

# جودة الخدمات التعليمية وعلاقتها بتحقيق الميزة التنافسية لكلية التربية بالمزاحمية

د. ندى إبراهيم الشدي •

DOI : 10.12816/0055862

## المخلص :

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى جودة وتنافسية الخدمات التعليمية لطالبات كلية التربية بالمزاحمية من وجهة نظرهن، والكشف عن ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو مستوى جودة الخدمات التعليمية وتنافسياتها تبعاً لمتغيري التخصص، والمستوى الدراسي، وتحديد إذا ما كان هناك علاقة ارتباطية بين جودة الخدمات التعليمية والتنافسية من وجهة نظر الطالبات، وقد استخدم المنهج الوصفي الارتباطي، والاستبانة كأداة للدراسة، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع طالبات كلية التربية بالمزاحمية البالغ عددهنّ (885) طالبة، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة وتنافسية الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية جاءت بدرجة متوسطة، وأن هناك فروقاً حول مستوى جودة الخدمات التعليمية لصالح طالبات تخصص الطفولة المبكرة وطالبات

• أستاذ مساعد بكلية التربية بالمزاحمية جامعة شقراء، المملكة العربية السعودية.

المستوى الثاني، وأن هناك فروقاً حول مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية لصالح طالبات تخصص الطفولة المبكرة وطالبات المستوى الثالث والرابع، وأن هناك علاقة ارتباطية طردية بين جودة وتنافسية الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية، أي أن زيادة مستوى الخدمات التعليمية يساهم في زيادة مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة للطالبات.

**الكلمات المفتاحية:** أبعاد الخدمات التعليمية - أبعاد التنافسية - الطالبات.

### مقدمة الدراسة:

تشهد المؤسسات التعليمية ضغوطاً كبيرة، نتيجة ارتفاع حدة المنافسة على جودة التعليم، ما كان لهذه الضغوط الأثر الأكبر في الرفع من جودة الخدمات والارتقاء بالمرجات، فلقد أصبحت جودة الخدمات التعليمية وسيلة تنافسية وتطويرية في آن واحد، ولا بد من النظر لها على أنها أمر لا يمكن الاستغناء عنه، فهي المفتاح الأساسي الذي يتطلب سعي الإدارة إلى الاهتمام برضا المستفيدين، ومعرفة انطباعاتهم عن مستوى الخدمة المقدمة، وتطوير جودتها والارتقاء بمستواها حتى تصل إلى التميز التي تطمح إليه (Firdaus, 2006, p.31)، ويات من الضروري النظر في جودة الجامعات، والحرص على كسب رضا المستفيدين، ومعرفة انطباعاتهم عن الخدمة المقدمة، وتطويرها والارتقاء بها لتصل إلى التميز، ومنافسة الجامعات الأخرى، وهذا ما أكده إبراهيم (2009، ص 54)، أن الجامعات المتميزة عالمياً تركز على تحسين مستوى الخدمات التعليمية بشكل دائم، وتحرص على قياس جودة الخدمة المقدمة للطلبة، ومعرفة أبعادها، للوصول إلى التنافسية مع الجامعات الأخرى.

ونظراً للتطور السريع في الجامعات السعودية، وحرصها على استمرار جودة خدماتها، وتميز مخرجاتها، ومنافستها للجامعات المتميزة، فقد عملت على كسب رضا منسوبيها، والعمل على تحقيق رغباتهم وآمالهم، وتحسين خدماتها التعليمية بشكل دائم لضمان تميزها، كما أن تطبيق الجودة في برامج كليات التربية يؤدي إلى خفض التكاليف، وتمكين الإدارة من دراسة احتياجات المستفيدين والوفاء بها، وتحقيق ميزة تنافسية لكليات التربية في المجتمع العلمي، والتغلب على العقبات التي تعوق أداء العاملين، وتحسين سمعة الكلية (موسى، 2014، ص ص 52 - 53)، فأخذت جودة الخدمات التعليمية حيزاً واسعاً من اهتمام الجامعات والكليات، واعتبرتها عنصراً من العناصر الأساسية، باعتبارها عملية تتسم بالاستمرارية، وخدماتها تمتاز بالتجديد المستمر

(الكساسبة، 2019، ص90)، وبناءً على ما سبق ذكره فقد اهتم الباحثون بموضوع جودة الخدمات التعليمية، وعلاقتها بتحقيق الميزة التنافسية، لما لها من تأثير على مستوى الجامعة والكلية وعلى تميز أداءها ومخرجاتها، فالطلاب أحد مصادر قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية، فينبغي الاهتمام بهم وتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم من خلال تبني أبعاد جودة الخدمات التعليمية والتنافسية من قبل الكليات والجامعات.

### مشكلة الدراسة :

أصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية توليها المؤسسات اهتماماً بالغاً، وقد تجسد هذا الاهتمام بإنشاء بعض الصيغ والمعايير لضمان جودة التعليم (الحدابي وقشوة، 2009، ص13)، ولكن ما زال التعليم الجامعي العربي يواجه العديد من الانتقادات كتدني جودة ونوعية مخرجات التعليم العالي، وعدم مواءمتها مع احتياجات سوق العمل، وضعف قدرتها التنافسية مقارنة بالجامعات المتميزة عالمياً (الدقي، 2015، ص9)، ولقد أكد خزعل (2019، ص206)، أن جودة الخدمات المقدمة بالجامعات تنعكس على أدائها في تنفيذ الخطط والأهداف الموضوعية، ولا بد من تشجيع الكليات على تبني أبعاد جودة الخدمات التعليمية والتنافسية والعمل على تطويرها للأفضل، وأشارت نتائج الدراسات السابقة التي أجريت على مستوى الجامعات المحلية إلى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة جاءت بدرجة متوسطة، ولم تصل إلى التوقعات المأمولة، فلقد جاءت نتائج دراسة (موسى، 2014)، ودراسة (الشايب ومحمد، 2016)، المطبقة في كلية العلوم الإدارية بجامعة نجران بأن مستوى جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلبة كانت بدرجة متوسطة، وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بمستوى جودة الخدمات التعليمية، وتكرار قياسه بشكل مستمر لضمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة، كما أوصت دراسة (الشغبي والمخلافي، 2016)، بضرورة الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب في كلية التربية بجامعة الدمام في جميع أبعادها، وتكرار قياس مستوى جودة الخدمات بصورة منتظمة للوقوف على مدى التحسن والتطور في مستوى جودة تلك الخدمات المقدمة، وأوصت دراسة أبو مالح والصدقي (2018)، المطبقة في كلية التربية بجامعة الطائف بأن على الجامعة الالتزام بتحسين جودة الخدمات المقدمة للطلبة، خاصة في بُعد مرافق الجامعة من قاعات دراسية وساحات لممارسة الأنشطة الثقافية والرياضية، وأوصت دراسة بالبيد (2018)، المطبقة في جامعة الملك عبد العزيز

بأهمية تحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية بالجامعات السعودية لضمان استدامة وتميز الجامعات، وبناءً على ما سبق، ونظراً للدور المحوري للخدمات التعليمية المقدم لطلاب الجامعات في صناعة أهدافها، ولأن كفاءة الخدمات مؤشر رئيسي على سعي الجامعات للمنافسة والتميز (بالبيد، 2018، ص123)، وبما أن كفاءة الخدمات المقدمة هي واحدة من أهم التقييمات التي يجب الأخذ بها في الجامعات لتطوير خدماتها، ورغبة بالمساهمة في تطوير جودة الخدمات التعليمية في إحدى كليات التربية التابعة لجامعة شقراء، التي لم يسبق دراسة الخدمات التعليمية فيها على حد علم الباحثة، فإن مشكلة الدراسة يمكن صياغتها من خلال السؤال الرئيسي التالي «ما مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية التربية بالمزاحمية وعلاقتها بتحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر الطالبات؟».

### أسئلة الدراسة :

1- ما مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية من وجهة نظرهن؟

2- ما مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية من وجهة نظرهن؟

### فروض الدراسة :

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) حول مستوى جودة الخدمات التعليمية بين طالبات كلية التربية بالمزاحمية وفقاً لمتغيرات الدراسة «التخصص - المستوى الدراسي».

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) حول مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية بين طالبات كلية التربية بالمزاحمية وفقاً لمتغيرات الدراسة «التخصص - المستوى الدراسي».

3- لا توجد علاقة ارتباطية بين جودة الخدمات التعليمية والتنافسية في الخدمات التعليمية من وجهة نظر طالبات كلية التربية بالمزاحمية.

### أهداف الدراسة :

1- الكشف عن مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية من وجهة نظرهن.

- 2- الكشف عن مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية من وجهة نظرهن.
- 3- الكشف عن ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) حول مستوى جودة الخدمات التعليمية بين طالبات كلية التربية بالمزاحمية وفقاً لمتغيرات الدراسة «التخصص - المستوى الدراسي».
- 4- الكشف عن ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) حول مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية بين طالبات كلية التربية بالمزاحمية وفقاً لمتغيرات الدراسة «التخصص - المستوى الدراسي».
- 5- الكشف عن ما إذا كانت هناك علاقة ارتباطية بين جودة الخدمات التعليمية والتنافسية في الخدمات التعليمية من وجهة نظر طالبات كلية التربية بالمزاحمية.

### أهمية الدراسة :

#### الأهمية النظرية العلمية:

- 1- جاءت هذه الدراسة استجابةً للدراسات التي أوصت بتحديد مستوى جودة الخدمات التعليمية في الكليات بشكل عام، وكلية التربية بشكل خاص، وعلاقتها بتحقيق الميزة التنافسية.
  - 2- حاجة كلية التربية بالمزاحمية إلى تحديد مستوى جودة الخدمات التعليمية وتطويرها مواكبة التطور والتقدم في الكليات المحلية والعالمية.
- #### الأهمية التطبيقية العملية:

- 1- ستفيد نتائج الدراسة وتوصياتها الإدارة العليا في كلية التربية بالمزاحمية بمؤشرات علمية عن مستوى جودة الخدمات التعليمية وطرق وأساليب تحسينها.
- 2- ستقدم هذه الدراسة آليّة واضحة عن جودة الخدمات التعليمية، بوصفها أسلوباً إدارياً نحو تحسين مستوى الخدمات في كلية التربية بالمزاحمية.

