

تقييم جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلاب
كلية العلوم الإدارية في جامعة نجران - المملكة العربية
السعودية

د. البشير التجاني محمد
جامعة نجران - كلية العلوم الإدارية

تقييم جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلاب كلية العلوم الإدارية في جامعة نجران - المملكة العربية السعودية

د. البشير التجاني محمد

الملخص:

هدف البحث إلى تقييم مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية العلوم الإدارية في جامعة نجران من وجهة نظر الطلاب، وتمثلت المشكلة في معرفة ما إذا كان هنالك اختلاف في وجهات نظر الطلاب حول مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الكلية وفقاً لمعايير أعضاء هيئة التدريس، والمادة العلمية، والتسهيلات المادية، والإدارة، والموظفون، والأنشطة الطلابية، وبيئة الكلية.

تكون مجتمع البحث من عدد 2751 طالباً وطالبة بحسب إحصائيات الكلية، تم اختيار عينة عمدية بعدد 104 طلاب وطالبات على أساس المستوي الأكاديمي، والنوع، والتخصص.

استخدم الباحث المنهجين الوصفي والاستدلالي، وتم جمع البيانات بواسطة استبانة محكمة وبعد تحليلها إحصائياً أظهرت النتائج الآتية:

- مستوى جودة الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإدارية متوسط.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها كلية العلوم الإدارية تعزى لمتغيرات البحث.

الكلمات المفتاحية :

جودة الخدمة التعليمية، الطلاب، كلية العلوم الإدارية، جامعة نجران.

Assess The Quality Of Educational Services At The Faculty Of Administrative Sciences , Najran University From Students Perspective

Abstract:

This research aimed to assess the level of quality of educational services at the Faculty of Administrative Sciences - Najran University from students perspective.

The research problem is to know if there difference in the students' perspective about the quality of educational services provided by the Faculty According to the axes of the faculty members staff, scientific material, physical facilities ,management, employees ,student activities and the overall environment.

There search population consists of 2751 students , a deliberate sample was chosen of 104 students based of academic level , sex , and specialization.

There searcher use two approaches : descriptive and inferential , data were collected by questionnaire .

After a statistical analysis the main results of The researchare:-

- 1- The quality of educational services in the Faculty of Administrative Sciences was average.
- 2-There are significant differences between the responses of students about the quality of educational services provided by the College of Administrative Sciences attributed to the variables of the study .

Keywords:

The Quality of Educational Services , Student
Faculty of Administrative Sciences, Najran University

أولاً : المقدمة

يسعى البحث إلى معرفة مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدم لطلاب كلية العلوم الإدارية من وجهة نظرهم وفقاً للمحاور التي تم ذكرها في ملخص البحث، وجمعت بياناته بواسطة استبانة محكمة، وتم تحليلها إحصائياً لاستخلاص النتائج.

1 مشكلة البحث :

تعد الخدمة التعليمية بالجامعات إحدى أنواع الخدمات واسعة الانتشار وذات الأهمية الكبرى، الأمر الذي يجعل الحاجة إلى دراستها متطلباً باستمرار، من ذلك رأى الباحث ضرورة دراسة الخدمة التعليمية التي تقدمها كلية العلوم الإدارية بجامعة نجران حيث لاحظ اختلاف وجهات نظر الطلاب حول مستوى جودة هذه الخدمة بالقدر الذي يلبي حاجاتهم ويشبع رغباتهم، عليه فإن مشكلة الدراسة يمكن تحديدها في السؤال الآتي:

ما مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الكلية من وجهة نظر الطلاب؟

1.2 أهداف البحث :

هدف البحث إلى قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الكلية من خلال استطلاع آراء الطلاب حول جودة تلك الخدمة، ومدى ملاءمتها لإشباع رغباتهم، وتحقيق حاجاتهم بالتركيز على بعض المحاور الخدمة التعليمية، ولكشف التباين في آراء الطلاب - إن وجد - حول مستوى جودة هذه الخدمة على ضوء متغيرات المستوى الدراسي، والنوع، والتخصص.

1.3 سؤال وفروض البحث :

كان السؤال المحوري للبحث هو : ما مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها كلية العلوم الإدارية من وجهة نظر الطلاب؟ والفرضية الأساسية هي :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر طلاب كلية العلوم الإدارية فيما يتعلق بأرائهم واتجاهاتهم حول جودة الخدمة التعليمية بالكلية، وتنبثق منها عدة فرضيات فرعية تتعلق بمدى وجود اختلافات في اتجاهات الطلاب حول محاور الخدمة التعليمية بناءً على متغيرات البحث وهي :

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول رضائهم العام عن أعضاء هيئة التدريس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول رضائهم العام عن المادة العلمية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول رضائهم العام عن التسهيلات المادية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول رضائهم العام عن الإدارة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول رضائهم العام عن الموظفون.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول رضائهم العام عن الأنشطة الطلابية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول رضائهم العام عن بيئة الكلية.

1.4 أهمية البحث :

تكمن أهمية البحث في تسليط الضوء على موضوع جودة الخدمة التعليمية، وهو أمر طالما أثار اهتمام الباحثين رغبة منهم في تحقيق أداء نوعي بتلك المؤسسات، كما أنه يعمل على تشخيص واقع أداء

الخدمة التعليمية بكلية العلوم الإدارية، وتقديم رؤى ومقترحات تساهم في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية بالكلية.

1.5 حدود البحث :

يتم إجراء البحث في إطار المحددات الآتية :

- حدود موضوعية، هي وجهة نظر طلاب كلية العلوم الإدارية في جودة الخدمة التعليمية التي تقدم لهم على ضوء المحاور التي تمت الإشارة إليها سابقا.
- حدود مكانية؛ وهي كلية العلوم الإدارية بجامعة نجران في قسمي الطلاب والطالبات.

2. منهج البحث:

اعتمد البحث المنهج الوصفي والتحليلي لمعرفة آراء الطلاب عن جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الكلية، حيث تم تصميم استبانة لجميع البيانات من مجتمع البحث، ومعالجتها عن طريق الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS باستخدام مجموعة من الأساليب تشمل التكرارات، والمتوسطات، كما تم إجراء الاختبار الاحصائي للكشف عن الفروقات المعنوية التي يتوقع وجودها بين متغيرات البحث بمقياس ترتيبي (مقياس ليكرت الخماسي للموافقة)، و استخدم مربع كاي لاختبار صحة الفروض حول جودة الخدمة التعليمية بالكلية .

