

## مستوى جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في الأكاديمية العربية - كلية العلوم المالية والمصرفية - صنعاء

د. عبد الرحمن محمد الشرجبي<sup>(1)</sup>  
أ. خديجة عبد الهادي درعان<sup>2</sup>  
أ. حسين علي السروري<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أستاذ الإدارة والتخطيط التربوي - جامعة صنعاء

<sup>2</sup> تمهيدي دكتوراه - إدارة وتخطيط تربوي

<sup>3</sup> ماجستير - إدارة أعمال

\* عنوان المراسلة: [alsharjabi2002@yahoo.com](mailto:alsharjabi2002@yahoo.com)

## مستوى جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في الأكاديمية العربية - كلية العلوم المالية والمصرفية - صنعاء

### الملخص:

هدف البحث إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في كلية العلوم المالية والمصرفية بصنعاء، من وجهة نظر الطلبة الدارسين فيها، واستخدم لهذا الغرض استبانة محكمة احتوت على ستة من المحاور المتمثلة في: المناهج الدراسية، والوسائل التعليمية الداعمة، والخدمات المكتبية، والهيئة التدريسية، وخدمات القبول والتسجيل، والبنية التحتية. وكانت مشكلة البحث تدور حول السؤال الرئيسي التالي: ما مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من كلية العلوم المالية والمصرفية بالأكاديمية العربية - صنعاء؟ تكون مجتمع البحث من (397) طالباً وطالبة بحسب إحصاءات الكلية، حيث تم اختيار عينة عشوائية بلغت (150) طالباً وطالبة، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي للوصول إلى النتائج الآتية:

أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من كلية العلوم المالية والمصرفية بالأكاديمية العربية - صنعاء بلغ درجة رضا عالية من وجهة نظر الطلبة الدارسين فيها. ولا يوجد اختلاف في آراء الطلاب فيما يتعلق بمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من كلية العلوم المالية والمصرفية بالأكاديمية العربية - صنعاء يعزى لمتغيرات: الجنس، والعمر، والتخصص، والبرنامج الذي يلتحق به الطالب، وتحمل المصاريف الدراسية.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، الأكاديمية العربية، الدراسات العليا.

## The Quality of Educational Services Provided by the Arab Academy- Faculty of Finance and Banking from Graduate Students' Perspective, Sana'a

### Abstract:

The objective of this Study was to investigate the opinions of graduate students on the level of quality of educational services at the Faculty of Finance and Banking in Sana'a. The researchers used a questionnaire to collect the data. The questionnaire consisted of six sections: textbooks, instructional aids, library services, faculty, admission and registration procedures, and infrastructure. The main research question focused the level of the quality educational services provided at the faculty of Finance and Banking in Sana'a. The population of the study consisted of 379 students where 150 were randomly selected. To answer the research question, the researchers used the descriptive method. The research results showed that the students had a high satisfaction level of the services provided. In addition, the results showed that there were no differences among graduate students' opinions based on gender, age, program, area of specialization, and payment of tuition fees.

**Keywords:** Service Quality, Faculty of Finance and Banking, Graduate Studies.

## المقدمة:

إن مفهوم الجودة قديم قدم الإنسان ذاته، فمنذ أن وجد الإنسان على هذه البسيطة وهو يسعى لتوفير كل ما هو جيد في شتى مناحي حياته المختلفة؛ لذلك فإن هذا المفهوم يشكل السمة المميزة للخدمات أو الإنتاج في كافة المجالات التي طرقتها العديد من البحوث والدراسات والتقارير، ونجد أن الجميع يرغب في الحصول على كل ما يتسم بالجودة في شتى المجالات أو الأبواب التي يطرقونها، فلا تقع أعينهم إلا على ما هو جيد، ولا تنتقي أيديهم إلا ما كان يحمل علامة الجودة، بل ولا يترددون إلا على المنشآت أو المؤسسات التي تتميز بالجودة العالية في الخدمات التي تقدمها.

حيث إن جودة الخدمة تمثل الميزة التنافسية التي تولد الحديث الإيجابي عن المؤسسة والتي بدورها تعكس ولاء الزبون لها، ويعد أداء المنظمات مقياساً لنجاحها، وعلى أساسه يتحدد بقاؤها واستمرارها، وإذا كانت الربحية، والنمو، والبقاء والاستمرار غايات رئيسة تستهدفها جميع المنظمات -إنتاجية أو خدمية- فإن مستوى الأداء والخدمات التي تقدمها تشكل القاعدة العريضة التي تتأسس عليها هذه التوجهات» (الحدابي وعكاشة، 2006، 54).

قسم الدراركة وشبلي (2002) جودة الخدمة إلى بعد إجرائي يتم من خلاله التأكد من تقديم خدمة بجودة عالية، والبعد الآخر هو البعد الشخصي الذي يهتم بتفاعل العاملين مع العملاء، حيث يكون التطبيق الفعلي للجودة للاستجابة لتوقعات العميل، وأكد الدراركة (2001) أن للجودة أهمية كبيرة للمؤسسات كونها تساعدها على النجاح وتحقيق أهدافها، لذا تعمل المؤسسات على تأهيل العاملين بها لتمكينهم من تقديم خدمة بمستوى عالٍ لعملائها، نظراً للنمو المتصاعد للمنافسة في مجال الخدمات وتعدد متطلبات العملاء التي يتطلب استيعابها بشكل مناسب وهذا سوف يساعد على توسيع الحصة السوقية واكتساب عملاء جدد.

وقد بين الصيري (2011) بأنه يمكن الوصول إلى خدمة بمستوى عالي الجودة من خلال ملاحظة ثمانية أبعاد لجودة الخدمات التي تتمثل فيما يأتي:

1. الاتصالات: وتتمثل في القدرة على الاضغاء للعميل لفهم جميع رغباته ومتطلباته سواء تحدث أو صمت، وهذه تعتبر أيضاً وسيلة للتعبير.
2. الفهم والإدراك: ويتمثل في استعداد مقدم الخدمة في إعطاء الوقت الكافي للعميل للتحدث وإبداء وجهة نظره دون ملل أو ضجر بهدف فهم حاجات العميل الخفية.
3. التوقيت: ويمثل في محاولة تحقيق رغبة العميل في تقديم الخدمة له في الوقت الذي يريده.
4. الثقة في أداء الخدمة: وهذه الثقة إنما تتأثر من خلال السمعة التي يتمتع بها مقدم الخدمة.
5. المضمون الذاتي للخدمة: ويتمثل في المهارة التي يجب أن يتمتع بها مقدم الخدمة وذلك فيما يتعلق بطريقة عرض الخدمة وإقناع الزبائن بها.
6. الاستمرارية: وتعني القدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفاعلية طول الوقت.
7. المطابقة: أي تحقيق التجانس بين تطلعات العميل والخدمة المقدمة؛ أي تحقيق الخدمة درجة الإشباع التي يتطلع إليها العميل.
8. الأدوات: قد يتطلب تقديم بعض الخدمات استعمال بعض الأدوات المادية لذلك، وهنا يتوقع العميل أن تكون الأدوات متوفرة وعلى درجة عالية من الكفاءة.

وبناء على ما سبق فإن المؤسسات التربوية تعد من أهم المنشآت الخدمية المنتجة للقيادات البشرية في المجالات المهنية والعلمية والسياسية والاجتماعية وغيرها مما يجعل من تميز الخدمة في هذه المؤسسات خياراً استراتيجياً، من أجل بناء جيل قادر على مواجهة تلك التحديات الدولية والإقليمية والمحلية.

## مشكلة البحث:

تؤكد العديد من الدراسات في المجال التربوي على أهمية دور المؤسسات التعليمية التربوية بشكل عام والتعليم الجامعي بشكل خاص في تخريج الأجيال الذين يمثلون سواعد المستقبل، وتعقد عليهم الآمال المنتظرة من جميع التخصصات دون استثناء ليكونوا مواكبين لحاجات الأفراد والمجتمعات بما تفرضه خصائص العصر الحالي وثورته العلمية والتكنولوجية.

