج واقتراحات ممكن أن تساهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية لتحقيق مستويات عالية من الرضا لدى الطلبة والوصول بها إلى مستويات تعكس توقعاتهم بل وتفوقها.
- حدود الدراسة:** تقتصر الدراسة على الحدود التالية:
- الحدود الموضوعية: جودة الخدمة المقدمة للطلبة في كلية العلوم الإدارية بجامعة سيئون.
 - الحدود البشرية: طلاب وطالبات المستوى الثالث والرابع بكلية العلوم الإدارية بجامعة سيئون.
 - الحدود المكانية: جامعة سيئون -
 - الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2022-2023.

مصطلحات الدراسة:

- **تقييم:** يعرف (القباني، 2012) التقييم بأنه "العملية التي تقيس مدى الالتزام بالمعايير المتفق عليها سواء تلك التي تضعها المؤسسة لنفسها أو تلك التي تضعها هيئة الاعتماد.

ويعرف الباحثان التقييم إجرائيا بأنه الأسلوب المستخدم للتعرف على مستوى الجودة في المؤسسة التعليمية لاكتشاف مستواه وأوجه القصور فيها من وجه نظر المستفيدين.

- **جودة الخدمات التعليمية:** الجودة في اللغة تعني الجيد وهو نقيض الردي، وجود الشيء أي صار جيدا، كما تعرف بأنها مشتقة من الفعل جاد الشيء أي جعله جيدا (ابن منظور، 2003)، ويعرف كل من (Saliba & Zoran, 2019) جودة الخدمة اصطلاحا بأنها "أحد وجهات النظر الرئيسية التي يجب دمجها في استراتيجيات الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي للحصول على دليل مرتبط بأغراض التميز والاعتماد". ويعرف الباحثان جودة الخدمة التعليمية إجرائيا بأنها الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية بمستويات تلبي حاجة المستفيدين منها.

- **جامعة سيئون:** هي جامعة حكومية أنشئت في العام 2017م بموجب القرار الجمهوري رقم (52)، ويبلغ عدد كلياتها تسع كليات، بالإضافة إلى خمسة مراكز علمية وهي: مركز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة، ومركز النخيل والتمور، ومركز نحل العسل، ومركز تقنية المعلومات، ومركز اللغات وخدمة المجتمع (الكثيري، 2018).

الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولا- الإطار النظري:

1. جودة خدمة التعليم الجامعي:

أ. مفهوم جودة خدمة التعليم الجامعي:

أما في الاصطلاح فتعرف الجودة بأنها "مجموعة الخصائص والمفردات للسلع والخدمات التي تعتمد على مقدرتها في إرضاء الحاجات المحدودة" (العلي، 2008). كما عرفتها المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس ISO بأنها "مجموعة من الخصائص التي تحدد قدرة المنتج على تلبية توقعات الزبائن المعلنة والضمنية" (الجريري، 2006).

أما الخدمة التعليمية فتعرف بأنها "نشاط أو منفعة تقدمها المؤسسة التعليمية للطلاب أو المجتمع المحلي سواء كانت مادية أو غير مادية وتكون حسب توقعات المستفيدين أو تفوق عليه: (راضي والسريدي، 2018)، وقد وصفت جودة الخدمة التعليمية "بأنها مجموعة من البنود من المدخلات والعمليات والمخرجات لنظام تعليمي التي تلبي التطلعات الإستراتيجية للجمهور الداخلي والخارجي" (قدورة، 2011)، وتظهر أهمية اعتناء الجامعات ومؤسسات التعليم بجودة الخدمة التعليمية من كونها تساعد على تسويق الخدمات التعليمية وتحقيق الميزة

الصحة والدقة في أداء الخدمة، وكذلك التزام الجامعة بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت بتقديم الخدمة فيه للمستفيدين، واحتفاظها بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها.

• الاستجابة Responsiveness:

وتشير إلى سرعة استجابة مقدم الخدمة لاحتياجات ورغبات العملاء (Alayoubi et al. 2020)، كما تعني القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء والاستجابة لشكاويهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة بما يقتضيه العملاء بأنهم محل تقدير واحترام من قبل الجامعة التي يتعاملون معها (دريد، 2019)، إضافة لذلك فإن الاستجابة تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل الموظفين بصدر رحب (دراوي، 2018).

• الموثوقية (التوكيد) Assurance:

وهي الاطمئنان من قبل الزبون بأن الخدمة المقدمة له تخلو من الخطأ (سلمان، 2013)، (زيدان وعون، 2023)، أي أنه لا توجد أخطار أو شكوك حول فائدة من الفوائد (Grande, 2005)، ويؤكد (Lamb et al, 2011) أن هذا البعد أكثر أهمية للعملاء (زيدان وعون، 2023)، ويحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات أساسية تقيس حرص موظف الجامعة على غرس الثقة في نفوس مستخدميها (فريدة، 2017)، وشعور زبائنها بالأمان في تعاملهم مع موظفيها (Saliba & Zoran, 2018)، وتعامل الموظفين باستمرار بلباقة مع المستفيدين (علي، 2021)، وإلمام الموظفين بالمعرفة، وحصولهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من أداء أعمالهم والإجابة عن أسئلة المستفيدين (الرقيعي، 2023).

• التعاطف Empathy:

وهو إبداء روح الصداقة والحرص على العميل وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته (Michael, 2017). ويتم تضمينه في المعاملة والود للموظفين الذين يخدمون العميل، ويتضمن هذا البعد اهتمام موظفي الجامعة بالمستفيدين اهتماماً شخصياً (محمود، 2018)، وتفهم الموظفين لحاجات المستفيدين والتعاطف معهم (مطرية، 2016)، وملاءمة ساعات العمل هذه لتناسب كل المستفيدين (الرقيعي، 2021)، حرص الجامعة على مصلحتهم العليا، ووجود برامج تعليمية ممتازة كالمحاضرات، والندوات... الخ (علي، 2021).

2. جامعة سينون:

انشئت جامعة سينون بموجب القرار الجمهوري رقم (52)

التنافسية لتلك المؤسسات (البشر، 2023)، لأنها تلبي متطلبات الطالب وسوق العمل وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة (الربيعي وآخرون، 2011).

وتركز الجودة في التعليم العالي في الغالب على المناهج والبرامج وأعضاء هيئة التدريس، والمرافق الجامعية والعمليات الإدارية ودعم ومساندة الطلاب، وعمليات التقويم والتغذية الراجعة (أولاد حيمودة، 2016).