### حدود الدراسة :

- الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة على تحديد مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية من وجهة نظرهن في الأبعاد التالية (أهداف

الجامعة والكلية، والبرامج والخطط الدراسية، والأنظمة والقوانين، والبنية التحتية، وعضو هيئة التدريس، والإرشاد الأكاديمي، والخدمات التقنية) وعلاقتها بتحقيق الميزة التنافسية في الأبعاد التالية (رسم خطط تساعد على الإبداع والابتكار، واستغلال الموارد البشرية والمادية، وتوفير الخدمات التعليمية والبحثية وتأسيس بنية تحتية وتقنية متطورة والتكّيف مع التغيرات المجتمعية واحتياجات سوق العمل) لكلية التربية بالمزاحمية.

● الحدود الزمانية: طبقت الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 1440هـ - 1441هـ.

● الحدود المكانية: طبقت الدراسة في كلية التربية للطالبات بالمزاحمية إحدى كليات جامعة شقراء.

● الحدود البشرية: طبقت الدراسة على جميع طالبات كلية التربية بالمزاحمية.

#### مصطلحات الدراسة :

● جودة الخدمات التعليمية: هي جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لتحسين المنتج التعليمي بما يتناسب مع رغبات المستفيدين وقدراتهم وسمااتهم المختلفة (مجيد والزيادات، 2008، ص 92).

● التعريف الإجرائي: هو تحديد مستوى الخدمات التعليمية في كلية التربية بالمزاحمية في الأبعاد التالية «أهداف الجامعة والكلية، والبرامج والخطط الدراسية، والأنظمة والقوانين، والبنية التحتية، وعضو هيئة التدريس، والإرشاد الأكاديمي، والخدمات التقنية».

● الميزة التنافسية: عنصر يعكس قدرة الجامعة على تقديم خدمة تعليمية أو بحثية ذات قيمة عالية و متميزة تنعكس إيجاباً على مستوى مخرجاتها العلمية (اللوقان، 2016، ص10)، وهي تجويد وتطوير الأداء الجامعي بما يخدم أهداف الجامعة وتحقيقها بشكل يدعم تقدمها وتفردها عن منافسيها من الجامعات (الحوت وآخرون، 2016، ص23).

● التعريف الإجرائي: قدرة كلية التربية بالمزاحمية على تقديم خدماتها التعليمية بمستوى عالٍ من الجودة لمنافسة كليات التربية المتميزة محلياً وعالمياً في الأبعاد التالية «رسم خطط تساعد على الإبداع والابتكار، واستغلال الموارد البشرية والمادية، وتوفير الخدمات التعليمية والبحثية، وتأسيس بنية تحتية وتقنية متطورة، والتكّيف مع التغيرات المجتمعية، واحتياجات سوق العمل».

## الإطار النظري:

### أولاً: مقدمة في جودة الخدمات التعليمية:

نشأ مفهوم الجودة بمعناه الحديث في اليابان في عام 1940م، ومر بأربع مراحل هي (ملاح، 2010، ص 18)، مرحلة اكتشاف الأخطاء وتصحيحها، تليها مرحلة ضبط الجودة بالاعتماد على الأساليب والطرق الإحصائية، ثم مرحلة ضمان الجودة من خلال التركيز على كامل الجهود للوقاية من الوقوع في الأخطاء، وأخيراً مرحلة إدارة الجودة الشاملة بتحقيق الجودة في المنتج والعمليات بمشاركة جميع العاملين والمستفيدين، وعلى المستوى المحلي تم إنشاء المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بهدف إعداد معايير للتقويم والاعتماد المؤسسي والأكاديمي، حيث تلتزم الهيئة بإستراتيجية تشجيع ودعم وتقويم عمليات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي، لضمان مواكبة جودة التعليم وفقاً للمعايير العالمية (الزهراني، 2010، ص 56)، وهذا يؤكد حرص الجامعات السعودية على جودة الخدمات التعليمية المقدمة وتقييم خدماتها بشكل مستمر للمحافظة على مستواها.

وقد فرّق المجاهد (2017، ص ص 89 - 90)، بين نوعين من جودة خدمات التعليم هي:

1- جودة خدمات التعليم من المنظور المهني: فهي الخدمات التي تقوم الجامعة بتقديمها وفقاً لأحدث التطورات العلمية، ويحكم هذه الجودة أسس رئيسية هي «مستوى الأخلاقيات في الممارسات التعليمية، بحيث يتحلّى القائمون بإدارة العملية التعليمية بالأخلاق المهنية وفقاً للعرف ومستوى الخبرات ونوعيتها، وأن تكون الكوادر التعليمية والإدارية لديها المهارات والخبرات الكافية، والعمل على تحسين مستوى الخدمات التعليمية المقدمة واهتمام العاملين بالاستجابة لاحتياجات الطلبة».

2- جودة خدمات التعليم من منظور الطلبة: تركز على كيفية الحصول على الخدمة والنتيجة النهائية لها وفقاً لتقييم الطلبة، فيجب أن يركز النظام على فرض التنظيمات وسن التشريعات التي تُبنى على أسس مهنية أو تنظيمية محددة بناءً على احتياجات ورغبات وطموحات وآمال الطلبة عن خدمات التعليم، وأفضل طريقة لمعرفة تحقق الجودة تكمن في قياس مدى رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية، وفي هذه الدراسة نركز على قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطالبات، ومعرفة مدى رضاهن عن

الخدمات المقدمة من خلال الأبعاد التالية (أهداف الجامعة والكلية، والبرامج والخطط الدراسية، والأنظمة والقوانين، والبنية التحتية، وعضو هيئة التدريس، والإرشاد الأكاديمي، والخدمات التقنية).

#### فوائد تطبيق الجودة على الخدمات التعليمية في الجامعات:

طرح الشديفات (2019، ص 121 - 122)، أهم الفوائد في تطبيق الجودة على الخدمات التعليمية الجامعية على النحو التالي:

- **فوائد تعود على المجتمع:** كالتغيرات السلوكية والشخصية لدى الطالب والمتمثلة في القيم والولاء للوطن والانتماء والإنجاز وتحقيق الذات، والتغيرات الثقافية والاقتصادية والاجتماعية التي يحدثها التعليم في المجتمع من خلال الطالب، واكتشاف أنواع الهدر وحلقاته وتقدير معدلاتها في كفاءة التعليم الداخلية والخارجية، والتركيز على تطوير التعليم من خلال تقييم نظامه وتشخيص أوجه القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات، ليتحول التقييم إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمية.
- **فوائد تعود على الطالب:** في اكتشاف نفسه وامتلاكه القدرة على التحليل والتركيب والتقييم من خلال أساليب التعليم المناسبة، والنظر إلى دور عضو هيئة التدريس كدور مشارك، وقدرة الطالب على الاحتفاظ بالمعرفة لمدى طويل، لأنه يركز على الفهم لا الحفظ والتلقين، وقدرته على تكوين معرفة جديدة، وتطبيق المعرفة في حل المشكلات ومجابهة المواقف المختلفة التي يتعرض لها، وقدرة الطالب على توصيل المعرفة للآخرين من خلال المهارات التي يمتلكها ورغبته بالتعرف على المزيد، والتعلم مدى الحياة.
- **فوائد تعود على المؤسسة التعليمية:** بتحقيق الجامعة أهدافها، وتحسين مخرجاتها، ورفع معنويات العاملين فيها وتحفيزهم على المشاركة في عملية اتخاذ القرار بشكل فعال داخل الجامعة، وتنمية العديد من المهارات لدى العاملين، وبناء الثقة المتبادلة بينهم، وتوفير جو من التعاون والعلاقات الإنسانية بالجامعة، والتكامل بين العاملين والعمل بروح الفريق، ومعالجة الصعوبات التي تواجه الجامعة بشكل علمي، وتعزيز سمعتها في المجتمع المحلي، ويتضح مما سبق أن الفوائد التي تعود من تحقيق الجودة في الخدمات التعليمية شاملة، فهي تعود بالنفع على الطالب والجامعة والمجتمع، وهذا يؤكد أهمية

تطبيق الجودة في كل الخدمات التعليمية بشكل دائم ومستمر في الجامعات والكليات لضمان بقائها وتميزها.

#### أبعاد جودة الخدمة التعليمية في الجامعات:

يوجد اتفاق عام بين الباحثين على أن جودة الخدمات التعليمية يتحدد بمجموعة من الأبعاد، إلا أنه لا يوجد اتفاق على هذه الأبعاد نتيجة لتعدد مجالاتها، ولقد اتفق بعض الباحثين على الأبعاد التالية (الحدابي وعكاشة 2007، غبور 2009، حوالة 2010، موسى 2014)، «الصورة الذهنية للجامعة، والبنية التحتية والتجهيزات، والإدارة والموظفون، وأعضاء هيئة التدريس، والمادة العلمية، وخدمات المكتبة، والقبول والتسجيل، والإرشاد الأكاديمي، والأنشطة الطلابية، والتوظيف، والمقررات والبرامج وطرق التدريس»، وبناءً على تعدد الأبعاد فقد تحددت أبعاد جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالمزاحمية بناءً على أهداف جامعة شقراء الإستراتيجية بشكل عام، وأهداف كلية التربية بالمزاحمية بشكل خاص، وما ذكر من أبعاد في الأدب التربوي، فكانت أبعاد جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالمزاحمية على النحو التالي (أهداف الجامعة والكلية، والبرامج والخطط الدراسية، والأنظمة والقوانين، والبنية التحتية، وعضو هيئة التدريس، والإرشاد الأكاديمي، والخدمات التقنية).