3. مصطلحات البحث :

- جودة الخدمة التعليمية هي رأي أو حكم الطلاب على مدى تميز الخدمة التعليمية التي تقدمها الكلية وفقا للمحاور المشار إليها في ملخص البحث.
- الطلاب يقصد بهم طلبة كلية العلوم الإدارية وطالباتها بجامعة نجران بقسمي الإدارة العامة وإدارة الأعمال.

ثانياً: الإطار النظري

على الرغم من حداثة مصطلح الجودة في المؤسسات المعاصرة إلا أن في إرثنا الثقافي والفكري ما يؤكد رسوخ معناه ومضمونه، ومن ذلك مفهوم الإحسان في قوله تعالى (إن الله يأمر بالعدل والإحسان) (سورة النحل الآية 90؛) ومفهوم الإتقان في قوله صلى الله عليه وسلم (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) (حديث شريف، رواه الطبراني في المعجم الوسيط، 1/275) .

1. جودة الخدمة :

هنالك العديد من التعريفات لجودة الخدمة منها تعريف (Boomsand Moher.1994:97) بأنها (الانطباع العام المتعلق بالانحطاط أو التفوق للمنظمة وخدمتها)، وعرفها (Zeithma, 1988: 3) بأنها (تقييم المستهلكين للممتازية أو التفوق العام للخدمة) كما عرفها Brochadoand Marque. (2007: 3) بأنها (قياس لحسن مطابقة مستوى الخدمة الجاري تسليمها مع توقعات المستهلكين) وعرفها (FenandMeilian.2005:61) بأنها (التباين النسبي والمدرک بين المعايير المعتمدة على الخبرة وبين الأداء المتعلقان بمنافع الخدمة)

ويلاحظ من جملة التعريفات السابقة أن جودة الخدمة هي تعبير عن وجهة نظر أو حكم المستهلك تجاه الخدمة التي يستلمها. وما اختلف فيه الباحثون هو المتغيرات التي ينجم عنها ذلك الحكم، وكيفية قياسها، وهو الأمر الذي انعكس في ظهور العديد من الطرق والأساليب لقياس جودة الخدمة .

1.2 قياس جودة الخدمة :

توجد العديد من المدخل لقياس جودة الخدمة منها مقياس جودة الخدمة من منظور الزبائن الذي يعتمد على عدد شكاوى الزبائن خلال فترة معينة، ومقياس الرضا الذي يعتمد الكشف عن طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة التي تقدم لهم، ومقياس الفجوة الذي يقيس الفجوة بين جودة الخدمة المقدمة فعلاً وما يتوقعه الزبائن منها، ومحاولة الارتقاء بهذه الخدمة بشكل مستمر لسد تلك الفجوة ومقياس القيمة الذي يعتمد فكرة أن القيمة التي تقدمها منظمة خدمية للزبائن تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانب الزبون، والتكلفة للحصول على هذه الخدمات، وأن العلاقة بين المنفعة والسعري التي تحدد القيمة، ومقياس الأداء الفعلي الذي يركز على أن جودة الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر الزبائن (الحدابي، قشوة :2009)، وقدمت أبحاث كل من Parasuraman في الفترة من (1985-1995)، و Zeithmal في الفترة من (1988-1990) منهجاً لقياس جودة الخدمة عرف باسم جودة الخدمة Service Quality أو (SERVQUUAL) حيث اتجهت هذه المنهجية إلى اعتماد ما يعرف بنظام الفجوات Gabs system ويقاس مستوى الجودة بما اصطلح عليه بالجودة المدركة Perceived quality وهي درجة واتجاه الاختلاف بين ما يدركه ويتوقه المستهلك (Parasuraman, 1988: 17). نسبة للتعميد في طريقة القياس وفقاً لهذا المنهج ولانتقادات التي وجهت له قدم (Cronin and Taylor) 1999 منهجاً بديلاً لقياس جودة الخدمة عرف باسم أداء الخدمة Service Performance أو (SERVPERF) يعتمد في قياس الجودة على ما يدركه المستهلك فقط أي على طريقة الأداء وهو مقياس يتمتع بدرجة عالية من الثقة والمصدقية وإمكانية التنفيذ؛ لأنه يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة بوصف جودة الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر الزبائن، بمعنى أن جودة الخدمة = الأداء الفعلي (Brochado and Marques, 2007) ولا يختلف هذا المقياس عن مقياس جودة الخدمة السابقة في الأبعاد التي تستخدم في قياس مظاهر جودة الخدمة التي تتمثل في الملموسية والاعتمادية، والاستجابة، والأمان واللباقة (الحدابي، قشوة، 2009)، استخدم في هذا البحث مقياس الأداء الفعلي للتوصيل إلى أحكام محددة لأنشطة الكلية وبرامجها يمكن الحكم من خلالها على مستوى جودة الخدمة التعليمية، ومدى قدرتها على تلبية حاجات الطلاب وإشباع رغباتهم .

1.3 جودة الخدمة في التعليم الجامعي :

يشهد التعليم الجامعي محاولات مستمرة لتطويره وتحسين أدائه، حيث أصبح الاهتمام بالجودة فيه سمة مميزة، وذلك بإنشاء بعض الصيغ والآليات العلمية لضمان جودته مثل أنظمة الاعتماد الأكاديمي، وتعلق الجودة في التعليم العالي بكافة الخصائص التي تظهر جودة النتائج التي يراود تحقيقها وهي ترجمة لاحتياجات الطلاب وتوقعاتهم لخصائص محددة تكون أساساً في تعليمهم وتدريبهم، لتصميم الخدمة التعليمية وصياغتها بما يتوافق مع توقعات الطلاب ويلئم البيئة الأكاديمية (الطائي، 2010).

يجد تحسين أداء المؤسسات التعليمية عامة والجامعات على وجه الخصوص اهتماماً من جميع دول العالم بوصفه المدخل الرئيس للتنمية والتطوير، وليس ذلك في كفاءة الأداء وفعاليتها فحسب؛ إنما بالتركيز على مدى مناسبة البرامج والخدمات لتوقعات المستفيدين، وقدرتها على تلبية طموحاتهم لذا تجد جودة الخدمات التعليمية اهتماماً متعاظماً بوصفها أساس هذا الدور.