ب. أبعاد جودة الخدمة التعليمية:

تتركز جودة الخدمة التعليمية على عناصرها (أبعادها) الخمسة الرئيسية المتمثلة بكل من: الملموسية والاعتمادية، والاستجابة، والموثوقية، والتعاطف، والتي اقترحها (Parasuraman et..al.1985)، وقد تم تطبيقها في البيئة العربية حقل التعليم العالي لقياس جودة الخدمة التعليمية في كثير من الدراسات منها: دراسة (دريد، 2019)، ودراسة (عيد والفضلي، 2021)، ودراسة (الرقيعي، 2021)، ودراسة (علي، 2023)، ودراسة (الهاتف والشرجي، 2023)، ودراسة (زيدان وعون، 2023)، ويمكن عرض تلك الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة بشي من الإيضاح كالاتي:

• الملموسية Tangibility:

حتى تحقق خدمات التعليم الجامعي أهدافها فإنها تحتاج إلى مجموعة من المظاهر المادية التي تجسد هذه الخدمة (مسغوني وسلمة، 2017)، وغالباً ما تستخدم الجامعات الملموسية لتحسين صورتها وتؤمن التواصل المستمر مع المستفيدين، ففي كثير من الأحيان قد يتم تقييم خدمة من قبل العميل بالاعتماد على الخصائص الشكلية أو الأساسية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية (عبد القادر، 2016)، وتمثل الجوانب الملموسة والمتعلقة بالخدمة في حداثة الشكل المتمثل في مباني الجامعة ومرافقها، والتقنيات الحديثة المستخدمة فيها، والتسهيلات الداخلية للبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الأنيق للمدرسين والموظفين الخ. (الرقيعي، 2021)

• الاعتمادية Reliability:

وتشير إلى قدرة مقدم الخدمة (الجامعة) على أداء الخدمة التي وعدت بها بشكل يمكن الاعتماد عليها (الضمور، 2008)، وتعني القدرة على أداء الخدمات بدقة، وقياس هذا البعد وفاء الجامعة بالتزاماتها التي وعدت بها المستفيدين، واهتمام الجامعة بحل مشاكل العملاء، حرصها على تحري

قامت الكلية بتحديث الخطط الدراسية وتوصيفها، واعتمد العمل بها في العام 2023-2024م، بالإضافة إلى أن الكلية تخصص نحو ساعتين أسبوعية يوم الأربعاء من الساعة 10 إلى 11.50، للأنشطة الاجتماعية والثقافية والرياضية للطلاب.

ثانياً- الدراسات السابقة:

1. **دراسة (الهاتف والشرجي، 2023):** وهدفت إلى تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية في جامعة أزال للتنمية البشرية وعلاقتها برضا الطلبة، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي الارتباطي، وتمثلت الأداة في استبانة تم توزيعها على الطلاب وتكونت عينة الدراسة من 215 طالباً، بنسبة 10% من كل كلية، وقد أظهرت النتائج مستوى متوسط من جودة الخدمات التعليمية بجامعة أزال، كما خلصت إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمة ورضا الطلبة عن الخدمات المقدمة.

2. **دراسة (البشر، 2023):** ركزت على تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين بكلية التربية، وقد تكونت عينة الدراسة من 93 طالباً من الطلاب الدوليين من مختلف المستويات والتخصصات، وأشارت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع من رضا الطلاب الدوليين عن جودة الخدمات بالجامعة قيد الدراسة.

3. **دراسة (العلي، 2023)** وهدفت إلى تحديد درجة جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقيظرة من وجهه نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، وتكونت عينة الدراسة من 13 عضو هيئة تدريسية بالكلية، وقد توصلت الدراسة إلى أن درجة متوسطة من جودة الخدمة التعليمية في كلية التربية بالقيظرة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، كما توصلت إلى عدم وجود فروق في إجابات أعضاء هيئة التدريس حول متوسط درجة تحقق جودة الخدمات التعليمية تبعاً لخصائصهم.

4. **دراسة (عيد والفضلي، 2021):** وتناولت تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة المقدمة وبين توقعاتهم للخدمات المميزة، تكونت عينة الدراسة من 384 طالباً في جامعتي الكويت والخليج للعلوم والتكنولوجيا، وتوصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق معنوية بين إدراكات الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم رغم اختلاف الجامعة التي يدرسون بها، كما تبين وجود فروق معنوية لمعظم فجوات أبعاد جودة الخدمة التعليمية باستثناء فجوة الملموسية.

في العام 2017م وذلك بضم الكليات والمراكز العلمية بوادي حضرموت التي تتبع جامعة حضرموت لها، وهي (كلية التربية، كلية العلوم التطبيقية، كلية البنات، مركز النخيل والتمور، مركز نحل العسل، ومركز التعليم المفتوح)، وتم بعد ذلك فتح كلية العلوم الإدارية، وكلية الطب والعلوم الصحية، وكلية التعليم المفتوح، وكلية التربية البدني والرياضية، وكلية الحقوق والعلوم الإنسانية (بالقطن)، وكلية الآداب واللغات، بالإضافة إلى مركز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة، ومركز تقنية المعلومات، ومركز اللغات وخدمة المجتمع، وتقع بمدينة سيئون (الكثيري، 2018).

تمنح الجامعة درجة البكالوريوس في جميع كلياتها، وقدمت الجامعة على فتح الدراسات العليا منذ العام الدراسي 2018-2019، وتحتوي حالياً على 5 برامج ماجستير أربعة منها بكلية الآداب واللغات، وواحد بكلية التربية، و3 برامج دكتوراه هي الفقه وأصوله، واللغة والنحو، والأدب والنقد بكلية الآداب واللغات (دليل الطالب للدراسات العليا، 2023-2024م).

وقد بلغ المسجلون بالجامعة للعام الدراسي 2022-2023 في جميع كلياتها (6061) طالباً وطالبة لمرحلة البكالوريوس، و(24) طالباً وطالبة لمرحلة الدراسات العليا، وبلغ عدد أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم (228) عضواً (دليل الطالب، 2023-2024).

جهود الجامعة وكلية العلوم الإدارية في تحسين جودة خدماتها:

قامت الجامعة بإنشاء مركز التطوير الأكاديمي وضمان الجودة في العام 2018، وقد شارك المركز في العديد من الورش والدورات المحلية والخارجية التي تعنى بضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، وقد قام المركز بوضع خطته الاستراتيجية، وشارك في عدد من اللجان التأسيسية في الجامعة والتي تساهم في تطوير العملية التعليمية منها لجنة الاستقطاب ولجنة الخطط والبرامج الأكاديمية ولجنة تطوير الكليات، وأقام المركز عدد من الدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم للرفقي بمستوى ومهنية عضو هيئة التدريس منها: استراتيجيات التدريس الجامعي الحديث، ودورة القياس والتقويم، ودورة التقويم الذاتي والاعتماد الأكاديمي، واستخدام برنامج Zoom لإدارة الفاعات التعليمية عن بعد (إفاق الجامعة، 2021).

أما جهود الكلية في الجودة، فبالإضافة إلى مشاركة منسوبيها في العديد من الدورات التدريبية -والتي تم استعراض بعضها-

350 طالبا جامعيًا في إحدى الجامعات الخاصة، توصلت الدراسة إلى أن التعليم العالي في تايلاند لم يلبي توقعات الطلاب في جميع الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة، كما أظهر تحليل الفجوة بين تصورات الخدمة وتوقعاتها أن جميع درجات التصورات كانت أقل من درجات توقعاتها، مما يشير إلى أن هناك الكثير من جهود التحسين التي يجب تحقيقها لتعزيز جودة الخدمة.

