



جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ميسان
كلية الادارة والاقتصاد
قسم ادارة الاعمال

تقييم جودة أداء الخدمات الفرعية المقدمة في الجامعات من وجهة نظر الطلبة دراسة ميدانية على طلاب الجامعات الحكومية والاهلية في محافظة ميسان

بحث مقدم الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد / قسم ادارة الاعمال
وهو جزء من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس في ادارة الاعمال

من قبل الطالب
حسنين صالح حسن
بإشراف

أ.م. زينب خليل الزبيدي

1445هـ

2024م

بسم الله الرحمن الرحيم
الحمد لله رب العالمين
والصلاة والسلام على
سيدنا محمد وآله الطيبين
الطاهرين

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ
إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ﴾

صدق الله العلي العظيم

(سورة النساء: 30)

الإهداء.....

إلى... صاحب الشفاعة الكبرى (صل الله عليه وآله وسلم) .

إلى... أهل الرجعة إلى عالم الدنيا (عليهم السلام)

إلى... صاحب الطلعة الرشيدة والغرة الحميدة (عجل الله فرجه) .

إلى... من سهر الليالي في سبيل سعادتي .

أهدي جهدي المتواضع راجياً من الله تعالى ومنهم الرضا والقبول .

حسنين

شكر وامتنان

تقدم بشكرنا الجزيل وامتناننا الفائق إلى جميع العاملين في كلية الإدارة

والاقتصاد) وإلى عميد الكلية المحترم، والمعاون العلمي والإداري .

كما أتقدم بجزيل شكري وامتناني إلى الأستاذة المشرفة، أ.م. زينب خليل الزبيدي ، لما قدّمته من مساعدات وإشارات كريمة خلصت بخروج هذا البحث المتواضع.

كما اشكر جميع من أعانني في بحثي هذا بتوفير مصدر أو إشارة علمية أو إلماح فكرة..

وأخيراً لا يسعني إلا أن ابتهل لهم بالدعاء من المولى العليّ القدير أن يوفقهم ويسدد خطاهم لخدمة الدين والعلم.

حسنين

اقرار المشرف

اشهد ان اعداد هذا البحث الموسوم بـ(تقييم جودة أداء الخدمات الفرعية المقدمة في الجامعات من وجهة نظر الطلبة دراسة ميدانية على طلاب جامعة ميسان) المقدم من

الطالب (حسين صالح حسن) قد جرى تحت اشرافي في قسم ادارة الاعمال - كلية الادارة والاقتصاد، وهو جزء من متطلبات شهادة البكالوريوس في ادارة الاعمال واوصي بمناقشته.

أ.م. زينب خليل الزبيدي

2024 / /

بناء على التوصيات المتوافرة ارشح هذا البحث للمناقشة.

رئيس قسم ادارة الاعمال

2024/ /

محتويات البحث

- الآية القرآنية:.....ب
- الإهداء:.....ج
- شكر وامتنان:.....د
- اقرار المشرف:.....هـ

المحتويات:.....و

المقدمة:..... 2-1

الفصل الأول: منهجية البحث والدراسات السابقة..... 12 -3

المبحث الأول: منهجية البحث..... 9-4

المبحث الثاني: الدراسات السابقة..... 12-10

الفصل الثاني: الاطار النظري للبحث..... 17 -13

المبحث الأول: جودة الخدمات..... 15-14

المبحث الثاني: نموذج الأداء الفعلي..... 17-16

الفصل لثالث: الجانب العملي للبحث..... 28-19

المبحث الاول: مجتمع البحث وعينته..... 23-19

المبحث الثاني: الوصف الاحصائي للمتغيرين..... 26-24

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الارتباط والاثـر..... 28-27

الخاتمة:..... 30-30

المصادر:..... 34-31

الملاحق:..... 39-36



المقدمة

المقدمة

يعد التعليم العالي بمختلف درجاته واختصاصاته عاملاً هاماً في تطور أي بلد وتنميته اقتصادياً واجتماعياً، فالتعليم لم يعد خدمة بهدف اكتساب المعارف والخبرات، بل أصبح ينظر إليه كعملية استثمارية مجدية ذات إنتاجية عالية ومردود كبير، ولذلك فقد أصبح التركيز الآن على التعليم العالي بمختلف مستوياته، والنوعية والجودة والكفاءة التي تقدم بها هذه الخدمة والخدمات المرافقة لها. وبما أن الجودة هي المعيار الأساسي الذي يحكم نجاح أي شركة أو مؤسسة خدمية كانت أم إنتاجية، فلا بد أن تطبق على الخدمة التعليمية والخدمات المرافقة لها، فالتعليم الجيد هو الذي يصنع فرداً قادراً على خلق فرصة عمل مبتكرة بدلاً من البحث طويلاً عنها.

وتعتبر الخدمات الفرعية المساندة للخدمات التعليمية خدمات هامة ذات أبعاد متعددة للطلاب، وبسبب تزايد الوعي بأهمية دور الجودة في صناعة الخدمات في سورية، ولمواكبة حاجات الطلبة وتطلعاتهم لأنها في تغير مستمر، ونتيجة للمنافسة الشديدة بين الجامعات الخاصة ووجود بدائل وخيارات عديدة أمام الطلبة، ولكون الجامعات الخاصة عنصر هام في صناعة التعليم السورية، أصبح قياس جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الخاصة وتلمس جوانب القصور والضعف فيها ضرورة ملحة، لأن الخدمات المتميزة أصبحت هي أحد الأسس للمفاضلة بين جامعة وأخرى بسبب تشابه عروض جميع الجامعات الخاصة تقريباً، حيث تتميز خدماتها بالنمطية والتقليدية في مضمونها ومحتواها، وبالتالي فإن مستوى جودة أداء هذه الخدمات يعتبر أحد الأدوات التنافسية الهامة التي تؤثر على رضا الطلاب وقرار التعامل المستقبلي، وبالتالي اكتساب ميزة تنافسية تضمن تنمية حصتها السوقية.



الفصل الأول

منهجية البحث والدراسات السابقة

المبحث الأول

منهجية البحث

أولاً- مشكلة البحث:

مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في انخفاض رضا الطلاب عن بعض الخدمات المقدمة، وتفكيرهم بالتحول إلى الاستفادة من خدمات الجامعات الخاصة المنافسة لها في بعض الحالات وبالتالي خسارة الجامعة لجزء كبير من سمعتها وصورتها الذهنية على مستوى الخدمات الكلية، وللتعمق بفهم الموضوع بشكل أكبر قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية لعينة بسيطة عشوائية مؤلفة من (30) مفردة من طلاب الجامعات الخاصة، وقد تضمنت الاستبانة أسئلة ديموغرافية مثل: (الجنس - العمر - الجامعة - الكلية - الاختصاص - السنة الدراسية)، وأسئلة استقصائية مثل: (مدى إدراك الطلاب لأهمية الجودة في قطاع الخدمات بشكل عام - تقييم جودة الخدمات المقدمة - مدى الرضا عن الخدمات المقدمة - مدى الولاء للجامعة محل - الدراسة أكثر الأبعاد تأثيراً في جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الطلاب - مدى اهتمام الإدارة والعاملين بتحسين جودة الخدمات المقدمة - الرغبة في الاستمرار بالاستفادة من الخدمات المقدمة أم التحول للاستفادة من خدمات الجامعات المنافسة).

