

رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمات التعليمية

دراسة ميدانية بجامعة الجلفة والأغواط

أ/ نوري الود

أ / عيشة علة

جامعة قسنطينة 02

جامعة الجلفة

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى قياس رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية بجامعة زيان عاشور وجامعة عمار اثليجي، وقد أجريت الدراسة على عينة قوامها 347 طالب موزعين كالتالي 172 طالب و175 طالبة، كما اعتمد الباحثان مقياس معد من طرف محمد إبراهيم سلمان 2012، وقد تم معالجة المقياس بالطرق الإحصائية باستخدام برنامج spss24، وأظهرت النتائج أن:

- مستوى الرضا عن الخدمات التعليمية متوسط لدى طلبة جامعتي زيان عاشور و عمار اثليجي.
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) لمستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية تعزى لمتغير النوع لصالح الذكور.
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) لمستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية تعزى لمتغير نوع الجامعة لصالح جامعة عمار ثليجي.
- وفي ضوء ما توصلنا إليه من نتائج قدمنا تفسيرات واقتراحات .
- الكلمات المفتاحية:** رضا الطلبة – الجودة- الخدمات التعليمية – الطلبة الجامعيين.

Abstract:

The present study aimed to measure the students' satisfaction with the quality of educational services at the University of Zian Ashour University Amar telidji, The study was conducted on a sample of 347 students distributors explained below 172 male students and 175 female students, and the researchers measure by Mohammed Ibrahim Salman, 2012, it has been addressing the scale statistical ways using spss24 program, the results showed that:

- level of satisfaction among students for educational services average.
- There are statistically significant differences at the level of statistical significance ($\alpha = 0.05$) for student satisfaction for the quality of educational services Due to the variable type for men.

• There are statistically significant differences at the level of statistical significance ($\alpha = 0.05$) for student satisfaction for the quality of educational services due to a variable of type University for University of Laghouat. we have provided explanations and suggestions

keywords: student satisfaction – quality-education – university students.

1- مقدمة:

يعد قطاع التعليم العالي أحد القطاعات الهامة في الجزائر التي أولت اهتمامها بجودة الخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة هي إحدى المطالب الهامة التي تسعى الجامعات الجزائرية لتحقيقها من خلال تحقيق رضا الطالب بكل شفافية وتميز وأمان واعتمادية.. الخ وفي هذا البحث سنبين المدى الذي وبلورت فيه الجامعات البرامج والخدمات التي من خلالها يمكنها كسب ثقة الطالب ولأجل تحقيق الإشباع له وأوضح الدكتور خالد محمد (2012) أن بدايات الاهتمام بجودة الخدمة كان بعد أن وصف بعض الباحثين الجودة بمدى خدمة المنتج لأغراض المستخدم بنجاح وذلك في مفهومه الواع الناق للجودة "الموائمة للاستخدام" فيما أضاف جودة السلعة والخدمة باحث آخر الخدمة إلى مفهوم الجودة "المدى الذي يمكن أن تصل إليه جودة الخدمة في تلبية توقعات المستفيدين أو إن هذا التعريف يعي مجالاً واسعاً التفوق عليها"، ولا شك أننا في عالمنا العربي بحاجة لإصلاح أنظمة التعليم وتطويرها والتحدي الراهن والمستقبلي لإصلاح وتطوير التعليم في العالم العربي يتطلب قدره غير مسبوقه للتعامل معه ويتطلب ذلك دراسة وضع أعضاء هيئة التدريس وإمكانية تطوير مهاراتهم ومعلوماتهم، ووضع المناهج، ومدى مناسبتها مع الاتجاهات الحديثة في الحقول المعرفية التي تنتمي إليها هذه المناهج وحاجة سوق العمل وكذلك دراسة وضع الطلاب ومدى تفاعلهم مع التطور الحادث مهارياً ومعلوماتياً، وهذا يتطلب الاهتمام بالجودة وضمانها كآلية لتحقيق الأهداف التعليمية والتطويرية الشاملة في قطاع التعليم العالي (بني حمدان، خالد محمد طلال، 2012، ص 918).

2- مشكلة الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى البحث مستوى رضا الطلاب عن الخدمات المختلفة المقدمة في مؤسسات التعليم العالي كون جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي تنعكس على أداء الخريجين في سوق العمل ويؤثر في نظرة المجتمع وأصحاب العمل إلى المؤسسة التعليمية وإلى مخرجاتها، لذا فإن التعرف على وجهة نظر الطلبة حول الخدمة الجامعية يساعد على توفير معلومات لمتخذي القرار في الجامعة عن نقاط القوة في خدمات الجامعة لتدعيمها ومعالجة جوانب القصور في حالة ظهورها، وأشار الأستاذ الدكتور سالم عبد الله (2013) إلى أن تطوير التعليم العالي أصبح مسألة تحظى باهتمام بالغ من جميع الدول العربية والأجنبية وتطوير التعليم في العالم العربي يتطلب قدرة غير مسبوقه للتعامل معه ويتطلب ذلك دراسة وضع أعضاء هيئة التدريس وإمكانية تطوير 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

مهاريًا ومعلوماتيًا، وأيضًا هذا يتطلب الاهتمام بالجودة وضمانها كآلية لتحقيق الأهداف التعليمية والتطويرية الشاملة في قطاع التعليم العالي (حلس، سالم عبد الله، 2013، ص4)، من هنا كان الهدف من البحث التعرف على مدى رضا الطلبة على مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الجلفة والأغواط من وجهة نظر طلبة ويعرف الباحثان جودة الخدمة التعليمية إجرائيًا بأنها كل خدمة تقدمها الجامعة للطلبة تتطابق مع المواصفات وتؤدي إلى حالة من الرضا من وجهة نظر الطلبة، وهي (العناصر الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، خصوصيات الجامعة)، إذ تعد جودة الخدمة التعليمية (Education Service Quality) من أهم أسباب الاهتمام بمؤشرات جودة العملية التعليمية هو لرفع مستوى وتحسين مخرجاتها، وهذا ما تؤكد المواصفات التي كان أهم سماتها هو التركيز على الطالب الذي يدعو الجامعات إلى تبني أساليب واضحة لمعرفة مدى رضا الطالب عن الخدمات التي تقدمها، وعن أدائها ودرجة استجابتها لمتطلبات وحاجات الطلبة، ومما ذكر سابقًا نستنتج أن هذا النوع من التقييم يساعد على تطوير الأفراد وبالتالي المجتمعات وتحقيق النجاحات، وهذا هو هدف المؤسسات الجامعية التي تطمح إلى تكوين شباب جامعيين يتصفون بالنظرة مستقبلية إيجابية، فتمكنهم من رفع كفاءتهم في حل المشكلات والتعامل مع المخرجات الداخلية والخارجية وعليه يسعى الباحثان من خلال البحث الحالي تحديد مستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية الجامعية وأبعادها تبعًا للنوع ونوع الجامعة، وينطلق البحث الحالي من الأسئلة التالية :

1- ما درجة الرضا لدى الطلبة عن الخدمات التعليمية الجامعية المقدمة بجامعة زيان عاشور وجامعة عمار اثليجي؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) لمستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية تعزى لمتغير النوع؟

3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) لمستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية تعزى لمتغير نوع الجامعة؟

3- فرضيات الدراسة: وللإجابة عن التساؤلات السابقة تم صياغة الفرضيات على النحو التالي:

1- نتوقع أن يكون مستوى الرضا متوسط لدى الطلبة عن الخدمات التعليمية الجامعية المقدمة بجامعة زيان عاشور وجامعة عمار اثليجي .

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) لمستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية تعزى لمتغير النوع.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) لمستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية تعزى لمتغير نوع الجامعة.

4- أهداف الدراسة: الهدف من الدراسة ما يلي:

■ التعرف على مستوى الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الجلفة وجامعة الأغواط.

- التعرف على درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية التي تقدمها كل من الجامعة الجلفة وجامعة الأغواط.
- تعرف مدى الالتزام بأبعاد جودة الخدمات التعليمية الجامعية المقدمة.
- تقاسم مجموعة من التوصيات والمقترحات عن الخدمات.

5- أهمية الدراسة: تتمثل أهمية البحث في جانبين، هما:

- **الجانب النظري:** تحاول هذه الورقة البحثية التعرف على وجهات نظر الطلبة بجامعة الجلفة وجامعة الأغواط نحو مستوى الخدمات التعليمية المقدمة وقياس جودتها، كما وأنه وفي حدود علم الباحثان تعتبر هذا البحث من الأبحاث القليلة التي تناولت هذا الموضوع في الجلفة والأغواط، بالإضافة إلى إمكانية إثراء المكتبة والدراسات بدراسة حديثة حول موضوع البحث.
- **الجانب التطبيقي:** فتلخص الأهمية التطبيقية في تحسين الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعتين وزيادة جودتها، كذلك إن أهمية هذه الدراسة تكمن في النتائج التي سوف يتم استخلاصها لاحقاً نتيجة البحث والتحليل.

6- حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** اهتم الباحثان بالتعرف على مستوى رضا الطلبة للخدمات التعليمية الجامعية التي تقدم جامعة الجلفة وجامعة الأغواط.
- **الحدود المكانية:** اقتصر على طلبة جامعة الجلفة وجامعة الأغواط.
- **الحدود البشرية:** وصلت العينة إلى 347 طالب وطالبة بواقع 172 طالبة و175 طالب.
- **التعريفات الإجرائية:**

1.7- **تعريف رضا الطالب الجامعي:** هو حالة شعورية للأداء المتوقع لدى طلبة جلاء الخدمات التي تقدمها جامعتي زيان عاشور بالجلفة وطلبة عمار اثليجي بالأغواط .