11. دراسة (Akhlaghi, et al, 2012): وهدفت إلى تقييم جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الكليات التقنية والمهنية من وجهة نظر الطلاب باستخدام نموذج SERVQUAL بدراسة حالة الكلية التقنية والمهنية للبنات في الأهواز، بأخذ عينة بلغت 328 طالبة. أظهرت النتائج وجود فجوات في الجودة في المركز التعليمي قيد الدراسة في جميع أبعاد الجودة، وكانت الفجوة الأكثر بروزًا هي بعد الاستجابة وأقلها هو الموثوقية.

التعليق على الدراسات السابقة: اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في جوانب عدة منها:

- **المنهج:** فقد اعتمدت الدراسة الحالية والدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي.

- **الأداة:** فقد استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجميع البيانات وكذلك الدراسات السابقة.

- **الحدود الموضوعية:** فقد اقتصرَت الدراسة الحالية والدراسات السابقة على تقييم جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي.

الآن الدراسة الحالية اختلفت مع الدراسات السابقة في كونها انفردت عنها بتقييم جودة الخدمات التعليمية في كلية العلوم الإدارية بجامعة سيئون وهذا ما لم تتطرق إليه أي من الدراسات السابقة.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

1. **منهج الدراسة:**

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الملائم لإجراء هذه الدراسة.

2. **مجتمع الدراسة وعينتها:** يتألف مجتمع الدراسة من جميع طلاب وطالبات المستويين الثالث والرابع بكلية العلوم الإدارية بجامعة سيئون بجميع التخصصات (إدارة الأعمال- المحاسبة- التمويل والمصرفية الإسلامية)، والبالغ عددهم (410) طالباً وطالبة، تم اختيار عينة عشوائية بلغت قوامها (75) مفردة، وتمثل 18% من مجتمع الدراسة. والجدول الآتي يوضح عدد أفراد العينة وفقاً لخصائصهم من حيث الجنس، والمستوى

5. دراسة (Nugraha, et al, 2020): وتناولت تحليل الفجوة لجودة الخدمة المخبرية في كلية الهندسة، واستخدمت الدراسة نموذج SERVQUAL لتحديد تصورات الطلاب المبحوثين وتوقعاتهم بوصفهم عملاء، خلصت الدراسة إلى مستوى متوسط لأبعاد جودة الخدمة، كما أظهرت النتائج وجود فجوة بين تصورات الطلاب وإدراكهم لجودة الخدمة.

6. دراسة (دراوي، 2018) وهدفت إلى تقييم جودة الخدمات التعليمية لمؤسسات التكوين الخاصة من وجه نظر الطلاب، وتكونت عينة الدراسة من 104 طالب في المعهد العالي للتسيير ورقلة، وخلصت الدراسة إلى أن جودة الخدمات التعليمية في المعهد مقبولة إلى حد ما، كما لم تظهر النتائج وجود فروق معنوية نحو مستوى جودة الخدمة التعليمية الفعلية المدركة من الطلاب.

7. دراسة (مبروك، 2018) وتناولت تقييم جودة الخدمة بمراعاة الأهمية النسبية لأبعاد القياس في مؤسسات التعليم العالي، وزعت 300 استبانة على طلاب في برامج قطاع العلوم والدراسات الإنسانية بكلية رماح في جامعة المجمعة، وتوصلت الدراسة إلى تقديرات مفردات العينة حول أبعاد الجودة المتوقعة والمدركة بصفة غالبية بين فوق المتوسط والمرتفع، كما أظهرت النتائج وجود فروق بين الجودة المتوقعة والمدركة، وكذا وجود فروق جوهرية لجميع الأبعاد بالنماذج باستثناء أبعاد الجودة المتوقعة، ولم تظهر وجود فروق معنوية بين أبعاد جودة الخدمة وفقاً لنوع البرنامج ووفقاً للفرع الذي ينتمي إليه الطالب.

8. دراسة (عبد الحي، 2017) وهدفت إلى قياس جودة الخدمة التعليمية في الدراسات العليا بكلية التربية في جامعة المنصورة من وجهة نظر الطلاب، وزعت استبانة على 276 طالباً وطالبة، وخلصت النتائج إلى أن مستوى جودة الخدمة التعليمية هو جيد جداً.

9. دراسة (عبد القادر، 2016) وركزت على قياس إدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية بفروع جامعة الطائف، وتوصلت الدراسة إلى أن الطلاب لديهم إدراك تام بالعناصر المكونة لجودة الخدمة التعليمية، كما بينت عدم وجود اختلافات في مستويات الأداء لعناصر الجودة بالفرع، وأظهرت الدراسة عدم وجود فروق معنوية لمستويات الخدمة التعليمية تبعاً لمتغيراتهم الديمغرافية مجتمعة.

10. دراسة (Yousapronpaibon, 2014) وتناولت جودة الخدمة في التعليم العالي في تايلاند، أخذت عينة من

الدراسي، والتخصص العلمي ونوع القبول.

جدول رقم (1): خصائص العينة

المتغير	العدد	النسبة
الجنس		
ذكور	52	69.3%
إناث	23	30.7%
المجموع	75	100%
المستوى الدراسي		
الثالث	33	44%
الرابع	42	56%
المجموع	75	100%
التخصص العلمي		
إدارة أعمال	42	56%
محاسبة	24	32%
التمويل والمصرفية الإسلامية	9	12%
المجموع	75	100%
نوع القبول		
تعليم عام	52	69.3%
تعليم موازي	23	30.7%

المصدر: من إعداد الباحثين

قياس ما صممت من أجله بشكل صادق ودقيق، وهناك أكثر من طريقة للتحقق من ذلك، وفي هذا البحث تم إجراء اختبار الصدق الداخلي وهو الذي يقيس الاتساق الداخلي لعبارة البعد الواحد مع بعضها البعض، تم إجراء اختبار الصدق البنائي والذي يهتم بصلاحية بناء المقياس بمعرفة ترابط محاوره بالدرجة الكلية للمقياس ويعرف ذلك من خلال معامل ارتباط بيرسون والذي ينبغي ألا يقل عن (0,35) والجدول التالي يوضح نتائج ذلك:

جدول رقم (2): نتائج اختبارات الصدق لمحاور الدراسة

المحاور	معامل الصدق البنائي	معامل الصدق الداخلي	مستوى الدلالة
الملموسية	.925**	0.900	0.000
الاعتمادية	.926**	0.819	0.000
الاستجابة	.884**	0.797	0.000
الموثوقية	.925**	0.782	0.000
التعاطف	.926**	0.853	0.000
الصدق الكلي للأداة	.884**	0.944	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين

3. أداة الدراسة: تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات حول مدى توافر أبعاد جودة الخدمة التعليمية، كونها تعطي فرصة للمبحوثين للتحكم وتوفير الوقت والجهد، وتعطي نسبة استجابة عالية. ومن خلال الاطلاع على الجانب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، قام الباحث بتطوير استبانة لقياس أبعاد جودة خدمة التعليم العالي.