هذا العبء الثقيل الذي تحمله مؤسسات التعليم العالي على كاهلها، يفترض أن تكون على مستوى عال من درجات الكمال في الخدمات المقدمة لمرتابيها من طلاب العلم، حتى تسهم بطريقة فعالة في إنتاج أفضل الطاقات البشرية التي يجب أن تحمل مستويات متميزة من المعرفة العلمية والمهارة العالية التي تبدو عليهم فور تخرجهم وانخراطهم في سوق العمل.

تسعى الأكاديمية العربية للعلوم المالية والإدارية إلى تقديم خدمة تعليمية في الدراسات العليا لمستوى الماجستير والدبلوم العالي في صنعا منذ عشر سنوات، وقد لاحظ الباحثون باعتبارهم من كادرها الأكاديمي والإداري تباين الرؤى بين الطلاب الدارسين والمتخرجين في الأكاديمية حول جودة الخدمة التي تقدم لهم، وحيث إنه لم يتم التحقق من اختلاف آراء الطلاب حول جودة هذه الخدمة التعليمية المقدمة من الأكاديمية بدراسة علمية، وبناء على ذلك فقد رأى الباحثون القيام بهذه الدراسة في كلية العلوم المالية والمصرفية.

## أسئلة البحث:

وبناء على أهداف البحث فإنه يمكن تحقيقها من خلال السؤالين الآتيين:

السؤال الأول: ما مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من كلية العلوم المالية والمصرفية بالأكاديمية العربية - صنعا؟

السؤال الثاني: هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء الطلبة حول مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من كلية العلوم المالية والمصرفية بالأكاديمية العربية - صنعا تعزى إلى المتغيرات:

- الجنس (ذكر - أنثى).
- البرنامج (دبلوم - ماجستير).
- الجهة الموقدة (منحة - نفقة خاصة).
- العمر (22-30) - (31-40) - (14 فأكثر).
- التخصص (إدارة أعمال - محاسبة - إدارة مالية - إدارة مصارف - نظم معلومات حاسوبية).

## أهداف البحث:

يمكن إيجاز أهداف البحث على النحو الآتي:

- الوقوف على جوانب القوة والضعف في برنامج الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا.
- الإشارة إلى المشكلات التي قد تظهر من إجراء مثل هذا البحث، كتناول إحدى القضايا الخدمية مما يؤدي إلى تتابع وتكامل في معرفة مدى جودة الخدمات التعليمية.
- تقديم نتائج علمية لرئاسة الكلية يمكن الاستعانة بها من خلال التعرف على مدى فاعلية تنفيذ سياساتها باعتماد آراء طلبة الدراسات العليا بتقويم الجوانب الخدمية المختلفة وتقييم مستوى الأداء للإداريين والأساتذة والموظفين.

## أهمية البحث:

تكمن الأهمية النظرية لهذا البحث في أنها إحدى الحركات النشطة المتأثرة بقياس جودة الأداء الأكاديمي في المؤسسات التعليمية لاسيما العليا منها، حيث إن هناك توجهاً نحو تطبيق الجودة في اليمن في مؤسسات التعليم العالي، كونه يتمشى مع الاتجاه الحديث في العالم مما يساعد في تحسين الخدمات التعليمية؛ ولذا وجدت دراسات متعددة لمؤسسات بعينها، لكنها بالنسبة للأكاديمية تعتبر هي الدراسة الأولى من نوعها بحسب اطلاع الباحثين. فهي من الناحية النظرية تتلاءم مع التوجه الحديث في الجودة الذي يسهم في مجال الاعتماد الأكاديمي.

ومن الناحية التطبيقية فهي تبرز واقع جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الأكاديمية العربية لطلابها والتي سوف تساعد في معرفة آراء عملائها من الطلاب لتحسين الخدمات والتأكيد على الجانب الإيجابي فيها وتجنب السلبيات مما يساعد في إشباع الرغبات وتحقيق الاحتياجات وبلوغ مستوى التوقعات مما يؤدي إلى تحسين أداء الأكاديمية تجاه عملائها.

كما يمكن للبحث أن يسهم في رفد المهتمين بجودة الخدمات التعليمية ببعض المقترحات التي تساعد على تحسين الخدمات في مؤسسات التعليم العالي في اليمن وفقاً للتوجهات الحديثة التي تجعل من رأي المستفيدين منطلقاً أساسياً في تحسين الخدمة.

## مصطلحات البحث:

- جودة الخدمات التعليمية: ويقصد بها آراء المستجيبين حول فقرات محاور الاستبيان الستة: ( المناهج الدراسية، والوسائل التعليمية الداعمة، والخدمات المكتبية، والهيئة التدريسية، وخدمات القبول والتسجيل، والبنية التحتية).
- طلبة الدراسات العليا: وهم طلبة برنامج الماجستير والدبلوم العالي بعد البكالوريوس.

## حدود البحث:

شملت الدراسة جميع طلبة كلية العلوم المالية والمصرفية في التخصصات: (إدارة الأعمال والتسويق، والمحاسبة، والإدارة المالية، وإدارة المصارف والمصارف الإسلامية، ونظم المعلومات الحاسوبية) وذلك خلال العام الدراسي 2014-2015.

## الدراسات السابقة:

دراسة التجاني (2015) هدفت إلى تقييم مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية العلوم الإدارية في جامعة نجران من وجهة نظر الطلاب، تكونت عينة البحث من (104) طالباً كعينة عمدية تم اختيارهم على أساس المستوى الأكاديمي والنوع والتخصص، واستخدم الباحث المنهج الوصفي والاستدلالي، وتم جمع البيانات بواسطة استبانة محكمة شملت عدة محاور تمثلت في: أعضاء هيئة التدريس، والتخصصات العلمية، والتسهيلات المادية، والإدارة، والموظفين، والأنشطة الطلابية، وبيئة الكلية، وتوصل البحث إلى أن فمستوى جودة الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإدارية متوسط، وتوجد فروق دالة تعزى لمتغيرات البحث.

دراسة لحوّل، حناشي وباشة (2015) هدفت إلى تقييم جودة خدمات التعليم العالي في الجزائر من وجهة نظر الطالب، ويتم ذلك من خلال إبراز أثر الجودة المستخدمة في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر على تحقيق رضا المستفيد من خدماتها وهو الطالب، ولأغراض الدراسة جمعت البيانات من عينة عشوائية تقدر بـ 372 مفردة عن طريق استبانة صممت لهذا الغرض، وأشارت النتائج إلى وجود تأثير دال لخدمة الجودة التعليمية المقدمة من الكلية، حيث أن 11.8% فقط ممن لديهم رضا عن خدمات هذه الكلية وهي نسبة ضعيفة جداً، وإلى وجود درجة موافقة متوسطة في كل خدمات الكلية ماعدا خدمة التكنولوجيا التعليمية، حيث كانت الموافقة منخفضة، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود اختلاف في رضا الطالب يعزى إلى (النوع- العمر- الحالة الاجتماعية- الحالة المهنية).

دراسة ضيعان (2013) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى إدراك طلبة الجامعات الأهلية لجودة الخدمات التي تقدمها الجامعة - دراسة حالة على جامعة العلوم والتكنولوجيا - وذلك استناداً إلى نظرية الفجوة باستخدام نموذج القياس SERVQUAL، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مجتمع الدراسة، وهذه الاستبانة تكونت من جزأين أحدهما: يقيس مستوى إدراك الطلبة لجودة الخدمات المقدمة من الجامعة، والآخر: يقيس مستوى جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الطلبة، وخلصت الدراسة إلى أن مستوى الجودة الكلية للخدمات المقدمة من قبل جامعة العلوم من وجهة نظر طلاب الجامعة ضعيف ولا يرقى إلى مستوى توقعاتهم، مما يشير إلى ضعف مستوى جودة الخدمات المساندة للعملية التعليمية المقدمة للطلبة مقارنة بتوقعاتهم.

