

أثر جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل الكليات الجامعية المتوسطة على رضا الطلبة
(دراسة تطبيقية على كلية القدس فرع الزرقاء الأردن)

**The impact of the quality of educational services provided by the
faculties of the university on the satisfaction of students (Applied Study
on Al Quds College, Zarqa Jordan Branch)**

د. سمير حسين الوادي

كلية القدس الأردن

**Dr. Sameer H. Al Wadi
Al Quds Collège, Zarqa Jordan**

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة . وذلك من خلال اختيار متغير مستقل جودة الخدمات التعليمية ويشمل كفاءه العاملين، الرسوم الجامعية، الملموسية، الاستجابة، الضمان ومتغير تابع هو رضا الطلبة . فقد تم أخذ عينة ملائمة (150) استبانته وزعت على الطلاب في كلية القدس فرع الزرقاء بمختلف التخصصات الاكاديميه والتقنيه.

توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية لجودة الخدمات التعليمية بأبعادها المختلفة على رضا الطلبة في كلية القدس فرع الزرقاء عند مستوى دلالة (0.05) وأن هناك ضعفا في مجال المظهر الخارجي والبيئه الماديه والتي تشكل أهميه بالنسبه للطلبه، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة قوية بين كفاءه العاملين والذي ينعكس بشكل ايجابي على رضا الطلبة وولائهم.

و أوصت الدراسة على أهمية تطوير المظهر الخارجي والداخلي للكلية وزيادة أسباب الراحة.
الكلمات المفتاحية:جوده الخدمه،الكفاءة،الكليات الخاصه،الأردن.

Abstract

This study aims to examine the impact of educational services quality on the satisfaction of the students.by choosing a variable independent quality educational service that includes efficient employees, university fees, tangibility, responsiveness, collateral and dependent variable is student satisfaction .An appropriate sample has been chosen which are (150) questionnaires. There were distributed among the students at al-Quds College in various academic and technical majors.

The study concluded that there is a clear impact of the quality of educational services in its different dimensions on the satisfaction of the students that that there is a weakness in a physical environment and appearance aspects which are important according to the students. The study found that there is a strong relation between the efficiency of employees, which reflect positively on the satisfaction of students and their loyalty.The study recommended that its important to development the physical environment in the College .

لذا بات من الضروري أن يتم النظر إلى جودة الخدمات على أنها أمرًا ملحقًا وضروريًا لا يمكن الاستغناء عنه أو إهماله في كافة المؤسسات، فصناعة الخدمات تلعب دورًا متزايدًا الأهمية في اقتصاد العديد من الأمم في عالم المنافسة في الوقت الراهن، وهذا مما يجعل جودة الخدمة المفتاح، فلم يعد يكفي مجرد الإيمان (Firdaus، 2006، p31)، للنجاح وإنما يتطلب سعي الإدارة إلى الاهتمام بشكاوى العملاء واقتراحاتهم ومعرفة انطباعاتهم عن الخدمة المقدمة، وتطوير جودة الخدمة والارتقاء بمستواها، حتى تصل إلى التميز الذي يطمح إليه مقدمو الخدمة والمستفيدون منها على حد سواء.

وتعتبر الكليات الجامعية المتوسطة جزءًا من مؤسسات التعليم العالي في الأردن والتي تشكل ملاذًا للكثير من الطلبة لإكمال دراستهم الجامعية وجسر عبور لهم للتجسير للجامعات وكذلك تعتبر هذه الكليات جزءًا من الاقتصاد الوطني الأردني والتي تساهم في رفع قيمة الدخل القومي بالإضافة إلى المحافظة على حقوق المالكين لهذه الكليات وإذا استطاعت هذه الكليات نيل رضا الطلبة يصبح الطالب مروحًا ناجحًا بحيث ينعكس ذلك إيجابًا على زيادة عدد الطلبة المحتملين وكذلك يعزز قدرتها على المنافسة وتحقيق الميزة التنافسية .

مشكلة الدراسة وأسئلتها

لوحظ في الفترة الأخيرة من خلال المقابلات الشخصية والاستكشافية للباحث في المجال التعليم المتوسط تراجع رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية المقدمه لهم .
وتتمثل مشكله الدراسه في الاجابه على مجموعه الاسئله التاليه .