#### معوقات تحسين جودة الخدمة التعليمية:

من أهم المعوقات التي تقف في طريق تحسين جودة الخدمات التعليمية ما ذكره (أبو الرب، وآخرون، 2010، ص 50 - 51):

- المعوقات الإدارية: ضعف الأنماط القيادية في الميدان الجامعي وضعف المواءمة بين مخرجات الجامعات ومتطلبات سوق العمل، والتقادم في التشريعات واللوائح والأنظمة والمركزية، وضعف عمليات المشاركة في اتخاذ القرارات، وتبني طرق وأساليب لا تتوافق مع طبيعة الجامعة.
- المعوقات الفنية: نقص الكوادر المؤهلة في مجال إدارة الجودة القادرة على تحمل المسؤولية وتحقيق الأهداف المرجوة منها، وعزوف أعضاء هيئة التدريس عن حضور البرامج التدريبية، وعدم تقبل العاملين للتغيير في الأساليب الإدارية لأنها تتطلب منهم مهارات وكفايات إضافية، ووجود فجوة واضحة بين أداء الجامعات ومستويات رضا المستفيدين، وضعف العلاقة بين الجامعات والمجتمع المحلي.

### ثانياً: مقدمة في الميزة التنافسية:

ذكر الحوت وآخرون (2016، ص ص 7 - 8)، أن مفهوم التنافسية بين الجامعات، ظهر في الثمانينيات من القرن العشرين، حيث أنشئ نظام لتصنيف الجامعات، وفي منتصف التسعينيات أصبح تصنيفات الجامعات أكثر انتشاراً بين صانعي القرار وقادة الجامعات، بسبب عولمة التعليم العالي، ولأن التصنيفات تساعد أصحاب القرار في معرفة قيمة استثماراتهم، ومن أجل مساءلة القادة عن نتائجها، ويرى (وديع، 2005، ص 33)، أن التنافسية في التعليم الجامعي تشمل شقين أساسيين هما: المنافسة والتميز بين الجامعات في المجالات الحيوية كالبرامج الدراسية وأعضاء هيئة التدريس والمكتبات والقاعات والتجهيزات الدراسية والبحثية، وتسهيلات التدريب العملي للطلاب ونمط الإدارة ونظام الجودة، وابتكار نظم وبرامج تأهيل جديدة تتواءم مع المستجدات البيئية، وأما الشق الآخر فهو القدرة على جذب واستقطاب الطلاب والطالبات في السوق المحلية والعالمية، ولا شك في أن النجاح في الشق الثاني متوقف على النجاح في الشق الأول، فالمنافسة الفعلية بين الجامعات تدفعها لرسم إستراتيجيات تنافسية مبتكرة لكسب المستفيدين والاحتفاظ بهم، وتوسيع مشاركتها في سوق العمل، والاحتفاظ بمكانتها الأكاديمية بين أقرانها، وإعادة النظر في الأعمال الأساسية، والتي تتضمن التعليم الأكاديمي والبحث العلمي وخدمة المجتمع من أجل تحقيق إستراتيجيات تنافسية واضحة، واكتشاف وتحديد مكانة الجامعة داخل مجتمعها، وزيادة نمو أعداد طلابها ونجاحهم، وتميز أعضاء هيئة التدريس بها (الخالدي، 2013، ص 33)، ويتضح مما سبق أن الميزة التنافسية في الجامعات تتمثل في وضع سياسات وإجراءات إدارية تحقق التنافس بينها، من خلال تحسين الجودة في نوعية التعليم، وتوفير بنية تحتية وتقنية متكاملة وإدارة مواردها بالشكل الأمثل، وكذلك قدرتها على التكيف مع بيئتها الخارجية، وتقديم خبرات تعليمية، فكلما كانت جودة الخدمات التعليمية المقدمة متميزة كلما كانت الجامعة أو الكلية قادرة على التميز والتنافس مع مثيلاتها على الأفضل محلياً وعالمياً.

### أبعاد الميزة التنافسية:

- حدد الخوالدة (2018، ص ص 28 - 29)، أبعاد الميزة التنافسية للجامعات بأنها:
- 1- اهتمام إدارة الجامعة بجذب الطلاب وتحقيق احتياجاتهم ورغباتهم.
  - 2- التحسين المستمر لبرامج ونشاطات الجامعة للحصول على مستوى جودة أفضل في المستقبل.

3- تطوير أعضاء هيئة التدريس باستغلال فرص التعلم الجديدة، وتطبيق المهارات المتطورة.  
4- الاستجابة السريعة نحو تحسين الخدمات بناءً على احتياجات ومتطلبات الطلاب والمجتمع.  
5- أن تتوافق أهداف الجامعة مع أهداف المجتمع، فهناك مسؤولية على الجامعة تجاه المجتمع بنشر أخلاقيات العمل وتطوير ثقافة المجتمع والمحافظة على الصحة العامة والاهتمام بالبيئة.

6- سعي الجامعة لبناء مشاركات داخلية وخارجية لتحقيق أهدافها وإنشاء علاقات مع المستفيدين. وفي ضوء ما سبق فإن أبعاد الميزة التنافسية في كلية التربية بالمزاحمية تبدأ برسم خطط تساعد على الإبداع والابتكار، واستغلال الموارد البشرية والمادية، وتوفير الخدمات التعليمية والبحثية، وتأسيس بنية تحتية وتقنية متطورة، والتكيف مع التغيرات المجتمعية، واحتياجات سوق العمل.

#### فوائد الميزة التنافسية بالجامعات:

ذكر هشام (2017، ص63)، أن من فوائد تحقيق الميزة التنافسية بالجامعات تحسين صورة الجامعة، وتكوين رؤية مستقبلية عن الأهداف التي تشدها، والفرص المتاحة التي ترغب في اقتناصها، والتميز الإستراتيجي في خدماتها، وتضمن ولاء منسوبيها، وكسب رضائهم وتحقيق آمالهم.

#### معوقات تحقيق التنافسية في الجامعات:

تواجه الجامعات عقبات تحد من تنافسيتها منها ما أشارت لها راضي (2012، ص54):  
1- المعوقات الداخلية: هي مختلف العقبات الداخلية التي تواجه الجامعات المحلية كالفجوة العلمية والتقنية بين الجامعات، وعدم مواكبة تطوير البرامج لمتطلبات التطوير، والمركزية الإدارية وضعف استقطاب الكفاءات التعليمية وقصور التطوير المهني، وعدم قدرة الجامعات على توفير قاعدة بيانات تساعد على سرعة اتخاذ القرارات الصحيحة.  
2- المعوقات الخارجية: هي العقبات التي تنتج من خارج البيئة الجامعية كالتحالف العالمي بين الجامعات والتي يصعب المنافسة فيها، وصعوبة تحويل المعايير الخاصة بالمواصفات وتدويلها من محلية إلى دولية، وعدم الالتزام بمواصفات الجودة والاعتماد الدولي، وعدم الاهتمام بالبحوث العلمية.

ويتضح مما سبق أن معوقات تحقيق التنافسية تؤثر سلباً على قدرة الجامعة في تحقيق أهدافها، ومنافسة الجامعات المحلية والعالمية، فعلى الجامعات العمل على رفع جودة خدماتها التعليمية وتطوير الكوادر البشرية، واستقطاب الكفاءات العلمية، لما لذلك من دور فعال في تميز الجامعات وكفاءة مخرجاتها.

### ثالثاً: جودة الخدمات التعليمية في تحقيق الميزة التنافسية:

أصبحت جودة الخدمات التعليمية في مقدمة الأساليب الإدارية الحديثة في الجامعات، من أجل تحقيق مركز تنافسي أفضل، حيث تسعى لتحسين مستوى خدماتها وجودة مخرجاتها وتحقيق رضا منسوبيها، وضمان استمرارها وزيادة قوة مركزها (الخالدي، 2013، ص57)، فلن تمتلك الجامعات ميزة تنافسية إذا لم تتمكن من الحفاظ على متطلباتها التي تميزها، والحرص على مستوى مخرجاتها وزيادة الطلب عليها، ولن يتحقق هذا إلا بتقديم خدمات تعليمية متميزة، والمحافظة على جودة مستوى تلك الخدمات المقدمة (فرغلي، 2018، ص3)، وحرصت جامعة شقراء على تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلابها، وتميز خدماتها لمنافسة الجامعات السعودية العريقة، وفي كلية التربية بالمزاحمية تسعى إدارة الكلية إلى رفع مستوى خدماتها المقدمة للطلبات، وذلك بتوفير بيئة تعليمية مناسبة وأعضاء هيئة تدريس أكفاء وبرامج وتخصصات تربوية تتناسب مع احتياجات سوق العمل، فالكلية تسعى لتطوير خدماتها التعليمية وتطوير برامجها الأكاديمية، وتحرص على تطوير منسوبيها من خلال الدورات التدريبية المستمرة.

### الدراسات السابقة:

دراسة (Bisaria, 2013)، هدفت إلى التعرف على أنواع الميزة التنافسية في التعليم، والأساليب التي تدعو مؤسسات التعليم العالي إلى تحقيق ميزة تنافسية، حيث استخدم المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، ووزعت الاستبانة على عينة عشوائية بلغت (50) من مديري الجامعات وعمداء الكليات في محافظة برديش في الهند، ومن أبرز نتائج الدراسة أن الميزة التنافسية هي أمر قانوني وأخلاقي تلتزم به مؤسسات التعليم في منهج حياتها الأكاديمية والإدارية الحالية والمستقبلية، ويمكن تحقيقها من خلال الاعتماد على الجودة بالتعليم، ومن خلال التحليل الإستراتيجي للمنافسين، وكشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة لصالح (10 إلى أقل من 15 سنة)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث.

دراسة سيف وآخرين (2014)، هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة في الجامعات الحكومية الأردنية من وجهة نظر الطلبة، ومعرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية في رضا الطلبة تعزى (للجنس، الجنسية، الابتعاث)، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة، وتم تطبيق الدراسة على (776) من طلاب وطالبات كليات إدارة الأعمال في الجامعات الأردنية الحكومية، وأهم نتائج الدراسة أن تقييم الطلبة لجودة كل الخدمات الطلابية والأكاديمية وغير الأكاديمية جاء بدرجة متوسطة، كما بينت الدراسة وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.