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية تبين بأنه يمكن تحديد طبيعة وظواهر المشكلة بالآتي:

- تبين أن هناك ندرة في الدراسات الاستقصائية من قبل الجامعات الخاصة والتي تهتم بجودة الخدمات المقدمة والعوامل المؤثرة فيها.

- انخفاض في مستوى جودة بعض الخدمات المقدمة، وعدم وجود جهود للارتقاء بالخدمات لمستوى توقعات الطلاب.

وبناء على ذلك، وبلاستناد إلى الدراسات السابقة، يمكن تحديد مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية:

- 1- ما هو مستوى إدراك الطلاب لجودة الخدمات المقدمة لهم من قبل الجامعات الخاصة محل الدراسة؟
- 2- ما هي توقعات الطلاب لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم من قبل فروع الجامعة الخاصة محل الدراسة؟
- 3- ما هي الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر طلاب الجامعات الخاصة محل الدراسة؟

- 4- ما هو مستوى رضا الطلاب عن جودة الخدمات المقدمة لهم في الجامعات الخاصة محل الدراسة؟
- 5- ما هو نوع وقوة العلاقة بين رضا الطلاب وأبعاد جودة الخدمات المقدمة؟
- 6- هل جودة الخدمات المدركة (الفعلية) أعلى أو أقل أو مساوية للجودة المتوقعة من وجهة نظر طلاب الجامعات محل الدراسة ؟

ثانياً- أهمية البحث :

1. أهمية الجودة كأحد المداخل التي تستخدم لتحقيق رضا العميل، حيث يعتبر موضوع الجودة من المرتكزات الأساسية للميزة التنافسية في الجامعات الخاصة، لأنها تنشط الخطة التسويقية.
2. شرح وتوضيح نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) المستخدم لقياس جودة الخدمات.
3. تبين طرق قياس جودة الخدمة المقدمة وبالتالي تحاول هذه الدراسة تقديم منهجية علمية لآلية قياسها، بحيث يمكن للجامعات الاعتماد عليها كوسيلة لتحسين وتطوير الجودة استناداً إلى تقييمات الطلاب أنفسهم.
4. استخدام الباحث مجموعة متنوعة من المحددات لقياس جودة الخدمة المقدمة ورضا الطلاب عنها.
5. تطبيق الباحث أسلوب مدخل مقياس الأداء الفعلي (SERVPERF) للتعرف على الفجوة بين توقعات الطلاب لأبعاد جودة الخدمات المقدمة وإدراكهم لهذه التوقعات.

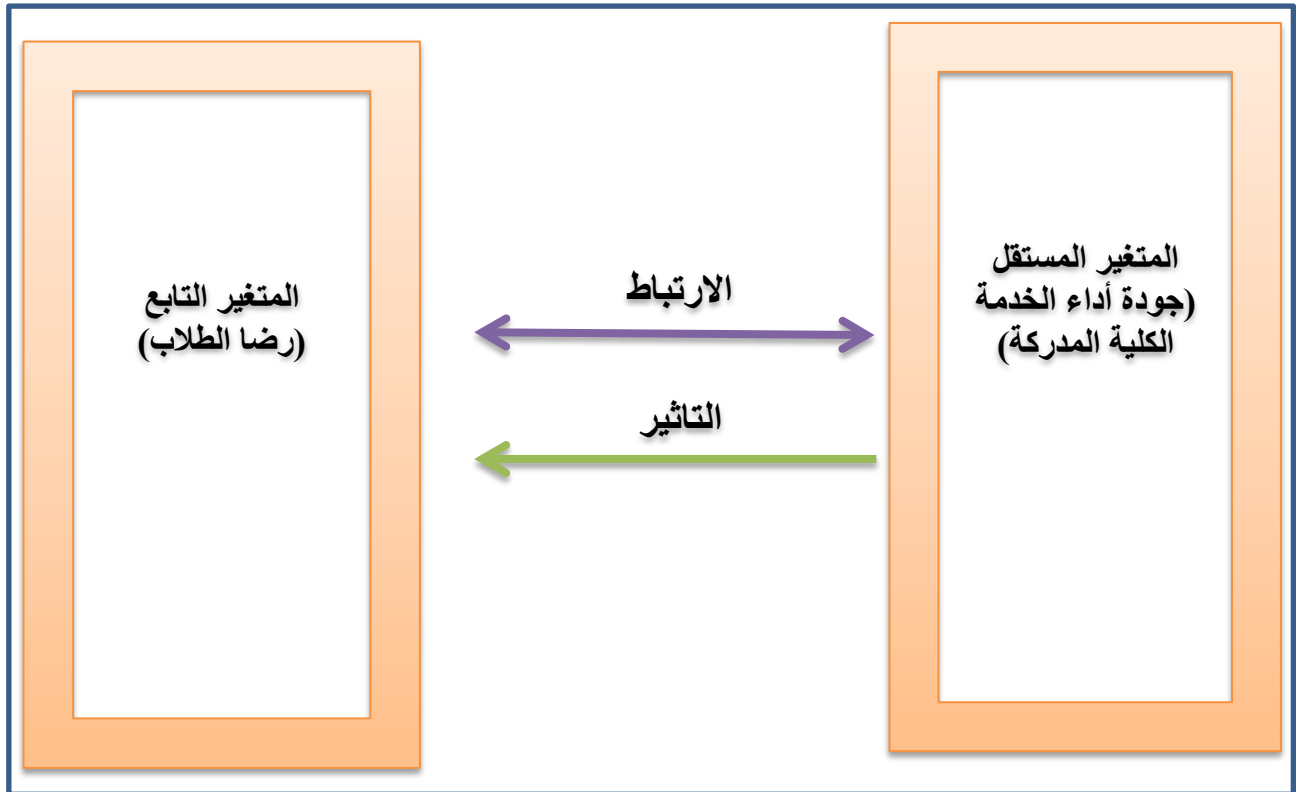
ثالثاً- أهداف البحث:

يسعى الباحث من خلال هذا البحث لتحقيق الأهداف التالية:

- 1- تحديد توقعات الطلاب لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم من قبل الجامعات الخاصة محل الدراسة.
- 2- تحديد مستوى جودة الخدمات المقدمة (الفعلية) ومعرفة توجهات الطلاب نحوها في الجامعات الخاصة محل الدراسة.
- 3- تحديد الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات المدركة والمتوقعة، التي تقدمها الجامعات الخاصة من وجهة نظر طلابها.
- 4- تحديد مدى التباين بين جودة أداء الخدمات المدركة (الفعلية) والجودة المتوقعة من وجهة نظر طلاب الجامعات الخاصة محل الدراسة.
- 5- التعرف على مستوى رضا الطلاب عن جودة أداء الخدمات المقدمة، والتعرف على نوع وقوة العلاقة بين رضا الطلاب والأبعاد التي تشكل جودة الخدمات الكلية.

6- التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات، والتي ستخدم الإدارات الجامعية والأبحاث المستقبلية.

رابعاً - المخطط الفرضي للدراسة :



شكل رقم (1)

المخطط الفرضي للدراسة

خامساً - فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى إجمالي جودة أداء الخدمة المدركة ومستوى إجمالي جودة الخدمة المتوقعة من قبل طلاب الجامعات الخاصة محل الدراسة. ويتفرع عنها خمس فرضيات فرعية وهي:

1. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة أداء العناصر المادية الملموسة المدركة والمتوقعة من قبل طلاب الجامعات الخاصة محل الدراسة.
2. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة أداء الاعتمادية المدركة والمتوقعة من قبل طلاب الجامعات الخاصة محل الدراسة.
3. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة أداء الاستجابة المدركة والمتوقعة من قبل طلاب الجامعات الخاصة محل الدراسة.
4. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة أداء الأمان المدرك والمتوقع من قبل طلاب الجامعات الخاصة محل الدراسة.
5. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة أداء التعاطف المدرك والمتوقع من قبل الطلاب في الجامعات الخاصة محل الدراسة

الفرضية الرئيسية الثانية:

- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة أداء الخدمة الكلية المقدمة ورضا الطلاب. ويتفرع عنها خمس فرضيات فرعية وهي:
- 1. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد العناصر المادية الملموسة كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة ورضا الطلاب.
- 2. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة ورضا الطلاب.
- 3. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة ورضا الطلاب.
- 4. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الأمان كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة ورضا الطلاب.
- 5. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة ورضا الطلاب.

سادساً - حدود البحث:

يتحدد لبحث الحالي:

- الحدود المكانية : الجامعات الحكومية والاهلية في محافظة ميسان - جمهورية العراق
- الحدود البشرية: طلاب المرحلة الاولى لجامعات الحكومية والاهلية.
- الحدود الزمانية: من 31 / 12 / 2023 لغاية 30 / 4 / 2024 .

سابعاً - مجتمع وعينة البحث:

- **مجتمع البحث** : جامعة ميسان الحكومية - كلية الامام الكاظم (ع) الجامعة الحكومية - كلية المنارة الطبية الاهلية - جامعة الامام الصادق (ع) الاهلية.
- **عينة البحث**: طلاب الجامعات في محافظة ميسان الحكومية والاهلية.

ثامناً - اسلوب جمع البيانات :

- أ- **الجانب النظري**: اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لأهم ما ورد في المراجع والمصادر العربية والأجنبية والدوريات والمجلات ومواقع الانترنت
- ب- **الجانب التطبيقي**: استخدم البحث في الدراسة الميدانية ما يلي:
 - 1- أسلوب المسح الميداني للمجتمع الإحصائي بطريقة العينة، وذلك بتصميم استبانة توزع على عدد من الطلاب المسجلين في الجامعات الخاصة.
 - 2- إجراء مقابلة استقصائية معمقة مع بعض أفراد المجتمع المدروس.
 - 3- الاعتماد على الملاحظة المباشرة في بعض الحالات.

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS V20 برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences باستخدام مجموعة التقنيات التالية:

1. اختبار الثبات (**Alpha (Cronbach')** : لبيان ثبات المقياس بالنسبة لجميع بنود الاستبيان.
2. المتوسط الحسابي والانحراف: المعياري والتكرارات والنسب المئوية.
3. اختبار علاقة الارتباط (**Pearson**): لبيان نوع وقوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة ورضا الطلاب.
4. اختبار **T Test** : لبيان الاختلافات بين إجابات عينتين مترابطتين.

المبحث الثاني

الدراسات السابقة

أولاً- الدراسات المتعلقة (جودة أداء الخدمة الكلية المدركة)

الدراسة الاولى:

اسم الباحث والسنة	دراسة بدرخان 2013
عنوان الدراسة	"مدى تطبيق معايير الجودة وضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس"
هدف الدراسة	تهدف الدراسة الى مدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية بالأردن وذلك من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة، والكشف عن أثر متغيري الكلية والخبرة في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية.
العينة والمجتمع	تكونت عينة الدراسة من (110) عضو هيئة تدريس في جامعة عمان الأهلية من العاملين في الكليات الإنسانية والعلمية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة مكونة من (45) فقرة تقيس مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية جاء بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي، 3.72
الابعاد	
ابرز النتائج	كما أظهرت النتائج عدم وجود أثر لمتغيري الخبرة والكلية في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق النوعية وضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية

الدراسة الثانية:

اسم الباحث والسنة	دراسة (الحلبي، 2017)
عنوان الدراسة	"The Quality of E-Services and its Impact on User Satisfaction: Case Study on the Barq Plus Program-Gaza".
هدف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين حيث تم الاستناد إلى نموذج ديلون وماكلين لنجاح نظم المعلومات، ومن ثم بناء نموذج والذي يدرس العلاقة بين جودة المعلومات وجودة النظام وجودة الخدمة والدعم الفني والفوائد المتحققة والاستخدام مع الرضا. عند الاستبيانات المستردة كان، (360)، كما أظهرت أن جودة الخدمة من أهم العوامل تحققاً في النظام، وأن آخر العوامل تحققاً في النظام هو الدعم الفني،
العينة والمجتمع	جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين دراسة حالة على برنامج

الابعاد	برق بلس - غزة.
ابرز النتائج	وأظهرت نتائج المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع وهو رضا المستخدمين المنافع المتحققة من الموقع، ومن ثم الاستخدام، ومن ثم جودة الخدمة، ومن ثم جودة النظام، ومن ثم جودة المعلومات، وأخيراً الدعم الفني.

ثانياً - الدراسات المتعلقة بالتابع (رضا الطالب):

الدراسة الاولى:

اسم الباحث والسنة	دراسة مسعود، 2020
عنوان الدراسة	أثر جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العملاء : دراسة استطلاعية في بعض البنوك التجارية في محافظة دهوك - العراق.
هدف الدراسة	تأثير جودة الخدمة المصرفية على رضا العميل : دراسة استطلاعية في المصارف التجارية في مدينة دهوك.
العينة والمجتمع	أجريت الدراسة في العراق على المصارف في محافظة دهوك، وقد اشتملت العينة على (133) استبانة
الابعاد	إبراز أهمية جودة الخدمات المصرفية على تطوير العلاقة الإيجابية مع العملاء، وإلى أن امتلاك المصارف لجودة الخدمة المصرفية يؤثر على رضا العملاء
ابرز النتائج	، وتمثلت أهم الاستنتاجات بما يأتي: - يوجد اهتمام من قبل المصارف عينة الدراسة بجودة الخدمة المصرفية، والعمل على كسب رضا العميل. - تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ارتباط على المستوى الكلي والجزئي لجودة الخدمة المصرفية برضا العميل.

