



مستوى جودة الخدمات التعليمية في جامعة آزال للتنمية البشرية وعلاقتها برضا الطلبة.

## The Educational Service Quality at Azal University for Human Development and Its Relationship with Student Satisfaction

**Abdulrahman Mohammed Al-Sharjabi**

*Researcher- Faculty of Education  
Sana'a University - Yemen*

**عبد الرحمن محمد الشرجبي**

*باحث - كلية التربية - جامعة صنعاء - اليمن*

**Aisha Yahia Hasan AL-Hatef**

*Researcher- Faculty of Education  
Sana'a University - Yemen*

**عائشة يحيى حسن الهاتف**

*باحثه - كلية التربية - جامعة صنعاء - اليمن*

**الملخص:**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمات التعليمية وعلاقتها برضا الطلبة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من طلبة جامعة أزال للتنمية البشرية البالغ عددهم (1588) طالب وطالبة، وتم اختيار عينة طبقية قصدية نسبية مكونة من (215) مفردة، بنسبة (10%) من كل كلية، وكان من أهم نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات التعليمية بجامعة أزال 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 الدراسة أنه يوجد علاقة إيجابية بين جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلبة عن الخدمات المقدمة في جامعة أزال، ومن أهم توصيات الدراسة 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.

**الكلمات المفتاحية:** جودة الخدمة التعليمية، رضا الطلبة، جامعة أزال للتنمية البشرية.

**Abstract:**

The study aimed to determine the quality of educational services and their relationship with student satisfaction at Azal University for Human Development. The study used the descriptive-analytical approach and a questionnaire to collect the data. The study population consisted of 1588 students from Azal University for Human Development, and a purposive stratified sample of 215 students was selected, with a percentage of (10%) from each college. The most essential results of the study were that the level of quality of educational services at Azal University was moderate, with a mean value of 3.33, and the level of student satisfaction with the services provided was also moderate, with a mean of 3.34. The study also revealed a positive relationship between the quality of educational services and student satisfaction at Azal University. The study recommended focusing on the quality of educational services, continuously improving, and developing them, updating the required standards for the inputs and outputs of the educational process, and updating practical specializations to meet market requirements.

**Keywords:** quality of educational service, student satisfaction, Azal University for Human Development

**أولاً: الأدب النظري للدراسة:****المقدمة:**

تشكل الثورة التكنولوجية والتطور المعرفي في العصر الحديث تحدياً لمؤسسات التعليم العالي حيث تواجه الجامعات تحديات متعددة فرضها عليها عالم المعرفة والتغير المتسارع، والذي يستوجب عليها أن تكون أكثر تواكبا مع هذه التغيرات لتتمكن من أداء مهامها بالمستوى المطلوب، حيث يرى

(الخطيب: 1424 كما ورد في بوعزة: 2021، 9) أنه نتيجة للتغيرات والتطورات المتسارعة والشاملة التي تحدث داخل وخارج أسوار الجامعات يتطلب من الجامعات أن تمتلك القدرات التي تمكنها من مواجهتها حتى تتمكن من مواكبة هذه التغيرات لتحقيق تطلعات واحتياجات المستفيدين، حيث تعد الجودة هدفاً ديناميكياً يستلزم العمل المتواصل لتطويره وتحسينه وفقاً لمتغيرات العصر المتسارعة، وتماشياً مع

التطورات والأنظمة الحديثة والثورة المعرفية الواسعة كما أضاف (الحاج: 2013) أن تبني ثقافة الجودة والاهتمام بجودة الخدمات في الجامعات هي الطريقة الأمثل لإشباع حاجات ورغبات العميل والتحسين المستمر لجميع أوجه عمليات الخدمة، والتي تُعد معياراً لقياس مدى نجاح الجامعة من عدمه.

ومن جانب آخر ذكر (الشواورة: 2020، 244) أن الجامعات تعتبر رضا الطلبة ضرورة استراتيجية كونه يتم تشبيهه بالربح والخسارة لأي مؤسسة، فكلما كان الرضا لدى الطلبة في أعلى مستوى تكون الجامعة قد حققت ربحاً وحققت أهدافها من خلال تحصيل الطالب واكتسابه للمهارات والمعارف المرجوة، وعلى العكس كل ما كان رضا الطلبة في مستوى متدنٍ فإنه يؤثر سلباً على الجامعة من ناحية تحقيق الأهداف العلمية والاقتصادية، كما يشير (حمدان: 2012، 919) إلى أن قياس رضا الطلبة يبيّن للجامعة مدى إدراك الطلبة لخدماتها التعليمية التي تقدمها، ومن ثم تساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية مناسبة وفعالة تلبي احتياجات الطلبة وطموحاتهم وتحقق أهداف الجامعة.

وقد أكد (غالب: 2007) أن الاتجاه إلى جودة التعليم وكفاءته مطلب أوصت به نتائج الدراسات والأبحاث والندوات والمؤتمرات حيث أصبح ضرورة ملحة للرقى بالعملية التعليمية في البلدان العربية عامة واليمن خاصة، وذلك لتوجيه مدخلات ومخرجات التعليم نحو التنمية المستدامة، وجودة علمية عالية، وأداء جامعي متميز، لذلك تأتي هذه الدراسة لدراسة العلاقة بين مستوى جودة الخدمات التعليمية في جامعة أزال ورضا الطلبة.

**مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:** تشير الاستراتيجية الوطنية للتعليم العالي في اليمن (2010) بأنه

يستوجب على الجامعات الأهلية أن تقيم برامجها وأنظمتها وفق معايير الجودة العالية، وأن تتبنى هذه المؤسسات ثقافة الجودة في كل جوانب العمل المؤسسي لتحقيق الأهداف المرجوة منها، كما تجدر الإشارة إلى أن هناك جهود تبذل في الجامعات اليمنية عموماً لتحسين أدائها، إلا أن هناك دراسات منها دراسة: (حمزة: 2012)، (الحدابي: 2014)، و(الشرجبي: 2017)، و(العولقي: 2018) وآخرون ذكروا أن هناك قصور في تبني ثقافة الجودة ونشر برامجها وأساليب القياس والمعايير التي تتبناها الجامعة فيما تقدمه من خدمات وعمليات وأن ذلك يُعد أساساً ومعياراً لقياس نجاحها، وهو ما أكدته تقرير البنك الدولي حول وضع التعليم في الجمهورية اليمنية التحديات والفرص (2010) بأنه توجد محاولات لتحسين العمل المؤسسي ووضع أنظمة نوعية لضمان الجودة والعمل النوعي في مؤسسات التعليم العالي؛ إلا أنها ما تزال في مراحلها الأولية، والذي يستوجب من القائمين على مؤسسات التعليم العالي عامة والجامعات خاصة بذل مزيد من الجهود لنشر ثقافة الجودة وتطبيق مفاهيمها، كما يجب الاهتمام بالعاملين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم وفقاً لمتطلبات الجودة وصولاً إلى أداء جامعي متميز، ووفقاً للأهداف الاستراتيجية المرجوة، من جانب آخر توجد مجموعة من الدراسات والأبحاث تناولت موضوع الجودة من جوانبها المختلفة في كثير من الجامعات اليمنية الأهلية إلا أنه لم يتم تناول هذا الموضوع في جامعة أزال، التي هي موضوع الدراسة، حيث تُعد هذه الدراسة هي الأولى في الجامعة حد علم الباحثين؛ ولذا فقد جاءت هذه الدراسة لقياس مستوى جودة الخدمات التعليمية وعلاقتها برضا الطلبة في جامعة أزال لتقييم

1. معرفة مستوى جودة الخدمات التعليمية بجامعة آزال بأبعادها المتمثلة (بالاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية) من وجهة نظر الطلبة.

2. معرفة مستوى رضا الطلبة بجامعة آزال عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم من قبل جامعة آزال.

3. معرفة ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، والجنس، والكلية، والسنة الدراسية).

4. معرفة العلاقة بين مستوى الجودة وأبعادها برضا الطلبة في جامعة آزال.

#### أهمية الدراسة:

#### أ. الأهمية النظرية:

◆ مواكبة التطورات وتكوين صورة واضحة عن واقع الجودة وسبل تطويرها وتحسينها.

◆ تسعى الدراسة لتقصي درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية التي تقدمها جامعة آزال الجامعات مما يمكن الجامعات عموماً وجامعة آزال خصوصاً للاستفادة منها.

◆ قلة الدراسات التي تناولت جودة الخدمات في الجامعات الخاصة عموماً وجامعة آزال خصوصاً.

◆ تسهم في إثراء المكتبات اليمنية والعربية فتعد مكملة للدراسات السابقة ومرجعاً للباحثين وطلبة الدراسات العليا في مجال جودة التعليم العالي ورضا الطلبة

#### الأهمية التطبيقية:

مستوى الخدمات التعليمية المقدمة، وكفاءة أداء الجامعة في هذا المجال، بغرض المساهمة بنتائجها للوقوف على نقاط القوة وتعزيزها ونقاط الضعف وتلافيها وتحسين العملية التعليمية في الجامعات اليمنية عامة وجامعة آزال خاصة كونها تعتبر مجتمعاً مصغراً للجامعات اليمنية.

#### تساؤلات الدراسة:

يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيس الآتي:

ما مستوى جودة الخدمات التعليمية في جامعة آزال وعلاقتها برضا الطلبة؟

ويتفرع منه الأسئلة التساؤلات الآتية التالية:

1. ما مستوى جودة الخدمات التعليمية بجامعة آزال بأبعادها المتمثلة (بالاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية) من وجهة نظر الطلبة؟

2. ما مستوى رضا الطلبة بجامعة آزال عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم من قبل جامعة آزال؟

3. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، الكلية، السنة الدراسية)؟

4. ما علاقة مستوى الجودة بأبعادها برضا الطلبة في جامعة آزال؟

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمات التعليمية في جامعة آزال وعلاقتها برضا الطلبة ومعرفة الأهداف الفرعية الآتية:

بحيث تُصبح مخرجات الجامعة قادرة على سد احتياجات منظمة المجتمع الحالية والمستقبلية، وتكون قابلة للقياس، باعتماد مؤشرات رقابية يتم إعدادها بصيغة علمية حديثة. (رزق الله، 2010: 113).

**وتُعرف جودة الخدمة التعليمية اجرائياً بأنها:** مجموعة من المواصفات العملية التي تسعى الجامعة إلى تحقيقها وفق معايير الجودة لتمكين الطالب علمياً ومهاريًا، بحيث يمتلك القدرات العلمية والعملية التي تؤهله للعمل بفاعلية عالية لتحقيق الأهداف المرجوة. يُعرّف رضا الطلبة بأنه: درجة إدراك الطلبة لمدى فاعلية الكلية في تقديم الخدمات التي تلبى توقعاتهم واحتياجاتهم (العجمي، والتويجري، 2016: 141)، ويقصد أيضاً برضا الطلبة بأنه: اقتناعه بجودة الخدمة التعليمية المقدمة له في البيئة الجامعية، وثقته بها وتفاعله معها، كما يمكن أن تعني توقعات الطالب حول شكل ونوع وجودة الخدمات التعليمية (حمدان، 2012،: 919 - 920).