تهتم المؤسسات التعليمية بتطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة رغبة منها في الحصول على نوعية أفضل من التعليم، لذا أصبح عدد المؤسسات التعليمية التي تطبق نظام الجودة الشاملة في تزايد مستمر سواء في أمريكا والدول الأوروبية واليابان والعديد من الدول النامية والدول العربية مثل السعودية والكويت. (نشوان، 2000).

تبين الدراسات أن تحسين مستوى الخدمات التعليمية والاستمرار فيه أمران أساسيان للجامعات الآن، ولا

يتم ذلك إلا بتحقيق الجودة من خلال أنظمة ومؤشرات تعمل على تطبيقها الجامعات سعياً لتحقيق هذا الغرض (محمد، 2007)، وتقاس جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعات من خلال عدة جوانب أهمها رضا الطلاب وأولياء أمورهم عن الخدمة، والتحصيل الدراسي للطلاب ومستوى كل من خريج الجامعة، والأساتذة والإداريين، والكفاءة الإدارية، وخدمة المجتمع، والخدمات التي تقدمها الجامعة.

2. الدراسات السابقة :

أجرى شرار (2008) دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية بجامعة العلوم والتكنولوجيا بصنعاء وكيفية تحسينها، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، والإحصائي. وتم توزيع استبانة على الطلبة الخريجين وغير الخريجين، وجمع البيانات وتحليلها إحصائياً باستخدام نظام SPSS حيث أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية أعلى لصالح الطلبة غير الخريجين مقارنة بالطلبة الخريجين في تسعة محاور، كما أوضحت ملاحظة غالبية الطلبة غير الخريجين بأن الكلية تزودهم بمستوى أعلى لجودة الخدمة مقارنة بالطلبة غير الخريجين، وتوصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس، إلا في ثلاثة محاور هي المادة العلمية، والمكتبة، والتوظيف لصالح الإناث.

درس الحدابي، عكاشة (2007) العوامل التي تسهم في جودة الخدمة التعليمية التي تقدم للطلبة في الجامعات اليمنية، وأجريت الدراسة على 114 طالباً و 186 طالبة بإجمالي 300 طالب وطالبة من طلبة جامعة صنعاء يدرسون بالكليات والمستويات المختلفة بالجامعة، استخدم الباحثان منهج دراسة الحالة، وتم تصميم استبانة تكونت من 59 فقرة، وأظهرت النتائج تباين مستوى جودة الخدمة التي تقدم للطلبة في المجالات المختلفة باختلاف جنسهم، وكلياتهم، ومستوياتهم الدراسية. كما تم التوصل لعدد من العوامل التي يمكن من خلالها التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية.

قام (2004) Sangetta and Banwet بدراسة عن مستوى فاعلية التعليم الجامعي ونوعيته في الهند، هدفت لفحص اختبار الفجوة بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم في مستوى الفاعلية والنوعية في التعليم الجامعي، وتكونت العينة من 195 طالباً وطالبة في إحدى المعاهد الهندية للتعليم العالي، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية موجبة في عدد قليل من مظاهر التعليم كوسائله والتقنيات، واستخدام التكنولوجيا، ولكن من جانب آخر ظهرت فجوة كبيرة سالبة بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم في عدد كبير من المظاهر الأخرى خاصة التي ترتبط بالقيم والحياة الاجتماعية والنواحي المادية في المعهد، كما أظهرت عدم وجود فروق جوهرية في مستوى الفجوة في إدراكات الطلاب وتوقعاتهم في جودة الخدمات تبعاً لمتغيرات الجنس، ومستوى المعيشة، ووجود فروق تعزى لمستوى التخصص لصالح التخصصات النظرية.

أجرى (2004) Sahney and Karunes دراسة للكشف عن مستوى النوعية في نظام التعليم العالي في الهند باستخدام أسلوب الفجوة بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم، وتكونت العينة من عدد 364 طالباً وطالبة بإحدى الجامعات الهندية، وأظهرت النتائج وجود فجوة سالبة ودالة إحصائياً بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم في المجال المادي، والاعتمادية، والاستجابة، بينما أظهرت من جهة أخرى وجود فجوة موجبة ودالة إحصائياً في مستوى الخدمات في مجال السلامة، والتعاطف الاجتماعي، كما بينت وجود فروق في 41 فجوة بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم في تقدير مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة تعزى لمتغيرات الجنس، والتخصص، والسنة الدراسية لصالح الإناث، والتخصصات العلمية، وطلاب السنة الأولى على الترتيب.

يشابه البحث الدراسات السابقة في قياسه جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي، بينما يختلف عنها في عناصر الخدمة التعليمية التي تم قياسها، والأسلوب الذي تم به قياس جودة الخدمة كما في الدراستين الأخيرتين.

ثالثاً: الإطار التطبيقي

تم إجراء هذا البحث في كلية العلوم الإدارية بجامعة نجران التي تأسست عام 1427هـ لتكون وحدة تعليم أكاديمي ومهني للارتقاء بمقومات العمل الإداري في المؤسسات العامة والخاصة بمنطقة نجران، وتضم الكلية قسمي البنين والبنات في مرحلة البكالوريوس، ويوجد بشرط البنين ثلاثة أقسام علمية هي: الإدارة العامة، وإدارة الأعمال، والأنظمة، وبشرط البنات قسمين فقط هما: الإدارة العامة وإدارة الأعمال، واعتمد قسم المحاسبة بنين وبنات ليتم افتتاحه في العام 1435هـ.

