



قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلاب

دراسة ميدانية

أ. د طارق الهادي النائي

المعهد العالي للعلوم والتقنية رقدالين

t.alnaeli@histr.edu.ly

<https://orcid.org/0009-0002-3282-4859>

Measuring the quality of educational services from the perspective of students

Professor Dr Tariq Alnnale
Higher Institute of Science
and Technology, Raqdalen

الملخص

تُعد جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب هدفاً واضحاً لدى القائمين على المعهد العالي للعلوم التقنية، لتغطي جوانب حديثة في العلاقة القائمة بين المعهد وطلابه، ولذلك تسعى هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات التعليمية التي يقدمها المعهد قيد الدراسة لطلابه، باستخدام مقياس (Service Quality Model) الذي يعرف اختصاراً بإسم (SERVQUAL)، وتحديد ما إذا كانت هناك فجوة بين توقعات الطلاب وإدراكهم لمستوى جودة هذه الخدمات، وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إدراك الطلاب وتوقعاتهم، لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الإدارات المعنية بالطلاب منها الأقسام العلمية والتسجيل والامتحانات، وكذلك وجود فجوة سالبة بين إدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً للطلاب من جهة وتوقعاتهم لمستوى جودة تلك الخدمات من جهة أخرى، ويعد قياس جودة الخدمات المقدمة من المعهد قيد الدراسة وجد الباحث أن مستوى الجودة يُعد متوسطاً من وجهة نظر الطلاب، فضلاً عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً من المعهد تُعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، القسم العلمي، المرحلة الدراسية)، ومن خلال تلك النتائج يوصى الباحث بتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلاب، وخاصة فيما يتعلق بتطوير وتحسين الجوانب الملموسة وجوانب الاعتمادية وجوانب التعاطف. التي تمثل أهمية كبيرة في تحسين المستوى العام لجودة الخدمات التعليمية وتطويرها، فضلاً عن زيادة الاهتمام بجانب الأمان والاستجابة في خدمات المعهد التعليمية.

Abstract

The quality of educational services provided to students goals clear to those in charge of the Higher Institute of Technical Sciences, to cover the modern aspects of the relationship between the Institute and its students, and therefore this study seeks to measure the quality of educational services provided by the institute under study for his students that, using a scale (Service Quality Model), which known simply as (SERVQUAL), and determine whether there was a gap between students' expectations and their perception of the quality of these services, the researcher suggested set of results was the most important: the existence of a statistically significant difference between the perception of students and their expectations for the level of quality of educational services provided by the departments concerned students including scientific departments, registration and examinations, as well as having a negative gap between students' awareness of the level of the quality of educational services actually provided to the students on the one hand and their expectations for the level of quality of such services on the other hand, after measuring the quality of services provided by the institute under study researcher found that the quality level is the average from the viewpoint students, as well as the lack of statistically significant differences in students' assessment of the level of the quality of educational services actually provided by the institute attributed the following demographic variables (gender, scientific section, grade), and through those results is recommended to improve the quality of services provided to students level researcher, particularly with the development and improvement of the concrete aspects and reliability aspects and aspects of empathy. Which represent great importance in improving the overall level of quality educational services and development, as well as increased attention to safety next to me and respond in educational institute services.

1 مقدمة

لقد شهدت ليبيا في السنوات العشر الاولى من الالفية الجديدة تطوراً ملحوظاً في قطاع التعليم العالي عامة وقطاع التعليم التقني بوجه خاص، من خلال تنوع التخصصات والأقسام العلمية وإنشاء المعاهد العليا وتزويدها بالإمكانيات اللازمة لتحسين وتطوير التعليم التقني في ليبيا، الأمر الذي يدفع تلك المعاهد لتحسين وتطوير خدماتها المقدمة للطلاب مما يعود بالنفع على المجتمع ككل ويلبي متطلبات سوق العمل على وجه الخصوص، وذلك من خلال تخريج طلاب ذو كفاءة عالية، لذلك سيعمل هذا البحث على قياس وتقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية التي يقدمها المعهد قيد الدراسة من وجهة نظر الطلاب، وذلك بهدف التعرف على اتجاهاتهم وإدراكهم وتوقعاتهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة إليهم

وذلك باستخدام مقياس (SERVQUL)، والذي يعرف إختصاراً بإسم (Service Quality Model) وهو من أكثر النماذج شهرة واستخداماً، في قياس جودة الخدمة بشكل عام في جميع المجالات الخدمية، لأنه يأخذ بعين الاعتبار توقعات العملاء (المستفيد من الخدمة)، ولأن جودة الخدمة هي الفرق بين توقعات الطلاب في هذه الدراسة و إدراكهم للأداء الفعلي للخدمة التعليمية المقدمة، [1] وسيتم التعرف على توقعات الطلاب من خلال تطبيق نموذج (SERVQUL) في هذه الدراسة.

منهجية البحث

أولاً : إشكالية البحث:

يشهد القطاع الخدمي عامة والتعليمي خاصة عدد من المظاهر، منها التغيرات والمستجدات التي تخص اعتبارات الجودة، وإن مقاييس الجودة خُطت خطوات سريعة وفاعلة، لتغطي جوانب حديثة في العلاقة القائمة بين التعليم العالي بمؤسساته المختلفة والطلاب، ولذلك يسعى هذا البحث إلى قياس جودة الخدمات التعليمية التي يقدمها المعهد العالي للعلوم التقنية بمدينة رقدالين للطلاب، خاصة أن أغلب الدراسات السابقة ركزت على قياس جودة الخدمات في المجالات الاقتصادية المختلفة ونادراً ما تجد دراسة قامت على قياس جودة الخدمات المقدمة للطلاب من وجهة نظرهم، وعليه يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات التالية :-

- 1) ما هو مستوى توقعات طلاب المعهد العالي قيد الدراسة لجودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم من وجهة نظرهم؟ وكيف يمكن قياس أبعادها؟
 - 2) هل هناك اختلاف بين مستوى جودة ما يتوقعه طلاب المعهد قيد الدراسة من خدمات مقدمة و ما يقدمه المعهد لهم فعلاً من خدمات؟
- ثانياً : أهمية البحث:

تتبع أهمية هذا البحث من أهمية جودة التعليم العالي وأهمية مخرجاته حيث تعد جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب إحدى الركائز الأساسية التي تساعد على تخريج دفعات لها القدرة على المنافسة في سوق العمل من خلال تحسين وتطوير خدمات المؤسسات التعليمية وتقديمها لهم بجودة عالية، ونظراً لأهمية قطاع التعليم العالي التقني في المعهد قيد الدراسة، فإن قياس أدائه، وتقويم فاعليته، واختبار جودة خدماته، واكتشاف جوانب القصور فيها، تُعد أحد السبل الهامة للرقى بالمعهد وتطويره، والنهوض به من أجل تحقيق أهدافه من

جهة والمساهمة في تحسين التعليم العالي التقني في ليبيا بشكل عام من جهة اخرى، لذلك يسعى هذا البحث إلى محاولة التعرف على تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية التي يقدمها المعهد، والعوامل المؤثرة فيها، وتحديد الجوانب الإيجابية والجوانب السلبية في أبعاد جودة تلك الخدمات التي يقدمها المعهد قيد الدراسة، ومن ثم تقديم بعض المقترحات التي من شأنها أن تساعد إدارة المعهد في معالجة جوانب القصور في خدمة طلابه، والعمل على تحسينها وتطويرها بالشكل الذي يرضيهم ويلبي حاجاتهم.

ثالثاً : أهداف البحث:

يسعى هذا البحث لقياس جودة الخدمات التي يقدمها المعهد العالي قيد الدراسة تحقيقاً للأهداف التالية:

- 1) التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة من المعهد العالي قيد الدراسة من وجهة نظر طلابه، وتحديد أبعادها.
- 2) التعرف على الأهمية النسبية للعوامل التي يستخدمها الطلاب في تقييم جودة الخدمات التعليمية المقدمة من المعهد قيد الدراسة.
- 3) معرفة ما إذا كانت هناك فجوة بين توقعات الطلاب لجودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم من المعهد قيد الدراسة وبين إدراكهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم فعلياً.
- 4) اختبار مدى تأثير بعض السمات الشخصية مثل (الجنس، القسم العلمي، المرحلة الدراسية) على تقييم الطلاب لمستوى جودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم.

