



The Level of Quality of Services Provided by the Faculties of Sana'a University According to the SERVPERF MEASURE

Bushra Ahmed Mohammed Ja'ara^{1,*}, Abdulrahman Mohammed Al-Sharjabi¹, Mahfouz Ali Mohammed Al-Moafa¹

¹ Faculty of Education- Sana'a University, Sana'a, Yemen.

*Corresponding author: & abd.alsharjabi@su.edu.ye & m.almoafa@su.edu.ye

Keywords

- | | |
|-------------------|-----------------------|
| 1. Quality | 2. education services |
| 3. SERVPERF Scale | 4. Sana'a University |
-

Abstract:

The current study aimed to identify the quality of educational services at Sana'a University based on SERVPERF scale. The population of study was 10728 male and female students and study sample was consisted of 400 male and female students who were selected using a stratified random sampling method. The study used the descriptive analytic research method and used the questionnaire as data collection tool. After verifying the validity and reliability of the study tool the results were analyzed via the SPSS program. The study concluded that the dimension of tangibility was 3.38. With a standard deviation of 0.75 it came in second place after reliability with an arithmetic mean of 3.29 and with a standard deviation of 0.75 the safety domain came in third with a mean of 3.17 and a standard deviation of 0.83 and it came in last place after empathy with a mean of 2.99 and a standard deviation of 0.89 Overall the quality of services had at a medium level

مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة بكليات جامعة صنعاء وفقاً لمقياس (SERVPERF)

بشرى أحمد محمد جعرة^{1*}، عبد الرحمن محمد الشرجبي¹، محفوظ علي محمد المعافا¹

¹ كلية التربية - جامعة صنعاء، صنعاء، اليمن.

*المؤلف: & m.almoafa@su.edu.ye & abd.alsharjabi@su.edu.ye

الكلمات المفتاحية

2. الخدمات التعليمية
4. جامعة صنعاء

1. جودة
3. مقياس SERVPERF

الملخص:

هدف البحث إلى التعرف على جودة الخدمات التعليمية في جامعة صنعاء وفقاً لمقياس SERVPERF وتكون مجتمع البحث من 10728 طالباً وطالبة، وتكونت عينة البحث من (400) طالب وطالبة، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي لإجراء البحث، كما تم استخدام الاستبانة أداة للبحث، وبعد التحقق من صدق أداة البحث وثباتها، تم تحليل النتائج عبر برنامج SPSS، ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث أن: بُعد الملموسية جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3,38 وبانحراف معياري 0,75، وجاء في المرتبة الثانية بُعد الاعتمادية بمتوسط حسابي 3,29 وبانحراف معياري 0,76 وجاء بالمرتبة الثالثة بُعد السلامة بمتوسط حسابي 3,17 وبانحراف معياري 0,83 وجاء بالمرتبة الأخيرة بُعد التعاطف بمتوسط حسابي 2,99 وبانحراف معياري 0,89، وبصورة إجمالية حازت مستوى جودة الخدمات على تقدير متوسط.

المقدمة:

يشهد العالم اليوم العديد من التطورات والتحديات، الأمر الذي أدى إلى زيادة الضغوط المتنامية من أجل تحسين أداء المنظمات كافة، خاصة الخدمية منها، وذلك من خلال تحسين نوعية وجودة الخدمات التي تقدمها لتحقيق التنافسية، فجودة الخدمة ليست شعارا يردد وإنما هي التزام طويل الأجل لإشباع حاجات ورغبات العملاء المستمرة والمتزايدة. كما أنها مسؤولية إدارة المنظمات وكل العاملين فيها. بل ويمكن القول إن الجودة باتت الوظيفة الأولى للكثير من المنظمات، وغدت فلسفة إدارية وأسلوب حياة تمكنها من البقاء في ظل المتغيرات البيئية المتلاحقة، إضافة إلى تزايد إدراك العملاء لمستوى الجودة فيما يقدم لهم من سلع وخدمات (صلاح الدين، 2016).

وتهدف عملية الجودة إلى تطبيق أساليب متقدمة للتحسين والتطوير المستمرين لمدخلات العملية التعليمية وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات أو العمليات التي تؤدي إلى تجويد مخرجات مؤسسات التعليم العالي كما تتضمن هذه العملية تطبيق مجموعة من المعايير التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، والتي تقود إلى قياس جودة الخدمة التعليمية مع صاحبها لتحديات خاصة تتمثل في خصائص الخدمة كمنتج غير مادي وغير نمطي، والذي يتأثر بالعامل البشري مقدم الخدمة من جهة ومن جهة أخرى يتأثر بالمستفيد منها.

وهناك العديد من مقاييس جودة الخدمات، مثل: نموذج Attribute Services Quality Model الذي يشير إلى أن المنظمة المقدمة

للخدمة تكون جودة خدماتها عالية، إذا استوفت تفضيلات العملاء وتوقعاتهم باستمرار، وقد حدد النموذج ثلاث خصائص أو سمات للجودة هي: المرافق المادية والعمليات، وسلوك مقدمي الخدمة، والحكم الشخصي (Kustiawan & Suryadi، 2024)، وكذلك نموذج Synthesized Model Of Service Quality الذي يبين الفجوة في نوعية الجودة، وتحصل هذه الفجوة عند جهل العميل بالخدمة وعدم تجربته لها، لكن هذه الفجوة تزول عندما يتعرف العميل على الخدمة من خلال الإعلان والاتصال في وسائل الإعلام المتنوعة، وبالتالي هناك حاجة إلى إدراج تصورات العملاء المحتملين لجودة الخدمة مع تصورات العملاء الفعليين من ذوي الخبرة، أي الذين سبق وإن استفادوا من الخدمة (Andrew، et. al، 1990).

ويتم قياس رضا الطلبة من خلال جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم، فهم أكثر من يتحدث عن جودة الخدمة لزملائهم أو للطلاب الجدد أو حتى على مواقع التواصل الاجتماعي (شاوش، النجار، الأشول، 2024، 105).

وقد بينت العديد من الدراسات، مثل: دراسة (سهلي وصياغ، 2022) ودراسة (مبيض، 2019) ودراسة (صلاح الدين، 2016) ودراسة (كاظم، 2017) أن جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي التي أجريت فيها هذه الدراسات بمختلف بيئاتها جاءت بدرجة متوسطة من وجهة نظر المستجيبين وأفراد عينات هذه الدراسات؛ مما قاد الباحثين إلى إجراء هذا البحث بغرض معرفة

مستوى جودة الخدمات التعليمية في كليات جامعة صنعاء المختلفة.

مشكلة البحث:

يعاني التعليم في بلدان العالم الثالث من عدد كبير من المشاكل والصعوبات التي ينعكس آثارها على المجتمع بمقوماته الاقتصادية والعلمية وغيرها من المجالات، كما أن منظومة التعليم في هذه البلدان لا يحقق انسجاماً في حلقاتها ويكون التفكك أو عدم التكامل في أبعادها المختلفة حاصلاً فيها، والتعليم الجامعي الذي هو إحدى حلقاتها لا يحتل مكانة طبيعية ضمن نسقها العام، كما أنه لا يندمج ضمنها كامتداد واستمرار لمراحل التعليم السابقة ويشعر طالب العلم حين يدرك هذا المستوى بنوع من الانقطاع في حياته التربوية والولوج في عالم جديد لم يسبق له إن استفاد من أي إعداد أو تهيئة ليسهلاً عليه عملية الاندماج والتكيف (عبدالحق، 2023). "وتعد الجمهورية اليمنية من الدول النامية التي انضمت في نهاية 2013 إلى منظمة التجارة العالمية ((WTO) انضماماً جزئياً وبالتالي لا بد أن تواجه تحديات كبيرة لمواجهة الثورة التكنولوجية المتسارعة نحو تقديم الخدمات ذات الجودة العالية والمنافسة والأكثر كفاءة وتميزاً، وتعد الجامعات اليمنية مصدراً حقيقياً لنمو معرفة وقدرات واقتصاديات البلدان، وهذه المؤسسات الخدمية التعليمية تواجه العديد من التحديات والتغيرات المتسارعة في تقديم خدمات متميزة، مما يجعلها في محل مواجهة صعبة يحتم عليها مواكبة هذا التطور بغرض الاستمرارية والبقاء والنمو" (الطبيب، 2022، 3)

ولما للجامعات من دور مهم وأساسي في بناء أسس التنمية والتطور في أي بلد في العالم كونها هي أداة التغيير والتحديث والتطوير وبمقدار ما تقدمه من جودة في الخدمات التعليمية يكون مقدار التأثير والتغيير في المجتمع.

وجامعة صنعاء كما هو معلوم هي الجامعة الأم في الجمهورية اليمنية ولها تأثير كبير وجوهري على مستوى الجمهورية، ومخرجاتها تعدت السوق المحلية والإقليمية إلى العالمية، ولذا يأتي هذا البحث منبثقة من أهمية الدور الموكل لجامعة صنعاء والبحث في جودة خدماتها بحسب مقياس الأداء الفعلي يعد ضرورة ملحة؛ كون الهدف من تأهيل وإعداد الكوادر البشرية هو إتقان الكفاءات والمهارات الأدائية وهو مطلب السوق والجهات المستقبلية لمخرجات هذه الجامعة وغيرها من الجامعات.

ومن هنا تكمن مشكلة البحث في الحاجة الماسة إلى معرفة مستوى أداء جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة صنعاء في ضوء نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) كأحد النماذج المستخدمة لإجراء مثل هذا البحث.

وقد تمثلت مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي:

ما مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة بكليات جامعة صنعاء وفقاً لمقياس الاداء الفعلي SERVPERF ؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة التالية:

1. ما مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة بكليات جامعة صنعاء وفقاً لمقياس SERVPERF بحسب أبعاده المختلفة

2. الأهمية العملية:

(1) تعد جامعة صنعاء من المؤسسات التعليمية المهمة؛ كونها تقدم خدمات تعليمية وفنية متنوعة تخدم المجتمع المحلي في الجمهورية اليمنية والمجتمعات الأخرى خصوصاً في دول الجوار مما يتطلب الاهتمام بجودة الخدمات التي تقدمها وبذا سيسهم تطبيق نتائج هذا البحث في تحسين الخدمات التعليمية.

(2) سيفيد البحث في عمليات تقييم جودة الخدمات في الجامعة؛ وبالتالي تشخيص نقاط الضعف ومعالجتها وتعزيز نقاط القوة.

(3) يفيد البحث في عمليات التقييم لبرامج الجامعة من وجهة نظر العاملين في المؤسسة ذاتها.

حدود البحث:

- (1) حدود موضوعية: يقتصر البحث على قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية في جامعة صنعاء وفقاً لمقياس (SERVPERF)
- (2) حدود مكانية: جامعة صنعاء بكلياتها التطبيقية والإنسانية.
- (3) حدود بشرية: تم تطبيق البحث على طلبة وطالبات جامعة صنعاء في الكليات الإنسانية والتطبيقية.
- (4) حدود زمنية: تم تطبيق البحث في العام الجامعي 2025/2024.

مصطلحات البحث:

مستوى الخدمات التعليمية: ويقصد به توفير وتقديم الخدمات التعليمية الأساسية للنظام التعليمي الذي

(الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة،

السلامة والأمان، والتعاطف)؟

2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات وفقاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس- نوع الكلية) عند مستوى دلالة 0.05؟

فرضيات البحث:

يسعى البحث لاختبار الفرضية التالية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير (النوع، الكلية)، وبحسب الأبعاد (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والسلامة والأمن، والتعاطف) عند مستوى دلالة 0.05.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى:

1- قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية

المقدمة في جامعة صنعاء وفقاً لمقياس SERVPERF

2- معرفة ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية وفقاً لمتغير الجنس ومتغير نوع الكلية عند مستوى دلالة 0.05.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في الآتي:

1. الأهمية النظرية:

سيضيف البحث إطاراً نظرياً حول جودة الخدمات وفقاً لمقياس عالمي هو مقياس الأداء الفعلي SERVPERF والذي لم يطبق من قبل في جامعة صنعاء بحسب علم الباحثين مما يفيد الباحثين في هذا المجال ويشكل إضافة علمية في مجال الجودة.