4. صدق أداة الدراسة وثباتها:

• اختبار الصدق: يشير الصدق إلى قدرة أداء الدراسة على

من الجدول رقم (2) يتضح أن محاور أداة البحث (الاستبانة) حققت درجة الصدق المطلوبة، كما هو واضح من معاملات الصدق الداخلي والاتساق الداخلي، والتي كانت دالة إحصائياً، حيث بلغت (0.00) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، لذلك يمكن اعتبار أن الأداة صادقة لما صممت من أجله.

• اختبار الثبات: يوضح الجدول رقم (3) نتائج قياس درجة الاعتمادية على النتائج المحققة باستخدام معامل الثبات (الفا كرونباخ).

جدول رقم (3): نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمتغيري الدراسة

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الملموسية	14	.808
الاعتمادية	6	.671
الاستجابة	4	.636
الموثوقية	4	.611
العاطف	6	.728
جودة الخدمة	34	.892

المصدر: من إعداد الباحثين

يظهر الجدول (2) أن جميع معاملات الثبات لأبعاد الجودة من واقع إجابات عينة الدراسة تتراوح بين 61% كحد أدنى و 81% كحد أقصى، أن معامل الثبات لجودة الخدمة التعليمية تتجاوز 89%، وعليه يمكن الاعتماد على أداة الدراسة في قياس متغيرات الدراسة.

5. الوزن النسبي المعياري للإجابات:

تم تحليل إجابات عينة الدراسة على عبارات الاستبانة بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وذلك لتحديد درجة الموافقة، وقد اعتمدت أداة الدراسة على

جدول (4): مقياس درجة التوافر وفق مقياس ليكرت الخماسي للمتوسطات الحسابية

المقياس	الدرجة	المتوسط المرجح	مستوى التوافر
غير موافق بشدة	1	من 1 إلى 1.80	منخفض جداً
غير موافق	2	من 1.81 إلى 2.60	منخفض
محايد	3	من 2.61 إلى 3.40	متوسط
موافق	4	من 3.41 إلى 4.20	مرتفع
موافق بشدة	5	من 4.21 إلى 5	مرتفع جداً

المصدر: من إعداد الباحثين

6. المعالجة الإحصائية

قام الباحثون باستخدام مجموعة من المعالجات الإحصائية في عملية التحليل الإحصائي من خلال برنامج (Spss) وهي:

- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية.
- اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- اختبار T لمعرفة الفروق بين متوسطات إجابات عينة الدراسة للفئات الثنائية.
- اختبار الأنوفا لمعرفة الفروق بين متوسطات إجابات عينة

الدراسة للفئات الثلاثية.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولاً- نتائج الإجابة على السؤال الأول:

للإجابة على السؤال الأول والذي ينص على "مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها كلية العلوم الإدارية بجامعة سيئون المتمثلة في (الملموسية، الاعتمادية، الموثوقية، الاستجابة، التعاطف) من وجهة نظر الطلاب: تم عرض نتائج ذلك كما يوضحه الجدول رقم (5):

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على مستوى الأبعاد والكلية لجودة الخدمة التعليمية مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافر
2	الاعتمادية	3.31	0.583	1	متوسط
3	الموثوقية	3.20	0.589	2	متوسط
4	الاستجابة	3.07	0.689	3	متوسط
1	الملموسية	2.73	0.576	4	متوسط
5	التعاطف	2.72	0.738	5	متوسط
	المتوسط العام	3.00	0.501		متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين.

التوافر، واختلفت هذه النتيجة مع جميع الدراسات السابقة.
- جاء في الترتيب الثالث بعد (الاستجابة) بمتوسط بلغ (3.07) وانحراف معياري (0.689)، وبمستوى توافر متوسط، واختلفت هذه النتيجة مع جميع الدراسات السابقة.
- حصل بُعد (الملموسية) على الترتيب الرابع بمتوسط حسابي بلغ (2.73) وانحراف معياري (0.576)، وبمستوى توافر متوسط، واختلفت هذه النتيجة مع جميع الدراسات السابقة.
- جاء في الترتيب الأخير بعد (التعاطف) بمتوسط بلغ (2.72) وانحراف معياري (0.738)، وبمستوى توافر متوسط. وتوافقت النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (مبروك، 2018) من حصول بعد التعاطف على الترتيب الأخير.
وللتعرف على كل من أبعاد جودة الخدمات التعليمية، فقد تم استخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الأبعاد، والجدول الآتي يستعرض النتائج الخاص بكل بعد.

1. بعد الملموسية:

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على بعد الملموسية مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافر
1	يتمتع العاملون في الكلية بمظهر أنيق ومرتب.	3.57	756.	1	مرتفع
10	يتسم محيط الكلية بالهدوء المناسب للعملية التعليمية.	3.28	909.	2	متوسط
4	المرافق العامة والخاصة في الكلية (المصاعد، ودورات المياه، والكهرباء، والمياه وغيرها) كافية.	3.24	1.076	3	متوسط
3	تتوفر في الكلية القاعات الدراسية المناسبة للدراسة من حدث التهوية والإضاءة والمساحة.	3.21	977.	4	متوسط
2	تتسم مباني ومنشآت الكلية بالعصرية والنظافة.	3.21	977.	4	متوسط
13	الهيئة التدريسية بالكلية من ذوي الكفاءات العلمية.	3.01	1.097	5	متوسط
14	تقوم الكلية بعمل برنامج تهيئة وتوجيه شامل للطلبة الجدد لضمان فهمهم التام لأنواع الخدمات.	2.99	1.109	6	متوسط
11	يتوفر في الكلية أنشطة اجتماعية وترفيهية مناسبة.	2.88	1.078	7	متوسط
8	الكلية في مكان مناسب ومريح بالنسبة للطلبة.	2.53	1.201	8	منخفض
9	تتوافر المواصلات ومواقف السيارات بسهولة بجوار الكلية.	2.40	1.174	9	منخفض

5	يتوفر بالكلية أجهزة الحاسوب وفي متناول الطلاب بسهولة.	2.21	1.142	21	منخفض
7	تتوافر الملاعب المناسبة لأنواع الرياضة كرة قدم-طاولة - ألعاب قوى.	2.12	1.039	11	منخفض
12	تتوافر المطاعم والأماكن التجارية والمكتبات المناسبة بالقرب من الكلية.	2.05	1.064	12	منخفض
6	توفر الكلية خدمة الانترنت المجانية للطلاب داخل الكلية.	1.65	951.	14	منخفض جداً
	المتوسط العام	2.73	0.576		متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين

يظهر الجدول رقم (6) أن المتوسط الحسابي لبعدها الموسية (2.73) وبانحراف معياري عام (0.576)، وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على فقرات هذا البعد، ويدل ذلك على ضعف امكانيات المالية الناتجة عن الأوضاع الاقتصادية في البلد نتيجة الحرب، وتوافقت النتيجة مع دراسة (الهاتف والشرجي، 2023)، ودراسة (العلي، 2023)، ودراسة (Nugraha, et al, 2020)، ودراسة (مطرية، 2016). وعلى مستوى الفقرات فقد حققت الفقرة (1) أعلى المتوسطات (3.57)، وبانحراف معياري (0.756) وبمستوى توافر (مرتفع)، وأن أدنى فقرات هذا البعد موافقة هي الفقرة (6)؛ بمتوسط حسابي بلغ (1.65)، وانحراف معياري (0.951)؛ وبمستوى توافر منخفض، وتوفق هذه النتيجة واقع الكلية.