دراسة بركات (2010) هدفت إلى الكشف عن الفجوة بين إدراكات الدارسين في جامعة القدس المفتوحة بطولكرم، وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها لهم الجامعة في المجالات المختلفة اختيرت عينة عشوائية طبقية من الدارسين بلغت (215) واستخدم مقياس الفجوة لقياس جودة الخدمة الذي أعده باراشارمان وزملاؤه عام (1988) بعد تطويره ليناسب جودة الخدمة التعليمية في الجامعة وأظهرت النتائج أن هناك فجوة موجبة غير دالة إحصائياً بين إدراكات الدارسين، وتوقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، كما بينت وجود فرق موجب وغير دال في مجالات: التعاطف الاجتماعي، والاستجابة، والسلامة والأمن على الترتيب، بينما أظهر الدارسون فرقاً سالباً ولكن دون مستوى الدلالة الإحصائية أيضاً في المجالين: الجوانب المادية للموسسة، والاعتمادية على الترتيب، أما بخصوص عناصر الخدمة التي تقدمها الجامعة فقد بينت النتائج وجود فجوة موجبة ودالة إحصائياً، كما بينت النتائج من جهة أخرى وجود فجوة سالبة ودالة إحصائياً بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم في عناصر الخدمة المختلفة، كما بينت النتائج كذلك عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغيري الجنس والتخصص الدراسي.

دراسة سعيد (2010) هدفت إلى معرفة تطبيق بعض محاور إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة في اليمن، كما يراها أعضاء هيئة التدريس والإداريون، ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استبيان يتكون من (60) فقرة موزعة على المحاور الخمسة: جودة الإدارة الجامعية، وجودة هيئة التدريس، وجودة الطالب، وجودة المنشأة الجامعية، وجودة العلاقة بالمجتمع، وتم التأكد من صدق الأداة وثباتها بالطرق الإحصائية المناسبة، حيث بلغت قيمة معامل الثبات للدرجة الكلية وفق معادلة ألفا كرونباخ (0.957) وهي نسبة ثبات عالية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن درجة تطبيق محاور إدارة الجودة الشاملة في الجامعات اليمنية الخاصة كما يراها أعضاء هيئة التدريس والإداريين كانت بتقدير متوسط، ولا توجد فروق دالة في مدى تطبيق محاور إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الجنس في محور جودة أعضاء هيئة التدريس، بينما توجد فروق دالة في مدى تطبيق محاور إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الجامعة، في محور الطالب الجامعي، وجودة المنشأة الجامعية.

دراسة Al-Assry (2015) هدفت إلى معرفة أثر الخدمات المتوقعة على رضا طلاب الدراسات العليا بجامعة العلوم والتكنولوجيا وذلك من خلال جمع البيانات من خلال استبيان مكون من 43 فقرة موزعة على ستة محاور هي: العناصر للموسسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمن، والتعاطف، والرضا، وقد تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة المكونة من 432 طالب التي تمثل 81% من مجتمع الدراسة، ولتحليل البيانات والإجابة عن أسئلة البحث تم استخدام الإحصاء الوصفي، ومعامل الارتباط، ومعامل الانحدار، والاختبار التائي، وتحليل التباين، وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك أثر إيجابياً وقويماً على رضا الطلاب من الخدمات التي تقدمها الجامعة وخصوصاً الخدمات المقدمة ضمن محور التعاطف والاعتمادية.

دراسة Vasicheva وAkdag, Zineldin (2011) هدفت إلى وضع نموذج لضمان الجودة واختبار العوامل الرئيسية التي تؤثر على تصورات الطلاب لكفاية المنهج ورضاهم عنه، ويتضمن النموذج الأبعاد السلوكية لرضا الطلاب، لاسيما العوامل الفنية والوظيفية والعوامل المتعلقة بالبنية التحتية والتفاعل ومناخ مؤسسات التعليم العالي، وتركيز الدراسة على طلاب مؤسسات التعليم العالي في اسطنبول بتركيا،

وقد اعمدت الدراسة في جمع البيانات على استبيان مؤلف من 39 عنصر يتناول الأبعاد الخمسة الجديدة المتضمنة في نموذج الجودة، وقد اشتملت عينة الدراسة على 1641 طالبا من جامعات مختلفة في إسطنبول، وتم استخدام التحليل العالمي وتحليل الثبات لتحليل البيانات التي تم جمعها، وقد خلصت الدراسة إلى أنه يمكن استخدام النتائج التي توصلت إليها من قبل مؤسسات التعليم العالي في إعادة هندسة وتصميم ممارسات إدارة الجودة بها بشكل خلاق وكذلك في التوجه نحو استراتيجيات جودة لتعليم أكثر فاعلية.

دراسة Heidmets و Vilgats (2011) هدفت إلى تحديد أثر تقييم الجودة الخارجي على الجامعة في استونيا- في الفترة من 1997-2009 وقد اعتمد البحث على دراسة وتحليل تقارير خبراء المناهج، ومقابلات تم إجراؤها مع مديري البرامج والجامعات في الفترة بين 2007-2009م، وقد تضمنت الدراسة تحليل 12 منهجا في ثلاث جامعات حكومية، وقد أوضحت النتائج أن الأثر العام للجودة كان متدينا نسبيا، فبالرغم من أن أثر التقييم الخارجي للجودة كان قويا فيما يتعلق بالمنهج وعمليات الدراسة والسمعة الأكاديمية لوحدات التدريس، فإن أثره كان ضعيفا جدا في مجالات أخرى مثل: إدارة الجامعة وضمان الجودة والتمويل بناءً على النتائج التي تم الوصول إليها، واقترحت الدراسة عدداً من التطورات الممكنة التي تقوم على إدخال تعديلات في تصميم نظام تقييم الجودة في استونيا وفي دولة أخرى.

دراسة Habibzadeh و Sadeghi, Najafabadi (2008) هدفت إلى تسليط الضوء على المبادئ العامة للجودة الشاملة وكيف يمكن استخدامها كمدخل لتطوير المؤسسات التعليمية، وقد خصص هذا البحث مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي في جامعة بوروس - السويد وذلك لتقييم وتقدير الجودة في هذه الجامعة، ومن ثم مقارنة واقعها مع منهج إدارة الجودة الشاملة لمعرفة مواضع قوة أو ضعف هذه الجامعة في تطبيقها لهذا النهج، ومن أجل الوصول إلى أهداف الدراسة، فإن الباحث استخدم البيانات الأولية في شكل مقابلات، أما البيانات الثانوية فاستخدم المحاضرات والمقالات العلمية والكتب، وصفحات الويب، وقدينت النتائج أن هناك أهدافاً ورؤية للجامعة، ولكن مفهوم الجودة لم يتم تفهمه بشكل أشمل كما أنه توجد حاجة لتوضيحه، وإضافة لذلك فإن الجامعة لديها فرق تحسين العمليات في بعض الإدارات وغيابها في أخرى. وقد أوصى الباحث بالتركيز على العمل الداخلي والخارجي، وأن تبنى القرارات في الجامعة على الحقائق، والتركيز على عمليات التحسين المستمر.

## التعليق على الدراسات السابقة:

يتضح من الدراسات السابقة أنه لا يوجد نظام موحد يمكن من خلاله قياس جودة الخدمات ومستوى رضی العملاء عنها، بل لابد من أن تضع كل إدارة جامعية نظاما يتناسب مع ظروفها وثقافتها الخاصة بها، وقد اختلفت الدراسة الحالية عن سابقتها باختلاف عينة الدراسة، وكانت عملية التقييم خاصة ببرامج الدراسات العليا وعلى عدة تخصصات.

## منهجية البحث وإجراءاته:

تم إجراء هذا البحث في الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية بصنعاء، وهي مؤسسة أكاديمية تتبع جامعة الدول العربية ومركزها في عمان، ولها فروع في أغلب الدول العربية منها اليمن، وتعمل الأكاديمية في اليمن بالتعاون مع جامعة العلوم والتكنولوجيا، وتركز على مجموعة من التخصصات في الدكتوراه والماجستير والدبلوم العالي وهي: إدارة الأعمال والتسويق، والإدارة المصرفية والمصارف الإسلامية، والمحاسبة، والإدارة المالية، ونظم المعلومات الحاسوبية.

## منهج البحث:

تم استخدام البحث الوصفي التحليلي لإجراء هذه الدراسة كونها الأنسب لمعرفة آراء الطلاب في جودة الخدمة التعليمية التي تشمل (المناهج الدراسية، والوسائل التعليمية، والخدمات المكتبية، وأعضاء هيئة التدريس، والقبول والتسجيل، والبنية التحتية)، حيث جمعت البيانات من خلال استبانة محكمة تم تصميمها لهذا الغرض ومن ثم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليلها.

