

## مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية والخاصة في الجمهورية اليمنية دراسة تقويمية لجامعتي ذمار والحكمة اليمنية

DOI:10.20428/AJQAHE.9.1.4

د. محمد الصغير قاسم الشعبي

أستاذ إدارة الأعمال المشارك - قسم إدارة الأعمال  
كلية المجتمع للبنين بخميس مشيط - جامعة الملك خالد - المملكة العربية السعودية

## مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية والخاصة في الجمهورية اليمنية دراسة تقويمية لجامعتي ذمار والحكمة اليمانية

د. محمد الصغير قاسم الشعيبي

### الملخص:

يهدف البحث الى التعرف على تقييم الطلبة لجودة الخدمات التعليمية في جامعتي ذمار الحكومية والحكمة الخاصة بمدينة ذمار اليمنية، وذلك من خلال تطبيق مقياس SERVPERF لقياس جودة الخدمات. وقد ارتكزت مشكلة الدراسة على سؤالين أساسيين الأول: طرح لمعرفة تقييم الطلبة لجودة الخدمات التعليمية في الجامعتين محل الدراسة. والثاني: طرح لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الطلبة تعزى لمتغير نوع الجامعة خاصة أو حكومية، وغيرها من المتغيرات الديموغرافية. وقد أستخدم في البحث المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة البحث (584) طالبا وطالبة، وقد تمثلت أهم نتائج البحث في أن تقييم الطلبة لجودة الخدمات التعليمية في الجامعتين كان في المدى المتوسط سواء على مستوى المقياس ككل أو على مستوى الأبعاد منفردة باستثناء بعد سرعة الاستجابة الذي جاء في المدى الضعيف، كما بينت النتائج أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة تعزى لمتغير نوع الجامعة؛ وذلك لصالح الجامعات الخاصة، كذلك ظهرت فروق دالة إحصائية في إجابات أفراد العينة تبعا لمتغيرات الجنس، ونوع الكلية، والعمر. في حين اختفت الدلالة الإحصائية للفروق تبعا لمتغيري نوع الشهادة الثانوية، ومستوى الدخل.

### الكلمات المفتاحية :

الجودة، خدمة التعليم العالي، مقياس SERVPERF، الجوانب المادية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الضمان، التعاطف.

## Level of Quality of Educational Services in the Government and Private Universities in Yemen: Assessment Study for Universities of Tamar and Al-Hekma Al-Yamaniah

### Abstract:

The researcher aims to identify the students' evaluation of the quality of educational services in the universities of Tamar (Public University) and Al-Hikma (Private University) that are located in the Yemeni City: Dhamar. The evaluation applies SERVPERF measurement of service quality. The problem of the study is based on two major questions: the first is meant to identify the students' evaluation of the educational services in the two universities under study, and the second investigates whether the students' responses show statistically significant differences that add to the variable of the university type (Public or Private) in addition to the other demographic variables. This research employs the descriptive analytical approach. The target number of the students is (584 students: males and females). The most important outcomes of the study is that evaluation of the quality of the educational service in both universities is midrange either in the measurement as a whole or in each dimension individually except the dimension of Responsiveness, which appears to be poor. The outcomes also show that there are statistically significant differences in the responses of the targeted sample due to the sex variable, type of college, respondent's age, whereas the statistically significant differences disappear in the variables of secondary school certificate and the income rate, accordingly.

### Keywords:

Quality, Service of Higher Education, SERVPERF, Tangibles, Reliability, Responsiveness, safety, Empathy.

## المقدمة:

يشهد التعليم الجامعي اهتماماً كبيراً على مختلف المستويات في كافة دول العالم، إضافة إلى أنه يشهد تطوراً مستمراً نحو الأفضل لمواكبة حاجات الفرد والمجتمع وخصائص العصر العلمي والتقني، وبناء على ذلك ينظر إلى التعليم الجامعي على أساس الدور المتميز الذي يلعبه في تقدم المجتمعات وتنميتها عن طريق إعداد الكوادر والطاقات البشرية الفنية والعلمية والثقافية والمهنية. وتواجه مؤسسات التعليم العالي ضغوطاً لتحسين قيمة أنشطتها ( Heck & Jhonsrud, 2000 ) ويمكن القول إن جودة الخدمة التعليمية تتحدد بمدى تلبية احتياجات الطلبة وتوقعاتهم. وقد بدأت الجامعات الأمريكية بالاهتمام بالجودة في عقد الثمانينات من القرن الماضي، واستمرت العملية حتى شملت جميع الجامعات الأمريكية وذلك حرصاً منها على الارتقاء بنوعية التعليم العالي وجودته، وقد أدى ذلك إلى تحقيق نجاحات كبيرة في تطبيق معايير الجودة، الأمر الذي دفع بجامعات أخرى خارج أمريكا؛ كالجامعات البريطانية والأسترالية إلى الاستعانة بتجارب الجامعات الأمريكية، مع مراعاة ظروف البيئات المحلية المختلفة لتلك الدول. ( Matthen Ott, 2008 ) إن الاهتمام بضبط الجودة في المؤسسات التعليمية نبع من النظر إلى التعليم بوصفه سلعة -كغيره من السلع- لا بد له أن ينافس، وأن يسعى إلى إرضاء مستهلكي تلك السلعة من الطلاب والمجتمع والدولة. فالطلاب يرغبون في الحصول على أفضل المؤهلات للحصول على الفرص الوظيفية التي تزداد شحاً بازدياد عدد الخريجين وقلة فرص العمل، وأولياء أمور الطلاب يتطلعون إلى أفضل تأهيل لأبنائهم، أما الدولة فترنو إلى مخرجات تعليمية متميزة تمكنها من تحقيق أهداف خططها التنموية. (الخضير، 2001، ص 14-13)

وفي اليمن فقد أدى اتساع دائرة الطلب على التعليم العالي إلى زيادة عدد الجامعات الحكومية وتزايد عدد الطلاب فيها من جميع أرجاء البلاد ومن خارجها، ونتيجة لتزايد أعداد الطلاب المضطرب وزيادة الطلب على التعليم العالي؛ أصبحت الجامعات الحكومية غير قادرة على استيعاب تلك الأعداد وتلبية ذلك الطلب، فبدأ القطاع الخاص بإنشاء الجامعات الخاصة لسد هذا العجز الحاصل كونه يمثل فرصة استثمارية جديدة.

وعلى الرغم من تزايد عدد الجامعات الحكومية والخاصة في البلاد إلا أن جودة الخدمة التعليمية فيها لا تزال مثيراً لجدل ونقاش بين الكثير من المستفيدين والمهتمين بقضايا الجودة والتعليم، فنجد الكثير من الشكاوى حول رداءة مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة وتدنيها في الجامعات سواء كانت حكومية أم خاصة، وهذا ما يجعل الجامعات تقوم باستخدام العديد من الاستراتيجيات لتحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها، وذلك لعلها تكسب رضا المستفيدين من تلك الخدمات، وبالتالي تجذب عدداً كبيراً من الطلاب خصوصاً الجامعات الخاصة.

## مشكلة البحث:

تنفرد المنظمات التعليمية عن بقية المنظمات الأخرى بخصوصية خدماتها التي ترتبط أساساً بتطور المجتمع ورفاهيته، وهو ما يوجب عليها تقديم تلك الخدمات بالمواصفات القياسية وفق معايير الجودة. وبالرغم من ازدياد أعداد الجامعات إلا أن هذه الزيادة وهذا التوسع ارتبط بانخفاض مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب. (Alexandris, et. al, 2008) وتتبنى معظم الجامعات العالمية نظماً لضمان جودة التعليم، وتسعى بكل الطرق لتوفير خدمة تعليمية متميزة تمكنها من كسب رضا الطلاب وأولياء أمورهم فضلاً عن كسب رضا وثقة سوق العمل والجهات الحكومية الممولة. ( Becket & Brookes, 2008 ) إلا أن واقع الجامعات اليمنية يفتقر إلى مثل هذه الأنظمة ومثل هذا السعي، وإن وجدت تلك الأنظمة فإنها لا تطبق على نطاق واسع، ولا بصورة دورية ولا منتظمة، بل لا توجد هيئة وطنية متخصصة لمراقبة جودة التعليم، وهذا يعني أن الجامعات الحكومية والأهلية تعمل في ظل غياب نظام لتقويم قدراتها التعليمية، على الرغم من أن هناك لوائح تحدد الشروط اللازمة لإنشاء الجامعات الأهلية إلا أنها لا تتضمن تقويم جودة مدخلاتها أو مراقبة أداءها. ( الاستراتيجية الوطنية للتعليم العالي في الجمهورية اليمنية وخطة العمل المستقبلية 2006 - 2010 ) ويدور في اليمن نقاش واسع حول أداء الجامعات سواء كانت عامة أم خاصة، وظهرت في الآونة الأخيرة الكثير من الشكاوى والانتقادات الموجهة لتلك الجامعات بحجة أنها تقدم

خدماتها التعليمية بعيداً عن مستويات الجودة المطلوبة، وقد حددت الاستراتيجية الوطنية للتعليم العالي في الجمهورية اليمنية وخطة العمل المستقبلية 2006 - 2010م أهم نقاط الضعف التي تسود الجامعات اليمنية وأبرزها الآتي :

- أ- ضعف المرافق، والبنى التحتية؛ فأغلب الجامعات تفتقر إلى المبنى الجامعي والمكتبات والوسائل التعليمية، والمختبرات، وشبكات الاتصال، وهذا القصور يُحد من نسبة الالتحاق في المجالات العلمية والهندسية.
- ب- غياب أنظمة لضبط الجودة والاعتماد الأكاديمي؛ مما يعيق تطوير الكادر التعليمي والإداري وبناء القدرات.
- ج- ضعف الخدمات الإرشادية والتوجيه والإرشاد للطلاب.
- د- عدم التوازن بين مخرجات التعليم العالي، واحتياجات المجتمع، وسوق العمل.