يتكون من جميع أركان العملية التعليمية - وخاصة كفاءة الأستاذ الجامعي وتميز أساليب وتقنيات التعليم وتطور المكتبات والخدمات الطلابية - مما يؤدي إلى رفع كفاءة الطلاب وبالتالي تحقيق درجة رضا الطلاب وجميع المستفيدين من الخدمة التعليمية المقدمة وخاصة المجتمع (صلاح الدين، 2022، 218).

جودة الخدمات:

جودة الخدمات الجامعية يعرفها أبو فارة (2003) بأنها مجموعة المنافع والأنشطة والإرشادات والتوجيهات التي تقدمها كليات الجامعة للطلاب المقبول فيها من لحظة دخوله إلى الكلية وتخصه في أحد أقسامها إلى لحظة تخرجه وحصوله على درجة الجامعية الأولى، وتتضمن هذه الخدمات ما يتلقاه الطالب من المحاضرات في قاعات التدريس ومن تأهيل وتدريب في مختبرات الحاسوب وغيرها.

وهي مجموعة من القدرات والمعايير والأنظمة والبرامج المترابطة مع استراتيجية المنظمة بهدف العمل بصورة مشتركة ومتكاملة لتقديم خدمة تعليمية نوعية وفريدة، وذلك من خلال السعي الدائم والمستمر لتحسين وتجويد وتطوير المنظمة التعليمية والارتقاء بها (نوعاً وكماً) من خلال استخدام الأساليب ولطرق والتقنيات والاستراتيجيات الحديثة لتحقيق أهداف الفرد وأهداف المجتمع وأهداف المنظمة وأهداف التنمية على حد سواء (الشرجبي، الهاتفي، 2023، 250).

أوهي القدرة على تحقيق رغبات العميل بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن المنتج أو الخدمة (العنهمي، 2021، 16).

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف جودة الخدمات الجامعية إجرائياً بأنها كل الخدمات الجامعية التي تقدم للطلاب، وتؤدي إلى تحقيق الرضا لهم من خلال الوفاء بالموصفات في الأبعاد الأساسية التالية: العناصر الملموسة والاعتمادية وسرعة الاستجابة والأمان والتعاطف. (صلاح الدين، 2016).

مقياس SERVPERF:

يعرف البعض نموذج الأداء الفعلي SERVPERF بأنه نموذج يركز فقط على الأداء الفعلي لمقياس جودة الخدمات، ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، ويعتمد على الأبعاد الخمسة للجودة وهي: العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف (Rodrigues et al، 2011، 630).

ومن ثم يمكن أن يعرف نموذج الأداء الفعلي إجرائياً بأنه نموذج يستخدم لمقياس وتقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة صنعاء، ويعتمد على قياس الأداء الفعلي للخدمة من وجهة نظر المستفيدين (الطلاب) في خمسة أبعاد هي: العناصر الملموسة والاعتمادية أو المصادقية في التعامل وسرعة الاستجابة والأمان والتعاطف والاهتمام بالطلاب.

وتعرف جودة الخدمات إجرائياً بأنها: الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مقياس الأداء الفعلي

SERVPERF

الإطار النظري:

سيتم تناول في هذا الجزء من البحث الخلفية النظرية لهذا البحث من خلال الآتي:

(1) مقاييس جودة الخدمات التعليمية:

بدأ الاهتمام بجودة الخدمات وقياسها منذ منتصف العقد الثامن من القرن الماضي نظراً للزيادة المضطرد في قيمة الخدمات من إجمالي حجم الاقتصاد العالمي، وتم في هذا المبحث استعراض مقاييس جودة الخدمات في التعليم العالي وفقاً لتسلسلها التاريخي مع العلم أن هناك مقاييس عامة استخدمت لأنواع مختلفة من الخدمات في حين هناك مقاييس خاصة طورت لقياس جودة خدمة التعليم العالي فقط، ويمكن استعراض تلك المقاييس فيما يلي:

نموذج (1) نموذج الفجوة SERVEQUAL (et al.1988,Parsuraman):

وهو أشهر نموذج إلى الآن لقياس جودة الخدمة، وتم تطويره من قبل الثلاثي (Zethmal and Berry,Parsurman) ويرمز لهم بالرمز BPZ، وتم الحديث بصورة مفصلة عن هذا المقياس في مبحث خاص به، كونه المقياس الذي تم الاعتماد عليه في هذا البحث Faizan، et al.(2017).

نموذج (2) نموذج خصائص الجودة :

(Haywood and Farmer، 1988)

أطلق على هذا النموذج (Attribute Services Quality Model) ويشير النموذج إلى أن المنظمة المقدمة للخدمة تكون جودة خدماتها عالية، إذا استوفت تفضيلات العملاء وتوقعاتهم باستمرار، وحدد ثلاث خصائص أو سمات للجودة هي: المرافق

المادية والعمليات، وسلوك مقدمي الخدمة، والحكم الشخصي، (Kustiawan & Suryadi، 2024).
نموذج (3) النموذج التركيبي لجودة الخدمة (Brogowics، et al. 1990):

ويطلق على هذا النموذج Synthesized Model Of Service Quality، ويرى أصحاب هذا النموذج أن هناك فجوة في نوعية الجودة وتحصل عند جهل العميل بالخدمة وعدم تجربته لها، لكن هذه الفجوة تزول عندما يتعرف العميل على الخدمة من خلال الإعلان والاتصال في وسائل الإعلام المتنوعة، وبالتالي هناك حاجة إلى إدراج تصورات العملاء المحتملين لجودة الخدمة مع تصورات العملاء الفعليين من ذوي الخبرة أي الذين سبق وإن استفادوا من الخدمة (Andrew، et al.، 1990)

وقام هذا النموذج على عملية دمج الإطار الإداري التقليدي من تخطيط وتنفيذ ورقابة، وتقييم الخدمة بالعمليات. واعتمد النموذج التركيبي ثلاثة عوامل لجودة الخدمة هي: الصورة الذهنية للمنظمة، والتأثيرات الخارجية، والأنشطة التسويقية، وجميعها تؤثر على توقعات الجودة الوصفية والعينية.

نموذج (4) نموذج مقياس القيمة النموذجية لجودة الخدمة (Mattsson، 1992) Ideal Value model :of Services Quality

ينقد هذا المقياس الاتجاه الذي يقيس جودة الخدمة من خلال المقارنة بين التوقعات والأداء الفعلي، لأن التوقعات من وجهة نظر الباحثين هي اتجاهات مسبقة قد تكون سلبية أو إيجابية، ولذلك فقد اعتمد هذا المقياس على القيمة النموذجية لجودة الخدمة، من خلال الإدراك مقارنة بالخبرة.

- الفجوة الثالثة: مواصفات جودة الخدمة، وجودة الخدمة المسلمة للزبون.
- الفجوة الرابعة: تسليم الخدمة، والاتصال الخارجي بالزبائن.
- الفجوة الخامسة: توقعات العملاء، والخدمة المدركة.

كما أشارا إلى ضرورة أخذ أصحاب المصالح به سواء كانوا داخليين (طلاب، موظفين، معلمين، إداريين) أم غير ذلك.

نموذج (7) نموذج جودة خدمات التعليم العالي Higher Education Services Quality Model :(2019، Munshi)

هذا النموذج هو من النماذج الأولى الذي طور بواسطة باروشورمان وزملائه بل ويعتبره البعض أولى المحاولات لتقديم مقياس جودة الخدمات في مجال التعليم العالي، وتكون من 72 مؤشرا وقام الباحثان بتطبيقه على عينة تجريبية مكونة من 200 طالب وطالبة من طلبة الجامعة، واستخدم التحليل العاملي الاستكشافي لدراسة خصائص المقياس وقد تكون المقياس بصورته النهائية من 5 أبعاد و45 مؤشر.

نموذج (8) نموذج الأداء في التعليم العالي Higher Education Performance Model) :(2006، Abdullah HEdPERF

قام الباحثون (شعور، بن سيرود، 2022) بتكييف مقياس نموذج الأداء في التعليم العالي، وتم تطبيق المقياس على 205 من الطالب الجامعيين، وُبعد استخدام التحليل العاملي الاستكشافي تم إجراء اختبار الصدق والثبات واختبار الطبيعية والتحليل العاملي، وكانت جميع النتائج إيجابية وتؤكد صدق

نموذج (5) نموذج تقييم الأداء ومعياري الجودة (Evaluated Performance and normed) al، et، Seth،Nitin quality model (2005): هذا النموذج انتقد النماذج السابقة وخصوصا نموذج الخدمة (Mattsson، 1992) Ideal Value model of Services Quality ونموذج الـ SERVEQUAL وذهب إلى أن هناك العديد من المشاكل المفاهيمية والنظرية التي تعترض تلك المقاييس، واقترح بدلا عن التوقعات إطارين لقياس جودة الخدمة هما: إطار تقييم الأداء (EP) Evaluation Performance وإطار نموذج معيار الجودة والذي يتعلق بالجودة المدركة.

نموذج (6) نموذج التميز في إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي Higher Education TQM (HETQMEX) Joaquin Model of Excellence :(2017، et al.

طوّر هذا النموذج من قبل الثنائي Ho and (Wearn) وخصص لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، وطالبا فيه بأن تكون الجودة في التعليم العالي مثلها مثل أي مؤسسة أخرى. وقد حددا العناصر الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في الآتي: القيادة، الالتزام، الرضا التام للزبون، التحسين المستمر، المشاركة الجماعية، والتدريب والتعليم، ومشاكل الملكية، والمكافآت والتقدير، والوقاية من الأخطاء، والعمل الجماعي. واعتمد (Ho and Wearn) منهجية لتطوير خمس فجوات في قطاع التعليم العالي هي:

- الفجوة الأولى: توقعات العملاء، وتصورات الإدارة حول توقعات العملاء.
- الفجوة الثانية: تصورات الإدارة وتوقعات العملاء لمواصفات جودة الخدمة.

نموذج (10) نموذج جودة الخدمة في التعليم العالي (Annamdevula & Subrahmanyam, 2012) Higher Education Service Quality (HiEdQUAL)

طور الباحثان (Annamdevula & Subrahmanyam, 2012) أداة جديدة لقياس جودة خدمة التعليم العالي في الهند وذلك نظرًا لعدم وجود مقياس مناسب من المقاييس السابقة يتواءم مع عناصر جودة الخدمة في التعليم العالي في إطار البيئة التعليمية الهندية، وقد غطى هذا المقياس مختلف أبعاد الجودة من وجهة نظر الطلاب كزبائن أساسيين ومستخدمين رئيسيين للخدمة التعليمية. وقد استخدمنا في دراستهما العديد من الأساليب الإحصائية لإثبات صدقها وثباتها وصحتها، وقد حددت في المقياس خمسة أبعاد نتيجة للتحليل العملي تمثلت في الآتي: التدريس ومحتوى المقرر، الخدمات الإدارية التسهيلات والمرافق الأكاديمية البنية التحتية في الحرم الجامعي، خدمات الدعم.

