



قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطالب

دراسة ميدانية

أ. د طارق الهاشمي النائي

المعهد العالي للعلوم والتكنولوجيا رقدالين

t.alnaeli@histr.edu.ly

[https://orcid.org/0009-0002-
3282-4859](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 باسم (SERVQUAL)، وتحديد ما إذا كانت هناك فجوة بين توقعات الطلاب وإدراكيهم لمستوى جودة هذه الخدمات، وتوصيل 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، وبعد قياس جودة الخدمات المقدمة من المعهد قيد الدراسة وجد الباحث أن مستوى الجودة يُعد متوسطًّا 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 يوصي الباحث بتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلاب، وخاصة فيما يتعلق بتطوير وتحسين الجوانب الملمسية وجوانب الاعتمادية وجوانب التعاطف. التي تمثل أهمية كبيرة في تحسين المستوى العام لجودة الخدمات التعليمية وتطويرها، فضلاً عن زيادة الاهتمام بجانبي 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 الأولى من الألفية الجديدة تطويراً ملحوظاً في قطاع التعليم العالي عامه 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 تخرج 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 (Service Quality) ، والذي يعرف اختصاراً باسم (SERVQUAL) 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 (SERVQUAL) في هذه الدراسة.

منهجية البحث

أولاً : إشكالية البحث:

يشهد القطاع الخدمي عامه والتعليمي خاصةً عدد من المظاهر، منها التغيرات والمستجدات التي تخص اعتبارات الجودة، وإن مقاييس الجودة خطفت خطوات سريعة وفعالة، لتعطي جانب 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 رقدين للطلاب، خاصةً 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 تساعده 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، تعد أحد السبل الهامة للرقي بالمعهد وتطويره، والنهوض به من أجل تحقيق أهدافه من

جهة والمساهمة في تحسين التعليم العالي التقني في ليبيا بشكل عام من جهة أخرى، لذلك يسعى هذا البحث إلى محاولة التعرف على تقييم الطالب 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 المقترنات 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 جوهيرية ذات دلالة إحصائية بين تقييم عمالء المعهد العالي من الأفراد لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً تُعزى لتأثير المتغيرات demografie 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 لتعطية الإطار النظري لهذا للبحث.

سادساً : مجتمع البحث وعينته:

يتكون مجتمع البحث من جميع الطلاب في المعهد العالي قيد الدراسة، وتم اختيار عينة عشوائية من الطلاب لكل قسم من أقسام المعهد العالي قيد الدراسة بمرافقهم 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 استرجع منها (400) إستماراة استبيان من كل الأقسام المستهدفة، وأستبعد منها (25) لعدم صلاحيتها للتحليل فأصبح عدد الإستمارات القابلة للتحليل (375) إستماره 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 اسلوب 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 10/2024 إلى شهر 02/2025.

الأبحاث السابقة

أولاً : الأبحاث العربية

- 1) دراسة الباحث عبدالله صالح بعنوان "قياس جودة الخدمة بالمصارف التجارية السعودية — دراسة مسحية لآراء 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 إنتباعاً 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، وتشعى 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 سوريا يعاني من بعض المشاكل، والمتمثلة في غياب عنصر المنافسة وضعف عنصري الرقابة والمحاسبة، وضعف خبرات موظفي المصارف وكفاءاتهم ، والافتقار لتقديم الخدمات المصرفية المتطرفة، 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 بيوت مختلفة عن البيئة الليبية من جهة قياس الجودة من وجهة نظر العملاء من جهة وكذلك اختلاف نوعية العملاء الأمر الذي يصعب معه استخدام نتائجها وعميمها 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 إجراءات التعامل، وأسلوب تقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للموظفين، وغيرها من المفاهيم كمجالات للتميز في تقديم الخدمات، وهو ما يشكل مفهوماً متاماً لجودة الخدمة (أبو عمر، 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 وتقديراتهم، وعليه تتشكل الخدمة على ضوء توقعات العملاء وتقديراتهم ورغباتهم، [6] أي إن مفهوم جودة الخدمة وفقاً لهذا الاتجاه يختلف عن ذلك المفهوم الذي تحدده المعاصفات القياسية، فهناك اختلاف وتباين كبيرين بين الجودة التي يدركها العملاء، والجودة المحددة وفقاً للمعاصفات 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 تقديم 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، وعرفت 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 تبني على أساس توقعات ورغبات الطلاب، لأن 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 متعددة أنها ستشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عالٍ .
- **الجودة الفنية:** وهي الطريقة التي يؤدي بها مقدم الخدمة، وتختضع 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 تقييمهم تلك الخدمات.