رابعاً : فرضيات البحث:

- يمكن صياغة فروض البحث من خلال إشكالية البحث وتساؤلاته وأهدافه على النحو التالي:
- 1) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمة المدركة من قبل الطلاب وتوقعاتهم لهذه الخدمة من المعهد العالي قيد الدراسة.
 - 2) هناك دلالة إحصائية على أن الخدمات التعليمية التي يقدمها المعهد العالي فعلياً لطلابه ذات مستوى عال من الجودة .
 - 3) لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين تقييم عملاء المعهد العالي من الأفراد لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً تُعزى لتأثير المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، القسم العلمي، المرحلة الدراسية).

خامساً : منهج البحث:

أعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات بواسطة الاستبانة المعدة لهذا الغرض، وتحليلها إحصائياً لاختبار صحة الفروض، فضلاً عن اعتماد الباحث على المصادر الثانوية متمثلة في المراجع العلمية والدراسات السابقة لتغطية الإطار النظري لهذا للبحث.

سادساً : مجتمع البحث وعينته:

يتكون مجتمع البحث من جميع الطلاب في المعهد العالي قيد الدراسة، وتم إختيار عينة عشوائية من الطلاب لكل قسم من أقسام المعهد العالي قيد الدراسة بمراحلهم الفصلية المختلفة قوامها (450) طالب تمثل عينة الدراسة، بحيث تم توزيع (450) إستبانة على عينة عشوائية من الطلاب لكل قسم في المعهد العالي على مدى فصلين دراسيين، وقد أسترجع منها (400) إستمارة استبيان من كل الأقسام المستهدفة، وأستبعد منها (25) لعدم صلاحيتها للتحليل فأصبح عدد الإستمارات القابلة للتحليل (375) استماره استبيان.

سابعاً: حدود البحث:

من المعروف إن لكل دراسة محدداتها الخاصة والتي تعكس مدى الدقة والالتزام بمنهجية الدراسة بشكل عام ويمكن بيان هذه الحدود من خلال المحاور التالية:

- استخدم في هذا البحث أسلوب العينة لصعوبة إجراء الحصر الشامل لجميع الطلاب قيد البحث، فضلاً عن توفير الجهد والوقت من خلال اختيار أسلوب العينة.
- اقتصرت الدراسة على المعهد العالي للعلوم التقنية بمدينة رقدالين من خلال عينة عشوائية للطلاب الدارسين في المعهد، حيث يعد الباحث عضو هيئة تدريس بالمعهد.
- انحصرت الحدود الزمنية من شهر 2024/10 إلى شهر 2025/02

الأبحاث السابقة

أولاً : الأبحاث العربية

1) دراسة الباحث عبدالله صالح بعنوان " قياس جودة الخدمة بالمصارف التجارية السعودية — دراسة مسحية لأراء عملاء مصرف الراجحي بمدينة الرياض " 2008، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد السابع، العدد الأول، تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الجودة الكلية للخدمات المصرفية بمصرف الراجحي من وجهة نظر العملاء، وكذلك التعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إتجاهات عملاء المصرف حول مستوى

جودة الخدمة المصرفية وفقاً لمتغيراتهم الديموغرافية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها أن مستوى الجودة الكلية للخدمة المصرفية بالمصرف تعد جيدة، وأن أفراد عينة الدراسة يرون جودة الخدمة في الجوانب الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان جيدة، في حين يرونها في جانب التعاطف متوسطة .

(2) دراسة الباحث صلاح عبدالرحمن بعنوان: " قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية " 2006، تهدف الدراسة إلى قياس جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها المصارف الإسلامية من وجهة نظر عملاءها، ومعرفة مدى توجه العملاء نحو الخدمات المصرفية الإسلامية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، كان من أهمها أن هناك إنطباعاً إيجابياً عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من وجهة نظر المستفيدين منها في مجال الجوانب المادية والملموسة والاستجابة والتعاطف، [2] أما في مجال الاعتمادية والأمان، فإنها لم تكن مرضية بالنسبة للمستفيدين.

(3) دراسة الباحث رعد الصرن بعنوان " طريقة جديدة لدراسة جودة الخدمات في القطاع المصرفي - دراسة ميدانية مقارنة بين بعض المصارف السورية والأردنية " 2005، أطروحة دكتوراه، جامعة دمشق، وتسعى هذه الدراسة إلى التوصل إلى طريقة جديدة لدراسة جودة الخدمات في القطاع المصرفي، وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها أن القطاع المصرفي في سورية يعاني من بعض المشاكل، والمتمثلة في غياب عنصر المنافسة وضعف عنصر الرقابة والمحاسبة، وضعف خبرات موظفي المصارف وكفاءاتهم، والافتقار لتقديم الخدمات المصرفية المتطورة، وعدم وجود قانون أو مرسوم ينظم التعامل الإلكتروني بين المصارف والجهات التي تتعامل معها داخلياً وخارجياً.

(4) دراسة الباحث ثامر محمد بعنوان: " قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك الوطنية التجارية القطرية" 2005 وتهدف هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية القطرية من وجهة نظر العملاء [3]، وذلك باستخدام مقياس (SERVPERF) وذلك للكشف عن مستوى جودة تلك الخدمات، كما تهدف أيضاً إلى التعرف على الجوانب الإيجابية والجوانب السلبية في مجالات وأبعاد جودة الخدمات المصرفية للبنوك محل الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها: ارتفاع مستوى جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية القطرية من وجهة نظر العملاء، هذا فضلاً عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجودة الكلية للخدمات

المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية القطرية محل الدراسة من جهة مجالات وأبعاد جودة الخدمات المصرفية المتمثلة في الجوانب الملموسة، الإعتمادية، الأمان، الإستجابة، التعاطف [4].

ثانياً : ما يميز هذا البحث عن الأبحاث السابقة:

يختلف هذا البحث عن الأبحاث السابقة من حيث المكان، فقد تمت الأبحاث السابقة في بيئات مختلفة عن البيئة الليبية من جهة قياس الجودة من وجهة نظر العملاء من جهة وكذلك اختلاف نوعية العملاء الأمر الذي يصعب معه استخدام نتائجها وتعميمها في دراستنا هذه.

الإطار النظري

أولاً / مفهوم جودة الخدمات التعليمية

برز مفهوم جودة الخدمات بإعتباره، واحداً من أهم المجالات التي يمكن أن تتنافس الجهات الخدمية فيما بينها من خلاله، وهذا يعني أن توجه العملاء في طلب الخدمات ليس فقط لمجرد المضامين التسويقية التي يحصل عليها من تلك الخدمة، إنما لما تتصف به تلك المضامين من قيم رمزية يبحث عنها العميل، وهي ذات جودة أفضل من وجهة نظره، مثل الخدمات التعليمية وجودتها، والتعاطف معهم [5]، وسرعة الإنجاز، والسهولة في اجراءات التعامل، وأسلوب تقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للموظفين، وغيرها من المفاهيم كمجالات للتميز في تقديم الخدمات، وهو ما يشكل مفهوماً متكاملًا لجودة الخدمة (أبو معمر، فارس محمود، (2005) ص78).