2.7- **تعريف جودة الخدمات التعليمية:** ويقصد بها مدى التطابق بين المدخلات والمخرجات من حيث المواصفات المتمثلة في الأبعاد الستة " الأشياء الملموسة، الاعتمادية، الإستجابية، الأمان، التعاطف، خصوصية الجامعة" وأيضا هي مجمل الدرجات المحصل عليها بعد تطبيق مقياس جودة الخدمات الجامعية إعداد محمد إبراهيم سلمان، 2013

I. الإطار النظري:

أولاً- مفهوم رضا الطالب الجامعي:

1- الطالب الجامعي: يقصد به الطالب المنتمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجميع الجامعات ذكراً أو أنثى، ومن كل التخصصات العلمية التي تدرس بالكلية وينتمي إلى أحد الفئات الاجتماعية المختلفة، تم اختياره من الوسط الجامعي (حمدداوي، عمر، 2011، ص472)

2- الرضا: هو الشعور بالسعادة والابتهاج الذي يحصل عليهما الإنسان نتيجة إشباع حاجة أو رغبة عنده، فالإشباع في مجال الأعمال والخدمات، كرضا المستهلك هو ما يحققه من منفعة من خلال استهلاكه لسلمة ما أو انتفاعه من خدمة ما، ويمكن أن يعرف رضا الزبون بأنه درجة إدراكه لمدى فاعلية المنظمة، في تقديم المنتجات أو الخدمات التي تلبى توقعاته وحاجاته، فالرّا حسب كوتلر (Kotler, 2001, 36) هو دالة على الأداء المدرك والمتوقع من قبل الزبون، ففي حالة عجز الأداء عن المتوقع فإن الزبون يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء، وفي حالة تطابق الأداء مع المتوقع فإن الزبون سيشعر بالسعادة والرضا، أما في الحالة التي يتجاوز فيها الأداء ما هو متوقع من قبل الزبون، فإن الزبون يتحول من الرضا إلى الولاء للمنظمة، وسيرتبط ارتباطاً وثيقاً بها، وهي الحالة التي تبحث عنها منظمات القرن الحادي والعشرين (سليم إبراهيم، 2009، ص287)، ويقصد بالرضا أيضاً الحالة التي يشعر بها الطالب تجاه الخدمة التي تقدمها الجامعة. (محمد أمين، 2013، ص261)

كما يقصد برضا الطالب اقتناعه بجودة الخدمات التعليمية المقدمة له في البيئة الجامعية، وثقته بها وتفاعله معها واستجابته لها على الوجه الذي يحقق الكثير من النتائج والإيجابيات، على المستوى الأكاديمي والنفسي، كما يمكن أن تعني توقعات الطالب حول شكل ونوع وجودة الخدمات التعليمية التي سيحظى بها في الجامعة، فحين كانت الخدمات الجامعية المتوفرة متوافقة إلى حد ما مع تصورات الطالب وتوقعاته فإنه سيشعر بالرضا وسينعكس رضاه على تفاعله الجامعي وتحصيله الأكاديمي والجدير بالذكر أن رضا الطالب يعد من أهم العوامل التي تقيس وتقيم تطوره ونموه الأكاديمي، والتي تقيم أيضاً مستوى الجامعة ومستوى الخدمات المقدمة فيها. وتختلف معايير رضا الطالب من جامعة لأخرى ومن طالب لآخر ومن نمط تعليمي لنمط تعليمي آخر، حيث أن الرضا عند بعض الطلبة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالنمط التعليمي، فالبعض يفضل النمط التعليمي التقليدي، ويشعر بالرضا بشكل أكبر حين يكون هناك تواصل مباشر بين الطالب ومعلمه، بينما يتحقق الرضا عند طلبة آخرين بتطبيق التعليم الإلكتروني ورضا الطالب يعني تفاعله مع مجموعة عوامل أهمها الجامعة ككل، وكليته، ومواده، والأدوات التعليمية المستخدمة، وعضو هيئة التدريس والطلبة الآخرين (Bolliger & Martindale, 2004). ونظراً لأهمية رضا الطالب ينبغي على الجامعات الحرص والعمل لتحقيق هذا الرضا، وذلك لتمكين الجامعة من اكتساب أكبر عدد من الطلبة والمحافظة على وجودهم، مما يؤدي إلى تطوراً ونموها في مختلف المجالات الأكاديمية، ولهذا فإن قياس رضا الطلبة يحدد بموضوعية مدى إدراك الطلبة لما تقدمه الجامعة من خدمات تعليمية وإدارية، ويفسح المجال أمامها لاتخاذ القرارات المناسبة لإغلاق الفجوة الحاصلة بين إدراك الطلبة لجودة الخدمات وبين

واقع الخدمات الحقيقي، فالمعلومات المتأتية من البحوث هي الوقود الفعلي للخيارات المستقبلية. (بني حمدان، 2012، ص ص 919-920) .

ثانيا- جودة الخدمات الجامعية:

1- مفهوم الخدمات الجامعية: يقصد بها في هذه الدراسة كل صور الدعم والمساعدة والتسهيلات التي تقدمها الوحدات الأكاديمية والإدارية في الجامعة للطالب فيما يتعلق بدراسته في الجامعة وتشمل: البنية التحتية، المكتبة، الموظفين، خدمات القبول والتسجيل، الخدمات العامة، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التنمية الشخصية (برقعان، 2015، ص 74)، كما انه تعرف جودة الخدمة على أنها "معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الطلبة لهذه الخدمة". (Lewis, R. C, 1983, pp 99-104) و تعني " الفرق بين توقعات الطلبة للخدمة، وإدراكهم للأداء الفعلي لها". (Parasuraman, 1988, pp 12-40)

2- مفهوم الجودة التعليمية: برأي الدرادكة (2006) فإن مفهوم الجودة من أكثر المفاهيم ارتباطاً بالخدمات التي يحصل عليها جمهور من المستفيدين أو العملاء الذين يتعاملون مع مؤسسة ما؛ ذلك لأن الجودة ترتبط في الغالب برضا المستفيد عن السلعة أو الخدمة التي يتلقاها ومن وجهة نظر (الخميسي) فإن الجودة في التعليم هي عملية استيفاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة النظام التعليمي وفاعليته بمختلف عناصره (المدخلات، العمليات، المخرجات، البيئة) بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية (الطلبة، المجتمع) (الظالمي، 2012، ص 150)

وتعني مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة (الربيعي:4). كما أن الطالب هو حلقة الوصل بين المؤسسة التعليمية وبقية المستفيدين من الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات من أولياء الأمور وأصحاب العمل والمجتمع ككل، ورضا هؤلاء جميعا يعتمد على رضا الطالب، ولعل أهمية هذا الجانب تزداد ازديادا كبيرا عند الحديث عن التعليم الموازي، ففيه يتم التركيز على التعلم الذاتي، وعلى تقديم الوسائل المساعدة للطالب حتى يتم تحصيله العلمي (البشري سهام، 2012، ص 4)، كما يعرفها غرهام غيبس (Graham Gibbs): «أنها كل ما يؤدي إلى تطوير القدرات الفكرية والخيالية عند الطلاب وتحسين مستوى الفهم والاستيعاب لديهم بجودة مناهج التعليم التي تعطي خريجين أكثر كفاءة في» (أحمد مصطفى، 1997، ص 12)، وتعرف إدارة الجودة الشاملة في التعليم بأنها: "إستراتيجية إدارية مستمرة التطوير تنتهجها المؤسسة التعليمية معتمدة على مجموعة من المبادئ وذلك من أجل تخريج مدخلها الرئيسي وهو الطالب على أعلى مستوى من الجودة من كافة جوانب النمو العقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية وذلك بغية إرضاء الطالب بأن يصبح مطلوبا بعد تخرجه في سوق العمل وإرضاء كافة أجهزة المجتمع المستفيدة من هذا (احمد إبراهيم أحمد، 2003، ص 166)، وتعرفها راضية في القطاع التعليمي بأنها: " عملية إستراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها

من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة (راضية بوزيان، 2012، ص 28)

يرى مهدي " صالح السامرائي " أن جودة التعليم تشمل تطوير كل عناصر العملية التعليمية، وما يتعلق بإدارة الجامعة وعلاقتها بالحيث، ونظمها لوائحها وتشريعاتها ووسائل التحويل والتسويق ثم المادة العلمية والمختبرات والمراجع وطرق التدريس وأماكن التلقي وأوقات والتعلم، ثم التقويم لجميع العناصر ومقاييسه وإجراءاته (السامرائي، 2007، ص 75) كونها مجموعة من الخصائص التي تعبر بدقة وشمولية عن التربية متضمنة الأبعاد المختلفة لعملية الجودة من مدخلات وعمليات ومخرجات والتي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة للمجتمع (فاروق عبده فلي، 2007، ص 343).