الدراسة الثانية:

اسم الباحث والسنة	بلحسين 2020
عنوان الدراسة	"The Role of Quality Management Tools in developing the performance of Algerian Higher Education Institutions - Case Study of a Group of Algerian Universities"

هدف الدراسة	دور أدوات إدارة الجودة في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي - دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية" أعدت هذه الدراسة بهدف معرفة إمكانية وجود أثر يبرز دور أساليب وأدوات إدارة الجودة في تطوير الأداء الأكاديمي والإداري، والمجتمعي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، تم الاعتماد على المنهج الوصفي، للتعرف على الظاهرة من حيث المحتوى
العينة والمجتمع	مسؤولي خلايا ضمان الجودة وإخضاعها للتحليل والتفسير النظري، في حين تمت المقاربة الكمية باستخدام الاستبيان الذي شمل أعضاء خلايا ضمان الجودة لمجموعة من الجامعات الجزائرية ضمت (20) جامعة ليتم تحليل بياناته ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS.22
الابعاد	
ابرز النتائج	خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وهي: إن مستوى تطبيق أساليب وأدوات إدارة الجودة بالجامعات الجزائرية محل الدراسة هو مستوى ليس بالمرتفع، إذ وجد أنه مستوى منخفض يميل إلى المتوسط، والشئ نفسه بالنسبة لمستوى تقييم أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة إذ وجد أنه ليس بالمرتفع إنما مستوى متوسط يميل إلى الانخفاض



الفصل الثاني

الاطار النظري للبحث

المبحث الأول

جودة الخدمات

- مفهوم جودة الخدمات:

- 1- الخدمة (Service) منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق جهد أو استخدام طاقة بشرية أو طاقة آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة ، وهذه المنتجات لا يمكن حيازتها أو استهلاكها مادياً. (الزعبي، 2009: 340)
- أما كوتلر (KOTLER) فهو يشير إلى أن الخدمة هي: نشاط أو منفعة يستطيع أي طرف تقديمها لطرف آخر ومن الضروري أنها غير ملموسة ولا ينتج عنها ملكية أي شيء..
(Kotler, 2003:168)
- 2- الجود (Quality) معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة، فتقديم خدمة ذات جودة يعني توافق الخدمة مع توقعات العملاء. (علي، 2002: 17).
- 3- جودة الخدمة (Service Quality) وهي ملاءمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المقدمة إليهم مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يكتسبونها نتيجة حصولهم على الخدمة، إذن فالخدمة الجيدة من وجهة نظر الطلاب هي وتتوافق مع توقعاتهم. (إسماعيل، 2007: 43)
- 4- الجودة المتوقعة: (Expected Quality) وهي مدى توقع الطالب لمستوى جودة الخدمة المقدمة في الجامعة محل الدراسة قبل تلقيها فعلاً، وتعتمد على احتياجات الطالب وخبراته السابقة. (إسماعيل، 2007: 44)
- 5- الجودة الفعلية (Actual Quality) : وهي القدرة على استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء، أي كيف يرفع موظفو الجامعة والإدارة من مستوى توقع العملاء للحصول على الخدمات المطلوبة. (Payne, 1996. 181)
- 6- الجودة المدركة من قبل العملاء (Customer's Perceived Quality) وهي حكم أو تقدير شخصي من قبل العملاء للأداء الفعلي لجودة الخدمة المقدمة في الجامعة محل الدراسة بعد تلقيها فعلاً، وتعتمد إلى حد كبير على مدى توقعات العملاء. (غزال ، 2000: 38)

7-رضا العميل الكلي (Customer's Totally Satisfaction) وهو مستوى رضا العميل عن جودة الخدمات المدركة والمقدمة له فعلاً من قبل الجامعات الخاصة محل الدراسة ، والخدمات المقدمة في الجامعات : تقسم إلى قسمين:

أ- خدمة أساسية:(Core Service) : وهي تقديم الخدمات في مجال المعارف والعلوم والخبرات في اختصاص ما.

ب- الخدمات الفرعية:(Peripheral Service): وهي تقديم الخدمات في المجالات التالية: السكن الرياضة - المكتبات - شبكة الاتصالات والانترنت الترفيه التأمين الصحي - إصدار الوثائق، ومن المؤكد بأن الخدمة الفرعية تلعب دوراً مهماً في نجاح الخدمة الأساسية. (الخالدي، 2006، 55- 58) .

ونرى من خلال ما تقدم، أنها تعاريف قائمة على أساس تلبية حاجات العملاء، فهذه التعريفات ركزت حول حقيقة أن الجودة المدركة هي : تقدير شخصي أو حكم شخصي من منظور العميل، بمعنى إذا توافقت إدراكات الطلاب مع توقعاتهم فإنهم سيكونون راضين عن الخدمة المقدمة، وإذا فاق الناتج توقعاتهم فإن الخدمة بنظرهم ستعتبر متميزة، أما إذا كان الناتج لم يرق إلى مستوى التوقعات فإن الخدمة تصبح رديئة بنظر الطلاب ومن ثم فإنهم سيكونون غير راضين عن الخدمة المقدمة، باختصار إن مفهوم جودة الخدمة يعكس تقييم العميل لدرجة التفوق الكلي في أداء الخدمة.

المبحث الثاني

نموذج الأداء الفعلي

توجد نظريتان في هذا المجال:

أ- المدخل الاتجاهي: (Attitudinal Approach) :

ويرتكز هذا المدخل على أساس أن جودة الخدمة تمثل مفهوماً اتجاهياً يرتبط بإدراك العملاء !
اء للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، أي أن جودة الخدمة كما يقيمها ويدركها العميل هي شكل من أشكال الاتجاه الذي يعتمد على عملية تقييم تراكمية بعيدة المدى، ويعبر عنه بنموذج (Service Performance Model) والذي يعرف اختصاراً (SERVPERF) ، ويمكن التعبير عن المقياس بالمعادلة التالية:

جودة الخدمة = الخدمة المدركة (الجودة الفعلية) أي:

perceived service = Service Quality

ويتألف مقياس الجودة في النموذج السابق من خمسة عناصر وهي:

- 1- الأشياء المادية الملموسة (Tangibles) : ويقصد بها المظهر الخارجي للتجهيزات والمعدات، الأفراد العاملين، وأجهزة الاتصال.
- 2- الاعتمادية: (Reliability) ويقصد بها القدرة على تقديم الخدمات بكفاءة عالية وبشكل دقيق بحيث يمكن الاعتماد عليه.
- 3- الاستجابة: (Responsiveness) ويقصد بها الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم الخدمات لهم بشكل لائق.
- 4- الأمان: (Assurance) ويقصد بها مدى المعرفة التي يتمتع بها العاملون ومدى قدرتهم في إضفاء الثقة والأمان على الخدمات التي يقدمونها.
- 5- التعاطف (Empathy) : وهي مدى الاهتمام الشخصي الذي يوليه المصرف لعملائه ومدى قدرته على تحديد احتياجات عملائه ورعاية مصالحهم. (الخالدي، 2006: 58) .