نموذج (11) مقياس الفجوة SERVEQUAL:

قام الثلاثي الأمريكي الشهير بيرري وزيثمال وباراشورمان والذي يرمز لهم باختصار (BPZ) في عام 1985 بتقديم دراسة تضمنت أبعاد ومكونات جودة الخدمة ووضعوا نموذجًا خاصًا بها، وكانت هذه هي فاتحة الدراسات في مجال تحديد معايير وأبعاد ومكونات جودة الخدمات، وقد قام هذا الفريق بدراسة نوعية استكشافية على العديد من المؤسسات في أمريكا، وكان هدفها الرئيس هو تحديد مكونات وعناصر جودة الخدمة، وتكوين فهم أفضل لتطبيق جودة الخدمات من وجهة نظر كل من الإدارة والمستهلك، وذلك من أجل تحديد أسباب مشاكل الجودة، واقتراح أساليب ووسائل واستراتيجيات لحلها.

وثبات وصلاحية المقياس، تكون المقياس من 5 أبعاد رئيسية لقياس جودة الخدمات.

نموذج (9) نموذج جودة الخدمة الموجه بالسوق Service driven Market (Voon, 2006) Orientation SERVMO

قام (Voon, 2006) بتطوير نموذج لقياس جودة الخدمة، وقد بني على فلسفة الجودة المبنية على فلسفة التوجه نحو السوق، والتي تقوم فيه المنظمة بتصميم أنشطتها وبرامجها ومنتجاتها وكل خدماتها من أجل عملائها، والتركيز عليهم والعمل على تلبية كل توقعاتهم وتصوراتهم، من أجل نيل رضاهم.

ولقد جاءت تطبيق فكرة وفلسفة التوجه بالسوق في صناعة الخدمات لتتوج بنموذج (SERVMO) وتتعلق الفكرة من أن العملاء والزبائن هم سبب وجود وبقاء المنظمة، لذلك لابد أن تكون خدمات المنظمة تلبي احتياجاتهم، فمفتاح النجاح في هذه الفكرة هو العميل، حيث إن توقعاته وتصوراتته واحتياجاته هي التي توجه الأعمال، فالعملاء هم القضاة الحقيقيون لأي عمل أو إنجاز للمنظمة، وملاحظاتهم هي علامة مهمة لمعرفة أين تقف الشركة في السوق.

وقد حاول (Voon, 2006) تطبيق هذا الاتجاه في مجال التعليم العالي، حيث تم فيه التركيز على رضا الزبون والذي يمثل الطلبة كونهم المستفيدين الرئيسيين من خدمات التعليم العالي، وهم أصحاب المصلحة الحقيقية في مؤسسات التعليم العالي لأنهم المستخدمون الحقيقيون للخدمة ولديهم العلم بجميع ثغرات ومثالب المنظمة ونقاط قوتها كذلك.

على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة (معلا، 1998، 363). ويمكن التعبير عنه بالمعادلة التالية: جودة الخدمات = الإدراك الفعلي

وقد رفض كل من Cronin & Taylor مقياس الفجوة، وكان مبرر فكرتهما في الرفض أنها لا توجد موضوعية في قياس الفجوة بين إدراك العملاء وتوقعاتهم، بالإضافة إلى الصعوبة والتعقيد في العمليات الحسابية التي يتضمنها القياس في ظل هذا النموذج ويستبعد فكرة الفجوات بين الأداء الفعلي والتوقعات بل يركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتماداً على الأبعاد الخمسة للجودة وهي العناصر (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) بحسب (سلمان، 2013، 11) وعلى النحو الآتي:

أ- بُعد الملموسية: يقصد بها التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة وتحتوي على أربعة أبعاد: المعدات والأجهزة الأثاث الإضاءة مظهر العاملين.

ب- بُعد الاعتمادية: ويتم قياس هذا البعد بمقدار العاملين في المؤسسة على تأدية الخدمة بكفاءة وبدقة وجودة في الموعد المحدد وبما يرضى العملاء من حيث وقتها ونوعها.

ت- بُعد الاستجابة: تعني الاستجابة السريعة والفورية لطلب العملاء في تقديم الخدمة حسب الطلب، ويتم قياسه بمستوى جهوزية العاملين بكل سرو ورحابة صدر دون سخط

وطبقت دراسة (BPZ) على أربع منظمات أمريكية في أربعة قطاعات مختلفة هي قطاع البنوك، وبطاقات الائتمان، والوساطة، والصيانة، وكان هدفهم من هذا التنوع هو تمثيل التنوع في محددات وعوامل الجودة.

وقد بني هذا المقياس على أساس الفجوات التي تعني المقارنة بين تقييم الزبون لجودة الخدمة والتوقعات التي تكونت لديه عن جودة تلك الخدمة قبل الاستفادة منها. وقد بني المقياس على أساس خمس فجوات كلها تقوم على مقارنة التقييم بالتوقعات، وأبرز تلك الفجوات هي الفجوة بين الأداء الذي يتوقعه الزبون لجودة الخدمة والجودة الفعلية للخدمة.

وعليه فإن الجودة من هذا المنطلق تعني: الجودة = الإدراكات - التوقعات.

ويمكن من خلال نتائج المعادلة الحصول على قيم للفجوات يتم التعامل معها لتحسين الجودة (Urban، 2009).

12- نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF):

جاء هذا النموذج نتيجة للانتقادات الكثيرة التي وُجّهت لنموذج الفجوات SERVQUAL ويعتبر هذا النموذج أسلوباً معدلاً من نموذج الفجوات، ويعرف هذا النموذج باسم (Service) الخدمة (Performance) الأداء، ويشار إليه اختصاراً بـ (SERVPERF) ظهر خلال (1992) نتيجة للدراسات التي قام بها Cronin and Taylor (1992)، وتعرف الجودة في إطار هذا النموذج كمفهوم اتجاهاً يرتبط بإدراك الزبون للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، ويعرف الاتجاه بأنه " تقييم الأداء

1. دراسة شاوش، والنجار، والأشول (2024) بعنوان " دور جودة الخدمة التعليمية وفقاً لمقياس (Hedperf) في رضا طلبة برنامج الدراسات العليا في جامعة سبأ:

هدف البحث إلى قياس دور أبعاد جودة الخدمة التعليمية وفقاً لمقياس (Hedperf) في رضا طلبة برنامج الدراسات العليا في جامعة سبأ، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لجمع البيانات الأولية تم توزيعها على مفردات العينة البالغ حجمها (144) مفردة، وبلغ عدد الاستمارات المسترجعة (116) استمارة تمثل ما نسبته (80.6%) وبُعد المراجعة تبين عدم صلاحية (3) استمارات، وأن (113) استمارة تم تحليل بياناتها، وأظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلبة كان مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.67) والانحراف المعياري (0.58)، وكذا كان مستوى رضا الطلبة مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.42) والانحراف المعياري (0.72)، كما أظهرت النتائج وجود دور لجودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة، حيث بلغ معامل الارتباط بين متغيري البحث (0.821)، وأظهرت النتائج وجود أثر جزئي لأبعاد جودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة.

2. دراسة الشرجبي والهاتف (2023) بعنوان " مستوى جودة الخدمات التعليمية في جامعة آزال للتنمية البشرية وعلاقتها برضا الطلبة:"

هدف البحث إلى معرفة مستوى جودة الخدمات التعليمية وعلاقتها برضا الطلبة، واستخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع البحث من طلبة

أو تدمر أو تسويق لتقديم تلك الخدمات.
ث- بُعد الأمان: وهي تعني قدرة الموظفين على بث الطمأنينة والثقة في نفوس العملاء طالبي الخدمة.

ج- بُعد التعاطف: ويقصد بها حسن الاستقبال وحسن التعامل ودمائة الأخلاق واحترام العملاء وتقبل آرائهم.

ويتميز نموذج (SERVPERF) بالبساطة من حيث القياس والتحليل، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة ويرى بعض الباحثين منهم (Karami and Olfati, 661: 2012) أن مقياس SERVPERF أفضل من مقياس SERVQUAL كونه قادراً على إعطاء تفسير أفضل للنتائج والفروق بين المجموعات، وهذا ما يفسر الاستخدام الكبير له في قياس جودة الخدمات التعليمية، وقدّر كبير من الأدبيات تدعم أداة (SERVPERF) كما أنه يمتاز بالكفاءة في التقييم الحقيقي لجودة الخدمة المدركة إضافة إلى ذلك لديه صدق وثبات أكبر من (SERVQUAL)، ويطبق هذا النموذج في عدة مجالات ومنها التعليم العالي. Rodrigues, et al, (630: 2011) وبناء على الإيجابيات الكبيرة والاستخدام الواسع في قياس الخدمات التعليمية، فقد رأى الباحثون أنه يناسب لهذا البحث.

ثانياً: الدراسات السابقة:

قام الباحثون بالاطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث، من خلال عرض الهدف من كل دراسة، والمنهج والأداة ومجتمع البحث وعينتها، وأهم النتائج التي توصلت إليها، وتم عرضها حسب تسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم كالتالي:

حسب الإقامة بين الذكور والإناث إلا في بُعد الاعتمادية لصالح إقامة الإناث. وكانت أهم النتائج للدراسة:

الجزء الأول: اشتمل على بيانات الشخصية (الجنس، المستوى الدراسي، الإقامة).

الجزء الثاني: حول أبعاد جودة الخدمات الجامعية اشتملت على 20 سؤال مقسم على خدمتين (خدمات النقل، وخدمات الإطعام) لكل خدمة عشر أسئلة والعبارات كانت وفق سلم ليكرت الثلاثي ويقوم الطالب بملا الاستمارة من خلال وضع العلامة (غلط) عل الخانة المناسبة.

4. دراسة علي وشمسي (2022) بعنوان " قياس جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الحكومية المصرية وأثرها على رضا الطلاب (دراسة تطبيقية على طلاب كلية الطب بجامعة الإسكندرية في مصر)

هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلاب في كلية الطب بجامعة الإسكندرية - كمثال لوحدة من أفضل الكليات في الجامعات الحكومية المصرية- من خلال توفير إطار نظري يوضح المفاهيم المتعلقة بالجودة ورضا الطالب، وتوفير إطار عملي من خلال اختبار مجموعة من الفرضيات على عينة يتم اختبارها من مجتمع البحث لتحقيق ذلك، وقد بلغ حجم العينة (359) طالبا وطالبة، وتم إعداد استبانة أداة للبحث والتوزيع والتحليل لاستخراج النتائج منه.

وأظهرت النتائج التي تم الحصول عليها من خلال تطبيق أداة البحث على أفراد العينة - أن مستوى الخدمات التعليمية في مجتمع الدراسة

جامعة آزال للتنمية البشرية البالغ عددهم (1588) طالبا وطالبة، وتم اختيار عينة طبقية قصدية نسبية مكونة من (215) مفردة، بنسبة (10%) من كل كلية، وكان من أهم نتائج البحث إن مستوى جودة الخدمات التعليمية بجامعة آزال جاءت بقيمة متوسط بلغ (3.33)، وبدرجة متوسطة، وأن مستوى رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة كانت متوسطة، حيث بلغ متوسط النتائج (3.34)، كما أظهرت نتائج البحث أنه يوجد علاقة إيجابية بين جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلبة عن الخدمات المقدمة في جامعة آزال، ومن أهم توصيات البحث التركيز على جودة الخدمات التعليمية والسعي لتحسينها وتطويرها بشكل مستمر، وتطوير وتحديث المعايير المطلوبة لمدخلات جودة العملية التعليمية ومخرجاتها بصورة منتظمة، وتحديث التخصصات العملية بما يواكب متطلبات السوق.

3. دراسة سهلي وصياغ (2022) بعنوان "عوامل رضا الطلبة المتعلمين على رضا الطلبة في جامعة على جودة الخدمات الجامعية المقدمة عينة من الطالبات الإقامات قاصدي مرباح.

