أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية في رضا الطلاب

دراسة ميدانية على طلاب المعهد العالي لإدارة الاعمال HIBA

الدكتورة نريمان عمار

الملخص

يهدف البحث إلى دراسة تأثير أبعاد جودة الخدمة التعليمية في رضا طلاب المعهد العالي لإدارة الاعمال ، حيث اعتمد الباحث على دراسة الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة التعليمة ومعرفة أي من هذه الأبعاد الأكثر تأثيراً في رضاهم ، استخدم الباحث المنهج الوصفي، حيث تم توزيع(450) أربعمئة وخمسون استبانة على طلبة المعهد العالي لادارة الاعمال، وتم استرجاع (413) أربعمئة وثلاثة عشر استبانة وتحليلها من خلال برنامجSPSS ، ولاختبار فرضيات الدراسة اعتمد الباحث برنامج Amos الخاص بنمذجة المعادلات الخطية لاختبار الفرضيات والنموذج، توصل البحث إلى وجود اتجاهات ابجابية لدى الطلبة نحو أبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة في المعهد، كما أظهرت النتائج وجود أثراً إيجابياً دالاً إحصائياً لجميع أبعاد جودة الخدمة التعليمية (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، والملموسية) في رضا طلاب المعهد العالي لإدارة الأعمال، كما توصل البحث إلى أن الاعتمادية هي البعد الأكثر تأثيراً في رضا الطلاب يليها الضمان ثم الملموسية ثم الاستجابة وأخيراً التعاطف، وقدم البحث مجموعة من التوصيات والمقترحات المتعلّقة بضرورة تبني استراتيجيات شاملة لتعزيز جودة الخدمات التعليمية وفق أبعاد نموذج SERVQUAL.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة التعليمية، الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، التعاطف، الضمان، المعهد العالي لإدارة الأعمالHIBA.

ABSTACT

This research aims to examine the impact of educational service quality dimensions on the satisfaction of students at the Higher Institute of Business Administration. The researcher focuses on the five dimensions of educational service quality to determine which of them has the greatest influence on student satisfaction. The researcher employed a descriptive methodology, distributing 450 questionnaires to students at the Higher Institute of Business Administration. Of these, 413 were retrieved and analyzed using SPSS software. To test the study's hypotheses and model, the researcher utilized Amos software for structural equation modeling. The research found that students hold positive attitudes toward the dimensions of educational service quality provided at the institute. Furthermore, the results demonstrated a statistically significant positive impact of all educational service quality dimensions—reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles—on the satisfaction of students at the Higher Institute of Business Administration. The research also found that reliability is the most influential dimension regarding student satisfaction, followed by assurance, tangibles, responsiveness, and finally, empathy.

The study concluded by offering recommendations and proposals regarding the necessity of adopting comprehensive strategies to enhance educational service quality in alignment with the dimensions of the SERVQUAL model.

Satisfaction

A Field Study on Students of the Higher Institute of Business Administration (HIBA)

Keywords: Educational Service Quality, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, Higher Institute of Business Administration (HIBA).

مقدمة:

يشهد قطاع التعليم العالي في السنوات الاخيرة تطورات متسارعة نتيجة التغيرات العلمية والتكنولوجية المستمرة، الأمر الذي دفع المؤسسات التعليمية الى التركيز على جودة خدماتها، حيث لم يعد دور مؤسسات التعليم العالي مقتصراً على تقديم المعرفة، بل أصبح يرتبط بتقديم تجربة تعليمية متكاملة ذات جودة عالية تضمن رضا الطالب وتعزز ولاءه.

ومن هنا برز مفهوم جودة الخدمة التعليمية كأحد أهم المعايير التي تعتمد عليها المؤسسات التعليمية في تحسين أدائها وتحقيق الميزة التنافسية. ترتبط جودة الخدمة التعليمية بعدة أبعاد مثل جودة المناهج الدراسية، وكفاءة أعضاء الهيئة التدريسية، والبنية التحتية، والخدمات الإدارية، والتقنيات التعليمية المستخدمة. وتلعب هذه الأبعاد دوراً مهماً في تكوين انطباعات الطلاب عن المؤسسة التعليمية ومدى رضاهم عن الخدمات التي يتلقونها.