وتمثلت رؤية الكلية في (تحقيق مكانة مرموقة، وتمييزة بين مثيلاتها من الكليات في التخصصات الإدارية على المستوى المحلي، والإقليمي، والدولي في جودة البرامج الأكاديمية وتميزها، والبحث العلمي، والشراكة المجتمعية)، ورسالتها في (تقديم المعرفة العلمية والعملية في المجالات الإدارية والمالية والنظامية، والارتقاء بالمستوى الفكري للطلاب عن طريق توفير كافة الخدمات البحثية والاستشارية والتدريبية، وتصميم البرامج الدراسية التي تتفق مع رسالة الجامعة في إطار القيم الإسلامية) كما تقدم الكلية برنامج الإدارة العامة (انتساب) بقسمي البنين والبنات، ويوجد مساران تكميلي، وموازي (الكتيب التعريفي، 2011)

بين الجدول (1) تطور أعداد الطلاب بالكلية منذ تأسيسها حتى عام 1434

الجدول (1)																	
يبين تطور أعداد الطلاب (انتظام + انتساب) حتى عام 1433-1434هـ																	
الرقم	القسم	1428-1429هـ	بنات	بنين	1429-1430هـ	بنات	بنين	1430-1431هـ	بنات	بنين	1431-1432هـ	بنات	بنين	1432-1433هـ	بنات	بنين	1433-1434هـ
(1)	الإدارة العامة	7	-	100	85	100	166	209	219	314	249	439	1788	102	4		
(2)	إدارة الأعمال	-	-	27	82	63	101	95	133	166	154	160	211				
(3)	التكميلي	-	-	-	-	-	-	-	31	1	57	-	-				
(4)	الموازي	-	-	-	-	52	-	92	159	1	4	-	-				
(5)	الأنظمة	-	-	3	-	52	-	92	-	134	-	228	-				
(6)	الانتساب	-	-	455	32	707	166	621	259	562	317	-	-				
	الإجمالي	7	-	585	202	989	476	1027	737	1063	971	2236	415				

المصدر: التقرير السنوي كلية العلوم الإدارية 1433-1434هـ.

1. مجتمع البحث وعينته:

يتألف مجتمع البحث من جميع طلاب الكلية للفصل الدراسي الثاني من العام 1434هـ، ونظرا لعدم تمكن الباحث من الحصول على إحصائية دقيقة لجميع أقسام الكلية ومساراتها عمد إلى استخدام عينة عمدية حجمها (104) طلاب، وطالب من المستويين الأول والثامن، ويوضح الجدول (2) الخصائص العامة لهذه العينة.

جدول (2) الخصائص العامة لعينة البحث

النسبة المئوية	التكرار	فئات المتغير	المتغير
51.9 %	54	الأول	المستوى
48.1 %	50	الثامن	
47.5 %	48	ذكر	النوع
52.5 %	53	أنثى	
51 %	53	إدارة عامة	التخصص
49 %	51	إدارة أعمال	

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الدراسة الميدانية، 2013.

يلاحظ من الجدول (2) نسبة المستوى الأول (51.9%) والمستوى الثامن (48.1%)، وأن نسبة الذكور والإناث هي (47.5%) و (52.5%) على التوالي، بينما كانت نسبة التخصص الإدارة العامة (51%)، وإدارة الأعمال (49%)؛ الأمر الذي يوضح تقارب النسب المئوية لفئات المتغيرات مما يعطيها أوزان متكافئة لدرجة كبيرة.

2. أداة البحث :

قام الباحث بتصميم استبانة من جزأين لقياس جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلاب، يحتوي الجزء الأول على بيانات أساسية عن الطلاب من حيث المستوى الدراسي، والنوع، والتخصص، والجزء الثاني على بيانات عن محاور البحث وهي أعضاء هيئة التدريس، المادة العلمية، التسهيلات المادية، الإدارة، الموظفون، الأنشطة الطلابية، وبيئة الكلية، وشملت (21) فقرة موزعة على محاور الخدمة التعليمية بحيث يقاس كل محور بثلاثة أسئلة (مرفق استبانة).

2.1 صدق الأداة:

لتحقق الاستبانة هدفها قام الباحث بعرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، وتم الأخذ بأرائهم واقتراحاتهم من إضافة فقرات وتعديل أخرى حتى خرجت الاستبانة بصورتها النهائية كما هي مرفقة في البحث.

2.2 ثبات الأداة:

تم حساب الثبات بطريقة الإعادة Test - re test حيث تم تطبيق الاستبانة على عدد 20 من طلاب كلية العلوم الإدارية من غير أفراد عينة البحث حيث أعطي الطلاب أرقاماً متسلسلة من (1-20) وبعد أسبوعين تم إعادة تطبيق الاستبانة على نفس العينة وحسب معامل ارتباط بيرسون بين التطبيقين، وتراوح معامل الثبات للمحاور والأداة ككل بين (0.81 - 0.93) وهي نسب مقبولة لغايات البحث.

رابعاً: مناقشة نتائج محاور جودة الخدمة التعليمية بالكلية :

لمعرفة مستوى جودة الخدمة التعليمية بالكلية تم حساب متوسط استجابات أفراد عينة البحث على فقرات المحاور لكل من قسمي الطلاب والطالبات من ثم حساب متوسط الجودة الكلي، ولتحديد قيم المتوسط الحسابي لدى الاستجابة تم إيجاد طول المدى وهو $5 - 1 = 4$ ثم قسمته على درجات الموافقة $4/3 = 1.33$ عليه فإن مدى الاستجابة كالآتي:

من 1- أقل من 2.33 قليلة، من 2.33-3.66 متوسطة ، أكبر من 3.66 مرتفعة.

وكانت النتيجة كما في الجدول (3)

جدول (3) مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية العلوم الإدارية

الرقم	المحور	متوسط الإستجابة (مستوى الجودة)		المتوسط الكلي (الجودة على مستوى الكلية)	مدى الاستجابة
		مجمع الطلاب	مجمع الطالبات		
1	محور أعضاء هيئة التدريس	3.69	3.30	3.50	متوسطة
2	محور المادة العلمية	3.66	3.47	3.57	متوسطة
3	محور التسهيلات المادية	2.68	2.33	2.51	متوسطة
4	محور الإدارة	3.44	2.74	3.09	متوسطة
5	محور الموظفين	3.33	2.87	3.10	متوسطة
6	محور الأنشطة الطلابية	2.71	2.27	2.49	متوسطة
7	محور بيئة الكلية	2.31	1.94	2.13	قليلة
	مستوى الجودة الكلي	3.12	2.70	2.91	متوسطة

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الدراسة الميدانية، 2013.

يلاحظ من الجدول (3) أن نسبة الجودة على مستوى الكلية (2.91) وأن أعلى نسبة مستوى لها في محور المادة العلمية (3.57) وأدنى مستوى لها في محور بيئة الكلية (2.13) بينما تراوحت مستويات جودة المحاور الأخرى بين (-3.50 2.49) وأن مستوى جودة الخدمة التعليمية في مجمع الطلاب (3.12) أعلى منه في مجمع الطالبات (2.70).