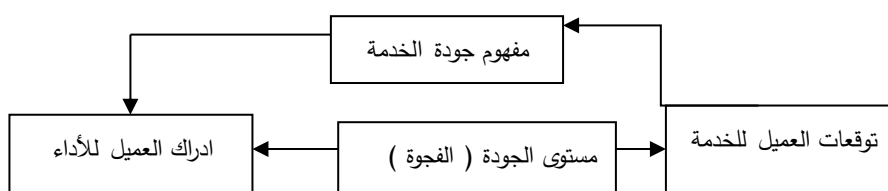
إلا أن تبني مفهوم الجودة الخارجية للخدمة يعد أكثر انتشاراً وأهمية، ذلك لأن مفهوم الجودة في هذا الاتجاه يركز على إدراك العملاء وتفضيلاتهم، وعليه تتشكل الخدمة على ضوء توقعات العملاء وتفضيلاتهم ورغباتهم، [6] أي إن مفهوم جودة الخدمة وفقاً لهذا الإتجاه يختلف عن ذلك المفهوم الذي تحدده المواصفات القياسية، فهناك إختلاف وتباين كبيرين بين الجودة التي يدركها العملاء، والجودة المحددة وفقاً للمواصفات القياسية. (الطالب، صلاح عبد الرحمن، (2004) ص 27.

ولقد أظهرت أدبيات التسويق العديد من التعريفات للجودة، إلا أنه سيتم ذكر بعضها مع التركيز على الخصائص المشتركة لهذه التعريفات، وقد تم تعريف الجودة كما أشارت إليها الجمعية الأمريكية للجودة (ASQ) وكذلك المنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC)

بأنها المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في مقدم الخدمة على تلبية حاجات ورغبات العملاء (الحداد ، عوض، (1999) ص 39)، كما يعرف المكتب القومي للتنمية الاقتصادية في بريطانيا الجودة على أنها مجموعة العوامل أو الخصائص التي يجب أن تتوفر في منتج، أو خدمة معينة بهدف الوفاء بمتطلبات السوق، وعُرفت بأنها مطابقة المنتج أو الخدمة للمواصفات وعليه سيكون العميل راضيا عندما تكون خصائص الخدمة مطابقة لمتطلباته (الخالدي، أيمن، (2006) ص 41) ، وعليه يمكن القول بأن جودة الخدمات التعليمية تبنى على أساس توقعات ورغبات الطلاب، لأنه المحدد الرئيسي والوحيد لها هو الطالب ولأنه هو المستفيد من جودة الخدمة التعليمية، والشكل التالي رقم (1) يبين مفهوم جودة الخدمة.

مفهوم جودة الخدمة

(الطالب، صلاح عبد الرحمن، (2004) ص 5)



ثانياً / مستويات جودة الخدمات: (عبد المحسن، توفيق، (2002) ص 17)

يمكن التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمات ويمكن تحديدها بالآتي:

- الجودة المتوقعة: وهي تمثل مستوى جودة الخدمات التي يتوقع العملاء الحصول عليها من الذين يتعاملون معهم.
- الجودة المدركة: وهي ما تدركه إدارة المؤسسة من نوعية الخدمة التي تقدمها لعملائها معتقدة أنها ستشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عالٍ .
- الجودة الفنية: وهي الطريقة التي يؤدي بها مقدم الخدمة، وتخضع للمواصفات النوعية للخدمة المقدمة .
- الجودة الفعلية: وهي تعبر عن مدى التوافق والقدرة على استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء .
- الجودة المرجوة للعملاء: أي مدى الرضا والقبول الذي يمكن أن تحصل عليه المؤسسة من العملاء عند تلقيهم تلك الخدمات.

ثالثاً / نموذج القياس (SERVQUL) (الخالدي، أيمن، (2006) ص 41)

يعتبر نموذج (SERVQUL) والذي يعرف إختصاراً بإسم (Service Quality Model) أكثر النماذج شهرةً واستخداماً، فهناك عدة دراسات ساهمت في وضع أساس ومعايير علمية وعملية لقياس جودة الخدمة، حيث قدم هؤلاء الباحثين المقياس الشهير (SERVQUL)، الذي كان نقطة تحول في أدبيات جودة الخدمة [7] ، وإن هذا النموذج قائم على استمارة استبيان مؤلفة من 22 بنداً مصممة لتغطي خمسة أبعاد لجودة الخدمة، دمجها فريق البحث من واقع بحثهم، ويتكون المقياس من مجموعتين يتضمن كل منها 22 جملة، وتهدف المجموعة الأولى إلى تحديد إدراكات العملاء لجودة الخدمة المقدمة، وتهدف المجموعة الثانية إلى تحديد توقعات العملاء لجودة الخدمة، فإذا كانت إدراكات العملاء لجودة الخدمة المقدمة أقل من توقعاتهم تكون الجودة منخفضة ويمكن التعبير عن القياس بالمعادلة التالية: جودة الخدمة = الخدمة المتوقعة - الأداء الفعلي [8] .

رابعاً / أبعاد جودة الخدمات: (الخالدي، أيمن، (2006) ص41)

1 - الملموسية: تمثل الجوانب الملموسة والمادية المتعلقة بالخدمة مثل المباني، والتقنيات الحديثة، والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، ومظهر الموظفين، ويقاس هذا البعد حسب النموذج واستبانة الدراسة بالفقرات من 1-6 .

2 - الإعتمادية: وتعبر عن قدرة المؤسسة من وجهة نظر العملاء على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها فيه العميل وبدقة ترضي طموحه، ويقاس هذا البعد حسب النموذج واستبانة الدراسة بالفقرات من 7-12 .

3 - الأمان: وهو الإطمئنان بأن الخدمة المقدمة للعملاء تخلو من الأخطاء والعيوب شاملاً الإطمئنان النفسي والمادي، ويعد من أهم أبعاد الجودة التي يركز عليها العميل عند اختياره للمؤسسة، ويقاس هذا البعد حسب النموذج واستبانة الدراسة بالفقرات من 23-26

4 - الإستجابة: هي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء، والاستجابة للشكاوي، وبما يقتنع العملاء بأنهم محل تقدير وإحترام من قبل المؤسسة التي يتعاملون معها، إضافة لذلك فإن الإستجابة تعبر عن المبادرة بتقديم الخدمة من قبل الموظفين بكل ترحيب، ويقاس هذا البعد حسب النموذج واستبانة الدراسة بالفقرات من 19-22.

5 - التعاطف: وهو إبداء روح الصداقة والود والحرص على العميل ومصالحه وإشعاره بأهميته والرغبة في خدمته حسبما يحب ويفضل، وبما يحقق أعلى درجات الرضا لديه، ويقاس هذا البعد حسب النموذج واستبانة الدراسة بالفقرات من 13-18.

عرض وتحليل البيانات

أولاً: أداة البحث:

تم تطوير استبانة خاصة لتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته، وقد تمت الاستعانة في ذلك بالاطلاع على عدد من الدراسات والأبحاث السابقة، وتتكون الاستبانة من جزئين، الأول يغطي المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، القسم العلمي، المرحلة الدراسية)، أما الجزء الثاني فينقسم إلى قسمين، يضم القسم الأول (26) فقرة تمثل إدراك الطالب لمضمون جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً من قبل المعهد، أما القسم الثاني فيضم كذلك (26) فقرة تعكس توقع الطالب لمستوى جودة الخدمات التعليمية التي يجب أن تقدم من قبل المعهد، شاملة الأبعاد الخمسة للجودة، ولقد تم قياس مجموعة البنود الخاصة بكل محور باستخدام مقياس (ليكرت) المترج والمكون من خمس درجات هي: (5) متوفر جداً، (4) متوفر، (3) محايد، (2) غير متوفر، (1) غير متوفر بشدة، ولتوخي الدقة والموضوعية في الوصف النظري لنتائج الاستبانة كما ستبينها المتوسطات الحسابية، قام الباحث بإيجاد القيم الحسابية الفعلية للخيارات المتاحة للمبوحثين للإجابة على فقرات الاستبانة، وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي والذي أستخدم لقياس متغيرات البحث، وذلك من خلال تحويل المسافات بين الخيارات إلى (4) مستويات بحيث تمثل المسافة من (1 - 2) المستوى رقم (1)، والمسافة بين (2 - 3) المستوى رقم (2)، والمسافة بين (3 - 4) المستوى رقم (3)، والمسافة بين (4 - 5) المستوى رقم (4)، ولتوزيع مدى الدرجات فإن $5 - 1 = 4$ على خمسة خيارات من الإجابة يتضح أن طول كل مستوى هو $4/5 = 0.8$ وبالتالي يصبح كل مستوى على النحو التالي:

- المستوى الأول: المدى من (1) إلى أقل من (1.8) يعني غير متوفر بشدة.
 - المستوى الثاني: المدى من (1.8) إلى أقل من (2.6) يعني غير متوفر. المستوى الثالث: المدى من (2.6) إلى أقل من (3.4) يعني محايد.
 - المستوى الرابع: المدى من (3.4) إلى أقل من (4.2) يعني متوفر أوعالي.
 - المستوى الخامس: المدى من (4.2) إلى (5) يعني متوفر جداً أو عالي جداً.
- ولتحليل البيانات المتحصل عليها من خلال الاستبانة تم الاعتماد على أساليب التحليل الإحصائي، وذلك باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد اشتمل التحليل الإحصائي على تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والاستنتاجي التي تتلاءم وطبيعة بيانات الدراسة.