يعد الطلاب العنصر الأساسي في العملية التعليمية والمستفيد الرئيس من الخدمات التي تقدمها المؤسسات التعليمية، لذلك أصبح رضا الطلاب مؤشراً مهماً لقياس مدى نجاح المؤسسات التعليمية في تقديمها خدماتها التعليمية، حيث يعكس رضا الطلاب مدى توافق مستوى الخدمات التعليمية المقدمة مع توقعاتهم واحتياجاتهم، كما يساهم تحقيق مستوى مرتفع من رضا الطلاب في تعزيز سمعة المؤسسة التعليمية وزيادة قدرتها على استقطاب الطلبة والمحافظة عليهم.

وانطلاقاً من أهمية جودة الخدمات التعليمية ودورها في تحقيق رضا الطلاب، يسعى هذا البحث إلى دراسة أبعاد جودة الخدمة التعليمية وأثرها في رضا طلاب المعهد العالي لإدارة الأعمال، وذلك من خلال

التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة، وتحليل العلاقة بين أبعادها المختلفة ومستوى رضا الطلاب، بما يسهم في تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات التي تساعد في تحسين جودة الخدمات التعليمية وتعزيز رضا الطلاب.

مشكلة البحث:

على الرغم من الجهود التي يبذلها المعهد العالي لإدارة الأعمال في تحسين جودة الخدمات التعليمية، إلا أن مستوى رضا الطلاب عن هذه الخدمات ما يزال غير واضح الامر الذي يثير تساؤلات حول جودة التجربة التعليمية المقدمة ومدى تلبيتها لاحتياجات الطلاب الفعلية.

ومع التطور المستمر في قطاع التعليم العالي، يواجه المعهد العالي لإدارة الأعمال تحديات تتعلق بتقديم تعليم عالي الجودة يلبي توقعات الطلاب ويعزز رضاهم، لذا من الضروري تقييم أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل المعهد من حيث كفاءة أعضاء هيئة التدريس، وجودة المناهج الدراسية، وكذلك الإمكانيات التقنية والمادية بالإضافة إلى مستوى الخدمات الإدارية المقدمة للطلاب.

وبناء على سبق تتمثل مشكلة البحث في معرفة أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية في رضا طلاب المعهد العالي لإدارة الأعمال، ومعرفة أي من هذه الأبعاد الأكثر تأثيراً في رضاهم ممايساهم في مساعدة المعهد في تحسين جودة التعليم والخدمات المقدمة، الأمر الذي يعزز رضا الطلاب ويطور تجربتهم التعليمية ويحقق الأهداف الأكاديمية للمعهد حيث يعتبر رضا الطلاب أحد أهم مؤشرات نجاح المعهد، لما له من ارتباط مباشر بالاستمرار في الدراسة، والسمعة الأكاديمية.

وعليه، تهدف هذه الدراسة الى الإجابة على التساؤل التالي:

هل تؤثر جودة الخدمات التعليمية التي يقدمها المعهد العالي لإدارة الأعمال في رضا الطلاب؟

ويتفرع عنه عدد من التساؤلات الفرعية:

- ما مستوى رضا طلاب المعهد العالي لإدارة الأعمال عن جودة الخدمة التعليمية بشكل عام؟
- ما تأثير الاستجابة وسرعة تلبية احتياجات الطلاب في رضاهم؟
- كيف يؤثر الضمان والقدرة المهنية لأعضاء هيئة التدريس والإدارة في رضا الطلاب؟

- كيف يؤثر التعاطف والاهتمام باحتياجات الطلاب الفردية في رضاهم؟
- ما أثر البيئة المادية والتجهيزات التعليمية في رضا الطلاب؟
- ما أثر اعتمادية الخدمة التعليمية في رضا الطلاب؟

أهداف البحث:

- التعرف على مستوى إدراك طلاب المعهد العالي لإدارة الأعمال لجودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم في أبعادها المختلفة (مثل الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).
- قياس مستوى رضا طلاب المعهد عن الخدمات التعليمية والأكاديمية والإدارية المقدمة لهم.
- تحليل أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية في رضا طلاب المعهد
- تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات العملية التي يمكن أن تُسهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية ورفع مستوى رضا طلاب المعهد وتعزيز صورته وسمعته.