وللتعرف على مدى اختلاف اتجاهات نظر الطلاب حول جودة الخدمة التعليمية بالكلية، قام الباحث بصياغة فرضية رئيسية هي: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب فيما يتعلق بأرائهم واتجاهاتهم حول جودة الخدمة التعليمية بالكلية" نتضرع منها عدة فرضيات تتعلق بمدى وجود اختلافات في وجهات نظر الطلاب حول محاور جودة الخدمة التعليمية بناءً على متغيرات الدراسة وهي:

- أعضاء هيئة التدريس :

وللتحقق من صحة الفرضية وهي (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول رضائهم العام عن أعضاء هيئة التدريس) من حيث قدراتهم العلمية، ومهاراتهم في التدريس، وكفاية

أعدادهم، تم التأكد من هذه العلاقة عن طريق اختبار (مربع كاي) بناءً على متغيرات البحث، وكانت النتيجة عدم صحة فرضية البحث لوجود اختلاف في استجابات الطلاب وجدول (4) يوضح نتائج التحليل الإحصائي لاختبار معنوية العلاقة بين استجابات الطلاب حول الرضا العام عن أعضاء هيئة التدريس بناءً على متغيرات البحث.

جدول (4) استجابات الطلاب حول الرضا العام عن أعضاء هيئة التدريس

المحور	العبارات	متغيرات الدراسة		
		المستوى	النوع	التخصص
		قيمة مربع كاي		
أعضاء هيئة التدريس	تتوفر القدرة العلمية لدى أعضاء هيئة التدريس	**12.66	3.288	2.612
	تتوفر مهارات تدريس كافية لدى أعضاء هيئة التدريس	**10.93	**15.14	3.938
	يتوفر العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس	*9.021	**9.896	***19.480

×××، ××، × تعني معنوية قيمة إحصائية الاختبار (مربع كاي) عند المستويات 10%، 5% و 1% على الترتيب.

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الدراسة الميدانية، 2013.

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي للجدول (4) أنه توجد فروق معنوية بين استجابات الطلاب تعزى لمتغير المستوى وذلك لجميع عبارات المحور، كما توجد فروق معنوية بين استجاباتهم تعزى لمتغير النوع لعبارات (تتوفر مهارات تدريس كافية لدى أعضاء هيئة التدريس) و (يتوفر العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس) ولا توجد فروق معنوية بين الاستجابات حول العبارة (تتوفر القدرة العلمية لدى أعضاء هيئة التدريس)، أما فيما يتعلق بمتغير التخصص فيتضح أنه توجد فروق معنوية بين استجابات الطلاب حول العبارة (يتوفر العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس)، بينما لا توجد فروق معنوية حول العبارتين (تتوفر القدرة العلمية لدى أعضاء هيئة التدريس) و (تتوفر مهارات تدريس كافية لدى أعضاء هيئة التدريس).

ويلاحظ من الجدول (4) أن الفروق بين استجابات الطلاب كانت أكثر في متغير المستوى الدراسي وذلك لاستطاعة طلاب المستوى الثامن الحكم على القدرات العلمية والمهارات التدريسية لأعضاء هيئة التدريس بدرجة تختلف عن حكم طلاب المستوى الأول لترددهم عليهم في أكثر من مقرر وفي أكثر من سنة دراسية مما يجعلهم أقدر على الحكم، ويليه متغير النوع ثم أخيراً متغير التخصص الأمر الذي يؤكد أن لمدة وجود الطالب في الكلية أثر على تقييمه لمستوى جودة الخدمة التي تقدمها الكلية وفقاً لهذا المحور، ويظهر أيضاً اختلاف في استجابات الطلاب وفقاً لمتغير النوع في كفاية الأعداد من أعضاء هيئة التدريس وكفاءة مهاراتهم، ويرجع ذلك لقلة أعداد أعضاء هيئة التدريس من جانب النساء بينما يرجع الاختلاف في استجابات حول الكفاءات إلى الاختلاف في التخصصات العلمية، والخبرات العملية، الأمر الذي يؤثر على مستوى تقييم جودة أعضاء هيئة التدريس.

- المادة العلمية :

ولمعرفة مدى اختلاف استجابة الطلاب حول المادة العلمية كانت فرضية البحث هي (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول رضائهم العام عن المادة العلمية) من حيث ملاءمة المواد الدراسية للتخصص، ووجود مواد مساعدة تدعم مواد التخصص، وكفاية الساعات الدراسية، وكانت النتيجة عدم صحة فرضية البحث لوجود اختلاف في استجابات الطلاب، وجدول (5) يوضح نتائج التحليل الإحصائي لاختبار معنوية العلاقة بين استجابات الطلاب حول الرضا العام عن المادة العلمية بناءً على متغيرات البحث.

الجدول(5)استجابات الطلاب حول الرضا العام عن المادة العلمية

المحور	العبارات	متغيرات الدراسة		
		المستوى	النوع	التخصص
قيمة مربع كاي				
المادة العلمية	تلائم مفردات المواد الدراسية التخصص الدراسي	**11.53	2.988	2.102
	توجد مواد مساعدة تدعم مواد التخصص	***22.98	*8.874	8.022
	الساعات الدراسية لكل مادة كافية	*9.089	6.549	11.544

×××، ××، × تعني معنوية قيمة إحصائية الاختبار (مربع كاي) عند المستويات 10%، 5% و 1% على الترتيب.

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الدراسة الميدانية، 2013.

يلاحظ من نتائج التحليل الإحصائي للجدول (5) وجود فروق معنوية بين استجابات الطلاب تعزى لمتغير المستوى لجميع عبارات المحور، كما توجد فروق معنوية بين استجاباتهم تعزى لمتغير النوع لعبارة (توجد مواد مساعدة تدعم مواد التخصص) بينما لا توجد فروق معنوية بين الاستجابات حول العبارات (تلائم مفردات المواد الدراسية التخصص الدراسي) و(الساعات الدراسية لكل مادة كافية) أما فيما يتعلق بمتغير التخصص فيتضح أنه لا توجد فروق معنوية بين استجاباتهم حول جميع العبارات، يلاحظ أن الفروق بين استجابات الطلاب كانت أكثر في متغير المستوى الدراسي، يليه متغير النوع، بينما لا توجد فروق في الاستجابات في متغير التخصص، ويرجع الاختلاف في متغير المستوى لأن الطلاب في المستوى الأول يدرسون متطلبات عامة غير متخصصة هي مطلوبات الجامعة، الأمر الذي يؤثر في حكمهم على جودة المادة التعليمية، وبالتالي على جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الكلية .

