

أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة مؤتة  
The Effect of Educationnel Service Quality at Mut 'ah Université Students'  
Satisfaction.

د/ عماد علي الكساسبه

جامعة مؤتة، الأردن، Mail : Emad\_kasasbh@yahoo.com

تاريخ القبول: 2019/04/10

تاريخ الاستلام: 2019/03/09

المؤلف المرسل: د. عماد علي الكساسبه، الإيميل: Emad\_kasasbh@yahoo.com

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة مؤتة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة خاصة وزعت على عينة من طلبة جامعة مؤتة؛ حيث تم استرجاع (412) استبانة صالحة للاستعمال من أصل (470) استبانة تم توزيعها، أي ما يعادل (80) بالمائة من الاستبانات الموزعة. ولتحليل البيانات واختبار الفرضيات، تم استخدام مجموعة من الاختبارات الإحصائية SPSS. بالاعتماد على البرنامج الإحصائي وبالاستناد إلى ذلك، توصلت الدراسة إلى الآتي:  
هناك تأثير لكل بعد من أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا طلاب جامعة مؤتة. وقد قدمت الدراسة عدة توصيات لتحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب في جامعة مؤتة.  
الكلمات الدالة: جودة الخدمات التعليمية؛ رضا الطلبة.

**Abstract:**

This study aimed to Investigation the effect of éducationnel service quality at Mut'ah university students' satisfaction. In order to achieve the aims of this study, a specific questionnaire was developed and circulated sample of students in Mut'ah university, (412) usable questionnaires were retried out of the (470) circulated, with represent (80 %) response rate.

For analyzing the data, and testing the hypotheses, many statistical have been used depending on the statistics program SPSS. Depending on that, the study reached to that: There were significant effects in every dimension of educational service quality on university students' satisfaction. The study gives many recommendations to improve the quality level of educational services introduced to students in Mut'ah university.

**Keywords:** educational service quality; students' satisfaction.

**1. مقدمة**

أصبح موضوع تطوير التعليم العالي مسألة ذات أهمية بالغه من قبل جميع دول العالم وعلى رأسها الدول المتقدمة، وأصبح التعليم وتطويره الشغل الشاغل للولايات المتحدة الأمريكية منذ صدور التقرير الشهير بعنوان (أمة في خطر)، وكذلك الأمر بالنسبة للأحزاب في بريطانيا التي ترفع شعار إصلاح وتطوير التعليم عندما تخوض الانتخابات، وكذلك الحال في ألمانيا واليابان. ولا شك أننا في عالمنا العربي بحاجة لإصلاح أنظمة التعليم وتطويرها والتحدي الراهن والمستقبلي لإصلاح وتطوير التعليم في

العالم العربي يتطلب قدرة غير مسبوقه للتعامل معه، ويتطلب ذلك دراسة تطوير وتدريب أعضاء هيئة التدريس لزيادة مهاراتهم ومعلوماتهم، ووضع المناهج، ومدى مناسبتها مع الاتجاهات الحديثة في الحقول المعرفية التي تنتمي إليها هذه المناهج وحاجة سوق العمل، وكذلك دراسة وضع الطلبة ومدى تفاعلهم مع التطور الحادث مهابيا ومعلوماتيا وأيضا الاهتمام في البنية التحتية للجامعات والكليات الجامعية. وهذا يتطلب الاهتمام بالجودة وضمانها كآلية لتحقيق الأهداف التعليمية والتطويرية الشاملة في قطاع التعليم العالي.

بدأ الاهتمام بجودة الخدمة بعد أن وصف بعض الباحثين الجودة بمدى خدمة المنتج لأغراض المستخدم بنجاح وذلك في مفهومه الواسع النطاق للجودة "الموائمة للاستخدام" (Sangeetha, 2017)، فيما أضاف باحث آخر الخدمة إلى مفهوم الجودة "جودة السلعة والخدمة" توليفة كلية لخصائص هندسة، وتصنيع، وتسويق، وصيانة السلعة والخدمة أثناء الاستخدام، وبما يلبي توقعات العميل، Elliot & Healy (2016). وحسب تعريف الجودة "المدى الذي يمكن أن تصل إليه جودة الخدمة في تلبية توقعات المستفيدين أو التفوق عليها". إن هذا التعريف يعطي مجالا واسعا للمنافسة بين المنظمات أكثر من التعريف السابق، ذلك لأن توقعات العملاء والتفوق عليها تعد بعد ذاتها تعريفا يتركز تركيزا خارجيا على الجودة.

### 2. مشكلة الدراسة.

يواجه نظام التعليم العالي في الاردن تحديات كبيرة تتعلق في قدرته على تطوير أنظمتة والموارد البشرية والمادية ومناهجه بما يتناسب والتغيرات الكبيرة الحاصلة في عالمنا المعاصر، بما يضمن ارتباط المهارات والمعارف المكونة عند الخريجين بتلك التي سيحتاجون إليها في عالم العمل وفي حياتهم الخاصة، بالإضافة إلى قدرته على استيعاب الأعداد المتنامية من الطلاب ضمن موازنات لا تنمو بنسب تتماشى مع هذا النمو، مما يهدد جودة التعليم المقدم من ناحية، وقدرة النظام على الاستمرار بتوفير فرص تعليمية متكافئة من ناحية أخرى.

