

## قياس جودة الخدمات التعليمية في برامج الدراسات العليا في الجامعات اليمنية الخاصة باستخدام مقياس (SERVPERF)

د. زايد ناجي ناصر شاوش

د. محمد عبدالله أحمد الأشول

د. أحمد محسن ثابت الجرادي

### الملخص

يهدف البحث إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية من منظور طلبة الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة، وفقاً لمقياس الأداء الفعلي (SERVPERF). تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وصممت استبانة تحوي خمسة أبعاد (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الاستجابة). واستخدم البحث العينة العشوائية الطبقية التي بلغ حجمها (١٢٠) مفردة، بعد تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) توصل البحث إلى عدد من النتائج أهمها، أن مستوى جودة الخدمة التعليمية ككل وفقاً لمقياس الأداء الفعلي جاء بدرجة متوسطة إلا أنه يظل نسبياً منخفضاً. وجاء ترتيب أبعاد جودة الخدمة التعليمية تنازلياً كالآتي: (الملموسية، الاعتمادية، التعاطف، الأمان، الاستجابة). كما أظهر البحث عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية المدركة تعزى لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي. ووجود فروق ذو دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية المدركة تعزى لمتغير الجامعة وكانت بين جامعة سبأ والأكاديمية اليمنية ولصالح جامعة سبأ، وظهر التباين في جميع الأبعاد ماعدا بُعد الاعتمادية، وكذلك بين جامعة المستقبل والأكاديمية اليمنية ولصالح جامعة المستقبل لبعدي الأمان وسرعة الاستجابة. ولقد بينت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات التعليمية تتأثر بمستوى أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة.

## الكلمات الدالة: جودة الخدمة التعليمية، مقياس SERVPERF.

### Abstract

The research aims to identify the quality level of educational service from the perspective of the master students in the private universities in Yemen, according to the service performance model (SERVPERF). The descriptive and analytical approach was used , and a questionnaire consisting of five dimensions (Tangibility, Reliability, Security, Empathy, Responsiveness) was designed and the research used a stratified random sample (120). After analyzing the data using SPSS, the research found that the quality level of educational service as a whole according to SERVPERF model was on average and, but remained relatively low. The dimensions of the quality of educational service arranged in descending order as follows: (Tangibility, Reliability, Empathy, Security, Responsiveness). The research also showed that there were no statistical differences in the perceived quality of educational service due to gender and educational level. And there is statistical differences in the perceived quality of educational service due to the variable of the University and was between the University of Saba and the Yemeni Academy, and in favor of the University of Saba in all dimensions except reliability dimension. And also, between the University of the Future and the Yemeni Academy, and in favor of the University of the Future, for dimensions of Security and responsiveness. The results of the study showed that the quality of education services is affected by the level of education services dimensions.

**Keywords: Quality of Education Service, SERVPERF Model**

## المقدمة:

أدى النمو السكاني المتزايد إلى ارتفاع الطلب على الخدمات التعليمية، وفي ظل الفجوة في العملية التعليمية، وعدم تمكن مؤسسات التعليم الجامعي الحكومي من استيعاب مخرجات مؤسسات التعليم العام، فقد ظهرت الجامعات الخاصة شريكاً ومنافساً للجامعات الحكومية في صناعة الخدمة التعليمية. وأصبح من الضروري للجامعات الخاصة أن تبني استراتيجية تطوير جودة الخدمة التعليمية، والذي ينعكس إيجاباً وبشكل مباشر على جوانب كثيرة منها السمعة الحسنة، العائد، النمو. ومن ثم فمن الضرورة أن تُقيم الجامعات مستوى جودة الخدمة التي تقدمها، من منظور الاحتياجات والاهتمامات النهائية للطلبة، وأصحاب العمل، وأولياء الأمور، والحكومة والعمل على تحسينها (Rozsa, 2013).

ومع تعاظم دور الجامعات وما تؤديه من خدمات في المجتمع المعاصر، أصبح موضوع جودة الخدمات **Services Quality** من الموضوعات الجوهرية في تطوير أداء الجامعات، وغيرها من المؤسسات الخدمية، حيث أدى نمو الخدمات وتزايد المنظمات إلى احتدام المنافسة في ظل الاقتصاد الحر القائم على المنافسة، وصارت كل منظمة تحرص على الوصول إلى امتلاك المميزات التنافسية لضمان البقاء والاستمرار (سلمان، ٢٠١٣). وأصبح من الضروري على التعليم الجامعي أن يتبنى مداخل مختلفة لتحقيق جودة خدماته لعدة أسباب منها، العولمة، والنقص في التمويل الحكومي، والمنافسة بين الجامعات، وتصنيف التعليم خدمةً تسويقية. وفقاً لذلك تصبح جودة الخدمة أحد عوامل النجاح الرئيسة للجامعة لتكون قادرة على جذب الطلبة، وتلبية احتياجاتهم، والاحتفاظ بهم، ويتم تقييم جودة الخدمات الجامعية من خلال إدراك الطلبة لها، استناداً إلى أن طلبة الجامعة هم عملاؤها الرئيسيون (Mahmoud & Khalifa, 2015).

وشهد قطاع التعليم العالي الخاص في اليمن توسعاً ملحوظاً وتبذل مؤسساته جهوداً كبيرة للتطوير والتحديث لرفع مستوى جودة الخدمات التعليمية، إلا أن استقراء الواقع ونتائج الدراسات والبحوث تشير إلى أنه صاحب النمو المطرد في عدد الجامعات الخاصة أوجه قصور تمثلت بضعف الإمكانيات المادية والتجهيزات المتاحة للعملية التعليمية، ونقص الوسائل التعليمية، وافتقار المكتبات للمراجع الحديثة، وعدم توافق المخرجات مع متطلبات سوق العمل وضعفه في مواكبة التكنولوجيا الحديثة في التعليم (الأشول، والحاج، ٢٠١٦).

## مشكلة البحث:

تعد الخدمات التعليمية أحد أنواع الخدمات الواسعة الانتشار، وذات الأهمية الكبيرة في مختلف أنحاء العالم، ومع انتشار ظاهرة التعليم الخاص، وزيادة الكثافة الطلابية في الجامعات العامة والخاصة، فقد زاد يقدموا مثل هذه الخدمات. وتعود البدايات الأولى للتعليم الجامعي الأهلي في اليمن إلى عام ١٩٩٢، بتأسيس الكلية الوطنية للعلوم والتكنولوجيا وقد تطورت لتصبح جامعة، وفي عام ٢٠٠٥ صدر قانون الجامعات والمعاهد العليا رقم (١٣) لسنة ٢٠٠٥م ولائحته التنفيذية، وكانت خطوة مهمة في تنظيم أعمال الجامعات الأهلية (حمزة، ٢٠١٢). وقد بلغ عدد الجامعات والكليات الأهلية المرخص لها (٣٧) جامعة وكلية أهلية (البوابة الإلكترونية للجامعات اليمنية، ٢٠١٨). وعلى الرغم من التوسع والنمو غير المسبوقين في عدد الجامعات الخاصة في اليمن وما بذلته وتبذله من جهود لرفع مستوى جودة خدماتها، إلا أن نتائج الدراسات والبحوث أشارت إلى وجود قصور في بنيتها التعليمية والتنظيمية والإدارية، وعدم توافق المخرجات مع متطلبات سوق العمل (الأشول، والحاج، ٢٠١٦).

ويتفق (إبراهيم، ٢٠٠٧) مع (ابو وردة، ٢٠٠٧) على أن التجارب الناجحة للمؤسسات الجامعية الرائدة تؤكد على ضرورة الاهتمام بقياس جودة الخدمة المدركة من وجهة نظر الدارسين، الذي يساعد في إجراء تحسينات للوصول إلى الوضع التنافسي المميز. واستنادًا لما سبق ذكره، فإن البحث سيحاول الإجابة على التساؤلات الآتية:

- ١) ما مستوى إدراك الطلبة لأبعاد جودة الخدمات التعليمية في برامج الدراسات العليا في الجامعات اليمنية الخاصة محل البحث وفقًا لمقياس SERVPERF؟
- ٢) هل توجد فروق في مستوى إدراك أبعاد جودة الخدمة المدركة وفقًا لمقياس SERVPERF تُعزى إلى المتغيرات الديمغرافية؟
- ٣) ما تأثير أبعاد جودة الخدمة التعليمية على المستوى الكلي لجودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا وفقًا لمقياس SERVPERF؟

## أهداف البحث:

- الهدف الرئيس لهذا البحث يتمثل في قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية في برامج الدراسات العليا في الجامعات اليمنية الخاصة باستخدام مقياس (SERVPERF) كما يهدف البحث إلى:
- ١) التعرف على مستوى إدراك الطلبة لأبعاد جودة الخدمات التعليمية في برامج الدراسات العليا في الجامعات اليمنية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERF.
  - ٢) التعرف على الفروق في مستوى إدراك الطلبة لأبعاد جودة الخدمة التعليمية في الجامعات محل البحث.
  - ٣) التعرف على تأثير أبعاد جودة الخدمة التعليمية على المستوى الكلي لجودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا وفقاً لمقياس SERVPERF.
  - ٤) تقديم التوصيات والمقترحات التي تمكن إدارة برامج الدراسات العليا من تحسين أبعاد جودة الخدمة.

## أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من أهمية الموضوع الذي يتناوله ويتضمن الأهمية العلمية والأهمية العملية.

### الأهمية العلمية:

تكمن أهمية هذا البحث في كونه منهيح للمهتمين في مجال جودة الخدمات، واستخدام مقياس (SERVPERF) في قياسها في برامج الدراسات العليا، والعمل على رفق المكتبة الجامعية بالمعلومات حول هذا الموضوع، وعلى حد علم الباحثين هناك ندرة في البحوث والدراسات المحلية المتعلقة بقياس جودة الخدمات التعليمية المدركة في برامج الدراسات العليا في الجامعات اليمنية الخاصة ومن ثم يمثل هذا البحث إضافة للمعرفة.

### الأهمية العملية:

تتمثل الأهمية العملية لهذا البحث بالإسهام في تزويد إدارة الجامعات الخاصة بالنتائج والتوصيات التي تساعد في التعرف على جوانب القوة والضعف في جودة الخدمات التعليمية المقدمة، خصوصاً في ظل النمو المطرد في البرامج المفتوحة والتنافس بين الجامعات، وبما يمكنها من العمل على التقييم

المستمر لنوعية الخدمة المقدمة من أجل التطوير والتحسين المستمر لها، وأن نتائج هذا البحث تفتح الباب أمام دراسات أخرى في مجال الجودة وفي نوعية الخدمات المقدمة.

### حدود البحث:

تمثل حدود البحث في الآتي:

- الحدود الموضوعية: اقتصر البحث الحالي على استخدام مقياس (SERVPERF) لقياس جودة الخدمات التعليمية المدركة في برامج الدراسات العليا بأبعادها الخمسة (العناصر المادية الملموسية، الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الاستجابة).
- الحدود البشرية: اقتصر البحث على اختيار عينة عشوائية من طلبة الدراسات العليا ببرامج الماجستير.
- الحدود المكانية: الدراسات العليا (برامج الماجستير) في الجامعات اليمنية الخاصة (جامعة سبأ، والأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، وجامعة المستقبل، وجامعة الاندلس).