أهمية البحث:

تتمثل الأهمية العملية للبحث في كونه يساعد إدارة المعهد العالي لإدارة الأعمال على معرفة كيف ينظر الطلاب فعلياً إلى مستوى الخدمات المقدمة داخل القاعات الدراسية وخارجها. فمن خلال قياس أبعاد مثل: جودة أداء أعضاء هيئة التدريس، كفاءة الخدمات الإدارية، توافر التجهيزات والمرافق، سهولة الإجراءات، وسرعة الاستجابة لشكاوى الطلاب، يمكن للإدارة تحديد نقاط القوة التي ينبغي تعزيزها ونقاط الضعف التي تتطلب خطط تحسين واضحة. كما يزوّد البحث إدارة المعهد بمؤشرات كمية يمكن توظيفها في إعادة تصميم السياسات التعليمية، وتطوير برامج تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين، وتحسين نظم الإرشاد الأكاديمي والخدمات الإلكترونية. إضافة إلى ذلك، يسهم في رفع مستوى رضَا الطلاب، ما ينعكس على سمعة المعهد وقدرته التنافسية في استقطاب مزيد من الطلبة والمحافظة عليهم، وتقليل معدلات التسرب أو التحويل إلى مؤسسات تعليمية أخرى.

فرضيات الدراسة

انطلاقاً من المشكلة البحثية المطروحة يمكن صياغة الفرضيات على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة التعليمية في رضا طلاب المعهد العالي لإدارة الأعمال.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاستجابة في رضا الطلاب.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الضمان في رضا الطلاب.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف في رضا الطلاب.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسية في رضا الطلاب
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية في رضا الطلاب.

الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب واستخدمت العديد منها نموذج **SERVQUAL** في قياس جودة الخدمات من خلال أبعادها الخمسة: الاستجابة، والضمان، والتعاطف، والملموسية، والاعتمادية. وعلى الرغم من الاتفاق العام على أهمية هذه الأبعاد فإن نتائج الدراسات تشير إلى تفاوت درجة تأثير كل بُعد في رضا الطلبة تبعاً لطبيعة المؤسسة التعليمية والسياق الذي أجريت فيه الدراسة. وفيما يلي عرض لتلك الدراسات السابقة:

الدراسات التي تناولت العلاقة بين بعد الاستجابة ورضا الطلاب

تعبر الاستجابة عن مدى استعداد أعضاء هيئة التدريس والموظفين لتقديم المساعدة للطلاب وتلبية احتياجاتهم بسرعة وفعالية. ويعد هذا البعد من العوامل المهمة التي تسهم في تعزيز العلاقة بين الطلاب والمؤسسة التعليمية فقد بينت دراسة Parasuraman et al. (1988) أن سرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين تعد من العوامل الأساسية في تقييم جودة الخدمة. كما أظهرت دراسة Nguye& Nguyen(2024) التي ركّزت على تحديد أبعاد جودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي الفيتنامية وفحص كيفية تأثير هذه الأبعاد على رضا الطلاب أن الاستجابة السريعة لاستفسارات الطلاب

ومشكلاتهم الأكاديمية تسهم في رفع مستوى رضاهم عن الخدمات التعليمية. وتوصلت دراسة Kruja & Tabaku (2021) التي هدفت إلى قياس إدراك الطلاب ورضاهم عن الخدمات المقدمة من مؤسسات التعليم العالي في ألبانيا أظهرت النتائج تفوق الجامعات الحكومية في الفعالية التدريسية والتركيز على الطالب وخدمات الحرم الجامعية وأكدت على دور الاستجابة في تعزيز رضا الطلاب ، كما ركزت دراسة Cherian & Mathew (2020) على تقييم جودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي بولاية كارناتاكا الهندية وتوصلت إلى أن الاعتمادية والاستجابة هي أكثر العوامل تأثيراُ في رضا الطلاب.