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

يعتبر نموذج (Service Quality) والذي يعرف اختصاراً بإسم (SERVQUAL) أكثر النماذج شهرةً واستخداماً، فهناك عدة دراسات ساهمت في وضع أساس ومعايير علمية وعملية لقياس جودة الخدمة، حيث قدم هؤلاء الباحثين المقاييس الشهير (SERVQUAL)، الذي كان نقطة تحول في أدبيات جودة الخدمة [7] ، وإن هذا النموذج قائم على استمارة استبيان مكونة من 22 بندًا مصممة لتغطي خمسة أبعاد لجودة الخدمة، دمجها فريق البحث من واقع بحثهم، ويكون المقاييس 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 - الملموسة: تمثل الجوانب الملموسة والمادية المتعلقة بالخدمة مثل المبني، والتقنيات الحديثة، والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، ومظهر الموظفين، ويفقس هذا البعد حسب النموذج واستبانة الدراسة بالفقرات من 6-1 .

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

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

4 - الإستجابة : هي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء، والاستجابة للشكاوي، وبما يقنع 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، ويفقس 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، ويفقس 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، وتكون الاستبانة من جزئين، الأول يعطي 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) المتدرج والمكون من خمس درجات هي: (5) متوفّر جداً ، (4) متوفّر ، (3) محайд، (2) غير متوفّر، (1) غير متوفّر بشدة، ولتوخي الدقة والموضوعية في الوصف النظري لنتائج الاستبانة كما ستبينها المتوسطات الحسابية، قام الباحث بإيجاد القيم الحسابية الفعلية للخيارات المتاحة للمبحوثين 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)، وتوزيع مدى الدرجات فإن $5 - 1 = 4$ على خمسة خيارات من الإجابة يتضح أن طول كل مستوى هو $0.8 = 4 / 5$ وبالتالي يصبح كل مستوى على النحو التالي :

- المستوى الأول: المدى من (1) إلى أقل من (1.8) يعني غير متوفّر بشدة.
 - المستوى الثاني : المدى من (1.8) إلى أقل من (2.6) يعني غير متوفّر. المستوى الثالث : المدى من (2.6) إلى أقل من (3.4) يعني محайд.
 - المستوى الرابع : المدى من (3.4) إلى أقل من (4.2) يعني متوفّر أو عالي.
 - المستوى الخامس : المدى من (4.2) إلى (5) يعني متوفّر جداً أو عالي جداً .
- وتحليل 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 عُرِضَت الاستبانة على بعض المختصين من الأكاديميين في كلية الاقتصاد بجامعة طرابلس، الزاوية) من أجلأخذ 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 تمأخذ 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 بالخصوصيات الديموغرافية لأفراد عينة البحث وهي كالتالي :-

— الجنس : يتضح من الجدول رقم (1) أن نسبة الإناث 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 الإناث 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 تقريباً على الأقسام ذات الكثافة الطلابية والأقسام 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 بتدريسيهم 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 الديمografية

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

رابعاً: نتائج التحليل الإحصائي الوصفي

استخدم الباحثان الإحصاء الوصفي لاستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على مقاييس ليكرت الخمسية الرتب لإجابات أفراد العينة عن فقرات الاستبانة المتعلقة بإدراكيهم 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، والمتوسط الحسابي من (2.6 إلى أقل من 3.4) يمثل مستوى متوسط من جودة الخدمة، والمتوسط الحسابي من (3.4 إلى 5) يمثل مستوى عالٌ 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 للأداء الفعلي لجودة الخدمات التعليمية	إدراك الطلاب للأداء الفعلي لجودة الخدمة التعليمية
---	---

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلاب

الناتئي

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

عالي		0.677	3.784	عالي		0.912	3.506	7. يلتزم موظفو المعهد بالوعود المقدمة للطلاب لإنجاز خدمة معينة
عالي		0.719	3.686	عالي		1.556	3.572	8. لدى 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 الأساتذة 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 الأساتذة والموظفيين بالمعهد إهتماماً كبيراً لكل الطلاب