- 1 - هل هناك اهتماما لدى ادارة كليه القدس فرع الزرقاء بنطوير جوده الخدمات التعليميه ؟
- 2- الى اي مدى تؤثر جوده الخدمات التعليميه على رضا الطلبة في كليه القدس فرع الزرقاء ؟
ويتفرع عنها مجموعه من الاسئله الفرعيه التاليه :

1. هل هناك تأثير لعامل كفاءة العاملين على رضا الطلبة ؟
2. هل هناك تأثير لعامل الرسوم الجامعية على رضا الطلبة؟
3. هل هناك تأثير لعامل الملموسيه على رضا الطلبة ؟
4. هل هناك تأثير لعامل الاستجاباه على رضا الطلبة ؟
5. هل هناك تأثير لعامل ضمان الخدمه على رضا الطلبة ؟

أهمية الدراسة:

نعبر الكليات المتوسطة من القطاعات التعليميه الهامه التي تساهم في توفير الخدمات التعليميه للطلبه خاصه لتلك الفئه من الطلاب الذين نجحوا في امتحان التوجيهي بمعدلات منخفضه او للذين لم يفهم الحظ والتحقوا ببرنامج الدبلوم التطبيقي، بالاضافه الى ان هذه الكليات تساهم في تنميه الاقتصاد الاردني باعتبارها جزءا منه.

تعتبر هذه الدراسه مهمه لعدة أطراف:

أهداف الدراسة

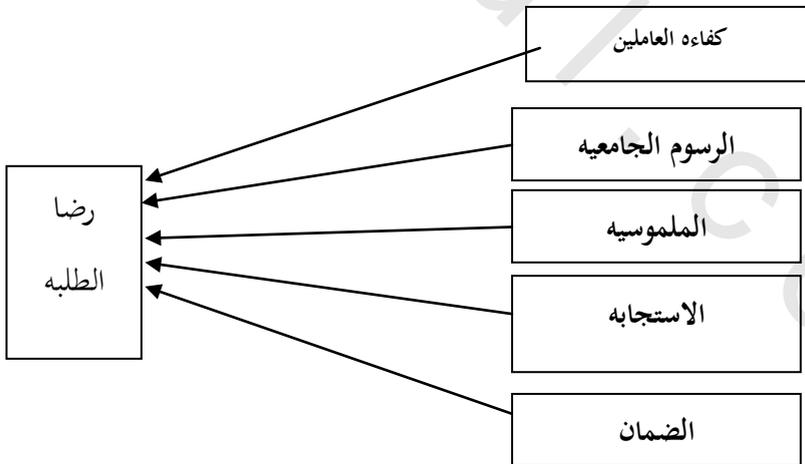
تهدف هذه الدراسة الى:

- 1 - التعرف على جودة الخدمات التعليميه بابعادها المختلفه (كفاءه العاملين، الرسوم الجامعيه، الملموسيه، الاستجابيه، الضمان) ودورها في رضا الطلبة .
- 2 - التعرف على مدى رضا الطلبة عن الخدمات التعليميه المقدمة لهم .

أنموذج الدراسة

بناء على فرضيات الدراسه ومشكلتها قام الباحث بوضع النموذج التالي وبعد الرجوع إلى دراسة (حمدان، 2012) ودراسه داوود الحدادي وهدي قشوة (2009) تم صياغه النموذج التالي :

المتغير المستقل المتغير التابع جودة الخدمات التعليميه رضا الطلبة



فرضيات الدراسة

HO: الفرضية الرئيسية الأولى

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأثر جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل الكليات الجامعية المتوسطة على رضا الطلبة. وينبثق عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

- H01: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لكفاءة العاملين في كلية القدس فرع الزرقاء على رضا الطلبة.
H02: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للرسوم الجامعية في كلية القدس فرع الزرقاء على رضا الطلبة.
H03: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للملموسية في كلية القدس فرع الزرقاء على رضا الطلبة.
H04: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للاستجابة في كلية القدس فرع الزرقاء على رضا الطلبة.
H05: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضمان الخدمة التعليميه في كلية القدس فرع الزرقاء على رضا الطلبة.

التعريفات الاصطلاحية

كفاءة العاملين: وهي تقدم الخدمات للعملاء بكفاءة ومهارة ومستوى اداء عالي من قبل أعضاء الهيئتين التدريسيه والاداريه (كورتل، فريد، 2009)

الرسوم الجامعية: وهي تلك الرسوم التي تحصل عليها المؤسسة التعليميه مقابل منفعه التعليم (حسام، داود، ومعن النصور، 2016)

الملموسيه: وهي العنصر الوحيد الملموس في المزيج الخدمي بحيث يستطيع العملاء مشاهدته وتكوين صورته ذهنيه عنه كاللون والديكورات والحداثق والقاعات الدراسيه وهذه الصور الذهنيه تلعب دورا هاما في الحكم على جودة الخدمات المقدمه للعملاء (الوادي، سمير، الشيخ، مصطفى، 2016).

الاستجابيه: وهي استعداد مقدم الخدمه وقدرته على تقديمخدمه بالسرعه الممكنه كالجاهزيه الدائم من قبل التسجيل او الاداره او الهيئه التدريسيه للاستجابيه لطلبات الطلاب .