الدراسات التي تناولت العلاقة بين بعد الضمان ورضا الطلاب

يشير الضمان إلى مستوى الثقة والأمان الذي يشعر به الطلاب نتيجة تعاملهم مع أعضاء هيئة التدريس والموظفين في المؤسسة التعليمية، ويشمل ذلك كفاءة أعضاء هيئة التدريس وخبرتهم العلمية وقدرتهم على تقديم المعرفة بشكل واضح وفعال (Parasuraman et al. 1988). كما أشارت دراسة Cherian & Mathew (2020) التي ركزت على تقييم جودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي بولاية كارناتاكا الهندية إلى أن كفاءة أعضاء هيئة التدريس ومستوى خبرتهم العلمية يسهمان في تعزيز ثقة الطلاب بالمؤسسة التعليمية وبالتالي زيادة رضاهم، وقد أوضح Malik and Khan (2022) أن الضمان يعكس مستوى الثقة التي يمنحها مقدمو الخدمة للمستفيدين منها وأكد على الدور الذي تؤديه كفاءة أعضاء هيئة التدريس ومصداقيتهم في تعزيز الاتجاهات الإيجابية لدى الطلبة تجاه المؤسسة التعليمية وذلك في دراسة طبقت على طلاب ثمان جامعات في بنغلاديش.

وبناء على ماسبق نستطيع القول أن ثقة الطالب في كفاءة أعضاء هيئة التدريس والعاملين وقدرتهم على تقديم الخدمة بصورة مهنية تمثل عنصراً مهماً في تكوين رضا الطالب.

الدراسات التي تناولت العلاقة بين بعد التعاطف ورضا الطلاب

يعبر التعاطف عن مدى اهتمام المؤسسة التعليمية بطلابها وتفهم احتياجاتهم الفردية، وتقديم الدعم الأكاديمي المناسب لهم. ويعد هذا البعد من الأبعاد المهمة التي تسهم في تعزيز العلاقة الإنسانية بين الطلاب والمؤسسة التعليمية، فقد أشارت دراسة Elliott & Healy (2001) التي هدفت إلى تقييم الخدمة

التعليمية في جامعه University of Wisconsin-Platteville الأميركية إلى أن اهتمام المؤسسة التعليمية بطلابها وتوفير الدعم الأكاديمي لهم يسهم في تحسين مستوى رضاهم عن الخدمات التعليمية. كما بينت دراسة Milojević & Radosavljevic (2019) أن مراعاة احتياجات الطلاب وتقديم الإرشاد الأكاديمي المناسب يسهم في تعزيز رضا الطلاب عن المؤسسة التعليمية وتوصلت إلى أن بعد الاعتمادية والتعاطف أكثر العوامل تأثيراً على رضا الطلاب في الجامعات الصربية. كما أكدت دراسة Al-Nasa'h et al. (2023) على أهمية تقديم دعم يتناسب مع احتياجات طلبة الجامعات الأردنية في تعزيز تجربتهم التعليمية.

وبناء على ماسبق نستنتج أن الاهتمام بالطالب بوصفه فرداً له احتياجات وتوقعات مختلفة يمكن أن يسهم في تحسين تقييمه للخدمة التعليمية.

الدراسات التي تناولت العلاقة بين بعد الملموسية ورضا الطلاب

يشير بعد الملموسية إلى الجوانب المادية المرتبطة بالخدمة التعليمية، مثل المباني الجامعية والقاعات الدراسية والتجهيزات التعليمية والمرافق المتاحة للطلاب. وقد أكدت العديد من الدراسات أن البيئة التعليمية المادية تلعب دوراً مهماً في تشكيل إدراك الطلاب لجودة الخدمات التعليمية، فهي أحد الأبعاد الأساسية التي يعتمد عليها المستفيدون في تقييم جودة الخدمة(Parasuraman et al. 1988). كما أظهرت دراسة Milojević & Radosavljevic (2019) التي هدفت لتقييم جودة خدمات التعليم العالي في الجامعات الصربية أن توفر المرافق التعليمية الحديثة والتجهيزات المناسبة يسهم في تعزيز رضا الطلاب عن المؤسسة التعليمية. وتوصلت دراسة Rahman and Nasrin (2024) إلى أهمية البيئة المادية والتجهيزات والخدمات المرتبطة بالمؤسسة التعليمية في دعم جودة الخدمة المقدمة للطلبة. كما أكدت دراسة أبو مالح والصديقي (2018) التي طبقت على طلاب جامعة الطائف ودراسة الكساسبة(2019) التي ركزت على تقييم البيئة التعليمية في جامعة مؤتة الأردنية على أهمية جودة الخدمات والمرافق التعليمية في تشكيل اتجاهات الطلبة نحو المؤسسة التعليمية ورضاهم عنها.وفي سياق آخر توصلت دراسة زهرة (2023) أن بعد الملموسية هو الأقل تأثيراً في رضا طلاب جامعة طرطوس.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول أن الملموسية توفر البيئة المادية التي تتم من خلالها العملية التعليمية، وأن جودة المرافق والتجهيزات والتقنيات التعليمية يمكن أن تسهم في تحسين تجربة الطالب ورفع مستوى رضاه عن الخدمات التعليمية.