3- مبادئ جودة التعليم الجامعي حسب " كروزبي ": وينتج عن تطبيق مبادئ الجودة لدى " كروزبي " في التعليم الجامعي ما يلي:

- التكيف مع متطلبات الجودة من خلال وضع تعريف محدد وواضح ومنسق للجودة.
- وصف نظام تحقيق الجودة على أنه الوقاية من الأخطاء بمنع حدوثها من خلال وضع معايير للأداء الجيد.
- منع حدوث الأخطاء من خلال ضمان الأداء الصحيح من المرة الأولى.
- تقويم الجودة من خلال قياس دقيق بناءً على المعايير الموضوعية والكيفية والكمية. ويجب أن تهتم الإدارة الجامعية بالالتزام، أي تطبيق مبدأ الإدارة بالالتزام والقياس الجودة ونشر الوعي بأهمية الجودة والاستثمار في الموارد البشرية والتأكيد على التعليم المستمر ومراجعة وتقييم التحسينات واعتبار الجودة عملية مستمرة في الجامعة (راغب، 2002، ص 77).

4- متطلبات تطبيق الجودة في الجامعات:

- رسم سياسة الجودة وتشمل (من المسؤول على إدارة الجودة وتطبيقها) كيف يتم مراقبة ومراجعة نظام إدارة الجودة الشاملة من جانب الإدارة، تحديد المهام التي يجب أن تتم الإجراءات المحدد لها، كيفية مراقبة تلك الإجراءات، كيفية القيام بالعمل التصحيحي في حالة الإخفاق في الالتزام بالإجراءات.
- توضيح ونشر تعليمات العمل ويجب أن تكون هذه التعليمات واضحة وقابلة للتطبيق.
- القدرة على القيام بالعمل التصحيحي و يشمل تصحيح ما تم إغفاله أو عمله بطريقة غير صحيحة.
- تحديد الإجراءات التي تشمل (التوثيق والتسجيل، تقديم المشورة، تخطيط المناهج وتطويرها، التقويم، مواد التعليم، اختيار وتعيين الموارد البشرية الأكاديمية الإدارية وتطويرهم (فتحي، 2004، ص ص 89-99).

5- فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي تتضمن :

- تطوير النظام الإداري في الجامعة نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.
- الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب التي تنعكس على جوانب شخصياتهم.
- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الأكاديميين والإداريين.

- الوفاء بمتطلبات الطلاب والمجتمع والبحث العلمي والوصول إلى رضاهم
- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين العاملين وحدد.
- رفع مستوى الوعي لدى المستفيدين من خدمات الجامعة من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة.
- الترابط والتكامل بين جميع الأكاديميين والإداريين في الجامعة والعمل بروح الفريق الواحد.
- تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة يمنح الجامعة احتراماً وتقديراً وصورة ذهنية إيجابية.
- تمكين إدارة الجامعة من حل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعال معها من لال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً (خضير، 2002، ص ص 83-84) .

خامساً-الدراسات السابقة:

1-دراسات عربية:

1.1- دراسة محمد الصغير الشعبي 2014 بعنوان "تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب" هدفت هذه الدراسة التعرف على تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية وتحديد نقاط القوة والضعف فيها، استخدم المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على مقياس hedperf بعد تعديله بما يتوافق مع البيئة، بلغ عدد العينة 776 طالب وطالبة تم اختيارها عشوائياً، وتوصلت النتائج إلى أن تقييم الطلبة لجودة الخدمات التعليمية كان متوسطاً في جميع أبعاده، وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق في جودة الخدمات وفقاً للنوع والكليات والسن .

2.1- دراسة أحمد محمد برقعان (2013) " تقييم جودة الخدمة الجامعية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر الطلبة " هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الخدمة الجامعية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية الجمهورية اليمنية من وجهة نظر طلبتها، وبحث أثر مستوى الطلبة وتخصصهم وجنسهم في تقييمهم لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، تكونت عينة الدراسة من (155) طالبا وطالبة، تم اعتماد استبانة مكونة من (45) فقرة موزعة على ثمانية محاور (البنية التحتية، المكتبة، الموظفين، خدمات القبول والتسجيل، الخدمات العامة، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التنمية الشخصية)، وكانت النتائج أنّ نظرة الطلبة للخدمة الجامعية في مجملها كانت متوسطة مع اختلاف تقييم الطلبة لجودة الخدمات الجامعية على مستوى المجالات، إذ كانت نظرتهم لخدمة القبول والتسجيل عالية، في حين كان تقييمهم لمستوى جودة الخدمات العامة، والأنشطة الطلابية ضعيفا أما بقية المجالات فكان تقييمهم متوسط كما أسفرت النتائج عن وجود فروق دالة حسب الجنس والكلية.

3.1-دراسة محمد إبراهيم سليمان(2013) هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة، ومن خلال استخدام مقياس جودة الخدمة (Serv Perf) قام الباحث بتصميم مقياس خاص بقياس جودة الخدمة مكون من ستة أبعاد ويشتمل على (40) فقرة، وتم تطبيق المقياس على عينة من طلبة جامعة الأقصى مكونة من (380) طالب وطالبة، وقد تم معالجة المقياس بالطرق الإحصائية من خلال (SPSS) وقد بينت نتائج الدراسة ما يلي :-أن جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى

بين الضعيف والمتوسط في معظم أبعاد المقياس، وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس بين الذكور والإناث ولصالح الإناث في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة في جميع الأبعاد ما عدا بعد الأمان، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية وفي الأبعاد التالية) العناصر الملموسة- الاستجابة(لصالح التخصصات التطبيقية، في حين لا توجد فروق ذات دلالة في الأبعاد الأخرى) الاعتمادية ، الأمان، التعاطف، خصوصية الجامعة، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الجامعية المدركة تعزى لمتغير فرع الجامعة(فرع غزة - فرع خان يونس) وذلك لصالح فرع الجامعة في خان يونس وفي جميع الأبعاد والدرجة الكلية ، ما عدا بعد الأمان.

4.1-دراسة بني حمدان (2012) دراسة بعنوان " جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة بالمملكة الأردنية الهاشمية"، وقد هدفت الدراسة إلى بيان أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبان شملت (28) فقرة لجمع المعلومات الأولية من الطلبة وفي ضوء ذلك جرى جمع المعلومات وتحليل البيانات واختبار الفرضيات. حيث توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها:-ارتفاع مستوى رضا الطلبة وبينت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة عند مستوى الدلالة (0.05) وقد قدمت الدراسة عدة توصيات من أهمها استمرار الجامعة بالتأكيد على الالتزام والتطوير المستمر للخطة التعليمية وتحسين البرامج المتبينة من قبل الجامعة لزيادة جودة العملية التعليمية .

5.1-دراسة الحدادي وقشوة (2009) التي هدفت إلى تعرف مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة -جامعة عمران باليمن من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، وقد تكون مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (300) طالبا وطالبة، حيث تم تبني أداة مقننة لهذه الدراسة، وقد أظهرت النتائج: أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة - جامعة عمران دون المستوى المطلوب، وأظهرت النتائج كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغير الجنس. وأخيرا لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغيري التخصص والمستوى التعليمي.

6.1-دراسة محمد(2008) التي هدفت إلى تعرف مستوى جودة الخدمة التعليمية، وعلى كيفية تحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية بجامعة العلوم والتكنولوجيا بالأردن، وقد تم استخدام استبيان وزع على الطلبة والخريجين من الكلية، وقد أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية أعلى، وظهر ذلك في جميع الأسئلة التي وجهت في الاستبيان، كما أظهرت النتائج أن أغلبية الطلبة الحاليين لاحظوا أن الكلية تزودهم بمستوى أعلى في جودة الخدمة مقارنة بالطلبة الخريجين، كما توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الجنس (عز الدين، 2016، ص1202).

7.1-دراسة الحدابي وعكاشة (2007) التي هدفت إلى الكشف عن العوامل المساهمة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في الجامعات اليمنية باليمن، وتم تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في المجالات المختلفة للخدمة، إذ أجريت الدراسة على 300 طالب بتوزيع 114 طالبا، 186 طالبة من طلبة جامعة صنعاء ممن يدرسون بالكليات والمستويات المختلفة بالجامعة، وقد أظهرت النتائج عن تباين مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة في المجالات المختلفة، باختلاف جنسهم والكليات والمستويات الدراسية التي يدرسون بها، كما أمكن التوصل لعدد من العوامل، والتي يمكن من خلالها التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية.

2- الدراسات الأجنبية:

1.2-دراسة (Ismail and Abiddin 2009) بعنوان "الخدمات المقدمة لتلبية احتياجات الطلاب تحت التخرج في جامعة ماليزيا"، وهدفت إلى التعرف على مستوى احتياجات الطلاب في جانب المعلومات والخدمات أثناء التخرج من الجامعة، واستخدم الباحثان الاستبانة على عينة مكونة من (341) طالب، نفذ منها بنجاح (148) استبانة، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الخدمات والمعلومات المقدمة للطلاب في الجامعة كانت بدرجة متوسطة، وأن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات المتوقعة وبين الخدمات المقدمة والتي يدركها الطلاب، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على توفير الخدمات والمعلومات اللازمة من أجل إنجاز الطلاب لدراساتهم وأبحاثهم من أجل التخرج من الجامعة.

2.2-دراسة Luca Petruzzellis and Others (2006): وهدفت إلى قياس مستوى الرضا لدى طلاب الجامعات الإيطالية عن جودة الخدمات المقدمة لهم في الجامعات الإيطالية : حالة، واستخدمت الدراسة مقياس (servqual) لتحليل رضا الطلاب من جامعة باري، كما استخدمت المقابلة في التعرف على مستوى الرضا لدى الطلاب عن مستوى الجودة في الخدمات المقدمة في جامعة باري، وقد توصلت الدراسة إلى ضعف حالة الرضا لدى الطلاب عن جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة، وأن حجم ونوعية الخدمات المقدمة لا ترقى إلى مستوى التنافسية مع الجامعات الأخرى، وأوصت الدراسة بضرورة قيام الجامعات بالتركيز على تحسين نوعية التعليم لتنال رضا الطلاب.