2. بعد الاعتمادية:

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على بعد الاعتمادية مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافر
1	سهولة إجراءات القبول والتسجيل.	3.53	827.	1	مرتفع
3	الموظفون في الكلية على دراية واسعة بأنظمة وقوانين الجامعة	3.41	0.946	2	مرتفع
5	تحرص الجامعة على توفير أجواء من الهدوء اللازم لإجراء الامتحانات.	3.40	0.854	3	متوسط
2	يحرص الموظفون على التعامل بأسلوب لطيف ومحترم مع الطلبة.	3.39	1.025	4	متوسط
6	يحرص الموظفون على تزويد الطلبة بالإرشادات اللازمة لإتمام التسجيل	3.35	0.583	5	متوسط
4	تقدم الكلية خدماتها التعليمية في أوقاتها المحددة مسبقاً.	2.28	1.115	6	منخفض
	المتوسط العام	3.31	0.583		

المصدر: من إعداد الباحثين

يظهر الجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي لبعدها الاعتمادية (2.73) وبانحراف معياري عام (0.576)، وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على فقرات هذا البعد، توافقت هذه النتيجة مع دراسة (العلي، 2023)، ودراسة (مبروك، 2028)، ودراسة (مطرية، 2016). وعلى مستوى الفقرات فقد حققت الفقرة (1) أعلى المتوسطات (3.57)، وبانحراف معياري (0.756) وبمستوى توافر (مرتفع)، وان أننى فقرات هذا البعد موافقة هي الفقرة (6)؛ بمتوسط حسابي بلغ (1.65)، وانحراف معياري (0.951)؛ وبمستوى توافر منخفض، والتي تدل على عدم سير وفق التقويم الأكاديمي، ويعود ذلك إلى إضرابات أعضاء هيئة التدريس المتكررة احتجاجات على تدني مدخولاتهم وعدم حصولهم على بعض مستحقاتهم.

3. بعد الموثوقية:

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على بعد الموثوقية مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافر
1	أشعر بالأمان الشخصي أثناء تواجدي في الكلية.	3.52	0.704	1	مرتفع
2	يحافظ الموظفون على سرية وخصوصية بيانات الطلبة.	3.48	0.760	2	مرتفع
4	أشعر بالاعتزاز بالانتماء للكلية.	3.08	1.050	3	متوسط
3	يتم تقييم أعمال الطلاب بعدالة وموضوعية دون النظر للعلاقات الشخصية.	2.71	1.160	4	متوسط
	المتوسط العام	3.20	0.589		

المصدر: من إعداد الباحثين

توافر (مرتفع)، وأن أدنى فقرات هذا البعد موافقة هي الفقرة (6)؛
بمتوسط حسابي بلغ (1.65)، وانحراف معياري (0.951)؛
وبمستوى توافر منخفض، وربما يعود ذلك إلى التباين في معايير
التقييم ولا سيما في نتائج أعمال الفصل بين التكاليفات
والاختبارات.
4. بعد الاستجابة:

يظهر الجدول رقم (8) أن المتوسط الحسابي لبعد الملموسية
(2.73) وبانحراف معياري عام (0.576)، وهذا يدل على
حصول هذا البعد على مستوى موافقة متوسطة، وتوفقت هذه
النتيجة مع دراسة (الهاتف والشرجي، 2023)، ودراسة (العلي،
2023)، ودراسة (عيد والفضلي، 2021)، ودراسة (مطرية،
2016). وعلى مستوى الفقرات فقد حققت الفقرة (1) أعلى
المتوسطات (3.57)، وبانحراف معياري (0.756) وبمستوى

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على بعد الاستجابة مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافر
3	يحرص الموظفون على تقديم الخدمات للطلاب بسرعة ودقة.	3.21	1.044	1	متوسط
1	تحرص إدارة الكلية على المساواة التامة بين الطلاب وترفض كل أشكال التمييز بينهم.	3.11	1.073	2	متوسط
4	تواجد الموظفين في أماكن عملهم باستمرار.	3.09	1.093	3	متوسط
2	يتم حل المشكلات التي تواجه الطلاب دون تأخير.	2.88	1.052	4	متوسط
	المتوسط العام	3.07	0.689		

المصدر: من إعداد الباحثين

أعلى المتوسطات (3.57)، وبانحراف معياري (0.756)
وبمستوى توافر (مرتفع)، وأن أدنى فقرات هذا البعد موافقة هي
الفقرة (6)؛ بمتوسط حسابي بلغ (1.65)، وانحراف معياري
(0.951)؛ وبمستوى توافر منخفض، ويعود ذلك إلى عدم توفر
نظام إلكتروني للتعامل مع شكاوى الطلاب وسرعة البت فيها.
5. بعد التعاطف

يظهر الجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي لبعد
الملموسية (2.73) وبانحراف معياري عام (0.576)، أي أن بعد
الاستجابة متوافر في الكلية بمستوى متوسط، وتوافقت هذه النتيجة
مع دراسة (الهاتف والشرجي، 2023)، ودراسة (عيد والفضلي،
2021)، ودراسة (Nugraha, et al, 2020)، ودراسة
(مطرية، 2016). وعلى مستوى الفقرات فقد حققت الفقرة (1)

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على بعد التعاطف مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافر
1	يمتلك الموظفون القدرة على التعامل مع الطلبة باهتمام شخصي.	3.17	0.991	1	متوسط
2	تحرص إدارة الكلية على التعاطف مع الطلاب عند وقوع المشكلات.	2.80	1.139	2	متوسط
5	تهتم إدارة الجامعة لتنظيم مواعيد المحاضرات بما يتلاءم ومصلحة الطالب.	2.77	1.146	3	متوسط
3	لا مكان في الجامعة للواسطة والمحسوبية في التعامل مع قضايا الطلاب.	2.76	1.149	4	متوسط
6	أوقات الامتحانات مناسبة لظروف الطالب.	2.44	1.200	5	منخفض
4	تعمل الكليات والأقسام على توفير مرشدين أكاديميين لتقديم العون والمشورة للطلبة قبل بدء عمليات التسجيل وأثناءها.	2.39	1.173	6	منخفض
	المتوسط العام	2.72	0.738		

المصدر: من إعداد الباحثين.