هدفت الدراسة إلى مستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة في جامعة قاصدي مرباح ورقلة . الجزائر وتكون مجتمع البحث من إقامتين ذكور وإقامتين إناث، وتم تطبيق الاستبانة على عينة الإقامات، وتكونت عينة الدراسة من (373) طالبا وطالبة وقد تم المعالجة الإحصائية IBM SPSS Modeler v18 SPSSv26 حول أبعاد جودة الخدمات الجامعية وكانت الجودة متوسطة ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الخدمات الجامعية

الرعاية والاهتمام، الأمان)، وتم تطبيق أداة الدراسة على عينة عشوائية طبقية مكونة من (300) من طلبة كليات جامعة عمران (كلية التربية والعلوم التطبيقية والآداب - كلية الطب والعلوم الصحية اعتباراً من المستوى الثاني وما فوق).

وبعد تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن المستوى الفعلي الكلي لجودة الخدمات التعليمية باستخدام نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) من وجهة نظر طلبة جامعة عمران كان بمستوى (متوسط)؛ وبمتوسط حسابي (2.98)، وبانحراف معياري (0.57)، ودرجة أهمية نسبية (59.6)، كما أظهرت النتائج لجميع أبعاد الخدمات التعليمية في جامعة عمران بمستوى متوسط، وقد ظهرت حسب الترتيب التنازلي ابتداءً ببعُد (الملموسية) ثم ببعُد (الأمان) ثم ببعُد (الاعتمادية) ثم ببعُد (التعاطف) ثم ببعُد (الاستجابة) مما يعكس مستوى الجودة التعليمية في جامعة عمران بمتوسط، ولكن ليس بمستوى الطموح، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات الدرجة الكلية وبعض الأبعاد الفرعية لتقييم الطلبة لجودة الخدمات التعليمية تعزّي لمتغير النوع الاجتماعي (ذكور/ إناث)، وجاءت لصالح (الذكور) في حين أنها لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في متوسطات درجات جودة الخدمات التعليمية تعزّي لمتغير المستوى الدراسي للطلبة ومتغير نوع الكلية.

5. دراسة الغنهي (2021) بعنوان: "تقويم جودة الخدمات التعليمية في كليات المجتمع بالجمهورية اليمنية باستخدام مقياس الفجوات

ومستوى رضا الطلاب كانا متوسطين، وأظهرت النتائج وجود علاقة مباشرة بين مستوى الخدمات التعليمية المقدمة من جهة، ودرجة رضا الطلاب عنها من جهة أخرى، وأظهرت نفس النتائج أن عينة الدراسة تتلقى خدمات تعليمية دون مستوى توقعاتها، وبالتالي هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف على مستوى رضا الطلاب، كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة تعزّي إلى الخصائص الشخصية لعينة الدراسة: الجنس، المستوى الأكاديمي، الجنسية عن مستوى دلالة ($\alpha=0.05$).

دراسة الطبيب (2021) بعنوان "تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة عمران في ضوء نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) من وجهة نظر الطلبة".

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة عمران في ضوء نموذج الأداء الفعلي SERVPERF من وجهة نظر الطلبة، من خلال الوقوف على أسس النظرية لتقييم جودة الخدمة الجامعية والتعرف على مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من قبل طلبة جامعة عمران.

ولتحقق هدف الدراسة فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، وقد تم تطوير استبانة مكونة من (38) عبارة شملت الأبعاد الخمسة لمقياس الأداء الفعلي (SERVPERF) وهي: (الجوانب المادية الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة،

SERVQUAL والتطلعات المستقبلية لتحسينها.

وهدفت الدراسة إلى تقويم جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها كليات المجتمع اليمنية من وجهة الطلبة، وتم استخدام نموذج مقياس الفجوات، وكانت عينة الدراسة مكونة من (317) طالبا وطالبة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: تبين وجود الفروق بين جودة الخدمات المدركة وجودة الخدمات المتوقعة من قبل المستفيدين (الطلبة) لكل بُعد من أبعاد مقياس جودة الخدمة. وتوجد فجوة واضحة بين توقعات الطلاب وإدراكهم لمستوى جودة الخدمات المقدمة في كليات المجتمع. وظهر تدني مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في كليات المجتمع بين التخصصات النظرية والتطبيقية لصالح التخصصات النظرية.

وظهر التدني في مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كليات المجتمع على مستوى المقياس ككل وعلى مستوى الأبعاد الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، السلامة، والأمان، والتعاطف).

6. دراسة حمدان (2021) بعنوان: "تقييم جودة أداء الخدمات الفرعية المقدمة في الجامعات من وجهة نظر طلاب الجامعات السورية الخاصة في الساحل السوري".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة لطلاب الجامعات الخاصة ومعرفة الأهمية النسبية للأبعاد الرئيسة والفرعية لجودة الخدمة، وكذلك هدفت إلى دراسة العلاقة بين الجودة والرضا،

واعتمدت الدراسة مدخل مقياس الأداء الفعلي (SERVPERF) للمقارنة بين جودة الخدمة المدركة والأداء المتوقع منها، تمثلت عينة الدراسة في (317) طالبا وطالبة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود فروق ذات دلالة معنوية بين أبعاد الجودة المدركة والمتوقعة وعلى مستوى جميع الأبعاد الرئيسة، وكانت لصالح أبعاد الجودة المتوقعة مع وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة الخدمات المقدمة ورضا الطلاب.

7. دراسة مبيض (2019) بعنوان جودة الخدمات التعليم الجامعي من وجهة نظر الطلبة - دراسة ميدانية في كلية التربية في جامعة تشرين.

هدفت الدراسة إلى معرفة جودة خدمات التعليم الجامعي من وجهة نظر الطلبة - دراسة ميدانية في كلية التربية في جامعة تشرين، تكونت عينة البحث (132) طالبا وطالبة، واستخدمت المنهج الوصفي، وأشارت نتائج البحث إلى أن مدى توافر جودة خدمات التعليم الجامعي في كلية التربية بجامعة تشرين من وجهة نظر عينة البحث من الطلبة جاءت بدرجة متوسطة.

8. دراسة كاظم (2017) بعنوان تشخيص نقاط ضعف جودة الخدمات التعليمية باستخدام مدخل (الأداء - الأهمية) دراسة تطبيقية في كلية المستقبل الجامعي، جامعة القادسية.

هدفت الدراسة إلى تشخيص نقاط ضعف جودة خدمات التعليمية باستخدام مدخل (الأداء - الأهمية)، تكونت عينة البحث (695) واستخدم الاستبانة أداة للبحث، وكانت أهم الاستنتاجات وجود فجوة واضحة بين توقعات الطلاب.

أفراد العينة لمستوى جودة الخدمة الجامعية
تعزى للجنس والكلية.

10. دراسة برقان ومهدي (2016) بعنوان "تقييم جودة الخدمة الجامعية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر الطلبة"

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الخدمة الجامعية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر طلبتها، وبحث أثر مستوى الطلبة وتخصصهم وجنسهم في تقييمهم لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة.

تكونت عينة الدراسة من (155) طالبا وطالبة، اختيرت بالطريقة الميسرة من طلبة المستوى الأول والرابع من كليتي العلوم الإدارية والآداب نهاية العام الجامعي 2013/2012م. جمعت البيانات بواسطة استبانة مكونة من (45) فقرة موزعة على ثمانية محاور: البنية التحتية، المكتبة، الموظفون، خدمات القبول والتسجيل، الخدمات العامة، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التنمية الشخصية.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: أن نظرة الطلبة للخدمة الجامعية في مجملها كانت متوسطة مع اختلاف تقييم الطلبة لجودة الخدمة الجامعية على مستوى المجالات، إذ كانت نظرتهم لخدمة القبول والتسجيل عالية، في حين كان تقييمهم لمستوى جودة الخدمات العامة والأنشطة الطلابية كان ضعيفاً، أما بقية المجالات فكان تقييم الطلبة لها في المدى المتوسط وهذه المجالات هي: البنية التحتية، خدمات المكتبة، خدمات الموظفون، الصورة الذهنية للجامعة، والتنمية الشخصية.

9. دراسة صلاح الدين (2016) بعنوان "تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) دراسة حالة بكلية التربية - بجامعة عين شمس.

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) دراسة حالة كلية التربية - جامعة عين شمس، وتكونت عينة الدراسة من (524) واستخدمت المنهج الوصفي، وتوصل البحث إلى نتائج لواقع جودة خدمات كلية التربية بجامعة عين شمس، منها ما يلي:

1- إن جودة الخدمات الجامعية بكلية التربية كما يدركها ويتوقعها طلاب الكلية متوسطة في كل أبعاد الاستبانة.

2- إن هناك فروقا دالة بين إدراكات الطلاب لجودة الخدمات الجامعية الفعلية المدركة والمتوقعة بكلية التربية لصالح المتوقعة في كل الأبعاد والاستبانة ككل.

3- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فرق الدراسية بالنسبة لجميع أبعاد جودة خدمة كلية التربية وكذلك في الاستبانة ككل، وذلك لصالح الطالبات.

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفرق الدراسية بالنسبة لجميع أبعاد الجودة ما عدا بُعد الأمان وبالنسبة للاستبانة ككل.

5- كما أظهرت النتائج أن نظرة أفراد العينة لجودة الخدمة الجامعية لا تختلف باختلاف مستوياتهم الدراسي على مستوى الأداء ككل وعلى مستوى كل مجال من مجالاتها ما عدا مجال الموظفين، في حين أظهرت الدراسة فروقا معنوية في تقييم

بمواد التخصص لتعطي للطالب المعلم صورة متكاملة عن تخصصه الأكاديمي، كما يعكس اهتمام البرنامج بالجانب النظري للمواد المساندة، قد يكون ضعف توافر مجال مواد التخصص ناتج عن ضيق الوقت المخصص لها أو اجتراء مقررات مواد التخصص وإعفاء الطالب المعلم منها لأسباب عدة، منها اضطراب الأحوال السياسية التي تؤثر في مجرى البحث تأثيراً سلبياً.

12. دراسة Abdullah بعنوان (2006)

Measuring service quality in higher ,
education: HEdPERF versus
SERVPERF

هدفت الدراسة التي قامت بها الباحثة في دولة ماليزيا لاختبار ومقارنة الكفاءة النسبية لمقياسي SERVPERF، HEdPERF في قياس جودة الخدمات في قطاع التعليم العالي، وقد قامت الباحثة بعمل دراسة مسبقة في 2005 وقدمت فيها مقياس جديد يتوافق مع الخدمات المقدمة في قطاع التعليم العالي بدولة ماليزيا، وأطلقت عليه اسم (HEdPERF) وهو مقياس يعتمد بشكل أساسي على مقياس الأداء الفعلي (SERVPERF). واستخدمت الدراسة أداة الاستبانة المكونة من 560، وأجريت الدراسة في جامعتين حكوميتين وجامعة خاصة واحدة، بالإضافة إلى ثلاث كليات خاصة، وعدد الاستبانات المستردة والصالحة للإحصاء (381)، واستخدمت الدراسة التحليل الرجعي، وتوصلت الدراسة إلى أن مقياس HEdPERF أكثر دقة وبدرجة عالية في مجال التعليم العالي مقارنة بالمقاييس.

13. دراسة Law (2013) بعنوان " Initial Assessment of Two Questionnaires For

كما أظهرت النتائج أن نظرة أفراد العينة لجودة الخدمة الجامعية لا تختلف باختلاف مستواهم الدراسي على مستوى الأداة ككل وعلى مستوى كل مجال من مجالاتها ماعدا مجال الموظفين، في حين أظهرت الدراسة فروقاً معنوية في تقييم أفراد العينة لمستوى جودة الخدمة الجامعية تعزى للجنس والكلية.