ونتيجة لذلك شهدت معظم الجامعات اليمنية خلال السنوات القليلة الماضية الكثير من مظاهر الاحتجاجات والاعتصامات والإضرابات من قبل الطلاب تعبيراً واحتجاجاً على تدني جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها تلك الجامعات لطلابها، ولأن الطلاب هم المستهدفون بالخدمة التعليمية؛ وهم أصحاب المصالح الأساسيين في سوق التعليم كما يشير (Huang, 2001) فقد ارتأينا تقييم جودة تلك الخدمات من خلال وجهة نظرهم، وفي هذه الدراسة سنحاول الإجابة عن تساؤل رئيس متعلقين بجودة الخدمات التعليمية وذلك من وجهة نظر الطلاب، وهي كما يلي:

- ما تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات اليمنية الحكومية والخاصة؟
- هل تختلف آراء الطلاب حول جودة الخدمات التعليمية تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (العمر، الجنس، نوع الجامعة) "عامة أو خاصة" نوع الكلية (علمية، إنسانية) نوع الشهادة الثانوية (علمي، أدبي) مستوى الدخل؟

## أهمية البحث:

تنبثق أهمية البحث من أهمية الموضوع الذي يتناوله؛ والمتمثل في جودة خدمة التعليم العالي، إذ يعرف الجميع بأن خدمة التعليم تعد من أهم الخدمات التي تقدمها الحكومة لمواطنيها، إضافة إلى أن خدمة التعليم هي الأساس في تطور الشعوب ورفاهيتها، وتعد دراسة موضوع جودة الخدمات التعليمية في الجامعات أمراً مهماً نظراً لما سيترتب عليه من نتائج مبنية على دراسة واقعية لتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف في هذه الخدمات، وسيسهل البحث الحالي في فتح المجال أمام دراسات مستقبلية في هذا الموضوع خاصة وأن الحديث اليوم والتوجه الحالي في استراتيجيات التعليم العالي يدور حول تبني الجودة الشاملة، ومعايير الاعتماد الأكاديمي.

## أهداف البحث:

- 1- التعرف على مدى تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات الحكومية والخاصة في مدينة ذمار.
- 2- التعرف على مدى تأثير المتغيرات الديمغرافية (العمر، الجنس، نوع الجامعة) "عامة أو خاصة" نوع الكلية (علمية، إنسانية) نوع الشهادة الثانوية (علمي، أدبي) (مستوى الدخل) على آراء الطلاب حول تقييمهم لجودة الخدمات التعليمية.

## فروض البحث:

1. لا توجد فروق في آراء الطلاب حول جودة الخدمات التعليمية في الجامعات وفقاً لمتغير النوع (ذكر - أنثى)
2. لا توجد فروق في آراء الطلاب حول جودة الخدمات التعليمية في الجامعات وفقاً لمتغير العمر.
3. لا توجد فروق في آراء الطلاب حول جودة الخدمات التعليمية في الجامعات وفقاً لمتغير نوع الجامعة (حكومي - خاص).

4. لا توجد فروق في آراء الطلاب حول جودة الخدمات التعليمية في الجامعات وفقاً لمتغير التخصص (علمي - إنساني).
  5. لا توجد فروق في آراء الطلاب حول جودة الخدمات التعليمية في الجامعات وفقاً لمتغير نوع الشهادة (الثانوية (علمي، أدبي)
  6. لا توجد فروق في آراء الطلاب حول جودة الخدمات التعليمية في الجامعات وفقاً لمتغير دخل الأسرة.
- حدود البحث:

موضوعياً تقتصر الدراسة على مدى تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية في الجامعات. ومن حيث المكان فقد أجري البحث في جامعتي دمار الحكومية وجامعة الحكمة الخاصة بمدينة دمار. وزماناً تم إجراء الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 2013 - 2014م.

### مصطلحات البحث:

الجودة "Quality": هي مجموعة من الخصائص والصفات الخاصة بالمنتج (سلعة / خدمة) القادرة على تلبية احتياجات المستهلك وتحقيق رضاه. (Carol.et. al. 1994)

خدمة التعليم العالي "Higher Education Service": هي مجموعة المنافع التي تقدمها الجامعات ومؤسسات التعليم العالي الأخرى، والتي تؤدي إلى إشباع حاجات ورغبات المستفيد (الطالب، المجتمع، الحكومة،...) عند حصوله على الخدمة، وتتمثل بخدمات التعليم والإرشاد والمساندة، والتي تؤدي إلى أحداث تغيير معرفي ومهاري وسلوكي لدى المتعلم. (الشيبيني والشهراني 2014)

مقياس "SERVPERF": هو أداة أو نموذج لقياس رضا العملاء عن جودة الخدمة، وتقوم فكرته على قياس الأداء الفعلي، ويألف من 22 فقرة تتوزع على خمسة أبعاد للجودة هي الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الضمان والتعاطف. (Cornin and Taylor, 1992)

الجوانب المادية الملموسة "Tangibles": ويقصد بها التسهيلات المادية والمعدات المستخدمة في إنتاج وتقديم الخدمة، إضافة إلى المظهر الخارجي للعاملين في المنظمة. (Parasuraman, et. al. 1985)

الاعتمادية "Reliability": ويقصد بها المقدرة على أداء الخدمة وفقاً للوعود المقدمة من المنظمة وذلك بدون عيوب وبالصورة التي يمكن الاعتماد عليها. (Khan.et.al.2011)

سرعة الاستجابة "Responsiveness": ويقصد بها استعداد العاملين بالمنظمة المقدمة للخدمة لتقديم الخدمة بصورة سريعة وفورية وفقاً لمتطلبات الزبائن والعملاء. (Parasuraman, et. al. 1985)

الضمان "Assurance": ويعكس مدى معرفة وخبرة العاملين في المنظمة وقدرتهم على بث الثقة والأمان وكسب الجمهور والعملاء. (Cornin and Taylor, 1992)

التعاطف "Empathy": ويعكس مدى العناية الخاصة بكل عميل من عملاء المنظمة. (Buttel, 1996)

### الإطار النظري:

أصبحت الجودة في الوقت الحالي أداة استراتيجية لتحقيق الكفاءة التشغيلية وتحسين أداء الأعمال Anderson and Zeithmal, 1984, Babakus and Boller, 1992, Garvin, 1983, Phillips, Change and Buzzell, 1983

وينطبق هذا القول تماماً في قطاع الخدمات، ومنها الخدمة في التعليم العالي service quality in higher education (HE) التي باتت تلقى اهتماماً متزايداً خلال العقد الماضي من قبل المؤسسات العاملة في هذا القطاع، والتي يتزايد عددها يوماً بعد آخر، ويتزايد بالتوازي مع ذلك الحاجة إلى التأكيد القوي على

جودة الخدمات. ( Eriksen, 1995, Beket Nina, et.al.2008 ) ويؤكد فانجل (Fangel.2010) على أن قياس جودة الخدمة وتحسينها في مؤسسات التعليم العالي أمر في غاية الأهمية، وذلك لأنه يؤدي إلى جذب الطلاب والاحتفاظ بهم، فضلا عن الاستمرار في الحصول على التمويل الحكومي، وقد تمكنت بعض تلك المؤسسات من تحسين جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها للجمهور. ( Brochado.2009 )

ولقد تعددت تعريفات الجودة، واختلفت باختلاف أفهام أصحاب المصالح الداخلية والخارجية والتي قد تكون أحيانا متناقضة. (Nina.et.al.2008) وبناء عليه نجد اختلافاً وجداً كبيرين في الأدب النظري حول أفضل وسيلة لقياس جودة الخدمات، ولا يوجد إلى حد الآن اتفاق على الطريقة المثلى لقياس وإدارة الجودة. (Borhan and Zirak.2002) ويؤكد هذا الرأي فانجل (Fangel.2010) الذي يرى أن مفهوم جودة الخدمات يختلف باختلاف أصحاب المصالح الداخليين والخارجيين، ويرى أنه من الضروري الموازنة في التركيز على الجودة من وجهة نظر أصحاب المصالح الخارجيين والداخليين، وأشار إلى أنه لا يوجد نظرية أو مقياس عالمي موحد لقياس جودة الخدمات يمكن تطبيقه على القطاعات المختلفة، الأمر الذي أدى إلى ظهور العديد من الطرق والمقاييس المختلفة التي حاولت قياس جودة الخدمات ومنها خدمات التعليم العالي، وقد قدم أول مقياس لقياس جودة الخدمات في عام 1985م من قبل الثلاثي الشهير (Berry, Parasuraman and Zeithmal) ويرمز لهم بالرمز (BPZ) والذي بني على أساس الفجوات الخمس التي تنصدرها أهمية الفجوة بين الأداء الذي يتوقعه الزبون من المؤسسات المقدمة للخدمة والأداء الفعلي للمؤسسة المدروسة، وأطلق عليه مقياس الـ (SERVEQUAL) وقد استخدم لقياس جودة خدمات متنوعة؛ كخدمات الفنادق والسياحة، والنقل والتعليم والمحاسبة والخدمات المعمارية والترفيهية والصحية والمصرفية. (Buttel.1996) وتحدد جودة الخدمة في إطاره بعد عدد من المراجعات والتحويلات في خمسة أبعاد تتمثل في الآتي: (Buttel.1996, Khan.et.al.2011)

- ◀ الجوانب المادية في الخدمة (Tangibles) وتعلق بالأجهزة المستخدمة في تقديم الخدمة، والمباني ومظاهرها، والمكاتب والخدمات المساندة.
- ◀ الاعتمادية (Reliability) وتعني قدرة المنظمة على توفير الخدمة في الوقت المحدد والوفاء بالالتزامات.
- ◀ الاستجابة (Responsiveness) لطلبات الزبون، والتعامل الفعال معه بسعة صدر، والمبادرة لخدمته والترحيب باستفساراته.
- ◀ الضمان (Assurance) وتعني قدرة الموظفين على الإيحاء لمتلقي الخدمة بالأمان والثقة، وبأن التعامل معه خال من الأخطاء.
- ◀ التعاطف (Empathy) وتعني إشعار الزبون بأنه محل تقدير واهتمام.