(Parasuraman & Berry, 1990)

الضمان : وهو الاطمئنان من قبل الزبائن بان الخدمه المقدمه لهم تخلو من الخطأ او الشك شاملا الاطمئنان النفسي والمادي والقدره على بناء الثقه وكسبه (Ellen, 1990).

رضا الطلبة: هو ذلك الانطباع الايجابي او السلبي الذي يشعر به عميل ما اتجاه تجريبه شراءه أو استهلاكه وهو ناتج عن مقارنة بين توقعات العميل اتجاه منتج ما وادائه المدرك فهناك رضى العميل المبني على تبادل تجاري ورضا العميل التراكمي (كوتلر، 2012) .

الدراسات السابقة :

1 - دراسة (مدثر عزالدين والعرومطي أيمن، 2016)، بعنوان درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية - دراسة حالة جامعة ابوظبي - فرع العين هدفت هذه الدراسة الى التعرف على درجة رضا الطلبة في جامعة أبوظبي فرع العين نحو الخدمات التعليمية المقدمه لهم وتمثلت نتائج الدراسة بوجود ارتباط قوي بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمه من الجامعة ودرجة رضا الطلبة نحو هذه الخدمات .

ومن التوصيات التي أوصت بها هذه الدراسة هو ضرورة أن تحرص ادارة الجامعة على تحسين المرافق الصحية واستراحة الطلبة وكذلك أوصت الدراسة بضرورة أن تولي الجامعة اهتماما في الجانب الترفيهي للطلبة من خلال اجراء المزيد من الرحلات الجامعيه والاحتفالات الطلابيه.

2- دراسة (الشعبي والشهري، 2014) بعنوان : تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب. هدفت هذه الدراسة الى التعرف على تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية في جامعه الملك خالد وتحديد نقاط القوه والضعف فيها، وتمثلت اهمية الدراسة في كونها من البحوث القليلة التي تناولت جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعوديه ومن اهم التوصيات التي توصلت اليها الدراسة ضرورة قيام اعضاء الهيئه التدريسيه في تطوير مهاراتهم الاتصالية للتواصل مع الطلبة والعمل على توعيه الهيئه التدريسيه بضرورة زيادة مساحه الحريات للطلبة وتفهم ارائهم وهمومهم.

3- دراسة (القضاه محمد، خليفات عبدالفتاح، 2013) بعنوان : درجة رضا طلبة جامعه مؤته عن الخدمات التعليميه من وجهة نظرهم .هدفت الدراسة الى تقصي درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعيه المقدمه لهم وتوصلت الدراسة الى أن هناك درجة رضا متوسطه للطلبة على ادارة الجامعة ومجالاتها وكشفت النتائج عن فروقات ذات دلالة احصائية في درجة رضى الطلبة عن الخدمات المقدمه من قبل جامعه مؤته على الخدمات المكتبيه، واطهرت فروقات ذات دلالة احصائية عن الاداء ككل تعزى لتفاعل الكليه مع المعدل التراكمي لصالح طلبة الكليات الانسانيه ممن معدلهم ممتاز ولصالح طلبة الكليات العلميه ممن معدلهم جيد ومقبول ولم تظهر الدراسة فروقات ذات دلالة تعود لعامل الجنس .

4 - دراسه (خالد بنى حمدان 2012) بعنوان جوده الخدمات التعليميه واثرها على رضا الطلبة (دارسه تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة) وتمحورت مشكله هذه الدراسه بلاجاباه عن السؤال التالي؟

إلى أي مدى تؤثر جودة الخدمة التعليمية على رضى طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة؟
توصلت إلى عدد من النتائج من أبرزها ارتفاع مستوى جودة الخدمة التعليمية والذي إنعكس في ارتفاع مستوى رضى الطلبة. و قد قدمت الدراسة عدة توصيات من أهمها استمرار الجامعة بالتأكيد على الالتزام والتطوير المستمر للخطة التعليمية وتحسين البرامج المتبنيه من قبل الجامعة لزيادة جودة عملياتها التعليمية.

الدراسات الاجنبية:

1 - دراسه (2016)

.Edward Tanui

Educational Service Quality and Students' Satisfaction in Public Universities in Kenya

جودة الخدمات التعليميه واثرها على رضا الطلاب في الجامعات الكينية.وقد هدفت هذه الدراسه الى التعرف على العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات التعليميه في الجامعات العامه الكينية وبين رضا الطلبة عن هذه الخدمات،

وتوصلت الدراسه الى أن أبعاد جودة الخدمه التعليميه كالبنيه الماديه والمكتبيه وتوفير خدمات الانترنت وتوفر الكتب الجامعيه و موثوقيه الامتحانات و موضوعيتها لها ارتباط مباشر وتأثير على رضا الطلبة، وأوصت الدراسه الى ضرورة أن تقوم وزارة التربيه بتمويل الجامعات من أجل المساعدة في تطوير خدماتها التعليميه وعلى الجامعات العمل على تدريب العاملين لتحسين أدائهم وخدمة الطلبة بشكل فعال وكذلك القيام بتطوير المناهج التعليميه بشكل مستمر لما يتلائم مع حاجة الطلبة وسوق العمل .