11. دراسة حسان (2015) بعنوان "مدى توافر مؤشرات المعايير الأكاديمية والتربوية لدى متخرجي برنامج إعداد معلمي اللغة العربية بكلية التربية-صنعاء"

هدفت الدراسة إلى تحديد مؤشرات المعايير الأكاديمية والتربوية القياسية ومدى توافرها لدى متخرجي برنامج إعداد معلمي اللغة العربية بكلية التربية جامعة صنعاء، ولتحقيق ذلك استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وصممت بطاقة ملاحظة أداء المتخرجين لمؤشرات المعايير الأكاديمية والتربوية القياسية، طبقت على عينة قوامها (40) متخرجاً، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: توافرت مجالات بطاقة الملاحظة كلها بالمتوسط الحسابي (2.85) ما يقابل النسبة المئوية (71.19%) بدرجة توافر (كبيرة)، وكشفت النتائج أن مجالي المهارات والاتجاهات المتصلة بالمواد المساندة لمواد التخصص، والمتصلة بمواد جاء في الرتبين الأولى والثانية على التوالي، كما أن مجال المواد المساندة لمواد التخصص جاء في الرتبة الثالثة، بينما جاء مجال مواد التخصص في الرتبة الرابعة، والمتوقع أن يأتي ترتيب هذه المجالات معكوساً، وهذا يكشف عن ضعف اهتمام البرنامج

نقاط الاتفاق بين البحث الحالي والدراسات السابقة من حيث الأداء:

أ) النوع الديمغرافي للدراسات السابقة:

تناول هذا البحث تقييم الوضع الحالي للجودة الخدمات التعليمية المدركة فعلا في جامعة صنعاء، وقد اتفقت معها بعض الدراسات في المتغيرات الديمغرافية (ذكر/ أنثى) ونوع الكلية (تطبيقية/ إنسانية) منها دراسة حمدان (2021)، ودراسة الطبيب (2021)، ودراسة سهلية وصياغ (2022) وبعض الدراسات السابقة تناولت أثر أو قياس الخدمات التعليمية على رضا الطلبة، كما اتفقت مع بعضها إلى حد ما في بقية المتغيرات من النوع أو المستوى الدراسي أو نوع الكلية.

ب) أهداف الدراسات السابقة:

يتفق البحث الحالي مع أهداف معظم الدراسات التي هدفت إلى التعرف دراسة جودة الخدمات التعليمية المقدمة من المؤسسات التعليمية من وجهة نظر الطلبة منها دراسة حمدان (2021) ودراسة صلاح الدين (2016).

ج) المنهج المستخدم في الدراسات السابقة:

استخدم هذا البحث المنهج الوصفي واتفق مع معظم الدراسات التي تناولت جودة الخدمات التعليمية والتي منها دراسة حسان (2015) وغيرها من الدراسات التي استخدمت هذا المنهج.

د) الأداة والمقياس في الدراسات السابقة:

جميع الدراسات السابقة استخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لتحقيق أهدافها مثل دراسة برقان ومهدي (2016) ودراسة على وشمسي (2022)، دراسة العنهمي (2021)، دراسة الشرجبي والهاتف (2023)، ودراسة شاوش، والنجار، والأشول

Measuring Service Quality In The Hong Kong Postsecondary Education

"Context. Qualit Assurance in Education

تناولت نموذج الأداء الفعلي للخدمة SERVPERF ونموذج الأداء الفعلي للتعليم العالي HEdPERF لجمع التغذية الراجعة من الطلاب عن جودة الخدمة التي تم اختبارها في سياقات غير صينية، والغرض من هذه الدراسة هو التكيف والتحقق أولاً من الترجمة الصينية لهاتين النموذجين لتطبيقها في سياق التعليم ما بعد الثانوي في هونغ كونغ. واعتمدت الدراسة على التحليل العاملي الاستكشافي لدراسة الخصائص السيكومترية لنماذج SERVPER و HEdPERF مستخدما الاستجابات الصالحة المجمعة من (271) طالب وطالبة، وأهم النتائج التي توصلت لها الدراسة: إن قيم ألفا لكل من نموذج SERVPERF ونموذج HEdPERF جيدة أو مقبولة، مع أفضلية النموذج الأخير عن السابق بشكل عام. وتم تدعيم صحة توظيف نموذج SERVPERF في السياق المستهدف معتمداً على جميع الأبعاد الخمسة لنموذج SERVPERF وقد تم تحديدها من خلال التحليل العاملي الاستكشافي. ومع ذلك، تم تحديد ثلاثة أبعاد من خمسة أبعاد لنموذج HEdPERF في هذه الدراسة، كما عرضت عاملين في التحليل العاملي الاستكشافي، مما يؤثر على مصداقية ومدى ملائمة نموذج HEdPERF للتوظيف المباشر في السياق المستهدف لقياس جودة الخدمة.

الجمهورية اليمنية الذي استخدم نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF).

2. تناول البحث الحالي مستوى جودة أداء الخدمات التعليمية بجامعة صنعاء في ضوء نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) وحسب علم الباحثين تعد الدراسة الأولى في قياس جودة الخدمات التعليمية التي تقيسها الجامعة من قبل وجهة نظر الطلبة بجامعة صنعاء، في حين أن معظم الدراسات السابقة تتناول قياس جودة الخدمات التعليمية من منظور موظفيها.

3. يتميز هذا البحث بالواقعية، فقد اختار الباحثون عينة البحث من المستويات المتقدمة لهم أي من المستوى الرابع كونهم الأفضل كمبحوثين، وقد أدركوا الخدمات المقدمة لهم خلال السنوات السابقة، وبالتالي سيتم الاستفادة من آرائهم حول التقييم ووضع تصور حقيقي لتفعيل خدمات تعليمية بجودة وكفاءة وتميز.

4. تنوعت أنماط عينة ومجتمع البحث، حيث شملت نموذج من الكليات الإنسانية والتطبيقية وباختيار عينة عشوائية طبقية، وبالتالي يمكن تعميم نتائجها على الجامعة، في حين أن معظم الدراسات ركزت على كلية معينة أو تخصصات محددة فقط.

إجراءات البحث:

حسب طبيعة البحث فقد تم اعتماد المنهج الوصفي من خلال تقييم جودة أداء الخدمات التعليمية بجامعة صنعاء في ضوء نموذج الأداء

(2024)، ودراسة حسان (2015)، ودراسة (2006) Abdullah، ودراسة كاظم، (2017). البعض استخدم SERVPERF مثل دراسة صلاح الدين (2016) ودراسة الطبيب (2021) والبعض استخدم SERVQUAL مثل LAW (2013)، كما استخدم البعض مقاييس تم تطويرها بغرض البحث مثل دراسة برقان ومهدي (2016) ودراسة الشرجبي والهاتف (2023).

هـ) الأبعاد المستخدمة في الدراسات السابقة:

استخدم هذا البحث مقياس الأداء الفعلي SERVPERF بأبعاده الخمسة (الملموسة، وبُعد الاعتمادية، وبُعد الاستجابة، وبُعد الاستجابة، وبُعد الأمان، وبُعد التعاطف) وعلى الرغم من وجود اختلاف بين النموذجين & SERVPERF SERVQUAL إلا أنهما يستخدمان نفس الأبعاد الخمسة، وهذا ما اتفقت عليه معظم الدراسات التي تم الاطلاع عليها مثل دراسة (2013) LAW، واختلفت مع بعض الدراسات التي استخدمت أبعاداً من نوع آخر كخدمات المكتبات أو خدمات الأمن. (و) مجتمع البحث المستخدم في الدراسات السابقة: استهدف هذا البحث شريحة طلبة وطالبات البكالوريوس واتفقت معها معظم الدراسات السابقة، دراسة الطبيب (2021)، دراسة سهلي وصياغ (2022)، دراسة حسان (2015)، دراسة علي وشمسي (2022).

ز) أهم ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة:

1. يعد هذا البحث من الدراسات القليلة على مستوى الوطن العربي والنادرة على مستوى

(SERVPERF) بالإضافة إلى تحليل وتفسير الفروق في إجابات الطلبة في تقييم جودة أداء الخدمات التعليمية المقدمة على مستوى الكليات، كما تم معالجة البيانات التي سيصل إليها البحث وتحليلها وتفسيرها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS).

مجتمع البحث:

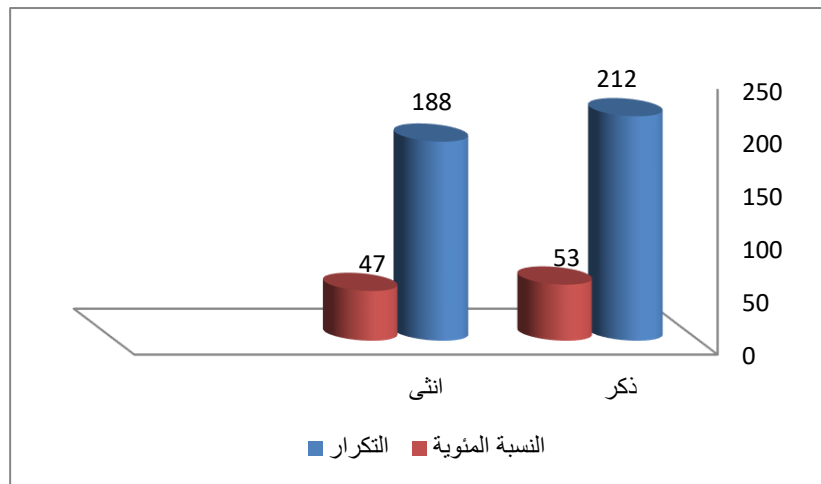
تكون مجتمع البحث من جميع طلبة جامعة صنعاء في الكليات التطبيقية والإنسانية وبلغ عددهم 10728 طالبا وطالبة.

عينة البحث:

تم اختيار العينة بطريقة العشوائية الطبقية والجدول التالي يوضح توزيع العينة وفقا لمتغير النوع (ذكر-أنثى).

جدول (1) بين عينة البحث وفقا لمتغير النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	212	53.0
أنثى	188	47.0
الكلي	400	100.0



شكل يبين توزيع عينة البحث وفقا لمتغير النوع

جدول (2) بين عينة البحث وفقا لمتغير الكلية

الكلية	التكرار	النسبة المئوية
تطبيقية	102	25.5
إنسانية	298	74.5
الكلي	400	100.0

يتضح من الجدول (1) أن عدد الذكور بلغ 212 وبنسبة 53% بينما بلغ عدد الإناث 188 وبنسبة 47% وهي نسبة مقارنة تعبر عن ضيق الفجوة بين الجنسين.

استخدم البحث أداة الاستبانة كونها المناسبة للإجابة على أسئلة البحث وتحقيق أهدافه، ولبناء الاستبانة تم اتباع الخطوات التالية:

1. الاطلاع على الدراسات والأدبيات المتعلقة

بموضوع البحث.

2. بناء فقرات الاستبانة وتكوين الاستبانة

بصورتها الأولية.

3. عرض الاستبانة بصورتها الأولية على

مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (19)

محكما للحصول على ملاحظاتهم حول

فقرات الاستبانة.

4. العمل بملاحظات المحكمين وتكوين

الاستبانة بصورتها النهائية.