II-إجراءات الدراسة الميدانية:

1-منهج الدراسة: اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي لملاءمته الدراسة على حد علمنا قصد تحليل ودراسة الإشكالية التي تمّ طرحها، والمنهج الوصفي يعبر عن جمع البيانات بنوعها الكمية والكيفية حول الظاهرة محل الدراسة من أجل تحليلها وتفسيرها واستخلاص النتائج لمعرفة طبيعتها وخصائصها وتحديد العلاقات بين عناصرها وبينها وبين الظواهر الأخرى وصولا إلى تعميمها (محمد بوفاتح.2007.ص 11)

2-مجتمع وعينة الدراسة: تمّ اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية **probability sample** حيث يتم تشكيل هذه العينة على أساس أن يكون هناك احتمال متساو أمام جميع العناصر في مجتمع الدراسة لاختيارها (ربحي وعثمان.2000.ص 143).

جدول رقم (01) يمثل خصائص أفراد العينة حسب النوع والجامعة.

النسبة المئوية %	الكل	النوع			البيات الجامعات	
		النسبة المئوية %	الإناث	النسبة المئوية %		الذكور
51.30 %	178	25.94 %	90	25.36 %	88	جامعة زيان عاشور
48.70 %	169	24.49 %	85	24.21 %	84	جامعة عمار اثليجي
100 %	347	50.43 %	175	49.57 %	172	الكل

من الجدول أعلاه نلاحظ تساوي عدد أفراد عينة البحث حسب الجامعة وحسب النوع، حيث بلغت نسبة الذكور في جامعة زيان عاشور 25.36 % وبلغت نسبة الإناث بنفس الجامعة 25.94 %، بينما بلغت نسبة الذكور في جامعة عمار اثليجي 24.21 % وبلغت نسبة الإناث بنفس الجامعة 24.49 % .

3- أداة البحث وخصائصها السيكمترية: وتم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية مقدره ب (60) فرد لأجل حساب الخصائص السيكمترية للمقياسين والتأكد من صلاحيتها.

1.3- مقياس جودة الخدمات الجامعية: اعد هذا المقياس من طرف محمد إبراهيم سلمان، 2013 مكون من 40 بنداً محدد بخمسة بدائل للإجابة هي كالتالية (بدرجة عالية جدا- بدرجة عالية - بدرجة متوسطة -بدرجة قليلة-بدرجة قليلة جدا) تصحح بالإجابات التالية (5-4-3-2-1) مقسم إلى ستة أبعاد هي:

1- الأشياء الملموسة Tangibles: وتمثل الأشياء الملموسة والمتعلقة بالخدمات المقدمة من جانب الجامعة للطلبة مثل (المباني الجامعية، القاعات الدراسية، التقنيات الحديثة المتوافرة فيها، والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، مظهر الهيئة التدريسية والموظفين)، ومثلت فقرات الأشياء الملموسة 14 فقرة.

2- الاعتمادية Reliability: وتعبر عن قدرة الجامعة من وجهة الطلبة على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها وبدقة ترضي طموحه كذلك تعبر عن مدى وفاء الجامعة بالتزاماتها تجاه الطلاب، ومثلت فقرات الاعتمادية 06 فقرات.

3- الإستجابة Responsiveness: وهي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات الطلبة والاستجابة الفورية لشكواهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة بما يقنع الطلبة بأنهم محل تقدير واحترام من قبل الجامعة التي يتعاملون معها، كما أنها تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل الموظفين بصدر رحب، ومثلت فقرات الإستجابة 04 فقرات.

4- الأمان Assurance: وهي الاطمئنان من قبل الطالب بأن الخدمة المقدمة له تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك شاملاً الاطمئنان النفسي والمادي إذ أنها تعني حرص العاملين على غرس الثقة في نفوس الطلبة وشعورهم بالأمان في تعاملهم مع العاملين وأثناء تواجدهم في الجامعة، ومثلت فقرات الأمان أو الضمان 04 فقرات.

5-التعاطف Empathy: وهو إبداء روح الصداقة والحرص على الطالب وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته، والتعاطف مع الطلاب وطمأننتهم عند التعرض للمشكلات ومثلت فقرات التعاطف مع الطلاب 06 فقرات.

6- خصوصية الجامعة Characteristics of the university: وهو خصوصية جامعة الأقصى والتي تنبع من البيئة الثقافية المحيطة والتي تجعل للجامعة خصوصية تميزها عن غيرها من الجامعات، ومثلت هذه الخصوصية 06 فقرات. وقد حدد الباحث الإجابة عن كل فقرة من فقرات المقياس وفق سلم ليكرت الخماسي كما يلي:

- ❖ 80 % فأعلى درجة عالية جدًا .
- ❖ 79.9 % - 70 % - درجة عالية .
- ❖ 69.9 % - 60 % - درجة متوسطة .
- ❖ 59.9 % - 50 % - درجة قليلة .
- ❖ أقل من 50 % درجة قليلة جدًا.

2.3- الخصائص السيكومترية للمقياس: يرى المتخصصون في مجال القياس النفسي أنّ الصدق هو الخاصية الوحيدة التي تحدد جوانب الاختبار وأنّ الاختبار الصادق هو الذي ترتبط درجاته بدرجة عالية مع السلوك الفعلي الذي كان يهدف إلى قياسه أي الصدق هو أن يكون الاختبار قادرا على قياس ما وضع لقياسه بمعنى أن يكون الاختبار ذا صلة وثيقة بالسمة التي يقيسها (السيد، محمد. 2006. ص.ص 17-19)، للتأكد من صلاحية المقياس على البيئة الجزائرية، قمنا بتطبيق المقياس على أفراد عينة الدراسة، وحساب معامل الصدق والثبات بعدة طرق هي:

1.2.3- صدق المقياس :

1-الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية): وهو قدرة المقياس على التمييز بين طرفي الخاصية التي يقيسها حيث يطبق المقياس على مجموعة المفحوصين ثم ترتب الدرجات التي تم الحصول عليها تنازليا أو تصاعديا، ثم يقارن بين المجموعتين المتناقضتين اللتان تقعان على طرفي الخاصية، ويستعمل أسلوبا إحصائيا ملائما وهو اختبار "ت" لدلالة الفروق بين المتوسطين حسابيين ويكون المقياس صادقا كلما كان قادرا على التمييز تمييزا دالا بين المجموعتين المتطرفتين (نوبيات. 2013. ص 104)، تمّ الاعتماد لحساب صدق المقياس على الصدق التمييزي، حيث تمّ ترتيب الدرجات من الأدنى إلى الأعلى بحيث تم أخذ 27% من أعلى التوزيع و 27% من درجات أدنى التوزيع فكان عدد الأفراد (16) فردا، وبعد ذلك تمّ حساب (T) لمعرفة الفروق بين المجموعتين (محمود المنسي. 2006. ص 250)، والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (02) يمثل نتائج صدق المقياس بطريقة الصدق التمييزي.

المتغير المقياس	مجموعات المقارنة	N	\bar{X}	S2	T	Df	الدلالة الإحصائية
جودة الخدمات الجامعية	المجموعة الدنيا	16	116.06	14.04	9.795	30	0.000 دال إحصائيا
	المجموعة العليا	16	162.68	12.8			

نلاحظ من خلال الجدول المحصل عليه أن:

-قيمة (t) بلغت القيمة (9.795) عند درجة الحرية (30) بمستوى الدلالة الإحصائية (0.000) أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المقياس بين المجموعتين، وذلك لصالح المجموعة العليا أي المقياس لديه قدرة تمييزية، حيث بلغ متوسط المجموعة العليا 162.68 بينما متوسط المجموعة الدنيا بلغ 116.06 وهذا ما يؤكد أن المقياس صادق.

2- صدق الاتساق الداخلي Internal Consistency: صدق الاتساق الداخلي من أهم أنواع الصدق التي يمكن استخدامها للتحقق من صدق الأداة، وللتحقق من صدق الاتساق الداخلي قمنا بحساب ارتباط درجة كل محور بالدرجة الكلية للمقياس، واتضح أن هناك ارتباط بين كل محور بالدرجة الكلية للمقياس حيث أن كل هذه الأبعاد صادقة عند مستوى الدلالة (0.01)، بالتالي المقياس صادق.

2.2.3- ثبات المقياس: يؤكد التعريف الشائع للثبات أنه يشير إلى إمكانية الاعتماد على أداة القياس أو على استخدام الاختبار، وهذا يعني أن ثبات الاختبار هو أن يعطي نفس النتائج باستمرار إذا ما استخدم الاختبار أكثر من مرة تحت ظروف مماثلة، أي الثبات يشير إلى أنه عند تكرار تطبيق الاختبار نحصل على نتائج لها صفة الاستقرار (فاطمة وميرفت. 2002. ص 165). اعتمد الباحثان في حساب ثبات المقياس مجموعة من الطرق هي:

1- ثبات المقياس بطريقة ألفا-كرونباخ Cronbach Alpha M: يعتبر معامل ألفا كرونباخ أحد مؤشرات الاتساق الداخلي للمقياس، ويمثل معامل ألفا متوسط المعاملات الناتجة عن تجزئة الاختبار بطرق مختلفة، ويتم حساب تباين كل بند من بنود المقياس ثم مجموع التباينات، وكذلك تباين الدرجة الكلية للمقياس، وتشتت أن تقيس بنود المقياس سمة واحدة فقط (السيد محمد. 2006. ص 9)، تمت معالجة البيانات بطريقة ألفا - كرونباخ للمقياس فكانت النتائج المحصل عليها أن معامل الثبات بلغ القيمة (0.895) للمقياس وهذا يدل على الثبات وبما أن هذه القيم تقترب من الواحد فهي قيمة عالية وتدل على الثبات المرتفع للمقياس وبالتالي فهو ثابت.

2- حساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية Split-Half: يتم حساب معامل الارتباط بيرسون بين نصف الاختبار باستخدام معادلة جوتمان، اعتمدنا في حساب الثبات على طريقة التجزئة النصفية والتأكد من الثبات بطريقة جوتمان، والجدول يلخص لنا نتائج معالجة البيانات بطريقة التجزئة النصفية كما يلي:

جدول رقم (03) يمثل نتائج معامل ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية

معامل الثبات			N	S ²	\bar{X}	البند	المتغير المقاس
طريقة التصحيح	بعد التصحيح	قبل التصحيح	30	10.69	68.35	الفردية	جودة الخدمات التعليمية
جوتمان	0.865	0.763	30	10.66	70.78	الزوجية	
			60	20.04	139.13	الكلية	

من خلال نتائج الجدول المحصل عليها نلاحظ أن:

- قيمة معامل ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية وصلت إلى (0.763) قبل التصحيح وبعد التصحيح بطريقة جوتمان وصلت القيمة إلى (0.865) وهي قيمة عالية بالتالي المقياس ثابت.

4- الأساليب الإحصائية: اعتمدنا على بعض الأساليب الإحصائية بهدف تسهيل عملية العرض والتحليل والتفسير وصولاً إلى نتائج الدراسة التي سنخرج بها ويمكن توضيحها كالتالي:

1. تطبيق مقياس النزعة المركزية المتمثلة في (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري).
2. دراسة دلالة الفروق وذلك بتطبيق.

- اختبار "ت" لدلالة الفروق بين المتوسطات، ولقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستعمال حزمة البرنامج الإحصائي في العلوم الاجتماعية (spss24) والتي حصلنا من خلالها على النتائج التي ستعرض في الفصل الموالي.

5- عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها:

- ما درجة الرضا لدى الطلبة عن الخدمات التعليمية الجامعية المقدمة بجامعة زيان عاشور وجامعة عمار اثليجي؟

1.5- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى: نص الفرضية " نتوقع أن يكون مستوى الرضا متوسط لدى الطلبة عن الخدمات التعليمية الجامعية المقدمة بجامعة زيان عاشور وجامعة عمار اثليجي .

" وللتأكد من صحة الفرضية تم حساب المتوسط والانحراف المعياري والنسب المئوية لفقرات المقياس وكل بعد وللدرجة الكلية، والجدول الموالي يوضح ذلك:

جدول رقم (04) : يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأوزان النسبية وترتيب الأبعاد والدرجة الكلية

الترتيب	النسبة المئوية %	S	\bar{X}	N	الأبعاد
4	%68	7.15	47.91	347	الأشياء المموسة
3	%69	4.00	20.83	347	الاعتمادية
1	%74	1.67	14.78	347	الإستجابية
4	%68	2.92	13.66	347	الأمان
5	%67	4.37	20.06	347	التعاطف
2	%73	3.77	22.18	347	خصوصية الجامعة
	%70	20.04	139.13	347	الدرجة الكلية

*دالة عند مستوى 0.05

نلاحظ من خلال الجدول المحصل عليه أنّ:

- بعد الإستجابية جاء في الترتيب الأول من بين أبعاد المقياس وبوزن نسبي 74%، بينما جاء في الترتيب الثاني بعد خصوصية الجامعة بوزن نسبي 73%، بينما جاء بعد الاعتمادية في الترتيب الثالث بوزن نسبي 69%، وجاء في الترتيب الرابع كل من البعدين بعد الأشياء الملموسة وبعد الأمان كل منهما بوزن نسبي 68%، وفي الترتيب الخامس والأخير جاء بعد التعاطف بوزن نسبي 67%، بينما جاءت الدرجة الكلية للأبعاد في ترتيب متوسط وبوزن نسبي 70%، ومن خلال تحليل ترتيب الأبعاد والنسبة المئوية والأوزان النسبية التي تم حسابها لمختلف الأبعاد لاحظنا أن بعد الإستجابية وبعد الأشياء الملموسة وبعد الأمان ضمن المستوى المتوسط يمكن عزو هذه النتيجة إلى سياسة التقشف التي تعتمد عليها الجامعتين إلا أنّهما تبيان التزامها نحو الطلبة حسب الإمكانيات المتوفرة، ارتفاع حدة المنافسة بين الجامعات وزيادة الوعي لدى الطلبة أدت إلى توقع الطلبة لجودة الخدمات التي تقدمها الجامعة التي ينتسب إليها الطلبة ويمكن التوضيح على النحو التالي:

توضح النسب المئوية للأبعاد التالية الاعتمادية، التعاطف، الأشياء الملموسة، الأمان أن مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الجامعتين للطلبة والمتعلقة بالعناصر أو الشواهد المادية في تقديم خدمة الطلبة المتمثلة بالتسهيلات المادية جاء بدرجة متوسطة من وجهة نظرهم وهو راجع إلى أن هناك نخبة من الأئمة الأكفاء الذين يقومون بعملهم على أكمل وجه، ولديهم الاستعداد والرغبة في تقديم الماعدة للطلبة، حيث إن نواتج الجامعة التعليمية مرتبطة بتميز وجدارة وخبرة أعضاء الهيئة التدريسية، بالإضافة إلى أن الموظفين في دوائر الجامعة لديهم الاستعداد التام لمساعدة الطلبة وتقديم الخدمات التي يحتاجها الطلبة بسرعة وكفاءة كالتقييم الموضوعي والعادل لنتائج الطلبة من قبل الأستاذ والالتزام بالسرية الإدارية راجع لشعور واعتزاز الطالب بالانتماء إلى الجامعة التي يدرس بها.

وتوضح النسب المئوية للأبعاد التالية سرعة الاستجابة، خصوصية الجامعة أن مستوى الخدمات عالية وهذا راجع إلى التسهيلات في عملية التسجيل والتوجيه أيضا إلى سهولة التحويلات الداخلية والخارجية لتحقيق توازن بين المدركات الداخلية والخارجية .

وتوضح النسبة المئوية لرضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية الجامعية ككل متوسط وهذا يعني أن الجهود والممارسات التي تبذلها الجامعة لتوفير الجودة وتحقيقها في مدخلات نظام ضمان الجودة في تعليمها الجامعي ما تزال متوسطة .

تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة محمد الصغير 2014 ودراسة أحمد محمد برقعان 2013 ودراسة محمد إبراهيم سليمان (2013) ودراسة Ismail and Abiddin 2009، بينما اختلفت مع نتيجة دراسة بني حمدان 2012 ودراسة محمد 2008 حيث سجلت أن مستور الرضا عن جودة الخدمات عال بينما دراسة Luca Petruzzellis and Others 2006 ودراسة الحدابي وقشوة 2009 أن مستوى جودة الخدمات دون المستوى المطلوب .

بعد أن تم عرض تحليل الأبعاد بالنسبة للدرجة الكلية فيما يلي يتم عرض تحليل للبنود على النحو التالي:

- تحليل نتائج أبعاد المقياس: حيث تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والترتيب للبنود في كل بعد من أبعاد المقياس الستة وهي كالآتي:

أولاً- البعد الأول: الأشياء الملموسة: والجدول الموالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل بند من بنود بعد الأشياء الملموسة.

جدول رقم (05): يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأوزان النسبية وترتيب بنود البعد الأول

الترتيب	% النسبة المئوية	S	\bar{X}	N	العبارات
3	76	0.88	3.79	347	يتمتع العاملون في الجامعة بمظهر أنيق ومرتب
11	66	1.09	3.33	347	تتسم مباني ومنشآت الجامعة بالعصرية والنظافة.
4	73	0.93	3.64	347	تتوفر في الجامعة القاعات الدراسية المناسبة للدراسة من حدث التهوية والإضاءة والمساحة
2	77	0.97	3.83	347	المرافق العامة والخاصة في الجامعة (المصاعد، ودورات المياه، والكهرباء، والمياه وغيرها) كافية .
1	78	0.85	3.90	347	يتوافر بالجامعة أجهزة الحاسوب وفي متناول الطلاب بسهولة.
10	67	1.13	3.36	347	توفر الجامعة خدمة الانترنت المجانية للطلاب داخل الجامعة.
6	70	1.18	3.56	347	تتوافر الملاعب المناسبة لأنواع الرياضة "كرة قدم- طاولة - ألعاب القوى" .
14	62	1.22	3.10	347	الجامعة في مكان مناسب ومريح بالنسبة للطلبة.
7	70	1.16	3.52	347	تتوافر المواصلات ومواقف السيارات بسهولة بجوار الجامعة.
5	72	1.09	3.61	347	يتسم محيط الجامعة بالهدوء المناسب للعملية التعليمية.
12	64	1.07	3.21	347	يتوفر في الجامعة أنشطة اجتماعية وترفيهية مناسبة.
9	68	0.99	3.40	347	تتوافر المطاعم والأماكن التجارية والمكتبات المناسبة بالقرب من الجامعة
13	64	1.00	3.21	347	الهيئة التدريسية بالجامعة من ذوى الكفاءات العلمية.
8	68	1.09	3.42	347	تقوم الكليات والأقسام بعمل برنامج تهيئة وتوجيه شامل للطلبة الجدد لضمان فهمهم التام لأنواع الخدمات ..
	%68	7.15	47.91	347	بعد الأشياء الملموسة