وقد وجهت العديد من الانتقادات لهذا المقياس من قبل عدد من الباحثين (Carman, 1990, Babakus and Boller.1992, Cornin and Taylor.1992, Teas.1993a,b) الذين أكدوا أن الاعتماد على مقارنة التوقعات بالأداء الفعلي أمر يؤثر على كفاءة استخدام مقياس الفجوة (SERVEQUAL) وأن أنموذج الفجوة يصلح فقط لقياس جودة الخدمة في حالات التأكد التام - من قبل مستخدم الخدمة - بشأن خصائص الخدمة. ويؤكد جرين (Green.2006) هذا الرأي حيث يشير إلى أن المقاييس الأكثر استخداماً في قياس جودة الخدمة هي تلك المقاييس التي تعتمد على أنموذج الفجوة (SERVEQUAL) إلا أنها لا تتلاءم مع جميع الخدمات، فأبعاد جودة الخدمات تختلف باختلاف القطاعات والمجالات، ونوعية الخدمة المقدمة، وثقافة البلدان، فضلاً عن اختلاف مقدمي الخدمة. (Sultan and Wong.2010)

وبناء على تلك الانتقادات التي وجهت إلى مقياس (SERVEQUAL) قام (Cornin and Taylor.1992) بتطوير مقياس آخر، أطلق عليه اسم (SERVPERF) أنموذج قياس الأداء الفعلي، معتمداً على الأبعاد التي وردت في مقياس (SERVEQUAL) واستخدم هذا الأنموذج في دراسات عديدة، ولقياس جودة خدمات متنوعة؛ ومنها جودة التعليم العالي. وأثبتت أفضليته على مقياس (SERVEQUAL) في قياس جودة

الخدمات وخاصة فيما يتعلق بسهولة التطبيق وبساطة القياس.

(Ahmadi and Bidarpoor, 2011; Quester, Wilkinson and Romaniuk, 1995; Cornin and Taylor, 1995; Llusar and Zormoza, 2000; Zhou, 2004; Kekale, 2002; Kim, Eom and Ahn, 1997; Owlia and Aspinwall, 1998; Brady, Cornin and Brand, 2002; Babakus and Boller, 1992; Brady et al, 2002; Brown et al, 1993; Jain and Gupta, 2004)

ومن الدراسات العربية دراسات على سبيل المثال (أدريس والمرسي، 1995، 1993؛ أدريس، 1996؛ العناني، 1997؛ بركات، 2000؛ الصعيدي، 2002؛ عبد السلام، 2007؛ الطائي وآخرون، 2012).

ويؤكد (Chen and Lee, 2006) على ضرورة تقييم جودة خدمات التعليم العالي من خلال مقياس الـ (SERVPERF) والذي يعبر عن الجودة من خلال خمسة أبعاد هي: الخصائص الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الضمان، التفاني في خدمة العميل. وأكد على تفوقه بدرجة كبيرة على مقياس الفجوة في قياس جودة الخدمات التعليمية، وهذا ما أكده كل من (Chua, 2004; Barnes, 2005; Combrinck, 2006; Brochado and Marques, 2007) وتؤكد (Abdullah.F, 2005) أن مقياس (SERVPERF) أثبت كفاءة في قياس جودة الخدمات في قطاع التعليم العالي كونه مقياساً مبني على الأداء الفعلي وهو أفضل من تلك المقاييس المبنية على فجوة التوقعات، ويرجع سبب ذلك إلى أن خدمات التعليم يستخدمها الفرد لأول مرة ولا تتكرر بصورة دورية في حياته، وبالتالي فإن التوقعات في مجال الخدمات التي يستخدمها الفرد لأول مرة في حياته تكون غير دقيقة، كما أن الجودة مدركة وتعتمد على إدراك العميل لأداء الجودة فقط، وهذا يعني أن التوقعات ليست جزءاً من الجودة المدركة، وعلى الرغم من إشارتها بهذا المقياس إلا أنها تبنت مقياساً آخر للجودة في التعليم العالي أطلقت عليه اسم (HEdPERF) ويعني Higher Education Performance الذي يقيس أداء التعليم العالي، والتي طبقت على مؤسسات التعليم العالي الماليزية (الجامعات الحكومية، الجامعات الخاصة، المعاهد والكليات)، وقد اعتمد بصورة أساسية على مقياس الأداء الفعلي (Abdullah.F, 2006a,b,c) (SERVPERF) تلتها دراسة (أبو وردة، 2007) التي طبقت هذا المقياس في الجامعات المصرية ثم دراسة (الشعبي والشهراني، 2013) في الجامعات السعودية، وأثبتت الدراسات أن مقياس الـ HEdPERF مناسب لقياس جودة خدمة التعليم العالي. لكن (Brochado & Marques, 2009) قارن بين استخدام خمسة نماذج لقياس جودة الخدمة هي (SERVEQUAL، SERVPERF، Importance Whighted Servequal، Importance Whighted Serverperf، HEdPERF) ولم يصل في دراسته إلى تفضيل قطعي لأي من المقاييس المختبرة، لكنه أكد على أن الـ (SERVPERF) له قدرة أكبر على القياس، إذ يتفوق على بقية المقاييس في كل من المصادقية المعيارية، والمصادقية المفاهيمية، والقدرة التفسيرية. (صالح، 2010)

وبرغم حداثة مقياس (HEdPERF) إلا أنه لم تجر أي دراسة في اليمن باستخدامه لأن بيئة التعليم العالي اليمنية على ما يبدو تختلف عن بيئة التعليم العالي في ماليزيا والسعودية ومصر، وربما يكون من الأفضل حالياً استخدام مقياس الـ (SERVPERF) لتقييم جودة الخدمات التعليمية في الجامعات اليمنية كونه المقياس الأكثر استخداماً وشهرة والأكثر واقعية في الأوساط البحثية والأكاديمية، وقد تكون مقياس الـ (SERVPERF) من خمسة أبعاد هي نفس أبعاد مقياس (SERVEQUAL) المشار إليه سابقاً.

## الدراسات السابقة:

كما سبق العرض في الإطار النظري فقد أجريت دراسات كثيرة ومتعددة وفي دول مختلفة، حول جودة الخدمات، شملت معظم الخدمات، وذلك باستخدام مقاييس ونماذج مختلفة للجودة، وقد كانت خدمة التعليم العالي من ضمن الخدمات التي غطتها تلك الدراسات، وفي هذا الإطار سوف نعرض لبعض الدراسات السابقة التي أجريت حول جودة خدمة التعليم العالي في اليمن ودول الإقليم نظراً لتشابه البيئات المحلية وبنائها

بدراسة التميمي (2004) والتي هدفت إلى التعرف على إمكانية تطبيق الجودة في الخدمات على العملية التعليمية بكلية العلوم الإدارية بجامعة عدن، والكشف عن أهم الصعوبات التي تعيق تطبيق الجودة في الكلية، وكذلك تقييم الجودة في العملية التعليمية في الكلية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى عدم وجود فروق معنوية بين آراء الهيئة التعليمية والطلبة فيما يتعلق بمجالات المنهج الدراسي، والمرجع العلمي، وأعضاء هيئة التدريس، وأسلوب التقييم، في حين تباينت آراؤهم إزاء بعض العبارات المتعلقة بمجال النظام الإداري، والتسهيلات المادية.

وقدم الحدابي وعكاشة (2006) هدفت إلى التعرف على العوامل التي تسهم في قياس جودة الخدمات التعليمية في الجامعات اليمنية، وقد أجريت الدراسة في جامعة العلوم والتكنولوجيا الخاصة، وشملت (437) طالبا وطالبة، وتم فيها تطوير مقياس خاص لهذا الغرض تضمن سبعة أبعاد للجودة، واستخدم التحليل العاملي وأظهرت مصفوفة العوامل المستخرجة ستة عوامل فسرت نحو (59 %) من إجمالي التباين الكلي، وتلك العوامل هي: الخدمات الإدارية، الخدمات الأكاديمية، سهولة الحصول على الخدمة، المختبرات، القبول والتسجيل، المكتبات ومصادر التعلم.

أما دراسة الحدابي وقشوة (2009) فقد هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية بكلية التربية في حجة جامعة عمران، من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، وشملت عينة الدراسة (300) طالب وطالبة، وتم اعتماد مقياس يحوي على تسعة أبعاد للجودة: المادة العلمية، أعضاء هيئة التدريس، المكتبة، الموظفون، القبول والتسجيل، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التوظيف، البنية التحتية. وأظهرت نتائجها أن مستوى جودة الخدمات التعليمية في الكلية دون المستوى المطلوب، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمات التعليمية تعزى لمتغيرات الجنس، في حين ظهرت تلك الفروق فيما يتعلق بالتخصص العلمي.

دراسة بركات (2010) التي هدفت للكشف عن الضجوة بين إدراكات الدارسين في جامعة القدس المفتوحة بطولكرم وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها لهم الجامعة في المجالات المختلفة، وتم اختيار عينة طبقية عشوائية من الدارسين بلغت (215) دارسا ودارسة، وقد استخدم مقياس الضجوة (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة الذي أعده باراشارمان وزملاؤه (Parasuraman et al., 1988) بعد تطويره ليناسب جودة الخدمة التعليمية في الجامعة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فجوة موجبة غير دالة إحصائياً بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، وهو مؤشر بسيط لارتفاع مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة للدارسين، كما بينت النتائج وجود فرق موجب وغير دال إحصائياً في المجالات الآتية: التعاطف الاجتماعي، والاستجابة، والسلامة والأمن على الترتيب. بينما أظهر الدارسون فرقا سالباً ولكن دون مستوى الدلالة الإحصائية أيضاً في المجالين: الجوانب المادية الملموسة، والاعتمادية على الترتيب. أما بخصوص عناصر الخدمة التي تقدمها الجامعة، فقد بينت النتائج وجود فجوة دالة إحصائياً في عناصر الخدمة الآتية: سرعة الجامعة في تقديم الخدمة، والرغبة لدى الموظفين لمساعدة الدارسين، وإتاحة الفرص للاحتفالات والرحلات والتعارف على الترتيب، بينما أظهرت النتائج من جهة أخرى وجود فجوة سالبة ودالة إحصائياً بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم في عناصر الخدمة الآتية: توافر تجهيزات التقنيات الحديثة، وجاذبية التسهيلات والمرافق، وجاذبية المواد والتخصصات، والاستجابة الفورية للمشكلات، وتوافر وسائل التجهيزات الأمنية على الترتيب. وبينت النتائج كذلك: عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الضجوة في تقديرات الدارسين المدركة والمتوقعة لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة تعزى لمتغيري الجنس والتخصص الدراسي.

وهدف دراسة الجوري والزيود ومطابسي (2011) إلى التعرف على جودة الخدمات التعليمية في برنامج ماجستير بكلية إدارة المال والأعمال في جامعات إقليم الشمال من خلال قياس الضجوة الخامسة، وتمثل مجتمع الدراسة من جميع طلاب وطالبات برنامج الماجستير المطروح في كليات إدارة المال والأعمال في جامعات إقليم الشمال الرسمية، والبالغ عددها (206) طالبا وطالبة، واعتمد الباحثون على استبانة بهدف

جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، وتمثلت أبعاد جودة الخدمة التعليمية بالمموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف. وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمة المدركة من قبل الطلاب وتوقعاتهم لهذه الخدمة، كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمة المدركة من قبل الطلاب الذكور والخدمة المدركة من قبل الطالبات الإناث في كلية إدارة المال والأعمال في جامعات إقليم الشمال، كما أشارت نتائج هذه الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمة المتوقعة من قبل الطلاب الذكور والخدمة المتوقعة من قبل الطالبات الإناث.