الاتساق الداخلي لأداة الاستبانة:

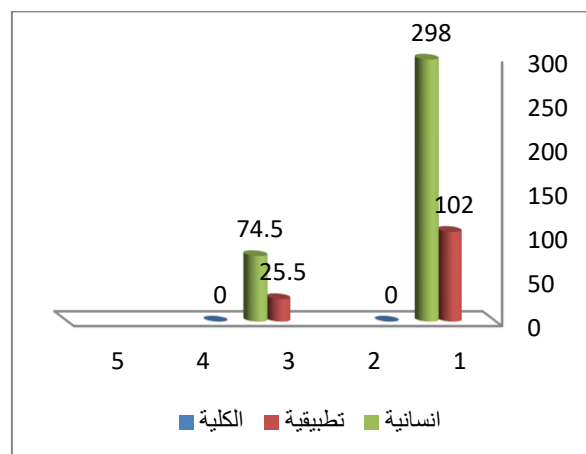
ولحساب صدق الاتساق الداخلي تم حساب

معاملات الارتباط بين الفقرات والمجال الذي تنتمي

إليه الفقرات كما تبينها الجداول التالية:

جدول (3) يبين الارتباط بين فقرات بُعد الملموسية والبُعد ككل

م	معامل بيرسون	الملموسية	م	ارتباط بيرسون	الملموسية
1	ارتباط بيرسون	.62**	6	ارتباط بيرسون	.59**
	مستوى الدلالة	.00		مستوى الدلالة	.00
2	ارتباط بيرسون	.65**	7	ارتباط بيرسون	.61**
	مستوى الدلالة	.00		مستوى الدلالة	.00
3	ارتباط بيرسون	.66**	8	ارتباط بيرسون	.68**
	مستوى الدلالة	.00		مستوى الدلالة	.00
4	ارتباط بيرسون	.66**	9	ارتباط بيرسون	.62**
	مستوى الدلالة	.00		مستوى الدلالة	.00
5	ارتباط بيرسون	.68**	10	ارتباط بيرسون	.65**
	مستوى الدلالة	.00		مستوى الدلالة	.00



شكل يبين توزيع عينة البحث وفقاً لمتغير الكلية

يتضح من الجدول (2) توزيع العينة وفقاً لمتغير

الكلية، حيث بلغ عدد الذين ينتمون للكلية التطبيقية

(102) وبنسبة (25.5%) وبلغ عدد الذين ينتمون

للكلية الإنسانية (298) وبنسبة (74.5) وهذا

مؤشر بأن عدد الملتحقين بالكلية الإنسانية أكثر

مقارنة بالكلية التطبيقية.

بناء أداة البحث:

الارتباط قوية بين الفقرات والبُعد ككل مما يشير على مناسبتها وصدقها. يلاحظ من الجدول السابق بأن معاملات الارتباطات لجميع الفقرات دالة إحصائيًا عند مستوى (00.0)، وأن جميع الفقرات تتمتع بصدق اتساق داخلي قوي.

جدول (4) يبين الارتباط بين فقرات بُعد الاعتمادية والبُعد ككل

م	الوصف	الاعتمادية	م	الوصف	الاعتمادية
11	ارتباط بيرسون	.57**	17	ارتباط بيرسون	.66**
	مستوى الدلالة	.00		مستوى الدلالة	.00
12	ارتباط بيرسون	.73**	18	ارتباط بيرسون	.67**
	مستوى الدلالة	.00		مستوى الدلالة	.00
13	ارتباط بيرسون	.71**	19	ارتباط بيرسون	.70**
	مستوى الدلالة	.00		مستوى الدلالة	.00
14	ارتباط بيرسون	.72**	20	ارتباط بيرسون	.68**
	مستوى الدلالة	.00		مستوى الدلالة	.00
15	ارتباط بيرسون	.60**	21	ارتباط بيرسون	.59**
	مستوى الدلالة	.00		مستوى الدلالة	.00
16	ارتباط بيرسون	.44**	22	ارتباط بيرسون	.71**
	مستوى الدلالة	.00		مستوى الدلالة	.00

للطلبة" مما يشير إلى وجود ارتباط بين بُعد الاعتمادية وفقرات البُعد بمعنى أنها تعبر عن البُعد بصورة مناسبة وبمصادقية. يلاحظ من الجدول السابق بأن معاملات الارتباطات لجميع الفقرات دالة إحصائيًا عند مستوى (00.0) وأن جميع الفقرات تتمتع بصدق اتساق داخلي قوي.

جدول (5) يبين الارتباط بين فقرات بُعد الاستجابة والبُعد ككل

م	الوصف	قيمة الارتباط	م	الوصف	قيمة الارتباط
23	ارتباط بيرسون	.71**	27	ارتباط بيرسون	.71**
	مستوى الدلالة	.00		مستوى الدلالة	.00

24	ارتباط بيرسون مستوى الدلالة	.80 .00	28	ارتباط بيرسون مستوى الدلالة	.68** .00
25	ارتباط بيرسون مستوى الدلالة	.71** .00	29	ارتباط بيرسون مستوى الدلالة	.74** .00
26	ارتباط بيرسون مستوى الدلالة	.73** .00			

يبين الجدول (5) قيم الارتباطات بين فقرات الاستجابة والبُعد بصورة إجمالية ويتضح من الجدول أعلاه أن أعلى قيمة معامل كان للفقرة (24) والتي تنص على "تسرع الكلية في حل قضايا الطلبة" بقيمة ارتباط (0.80) وأقل قيمة ارتباط للفقرة (27) التي تنص على "يتعاون أعضاء هيئة التدريس مع الطلبة بصورة

عامة بحسب الحاجة أكاديمياً". مما يشير إلى وجود ارتباط قوي بين بُعد الاستجابة وفقرات البُعد بمعنى أنها تعبر عن البُعد بصورة مناسبة وبمصادقية. يلاحظ من الجدول السابق بأن معاملات الارتباطات لجميع الفقرات دالة إحصائياً عند مستوى (00.) وأن جميع الفقرات تتمتع بصدق اتساق داخلي قوي.

جدول (6) يبين الارتباط بين فقرات بُعد السلامة والأمان والبُعد ككل

الوصف	قيمة الارتباط	م	الوصف	قيمة الارتباط
30 ارتباط بيرسون مستوى الدلالة	0.70 0.00	33	ارتباط بيرسون مستوى الدلالة	.72** 0.00
31 ارتباط بيرسون مستوى الدلالة	.78** 0.000	34	ارتباط بيرسون مستوى الدلالة	.77** 0.000
32 ارتباط بيرسون مستوى الدلالة	.62** 0.00	35	ارتباط بيرسون مستوى الدلالة	.72** 0.00

يبين الجدول (6) قيم الارتباطات بين فقرات السلامة والأمان والبُعد بصورة إجمالية ويتضح من الجدول أعلاه أن أعلى قيمة معامل كان للفقرة (31) والتي تنص على "يتعامل أعضاء هيئة التدريس بلباقة مع الطلبة مما يشعرهم بالأمان" بقيمة ارتباط (0.78) وأقل قيمة ارتباط للفقرة (32) التي تنص على "يوجد وحدة صحية بالكلية للحالات الطارئة"

مما يشير إلى ارتباط بين بُعد الاعتمادية وفقرات البُعد بمعنى أنها تعبر عن البُعد بصورة ومصادقية مناسبة. يلاحظ من الجدول السابق بأن معاملات الارتباطات لجميع الفقرات دالة إحصائياً عند مستوى (00.) وأن جميع الفقرات تتمتع بصدق اتساق داخلي قوي.

جدول (7) يبين الارتباط بين فقرات بُعد التعاطف والبُعد ككل

م	الوصف	قيمة الارتباط	م	الوصف	قيمة الارتباط
36	ارتباط بيرسون مستوى الدلالة	.77** 0.00	40	ارتباط بيرسون مستوى الدلالة	.69** 0.00
37	ارتباط بيرسون مستوى الدلالة	.80** 0.00	41	ارتباط بيرسون مستوى الدلالة	.72** 0.00
38	ارتباط بيرسون مستوى الدلالة	.73** 0.00	42	ارتباط بيرسون مستوى الدلالة	.80** 0.00
39	ارتباط بيرسون مستوى الدلالة	.80** 0.00	43	ارتباط بيرسون مستوى الدلالة	.79** 0.00

يلاحظ من الجدول السابق بأن معاملات الارتباطات لجميع الفقرات دالة إحصائياً عند مستوى (0.00) وأن جميع الفقرات تتمتع بصدق اتساق داخلي قوي.

الصدق البنائي:

لمعرفة الصدق البنائي تم إيجاد العلاقة بين أبعاد أداة الاستبانة مع بعضها البعض ومع الأداة ككل كما يبينها الجدول التالي.

يبين الجدول (7) قيم الارتباطات بين فقرات التعاطف والبُعد بصورة إجمالية ويتضح من الجدول أعلاه أن أعلى قيمة معامل كان للفقرة (41) التي تنص على "تضع الكلية مصلحة الطلبة في مقدمة اهتماماتها" بقيمة ارتباط (0.80) وأقل قيمة ارتباط للفقرة (39) والتي تنص على "يحفز أعضاء هيئة التدريس الطلبة على التعليم الذاتي" بقيمة ارتباط (0.69) مما يشير إلى معنوية ارتباط بين بُعد الاعتمادية وفقرات البُعد بمعنى أنها تعبر عن البُعد بصورة مناسبة وبمصادقية.

جدول (8) يبين قيم الارتباط بين أبعاد الاستبانة لمعرفة الصدق البنائي

جودة الخدمات	ارتباط بيرسون	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	السلامة	التعاطف
مستوى الدلالة	.77** 0.00	.88** 0.00	.83** 0.00	.83** 0.00	.83** 0.00	.89** 0.00

ثبات أداة البحث:

جدول (9) يبين قيمة ثبات الفا كرونباخ للأداة ككل

عدد الأبعاد	قيمة الثبات
6	.92

يتضح من الجدول (8) أن جميع معاملات الارتباط بين الأبعاد وبعضها بعضاً، وبين أبعاد جودة الخدمات وجودة الخدمات ككل وتوضح نتائج الجدول أن جميع قيم الارتباط بمستوى عال، حيث بلغت أعلى قيمة ارتباط بين بُعد السلامة والأمان وبُعد التعاطف، حيث بلغ قيمة الارتباط (0.73) وأقل قيمة ارتباط بين بُعد الملموسية وبُعد الاستجابة بقيمة ارتباط (0.50).

يتضح من الجدول (9) أن ثبات الاستبانة بصورة عامة بلغ (0.92) وهو معامل ثبات مرتفع مما يشير إلى موثوقية الاستبانة في جمع البيانات

جدول (10) يبين قيمة الثبات وفقاً لمجالات الاستبانة

جودة الخدمات	الارتباط المصحح	ثبات الفا كرونباخ
الملموسية	.65	.93
الاعتمادية	.79	.91
الاستجابة	.77	.91
السلامة	.79	.91
التعاطف	.78	.9

يتضح من الجدول (10) أن قيم معاملات الثبات مرتفعة لجميع الأبعاد حيث بلغ أعلى قيمة معامل ثبات لبعد الملموسية بقيمة (0.93) وأقل قيمة معامل ثبات لبعد الاعتمادية والسلامة والأمان

بقية معامل ثبات (0.91) لكلا البعدين وهذا مؤشر لثبات أداة البحث.

معيار القياس: لتفسير نتائج البحث تم استخدام المعيار التالي:

جدول (11) النسبة المئوية ودرجة الموافقة والتقدير اللفظي للاستجابات

المتوسط	النسبة	درجة الموافقة	التقدير اللفظي
من 1 إلى 1.79	من 20% إلى 35.8%	غير موافق بشدة	منخفض جداً
من 1.80 إلى 2.59	من 36% إلى 51.8%	غير موافق	منخفض
من 2.60 إلى 3.39	من 52% إلى 67.8%	موافق بدرجة متوسطة	متوسط
من 3.40 إلى 4.19	من 68% إلى 83.8%	موافق	مرتفعة
من 4.20 إلى 5	من 84% إلى 100%	موافق بشدة	مرتفعة جداً

نتائج البحث:

وللإجابة عن السؤال الذي ينص على " ما مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة صنعاء وفقاً لمقياس وأبعاد SERVPERF؟"

استخدم الباحثون المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية وعلى مستوى كل بُعد وكذلك المجال بصورة إجمالية وكما تبين نتائج الجداول التالية:

جدول (12) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأبعاد جودة الخدمات

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	النسبة المئوية	التقدير اللفظي
الملموسية	3.38	.75	1	67.7%	متوسط
الاعتمادية	3.29	.75	2	65.8%	متوسط
السلامة	3.16	.82	3	63.3%	متوسط
الاستجابة	3.10	.82	4	62.1%	متوسط

التعاطف	2.99	.89	5	59.8%	متوسط
جودة الخدمات	3.21	.67		64.2%	متوسط

جاء بالمرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي (3.10) وانحراف معياري (0.82) وبتقدير لفظي متوسط، وجاء بُعد التعاطف بالمرتبة المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (2.99) وانحراف معياري (0.89) وبنسبة موافقة (0.59%) وتقدير لفظي متوسط.