لذا فإن مواجهة هذه التحديات والتغلب عليها أمر في غاية الأهمية، ليتمكن التعليم العالي من المنافسة والبقاء، لذلك كان لابد من وجود جودة للخدمات المقدمة للطلاب لتحسين البيئة التعليمية وتمكين الجامعات من التميز، ولقد أجريت العديد من الدراسات على مؤسسات التعليم العالي في الأردن، وعلى عدد من الجامعات ولكن لم يتم إجراء أي دراسة "حد علم الباحث" عن جودة الخدمات التعليمية وقياسها في بالأبعاد التي اوصى بها كل من (Pike, 2004); Schreiner,(2009).

وقد لمس الباحث من خلال عمله في جامعة مؤتة حرص الجامعة على تطبيق الجودة بعد حصولها على التصنيف QS ، وبناء على ذلك واستكمالاً لما بدأت بها الجامعة، جاءت هذه الدراسة كإضافة علمية جديدة بهذا الخصوص من خلال دراسة جودة الخدمات التعليمية أيضاً وبناء على الفجوات التي وجدها الباحث في الدراسات السابقة؛ لذا جاءت هذه الدراسة للإجابة عن السؤال التالي: إلى أي مدى تؤثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة من وجهة نظر طلبة جامعة مؤتة.

### 3. أهداف الدراسة.

إن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة يتركز في التعرف على العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلبة في جامعة مؤتة، وينبثق من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية: -

1. التعرف على العلاقة بين جودة المرافق العامة ورضا الطلبة في جامعة مؤتة.
  2. التعرف على العلاقة بين جودة خدمات المكتبات ورضا الطلبة في جامعة مؤتة.
  3. التعرف على العلاقة بين جودة الخدمات الأكاديمية والتعليمية ورضا الطلبة في جامعة مؤتة.
  4. التعرف على العلاقة بين جودة خدمات المختبرات ورضا الطلبة في جامعة مؤتة.
  5. التعرف على العلاقة بين جودة العلاقات الخارجية ورضا الطلبة في جامعة مؤتة.
4. أهمية الدراسة.

## أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة مؤتة

تكمن أهمية الدراسة في إلقاء الضوء على جودة الخدمات التعليمية، باعتبارها من المواضيع المهمة على صعيد الجانب النظري والعملي التي يجب أن توجه إليها الدراسات والبحوث، وبما يؤدي إلى تلبية المتطلبات والمواصفات الملائمة للاستخدام الأمثل لجودة الخدمات التعليمية، ومساعدة إدارة الجامعة في التعرف على نقاط القوة والضعف في عناصر الخدمة التي تقدمها للطلبة، وتقديم رؤى تساهم في رفع مستويات جودة الخدمات المقدمة للطلبة بالشكل الذي يساعد على رفع مستوى جودة مخرجاتها المختلفة وتحسين كفاءتها. وتتمثل أهمية الدراسة أيضا في النتائج التي سوف تسفر عنها الدراسة؛ إذ يمكن أن يستفاد من نتائجها بما يعزز من جهود جامعة مؤتة لزيادة رضى الطلبة وتحسين الخدمات المقدمة للطلبة، مما ينعكس ايجابيا على سمعة الجامعة.

### 5. فرضيات الدراسة.

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية بمتغيراتها (جودة المرافق العامة ، جودة المكتبات ، جودة المختبرات ، جودة الخدمة الاكاديمية والتعليمية، جودة العلاقات الخارجية) على رضا الطلبة في جامعة مؤتة.

1. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  لجودة الخدمات التعليمية وفقلمتغير جودة المرافق العامة على رضا الطلبة في جامعة مؤتة.

2. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  لجودة الخدمات التعليمية وفقلمتغير جودة خدمات المكتبات على رضا الطلبة في جامعة مؤتة.

3. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  لجودة الخدمات التعليمية وفقلمتغير جودة خدمات المختبرات على رضا الطلبة في جامعة مؤتة.

4. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  لجودة الخدمات التعليمية وفقلمتغير جودة الخدمات الاكاديمية والتعليمية على رضا الطلبة في جامعة مؤتة.

5. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  لجودة الخدمات التعليمية وفقلمتغير جودة العلاقات الخارجية على رضا الطلبة في جامعة مؤتة.