ثانياً : صدق أداة البحث وثباتها:

لاختبار صدق وثبات أداة البحث عُرضت الاستبانة على بعض المختصين من الأكاديميين في كلية الاقتصاد بجامعة طرابلس، (طرابلس، الزاوية) من أجل أخذ ملاحظاتهم حول الاستبانة، فأبدوا موافقاتهم عليها مع بعض الملاحظات العلمية والخاصة بتعديل وصياغة بعض الفقرات الواردة بها، وذلك بما يساهم في عرض إشكالية البحث، واختبار فرضياتها، وتحقيق أهدافها [9]، وللتعرف على درجة وضوح وفهم البنود الواردة في الاستبانة من وجهة نظر المبحوثين فقد تم أخذ عينة من المبحوثين بلغت (20) مفردة لهذا الغرض، حيث تم استخراج معامل (كرونباخ ألفا) للاتساق الداخلي حيث وجد أنه يساوي (85.2%) وتعتبر نسبة ثبات عالية.

ثالثاً : خصائص عينة البحث:

لقد تضمنت الإستبانة (3) أسئلة حول الخصائص أو البيانات العامة لعينة البحث وهي الجنس، والمؤهل العلمي، ومدة التعامل مع المصرف، والجدول التالي رقم (1) يبين نتائج التحليل الخاصة بالخصائص الديموغرافية لأفراد عينة البحث وهي كالتالي :-

— الجنس : يتضح من الجدول رقم (1) أن نسبة الاناث بلغت (83.3%) من مجموع عينة البحث، في حين بلغت نسبة الذكور (16.7%) فقط من مجموع عينة الدراسة، وهذا يعني أن أكثر المستفيدين من الخدمات التعليمية التي يقدمها المعهد العالي محل البحث من الاناث حسب عينة الدراسة .

— القسم العلمي : لقد بلغت نسبة قسم الهندسة الميكانيكية ما نسبته (5.2%) من إجمالي عينة البحث، في حين كانت نسبة قسم العلوم الادارية (25.5%) من عينة البحث، كما بلغت نسبة قسم الحاسوب (24.3%) من إجمالي مفردات العينة وأما قسم الهندسة المدنية فكانت نسبتهم (35.7%) والهندسة الكهربائية (9.3%) من عينة البحث، وهذه النسب تدل تقارب الاقسام ذات الكثافة الطلابية والاقسام قليلة الطلاب من حيث النسب.

— المرحلة الدراسية: أتضح من الجدول رقم (1) إن ما نسبته (48.9%) من عينة الدراسة مسجلين بالفصل الخامس وقد قام بتدريسهم الباحث جميعاً خلال فترة اجراء الدراسة ، في حين بلغت نسبة الفصل السادس (27%) من إجمالي عينة الدراسة، وأما الفصل الثالث فقد كانت نسبتهم (24.1%) من عينة الدراسة.

جدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد عينة البحث حسب العوامل الديمغرافية

| الرقم | المتغير | البيان | النسبة المئوية |
|-------|------------------|--------------|----------------|
| 1 . | الجنس | انثى | 83.3 % |
| | | ذكر | 16.7 % |
| | | المجموع | 100 % |
| 3 . | القسم العلمي | ميكانيكية | 5.2 % |
| | | علوم ادارية | 25.5 % |
| | | حاسوب | 24.3 % |
| | | مدنية | 35.7 % |
| | | كهربائية | 9.3 % |
| | | المجموع | 100 % |
| 4 . | المرحلة الدراسية | الفصل السادس | 27.0 % |
| | | الفصل الخامس | 48.9 % |
| | | الفصل الثالث | 24.1 % |
| | | المجموع | 100 % |

رابعاً: نتائج التحليل الإحصائي الوصفي

استخدم الباحثون إحصاء الوصفي لاستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على مقياس ليكرت الخماسي الرتب لإجابات أفراد العينة عن فقرات الاستبانة المتعلقة بإدراكهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلاً من المعهد قيد الدراسة، وكذلك بالنسبة للفقرات المتعلقة بتوقعات الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية التي قدمها المعهد، وقام الباحث بتحديد مستويات الوسط الحسابي لإقل من (2.6) يمثل مستوى منخفض من جودة الخدمة، والوسط الحسابي من (2.6 إلى أقل من 3.4) يمثل مستوى متوسط من جودة الخدمة، والوسط الحسابي من (3.4 إلى 5) يمثل مستوى عالٍ من جودة الخدمة، والجدول رقم (2) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد جودة الخدمات التعليمية المتوقعة والمدركة فعلياً من الطلاب.

الجدول رقم (2) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد جودة الخدمات التعليمية

| توقعات الطلاب لجودة الخدمات التعليمية | إدراك الطلاب للأداء الفعلي لجودة الخدمة التعليمية |
|---------------------------------------|---|
|---------------------------------------|---|

| أبعاد جودة الخدمات التعليمية | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية للبعد | مستوى جودة الخدمة المدركة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية للبعد | مستوى جودة الخدمة |
|---|-----------------|-------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------|-------------------|-----------------------|-------------------|
| أولاً : الجوانب الملموسة | 2.630 | 0.455 | 5 | متوسط | 4.000 | 0.339 | 2 | عالي |
| 1. يتميز موظفو المعهد بحسن المظهر والأناقة | 3.534 | 0.809 | | عالي | 4.359 | 0.491 | | عالي |
| 2. يتوفر بالمعهد عدد كاف من الموظفين يسهل على الطلاب الحصول على الخدمة بأسرع وقت ممكن | 2.602 | 0.453 | | متوسط | 3.845 | 0.618 | | عالي |
| 3. يتوفر بالمعهد أحدث الأجهزة والمعدات التقنية اللازمة لتقديم الخدمات التعليمية | 2.600 | 0.888 | | متوسط | 3.834 | 0.873 | | عالي |
| 4. القاعات الدراسية بالمعهد ملائمة ومريحة للطلاب | 2.690 | 1.197 | | متوسط | 4.450 | 1.321 | | عالي |
| 5. يتوفر بالمعهد لوحات إرشادية تسهل على الطلاب تحديد مكان طلب الخدمة | 2.694 | 0.569 | | متوسط | 3.899 | 0.697 | | عالي |
| 6. تتوفر أماكن لوقوف للسيارات بالمعهد | 2.152 | 0.844 | | ضعيف | 4.384 | 0.802 | | عالي |
| ثانياً : جوانب الاعتمادية | 3.285 | 0.846 | 4 | متوسط | 3.970 | 0.385 | 3 | عالي |