2 - دراسه (Bedman&John 2015) بعنوان: Customer Satisfaction With Rrtail Banking

Services Quality In Ghanna

هدفت هذه الدراسه الى معرفه العلاقة بين العملاء ورضاهم عن جودة الخدمة في جمهوريه غانا بما يتعلق بأبعاد جودة الخدمة وقد صممت استبانة لتحقيق هذا الهدف ووزعت على 650 عميلا وكان من نتائج الدراسه انه يوجد علاقة ايجابية بين ابعاد جودة الخدمة الملموسية والخدمة الجوهرية وتعكس رضا العملاء في قطاع التجزئة والافراد في المصارف الموجودة في غانا .

3 - دراسة (Hashim2015) بعنوان Corporate Image and IMPACT OF Service Quality Customer Satisfaction Towarde Customers Perceived Value in the banking sector in Pakistan

هدفت هذه الدراسة الى معرفة تأثير جودة الخدمات ورضا العملاء في القطاع المصرفي في باكستان، وطور النموذج لإظهار العلاقة بين المتغيرات التابعة والمستقلة وزعت على المدن الكبرى في باكستان وكان من نتائج الدراسة وجد ان هناك علاقة ايجابية بيت جوده الخدمة ورضا العملاء والصورة المؤسسية تظهر بان لديها تأثيرا كبيرا على ادراك قيمه العملاء .

الإطار النظري

جودة الخدمات التعليمية

مفهوم جودة الخدمات

فالبعض تعني الجودة بالنسبة لهم الأفضل أو الأكثر ملائمة للغرض، وفي المقابل فان رجال الأعمال يتوقعون منه أن يتحدث معهم بشكل مهني وان يتم عملية المبادلة بشكل أسرع وأكثر فعالية (علي الزعي،2009). وعرفت الجودة بانها مدى المطابقة مع المتطلبات فكلما كانت مواصفات المنتج مطابقة لمتطلبات العميل كلما كان هذا المنتج ذا نوعيه جيدة (جودة،محفوظ،2012).

ادارة الجدوى الشاملة:

حيث تمثل اعلى مرحلة من مراحل تطور ادارة الجودة والتي تتضمن جودة العمليات بالإضافة الى جودة المنتج ويركز على العمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين بالإضافة الى التركيز على العملاء فتطور مفهوم الجودة من اكتشاف الخطأ الى منعه من الحدوث ومن الاهتمام بالإنتاج الى الاهتمام بالزبون ويمكن تعريف ادارة الجودة الشاملة هي ثقافه تعزز مفهوم الالتزام الكامل تجاه رضا العميل من خلال التحسين المستمر والابداع في جميع نواحي العمل. (N LOGOTHERS،1992).

مفهوم جودة الخدمات التعليمية

ان مفهوم الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الاطراف يجب ان يشمل جميع وظائف التعليم وانشطته كالمناهج الدراسية، و البرامج التعليمية، و البحوث العلمية، و الطلاب، و المياني، و المرافق، و الادوات، وتوفير الخدمات للمجتمع المحلي، و التعليم الذاتي الداخلي، و تحديد معايير للجودة متفق عليها دوليا(اليونسكو،1998).

كلية القدس الزرقاء:

تأسست كلية القدس فرع الزرقاء سنة 1979 في مدينة الزرقاء والمنطقة المحيطة بها حيث تكونت من مجموعه من الاقسام الأكاديمية والمهنية والتقنية. وقد انضمت كلية القدس فرع الزرقاء الى مجموعه لومينوس لتصبح فرع كلية القدس في الزرقاء لتبدأ مرحله جديدة في خدمه الوطن وشبابه من خلال توفير بيئة تعليمية ترتقي بمستوى الخريجين بإدارة جديده ورساله ورؤيه جديده ليصبح التعليم فيها امتدادا لرساله كلية القدس (التعليم من أجل التشغيل) وذلك بتقديم تعليم تقني ونوعي يلبي احتياجات السوق المحلي والاقليمي ووفقا لأسس مراقبه ومتابعه تضمن جودة مخرجات البرامج ومطابقتها للمعايير المحلية والدولية حيث يشرف على متابعه الخطط الدراسية والبرامج وتقييم الطلبة هيئه اعتماد برامج التعليم العالي، حيث يستطيع الطالب متابعه دراسته للحصول على برنامج البكالوريوس (الكتاب السنوي، 2017).