## 6. الإطار النظري للدراسة.

تناول الباحثين مسألة جودة الخدمة من عدة زوايا، وقد أشار بعض الباحثين أن الجودة يجري تقويمها من منظور متلقي الخدمة، ومن منظور المنظمة التي تقدم الخدمة، ومن منظور القيمة التي تعكسها الخدمة، (Juozas,2007, Blackmur, D, 2014) ولتسهيل مفهوم الجودة، فأن هناك أكثر من باحث ذهبوا الى ان للجودة أبعاد، وهذه الابعاد متنوعة، وكل متلقي يركز على حزمة من الابعاد عندما يعمل على تقديم جودة الخدمة المستلمة (Frick & Waston,2009). وهذا ما أكده Zafiroopoulos et al (2005) أن الجودة تعكس معاني مختلفة باختلاف الأشخاص الذين ينظرون إليها في وقت محدد ، كما في اختلاف الأوقات للأشخاص أنفسهم. ومن هذا المنطلق يرى Tam (2001)، أن جودة الخدمة التعليمية تتحدد في ضوء صلتها بأصحاب المصلحة في التعليم، فضلا عن الظروف المحيطة بأداء تلك الخدمة. أنها تمتاز بصعوبة تعريفها وإنجازها ولكن من السهل تحديدها عند فقدانها (Dupont,2001). وفي نفس سياق عرفت الجمعية الأمريكية للجودة، بأنها الصفات والخصائص الكلية للمنتج أو الخدمة التي تعكس قدرتها على تلبية الحاجات الظاهرية والضمنية (Brown, 2008).

ولقد تعددت تعاريف الجودة واختلفت باختلاف افهام اصحاب المصالح الداخلية والخارجية والتي قد تكون احيانا متناقضة (Nina,et,al.2008)، وبناء عليه نجد إختلافا وجراء كبيرين في الأدب النظري حول افضل وسيلة لقياس جودة الخدمات، ولا يوجد الى حد الآن إتفقا على الطريقة المثلى لقياس وإدارة الجودة، ويؤكد هذا الرأي (Fangel,2010) الذي يرى أن مفهوم جودة الخدمات يختلف باختلاف أصحاب المصالح الداخليين والخارجيين، ويرى أنه من الضروري الموازنة في التركيز على الجودة من وجهة نظر اصحاب المصالح الخارجيين والداخليين، وأشار الى أنه لا يوجد نظرية أو مقياس عالمي موحد لقياس جودة الخدمات يمكن تطبيقه على القطاعات المختلفة، الامر الذي ادى إلى ظهور العديد من الطرق والمقاييس المختلفة التي حاولت قياس جودة الخدمات ومنها جودة الخدمات التعليمية، غير أن المؤسسات التعليمية بإمكانها دراسة وتحليل جميع الأبعاد التي تناولها الباحثون، وترى ما يناسبها بشكل

## أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة مؤتة

يحقق الاهداف المرجوه، وما يهتم ويركزوا عليه الجهات ذات العلاقة في المنظمات التعليمية، وتأخذ به وتركز عليه وهي بذلك تكون قد سارت على بداية الطريق. وبناءا على ذلك فقد تم تحديد أبعاد جودة الخدمة في منظمات التعليم العالي، وتم الاعتماد على الأبعاد التي ركزوا عليها كل من (Pike, 2004; Schreiner, 2009) وأوصوا باستخدامها كونها خلاصة الأبعاد التي تم استخدامها في الدراسات التي بحثت في جودة الخدمات في منظمات التعليم العالي.

دراسة (Hani, 2017) هدفت الى التعرف على مدى ادراك طلاب، الجامعة العربية المفتوحة فرع الاردن لجودة الخدمة المقدمة ومدى رضاهم عن هذه الخدمة. وأثر العوامل الديمغرافية على الطلاب وذلك من خلال تطبيق نموذج survival. وأظهرت النتائج وجود تأثير كبير للعوامل الديمغرافية على رضا الطلاب الموثوقية والمناهج الدراسية.

وفي دراسة أجراها (Md. Mamun-ur-Rashid, 2017) هدفت الى التعرف جودة الخدمات المقدمة في الجامعات بجنوب بنجلادش، وأظهرت النتائج عن وجود فجوة في أبعاد الخدمة المقدمة، مثل التعليم والتعلم ونظام التقييم والانترنت والمكتبة والمرافق، وأن أكثر من نصف الطلبة راضون عن جودة الخدمة المقدمة لهم.

أشار (Frick, 2015) في دراسته التي هدفت إلى بيان كيف ينظر الطلبة وكيف يتعاملون مع جودة التعليم والتدريس التي يختبرونها في الجامعات، وأثر ذلك على ولائهم. ، وأجريت الدراسة بتطوير مسحا إلكترونيا يحتوي تقييما لسته مقاييس هدفت جميعا إلى بحث العلاقة بين جودة خدمة التعليم المقدمة للطلبة وبين رضا الطلبة وولائهم وباستخدام تحليل أهمية – الأداء. وأشارت النتائج إلى أن هناك علاقة وثيقة بين جودة التعليم ورضى الطالب، فكلما قدمت الخدمات التعليمية للطلاب فائدة أكبر كلما كان رضاه وولائه أكبر.