وهدفت دراسة بنبي حمدان (2012) ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة شملت (28) فقرة لجمع المعلومات الأولية من الطلبة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: ارتفاع مستوى جودة الخدمة التعليمية؛ والذي انعكس في ارتفاع مستوى رضا الطلبة. وبينت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة عند مستوى دلالة (0.05). وقد قدمت الدراسة عدة من التوصيات من أهمها استمرار الجامعة بالتأكيد على الالتزام والتطوير المستمر للخطة التعليمية.

أما دراسة الشعيبي والشهراني (2013) فقد هدفت إلى التعرف على تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية في جامعة الملك خالد، وتحديد نقاط القوة والضعف فيها، واستخدام فيها المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاطلاع على الأدبيات النظرية والدراسات السابقة في هذا الجانب، كما تم الاعتماد على مقياس HedPERF بعد تعديله بما يتوافق مع البيئة السعودية كأداة لجمع البيانات من عينة البحث البالغة (776) طالباً من البنين والبنات تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تقييم الطلبة لجودة الخدمات التعليمية كان متوسطاً في جميع أبعاده (أعضاء هيئة التدريس، الموظفين، التسهيلات المادية، البرامج والمقررات الدراسية، سمعة الجامعة) وجاء بعد أعضاء هيئة التدريس في مقدمة الأبعاد في تقييم الطلبة في حين جاء بعد الموظفين في مؤخرة الأبعاد. وأشارت النتائج إلى عدم وجود تباين بين آراء الطلاب وفقاً للنوع (بنين / بنات) فيما برز هذا التباين بين آراء الطلاب فيما يتعلق بـ (نوع الكلية علمية / إنسانية، العمر، المستوى الدراسي، المجمع الدراسي، الكليات) وأكدت النتائج صلاحية مقياس HedPERF لقياس جودة الخدمات في البيئة السعودية.

## منهجه البحث وإجراءاته:

### منهج البحث:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة أبعاد المشكلة من خلال جمع البيانات والمعلومات من عينة البحث عن طريق الاستبانة.

### مجتمع البحث وعينته:

يتمثل مجتمع البحث بجميع الطلاب الدارسين في جامعة دمار الحكومية وجامعة الحكمة الخاصة بمدينة دمار، والجدول التالي يوضح مجتمع البحث وعينته.

الجدول رقم (1) يبين مجتمع البحث وعينته والاستمارات الموزعة والمسترجعة

الجامعة	الكليات	عدد الطلبة	عدد العينة	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	نسبة المسترجع
ذمار الحكومية	التربية	5903	295	295	191	64.7%
	الآداب	2157	108	108	75	69.4%
	العلوم الإدارية	3076	150	150	40	26.6%
	الطب	1986	100	100	60	60%
	الزراعة	659	32	32	20	62.5%
	الهندسة	1249	62	62	37	59.7%
	الحاسوب	793	40	40	25	62.5%
	العلوم التطبيقية	670	34	34	20	58.8%
	المجموع	17493	821	821	468	57%
	العلوم الإدارية والإنسانية	256	52	52	12	23%
الحكمة الخاصة	العلوم الطبية	400	100	100	89	89%
	الهندسة	45	18	18	15	83.3%
	المجموع	701	170	170	116	68.2%
	المجموع العام	18194	990	990	584	59%

• الجدول من إعداد الباحث بناء على معلومات إحصائية من سجلات الجامعاتين

أما عينة البحث فقد تم اختيارها وفقاً لأسلوب العينة العشوائية، حيث تم توزيع الاستبانة في كليات جامعة ذمار الثمان، وكليات جامعة الحكمة الخاصة الثلاث المبينة في الجدول (1)، بعدها تم اعتماد جميع الأقسام العلمية في إطار الكليات، تلتها عملية اختيار قصدي للمستويات الدراسية؛ حيث تم اختيار المستويات الأعلى؛ الثالث والرابع في الكليات النظرية، والرابع والخامس في الكليات العلمية، وذلك نظراً لأن طلاب هذه المستويات أكثر خبرة ودراية بجودة العملية التعليمية من غيرهم، وقضوا فترة طويلة في دراستهم.

### وصف عينة البحث

جدول رقم (2) يبين خصائص عينة البحث

المتغير	الصفات	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	365	62.5
	أنثى	219	37.5
العمر	18- 21 سنة	99	17
	22 - 25 سنة	446	76.3
	26 سنة وما فوق	39	6.7

81	473	ثانوية علمي	نوع الشهاد الثانوية
19	111	ثانوية أدبي	
45.5	266	كلية علمية	نوع الكلية
54.5	318	كلية إنسانية	
15.6	91	أقل من 20 ألف ريال	دخل الأسرة
23.3	136	من 20 - 40 ألف ريال	
24	140	من 41 - 61 ألف ريال	
16.3	95	من 61 - 100 ألف ريال	
20.8	122		

إعداد الباحث استناداً إلى مخرجات الحزمة الإحصائية (spss)

• النسب المنوية في الجدول منسوبة إلى عينة الدراسة N=584

يتضح من الجدول (2) أن (62.5 %) من أفراد العينة من الذكور، بينما مثلت الإناث (37.5 %) وهي نسبة قد تشير إلى تدني التحاق الإناث بالتعليم الجامعي.

كما يلاحظ أن (17 %) من أفراد العينة تراوحت أعمارهم بين 18 - 20 سنة، وأن أكثر من ثلاثة أرباع العينة (76.3 %) تتراوح أعمارهم بين 21 - 25 سنة، و(6.7 %) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم من 26 سنة وما فوق.

وتبين النتائج كذلك أن نسبة (81 %) من أفراد العينة هم من خريجي الثانوية العامة القسم العلمي، وأن نسبة (19 %) فقط من خريجي الثانوية العامة القسم الأدبي، وأن نسبة (45.5 %) من أفراد العينة من طلاب الكليات العلمية، و(54.5 %) هم طلاب الكليات الإنسانية.

وفيما يتعلق بالدخل تشير النتائج إلى أن هناك تفاوتاً في الدخل بين أفراد العينة، حيث توزع دخل أفراد العينة على الفئات المحددة والتي بدأت من أقل من 20 ألف ريال، وانتهت بأكثر من 100 ألف ريال، ويلاحظ أن النسب متقاربة إلى حد ما في هذا الجانب.

#### أداة البحث:

تكون المقياس المستخدم لجمع البيانات من أفراد العينة من جزئين:

◀ تضمن الجزء الأول معلومات عامة عن المتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة.

◀ وتضمن الجزء الثاني (22 فقرة) وهي تمثل مقياس الـ SERVPERF المطور من قبل (Cornin and Taylor، 1992) اعتماداً على مقياس (SERVEQUAL) وتغطي الفقرات أبعاد جودة الخدمة؛ والتي تضمنها هذا المقياس وتتمثل في:-

أ- بعد الجوانب المادية (Tangibles): يعني المكان الذي يتم فيه تقديم الخدمات التعليمية، وتعبير عنها فقرات الاستبانة (1-4).

ب- بعد الاعتمادية (Reliability): يعني درجة الاتساق في أداء الخدمة وتقديمها بشكل صحيح من أول مرة، وتعبير عنها فقرات الاستبانة من (5-9).

ج- بعد سرعة الاستجابة (Responsiveness): يشير إلى سرعة استجابة مقدمي الخدمة لمطالب واحتياجات الطلاب، وتعبير عنها فقرات الاستبانة من (10 - 13).

د- بعد الأمان (Safety): ويعني إمام العاملين بمهام وظائفهم، وبشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من أي نوع من المخاطر والأخطاء، وتعبير عنها فقرات الاستبانة من (14-17).

د- بعد التعاطف (Empathy) : ويشير إلى حسن معاملة الطلاب وتقدير ظروفهم الخاصة وتعبر عنها الفقرات من (18 - 22).

وقد تم استخدام مقياس ليكرت ذي النقاط الخمس، حيث استخدم خمسة بدائل للإجابة أمام كل فقرة وهي : ( موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة ) وذلك لتقييم جودة الخدمات التعليمية في الجامعات اليمنية من وجهة نظر الطلاب.

### الأساليب الإحصائية

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية للإجابة عن تساؤلات البحث :

- ◀ التكرارات والنسب المئوية : لوصف خصائص أفراد العينة وإجاباتهم .
- ◀ الوسط الحسابي والانحراف المعياري : لتحديد مستوى تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية .
- ◀ اختبار (T-Test) : استخدم للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات الطلاب في تقييمهم لجودة الخدمات التعليمية تبعاً للتغيرات (الجنس، نوع الجامعة، التخصص، نوع الشهادة الثانوية).
- ◀ تحليل التباين One Way Anova : استخدم للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات الطلاب في تقييمهم لجودة الخدمات التعليمية تبعاً لتغيرات (العمر، الدخل).

ولتحديد معايير الاستجابة على الأداة تم اتباع الخطوات الإحصائية الآتية :

تحديد المدى = أعلى درجة متوقعة على العبارة - أقل درجة =  $5 - 1 = 4$

تحديد طول الفئة = المدى / عدد الفئات =  $4 / 5 = 0.80$

وبالتالي تكون الفئات كما هو مبين في جدول (3) :

جدول (3) حدود فئات المقياس والتقدير اللفظي لها

التقدير اللفظي	حدود الفئة
غير مقبول	1.8 - 1
متدن	2.6 - 1.9
دون المتوسط	3.4 - 2.7
متوسط	4.2 - 3.5
فوق المتوسط	5 - 4.3

### تحليل النتائج ومناقشتها

استهدف هذا البحث التعرف على مدى تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية في الجامعات اليمنية، وكذا التعرف على أثر متغيرات (الجنس، التخصص، نوع الشهادة الثانوية، العمر، الدخل) على تقييم الطلبة لجودة تلك الخدمات، ولتحقيق أهداف البحث فإنه تم استعراض النتائج ومناقشتها على النحو الآتي :

أ- الإجابة عن أسئلة البحث.

ب- التحقق من صحة فروض البحث.