## مجتمع البحث وعينته :

يتألف مجتمع البحث من جميع طلاب وطالبات كلية العلوم المالية والمصرفية في الأكاديمية العربية - صنعاء في برنامجي (الدبلوم العالي والماجستير) وفي جميع التخصصات، وذلك في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2013 / 2014م والبالغ عددهم (397 طالباً وطالبة)، تم توزيع الاستمارة على مجتمع الدراسة من خلال النزول الميداني وقد تم اختيار المبررات عشوائياً ويرغبة الطلاب الذين أبدوا استعدادهم للإجابة عن التساؤلات الواردة في الاستمارة وذلك في إطار ما يسمى بالعينة المتاحة، وتكونت عينة الدراسة من (150) طالب وطالبة المتواجدين في جامعة العلوم والتكنولوجيا، وتم توزيع (150) استمارة وتم استعادة (145) مبردة منهم (138) صالحة للدراسة والتحليل أي بنسبة استجابة قدرها (92%) وهي نسبة استجابة ممتازة، حيث لم يواجه الباحثين أي مشاكل خلال فترة توزيعهم للاستمارات.

## أداة البحث :

بالاستعانة ببعض المقاييس التي تناولتها الدراسات السابقة وهي دراسة سعيد (2010) ودراسة ضبعان (2013)، وبناء عليه فقد تم إعداد استبيان مفتوح تم من خلاله إعداد وتجميع عدد من الفقرات التي تتعلق بموضوع البحث المراد قياسه، ثم صنفت لتحديد أبعاد المقياس لستة مجالات هي: المناهج الدراسية، والوسائل التعليمية الداعمة، والخدمات المكتبية، والهيئة التدريسية، وخدمات القبول والتسجيل، والبنية التحتية.

وقد عرضت مسودة الاستبانة في صورتها الأولية على خمسة محكمين متخصصين، وحذفت الفقرات غير المناسبة والزائدة وعددها خمسة وتم إعادة صياغة عدد ست فقرات، لتخرج الاستبانة في صورتها النهائية، وقد تكون الاستبيان من جزئين: الجزء الأول للمعلومات الديمغرافية، بينما الجزء الثاني لمجالات الجودة المكونة من ست محاور هي: المناهج الدراسية، والوسائل التعليمية، والخدمات المكتبية، وأعضاء هيئة التدريس، والقبول والتسجيل، والبنية التحتية، ولحساب مؤشر ثبات الاستبانة فقد حسب معامل ارتباط ألفا ( $\alpha$ ) لكرونباخ، حيث بلغ معامل الثبات المحسوب بهذه المعادلة (86%)، وهو معامل ثبات جيدة لغرض الدراسة، كما كانت درجة المصادقية 82%.

## المعالجات الإحصائية :

استخدم الباحثون في تحليل بيانات الدراسة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات بحسب ما يتناسب مع المنهج الوصفي من تكرارات، ومتوسطات حسابية، وانحرافات معيارية، والاختبار التائي T-test، واختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way-Anova) لاختبار فرضيات البحث.

وقد استخدمت الأساليب الإحصائية الآتية :

- اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة مدى مصداقية أداة الدراسة.
- التكرارات والنسب المئوية لحساب تكرار ونسبة البيانات العامة للمشاركين في العينة.
- المتوسط الحسابي الموزون (المرجح حسب الأوزان) والانحراف المعياري لمعرفة متوسط آراء العينة المشاركة في الدراسة ومدى انحراف إجابات العينة عن متوسطها.
- اختبار T-test لمعرفة الفروق بين (الذكور والإناث)، وبين (الماجستير والدبلوم) وأخيراً الجهة الموافدة (نفقة خاصة، ومنحة).
- تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق بين مجموعات البحث بحسب (العمر، والتخصص والفصل الدراسي).

## نتائج البحث ومناقشته:

### النتائج المرتبطة بالسؤال الأول:

ما مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من كلية العلوم المالية والمصرفية بالأكاديمية العربية - صنعاء؟

لمعرفة مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من كلية العلوم المالية والمصرفية بالأكاديمية العربية - صنعاء فقد تم حساب متوسط استجابات أفراد عينة البحث على محاور الاستبانة، وحساب الانحرافات المعيارية، كما تم وضع المعايير الآتية لمناقشة النتائج كما يأتي:

الفئة الأولى: (1.00- 1.80) وتشير إلى موافقة منخفضة جداً.

الفئة الثانية: (1.81- 2.60) وتشير إلى موافقة منخفضة.

الفئة الثالثة: (2.61- 3.40) وتشير إلى موافقة متوسطة.

الفئة الرابعة: (3.41- 4.20) وتشير إلى موافقة عالية.

الفئة الخامسة: (4.21- 5.00) وتشير إلى موافقة عالية جداً.

جدول (1): متوسطات استجابات أفراد العينة على محاور الاستبانة والانحراف المعياري

م	المحور	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير
1	المناهج الدراسية	3.50	0.58	موافقة عالية
2	الوسائل التعليمية الداعمة	3.21	0.72	موافقة متوسطة
3	الخدمات المكتبية	3.20	0.65	موافقة متوسطة
4	الهيئة التدريسية	3.61	0.63	موافقة عالية
5	خدمات القبول والتسجيل	3.70	0.67	موافقة عالية
6	البنية التحتية	3.74	0.65	موافقة عالية
	مستوى الجودة الكلي	3.50	0.65	موافقة عالية

يتضح من الجدول (1) أن نسبة الجودة على مستوى الكلية (3.50) بموافقة عالية، وأن أعلى نسبة مستوى لها في محور المادة والبنية التحتية (3.74) بموافقة عالية، وأدنى مستوى لها في محور بيئة الوسائل التعليمية الداعمة بموافقة متوسطة، بينما تراوحت مستويات جودة المحاور الأخرى بينهما.

كما تم استخدام الأسلوب الوصفي للتعرف على مستوى الجودة من خلال المحاور الستة، وهي:

- المناهج الدراسية.
- الوسائل التعليمية الداعمة.
- الخدمات المكتبية.
- الهيئة التدريسية.
- خدمات القبول والتسجيل.
- البنية التحتية.

ويبين الجدول (2) مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من كلية العلوم المالية والمصرفية بالأكاديمية العربية - صنعاء في محور المناهج الدراسية من وجهة نظر الطلبة:

جدول (2): مستوى جودة الخدمات التعليمية في محور المناهج الدراسية

رقم الفقرة	ترتيب الفقرة	نص الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير
3	1	المقررات التي درستها أضافت لي معارف ومهارات جديدة	4,04	0,85	موافقة عالية
2	2	الهدف من دراسة المقرر محدد وواضح	3,57	0,87	موافقة عالية
6	3	محتويات المقرر الدراسي تتناسب مع الوقت المخصص له (وقت المحاضرة)	3,54	0,92	موافقة عالية
1	4	طبعية الفقرات التي أدرسها تمكن من ربط الجانب النظري بالجانب التطبيقي	3,53	0,82	موافقة عالية
5	5	المعلومات التي حصلت عليها من دراسة المقررات حققت لي ما كنت أحتاج إليه	3,34	0,83	موافقة عالية
4	6	الكتاب المقرر يغطي محتوى المقرر المعلن عنه (توصيف المقرر)	3,41	0,89	موافقة عالية
8	7	المعارف والمهارات التي يوفرها المقرر تليبي احتياجات سوق العمل	3,25	0,81	موافقة متوسطة
7	8	المقررات حديثة وتتناسب مع المتغيرات المستجدة في التخصص	3,18	0,89	موافقة متوسطة
		مستوى الجودة للمحور	3,50	0,58	موافقة عالية

من الجدول (2) يتضح بأن المتوسط العام لمحور المناهج الدراسية (3.50) بمتوسط عام عالي، حيث كانت أعلى فقرتين هما على التوالي: "المقررات التي درستها أضافت لي معارف ومهارات جديدة"، و"الهدف من دراسة المقرر محدد وواضح"، الذي بلغ متوسطيهما (4.04)، (3.57) بانحراف معياري (0.85)، (0.87) لكل منهما على التوالي، وأن أقل متوسط كان للفقرة: "المعارف والمهارات التي يوفرها المقرر تليبي احتياجات سوق العمل"، حيث بلغ متوسطها (3.25) بانحراف معياري (0.81). ثم تليها الفقرة: "المقررات حديثة وتتناسب مع المتغيرات المستجدة في التخصص"، حيث بلغ متوسطها (3.18) بانحراف معياري (0.89). وهذا يوضح أن على الكلية تحديث مقرراتها ما أمكن لمواجهة نظيراتها على المستوى الإقليمي والعالمي، وبما يخدم التطورات المجتمعية.