دراسة (Kontic, 2014)، هدفت الدراسة إلى إمكانية تطبيق مقياس (سيرف بيرف) لتقييم جودة الخدمة وإصلاح التعليم العالي في صربيا، واستخدم المنهج الوصفي، والاستبانة أداة للدراسة، وطبقت على (109) طلاب بكلية الإدارة في إحدى جامعات صربيا، وأهم نتائج الدراسة أن أكثر الأبعاد أهمية تمثلت في الموثوقية، ثم الاستجابة والتعاطف، واختلفت إدراكات الطلاب لبُعد الاستجابة طبقاً للجنس، وإن إدراكات عناصر جودة الخدمة تتغير عبر فترة من الدراسة.

115 دراسة التجاني (2015)، هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى الخدمة التعليمية بكلية العلوم الإدارية في جامعة نجران من وجهة نظر الطلاب، والكشف عن الفروق حول مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الكلية وفقاً للمادة العلمية، وأعضاء هيئة التدريس، والموظفين، والأنشطة الطلابية، والتسهيلات المادية، وبيئة الكلية)، واستخدم المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة للدراسة، ووزعت على (104) طالباً وطالبة، ومن أهم نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمة التعليمية كانت متوسطة، وتوجد فروق دالة إحصائية تعزى لمتغيرات البحث.

دراسة الشايب ومحمد (2016)، هدفت الدراسة إلى قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية بكلية العلوم الإدارية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب في المحاور التالية (أعضاء هيئة التدريس، والمادة العلمية، والتسهيلات المادية، والإدارة، والأنشطة الطلابية، وبيئة الكلية)، واستخدم المنهج التحليلي، وأبرزت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات التعليمية في مجالات (المادة العلمية، وأعضاء هيئة التدريس، والإدارة) كان بدرجة متوسطة.

دراسة الشغبي والمخلافي (2016)، هدفت الدراسة إلى قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بجامعة الدمام من وجهة نظر الدارسين فيها، والكشف عن الفروق حول

مستوى عناصر الخدمات المقدمة وجودتها، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة للدراسة، حيث طبقت على (286) من طلاب وطالبات الكلية، وأبرز نتائج الدراسة أن هناك فجوة سائلة دالة إحصائياً بين الدارسين لصالح الذكور وتوقعاتهم عن مجالات الخدمة (الاعتمادية، والاستجابة، والسلامة والأمان، والتعاطف)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الخدمة في مجالات (الاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف).

دراسة العجمي والتويجري (2016)، هدفت الدراسة إلى تطوير مقياس لقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب، بناءً على (مقياس HEDPERF، ومعايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، واختبار قدرة المقياس المعدل) لتحديد جودة الخدمة التعليمية، واستخدم المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة كأداة للدراسة، وطبقت على (119) طالباً وطالبة من قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وأهم نتائج الدراسة أن المتوسط العام كان بدرجة محايدة، وأغلب الطلاب والطالبات كان رضاهم عن الخدمات التعليمية المقدمة بدرجة متوسطة.

دراسة (Edward Tanui, 2016)، هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الكينية وبين رضا الطلبة عن هذه الخدمات، واستخدم المنهج الوصفي والاستبانة كأداة للدراسة، وطبقت على عينة عشوائية طبقية من طالبات ثماني جامعات بواقع (1062) طالباً، وأبرز نتائج الدراسة أن أبعاد جودة الخدمة التعليمية هي (جودة مرافق التدريس، والمكتبة، والإنترنت، والخدمة الإدارية، وعضو هيئة التدريس وممارساتها التعليمية، وخدمات الطلاب)، وكانت جودة (المكتبة وعضو هيئة التدريس والممارسات التعليمية) مرتبطة بشكل غير مباشر، ولكن (البيئة المادية والمكتبية وخدمات الإنترنت) كان لها ارتباطاً مباشراً على رضا الطلبة.

دراسة الشرجبي وآخرين (2017)، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة في كلية العلوم المالية والمصرفية بصنعاء من وجهة نظر الطلبة الدارسين فيها، واستخدم المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة للدراسة، ووزعت على (397) طالباً وطالبة في الكلية، ومن أهم نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة في كلية العلوم المالية والمصرفية كانت بدرجة عالية من الرضا، ولا توجد فروق دالة إحصائية تعزى لمتغيرات البحث.

دراسة بالبيد (2018)، هدفت الدراسة إلى الكشف عن الخدمات التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر طالبات جامعة الملك عبد العزيز، واستُخدم المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة كأداة للدراسة، وطبقت على (800) طالبة من طالبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة، وأبرز نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات التعليمية في بُعد (المادة التعليمية وأعضاء هيئة التدريس والمكتبة والموظفين والقبول والتسجيل والأنشطة الطلابية) جاءت بدرجة عالية، وأن مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية جاءت بدرجة عالية.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال عرض وتحليل الدراسات السابقة، اتضح أن هناك اهتماماً متزايداً بدراسة جودة الخدمات التعليمية وتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات على الصعيدين المحلي والعالمي، من أجل تطوير الخدمات التعليمية المقدمة للدارسين، وتحسين جودة الأداء، وتحقيق التميز، وتناولت العديد من الدراسات مستوى الخدمات كدراسة سيف (2014)، ودراسة التجاني (2015)، ودراسة الشايب ومحمد (2016)، ودراسة الشغبي والمخلافي (2016)، ودراسة الشرجبي (2017)، ودراسة بالبيد (2018)، وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة سيف (2014)، ودراسة (Kontic, 2014)، ودراسة التجاني (2015)، ودراسة العجمي والتويجري (2016م)، ودراسة الشايب ومحمد (2016م)، ودراسة الشغبي والمخلافي (2016)، ودراسة (Edward Tanui) (2016)، ودراسة الشرجبي (2017)، في كون الكليات هي مجتمع الدراسة. واتفقت الدراسة من حيث المنهج المستخدم مع الدراسات السابقة التي اتبعت المنهج الوصفي، ماعدا دراسة الشايب ومحمد (2016)، التي استخدمت المنهج التحليلي، وتختلف الدراسة الحالية من حيث مجتمع الدراسة مع دراسة (Bisaria, 2013)، التي كانت مطبقة على القيادات الجامعية، ومع دراسة (Kontic, 2014)، ودراسة العجمي والتويجري (2016)، التي كانت تهدف إلى بناء مقياس على مجتمع الدراسة، وتميزت الدراسة الحالية بأنها الدراسة الأولى التي تهدف إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية لتحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر طالبات كلية التربية بالمزاحمية.

### منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج البحث: في ضوء أهداف الدراسة وأسئلتها استخدم المنهج الوصفي الارتباطي لملاءمته للدراسة، ويقصد به ذلك النوع من أساليب البحث الذي يمكن بواسطته معرفة ما إذا كان هناك علاقة بين متغيرين أو أكثر، ومن ثم معرفة درجة تلك العلاقة، ولذلك فإن هدفه يقتصر على معرفة وجود العلاقة أو عدمها، وإذا كانت توجد فهل هي طردية أو عكسية، سالبة أم موجبة (العساف، 2006، ص 261).

مجتمع البحث: يتمثل مجتمع الدراسة من جميع طالبات كلية التربية بالمزاحمية للفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 1440هـ - 1441هـ بأقسام الكلية (رياضيات - إنجليزي - رياض أطفال - طفولة مبكرة)، والبالغ عددهن (885) طالبة بمختلف التخصصات والمستويات، وهذا يتضح في الجدول رقم (1).

### جدول رقم (1)

#### توزيع مجتمع الدراسة وفقاً للتخصصات والمستويات الدراسية

المجموع	المستويات								التخصص
	الثامن	السابع	السادس	الخامس	الرابع	الثالث	الثاني	الأول	
97	25	20	21	25	4	1	1	-	الرياضيات.
279	62	44	58	71	28	13	3	-	الإنجليزي.
400	79	82	95	30	86	28	-	-	رياض الأطفال.
109	-	-	-	-	-	-	73	36	الطفولة المبكرة.
885	166	146	174	126	118	42	77	36	المجموع الكلي.

وتم توزيع أداة الدراسة على جميع أفراد الدراسة، واستجابت منهن (840) طالبة، أي بنسبة (94.5%) من إجمالي مجتمع الدراسة، والجدول رقم (2) يوضح الخصائص الديموغرافية لأفراد الدراسة.

## جدول رقم (2)

### توزيع أفراد الدراسة وفقاً لخصائصهن الديموغرافية

النسبة المئوية	التكرارات	
القسم:		
46.3	389	رياض أطفال.
11.8	99	طفولة مبكرة.
11.4	96	رياضيات.
30.5	256	إنجليزي.
المستوى الدراسي:		
3.7	31	المستوى الأول.
8.7	73	المستوى الثاني.
4.2	35	المستوى الثالث.
15.0	126	المستوى الرابع.
14.2	119	المستوى الخامس.
19.2	161	المستوى السادس.
17.9	150	المستوى السابع.
17.3	145	المستوى الثامن.
100.0	840	الإجمالي.

يتضح من الجدول رقم (2) أن ما يقارب من نصف أفراد الدراسة تخصصهن رياض أطفال بتكرار (389) طالبة ونسبة (46.3%)، في حين أن هناك (96) طالبة بنسبة (11.4%) تخصصهن رياضيات، وبالنسبة لتغير المستوى الدراسي، فإن هناك (161) طالبة بنسبة (19.2%) بالمستوى السابع، ولكن هناك (31) طالبة بنسبة (3.7%) بالمستوى الأول.