وفي دراسة قام (Office of Institutional Research and planning, 2003) أجرتها مركز الأبحاث في جامعة Rowan في ولاية نيوجرسي بالولايات المتحدة هدفت الى

التعرف على رضا الطلبة وتضمنت فعالية التدريس، والخدمات الجامعية، والإرشاد الأكاديمي، والمناخ الجامعي، وفعالية التحليل، والأنشطة الطلابية، والاستقطاب والمساعدات المالية، والسلامة، والأمن الجامعي، والتركيز على الطالب كمحور للعملية التربوية، وقد كان مجال السلامة والأمن ثم الإرشاد الأكاديمي يليها فعالية التدريس أهم المجالات بالنسبة للطلبة، ولقد أبدى الطلبة رضاهم عن جميع المجالات باستثناء السلامة والأمن ثم إجراءات التسجيل.

وهدف دراسة Others&Koni,(2013) الى تقييم جودة الخدمة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلاب، باستخدام مقياس الفجوة كأداة لقياس رضا الطلاب،، واستخدم الباحثون الاستبيان للإجابة على أسئلة الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة الى أن: جودة الخدمة في الجامعات الفلسطينية غير مرضية للطلاب وتحتاج الى مزيد من الاهتمام.

هدفت دراسة karl,(2011) الى قياس جودة الخدمات في مجال التعليم من خلال تحديد العوامل التي تسهم في جودة الخدمة، واستخدم الباحث الاستبيان لجمع البيانات، وقد أظهرت نتائج الدراسة: أن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات المقدمة وبين ما يتلقونه من خدمة، وقد أظهرت النتائج أيضا ان هناك فجوات في العناصر الخمسة المستخدمة لقياس جودة الخدمة.

وسعت دراسة Arambewela & Hall, (2014) الى استخدام نموذج (أهمية – الأداء) في دراسته التي هدفت إلى تقييم العوامل التي تحقق الجودة، وأثرها في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات في أستراليا، كما وهدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين رضى الطالب وجودة المناهج التعليمية، بالإضافة إلى بيان الإجراءات الاستراتيجية التي ينبغي على الجامعة اتخاذها لتحقيق رضى الطالب وكسب ولائه. وخلصت الدراسة إلى أن سبب اختيار الجامعات الأسترالية، هو أن العديد من طلبة الدراسات العليا ينظرون إلى معظم الجامعات الأسترالية على أنها الصورة المثالية التي تحقق غايات التدريس مقارنة بالجامعات الآسيوية، إضافة إلى أنها تقدم خدمات تعليمية ذات جودة عالية ترضي الطالب وتنمي مهاراته الأكاديمية، كما أشارت الدراسة إلى ضرورة رفع جودة

## أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة مؤتة

التعليم لغاية تحقيق رضا الطالب. وأظهرت أن الصعوبات التي تواجه الجامعات في كسب رضا الطالب يتمثل بوجود فجوة بين الجامعات التقليدية القديمة وبين ميول واتجاهات الطلبة الحديثة.

### 7. الطريقة والأدوات.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الكمي، إذ استخدم المنهج الوصفي في اعداد الإطار النظري للدراسة وذلك بالرجوع إلى المصادر والكتب الأكاديمية الحديثة والمقالات والدراسات المنشورة بالدوريات والمتعلقة بمتغيرات الدراسة، وتم استخدام المنهج الكمي لاختبار فرضيات الدراسة. حيث يعد هذا المنهج ملائماً لطبيعة الإطار الميداني لهذه الدراسة، حيث تم تحليل البيانات المتعلقة بفرضياتها بعد جمعها من مجتمع الدراسة.

### 1.7 مجتمع وعينة الدراسة.

يتمثل مجتمع الدراسة على كافة طلبة جامعة مؤتة وعددهم (160851) طالب حسب إحصائية الفصل الأول من العام الجامعي (2017/2018). أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بالطريقة العشوائية البسيطة طبقاً للأسس العلمية المتعارف عليها وبلغ عددها (412) طالبا. (Sekaran & Bougie, 2010)

### 2.7 مصادر جمع البيانات.

1. المصادر الثانوية: حيث اعتمد الباحث في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

2. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للبحث، صممت خصيصاً لهذا الغرض، ومن ثم تم توزيعها على الطلبة عينة الدراسة.

8. عرض نتائج الدراسة.

1.8 ثبات الأداة وصدق الاداة.

ويعني إمكانية تطبيق الاستبانة عدة مرات بحيث تعطي في كل مرة نفس الإجابات رغم مرور الوقت، وذلك بإعادة الاستقصاء على 1% من المبحوثين لتؤكد الاستقرار فيما تم جمعه من إجابات يمكن الاعتماد عليها في التحليل واستخراج النتائج، حيث سيتم اختبار مدى الإعتمادية على أداة جمع البيانات باستخدام معامل.