### فروض البحث:

للإجابة على مشكلة البحث وتحقيق أهدافه تم صياغة الفروض الآتية:

- الفرض الرئيس الأول وينص على أن: "مستوى إدراك أبعاد جودة الخدمة التعليمية (العناصر المادية الملموسية، الاعتمادية، الأمان، التعاطف، وسرعة الاستجابة) من وجهة نظر طلبة الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERF منخفضة".

ويشتق من هذا الفرض الرئيس الأول الفروض الفرعية التالية:

- الفرض الفرعي الأول وينص على "مستوى إدراك بُعد العناصر المادية الملموسية من وجهة نظر طلبة برامج الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERF منخفض".
- الفرض الفرعي الثاني وينص على أن "مستوى إدراك بُعد الاعتمادية من وجهة نظر طلبة برامج الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERF منخفض".

- الفرض الفرعي الثالث وينص على أن " مستوى إدراك بُعد الأمان من وجهة نظر طلبة برامج الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERF منخفض".
  - الفرض الفرعي الرابع وينص على أن "مستوى إدراك بُعد التعاطف من وجهة نظر طلبة برامج الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERF منخفض".
  - الفرض الفرعي الخامس وينص على أن "مستوى إدراك بُعد سرعة الاستجابة من وجهة نظر طلبة برامج الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERF منخفض".
  - الفرض الرئيس الثاني وينص على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية في برامج الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERF تُعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، والمستوى الدراسي، والجامعة).
- ويشتق من الفرض الرئيس الثاني الفروض الفرعية التالية:
- الفرض الفرعي الأول وينص على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية في برامج الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERF تُعزى إلى الجنس".
  - الفرض الفرعي الثاني وينص على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية في برامج الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERF تُعزى إلى المستوى الدراسي".
  - الفرض الفرعي الثالث وينص على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية في برامج الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERF تُعزى إلى الجامعة التي درس فيها الطلبة".
  - الفرض الرئيس الثالث والذي ينص على أنه: " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة التعليمية (العناصر المادية الملموسة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف، وسرعة

الاستجابة) على مستوى الجودة الكلية المدركة من وجهة نظر طلبة الماجستير في الجامعات اليمينية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERF.

### مصطلحات البحث:

الجودة: تعرف الجمعية الأمريكية الجودة بأنها الصفات والخصائص الكلية للمنتج أو الخدمة التي تعكس قدرتها على تلبية الحاجات الظاهرية والضمنية (Hiezer & Render, 2008). وعرفها كروسي بأنها المطابقة للمتطلبات أو المواصفات، بينما عرفها جوران على أنها الملائمة للاستخدام (Kumar & Suresh, 2008).

ويعرفها الباحثان على أنها " مجموعة من الخصائص والمواصفات التي يجب أن يحملها المنتج وتحقق الرضا للعميل".

جودة الخدمة التعليمية: تعرف على أنها قدرت مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة (الربيعي، ٢٠١١). ويعرفها الباحثان بأنها "مجموعة من العناصر المادية والمعنوية والسلوكية التي يجب أن توفرها الجامعة وفقاً لأبعاد جودة الخدمات المتمثلة في العناصر المادية الملموسة، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف وبما يحقق الرضا لعملائها وتجعلها قادرة على التميز في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي".

مقياس الأداء الفعلي (Service Performance): الذي يرمز له (SERVPERF): وهو من المقاييس المشهورة عالمياً في قياس نوعية الخدمات في مختلف منظمات الأعمال، ومنها مؤسسات التعليم العالي، طوره (Cronin & Taylor) رد فعل لمقياس الفجوة (SERVQUAL) ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتماداً على خمسة أبعاد للجودة وهي: العناصر المادية الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف.

## الإطار النظري والدراسات السابقة:

### الإطار النظري: مفهوم جودة الخدمات التعليمية وأبعادها

#### مفهوم جودة الخدمات التعليمية:

تباين آراء الباحثين والمهتمين بموضوع جودة الخدمة في وضع تعريف محدد لجودة الخدمات بصفة عامة، وجودة الخدمات التعليمية بصفة خاصة. فقد عُرفت جودة الخدمات على أنها "مقياس لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة أو أنها الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها" (الحداد، ١٩٩٩). ومن وجهة نظر (الخميسي، ٢٠٠٧)، فإن الجودة في التعليم هي عملية استيفاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة النظام التعليمي وفاعليته بمختلف عناصره (المدخلات، العمليات، المخرجات، البيئة) بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية الطلبة، المجتمع. وهناك من يعرفها بأنها: كل خدمة تقدمها الجامعة للطلبة تتطابق مع المواصفات وتؤدي إلى حالة من الرضا من وجهة نظر الطلبة وليس من وجهة نظر الإدارة (سليمان، ٢٠١٣). ويعرفها (صلاح الدين، ٢٠١٦) بأنها جميع الخدمات الجامعية التي تُقدم للطلبة، وتؤدي إلى تحقيق الرضا لهم من خلال الوفاء بالمواصفات والمتطلبات التي تتضمنها الأبعاد الخمسة للجودة (الجوانب المادية الملموسة، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف).

#### أبعاد جودة الخدمات:

يتفق عدد من العلماء والباحثين على أن مفهوم جودة الخدمات هو مفهوم متعدد الأبعاد، إلا أن هذا الاتفاق يغيب عندهم إلى حد بعيد عند تحديد ماهية هذه الأبعاد وطبيعتها. وتعد جهود (Parasurman & et al, 1985) من أهم الإسهامات في مجال تحديد أبعاد جودة الخدمات، فقد حددوا عشرة أبعاد لجودة الخدمة ترتبط مباشرة بالتفاعل بين العميل ومقدم الخدمة، وفي دراسة لاحقة تمكن (Parasurman & et al, 1988)، من دمج الأبعاد العشرة لجودة الخدمة المقترحة في الدراسة السابقة إلى خمسة أبعاد أطلق عليها نموذج جودة الخدمة SEVQUAL، ويحتوي كل بعد على مجموعة من العناصر وذلك على النحو الآتي:

١. الجوانب المادية الملموسة (**Tangibility**): وتعني مدى مناسبة المباني من حيث المظهر الخارجي وتنظيمها الداخلي لنوعية الخدمة وكذلك الأجهزة والأدوات المستخدمة في إنتاج الخدمة، ومظهر العاملين مقدمي الخدمة، والقاعات الدراسية المناسبة والمرافق العامة والخاصة في الجامعة والهيئة التدريسية من ذوي الكفاءات العلمية المتخصصة وموقع الجامعة المناسب والمريح بالنسبة للطلبة.

٢. الاعتمادية (**Reliability**): ويعبر عنها بقدرة الجامعة على تقديم الخدمة التعليمية في الموعد المحدد. وحل مشكلات الطالب وطمأنته وتوفير أجواء من الهدوء اللازم لإجراء الامتحانات، وتزويد الطلبة بالإرشادات اللازمة لإتمام التسجيل، واحتفاظ الجامعة بسجلات وبيانات دقيقة للطلبة.

٣. سرعة الاستجابة (**Responsiveness**): وتشير إلى سرعة استجابة الجامعة على استفسارات وشكاوي الطلبة ومعالجتها بسرعة، ومدى إفادة الجامعة من مقترحات الطلبة في تحسين الجودة، والاستعداد الدائم لدى الموظفين وأعضاء هيئة التدريس لمساعدة الطلبة. وإخبار الجامعة الطالب بموعد تقديم الخدمة والانتهاؤها منها.

٤. الأمان (**Security**): ويقصد به مدى شعور الطالب بالأمان في التعامل مع الجامعة. واللباقة التي يتميز بها الموظفون في تعاملهم، وكذلك محافظة الموظفين على سرية وخصوصية بيانات الطلبة، ومعرفة الموظفين بالجامعة باحتياجات الطلبة بدقة.

٥. التعاطف (**Empathy**): وهذا يشير إلى أن الجامعة تقدر ظروف الطالب وتعاطف معه. وأن الموظفين في الجامعة يتفهمون احتياجات الطلبة الخاصة، ومدى إظهار الموظفين روح المودة والصداقة في التعامل مع الطلبة، وأن ساعات عمل الجامعة مناسبة لظروف الطلبة.

إلا أن الباحثين وجهوا انتقادات لنموذج **SERVQUAL** الذي يربط بين توقعات وإدراك العميل للحكم على مستوى جودة الخدمة، وذلك لعدم وجود اتفاق على تعريف محدد لتوقع العميل، وأن مقياس الفجوة مناسب لقياس الجودة في حالة التأكد التام، من قبل المستخدم بشأن خصائص الخدمة، وهي حالة قد لا تكون متاحة في ظل بيئة الأعمال المتغيرة وغير المستقرة (الشعبي، والشعراني، ٢٠١٤). وقد دفعت الانتقادات التي وجهت لهذا المقياس إلى قيام **Cronin & Taylor** (١٩٩٢) بتقديم نموذج جديد يُعد أسلوباً مطوراً لنموذج الفجوة **SERVQUAL**، حيث يستبعد

المقياس المطور فكرة الفجوة بين الأداء والتوقعات، كون جودة الخدمة تتحدد من "الأداء الفعلي للخدمة" بدلاً من "طرح الأداء من التوقعات"، ومن ثم وُضِع أسلوب قياس بديل أُطلق عليه مقياس الأداء الفعلي ويرمز له بـSERVPERF (Vanniarajan & Gurunathan, 2009). ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للطرق والإجراءات والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتماداً على الأبعاد الخمسة للجودة وهي: العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف، ويتميز مقياس SERVPERF باليسر من حيث القياس والتحليل، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للعميل. ويرى (Karami and Olfati, 2012) أن مقياس SERVPERF أفضل من مقياس SERVQUAL كونه قادرًا على إعطاء تفسير أفضل للنتائج والفروق بين المجموعات، وهذا ما يفسر الاستخدام الواسع له في قياس جودة الخدمات.

### الدراسات السابقة:

سعت دراسة (Kandie, 2018) إلى التعرف على آثار جودة الخدمة (الموثوقية، الضمان، العناصر الملموسة، الاستجابة) على رضا الطلبة عن المكتبات في كينيا، باستخدام نموذج SERVPERF. اعتمدت الدراسة على منهج البحث الوصفي. استهدفت الدراسة حوالي ٦٠٠ طالب درجة البكالوريوس. كان حجم العينة ٦٠ طالبًا تم اختيارهم من خلال أخذ عينات عشوائية بسيطة وتم تحليل العينة باستخدام برنامج SPSS. ووجدت الدراسة أن الطلبة شعروا بالأمان عند تفاعلهم مع موظفي المكتبة وأن المكتبة تم فتحها للوصول إلى الطلبة في الوقت المناسب كما وجدت الدراسة أن الطلبة لديهم ثقة بقدرة أمناء المكاتب في التعامل مع مشاكلهم. كان أمناء المكتبات على استعداد دائم لمساعدة طلبة المكتبة وأن موظفي المكتبة كانوا يحترمون جميع طلبة الصف. ووجدت الدراسة أن أمناء المكتبات كانوا دائماً جاهزين للرد على الطلبة وأنهم كانوا مؤهلين في حل مشاكل الطلبة. وكانت المرافق الوظيفية للمكتبة جيدة وساعدت في عملية الدراسة والتعلم وأن لديها معظم الموارد الإلكترونية اللازمة للدراسة. وتلخص الدراسة إلى أن موثوقية الخدمة، وضمانها وملموستها واستجابتها في مكتبة الجامعة أثرت على رضا الطلبة إلى حد كبير.