ب. نموذج [Service Quality Model] :

والذي يعرف اختصاراً [SERVQUAL]، ويقوم هذا المقياس على افتراض أن هناك فجوة بين ما يدركه العملاء وما يتوقعونه من الخدمات المقدمة، ويمكن التعبير عن المقياس بالمعادلة التالية: جودة الخدمة = الخدمة المدركة - الخدمة المتوقعة، أي:

$$\text{Service Quality} = \text{Perceived Service} - \text{Expected Service}, \text{SQ} = \text{P} - \text{E}$$

واستناداً للمقياس فإن توقعات طلاب الجامعات الخاصة عن جودة الخدمة تؤثر في تحديدهم لمستوى جودة الخدمة التي قدمت لهم بالفعل، والمشكلة تنشأ إذا حدثت فجوة بين توقعات الطلاب وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات، وتسمى هذه الفجوة بالفجوة الحقيقية (Reality Gap)، ومن الطبيعي أن يشعر الطلاب بالرضا إذا تحققت توقعاتهم وبالتالي يزيد ولاؤهم للجامعة.

الفصل لثالث

الجانف العملف للبحف

المبحث الاول

مجتمع البحث وعينته

- مجتمع البحث هم طلاب الجامعات في محافظة ميسان .

عينة البحث: تم اختيار عينة من طلاب الجامعات في محافظة ميسان الحكومية والاهلية.

وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة أسلوب العينة لصعوبة إجراء الحصر الشامل لجميع أفراد المجتمع المدروس، وقام الباحث باختيار العينة بشكل عشوائي.

إذ وجد أنه عندما يكون عدد أفراد المجتمع المدروس كبيراً جداً، ومعامل ثقة (95%)، وإن الدرجة المعيارية عند حدود الثقة (95) تبلغ (1.96)، نسبة توافر الخصائص المطلوب دراستها في المجتمع هي (50%)، وحدود خطأ يبلغ (5%)، فإن حجم العينة يكون (384) مفردة، وفق القانون التالي:

$$\text{حجم العينة} = \frac{(الدرجة المعيارية) \times (نسبة توافر الخصائص) \times (\text{مكمل النسبة لـ } 100\%)^2}{(الخطأ المسموح به)^2}$$

$$^2 (الخطأ المسموح به)$$

$$\text{حجم العينة} = \frac{(1.96)^2 \times (نسبة توافر الخصائص) \times (\text{مكمل النسبة لـ } 100\%)^2}{(الخطأ المسموح به)^2}$$

$$^2 (الخطأ المسموح به)$$

$$0.9604$$

$$*(50\%)*(50\%)=$$

$$0.0025$$

$$2 (0.05)$$

أي تم توزيع [384] استبانة على طلاب الجامعات السورية الخاصة الأربعة في الساحل السوري. حدود البحث: قد تم الاختصار في البحث على دراسة الخدمات الفرعية فقط. إن البحث محدود زمنياً، فقد تم انجازه في الفترة الزمنية الممتدة بين (5/2019) - (7/2020)،

وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة أسلوب العينة لصعوبة إجراء الحصر الشامل لجميع أفراد المجتمع المدروس، وقام الباحث باختيار العينة بشكل عشوائي.

إذ وجد أنه عندما يكون عدد أفراد المجتمع المدروس كبيراً جداً، ومعامل ثقة (95%)، وإن الدرجة المعيارية عند حدود الثقة (95) تبلغ (1.96)، نسبة توافر الخصائص المطلوب دراستها في المجتمع هي (50%)، وحدود خطأ يبلغ (5%)، فإن حجم العينة يكون (384) مفردة، وفق القانون التالي:

$$\text{حجم العينة} = \frac{(\text{الدرجة المعيارية}) \times (\text{نسبة توافر الخصائص}) \times (\text{مكمل النسبة لـ } 100\%)^2}{(\text{الخطأ المسموح به})^2}$$

حجم العينة =

$$3 = \frac{0.9604 = (50\%) (50\%) * (1.96)^2}{(0.05)^2}$$

أي تم توزيع [384] استبانة على طلاب الجامعات السورية الخاصة الأربعة في الساحل السوري. حدود البحث: قد تم الاختصار في البحث على دراسة الخدمات الفرعية فقط. إن

والجدول التالي يبين أسماء هذه الجامعات، وعدد أفراد عينة البحث ونسبتهم المئوية:

الجدول رقم (1)

يبين أسماء الجامعات الخاصة وعدد الطلاب الموزعين على كل جامعة والنسبة المئوية
لعدد الاستبانات المستردة.

اسم الجامعة	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	النسبة المئوية
جامعة ميسان الحكومية	96	80	%83.33
كلية الامام الكاظم الحكومية	96	77	%80.20
جامعة الامام جعفر الصادق الاهلية/ فرع ميسان	96	78	%81.25
كلية المنارة الطبية	96	82	%85.42
المجموع	384	317	%82.55

المصدر : اعداد الباحث.

وقد واجهت الباحث مجموعة من الصعوبات أهمها:

عدم إدراك مجموعة كبيرة من الطلاب والعاملين لأهمية موضوع الجودة في الخدمات المقدمة وتأثير ذلك عليها.

الجدول التالي يبين ملخص الدراسات السابقة ومقارنتها مع الدراسة الحالية:

الجدول رقم (2)

يبين مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة من حيث أوجه التشابه والاختلاف.

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
	دراسة (بدرخان 2013) - هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية بالأردن. ال الكلية والخبرة في تقديرات أعضاء الهيئة التدريس . - عينة الدراسة من (110): عضو هيئة تدريس. - استخدمت استبانة مكونة من (45) فقرة. - المتغيرات المستقلة: متغيري الكلية والخبرة. - المتغيرات التابعة تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية. أهم النتائج: 1. إن مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية جاء بدرجة مرتفع.
	التشابه - أجريت على الخدمات. - بحثت في موضوع الجودة. - استخدمت الدراسة الحالية استبانة ورقية. الاختلاف - أجريت في سوريا على الخدمات التقليدية الفرعية. - أكثر العناصر تأثيراً في جودة الخدمة هي: الاستجابة ثم العناصر المادية الملموس وأخيراً الأمان. - عينة البحث كانت طلبة الجامعات. - كان المتغير المستقل جودة أداء الخدمات. - كان المتغير التابع رضا الطلاب. 2. عدم وجود أثر لمتغيري الخبرة والكلية في تقديرات أعضاء - توجد فجوة سلبية بين