| | | | | | | | | |
|-----------|---|-------|-------|-------|---|-------|-------|--|
| عالي | | 0.677 | 3.784 | عالي | | 0.912 | 3.506 | 7. يلتزم موظفو المعهد بالوعدو المقدمة للطلاب لإنجاز خدمة معينة |
| عالي | | 0.719 | 3.686 | عالي | | 1.556 | 3.572 | 8. لدي درجة عالية من الثقة في العاملين بالمعهد |
| عالي | | 0.661 | 4.141 | عالي | | 0.780 | 3.427 | 9. يقدم المعهد الخدمة المطلوبة من الطلاب بأسرع وقت ممكن وبشكل صحيح من المرة الأولى |
| عالي | | 0.627 | 4.048 | عالي | | 0.755 | 3.431 | 10. يحتفظ المعهد بسجلات دائمة ودقيقة لدرجات الطلاب |
| عالي | | 0.895 | 4.269 | عالي | | 0.892 | 3.565 | 11. يقوم الاساتذة بالمعهد بإعطاء الوقت الكافي لشرح المحاضرات وبشكل مفصل يرضي الطلاب |
| عالي جداً | | 0.555 | 4.542 | متوسط | | 0.959 | 3.154 | 12. يسمح المعهد للطلاب بالحصول على بعض الخدمات والإستفسارات عن طريق الهاتف أو الانترنت |
| عالي | 5 | 0.313 | 4.334 | متوسط | 3 | 0.442 | 3.353 | ثالثاً : جوانب التعاطف |
| عالي | | 0.598 | 3.845 | متوسط | | 0.791 | 2.789 | 13. يعطي الاساتذة والموظفين بالمعهد إهتماماً كبيراً لكل الطلاب |

| | | | | | | | | |
|-------|---|-------|-------|-------|---|-------|-------|---|
| عالي | | 0.562 | 4.312 | عالي | | 0.830 | 3.739 | 14. يعرف موظفو المعهد كل إحتياجات الطلاب وكيفية تلبيتها بشكل دقيق يرضي الطلاب |
| عالي | | 0.559 | 3.883 | عالي | | 0.859 | 3.677 | 15. ساعات الدوام بالمعهد ملائمة ومناسبة لكل الطلاب |
| عالي | | 0.677 | 3.579 | متوسط | | 0.724 | 2.979 | 16. يضع المعهد مصلحة الطلاب في مقدمة إهتماماته |
| عالي | | 0.586 | 4.045 | متوسط | | 0.832 | 3.072 | 17. يتعاطف موظفو المعهد مع الطالب عند مواجهته لمشكلة معينة ويضمنونه بإمكانية حلها |
| عالي | | 0.784 | 3.648 | عالي | | 0.765 | 3.736 | 18. يستقبل موظفو المعهد الطلاب بكل سرور وترحيب |
| عالي | 4 | 0.458 | 3.743 | عالي | 2 | 0.443 | 3.623 | رابعاً : جوانب الاستجابة |
| متوسط | | 0.883 | 3.380 | عالي | | 0.812 | 3.797 | 19. يستجيب موظفو المعهد لمطالب كل الطلاب رغم ضغوط العمل |
| متوسط | | 0.934 | 3.367 | متوسط | | 1.101 | 2.718 | 20. يقوم موظفو المعهد بتقديم الخدمة للطلاب في الوقت المطلوب وبأسرع وقت ممكن |
| عالي | | 0.833 | 3.933 | عالي | | 0.742 | 3.979 | 21. يهتم موظفو المعهد بشكاوي |

| | | | | | | | | |
|------|---|-------|-------|-------|---|-------|-------|---|
| | | | | | | | | الطلاب وإستفساراتهم والرد عليها بأسرع وقت ممكن |
| عالي | | 0.851 | 4.260 | عالي | | 0.593 | 3.876 | 22. موظفو المعهد على إستعداد تام دائم لخدمة الطلاب وتقديم المساعدة لهم في كل أوقات الدوام |
| عال | 1 | 0.328 | 4.250 | عال | 1 | 0.464 | 3.801 | خامساً : جوانب الأمان |
| عال | | 0.677 | 4.032 | عال | | 0.575 | 4.150 | 23. يتصف موظفو المعهد بالأخلاق الطيبة والحميدة وروح المجاملة |
| عال | | 0.881 | 3.579 | متوسط | | 0.832 | 2.734 | 24. يعلن المعهد عن خدماته ومواعيد الدراسة والامتحانات بطريقة ملفتة وجذابة |
| عال | | 0.500 | 4.235 | عال | | 0.624 | 4.243 | 25. يحافظ المعهد على السرية التامة للمشاكل التي يتعرض لها الطلاب |
| عال | | 0.512 | 4.439 | عال | | 0.719 | 4.120 | 26. أشعر بالأمان كوني من طلاب المعهد |

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن بُعد الجوانب الملموسة قد جاء في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية لإدراكات الطلاب حول الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً والمرتبة الثانية بالنسبة لتوقعاتهم، وهذا يعني إن المعهد العالي قيد الدراسة غير مهتمة بالجوانب الملموسة، والتي تمثل الجوانب الملموسة والمادية المتعلقة بالخدمة مثل المباني، والتقنيات الحديثة، والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، ومظهر الموظفين، [10] والتي يجب توافرها بشكل

عالي في خدمات المعهد التعليمية لما لها من دور فعال في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة ورضا الطلاب عن تلك الخدمات، وقد كانت كل فقرات الجوانب الملموسة في المستوى المتوسط من تقييم الطلاب وفق إدراكهم للأداء الفعلي، أي إنها متوفرة بشكل متوسط، أما فيما يخص التوقعات فقد حصلت الجوانب الملموسة على المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية مما يدل على أهمية هذا الجانب بالنسبة للطلاب في تقييمهم للخدمات التعليمية المفضلة، أي إنهم يفضلون توافرها بشكل أفضل مما هي عليه، أما بالنسبة لبعد جوانب الإستجابة فقد كان في المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية لإدراك الطلاب للخدمات التعليمية المقدمة فعلياً، [11] أي إنها كانت متوفرة بشكل عالي في الخدمات المقدمة من المعهد فيما عدا الفقرة المتعلقة بتقديم الخدمات في الوقت المحدد وبأسرع وقت ممكن فقد كانت متوفرة بشكل متوسط وفق إدراك الطلاب لها، ولكن بالنسبة لتوقعات الطلاب لهذا البعد فقد كانت في المرتبة الرابعة أي إن الطلاب لا يعطون أهمية كبيرة لهذا الجانب، إلا أنهم يفضلون توفره بشكل كبير ولكن بعد توفر كل الجوانب والأبعاد الأخرى لجودة الخدمات المقدمة، وقد كان بعد جوانب الإعتمادية في المرتبة الرابعة بالنسبة لإدراك الطلاب، إلا أنه كان في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية حسب توقعات الطلاب، أي إنها متوفرة بشكل متوسط، أما التوقعات الخاصة بهذا البعد فقد كانت كلها عالية أي إن الطلاب يفضلون توافرها بشكل عالي في خدمات المعهد، إلا أنهم يفضلون توفره بشكل كبير ولكن بعد توفر كل الجوانب والأبعاد الأخرى لجودة الخدمات، وإن بعد التعاطف فقد كان في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية النسبية لإدراك الطلاب والمرتبة الأخيرة لتوقعاتهم المفضلة بشأن توفر هذا الجانب في خدمات المعهد، وهذا يعني أن الطلاب لا يشعرون بتعاطف كبير من قبل العاملين أثناء تعاملهم مع المعهد، [12] وهم يفضلون أن يكون هناك تعاطف كبير أثناء تعاملهم مع العاملين في المعهد، وهي ذات أهمية كبيرة لدى الطلاب وزيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة، إلا أنهم يفضلون توفره بشكل كبير ولكن بعد توفر كل الجوانب والأبعاد الأخرى لجودة الخدمات، أما بعد جانب الأمان قد جاء في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية المعطاة من قبل الطلاب سواء بالنسبة لإدراكهم للأداء الفعلي للخدمات المقدمة فعلاً، أو توقعاتهم لتلك الخدمات، وهذا يعني إن القائمين على المعهد العالي قيد الدراسة يولون أهمية كبيرة لجوانب الأمان في الخدمات التي يقدمونها، حيث يشعر الطلاب بتوفر جوانب الأمان في التعامل، [13] وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد فيما يخص

الإدراكات ما بين (2.734 إلى 4.243) أي إنها كانت متوفرة بدرجة عالية في الخدمات المقدمة، فيما عدا الفقرة التي تختص بطريقة إعلان المعهد عن خدماته حيث كان متوسطها (2.743) أي إنها بتقييم متوسط حسب مقياس الدراسة، وأما فيما يخص التوقعات فقد تراوحت متوسطاتها ما بين (3.579 — 4.439) وبالتالي فهم يفضلون توافرها بشكل أعلى مما هي عليه.