الدراسات التي تناولت العلاقة بين بعد الاعتمادية ورضا الطلاب

تشير الاعتمادية إلى قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة بصورة دقيقة ومتسقة والوفاء بالوعود والالتزامات التي تقدمها للمستفيدين، وتعد الاعتمادية من الأبعاد الأساسية في تقييم جودة الخدمة، باعتبارها تشير إلى قدرة مقدم الخدمة على تنفيذ الخدمة الموعودة بصورة موثوقة ودقيقة (Parasuraman et al. 1988). وقد أظهرت دراسة Mathew & Cherian (2020) أن التزام المؤسسات التعليمية بتقديم الخدمات التعليمية بشكل منتظم يسهم في تعزيز رضا الطلاب. كما أشارت دراسة Elliott & Healy (2001) إلى أن موثوقية الخدمات الأكاديمية والإدارية تعد من العوامل المؤثرة في تقييم الطلاب لجودة التعليم، وتوصلت دراسة Milojević & Radosavljevic (2019) التي هدفت لتقييم جودة خدمات التعليم العالي في الجامعات الصربية إلى أن بعد الاعتمادية والتعاطف أكثر العوامل تأثيراً على الرضا، كما ركزت دراسة Cherian & Mathew (2020) على تقييم جودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي بولاية كارناتاكا الهندية وتوصلت إلى أن الاعتمادية والاستجابة هي أكثر العوامل تأثيراُ في رضا الطلاب، كما أكدت دراسة أبو مالح والصديقي (2018) التي هدفت إلى تقييم البيئة الأكاديمية في جامعة الطائف ودراسة الكساسبة(2019) التي ركزت على تقييم البيئة التعليمية في جامعة مؤتة الأردنية على دور قدرة المؤسسة التعليمية على الوفاء بالتزاماتها وتقديم خدماتها بصورة مستقرة وموثوقة من تعزيز رضا الطلبة. وفي نفس السياق قامت دراسة زهره(2023) بقياس أثر جودة الخدمة التعليمية في كليات جامعة طرطوس في رضا االطلاب وتوصلت إلى أن الاعتمادية هي البعد الأكثر تأثيراً في الرضا.

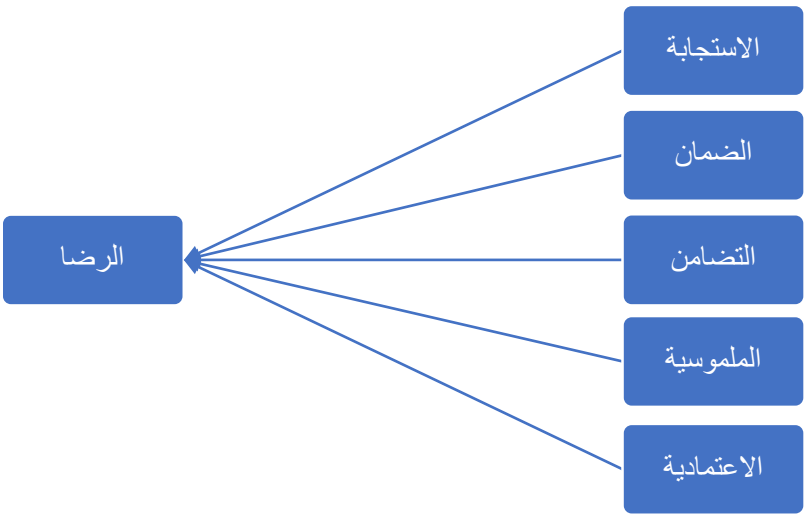
التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية

مماسبق نجد أن الدراسات السابقة أكدت على أهمية أبعاد جودة الخدمة التعليمية في تفسير رضا الطلبة، إلا أن درجة تأثير هذه الأبعاد ليست بالضرورة متساوية، الأمر الذي يستدعي تحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في سياقات تعليمية مختلفة بدلاً من الاكتفاء بإثبات وجود العلاقة بينها وبين الرضا. كما يلاحظ أن

معظم الدراسات السابقة تناولت مؤسسات تعليمية وجامعات مختلفة، في حين ما تزال الحاجة قائمة إلى دراسة هذه العلاقة في سياق المعاهد العليا لإدارة الأعمال، وبصورة خاصة المعهد العالي لإدارة الأعمال محل الدراسة، حيث يعتبر المعهد العالي لإدارة الأعمال (HIBA) بيئة أكاديمية ذات خصوصية شديدة من حيث تطلعات الطلاب، وتجهيز القاعات، ونوعية البرامج المتقدمة مقارنة بالجامعات الأخرى، وهو سياق لم يحظَ بالدراسة والتقييم الكافي سابقاً.

كما تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بمحاولتها اختبار الأثر المتزامن للأبعاد الخمسة لجودة الخدمة التعليمية في رضا الطلاب داخل المعهد العالي لإدارة الأعمال، وتحديد البعد الأكثر تأثيراً في رضاهم باستخدام البرنامج الخاص بنمذجة المعادلات الخطية لاختبار الفرضيات والنموذج، مما يساعد الإدارة على تحديد أولويات تحسين جودة الخدمات التعليمية وفقاً للأبعاد الأكثر تأثيراً في رضا الطلاب.

ويوضح الشكل رقم (1) نموذج الدراسة المقترح



شكل رقم (1) نموذج الدراسة المقترح

الإطار النظري للبحث

مفهوم جودة الخدمة

يُعد مفهوم جودة الخدمة من المفاهيم الإدارية التي حظيت باهتمام واسع في الأدبيات، وقد بدأ الاهتمام بمفهوم جودة الخدمة بشكل واضح في ثمانينيات القرن الماضي مع تزايد أهمية القطاع الخدمي في الاقتصاد العالمي، حيث ركزت الدراسات في تلك الفترة على محاولة فهم طبيعة الخدمات وكيفية قياس جودتها، نظراً لاختلافها عن السلع المادية من حيث عدم الملموسية وصعوبة قياسها(Grönroos, 1984) ، ثم عرّفها Parasuraman et al. (1988) بأنها الفجوة بين توقعات العملاء وإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة المقدمة حيث تتحدد جودة الخدمة من خلال مدى قدرة المؤسسة على تلبية توقعات المستفيدين أو تجاوزها وقدموا أهم النماذج المستخدمة في قياس جودة الخدمة وهو نموذج SERVQUAL، الذي يعتمد على مقارنة توقعات العملاء للخدمة مع إدراكهم الفعلي للأداء الذي يحصلون عليه(Parasuraman et al., 1988)

كما عرّف Kotler & Keller (2016) جودة الخدمة بأنها قدرة المؤسسة على تقديم خدمة تلبي احتياجات العملاء وتحقق مستوى عالياً من الرضا لديهم، من خلال تقديم خدمات تتسم بالكفاءة والاعتمادية والاستجابة لاحتياجات المستفيدين.

ومن خلال هذه التعريفات يتضح أن جودة الخدمة ترتبط بمدى قدرة المنظمات على تلبية توقعات العملاء، الأمر الذي يسهم في تحقيق رضاهم وتعزيز العلاقة بينهم وبين المنظمة.