أ. الإجابة عن أسئلة الدراسة :

1. الإجابة عن سؤال الدراسة الأول :

نص سؤال البحث الأول على: ما مدى تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات اليمنية الحكومية والخاصة؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم إدخال البيانات التي تم جمعها من خلال أداة الاستبانة إلى الحاسوب، وتم حساب التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات الاستبانة باستخدام الحزمة الإحصائية (Spss) وسيتم استعراضها في خمسة محاور كما يأتي:

### المحور الأول: الجوانب المادية

يمثل هذا المحور الفقرات من (1 - 4) في أداة الاستبانة، وكانت إجابات أفراد العينة عليها كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول (4) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول تقييمهم لمحور الجوانب المادية

م	العبارة	الوسط الحسابي	التقدير اللفظي	الانحراف المعياري
1	تمتلك الجامعة مبان حديثة مهيأة للطلاب	3.26	دون المتوسط	1.25
2	تمتلك الجامعة أثاثاً وأجهزة حديثة	2.86	دون المتوسط	1.22
3	مظهر العاملين في الجامعة لائق ومميز	3.19	دون المتوسط	1.51
4	يتوفر في مباني الجامعة المرافق الضرورية	2.81	دون المتوسط	1.23
	الوسط الحسابي العام	3.03	دون المتوسط	

إعداد الباحث استناداً إلى مخرجات الحزمة الإحصائية (spss)

يتضح من الجدول (4) أن مستوى تقييم الطلبة لجودة هذا البعد بجميع فقراته جاء في المدى دون المتوسط، ولكن يقيم متفاوتة؛ فقد تصدرت فقرات هذا البعد من حيث التقييم الفقرة المتعلقة بامتلاك الجامعة مبان حديثة مهيأة للطلاب، حيث حصلت على موافقة متوسطة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.26) وبانحراف معياري (1.25)، تلتها الفقرة الخاصة التي تنص على أن مظهر العاملين في الجامعة لائق ومميز، وذلك بوسط حسابي (3.19) ثم الفقرة المتعلقة بامتلاك الجامعة أثاثاً وأجهزة حديثة بوسط حسابي (2.86) وجاءت في مؤخرة فقرات هذا البعد الفقرة المتعلقة بتوفر المرافق الضرورية في مباني الجامعة بوسط حسابي (2.81) وبانحراف معياري (1.23)، وبوجه عام فقد بلغ المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا البعد (3.03)؛ مما يعني أن مستوى تقييم الطلاب لجودة هذا البعد بوجه عام كان دون المتوسط.

### المحور الثاني: الاعتمادية

يمثل هذا المحور الفقرات من (5 - 9) في أداة الاستبانة، وكانت إجابات أفراد العينة عليها كما هو موضح في الجدول أدناه.

الجدول (5) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول تقييمهم لمحور الاعتمادية

م	العبارة	الوسط الحسابي	التقدير اللفظي	الانحراف المعياري
1	يسعى العاملون في الجامعة لحل المشكلات التي تواجه الطلاب	2.43	متدن	1.22
2	يتمتع الكادر الأكاديمي في الجامعة بالخبرات والمهارات اللازمة للتدريس	3.9	متوسط	1.20
3	تقوم الجامعة بتحسين خدماتها وتطوير أساليب التدريس فيها بشكل دائم	2.95	دون المتوسط	1.29
4	تحرص الجامعة على أن يقوم بتدريس المواد أساتذة متخصصون	2.20	متدن	1.28

5	تلتزم الجامعة بالمواعيد المحددة لبداية الفصول الدراسية ونهايتها	3.10	دون المتوسط	1.30
	الوسط الحسابي العام	2.92	دون المتوسط	

إعداد الباحث استناداً إلى مخرجات الحزمة الإحصائية (SPSS)

يتبين من النتائج الواردة في الجدول (5) أن الفقرة التي تنص على "تمتع الكادر الأكاديمي في الجامعة بالخبرات والمهارات اللازمة للتدريس" تصدرت فقرات هذا البعد من حيث موافقة الطلبة عليها، وذلك بوسط حسابي (3.9)، تلتها في الترتيب الفقرة المتعلقة بالالتزام بالمواعيد المحددة لبداية الفصول الدراسية ونهايتها بوسط حسابي (3.10)؛ وهي قيمة تقع في المدى دون المتوسط، واحتلت المرتبة الثالثة في هذا البعد الفقرة المتعلقة بقيام الجامعة بتحسين خدماتها وتطوير أساليب التدريس فيها بشكل دائم، في حين جاءت في مؤخرة فقرات هذا البعد الفقرة المتعلقة بحرص الجامعة على أن يقوم بتدريس المواد أساتذة متخصصون، وذلك بوسط حسابي (2.20) وتقع في المدى المتدني.

وبصورة عامة بلغ الوسط الحسابي العام لهذا البعد بفقراته المتعددة (2.92)، وهي قيمة تقع في المدى دون المتوسط، مما يعني انخفاض مستوى تقييم الطلبة لجودة الخدمة التعليمية الخاصة بهذا البعد.

### المحور الثالث : سرعة الاستجابة

يمثل هذا المحور الفقرات من (10 - 13) في أداة الاستبانة، وكانت إجابات أفراد العينة عليها كما هو موضح في الجدول أدناه.

الجدول (6) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول تقييمهم محور سرعة الاستجابة

م	العبارة	الوسط الحسابي	التقدير اللفظي	الانحراف المعياري
1	يرحب الأساتذة والعاملون باستفسارات الطلاب وتساؤلاتهم	3.26	دون المتوسط	1.28
2	يتم إنجاز معاملات الطلاب المراجعين بصورة سريعة	2.17	متدن	1.20
3	تبدي الجامعة اهتماماً إيجابياً في التعامل مع شكاوى الطلاب	2.42	متدن	1.21
4	يتم إكمال معاملات الطلاب دون حضورهم وإبلاغهم بذلك عند الانتهاء	2.13	متدن	1.22
	الوسط الحسابي المرجح	2.49	متدن	

إعداد الباحث استناداً إلى مخرجات الحزمة الإحصائية (SPSS)

تبين النتائج الواردة في الجدول (6) أن فقرات بعد سرعة الاستجابة كان تقييم الطلاب لها في المستوى المتدني باستثناء الفقرة الخاصة بترحيب الأساتذة والعاملين باستفسارات الطلاب وتساؤلاتهم على المرتبة الأولى؛ حيث حصلت على مستوى تقييم جاء في المدى دون المتوسط إذ بلغ الوسط الحسابي (3.26) وبانحراف معياري (1.28)؛ مما يعطي مؤشراً على أن هناك نوعاً من الحرية التي يتيحها الأساتذة للطلاب.

أما بقية فقرات هذا البعد فقد جاءت في المدى الضعيف أو المتدني من حيث تقييم الطلاب لها، مما يدل على أن هناك قصوراً حاصلًا في الجامعات إزاء إنجاز معاملة الطلبة بصورة سريعة وعدم الاهتمام الإيجابي بشكواهم، ويلاحظ بأن أقل قيمة في التقييم جاءت من نصيب الفقرة الخاصة بإكمال معاملات الطلاب دون حضورهم وإبلاغهم بذلك عند الانتهاء، ويبدو أن الجامعات لا تولي أي اهتمام لهذا الجانب.

وبصورة عامة فإن مستوى تقييم الطلاب لهذا البعد جاء في المدى المتدني وبوسط حسابي (2.49)، ويشير ذلك إلى عدم رضا من قبل الطلاب عن بعد السرعة والاستجابة في تقديم الخدمة التعليمية.

## المحور الرابع : الأمان

يمثل هذا المحور الفقرات من (14 - 17) في أداة الاستبانة، وكانت إجابات أفراد العينة عليها كما هو موضح في الجدول أدناه.

الجدول ( 7 ) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول محور الأمان

م	العبارة	الوسط الحسابي	التقدير اللفظي	الانحراف المعياري
1	تسود الثقة تعاملات الطلاب والعاملين في الجامعة	2.68	دون المتوسط	1.8
2	يشعر الطلاب بالأمان والألفة عند تعاملهم مع الأساتذة في الجامعة	3.00	دون المتوسط	1.26
3	يتعامل الأساتذة مع الطلاب دائماً بلباقة واحترام	3.5	متوسط	1.22
4	يشعر الطلاب بالأمان والطمأنينة على وثائقهم المسلمة للجامعة	3.27	دون المتوسط	1.27
	الوسط الحسابي العام	3.11	دون المتوسط	

إعداد الباحث استناداً إلى مخرجات الحزمة الإحصائية (SPSS)

تشير النتائج الواردة في الجدول (7) أن تعامل الأساتذة مع الطلاب بصورة دائمة بلباقة واحترام حصلت على أعلى مستوى تقييم من قبل الطلبة لفقرات هذا البعد بوسط حسابي (3.5)، مما يؤكد على أن العلاقة بين الأساتذة والطلاب تحظى بمستوى رضا متوسط من قبل الطلبة، وجاءت الفقرة المتعلقة بشعور الطلاب بالأمان والطمأنينة على وثائقهم المسلمة للجامعة بالمرتبة الثانية بوسط حسابي (3.27)، تلتها في الترتيب الفقرة المتعلقة بشعور الطلاب بالأمان والألفة عند تعاملهم مع الأساتذة في الجامعة بوسط حسابي (3)، وحلت في مؤخرة هذا البعد الفقرة الخاصة بسيادة روح الثقة في تعامل الطلاب مع العاملين في الجامعة بوسط (2.68).

وبشكل عام فإن الوسط الحسابي العام لفقرات هذا البعد بلغ (3.45) وهو يدل على مستوى تقييم دون المتوسط لجودة الخدمات التعليمية في الجامعات اليمنية محل الدراسة من خلال بعد الأمان.

## المحور الخامس : التعاطف

يمثل هذا المحور الفقرات من (18 - 22) في أداة الاستبانة، وكانت إجابات أفراد العينة عليها كما هو موضح في الجدول أدناه.