نلاحظ من خلال الجدول المحصل عليه أن:

بعد الأشياء الملموسة جاء في الترتيب الرابع بوزن نسبي 68% حيث جاء ترتيب البنود التالية 1-3-4-5-7-10 في الترتيب عال جدا بأوزان نسبية تراوحت ما بين 70% و 77%، بينما جاء ترتيب بقية البنود متوسط بأوزان نسبية تراوحت ما بين 62% و 68% ويمكن تفسير ذلك إلى موقع الجامعة المناسب وأن الشكل الهندسي للبناء الجامعي جيد وهذا متوفر أيضا توفر قاعات الانترنت بالمكتبة أيضا توفر خدمات المواصلات في جميع الأوقات

ثانيا- البعد الثاني: الاعتمادية: والجدول الموالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل بند من بنود بعد الاعتمادية

جدول رقم (06): يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأوزان النسبية وترتيب بنود البعد الثاني

الترتيب	% النسبة المئوية	S	\bar{X}	N	البنود
3	69%	1.17	3.46	347	سهولة إجراءات القبول والتسجيل
6	68%	1.13	3.39	347	يحرص الموظفون على التعامل بأسلوب لطيف واحترام مع الطلبة
4	69%	1.17	3.43	347	دراية واسعة بأنظمة الموظفون في الدوائر المختلفة على وقوانين الجامعة
1	72%	1.16	3.58	347	الجدول الدراسية يتناسب ومواعيد الطلبة ويخلو من التعارضات
2	70%	1.06	3.47	347	تحرص الجامعة على توفير أجواء من الهدوء اللازم لإجراء الامتحانات
5	68%	1.14	3.40	347	يحرص الموظفون على تزويد الطلبة بالإرشادات اللازمة لإتمام التسجيل
	69%	4.00	20.83	347	بعد الاعتمادية

نلاحظ من خلال الجدول المحصل عليه أن:

بعد الاعتمادية جاء في الترتيب الرابع بوزن نسبي 69% حيث جاء ترتيب البنود التالية 18-19 في الترتيب عال جدا بأوزان نسبية تراوحت ما بين 70% و 77%، بينما جاء ترتيب بقية البنود متوسط بأوزان نسبية تراوحت ما بين 68% و 69% ويمكن تفسير ذلك إلى حرص الجامعة على توفير أجواء من الهدوء اللازم لإجراء الامتحانات وملائمة جدول التوقيت الدراسي للطلاب حيث يحظى الطلبة بتوقيت يسمح لهم بمزاولة الدراسة دون إحداث خلل وظيفي أيضا راجع للتسهيلات التي تقدمها الجامعتين للطلاب ودعمه ليسجل في ظروف ملائمة وقبول التحويل الداخلي والخارجي وفق ما يسمح به القانون الجامعي.

ثالثا- البعد الثالث: الاستجابة: والجدول الموالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل بند من بنود بعد الاستجابة

جدول رقم (07): يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأوزان النسبية وترتيب بنود البعد الثالث

الترتيب	% النسبة المئوية	S	\bar{X}	N	البند
2	75	1.03	3.75	347	تحرص إدارة الجامعة على المساواة التامة بين الطلاب وترفض كل أشكال التمييز بينهم
1	77	0.94	3.86	347	تحرص إدارة الجامعة على حل المشكلات التي تواجه الطلاب دون تأخير
4	70	1.20	3.49	347	يحرص الموظفون على تقديم الخدمات للطلاب بسرعة ودقة
3	73	1.04	3.66	347	تواجد الموظفون في أماكن عملهم باستمرار
	74	1.67	14.78	347	بعد الإستجابية

نلاحظ من خلال الجدول المحصل عليه أنّ:

بعد الإستجابية جاء في الترتيب الأول من بين أبعاد المقياس وبوزن نسبي 74%، حيث جاء ترتيب البنود التالية 21-22-23-24 في الترتيب عال جدا بأوزان نسبية تراوحت ما بين 70% و 77%، ويمكن تفسير ذلك إلى قدرة الإدارة الجامعية على حل المشكلات خاصة فترة التسجيل والدخول وفترة الامتحانات وفترة نهاية الموسم الجامعي وحرصها على وثائق الطالب اللازمة في وقتها وتزويده برزنامة التوجيهات والامتحانات في وقتها مع مراعاة الالتزام والضبط طيلة الموسم .

رابعا- البعد الرابع: الأمان: والجدول الموالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل بند من بنود بعد الأمان

جدول رقم (08): يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأوزان النسبية وترتيب بنود البعد الرابع

الترتيب	% النسبة المئوية	S	\bar{X}	N	البند
2	69%	0.90	3.43	347	أشعر بالأمان الشخصي أثناء تواجدي في الجامعة
4	67%	1.07	3.37	347	يحافظ الموظفون على سرية وخصوصية بيانات الطلبة
3	68%	0.97	3.44	347	يتم تقييم أعمال الطلاب بعدالة وموضوعية دون النظر للعلاقات الشخصية
1	70%	1.10	3.50	347	أشعر بالاعتزاز بالانتماء للجامعة
	68%	2.92	13.66	347	بعد الأمان

نلاحظ من خلال الجدول المحصل عليه أن:

بعد الأمان جاء في الترتيب الرابع بوزن نسبي 68% حيث جاء ترتيب البنود التالية 25-26-27 في الترتيب المتوسط بأوزان نسبية تراوحت ما بين 67% و 69%، بينما جاء ترتيب البند 28 عال جدا بوزن نسبي 70% ويمكن تفسير ذلك إلى موقع الجامعة المناسب وأن الشكل الهندسي للبناء الجامعي جيد وهذا متوفر، أيضا توفر قاعات الانترنت بالمكتبة أيضا توفر خدمات المواصلات في جميع الأوقات.

خامسا- البعد الخامس: التعاطف: والجدول الموالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل بند من بنود بعد التعاطف.

جدول رقم (09): يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأوزان النسبية وترتيب بنود البعد الخامس

الترتيب	% النسبة المئوية	S	\bar{X}	N	البنود
3	69	1.04	3.46	347	يمتلك الموظفون القدرة على التعامل مع الطلبة باهتمام شخصي .
6	60	1.08	3.02	347	تحرص إدارة الجامعة على التعاطف مع الطلاب عند وقوع المشكلات.
5	64	1.19	3.18	347	لا مكان في الجامعة للوساطة والمحسوبية في التعامل مع قضايا الطلاب.
1	71	0.91	3.51	347	تعمل الكليات والأقسام على توفير مرشدين أكاديميين لتقديم العون والمشورة إلى الطلبة قبل بدء عمليات التسجيل وأثناءها.
2	70	0.70	3.49	347	تهتم إدارة الجامعة لتنظيم مواعيد المحاضرات بما يتلاءم ومصحة الطالب
4	68	1.18	3.38	347	أوقات الامتحانات مناسبة لظروف الطالب
	67	4.37	20.06	347	بعد التعاطف

نلاحظ من خلال الجدول المحصل عليه أن:

بعد التعاطف جاء في الترتيب الخامس والأخير بوزن نسبي 67%، حيث جاء ترتيب البنود التالية 32-33 في الترتيب العال جدا بأوزان نسبية تراوحت ما بين 70% و 71%، بينما جاء ترتيب بقية البنود بترتيب متوسط بأوزان نسبية تراوحت ما بين 60% و 69%، ويمكن تفسير ذلك إلى تقدير الطلبة للجهود الإدارية بالجامعة ورضاهم عن طريقة تعاملهم مع مشاكلهم والسعي بجدية لحلها والنظر فيها وتوجيههم بتقديم النصح اللازم لهم أيضا راجع إلى ضبط مواعيد المحاضرات والأعمال الموجهة مع ما يتوافق مع مصلحة الطالب.

سادسا- البعد السادس: خصوصية الجامعة: والجدول الموالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل بند من بنود بعد خصوصية الجامعة.