وهدف البحث الذي قدمته (صلاح الدين، والبرطمانى، ٢٠١٨) إلى إيجاد آليات مقترحة لتحقيق جودة الخدمات الجامعية بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس باستخدام

مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات **SERVQUAL** تم تطبيقه على عينة عشوائية بلغ عددها ١٠١ مفردة من الأكاديميين بجامعة السلطان قابوس والموظفين بالمركز والمتدربين فيه. وقد توصل البحث إلى عدد من النتائج المتعلقة بمستوى جودة الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المجتمع بجامعة السلطان قابوس من بينها: أن مستوى جودة الخدمات المقدمة فعليًا والخدمات المتوقعة من المركز ذات مستوى عالٍ، مع عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديموغرافية: النوع، والوظيفة، والعمر في جميع أبعاد جودة خدمات المركز.

تناولت دراسة (زقاي، ووزاني، ٢٠١٧) تحديد أثر جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة سعيدة في الجزائر، على رضا الطلبة، واستخدمت الدراسة مقياس الأداء **SERVPERF** وتكونت عينة الدراسة من (٣٧٠) طالب، وقد بينت نتائج الدراسة أن درجة تقدير الطلبة لأبعاد جودة الخدمات التعليمية جاء بدرجة متوسطة حيث حصل على درجة كلية بلغت ٥٧.٥%. كما أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة.

وهدف دراسة (Ester & Iwan, 2017) إلى قياس مستوى رضا الطلبة عن الخدمات الأكاديمية باستخدام مقياس **SERVQUAL**. وتم إجراء الدراسة على طلبة الإدارة والحاسوب في الجامعات الخاصة في مدينة باندونغ. إندونيسيا، باستخدام طريقة الاستكشاف وباستخدام تقنيات تحليل البيانات نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM). أظهرت النتائج أن هناك تأثيرًا مهمًا لأبعاد جودة خدمة التعليم وفقًا لمقياس **SERVQUAL** على رضا الطلبة. وتأثير العناصر التالية (الملموسية والموثوقية والاستجابة والتعاطف) على رضا الطالب كانت جيدة باستثناء عنصر الضمان.

وكان الغرض من دراسة (Theresia & Bangun, 2017) التحقق من ابعاد جودة الخدمة التعليمية التي لها تأثير على زيادة رضا العملاء في الجامعة، وهي دراسة حالة في معهد (ITI) **Teknologi** في إندونيسيا. استخدمت هذه الدراسة تقنية تحليل المسار. والاستبيانات مكونة من محورين هما جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة. وتم قياس أبعاد جودة الخدمة التعليمية (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) من خلال (٢٢) سؤالاً. وقياس رضا الطلبة من خلال (٤) أسئلة. وقد أظهرت النتائج أن الطلبة يفضلون الجودة الملموسة على الجودة غير ملموسة. تظهر نتائج

الدراسة أن المتغيرات الملموسة، والموثوقية لها تأثير إيجابي على رضا العملاء. وأن جوانب الاستجابة والضمان والتعاطف ليس لها أي تأثير على رضا الطلبة.

وهدف دراسة (صلاح الدين، ٢٠١٦) التوصل إلى إجراءات مقترحة لتحقيق جودة خدمات كلية التربية بجامعة عين شمس طبقاً لنموذج الأداء الفعلي SERVPERF، وذلك من خلال الوقوف على الأسس النظرية لتقييم جودة الخدمات الجامعية، وكذلك التعرف على مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة والمتوقعة بكلية التربية من قبل الطلبة، والفروق بينهما ومدى تأثير العوامل الديموغرافية عليها. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق أداة البحث على عينة عشوائية تتكون من (٥٢٤) من طلاب كلية التربية بجامعة عين شمس في مصر. وقد بينت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات الجامعية بكلية التربية كما يدركها ويتوقعها طلاب الكلية متوسطة في كل أبعاد الاستبانة، وأن هناك فروقاً دالة بين إدراكات الطلبة لجودة الخدمات الجامعية الفعلية المدركة والمتوقعة بكلية التربية لصالح المتوقعة في كل الأبعاد والاستبانة ككل، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس في جميع أبعاد جودة خدمة كلية التربية وكذلك في الاستبانة ككل، وذلك لصالح الطالبات، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفرق الدراسية بالنسبة لجميع أبعاد الجودة ماعدا بعد الأمان.

وهدف دراسة (الصالح، وجاب الله، ٢٠١٦) إلى التعرف على مستوى جود الخدمة التعليمية المقدمة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية مصراته، من وجهة نظر طلبة الاقسام العلمية التالية (الاقتصاد، المحاسبة، إدارة الأعمال، التمويل والاستثمار، التجار الدولية، الإدارة العامة، العلوم السياسية، التسويق) واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغ حجمها (٣٤٥) مفردة وقد صممت استبانة تتضمن خمسة أبعاد (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان التعاطف، الملموسية) من أجل التعرف على جوانب القصور والقوة في جودة الخدمات التعليمية المقدمة، وقد توصلت الدراسة إلى أن أبعاد مستوى جودة الخدمات التعليمية (الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الملموسية) كان محدوداً وبدرجة متوسطة، أما بالنسبة لبعد (الاستجابة) فقد كان مستوى الجودة ضعيفاً، وبينت الدراسة وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لمتغير الجنس، ولا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لمتغير القسم العلمي.

وهدفت دراسة (Mahmoud & Khalifa, 2015) إلى التأكد من صدق البناء العاملي ل SERVPERF لاستكشاف أبعاد الجودة لدى طلاب الجامعات السورية. كما هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمة المدركة التي تقدمها هذه الجامعات. وقد أجري مسح باستخدام عينة استطلاعية من (٤٠) طالب. بعد ذلك تمت الدراسة على عينة من (٢٥٩) طالب، وبينت النتائج أن نموذج SERVPERF في سياق الجامعات السورية عبارة عن أداة ثلاثية العوامل تتكون من ثلاثة أبعاد: الاهتمام الفردي بالأعضاء، ودعم ومساعدة أعضاء هيئة التدريس، والتعاطف مع الموظفين. كما أن الطلاب في الجامعات السورية أظهروا إدراكات سلبية تجاه الأبعاد الثلاثة لجودة الخدمة الجامعية المقدمة لهم.

وتناولت دراسة (Eric & Krishna, 2014) العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء من خلال الأدلة التجريبية. تم استخدام نمذجة المعادلة الهيكلية للبيانات التي تم جمعها من خلال استطلاع أجري على عينة من (٥٢٢) طالبًا على مختلف الجامعات في كينيا، وتم استخدام نموذج (HEDPERF)، الذي يشتمل على ستة أبعاد هي (غير أكاديمي، أكاديمي، السمعة، الوصول، البرامج الدراسية وجوانب الفهم). كشفت النتائج أن الأبعاد الستة بحاجة إلى تقليصها إلى أربعة متغيرات التي كانت مهمة لطلبة الجامعات الخاصة. علاوة على ذلك، كان للأبعاد علاقة إيجابية وهامة مع جودة الخدمة، وهذا بدوره يؤثر على رضا الطالب.

هدفت دراسة (سلمان، ٢٠١٣) إلى قياس جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة من خلال استخدام مقياس جودة الخدمة (SERVPERF) وإضافة بعد سادس، وتم تطبيق المقياس على عينة من طلبة جامعة الأقصى مكونة من (٣٨٠) طالباً وطالبة، وقد تم معالجة البيانات بالطرق الإحصائية، وحيث بينت نتائج الدراسة ما يلي: إن جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بين الضعيف والمتوسط في معظم أبعاد المقياس. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة تعزى لمتغير الجنس، التخصصات التطبيقية، وامتغير فرع الجامعة. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة تبعًا لمتغير المستوى الدراسي (المستوى الأول، المستوى الرابع).

وهدفت دراسة (عبدالعزيز، ٢٠١٣) التوصل إلى استراتيجية مقترحة لتحقيق التميز في جودة الخدمات المقدمة لطلاب كلية التربية في الجامعات المصرية باستخدام مقياس SERVQUAL للتعرف على واقع الخدمات المقدمة لطلاب كلية التربية داخل الجامعات المصرية، والتعرف على مقياس SERVQUAL لقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وكان حجم العينة (٧٨٣) طالب بالكلية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود فجوة بين الخدمات المتوقعة والخدمات المقدمة بالفعل وعدم رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في جميع المحاور تبعا للفرقة الدراسية لصالح طلاب الفرقة الثانية، وطبقا لنوع التعليم لصالح طلاب الشعب العلمية.

وهدفت دراسة (الطائي، وقاسم، والوادي، ٢٠١٣) للتعرف على مستوى جودة العملية التدريسية في الدراسات العليا بإحدى كليات جامعة بغداد، وتحديد المتغيرات الفرعية لجودة الخدمة الأكثر تأثيراً في مستوى جودة الدراسات العليا، كما استهدف الدراسة دراسة وتحليل أثر بعض العوامل (أعضاء هيئة التدريس، المناهج، الطالب، الإدارة، التسهيلات المادية) على جودة العملية التدريسية في الدراسات العليا توصلت الدراسة إلى إن مستوى الجودة العام للدراسات العليا كان أعلى من المتوسط. وأن نصف إبعاد الجودة العشرة فقط كانت جودتها عالية هي أبعاد ("الوصول، والاتصال، والأمان، والمصدقية، وفهم الطالب) أما الباقي فبعضها كان فوق المتوسط وهي أبعاد: (الأهلية، والمعولية، والاستجابة، واللياقة أو ادنى منه وهو بعد: الملموسية)، وأن المتغيرات الجاري بحث تأثيرها في الدراسات العليا لم تحقق حالة عالية من التوفر لها. وفي أحسن أحوالها تجاوزت المتوسط، وبعضها كانت ادنى منه هي متغيرات: الإتاحة لأعضاء هيئة التدريس، والأهلية العلمية للطالب، والأهلية القانونية للطالب كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين مستوى جودة خدمة الدراسات العليا والمتغيرات الفرعية الخمسة لجودة الخدمة. وأن اقوى المتغيرات تأثيراً في مستوى جودة الدراسات العليا كانت على التوالي: الموثوقية، الملموسية، الاستجابة.

وسعت دراسة (Karami and Olfati, 2012) إلى قياس تصورات طلاب الماجستير لجودة الخدمة، وقد تم استخدام نموذج SERVPERF المعدل ويتضمن ستة أبعاد وهي: (الملموسية، الدقة، التقمص العاطفي، الموظف، الاستاذ، والتوجيه الوظيفي) لقياس رضا الطلاب في مؤسسات التعليم العالي. وقد تم تطبيق النموذج على خمس جامعات مصنفة من الدرجة الأولى

المتخصصة في العلوم التجارية في إيران. وأظهرت النتائج أن هناك تناقضاً بين كليات التجارة الجامعية فيما يخص جميع الأبعاد الستة. فقد أبدى طلاب كلية الشريف (Sharif) رضاهم في خمسة عوامل أكثر من طلاب الكليات الأخرى عدا كلية Tarbiat Modares. كما أبدى الطلاب تقييمات إيجابية فيما يتعلق بالدقة، والأساتذة في الكليات المختارة. وفي المقابل، فقد أبدوا تقييمات سلبية فيما يتعلق بأبعاد التوجيه الوظيفي، والموظفين في كلياتهم.