2.8 صدق الأداة.

فقد قام الباحث باختبار الصدق الظاهري والتعرف على الأسئلة المرتبطة ببعضها، وذلك للتأكد من مدى اتساق إجابتها حتى تعكس أهداف الدراسة وتساؤلاتها، وذلك بعرض الاستبانة على محكمين من أصحاب الخبرات العلمية والعملية المتراكمة من أساتذة الجامعات من ذوي الخبرة والاختصاص، حيث تم الأخذ بالمقترحات والتوصيات الواردة منهم حول عباراتها، وتم التعديل وفقاً لآرائهم.

جدول رقم (1): نتائج (كرونباخ ألفا) لمتغيرات الدراسة

المجال	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
جودة المرافق العامة	4	0.855
جودة المكتبات	4	0.826
جودة المختبرات	3	0.782
جودة العلاقات الخارجية	3	0.751
جودة الخدمة الأكاديمية والتعليمية	5	0.957

يبين الجدول (1) أن متغيرات الدراسة تتمتع باتساق داخلي بدرجة عالية، حيث بلغت قيم تحديد جودة المرافق العامة (0.855) و (0.826) لجودة المكتبات و (0.782) لجودة المختبرات و (0.751) لجودة العلاقات الخارجية و (0.957) لجودة

## أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة مؤتة

الخدمة الأكاديمية والتعليمية (0.846) و تعد جميع هذه القيم مناسبة وكافية لأغراض مثل هذه الدراسة وتشير إلى قيم ثبات مناسبة.

### 3.8 الإجابة عن أسئلة الدراسة.

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الأول الذي ينص على: إلى أي مدى تؤثر جودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة من وجهة نظر طلبة جامعة مؤتة.

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة كما يلي:

جدول رقم (2): المتغير المستقل جودة الخدمات التعليمية

م	جودة المرافق العامة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تتوافر المرافق الملائمة لممارسة الأنشطة الرياضية والثقافية وغيرها.	4.76	0.43
2	تتوافر مرافق تقديم الطعام كافية العدد ومناسبة لاحتياجات الطلاب.	4.71	0.48
3	تتوافر مرافق تقديم الخدمات والرعاية الصحية للطلاب.	4.68	0.51
4	مرافق الجامعة تلي متطلبات الصحة والسلامة ومحافظ عليها بكفاءة.	4.61	0.53
جودة خدمات المكتبة			
5	توفر المكتبة قاعات كافية للقراءة تتوفر فيها الخصوصية والهدوء الملائم للدراسة.	4.84	0.40
6	توفر المكتبة خدمات التصوير والطباعة بأسعار مناسبة.	4.86	0.41
7	توفر المكتبة كل ما يحتاجه الطلاب من مصادر الحصول على المعلومات.	4.70	0.51

د/ عماد علي الكساسبه

0.57	4.67	تعد ساعات عمل مكتبة الجامعة كافية لحاجات الطلاب.	8
<b>جودة الخدمة الاكاديمية والتعليمية</b>			
0.48	4.82	اللوائح والقوانين الأكاديمية واضحة ومعروفة للطلبة.	9
0.49	4.73	لدى العاملين القدرة على حل مشاكل الطلبة.	10
0.52	4.61	المدرس يحترم مشاعر الطلبة ويتقبل أفكارهم وآراءهم.	11
0.52	4.61	يربط المدرس بين الجوانب النظرية والتطبيقية للمادة التعليمية وينفذ الخطة الدراسية خلال الفصل.	12
0.54	4.59	المدرس يشجع الطلبة على المشاركة والإبداع والتفكير.	13
<b>جودة المختبرات</b>			
0.40	4.85	توافر مختبرات ملائمة للتعلم.	14
0.49	4.77	توافر معدات وأجهزة في المختبرات	15
0.46	4.75	تعاون العاملين في المختبرات مع الطلبة.	16
<b>جودة العلاقات الخارجية</b>			
0.52	4.74	تقوم الجامعة بعمل شراكات بحثية مع جامعات اجنبية لتبادل الخبرات.	17
0.50	4.65	يتوفر في الجامعة تبادل برامج مع الطلبة الخارجيين.	18
0.34	4.75	تقوم الجامعة بعمل اتفاقيات خارجية لتدريب الطلبة.	19

## أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة مؤتة

من الجدول (2) السابق نجد أن الوسط الحسابي لإجابات افراد العينة فيما يخص فقرات متغير جودة المرافق العامة هو:  $4.68 = (4/(4.61+4.68+4.71+4.76))$  وهذا يعني أن درجة إجابة أفراد العينة فيما يخص متغير جودة المرافق العامة كانت أقرب إلى درجة الموافق بشدة، الأمر الذي ينبئ بجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة فيما يخص جودة المرافق العامة. أيضا نجد أن أفضل الفقرات فيما يخص جودة المرافق العامة هو: " تتوافر المرافق الملائمة لممارسة الانشطة الرياضية والثقافية وغيرها".