جدول رقم (10) : يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأوزان النسبية وترتيب بنود البعد السادس

الترتيب	% النسبة المئوية	S	\bar{X}	N	البنود
4	%73	0.98	3.67	347	ترفض الجامعة تدخل الأجهزة الأمنية في القضايا الطلابية
3	%75	1.07	3.74	347	تتعامل إدارة الجامعة مع كافة الأطر الطلابية بصورة عادلة
5	%71	1.01	3.56	347	يسمح بإقامة الاحتفالات والمهرجانات الطلابية ذات الطابع السياسي أو الحزبي وبحرية تامة
1	%77	0.87	3.87	347	تسمح الجامعة للطلبة بطباعة الملصقات والمنشورات الطلابية ذات الطابع السياسي أو الحزبي
2	%76	0.89	3.82	347	يسمح للطلبة بحرية تشكيل المجالس والاتحادات الطلابية
6	%66	1.13	3.32	347	يسمح للطلبة بإبداء الرأي السياسي بحرية تامة
	%73	3.77	22.18	347	بعد خصوصية الجامعة

نلاحظ من خلال الجدول المحصل عليه أنّ:

بعد خصوصية الجامعة جاء في الترتيب الثاني بوزن نسبي %73، حيث جاء ترتيب البنود التالية 35-36-37-38-39 في الترتيب العال جدا بأوزان نسبية تراوحت ما بين 71% و 77%، بينما جاء ترتيب البند 40 بترتيب متوسط بوزن نسبي 66%، ويمكن تفسير ذلك إلى الجامعة تسمح للطلاب بإبداء آراءه السياسية من خلال الملصقات والتظاهرات ومنظمات اتحادية طلابية وتسمح له بمزاولة نشاطاته بكل أنواعها سواء الفكرية أو الدينية أو السياسية

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لمستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية حسب النوع؟

2.5- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية: نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) لمستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية تعزى لمتغير النوع" وللإجابة عن الفرضية استخدمنا اختبار (T) كما تم حساب المتوسط والانحراف المعياري للمقياس، والجدول الموالي يوضح ذلك:

جدول رقم (11) : يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار (T) لمعرفة الفروق

الدلالة الإحصائية	DF	T	النوع				البيانات الأبعاد
			الإناث		الذكور		
			S	\bar{X}	S	\bar{X}	
0.026 دال إحصائيا	345	2.23	7.44	46.30	7.11	48.05	الأشياء الملموسة
0.013 دال إحصائيا		2.50	4.19	20.32	4.02	21.43	الاعتمادية
0.000 دال إحصائيا		4.62	2.77	14.56	2.53	15.87	الإستجابية
0.073 غير دال إحصائيا		1.79	3.39	11.79	3.25	12.43	الأمان
0.023 دال إحصائيا		2.28	4.65	18.88	4.58	20.01	التعاطف
0.001 دال إحصائيا		323	4.13	20.78	3.99	22.20	خصوصية الجامعة
0.002 دال إحصائيا		3.13	22.76	132.65	20.87	140.01	الدرجة الكلية

يتبن من الجدول أعلاه أنّ :

- قيمة (t) بلغت 2.23 في بعد الأشياء الملموسة عند درجة حرية 345 وبمستوى دلالة 0.026 وهي قيمة دالة إحصائيا، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي عند الذكور 48.05 وانحراف معياري قدر بقيمة 7.11 وبلغ المتوسط الحسابي عند الإناث القيمة 46.30 وانحراف معياري قيمته 7.44، بالتالي تحققت الفرضية توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لبعء الأشياء الملموسة لدى الطالب الجامعي حسب النوع لصالح الذكور.

- قيمة (t) بلغت 2.50 في بعد الاعتمادية عند درجة حرية 345 وبمستوى دلالة 0.013 وهي قيمة دالة إحصائيا، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي عند الذكور 21.43 وانحراف معياري قدر بقيمة 4.02 وبلغ المتوسط الحسابي عند الإناث القيمة 20.32 وانحراف معياري قيمته 4.19، بالتالي تحققت الفرضية توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لبعء الاعتمادية لدى الطالب الجامعي حسب النوع لصالح الذكور.

- قيمة (t) بلغت 4.62 في بعد الإستجابية عند درجة حرية 345 وبمستوى دلالة 0.000 وهي قيمة دالة إحصائيا، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي عند الذكور 15.87 وانحراف معياري قدر بقيمة 2.53 وبلغ المتوسط الحسابي عند الإناث القيمة 14.56 وانحراف معياري قيمته 2.77، بالتالي تحققت الفرضية توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لبعء الإستجابية لدى الطالب الجامعي حسب النوع لصالح الذكور.

- قيمة (t) بلغت 1.79 في بعد الأمان عند درجة حرية 345 وبمستوى دلالة 0.073 وهي قيمة غير دالة إحصائيا، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي عند الذكور 12.43 وانحراف معياري قدر بقيمة 3.25 وبلغ

المتوسط الحسابي عند الإناث القيمة 11.79 وانحراف معياري قيمته 3.39، بالتالي لم تتحقق الفرضية لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لبعد الأمان لدى الطالب الجامعي حسب النوع. - قيمة (t) بلغت 2.28 في بعد التعاطف عند درجة حرية 345 وبمستوى دلالة 0.023 وهي قيمة دالة إحصائيا، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي عند الذكور 20.01 وانحراف معياري قدر بقيمة 4.85 وبلغ المتوسط الحسابي عند الإناث القيمة 18.88 وانحراف معياري قيمته 4.65، بالتالي تحققت الفرضية توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لبعد التعاطف لدى الطالب الجامعي حسب النوع لصالح الذكور.

- قيمة (t) بلغت 3.23 في بعد خصوصية الجامعة عند درجة حرية 345 وبمستوى دلالة 0.001 وهي قيمة دالة إحصائيا، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي عند الذكور 22.20 وانحراف معياري قدر بقيمة 3.99 وبلغ المتوسط الحسابي عند الإناث القيمة 20.78 وانحراف معياري قيمته 4.13، بالتالي تحققت الفرضية توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لبعد خصوصية الجامعة لدى الطالب الجامعي حسب النوع لصالح الذكور.

- قيمة (t) بلغت 3.13 لجودة الخدمات التعليمية الجامعية عند درجة حرية 345 وبمستوى دلالة 0.002 وهي قيمة دالة إحصائيا، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي عند الذكور 140.01 وانحراف معياري قدر بقيمة 20.87 وبلغ المتوسط الحسابي عند الإناث القيمة 132.65 وانحراف معياري قيمته 22.76، بالتالي تحققت الفرضية توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لجودة الخدمات التعليمية الجامعية لدى الطالب الجامعي حسب النوع لصالح الذكور، مما سبق لاحظنا أن هناك تباين في رضا الطلبة والطالبات نحو جودة الخدمات التعليمية الجامعية وفي أبعادها عدا بعد الأمان، يمكن عزو عدم انسجام حول الرضا عن الخدمات التعليمية الجامعية إلى تواجد الطلبة الدائم داخل الحرم الجامعي طوال اليوم وفي كل المرافق المتوفرة بالجامعة مما يجعلهم قادرين على تقييم جودة الخدمات المقدمة بالتالي رضاهم عن مستوى الخدمات التعليمية الجامعية أيضا راجع إلى التسهيلات التي تقدمها الجامعة لتسهيل مهام الطلبة للقيام بأبحاثهم سواء كانت ميدانية أو نظرية واتفقت مع نتيجة دراسة الحدابي وعكاشة 2007 ودراسة محمد إبراهيم 2013 ودراسة أحمد محمد 2013 وتختلف هذه النتائج مع نتائج دراسة محمد الصغير 2014 ودراسة بني حمدان 2012 ودراسة محمد 2008 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لمستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية حسب نوع الجامعة ؟

3.5- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة: نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) لمستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية تعزى لمتغير نوع الجامعة" وللإجابة عن الفرضية استخدمنا اختبار (T) كما تم حساب المتوسط والانحراف المعياري للمقياس، والجدول الموالي يوضح ذلك:

جدول رقم (12) : يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار (T) لمعرفة الفروق

الدالة الإحصائية	DF	T	النوع				البيانات الأبعاد
			جامعة زيان عاشور		جامعة عمار ثليجي		
			S	\bar{X}	S	\bar{X}	
0.036 دال إحصائيا	345	2.10	7.19	46.34	7.38	47.99	الأشياء الملموسة
0.422 غير دال إحصائيا		0.80	4.05	20.69	4.22	21.05	الاعتمادية
0.100 غير دال إحصائيا		1.64	2.82	14.97	2.62	15.45	الإستجابية
0.006 دال إحصائيا		2.77	3.15	11.61	3.44	12.60	الأمان
0.008 دال إحصائيا		2.66	4.52	18.78	4.69	20.09	التعاطف
0.016 دال إحصائيا		2.43	4.18	20.95	4.00	22.02	خصوصية الجامعة
0.013 دال إحصائيا		2.48	21.75	133.36	22.16	139.22	الدرجة الكلية

يتبين من الجدول أعلاه أنّ :

- قيمة (t) بلغت 2.10 في بعد الأشياء الملموسة عند درجة حرية 345 وبمستوى دلالة 0.036 وهي قيمة دالة إحصائيا، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لجامعة عمار ثليجي 47.99 وانحراف معياري قدر بقيمة 7.38 وبلغ المتوسط الحسابي لجامعة زيان عاشور القيمة 46.34 وانحراف معياري قيمته 7.19، بالتالي تحققت الفرضية توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في بعد الأشياء الملموسة لدى الطالب الجامعي حسب نوع الجامعة لصالح جامعة عمار ثليجي.

- قيمة (t) بلغت 0.80 في بعد الاعتمادية عند درجة حرية 345 وبمستوى دلالة 0.422 وهي قيمة غير دالة إحصائيا، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لجامعة عمار ثليجي 21.05 وانحراف معياري قدر بقيمة 4.22 وبلغ المتوسط الحسابي لجامعة زيان عاشور القيمة 20.69 وانحراف معياري قيمته 4.05، بالتالي لم تتحقق الفرضية لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في بعد الاعتمادية لدى الطالب الجامعي حسب نوع الجامعة .