خامساً: اختبار فرضيات البحث:

1) اختبار الفرضية الأولى التي تنص على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمة التي يدركها الطلاب وتوقعاتهم لهذه الخدمة من المعهد العالي قيد الدراسة" ولاختبار هذه الفرضية قام الباحث بقياس حجم الفجوة أو الفروق بين توقعات الطلاب الأفراد لأبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من المعهد العالي من ناحية، وإدراكهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً من المعهد قيد الدراسة من ناحية أخرى، التي لوحظت من خلال التحليل الوصفي لأبعاد جودة الخدمات التعليمية في الجدول السابق رقم (2)، ولتحديد حجم الاختلافات أو الفجوة بينهما يتطلب الأمر طرح قيم المتوسطات الحسابية لإدراكات الطلاب من قيم المتوسطات الحسابية لتوقعاتهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية وذلك بالنسبة لكل بعد وكل فقرة من فقرات المقياس والجدول التالي رقم (3) يوضح ذلك.

جدول رقم (3) نتائج قياس الفجوة بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم لجودة الخدمات

التعليمية

| أبعاد جودة الخدمات المقدمة من المعهد قيد الدراسة | المتوسط الحسابي | | حجم الفجوة |
|---|-----------------|----------|------------|
| | الإدراكات | التوقعات | |
| البعد الأول : الجوانب الملموسة | 2.630 | 4.000 | 1.370- |
| 1. يتميز موظفو المعهد بحسن المظهر والأناقة | 3.534 | 4.359 | 0.825- |
| 2. يتوفر بالمعهد عدد كاف من الموظفين يسهل على الطلاب الحصول على الخدمة بأسرع وقت ممكن | 2.602 | 3.845 | 1.243- |
| 3. يتوفر بالمعهد أحدث الأجهزة والمعدات التقنية اللازمة لتقديم أفضل الخدمات التعليمية للطلاب | 2.600 | 3.834 | 1.234- |
| 4. القاعات الدراسية ملائمة ومريحة للطلاب | 2.690 | 4.450 | 1.760- |
| 5. تتوفر بالمعهد لوحات إرشادية تسهل على الطلاب تحديد مكان طلب الخدمة | 2.694 | 3.899 | 1.205- |
| 6. تتوفر أماكن لوقوف السيارات بالمعهد | 2.152 | 4.384 | 2.232- |

| | | | | |
|--------|---------|-------|-------|---|
| 0.685- | | 3.970 | 3.285 | البعد الثاني : جوانب الاعتمادية |
| | 0.278- | 3.784 | 3.506 | 7. يلتزم موظفو المعهد بالعود المقدمة للطلاب لإنجاز خدمة معينة في الوقت المتفق عليه |
| | 0.114- | 3.686 | 3.572 | 8. لذي درجة عالية من الثقة في موظفي المعهد |
| | 0.714 - | 4.141 | 3.427 | 9. يقدم المعهد الخدمة المطلوبة من العميل بأسرع وقت ممكن وبشكل صحيح من المرة الأولى |
| | 0.617 - | 4.048 | 3.431 | 10. يحتفظ المعهد بسجلات دائمة ودقيقة لدرجات وملفات الطلاب |
| | 0.704- | 4.269 | 3.565 | 11. يقوم الاساتذة بالمعهد بإعطاء الوقت الكافي لشرح المحاضرات التي يعلن عليها المعهد للطلاب وبشكل مفصل يرضي الطلاب |
| | 1.388- | 4.542 | 3.154 | 12. يسمح المعهد للطلاب بالحصول على بعض الخدمات والاستفسارات عن طريق الهاتف والانترنت |
| 0.019+ | | 3.334 | 3.353 | البعد الثالث : جوانب التعاطف |
| | 1.056 - | 3.845 | 2.789 | 13. يعطي موظفو المعهد اهتماما كبيراً لكل الطلاب |
| | 0.537- | 4.312 | 3.739 | 14. يعرف موظفو المعهد كل احتياجات الطلاب وكيفية تلبيتها بشكل دقيق يرضي الطلاب |
| | 0.206 - | 3.883 | 3.677 | 15. ساعات الدوام بالمعهد ملائمة ومناسبة لكل الطلاب |
| | 0.600 - | 3.579 | 2.979 | 16. يضع المعهد مصلحة الطلاب في مقدمة اهتماماته |
| | 0.973 - | 4.045 | 3.072 | 17. يتعاطف موظفو المعهد مع الطالب |
| | 0.088 | 3.648 | 3.736 | 18. يستقبل موظفو المعهد الطلاب بكل سرور وترحيب |
| 0.120- | | 3.743 | 3.623 | البعد الرابع : جوانب الاستجابة |
| | 0.417 | 3.380 | 3.797 | 19. يستجيب موظفو المعهد لمطالب كل الطلاب رغم ضغوط العمل |
| | 0.649 - | 3.367 | 2.718 | 20. يقوم موظفي المعهد بتقديم الخدمة للعميل في الوقت المطلوب وبأسرع وقت ممكن |
| | 0.046+ | 3.933 | 3.979 | 21. يهتم موظفو المعهد بشكاوي الطلاب واستفساراتهم والرد عليها بأسرع وقت ممكن |
| | 0.384- | 4.260 | 3.876 | 22. موظفو المعهد على إستعداد تام و دائم لخدمة الطلاب وتقديم المساعدة لهم في كل أوقات الدوام |
| 0.449- | | 4.250 | 3.801 | البعد الخامس : جوانب الأمان |
| | 0.118 | 4.032 | 4.150 | 23. يتصف موظفو المعهد بالأخلاق الطيبة والحميدة وروح المجاملة |

| | | | | |
|--|---------|-------|-------|---|
| | 0.845 - | 3.579 | 2.734 | 24. يعلن المعهد عن خدماته بطريقة ملفتة وجذابة |
| | 0.008+ | 4.235 | 4.243 | 25. يحافظ المعهد على السرية التامة لمشاكل التي يتعرض لها الطلاب |
| | -0.319 | 4.439 | 4.120 | 26. أشعر بالأمان كوني طالب في المعهد |