وسعت دراسة (قدورة، ٢٠١١) إلى التعرف على العلاقة بين توجه الجامعة بالطالب وجودة الخدمة التعليمية ورضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية، وقد بينت نتائج التحليل الإحصائي وجود اتجاه متوسط للجامعات نحو الطلبة، وارتفاع نسبي بسيط في جودة الخدمات التعليمية التي انعكس بدورها على عدم تحقيق رضا عال للطلبة، كما وضحت النتائج وجود تأثير معنوي لتوجه الجامعة بالطلبة على كل من جودة التعليم وجودة الإشراف، ورضا الطلبة، وتأكيد الدراسة على التأثير المعنوي لجودة الخدمة التعليمية المدركة لكل من بعدها جودة التعليم وجودة الإشراف، على رضا الطلبة.

### ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح أن معظم الدراسات الأجنبية والعربية أولت موضوع جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي اهتماماً متزايداً ولاسيما على مستوى البكالوريوس، واستخدمت عدة مقاييس لقياس جودة الخدمة التعليمية، التي من أهمها مقياس الفجوة SERVQUAL ومقياس الأداء الفعلي SERVPERF، ومقياس جودة الخدمة التعليمية HEDPERF.

ولذلك فإن هذا البحث يُعد امتداداً لتلك الدراسات في إمكانية تطبيق مقياس الأداء الفعلي SERVPERF في قطاع التعليم العالي، ويختلف هذا البحث عن الدراسات السابقة في مجال التطبيق، حيث تم تطبيقه في البيئة اليمينية وعلى عينة من طلبة الدراسات العليا في الجامعات اليمينية الخاصة، وهو ما لم تتعرض له الدراسات السابقة، أيضاً برامج الدراسات العليا في الجامعات اليمينية الخاصة تعد برامج حديثة العهد، ولذلك فهناك حاجة إلى تسليط الضوء على هذه البرامج وبما يساعد قيادات الجامعات من اتخاذ قرارات استراتيجيات استثمارية ناجحة تعزز من الوضع التنافسي لتلك الجامعات وتخدم العملية التعليمية وبما يعزز التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في المجتمع.

## منهجية البحث وخطواته الإجرائية:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بغرض تحقيق أهداف البحث، فعلى صعيد المنهج الوصفي تم الحصول على البيانات، والمعلومات الثانوية من خلال المراجعة المكتبية للرسائل والدوريات العلمية والكتب والمؤلفات، وما أتاحتها المكتبات الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت بهدف تنمية الإطار النظري الذي يقوم عليه هذا البحث، أما من الناحية التحليلية، فقد تم تطوير أداة لجمع البيانات الأولية المتعلقة بأبعاد جودة الخدمة التعليمية، وفي إعداد الأداة تم الاعتماد على بعض الدراسات السابقة منها دراسة (سلمان، ٢٠١٣، وصلاح الدين، ٢٠١٦) وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي، وقد اشتملت الأداة على محورين، حُصص المحور الأول للبيانات العامة مثل: الجنس، المستوى الدراسي، الجامعة. أما المحور الثاني فقد تناول أبعاد جودة الخدمة التعليمية وفقاً لمقياس (SERVPERF) ويتضمن (٢٦) عبارة موزعة على خمس أبعاد هي: بُعد العناصر المادية الملموسة ويقاس بـ(٧) عبارات، وبُعد الاعتمادية ويقاس بـ(٥) عبارات، وبُعد سرعة الاستجابة ويقاس بـ(٤) عبارات، وبُعد الأمان ويُقاس بـ (٥) عبارات، وبُعد التعاطف ويُقاس بـ(٤) عبارات، ومستوى الجودة الكلية ويقاس بفقرة واحدة.

## مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من طلبة برامج الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة (جامعة سبأ، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، جامعة الأندلس، جامعة المستقبل). وتم اختيار الجامعة وفق الشروط الآتية: أن يكون قد مضى على الجامعة في مزاولة وفتح برنامج الماجستير مدة لا تقل عن ثلاث سنوات لضمان الحصول على استجابات من كل المستويات الدراسية، تشابه الجامعات محل البحث من حيث طبيعة الخدمة وجودتها. تم الحصول على البيانات الأولية من خلال الدراسة الميدانية، وذلك بتوزيع (١٢٠) استبانة على (١٢٠) مفردة تمثل عينة البحث وهي عينة عشوائية طبقية، وبعد الانتهاء من جمع الاستبانات تمت عملية الفرز والمراجعة وقد خضعت (٩٣) استبانة للمعالجة الاحصائية.

## صدق وثبات أداة البحث :

للتأكد من صدق أداة جمع البيانات الميدانية قام الباحثان بعرض الأداة في صورتها الأولية على عدد من أعضاء هيئة التدريس من المتخصصين من أجل معرفة مناسبة العبارات لأبعاد الجودة، ومن ثم تم

إجراء التعديلات اللازمة حسب ما أشار إليها المحكمون، وللتعرف على مدى ثبات الأداة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ وبيّن الجدول رقم (١) نتائج تحليل ألفا كرونباخ أن القيمة الكلية للمعامل تساوي (٥٩.٥%) وهو معامل مرتفع ويدل على تمتع الاستبيان بدرجة عالية من الثبات، كما تم احتساب معامل الثبات لكل متغير من متغيرات البحث وقد تراوحت بين (٥٨.٩% - ٨١.١%) وهي قيم مرتفعة تدل على ثبات الأداة.

جدول رقم (١) معامل ألفا كرونباخ		
الأبعاد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
العناصر المادية الملموسة	٧	٨٣.٣%
الاعتمادية	٥	٨١.١%
الأمان	٥	٨٥.٤%
التعاطف	٤	٨٤.٤%
سرعة الاستجابة	٤	٨٨.٩%
القيمة الكلية للمعامل		٩٥%

### خصائص عينة البحث:

يوضح الجدول رقم (٢) الخصائص الديموغرافية لعينة البحث، ويلاحظ أن نسبة الذكور (٧٦.٣%)، في حين (٢٣.٧%) كانت من الإناث. كذلك (٧٢%) من العينة المستهدفة تتراوح أعمارهم بين ٣٠ و ٤٠ سنة، و(١٨.٣%) أعمارهم أقل من ٣٠ سنة، و(٩.٧%) فوق ٤٠ سنة. وكان (٦.٥%) من الطلبة في المستوى الدراسي الأول، و(٨.٦%) في المستوى الدراسي الثاني، و(٩.٧%) في المستوى الثالث، و(٥٢.٧%) من الطلبة في مرحلة إعداد الرسالة، و(٢٢.٦%) خريجين، ويلاحظ من الجدول رقم (٢) أن نسبة المستقضي منهم من جامعة سبأ (٣١.٢%) و(٢٩%) من طلبة الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، و(٢٣.٦%) من طلبة جامعة المستقبل، في الوقت الذي بلغ نسبة المستقضي منهم من جامعة الأندلس (١٦.٢%).

جدول رقم (٢) المتغيرات الديموغرافية			
المتغيرات	بيان	التكرارات	النسبة (%)
الجنس	ذكر	٧١	٧٦.٣
	أنثى	٢٢	٢٣.٧
	الإجمالي	٩٣	١٠٠.٠
العمر	أقل من ٣٠ سنة	١٧	١٨.٣
	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	٦٧	٧٢.٠
	أكثر من ٤٠ سنة	٩	٩.٧
	الإجمالي	٩٣	١٠٠.٠
المستوى الدراسي	الفصل الأول	٦	٦.٥
	الفصل الثاني	٨	٨.٦
	الفصل الثالث	٩	٩.٧
	إعداد الرسالة	٤٩	٥٢.٧
	خريج	٢١	٢٢.٦
	الإجمالي	٩٣	١٠٠.٠
الجامعة	جامعة سبأ	٢٩	٣١.٢
	الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا	٢٧	٢٩
	جامعة المستقبل	٢٢	٢٣.٦
	جامعة الأندلس	١٥	١٦.٢
	الإجمالي	٩٣	١٠٠.٠

### اختبار فروض البحث:

لاختبار صحة فروض البحث استخدم الباحثان أساليب الإحصاء الوصفي (المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري) لاختبار الفرض الرئيس الأول وفروضه الفرعية، كما تم استخدام أساليب الإحصاء

الاستدلالي (اختبار T test وأسلوب تحليل التباين الأحادي ANOVA)، لاختبار الفرض الثاني، و لاختبار الفرض الثالث تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

### الفرض الرئيس الأول:

لاختبار الفرض الرئيس الأول والذي ينص على أن: "مستوى إدراك أبعاد جودة الخدمة التعليمية (العناصر المادية الملموسة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف، وسرعة الاستجابة) من وجهة نظر طلبة برامج الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس "SERVPERV" منخفض. وكذلك اختبار فروضه الفرعية، فقد تم استخدام أسلوب الاحصاء الوصفي (المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري)، وتم تقسيم المتوسطات إلى ثلاث مستويات من (٥-٣.٥٠) مرتفع، ومن (٣.٤٩ - ٢.٥٠) متوسط، ومن (٢.٤٩ - ١) منخفض.

جدول (٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمة التعليمية.				
الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
العناصر المادية الملموسة	٣.٥٩	.٦٧	مرتفعة	١
الاعتمادية	٣.٤٤	.٨٠	متوسطة	٢
سرعة الاستجابة	٢.٩٩	.٩٥	متوسطة	٥
الأمان	٣.١٥	.٨٦	متوسطة	٤
التعاطف	٣.٢٨	.٨٩	متوسطة	٣
المتوسط الكلي	٣.٢٩	.٧٦	متوسطة	

يتضح من الجدول رقم (٣) أن المتوسط الحسابي الكلي لأبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة (٣.٢٩) ويدل ذلك على أن أفراد عينة البحث من الطلبة يدركون أن مستوى جودة الخدمة جاء بدرجة متوسطة، وقد جاء بُعد العناصر المادية الملموسة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣.٥٩)، وبدرجة مرتفعة، يليه بُعد الاعتمادية و بمتوسط حسابي (٣.٤٤) وبدرجة متوسطة، ويحتل بُعد التعاطف المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٣.٢٨) بينما احتل بُعد الأمان المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (٣.١٥) وجاء بُعد سرعة الاستجابة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢.٩٩)

ويفسر الباحثان هذه النتائج على النحو الآتي:

- يعكس حصول بُعد العناصر المادية الملموسة على المرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة كون هناك فقرات جاءت بدرجة مرتفعة مثل امتلاك الجامعات محل البحث في كليات الدراسات العليا كفاءات علمية متخصصة تتميز بحسن المظهر وأناقاة الملبس، وموقع مناسب. ورغم حصول هذا البعد على درجة مرتفعة إلا أن هناك فقرات جاءت بدرجة متوسطة وتحتاج اهتمام وعناية إدارة الدراسات العليا، كونها لا تمثل الجودة العالية مثل مدى مناسبة المباني من حيث المظهر الخارجي وتنظيمها الداخلي لنوعية الخدمة، وكذلك توفر الأجهزة والأدوات الحديثة والمستخدمة في إنتاج الخدمة، وتوفر القاعات الدراسية المناسبة والمرافق العامة والخاصة (المصاعد، دورات المياه، الكهرباء).
- يعكس حصول بُعد الاعتمادية على الترتيب الثاني، أن هناك فقرات في هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مثل احتفاظ الجامعة بسجلات وبيانات دقيقة خاصة بالطلبة، وحرص الموظفين على إرشاد الطلبة بالإجراءات اللازمة لإتمام التسجيل من خلال الكتيبات والمنشورات والإعلانات الداخلية والخارجية، وعبر وسائل التواصل الاجتماعية، بالإضافة إلى توفير البيئة المناسبة لإجراء الامتحانات، وجدولة مواعيد تقديم الخدمات التعليمية، وبرغم ذلك ومن وجهة نظر عينة البحث جاء المستوى الكلي لهذا البعد متوسطاً ولا يمثل الجودة العالية للخدمة التعليمية المقدمة.
- يعكس حصول بُعد التعاطف على الترتيب الثالث، وبدرجة متوسطة، أن أغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة وتتراوح بين (٢.٩٢ - ٣.٣٩). ماعداً فقرة خاصة بهذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة وهي اتباع كليات الدراسات العليا سياسة الدوام المرن الذي يتناسب مع ظروف عمل الطلبة، لاسيما وأن أغلب الملتحقين ببرامج الدراسات العليا موظفون وتراعي الجامعة ذلك، بالإضافة إلى التعامل الراقي الذي يحضون به من قبل الموظفين الإداريين.
- يعكس حصول بُعد الأمان على الترتيب الرابع وبدرجة متوسطة، أن معظم فقرات البعد جاءت بدرجة متوسط وتتراوح بين (٢.٧٩ - ٣.١٥) التي منها عدم إدراك الطلبة للاهتمام الشخصي من قبل الجامعة، وتدني مستوى معرفة موظفي الجامعة باحتياجاتهم بدقة، ورغم أن هناك فقرات جاءت بدرجة مرتفعة مثل تمييز الموظفين باللباقة وحسن الخلق وكذلك محافظتهم على سرية بيانات الطلبة، إلا أن المستوى الكلي لهذا البعد جاء بدرجة متوسط.