- قيمة (t) بلغت 1.64 في بعد الإستجابية عند درجة حرية 345 وبمستوى دلالة 0.100 وهي قيمة غير دالة إحصائيا، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لجامعة عمار ثليجي 15.45 وانحراف معياري قدر بقيمة 2.62 وبلغ المتوسط الحسابي لجامعة زيان عاشور القيمة 14.97 وانحراف معياري قيمته 2.82، بالتالي لم تتحقق الفرضية أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في بعد الإستجابية لدى الطالب الجامعي حسب نوع الجامعة.

- قيمة (t) بلغت 2.77 في بعد الأمان عند درجة حرية 345 وبمستوى دلالة 0.006 وهي قيمة دالة إحصائيا، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لجامعة عمار ثليجي 12.60 وانحراف معياري قدر بقيمة 3.44

وبلغ المتوسط الحسابي لجامعة زيان عاشور القيمة 11.64 وانحراف معياري قيمته 3.15، بالتالي تحققت الفرضية توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في بعد الأمان لدى الطالب الجامعي حسب النوع الجامعة لصالح جامعة عمار اثليجي.

- قيمة (t) بلغت 2.66 في بعد التعاطف عند درجة حرية 345 وبمستوى دلالة 0.008 وهي قيمة دالة إحصائيا، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لجامعة عمار اثليجي 20.09 وانحراف معياري قدر بقيمة 4.69 وبلغ المتوسط الحسابي لجامعة زيان عاشور القيمة 18.78 وانحراف معياري قيمته 4.52، بالتالي تحققت الفرضية توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في بعد التعاطف لدى الطالب الجامعي حسب نوع الجامعة لصالح جامعة عمار اثليجي.

- قيمة (t) بلغت 2.43 في بعد خصوصية الجامعة عند درجة حرية 345 وبمستوى دلالة 0.016 وهي قيمة دالة إحصائيا، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لجامعة عمار اثليجي 22.02 وانحراف معياري قدر بقيمة 4.00 وبلغ المتوسط الحسابي لجامعة زيان عاشور القيمة 20.95 وانحراف معياري قيمته 4.18، بالتالي تحققت الفرضية توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في بعد خصوصية الجامعة لدى الطالب الجامعي حسب نوع الجامعة لصالح جامعة عمار اثليجي.

- قيمة (t) بلغت 2.48 لجودة الخدمات التعليمية الجامعية عند درجة حرية 345 وبمستوى دلالة 0.013 وهي قيمة دالة إحصائيا، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لجامعة عمار اثليجي 139.22 وانحراف معياري قدر بقيمة 22.16 وبلغ المتوسط الحسابي لجامعة زيان عاشور القيمة 133.36 وانحراف معياري قيمته 21.75، بالتالي تحققت الفرضية توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لجودة الخدمات التعليمية الجامعية لدى الطالب الجامعي حسب نوع الجامعة لصالح جامعة عمار اثليجي.

يمكن عزو هذه النتيجة إلى شعور الطلبة بنوعية الخدمات المقدمة وجودتها في جامعة عمار اثليجي بالأغواط أفضل من جامعة زيان عاشور بالجللفة لكون التجهيزات والوسائل وعدد الموظفين والإداريين في جامعة عمار اثليجي أفضل بكثير من جامعة زيان عاشور

اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة محمد الصغير الشيعي 2014 ودراسة أحمد محمد برقعان (2013) ودراسة محمد إبراهيم سليمان (2013) ودراسة الحدابي وعكاشة (2007)

وختاما: يمكن تلخيص نتائج الدراسة الحالية على النحو التالي:

- أظهرت النتائج أن رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمة التعليمية في جامعة زيان عاشور بالجللفة وجامعة عمار اثليجي بالأغواط من وجهة نظر الطلبة عينة الدراسة متوسطا.

- أشارت النتائج إلى وجود فروق بين الطلبة والطالبات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) في جودة الخدمات التعليمية الجامعية وأبعادها عدا بعد الأمان فلم نسجل فروقا.

أيضا أشارت النتائج إلى وجود فروق بين الطلبة والطالبات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) في جودة الخدمات التعليمية الجامعية وأبعادها عدا بعد الاعتمادية وبعد سرعة الاستجابة فلم نسجل فروقا.

التوصيات: يمكن أن نقترح ما يلي:

- ضرورة الاهتمام بالجوانب الإيجابية في الخدمات الجامعية المقدمة والعمل على تعزيزها من خلال الاهتمام بكافة أبعاد الجودة خاصة سرعة الاستجابة والاعتمادية .

- تطوير المعايير الموضوعية لمدخلات جودة العملية التعليمية كاتخاذ خصوصية الجامعة مدخلا هاما في رضا الطلبة ونشر ثقافة الجودة ومفاهيمها بين العاملين والطلاب في الجامعة ومخرجاتها في الجامعات.

- استمرار جميع الكليات بتطوير نظام معايير فعال لمتابعة الأداء الأكاديمي والإداري الذاتي وتقييمه مع التركيز أن يكون قياس رضا الطلبة واحدا من هذه المعايير.

قائمة المراجع :

أولا- المراجع العربية:

- 1) احمد، إبراهيم أحمد(2003). **الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية**. الاسكندرية: دار الوفاء .
- 2) أمين، محمد (2013) درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم. **مجلة المنارة**، المجلد 19، العدد 1، جامعة مؤتة. ص ص 257-294.
- 3) برقعان، أحمد محمد (2015). **تقييم جودة الخدمة الجامعية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر الطلبة عمادة البحث العلمي، مجلة العلوم الإنسانية**، المجلد 16 العدد 2 جامعة الأندلس للعلوم والتقنية (اليمن). ص ص 70-90
- 4) البشري، سهام بنت سالم بن حمدان (1434) **تقويم جودة الخدمة التعليمية المقدمة في برنامج التعليم الموازي دراسة ميدانية على جامعة أم القرى رسالة الماجستير تخصص الإدارة التربوية والتخطيط**. سعودية ..
- 5) بني حمدان، خالد محمد طلال (2012) **جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضى الطلبة دارسه تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة. المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالمي ص ص 917-929**.
- 6) الحدابي. داوود وهدي قشوة (2009). **جودة الخدمات التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**، المجلد الثاني، العدد الرابع، ص ص 1-31. الحدابي، داوود، وعكاشة، محمود (2007). **جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية نتائج أوليه، مجلة اتحاد الجامعات العربية**، العدد 35. صنعاء. ص ص 1-19

- 7) عز الدين، مدثر حسن وأيمن مصطفى العرموطي(2016). درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية - دراسة حالة على جامعة أبو ظبي- فرع العين-دراسات، العلوم التربوية، المجلد43، ملحق3، ص ص 1197-1212.
- 8) الحسنية، سليم إبراهيم (2009) مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم-دراسة مسحية-مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية- المجلد 25- العدد الثاني ص ص 285-312
- 9) حمداوي، عمر (2011). دور الإنترنت في خدمة البحث العلمي. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية: ع6، خاص: الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، ص ص 471-485
- 10) خضير، كاظم حمود(2002)، إدارة الجودة الشاملة وخدمة الزبون.الأردن: دار المسيرة .
- 11) داودي، محمد وبوفاتح، محمد.(2007).منهجية كتابة البحوث العلمية والرسائل الجامعية.ط1.الجلفة: المكتبة الأوراسية.
- 12) راضية بوزيان(2012). متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ومعوقاتها - مقارنة سوسيولوجية . مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد 32 - جامعة باجي مختار عنابة.
- 13) الربيعي، ليث وآخرون (2011)، أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة، مؤتمر الجودة المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي ، الجزء الثاني. جامعة الزرقاء، المملكة الأردنية الهاشمية، ص ص 1446-1432.
- 14) السامرائي، مهدي صالح (2007). إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي. ط 1 الأردن: دار الجرير.
- 15) السيد، محمد أبو هاشم حسن (2006).الخصائص السيكمترية لأدوات القياس في البحوث النفسية والتربوية باستخدام spss . الملك سعود، الرياض
- 16) الشعبي، محمد الصغير(2014) بعنوان "تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب، مجلة جامعة ذمار للدراسات والبحوث .المجلد 13.العدد19 ص ص 316-346
- 17) الظالمي، محسن(2012) قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل(دراسة تحليلية في منطقة الفرات الأوسط).مجلة الإدارة والاقتصاد .السنة 34، العدد 90.صص 147-171.
- 18) عوض، فاطمة وميرفت علي(2002). أساس ومبادئ البحث العلمي، ط1، مصر: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية.

19) فتحي، شاكراً أحمد، زيدان، همام بدر وادي (2004)، تقييم أداء كليات التربية في ضوء إدارتها الفعالة: تصور مقترح، بحث مقدم للمؤتمر التربوي الدولي الثالث (نحو إعداد أفضل لمعلم المستقبل)، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس، مسقط، سلطنة عمان.

20) فليح، فاروق عبده (2007). اقتصاديات التعليم: مبادئ راسخة واتجاهات حديثة. ط2. عمان: دار المسيرة.

21) مصطفى، أحمد (1997). معايير التقييم جودة التعليم لدى المدرسين. لبنان: دار البيادق.

22) المنسي، محمود عبد الحليم (2006). الإحصاء وقياس التربية وعلم النفس. الإسكندرية دار المعرفة.

23) النجار، فريد راغب (2002). إدارة الجامعات بالجودة الشاملة. ط2، القاهرة: إيتراك

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1) Lewis, R. C., & Booms, B. (1983). The marketing aspects of service quality. AMA Proceeding, American Marketing Association Chicago, 99-104.

2) Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 6(41), 12-40.