ويعرف الباحثان رضا الطلبة اجرائياً بأنه: قناعة الطلبة بأن ما تقدمه الجامعة من خدمات هو الغاية التي يسعى إلى تحقيقها بما يتناسب مع توقعاته واحتياجاته وتطلعاته العلمية والعملية والمهارية، بحيث تكون لديه القدرة على الإنتاج والعطاء بجودة ومهارة وفاعلية عالية، و يتناسب مع احتياجات سوق العمل. **ثانياً: الإطار النظري والدراسات السابقة.**

### 1- الأدب النظري:

**مفهوم الجودة في اللغة والاصطلاح:**

أ. **الجودة في اللغة:** قال ابن سيده (2000: ج7: 528) في مادة جود: من الجَيِّد: نقيض الرَّدِيء، وقد جاد جَوْدَةً، وأَجَاد: أتى بالجيد من القَوْل أو الفِعْل، فيما يرى ابن فارس (ج1: 493)، أن الجودة: التَّسْمُحُ

◆ تُساعد هذه الدراسة الجامعات الخاصة عموماً وجامعة أزال خصوصاً في تحسين جودة الخدمات التعليمية مما يساعد في رضا الطلبة. ◆ تسهم في تطوير المؤسسات التعليمية ومعرفة الجوانب التي تتميز بها والجوانب التي لا بد من تحسينها، مما يؤدي إلى رفع مستوى كفاءتها. ◆ تعزيز مستوى جودة الخدمة المقدمة والتي تلبى متطلبات الطلبة ومن ثم توجيه جهود الجامعة صوب استجابة مبكرة من أجل تحقيقها.

### حدود الدراسة:

**الحدود الموضوعية** جودة الخدمة التعليمية في جامعة أزال وعلاقتها برضا الطلبة.

**الحدود البشرية:** جميع الطلبة وعددهم (1588) طالب وطالبة.

**الحدود المكانية:** جميع الكليات - جامعة أزال الجمهورية اليمنية . أمانة العاصمة . صنعاء.

**الحدود الزمانية:** العام الجامعي: 2022/2023م.

### مصطلحات الدراسة:

**الجودة:** تعرف بأنها جودة المنتج أو الخدمة التي تؤدي في أقصر وقت، وبأدنى تكلفة بما يلبي احتياجات الزبون وبما يحقق قدرة المنتج أو الخدمة على المنافسة بين المنتجات أو الخدمات الأخرى، وهي ثقافة تنظيمية جديدة يصبح في إطارها كل أفراد المؤسسة مسؤولين عنها، (حيدر، 2016: 33). كما عُرِفَتْ بأنها عملية ديناميكية ترتبط بالبضائع والخدمات والعمليات والأشخاص القائمين عليها وبيئات عملها وتوسعى إلى إن تتطابق مع توقعات عناصرها أو أن تتعدها (حمود، 2010: 22).

**جودة الخدمة التعليمية:** تُعرف بأنها مجموعة من المواصفات التي تسعى إدارة الجامعة إلى توفيرها،

من ينظر إليها كونها القيم المضافة، بينما ذهب بعضهم إلى أن المنتج يكون له جودة حينما يلي توقعات المستفيد أو يتفوق عليها، ونتيجة لتعدد وجهات النظر المختلفة نجم عنها تعدد المفاهيم وفقاً لآرائهم ووجهة نظرهم (محيوي، 2006: 28).

وعُرفت الجودة في الجامعة بأنها: الارتقاء بمستوى الأداء العام لكافة محاور منظومة العمل الجامعي في ظل معايير الأداء المحلية والعالمية بما يستهدف تحقيق التحديث والتطوير المستمر لجميع المحاور الجامعية، وذلك لضمان تخريج طلاب على مستوى متميز من العلم والمعرفة يساهمون في خدمة المجتمع ودعم مسيرة التنمية الأمر الذي يحقق للجامعة مكانة متميزة على الخريطة العلمية للجامعات الأفضل على المستوى العالمي (العور: 2019، 33).

#### جودة الخدمات التعليمية في التعليم العالي:

مفهوم الخدمة: تُعرف عند (أبو النصر، 2008: 93) بأنها: "المنافع غير الملموسة التي تقدمها المنظمة لعملائها سواءً بمقابل أو من غير مقابل أو نظير رسوم رمزية".

وقد جسد الباحث شرويد مفهوم الخدمة فيما يطلق عليه مثلث الخدمة ويتكون من ثلاث عناصر (المحيوي، 2006: 53) وهي:

1. الاستراتيجية: وهي الرؤية أو الفلسفة التي تكون كمرشد لإدارة المنظمة لكل جوانب تسليم الخدمة للزبون.
2. الزبون: وهو يمثل مركز المثلث والتي يجب أن تركز الخدمة نحو الزبون وحاجاته.
3. النظام: النظام المادي والإجراءات التي تستخدمها المنظمة في إنتاج الخدمة.

بِالشَّيْءِ، وَكَثْرَةُ الْعَطَاءِ، قَالَ (ابن منظور، 1414هـ: ج3: 135) جود: وَجَادَ الشَّيْءُ جُودَةً وَجُودَةً أَيْ صَارَ جَيِّدًا، وَأَجَدْتَ الشَّيْءَ فَجَادَ، وَالتَّجْوِيدُ مِثْلُهُ، وَيُقَالُ: هَذَا شَيْءٌ جَيِّدٌ بَيْنَ الْجُودَةِ وَالْجَوْدَةِ. وَقَدْ جَادَ جُودَةً وَأَجَادَ: أَتَى بِالْجَيِّدِ مِنَ الْقَوْلِ أَوْ الْفِعْلِ. وَيُقَالُ: أَجَادَ فُلَانٌ فِي عَمَلِهِ وَأَجُودَ وَجَادَ عَمَلُهُ.

ب. الجودة في الاصطلاح: تعددت التعاريف حول مفهوم الجودة فمن تعريفات الجودة تعريف الجمعية الأمريكية للجودة، الذي أشار إلى أن الجودة: هي الخصائص الكلية للمنتج (خدمة أو سلعة) التي تظهر وتعكس قدرة هذا المنتج على اشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية، (زيدان، 2010: ج2: 92)، وعرفها (النعيمة وآخرون، 2009: 39) بأن الجودة: حالة ديناميكية متغيرة ترتبط بالمنتجات والخدمات والأفراد والعمليات والبيئة وتقوم بتلبية توقعات الزبائن أو حتى تجاوزها.

وعرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC) بأنها: المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة (زيدان، 2010، 1: 117).

وعُرفت الجودة بأنها: القدرة على تحقيق رغبات العميل بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق الرضا التام عن المنتج أو الخدمة التي تقدم إليه وبأقل التكاليف الممكنة (الحاج، 2013: 17).

تُعرف الجودة وفقاً لبعض روادها: تعددت وتباينت تعريفات الجودة من وجهة نظر روادها، فبعضهم ينظر إليها من خلال مدى تلبية وتحقيق المؤسسة للأهداف المتوقعة منها، وبعضهم الآخر ينظر لها على أن الجودة تعني المطابقة مع الغرض، في حين أن هناك

ومواصفات لهؤلاء الخريجين، كما يرى كلٌّ من ( فلية، والزكي، 2004: 152).

إن مفهوم الجودة في التعليم كما أشار لها كلٌّ من (الطائي وقداة، 2003: 275) هي: "عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم، والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب (العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية)، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها"، وإن ثقافة الجودة وبرامجها تؤدي إلى اشتراك كل فرد وإدارة ووحدة علمية وطالب وعضو هيئة تدريس ليصبح جزءاً من هذا البرنامج، وبالتالي فإن الجودة هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسائلته المنوطة به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي (Jones.2003. 224).

ويعرف الباحثان جودة التعليم بأنها: مجموعة من القدرات والمعايير والأنظمة والبرامج المترابطة والممتزجة مع بعضها البعض بطريقة استراتيجية منظمة بهدف العمل بصورة مشتركة ومتكاملة لتقديم خدمة تعليمية نوعية وفريدة وذلك من خلال السعي الدائم والمستمر لتحسين وتجويد وتطوير المنظومة التعليمية والارتقاء بها (نوعياً وكمياً) من خلال استخدام الأساليب والطرق والتقنيات والاستراتيجيات الحديثة لتحقيق أهداف الفرد وأهداف المجتمع وأهداف المنظمة وأهداف التنمية على حدٍّ سواء.

قياس جودة الخدمة: يشير (زيدان، 2010: 94) أن الخطوة الأولى لقياس الجودة هو تحديد الأبعاد الأساسية ذات الصلة الوثيقة بالعملية التعليمية، وبحاجات الطالب لدخول سوق العمل، وتناول بعض

**مفهوم جودة الخدمة التعليمية:** يُعد مفهوم جودة الخدمة التعليمية من المفاهيم التي تتباين حولها وجهات النظر والأفكار، وذلك وفقاً لوجهات نظر الباحثين واختلاف عقائدهم الفكرية والإدارية، وفي هذا الصدد أُعطيت عدة تعاريف لمفهوم جودة الخدمة التعليمية نستعرض أهمها فيما يلي:

عرفت (الدرادكة، 2001: 143) جودة الخدمة التعليمية بأنها "كل ما يمكن أن تقدمه الجامعة لطلابها من إجراءات وتسهيلات ووسائل ومساعدات تمكنهم من الالتحاق بالجامعة والاستمرار في الدراسة".

ويعرفها (أبو فارة، 2006: 251) بأنها "مجموعة من الخصائص والصفات الإجمالية التي ينبغي أن تتوفر في الخدمة التعليمية بحيث تكون هذه الخدمة قادرة على تأهيل الطالب وتزويده بالمعرفة والمهارات والخبرات أثناء سنوات البحث العلمي، وإعداد صورة خريج جامعي متميز قادر على تحقيق أهدافه وأهداف المجتمع التنموية".

**مفهوم الجودة في التعليم العالي:** تشير الجودة في مجال التعليم إلى جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين بمجال التعليم لرفع مستوى المنتج التعليمي (طالب، فصل، مدرسة، مرحلة)، بما يتناسب مع متطلبات المجتمع، أو عملية تطبيق مجموعة المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى المنتج التعليمي من خلال المعلمين في مجال التعليم، كما تشير جودة التعليم إلى: قدرة الإدارات التعليمية في مستوياتها ومواقعها المختلفة على أداء أعمالها بالدرجة التي تمكنها من تخريج خريجين يمتلكون من المواصفات ما يمكنهم من تلبية احتياجات التنمية في مجتمعاتهم طبقاً لما تم تحديده من أهداف

لمنظمات الخدمة طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم، وجوانب القوة والضعف لها، وبشكل يُمكن هذه المنظمات من تبني استراتيجية للجودة تتلاءم مع احتياجات الزبائن، وتحقق لهم الرضا نحو ما يقدم لهم من خدمات.

3. **مقياس الفجوة:** وهو الذي يستند إلى توقعات الزبائن لمستوى الخدمة، وإدراكاتهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة، أو تطابق بين هذه التوقعات والإدراكات، وذلك باستخدام الأبعاد الخمسة الممثلة لمظاهر جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، اللباقة، الأمان، الملموسية) وهي ما تم استخدامه في هذا البحث.

**رضا الطلبة عن جودة التعليم:**

عرف الرضا: (Kotler, 2001: 36) بأنه دالة على الأداء المدرك والمتوقع من قبل الطالب، ففي حالة عجز الأداء عن المتوقع فإن الطالب يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء، وفي حالة تطابق الأداء مع المتوقع فإن الطالب سيشعر بالسعادة والرضا، أما في الحالة التي يتجاوز فيها الأداء ما هو متوقع من قبل الطالب، فإنه يتحول من الرضا إلى الولاء للمنظمة، وسيرتبط ارتباطاً وثيقاً بها.

وعرف كلٌّ من (زقاي، وزاني، 2017: 71) رضا الطلبة بأنه: تقدير الطلبة لمدى تلبية الجامعة لحاجاتهم الأكاديمية.

ويعرف الباحثان رضا الطلبة: أنه حالة من الشعور النفسي الإيجابي مبنية على مدى تحقيق توقعاته واحتياجاته وأهدافه، وذلك من خلال الخدمات والمنافع التي يحصل عليها، فتولد عنده حالة من

الإيضاحات المختصرة لدلالات كل بعد من هذه الأبعاد في المؤسسة التعليمية والتي من خلالها يتم قياس الجودة.

ويرى (الطائي وآخرون، 2013: 70) أن هناك اتجاهات مختلفة لقياس الجودة وتتمثل في:

1. إن البعض منها ينصب على تقويم بعض الجوانب (كالمنهج، أو مخرجات التعلم، أو المؤسسة التعليمية)، أو يأخذ أكثر شمولية من ذلك.