منهجية الدراسة :

أسلوب الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي من أجل التعرف على أبعاد جودة الخدمات في التعليم ودورها في رضا الطلبة وكذلك المنهج التحليلي لتوضيح العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. مجتمع وعينة الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من الطلبة على مقاعد الدراسة في كلية القدس فرع الزرقاء، حيث بلغ عدد الطلبة في كلية (386) طالبا موزعين على مختلف الاقسام وقد تم أخذ عينة ملائمة حجمها (150) طالبا، حيث تم توزيع الاستبانة على الاقسام المختلفة في الكلية بشكل عشوائي . أداة جمع البيانات: تم جمع بيانات الدراسة الأولية باستخدام استبانة أعدت من قبل الباحث . والتي تقيس أثر كل متغير من المتغيرات المستقلة على رضا الطلاب في الكلية . معامل ثبات الفايكرونيباخ:

اختبار الفايكرونيباخ	
N of Items	Cronbach's Alpha
38	.908

ANOVA ^a					
Sig.	F	Mean Square	Df	مجموع المربعات	Model
.000 ^b	855.136	192.459	1	192.459	Regression
		.225	148	33.309	Residual
			149	225.768	Total
Sig.	F	Mean Square	Df	مجموع المربعات	Model

.000 ^b	2037.759	210.481	1	210.481	Regression	2
		.103	148	15.287	Residual	
			149	225.768	Total	
Sig.	F	Mean Square	Df	مجموع المربعات	Model	
.000 ^b	1965.083	209.956	1	209.956	Regression	3
		.107	148	15.813	Residual	
			149	225.768	Total	
Sig.	F	Mean Square	Df	مجموع المربعات	Model	
.000 ^b	2833.890	214.563	1	214.563	Regression	4
		.076	148	11.206	Residual	
			149	225.768	Total	
Sig.	F	Mean Square	Df	مجموع المربعات	Model	
.000 ^b	3618.836	216.898	1	216.898	Regression	5
		.060	148	8.870	Residual	
			149	225.768	Total	

اختبار الفرضيات:

تم استخدام اختبار Anova لاختبار الفرضيات بالشكل التالي:

الفرضية الاولى:

H01: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لكفاءة العاملين في كليه الزرقاء الأهلية على رضا الطلبة.
 بما ان قيمة $f = 855.136$ وهي قيمة دالة احصائيا وهاذا ما يؤكد ان قيمة $\text{sig } f = 0$ وهذه القيمة اقل من 0.05 لذلك نرفض الفرضية العدمية و نقبل الفرضية البديلة و التي تقول بانه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لكفاءة العاملين على رضا الطلبة

ANOVA ^a					
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model
.000 ^b	855.136	192.459	1	192.459	Regression
		.225	148	33.309	Residual
			149	225.768	Total

a. Dependent Variable: المحور_البنائس

b. Predictors: (Constant), المحور_الاول

الفرضية الثانية: H02 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للرسوم الجامعية في كلية القدس فرع الزرقاء على رضا الطلبة بما ان قيمة $f = 2037.759$ وهي قيمة دالة احصائيا وهاذا ما يؤكد ان قيمة $\text{sig } f = 0$ وهذه القيمة اقل من 0.05 لذلك نرفض الفرضية و نقبل الفرضية البديلة و التي تقول بانه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للرسوم الجامعية في كلية القدس فرع الزرقاء على رضا الطلبة

ANOVA ^a						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model	
.000 ^b	2037.759	210.481	1	210.481	Regression	1
		.103	148	15.287	Residual	
			149	225.768	Total	

a. Dependent Variable: المحور_السادس

b. Predictors: (Constant), المحور_الثاني

الفرضية الثالثة:

H03: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للموسمية في كلية الزرقاء الأهلية على رضا الطلبة. ان قيمة $f = 1965.083$ وهي قيمة دالة احصائيا وهاذا ما يؤكد ان قيمة $\text{sig } f = 0$ وهذه القيمة اقل من 0.05 لذلك نرفض الفرضية و نقبل الفرضية البديلة و التي تقول بانه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للموسمية في كلية القدس فرع الزرقاء على رضا الطلبة.

ANOVA ^a						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model	
.000 ^b	1965.083	209.956	1	209.956	Regression	1
		.107	148	15.813	Residual	
			149	225.768	Total	

a. Dependent Variable: المحور_السادس

b. Predictors: (Constant), المحور_الثالث

الفرضية الرابعة: H04: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للاستجابة في كلية الزرقاء الأهلية على رضا الطلبة.