مفهوم جودة الخدمة التعليمية

يشير مصطلح جودة الخدمة التعليمية إلى مدى قدرة المؤسسة التعليمية على تقديم خدمات تعليمية شاملة وفعالة تلبي احتياجات الطلاب الأكاديمية والإدارية والاجتماعية، بما يضمن تحسين تجربتهم التعليمية وتحقيق أهداف العملية التعليمية(Sallis, 2002) ، ويعرف Harvey & Green(1993) جودة الخدمة التعليمية بأنها قدرة المؤسسة التعليمية على تقديم تعليم متكامل يلبي توقعات الطلاب، ويجمع بين الكفاءة الأكاديمية والتجهيزات المناسبة والخدمات الإدارية الداعمة. أكدت الدراسات الحديثة على أن جودة الخدمة التعليمية تشمل ليس فقط مستوى التعليم الأكاديمي والمناهج الدراسية، بل تمتد لتشمل البيئة التعليمية،

والعلاقات بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، والتقنيات التعليمية، والخدمات الإدارية (Hill, Lomas & MacGregor, 2003)، كما يعرف Abdullah(2006) جودة الخدمة التعليمية بأنها قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات الطلاب الأكاديمية والإدارية بكفاءة وفعالية.

أبعاد جودة الخدمة التعليمية

تُعد أبعاد جودة الخدمة التعليمية من الركائز الأساسية التي تُحدد مدى فعالية الخدمات المقدمة للطلاب، وتعكس الصورة الحقيقية لمستوى الجودة في المؤسسة التعليمية. وقد اعتمدت العديد من الدراسات على نموذج SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) لتحديد أهم الأبعاد التي تؤثر في رضا المستفيدين، وتم تطبيقه لاحقاً في السياق التعليمي لقياس جودة الخدمات التعليمية.

الاستجابة(Responsiveness)

تعرف الاستجابة بأنها مدى استعداد المؤسسة أو العاملين فيها لتقديم المساعدة للعملاء بسرعة وفعالية عند الحاجة، والاستجابة الفورية لمتطلباتهم، ويمثل بعد الاستجابة في القطاع التعليمي مدى استعداد المؤسسة التعليمية لتلبية احتياجات الطلاب بسرعة وفعالية، سواء كانت استفسارات أكاديمية أو طلبات إدارية (Zeithaml et al., 2018) ويعكس هذا البعد قدرة المعهد على التعامل مع الطلبات الطارئة والمشكلات الفردية للطلاب، وهو عامل رئيسي في زيادة رضا الطلاب وتحسين تجربتهم التعليمية (santini et al.2017, Yusof. et al. 2012).

الضمان(Assurance)

يعكس بعد الضمان مستوى كفاءة وخبرة مقدمي الخدمة، وقدرتهم على كسب ثقة العملاء من خلال المعرفة المهنية والقدرة على حل المشكلات، وفي المجال التعليمي يقصد به مستوى كفاءة وخبرة أعضاء هيئة التدريس والإدارة، وقدرتهم على تقديم المعرفة والخدمات التعليمية بشكل احترافي، إضافة إلى تعزيز ثقة الطلاب بالمؤسسة التعليمية(Kotler& keller,2016) وتشير الدراسات إلى أن وجود أعضاء هيئة تدريسية ذوي كفاءة عالية وطاقم إداري قادر على حل المشكلات يعزز رضا الطلاب، ويؤدي إلى زيادة التقدير لمستوى جودة الخدمات التعليمية(Hill et al., 2003, Malik& Khan, 2022). كما أشارت دراسة أبو مالح و الصديقي (2018) إلى أهمية دور أعضاء هيئة التدريس في تحقيق رضا الطلاب.

التعاطف(Empathy)

يعرف التعاطف على أنه درجة الاهتمام بالعملاء وفهم احتياجاتهم الفردية، وتقديم خدمة شخصية تتسم بالمرونة والرحمة، يشير بعد التعاطف في القطاع التعليمي إلى مدى اهتمام المؤسسة التعليمية بالطلاب واحتياجاتهم الفردية، وتقديم الدعم الشخصي لهم، وفهم احتياجاتهم الأكاديمية والاجتماعية بشكل متفرد (Parasuraman et al., 1988)، تظهر الدراسات أن الاهتمام الفردي بالطلاب والمساعدة المستمرة لهم يساهم في رفع مستوى رضاهم وتعزيز ارتباطهم بالمؤسسة التعليمية (Al-Nasa'h et al.,2023).