2. هناك من ينطلق من الطالب في عملية جمع المعلومات والتقويم، وفي ذلك تتنوع الأغراض أو الفلسفات الجاري الاستناد إليها، أو ينطلق من غيره كأعضاء هيئة التدريس أو الإدارة، أو مزيج مما سبق.

3. هناك من يجري التقويم منطلقاً من تخصص معين: مثل علوم التربية، وعلم النفس، وعلم الإدارة، ومتخصصين في تكنولوجيا أو نظم المعلومات أو تكنولوجياها.

ويشير (المحياوي، 2006: 97-98) إلى أنه يمكن قياس جودة الخدمات من خلال إحدى المقاييس الآتية:

1. **مقياس عدد الشكاوى:** تُمثل عدد الشكاوى التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة مقياساً مهماً، تُعبر على أن الخدمات المقدمة دون المستوى، أو ما يُقدم لهم من خدمات لا تتناسب مع إدراكهم لها، والمستوى الذي يبيغون الحصول عليه.

2. **مقياس الرضا:** وهو أكثر المقاييس استخداماً لقياس اتجاهات الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة، وخاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات عن طريق توجيه الأسئلة التي تكشف

لوصول إلى الرضا المتفوق (حمدان، 2012: 919-920).

2. الدراسات السابقة: قام الباحثان بالاطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، من خلال عرض الهدف من الدراسة، والمنهج والأداة ومجتمع الدراسة وعينتها، وأهم النتائج التي توصلت إليها، وتم عرضها حسب تسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم كالآتي:

1. دراسة (صقر: 2022) هدفت الدراسة إلى:

قياس درجة الرضا لدى طلبة جامعة الكويت نحو تجربة التعليم والتعلم عن بُعد خلال جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) من خلال وجهة نظرهم، إضافة إلى الكشف عن أثر متغيرات (الجنس، ونوع التخصص، والمرحلة الدراسية الجامعية) على مستوى درجة رضاهم عن هذه التجربة الاستثنائية، كما هدفت أيضاً إلى التعرف على تحديد المعوقات والتحديات التي تعرّض لها الطلبة خلال تجربة التعليم والتعلم عن بُعد، وتبنّت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي التقييمي، واستخدمت أداة الاستبانة، وأسلوب المقابلات الشخصية شبه المنظمة غير الرسمية، وحلقات النقاش في المجموعات المركزة لجمع البيانات، وتكونت عينتها من (2,035) مشاركاً، حيث تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية، وبصورة آلية/إلكترونية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: إنّ درجة الرضا لدى طلبة نحو تجربة التعليم والتعلم عن بُعد جاءت بشكل عام بدرجة (متوسطة)، وعن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بين استجابات طلبة جامعة الكويت فيما يتعلّق بدرجة

الإيجابية والتفؤول والدافعية لتحقيق طموحاته وآماله العلمية والعملية .

ويُعد الرضا من الأهمية بمكان لمقدمي الخدمات التعليمية في التعليم العالي، ولذا تسعى الجامعات لقياس مستوى الرضا لدى طلبتها كونه يمثل أمراً استراتيجياً بالنسبة للجامعات؛ لأنه شبيه بحساب الأرباح والخسائر للمؤسسة، كما أن قياس رضا الطلبة يحدد بموضوعية مدى إدراك الطلبة لما تقدمه الجامعة من خدمات تعليمية وإدارية، ويفسح المجال أمامها لاتخاذ القرارات المناسبة، ولإغلاق الفجوة الحاصلة بين إدراك الطلبة لجودة الخدمة وبين واقع الخدمات الحقيقي، فالمعلومات المتأنية من البحوث هي الوقود الفعلي للخيارات المستقبلية، كما أنه يمكن الحكم على مستوى الرضا خلال الآتي:

1. إذا كان معدل الرضا أعلى مما يتوقعه الطالب، وهي حالة نادره فإن الجامعة تكون في حالة ربح متفوق؛ لأن الجامعة حققت أهدافها بإكساب الطالب المعارف والقيم والمهارات المستهدفة، وسيكون الطالب مسروراً ومبتهجاً بتحصيله العلمي وحياته المهنية ويتحدث عن الجامعة بشكل إيجابي.

2. إذا كان معدل الرضا أقل من المتوقع فإن الجامعة في حالة خسارة؛ لأن الجامعة لم تحقق أهدافها ولا توقعات الطالب، وقد ينسحب الطالب من البحث، أو ينتقل إلى جامعة أخرى، أو يبقى في الجامعة ويتعامل معها بشكل سلبي.

3. إذا كان معدل الرضا مساوياً لما يتوقعه الطالب فالجامعة في حالة استقرار وريح معتدل، نتيجة الاحتمال الكبير لاستمرارية دراسة الطلبة، ويجب عليهم المحافظة على هذا الرضا المقبول، وأن تطمح

توصلت النتائج أن اهتمام الجامعة لضمان جودة مخرجاتها ومتابعة خريجها في أسواق العمل يُعد اهتماماً متوسطاً.

3. دراسة (الشوواوره: 2020) هدفت الدراسة إلى: التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب، والتحقق من مدى اختلاف تلك الدرجة باختلاف البرنامج الأكاديمي، واستخدام المنهج الوصفي وذلك باستخدام استبانة مكونة من (33) فقرة، توزعت على أربعة مجالات، وقد أظهر البحث مجموعة من النتائج أهمها: إن جودة الخدمات على نحوٍ عام جيدة، كما بينت النتائج أن هناك فروقاً دالة إحصائية في مستوى الخدمات حسب آراء الطلاب تُعزى للبرنامج الأكاديمي في الأداء الكلي على المقياس.

4. دراسة (المشريقي: 2019) هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تطوير استبيان خاص لجمع البيانات من عينة الدراسة المأخوذة التي بلغ عدد أفرادها (100) طالب، وقد بلغ عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل (96) استبانة، شكلت ما نسبته (96.0%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة، وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة أسفرت نتائج الدراسة ما يلي: وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران، وجود علاقة أثر ذو

رضاهم نحو تجربة التعليم والتعلم عن بُعد تُعزى لمتغيرات الجنس (لصالح فئة الذكور)، ونوع التخصص (لصالح فئة التخصصات الأدبية)، والمرحلة الجامعية (لصالح فئة طلبة الدراسات العليا)، أما بخصوص الصعوبات والتحديات والمشكلات التي واجهت الطلبة خلال هذه التجربة، فمن أبرزها المشكلات التقنية المتعلقة بالإنترنت وشبكات الاتصال والبرمجيات والمعدات (عدم اكتراث ومراعاة وتقدير وتفهم لمشكلات الطلبة التقنية وظروفهم وأحوالهم، وعدم استخدام طرق واستراتيجيات التعليم والتعلم الحديثة والملاءمة للتعليم والتعلم عن بُعد) مما تسبب في صعوبة الإدراك والفهم والاستيعاب لدى الطلبة.

2. دراسة (الحربي، القاسم: 2020) هدفت الدراسة إلى معرفة وتصنيف مفاهيم ضمان جودة التعليم في الجامعة، ومعرفة جوانب القوة وجوانب الضعف في نظام التعليم بجامعة القصيم من خلال مدخل ضمان الجودة، وبيان أهمية ضمان جودة التعليم الجامعي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من خلال خمس محاور وهي (عمليات الإدارة العليا، ونظام ضمان الجودة، وجودة المدخلات، وجودة العمليات، وجودة المخرجات) تم توزيعها على عينة عشوائية عددها (70) فرداً، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن قوة نظام ضمان الجودة في الجامعة يعود إلى عوامل متعددة، منها: تخصيص وحدة تنظيمية مسؤولة عن ضمان جودة التعليم، اعتماد وصف وظيفي كامل، كما

النشاط العلمي والثقافي، الرياضي والترفيهي)، بينما نال بعد خدمة النقل درجة متوسطة من الرضا، وتوصلت الدراسة إلى: وجود فروق في استجابات الطلبة تُعزى لمتغير الجنس.

7. دراسة (بن عياد. يحيوي: 2018) هدفت الدراسة إلى الكشف عن أهم الجوانب المتعلقة بواقع نظام الجودة في جامعة المدية، استخدمت الدراسة منهج -دراسة حالة- معتمدين على استبانة كأداة رئيسية للبحث، إذ وزعت على عينة من الطلبة، وعددهم (0.862)، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن جامعة المدية تتمتع بالجودة من وجهة نظر الطلبة، وأن هناك اختلاف في آراء الطلبة حول جودة الخدمات المقدمة من قبل الجامعة ترجع لك من (العمر، الكلية، المستوى، التعليمي)

8. دراسة (العولقي: 2018) هدفت هذه الدراسة إلى تحليل طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية وتعزيز رضا الطلبة في جامعة إب، وتم اختيار عينة عشوائية قوامها (375) طالبا، يدرسون في كليات جامعة إب، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام قائمة استقصاء موجهة للطلبة (مقياس SERVPER). وبينت الدراسة عدد من النتائج من أهمها وجود ضعف في كافة أبعاد جودة الخدمة التعليمية (الجوانب الملموسة، والاعتمادية، والاستجابية، والأمان، والضمان، والتعاطف) المقدمة من الجامعة محل الدراسة، وعدم ملاءمتها لرغبات الطلبة وتوقعاتهم، إضافة إلى وجود ضعف في مستوى رضا الطلبة، كما بينت النتائج وجود علاقة معنوية بين جودة الخدمة التعليمية

دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة في كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى لمتغير الجنس، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى لمتغير المستوى الدراسي، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى لمتغير الفئة العمرية.

5. دراسة (الكساسبه: 2019) هدفت الدراسة إلى: التعرف على أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة مؤتة، وتمثل مجتمع الدراسة من طلاب جامعة مؤتة، واستخدم المنهج الوصفي الكمي، وذلك باستخدام استبانة مكونة من (412) فقرة موزعة على الأبعاد، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تأثير لكل بعد من أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا طلاب جامعة مؤتة.

6. دراسة (فلوح، عبيدي: 2019) هدفت الدراسة إلى: التعرف على مدى رضا الطلبة على الخدمات الجامعية التي تقدم إليهم في الإقامات الجامعية، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام استبانة مكونة من (35) مفردة، تم تطبيقها على عينة من (300) طالب وطالبة، وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد درجة منخفضة من الرضا عن الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة، ووجود درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة في مجالات الخدمة الجامعية المتعلقة بالمنحة (الإيواء، الإطعام،

**11. دراسة (الشرجبي، وآخرون: 2017) هدفت**

الدراسة للتعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في كلية العلوم المالية والمصرفية بصنعاء، من وجهة نظر الطلبة، وتم استخدام الاستبانة، وتكون مجتمع الدراسة من (397) طالباً وطالبة، وتم اختيار عينة عشوائية بلغت (150) طالباً وطالبة، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها أن مستوى جودة الخدمة في المؤسسة بلغت درجة رضا (عالية) من وجهة نظر الطلبة، ولا يوجد اختلاف في آراء الطلاب فيما يتعلق بمستوى جودة الخدمة في المؤسسة يُعزى لمتغيرات: (الجنس، والعمر، والتخصص، والبرنامج).

**12. دراسة (أبو شمالة: 2017) هدف البحث إلى:**

تحديد مدى توافر جودة الخدمات التعليمية والطلابية في كلية فلسطين التقنية بدير البلح من وجهة نظر الطلبة، سلك الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتطبيقها على عينة عشوائية، واستخدم استبانة تشتمل على محورين مكونين من عدت فقرات، وأظهرت نتائج البحث توافر جودة الخدمات التعليمية والطلابية بدرجة (متوسطة)، وجودة الخدمات الطلابية بدرجة (متوسطة)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر الطلبة تُعزى إلى متغير الجنس، في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير المعدل التراكمي.