- يعكس حصول بُعد سرعة الاستجابة على المرتبة الأخيرة، كون جميع فقرات هذا البُعد جاءت بدرجة متوسطة ولا تمثل الجودة العالية للجودة، التي من أهمها عدم قدرة إدارة الكليات والموظفين فيها على التعامل الفعال مع متطلبات الطلبة، وعدم الاستجابة الفورية لشكاواهم، والعمل على حلها بسرعة وكفاءة. وضعف استخدام التكنولوجيا الإدارية، مما يؤثر على سرعة الاستجابة ودقتها. فضلاً عن أنه لا يتم النظر من قبل الموظفين إلى الطلبة باعتبارهم الفئة الأهم، وأن وظيفتهم فقط تنفيذ الأوامر والتعليمات، مما يؤثر على سرعة الاستجابة لطلبات الطلبة.

تتفق هذه النتائج مع دراسة (رقاي، ووزاني، ٢٠١٧) في أن تقدير الطلبة لأبعاد جودة الخدمة التعليمية كان بدرجة متوسطة، كما تتفق مع دراسة (سليمان، ٢٠١٣) فيما يتعلق بترتيب بُعد العناصر المادية الملموسة، وبُعد الاعتمادية، وبعد سرعة الاستجابة، وتختلف معها في ترتيب بعدي الأمان والتعاطف. وتتفق مع دراسة (الصالح، وجاب الله، ٢٠١٦) في مستوى إدراك أبعاد (الاعتمادية، والأمان، والتعاطف) التي حققت درجة متوسطة، وتختلف معها فيما يتعلق ببعد العناصر المادية الملموسة والذي كان درجته مرتفعة في البحث الحالي، وكذلك بعد الاستجابة الذي كان بدرجة متوسطة في البحث الحالي.

ووفقاً للنتائج السابقة تم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل وهو "أن مستوى إدراك أبعاد جودة الخدمة التعليمية (العناصر المادية الملموسة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف، وسرعة الاستجابة) من وجهة نظر طلبة برامج الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس "SERVPERV متوسط".

### الفرض الفرعي الأول

وينص على أن "مستوى إدراك بُعد العناصر المادية الملموسة من وجهة نظر طلبة برامج الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERV منخفض".

تشير نتائج الجدول (٤) إلى أن المتوسط الكلي لبُعد العناصر المادية الملموسة جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣.٥٩)، وقد احتلت العبارة رقم (٥)، المرتبة الأولى بمتوسط

حسابي (٣.٩١) وهذا يعكس توفر الكفاءات العلمية المتخصصة في كليات الدراسات العليا، تليها العبارة (٦) بمتوسط حسابي (٣.٨٣)، وهذا يشير إلى إدراك الطلبة لجودة الكادر البشري وتوفره في كليات الدراسات العليا بالجامعات اليمينية الخاصة محل البحث. بينما احتلت العبارة (١) المرتبة الأخيرة بمتوسطة حسابي (٣.٣٥)، واحتلت العبارة (٢) المرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (٣.٣٧). وقد يرجع ذلك إلى ضعف البنية التحتية لكليات الدراسات العليا، وضعف استخدام التكنولوجيا في العملية التعليمية، التي من أهم وسائلها في هذا العصر تكنولوجيا الويب والأنترنت. وقلة الدورات والمجلات العلمية في التخصصات المختلفة، وعدم توفر المكتبة الإلكترونية.

جدول (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها العناصر الملموسة

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة	الدرجة	الترتيب
١	لدى الجامعة تجهيزات ومعدات حديثة	٣.٣٥	١.٠٧	.٠٠٠	متوسطة	٧
٢	مظهر الجامعة الخارجي والتسهيلات المادية جذابة.	٣.٣٧	١.١٣	.٠٠٠	متوسطة	٦
٣	تتوفر في الجامعة القاعات الدراسية المناسبة من حيث الإضاءة والتهوية والمساحة.	٣.٤٩	١.١٠	.٠٠٠	متوسطة	٤
٤	المرافق العامة والخاصة في الجامعة (المصاعد، دورات المياه، الكهرباء) متوفرة.	٣.٤٥	١.٠١	.٠٠٠	متوسطة	٥
٥	الهيئة التدريسية بالدراسات العليا من ذوي الكفاءات العلمية المتخصصة.	٣.٩١	١.٠٣	.٠٠٠	مرتفعة	١
٦	يتميز الموظفون وأعضاء هيئة التدريس بالدراسات العليا بحسن المظهر وأناقته الملبس.	٣.٨٣	١.٠٥	.٠٠٠	مرتفعة	٢
٧	الجامعة في موقع مناسب ومريح بالنسبة للطلبة.	٣.٧٣	١.١٠	.٠٠٠	مرتفعة	٣
	المتوسط الكلي للبعدها	٣.٥٩	.٧٦	.٠٠٠	مرتفعة	

ووفقاً للنتائج السابقة تم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، وهو أن مستوى إدراك بَعْد العناصر المادية الملموسة من وجهة نظر طلبة برامج الماجستير في الجامعات اليمينية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERV مرتفع.

## الفرض الفرعي الثاني

وينص على أن "مستوى إدراك بُعد الاعتمادية من وجهة نظر طلبة برامج الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERV منخفض".

يتبين من الجدول (٥) أن المتوسط الكلي لبُعد الاعتمادية (٣.٤٤) وبدرجة متوسطة. وقد احتلت العبارة رقم (٥) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣.٧٧) أي بدرجة مرتفعة الذي يعكس إدراك الطلبة باحتفاظ الجامعة ببياناتهم، وتليها العبارة رقم (٤) بمتوسط حسابي (٣.٦٩) وقد يرجع ذلك إلى توافر كتيبات وأدلة لإرشاد الطلبة الجدد والمهارات التي يمتلكها موظفو القبول والتسجيل في الكلية. بينما كانت أقل العبارات رقم (٢) العبارات إدراكاً بمتوسط حسابي (٢.٦٩) وبدرجة متوسطة، وهذا يعكس أن المشاكل التي يواجهها الطالب لا تحظى باهتمام كافٍ وقد يرجع ذلك إلى عدم وجود السياسات الواضحة وعدم توافر المصادقية والشفافية بدرجة عالية ومن ثم يعكس ذلك على جودة الخدمة المقدمة للطلبة.

جدول (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبُعد الاعتمادية						
م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة	الدرجة	الترتيب
١	تقدم الجامعة الخدمة التعليمية في الموعد المحدد.	٣.٤٣	١.٠٢	٠.٠٠	متوسطة	٤
٢	تعمل الجامعة على حل مشكلات الطالب وطمأنته.	٢.٦٩	١.١١	٠.١٠	متوسطة	٥
٣	تحرص الجامعة على توفير أجواء من الهدوء اللازم لإجراء الامتحانات	٣.٦١	١.١١	٠.٠٠	مرتفعة	٣
٤	يحرص الموظفون على ترويض الطلبة بالإرشادات اللازمة لإتمام التسجيل.	٣.٦٩	١.٠٨	٠.٠٠	مرتفعة	٢
٥	تحتفظ الجامعة بسجلات وبيانات دقيقة للطلبة.	٣.٧٧	٠.٩٦	٠.٠٠	مرتفعة	١
	المتوسط الكلي للبُعد	٣.٤٤	٠.٨٠	٠.٠٠	متوسطة	

ووفقاً للنتائج السابقة تم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، وهو أن مستوى إدراك بُعد الاعتمادية من وجهة نظر طلبة برامج الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERV متوسط.

## الفرض الفرعي الثالث

وينص على أن " مستوى إدراك بُعد سرعة الاستجابة من وجهة نظر طلبة برامج الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERV منخفض".

يتضح من الجدول (٦) بان المتوسط الكلي لبُعد سرعة الاستجابة (٢.٩٩) وقد جاء بدرجة متوسطة، وقد احتلت العبارة (١) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣.٣٩) وبدرجة متوسطة، تليها العبارة رقم (٤) بمتوسط حسابي (٣.١٩)، بينما احتلت العبارة رقم (٣) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢.٦٧) وبدرجة متوسطة. وقد يرجع ذلك إلى عدة عوامل منها: عدم قدرة إدارة الكليات والموظفين على التعامل الفعال مع متطلبات الطلبة، والاستجابة الفورية لشكاوهم، والعمل على حلها بسرعة وكفاءة. وضعف استخدام التكنولوجيا الإدارية، مما يؤثر على سرعة الاستجابة ودقتها. فضلاً عن أنه لا يتم النظر إلى الطلبة باعتبارهم الفئة الأهم، ووظيفتهم فقط تنفيذ الأوامر والتعليمات، مما يؤثر على سرعة الاستجابة لطلبات الطلبة.

جدول (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد سرعة الاستجابة						
م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة	الدرجة	الترتيب
١	تُخبر الجامعة الطالب بموعد تقديم الخدمة والانتهاؤها منها.	٣.٣٩	١.٠٧	.٠٠٠	متوسطة	١
٢	ترد الجامعة على استفسارات وشكاوى الطلبة وتعالجها. بسرعة.	٢.٦٩	١.٠٧	.٠٠٠	متوسطة	٣
٣	تستفيد الجامعة من مقترحات الطلبة في تحسين الجودة	٢.٦٧	١.١١	.٠٠٠	متوسطة	٤
٤	هناك استعداد دائم لدى الموظفين وأعضاء هيئة التدريس لمساعدة الطلبة	٣.١٩	١.١١	.٠٠٠	متوسطة	٢
	المتوسط الكلي للبعد	٢.٩٩	.٩٤		متوسطة	

ووفقاً للنتائج السابقة تم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، وهو أن مستوى إدراك بُعد سرعة الاستجابة من وجهة نظر طلبة برامج الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERV متوسط.

## الفرض الفرعي الرابع

وينص على أن " مستوى إدراك بُعد الأمان من وجهة نظر طلبة برامج الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERV منخفض".