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
	جودة الخدمة المتوقعة والفعالية. الهيئة التدريسية لمدى تطبيق النوعية وضمان الجودة. - إن العملاء غير راضين عن بعدي الاعتمادية والتعاطف. 2 -دراسة الحلبي (2017): - أجريت في فلسطين بهدف التعرف على جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين. - استخدمت نموذج ديلون وماكلين. - أداة الدراسة هي استبانة. - أهم النتائج : أظهرت أهمية المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع التشابه - استخدمت استبانة - أجريت على الخدمات - بحثت في موضوع الجودة. الاختلاف - استخدمت مقياس الأداء الفعلي وهو رضا المستخدمين على الترتيب المنافع المتحققة من الموقع - أجريت في سوريا على الخدمات التقليدية الفرعية. ومن ثم الاستخدام، ومن ثم جودة الخدمة، ومن ثم جودة النظام - أكثر العناصر تأثيراً في جودة الخدمة هي: - ومن ثم جودة المعلومات، وأخيراً الدعم الفني. - العناصر المادية الملموس وأخيراً الأمان. - توجد فجوة سلبية بين جودة الخدمة المتوقعة والفعالية. - إن العملاء غير راضين عن بعدي الاعتمادية والتعاطف.

المبحث الثاني

الوصف الاحصائي للمتغيرين

قياس الفجوة الحقيقية على مستوى الأبعاد الفرعية :

تم استخدام المعادلة التالية: جودة الخدمة - الخدمة المدركة - الخدمة المتوقعة، أي:

$$\text{Service Quality} = \text{perceived service} - \text{expected service} \quad \text{SQ} = \text{P} - \text{E}$$

الجدول رقم (3)

يبين قياس الفجوة الحقيقية بين إدراكات طلاب الجامعات الخاصة وتوقعاتهم لجودة الخدمات

على مستوى الأبعاد الفرعية

الأبعاد الفرعية	المدرک	المتوقع	قياس الفجوة	النسبة المئوية	ترتيب الأبعاد حسب مقدار اتساع الفجوة	تفسير فجوة جودة الخدمة
1.العناصر المادية الملموسة						
تمتع الجامعة بمستوى تكنولوجي متقدم من ناحية الأجهزة والمعدات	3.331	4.063	-0.732	-0.732	3	جيدة
وجود أماكن لانتظار السيارات خارج الجامعة	3.691	4.342	0.651	0.651	2	جيدة
وجود لوحات إرشادية واضحة داخل أبنية الجامعة وفي الحرم الجامعي	4.617	4.774	0.15	0.15	1	جيدة
2. الاعتمادية						
احتفاظ الجامعة بسجلات دقيقة	3.486	3.486	4.121	15.41	2	جيدة
إجراء العمليات الإدارية بسرعة ودقة	3.696	3.696	4.401	16.02	3	جيدة
صدق المعلومات التي تقدمها الجامعة للطلاب	3.549	3.549	4.156	14.61	1	جيدة
3. الاستجابة						
إخبار الطالب بدقة بموعد تقديم الخدمة	3.306	4.012	-0.706	17.60	1	جيدة
زيادة عدد ساعات الدوام في الجامعة وتكييفها للعمل في حال	3.261	4.132	0.871	21.07	2	جيدة

تقرير جودة أداء الخدمات الفرعية المقدمة في الجامعات من وجهة نظر الطلبة:

الأبعاد الفرعية	المدرک	المتوقع	قياس الفجوة	النسبة المئوية	ترتيب الأبعاد حسب مقدار اتساع الفجوة	تفسير فجوة جودة الخدمة
الضرورة						
زيادة عدد الموظفين ومنافذ الخدمة في حالة الازدحام	3.352	4.385	1.033-	23.56	3	جيدة
4.الأمان						
تطابق الخدمة المقدمة مع المعلن عنها	3.819	4.494	0.671-	14.93	3	جيدة
تعامل موظفي الجامعة بالأدب والاحترام والتقدير	4.019	4.568	0.549-	12.01	2	جيدة
التعامل مع الجامعة يحقق الأمان	3.836	4.325	0.489-	11.31	1	جيدة
5- التعاطف						
تضع الجامعة مصلحة الطالب في مقدمة اهتماماتها	3.637	4.436	0.799-	18.01	1	جيدة
الانفتاح والتعاون مع الطالب	3.235	4.150	0.915-	22.05	3	مقبولة
ملانمة ساعات الدوام لظروف الطلاب	3.754	4.659	0.905-	19.42	2	جيدة
تقديم خدمات إضافية للطلاب	3.331	4.368	1.037-	23.74	4	مقبولة

المصدر: إعداد الباحث.

- تقييم الجودة الكلية المدركة من قبل الطلاب ومستوى الرضا لديهم تم استخدام

اختبار (T-TEST) .

الجدول رقم (4)

يبين تقييم الجودة الكلية المدركة ورضا الطلاب عن الخدمات المقدمة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	تقييم الجودة ورضا الطلاب
جودة أداء الخدمة الكلية المدركة	3.681	0.274	فوق المتوسط
رضا الطلاب الكلي	3.612	0.285	فوق المتوسط

المصدر: إعداد الباحث.

المبحث الثالث

اختبار فرضيات الارتباط والاثار

1. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية التابعة لها باستخدام اختبار (T- TEST) لبيان الفروقات بين الجودة المدركة والمتوقعة:

الجدول رقم (5)

يبين اختبار (T-TEST) لبيان الفروقات بين الجودة المدركة والمتوقعة المصدر: إعداد الباحث.

المتغير الرئيسي متوسط الفروقات قيمة اختبار T

النتيجة	Sig tailed	قيمة اختبار T	متوسط الفروقات	المتغير الرئيسي
مرفوض	0.000	33.56	0.651	جودة اداء الخدمة الكلية
مرفوض	0.000	39.76	0.514	العناصر المادية الملموسة
مرفوض	0.000	34.65	0.649	الاعتمادية
مرفوض	0.000	12.68	0.303	الاستجابة
مرفوض	0.000	13.45	0.571	الامان
مرفوض	0.000	18.40	1.215	التعاطف

وسيتم إيضاح مقدار اتساع الفجوة الحقيقية في الجدول التالي:

2- قياس الفجوة الحقيقية على مستوى الأبعاد الرئيسية:

تم استخدام المعادلة التالية: جودة أداء الخدمة - الخدمة المدركة - الخدمة المتوقعة،

أي:

Service Quality Performance = perceived service - expected service

SQP=P-E

الجدول رقم (6)

يبين قياس الفجوة الحقيقية بين إدراكات طلاب الجامعات الاهلية وتوقعاتهم لجودة الخدمات المقدمة على مستوى البعد الرئيسي والابعاد الفرعية

المتغير الرئيسي	المدرک	المتوقع	قياس فجوة الاداء	النسبة المئوية %	الترتيب للمتغيرات المستقلة حسب مقدار اتساع الفجوة	تفسير فجوة جودة الخدمة
جودة الخدمة الكلية	3.681	4.332	0.651-	15.05	-----	جيدة
الاستجابة	3.873	4.176	0.303-	7.26	1	جيدة جداً
العناصر المادية الملموسة	3.879	4.393	0.514-	11.70	2	جيدة
الأمان	3.891	4.462	0.571-	12.96	3	جيدة
الاعتمادية	3.577	4.226	0.649-	15.35	4	جيدة
التعاطف	3.188	4.403	1.215-	27.59	5	مقبولة

المصدر: من اعداد الباحث.