ويبين الجدول (3) مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من كلية العلوم المالية والمصرفية بالأكاديمية العربية - صنعاء في محور الوسائل التعليمية الداعمة من وجهة نظر الطلبة:

جدول (3): مستوى جودة الخدمات التعليمية في محور الوسائل التعليمية الداعمة

رقم الفقرة	ترتيب الفقرة	نص الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير
13	1	تقدم الكلية جوانب علمية ومهارية جيدة تساعد في استيعاب المقرر	3.80	0.92	موافقة متوسطة
12	2	الوسائل التعليمية (عروض، ملخصات، أسئلة) تحقق منفعة كبيرة في فهم المقرر	3.47	0.99	موافقة عالية
9	3	التقنيات والتجهيزات المستخدمة تساهم في إيصال المعلومة	3.35	0.93	موافقة متوسطة
11	4	الوسائل والأساليب المستخدمة تتوافق مع أهداف المقررات الدراسية	3.29	0.83	موافقة متوسطة
10	5	تنوع وسائل وطرق إيصال المعلومة	3.15	0.97	موافقة متوسطة
		مستوى الجودة للمحور	3.21	0.72	موافقة متوسطة

من الجدول (3) يتضح بأن المتوسط العام لمحور المناهج الدراسية (3.21) بمعدل عام متوسط، حيث كانت أعلى فقرتين هما على التوالي: "الوسائل التعليمية (عروض، ملخصات، أسئلة) تحقق منفعة كبيرة في فهم المقرر"، و"التقنيات والتجهيزات المستخدمة تساهم في إيصال المعلومة"، الذي بلغ متوسطيهما (3.47)، (3.35) بانحراف معياري (0.99)، (0.93) لكل منهما على التوالي، وأن أقل متوسط كان للفقرة: "تقدم الكلية جوانب علمية ومهارية جيدة تساعد في استيعاب المقرر"، حيث بلغ متوسطه (3.80) بانحراف معياري (0.92)، وهذا يبين أن على الكلية أن تقدم مزيد من الجوانب المهارية والعلمية المساعدة في استيعاب المقررات الدراسية.

ويبين الجدول (4) مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من كلية العلوم المالية والمصرفية بالأكاديمية العربية - صنعاء في محور الخدمات المكتبية من وجهة نظر الطلبة:

جدول (4): مستوى جودة الخدمات التعليمية في محور الخدمات المكتبية

رقم الفقرة	ترتيب الفقرة	نص الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير
20	1	تتوفر خدمة التصوير بالمكتبة	3.71	0.88	موافقة عالية
19	2	الجو العام للمكتبة مناسب (الهدف، التجهيزات، درجة الحرارة، الإضاءة)	3.55	0.95	موافقة عالية
17	3	إجراءات الاستعارة من المكتبة سهلة وسريعة	3.41	0.94	موافقة عالية
18	4	أوقات دوام المكتبة ملائمة	3.35	0.96	موافقة متوسطة
14	5	يتوفر في مكتبة (كتب، ومجلات، ودوريات علمية) مرتبطة بالتخصصات المختلفة بشكل كاف.	3.12	1.01	موافقة متوسطة
15	6	قواعد البيانات للكتب متوفرة ويسهل البحث عن أي كتاب	2.91	1.01	موافقة متوسطة
16	7	المراجع والدورات تتصف بالوفرة والحداثة	2.81	0.88	موافقة متوسطة
		مستوى الجودة للمحور	3.20	0.65	موافقة متوسطة

من الجدول (4) يتضح بأن المتوسط العام لمحور الخدمات المكتبية (3.20) بمعدل عام متوسط، حيث كانت أعلى فقرتين هما على التوالي: «تتوفر خدمة التصوير بالمكتبة»، «الوجو العام للمكتبة مناسب (الهدف، والتجهيزات، ودرجة الحرارة، والإضاءة)»، الذي بلغ متوسطيهما (3.71)، (3.55) بانحراف معياري (0.88)، (0.95) لكل منهما على التوالي، وأن أقل متوسط كان للفقرة: «قواعد البيانات للكتب متوفرة ويسهل البحث عن أي كتاب»، حيث بلغ متوسطها (2.91) بانحراف معياري (1.01)، ثم تليها الفقرة: «المراجع والدورات تنصف بالفقرة والحداثة»، حيث بلغ متوسطها (2.81) بانحراف معياري (0.88)، وهذا يوضح أن على الكلية تحديث مراجع المكتبة ودورياتها، إضافة إلى تحديث المكتبة الإلكترونية.

ويبين الجدول (5) مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من كلية العلوم المالية والمصرفية بالأكاديمية العربية - صنعاء في محور الهيئة التدريسية من وجهة نظر الطلبة:

جدول (5): مستوى جودة الخدمات التعليمية في محور الهيئة التدريسية

رقم الفقرة	ترتيب الفقرة	نص الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير
24	1	يستحث المدرسون الطلبة على التفكير	3.91	0.81	موافقة عالية
22	2	يتم معاملة الطلبة من قبل هيئة التدريس بطريقة تلبى الاحتياجات الفردية	3.66	0.81	موافقة عالية
21	3	هيئة التدريس ممتازة بالخبرة وغزارة وحداثة المعلومة	3.65	0.82	موافقة عالية
23	3	يكاد المدرسون استخدام الوسائل التعليمية المتنوعة	3.65	0.89	موافقة عالية
25	4	يشارك المدرسون الطلبة في العملية التعليمية (إلقاء محاضرات، وإعداد بحوث)	3.55	0.96	موافقة عالية
27	5	أديرت عملية التدريس من قبل المدرسين كما كان مخططاً لها في توصيف المقرر.	3.49	1.01	موافقة عالية
28	6	تم الالتزام بالتقويم الجامعي في تنفيذ المحاضرات والاختبارات	3.48	1.03	موافقة عالية
26	7	تقييم الطلبة يتم بموضوعية وعدالة	3.38	0.94	موافقة متوسطة
		مستوى الجودة للمحور	3.61	0.63	موافقة عالية

من الجدول (5) يتضح بأن المتوسط العام لمحور الهيئة التدريسية (3.61) بمتوسط عام عالي، حيث كانت أعلى فقرتين هما على التوالي: "يستحث المدرسون الطلبة على التفكير"، ويتم معاملة الطلبة من قبل هيئة التدريس بطريقة تلبى الاحتياجات الفردية"، الذي بلغ متوسطيهما (3.91)، (3.66) بانحراف معياري (0.81)، (0.81) لكل منهما على التوالي، وأن أقل متوسط كان للفقرة: "تقييم الطلبة يتم بموضوعية وعدالة"، حيث بلغ متوسطها (3.38) بانحراف معياري (0.94)، وهذا يوضح أن على الكلية اتباع أساليب تقييم أكثر موضوعية.