ان قيمة $f = 283.890$ وهي قيمة دالة احصائيا وهذا ما يؤكد ان قيمة $\text{sig } f = 0$ وهذه القيمة اقل من 0.05 لذلك نرفض الفرضية و نقبل الفرضية البديلة و التي تقول بانه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للاستجابة في كلية القدس فرع الزرقاء على رضا الطلبة

ANOVA ^a						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model	
.000 ^b	2833.890	214.563	1	214.563	Regression	1
		.076	148	11.206	Residual	
			149	225.768	Total	

a. Dependent Variable: المعور_السادس

b. Predictors: (Constant), المعور_الرابع

الفرضية الخامسة:

H05: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضمان الخدمة التعليمية في كليه الزرقاء الأهلية على رضا الطلبة.

ان قيمة $f = 3618.836$ وهي قيمة دالة احصائيا وهاذا ما يؤكد ان قيمة $\text{sig } f = 0$ وهذه القيمة اقل من 0.05 لذلك نرفض الفرضية و نقبل الفرضية البديلة و التي تقول بانه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لضمان الخدمة التعليمية في كليه القدس فرع الزرقاء على رضا الطلبة .

ANOVA ^a						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model	
.000 ^b	3618.836	216.898	1	216.898	Regression	1
		.060	148	8.870	Residual	
			149	225.768	Total	

a. Dependent Variable: المعور_السادس

b. Predictors: (Constant), المعور_الخمس

مناقشة النتائج والتوصيات

على ضوء التحليل الإحصائي للدراسة توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج والتوصيات والتي من المتوقع أن تفيد الكليات الجامعية المتوسطة وكلية القدس فرع الزرقاء بشكل خاص والارتقاء بواقع خدماتها التعليمية إلى الأفضل على صعيد العاملين والطلبة وإدارة الكلية :

1- تبين من خلال التحليل الإحصائي أن نسبة 54.7% من العينة هم من طلبة السنة الثانية موزعين بنسب متقاربه على الاقسام مما يدل على خبرة العينة وقدرتهم على التقييم.

2 - وتبين من خلال مصفوفه ارتباط بيرسون لمعرفة ثبات وترابط كل محور من محاور الأسئلة أن جميع الأسئلة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقته 1%.

3- وتم استخدام اختبار Anova لاختبار الفرضيات جميعها حيث تم رفض الفرضيات العدمية وقبول الفرضيات البديلة وهذا ما يؤكد أن قيمه $\text{sig } f = 0$ في كل الفرضيات وهي أقل من 0.05.

- 4 - أكدت الدراسة وجود علاقة قوية بين جودة الخدمات التعليمية ورضى الطلاب وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة خالد بنى حمدان 2012 .
- 5 - أكدت نتائج الدراسة بأنه يوجد تأثير لكفاءة العاملين على رضى الطلبة وهذه النتيجة اختلفت مع نتائج بعض الدراسات مثل دراسة Edward Tanui والتي أكدت أهمية كفاءة أداء العاملين على رضا الطلبة وعلى أهميه توفر الانترنت بالجامعة على نيل رضا الطلبة.
- 6 - وأكدت نتائج الدراسة بانه يوجد تأثير للرسوم الجامعية على رضى الطلبة وتبين من خلال مناقشه بعض الأسئلة ان هناك رضى عن الرسوم التي يدفعونها لكن لا يوجد سياسه خصم حقيقه في الكلية .
- 7 - وأكدت نتائج الدراسة بأنه يوجد تأثير للبيئة المادية للكلية على رضى الطلبة وبشكل عام تبين عدم رضا الطلبة عن المظهر لعام للكلية وعن الأجهزة والمختبرات وكذلك عدم رضا عن نظافة المرافق كالحمامات، ودراسة واتفقت مع دراسة Bedman&John 2015. وكذلك اتفقت مع نتائج مدثر عزالدين والعرومطي أيمن، 2016 .
- 8 - وأكدت نتائج الدراسة بانه يوجد تأثير للاستجابة على رضى المرضى وقد تبين من خلال مناقشه بعض الأسئلة ضعف الاستجابة من قبل الادارة لطلبات الطلاب وأسئلتهم وضعف التواصل معهم عبر وسائل التواصل الاجتماعي .
- 9 - وأكدت نتائج الدراسة ايضا بأنه يوجد تأثير لضمان الخدمة التعليمية ورضى الطلبة .
- 10 - وفي ما يتعلق بالرضى بشكل عام كان هناك رضى مرتفع عن أداء الهيئة التدريسية ورضا متوسط عن أداء الهيئة الإدارية وعدم رضا عن جودة الخدمات .