أداة الدراسة: بناءً على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، فإن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف الدراسة هي «الاستبانة»، ويعرّف عبيدات وآخرون (2012، ص 106)، الاستبيان بأنه «أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين ويقدم على شكل عدد من الأسئلة، يُطلب الإجابة عنها من عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الاستبيان»، وقد تم بناء أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة كدراسة (الشغبي والمخلافي، 2016)، ودراسة (بالبيد، 2018)، ولقد تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من جزأين:

- الأول: يتناول البيانات الأولية الخاصة بأفراد عينة الدراسة (القسم، والمستوى الدراسي).
- الثاني: يتكون من (34) عبارة موزعة على محورين، المحور الأول يتناول جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية في الأبعاد التالية (أهداف الجامعة والكلية، والبرامج والخطط الدراسية، والأنظمة والقوانين، والبنية التحتية، وعضو هيئة التدريس، والإرشاد الأكاديمي، والخدمات التقنية)، ويتكون من (19) عبارة، أما المحور الثاني فيتناول التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية في الأبعاد التالية (رسم خطط تساعد على الإبداع والابتكار، واستغلال الموارد البشرية والمادية، وتوفير الخدمات التعليمية والبحثية وتأسيس بنية تحتية وتقنية متطورة، والتكيف مع التغيرات المجتمعية واحتياجات سوق العمل)، ويتكون من (15) عبارة، حيث تمت الإجابة عن العبارات بوضع علامة ( $\sqrt{\quad}$ ) أمام أحد الخيارات التالية (موافق، ومحايد، وغير موافق)، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى ( $2 = 1 - 3$ )، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي ( $0.66 = 3 / 2$ )، بعد ذلك تمت إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا تم تحديد فئات المقياس المتدرج الثلاثي كما في الجدول رقم (3).

### جدول رقم (3)

#### تحديد فئات المقياس المتدرج الثلاثي

غير موافق	محايد	موافق
من 1.00 إلى أقل من 1.66	من 1.67 إلى 2.33	من 2.34 إلى 3.00

صدق الاستبانة (الأداة):

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، 2006، ص 429)، ولقد تم التأكد من صدق الاستبانة من خلال:  
الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق المحكمين): بعد الانتهاء من بناء الأداة تم عرضها على خمسة محكمين للاسترشاد بأرائهم، وبناءً على الملاحظات والاقتراحات التي أبدت، تم إجراء التعديلات التي اتفق عليها الغالبية.

صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم تطبيقها ميدانياً على عينة استطلاعية مكونة من (50) طالبة، وتم حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة، حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة، كما توضح ذلك الجداول التالية:

#### جدول رقم (4)

#### معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محاور الدراسة بالدرجة الكلية لكل محور

التنافسية في الخدمات التعليمية				جودة الخدمات التعليمية			
معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة
**0.932	11	**0.859	1	**0.738	11	**0.614	1
**0.894	12	**0.839	2	**0.802	12	**0.641	2
**0.890	13	**0.843	3	**0.868	13	**0.828	3
**0.903	14	**0.775	4	**0.858	14	**0.842	4
**0.851	15	**0.852	5	**0.811	15	**0.803	5
-	-	**0.836	6	**0.797	16	**0.777	6
-	-	**0.872	7	**0.814	17	**0.853	7
-	-	**0.776	8	**0.817	18	**0.758	8
-	-	**0.856	9	**0.648	19	**0.788	9
-	-	**0.905	10	-	-	**0.810	10

\*\* دال عند مستوى (0.01).

يتضح من الجدول رقم (4)، أن جميع العبارات لمحوري الدراسة دالة عند مستوى (0.01)، حيث تراوحت معاملات الارتباط لمحور «جودة الخدمات التعليمية» ما بين (0.614، و0.868)، ومحور «التنافسية في الخدمات التعليمية» ما بين (0.775، و0.932)، وجميعها معاملات ارتباط جيدة، وتعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، وتشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة.

ثبات أداة الدراسة: يعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات مختلفة (العساف، 2006، ص430)، وتم استخدام معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات الاستبانة، على النحو التالي:

## جدول رقم (5)

## معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

م	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
1	جودة الخدمات التعليمية.	19	0.865
2	التنافسية في الخدمات التعليمية.	15	0.875
	الثبات الكلي للأداة.	34	0.919

يتضح من الجدول رقم (5) أن الأداة تتمتع بثبات مقبول إحصائياً، حيث بلغت قيمة معامل الثبات الكلية (ألفا 0.919)، كما تراوحت معاملات الثبات للمحاور ما بين (0.865 و0.875)، وجميعها معاملات ثبات عالية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة.

## إجراءات توزيع أداة الدراسة:

بعد التأكد من صدق الاستبانة وثباتها، تم توزيعها على الطالبات إلكترونياً، وتم استردادها خلال ثلاثة أسابيع، حيث بلغت الاستبانات المستردة (840) استبانة صالحة، من إجمالي (885) استبانة أي بنسبة (94.5%) من إجمالي الطالبات مجتمع الدراسة. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات، فقد استخدمت الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS)، ثم تم حساب المقاييس الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الوظيفية لأفراد الدراسة، ومعامل ارتباط بيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، ومعامل ألفا كرونباخ لحساب معامل ثبات المحاور المختلفة لأداة الدراسة، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة عن متوسطات العبارات، وتم استخدام تحليل التباين الأحادي؛ للتعرف على الفروق باختلاف متغيري (القسم، والمستوى الدراسي)، واختبار شيفيه لتحديد اتجاه الفروق ولصالح أي فئة من فئات متغيري (القسم، والمستوى الدراسي).

## عرض نتائج الدراسة ومناقشتها :

أولاً: أسئلة الدراسة:

السؤال الأول: ما مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية من وجهة نظرهن؟

للتعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد الدراسة، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكل منها، وذلك كما يلي:

### جدول رقم (6)

#### يوضح مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية من وجهة نظرهن

م	العبارات	درجة الموافقة						الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
		موافق		محايد		غير موافق				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	الاعتماد على معايير واضحة ومحددة لتحقيق أهداف الجامعة.	489	58.2	180	21.4	171	20.4	2.38	0.80	موافق
9	تنوع قنوات الاتصال بين عضوية هيئة التدريس والطالبات.	448	53.3	169	20.1	223	26.5	2.27	0.85	محايد
16	الإعلان عن الدورات التدريبية وتشجيع الطالبات على حضورها والاستفادة منها.	441	52.5	171	20.4	228	27.1	2.25	0.86	محايد
10	يملك عضوية هيئة التدريس المهارات اللازمة لأداء مهامه الوظيفية على أكمل وجه.	396	47.1	248	29.5	196	23.3	2.24	0.81	محايد
17	توعية الطالبات الدائم بكل ما يستجد من أنظمة ولوائح بالجامعة.	437	52.0	143	17.0	260	31.0	2.21	0.89	محايد
15	الإعلان عن المؤتمرات العلمية المقامة بالجامعة وتشجيع الطالبات على المشاركة.	423	50.4	151	18.0	266	31.7	2.19	0.89	محايد
7	التكامل الملموس بين الشؤون التعليمية والإدارية في جودة الخدمات التعليمية.	371	44.2	208	24.8	261	31.1	2.13	0.86	محايد

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة						العبارات	م
			غير موافق		محايد		موافق			
			%	ك	%	ك	%	ك		
محايد	0.90	2.13	35.1	295	16.8	141	48.1	404	تعريف الطالبات المستجدات بمرافق الكلية للاستفادة من خدماتها.	14
محايد	0.82	2.11	28.8	242	31.8	267	39.4	331	تلتزم إدارة الكلية بتحسين نوعية مخرجاتها.	4
محايد	0.84	2.11	30.0	252	28.7	241	41.3	347	البرامج الأكاديمية التربوية التي تقدمها الكلية ملائمة لاحتياجات سوق العمل.	2
محايد	0.89	2.11	35.2	296	18.9	159	45.8	385	تهتم إدارة الكلية بتطوير خططها الدراسية لبرامجها التعليمية.	3
محايد	0.82	2.09	29.6	249	31.8	267	38.6	324	تضمهم عضو هيئة التدريس لظروف الطالبة واحتياجاتها.	8
محايد	0.88	2.04	36.8	309	22.4	188	40.8	343	فعالية الإرشاد الأكاديمي بما يحقق أهداف الجامعة.	13
محايد	0.91	2.03	40.2	338	16.9	142	42.9	360	تفعيل التقنية في الكلية لتحقيق أهداف الجامعة التعليمية.	18
محايد	0.86	1.96	38.9	327	26.0	218	35.1	295	تحرص إدارة الكلية على تهيئة مناخ يشجع على الإبداع والابتكار.	5
محايد	0.83	1.93	38.5	323	30.2	254	31.3	263	المتابعة المستمرة من قبل المرشحات الأكاديميات للطالبات ومتابعة سير خططهن الدراسية.	12
محايد	0.89	1.93	42.7	359	21.2	178	36.1	303	تخصص إدارة الكلية الجوائز والمكافآت للأفكار الإبداعية.	6
محايد	0.85	1.81	46.8	393	25.1	211	28.1	236	توفر الكلية الخدمات التي تحتاجها الطالبات بجودة عالية.	11
محايد	0.83	1.77	48.5	407	26.4	222	25.1	211	القاعات الدراسية مجهزة بالوسائل التعليمية الحديثة.	19
محايد	0.67	2.09	المتوسط الحسابي العام للمحور.							