عالي		0.562	4.312	عالي		0.830	3.739	14. يعرف موظفو المعهد كل احتياجات 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 ويطمئنونه 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 : جانب 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 بشكاوى

								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 الدؤام
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 ملفقة 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 بعد 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 المبني، والتقنيات الحديثة، والتجهيزات الالزمة 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 الطالب عن تلك الخدمات، وقد كانت كل فقرات الجوانب الملموسة في **المستوى المتوسط من تقييم الطلاب وفق إدراكيهم 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 بعد فقد كانت في المرتبة الرابعة أي إن الطلاب لا يعطون أهمية كبيرة لهذا الجانب، إلا أنهم يفضلون توافرها 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 بعد فقد كانت كلها عالية أي إن الطلاب يفضلون توافرها بشكل عالي في خدمات المعهد، إلا أنهم يفضلون توافرها 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] وهو يفضلون أن يكون هناك تعاطف كبير أثناء تعاملهم مع العاملين في المعهد، وهي ذات أهمية كبيرة لدى الطلاب وزيادة رضاهما عن الخدمات المقدمة، إلا أنهم يفضلون توافرها 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 بتوفير جوانب الأمان في التعامل، [13] وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات هذا بعد فيما يخص

الإدراكات ما بين (4.243 إلى 2.734) 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 (4.439 — 3.579) 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، وإدراكيهم 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			
بعد الأول : الجوانب الملموسة	حجم الفجوة	المتوسط الحسابي	كل عنصر
	كل بعد	الإدراكات	التوقعات
1.370-	4.000	2.630	
0.825-	4.359	3.534	1. يتميز موظفو المعهد بحسن المظهر والأناقة
1.243-	3.845	2.602	2. يتوفر بالمعهد عدد كافٍ من الموظفين يسهل على الطلاب الحصول على الخدمة بأسرع وقت ممكن
1.234-	3.834	2.600	3. يتوفر بالمعهد أحدث الأجهزة والمعدات التقنية الضرورية لتقديم أفضل الخدمات التعليمية للطلاب
1.760-	4.450	2.690	4. القاعات الدراسية ملائمة ومرحبة للطلاب
1.205-	3.899	2.694	5. تتوفر بالمعهد لوحات إرشادية تسهل على الطلاب تحديد مكان طلب الخدمة
2.232-	4.384	2.152	6. تتوفر أماكن لوقف السيارات بالمعهد

البعد الثاني : جوانب الاعتمادية				
0.685-		3.970	3.285	
	0.278-	3.784	3.506	7. يلتزم موظفو المعهد بالوعود المقدمة للطلاب لإنجاز خدمة معينة في الوقت المتفق عليه
	0.114-	3.686	3.572	8. لدى 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 الأساتذة 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 والإنترنت
البعد الثالث : جوانب التعاطف				
0.019+		3.334	3.353	
	1.056 -	3.845	2.789	13. يعطي موظفو المعهد اهتماماً كبيراً لكل الطالب
	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 الطلاب
	0.088	3.648	3.736	18. يستقبل موظفو المعهد الطلاب بكل سرور وترحيب
البعد الرابع : جوانب الاستجابة				
0.120-		3.743	3.623	
	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 وأسرع وقت ممكن
	0.046+	3.933	3.979	21. يهتم موظفو المعهد بشكاوى الطلاب واستفساراتهم والرد عليها بأسرع وقت ممكن
	0.384-	4.260	3.876	22. موظفو المعهد على إستعداد تام دائم لخدمة الطلاب وتقديم المساعدة لهم في كل أوقات الدوام
البعد الخامس : جوانب الأمان				
0.449-		4.250	3.801	
	0.118	4.032	4.150	23. يتصرف موظفو المعهد بالأخلاق الطيبة والحميدة وروح المجاملة

	0.845 -	3.579	2.734	24. يعلن المعهد عن خدماته بطريقة ملفته 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 بالأمن كوني طالب في المعهد