يشير الجدول (٧) إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لبعد الأمان (٣.١٥)، وبدرجة متوسطة، وقد احتلت العبارة رقم (٢) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣.٥٦) وبدرجة مرتفعة، ويعكس ذلك تمتع الموظفين بثقافة وقيم عالية لاسيما وهم يتعاملون مع شريحة أغلب منتسبيها يعملون في مؤسسات متميزة يحتاجون إلى عناية في التعامل معهم، ومن ثم تجد اللباقة وحسن الخلق في تعامل الموظفين معهم، وتليها العبارة رقم (٣) بمتوسط حسابي (٣.٥٣) وبدرجة مرتفعة ويفسر ذلك في ضوء أن هناك لوائح وقواعد وإجراءات تحكم عمل الكليات تستلزم المحافظة على السرية في بيانات الطلبة، بينما احتلت العبارة رقم (٥) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (٢.٨٧) وبدرجة متوسطة، والعبارة رقم (٤) احتلت المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (٢.٧٩) وبدرجة متوسطة وقد يرجع ذلك إلى أن هناك ضعف في مستوى تدريب العاملين وقلة الدورات التدريبية المتخصصة في تلك الجوانب.

جدول (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الأمان

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة	الدرجة	الترتيب
١	يشعر الطالب بالأمان في التعامل مع الجامعة.	٣.٠٠	١.١٤	٠.٠٠٠	متوسطة	٣
٢	يتميز الموظفون باللباقة وحسن الخلق في تعاملهم	٣.٥٦	١.٠٨	٠.٠٠٠	مرتفعة	١
٣	يُحافظ الموظفون على سرية وخصوصية بيانات الطلبة	٣.٥٣	١.٠٣	٠.٠٠٠	مرتفعة	٢
٤	يشعر الطالب بأنه موضع اهتمام شخصي من قبل الجامعة.	٢.٧٩	١.٠٩	٠.٠٠٠	متوسطة	٥
٥	يعرف الموظفون بالجامعة احتياجات الطلبة بدقة	٢.٨٧	١.٠٤	٠.٠٠٠	متوسطة	٤
	المتوسط الكلي للبعد	٣.١٥	.٨٦		متوسطة	

ووفقاً للنتائج السابقة تم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، وهو أن مستوى إدراك بُعد الأمان من وجهة نظر طلبة برامج الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERV متوسط.

### الفرض الفرعي الخامس

وينص على أن "مستوى إدراك بُعد التعاطف من وجهة نظر طلبة برامج الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERV منخفض.

تشير النتائج الموضحة في الجدول (٨) أن المتوسط الحسابي الكلي لبُعد التعاطف (٣.٢٨) ويدل ذلك على أن أفراد عينة البحث من الطلبة يدركون أن مستوى جودة الخدمة في هذا البعد جاء بدرجة متوسطة، وقد احتلت العبارة رقم (١) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣.٨٣) وبدرجة مرتفعة، ويمكن تفسير ذلك إلى اتباع الجامعة سياسة الدوام المرن، وبما يتناسب مع ظروف الطلبة. وتليها العبارة رقم (٤) بمتوسط حسابي (٣.٣٩)، ويعكس ذلك قدرة الموظفين على إظهار روح المودة والصدقة، والتعامل الشخصي مع الطلبة، واحتلت العبارة رقم (٢) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٢.٩٦) بينما احتلت العبارة رقم (٣) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢.٩٢) وبدرجة متوسطة وقد يرجع ذلك أيضاً إلى قلة الدورات التدريبية المتخصصة للعاملين في هذا الجانب.

جدول (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبُعد التعاطف

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة	الدرجة	الترتيب
١	ساعات عمل الجامعة مناسبة لظروف الطلبة.	٣.٨٣	١.٠٠	٠.٠٠٠	مرتفعة	١
٢	تقدر الجامعة ظروف الطالب وتعاطف معه.	٣.٩٦	١.٢١	٠.٠٠٠	متوسطة	٣
٣	يتفهم الموظفون في الجامعة احتياجات الطلبة الخاصة.	٢.٩٢	١.٠٦	٠.٠٠٠	متوسطة	٤
٤	يُظهر الموظفون روح المودة والصدقة في التعامل مع الطلبة.	٣.٣٩	١.٠٥	٠.٠٠٠	متوسطة	٢
	المتوسط الكلي للبُعد	٣.٢٨	٠.٨٩		متوسطة	

ووفقاً للنتائج السابقة تم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، وهو أن مستوى إدراك بُعد التعاطف من وجهة نظر طلبة برامج الماجستير في الجامعات اليمينية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERV متوسط.

### اختبار الفرض الرئيس الثاني:

لاختبار الفرض الرئيس الثاني الذي ينص على أنه: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمة التعليمية في برامج الماجستير في الجامعات اليمينية الخاصة محل البحث وفقاً لمقياس SERVPERF تُعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، والمستوى الدراسي، والجامعة)"، وكذلك اختبار فروضه الفرعية. حيث تم استخدام أسلوب الإحصاء الاستدلالي (اختبار T test) للتعرف على مدى تباين الطلبة في إدراكهم لجودة الخدمات التعليمية المقدمة في برامج الدراسات العليا وفقاً لمتغير الجنس، وأسلوب تحليل التباين الأحادي ANOVA للتعرف على مدى تباين الطلبة في مستوى إدراكهم لجودة الخدمات التعليمية المقدمة في برامج الدراسات العليا تُعزى لمتغيرات تتضمن أكثر من متغيرين فرعيين لكل من (المستوى الدراسي - الجامعة التي درس أو يدرس فيها الطلبة) والموضحة كما يلي:

١. للتعرف على مستوى الفروق في جودة الخدمات التعليمية وفقاً لمتغير الجنس تم استخدام اختبار T test والجدول رقم (٩) يوضح ذلك.

جدول (٩) نتائج اختبار T test لمستوى الفروق في جودة الخدمات التعليمية وفقاً لمتغير الجنس						
المتغير الرئيس	النوع	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	Sig
جودة الخدمات التعليمية	ذكر	٧١	٣.٢٩	.٧٧	.٣٧	.٥٤
	أنثى	٢٢	٣.٢٧	.٧٢		

حيث يشير الجدول رقم (٩) نتائج اختبار T test للتعرف على الفروق في مستوى جودة الخدمات التعليمية وفقاً لمتغير الجنس، وقد أسفرت النتائج عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المستوى الكلي لجودة الخدمة التعليمية تُعزى لمتغير الجنس.

وهذه النتيجة تختلف مع نتائج دراسة (صلاح الدين، ٢٠١٦) ودراسة (الصالح، وجاب الله، ٢٠١٦)، ودراسة (سليمان، ٢٠١٣) التي توصلت إلى وجود فروق في جودة الخدمات التعليمية تُعزى إلى الجنس، لصالح الطالبات بمعنى أن الطالبات الإناث أكثر إدراكًا لجودة الخدمة من الطلاب الذكور، وقد برروا ذلك كون الطالبات أكثر التزامًا بحضور المحاضرات بالكلية من الذكور ومن ثم لديهن تفاعل أكثر مع الكلية وخدماتها المختلفة، مما يساعدهن على الحكم بموضوعية عكس الذكور، بينما تتفق النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (زقاي، ووزاني، ٢٠١٧) التي بينت نتائجها عدم وجود فروق دالة إحصائية في تقديرات الدارسين لمستوى الجودة تُعزى لمتغير الجنس. ووفقًا للنتائج السابقة تم رفض الفرض البديل وقبول فرض العدم.

٢. للتعرف على مستوى الفروق في جودة الخدمات التعليمية وفقًا لمتغير المستوى الدراسي، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA والجدول التالي رقم (١٠) يوضح ذلك.

جدول (١٠) تحليل التباين ANOVA لمستوى الفروق في جودة الخدمات التعليمية وفقًا لمتغير المستوى الدراسي						
المتغير الرئيس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig.
جودة الخدمات التعليمية	بين المجموعات	٣.٨٨	٦	.٦٥	١.١٤	.٣٥
	داخل المجموعات	٤٨.٧٣	٨٦	.٥٧		
	التباين الكلي	٥٢.٦١	٩٢			

يتضح من المعلومات الواردة في الجدول رقم (١٠) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المستوى الكلي لجودة خدمة التعليم تُعزى للمستوى الدراسي. وهذه النتيجة تختلف مع نتائج دراسة (صلاح الدين، ٢٠١٦) ودراسة (عبدالعزيز، ٢٠١٣)، ولكنها تتفق مع نتائج دراسة (سلمان، ٢٠١٣) التي بينت عدم وجود فروق إحصائية في جودة الخدمات الجامعية المدركة تبعًا للمستوى الدراسي. ووفقًا للنتائج السابقة تم رفض الفرض البديل وقبول فرض العدم.

٣. للتعرف على مستوى الفروق في جودة الخدمات التعليمية وفقًا لمتغير الجامعة التي درس أو يدرس فيها الطلبة، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA والجدول التالي رقم (١١) يوضح ذلك.

ANOVA جدول (١١) تحليل التباين						
لمستوى الفروق في جودة الخدمات التعليمية وفقا لمتغير الجامعة التي درس أو يدرس فيها الطلبة						
Sig.	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المتغير الرئيس
.٠٠٤	٤.٦٧	٢.٣٨	٣	٧.١٥	بين المجموعات	جودة الخدمات التعليمية
		.٥١١	٨٩	٤٥.٤٥٣	داخل المجموعات	
			٩٢	٥٢.٦٠٧	التباين الكلي	

يتضح من المعلومات الواردة في الجدول رقم (١١) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المستوى الكلي لجودة الخدمة التعليمية تُعزى لمتغير الجامعة التي درس أو يدرس فيها الطلبة. ولذلك تم قبول فرض البديل وللتعرف أكثر على الفروق ولصالح من، تم استخدام اختبار شيفيه، والجدول رقم (١٢) ورقم (١٣) يوضح ذلك.

جدول (١٢) نتائج اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة لبعدي العناصر الملموسة والاعتمادية				
Sig.	اختلاف المتوسط (J-I)	الجامعة (J)	الجامعة (I)	المتغيرات
.٠٤٢	.٥٧٣*	الأكاديمية اليمنية	ج سبأ	العناصر المادية الملموسة
.٩٩٤	.٠٥٩	ج المستقبل		
.٥٠٨	.٣٥٦	ج الأندلس		
.٠٤٢	-.٥٧٣*	ج سبأ	الأكاديمية اليمنية	
.١٢٢	-.٥١٣-	ج المستقبل		
.٨٣٨	-.٢١٦٩٣-	ج الأندلس		
.٩٩٤	-.٠٥٩-	ج سبأ	ج المستقبل	
.١٢٢	.٥١٣	الأكاديمية اليمنية		
.٦٩٢	.٢٩٦	ج الأندلس		
.٥٠٨	-.٣٥٦-	ج سبأ	ج الأندلس	
.٨٣٨	.٢١٦	الأكاديمية اليمنية		
.٦٩٢	-.٢٩٦-	ج المستقبل		
.٠٨٢	.٥٥٠	الأكاديمية اليمنية	ج سبأ	الاعتمادية
.٩٣٨	.١٤١	ج المستقبل		
.٨٨٢	.٢٠٢	ج الأندلس		

.٠٨٢	-٠.٥٥٠-	ج سبأ	الأكاديمية اليمنية
.٣٥٣	-٠.٤٠٩-	ج المستقبل	
.٥٩٤	-٠.٣٤٨-	ج الأندلس	
.٩٣٨	-٠.١٤٢-	ج سبأ	ج المستقبل
.٣٥٣	.٤٠٩	الأكاديمية اليمنية	
.٩٩٧	.٠٦١	ج الأندلس	
.٨٨٢	-٠.٢٠٢-	ج سبأ	ج الأندلس
.٥٩٤	.٣٤٨	الأكاديمية اليمنية	
.٩٩٧	-٠.٠٦١-	ج المستقبل	

تشير نتائج اختبار شيفيه الواردة في الجدول رقم (١٢) للمقارنات المتعددة لبعدي العناصر المادية الملموسة، والاعتمادية أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين جامعة سبأ والأكاديمية اليمنية للدراسات العليا في بعد العناصر المادية الملموسة لصالح جامعة سبأ وعدم وجود أي فروق فيما يتعلق ببعدها الاعتمادية.