ويبين الجدول (6) مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من كلية العلوم المالية والمصرفية بالأكاديمية العربية - صنعاء في محور خدمات القبول والتسجيل من وجهة نظر الطلبة:

جدول (6): مستوى جودة الخدمات التعليمية في محور خدمات القبول والتسجيل

رقم الفقرة	ترتيب الفقرة	نص الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير
33	1	مواعيد تسجيل المواد وإجراءات السحب والإضافة محددة ومعلومة.	3.94	0.88	موافقة عالية
32	2	يتم تحديد متطلبات القبول بالكلية في برامجها وتخصصاتها المختلفة بشكل واضح ومناسب.	3.90	0.82	موافقة عالية
29	3	يحسن الموظفون استقبال الطلبة ويحييون على استفسارهم.	3.84	0.91	موافقة عالية
31	4	يتم تطبيق متطلبات القبول بصورة منتظمة وعادلة.	3.73	0.80	موافقة عالية
30	5	يقوم الموظفون بتقديم منشورات تساعد الطلبة إلى التعرف على نظام الدراسة.	3.62	0.97	موافقة عالية
35	6	يتم الحصول على الوثائق والسجل الأكاديمي بسرعة وكفاءة عالية.	3.48	0.86	موافقة عالية
34	7	عملية الإرشاد الأكاديمي تمكن الطالب من اختيار المواد المناسبة.	3.38	1.12	موافقة متوسطة
		مستوى الجودة للمحور	3.70	0.67	موافقة عالية

من الجدول (6) يتضح بأن المتوسط العام لمحور خدمات القبول والتسجيل (3.70) بمتوسط عام عالي، حيث كانت أعلى فقرتين هما على التوالي: "مواعيد تسجيل المواد وإجراءات السحب والإضافة محددة ومعلومة"، و"يتم تحديد متطلبات القبول بالكلية في برامجها وتخصصاتها المختلفة بشكل واضح ومناسب"، الذي بلغ متوسطيهما (3.94)، (3.90) بانحراف معياري (0.88)، (0.82) لكل منهما على التوالي، وأن أقل متوسط كان للفقرة: "يتم الحصول على الوثائق والسجل الأكاديمي بسرعة وكفاءة عالية"، حيث بلغ متوسطها (3.48) بانحراف معياري (0.86)، ثم تليها الفقرة: "عملية الإرشاد الأكاديمي تمكن الطالب من اختيار المواد المناسبة"، حيث بلغ متوسطها (3.38) بانحراف معياري (1.12). وهذا يوضح أن على الكلية إنجاز الوثائق والسجلات الأكاديمية بصورة أسرع مما هي عليه، وأن توفر الإرشاد الأكاديمي للطلبة.

ويبين الجدول (7) مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من كلية العلوم المالية والمصرفية بالأكاديمية العربية - صنعاء في محور البنية التحتية من وجهة نظر الطلبة:

جدول (7): مستوى جودة الخدمات التعليمية في محور البنية التحتية

رقم الفقرة	ترتيب الفقرة	نص الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير
36	1	مبنى الكلية نظيف وساحاته واسعة ونظيفة.	4.02	0.79	موافقة عالية
37	2	مساحة قاعات المحاضرات مناسبة للعملية التدريسية.	3.98	0.80	موافقة عالية
38	3	المنظر الداخلي للكلية وأثاثه يولدان جواً تعليمياً مريحاً.	3.86	0.82	موافقة عالية
40	4	تتوافر لوحات إرشادية تساعد في الوصول إلى القاعات الدراسية، والمكاتب الإدارية، والمرافق الخدمية.	3.78	0.81	موافقة عالية

جدول (7): يتبع

رقم الفقرة	ترتيب الفقرة	نص الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير
41	5	تجهيزات القاعات الدراسية كافية ومناسبة.	3.77	0.86	موافقة متوسطة
42	6	الأجهزة والمعدات حديثة.	3.48	0.96	موافقة عالية
39	7	في الكلية مرافق خدمية متنوعة.	3.31	0.94	موافقة عالية
		مستوى الجودة للمحور	3.74	0.65	موافقة عالية

من الجدول (7) يتضح بأن المتوسط العام لمحور البنية التحتية (3.74) بمتوسط عام عالي، حيث كانت أعلى فقرتين هما على التوالي: "مبنى الكلية نظيف وساحاته واسعة ونظيفة"، و"مساحة قاعات المحاضرات مناسبة للعملية التدريسية"، الذي بلغ متوسطيهما (4.02)، (3.98) بانحراف معياري (0.79)، (0.80) لكل منهما على التوالي، وأن أقل متوسط كان للفقرة: "الأجهزة والمعدات حديثة"، حيث بلغ متوسطها (3.48) بانحراف معياري (0.96)، ثم تليها الفقرة: "في الكلية مرافق خدمية متنوعة"، حيث بلغ متوسطها (3.31) بانحراف معياري (0.94)، وهذا يوضح أن على الكلية توفير مرافق خدمية متنوعة وأجهزة ومعدات حديثة.

النتائج المرتبطة بالسؤال الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الطلبة حول مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من كلية العلوم المالية والمصرفية بالأكاديمية العربية - صنعاء تعزى إلى متغيرات:

- الجنس (ذكر - أنثى).
- البرنامج (دبلوم - ماجستير).
- الجهة الموفدة (منحة - نفقة خاصة).
- العمر (22-30) - (31-40) - (14 فأكثر).
- التخصص (إدارة أعمال - محاسبة - إدارة مالية - إدارة مصارف - نظم معلومات حاسوبية).

للإجابة على السؤال الثاني للبحث فقد تم استخدام اختبار T-test واختبارات تحليل التباين بحسب مناسبة الاختبار الإحصائي لكل فرضية؛ ولذا فقد تم استخدام اختبار T-test لاختبار العلاقة بين استجابات أفراد العينة نحو محاور الاستبيان في حالة متغير (الجنس - والبرنامج - والجهة الموفدة) وتم استخدام تحليل التباين للمتغيرين الآخرين، فجاءت النتائج على النحو الآتي:

أولاً: اختبار اختلاف آراء الطلبة حول مستوى جودة الخدمات التعليمية وفق متغير الجنس:

- لا توجد فروق دالة إحصائية بين آراء الطلبة حول الخدمات المقدمة من كلية العلوم المالية والمصرفية تعزى لمتغير الجنس (ذكور - إناث):

تم استخدام اختبار إينتين مستقلة والجدول (8) يوضح نتائج التحليل:

جدول (8): نتائج اختبار  $t$  لدلالة الفروق وفق متغير الجنس

المحور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة $t$	مستوى الدلالة	القرار
المناهج التعليمية	ذكر	113.00	3.48	0.59	-0.95	0.35	رفض الفرضية
	أنثى	25.00	3.60	0.60			
الوسائل التعليمية	ذكر	113.00	3.20	0.73	-1.49	0.15	رفض الفرضية
	أنثى	25.00	3.42	0.65			
الخدمات المكتبية	ذكر	113.00	3.08	0.66	-1.17	0.25	رفض الفرضية
	أنثى	25.00	3.27	0.73			
الهيئة التدريسية	ذكر	113.00	3.60	0.63	-0.89	0.37	رفض الفرضية
	أنثى	25.00	3.73	0.56			
خدمات القبول والتسجيل	ذكر	113.00	3.67	0.70	-0.83	0.41	رفض الفرضية
	أنثى	25.00	3.79	0.61			
البنية التحتية	ذكر	113.00	3.73	0.65	-0.02	0.98	رفض الفرضية
	أنثى	25.00	3.73	0.67			
المحاور ككل	ذكر	113.00	3.46	0.51	-1.17	0.25	رفض الفرضية
	أنثى	25.00	3.59	0.50			

من الجدول (8) نجد أنه لا توجد هناك فروق دالة إحصائية حول محاور البحث الستة تعزى لمتغير الجنس حيث إن مستوى الدلالة المعنوي أكبر من 0.05 %، وهذا يعطي دلالة على عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة نحو محاور الاستبيان ككل حسب متغير الجنس، وقد يرجع ذلك إلى أن أعداد الإناث أقل بنسبة كبيرة من أعداد الذكور، أو أن الخدمات على مستوى مقبول لدى الجنسين.