- التسهيلات المادية :

لتحديد مدى اتفاق استجابة الطلاب حول جودة التسهيلات المادية التي تقدمها الكلية كانت فرضية البحث هي (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول رضائهم العام عن التسهيلات المادية) التي تتمثل في توفر قاعات دراسية جاذبة، وتجهيزات وتقنيات تعليمية مناسبة، ومراجع ودوريات علمية، إلا أن نتيجة البحث جاءت بعكس ذلك مما يعني عدم صحة الفرضية لاختلاف استجابات الطلاب حول هذا المحور، وجدول (6) يوضح نتائج التحليل الإحصائي لاختبار معنوية العلاقة بين استجابات الطلاب حول الرضا العام عن التسهيلات المادية بناءً على متغيرات البحث.

الجدول (6) استجابات الطلاب حول الرضا العام عن التسهيلات المادية

متغيرات الدراسة			العبارات	المحور
التخصص	النوع	المستوى		
قيمة مربع كاي				
0.337	**10.368	***15.024	تتوفر قاعات دراسية جاذبة	التسهيلات المادية
2.489	2.202	**9.155	تتوفر التجهيزات والتقنيات التعليمية المناسبة	
**9.587	6.355	*13.003	تتوفر المراجع والكتب والدوريات العلمية	

×××، ××، × تعني معنوية قيمة إحصائية الاختبار (مربع كاي) عند المستويات 10%، 5% و 1% على الترتيب.

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الدراسة الميدانية، 2013.

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي للجدول (6) أنه توجد فروق معنوية بين استجابات تعزى لمتغير المستوى، وذلك لجميع عبارات المحور، كما توجد فروق معنوية بين الاستجابات تعزى لمتغير النوع لعبارة (تتوفر قاعات دراسية جاذبة)، ولا توجد فروق معنوية بين الاستجابات حول العبارات (تتوفر التجهيزات والتقنيات التعليمية المناسبة) و(تتوفر المراجع والكتب والدوريات العلمية)، أما فيما يتعلق بمتغير التخصص فيتضح أنه توجد فروق معنوية بين استجابات الطلاب حول العبارة (تتوفر المراجع والكتب والدوريات العلمية)، بينما لا توجد فروق معنوية حول العبارتين (تتوفر قاعات دراسية جاذبة) و (تتوفر التجهيزات والتقنيات التعليمية المناسبة).

ويلاحظ الفروق في استجابات الطلاب بالنسبة لمتغير المستوى في جميع مفردات المحور الأمر الذي بين اختلاف وجهات النظر طلاب المستويين الأول والثامن حول التسهيلات المادية التي تقدمها الكلية إذ يستطيع طلاب المستوى الثامن بحكم المدة التي قضاها في الكلية إدراك مستوى التسهيلات التي تقدمها الكلية بدرجة لا يستطيع إدراكها طلاب المستوى الأول مما يؤثر بدوره على حكمهم على مستوى جودة التسهيلات التي تقدمها الكلية، وبالتالي يؤدي إلى الاختلاف في استجاباتهم حول هذا الموضوع .

- الإدارة :

ومعرفة مدى اتفاق استجابة الطلاب حول جودة الإدارة كانت فرضية البحث هي (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول رضائهم العام عن الإدارة) من خلال وجود خطط ونظم دراسية مناسبة يتم تطبيقها بصورة جيدة، ووجود رقابة على التنفيذ، إلا أن النتيجة توضح عدم صحة الفرضية لوجود اختلاف في استجابة الطلاب، و جدول (7) يوضح نتائج التحليل الإحصائي لاختبار معنوية العلاقة بين استجابات الطلاب حول الرضا العام عن الإدارة بناءً على متغيرات البحث .

الجدول (7) استجابات الطلاب حول الرضا العام عن الإدارة

المحور	العبارات	متغيرات الدراسة		
		المستوى	النوع	التخصص
		قيمة مربع كاي		
الإدارة	توجد خطط وأنظمة دراسية مناسبة	**11.946	***15.522	***15.139
	تطبق الخطط والأنظمة الدراسية بصورة جيدة	**11.248	6.955	***20.576
	توجد رقابة على تنفيذ الخطط والأنظمة الدراسية	6.678	*9.351	**12.595

×××، ××، × تعني معنوية قيمة إحصائية الاختبار (مربع كاي) عند المستويات 10%، 5% و 1% على الترتيب.

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الدراسة الميدانية، 2013.

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي للجدول (7) أنه توجد فروق معنوية بين استجابات الطلاب تعزى لمتغير المستوى وذلك لعبارتي (توجد خطط وأنظمة دراسية مناسبة) و(تطبق الخطط والأنظمة الدراسية بصورة جيدة)، بينما لا توجد فروق بين استجاباتهم حول عبارة (توجد رقابة على تنفيذ الخطط والأنظمة الدراسية)، وتوجد فروق معنوية بين استجاباتهم تعزى لمتغير النوع لعبارتي (توجد خطط وأنظمة دراسية مناسبة) و(توجد رقابة على تنفيذ الخطط والأنظمة الدراسية)، ولا توجد فروق معنوية بين الاستجابات حول العبارة (تطبق الخطط والأنظمة الدراسية بصورة جيدة)، أما فيما يتعلق بمتغير التخصص فيتضح أنه توجد فروق معنوية بين استجابات الطلاب حول جميع عبارات المحور.

يلاحظ وجود الفروق في استجابات الطلاب في جميع المفردات بالنسبة لمتغير التخصص مما يبين اختلاف وجهة نظر الطلاب في القسمين حول مستوى جودة الإدارة، وذلك لأن قسم الإدارة العامة هو القسم الأقدم إنشاءً والأكثر تجربةً في الاحتكاك مع الإدارة حيث تخرجت منه أكثر من دفعة .

- الموظفون :

ولمعرفة مدى اتفاق وجهات نظر الطلاب حول جودة أداء الموظفين كانت فرضية البحث هي (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول رضائهم العام عن الموظفين) من حيث علاقتهم الودية بالدارس، واهتمامهم بمصلحته، وحسن الخلق في التعامل معه، وكانت نتيجة البحث عدم صحة الفرضية لوجود اختلافات في هذا المحور، و جدول (8) يوضح نتائج التحليل الإحصائي لاختبار معنوية العلاقة بين استجابات الطلاب حول الرضا العام عن الموظفين بالكلية بناءً على متغيرات البحث.