الوسط الحسابي لإجابات افراد العينة فيما يخص فقرات متغير جودة خدمات المكتبة هو:  $4.76 = (4/(4.67+4.70+4.86+4.84))$  وهذا يعني أن درجة إجابة أفراد العينة فيما يخص متغير جودة خدمات المكتبة كانت أقرب إلى درجة الموافق؛ الأمر الذي ينبئ بجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة فيما يخص جودة خدمات المكتبة. نجد أن أفضل الفقرات فيما يخص جودة خدمات المكتبة هو: " توفر المكتبة خدمات التصوير والطباعة بأسعار مناسبة".

الوسط الحسابي لإجابات افراد العينة فيما يخص فقرات متغير جودة الخدمة الاكاديمية والتعليمية هو:  $4.67 = (5/(4.59+4.61+4.61+4.73+4.82))$  وهذا يعني أن درجة إجابة أفراد العينة فيما يخص متغير جودة الخدمة الاكاديمية والتعليمية كانت أقرب إلى درجة الموافق؛ الأمر الذي ينبئ بجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة فيما يخص جودة الخدمة الاكاديمية والتعليمية. أيضا نجد أن أفضل الفقرات فيما يخص جودة الخدمة الاكاديمية والتعليمية هو: " اللوائح والقوانين الاكاديمية واضحة ومعروفة للطلبة".

الوسط الحسابي لإجابات افراد العينة فيما يخص فقرات متغير جودة المختبرات هو:  $4.79 = (3/(4.75+4.77+4.85))$  وهذا يعني أن درجة إجابة أفراد العينة فيما يخص متغير جودة المختبرات كانت أقرب إلى درجة الموافق؛ الأمر الذي ينبئ بجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة فيما يخص جودة المختبرات. أيضا نجد أن أفضل الفقرات فيما يخص جودة المختبرات هو: " توافر مختبرات ملائمة للتعلم".

## د/ عماد علي الكساسبه

الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يخص فقرات متغير جودة العلاقات الخارجية هو:  $(4.75+4.65+4.74)/3 = 4.71$  وهذا يعني أن درجة إجابة أفراد العينة فيما يخص متغير جودة العلاقات الخارجية كانت أقرب إلى درجة الموافق؛ الأمر الذي ينبئ بجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة فيما يخص جودة العلاقات الخارجية. أيضا نجد أن أفضل الفقرات فيما يخص جودة العلاقات الخارجية هو: " تقوم الجامعة بعمل اتفاقيات خارجية للتدريب الطلبة".

### جدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا الطلبة

م	رضا الطلبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	المرافق والقاعات ملائمة وجذابة.	4.21	0.80
2	مرافق الجامعة تلي احتياجات الطلبة.	4.25	0.83
3	توفر المكتبة كل ما يحتاجه الطلبة.	4.05	0.87
4	لدى العاملين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة الاستعداد الدائم لمساعدة الطلبة.	4.04	0.88
5	توافر المعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة الطلبة.	4.02	0.91
6	يتم أداء الخدمة التعليمية بشكل فوري.	3.91	0.87
7	الأجهزة والمعدات في الجامعة مساندة للعصر وحديثه.	4.12	0.88
8	الإمكانيات المتاحة بالجامعة مناسبة وجذابة.	4.08	0.89
9	تتلاءم القاعات الدراسية مع	4.02	0.76

## أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة مؤتة

		طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة.	
0.78	3.94	تهتم الجامعة بتدريب وتبادل الطلبة خارجيا	10

يلاحظ من الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية لرضا الطلبة كان مرتفع، حيث بلغ متوسطه الحسابي العام لكافة الفقرات (4.06)، أما مستوى المجالات فجاء مرتفع بمتوسط حسابي تراوح بين (3.94 - 4.25)، وهذا يعني أن درجة إجابة أفراد العينة فيما يخص متغير رضا الطلبة كانت أقرب إلى درجة الموافق بشدة؛ وبالتالي هناك رضا عن الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة.

### 4.8 اختبار فرضية الدراسة.

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث بالتأكد من تحقق شرطين أساسيين لتطبيق تحليل الانحدار، وهما التوزيع الطبيعي لبيانات (skewness) المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة الخدمات التعليمية) والتحقق من عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد (multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة ويوضح الجدول التالي نتائج هذا التحليل .