الجدول ( 8 ) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول محور التعاطف

م	العبارة	الوسط الحسابي	التقدير اللفظي	الانحراف المعياري
1	تسود روح الصداقة على تعامل العاملين في الجامعة مع الطلاب	3.10	دون المتوسط	1.23
2	يستقبل العاملون في الجامعة الطلاب ببشاشة ورحابة صدر	2.67	دون المتوسط	1.25
3	يحظى كل طالب باهتمام فردي من قبل الأساتذة والموظفين في الجامعة	2.54	متدن	1.30
4	يتعرف الموظفون على حاجات الطلاب بشكل دائم	2.26	متدن	1.52
5	تراعى الجامعة ظروف الطلاب وأعبائهم	2.16	متدن	1.63
	الوسط الحسابي العام	2.55	متدن	

إعداد الباحث استناداً إلى مخرجات الحزمة الإحصائية (SPSS)

من خلال استقراء النتائج المدونة في الجدول (8) يلاحظ أن الفقرة الخاصة بسيادة روح الصداقة على تعامل العاملين في الجامعة مع الطلاب تصدرت فقرات هذا البعد بوسط حسابي (3.10) وبانحراف معياري (1.23)، تلتها الفقرة الخاصة باستقبال العاملين بالجامعة للطلاب ببشاشة ورحابة صدر بوسط حسابي (2.67)، ثم الفقرة الخاصة بإظهار الاهتمام الفردي من قبل الأساتذة بالطلاب، ويلاحظ أن مراعاة الجامعة لظروف الطلاب وأعبائهم جاءت في مؤخرة تقييم الطلاب لجودة التعاطف وذلك بوسط حساب (2.16)؛ مما يدل على انخفاض رضا الطلاب عن التعامل الذي تبديه الجامعة تجاه ظروفهم وأعبائهم، ويبدو أن هناك فجوة بين الطلاب والموظفين في هذا الجانب، وأن الجامعات لا تولي هذا الجانب الاهتمام المطلوب، فهناك لا مبالاة أو عدم استشعار للمسؤولية لدى موظفي الجامعات إزاء التعرف على مشاكل الطلبة ومسؤولياتهم ومعاناتهم وظروفهم وأعبائهم.

وبصورة عامة فإن الوسط الحسابي المرجح لفقرات هذا البعد بلغ (2.5)، وهي قيمة تميل للانخفاض والتدني مما يعطي مؤشرا على أن مستوى تقييم الطلاب ورضاهم عن بعد التعاطف جاء منخفضا ومتدنيا. ويمكن ترتيب أبعاد جودة الخدمة تنازليا بحسب متوسطاتها كما هو موضح في الجدول رقم (9).

جدول (9) يبين أبعاد جودة الخدمة والترتيب التنازلي لمتوسطاتها الحسابية

الرقم	أبعاد الجودة	المتوسط المرجح	التقدير اللفظي	الانحراف المعياري
1	الجوانب المادية	3.03	دون المتوسط	0.907
2	الأمان	3.00	دون المتوسط	0.967
3	الاعتمادية	2.95	دون المتوسط	0.951
4	التعاطف	2.53	متدن	0.962
5	سرعة الاستجابة	2.44	متدن	0.980
	الوسط الحسابي على مستوى المقياس	2.78	دون المتوسط	0.807

إعداد الباحث استناداً إلى مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS

يتبين من الجدول أعلاه ما يلي :-

إن بعد الجوانب المادية تصدّر أبعاد جودة الخدمة من حيث مستوى تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية في الجامعات اليمنية؛ حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لفقرات هذا البعد مجتمعة (3.03)، وهي تشير إلى مستوى تقييم دون المتوسط للجوانب المادية في الخدمات التعليمية، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة الحسنية (2009)، ودراسة بركات (2010) ودراسة الحوري وآخرون (2011) ودراسة الشعبي والشهراني (2013) التي توصلت جميعها إلى أن رضا الطلبة عن مستوى التجهيزات والتسهيلات المادية منخفض ومتدن، لكنها تختلف مع نتائج دراسة بني حمدان (2012) التي سجلت رضا مرتفعاً للطلبة عن التسهيلات المادية، وربما يعود ذلك إلى أن دراسة بني حمدان جرت في جامعة خاصة، في حين جاء تقييم بعد الأمان في المرتبة الثانية بوسط حسابي قدره (3)، ويقع ضمن المدى دون المتوسط كذلك، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الشعبي والشهراني (2013) لكنها تختلف مع نتائج دراسة بركات (2010). أما بعد الاعتمادية فقد حل في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (2.95)، ويقع ضمن مستوى التقييم ما دون المتوسط، في حين جاء بعد التعاطف في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.53)، وهي تقييمات تقع ضمن المدى المتدني. وحل في مؤخرة الأبعاد من حيث مستوى التقييم بعد سرعة الاستجابة بمتوسط حسابي بلغ (2.44)، وهي قيمة متدنية أيضاً وتدل على تقييم منخفض من قبل الطلبة لبعد سرعة الاستجابة في الجامعات اليمنية.

وبشكل عام فإن مستوى تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية بأبعادها المتعددة مجتمعة بالجامعات اليمنية محل الدراسة كان دون المتوسط، كما تشير قيمة الوسط الحسابي العام على مستوى المقياس ككل

البالغة (2.78)؛ الأمر الذي يؤكد أن رضا الطلاب عن جودة الخدمات جاء دون المتوسط. وتتقارب هذه النتيجة مع نتائج دراسة الحدابي وقشوة (2009) ودراسة الشيبيني والشهراني (2013)، لكنها تختلف مع دراسة بني حمدان (2012).

## 2. الإجابة عن سؤال الدراسة الثاني:

نص سؤال الدراسة الثاني "هل تختلف آراء الطلاب في الجامعات اليمينية في تقييمهم لجودة الخدمات التعليمية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية: النوع، العمر، التخصص، نوع الشهادة الثانوية، الدخل، نوع الجامعة: عامة/ خاصة" وللإجابة عن هذا السؤال تم وضع مجموعة من الفرضيات البحثية، وكانت النتائج كالآتي:

1. للتحقق من صحة الفرض الثاني الذي ينص على: لا توجد فروق في آراء الطلاب حول جودة الخدمات التعليمية في الجامعات وفقاً لتغير (الجنس)، وللتأكد من صحة الفرض تم استخدام اختبار (T-Test) بحيث تكون قاعدة القرار يقبل فرض العدم إذا كانت قيمة دلالة (Sig) T أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وبالعكس ذلك يتم قبول الفرض البديل، وقد كانت النتائج كما هي محددة في الجدول رقم (10).

الجدول (10) يبين نتائج اختبار (T-Test) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً للجنس

مستوى الدلالة Sig	القيمة T	إناث		ذكور		أبعاد الجودة
		المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	
•0.001	3.36	2.86	0.938	3.17	0.874	الجوانب المادية
•0.473	0.72	2.92	0.877	2.95	5.994	الاعتمادية
•0.981	0.02	2.44	0.878	2.44	1.047	سرعة الاستجابة
•0.002	3.09	2.74	0.931	3.09	0.979	الأمان
•0.090	1.70	2.44	0.889	2.58	1.010	التعاطف
•0.039	2.07	2.70	0.763	2.84	0.829	جميع الأبعاد

الجدول : من إعداد الباحث استناداً إلى مخرجات الحزمة الإحصائية spss

يتضح من الجدول رقم (10) أن مستوى دلالة T بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة منفردة ولجميع أبعاد جودة الخدمة ككل كانت أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وهذا يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تقييم الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات تبعاً لتغير الجنس ولعرفة لصالح أي الفئات كانت الفروق. يبين الجدول أن مستوى تقييم الذكور لجودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات أكثر إيجابية من الإناث، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لجميع الأبعاد (2.84) مقابل المتوسط الحسابي المرجح للإناث (2.70)، وهذا يعني أن الطلاب الذكور الدارسين في الجامعات راضون عن جودة الخدمات التعليمية مقارنة بالطلبات. وربما يكون ذلك راجعاً إلى أن الطالبات أكثر تركيزاً وتدقيقاً في جودة الخدمات من الطلاب؛ وذلك بحكم خصائص المرأة، إضافة إلى أن الطلاب قادرون على التكيف مع البيئة التعليمية أكثر من الطالبات بحكم مساحة الحرية التي يتمتعون بها مقارنة بالطالبات في مجتمع محافظ، وبالتالي يمكن اعتبار فرض البحث الثاني غير صحيح. وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة الحدابي وقشوة (2009) والحدابي وآخرون (2011) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) تعزى لتغير الجنس.

2. للتحقق من صحة فرض البحث الخامس والذي ينص على أنه: لا توجد فروق في آراء الطلاب حول جودة الخدمات التعليمية في الجامعات وفقاً لتغير العمر.

فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين (One Way Anova) بحيث تكون قاعدة القرار: يقبل فرض العدم إذا كانت قيمة دلالة F (Sig) أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وبالعكس ذلك يتم قبول الفرض البديل. وقد كانت النتائج كما هي محددة في الجدول رقم (11).

الجدول (11) يبين نتائج اختبار (T-Test) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً للعمر

مستوى الدلالة	القيمة F	26 - وما فوق		25 - سنة		18 - 20 سنة		أبعاد الجودة
		الانحراف المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	
0.012	4.47	3.40	0.942	2.98	0.896	3.12	0.914	الجوانب المادية
0.030	3.53	3.32	1.016	2.91	0.952	3.01	0.896	الاعتمادية
0.001	7.27	2.96	1.175	2.37	0.953	2.55	0.992	سرعة الاستجابة
0.024	3.77	3.40	1.062	2.96	0.958	3.03	0.947	الأمان
0.001	6.86	3.01	1.120	2.46	0.948	2.64	0.899	التعاطف
0.001	7.09	3.22	0.953	2.73	0.782	2.87	0.812	جميع الأبعاد

الجدول : من إعداد الباحث استناداً إلى مخرجات الحزمة الإحصائية spss

يتضح من الجدول رقم (11) أن مستوى دلالة F بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة منفردة ولجميع أبعاد جودة الخدمة ككل كانت أقل من مستوى المعنوية (0.05)، حيث كان مستوى دلالة F الكلية (0.001)؛ وهو دال إحصائي وهذا يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات نحو كل أبعاد الجودة سواء على مستوى كل بعد على حدة، أو على مستوى الأبعاد مجتمعة، وبالتالي يمكن اعتبار فرض البحث الخامس غير صحيح.

3. للتحقق من صحة فرض البحث الأول والذي ينص على أنه: لا توجد فروق في آراء الطلاب حول جودة الخدمات التعليمية في الجامعات وفقاً لنوع الجامعة (حكومي، خاص) وللتأكد من صحة الفرض تم استخدام اختبار (T-Test) بحيث تكون قاعدة القرار يقبل فرض العدم إذا كانت قيمة دلالة (Sig) أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وبالعكس ذلك يتم قبول الفرض البديل. وقد كانت النتائج كما هي محددة في الجدول رقم (12).