من خلال الجدول السابق رقم (3) أتضح وجود فجوة سالبة بين توقعات الطلاب الأفراد لجودة الخدمات التعليمية وإدراكهم لجودة الخدمات التعليمية الفعلية المقدمة من المعهد العالي قيد الدراسة وذلك بالنسبة لمختلف أبعاد جودة الخدمات التعليمية والمتمثلة في (الجوانب الملموسة , وجوانب الإعتماذية، وجوانب الإستجابة، وجوانب الأمان) فيما عدا جوانب التعاطف كانت الفجوة موجبة بمقدار (0.019) وهذا ما يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين توقعات الطلاب بالمعهد العالي قيد الدراسة وإدراكهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من المعهد، وإن كل العبارات الخاصة بكل من بعدي الجوانب الملموسة وجوانب التعاطف كانت ذات فجوة سالبة أي إن التوقعات في كل من فقرات البعدين فاقت الإدراكات, [14] وكذلك بالنسبة لكل فقرات بُعد جوانب الاعتمادية حيث فاقت التفضيلات والتوقعات المستوى الفعلي لها، أما فقرات بُعد جوانب الاستجابة كانت ذات فجوة موجبة أي إن الإدراكات الفعلية فيها فاقت التوقعات فيما عدا فقرتين كانت الفجوة فيهما سالبة والفقرات هم (أن موظفي المعهد يقومون بتقديم الخدمة للطلاب في الوقت المطلوب وبأسرع وقت ممكن, وأن موظفو المعهد على استعداد تام ودائم لخدمة الطلاب وتقديم المساعدة لهم في كل الأوقات) وكل فقرات جوانب الأمان كانت ذات فجوة سالبة فيما عدا العنصر الذي ينص على (اتصاف موظفو المعهد بالأخلاق الطيبة والحميدة وروح المجاملة) فقد كانت الفجوة فيه موجبة أي إن الطلاب راضون على توفره بشكل كبير في خدمات المعهد. ويختلف حجم الفجوة السالبة في كل الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات ، ماعدا جوانب التعاطف التي كانت موجبة، وهذا ما يدل على وجود قصور وضعف في مستوى تقديم الخدمات التعليمية من قبل المعهد العالي قيد الدراسة, حيث لوحظ بأن أكبر الفجوات كانت في بُعد الجوانب الملموسة يليها بُعد جوانب الاعتمادية ثم بُعد جوانب التعاطف يليه بُعد الأمان وأخيراً فإن أقل الفجوات كانت في البُعد الخاص بجوانب الاستجابة, وبالتالي فإن طلاب المعهد العالي قيد الدراسة غير راضون على مستوى الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً وإنما يسعون للحصول على خدمات أفضل مما هي عليه.

ومما سبق يمكن القول بأنه يمكن رفض الفرضية الأولى للدراسة والتي تنص على إنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمة المدركة من قبل الطلاب وتوقعاتهم لهذه الخدمة من المعهد العالي " وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمات التي يدركها الطلاب وتوقعاتهم لهذه الخدمة من المعهد قيد الدراسة [15].

(2) اختبار الفرضية الثانية التي تنص على أن "هناك دلالة إحصائية على أن الخدمات التعليمية التي يقدمها المعهد العالي قيد الدراسة فعلياً لطلابه ذات مستوى عالٍ من الجودة" ولاختبار هذه الفرضية قام الباحث بتحديد المتوسط الكلي لأبعاد جودة الخدمات التعليمية حسب إدراك الطلاب لجودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً من المعهد العالي قيد الدراسة وبالتالي تقييمها ضمن مقياس الدراسة والجدول رقم (4) يوضح ذلك.

جدول رقم (4) متوسطات أبعاد الجودة حسب إدراكات الطلاب لجودة الخدمات التعليمية

المقدمة فعلياً

| أبعاد جودة الخدمة المصرفية | المتوسط الحسابي | مستوى الجودة حسب مقياس البحث |
|-------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| الجوانب الملموسة | 2.630 | متوسط |
| جوانب الاعتمادية | 3.285 | متوسط |
| جوانب التعاطف | 3.353 | متوسط |
| جوانب الاستجابة | 3.623 | عالي |
| جوانب الأمان | 3.801 | عالي |
| المتوسط الكلي للإدراك | 3.338 | متوسط |

من الجدول السابق رقم (4) نلاحظ بأن المتوسط الحسابي لكل أبعاد جودة الخدمات التعليمية حسب إدراكات الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً من المعهد العالي قيد الدراسة كانت بتقييم متوسط، فيما عدا بُعدي جوانب الاستجابة والأمان، حيث كان تقييمهم عالي من الطلاب، حيث كان المتوسط الكلي لأبعاد جودة الخدمات التعليمية حسب إدراكات الطلاب لجودة الخدمات التعليمية المقدمة من المعهد متوسطاً بسبب ضعف جودة أبعاد الجوانب الأخرى، وبالتالي يمكن القول بأن جودة الخدمات التعليمية الفعلية المقدمة من المعهد العالي قيد الدراسة (متوسطة) وعليه تم رفض الفرضية الثانية للدراسة وقبول الفرض البديل.

3) اختبار الفرضية الثالثة والتي تنص على إنه " لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين تقييم طلاب المعهد العالي قيد الدراسة من مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً تُعزى لتأثير المتغيرات الديموغرافية التالية (جنس الطالب, القسم العلمي, المرحلة الدراسية) وسيتم اختبار هذه الفرضية من خلال اختبار الفرضيات التالية .

جدول رقم (5) نتائج إختبار T لإختبار الفروق بين تقييم الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً حسب متغير الجنس

| الجنس | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | مستوى التقييم | قيمة T | درجة الحرية | مستوى الدلالة المحسوب | مستوى الدلالة المعتمد |
|--------|-----------------|-------------------|---------------|--------|-------------|-----------------------|-----------------------|
| الذكور | 2.934 | 0.372 | متوسط | 1.784 | 373 | 0.083 | 0.050 |
| الإناث | 1.987 | 0.211 | متوسط | | | | |

استخدم الباحث (T-Test) لإختبار الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الثالثة ونلاحظ من نتائج الجدول السابق إن قيمة T (1.784), [17] ومستوى الدلالة المحسوب (0.083) وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة المعتمد في البحث (0.050), وبذلك نقبل الفرضية الفرعية الأولى.

جدول رقم (6) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لإختبار الفروق بين تقييم الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً حسب متغير القسم العلمي

| مصدر التباين | درجات الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة F | مستوى الدلالة المحسوب | مستوى الدلالة المعتمد |
|----------------|--------------|----------------|----------------|--------|-----------------------|-----------------------|
| بين المجموعات | 4 | 0.267 | 0.067 | 0.919 | 0.453 | 0.050 |
| داخل المجموعات | 370 | 26.905 | 0.073 | | | |
| المجموع | 374 | 27.172 | | | | |

استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة, وقد تبين من نتائج الاختبار بان قيمة F بلغت (0.919) ومستوى الدلالة المحسوب (0.453) وهو اكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة , وبذلك نقبل الفرضية الفرعية الثانية .

-الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين تقييم عملاء المعهد قيد الدراسة من الأفراد لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً تُعزى لتأثير متغير المرحلة الدراسية.

جدول رقم (7) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لإختبار الفروق بين تقييم الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً حسب متغير المرحلة الدراسية

| مصدر التباين | درجات الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة F | مستوى الدلالة المحسوب | مستوى الدلالة |
|----------------|--------------|----------------|----------------|--------|-----------------------|---------------|
| بين المجموعات | 3 | 1.188 | 0.386 | 0.355 | 0.057 | 0.050 |
| داخل المجموعات | 371 | 25.985 | 0.080 | | | |
| المجموع | 374 | 27.172 | | | | |

استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لإختبار الفرضية الفرعية الثالثة, وقد تبين من نتائج الإختبار بان قيمة F بلغت (0.355) ومستوى الدلالة المحسوب (0.057) وهو اكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة , وبذلك نقبل الفرضية الفرعية الثالثة.

نتائج البحث وتوصياته

أولاً : أهم نتائج البحث:

- 1) إن مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها المعهد العالي قيد الدراسة في مدينة رقدالين فعلياً لطلابه تُعد (متوسطة) من وجهة نظر طلابه.
- 2) إن تقييم الطلاب للمعهد العالي قيد الدراسة لبعض أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم فعلياً كانت عالية, وتحديداً فيما يختص بجانب الأمان والاستجابة فقط.
- 3) هناك فروق وإختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك الطلاب وتقييمهم لمستوى الأداء الفعلي لجودة الخدمات التعليمية المقدمة من المعهد العالي قيد الدراسة وبين تقييمهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية المتوقع الحصول عليها.
- 4) هناك فجوة سالبة بين توقعات الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من المعهد العالي قيد الدراسة، وإدراكهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً, فيما عدا

جوانب التعاطف كانت فيها الفجوة موجبة ، حيث أن التوقعات فاقت الإدراكات في أربعة أبعاد من أبعاد جودة الخدمات المقدمة، وقد كان حجم الفجوات السالبة في كل أبعاد جودة الخدمات التعليمية مرتبة تنازلياً من الفجوة الأكبر إلى الفجوة الأصغر كما يلي (الجوانب الملموسة، وجوانب الأمان ، وجوانب الإعتماذية ، وجوانب الإستجابة) .