من خلال الجدول السابق رقم (3) أتضح وجود فجوة سالبة بين توقعات الطلاب الأفراد لجودة الخدمات التعليمية وإدراكيهم لجودة الخدمات التعليمية الفعلية المقدمة من المعهد العالي قيد الدراسة وذلك بالنسبة لمختلف أبعاد جودة الخدمات التعليمية والمتمثلة في (الجوانب الملموسة ، وجوانب الاعتمادية ، وجوانب الاستجابة ، 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 وإدراكيهم 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 بعد جوانب الاعتمادية حيث فاقت التفضيلات والتوقعات المستوى الفعلي لها ، أما فقرات بعد جوانب الاستجابة كانت ذات فجوة موجبة أي إن الإدراكات الفعلية فيها فاقت التوقعات فيما عدا فقرتين كانت الفجوة فيهما سالبة والفترات هم (أن موظفي المعهد يقومون بتقديم الخدمة للطلاب في الوقت المطلوب وبأسرع وقت ممكن ، وأن موظفو المعهد على استعداد تام و دائم لخدمة الطلاب وتقديم المساعدة لهم في كل الأوقات) وكل فقرات جوانب الأمان كانت ذات فجوة سالبة فيما عدا العنصر الذي ينص على (اتصف 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 بعد الجانب الملموسة يليها بعد جوانب الاعتمادية ثم بعد جوانب التعاطف يليه بعد الأمان وأخيراً فإن أقل الفجوات كانت في البعد 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 الطالب وتوقعاتهم لهذه الخدمة من المعهد العالي " وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمات التي يدركها الطالب 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 عالٌ 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

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

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 بعدي جوانب الاستجابة والأمان، حيث كان تقييمهم عالي من الطلاب، حيث كان المتوسط الكلي لأبعاد جودة الخدمات التعليمية حسب إدراكات الطلاب لجودة الخدمات التعليمية الفعلية 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 اختبار T لإختبار الفروق بين تقييم الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً حسب متغير الجنس

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

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) وهى 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

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

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 عماء 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 المربعت	قيمة F	مستوى الدلالة المحسوب	مستوى الدلالة المحسوب
المجموعات	3	1.188	0.386	0.355	0.057	0.050
	371	25.985		0.080		
	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 رقدين 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 بجانبي 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 المتوقعة الحصول عليها.
- 4) هناك فجوة سالبة بين توقعات الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من المعهد العالي قيد الدراسة، وإدراكيهم 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 الملمسية، وجوانب الأمان ، وجوانب الإعتمادية ، وجوانب الاستجابة) .

5) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقدير الطالب 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 الملمسية وجوانب الإعتمادية وجوانب التعاطف، التي تمثل أهمية كبيرة في تحسين المستوى العام لجودة الخدمات التعليمية وتطويرها، فضلاً عن زيادة الاهتمام بجانبي الأمان والاستجابة في خدمات المعهد [18] .

2) ضرورة اهتمام المعهد العالي قيد الدراسة بتطوير خدماته وخاصة فيما يتعلق بتطوير الأجهزة والتقنية المستحدثة والمستخدمة 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 تقليل حجم الفجوة السالبة بين توقعات الطلاب وإدراكتهم 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

أولاً المراجع العربية

[1] معلا، ناجي، (2007) الأصول العلمية للتسويق المصرفي، المؤسسة العلمية للتجليد، عمان، ص 357.

[2] الطالب، صلاح عبد الرحمن، (2004) " قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية" مجلة الفقه الإسلامي ، المجلد العاشر، العدد الأول، ص 5

- [3] العجارمة، تيسير، (2005) التسويق المصرفـي بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع عمان.
- [4] عبد المحسن، توفيق، (2002) قياس الجودة والقياس المقارن أـسـاليـب حـديثـة في المعايـرـةـ والـقيـاسـ، دـارـ الفـكـرـ العـرـبـيـ، القـاهـرـةـ، صـ17ـ.
- [5] الحداد، عوض، (1999) تسويق الخدمات المصرفـيةـ، البـيـانـ لـلـطـبـاعـةـ وـالـنـشـرـ، القـاهـرـةـ، صـ3ـ.
- [6] الخالدي، أيمن، (2006) "قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين من وجهة نظر الطالب" 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: Acase 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., MEDENİ, T., MEDENİ, İ., & 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., MEDENİ, T., MEDENİ, 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., & Degirmenciyyi, 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: mohmdaesd@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>