الجدول (8) استجابات الطلاب حول الرضا العام عن الموظفين

المحور	متغيرات الدراسة		
	التخصص	النوع	المستوى
	قيمة مربع كاي		
الموظفون	4.885	*7.856	**10.380
	*8.427	2.244	*9.173
	13.091	6.082	*13.695

×××، ××، × تعني معنوية قيمة إحصائية الاختبار (مربع كاي) عند المستويات 10%، 5% و 1% على الترتيب

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الدراسة الميدانية، 2013.

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي للجدول (8) أنه توجد فروق معنوية بين استجابات الطلاب تعزى لمتغير المستوى وذلك لجميع عبارات المحور، كما توجد فروق معنوية بين استجاباتهم تعزى لمتغير النوع لعبارة (يظهر الموظفون الود في علاقتهم مع الدارس) بينما لا توجد فروق معنوية بين الاستجابات حول عبارتي (يضع الموظفون مصلحة الدارس في مقدمة اهتماماتهم) و (تسود اللباقة وحسن الخلق في التعامل من قبل الموظفين)، أما فيما يتعلق بمتغير التخصص فيتضح أنه لا توجد فروق معنوية بين استجابات الطلاب حول العبارة (يظهر الموظفون الود في علاقتهم مع الدارس)، بينما توجد فروق معنوية حول العبارتين: (يضع الموظفون مصلحة الدارس في مقدمة اهتماماتهم) و (تسود اللباقة وحسن الخلق في التعامل من قبل الموظفين).

ويلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع المضردات بالنسبة لمتغير المستوى، الأمر الذي يؤكد اختلاف وجهات نظر الطلاب من المستويين حول جودة الموظفين، وبالتالي جودة الخدمة، ومما لا شك فيه أن العلاقات التي تنبني بين طلاب المستوى الثامن والموظفين تختلف عن تلك التي تنبني بين طلاب المستوى الأول والموظفين، الأمر الذي يؤثر على درجة تقييمهم لمستوى جودة الموظفين.

- الأنشطة الطلابية:

ولبيان رأي الطلاب في جودة الأنشطة الطلابية التي تقدمها الكلية كانت فرضية البحث هي (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول رضائهم العام عن الأنشطة الطلابية) من حيث الأنشطة التطبيقية، والثقافية، والرياضية التي يمارسها الطلاب، والدراسات العلمية التي يقومون بها في مؤسسات ذات علاقة بتخصصهم، إلا أن نتيجة البحث جاءت بغير ذلك مما يعني عدم صحة الفرضية لتباين رأي الطلاب حول جودة الأنشطة الطلابية، وجدول (9) يوضح نتائج التحليل الإحصائي لاختبار معنوية العلاقة بين استجابات الطلاب حول الرضا العام عن الأنشطة الطلابية بناءً على متغيرات البحث.

الجدول (9) استجابات الطلاب حول الرضا العام عن الأنشطة الطلابية

المحور	العبارات	متغيرات الدراسة		
		المستوى	النوع	التخصص
قيمة مربع كاي				
الانشطة الطلابية	يمارس المدارس أنشطة تطبيقية لمواد الدراسة	**11.483	5.706	**11.343
	يمارس المدارس أنشطة ثقافية ورياضية	**12.042	**9.668	***17.755
	تتم دراسات علمية في مؤسسات ذات علاقة بالتخصص	*9.118	**9.948	6.676

× ، ×× ، ××× تعني معنوية قيمة إحصائية الاختبار (مربع كاي) عند المستويات 10% ، 5% و 1% على الترتيب.

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الدراسة الميدانية، 2013.

ويتضح من نتائج التحليل الإحصائي للجدول (9) أنه توجد فروق معنوية بين استجابات الطلاب تعزى لمتغير المستوى لجميع عبارات المحور، وذلك لأن معرفة هذه الأنشطة، وأما كن وظروف ممارستها تتوفر بصورة أكبر لدى طلاب المستوى الثامن، كما توجد فروق معنوية بين استجاباتهم تعزى لمتغير النوع لعبارتي (يمارس المدارس أنشطة ثقافية ورياضية) و (تتم دراسات علمية في مؤسسات ذات علاقة بالتخصص) وذلك لصعوبة توفر الأنشطة و المؤسسات الملائمة للعنصر النسائي لطبيعة النظرة المتحفظة نحو المرأة عامة والطالبة خاصة، والعلاقات الاجتماعية المعقدة نحوها في المنطقة، بينما لا توجد فروق معنوية بين الاستجابات حول العبارة (يمارس المدارس أنشطة تطبيقية لمواد الدراسة)، أما فيما يتعلق بمتغير التخصص فيتضح أنه لا توجد فروق معنوية بين استجابات الطلاب حول العبارة (تتم دراسات علمية في مؤسسات ذات علاقة بالتخصص)، بينما توجد فروق معنوية حول العبارتين (يمارس المدارس أنشطة تطبيقية لمواد الدراسة) و (يمارس المدارس أنشطة ثقافية ورياضية).

- بيئة الكلية :

لاختبار مدى اتفاق استجابات الطلاب حول جودة بيئة الكلية كانت فرضية البحث هي (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول رضائهم العام عن بيئة الكلية) بناءً على متغيرات البحث من حيث جاذبية المظهر، وتوفير الخدمات، والميادين والساحات، وكانت النتيجة بخلاف ذلك لاختلاف استجابات الطلاب حول المحور مما يعني عدم صحة الفرضية، و جدول (10) يوضح التحليل الإحصائي لاختبار معنوية العلاقة بين استجابات الطلاب حول الرضا العام عن بيئة الكلية بناءً على متغيرات البحث.

الجدول (10) استجابات الطلاب حول الرضا العام عن بيئة الكلية

المتغيرات الدراسية	العبارة			المحور
	المستوى	النوع	التخصص	
	قيمة مربع كاي			
2.185	4.884	5.577	يتوفر مظهر جذاب للأبنية والعاملين	بيئة الكلية
*8.119	*7.939	5.649	تتوفر خدمات مناسبة للدارس	
4.384	**9.434	4.012	تتوفر ميادين وساحات للدارس لممارسة الأنشطة	

×××، ××، × تعني معنوية قيمة إحصائية الاختبار (مربع كاي) عند المستويات 10%، 5% و 1% على الترتيب.