يلاحظ أن مستوى الأبعاد ككل أخذت درجة متوسطة؛ مما يشير إلى أن مستوى جودة الخدمات في جامعة صنعاء مناسبة بدرجة متوسطة حسب المعيار المذكور.

يتضح من الجدول رقم (12) أن بُعد الملموسية قد حصل على المرتبة (الأولى)، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.38) وانحراف معياري (0.75) وبنسبة موافقة (67.7%) وبتقدير لفظي متوسط، وهذا يدل على أن البنية التحتية كبيرة، وجاء بُعد الاعتمادية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.29) وانحراف معياري (0.75) وبنسبة موافقة (65.8%)، وبتقدير لفظي متوسط، وجاء بُعد السلامة والأمان بالمرتبة الثالثة (3.16) وانحراف معياري (0.82) وبنسبة موافقة (63.3%) أما بالنسبة لبُعد الاستجابة فقد

جدول (13) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبُعد الملموسية

رقم الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
6	يظهر الكادر الإداري بمظهر لائق	3.89	1.05
7	يظهر الكادر التعليمي بمظهر لائق.	3.89	.97
4	تتميز مباني الكلية بجاذبيتها ونظافتها الدائمة	3.48	1.18
1	تتوفر في الكلية التجهيزات الضرورية للقاعات، السبورة الذكية، الأقلام، أجهزة العرض، معامل حديثة	3.40	1.15
5	تتلاءم مرافق الكلية مع طبيعة الخدمات المقدمة	3.37	1.07
2	تتوفر في الكلية التجهيزات الضرورية للمكتبات	3.36	1.06
8	تتوفر في الكلية حمامات كافية	3.35	1.30
3	تتوفر في الكلية التجهيزات الضرورية من الأجهزة اللازمة	3.18	1.12
9	تتوفر في الكلية خدمات الإنترنت والمكتبة والطباعة	3.03	1.36
10	تحرص الكلية على نظافة الحمامات وتوفير المستلزمات الضرورية لها	2.88	1.28
	الملموسية	3.38	.75

"يظهر الكادر الإداري بمظهر لائق" وأقل قيمة بمتوسط حسابي بلغ (2.88) (للفقرة (10) التي تنص على " تحرص الكلية على نظافة الحمامات وتوفير المستلزمات الضرورية لها" وبلغ المتوسط

يتضح من الجدول (13) أعلاه ان بُعد الملموسية ككل على تقدير متوسط، حيث بلغ المتوسط (3.38) وانحراف معياري 0.75. أن المتوسط الحسابي بلغ (3.89) للفقرة (6) التي تنص على

الحسابي لبُعد الملموسية (3.38) وبانحراف معياري (0.75) وبتقدير متوسط.

جدول (14) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبُعد الاعتمادية

رقم الفقرة	نص الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري
15	تحتفظ الكلية بسجلات دقيقة للطلبة.	3.74	1.07
16	يؤهلني البرنامج الذي التحقت به لدخول سوق العمل.	3.73	1.09
21	يمتلك العاملون في الكلية المعلومات الكافية للإجابة عن أسئلة الطلبة	3.49	1.13
20	تحرص الكلية على تحسين جودة التعليم بشكل مستمر	3.40	1.11
17	يقوم أعضاء هيئة التدريس باطلاع الطلبة على معايير التقييم بشكل واضح	3.36	1.07
11	تنظم الكلية أوقات المحاضرات بطريقة جيدة وواضحة	3.32	1.26
12	تنظم الكلية الأنشطة في مواعيدها	3.29	1.23
18	يتم إعلامي بنتيجة أدائي في الوقت المناسب	3.18	1.19
19	تعمل الكلية على سرعة الإجراءات الإدارية	3.12	1.18
22	تحرص الكلية على إنجاز المعاملات بدقة عالية	3.10	1.23
14	تؤدي الخدمات في الكلية بطريقة صحيحة من أول مرة	3.04	1.08
13	تهتم الكلية بحل مشاكل الطلبة أولاً بأول	2.69	1.21
	الاعتمادية	3.29	0.75

الكلية بسجلات دقيقة للطلبة" بمتوسط حسابي (3.74) وانحراف معياري بتقدير مرتفع، وأقل قيمة متوسط حسابي للفقرة (13) والتي تنص على " تهتم الكلية بحل مشاكل الطلبة أولاً بأول" بمتوسط حسابي (2.69) وانحراف معياري (0.75) وتقدير منخفض.

يتضح من الجدول (14) أن المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة البحث عن مستوى بُعد الاعتمادية بصورة عامة بلغ (3.29) وبانحراف معياري (0.75)، كما أن معظم فقرات بُعد الاعتمادية حازت على متوسطات حسابية متوسطة بينما جزء منها حصل على تقديرات مرتفعة، حيث بلغت أكبر قيمة للفقرة (15) التي تنص على " تحتفظ

جدول (15) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبُعد الاستجابة

رقم الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
25	يساهم أعضاء هيئة التدريس في تقديم المساعدة للطلبة	3.33	1.10
27	يتعاون أعضاء هيئة التدريس مع الطلبة بصورة عامة بحسب الحاجة أكاديميا	3.33	1.08
26	يحصل الطلبة على كافة المعلومات الخاصة بالبرنامج بسهولة	3.19	1.12
23	يتم الرد على استفسارات الطلبة من قبل الكلية في حينها	3.16	1.11

28	تتلاءم ساعات البحث في الكلية مع ظروف الطلبة	2.99	1.28
24	تسرع الكلية في حل قضايا الطلبة	2.93	1.09
29	يلبي العاملون في الكلية طلبات الطلبة بشكل فوري	2.81	1.11
	الاستجابة	3.10	.82

التدريس في تقديم المساعدة للطلبة " بمتوسط حسابي (3.33) وانحراف معياري (1.10) بتقدير متوسط، وأقل قيمة متوسط حسابي للفقرة (29) التي تنص على " يلبي العاملون في الكلية طلبات الطلبة بشكل فوري " بمتوسط حسابي (2.81) وانحراف معياري (1.11) وبتقدير متوسط.

يتضح من الجدول (15) أن المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة البحث عن مستوى بُعد الاستجابة بصورة عامة بلغ (3.10) وبانحراف معياري (0.82)، كما أن جميع فقرات بُعد الاستجابة حازت جميعها على متوسطات حسابية متوسطة، حيث بلغت أكبر قيمة متوسط حسابي للفقرة (25) التي تنص على " يساهم أعضاء هيئة

جدول (16) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبُعد السلامة

رقم الفقرة	نص الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري
33	يكسب الطلبة ثقتهم بأنفسهم من خلال التعامل الجيد لأعضاء هيئة التدريس	3.42	1.14
30	يشعر الطلبة بالأمان في تعاملهم مع الموظفين.	3.34	1.13
35	يعمل العاملون في الكلية على التأكد من جوانب الأمن والسلامة في الكلية	3.26	1.09
31	يتعامل أعضاء هيئة التدريس بلباقة مع الطلبة مما يشعرهم بالأمان	3.24	1.15
34	توفر الكلية للطلبة عوامل الأمان والسلامة المطلوب فيها	3.18	1.09
32	توجد وحدة صحية بالكلية للحالات الطارئة	2.55	1.26
	السلامة	3.16	.82

بأنفسهم من خلال التعامل الجيد لأعضاء هيئة التدريس " بمتوسط حسابي (3.42) وانحراف معياري (1.14)، وأقل قيمة متوسط حسابي للفقرة (32) التي تنص على " يوجد وحدة صحية بالكلية للحالات الطارئة" بمتوسط حسابي (2.55) وانحراف معياري (0.82) وبتقدير منخفض.

يتضح من الجدول (16) أن المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة البحث عن مستوى بُعد السلامة بصورة عامة بلغ (3.16) وبانحراف معياري (0.82). حصل معظم فقرات بُعد السلامة على متوسطات حسابية متوسطة، وفقرة واحدة على قيمة متوسط حسابي عالٍ وبتقدير مرتفع حيث بلغت للفقرة (33) والتي تنص على "يكسب الطلبة ثقتهم

جدول (17) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبُعد التعاطف

رقم الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	المرتبة	الانحراف المعياري
39	يحفز أعضاء هيئة التدريس الطلبة على التعلم الذاتي	3.45	1	1.18
38	تتيح الكادر التدريسي للطلبة حرية النقاش	3.16	2	1.15
40	يتميز أعضاء هيئة التدريس بـُعدالتهم مع الطلبة في التقييم الأكاديمي	3.07	3	1.21
37	يتفهم الكادر التدريسي حاجات الطلبة بشكل جيد	2.95	4	1.09
42	يجتهد العاملون في الكلية للتعرف على احتياجات الطلبة ويتعاملون معها بصورة جدية	2.90	5	1.15
41	تضع الكلية مصلحة الطلبة في مقدمة اهتماماتها	2.89	6	1.17
43	يبدى العاملون في الكلية اهتماما لطلبة مما يشجعهم على عرض مشكلاتهم بسهولة	2.79	7	1.20
36	يهتم الكادر التدريسي باهتمامات الطلبة ومشاعرهم	2.75	8	1.22
	التعاطف	2.99		.89

الأكاديمي" التي حصلت على تقدير متوسط، وكذلك بقية فقرات بُعد التعاطف التي حصلت على تقدير لفظي موافق، حيث بلغ أقل قيمة متوسط حسابي للفقرة (32) والتي تنص على " يوجد وحدة صحية بالكلية للحالات الطارئة" بمتوسط حسابي (2.55) وانحراف معياري (0.82) وتقدير متوسط.

وللإجابة عن السؤال الثاني والخاص بمعرفة الفروق وفقا لمتغيري النوع والكلية استخدمت البحث اختبارات لعينتين مستقلتين فيما يتعلق بالنوع (ذكر/ أنثى) كما تبينها نتائج الجداول التالية:

يتضح من الجدول (17) أن المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة البحث عن مستوى بُعد التعاطف بصورة عامة بلغ (2.99) وانحراف معياري (1.18)، وتقدير متوسط، وأكبر قيمة متوسط حسابي للفقرة (39) التي تنص على " يحفز أعضاء هيئة التدريس الطلبة على التعلم الذاتي" بمتوسط حسابي (3.45)، وانحراف معياري (1.14) وتقدير مرتفع وحصلت الفقرة (38) التي تنص على "يتيح الكادر التدريسي للطلبة حرية النقاش" على تقدير متوسط، وذلك بمتوسط حسابي (3.16) وكذلك الفقرة (40) التي تنص على "يتميز أعضاء هيئة التدريس بـُعدالتهم مع الطلبة في التقييم

جدول(18) يبين نتائج اختبار ت لعينتين مستقلتين لمعرفة الفروق وفقا لمتغير النوع

	النوع	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة	نوع الدلالة
الملموسية	نكر	212	3.47	.74	2.48	398	0.01	دال
	أنثى	188	3.28	.74				
الاعتمادية	نكر	212	3.32	.74	0.91	398	0.36	غير دال
	أنثى	188	3.25	.77				
الاستجابة	نكر	212	3.20	.80	2.38	398	0.01	دال
	أنثى	188	3.00	.83				
السلامة	نكر	212	3.20	.80	1.02	398	0.30	غير دال
	أنثى	188	3.12	.85				
التعاطف	نكر	212	3.03	.90				

أنثى	188	2.95	.89	0.86	398	0.38	غير دال
ذكور	212	3.26	.65				
أنثى	188	3.14	.69	1.79	398	0.07	غير دال

إحصائياً في بُعد الاستجابة لصالح الذكور على حساب الإناث حيث بلغت قيمة ت لهذا البُعد (2.38)، وبمستوى دلالة (0.01) وهو مستوى أقل من المستوى (0.05) وقد تعزى هذه الفروق إلى أن هناك تركيزاً للجامعة على بُعد الملموس والاستجابة لما لها من تأثير على الطلاب في ملاحظتهم لها.