(العلي، 2023)، ودراسة (عيد والفضلي، 2021)، ودراسة
(Nugraha, et al, 2020)، ودراسة (مطرية، 2016). وعلى
مستوى الفقرات فقد حققت الفقرة (1) أعلى المتوسطات (3.57)،
وبانحراف معياري (0.756) وبمستوى توافر (مرتفع)، وأن أدنى

يظهر الجدول رقم (10) أن المتوسط الحسابي لبعد
الملموسية (2.73) وبانحراف معياري عام (0.576)، وهذا يدل
على أن مستوى بعد التوافر في الكلية بمستوى متوسط، وتوافقت
هذه النتيجة مع دراسة (الهاتف والشرجي، 2023)، ودراسة

مستوى جودة خدمة التعليم الجامعي في كلية العلوم الإدارية بكلية سيئون تعزى إلى متغيرات (الجنس، المستوى الدراسي، نوع القبول، التخصص العلمي). وللإجابة على هذا السؤال تم اختبار تي تيست للفئات الثنائية، واختبار التباين الأحادي للفئات الثلاثة وعلى النحو الآتي:

1. فحص أثر متغير الجنس:

فقرات هذا البعد موافقة هي الفقرة (6)؛ بمتوسط حسابي بلغ (1.65)، وانحراف معياري (0.951)، وبمستوى توافر منخفض، وتتوافق النتيجة مع واقع الكلية بعدم توفر مرشدين أكاديميين يساعدون الطلاب في اختيار التخصص المناسب.

ثانياً- نتائج الإجابة على السؤال الثاني:

وينص السؤال الثاني على "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في إجابات عينة الدراسة حول

جدول رقم (11): نتائج اختبار T لمعرفة الفروق حول مستوى جودة خدمة التعليم الجامعي وفقاً للجنس

النوع	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى المعنوية	الدلالة
ذكر	52	2.81	0.479	-0.078	0.938	غير دال إحصائياً
أنثى	23	2.82	0.528			

توافق آراء العينة حول مستوى الجودة في الكلية بغض النظر عن جنسهم ذكر أو أنثى. وهذا ما أكدته دراسة (العلي، 2023) وإن كانت من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، ودراسة (الهاتف، الشرجبي، 2023)، ودراسة (مبروك، 2018)، ودراسة (الراوي، 2018)، ودراسة (عبد القادر، 2016).

يتضح من بيانات الجدول (11) أعلاه أن متوسطي استجابة الذكر والإناث على أداة الدراسة متقاربين جداً، وكذلك انحرافهما المعياري متقارب. كما جاءت نتيجة اختبار (T) لمعرفة الفروق بين المتوسطين (-0.078) بمستوى معنوية أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وبالتالي الفروق بين المتوسطين غير جوهرية وغير دالة إحصائياً، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى

2. فحص أثر متغير المستوى الدراسي:

جدول (12) نتائج اختبار T لمعرفة الفروق حول مستوى جودة خدمة التعليم الجامعي حسب المستوى العلمي

النوع	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى المعنوية	الدلالة
المستوى الثالث	14	2.89	0.543	.663	0.515	غير دال إحصائياً
المستوى الرابع	61	2.79	0.481			

فالفروق بين المتوسطين غير جوهرية وغير دالة إحصائياً ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى توافق آراء العينة حول مستوى الجودة في الكلية بغض النظر عن المستوى الدراسي.

3. فحص أثر متغير نوع القبول:

يتضح من بيانات الجدول (12) أعلاه أن متوسطي استجابة أفراد العينة من طلاب المستوى الثالث والرابع على أداة الدراسة متقاربين جداً، وكذلك انحرافهما المعياري متقارب. كما جاءت نتيجة اختبار (T) لمعرفة الفروق بين المتوسطين (0.663) بمستوى معنوية أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وبالتالي

جدول (13): نتائج اختبار T لمعرفة الفروق حول مستوى جودة خدمة التعليم الجامعي وفقاً لنوع القبول

النوع	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى المعنوية	الدلالة	النتيجة
عام	52	2.79	0.533	-0.571	0.570	غير دال إحصائياً	لا توجد فروق
موازي	23	2.85	0.386				

(0.05)، وبالتالي فإن الفروق بين المتوسطين غير جوهرية وغير دالة إحصائياً، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى توافق آراء العينة حول مستوى الجودة في الكلية بغض النظر عن نوع القبول عام أو موازي.

4. فحص أثر متغير التخصص العلمي:

جدول (14): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One way Anova) لمعرفة الفروق حول مستوى جودة خدمة التعليم الجامعي وفقاً للتخصص العلمي

النوع	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	مستوى المعنوية	الدلالة	النتيجة
إدارة الأعمال	42	2.70	0.479	2.24	0.114	غير دال	لا توجد

المحاسبة	24	2.95	0.528	إحصائيا	فروق
التمويل	9	2.91	0.323		

الرياضية وضعف توفر المواصلات ومواقف السيارات والمطاعم والأماكن التجارية والمكتبات المناسبة، كما يجمع الطلاب على عدم توافر خدمات الإنترنت المجانية داخل الكلية.

3. أوضحت نتائج التحليل الوصفي مستوى توافر متوسط لبعدها اعتمادية الخدمة في كلية العلوم الإدارية محل البحث، أما من حيث مستوى توافر فقرات الاعتمادية، يرى الطلاب أن إجراءات القبول والتسجيل بالكلية سهلة، وأن موظفي الكلية على دراية واسعة بأنظمة وقوانين الكلية. كما يرى الطلاب حرص الكلية على توفير الأجواء المناسبة لإجراء الامتحانات، وقد جاء حرص موظفي الكلية على التعامل بأسلوب لطيف ومحترم مع الطلاب، وحرصهم في تزويد الطلاب بالإرشادات اللازمة لإتمام التسجيل بمستوى توافر متوسط من وجهة نظر الطلاب، وكذلك يرى الطلاب مستوى مناسبة متوسطة من حيث الجداول الدراسية وخلوها من التعارض.

4. بينت النتائج مستوى توافر متوسط لموثقيه الخدمة بشكل عام، أما على مستوى الفقرات فقد أظهرت النتائج شعور عالي من حيث شعور الطلاب بالأمان أثناء تواجدهم في الكلية، ومحافظة موظفي الكلية على خصوصية بيانات الطلاب، في حين أظهرت النتائج مستوى متوسط من حيث شعور الطلاب الاعتزاز بالانتماء للكلية، ومن حيث تقييم أعمال الطلاب بعدالة وموضوعية دون النظر إلى العلاقات الشخصية.

5. أظهرت النتائج مستوى متوسط من التوافر لبعدها الاستجابة من حيث حرص الكلية على المساواة التامة بين الطلاب وفض كل أشكال التمييز بينهم، وعلى حل المشكلات التي تواجههم دون تأخير، وتقديم الخدمات بسرعة وبدقة، وتواجد الموظفين في أماكن عملهم باستمرار.

6. توصلت نتائج التحليل الوصفي إلى مستوى توافر متوسط لبعدها التعاطف بشكل عام وكذا فيما يخص امتلاك موظفي الكلية القدرة على التعامل مع الطلاب باهتمام شخصي وعلى حرص إدارة الكلية على التعاطف مع الطلاب عند وقوع المشكلات وعدم وجود الوساطة والمحسوبية مع قضايا الطلاب، كما أظهرت النتائج عد توافر الطلاب من مناسبة أوقات الامتحانات لظروفهم.