الجدول (12) يبين نتائج اختبار (T-Test) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لنوع الجامعة

مستوى الدلالة	القيمة T	خاصة		حكومية		أبعاد الجودة
		المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	
0.000	-15.66	4.02	0.716	2.78	0.772	الجوانب المادية
0.000	-12.15	3.81	0.705	2.74	0.882	الاعتمادية
0.000	-16.56	3.57	0.830	2.15	0.803	سرعة الاستجابة
0.000	-11.50	3.84	0.773	2.79	0.897	الأمان
0.000	-14.51	3.55	0.858	2.27	0.806	التعاطف
0.000	-17.86	3.76	0.654	2.55	0.647	جميع الأبعاد

الجدول : من إعداد الباحث استناداً إلى مخرجات الحزمة الإحصائية spss

يتضح من الجدول رقم (12) أن مستوى دلالة T بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة منفردة ولجميع أبعاد جودة الخدمة ككل كانت أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وهذا يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات، ولمعرفة لصالح أي الفئات كانت الفروق؛ يبين الجدول أن مستوى رضا الطلاب في الجامعات الخاصة كانت أكبر، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لجميع الأبعاد (3.76) مقابل المتوسط الحسابي المرجح للجامعة الحكومية (2.55) وهذا يعني أن الطلاب الدارسين في الجامعة الخاصة راضون عن جودة الخدمات التعليمية مقارنة بالطلاب الدارسين في الجامعة الحكومية، وربما يكون ذلك راجعاً إلى اهتمام الجامعات الخاصة بأبعاد الجودة وجوانبها في العملية التعليمية والتي تسعى من خلالها الحصول على أكبر قدر من الطلاب الدارسين لكي تستطيع التميز والمنافسة؛ وبالتالي يمكن اعتبار فرض البحث الأول غير صحيح.

4. للتحقق من صحة فرض البحث الثالث والذي ينص على: لا توجد فروق في آراء الطلاب حول جودة الخدمات التعليمية في الجامعات وفقاً لمتغير التخصص أو نوع الكلية (علمية، إنسانية) وللتأكد من صحة الفرض تم استخدام اختبار (T-Test) بحيث تكون قاعدة القرار يقبل فرض العدم إذا كانت قيمة دلالة T (Sig) أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وبالعكس ذلك يتم قبول الفرض البديل. وقد كانت النتائج كما هي محددة في الجدول رقم (13).

الجدول (13) يبين نتائج اختبار (T-Test) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً للتخصص أو نوع الكلية

أبعاد الجودة	علمية		إنسانية		القيمة T	مستوى الدلالة Sig
	الانحراف المتوسط	الانحراف المتوسط	الانحراف المتوسط	الانحراف المتوسط		
الجوانب المادية	1.049	3.19	0.745	2.09	3.87	•0.000
الاعتمادية	1.106	2.89	0.797	3.01	1.40	•0.162
سرعة الاستجابة	1.148	2.60	0.803	2.30	3.72	•0.000
الأمان	0.086	3.09	0.852	2.93	1.97	•0.049
التعاطف	1.102	2.68	0.809	2.40	3.43	•0.001
جميع الأبعاد	0.980	2.89	0.618	2.71	2.72	•0.007

الجدول : من إعداد الباحث استناداً إلى مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS

يتضح من الجدول رقم (13) أن مستوى دلالة T بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة منفردة ولجميع أبعاد جودة الخدمة ككل كانت أقل من مستوى المعنوية (0.05)؛ وهذا يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تقييم الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات تبعاً لمتغير التخصص، ولمعرفة لصالح أي الفئات كانت الفروق يبين الجدول أن مستوى تقييم الطلاب في الكليات العلمية كانت أكثر إيجابية، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لجميع الأبعاد (2.88) مقابل المتوسط الحسابي المرجح للكليات الإنسانية (2.70)، وهذا يعني أن الطلاب الدارسين في الكليات العلمية راضون عن جودة الخدمات التعليمية أكثر من الطلاب الدارسين في الكليات الإنسانية؛ وربما يعود ذلك إلى اهتمام الجامعات بالكليات العلمية من حيث توفير المعامل والأجهزة الحديثة، وبالتالي يمكن اعتبار فرض البحث الثالث غير صحيح. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة الشعيبي والشهراني (2013) لكنها تختلف عن نتائج دراسة الحدابي وقشوة (2009).

5. للتحقق من صحة فرض البحث الرابع والذي ينص على أنه: لا توجد فروق في آراء الطلاب حول جودة الخدمات التعليمية في الجامعات وفقاً لمتغير نوع الشهادة الثانوية (علمي، أدبي)، وللتأكد من صحة الفرض تم استخدام اختبار (T-Test) بحيث تكون قاعدة القرار يقبل فرض العدم إذا كانت قيمة

دلالة T (Sig) أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وبالعكس ذلك يتم قبول الفرض البديل. وقد كانت النتائج كما هي محددة في الجدول رقم (14).

الجدول (14) يبين نتائج اختبار (T-Test) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لنوع الشهادة الثانوية

أبعاد الجودة	علمي		إنسانية		القيمة T	مستوى الدلالة Sig
	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط		
الجوانب المادية	0.928	3.06	0.745	2.09	1.42	0.142
الاعتمادية	0.989	2.93	0.797	3.01	- 1.46	0.144
سرعة الاستجابة	1.009	2.44	0.803	2.30	0.39	0.695
الأمان	0.981	3.00	0.852	2.93	- 0.17	0.869
التعاطف	0.977	2.55	0.809	2.40	1.24	0.216
جميع الأبعاد	0.836	2.79	0.618	2.71	0.32	0.746

الجدول : من إعداد الباحث استناداً إلى مخرجات الحزمة الإحصائية spss

يتضح من الجدول رقم (14) أن مستوى دلالة T بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة منفردة ولجميع أبعاد جودة الخدمة ككل كانت أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وهذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات تبعاً لنوع الشهادة الثانوية؛ حيث كان المتوسط الحسابي على مستوى الأبعاد جميعاً بالنسبة للفئتين حملة الشهادة العلمية والأدبية متقارباً نتيجة لتجانس الإجابات، وبالتالي يمكن اعتبار فرض البحث الرابع صحيحاً.

6. للتحقق من صحة فرض البحث السادس والذي ينص على أنه : لا توجد فروق في آراء الطلاب حول جودة الخدمات التعليمية في الجامعات وفقاً لمتغير الدخل، فقد استخدم اختبار تحليل التباين (One Way Anova) بحيث تكون قاعدة القرار يقبل فرض العدم إذا كانت قيمة دلالة F (Sig) أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وبالعكس ذلك يتم قبول الفرض البديل. وقد كانت النتائج كما هي محددة في الجدول رقم (15).

الجدول (15) يبين نتائج اختبار (T-Test) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمستوى الدخل

أبعاد الجودة	مستوى الدلالة sig		قيمة F		أكثر من 100 ألف		من 61 - 100 ألف		من 41 - 60 ألف		من 20 - أقل من 40 ألف	
	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط
الجوانب المادية	0.718	0.52	0.904	3.03	0.951	3.12	0.872	3.02	0.915	3.02	0.911	2.93
الاعتمادية	0.155	1.67	0.966	2.86	1.051	2.78	0.890	3.07	0.922	3.00	0.939	2.99
سرعة الاستجابة	0.431	0.96	0.972	2.33	1.091	2.33	0.963	2.52	0.963	2.46	0.956	2.48
الأمان	0.588	0.71	0.972	3.02	1.096	2.85	0.940	3.06	0.915	2.99	0.941	3.03
التعاطف	0.652	0.62	0.976	2.62	1.014	2.46	0.942	2.55	0.928	2.45	0.974	2.51
جميع الأبعاد	0.807	0.40	0.806	2.77	0.895	2.71	0.780	2.84	0.794	2.78	0.784	2.79

الجدول : من إعداد الباحث استناداً إلى مخرجات الحزمة الإحصائية spss

يتضح من الجدول رقم (15) أن مستوى دلالة F بالنسبة لجميع أبعاد جودة الخدمة ككل كانت أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، حيث كان مستوى دالة F الكلية (0.807)، وهذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات وفقاً لمستويات دخولهم نحو كل الأبعاد مجتمعة، وهو الحال نفسه مع أبعاد الجودة منفردة، وبالتالي يمكن اعتبار فرض البحث السادس صحيحاً.

## النتائج:

توصل البحث إلى نتائج عدة، وذلك على النحو الآتي:

أظهرت نتائج التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة أن:

مستوى تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية في الجامعات محل الدراسة بصورة عامة على المستوى الكلي للمقياس كان دون المتوسط، وفيما يتعلق بتقييمهم على مستوى كل بعد من أبعاد المقياس فقد كانت تقييماتهم للجوانب المادية، والأمان، والاعتمادية، دون المتوسط. في حين كان مستوى تقييم بعدي السرعة والاستجابة والتعاطف متدنياً.

أظهرت نتائج التحليل الاستدلالي ما يلي:

- 1 - أن الفروق دالة إحصائياً بين الطلاب في مستوى تقييمهم لجودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات لصالح الجامعة الخاصة (الفرض الأول غير صحيح).
- 2 - أن الفروق دالة إحصائياً بين الطلاب في مستوى تقييمهم لجودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات لصالح الذكور (الفرض الثاني غير صحيح).
- 3 - أن الفروق دالة إحصائياً بين الطلاب في مستوى تقييمهم لجودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات تبعا للكليات العلمية (الفرض الثالث غير صحيح).
- 4 - أن الفروق غير دالة إحصائياً بين الطلاب في مستوى تقييمهم لجودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات تبعا لنوع الشهادة الثانوية (الفرض الرابع صحيح).
- 5 - أن الفروق دالة إحصائياً بين الطلاب في مستوى تقييمهم لجودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات تبعا لمتغير العمر (الفرض الخامس غير صحيح).
- 6 - أن الفروق غير دالة إحصائياً بين الطلاب في مستوى تقييمهم لجودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات تبعا لمتغير الدخل (الفرض السادس صحيحاً).