ثانيا: التوصيات

- بناء على النتائج السابقة التي تم التوصل إليها يوصي الباحث بضرورة الأخذ بما يلي :
- 1 يوصي الباحث بالعمل على تطوير المظهر الخارجي والداخلي للكلية وزيادة اسباب الراحة لدى الطلاب.
 - 2 - عمل برامج تدريبية متطورة تتناسب مع احتياجات العاملين بحيث تؤدي إلى تنمية مهاراتهم وإكسابهم خبرات ومعلومات جديدة .
 - 3 - انشاء حدائق متنوعه الاغراض وتطوير الكافتيريا والعمل على انشاء صالات العاب متطورة لجعل الحياه في الكلية ممتعه.
 - 4 - تطوير البرامج اللامنهجية لتنمية المعرفة والمهارة وملئ الفراغ بما هو مفيد.

- 5 - العمل على تطوير المرافق ومتابعه نظافتها.
- 6 - اتباع سياسه الباب المفتوح واستقبال الطلبة باي وقت للاستماع الى مشاكلهم وهمومهم واقتراحاتهم.

المراجع:

- 1 -مدثر عزالدين والعرومطي أمين،2016، (درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليميه،دراسة على جامعة أبوظبي -فرع العين.)، دراسات العلوم التربويه،مجلد 43،ملحق 3،197.
- 2 -محمد الشعبي وسعيد الشهراني،2014،(تقييم جودة الخدمات التعليميه بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب.) مجله ذمار للدراسات والبحوث، عدد 19، ص 316 .
- 3- محمد القضاة،وعبدالفتاح خليفات، 2013،(درجة رضا طلبة جامعه مؤته عن الخدمات التعليميه من وجهة نظرهم . مجله المنارة، مجلد 19،عدد1،،ص.33
- 4 -خالد بني حمدان 2012، جوده الخدمات التعليميه وأثرها على رضا الطلبة (دارسه تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة) المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي جامعة العلوم التطبيقية - المملكة الأردنية الهاشمية.
- 5- داود، حسام والنسور،معن (2016) **مبادئ الاقتصاد الكلي**،عمان،دار المسيره للنشر والتوزيع،ط3،ص.78
- 6- الوادي، سمير حسين و الشيخ، مصطفى سعيد (2016) **تسويق الخدمات الصحية**، عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع،ص 169 .
- 7- كورتل،فيرد،(2009)،**تسويق الخدمات**،عمان :دار الكنوز للمعرفه والنشر،صص362 - 363.
- 8 _ علي الزعبي، إدارة التسويق،(2009)، عمان : داراليازوري للنشر والتوزيع، ط1، ص.399
- 9- جودة،محفوظ،ادارة الجودة الشامله .(2012)، عمان : دار وائل للنشر، ط6، ص.19
- 10-الزيادات،محمد عواد والعوامرة،محمد عبدالله(2012)،"إستراتيجيات التسويق"،عمان:دار الحامد للنشر،ص319.
- 11- القزاز،إسماعيل إبراهيم، 2010،**تدقيق أنظمة الجودة**، الطبعة الأولى،دار دجلة، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.
- 12- ابونعه،عبدالعزیز،دراسات في تحديث الاداره الجامعيه،عمان،دار الوراق للنشر والتوزيع،2004.
- 13- العلي،عبدالستار .(2010)،**تطبيقات في ادارة الجودة الشامله**،ط2،عمان دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعه، ص15.
- 22 - مؤتمر اليونسكو للتعليم، باريس،9 أكتوبر 1999.
- 23 -الكتاب السنوي،كلية القدس فرع الزرقاء، 2017 .

المراجع الأجنبية

Customer Satisfaction With(Bedman، Narteh&John،Kuada، 2015- - 1
،University Of channa Business School، Department Of Marketing Thunderbird
International Business Review،Vol،56،No،4،p،58.)Rrtail Banking Services Quality In
Ghana

- 2- HashimZameer·Anam Tara·UzmaKausar·Aisha Mohhsin(2015) IMPACT OF Service Quality·Corporate Image and Customer Satisfaction Towarde Customers Perceived Value in the banking sector in Pakistan·InternationalJournal Of Bank Marketing·Vol.33 Iss·4·p·455.
- elleng·Marks·(99)· TheDifferent Roles Of Satisfaction·Trust· 3- Andcommitment in Customer Relationships·Journal Of Marketing·Vol.18·N·4·pp·36-44
- 4 - Edward Tanui· Ph.D(2016)Educational Service Quality and Students' Satisfaction in Public Universities in Kenya·International Journal of Education and Social Science www.ijessnet.com Vol. 3 No. 10;
- 5-ParasuramanA·Zeithmal(·1990)· V·&Berry·L·L·A Conceptual Model of Service Quality And 2 Its Implications For Future Research·3th·ed·(US:Journal Of Marketing)·p 94
- 6-Kotler&Bowin&Makency(2011)·Marketing Hospitality&Tourism·5th·ed·(New Jersey: Prentice Hall· p344.
- 7-Kotler Philip and Keller Kevin Lane (2012)Marketing management 14th -edution Pearson – Hall·No:65.
- 8-Dee --davey·(2009) services marketing is different of peopleUS:factor·griffioen Consulting Group News feed.p4
- 9- Edward Tanui·(2016) Educational Service Quality and Students' Satisfaction in Public Universities·International Journal of Education and Social Science www.ijessnet.com Vol. 3 No. 10· Nairobi· Kenya