7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات طلاب

يتضح من بيانات الجدول (14) أعلاه أن متوسطات استجابات أفراد العينة من طلاب تخصصات العلوم الإدارية في كلية العلوم الإدارية بكلية سيئون وهي (إدارة العمال، المحاسبة، التمويل والمصرفية الإسلامية) على أداة الدراسة متقاربان جدا، وكذلك انحرافهما المعياري متقارب. كما جاءت نتيجة اختبار التباين الأحادي (Anova) لمعروفة الفروق بين المتوسطين (2.24) بمستوى معنوية أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وبالتالي الفروق بين المتوسطات غير جوهريه وغير دالة إحصائيا، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى توافق آراء العينة حول مستوى الجودة في الكلية بغض النظر عن التخصص العلمي. وهذا ما أكدته دراسة (الراوي، 2018) والتي توصلت إلى عدم وجود اختلافات معنوية بين أفراد العينة حول جودة الخدمة التعليمية ولجميع أبعادها تعزى إلى نوع التخصص باستثناء بعد الملموسية، كما توافقت النتيجة مع دراسة (عبد القادر، 2016).

مناقشة نتائج الدراسة: يمكن تلخيص أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة في النقاط الآتية:

1. أظهرت نتائج التحليل الوصفي مستوى توافر متوسط لجودة خدمة التعليم الجامعي بكلية العلوم الإدارية بكلية سيئون محل البحث، وأن بعد الاعتمادية جاء في المرتبة الأولى من حيث درجة التوافر يليه بعد الموثوقية، وجاء في الترتيب الثالث بعد الاستجابة في حين جاء في الترتيب الرابع والخامس كل من بعدي الملموسية والتعاطف.

2. أظهرت نتائج التحليل الوصفي أن مستوى توافر بعد الملموسية في كلية العلوم الإدارية كان متوسطا من وجهه نظر الطلاب، وعلى مستوى الفقرات فإن الطلاب يجمعون وبدرجة عالية على مناسبة محيط الكلية للعملية التعليمية من حيث الهدوء، وكذا تمتع العاملون في الكلية بمظهر أنيق ومرتب، وقد أظهرت النتائج مستوى متوسط من وجهة نظر الطلاب من حيث مناسبة مكان الكلية، وتوفر القاعات المناسبة للعملية التعليمية، ونظافة وعصرية مباني الكلية، وتوفر الأنشطة الترفيهية والاجتماعية، وتمتع الهيئة التدريسية بالكفاءة العلمية، كما يجمع الطلاب على ضعف المرافق العامة بالكلية من مصاعد ودورات مياه وكهرباء ومياه، وعدم توافر أجهزة الحاسوب في متناول الطلاب، وضعف توافر الملاعب

للطلاب وذلك بهدف تعزيز شعورهم بالانتماء للكلية، والشعور بدرجة من الأمان الشخصي، والتعامل مع بيانات الطلاب بشكل سري.

6. العمل على نشر لوائح وأنظمة المنظمة لأعمال الكلية بين الموظفين وتحقق الإدارة من فهمهم لها واستيعابها، حتى يتم تقديم تسهيلات وسلاسة في الخدمة المقدمة سواء في إجراءات تسجيل الطلاب وإرشادهم، كما يمكن استحداث خدمة العملاء بنظام إلكتروني لتسهيل عملية التواصل والرد على استفسارات الطلاب.

7. يقترح الباحثان إجراء بحوث مستقبلية أبرزها:

- تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة سيئون بالتطبيق على أكثر من كلية ومقارنتها مع جامعات يمنية أكثر عراقة.
- قياس جودة الخدمات التعليمية بجامعة سيئون وفقاً لمعايير الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة اليمني والعربي.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

1. ابن منظور (2003) لسان العرب، المجلد السادس، دار الحديث، القاهرة.
2. أولاد حيمودة، عبد اللطيف (2016) أهمية إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، مجلة روافد للبحوث والدراسات، العدد 1
3. البشر، سعود غسان (2023) تقييم جودة الخدمات الجامعية بكلية الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين بكلية التربية، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، العدد 147، الجزء 3
4. الجريري، صالح عمرو (2006) أثر التسويق الداخلي وجودة الخدمات المصرفية في رضا الزبون، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية دمشق، سوريا.
5. دراوي، جمال (2018) تقييم جودة الخدمات التعليمية لمؤسسات التكوين الخاصة من وجهة نظر الطلبة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
6. دريد، أحمد (2019) دور تخطيط الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات التعليمية، رسالة ماجستير، كلية قاصدي مرباح، الجزائر.
7. الدعيس، محمد ناجي؛ والدعيس، ابراهيم ناجي (2020) درجة حاجة الجامعات اليمنية لتوظيف تقنية الحاسوب في المجالات الإدارية، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والانسانية، المجلد 1، العدد 5

حول جودة خدمة التعليم الجامعي في كلية العوم الإدارية بكلية سيئون تعزى لمتغيرات (الجنس، والمستوى الدراسي، نوع القبول، والتخصص العلمي)، ويفسر ذلك توافق الطلاب بمختلف تخصصاتهم على مستوى جودة الخدمات التعليمية بكلية العلوم الإدارية.

التوصيات والمقترحات: بناء على النتائج التي تم التوصل إليها يوصي الباحثان ويقترحان الآتي:

1. ينبغي على قيادات الجامعة وضع خطة تنفيذية لتحسين الجودة وفقاً للمعايير المحددة، وذلك بالتعاون والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة كمجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ويمكن الاستعانة ببرامج تدريبية وخبرات الجهات المتخصصة لضمان فعالية التنفيذ.
2. تقديم العون والمشورة للطلاب قبل بدء عملية التسجيل وأثناءها وذلك للحد من عوامل التسرب ورفع معنوية الطلاب، ينبغي توفير مرشدين أكاديميين، والعمل على زيادة الوعي لدى موظفي الكلية بالتعامل بشكل شخصي مع الطلاب، وإظهار التعاطف والود في حال وقوع مشكلات والعمل على حلها، والتعامل بمستوى عالي من الشفافية والعدالة، والأخذ في الاعتبار بمصالح الطلاب وظروفهم عند تحديد مواعيد المحاضرات والامتحانات.
3. رصد موازنة من مخصصات الكلية وإيراداتها، أو البحث عن مصادر تمويل أخرى كالمنظمات الدولية والمحلية أو السلطة المحلية، لتعزيز البيئة المادية في الكلية من توفير معامل حاسوب كافية ومتاحة بشكل دائم للطلاب، وتوفير خدمة الانترنت لمساعدة الطلاب على البحث ببسر، وتخصيص جزء منها لإقامة الأنشطة والمرافق الرياضية والاجتماعية والترفيهية، ومساعدة الطلاب في أجور المواصلات أو بتوفير حافلات لنقلهم.
4. استحداث دائرة بشؤون الطلاب تعنى بمعالجة مشاكل الطلاب، بهدف سرعة الاستجابة لمشاكلهم بدون تأخير، والحرص على التعامل مع الطلاب من قبل الأقسام العلمية وقيادة الكلية بدرجة من المساواة وعدم التفرق والتمييز بينهم، والعمل على زيادة موظفي الكلية التي تربطهم علاقة مباشرة بالطلاب بتقديم الخدمات للطلاب بسرعة ودقة تامة، والتقليل من حالات عدم تواجدهم لضمان تدفق الخدمة بسرعة للطلاب وفي أقصر وقت ممكن.
5. إجراء تحسينات مستمرة في جودة الخدمات المقدمة

17. عيد القادر، محمد نور الطاهر أحمد (2016) قياس إدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية بفروع كلية الطائف، *مجلة الباحث*، العدد 16،

18. العيدي، منصور صالح محمد (2019) تطبيق معايير الجودة الشاملة في الإدارة الإلكترونية بالجامعات اليمنية، *مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية*، المجلد 1، العدد 2، <https://doi.org/10.56793/pcra221321>

19. العلي، شيراز (2023) مدى جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، *مجلة كلية دمشق للعلوم التربوية والنفسية*، المجلد 39، العدد 2، ص 61-84.