ويوضح الجدول التالي رقم (١٣) نتائج اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة لأبعاد الأمان، والتعاطف، وسرعة الاستجابة.

جدول (١٣) نتائج اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة لأبعاد الأمان، والتعاطف، وسرعة الاستجابة				
Sig.	اختلاف المتوسط (J-I)	الجامعة (J)	الجامعة (I)	المتغيرات
.٠١٠	.٧٤٩*	الأكاديمية اليمنية	ج سبأ	الأمان
١.٠٠٠	-٠.٠١٤-	ج المستقبل		
.٩٨٢	.١٠٦	ج الأندلس		
.٠١٠	-٠.٧٤٩*	ج سبأ	الأكاديمية اليمنية	
.٠١٦	-٠.٧٦٣*	ج المستقبل		
.١١٣	-٠.٦٤٣-	ج الأندلس		
١.٠٠٠	.٠١٤٩	ج سبأ	ج المستقبل	
.٠١٦	.٧٦٣*	الأكاديمية اليمنية		
.٩٧٨	.١٢٠	ج الأندلس		
.٩٨٢	-٠.١٠٦-	ج سبأ	ج الأندلس	

.١١٣	.٦٤٣	الأكاديمية اليمنية		
.٩٧٨	-١٢٠-	ج المستقبل		
.٠١٦	.٧٥٨*	الأكاديمية اليمنية	ج سبأ	
.٧٣٥	.٢٧٤	ج المستقبل		
.٤٦٦	.٤٣٨	ج الأندلس		
.٠١٦	-٧٥٨*	ج سبأ	الأكاديمية اليمنية	التعاطف
.٢٨٥	-٤٨٤-	ج المستقبل		
.٧٢٠	-٣٢٠-	ج الأندلس		
.٧٣٥	-٢٧٤-	ج سبأ	ج المستقبل	
.٢٨٥	.٤٨٤	الأكاديمية اليمنية		
.٩٥٥	.١٦٤	ج الأندلس		
.٤٦٦	-٤٣٨-	ج سبأ	ج الأندلس	
.٧٢٠	.٣٢٠	الأكاديمية اليمنية		
.٩٥٥	-١٦٤-	ج المستقبل		
.٠٣٩	.٧١٦*	الأكاديمية اليمنية	ج سبأ	
.٩٩٩	-٠٣٤-	ج المستقبل		
.٩٦٦	.١٤٩	ج الأندلس		
.٠٣٩	-٧١٦*	ج سبأ	الأكاديمية اليمنية	سرعة الاستجابة
.٠٤٧	-٧٥٠*	ج المستقبل		
.٢٩٤	-٥٦٧-	ج الأندلس		
.٩٩٩	.٠٣٤	ج سبأ	ج المستقبل	
.٠٤٧	.٧٥٠*	الأكاديمية اليمنية		
.٩٤٧	.١٨٣	ج الأندلس		
.٩٦٦	-١٤٩-	ج سبأ	ج الأندلس	
.٢٩٤	.٥٦٧	الأكاديمية اليمنية		
.٩٤٧	-١٨٣-	ج المستقبل		

تشير نتائج اختبار شيفيه الواردة في الجدول رقم (١٣) إلى أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الأبعاد الثلاثة بين جامعة سبأ والأكاديمية اليمنية للدراسات العليا لصالح جامعة سبأ. كما تبين النتائج

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بُعدي الأمان وسرعة الاستجابة بين الأكاديمية اليمينية وجامعة المستقبل لصالح جامعة المستقبل.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (زقاي ووزاني، ٢٠١٧) ودراسة (سلمان، ٢٠١٣) حيث بينت دراستهما وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الجامعية المدركة تعزى لمتغير الكلية أو فرع الجامعة.

### اختبار الفرض الرئيس الثالث:

ومن أجل اختبار صحة الفرض الرئيس الثالث تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد في قياس تأثير أبعاد جودة الخدمة التعليمية على مستوى جودة الخدمة الكلية، وتم اختيار المعنوية الكلية للانحدار، لجميع المتغيرات المستقلة لأبعاد مقياس جودة الخدمة التعليمية (العناصر المادية الملموسة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف، وسرعة الاستجابة)، وذلك من أجل اختبار قدرة المقياس التفسيرية بجودة الخدمة الكلية والجدول (١٤) يوضح صلاحية نموذج اختبار الفرض وذلك لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة أقل من (٠.٠٥). وان جميع المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته (٥٢٤). من التباين في مستوى الجودة الكلي للطلبة، في حين أن بقية (٤٧٦). تتأثر بمتغيرات أخرى لم تدرج في هذا النموذج. بمعنوية المتغيرات المستقلة للانحدار جميعها أو على الأقل واحدًا منها. وهذا يؤكد على أن أبعاد جودة الخدمة مجتمعة التي تتكون من (العناصر المادية الملموسة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف، وسرعة الاستجابة) تؤثر بشكل كبير على المستوى الكلي لجودة الخدمة المقدمة للطلبة.

الجدول (١٤) نتائج تحليل التباين للانحدار (للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسة)

معامل التحديد المعدل Adjusted R Square	معامل الارتباط R	Sig.	F	متوسط المربعات Mean Square	درجات الحرية Df	مجموع المربعات Sum of Squares	المصدر
.٥٢٤	.٧٤١	.٠٠٠B	٢١.٢	١٤.٥٨١	٥	٧٢.٩	(Regression) الانحدار
				.٦٨٧	٨٧	٥٩.٧	(Residual) الخطأ
					٩٢	١٣٢.٦	(Total) الإجمالي

a. **Dependent Variable:** جودة الخدمة الكلية

b. **Predictors:** (Constant), التعاطف, الاعتمادية, الأمان, الملموسية, الاستجابة,

وبعد أن أكدت النتائج صلاحية نموذج اختبار الفرض، قام الباحثون بقياس حجم تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع باستخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لتحديد أقوى المتغيرات المستقلة لأبعاد الجودة المدركة والتي تؤثر على المستوى الكلي لجودة الخدمة.

الجدول (١٥) أظهر نموذجان، في النموذج الأول مجال الاعتمادية وفسرت ما مقداره (٤٦.٥%) من التباين في المستوى الكلي لجودة الخدمة المقدمة للطلبة، في حين ارتفعت نسبة التفسير في النموذج الثاني إلى (٥٠.٤%) عند إضافة بُعد سرعة الاستجابة. وخرج من معادلة الانحدار الخطي المتعدد التدريجي كل من المجالات التالية (العناصر المادية الملموسية، والأمان، والتعاطف)، ولم يظهر تحليل الانحدار المتعدد أي تأثير إحصائي لتلك الأبعاد على المستوى الكلي لجودة الخدمة المقدمة للطلبة.

جدول (١٥) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد

Sig	F	R Square Adjusted	Sig.	T	Beta	Std. Error	B	النموذج
.٠٠٠	٨٠.٩٩٨	.٤٦٥	.٧٦٢	-.٣٠٣-		.٤٠٤	-.١٢-	الثابت
			.٠٠٠	٩.٠٠٠	.٦٨٦	.١١٤	١.٠٣	الاعتمادية X1
.٠٠٠	٤٧.٧٠٦	.٥٠٤	.٨٥٥	-.١٨٣-		.٣٨٩	-	الثابت
			.٠٠٠	٣.٨٤٣	.٤٣٨	.١٧١	.٦٥٧	الاعتمادية X1
			.٠٠٥	٢.٨٤٥	.٣٢٤	.١٤٤	.٤١١	الاستجابة X2

في النموذج الأول فان قيمة معامل الانحدار (B) لبعدها الاعتمادية هو (١.٠٣) مما يدل على أن كل زيادة في وحدة واحدة في مجال الاعتمادية سوف ينتج عنها زيادة مستوى جودة الخدمة الكلية بنسبة

(١٠٠٣)، مع افتراض بان جميع المتغيرات الأخرى ثابتة. وفي النموذج الثاني، فإن زيادة وحدة واحدة في الاستجابة سيؤدي إلى زيادة (٠.٤١١) في مستوى جودة الخدمة الكلية للطلبة. ويمكن كتابة النموذج النهائي (نموذج رقم ٢) للتنبؤ بالمتغير الكلي لجودة الخدمة التنبؤية للطلبة في الدراسات العليا بالجامعات الخاصة بالشكل التالي:  $Y^{\wedge} = -.071 + (.657) X1 + (.411) X2$

وهذه المعادلة تكشف عن الأهمية النسبية لبعدي الاعتمادية والاستجابة في التنبؤ بالمتغير التابع لجودة الخدمة الكلية، ويخلص الباحثان إلى أن الدراسات العليا في الجامعات الخاصة تحتاج إلى تحسين الجوانب المتعلقة بتقديم الخدمة التعليمية التي لها ارتباط بمتغير الاعتمادية وسرعة الاستجابة. فالاعتمادية تشمل حل مشكلات الطالب وطمأنته، وتوفير أجواء من الهدوء اللازم لإجراء الامتحانات وتزويد الطلبة بالإرشادات اللازمة لإتمام التسجيل واحتفاظ الجامعة بسجلات وبيانات دقيقة للطلبة. وفيما يتعلق بـعد الاستجابة فأن عينة البحث ترى بان سرعة استجابة الجامعة على استفسارات وشكاوى الطلبة ومعالجتها. والاستعداد الدائم لدى الموظفين وأعضاء هيئة التدريس لمساعدة الطلبة. وإخبار الجامعة الطالب بموعد تقديم الخدمة والانتهاء منها، من العوامل التي تؤثر على جودة الخدمة.

## النتائج:

بناءً على التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج الآتية:

(١) أظهرت نتائج التقييم لمستوى جودة الخدمة التعليمية وفقاً لمقياس الأداء الفعلي بان المتوسط الحسابي الكلي لمحوّر جودة الخدمات التعليمية (٣.٢٩) وبدرجة متوسطة، وبرغم أن تقييم مفردات عينة البحث لمستوى جودة الخدمة التعليمية كان إيجابياً إلا انه يظل في مستوياته المتدنية من الإيجابية.

(٢) جاء ترتيب أبعاد جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر العينة كالاتي (العناصر المادية الملموسة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان، سرعة الاستجابة)، وقد جاء بُعد العناصر المادية الملموسة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣.٥٩)، وبدرجة مرتفعة، يليه بعد الاعتمادية والذي احتل المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣.٤٤) و بدرجة متوسطة، واحتل بعد سرعة الاستجابة المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (٢.٩٩)، والذي يعني أن هذا البُعد لا يحظى بالاهتمام الكافي من قبل كليات الدراسات العليا في الجامعات اليمنية الخاصة.