- اختبار الفرضية الرئيسة الثانية قياس معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع رضا الطلاب:

الجدول رقم (7)

يبين معاملات الارتباط (Pearson) بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع رضا الطلاب وترتيب هذه المتغيرات حسب قوة

المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط Pearson	Sig. (2-tailed)	الترتيب حسب قوة العلاقة بالنسبة للمتغير التابع (رضا الطلاب)	نوع الارتباط
جودة أداء الخدمات المدركة الارتباط	0.726	0.000	-----	مقبول
الاستجابة	0.786	0.000	1	مقبول
العناصر المادية الملموسة	0.772	0.000	2	مقبول
الامان	0.761	0.000	3	مقبول
الاعتمادية	0.681	0.000	4	ضعيف
التعاطف	0.633	0.000	5	ضعيف

نتائج علاقة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع رضا الطلاب:

تبين من الجدول رقم (7) أن ترتيب المتغيرات المستقلة من حيث قوة العلاقة مع المتغير التابع رضا الطلاب هي: الاستجابة يليها العناصر المادية الملموسة ثم الأمان ثم الاعتمادية وأخيراً التعاطف، وإن العلاقة بين المتغيرات المستقلة الخمسة والمتغير التابع (رضا الطلاب) هي علاقة طردية، بمعنى كلما ارتفع مستوى أحد المتغيرات المستقلة أو جميعها كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى رضا الطلاب عن أداء الخدمات المقدمة، وكان الارتباط من النوع (المقبول) و(الضعيف) تم تفسير قوة علاقة الارتباط. (العلي، 2001: 123).



الفصل الرابع

الاستنتاجات و التوصيات



المبحث الاول

الاستنتاجات

- في ضوء النتائج السابقة يقترح الباحث عدد من التوصيات التي يمكن الأخذ بها لرفع كفاءة وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الخاصة محل الدراسة وهي:
- 1- ان تفعيل دور البرامج التدريبية التي تنمي خبرات وقدرات العاملين العلميين وترفع من مستوى كفاءة أدائهم، بهدف استيعاب المستجدات في مجال الخدمات.
 - 2- ان توسيع دائرة الاتصالات وتبادل المعلومات والخبرات بين الجامعات السورية بهدف تحديث الخدمات المقدمة.
 - 3- تستخدم الأدوات والأساليب الكمية والإحصائية في الرقابة على الجودة واعتماد الرقابة الوقائية والمستمرة، والاستفادة من التغذية الراجعة بشكل مستمر.
 - 4- توضع مواصفات الجودة لكل خدمة تقدم للطلاب، ويجب أن يتم تطويرها من قبل موظفين مؤهلين بأسلوب تعاوني، ويجب أن تشمل مختلف جوانب العمل العلمية والإدارية لمختلف المستويات.

المبحث الثاني

التوصيات

- 1- وضع أهداف للجامعة على المدى القصير والمتوسط والطويل تنطلق من رؤية الجامعة وترتبط برضا الطلاب، لذلك يجب إحداث نظام معلومات ،فعال لتأمين معلومات وافية عن البيئتين الداخلية والخارجية لمختلف الخدمات والمخرجات لتحسين جودة الخدمات المقدمة.
- 2- الاهتمام بتسويق الجامعات السورية محلياً وعربياً وعالمياً، من خلال تعزيز الوعي بأهمية الجودة لتقديم المنتج الخدمي الكفاء والفعال والذي يسوق نفسه ذاتياً.
- 3- ضرورة توافر الثقة بين العميل ومقدم الخدمة من خلال صدق المعلومات التي تقدمها للطلاب ، ودقة الإخبار بمواعيد تقديم الخدمة، فالصدق هو أساس التعامل والثقة.
- 4- الاهتمام بالمستوى التكنولوجي للأجهزة والمعدات المستخدمة في تقديم الخدمات للطلاب، والعمل باستمرار على تطويرها بما يلائم المتغيرات المستجدة.
- 5- الاهتمام بالجوانب المادية لأماكن تقديم الخدمات كالمباني الحديثة والمكان المنظم المريح، وجعل هذا المكان يتلاءم مع طبيعة الخدمات المقدمة وهذه العوامل لها أثر كبير في نظر الطلاب عند تقييم جودة الخدمة المقدمة.
- 6- سرعة إنجاز العمليات الإدارية ودقتها من خلال تفعيل دور شبكة الاتصال بين المركز الرئيسي والأفرع، بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالطلاب وإجراء التسويات اللازمة عليها.
- 7- احتفاظ الجامعة بسجلات دقيقة ورقية وإلكترونية، بالإضافة إلى إمكانية الوصول إليها بسهولة، لأنها تضمن حقوق المتعاملين وترفع من مستوى اعتمادية الجامعة.
- 8- زيادة عدد الموظفين ومنافذ الخدمة في حالة الازدحام، من خلال العمل على فتح منافذ جديدة للخدمة عند الضرورة، وأيضاً زيادة عدد ساعات الدوام وتكييفها من خلال وضع برامج توقيت مرنة، بهدف تعزيز مستوى الاستجابة.

وكذلك يوصي الباحث بعمل بحوث علمية مشابهة لهذه الدراسة وهي:

1. علاقة الرضا بزيادة أعداد الطلاب المسجلين في جامعة محددة.
2. العوامل المؤثرة على سلوك الطالب في اتخاذ قرار التسجيل في جامعة محددة.
3. علاقة الصورة الذهنية بالولاء في قطاع التعليم العالي.

المصادر

- القرآن الكريم .
- إسماعيل، التسويق المصرفي الإلكتروني وتنافسية البنوك الأردنية. قدمت للمؤتمر الدولي الخامس بعنوان: نحو مناخ استثماري والأعمال المصرفية الإلكترونية، جامعة فيلادلفيا، عمان، الأردن، تموز 2007.
- بزرعة، ماجستير بحوث التسويق خوارزم، دور النشر العلمية والمكتبات، 2015، 14 فبراير 2021.
- الخالدي ، قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية العاملة في فلسطين من وجهة نظر العملاء. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006.
- الزعبي، أ.ف إدارة التسويق: منظور تطبيقي استراتيجي. عمان: دار اليازوري، الأردن 2009.
- الزعبي، أ.ف. إدارة التسويق: منظور تطبيقي استراتيجي. عمان: دار اليازوري، الأردن 2009.
- علي، الأساليب الحديثة في التسويق. دمشق: دار الرضا، سوريا، 2002.
- العلي، مبادئ الإحصاء، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد، اللاذقية، سورية، 2001.
- غزال ، مفاهيم في التنمية الإدارية للجودة، مكتبة هيئة الطاقة الذرية، دمشق، سوريا، 2000.