**13. دراسة (علة، الورد: 2017) هدفت الدراسة**

إلى قياس رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية بجامعة زيان عاشور وجامعة عمار

بالجامعة محل الدراسة وتعزيز رضا الطلبة عن تلك الخدمات.

**9. دراسة (المومني: 2018) هدفت الدراسة إلى:**

الكشف عن أثر جودة التعليم على رضا الطلبة في جامعة الزرقاء الخاصة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وذلك باستخدام استبانة موجهة إلى طلبة الجامعة وتم اختيار عينة عشوائية، تكونت من (449) طالباً وطالبة، وقد خلصت الدراسة إلى أن مستوى الجودة التعليمية، جاء بتقدير (عالٍ)، وبمتوسط حسابي (3.42 من 5)، فيما يتعلق بأبعاد الدراسة، ووجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى: الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين جودة التعليم ورضا طلبة جامعة الزرقاء الخاصة، تُعزى لمتغير الجنس، ولصالح الإناث، وتبين كذلك وجود علاقة ارتباطية موجبة بمقدار (0.705) بين جودة التعليم ورضا الطلبة.

**10. دراسة (زقاي، وزاني: 2017) هدفت الدراسة**

إلى: تحديد مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة، دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة، الجزائر، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وتكونت من (29) فقرة، وكانت عينة الدراسة من (370) طالباً، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن درجة تقدير الطلبة لأبعاد جودة الخدمات التعليمية جاءت بدرجة (متوسط)، وأن مستوى رضا الطلبة على جودة الخدمات التعليمية جاءت بدرجة (متوسط)، كما توصلت الدراسة لوجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة.

**15. دراسة (مدثر، العرموطي: 2016) هدفت**

الدراسة إلى: معرفة درجة رضا الطلبة في جامعة أبو ظبي- فرع العين نحو الخدمات التعليمية، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة في مرحلة البكالوريوس بجامعة أبو ظبي -فرع العين، والبالغ عددهم (750) طالبا، وتم توزيع عدد (75) استبانة، وتم استرداد (69) استبانة، منها (64) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، توصلت الدراسة على عدد من النتائج تتمثل في وجود علاقة ارتباط قوية بين متغيري مستوى الخدمات التعليمية المقدمة وتكوين درجة رضا الطلبة نحوها، حيث بلغت قيمة ارتباط (0.605) (Pearson) وبمعنوية بلغت (0.00) وهي دال إحصائيا على مستوى (0.01) ووجود علاقة ارتباط قوية بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة ودرجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية، حيث بلغت قيمة ارتباط (Pearson) (0.449) وبمعنوية بلغت (0.00) وهو دال إحصائيا على مستوى (0.01).

**16. دراسة (Akdag & Vasicheva, 2011) هدفت إلى: وضع نموذج لضمان**

الجودة، واختيار العوامل الرئيسة التي تؤثر على تصور الطلاب لكفاية المنهج ورضاهم عنه، ويتضمن النموذج الأبعاد السلوكية لرضا الطلاب، لاسيما العوامل الفنية والوظيفية والعوامل المتعلقة بالبنية التحتية والتفاعل ومناخ مؤسسات التعليم العالي، وتركيزت الدراسة على طلاب مؤسسات التعليم العالي في إسطنبول بتركيا، واعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد خلصت الدراسة إلى أنه يمكن استخدام النتائج

تليجي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتطبيقها على عينة عشوائية قوامها (347) طالب وطالبة، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن مستوى الرضا عن الخدمات التعليمية كان بدرجة (متوسط) لدى الطلبة محل الدراسة. كما توصلت النتائج لوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) لمستوى رضا الطلبة تُعزى لمتغير (النوع) لصالح الذكور. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) لمستوى رضا الطلبة تُعزى لمتغير (نوع الجامعة) لصالح جامعة عمار تليجي.

**14. دراسة (العجمي، والتويجري: 2016) هدفت**

الدراسة إلى: تطوير مقياس لقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب يعتمد على من مقياس (HFDPERE) من جانب، ومعايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، بكلية العلوم جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وتم استخدام استبانة مكونة من (33) فقرة مكونة من أربعة مجالات، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية متعددة المراحل، وأظهرت نتائج الدراسة عن أن المتوسط العام لدرجة الموافقة على عبارات محور جودة الخدمات جاءت بدرجة (محايدة)، كما أظهرت النتائج أن غالبية أفراد الدراسة درجة رضاهم عن الخدمات في الكلية (متوسطة)، في حين أن بقية أفراد الدراسة كانت درجة موافقتهم عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة كانت (ضعيفة جداً).

الجامعات الأسترالية ومؤسسات دولية، لتسليط الضوء على القوى المحركة لضمان الجودة وتنفيذ السياسات العامة داخل المؤسسات، وقد استخدمت الدراسة المقابلات كأداة للدراسة لجميع البيانات من الجامعة الأسترالية وكلية إدارة الأعمال من جامعة خاصة في ماليزيا، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود فجوات في الممارسات الحالية لضمان الجودة في جامعة ماليزيا، وأن مستوى الإدارة العليا من كلا الجانبين يرى أن الجامعة تتحمل المسؤولية الشاملة عن ضمان الجودة. وأن هناك مشاكل خاصة في تطبيق ضمان الجودة في الجامعة الخاصة الماليزية.

**19. دراسة (Mikol:2007)** هدفت الدراسة إلى: تقييم إدارة الجودة ودراسة أثرها على الإدارة المؤسسية، واتخاذ القرارات على العملية التعليمية في جامعة جنوب سدنبي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: إن استخدام إدارة الجودة قد أثر إيجابيا وعزز قرارات الإدارة من حيث تغيير النظام، وإعادة بناء الحوافز، واهتمام المختصين في تقييم المواد، أصبح التركيز واضحا على قضايا الجودة والقيادة والأكاديمية وخدمة العملاء، تم تأسيس حوافز لتشجيع مخرجات الجودة وتطوير بيئة البرامج الجديدة وتقوية خدمات دعم الطلبة.

**المقارنة والتعقيب على الدراسات السابقة:**

أ. **أوجه الاستفادة من الدراسة السابقة:** ساعدت الدراسات السابقة الباحثان في تجنب قضايا سبق أن تم دراستها (مكان الدراسة، عينة الدراسة).

التي توصلت إليها من قبل مؤسسات التعليم العالي في إعادة هندسة وتصميم ممارسات إدارة الجودة بها بشكل خلاق، وكذلك في التوجه نحو استراتيجيات جودة التعليم أكثر فاعلية.

**17. دراسة، (Arambewela & Hall, 2008)**

هدفت إلى: تقييم العوامل التي تحقق رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات في أستراليا، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تؤثر على اختيار أستراليا كواجهة للدراسة وآراء الطلبة في ذلك، بالإضافة إلى فحص العلاقة بين رضا الطالب وجودة المناهج التعليمية، بالإضافة إلى بيان الإجراءات الاستراتيجية التي ينبغي على الجامعة اتخاذها لتحقيق رضا الطالب وكسب ولائه. واستخدمت الدراسة مقياس سير فكوال لتقييم وجهات نظر الطلبة وآرائهم حول العملية التعليمية في الجامعات والمنظمات التعليمية الأخرى. وخلصت الدراسة إلى أن سبب اختيار الجامعات الأسترالية هو أن العديد من طلبة الدراسات العليا ينظرون إلى معظم الجامعات الأسترالية على أنها الصورة المثالية التي تحقق غايات التدريس مقارنة بالجامعات الآسيوية، إضافة إلى أنها تقدم الخدمات التعليمية التي ترضي الطالب وتنمي مهاراته الأكاديمية، كما أشارت الدراسة إلى ضرورة رفع جودة التعليم لغاية تحقيق رضا الطالب. وأظهرت أن الصعوبات التي تواجه الجامعات في كسب رضا الطالب يتمثل بوجود فجوة بين الجامعات التقليدية القديمة وبين ميول واتجاهات الطلبة الحديثة.

**18. دراسة (Choon:2008)** هدفت الدراسة إلى:

التعرف على مستوى الفهم لضمان الجودة بين

### ج - أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تتنوع أنماط مجتمع وعينة والدراسة، حيث شملت جميع الكليات في الجامعة على اختلاف مستوياتهم وتخصصاتهم ومنهم قسم (نوي) الاحتياجات الخاصة، اختلاف مجتمع الدراسة حيث تعتبر أول دراسة حول مستوى جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة في جامعة آزال كما قدمت الدراسة مقترحات وتوصيات تساهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية في جامعة آزال.

#### منهج الدراسة وإجراءاتها:

**منهج الدراسة:** تحقيقاً لأهداف الدراسة وأسئلتها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي كونه المنهج المناسب للإجابة على أسئلة الدراسة، كما اعتمد الباحثان على الأسلوب المكتبي لمراجعة الأدبيات السابقة، والذي يشمل الكتب والدوريات والدراسات السابقة وشبكة المعلومات الإلكترونية.

**مجتمع البحث وعينه:** وتكون مجتمع الدراسة من طلبة الجامعة آزال في أربع كليات (كلية العلوم الطبية، كلية الهندسة وتقنية المعلومات، كلية التربية الخاصة، كلية العلوم الإدارية والإنسانية) صنعاء وعددهم (1588) طالباً وطالبة وقد تم اختيار عينة قصدية طبقية نسبية مكونة من (215) مفردة بنسبة 10% من كل كليات الجامعة كافة، كما يوضحه الجدول رقم (1) الآتي:

- استفاد الباحثان في بلورة الفكرة البحثية لدراساتها وصياغة مشكلتها بشكل على نحو واضح.  
- ساعدت الدراسات السابقة على تحديد المتغيرات اللازمة لإجراء الدراسة على نحو دقيق.  
- ساعدت الدراسات السابقة على بناء وتصميم أدوات الدراسة (الاستبانة) وتحديد مجالاتها وفقراتها.  
- وفرت الجهد بتزويد الباحثان بأسماء العديد من الكتب والمراجع ذات الصلة بموضوع الدراسة.  
- استفادة الباحثان من نتائج الدراسات السابقة في تقديم التوصيات والمقترحات.

#### ب. نقاط الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- تتفق الدراسة مع الدراسات السابقة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات ومفردات الدراسة. كدراسة (الحري، القاسم: 2020)، ودراسة (الشوور: 2020)، ودراسة (فلوح، عبيدي: 2019).

- تتفق الدراسة مع الدراسات السابقة في دراسة موضوع مستوى جودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة. كدراسة (العولقي: 2018) ودراسة (علة، والورد: 2017)

- كما تتفق الدراسة مع الدراسات السابقة في أن هناك علاقة ذو دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمة على رضا الطلبة. كدراسة (الشوور: 2020)، ودراسة (الشرجبي، وآخرون: 2017)، ودراسة (زقاي، وزاني: 2017)

جدول رقم (1) يبين توزيع مجتمع البحث حسب الكلية والجنس.			
المجموع	عدد الطلبة		اسم الكلية
	ذكور	إناث	
988	693	295	كلية العلوم الطبية

131	104	27	كلية الهندسة وتقنية المعلومات
206	111	95	كلية التربية الخاصة
263	158	105	كلية العلوم الإدارية والإنسانية

أصبحت الاستبانة في شكله النهائي، وتضمن بالإضافة إلى صفحة الغلاف التي تعرف الباحثين بالبحث وأهدافه وبعض التعليمات المهمة لأفراد عينة البحث مجموعتين من الأسئلة، تتعلق المجموعة الأولى بالبيانات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة وتتكون من (4) فقرات رئيسية هي (الجنس، العمر، الكلية، المستوى الدراسي)، أما المجموعة الثانية فتحتوي على مجالين، المجال الأول: أبعاد الخدمات التعليمية مكون من (36) فقرة موزعة على من خمسة أبعاد، المجال الثاني: رضا الطلبة عن جودة الخدمات مكون من (10) فقرات.