ثانياً: اختبار اختلاف آراء الطلبة حول مستوى جودة الخدمات التعليمية وفق متغير البرنامج؛ لا توجد فروق دالة إحصائية بين آراء الطلبة حول الخدمات المقدمة من كلية العلوم المالية والمصرفية تعزى لمتغير البرنامج (دبلوم - ماجستير)؛

تم استخدام اختبار  $t$  لعينتين مستقلتين والجدول (9) يوضح نتائج التحليل؛

جدول (9): نتائج اختبار  $t$  لدلالة الفروق وفق متغير البرنامج (دبلوم - ماجستير)

المحور	البرنامج	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة $t$	مستوى الدلالة	القرار
المناهج التعليمية	دبلوم عالي	35.00	3.55	0.50	0.60	0.55	رفض الفرضية
	ماجستير	103.00	3.48	0.62			
الوسائل التعليمية	دبلوم عالي	35.00	3.22	0.55	-0.14	0.89	رفض الفرضية
	ماجستير	103.00	3.24	0.77			
الخدمات المكتبية	دبلوم عالي	35.00	3.15	0.60	0.31	0.75	رفض الفرضية
	ماجستير	103.00	3.11	0.70			
الهيئة التدريسية	دبلوم عالي	35.00	3.55	0.52	-0.87	0.39	رفض الفرضية
	ماجستير	103.00	3.65	0.65			
خدمات القبول والتسجيل	دبلوم عالي	35.00	3.54	0.62	-1.50	0.14	رفض الفرضية
	ماجستير	103.00	3.74	0.70			
البنية التحتية	دبلوم عالي	35.00	3.53	0.62	-2.07	0.04	تقبل الفرضية
	ماجستير	103.00	3.79	0.65			
المحاور ككل	دبلوم عالي	35.00	3.42	0.44	-0.79	0.43	رفض الفرضية
	ماجستير	103.00	3.50	0.53			

من الجدول (9) نجد أن هناك فروقاً دالة إحصائية تعزى لمتغير البرنامج المسجل فيه بين الدبلوم العالي والماجستير حول محور البنية التحتية، حيث نجد أن طلاب الماجستير أكثر رضا عن مستوى الجودة في البنية التحتية للكلية مقارنة بالدبلوم حيث بلغ متوسط الماجستير (3.50) وانحراف معياري (0.44) بينما بلغ متوسط الدبلوم العالي (3.42) وانحراف معياري (0.53) قد يعود هذا إلى طول فترة الدراسة لبرنامج مقارنة بالدبلوم.

كما نجد أنه لا توجد هناك فروق دالة إحصائية حول باقي المحاور (مناهج تعليمية، وسائل تعليمية، خدمات مكتبية، هيئة تدريسية، خدمات القبول والتسجيل) تعزى لمتغير نوع البرنامج المسجل فيه، حيث إن مستوى الدلالة المعنوية لكل محور أكبر من 0.05%. وهذا يعطي دلالة على عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة نحو محاور الاستبيان حسب متغير البرنامج.

ثالثاً: اختبار اختلاف آراء الطلبة حول مستوى جودة الخدمات التعليمية وفق متغير الجهة الموفدة:

لا توجد فروق دالة إحصائية بين آراء الطلبة حول الخدمات المقدمة من كلية العلوم المالية والمصرفية تعزى لمتغير الجهة الموفدة (منحة - نفقة خاصة):

تم استخدام اختبار  $t$  لعينتين مستقلتين والجدول (10) يوضح نتائج التحليل:

جدول (10): نتائج اختبار  $t$  لدلالة الفروق وفق متغير الجهة الموفدة (منحة- نفقة خاصة):

المحور	البرنامج	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة $t$	مستوى الدلالة	القرار
المناهج التعليمية	منحة	102.00	3.50	0.62	-0.02	0.98	رفض الفرضية
	نفقة خاصة	36.00	3.50	0.50			
الوسائل التعليمية	منحة	102.00	3.22	0.76	-0.60	0.55	رفض الفرضية
	نفقة خاصة	36.00	3.30	0.60			
الخدمات المكتبية	منحة	102.00	3.12	0.69	0.17	0.86	رفض الفرضية
	نفقة خاصة	36.00	3.10	0.63			
الهيئة التدريسية	منحة	102.00	3.62	0.66	-0.31	0.76	رفض الفرضية
	نفقة خاصة	36.00	3.65	0.50			
خدمات القبول والتسجيل	منحة	102.00	3.69	0.71	0.09	0.93	رفض الفرضية
	نفقة خاصة	36.00	3.68	0.61			
البنية التحتية	منحة	102.00	3.76	0.67	1.01	0.32	رفض الفرضية
	جهة مانحة	36.00	3.63	0.61			
المحاور ككل	منحة	102.00	3.48	0.53	0.06	0.95	رفض الفرضية
	جهة مانحة	36.00	3.48	0.42			

من الجدول (10) نجد أن مستوى الدلالة المعنوية أكبر من 0.05 % أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول محاور البحث تعزى لمتغير الجهة الموفدة (نفقة خاصة، وجهة مانحة)، حيث نجد من الجدول أن مستوى الدلالة المعنوية أخذ قيم أعلى من (0.05) في جميع محاور الاستبيان، وهذا يعطي دلالة على عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة نحو محاور الاستبيان ككل حسب متغير الجهة الموفدة.

رابعاً: اختبار اختلاف آراء الطلبة حول مستوى جودة الخدمات التعليمية وفق متغير العمر:

- لا توجد فروق دالة إحصائية بين آراء الطلبة حول الخدمات المقدمة من كلية العلوم المالية والمصرفية تعزى لمتغير العمر (22-30) - (31-40) - (14 فأكثر).

قام الباحثون باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار العلاقة بين استجابات أفراد العينة نحو محاور الاستبيان وفق المتغيرات الديمغرافية فجاءت النتائج على النحو الآتي:

يصف الجدول (11) العينة الداخلة في الاختبار تحليل التباين:

جدول (11): مستويات العمر للعينة

الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	العمر	إجمالي المحاور ككل
0.49	3.45	54.00	22-30 سنة	
0.51	3.49	80.00	31-40 سنة	
0.69	3.83	4.00	41- فأكثر	
0.51	3.48	138.00	المجموع	

الجدول (11) يوضح ان أعلى الفئات العمرية مشاركة هي فئة (31-40) سنة تليها الفئة العمرية (22-30) سنة ثم الفئة العمرية (41-فأكثر).

وفيما يأتي جدول (12) اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار العلاقة بين استجابات أفراد العينة حسب متغير العمر:

جدول (12): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي وفق متغير العمر

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط الانحرافات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة	القرار
المناهج التعليمية	بين المجموعات	3.28	2	1.64	4.93	0.01	نقبل الفرضية
	داخل المجموعات	44.85	135	0.33			
	المجموع	48.12	137				
الوسائل التعليمية	بين المجموعات	1.18	2	0.59	1.15	0.32	نرفض الفرضية
	داخل المجموعات	69.35	135	0.51			
	المجموع	70.52	137				
الخدمات المكتبية	بين المجموعات	0.66	2	0.33	0.73	0.48	نرفض الفرضية
	داخل المجموعات	61.40	135	0.45			
	المجموع	62.06	137				
الهيئة التدريسية	بين المجموعات	0.51	2	0.26	0.66	0.52	نرفض الفرضية
	داخل المجموعات	52.05	135	0.39			
	المجموع	52.56	137				
خدمات القبول والتسجيل	بين المجموعات	0.71	2	0.36	0.77	0.47	نرفض الفرضية
	داخل المجموعات	62.81	135	0.47			
	المجموع	63.52	137				
البنية التحتية	بين المجموعات	0.43	2	0.22	0.51	0.60	نرفض الفرضية
	داخل المجموعات	57.66	135	0.43			
	المجموع	58.09	137				

جدول (12): يتبع

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط الانحرافات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة	القرار
	بين المجموعات	0.19	4.00	0.05			
المحاور ككل	داخل المجموعات	34.97	133.00	0.26	0.18	0.95	نرفض الفرضية
	المجموع	35.16	137.00				

من الجدول (12) نجد أن الفروق ظهرت بين الفئة العمرية 22-30 سنة وبين الفئات الأكبر منها، حيث إن درجة رضا الطلاب علي مستوى الجودة من هذه الفئة الصغيرة كانت أقل رضا عن المناهج التعليمية المقدمة من الكلية مقارنة بالفئات الأكبر منها سنا وتزيد درجة الموافقة كلما زادت كبرت الفئة العمرية ويعتقد الباحثون أن هذا الاختلاف يرجع إلى أن الفئة العمرية المتوسطة هي الأكثر احتكاكاً بسوق العمل، وبالتالي أقدر على ربط المنهج التعليمي بالواقع العملي، أما أصحاب الفئة العمرية الصغيرة يعتقد الباحث أنهم غالباً ما يواصلون دراستهم مباشرة قبل البدء بالحياة العملية.