20. العلي، عبد الستار (2008) *تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة*، دار المسيرة للنشر، الطبعة الأولى، عمان الاردن.

21. علي، نور الدين عيسى آدم (2021) تقييم طلاب كلية التربية بكلية حائل لجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الكلية في ضوء بعض معايير الجودة والاعتماد المؤسسي، *مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية*، المجلد 1، العدد 8، ص 143-166.

<https://doi.org/10.56793/pcra221387>

22. عيد، أيمن عادل عبد الفتاح والفضلي، طلال صالح رومي (2021) تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة المقدمة وبين توقعاتهم للخدمة المميزة، في مؤسسات التعليم الكويتية، *المجلة العربية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*، المجلد 9، العدد 1، ص 465-590.

23. القبانى، تركي يحيى قاسم (2012) استشراف مستقبل الاعتماد الأكاديمي في الجامعات اليمنية، *رسالة ماجستير*، جامعة صنعاء.

24. قدورة، روان منير (2011) دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه بالزبائن على الرضا في بيئة الجامعات الاردنية الخاصة، *رسالة ماجستير*، كلية الشرق الأوسط.

25. الكثيري، محمد عاشور (2018)، *جنود جامعة سينون*، منشورات جامعة سينون.

26. مبروك، عاطف محمد عبد الباري (2018) تقييم جودة الخدمة بمراعاة الأهمية النسبية لأبعاد القياس في مؤسسات التعليم العالي، *المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة كلية الأهر*، العدد 20، ص 49-102.

8. راضي، ميرفت محمد والسردى، محمد عبد الله (2018) مستوى جودة تطبيق معياري البنية التحتية والخدمات التعليمية بالكليات التقنية الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي*، المجلد 11، العدد 38

9. الربيعي، ليث والنعمي، محمد وقدورة، روان (2011) أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية، *المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي بكلية الزرقاء*، مؤتمر الجودة، الجزء الثاني

10. رزه، محمد محسن (2023) متطلبات إدارة المعرفة في الجامعات اليمنية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية، *مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية*، المجلد 2، العدد 17، 1-25.

<https://doi.org/10.56793/pcra2213171>

11. الرقيعي، كريمة المبروك علي (2021) تقويم جودة الخدمات التعليمية في المدارس الثانوية الليبية من وجهة نظر طلابها، *مجلة الإدارة التربوية*، العدد 29، ص 13-54.

12. زيدان، أبو بكر نجس وعون، ملاك (2023) أثر استراتيجية تدريب الموارد البشرية في جودة الخدمة التعليمية لكلية تكريت- العراق، *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*، المجلد 19، العدد 61، الجزء 2، ص 220-240.

13. سلمان، محمد إبراهيم (2013) مستوى جودة الخدمات الجمعية كما يدركها طلبة كلية الأقصى بغزة طبقاً لمقياس SERVPERF، *مجلة كلية الأقصى سلسلة العلوم الإنسانية*، المجلد 17،

14. الشرجبي، عبد الرحمن محمد والمطري، سميرة صالح، والشيبياني، محمد علي (2022) تطوير نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات اليمنية في ضوء بعض التجارب العالمية، *المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث*، *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، المجلد 6، العدد 16، <https://www.ajsrp.com>

15. الضمور، هاني حامد (2008) *تسويق الخدمات*، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الاردن.

16. عبد الحي، أسماء الهادي إبراهيم (2017) جودة الخدمة التعليمية في الدراسات العليا بكلية التربية كلية المنصورة، *مجلة تطوير الأداء الجامعي*، المجلد 5، العدد 3.

36. Nugraha, N., Shofi, D., Bachtiar, I., Sharif, K. I. M, (2020) A Gap Model Analysis of Laboratory Service Quality at Engineering Faculty of Private University, *MIMBAR Journal*, Vol. 36 No. 1st
37. Saliba, Katia & Zoran, Ammari (2018). Measuring Higher Education Services Using the Seroquel Model. *Journal of Universal Excellence*, No 4, pp 160 -179.
38. Saliba, Katia & Zoran, Ammari (2019). Services Quality at the Lebanese University Faculty of Public Health,. *Journal of Universal Excellence*, No 1, pp 1 -25.
39. Yousapronpaiboon, Khanchitpol (2014) SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand, *Social and Behavioral Sciences*, No 116, PP 1088 – 1095.
27. محمود، حسام يوسف (2018) دور الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي السورية، رسالة ماجستير غير منشور، كلية تشرين، سوريا.
28. مسغوني، منى وسلمة، عائشة (2017) حتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، كلية الشهيد حمه الوادي، مذكرة متطلب ماجستير، كلية أحمد دراية ادرار.
29. مطرية، باسم جميل (2016) دور تخطيط وتنمية الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم التقني، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأقصى، غزة.
30. المنصوري، سيناء قاسم أحمد (2021) التعليم الهجين وضمان جودة التعليم العالي في الجمهورية اليمنية في ضوء جائحة كورونا، مجلة أبحاث كلية التربية جامعة الحديدة، العدد 21، ص 1- 37.
31. الهاتف، عائشة يحيى حسن؛ والشرجي، عبد الرحمن محمد (2023) مستوى جودة الخدمات التعليمية في كلية آزال للتنمية البشرية وعلاقتها برضا الطلبة، مجلة كلية صناع العلوم الإنسانية، المجلد 4، العدد 1، ص 244- 275.
- ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية:
32. Akhlaghi, E, Amini, S., & Akhlaghi, H., (2012) Evaluating educational service quality in technical and vocational colleges using SERVQUAL model, *Social and Behavioral Sciences* No 46
33. Alayoubi, M. M., Al Shobaki, M. J., & Abu- Naser, S. S., (2020). Strategic leadership practices and their relationship to improving the quality of educational service in Palestinian Universities. *International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM)*, 5(3), pp 11-26.
34. Grande, E., (2005), Marketing de los service's. Labors professionals empress. ESIC editorial.
35. Michael, K. I. D. (2017). Assessment of SERVICE quality and Customer Satisfaction: The Case of Three SELECTED PRIVATE ELEMENTARY SCHOOLS IN ADDIS ABABA Doctoral dissertation, St. Mary's University.