References:

- 1- Alhalabi M. A. The Quality of E-Services and its Impact on User Satisfaction: Case Study on the Barq Plus Program -Gaza, The Islamic University of Gaza, Faculty of commerce, Master Thesis, Palestine, 2017
- 2- ALMALEKI, D. Evaluating the efficiency and effectiveness of educational support services using the logical model of evaluation, Umm Al-Qura University, Saudi Arabia 2020.
- 3- BADRAKHAN, S.S. The Extent of Application of Quality Standards and Quality Assurance by AL-Ahliyya Amman University from

- Faculty Members' Perspective, Al-Balqa Journal for Research and Studies, Volume (16), Issue (1), Article(5), 2013.
- 4- BELHSEN, L. The Role of Quality Management Tools in developing the performance of Algerian Higher Education Institutions - Case Study of a Group of Algerian Universities, PhD Thesis, Muhammad Bodhyaf University, 2020
 - 5- Berish, A Quality of Banking Services as an Entrance to Increasing the Competitiveness of Banks, Journal of North African Economics, Issue 3, Algeria, 2005.
 - 6- Kotler, P. Marketing Insights From A To Z. USA Newjersey: Jhonwiley & Son Inc, 2003, 168.
 - 7- Lau, M. M. Cheung, R., Lam Y. C., and Chu Y. T. Measuring Service Quality in the Banking Industry: A Hong Kong Based Study. Contemporary Management Research, Vol. 9, No. 3, 2013, 263-282. journal.org/article/download/11060/pdf
 - 8- Masoud Q. M. The Effect Of Banking Services Quality In Achieving The Customer's Satisfaction: An Exploratory Study At Some Commercial Banks In Duhok City Near East University Graduate School Of Social Sciences Banking & Finance Program Master Thesis, Nicosia, 2020.
 - 9- Michael, A. Evaluation and measurement in modern education. Damascus University Publications, Damascus, Syria, 2001, 267.
 - 10- Michael, A. Evaluation and measurement in modern education. Damascus University Publications Damascus, Syria, 2001, 267.
 - 11- Payne, A. The Essence Of Services Marketing. USA Newyork: Prentice-Hall. 1996.
 - 12- Shanka, M. S. Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector. Journal of Business Administration and Management Sciences Research, Vol. 1(1), 2012.

المواقع الالكترونية:

1- <http://hdl.handle.net/20.500.12358/16617> 2020

- 2- http://www.mendelu.cz/dok_server/slozka.pl?id=70574:download=114982
- 3- <https://www.abjjad.com/book/2487943250/>
- 4- <https://www.researchgate.net/publication/339439772>
- 5- <http://www.apexjournal.org/JBAMSR>.

الملاحق

ملحق رقم (1)

استبانة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ميسان

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

(استمارة استبانة)

عزيزي المشارك

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثين بإجراء دراسة حول (تقييم جودة أداء الخدمات الفرعية المقدمة في الجامعات من وجهة نظر الطلبة) استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس، وانطلاقاً من ثقتنا بتعاونكم معنا في إنجاز هذا الجهد العلمي وخدمة المسيرة العلمية، اضع بين ايديكم استبانة الاستقصاء الميداني المرفقة التي تضم فقرات تعبر عما يدور حولكم من خلال الاداء المهني الخاص بكم وان إسهامكم بملء الاستبانة له الدور البارز في نجاح الدراسة وتحقيق هدفها العلمي، لذا يرجى اعتماد الدقة والموضوعية في تأشير الاجابة المعبرة فعلا عن قناعاتكم و وفق مدرج الاجابة المثبت إزاء كل منها .

لن يتم استخدام هذا المسح إلا لأغراض الدراسة، وسيتم الاحتفاظ بالمعلومات التي تم جمعها سرية، ولن يصل اليها سوى الباحث فقط . مشاركتك في هذا الاستطلاع تطوعية تماماً.

مع فائق الشكر والتقدير على حسن تعاونكم.

((ملاحظة: يرجى وضع علامة (√) إمام العبارة التي تمثل وجهة نظرك))

الباحث

المشرف

أولاً: بيانات عامة - يرجى وضع علامة (√) في المربع المناسب

تقييم جودة أداء الخدمات الفرعية المقدمة في الجامعات من وجهة نظر الطلبة:

أولاً// الجنس:

أنثى		ذكر	
------	--	-----	--

ثانياً// الفئة العمرية:

29-20 سنة	37-30 سنة	43-38 سنة	50-44 سنة	51 سنة فأكثر

ثالثاً// التحصيل الدراسي:

إعدادية	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه

رابعاً// عدد سنوات الخدمة الوظيفية:

5-1 سنوات	10 سنوات	15-10 سنة	16 سنة فأكثر

الأبعاد الفرعية	المدرک	المتوقع	قياس الفجوة	النسبة المئوية	ترتيب الأبعاد حسب مقدار اتساع الفجوة	تفسير فجوة جودة الخدمة
-----------------	--------	---------	-------------	----------------	--------------------------------------	------------------------

الأبعاد الفرعية	المدرک	المتوقع	قياس الفجوة	النسبة النئوية	ترتيب الأبعاد حسب مقدار اتساع الفجوة	تفسير فجوة جودة الخدمة
1. العناصر المادية الملموسة						
تمتع الجامعة بمستوى تكنولوجي متقدم من ناحية الأجهزة والمعدات						
وجود أماكن لانتظار السيارات خارج الجامعة						
وجود لوحات إرشادية واضحة داخل أبنية الجامعة وفي الحرم الجامعي						
2. الاعتمادية						
احتفاظ الجامعة بسجلات دقيقة						
إجراء العمليات الإدارية بسرعة ودقة						
صدق المعلومات التي تقدمها الجامعة للطلاب						
3. الاستجابة						
إخبار الطالب بدقة بموعد تقديم الخدمة						
زيادة عدد ساعات الدوام في الجامعة وتكييفها للعميل في حال الضرورة						
زيادة عدد الموظفين ومنافذ الخدمة في حالة الازدحام						
4. الأمان						
تطابق الخدمة المقدمة مع المعلن عنها						
تعامل موظفي الجامعة بالأدب والاحترام والتقدير						
التعامل مع الجامعة يحقق الأمان						
5- التعاطف						
تضع الجامعة مصلحة الطالب في مقدمة اهتماماتها						

تفسير جودة أداء الخدمات الفرعية المقدمة في الجامعات من وجهة نظر الطلبة:

الأبعاد الفرعية	المدرک	المتوقع	قياس الفجوة	النسبة النئوية	ترتيب الأبعاد حسب مقدار اتساع الفجوة	تفسير فجوة جودة الخدمة
الانفتاح والتعاون مع الطالب						
ملائمة ساعات الدوام لظروف الطلاب						
تقديم خدمات إضافية للطالب						