يتضح من الجدول رقم (6) أن محور مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية يتضمن (19) عبارة، تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (1.77، و2.38)، وهذه المتوسطات تقع بالفئتين الثانية والثالثة من فئات المقياس المتدرج الثلاثي، وتُشير النتيجة إلى أن استجابات أفراد الدراسة حول عبارات المحور تتراوح ما بين (محايد - موافق)، ويبلغ المتوسط الحسابي العام (2.09) بانحراف معياري (0.67)، وهذا يدل على أن مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية جاءت بدرجة متوسطة، ولقد جاءت العبارة رقم (1) والتي تنص على (الاعتماد على معايير واضحة ومحددة لتحقيق أهداف الجامعة) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.38) وبانحراف معياري (0.80) بدرجة استجابة (موافق)، وجاءت العبارة رقم (9) والتي تنص على (تنوع قنوات الاتصال بين عضو هيئة التدريس والطالبات) بمتوسط حسابي (2.27) وبانحراف معياري (0.85) بدرجة استجابة (محايد)، ثم جاءت العبارة رقم (11) والتي تنص على (توفر الكلية الخدمات التي تحتاجها الطالبات بجودة عالية) بالمرتبة الثامنة عشرة بمتوسط حسابي (1.81) وبانحراف معياري (0.85) بدرجة استجابة (محايد)، وأخيراً جاءت العبارة رقم (19) والتي تنص على (القاعات الدراسية مجهزة بالوسائل التعليمية الحديثة) بمتوسط حسابي (1.77) وبانحراف معياري (0.83) بدرجة استجابة (محايد)، وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة سيف وآخرين (2014)، والتي توصلت إلى أن مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الأردنية كان متوسطاً، كما اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة التجاني (2015)، والتي توصلت إلى أن مستوى جودة الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإدارية كان متوسطاً، كما اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة الشايب ومحمد (2016)، والتي توصلت إلى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية بكلية العلوم الإدارية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب كان متوسطاً، في حين اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة الشرجبي وآخرين (2017)، والتي توصلت إلى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة في كلية العلوم المالية والمصرفية كان عالياً، كما اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة بالبيد (2018)، والتي توصلت إلى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك عبد العزيز كان عالياً، وقد يعود السبب في ظهور هذه النتيجة إلى أن جامعة شقراء هي جامعة ناشئة كجامعة نجران فتوافق معها في مستوى الخدمات التعليمية التي تقدمها، والصعوبات التي تواجهها، والتطلعات التي تسعى لها.

السؤال الثاني: ما مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية من وجهة نظرهن؟

للتعرف على مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية من وجهة نظرهن، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد الدراسة، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكل منها، وذلك كما يلي:

### جدول رقم (7)

#### يوضح مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية من وجهة نظرهن

م	العبارات	درجة الموافقة								
		موافق		محايد		غير موافق				
		ك	%	ك	%	ك	%			
4	أعضاء هيئة التدريس يشاركون في تطوير العملية التعليمية.	537	63.9	192	22.9	111	13.2	2.51	0.72	موافق
8	تمكن الطالبة من الحصول على المعلومات بسهولة ويسر من الموقع الإلكتروني للجامعة.	510	60.7	159	18.9	171	20.4	2.40	0.81	موافق
1	تهتم إدارة الكلية بالإبداع من خلال الخدمات التعليمية التي تقدمها.	517	61.5	135	16.1	188	22.4	2.39	0.83	موافق
7	تيسير التعاملات الإلكترونية للطالبات بالكلية.	460	54.8	205	24.4	175	20.8	2.34	0.80	موافق
15	ترسم إدارة الكلية خططاً مستقبلية قائمة على الابتكار والإبداع.	458	54.5	177	21.1	205	24.4	2.30	0.84	محايد
5	منافسة طالبات كلية التربية بالمزاحمية للكليات التربوية في الجامعات العريقة بالمملكة.	440	52.4	204	24.3	196	23.3	2.29	0.82	محايد

م	العبارات	درجة الموافقة						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	
		موافق		محايد		غير موافق					
		ك	%	ك	%	ك	%				
11	تدعم إدارة الكلية الأفكار الإبداعية لتنمية الميزة التنافسية.	432	51.4	215	25.6	193	23.0	2.28	0.81	محايد	
2	ترشح رئيسات الأقسام طالبات ليكن رائدات في سوق العمل.	423	50.4	205	24.4	212	25.2	2.25	0.80	محايد	
14	تدعم إدارة الكلية الأفكار الابتكارية المتميزة.	417	49.6	212	25.2	211	25.1	2.25	0.83	محايد	
9	تتميز الخدمات المقدمة بالموقع الإلكتروني للجامعة بأنها ذات جودة عالية قياساً بخدمات المنافسين.	428	51.0	192	22.9	220	26.2	2.25	0.84	محايد	
10	تمتلك الكلية الإمكانيات والتقنيات المتطورة للاستجابة السريعة لمتطلبات المجتمع بشكل عام والطالبات بشكل خاص.	430	51.2	175	20.8	235	28.0	2.23	0.86	محايد	
6	تشجع الكلية طالباتها على الكتابة والنشر في المجالات العلمية المحكمة.	411	48.9	192	22.9	237	28.2	2.21	0.85	محايد	
13	تساهم إدارة الكلية في تكوين ثقافة جامعية خاصة.	408	48.6	195	23.2	237	28.2	2.20	0.85	محايد	
12	تتجاوب إدارة الكلية مع المتغيرات المجتمعية بما يساهم في تطورات سوق العمل.	405	48.2	195	23.2	240	28.6	2.20	0.85	محايد	
3	تسجم الكلية بشكل سريع مع التقدم التكنولوجي لرفع مستوى خدماتها التعليمية.	399	47.5	169	20.1	272	32.4	2.15	0.88	محايد	
								2.28	0.71	محايد	المتوسط الحسابي العام للمحور.

يتضح من الجدول رقم (7) أن محور مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية يتضمن (15) عبارة، تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (2.15، و2.51)، وهذه المتوسطات تقع بالفئتين الثانية والثالثة من فئات المقياس المتدرج الثلاثي، وتُشير النتيجة إلى أن استجابات أفراد الدراسة حول عبارات المحور تتراوح ما بين (محايد - موافق)، ويبلغ المتوسط الحسابي العام (2.28) بانحراف معياري (0.71)، وهذا يدل على أن مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية جاءت بدرجة متوسطة، وقد جاءت العبارة رقم (4) التي تنص على (أعضاء هيئة التدريس يشاركون في تطوير العملية التعليمية) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.51) وانحراف معياري (0.72)، وبدرجة استجابة (موافق)، تليها العبارة رقم (8) والتي تنص على (تمكن الطالبة من الحصول على المعلومات بسهولة ويسر من الموقع الإلكتروني للجامعة) بمتوسط حسابي (2.40) وانحراف معياري (0.81)، وبدرجة استجابة (موافق)، في حين تأتي العبارة رقم (12) والتي تنص على (تجاوب إدارة الكلية مع المتغيرات المجتمعية بما يسهم في تطورات سوق العمل) بالمرتبة الرابعة عشرة بمتوسط حسابي (2.20) وانحراف معياري (0.85)، وبدرجة استجابة (محايد)، وفي الأخير تأتي العبارة رقم (3) والتي تنص على (تتسجم الكلية بشكل سريع مع التقدم التكنولوجي لرفع مستوى خدماتها التعليمية) بمتوسط حسابي (2.15) وانحراف معياري (0.88)، وبدرجة استجابة (محايد)، وقد اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة بالبيد (2018)، والتي توصلت إلى أن مستوى التنافسية بجامعة الملك عبد العزيز كان عاليًا، وهذا يؤكد أن الجامعات المحلية العريقة كجامعة الملك عبد العزيز قادرة أكثر بسبب تاريخها وخبراتها الإدارية والأكاديمية على منافسة الجامعات والحصول على المراتب المتقدمة محليًا وعالميًا، بسبب اهتمامها بمستوى جودة خدماتها التعليمية المقدمة لمنسوبيها.

#### ثانيًا: فروض الدراسة:

**الفرض الأول:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمات التعليمية بين طالبات كلية التربية بالمزاحمية وفقًا لمتغيرات الدراسة (التخصص - المستوى الدراسي).  
الفروق باختلاف متغير التخصص: للتعرف على إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمات التعليمية بين طالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير التخصص، تم استخدام تحليل التباين الأحادي، على النحو التالي:

### جدول رقم (8)

نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول مستوى جودة الخدمات التعليمية بين طالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير التخصص.

المجموعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	51.525	3.000	17.175	43.967	0.001
داخل المجموعات	326.571	836.000	0.391		
المجموع	378.096	839.000			

يتضح من الجدول رقم (8) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول مستوى جودة الخدمات التعليمية بين طالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير التخصص، ولمعرفة اتجاه الفروق ولصالح أي فئة من فئات متغير التخصص، تم استخدام اختبار شيفيه، وذلك يتضح في الجدول رقم (9).

### جدول رقم (9)

اختبار شيفيه للفروق بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول مستوى جودة الخدمات التعليمية بين طالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير التخصص.

التخصص	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رياض أطفال	طفولة مبكرة	رياضيات	إنجليزي
رياض أطفال	389	2.11	0.67	-	**0.44 -	**0.59	
طفولة مبكرة	99	2.55	0.39	**0.44	-	**1.02	**0.46
رياضيات	96	1.52	0.46	**0.59 -	**1.02 -	-	**0.57 -
إنجليزي	256	2.09	0.68		**0.46 -	**0.57	-

\*\* دال عند مستوى (0.01) \* دال عند مستوى (0.05)

يتضح من الجدول رقم (9)، الذي يبين نتائج المقارنات البعدية لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات التعليمية بين طالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير التخصص، حيث يتضح أن تلك الفروق جاءت بين الطالبات ممن تخصصهن طفولة مبكرة،

والطالبات من التخصصات الأخرى، وذلك لصالح الطالبات ممن تخصصهن طفولة مبكرة بمتوسط حسابي (2.55) وبانحراف معياري (0.39)، وتشير النتيجة إلى أن الطالبات ممن تخصصهن طفولة مبكرة يوافقن بدرجة أكبر على مستوى جودة الخدمات التعليمية بين طالبات كلية التربية بالمزاحمية، ومن خلال العرض السابق يتم قبول الفرض البديل ورفض الفرض الصفري، والذي ينص على «لا توجد فروق ذات الدلالة الإحصائية حول مستوى جودة الخدمات التعليمية بين طالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير التخصص»، وقد يعود السبب في ظهور هذه النتيجة إلى أن أبعاد جودة الخدمات التعليمية مدركة من قبل طالبات الطفولة المبكرة أكثر من غيرهن من التخصصات؛ بسبب جهود القسم الواضحة في توعية الطالبات بأبعاد الجودة التعليمية.