يبين الجدول (18) أعلاه الفروق وفقاً لمتغير النوع (ذكور - إناث) ويتضح من نتائج اختبارات لعينتين مستقلتين وجود فروق دالة إحصائية في بُعد الملموسية والاستجابة، حيث كانت الفروق في بُعد الملموسية لصالح الذكور على حساب الإناث، حيث بلغت قيمة اختبار ت (2.48) وبمستوى دلالة (0.01) وهو مستوى أقل من القيمة (0.05)، وكذلك تبين نتائج اختبارات وجود فروق دالة

جدول (19) يبين نتائج اختبارات لعينتين مستقلتين لمعرفة الفروق وفقاً لمتغير الكلية

الكلية	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة	نوع الدلالة
الملموسية	تطبيقية	102	3.46	.73	398	.23	غير دال
	إنسانية	298	3.36	.75			
الاعتمادية	تطبيقية	102	3.08	.71	398	.00	دال
	إنسانية	298	3.36	.76			
الاستجابة	تطبيقية	102	2.96	.81	398	.04	دال
	إنسانية	298	3.15	.82			
السلامة	تطبيقية	102	3.04	.84	398	.07	دال
	إنسانية	298	3.21	.82			
التعاطف	تطبيقية	102	2.75	.84	398	.00	دال
	إنسانية	298	3.08	.90			
جودة الخدمات	تطبيقية	102	3.08	.63	398	.02	دال
	إنسانية	298	3.25	.68			

(1.17)، وبمستوى دلالة (0.23) هو مستوى أكبر من قيمة مستوى الدلالة (0.05)، وقد يعزو ذلك أن بُعد الملموسية يتفق عليه أفراد العينة، بينما يختلفون على بقية الأبعاد كون جهود الجامعة ليست بالمستوى المطلوب، حيث اختلفت عليها عينة البحث، قد تكون من وجهة نظر البعض كافية، بينما هي من وجهة

يبين الجدول (19) أعلاه الفروق وفقاً لمتغير الكلية (إنسانية - تطبيقية) ويتضح من نتائج اختبارات لعينتين مستقلتين وجود فروق دالة إحصائية في جميع أبعاد جودة الخدمات كونها حصلت على مستوى معنوية أقل من قيمة مستوى الدلالة (0.05) عدا بُعد الملموسية والذي تبين النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية، حيث بلغت قيمة ت لهذا البُعد

نظر الآخرين تحتاج مزيداً من الجهود للارتقاء بالخدمة التعليمية.

ملخص النتائج:

- بصورة عامة حصلت جودة الخدمات بكلّيات جامعة صنعاء على متوسط حسابي (3.21).
- حاز بُعد الملموسية على المرتبة الأولى من بين جميع أبعاد جودة الخدمات حسب استجابات أفراد عينة البحث، وذلك بمتوسط حسابي (3.38) وانحراف معياري (0.75).
- يليه بُعد الاعتمادية بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.29)، انحراف معياري (0.75).
- وحصل بُعد السلامة والأمان وبُعد الاستجابة على المرتبتين الثالثة والرابعة على التوالي.
- وجاء بُعد التعاطف في المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (2.99)، وانحراف معياري (0.89).
- وجدت فروق في بُعدي الاعتمادية والتعاطف لصالح الذكور على حساب الإناث.
- وجدت فروق في جميع أبعاد جودة الخدمات لصالح الكليات الإنسانية على حساب الكليات التطبيقية عدا بُعد الملموسية فإنه لا توجد فروق دالة إحصائية.

التوصيات:

- من خلال نتائج البحث يوصي الباحثون بالآتي:
1. العمل على تحسين الأداء من خلال تطوير مهارات منتسبي جامعة صنعاء سواء أعضاء هيئة التدريس أو الإداريين.

2. تشجيع أعضاء هيئة التدريس على المشاركة في المؤتمرات العربية والأجنبية من أجل تبادل الخبرات.

3. استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات للمستفيدين.

4. عقد ورش عمل تتعلق بمستجدات التكنولوجيا وتوظيفها في تقديم الخدمات الجامعية على مستوى وظائف الجامعة

5. تنفيذ دورات تدريبية في التنمية البشرية تتعلق بأبعاد جودة الخدمات مثل: التعاطف والاستجابة.

المقترحات:

- عمل دراسات حول جودة الخدمات التعليمية لكل كلية على حدة لمعرفة مستواها في كل كلية والعمل على تحسين مستواها.
- عمل دراسة متعمقة حول تدني الالتحاق بالكليات التطبيقية وأساليب تطوير برامجها بجودة عالية وفق معايير الجودة.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- [1] أبو فارة (2003)، تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية، دراسة مقدمة لمؤتمر ضمان الجودة (جامعة الزرقاء الأهلية) في الفترة من 21/10/2003_23/10/2003 المملكة الأردنية الهاشمية.
- [2] برقعان، أحمد ومهدي، عبدالله. (2016). تقييم جودة الخدمة الجامعية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر الطلبة. مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 13(10)، 7-28.
- [3] حسان، احمد غالب. (2015). مدى توافر مؤشرات المعايير الأكاديمية والتربوية لدى متخرجي برنامج إعداد معلمي اللغة العربية. المجلة العربية لجودة التعليم، 2(2)، 1-29.

والدراسات، (6)3 المجلد (3).

<https://www.ijrsp.com/volume/issue-33/6>

[12] العنهمي، يحيى محمد سعد (2021). تقويم جودة الخدمات التعليمية في كليات المجتمع (SERVQUAL) والتطلعات المستقبلية لتحسينها، أطروحة دكتوراه غير منشورة قسم الإدارة والتخطيط التربوي، جامعة صنعاء.

[13] كاظم، الهام نعمة. (2017). دراسة وتشخيص نقاط

ضعف جودة الخدمات التعليمية باستخدام مدخل (الأداء .

الأهمية) دراسة تطبيقية في كلية المستقبل الجامعية،

جامعة القادسية، مجلة العلوم الإدارية العراقية، 1(2)،

48-23.

[14] مبيض، مهدي محمد. (2019). جودة الخدمات

التعليم الجامعي من وجهة نظر الطلبة - دراسة ميدانية

في كلية التربية في جامعة تشرين، مجلة جامعة تشرين

للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة الآداب والعلوم

الإنسانية، 1(41)، 330-307.

[15] معلا، ناجي. (1998). قياس جودة الخدمات

المصرفية. مجلة العلوم الإدارية، 25 (2)، 375-357.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- [1] Abdullah، F. (2006). Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF، *Marketing Intelligence and Planning*، 1 (24)، 31-47.
- [2] Andrew، et al. (1990). A synthesized service quality Model with managerial implication، *International Journal of Service Industry Management*، 1(1)، 27-45.
- [3] Annamdevula & Subrahmanyam (2012). Development of HiEdQUAL for measuring service quality in Indian higher education sector. *International Journal of Innovation and Technology Management*، 3(4)، 412-416.
- [4] Faizan، et al. (2017). The effect of Technical and Functional Quality on Guests' Perceived Hotel Service Quality and Satisfaction: A SEM-PLS Analysis، *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*، 18 (3)، 354-378.
- [5] Joaquin، et. al (2017). EFQM excellence model and TQM : an empirical comparison. *Journal of Total Quality Management & Business Excellence*، 28(1-2)، 1-16.
- [6] Kustiawan، Memen & Suryadi، Karim (2024). Essential attributes of service quality in higher education institutions; A systematic Literature Review. *Croatian Journal of Education*، 26(2)، 651-683.

[4] سلمان، محمد إبراهيم. (2013). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF)، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، 17، 1-50.

[5] سهلي، خالد، وصياغ، احمد رمزي. (2022). مستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة في جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر. *المجلة الجزائرية للاقتصاد السياسي*، 4(2)، 110-124.

[6] شاوش، زايد ناجي ناصر، والنجار، علوي احمد على، والأشول، محمد عبدالله أحمد. (2024)، دور جودة الخدمة التعليمية وفقاً لمقياس (Hedperf) في رضا طلبة برنامج الدراسات العليا في جامعة سبأ، *المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي*، 59(59)، 103-134.

[7] الشرجبي، عبدالرحمن محمد، الهاتف، عائشة يحيى حسن. (2023). بعنوان "مستوى جودة الخدمات التعليمية في جامعة آزال للتنمية البشرية وعلاقتها برضا الطلبة"، *مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية*، 4(1).

<https://doi.org/10.59628/jhs.v4i1.455>

[8] صلاح الدين، نسرین صالح محمد (2016) تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) دراسة حالة بكلية التربية . بجامعة عين شمس، جامعة السلطان قابوس، مجلة الدراسات العلمية في التربية، 4(17)، 1-57.

[9] الطبيب، محمد عبده هاشم. (2022). تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة عمران في ضوء نموذج الأداء الفعلي من وجهة نظر الطلبة، رسالة ماجستير، جامعة آزال للتنمية البشرية.

[10] عبدالحق، منصور (2023). أزمة التعليم الجامعي في الأهداف والغايات أم في الوسائل والأدوات، مجلة التربية، اللجنة الوطنية القطرية للتربية والثقافة والعلوم، 142، 162-174.

[11] علي، محمد صلاح الدين محمد، وشمسي، محمد انس. (2022). قياس جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الحكومية المصرية وأثرها على رضا الطلاب (دراسة تطبيقية على طلاب كلية الطب بجامعة الإسكندرية في مصر)، *المجلة الدولية لنشر البحوث*

- [11]-Nitin, Seth, et al (2005). Service quality models: A review. *International Journal of Quality & Reliability management*, 22 (9), 913-949.
- [12]Rodrigues, D. et al. (2011). Comparison of SERVQUAL and SERVPERF Metric SERVQUA and SERVPERF metrics: An empirical Study, *The TQM Journal*, 23(6), 629-643.
- [13]-Urban, Wieslaw (2009). Service QUALITY Gaps and their role in service enterprises development. *Baltic journal on sustainability*, 15(4), 631-645.
- [14]-Voon, Ho (2006). SERVMO: A measure for service- driven market orientation in higher education. *Journal of Marketing for higher education*, 17(2), 216-237.
- [7] Karami, M. & Olfati, O. (2012). Measuring service quality and satisfaction of students: A case study of students' perception of service quality in high-ranking business schools in Iran. *African Journal of Business Management*, 6(2), 658-669.
- [8] Law, Dennis C.S. (2013). Initial assessment of two questionnaires for measuring service quality in The Hong Kong postsecondary education context. *Quality Assurance in Education*, 21(3), 231 – 246.
- [9] -Mattsson, Jan (1992). A service quality model based on an ideal value standard. *International Journal of Service industry management*, 3(3), 18-33.
- [10]-Munshi, R. (2019). Higher education service quality model (HESQUAL) to improve education institutes. *International Journal of Research in Humanities, Arts and Literature*, 7 (1), 181-190.