(5) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقييم الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً من المعهد العالي قيد الدراسة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة.

ثانياً : في ضوء ما توصل إليه الباحث من نتائج يمكن تقديم التوصيات التالية :

(1) ضرورة اهتمام المعهد العالي قيد الدراسة بتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلاب، وخاصة فيما يتعلق بتطوير وتحسين الجوانب الملموسة وجوانب الإعتماذية وجوانب التعاطف، التي تمثل أهمية كبيرة في تحسين المستوى العام لجودة الخدمات التعليمية وتطويرها، فضلاً عن زيادة الاهتمام بجانب الأمان والاستجابة في خدمات المعهد [18] .

(2) ضرورة اهتمام المعهد العالي قيد الدراسة بتطوير خدماته وخاصة فيما يتعلق بتطوير الأجهزة والتقنية المستحدثة والمستخدمه في التحصيل العلمي، وذلك لمواكبة التطورات الحديثة في مجال الخدمات التعليمية.

(3) ضرورة توعية العاملين بالمعهد قيد الدراسة بأهمية الجودة وتحسينها ودورها في تحقيق أهداف المعهد، وأن تحسين الجودة يبدأ من التركيز والإهتمام بالطلاب، وإن الطلاب هم أساس نجاح وتطور المعهد.

(4) العمل على تقليص حجم الفجوة السالبة بين توقعات الطلاب وإدراكهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة، وذلك من خلال الإهتمام بجوانب التقصير والضعف في الخدمات التعليمية ودعم الجوانب الإيجابية فيها من خلال إجراء البحوث المستمرة لقياس مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة.

المراجع

- أولا المراجع العربية
 [1] معلا، ناجي، (2007) الأصول العلمية للتسويق المصرفي، المؤسسة العلمية للتجلد، عمان، ص357.
 [2] الطالب، صلاح عبد الرحمن، (2004) " قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية" مجلة الفقه الإسلامي ، المجلد العاشر، العدد الأول، ص5

- [3] العجارمة, تيسير, (2005) التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق, دار وائل للنشر والتوزيع عمان.
- [4] عبد المحسن, توفيق, (2002) قياس الجودة والقياس المقارن أساليب حديثة في المعايرة والقياس, دار الفكر العربي, القاهرة, ص17.
- [5] الحداد, عوض, (1999) تسويق الخدمات المصرفية, البيان للطباعة والنشر, القاهرة, ص3.
- [6] الخالدي, أيمن, (2006) "قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين من وجهة نظر الطلاب" رسالة ماجستير غير منشورة, الجامعة الإسلامية غزة.
- [7] أبو معمر, فارس محمود, (2005) " قياس جودة الخدمات في البنوك العاملة في قطاع غزة ", مجلة الجامعة الإسلامية, سلسلة العلوم الإنسانية, المجلد 13, العدد الأول, ص78.
- ثانياً : المراجع الأجنبية والالكترونية:

- 1-Payne, Adrian (1996), The essence of services marketing, New York, prentice hall.P181. (6)
- 2- Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992), Measuring service quality: A reexamination and extension, Journal of marketing, vol.5.july.
- 3- Othman, Abdulqawi. and Owen, Lynn.(2000), Adopting and Measuring customer service quality in Islamic banks: A case study in Kuwait finance house, international journal of Islamic financial services, vol.3.No.1.
- 4-Bouranta, N., Psomas, E. L., & Kafetzopoulos, D. (2025). Integrating online learning into service quality assessment in higher-education its influence on student satisfaction. The TQM Journal, 37(5), 1418-1445.
- 5-Ben Dalla, L., MEDENI, T., MEDENI, I., & ULUBAY, M. (2024). Enhancing Healthcare Efficiency at Almasara Hospital: Distributed Data Analysis and Patient Risk Management. Economy: strategy and practice, 19(4).
- 6-Guo, T., Li, T., & Qi, Z. (2025). The impact of school service quality on student learning satisfaction: A comparative study of public and private high schools in China. European Journal of Education, 60(1), e70013.
- 7-BEN, D. L., MEDENI, T., MEDENI, I., & ULUBAY, M. (2024). ENHANCING HEALTHCARE EFFICIENCY AT ALMASARA HOSPITAL: DISTRIBUTED DATA ANALYSIS AND PATIENT RISK MANAGEMENT. ЭКОНОМИКА, 19(4), 54-72.
- 8-Baharun, H., Najiburrahman, N., Zamroni, Z., Mundiri, A., & Maulida Thohir, P. F. D. (2025). Quality of Service and Customer

- Satisfaction from ROI in Pesantren: A BPS-Mediated Study. *TEM Journal*, 14(2).
- 9-Grunwald, G., Kara, A., & Spillan, J. E. (2025). Forging a relationship between quality management and sustainable development in higher education institutions: Insights from a cross-country Kano study. *The TQM Journal*.
- 10-Petreska, N., Prodanova, J., & Kocarev, L. (2025). The importance of higher education quality for mobility intentions. Evidence from a western Balkan country. *Eastern European Economics*, 63(1), 58-76.
- 11-Zayachuk, Y. (2025). Ensuring quality higher education in Ukraine in times of war. *Journal of Adult and Continuing Education*, 31(1), 135-159.
- 12-Dalla, L. O. B., Karal, Ö., & Degirmenciyi, A. (2025). Leveraging LSTM for Adaptive Intrusion Detection in IoT Networks: A Case Study on the RT-IoT2022 Dataset implemented On CPU Computer Device Machine.
- 13-Mata, M. N., Haider, S. A., Dantas, R. M., Rita, J. X., & Lucas, J. L. (2025). Blockchain technology system on student academic performance in higher education as perceived by students in Portugal. *Studies in Higher Education*, 50(4), 824-847.
- 14-Ben Dalla, L., Medeni, T. M., Agila, A. A., & Medeni, İ. M. (2024). Architectural Synergy: Investigating the Role of Artificial Neural Networks in Enabling Deep Learning. *The International Journal of Engineering & Information Technology (IJEIT)*, 12(1), 96-103.
- 15-Thomas, S. (2025). Does higher ranking ensure higher student satisfaction: evidence from higher education institutions in India. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 17(1), 320-333.
- 16-Guo, Y., Xu, B., Lyu, B., & Chen, C. (2025). How social and emotional skills affect Chinese college student engagement in high-impact educational practices: a moderated mediation model. *Studies in Higher Education*, 50(1), 27-46.
- 17-DALLA, L. O. F. B., & AHMAD, T. M. A. (2024). Integration of Artificial Bee Colony Algorithm with Deep Learning for Predictive Maintenance in Industrial IoT.
- 18-Wibowo, W. A., Suryatama, H., & Siswanto, D. H. (2025). Exploring the impact of the Merdeka Curriculum on mathematics education in Elementary Schools. *International Journal of Learning Reformation in Elementary Education*, 4(01), 27-38.

19-Dalla, L. O. F. B. (2020). Literature review (LR) on Research methodology in different domains.E-mail: mohmdaesed@ gmail. com
E-mail: selflanser@ gmail. com Phone:+ 218945780716..

20-Awal, M. R., & Haque, M. E. (2025). Revisiting university students' intention to accept AI-powered chatbot with an integration between TAM and SCT: a South Asian perspective. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 17(2), 594-608.

21-Dalla, L. O. F. B., & Ahmad, T. M. A. (2023). *Journal of Total Science. Journal of Total Science.*

22-Alshammari, S. H., & Alkhwaldi, A. F. (2025). An integrated approach using social support theory and technology acceptance model to investigate the sustainable use of digital learning technologies. *Scientific Reports*, 15(1), 342.

23- <http://www.kantakji.org/figh/files/banks>
<http://www.cpsd-pal.org/ar/activities/sub3a.html>