## 2- الفروق باختلاف متغير المستوى الدراسي:

للتعرف على إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمات التعليمية بين طالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير المستوى الدراسي، تم استخدام تحليل التباين الأحادي، وذلك على النحو التالي:

### جدول رقم (10)

#### نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول مستوى جودة الخدمات التعليمية بين طالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير المستوى الدراسي

المجموعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	32.858	7	4.694	11.312	0.001
داخل المجموعات	345.237	832	0.415		
المجموع	378.096	839			

يتضح من الجدول رقم (10) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول مستوى جودة الخدمات التعليمية بين طالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير المستوى الدراسي، ولمعرفة اتجاه الفروق ولصالح أي فئة من فئات متغير المستوى الدراسي، تم استخدام اختبار شيفيه، وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (11).

### جدول رقم (11)

اختبار شيفيه للفروق بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول مستوى جودة الخدمات التعليمية بين طالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير المستوى الدراسي.

المستوى	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى الدراسي							
				الأول	الثاني	الثالث	الرابع	الخامس	السادس	السابع	الثامن
الأول	31	2.54	0.35	-	**0.66						
الثاني	73	2.55	0.41		-		**0.67	*0.38	*0.62	**0.51	**0.48
الثالث	35	2.13	0.53			-					
الرابع	126	1.88	0.62	**0.66 -	**0.67 -						
الخامس	119	2.18	0.63		*0.38 -			-			
السادس	161	1.93	0.66	**0.61 -	**0.62 -				-		
السابع	150	2.05	0.66	*0.49 -	**0.51 -					-	
الثامن	145	2.07	0.80		**0.48 -						-

\*\* دال عند مستوى (0.01). \* دال عند مستوى (0.05).

يتضح من الجدول رقم (11)، والذي يُبين نتائج المقارنات البعدية لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات التعليمية بين طالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير المستوى الدراسي، حيث يتضح أن تلك الفروق جاءت بين الطالبات بالمستوى الثاني والطالبات بالمستويات الأخرى، وذلك لصالح الطالبات بالمستوى الثاني بمتوسط حسابي (2.55) وبانحراف معياري (0.41)، وتشير النتيجة السابقة إلى أن الطالبات بالمستوى الثاني يوافقن بدرجة أكبر على مستوى جودة الخدمات التعليمية بين طالبات كلية التربية بالمزاحمية، ومن خلال العرض السابق يتم قبول الفرض البديل ورفض الفرض الصفري، والذي ينص على «لا توجد فروق ذات الدلالة الإحصائية حول مستوى جودة الخدمات التعليمية بين طالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير المستوى الدراسي»، وقد يعود السبب في ظهور هذه النتيجة إلى أن طالبات تخصص الطفولة المبكرة لديهن الوعي أكثر من باقي التخصصات؛ بسبب جهود القسم الواضحة في توعية الطالبات بالخدمات التعليمية المقدمة في الكلية وكيف يمكن الاستفادة منها.

الفرض الثاني: لا توجد فروق ذات الدلالة الإحصائية لمستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية وفقاً لمتغيرات الدراسة (التخصص - المستوى الدراسي).

الفروق باختلاف متغير التخصص: للتعرف على إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير التخصص، تم استخدام تحليل التباين الأحادي، وذلك على النحو التالي:

### جدول رقم (12)

نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير التخصص.

المجموعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	25.554	3	8.518	17.780	0.001
داخل المجموعات	400.528	836	0.479		
المجموع	426.082	839			

يتضح من الجدول رقم (12) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير التخصص، ولمعرفة اتجاه الفروق ولصالح أي فئة من فئات متغير التخصص، تم استخدام اختبار شيفيه، وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (13).

### جدول رقم (13)

اختبار شيفيه للفروق بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير التخصص.

التخصص	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رياض أطفال	طفولة مبكرة	رياضيات	إنجليزي
رياض أطفال	389	2.34	0.67	-			**0.31
طفولة مبكرة	99	2.51	0.59		-		**0.47
رياضيات	96	2.47	0.70			-	**0.43
إنجليزي	256	2.03	0.76	- 0.31**	- 0.47**	- 0.43**	-

\*\* دال عند مستوى (0.01). \* دال عند مستوى (0.05).

يتضح من الجدول رقم (13)، والذي يُبين نتائج المقارنات البعدية لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير التخصص، حيث يتضح أن تلك الفروق جاءت بين الطالبات ممن تخصصهن إنجليزي والطالبات من التخصصات الأخرى، وذلك لصالح الطالبات ممن تخصصهن طفولة مبكرة بمتوسط حسابي (2.51) وانحراف معياري (0.59)، وتشير النتيجة إلى أن الطالبات ممن تخصصهن طفولة مبكرة يوافقن بدرجة أكبر على مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية، ومن خلال العرض السابق يتم قبول الفرض البديل ورفض الفرض الصفري، والذي ينص على «لا توجد فروق ذات الدلالة الإحصائية حول مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير التخصص»، وقد يعود السبب في ظهور هذه النتيجة إلى أن طالبات تخصص الطفولة المبكرة لديهن إدراك بالخدمات التعليمية المقدمة بالكلية، وبالتالي لديهن قدرة على مقارنة الخدمات التعليمية المقدمة مع الخدمات التعليمية في الكليات التابعة لجامعة شقراء أو الجامعات المحلية.

الفروق باختلاف متغير المستوى الدراسي: للتعرف على إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير المستوى الدراسي، تم استخدام تحليل التباين الأحادي، على النحو التالي:

#### جدول رقم (14)

نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية بين طالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير المستوى الدراسي.

المجموعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	78.267	7	11.181	26.746	0.001
داخل المجموعات	347.816	832	0.418		
المجموع	426.082	839			

يتضح من الجدول رقم (14) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير المستوى الدراسي، ولمعرفة اتجاه الفروق ولصالح أي فئة من فئات متغير المستوى الدراسي، تم استخدام اختبار شيفيه، وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (15).

### جدول رقم (15)

اختبار شيفيه للفروق بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير المستوى الدراسي.

المستوى الدراسي							الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ن	المستوى	
الثامن	السابع	السادس	الخامس	الرابع	الثالث	الثاني					الأول
		**0.86					-	0.58	2.62	31	الأول
		**0.72					-	0.58	2.48	73	الثاني
	**0.51	**0.92					-	0.23	2.68	35	الثالث
**0.37	**0.51	**0.92					-	0.51	2.68	126	الرابع
		**0.60	-	*0.32				0.71	2.36	119	الخامس
**0.54	**0.41	-	**0.60	**0.92	**0.92	**0.72	**0.86	0.68	1.76	161	السادس
	-	**0.41		**0.51				0.74	2.17	150	السابع
-		**0.55		**0.37				0.67	2.31	145	الثامن

\*\* دال عند مستوى (0.01).

يتضح من الجدول رقم (15)، والذي يُبين نتائج المقارنات البعدية لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير المستوى الدراسي، حيث يتضح أن تلك الفروق جاءت بين الطالبات بالمستوى السادس والطالبات بالمستويات الأخرى، وذلك لصالح الطالبات بالمستوى الثالث والرابع بمتوسط حسابي (2.68)، وتشير النتيجة السابقة إلى أن الطالبات بالمستوى الثالث والرابع يوافقن بدرجة أكبر على مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية، ومن خلال العرض السابق يتم قبول الفرض البديل ورفض الفرض الصفري، والذي ينص على «لا توجد فروق ذات الدلالة الإحصائية حول مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير المستوى الدراسي»، وقد يعود السبب في ظهور هذه النتيجة إلى أن الجامعة حرصت على تحسين مستوى الخدمات التعليمية، ولاحظت طالبات المستوى الثالث والرابع هذا التحسن في الخدمات التعليمية مقارنة بالعام الذي يسبقه، ما يدل على حرص الجامعة على تحسين مستوى جودة خدماتها بشكل مستمر.

### 3- الفرض الثالث:

لا توجد علاقة ارتباطية بين جودة الخدمات التعليمية والتنافسية في الخدمات التعليمية من وجهة نظر طالبات كلية التربية بالمزاحمية. للتعرف على العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية والتنافسية في الخدمات التعليمية، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون، وذلك على النحو التالي:

#### جدول رقم (16)

**معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين جودة الخدمات التعليمية والتنافسية في الخدمات التعليمية من وجهة نظر طالبات كلية التربية بالمزاحمية.**

**0.486	معامل الارتباط.
0.001	مستوى الدلالة.
480	العينة.

\*\* دال عند مستوى (0.01).

يتضح من الجدول رقم (16) أن هناك علاقة ارتباطية طردية (إيجابية) ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين جودة الخدمات التعليمية والتنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.486)، وتُشير النتيجة السابقة إلى أن زيادة مستوى الخدمات التعليمية يُساهم في زيادة مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة للطالبات، وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة (Bisaria, 2013)، والتي توصلت إلى أن الميزة التنافسية في التعليم يمكن تحقيقها من خلال الاعتماد على الجودة بالتعليم، ومن خلال العرض السابق يتم قبول الفرض البديل ورفض الفرض الصفري، والذي ينص على «لا توجد علاقة ارتباطية بين جودة الخدمات التعليمية والتنافسية في الخدمات التعليمية من وجهة نظر طالبات كلية التربية بالمزاحمية».

## مستخلص نتائج الدراسة :

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، وذلك على النحو التالي:

أن مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية جاءت بدرجة متوسطة، وأبرزها في العبارتين (الاعتماد على معايير واضحة ومحددة لتحقيق أهداف الجامعة، وتنوع قنوات الاتصال بين عضو هيئة التدريس والطالبات).

- أن مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية جاءت بدرجة متوسطة، أبرزها عبارة (أعضاء هيئة التدريس يشاركون في تطوير العملية).
- أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول مستوى جودة الخدمات التعليمية بين طالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير التخصص، وذلك لصالح الطالبات ممن تخصصهن طفولة مبكرة.
- أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول مستوى جودة الخدمات التعليمية بين طالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير المستوى الدراسي، وذلك لصالح الطالبات بالمستوى الثاني.
- أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير التخصص، وذلك لصالح الطالبات ممن تخصصهن طفولة مبكرة.
- أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية باختلاف متغير المستوى الدراسي، وذلك لصالح الطالبات بالمستوى الثالث والرابع.
- أن هناك علاقة ارتباطية طردية (إيجابية) ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين جودة الخدمات التعليمية والتنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية.