جدول (4) معامل الالتواء ونتائج اختبائي معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح به (tolérance) لجودة الخدمات التعليمية

التباين المسموح	VIF	الالتواء	المتغير المستقل
0.19	5.34	-0.83	جودة المرافق العامة
0.33	3.07	-1.16	جودة المكتبات
0.19	5.36	-0.69	جودة المختبرات
0.41	2.45	-1.44	جودة الخدمة الاكاديمية والتعليمية
0.36	3.09	1.18-	جودة العلاقات الخارجية

تشير نتائج الجدول الى ان قيم معامل الالتواء تراوحت (-0.83) بين جودة المرافق العامة (-1.44) و جودة الخدمة الاكاديمية والتعليمية وتعتبر هذه القيم عن قيم التواء طبيعي مقبولة حيث يمكن استنتاج أن بيانات أبعاد جودة الخدمات التعليمية تقترب من التوزيع الطبيعي. وفيما يخص الارتباط الخطي المتعدد تبين أن أكبر قيمة لإختبار تضخم التباين بلغت (5.36) جودة المختبرات وتعتبر قيم إختبار تضخم التباين ضمن عدة معايير بحيث لا تتجاوز القيمة (10) والتي تبين ارتباط قوي بين المغير المستقل بالنسبة لإختبار التباين المسموح به كانت القيمة المحسوبة أكبر من (0.10) وهذا يشير الى عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة. وفيما يلي نتائج التحليل لإختبار الفرضية الاولى:

جدول رقم (5) نتائج تحليل لبحث أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة

Sig t	t	$\beta$	F	$R^2$	R	المتغير المستقل
0.000	6.303	0.418	156.580	0.665	0.814	جودة المرافق العامة
0.617	0.502	0.043	154.720	0.627	0.729	جودة المكتبات
0.000	3.566	0.295	93.307	0.591	0.751	جودة المختبرات
0.000	3.036	0.206	71.806	0.701	0.721	جودة الخدمة الاكاديمية والتعليمية
0.003	3.644	0.289	59.482	0.609	0.710	جودة العلاقات الخارجية

تشير النتائج الى وجود تأثير ذات دلالة إحصائية لأثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة مؤتة. كما أظهرت نتائج تحليل معاملات الإنحدار Coefficients بأن قيمة درجة التأثير  $\beta$  بلغت (0.418) لجودة المرافق العامة وهي دلالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة t المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (6.303). في حين بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (0.043) لجودة المكتبات وهي دلالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  وما يؤكد هذه الدلالة قيمة t المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (0.502). فيما كانت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (0.295) لجودة المختبرات وهي دلالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة t المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (3.566). وبلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (0.206) لجودة الخدمة الأكاديمية والتعليمية وهي دلالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  وما يؤكد هذه الدلالة قيمة t المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (3.036). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الأهتمام بجودة الخدمات التعليمية سيؤدي الى زيادة رضا الطلبة في جامعة مؤتة.

ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة لأنموذج التأثير والتي بلغت (78.230) وهي دلالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  وبهذه النتيجة ترفض فرضية الدراسة الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية بمتغيراتها (جودة المرافق العامة، جودة المكتبات، جودة المختبرات، جودة الخدمة الأكاديمية والتعليمية، جودة العلاقات الخارجية) على رضا الطلبة من وجهة نظر طلبة جامعة مؤتة."

## 9. مناقشة النتائج.

### 1.9 النتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة.

بلغ مستوى جودة المرافق العامة في جامعة مؤتة محل الدراسة مقدراً مرتفعاً بمتوسط حسابي كلي بلغ (4.68)، وهو ما يعكس مستوى اهتمام جامعة مؤتة بالمرافق العامة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.76 - 4.67).

كما أظهرت نتائج التحليل أن مستوى جودة خدمات المكتبة كان مرتفعاً بمتوسط حسابي كلي بلغ (4.76)، وهو ما يبين أن جامعة مؤتة متميزة في تقديم خدمات المكتبة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.86 - 4.67).

بينت نتائج التحليل أن مستوى جودة الخدمات الأكاديمية والتعليمية كان مرتفعاً بمتوسط حسابي كلي بلغ (4.67)، وهو ما يبين أن جامعة مؤتة لديها جودة الخدمات الأكاديمية والتعليمية تلي طموحات واحتياجات الطلبة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.82 - 4.59).

بينت نتائج الدراسة أن مستوى جودة المختبرات كان مرتفعاً بمتوسط حسابي كلي بلغ (4.79)، وهو ما يبين أن هناك اهتمام بالخدمات التي تقدمها المكتبة للطلبة في جامعة مؤتة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.85 - 4.75).

كما بلغ مستوى جودة العلاقات الخارجية مقدراً مرتفعاً بمتوسط حسابي كلي بلغ (4.71)، وهو ما يعكس الاهتمام الكبير من قبل الجامعة بعقد اتفاقيات مع جامعات اجنبية لتطوير مهارات وقدرات الطلبة التدريبية والتدريسية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.75 - 4.65).

### 2.9 نتائج اختبار فرضيات الدراسة.

- تؤثر جودة الخدمات التعليمية وفقاً لمتغير جودة المرافق العامة على رضا الطلبة من وجهة نظر طلبة جامعة مؤتة.
- تؤثر جودة الخدمات التعليمية وفقاً لمتغير جودة الخدمات المكتبات على رضا الطلبة من وجهة نظر طلبة جامعة مؤتة.

## أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة مؤتة

- تؤثر جودة الخدمات التعليمية وفقاً لمتغير جودة خدمات المختبرات على رضا الطلبة من وجهة نظر طلبة جامعة مؤتة.
- تؤثر جودة الخدمات التعليمية وفقاً لمتغير جودة الخدمة الأكاديمية والتعليمية على رضا الطلبة من وجهة نظر طلبة جامعة مؤتة.
- تؤثر جودة الخدمات التعليمية وفقاً لمتغير جودة العلاقات الخارجية على رضا الطلبة من وجهة نظر طلبة جامعة مؤتة.

### 3.9 التوصيات.

في ضوء نتائج الدراسة فإن الباحث يوصي بما يلي.

- العمل على التقييم المستمر لنوعية الخدمات التعليمية المقدمة من جامعة مؤتة من أجل التطوير المستمر لها.
- توفير موقع الكتروني خاص لتلقي شكاوي وتظلمات الطلاب في أي وقت .
- تكرار قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية بين الحين والآخر للوقوف على مدى التحسن في تقديمها.
- العمل على الارتقاء بمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة في جميع الجوانب.

❖ قائمة المراجع

1. Arambewela. R. & Hall, J. (2014). "A Model of Student Satisfaction: International Postgraduate Students from Asia", **Unpublished Dissertation**, Deakin University, Australia.
2. Blackmur, D, (2014). **Issues in Higher Education Quality Assurance**. Australian Journal of Public Administration, 63 (2), 105-116.
3. Brown, Lori Diprete., Franco, Lynne Miller., Rafeh, Nadwa., Hatzell, Theresa., (2008). " Quality Assurance of Health Care In Developing Countries ", Quality Assurance Project, Bethesda, USA.
4. Dupont, Laura Raiman (2001). " Service Quality " from "Handbook of Industrial Engineering: Technology and Operation Management", 3<sup>rd</sup> ed. A Wiley –Interscience Publication, John Wiley & Sons, INC. New York,.
5. Elliot, K. M. and Healy, M. A. (2016). "Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention". Journal of Marketing for Higher Education, Vol.10, No. 4: 1-11.
6. Frick, T; Chadha, R. & Waston, C. (2015). "Colleges student perceptions of teaching and learning quality", Educational Technology Research and Development, Vol. 1, No 58.
6. Fanfel, Armand. (2010). Quality Perception Gap Inside the Higher Education Institution, International Journal of Academic Research, VOL. 2,NO,1,PP.213-215.
7. Juozas Rezevicius, Roma Adomaitiene, Dalius Seafinas, (2007). "percolates of quality assurance in higher education: a study of

- Lituanuan institutions", Journal of education for business, vol. 44, pp. 104.
8. Koni,Aida,&Khalim,Zainal,& Ibrahim, Maznah (2013). An Assessment of the Services Quality of Palestine Higher Education.International Education Studies. 6(2), p.33.
  9. Karl,H.(2011). Service Quality in higher Education-case study: measuring service quality of Islamic Azad university, Firoozkooh branch. Interdisciplinary journal of research in business, 1(9).
  10. Mohammad Bani Hani, & Jamal Abu-Serdaneh2 (2017): A Study on Measuring Service Quality and Student Satisfaction in Higher Learning Institutions Empirical Evidence from Arab Open University/Jordan Branch, International Arab Journal of e-Technology, Vol. 4, No. 3, January 2017
  11. Md. Mamun-ur-Rashid, Md. Zillur Rhman (2017): Quality of higher education in Bangladesh: Application of A modified SERVQUAL MODEL, Problems of Education in The 21st Century, Vol. 75. No. 1, 2017.
  12. Nina Becket, Maureen Brookes, Gipsy Lane. (2008). Quality management practice in Higher Education What Quality Are we Actually Enhancing? Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education. Vol. 7(1) pp. 40-50.
  13. Office of Institutional Accountability (2004), *noel-levitz satisfaction inventory report*. Florida Community College of Jacksonville, eU.S.A.

14. Pike, S. (2004). 'The Use of Repertory Grid Analysis and Importance-Performance Analysis to Identify Determinant Attributes of Universities', *Journal of Marketing for Higher Education*, 14(2), 1-18.
15. Sangeetha, J. (2017). Development of Scale for Service Quality, Satisfaction and Behavioral intentions: Middle Eastern Context. *Advances in Management and Applied Economics*. 7 (2), 59.
16. Sekaran, U. & Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. John Willey and Sons, New York.
17. Schreiner, L (2009). "Linking Student Satisfaction and Retention: Research Study", Azusa Pacific University.
18. Tam, M. (2001), Measuring quality and performance in higher education, *Quality in Higher Education*, Vol .7.No.1.
19. Zafiroopoulos (2005). Service quality assessment in higher education , the case of Technological Education Institute of Series , 9th International Conference on Marketing and Development , Greece , June 8-11 0.