**صدق الاستبانة وثباتها:** تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة ومصداقيتها، فإذا كانت قيمة معامل ألفا أقل من (60%) فإن مصداقية قائمة الاستبانة تكون ضعيفة، بينما إذا كانت بين (60%) إلى (70%) تعتبر المصدقية مقبولة، وإذا كانت قيمة ألفا بين (70%) إلى (80%) تعتبر أداة الدراسة جيدة، بينما إذا كانت القيمة أكثر من (80%) فالمصدقية تكون مرتفعة، والجدول الآتي رقم (2) يوضح ذلك:

جدول (2) يبين نتائج اختبار كرونباخ (ألفا) لأداة البحث

عدد الفقرات	مجال الاستبانة وأبعادها	درجة الثبات	درجة
7	الاعتمادية	50.8	0.92
7	الأمان	0.79	90.8

**أداة الدراسة:** استخدم الباحثان الاستبانة كأداة لجمع البيانات الميدانية من مفردات العينة، حيث إنه يُعد الأداة المناسبة لهذه الدراسة في جمع المعلومات لقياس مستوى جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة عنها، ولتحقيق ذلك قام الباحثان بالخطوات التالية:

1. حصر مجالات جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة من خلال مراجعة الأدبيات المتعلقة بالموضوع وكذلك الدراسات السابقة.
2. تم اعداد استبانة في شكلها المبدئي وتم تطويرها.
3. تم التحقق من الصدق الظاهري للاستبيان من خلال عرضه على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في الإدارة بهدف إبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول فقراتها حذفاً وإضافة، ومدى وضوح عباراتها، ومدى ملاءمة هذه العبارات لقياس ما وضعت لأجله.
4. تم تعديل الاستبانة بناءً على ما أبداه المحكمين من ملاحظات بالإضافة أو الحذف أو التعديل.
5. تم توزيع الاستبانة على عينة تجريبية وتم استبعاد بعض الفقرات بناءً على نتائج تحليل صدق الاتساق الداخلي.
6. تمت صياغة الاستبانة في صورتها النهائية وتجهيزها للتوزيع على مفردات الدراسة. حتى

6	الاستجابة	60.8	30.9
7	التعاطف	0.86	30.9
9	الملموسية	30.8	10.9
10	رضا الطلبة عن الخدمات	80.8	40.9
46	الأداة ككل	60.9	80.9

جدول (3): يوضح درجة القطع لمستوى أبعاد جودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة

مستوى مرتفع	مستوى متوسط	مستوى منخفض
5-3.41	3.40-2.61	2.6-1

أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة:

استفاد الباحثان من الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تحليل البيانات التي جمعت واستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية لغرض التحليل، ونوجزها فيما يلي:

1. اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة مدى ثبات أداة الدراسة ومدى مصداقية آراء عينة الدراسة.
2. اختبار العلاقة بيرسون بين الفقرات والمجالات لمعرفة صدق الاتساق الداخلي.
3. التكرارات والنسب المئوية لحساب تكرار ونسبة البيانات العامة للمشاركين في عينة الدراسة.
4. حساب المتوسط الحسابي المتوسط لاستجابات أفراد العينة لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجاباتهم على كل عبارة، علماً أنه في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي.
5. حساب الانحراف المعياري، وهو من أفضل مقاييس التشنت، للتعرف على مدى انحراف إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة عن

يتضح من الجدول رقم (2) أن قيمة معامل الثبات لأداة جمع البيانات بشكل عام كانت بنسبة (0.96) وهذا يعني أن نسبة الثبات مرتفعة، وكانت نسبة المصدقية لإجابات العينة (0.98) وهذا يعني أن درجة مصداقية الإجابات مرتفعة، مما يشير إلى أن النتائج التي وردت لاحقاً قابلة للتعميم على مجتمع البحث.

**محك الدراسة:** لقياس تقديرات أفراد عينة الدراسة والإجابة عن فقرات الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في تدرج استبانة (موافق بشدة)، (موافق)، (محايد)، (غير موافق)، و(غير موافق بشدة)، وعليه تم إعطاء أوزان لإجابات عينة الدراسة وفقاً لفئات المقياس الخماسي على النحو الآتي: (موافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1)). ولتفسير المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الاستبانة، وعلى كل بعد من أبعادها؛ تم احتساب مستوى المتوسطات الحسابية باستخراج المدى بالطريقة الآتية:

- المدى: ويمثل المدى الفرق بين أعلى درجة وأقل درجة بالمقياس  $4 = 1 - 5 =$

- طول الفئة  $= \frac{4}{5} = 0.8$  المدى، ولتحديد مستوى الجودة على رضا الطلبة في جامعة أزال تم اعتماد ثلاث مستويات الموضحة في جدول (3) نظراً لتقارب الإجابات على المقياس الخماسي:

يتناول هذا الجزء عرضاً لنتائج الدراسة حيث تم توضيح آراء أفراد العينة حول محوري الدراسة كما في جدول رقم (4) والتي كانت كالآتي:

أ- الإجابة على التساؤل الأول والذي ينص على "ما مستوى جودة الخدمات التعليمية بجامعة آزال بأبعادها المتمثلة (الاستجابة، التعاطف، الأمان، الاعتمادية، الملموسية) من وجهة نظر الطلبة؟ للإجابة على هذا السؤال تم عرض نتائج الأبعاد الخمسة في الجدول رقم (4):

متوسطها، وهو الجذر التربيعي الموجب لمتوسط مربع انحرافات القيم عن متوسطها. 6. التقدير اللفظي لتفسير معنى المتوسط ودرجة الموافقة.

7. تحليل التباين (T) الثنائي لمعرفة الفروق بين مجموعتين.

8. تحليل التباين لمعرفة الفروق بين أكثر من مجموعتين.

الإجابة على تساؤلات الدراسة وعرض تحليل نتائجها ومناقشتها وتفسيرها:

أولاً: نتائج أبعاد الدراسة:

الجدول رقم (4): عرض نتائج الأبعاد الخمسة للجودة

البعد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الاستجابة	3.11	0.92	متوسطة
التعاطف	3.14	0.88	متوسطة
الأمان	3.29	0.82	متوسطة
الاعتمادية	3.55	0.78	مرتفعة
الملموسية	3.58	0.72	مرتفعة
إجمالي أبعاد الجودة	3.33	0.69	متوسطة

الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة في جامعة آزال، ولوقوف على أهم الفقرات المؤثرة في كل بُعد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على مستوى كل بُعد من أبعاد الجودة (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية) بحسب آراء أفراد العينة، والجدول: (5)، (6)، (7)، (8) تبين تلك النتائج:

1- الاعتمادية: الجدول (5) يعرض نتائج استجابات أفراد العينة حول الاعتمادية

جدول (5): متوسطات آراء أفراد العينة الاعتمادية

من الجدول السابق رقم (4) تبين أن: بعد الملموسية والاعتمادية هي الأعلى بدرجة موافقة (مرتفعة) حيث بلغت بمتوسط (3.58)(3.55) وانحراف معياري (0.72)(0.78) على التوالي، في حين كان كل من بعد الاستجابة والتعاطف والأمان أقل نسبة موافقة بدرجة موافقة (متوسطة) بلغت (3.11)(3.14)(3.29) وانحراف معياري (0.92)(0.88)(0.82) على التوالي، وبصفة عامة أن مستوى أبعاد الخدمات التعليمية قد بلغ (3.33) وانحراف معياري (0.69) وهذا يعني أن العينة توافق ودرجة (متوسطة)، وأن هناك جودة في

الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
3- يتميز أساتذة الجامعة بالكفاءة	3.80	1.02	مرتفعة
6- تواكب مناهج الجامعة التطور والحداثة في مجال التخصص	3.66	1.09	مرتفعة
1- تقدم الجامعة الخدمات التعليمية بصورة صحيحة ودقيقة	3.64	1.11	مرتفعة
2- يتميز موظفو الجامعة بالكفاءة	3.62	1.05	مرتفعة
5- تتوافق مخرجات الجامعة مع احتياجات المجتمع	3.47	1.00	مرتفعة
7- ترتبط المقررات الدراسية ارتباطا وثيقا بالقدرات والمهارات اللازمة للخريج	3.46	1.14	مرتفعة
4- تُقدم الجامعة الخدمة التعليمية في أوقاتها المحددة مسبقا	3.22	1.10	متوسطة
الاعتمادية	3.55	0.78	مرتفعة

12- أشعر	3.30	1.25	متوسطة
10- يجد	3.29	1.16	متوسطة
11- يوجد	3.09	1.22	متوسطة
9- تعمل	3.02	1.18	متوسطة
الامان	3.29	0.82	متوسطة

من الجدول السابق رقم (6) نجد متوسط الموافقة للمحور بلغ (3.29) وانحراف معياري (0.82) وهي درجة موافقة (متوسطة) وعلى الرغم من أهمية المحور في بعد الجودة إلا أنه كان في الترتيب الثالث على مستوى محاور الجودة، وبالعودة للجدول نجد أن كل فقرات المحور حصل على مستوى موافقة (متوسط) من قبل الطلبة باستثناء فقرة واحدة" توفر الجامعة أنظمة سلامة عالية في جميع مباني الجامعة " كانت موافقة مرتفعة بمتوسط (3.45) وانحراف معياري (1.02) وهذه النتيجة تُعبر عن مستوى الأمان والسلامة نتيجة ظروف الحرب ، وحصلت باقي الفقرات على درجة موافقة (متوسطة)، حيث يظهر من النتائج أعلاه انخفاض الشعور بالأمان والطمأنينة تجاه حصولهم على وظائف بعد التخرج مقارنة بباقي الفقرات وهذا النتيجة مرتبطة إلى حد ما بالوضع

من الجدول السابق رقم (5) نجد أن محور الاعتمادية حصل على متوسط موافقة (3.55) وانحراف معياري (0.78) وهي درجة موافقة (عالية) لكل الفقرات باستثناء الفقرة "تُقدم الجامعة الخدمة التعليمية في أوقاتها المحددة مسبقا" حيث كانت أقل الفقرات موافقة بمتوسط بلغ (3.22) وهي درجة موافقة (متوسطة) وانحراف معياري (0.78)، وتُفسر النتيجة المنخفضة بسبب الأوضاع الأمنية المتدهورة، والحرب المستمرة، وعدم القدرة على ضبط مواعيد الدراسة، بالإضافة إلى وباء كورونا الذي أدى إلى تعديل تواريخ البدء والانتهاج للفصول الدراسية، واستكمال معظمها بفترة قصيرة مكثفة، الأمر الذي أثر على درجة الموافقة على الفقرة .

2- بعد الأمان: الجدول (6) يعرض نتائج استجابات افراد العينة حول الأمان

الجدول (6): متوسطات آراء افراد العينة حول بعد الامان

الفقرة	المتوسط	الانحراف	درجة الموافقة
14- توفر	3.45	1.20	مرتفعة
13- أشعر	3.33	1.36	متوسطة

3- بعد الاستجابة: الجدول (7) يعرض نتائج استجابات أفراد العينة حول الاستجابة. الجدول (7): متوسطات آراء أفراد العينة حول بعد الاستجابة

الحالي الذي تعيشه البلاد من توقف التوظيف بالقطاعات الخدمات الحكومية، وانخفاض التوظيف في القطاعات الخاصة، وكذلك وجود ثقة متوسطة بجودة الشهادة وإمكانية التوظيف بها بعد التخرج.

الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
15 - إجراءات القبول والتسجيل سهلة وسريعة	4.15	1.01	مرتفعة
16- يوفر الموظفون المعلومات الواضحة والكافية عن الإجراءات الإدارية للطلبة	3.58	1.17	مرتفعة
17- يستجيب موظفو الجامعة للمقترحات التي يقدمها الطلبة	2.81	1.26	متوسطة
18- يستجيب موظفو الجامعة لطلبات الطلبة بشكل مستمر	2.76	1.22	متوسطة
19- يتم حل شكاوى الطلبة بشكل سريع يتناسب مع توقعاتهم	2.68	1.29	متوسطة
20. توفر الجامعة نظام فعالاً لسماع صوت الطلبة	2.66	1.21	منخفضة
الاستجابة	3.11	0.92	متوسطة

يُعنى بمشاكل الطلبة وسرعة الاستجابة لحاجاتهم ومتطلباتهم، حيث أن الجودة يتم قياسها عبر مؤشرات من أهمها زمن الاستجابة للشكاوي وسرعة حلها، وهذا لا يمكن قياسه داخل الجامعات اليمينية لغياب مثل هذه الأنظمة، والنتيجة تظهر افتقار الجامعة لمثل هذا النظام.

من الجدول السابق رقم (7) نجد أن بعد الاستجابة حصل على درجة موافقة (متوسطة) بمتوسط بلغ (3.11) وانحراف معياري (0.92) وهي أقل المحاور موافقة بين محاور الجودة بشكل عام، وبالعودة للجدول نجد أن أعلى الفقرات هي: "إجراءات القبول والتسجيل سهلة وسريعة"، " يوفر الموظفون المعلومات الواضحة والكافية عن الإجراءات الإدارية للطلبة" بمتوسط (4.15)، (3.58) على التوالي، وباقي الفقرات كانت درجة موافقة متوسطة باستثناء الفقرة " توفر الجامعة نظام فعال لسماع صوت الطلبة"، حيث من المفترض أن يوجد نظام الكتروني

4- بعد التعاطف: الجدول (8) يعرض نتائج استجابات أفراد العينة حول التعاطف الجدول (8): متوسطات آراء أفراد العينة حول بعد التعاطف

الفقرة	المتوسط	الانحراف	درجة
25- يحترم موظفو الجامعة الطلبة ويشعرون كلاً منهم باحترام شخصي	3.30	1.19	متوسطة
21- يتعامل موظفو الجامعة مع مشاكل الطلبة بأسلوب مهني	3.27	1.15	متوسطة
22- يصغي موظفو الجامعة للطلبة بشكل جيد عند التعامل معهم	3.20	1.11	متوسطة
26- تشجع الجامعة العمل الجماعي بين الطلبة	3.17	1.23	متوسطة
24- يتعاطف موظفو الجامعة مع الطلبة الذين لديهم مشكلات انسانية	3.11	1.13	متوسطة
23- تولي الجامعة اهتماماً للمشكلات الفردية التي يعاني منها الطلبة	3.01	1.14	متوسطة

متوسطة	1.35	2.89	27- تهتم الجامعة بالطلبة المتعثرين من خلال عقد دورات تقوية خاصة بهم
متوسطة	0.88	3.14	التعاطف

لديهم مشكلات انسانية"، بمتوسط (2.89)، (3.01)، (3.11) على التوالي، وهذا يظهر أن هناك خلل في التعامل مع مشاكل الطلبة والتي يجب أن تُولى أهمية كبيرة من قبل الجامعة، لما لها من تأثير على جودة الخدمة المقدمة والتي ستعكس على مستوى الخدمة المقدمة.

5- بعد الملموسية: الجدول (9) يعرض نتائج استجابات أفراد العينة حول بعد الملموسية الجدول (9): متوسطات آراء أفراد العينة حول بعد الملموسية

من الجدول السابق رقم (8) نجد أن درجة الموافقة للمحور كانت (متوسطة) بمتوسط بلغ (3.14) وانحراف معياري (0.88) وبالعودة للجدول كانت أعلى الفقرات هي " يحترم موظفو الجامعة الطلبة ويشعرون كلاً منهم باحترام شخصي." "يتعامل موظفو الجامعة مع مشاكل الطلبة بأسلوب مهني."، " يصغي موظفو الجامعة للطلبة بشكل جيد عند التعامل معهم بمتوسط (3.30)، (3.27)، (3.20) على التوالي، وأقل الفقرات " تهتم الجامعة بالطلبة المتعثرين من خلال عقد دورات تقوية خاصة بهم." تُولى الجامعة اهتماماً للمشكلات الفردية التي يعاني منها الطلبة "يتعاطف موظفو الجامعة مع الطلبة الذين

الفقرة	المتوسط	الانحراف	درجة الموافقة
34- تمتلك الجامعة مكتبة تلبى احتياجات الطلبة التعليمية	3.90	1.02	مرتفعة
35. توفر الجامعة شبكة انترنت تلبى احتياجات الطلبة	3.82	1.09	مرتفعة
31- مرافق وساحات الجامعة نظيفة ومرتبته	3.76	1.08	مرتفعة
28- الشكل الهندسي لمباني للجامعة لائق ومتميز	3.65	1.12	مرتفعة
29- المنظر الداخلي للجامعة وأثاثها يخلقان جوا تعليميا مريحا	3.56	1.09	مرتفعة
30- الإمكانيات والمواد في الجامعة كافية لتحقيق جودة الخدمة	3.50	0.99	مرتفعة
32- توفر الجامعة تجهيزات ومعدات تعليمية متطورة حديثة	3.49	1.11	مرتفعة
33- لدى الجامعة عيادة صحية للإسعافات الأولية	3.35	1.21	متوسطة
الملموسية	3.58	0.72	مرتفعة

الأولية"، بمتوسط (3.35)، حيث من المفترض أن تُولى الجامعة أهمية لهذا الجانب؛ حيث يرفع من درجة الأمان لدى الطلبة.

ب- النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني والمتعلق بالتعرف على مستوى رضا الطلبة عن

من الجدول السابق رقم (9) نجد أن درجة الموافقة للمحور كانت الأعلى بين محاور الجودة الخمسة بدرجة موافقة مرتفع بمتوسط بلغ (3.58) وانحراف معياري (0.72)، وبالعودة للجدول نجد أن كل الفقرات حصلت على درجة موافقة (مرتفعة) باستثناء فقرة " لدى الجامعة عيادة صحية للإسعافات

جودة الخدمات في جامعة آزال والجدول رقم (10) جدول (10): متوسطات آراء أفراد العينة حول بعد يعرض نتائج ذلك رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة من الجامعة

الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
38- أشعر بالرضا نحو التجهيزات المكتبية التي تلبي احتياجات العملية التعليمية	3.68	1.09	مرتفعة
42- أشعر بالرضا عن التجهيزات المعملية التي تلبي احتياجات العملية التعليمية	3.57	0.96	مرتفعة
44- أشعر بالرضا عما يقدمه أعضاء هيئة التدريس من أساليب وطرق التدريس مشوقة ومتنوعة	3.55	1.14	مرتفعة
43- الشكل الهندسي لمباني الجامعة يبعث لدي الراحة والرضا	3.48	1.06	مرتفعة
41- يوجد رضا لدى الطلبة عن خدمات الجامعة مقارنة بخدمات الجامعات الأخرى	3.44	1.06	مرتفعة
37- أشعر بالارتياح لاتخاذني قرار التسجيل بالجامعة	3.43	1.27	مرتفعة
45- يوجد رضا لدى الطلبة عن الخدمات التعليمية التي يقدمها البرنامج	3.29	1.14	متوسطة
40- أشعر بالرضا عن مستوى التحسين المستمر للخدمة التي تقدمها الجامعة	3.21	1.07	متوسطة
36- الكافتيريا تلبي رغبات واحتياجات الطلبة	3.17	1.25	متوسطة
39- هناك رضا من الطلبة في كلفة الرسوم الدراسية	2.91	1.25	متوسطة
46- أشعر بالرضا عن الأنشطة الطلابية التي تقدمها الجامعة	2.89	1.38	متوسطة
رضا الطلبة عن الخدمات	3.34	0.79	متوسطة

حيث أن جودة بعد الملموسية ظهر بشكل واضح على رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية والمكتبية داخل الجامعة، وانخفاض جودة بعد الأمان خاصة في فقرة الكافتيريا والمطاعم بالجامعة انعكست بشكل واضح على رضا الطلبة تجاه هذه الخدمات المقدمة.

ج- النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث المتعلق باختبار الفروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) بين تقديرات أفراد عينة الدراسة تجاه مستوى جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة باختلاف فئة المستجيبين (النوع (ذكور وإناث)، العمر، السنة، الكلية)؟

1- هل توجد فروق بين آراء أفراد العينة حول أبعاد جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة باختلاف فئة المستجيبين تُعزى لمتغير النوع؟

من الجدول السابق رقم (10) نجد أن درجة الموافقة للمحور كانت (متوسطة) بمتوسط بلغ (3.34) وانحراف معياري (0.79) وبالعودة للجدول كانت أعلى الفقرات هي " أشعر بالرضا نحو التجهيزات المكتبية التي تلبي احتياجات العملية التعليمية "، " أشعر بالرضا عن التجهيزات المعملية التي تلبي احتياجات العملية التعليمية. " أشعر بالرضا عما يقدمه أعضاء هيئة التدريس من أساليب وطرق التدريس مشوقة ومتنوعة "، بمتوسط (3.68)، (3.57)، (3.55) على التوالي وأقل الفقرات "أشعر بالرضا عن الأنشطة الطلابية التي تقدمها الجامعة." هناك رضا من الطلبة في كلفة الرسوم الدراسية "، "الكافتيريا تلبي رغبات واحتياجات الطلبة "، بمتوسط (2.89)، (2.91)، (3.17) على التوالي والنتيجة الواردة أعلاه تتطابق ما تم دراسته في أبعاد الجودة،

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج نتائج اختبار (T) لإيجاد الفروق بين الطلبة في أبعاد جودة الخدمة التعليمية، ورضا الطلبة باختلاف فئة المستجيبين في الجامعة وجدول (11) يبين تلك النتائج:

القرار	مستوى	t	الانحراف	المتو	العدد	الجن	
لا توجد فروق	0.160	1.410	0.75	3.62	114	نكر	الاعتمادية
			0.81	3.46	79	أنثى	
لا توجد فروق	0.264	1.120	0.79	3.34	114	نكر	الامان
			0.87	3.21	79	أنثى	
لا توجد فروق	0.265	1.118	0.93	3.17	114	نكر	الاستجابة
			0.90	3.02	79	أنثى	
لا توجد فروق	0.075	1.790	0.87	3.23	114	نكر	التعاطف
			0.87	3.00	79	أنثى	
لا توجد فروق	0.507	0.664	0.67	3.61	114	نكر	الملموسية
			0.78	3.54	79	أنثى	
لا توجد فروق	0.395	0.853	0.75	3.38	114	نكر	رضا الطلبة عن الخدمات
			0.84	3.29	79	أنثى	
لا توجد فروق	0.142	1.476	0.66	3.39	114	نكر	إجمالي أبعاد الجودة
			0.72	3.24	79	أنثى	

باختلاف فئة المستجيبين في الجامعة بحسب متغير (العمر، السنة الدارسة، الكلية):

أ- هل توجد فروق بين آراء أفراد العينة حول أبعاد جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة باختلاف فئة المستجيبين تعزى لمتغير العمر؟  
جدول (12): نتائج تحليل التباين الأحادي بحسب متغير العمر

من الجدول السابق رقم (11) نجد أنه لا توجد فروق بين آراء أفراد العينة عند درجة ثقة (95%) ونسبة خطأ (0.05) بين آراء أفراد العينة ذكور وإناث حول أبعاد جودة الخدمة التعليمية في ورضا الطلبة، حيث كان مستوى الدلالة أكبر من (0.05) أي أن الخدمات المقدمة من الجامعة تُقدم لجميع الطلبة في الجامعة بشكل عادل.