## التوصيات:

في ضوء الاستنتاجات التي توصل إليها البحث، فإنه يمكن تقديم التوصيات الآتية:

- 1 - ضرورة قيام الجامعات الحكومية والخاصة بتطوير الجوانب المادية من خلال:
  - ك توفير مبانٍ حديثة ومهيئة للطلاب والاهتمام بنظافتها.
  - ك توفير أثاث وأجهزة حديثة، وعمل صيانة دورية لها.
  - ك الاهتمام بمظهر العاملين في الجامعات.
  - ك توفير المرافق الضرورية في الجامعات، كالمكتبات والمطاعم والاستراحات وأماكن العبادة.
- 2 - أن تقوم الجامعات الحكومية والخاصة بتطوير جوانب الاعتمادية وتحسينها، ويمكنها القيام بذلك من خلال:
  - ك توفير كادر متخصص لحل المشاكل التي تواجه الطلاب.
  - ك توفير كادر أكاديمي يتمتع بالخبرات والمهارات اللازمة.

- ◀ ضرورة تدريس المواد من قبل أساتذة متخصصين.
- ◀ توفير الخدمات وتحسينها وتطوير أساليب التدريس.
- ◀ الاهتمام بمواعيد بداية الفصل الدراسي ونهايته.
- 3 - أن تقوم الجامعات الحكومية والخاصة بالاهتمام ببعدها سرعة الاستجابة لمتلقي الخدمة، ويمكنها القيام بذلك من خلال:
  - ◀ استجابة الأساتذة والعاملين لاستفسارات وتساؤلات الطلاب.
  - ◀ تطوير الآلية المتبعة لإبلاغ الطلاب عند انتهاء معاملاتهم.
  - ◀ تبني منهجية واضحة للاهتمام بشكاوى المقدمة من الطلاب.
  - ◀ تبني الأنظمة الإلكترونية في أعمالها المتصلة بالطلبة.
- 4 - أن تقوم الجامعات الحكومية والخاصة بالاهتمام ببعدها الأمان، ويمكنها القيام بذلك من خلال:
  - ◀ تحسين تعاملات العاملين في الجامعات لكي تسود الثقة.
  - ◀ التعامل مع الطلاب بلباقة واحترام.
  - ◀ توفير أماكن خاصة لحفظ وثائق الطلاب.
- 5 - إن تقوم الجامعات الحكومية والخاصة بالاهتمام ببعدها التعاطف ويمكنها القيام بذلك من خلال:
  - ◀ الاهتمام بروح الصداقة في تعامل العاملين بالجامعات مع الطلاب.
  - ◀ تدريب العاملين على أساليب الاتصال والحديث.
  - ◀ يستحسن أن يستقبل العاملين الطلاب ببشاشة ورحابة صدر.
  - ◀ الاهتمام بالطلاب والتعرف على حاجاتهم بشكل دائم.
  - ◀ ضرورة مراعاة ظروف الطلاب وأعبائهم.
- 6 - أن تقوم الجامعات الحكومية والخاصة بمتابعة أداء خدماتها باستمرار اعتماداً على آراء الطلاب ومقترحاتهم.
- 7 - أن تقوم الجامعات الحكومية والخاصة بنشر ثقافة الجودة وتعليمها بين العاملين والكادر الأكاديمي.

## المراجع:

- أبو وردة، شيرين (2007). "نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر"، المجلة المصرية للدراسات التجارية، مج 31، عدد 1، - 327 277.
- إدريس، ثابت عبد الرحمن (1996)، "قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمات الصحية بدولة الكويت"، المجلة العلمية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت، 1: .
- الاستراتيجية الوطنية للتعليم العالي في الجمهورية اليمنية، وخطة العمل المستقبلية - 2006 2010م - وزارة التعليم العالي - مشروع تطوير التعليم العالي.
- بركات، زياد (2010). "الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة، من وجهة نظر الدارسين فيها"، المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، المجلد 2، العدد 4.
- بني حمدان، خالد محمد طلال (2012) "جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة، دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، التميمي، جميلة العبد محمد (2004) "تقييم جودة العملية التعليمية في جامعة عدن حالة كلية العلوم

- الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة عدن.
- الحدابي، داود، قشوة، هدى (2009) "جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية" المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، مج 2، العدد 4.
- الحدابي، داود وعكاشة، محمود (2007). التنبؤ بجودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الجامعات في سياق مفاهيم العولمة، مجلة الدراسات الاجتماعية، العدد 21، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء.
- الحسنية، سليم إبراهيم (2009). "مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم: دراسة مسحية"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 25، العدد 2.
- الهوري، سليمان و الزبيد، حسن ومطابس، آمال (2011). "قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في كلية إدارة المال والأعمال: دراسة ميدانية على جامعات إقليم الشمال"، مجلة المنارة، المجلد 18، العدد 1.
- الخصير، خضير بن سعود (2001). "مؤشرات جودة مخرجات التعليم العالي بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية: دراسة تحليلية"، مجلة التعاون، مجلس التعاون لدول الخليج العربية، العدد (53).
- الشعبي، محمد و الدليمي، عبد الكريم (2008). "مدى إدراك المرضى لجودة الخدمات الصحية: دراسة استطلاعية لأراء عينة من المرضى المترددين على المستشفيات الخاصة بدمار"، مجلة جامعة دمار للدراسات والبحوث، جامعة دمار، 8: 35-60.
- الشعبي، محمد و الشهراني، سعيد (2014) "تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب"، مجلة جامعة دمار للدراسات والبحوث، جامعة دمار، العدد (19).
- صالح، أبو عبد الله (2010) "قياس أبعاد جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على بريد الجزائر" مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ص 79-108.
- عبد الجبار، زهير بن صلاح بن عمر (2012). المجلة السعودية للتعليم العالي، وزارة التعليم العالي السعودية، 7: 60-70.
- Abdullah, F. (2005). HEdPERF versus SERVPERF: the quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. Quality Assurance in Education, Vol. 13, No. 4, pp. 30528-.
- Abdullah, F. (2006c). The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. International Journal of Consumer Studies, Vol. 30, No. 6, pp. 56981-
- Abdullah, F. (2006a). „Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. Marketing Intelligence and Planning, vol. 24, No. 1, pp. 3147-.
- Abdullah, F. (2006b). Measuring service quality in higher education: three instruments compared. International Journal of Research and Method in Education, vol. 29, No. 1, pp. 7189-.
- Ahmadi, F. , & Bidarpoor, F. (2011). Measuring service quality in islamic azad university-sanandaj branch, iran. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, vol 3, No.5, pp. 751.

Alexandris, K., Douka, S, Papadopoulps, P, Kaltsatous, A. (2008). "Testing the role of service quality on the development of brand association and brand loyalty", Managing and Service Quality, Vol.18, No.3: 239254-

Babakus Emin and Mangold W. Glenn. (1992). Adapting the SERVQUAL scale to Hospital Services: An Empirical Investigation. Health service Research, Vol. 26, No. 6, pp. 767780-.

Babakus, Emin and Boller, Gregory, W.(1992). An Empirical Assessment of the SERVQUAL scale . Journal of Business Research, Vol. 24, pp. 253268-.

Becket, N. and Brookes, M. (2008). Quality management practice in higher education - What quality are we actually enhancing?. Journal of Hospitality Leisure Sport and Tourism Education, vol. 7, No. 1, pp. 4054-.

Brochado, A. & Marques, R. (2009). Comparing Alternative Instruments to Measure Service Quality in Higher Education. Quality Assurance in Education, vol. 17, No. 2, pp. 174190-.

Carman J.M. (1990). Consumer perceptions of Service Quality : an assessment of the SERVQUAL dimension. Journal of Retailing ,Vol. 66, No. 1, pp. 3355-.

Carol-A.Reeves & David. A.Bender ( 1994). Defining Quality Alternatives and Implications. Academy of Management Review, vol. 19, No.3 .PP.419.

Cronin, J. J. and Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: re-examination and extension. Journal of Marketing, Vol. 56, No.3, pp. 5668-.

Cuthbert, P.F. (1996). Managing service quality in HE: is SERVQUAL the Answer? Part 1. Managing Service Quality, 6, 11–16.

Fangel, Armand.(2010) . Quality perception Gap Inside the Higher Education Institution , International Journal of Academic Research, VOL. 2, NO,1, PP. 213-215.

Huang Rui-Ting , (2001) . Improving the Service Quality of Distance Education. Total Quality Management, vol.11, P. 427432- .

Heck, R. & Johnsrud, L, (2000). "Administrative effectiveness in higher education: improving assessment procedures", Research in Higher Education, Vol.41, No.6: 663–85.

Green.J.P(2006). Determining the reliability and validity of Service Quality Scores in a public Library Context :A confirmatory approach. Unpublished . PhD Dissertation , Capella University.

KAY, C. TAN & SEI, W. KEK. (2004). Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL Approach, Quality in Higher Education, Vol. 10, No. 1, PP.1724-.

Khan, Nawaz. and Naqvi. (2011). Teaching Quality in Higher Education: What do we need to improve?. Interdisciplinary Journal of Research in Business, Vol. 1, pp.3742-.

Matthen Ott, (2008). an analysis of the impact of the service quality on satisfaction, value, and future intentions within campus recreation using performance-based measures. an published, Thesis, submitted the university of new Hampshire in partial fulfillment of the requirement of degree of master science, George Mason University.

Cornin and Taylor,1992. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64, 12–40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). Conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49, 41–50.

Rana, Saba.(2009). Measuring Service Quality in Higher Education Industry Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1502646> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1502646>

Senthilkumar, N. . Arulraj, A. (2011). "SQM-HEI – determination of service quality measurement of higher education in India. Journal of Modeling in Management, Vol. 6 Iss: 1, pp.60 - 78

Sohail, M. and Shaikh.M. (2004). Quest for excellence in business education: a study of service quality. The International Journal of Educational Management, vol. 18,No,1,pp, 5865-

Sultan, P. & Wong, H. (2010). Performance-based service quality model: an empirical study on Japanese universities. Quality Assurance in Education, vol. 18, No. 2, pp. 126143-.

Teas, K. R. (1993). Expectations, Performance Evaluation, and Consumer's Perceptions of Quality. Journal of Marketing, No 57, 1834-.

Teas, R.K. (1993). Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. Journal of Marketing, No 57, 18–34.

Tolga, Taner, Jiju Antony. (2006). Comparing public and private hospital care service quality in Turkey. Leadership in Health Services, Vol. 19 ,No, 2, pp.1 – 10.

Zeithaml, A. Valarie (1988). Consumer Perceptions of Price Quality and value: A means End Model and Synthesis of Evidence. Journal of Marketing , Vol. 62, No. 2, pp. 222-.