بالنسبة لباقي المحاور فإن مستوى الدلالة أكبر من 0.05 أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لتغير العمر بالنسبة لباقي المحاور.

خامساً: اختبار اختلاف آراء الطلبة حول مستوى جودة الخدمات التعليمية وفق متغير التخصص (إدارة أعمال - محاسبة - إدارة مالية - إدارة مصارف - نظم معلومات حاسوبية) :

- لا توجد فروق دالة إحصائية بين آراء الطلبة حول الخدمات المقدمة من كلية العلوم المالية والمصرفية تعزى لمتغير التخصص (إدارة أعمال - إدارة أعمال - إدارة مالية - إدارة مصارف - نظم معلومات حاسوبية).

وباستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لا اختبار العلاقة بين استجابات أفراد العينة فقد جاءت النتائج على النحو الآتي:

الجدول (13) يصف مكونات العينة الداخلية للتخصصات:

جدول (13): التخصصات لأفراد العينة

التخصص	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري
إدارة أعمال	60.00	3.49	0.49
محاسبة	27.00	3.42	0.64
إدارة مالية	30.00	3.50	0.48
نظم معلومات حاسوبية	11.00	3.57	0.38
إدارة مصارف	10.00	3.49	0.47
المجموع	138.00	3.48	0.51

الجدول (13) يوضح ان العينة تكونت من خمس تخصصات هي ادارة الاعمال، والمحاسبة، وادارة مالية، وادارة المصارف، ونظم المعلومات الحاسوبية . وكان تخصص ادارة الاعمال الاعلي في المشاركة بعدد (60) بينما ادارة الاعمال الاقل في المشاركة بعدد (10).

وفيما يأتي جدول (14) اختبار تحليل التباين الأحادي لا اختبار العلاقة بين استجابات أفراد العينة حسب التخصص:

جدول (14): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق وفق متغير التخصص

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط الانحرافات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة	القرار
المناهج التعليمية	بين المجموعات	0.36	4	0.09	0.25	0.91	نرفض الفرضية
	داخل المجموعات	47.76	133	0.36			
	المجموع	48.12	137				
الوسائل التعليمية	بين المجموعات	1.21	4	0.30	0.58	0.68	نرفض الفرضية
	داخل المجموعات	69.31	133	0.52			
	المجموع	70.52	137				
الخدمات المكتبية	بين المجموعات	2.90	4	0.73	1.63	0.17	نرفض الفرضية
	داخل المجموعات	59.16	133	0.44			
	المجموع	62.06	137				
الهيئة التدريسية	بين المجموعات	0.32	4	0.08	0.20	0.94	نرفض الفرضية
	داخل المجموعات	52.25	133	0.39			
	المجموع	52.56	137				
خدمات القبول والتسجيل	بين المجموعات	0.48	4	0.12	0.25	0.91	نرفض الفرضية
	داخل المجموعات	63.04	133	0.47			
	المجموع	63.52	137				
البنية التحتية	بين المجموعات	2.56	4	0.64	1.54	0.20	نرفض الفرضية
	داخل المجموعات	55.53	133	0.42			
	المجموع	58.09	137				
المحاور ككل	بين المجموعات	0.19	4.00	0.05	0.18	0.95	نرفض الفرضية
	داخل المجموعات	34.97	133.00	0.26			
	المجموع	35.16	137.00				

يتضح من الجدول (14) أن مستوى الدلالة المعنوية أخذ قيماً أعلى من (0.05) في جميع محاور الاستبيان، وهذا يعني عدم وجود فروقات ذات إحصائية بين استجابات أفراد العينة نحو محاور الاستبيان ككل حسب متغير التخصص، ويعتقد الباحثون أن عدم ظهور فروق قد يعود إلى أن كل التخصصات حصلت على مستوى جودة مقبول لدى أفراد العينة في جميع التخصصات.

## التوصيات:

- في ظل ما توصل إليه البحث، فإن الباحثين يقدمون مجموعة من التوصيات التي يسعى من خلالها إلى تحسين جودة الخدمة التعليمية في كلية العلوم المالية والمصرفية - صنعاء وهي:
- 1 - إعادة النظر في مستوى الخدمات التي تقدمها الكلية للطلبة في كافة المحاور لاسيما فيما يتعلق بالخدمات المكتبية لاسيما أن الكلية تقدم خدماتها لطلبة الدراسات العليا الذين هم بحاجة للخدمات المكتبية أكثر من غيرهم.
  - 2 - تدريب العاملين من أكاديميين وإداريين على تقديم خدمات للطلبة بجودة تحقق لهم توقعاتهم والوقوف على ملاحظاتهم بجدية للعمل على إيجاد الحلول لها.
  - 3 - الاهتمام بالخدمات المموسة المتمثلة بالوسائل التعليمية والتكنولوجية الحديثة.
  - 4 - تقديم المزيد من البحوث الميدانية التي ستسهم حتما في معرفة جوانب الضعف والعمل على معالجتها لتحقيق رضا الطلبة.

## المقترحات:

- يرى الباحثون أن إجراء دراسات مستقبلية في المجال ذاته الذي تطرقت إليه هذا الدراسة يمكن أن يسهم في إثراء هذا الموضوع لذا فإن الباحثين يقترحون الآتي :
- 1 - القيام بدراسات ميدانية موسعة تتطرق إلى متغيرات أخرى ذات أثر على تقييم العملية التعليمية.
  - 2 - القيام بدراسات طولية ومستعرضة بحسب التخصص والبرنامج مما يساعد على عمل تحليل أدق لعوامل الجودة في كل تخصص وبرنامج.
  - 3 - إجراء دراسات وأبحاث تتناول فئات أخرى كالإداريين وأعضاء هيئة التدريس ممن لهم علاقة بالخدمة التي تقدمها الكلية.

## المراجع:

- 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، 2(4)، 11-44.
- التجاني، محمد البشير (2015). تقييم جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلاب كلية العلوم الإدارية في جامعة نجران - المملكة العربية السعودية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 22(8)، 76-93.
- الحدابي، داوود، وعكاشة، محمود (2006). جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية : نتائج أولية. *مجلة اتحاد الجامعات العربية*، 4(4)، 9-49.
- الدراركة، مأمون (2001). *إدارة الجودة*. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الدراركة، مأمون، وطارق، شبلي (2002). *الجودة في المنظمات الحديثة*. ط1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- سعيد، عبد القادر أمين (2010). *مدى تطبيق بعض محاور إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة في اليمن (دراسة ماجستير غير منشورة)*، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، صنعاء.
- الصيرفي، محمد (2011). *إدارة الجودة الشاملة. إصدارات التدريب الإداري، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية*.
- ضبعان، أمة الغني هزاع (2013). *مستوى إدراك طلبة الجامعات الأهلية لجودة الخدمات التي تقدمها (دراسة ماجستير غير منشورة)*، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، صنعاء.

لحول، سامية، وحناشي، راوية، وياشة، ريمة (2015). أثر خدمة التعليم الجامعي على تحقيق رضا الطالب دراسة حالة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة- الجزائر. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*, 8 (22), 97-122.

Al-Assry, M. (2015). The Impact of Percieved Service Quality on Postgraduate Students' Satisfaction: Case Study of University of Science and Technology- Yemen (Master Thesis), Open University of Malaysia.

Najafabadi, H. N., Sadeghi, S., & Habibzadeh, P. (2008). Total Quality Management in Higher Education Case Study: Quality in Practice at University College of Borås (Master`s thesis), Magisteruppsats. Retrieved from Boras Acdamic Digital Archive (BADA). (<http://hdl.handle.net/2320/3709>).

Vilgats, B., & Heidmets, M. (2011). The impact of external quality assessment on universities: the Estonian experience. *Higher Education Policy*, 24(3), 331-346.

Zineldin, M., Akdag, H. C., & Vasicheva, V. (2011). Assessing quality in higher education: New criteria for evaluating students' satisfaction *Quality in Higher Education*, 17(2), 231-243.