2- تحليل التباين لإيجاد الفروق بين تقديرات عينة الدراسة في أبعاد جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة

القرار الاحصائي	مستوى المعنوية	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
لا توجد فروق	0.23	1.49	0.892	2	1.784	بين المجموعات الاعتمادية

القرار الاحصائي	مستوى المعنوية	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
			0.599	190	113.738	داخل المجموعات
				192	115.523	الإجمالي
لا توجد فروق	0.43	0.85	0.576	2	1.153	بين المجموعات
			0.678	190	128.906	داخل المجموعات
				192	130.059	الإجمالي
لا توجد فروق	0.57	0.56	0.470	2	0.940	بين المجموعات
			0.844	190	160.364	داخل المجموعات
				192	161.304	الإجمالي
لا توجد فروق	0.59	0.52	0.404	2	0.807	بين المجموعات
			0.771	190	146.435	داخل المجموعات
				192	147.242	الإجمالي
لا توجد فروق	0.61	0.50	0.256	2	0.513	بين المجموعات
			0.518	190	98.357	داخل المجموعات
				192	98.870	الإجمالي
لا توجد فروق	0.76	0.28	0.174	2	0.347	بين المجموعات
			0.627	190	119.171	داخل المجموعات
				192	119.519	الإجمالي
لا توجد فروق	0.56	0.58	0.277	2	0.554	بين المجموعات
			0.477	190	90.688	داخل المجموعات
				192	91.242	الإجمالي

( $\alpha = 0.05$ ) في تقديرات أفراد العينة حول ابعاد

ومحاور الاستبانة تُعزى لمتغير السنة الدراسية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة حول أبعاد جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة باختلاف فئة المستجيبين في جامعة أزال تبعاً لمتغير السنة الدراسية والجدول (13) لنتائج اختبار الفروق، و(14) لاختبار المربعات الصغرى لتحديد اتجاهات الفروق.

الجدول (13): يوضح تحليل التباين الأحادي لمتغير السنة الدراسية

من الجدول السابق رقم (12) نجد أن مستوى

الدلالة في كل محاور وأبعاد الاستبانة كان أكبر من (0.05) وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول المحاور والأبعاد تُعزى لمتغير العمر، ذلك أن فئات الأعمار في الدراسة في الغالب تكون متقاربة كون العينة شملت الأفراد في السنوات الدراسية المتقاربة بالعمر.

ب: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى

القرار الاحصائي	مستوى المعنوية	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات		
توجد فروق	0.00	4.060	2.297	4	9.187	بين المجموعات	الاعتمادية
			0.566	188	106.336	داخل	
				192	115.523	الإجمالي	
لا توجد فروق	0.12	1.871	1.245	4	4.978	بين المجموعات	الأمان
			0.665	188	125.080	داخل	
				192	130.059	الإجمالي	
توجد فروق	0.01	3.496	2.792	4	11.168	بين المجموعات	الاستجابة
			0.799	188	150.136	داخل	
				192	161.304	الإجمالي	
توجد فروق	0.01	3.635	2.643	4	10.571	بين المجموعات	التعاطف
			0.727	188	136.671	داخل	
				192	147.242	الإجمالي	
لا توجد فروق	0.77	0.451	0.235	4	0.939	بين المجموعات	الملموسية
			0.521	188	97.930	داخل	
				192	98.870	الإجمالي	
توجد فروق	0.01	3.670	2.164	4	8.657	بين المجموعات	رضا الطلبة عن الخدمات
			0.590	188	110.862	داخل	
				192	119.519	الإجمالي	
توجد فروق	0.03	2.808	1.286	4	5.144	بين المجموعات	إجمالي أبعاد الجودة
			0.458	188	86.098	داخل	
				192	91.242	الإجمالي	

الطلبة عن الخدمات)، حيث يظهر أن مستوى الدلالة أقل من (0.05) عند مستوى ثقة (95%)، ولمعرفة اتجاهات هذه الفروق قمنا بعمل اختبار المربعات الصغرى والجدول (15) يبين النتائج:

**جدول (14): نتائج اختبار المربعات الصغرى**

يوضح الجدول (13) أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء أفراد العينة حول محورين (الأمان والملموسية) تُعزى لمتغير السنة الدراسية عند درجة ثقة (95) ونسبة خطأ (0.05)، كما أنه توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء أفراد العينة حول (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، وإجمالي أبعاد الجودة، ورضا

مستوى	الخطأ المعياري	الأختلاف (I-J)	المحور		
0.00	0.14	.42980*	الأولى	الثانية	الاعتمادية
0.02	0.16	.37495*	الثالثة		
0.00	0.17	.57928*	الرابعة		

المحور	الأختلاف (I-J)	الخطأ المعياري	مستوى
الاستجابة	الأولى	0.20	0.00
	الثانية	0.20	0.00
	الثالثة	0.21	0.07
التعاطف	الثالثة	0.18	0.01
	الرابعة	0.19	0.01
	الخامسة	0.37	0.02
	الثالثة	0.18	0.0496
	الرابعة	0.19	0.04
	الأولى	0.17	0.00
رضا الطلبة عن الخدمات	الثانية	0.17	0.00
	الثالثة	0.18	0.02
	الخامسة	0.34	0.23
	الأولى	0.15	0.02
إجمالي أبعاد الجودة	الثانية	0.15	0.00
	الثالثة	0.16	0.25
	الخامسة	0.30	0.91
	الأولى	0.04	0.00

المستويات المختلفة سواء من حيث حكمهم على مستوى الأداء، أو المناهج، أو الخدمات التي غالباً لا يتم الحكم عليها إلا في السنوات الأخيرة من الدراسة بعد الممارسة العملية.

ج- النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) في تقديرات أفراد العينة حول الجودة وأبعادها ورضا الطلبة عن الخدمة تُعزى لمتغير الكلية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة حول محاور الاستبانة بحسب متغير الكلية.

ومن خلال جدول (14) تبين أن الفروق ظهرت بين الطلبة في السنة الرابعة وطلبة السنوات الدراسية الأقل، حيث إن معظم الطلبة في السنة الرابعة كانت درجة الرضا عن الجودة وعن الخدمات أقل من نظرائهم في السنوات الدراسية الأدنى في كل الأبعاد، ويُعزى ذلك إلى أن طلبة المستوى الرابع لديهم إدراك بشكل أفضل عن مستوى الخدمات المقدمة في الجامعة من جوانبها المختلفة وتكونت لديهم قدرة على تقييم تلك الخدمات بشكل أفضل من خلال الممارسة العملية لكل الخدمات المقدمة، إلا أن بعد الاعتمادية أظهر فروقا بين طلبة السنة الثانية وطلبة السنوات الدراسية الأخرى، حيث كان أكثر رضا مقارنة مع زملائهم، ويُعزى ذلك إلى أن درجة المعرفة لدى الطلبة في المستوى الثاني أقل من نظرائهم في

الجدول (15): يوضح نتائج تحليل التباين الاحادي  
لمتغير الكلية

القرار الاحصائي	مستوى المعنوية	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات		
توجد فروق معنوية	0.00	5.74	3.213	3	9.639	بين المجموعات	الاعتمادية
			0.560	189	105.883	داخل	
				192	115.523	الإجمالي	
توجد فروق معنوية	0.01	4.03	2.609	3	7.827	بين المجموعات	الأمان
			0.647	189	122.231	داخل	
				192	130.059	الإجمالي	
توجد فروق معنوية	0.02	3.36	2.725	3	8.175	بين المجموعات	الاستجابة
			0.810	189	153.129	داخل	
				192	161.304	الإجمالي	
توجد فروق معنوية	0.02	3.54	2.609	3	7.828	بين المجموعات	التعاطف
			0.738	189	139.414	داخل	
				192	147.242	الإجمالي	
لا توجد فروق	0.19	1.60	0.815	3	2.444	بين المجموعات	الملموسية
			0.510	189	96.426	داخل	
				192	98.870	الإجمالي	
توجد فروق معنوية	0.00	5.59	3.244	3	9.733	بين المجموعات	رضا الطلبة عن الخدمات
			0.581	189	109.785	داخل	
				192	119.519	الإجمالي	
توجد فروق معنوية	0.01	4.33	1.955	3	5.865	بين المجموعات	إجمالي أبعاد الجودة
			0.452	189	85.377	داخل	
				192	91.242	الإجمالي	

حيث أن مستوى المعنوية أقل من (0.05) باستثناء محور الملموسية، حيث أن مستوى المعنوية كان أكبر من (0.05)، ولمعرفة اتجاهات الفروق قمنا بعمل اختبار المربعات الصغرى الجدول رقم (16).

الجدول رقم (16) اختبار المربعات الصغرى للعمر

من جدول (15) تبين أنه توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء أفراد العينة حول محاور وأبعاد الجودة ورضا الطلبة عن الخدمات المقدمة تُعزى لمتغير الكلية في كل محاور الاستبانة وأبعاده عند مستوى ثقة (95%) ودرجة خطأ (0.05)،

المحور	الاختلاف-I	الخطأ	مستوى
الاعتمادية	العلوم الطبية	الهندسة وتقنية المعلومات	0.02
			0.13
			-.31933*

المحور	الاختلاف-ا	الخطأ	مستوى
الأمان	العلوم الإنسانية والإدارية	0.16	0.00
	العلوم الإنسانية والإدارية	0.16	0.00
الاستجابة	العلوم الطبية	0.14	0.02
	العلوم الإنسانية والإدارية	0.17	0.00
التعاطف	التربية الخاصة	0.25	0.01
	العلوم الإنسانية والإدارية	0.19	0.04
رضا الطلبة عن الخدمات	العلوم الطبية	0.15	0.01
	التربية الخاصة	0.24	0.03
إجمالي أبعاد الجودة	التربية الخاصة	0.21	0.00
	العلوم الإنسانية والإدارية	0.16	0.02
	العلوم الطبية	0.21	0.00
	التربية الخاصة	0.23	0.01
	الهندسة وتقنية المعلومات	0.12	0.01
	التربية الخاصة	0.19	0.03
	العلوم الإنسانية والإدارية	0.14	0.01

د- للإجابة على السؤال الرابع فيما متعلق باختبار علاقة مستوى الجودة بأبعادها برضا الطلبة بجامعة أزال.

لاختبار هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم من قبل الجامعة فقد استخدم اختبار العلاقة الارتباطية معامل بيرسون لاختبار العلاقة الارتباطية بين بعد رضا الطلبة وأبعاد جودة الخدمات التعليمية،

والجدول (17) يوضح نتائج الاختبار بيرسون

جدول (17) يوضح نتائج اختبار بيرسون فيما يتعلق باختبار مستوى العلاقة بين مستوى الجودة ورضا الطلبة

ومن خلال جدول (16) تبين أن هناك فروقاً بين الطلبة في كلية العلوم الطبية وطلبة الكليات الأخرى حيث كانت درجة الرضا عن الجودة وعن الخدمات أقل من نظرائهم في الكليات الأخرى في كل الأبعاد، ذلك أن كلية العلوم الطبية يفترض أن تُولي اهتماماً أكبر بالطلبة في هذا التخصص، كون الضغوط على الطلبة في هذا النوع من التخصصات أعلى من غيرهم في باقي الكليات، ونظراً لأهمية التخصص وأثره العملي والمستقبلي على الطلبة من ناحية، وأفراد المجتمع من ناحية أخرى.

التفسير اللفظي	معامل ارتباط بيرسون		متغيرات الارتباط
	مستوى الدلالة عند 0.05	درجة الارتباط	

رضا الطلبة	الاعتمادية	.667**	0.000	*	ارتباط إيجابي قوي
	الأمان	.663**	0.000	*	ارتباط إيجابي قوي
	الاستجابة	.675**	0.000	*	ارتباط إيجابي قوي
	التعاطف	.671**	0.000	*	ارتباط إيجابي قوي
	الملموسية	.767**	0.000	*	ارتباط إيجابي قوي
	جودة الخدمات التعليمية المقدمة	.818**	0.000	*	ارتباط إيجابي قوي

في أبعاد الجودة بصورة متوازنة للارتقاء بمستوى جودة الخدمات.