المصدر: إعداد الباحث، بيانات الدراسة الميدانية، 2013.

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي للجدول (10) أنه لا توجد فروق معنوية بين استجابات الطلاب تعزى لمتغير المستوى وذلك لجميع عبارات المحور، بينما توجد فروق معنوية بين استجاباتهم تعزى لمتغير النوع حول العبارات (تتوفر خدمات مناسبة للدارس) و (تتوفر ميادين وساحات للدارس لممارسة الأنشطة) ويرجع ذلك لنفس الأسباب التي سبق ذكرها حول النظرة الاجتماعية المتحفظة لنشاط الطلبة، بينما لا توجد فروق معنوية بين الاستجابات حول العبارة (يتوفر مظهر جذاب للأبنية والعاملين)، أما فيما يتعلق بمتغير التخصص فيتضح أنه لا توجد فروق معنوية بين استجابات الطلاب حول العبارتين (يتوفر مظهر جذاب للأبنية والعاملين) و (تتوفر ميادين وساحات للدارس لممارسة الأنشطة)، ولكن هناك فروقا معنوية حول عبارة (تتوفر خدمات مناسبة للدارس). ويرجع ذلك إلى أن الكلية لازالت في مبان مؤقتة، الأمر الذي لم يمكن من تخطيط الميادين والساحات بصورة دائمة، وتوفير الخدمات المناسبة للطلاب.

ويلاحظ عدم وجود فروق في استجابات الطلاب حول فقرات المحور وفقا لمتغير المستوى، وبما أن هذا المحور قد حقق أدنى مستويات الجودة فإن الباحث يرجح عدم موافقة جميع الطلاب على مفرذاته.

خامساً: النتائج

توصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أولاً: إن مستوى الجودة الكلي للخدمة التعليمية بالكلية متوسط.

ثانياً: إن الجودة الخدمة التعليمية حسب استجابات الطلاب أعلى من استجابات الطالبات.

ثالثاً: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الكلية وفقاً للمستوى الدراسي.

رابعاً: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الكلية وفقاً للنوع.

خامساً: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الكلية وفقاً للتخصص.

سادساً: مستوى جودة الخدمة التعليمية عالٍ في محاور المادة العلمية، وأعضاء هيئة التدريس، والموظفين، والإدارة حيث كانت نسبة المتوسط الكلي للجودة فيها أعلى من (3) مقارنة بمحاور التسهيلات المادية، والأنشطة الطلابية، وبيئة الكلية التي كانت نسبة متوسط الجودة فيها أقل من (3).

سادساً: الخاتمة والتوصيات

جاء البحث حول جودة الخدمة التعليمية بإحدى مؤسسات التعليم العالي وهي كلية العلوم الإدارية بجامعة نجران وفقاً لسبعة محاور توفرت بنسب مختلفة، ولضمان جودة الخدمة واستمراريتها يوصى بالآتي:

أولاً: إجراء المزيد من الدراسات والبحوث في مجال جودة الخدمة التعليمية بالكلية وفقاً لمحاور هذه الدراسة إضافة إلى محاور أخرى.

ثانياً: اهتمام إدارة الكلية وتركيزها على زيادة مستوى جودة الخدمة في المحاور التي كانت نسبة جودتها متدنية. مع تحسين مستوى الجودة في المحاور التي أظهرت نسبة جودة عالية نسبياً.

ثالثاً: تكرار قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية بالكلية وفقاً لمقاييس أخرى للوقوف على مدى التحسن في تقديمها.

رابعاً: دراسة جودة الخدمة التعليمية على مستوى جميع الكليات حتى يتم تقييم أشمل لمستوى جودة الخدمة بالجامعة.

سابعاً: المراجع

المراجع العربية:

- 1 - القرآن الكريم والسنة الشريفة .
- 2 - الحدابي ، داود وعكاشة ، محمود (2007) جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية نتائج أولية ، عمان : الأردن ، مجلة اتحاد الجامعات العربية ، العدد 4 .
- 3 - الحدابي ، داود ، قشوة ، هدي (2009) جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية عمان : الأردن ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، العدد (4) .
- 4 - الطائي ، رعد عبد الله (2010) أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الجامعات الخاصة (دراسة ميدانية). بغداد : العراق ، جامعة بغداد ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، كلية الإدارة والاقتصاد مجلة (16) العدد (58)
- 5 - كلية العلوم الإدارية الكتيب التعريفي(2011) - التعريف - الإنجازات .
- 6 - مجيد ، سوسن ، الزيات ، محمد (2008) الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي ، عمان : الأردن ، دار صفاء للنشر والتوزيع .
- 7 - محمد ، أشرف السعيد (2007) الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجامعي ، مصر ، الاسكندرية ، دار الجامعة الجديدة للنشر .
- 8 - نشوان ، يعقوب (2000) التعليم عن بعد والتعليم الجامعي المفتوح ، عمان : الأردن ، منشورات جامعة القدس المفتوحة ،
- 9 - شرار ، محمد (2008) مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية ، صنعاء : اليمن ، جامعة العلوم والتكنولوجيا . رسالة ماجستير غير منشورة .

المراجع الأجنبية :

- 10- Booms bitner ,M.J. B.H. and Moher, L.A. (1994) Critical service . Encounters : The Employee View Point , Journal of marketing , Vol. 58. No 4 .PP95-106.

- 11- Brochadoanaoliveira and Marques Rui Cunha (2007) Comparing Alternative Instruments to measure service quality In Higher Education FEP (Faculdade De Economia Po Porto) Working paper , Research working Progress NO . 282. DEZ.PP 1- 23 .
- 12- Fen, Yap SheauandMeilian , Kew (2005) Service quality and Customer Satisfactions Antecedents of Customers Re – Patronage intentions Sunway Academic journal No . 4. PP.59 –
- 13- Parasurman, A et al..(1988) « SERVQUAL : Amultiple-item for measuring customer perceptions of service quality» Journal of Retailing 64 (1).
- 14- Sahney ,S andkarunes, S (2004) «A SERQUAL and approach to total quality education : A student perspective International Journal of productivity and performance management 539(2) pp143-166.
- 15- Sangetta,S andBanwet,s (2004) « Management of internal service quality application o
- 16- Zeithmal, V.A (1988) Consumer Perceptions of Price quality and Value: A Means – End Model and Synthesis of Evidence. Journal of Marketing Vol. 52. July, PP 2 -22 . 73.