### توصيات الدراسة :

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها توصي الدراسة بالتالي:

- 1- العمل على الارتقاء بمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلّاب في كل أبعاد الخدمات التعليمية والتنافسية.
- 2- ضرورة تكرار قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية بصورة منتظمة للوقوف على مدى التحسن والتطور في مستوى جودة تلك الخدمات المقدمة للطلّاب.
- 3- العمل على تحقيق الميزة التنافسية في كلية التربية بالمزاحمية من خلال تجاوبها مع المتغيرات المجتمعية وتحسين بنيتها التحتية، وزيادة مستوى الخدمات التقنية للرفع من مستوى جودة خدماتها التعليمية وتحقيق ميزة تنافسية.

### مقترحات الدراسة :

- 1- إجراء دراسة تتناول جودة الخدمات التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية بكلّيات أخرى وبمناطق أخرى.
- 2- إجراء دراسة تتناول المعوقات التي تحد من جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلّاب كلية التربية بالمزاحمية.
- 3- إجراء دراسة تتناول تصور مقترح لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلّاب كلية التربية بالمزاحمية.

## المراجع العربية:

- 1- إبراهيم، نصحي. (2009). المشروعات التنافسية في الجامعات المصرية بين الواقع والمأمول مع التطبيق علي كليات التربية، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي الثاني لتطوير التعليم العالي بجامعة المنصورة.
- 2- أبو الرب، عماد وآخرون. (2010). ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- 3- أبو مالح، عوض؛ والصدقي، عبدالرحمن. (2018). جودة الخدمات في التعليم العالي وأثرها على رضا الطلبة ودرجة ولائهم «دراسة على طلبة كلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف»، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المركز القومي للبحوث غزة، فلسطين، مج (2)، ع (13).
- 4- بالبيد، أمل. (2018). جودة الخدمات التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر طالبات جامعة الملك عبدالعزيز، دراسة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية.
- 5- التجاني، محمد. (2015). تقييم جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلاب كلية العلوم الإدارية في جامعة نجران المملكة العربية السعودية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، مج (8)، ع (22).
- 6- الحدابي، داوود؛ عكاشة. محمود (2007). جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية» نتائج أولية» مجلة اتحاد الجامعات العربية، ع (4).
- 7- الحدابي، داوود، وقشوة، هدى. (2009). جودة الخدمات التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، الأردن، ع (4).
- 8- حوالة، سهير. (2010). جودة الخدمات التعليمية في برنامج إعداد معلم اللغة العربية للناطقين بغيرها بمعهد الدراسات التربوية «دراسة تقويمية». مجلة العلوم التربوية، مج (18) ع (1).
- 9- الحوت، محمد، وتوفيق، صلاح، وعبدالمطلب، أحمد (2016). التنافسية بين الجامعات، مجلة المعرفة التربوية، الجمعية المصرية لأصول التربية، مج (3)، ع (5).
- 10- الخالدي، علي. (2013). الإبداع الإداري والميزة التنافسية في الجامعات الرسمية الأردنية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة آل البيت، كلية إدارة المال والأعمال.
- 11- خزل، بصير. (2019). واقع تطبيق أبعاد جودة خدمة التعليم العالي وأثرها في تنمية الالتزام التنظيمي» دراسة استطلاعية لعينة من تدريسي جامعة كركوك» مجلة اقتصاديات المال والأعمال، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ع (9).
- 12- الخوالدة، محمد. (2018). قواعد إدارية لتفعيل مؤشرات الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي، مجلة دراسات العلوم التربوية، الجامعة الأردنية، مج (45)، ع (4).
- 13- الدقي، نور الدين، (2015) تمويل التعليم في الوطن العربي، ورقة عمل في المؤتمر الخامس عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم والبحث العلمي في الوطن العربي، الإسكندرية، مصر.
- 14- راضي، ميرفت. (2012). تصور مقترح لتدعيم المزايا التنافسية في الجامعات الفلسطينية، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر التنافسية الإقليمية للمؤسسات العربية، جامعة القاهرة، مصر.

- 15- الزهراني، عبد الله. (2010). (قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الإدراكات التوقعات) (SERVQUAL). دراسة ميدانية بالتطبيق على كلية المجتمع بالرياض. جامعة الملك سعود. مجلة البحوث التجارية المعاصرة. كلية التجارة، جامعة سوهاج، مصر. مج (24)، ع (1).
- 16- سيف، ناصر؛ والسرطاوي، خالد، والأقرع، سارة. (2014). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، مج (7) ع (15).
- 17- الشايب، البشير، ومحمد، محمد. (2016). قياس جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلاب كلية العلوم الإدارية بجامعة نجران، مجلة جامعة شقراء، ع (6).
- 18- الشديفات، أمتياز. (2019). أثر استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي على جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الجامعة الهاشمية، رسالة ماجستير منشورة، الأردن، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.
- 19- الشرجبي، عبد الرحمن؛ والسروزي، حسين؛ ودرعان، خديجة. (2017). مستوى جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في الأكاديمية العربية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن.
- 20- الشغبي، خالد؛ والمخلافي، محمد. (2016). تقييم جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بجامعة الدمام باستخدام مقياس (SERVQUAL). مجلة الدراسات التربوية والنفسية، جامعة السلطان قابوس، مج (10)، ع (3).
- 21- عبيدات، ذوقان وآخرون (2012) البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
- 22- العجمي، نوف؛ التويجري، فاطمة. (2016). مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية في ضوء مقياس مطور «جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية أنموذجاً»، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج (9)، ع (25).
- 23- غبور، أماني. (2009). وعي طلاب كلية التربية النوعية جامعة المنصورة بجودة الخدمة التعليمية التي تقدم لهم بالكلية في ضوء مفهوم الجودة الشاملة. ورقة عمل للمؤتمر السنوي الدولي الأول العربي الرابع، الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي» الواقع والمأمول.
- 24- الكساسبة، عماد. (2019). أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة مؤتة، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، كلية العلوم الإنسانية، مج (8)، ع (2).
- 25- العساف، صالح. (2006). المدخل إلى العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان، الطبعة الرابعة، الرياض.
- 26- فرغلي، عفاف. (2018). استراتيجية مقترحة لرفع القدرة التنافسية للخدمات التعليمية في ضوء التصنيفات العالمية للجامعات المصرية، المركز العربي للتعليم والتنمية، مج (25)، ع (115).
- 27- اللوقان، محمد. (2016). أهمية المتطلبات اللازمة لإنتاج المعرفة كمدخل لبناء ميزة تنافسية في جامعة حائل بالملكة العربية السعودية، مجلة العلوم التربوية، جامعة الملك سعود، مج (28)، ع (1).
- 28- المجاهد، إبراهيم. (2017). مستوى تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وعلاقته بجودة الخدمة التعليمية في جامعة ذمار، رسالة ماجستير منشورة، جامعة ذمار، كلية العلوم الإدارية، اليمن.

- 29- مجيد، سوسن، والزيادات، محمد. (2008). الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 30- ملاح، منتهى. (2010). درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا.
- 31- موسى، محمد. (2014). جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية جامعة نجران من وجهة نظر الطلاب، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة القصيم، مج (8)، ع (1).
- 32- هاشم، رضا. (2017). استراتيجيات ومتطلبات تحقيق ميزة تنافسية بجامعة الدمام من وجهة نظر القيادات العليا بالجامعة، مستقبل التربية العربية، المجلد (24)، ع (106).
- 33- وديع، محمد. (2005). القدرة التنافسية وقياسها، سلسلة دورية تهتم بقضايا التنمية في الأقطار العربية، المعهد العربي للتخطيط بالكويت، ع (2).

### المراجع الأجنبية :

- 1- Bisaria,G. (2013). Achieving competitive advantage by private management college or private universities. International Journal of Social Science and Interdisciplinary Research, Vol2.No3.
- 2- Edward T (2016). Educational Service Quality and Students' Satisfaction in Public Universities in Kenya. International Journal of Education and Social Science, Vol.3 No.10.
- 3- Firdaus A,. (2006). The Development of Hedperf , A New Measuring Instrument of Service Quality for The Higher Education Sector. International Journal of Consumer Studies, Vol, (30) - (6).
- 4- Kontic Lj. (2014). Measuring Service Quality in Higher Education: The Case of Serbia. Human Capital Without Borders Knowledge and Learning For Quality Of Life, Portoroz,Slovenia.

# The Educational Services Quality and their Relationship to Achieving the Competitive Advantage of the College of Education in Al-Muzahmiya

DR. NADA IBRAHIM AL - SHADDI •

## Abstract

The study aimed to reveal the level of quality and competitiveness of educational services for the female students of the College of Education in Al - Muzahimia from their point of view and to reveal whether there are statistically significant differences between the average response rate of the Study population towards the level of quality and competitiveness of educational services according to the major, the academic level, and determine whether there is a correlation between the quality of educational services and competitiveness for the female students. The relational descriptive approach and the questionnaire were used as a tool for the study. The study population consisted of all female students (885) of the College of Education in Al - Muzahimia. The results of the study showed that the level of quality and competitiveness of educational services provided to students of the College of Education in Al - Muzahimia was moderate and that there were differences in the level of quality of educational services for the benefit of early childhood major and second - level students. There were differences in the level of competitiveness in educational services for the benefit of early childhood major and female students of the third and fourth levels. There is a direct correlation between the quality and competitiveness of the educational services provided to female students of the College of Education in Al - Muzahimia.

**Keywords:** Dimensions of educational services - dimensions of competitiveness - female students

- Assist. Professor. College of Education. Al - Muzahimia. Shaqra University.