- كما أظهرت النتائج أنه يوجد علاقة إيجابية بين جودة الخدمات التعليمية المقدمة ورضا الطلبة عن الخدمات المقدمة، أي أن الزيادة بدرجة واحدة في جودة الخدمة المقدمة يؤدي إلى رفع مستوى رضا الطلبة بدرجة (93.6%)، وهذه العلاقة قد تشير إلى أن جهود الجامعة في تحسين الجودة قد يكون له دور فعال، وأن هناك جهوداً مبذولة في هذا المجال من قبل الجامعة، حيث أن نتيجة الارتباط بينت أن واقع تقديم الخدمة أدى إلى ارتفاع درجة الارتباط.

#### ثانياً: التوصيات

بناء على نتائج الدراسة، يوصى الباحثان بالآتي:

1. يجب التركيز على جودة الخدمات التعليمية والسعي لتحسينها وتطويرها بشكل مستمر لما لها من أثر كبير جداً في تحسين رضا الطلبة.
2. تطوير وتحديث المعايير المطلوبة لمدخلات جودة العملية التعليمية ومخرجاتها بصورة منتظمة.
3. اهتمام الجامعة بالوسائل التعليمية التقنية الحديثة بالإضافة إلى تدريب العاملين عليها يساعد الطلبة على الاستمرار في الدراسة بحسب الجدول الزمني وذلك تحسباً للأوضاع الطارئة التي قد تخل بالتوقيت الفعلي للدراسة.

من الجدول (17) نجد أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية قوية بين كل بعد من أبعاد الجودة، وإجمالي الجودة، وبين محور رضا الطلبة.

#### الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات:

##### أولاً: الاستنتاجات :

من خلال تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من العينة توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات من أهمها ما يلي:

- هناك جودة بدرجة متوسطة في الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة في جامعة آزال حيث أظهرت النتائج أن بعد الملموسية والاعتمادية هما الأعلى بدرجة موافقة مرتفعة، في حين كان كل من بُعد الاستجابة والتعاطف والأمان أقل موافقة بدرجة متوسطة، وقد يعود ذلك لمستوى الاهتمام العالي للجامعة ببعدي الملموسية والاعتمادية، بينما البعدين الآخرين قلَّ مستوى الأهمية بهما من الجامعة، مما أدى إلى شعور المستجيبين بدرجة متوسطة، وقد يكون ذلك نظراً لضعف الاستثمار فيهما بشكل كافٍ من قبل الجامعة، بينما يُعدان من الأهمية بمكان لرفع مستوى الجودة، ونظراً لأن المتوسطات تراوحت بين محورين بدرجة متوسطة، وعالية، ومحورين بدرجة متوسطة، أدى ذلك إلى أن يكون تقديم الخدمة بصفة عامة بدرجة متوسطة، مما قد يقود الجامعة للنظر في الاستثمار

- [3] ابن منظور، محمد بن مكرم بن علي (1993). لسان العرب، ط3، دار صادر، بيروت.
- [4] أبو النصر، مدحت محمد. (2008) إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات. ط1، مجموعة النيل العربية، القاهرة،
- [5] أبو شمالة، فرج إبراهيم (2017) مدى توافر جودة الخدمات التعليمية والطلابية في كلية فلسطين التقنية بدير البلح من وجهة نظر الطلبة، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثاني، الاستدامة وتعزيز البيئة الإبداعية للقطاع التقني والمنعقد في كلية فلسطين التقنية بدير البلح، في الفترة من 6- 7 / ديسمبر 2017، فلسطين.
- [6] أبو فارة، يوسف أحمد. (2006). واقع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات؟ الفلسطينية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 2، الأردن.
- [7] بن عياد فريدة، يحيوي، فاطمة الزهراء (2018) واقع نظام الجودة في الجامعة -دراسة ميدانية لنظام الجودة في جامعة المدينة، مجلة الدراسات الاقتصادية المعقدة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، جامعة مستغانم، الجزائر، ج1، عدد: 7، يناير، ص 291-312.
- [8] تقرير البنك الدولي حول وضع التعليم في اليمن الفرص والتحديات (2010) <https://ddl.ae/book/3170734>
- [9] الحاج، عبد الله صالح بن صالح عبد الرب. (2013). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، ط1.
- [10] الحدابي، عبد السلام سليمان داوود (2014). ثقافة الجودة لدى هيئة التدريس بكلية التربية جامعة عمران، المؤتمر العلمي الثالث، جامعة حضرموت "حو جودة البرامج الأكاديمية وتعزيز دور الجامعة في المجتمع" المنعقد من 6- 8 أبريل، المكلا، حضرموت اليمن.
- [11] الحربي، لطيفة عبدالله، القاسم، تيسير (2020) واقع ضمان جودة التعليم في جامعة القصيم، "المجلة

4. تحديث التخصصات العملية بما يواكب متطلبات السوق بالإضافة إلى تحديث المناهج العلمية والعملية وبما يتناسب مع التطورات الحديثة في التخصصات الحالية حتى تتوافق مخرجات الجامعة مع احتياجات المجتمع.
5. تدريب العاملين في الجامعات على التعامل مع الطلبة وبما يتناسب مع حالتهم النفسية ومساعدة الطلبة المتعثرين من خلال إقامة أنشطة ودورات تقوية تتناسب معهم.
6. الاهتمام بالكليات التطبيقية والمعامل والمختبرات والمراسم، حيث أن طلبة الكليات الطبية والهندسية احتياجاتهم أكثر من طلبة الكليات النظرية.

### ثالثاً: المقترحات

يقترح الباحثان إجراء دراسات فيما يلي:

1. أبحاث مقارنة بين الجامعات الأهلية حول الجودة الشاملة.
2. دراسات لتقييم العلاقة بين جودة التعليم وأداء أعضاء هيئة التدريس على مستوى الجامعة والجامعات بصفة عامة.
3. بحث أثر جودة التعليم على التحصيل الأكاديمي للطلبة لرفد الجامعات بمدخلات مهمة لتحسين الجودة.

### قائمة المراجع:

#### أولاً: المراجع العربية

- [1] ابن سيده، أبو الحسن علي بن إسماعيل المرسي "المحكم والمحيط الأعظم"، ط1، بيروت، دار الكتب العلمية، بيروت، 2000.
- [2] ابن فارس، أحمد بن فارس بن زكريا (1979). معجم مقاييس اللغة، تحقيق: عبد السلام محمد هارون، دار الفكر.

بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، الاردن، (3)، 243-259.

[21] صقر، عمار حسنز (2022). درجة رضا الطلبة نحو تجربة التعليم والتعلم عن بُعد خلال جائحة كورونا: دراسة حالة على جامعة الكويت، المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج، جامعة سوهاج، المجلد: 3(93)، 1361-1437.

[22] الطائي، رعد، قداة عيسى. (2003). إدارة الجودة الشاملة: مفهوم وإطار للتطبيق في الجامعات وآليات العلوم الإدارية لتطوير وتحسين مستويات الأداء، مؤتمر كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الثاني، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.

[23] العجمي، نوف بنت عبد العالي، التويجري، فاطمة بنت عبد العزيز. (2016). مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية في ضوء مقياس مطور: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية أنموذجاً، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة الزيتونة، المجلد التاسع، (25)، 135-163.

[24] عز الدين، مذر حسين، والعرموطي، أيمن مصطفى. (2016). درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية: دراسة حالة على جامعة أبو ظبي- فرع العين، مجلة دراسات العلوم التربوية، (43)، 1197-1212.

[25] علة، عيشة، نوري، الود (2017). رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمات التعليمية دراسة ميدانية بجامعتي الجلفة والأغواط، مجلة الرواق، جامعة غليزان، مخبر الدراسات الاجتماعية والنفسية والانثروبولوجية، عدد: 5، جوان.

[26] العولقي، عبد الله أحمد (2018) قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس SERVPERF وأثرها في رضا الطلبة-دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي جامعة

العربية للنشر العلمي الإصدار الثاني والعشرون أغسطس،

[12] حمدان، خالد محمد طلال. (2012). جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الاردن.

[13] حمزة، أسوان عبد الله (2012) تجربة التعليم العالي في الجمهورية اليمنية في ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، المجلة العبية لضمان جودة التعليم، عدد: 10، ص 43-60.

[14] حمود، خضر كاظم. (2010). إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.

[15] حيدر، عبد اللطيف حسين. (2016). تجويد التعليم بين النظرية والواقع، مكتب التربية العربي لدول الخليج، الرياض.

[16] الدرادكة، مأمون (2001) إدارة الجودة الشاملة، ط1، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع.

[17] زقاي، حيد، وزاني، محمد. (2017). مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة، الجزائر، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة سعيدة، 10(3).

[18] زيدان، سلمان خالد. (2010). إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل. عمان، الأردن، دار المناهج للطباعة والنشر.

[19] الشرجبي، عبد الرحمن محمد، درعان، خديجة عبد الهادي، والسروري، حسين، على (2017) مستوى جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في الأكاديمية العربية- كلية العلوم المالية والمصرفية- صنعاء، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 10(31)، 21-43.

[20] الشاورة، ياسين سالم. (2020). مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية

[34] المومني، ربيع فخري فلاح. (2018). أثر بعض معايير جودة التعليم على رضا الطلبة في جامعة الزرقاء الخاصة بالأردن، مجلة العلوم التربوية والنفسية، 2(22)، 88-104.

[35] النعيمي، محمد عبد العال، صويص، راتب جليل، وصويص، غالب جليل صويص. (2009). إدارة الجودة المعاصرة مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات، ط العربية، عمان الأردن، دار اليازوري للنشر.

### ثانياً: المراجع الأجنبية

- [1] Al-Assry, M. (2015). The Impact of Perceived Service Quality on Postgraduate Students' Satisfaction: Case Study of University of Science and Technology-Yemen.(Master Thesis), Open University of Malaysia.
- [2] Jones, Sandra. (2003). Measuring the Quality of Higher Education: linking teaching quality measures at the delivery level to administrative measures at the university level. *Quality in Higher Education*, 9 (3), 223-229.
- [3] Kotler, P. (2001). Marketing Management: Analysis Planning, Implement and Control, India, Prentice Hall, Inc.
- [4] Rodney Arambewela and John Hall (2007). A Model of Student Satisfaction: International Postgraduate Students from Asia" in E - European Advances in Consumer Research. Stefania Borghini, Mary Ann McGrath, and Cele Otnes, Duluth, MN: Association for Consumer Research, 8, 129-135.
- [5] Zineldin, M., Akdag, H. C., & Vasicheva, V. (2011). Assessing quality in higher education: New criteria for evaluating students' satisfaction. *Quality in Higher Education*, 17(2), 231-243.

- العلوم والتكنولوجيا - اليمن، مجلد: 11، عدد: 37، ص 125-148.
- [27] فلوح، أحمد، عبيدي، سناء. (2020). درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية، مجلة المعيار، 4، 150-171.
- [28] فليلة، فاروق عبده، والزكي، أحمد عبد الفتاح. (2004). معجم مصطلحات التربية لفظاً واصطلاحاً، ط بدون، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية.
- [29] الكساسبة، عماد علي. (2019). أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة مؤتة، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة مؤتة، الأردن، 8(2)، 189-201.
- [30] الميسي، عمر. (2018). وفق مشاريع إصلاح منظومة التربية والتكوين بالمغرب مفهوم الجودة في التعليم العالي، مجلة مسالك التربية والتكوين، جامعة القاضي عياض، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، مراكش، المغرب، 21-41.
- [31] المحياوي، قاسم نايف (2006) إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن.
- [32] بوعزة، الصالح، باشبوة، حسين، (2021)، دور القيادة الإدارية الفاعلة في تحقيق التميز الأكاديمي، دراسة استشرافية لمتطلبات تميز مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، كتاب جماعي، قرأت معاصرة في تطوير نظام الجودة الشاملة للمؤسسات الجامعية المحلية والعربية التعليم، إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ألمانيا، برلين، ص 7-26.
- [33] المشريقي، مجاهد يحيى صالح (2019) العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب "دراسة ميدانية في كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الأندلس، مجلد: 6 عدد: 25 أكتوبر - ديسمبر.