٣) أن مستوى اهتمام كليات الدراسات العليا في الجامعات اليمنية الخاصة ببعد الأمان، يقع ضمن مجال التقييم المتوسط أي أن هناك نوعاً من الثقة والأمان بين الكلية والطلبة إلا أن هذا البعد يبقى متوسطاً ولا يعبر عن الجودة العالية .

٤) أظهرت نتائج التقييم أن بُعد التعاطف الذي يحظى به طلبة الدراسات العليا يعتبر من وجهة نظرهم غير كافٍ وقد جاء وفقاً لمقياس الأداء الفعلي ضمن الدرجة المتوسطة، ولا يعبر عن الجودة المرتفعة.

٥) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٥% بين آراء مفردات عينة البحث نحو جودة الخدمة التعليمية، باختلاف الجنس، والمستوى التعليمي، وأن جودة الخدمة التعليمية المقدمة هي بالمستوى نفسه رغم اختلاف المتغيرات الديمغرافية (الجنس، المستوى الدراسي).

٦) أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٥% بين آراء مفردات عينة البحث نحو جودة الخدمة التعليمية، وفقاً لمتغير الجامعة التي درس أو يدرس فيها الطلبة، وقد جاء هذا الاختلاف بين جامعتي سبأ والأكاديمية اليمنية للدراسات العليا في جميع الأبعاد ما عدا بعد الاعتمادية وكان لصالح جامعة سبأ.

٧) أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٥% بين آراء مفردات عينة البحث نحو جودة الخدمة التعليمية، وفقاً لمتغير الجامعة التي درس أو يدرس فيها الطلبة، وقد جاء هذا الاختلاف بين الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا وجامعة المستقبل في بعدي الأمان وسرعة الاستجابة وكان لصالح جامعة المستقبل.

٨) بينت نتائج الدراسة وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى ٥% لأبعاد جودة الخدمات التعليمية مجتمعة على متغير الجودة الكلية للخدمات التعليمية، وحجم التأثير يظهر واضحاً في كل من بعدي الاعتمادية والاستجابة.

## التوصيات:

- بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم التوصيات الآتية:
- الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات اليمنية الخاصة وذلك من خلال القياس المستمر لجودة الخدمات التي تقدمها للطلبة.
  - ضرورة الاهتمام بتحسين متطلبات أبعاد جودة الخدمات التعليمية التي ظهرت في مستوياتها المتدنية وأهمها متطلبات بُعد سرعة الاستجابة الذي احتل المرتبة الأخيرة في مستوى الإدراك.
  - الاهتمام بتحسين أبعاد جودة الخدمات التعليمية التي كان لها أهمية نسبية وأثر في تحسين المستوى العام لجودة الخدمة التعليمية التي ظهرت جلياً في بعدي الاعتمادية والاستجابة.
  - النظر إلى الجوانب السلبية في الخدمات الجامعية المقدمة والعمل على تلافي هذه السلبيات.
  - وضع الخطط الاستراتيجية التي تكفل تحسين الجودة في الخدمات التعليمية المقدمة.
  - نشر ثقافة الجودة ومفاهيمها بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين وطلبة الدراسات العليا.
  - العمل على معرفة رأي طلبة الدراسات العليا في نوعية الخدمات التعليمية المقدمة لهم باستمرار من أجل التعرف على أهم تطلعاتهم وطموحاتهم.
  - توفير قناة اتصال سريعة لتلقي شكاوى الطلبة والرد عليها، والالتزام بتقديم الخدمات في موعدها.
  - تشجيع الباحثين على القيام بالدراسات والأبحاث في مجال جودة الخدمات التعليمية.

## دراسات مستقبلية مقترحة:

- القيام بدراسات أوسع بحيث تشمل عينات أكبر، ولكل من الجامعات الحكومية والخاصة.
- القيام بأبحاث لقياس جودة الخدمة التعليمية وتأثيرها على رضا وولاء الطلبة باستخدام مقياس الأداء الفعلي SERVPERV.
- القيام بأبحاث لقياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس HEDPERF.
- دراسة الفجوة في جودة الخدمات التعليمية باستخدام مقياس الفجوات SERVQUAL.

## المراجع

## أولاً: المراجع العربية

- ١) إبراهيم، محمد فتحي، (٢٠٠٧) " السمات الشخصية وعلاقتها بجودة بعض الخدمات ومستوي التحصيل الدراسي لطلاب كلية النقل البحري (٢٠٠٧) التعليم الجامعي وتحديات المستقبل مؤتمر استراتيجيات تطوير مؤسسات التعليم العالي بالوطن العربي في ضوء التحديات المعاصرة (الإسكندرية: الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا )، الفترة ٨٠-٧٣ يوليو.
- ٢) أبو وردة، شيرين حامد محمد، (٢٠٠٧). " نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر"، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة-جامعة المنصورة، المجلد(٣١)، العدد الاول، ص ٧٢-٧٣.
- ٣) الأشول، محمد عبدالله و الحاج، أحمد علي، (٢٠١٦)، تطوير منظومة التعليم والبحث العلمي في اليمن وفقاً لمتطلبات اقتصاد المعرفة. الطبعة الأولى. مكتبة المتفوق، اليمن
- ٤) بوابة التنسيق الإلكتروني للجامعات اليمنية، مركز تقنية المعلومات بالتعليم العالي(٢٠١٨) <http://oasyemen.net>
- ٥) التعليم العالي في الجمهورية اليمنية (٢٠٠٧)، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
- ٦) الحداد، عوض، (١٩٩٩). تسويق الخدمات المصرفية مصر: دار البيان للطباعة والنشر.
- ٧) حمزة، اسوان عبدالله، (٢٠١٢). "تجربة التعليم العالي في الجمهورية اليمنية في ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي، المجلة العربية لضمان جودة التعليم، المجلد٥، العدد (١٠)، ص ٤٣-٦٠.
- ٨) الخميسي، سلامة، (٢٠٠٧) "معايير جودة المدرسة الفعالة في ضوء منحى النظم: رؤية منهجية، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، اللقاء السنوي الرابع عشر "الجودة في التعليم العام"، القصيم، المملكة العربية السعودية.
- ٩) الربيعي، ليث، وآخرون (٢٠١١)، أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة، مؤتمر الجودة، الجزء الثاني، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي ١٠-١٢/٥/٢٠١١، جامعة الزرقاء، المملكة الأردنية الهاشمية، ص ١٤٣٢-١٤٤٦.

- ١٠ زقاي، حميد، ووزاني، محمد (٢٠١٧)، مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة- الجزائر، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد ١٠، العدد ١٠، ص ٦٣-٨٧.
- ١١ سلمان، إبراهيم محمد، (٢٠١٣). " مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة"، مجلة جامعة الأقصى، سلسلة العلوم الإنسانية، العدد ١٧، ص ١-٥٠.
- ١٢ الشعيبي، محمد والشهراني، سعيد، (٢٠١٤). " تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب"، مجلة جامعة ذمار للدراسات والبحوث، العدد ١٩.
- ١٣ الصالحي، سليمان أبوبكر، وجاب الله، جمال علي (٢٠١٦)، قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من وجهة نظر الطلبة، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، المجلد ٥ العدد، ٢ ص ٦٠-٧٥.
- ١٤ صلاح الدين، نسرين صالح (٢٠١٦) تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) دراسة حالة كلية التربية جامعة عين شمس، <https://www.researchgate.net/publication/312146882>
- ١٥ صلاح الدين، نسرين صالح، والبرطمانى، مريم بنت سعيد (٢٠١٨)، جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس: دراسة تطبيقية باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، جامعة السلطان قابوس، المجلد ٢١ العدد ١، ص ١٦-٣٩.
- ١٦ الطائي، رعد عبدالله، وقاسم، صبيحة، (٢٠١٣)، تقويم جودة الدراسات العليا في إحدى كليات جامعة بغداد في ضوء بعض العوامل المؤثرة فيها، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد (٦)، العدد (١١)، ص: ٦٣-٩٥.
- ١٧ عبد العزيز، أحمد محمد محمد (٢٠١٣) استراتيجية مقترحة لتحقيق التميز في جودة الخدمات المقدمة لطلاب كليات التربية بالجامعات المصرية باستخدام نموذج SERVQUAL، مجلة كلية التربية جامعة عين شمس، العدد ٣٧، الجزء الأول.
- ١٨ قدورة، روان منير (٢٠١١)، دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه بالزبائن على الرضا في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.

## ثانيا: المراجع الاجنبية

- 1) Cronin Jr, J.J. & Taylor, S.A. (1992) 'Measuring service quality: a reexamination and extension', *The journal of marketing*, pp. 55-68 . <https://doi.org/10.2307/1252296>
- 2) Eric E. Mang'unyi. & Krishna K. Govender (2014) "Perceived Service Quality (SQ) and Customer Satisfaction (CS):( Students' Perceptions of Kenyan Private Universities", *Mediterranean Journal of Social Sciences MCSEER*, Publishing, Rome-Italy Vol 5 No 23 November 2014<sup>٢٧٣٩</sup>
- 3) Ester Manik, Iwan Sidharta. (2017) "The Impact Of Academic Service Quality on Student Satisfaction" *MPRA Paper No. 80878* march 14:15 UTC.
- 4) Hiezer. Jay, Render. Barry (2008) *Operations Management*, 7th.ed, Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- 5) Karami, Masoud and Olfati, Omid (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*, Vol. 6(2), pp. 658-669.
- 6) Kandie, H. K. (2018). "Effects of Service Quality on Students' Satisfaction in Libraries in Kenya Using Servperf Model: Case of St Pauls' University in Kenya". *Archives of Business Research*, 6(1), 117-133.
- 7) Kumar, S. Anil and Sursh, N. (2008) *Production and Operations Management*, 2nd ed, New Age International Limited, Publishers, New Delhi.
- 8) Mahmoud, Ali Bassam & Khalifa, Bayan (2015). A Confirmatory Factor Analysis for SERVPERF Instrument Based on A Sample of Students From Syrian Universities. *Education + Training*, Vol. 57 No. 3, Pp. 343 – 359.
- 9) Parasurman ،A & Zeithaml ،V A & Berry ،L L (1985) ،A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for

- Future Research ,*Journal of Marketing* ,Vol. 49 ,No.3 ,pp:41-50
- 10) Parasurman ,A & Zeithaml ,V A & Berry ,L L (1988) , SARVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality ,*Journal of Retailing* ,Vol. 64 , No.1 ,PP: 12-40.
  - 11) Rózsa, Z. (2013)." Assessment of Perceived Quality of SEMPA Educational Services. *The 7th International Days of Statistics and Economics*, Prague, 19-21 September 2013, 1221-1228. <https://msed.vse.cz/files/2013/74-Rozsa-Zoltan-paper.pdf>
  - 12) Theresia L and Bangun R ( 2017) , "Service Quality That Improves Customer Satisfaction in A University: A Case Study in Institut Teknologi Indonesia, *OP Conf. Series: Materials Science and Engineering* 277 (2017) 10th ISIEM IOP Publishing 012059 doi:10.1088/1757-899X/277/1/012059
  - 13) Vanniarajan, T. & Gurunathan, P. (2009). Evaluation of Linkage Between Service Quality, Customer Satisfaction and Repurchase Intentions: An Application of SEM. *Asia-Pacific Business Review*, Vol. V, No. 4, October – December, pp. 108-118.