الملحق

السادة المحترمين:

تحية طيبة وبعد، نود إعلامكم بأننا بإجراء دراسة ميدانية حول " اثر جوده الخدمات التعليميه المقدمه من الكليات الجامعيه المتوسطه على رضا الطلبة (حاله دراسيهكلييه القدس - فرع الزرقاء)، من خلال التعرف على آرائهم حول الموضوع. نرجو من حضرتكم التكرم بالإجابة على جميع فقرات الاستمارة المرفقة بكل صدق وموضوعية، علماً بأن المعلومات التي ستدلون بها ستعامل بسريّة تامة ولن تستخدم إلا للأغراض البحث العلمي، ونذكركم بأنه لا داعي لذكر اسمكم،

واقبلوا فائق الاحترام والتقدير

د. سمير حسين الوادي

الرجاء الإجابة على الأسئلة التالية بوضع علامة (x) عند الإجابة الملائمة:

الجزء الاول :

- 1- الجنس: () ذكر () أنثى
- 2- التخصص: () محاسبه () اداره اعمال () تمريض () صيدله () هندسه () تصميم (دبلوم تقني) (اخرى)
- 3 - الجنسية (اردني) (غير اردني)

الجزء الثاني: يرجى التكرم بوضع إشارة (X) على درجة وافقتكم على كل من العبارات التالية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
العبارات الخاصة بكفاءة العاملين						
1	يتمتع الاداريون بالكلية بالمعرفة الكافية للاجابه عن اسئلتني					
2	يعرض المدرس المادة العلمية بشكل واضح ومترايط					
3	ينوع المدرس في اساليب التدريس ويتبع اسلوب ينمي التفكير لدى الطلبة					
4	يشرح لي المرشد الاكاديمي بدقة خطوات التسجيل					
5	يتواجد العاملون في اماكن عملهم وباستمرار					
6	تؤدي دائرة التسجيل خدماتها بطريقة صحيحة ولاول مره					
7	يتعامل العاملین والهيئه التدريسيه بشفافيه وعدم التمييز					
العبارات الخاصة بالرسوم الجامعيه						
8	الرسوم التي ادفعها مناسبه لدخلي					
9	استطيع الحصول على الخصومات المقدمه من قبل الكلية					
10	الرسوم التي ادفعها تناسب جودة الخدمه التي احصل عليها					
11	استطيع الحصول على قرض جامعي بسهوله					
العبارات الخاصة بالملبوسيه واسباب الراحة						
12	المظهر العام للكلية جذاب والممرات واسعه ومرميه					
13	الاضاءة واللوان الجدران في القاعات الصفيه تشعرتني بالراحه والهدوء					
14	تميز اجهزه الكلية ومختبراتها المختلفه بالنظافه والحداثه والترتيب					
15	اذا شعرت بالملل استطيع الجلوس بحديقته الكلية المتناسقه					
16	المرافق العامه نظيفه وكافيه					
17	تقدم الكلية خدمه الانترنت المجانيه للطلبه					
18	يتمتع اداريو ومدرسو الكلية بالمظهر الحسن					
العبارات الخاصة بالاستجاباه والتعاطف						
19	احصل على الخدمات التي اريد بسرعه وسهوله					
20	احصل على اهتمام واضح من قبل الادارة عن استفساراتي ومشاكلي					
21	يتم التواصل معي عبر وسائل التواصل المختلفه لاعلامي باخر المستجدات والقرارات					

					يتعامل معي المدرس باحترام وتقدير واتعامل معه باريحيه	22
					يتم وضع اسئله الامتحانات بشكل شمولي وعادل	23
					اشعر بالاعتزاز والانتماء لكلية الزرقاء	24
العبارات الخاصة بضمان الخدمة						
					يحافظ العاملون على سرية وخصوصية بيانات الطلبة	25
					لا مكان للواسطة المحسوبية في كلية الزرقاء	26
					اشعر بالامان عندما اتعامل مع العاملين بالكلية	27
					أكون مطمئن لمقدرتي المستقبلية على التحسين	28
					اطمئن لمصادقة شهاداتي من التعليم العالي	29
					استفيد من سياسته متابعه الخريجين من قبل ادارة الكلية	30
العبارات الخاصة برضى الطلاب						
					أني غير راضي عن ادارة الكلية	31
					اني راضي عن الخدمات التعليمية المقدمة لي	32
					اني راضي عن اداء الهيئه التدريسيه	33
					اني راضي عن اداء الهيئه الاداريه	34