الملموسية(Tangibility)

يشمل بعد الملموسية كل ما هو ملموس في تقديم الخدمة مثل المرافق، المعدات، البنية التحتية، والمظهر العام للمنشأة. ويعني هذا البعد في القطاع التعليمي جودة البنية التحتية والتجهيزات التعليمية مثل القاعات الدراسية، المختبرات، المكتبات، والتقنيات التعليمية، إضافة إلى المظهر العام للمؤسسة التعليمية (Hill et al., 2003)
وتساهم المرافق الجيدة والتجهيزات الملائمة في تعزيز تجربة الطالب التعليمية ورضاه عن الخدمات المقدمة، إذ يشعر الطالب بالراحة والأمان أثناء تلقيه التعليم(Rahman & Nasrin ,2024)

الاعتمادية(Reliability)

تشير الاعتمادية إلى قدرة المؤسسة على تقديم خدمات دقيقة وموثوقة، والالتزام بما وعدت به العملاء، سواء في مواعيد تقديم الخدمة أو مستوى الأداء المتوقع. وتعكس الموثوقية مدى اتساق الخدمة واستقرارها.

وفي القطاع التعليمي تشير الاعتمادية إلى قدرة المؤسسة التعليمية على تقديم خدمات دقيقة ومتسقة وفق ما تم الإعلان عنه، بما يشمل الالتزام بالمواعيد الدراسية، تنفيذ المناهج والخطط التعليمية، وتقديم المعلومات الأكاديمية بشكل واضح وصحيح (Parasuraman et al., 1988) .وترتبط الاعتمادية ارتباطاً مباشراً برضا الطلاب، حيث يشعر الطالب بالثقة في المؤسسة عندما تكون الخدمات التعليمية دقيقة وموثوقة، ما يعزز شعوره بالرضا والانتماء للمؤسسة(Zeithaml et al, 2018; Elsharnouby,. ,2021)

مفهوم الرضا

يعد الرضا من المفاهيم الأساسية في مجال التسويق، حيث يشير إلى الحالة الشعورية التي تتكون لدى الفرد نتيجة المقارنة بين توقعاته المسبقة عن المنتج وبين الأداء الفعلي الذي يحصل عليه. فإذا كان الأداء الفعلي يساوي أو يفوق توقعات الفرد فإن ذلك يؤدي إلى شعوره بالرضا، أما إذا كان الأداء أقل من توقعاته فإن ذلك يؤدي إلى عدم الرضا (Oliver, 1997). ويُنظر إلى الرضا على أنه مؤشر مهم لقياس جودة الخدمات ودرجة نجاح المؤسسات في تلبية احتياجات المستفيدين منها (Kotler & Keller, 2016). وفي سياق التعليم العالي، يعبّر رضا الطلاب عن مدى شعورهم بالارتياح والقبول تجاه الخدمات التعليمية والأكاديمية والإدارية التي تقدمها المؤسسة التعليمية، ومدى قدرتها على تلبية توقعاتهم واحتياجاتهم المختلفة. ويتأثر رضا الطلاب بعدة عوامل من أبرزها كفاءة أعضاء هيئة التدريس، وجودة المناهج الدراسية، وتوافر البيئة التعليمية المناسبة، إضافة إلى جودة الخدمات الإدارية المساندة (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). كما يُعد رضا الطلاب من المؤشرات المهمة التي تعتمدها المؤسسات التعليمية لتقييم جودة خدماتها التعليمية وتحسين أدائها، لما له من دور في تعزيز ولاء الطلاب للمؤسسة التعليمية وتحسين سمعتها الأكاديمية وزيادة قدرتها التنافسية(Elliott & Healy, 2001) .

منهجية البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يتضمن دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة الظاهرة حيث يتيح توصيف مستوى جودة الخدمة التعليمية وتحليل العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب ، وقام الباحث بمراجعة الأدبيات السابقة العربية منها والأجنبية، بما فيها الكتب والمقالات والدراسات السابقة لبناء الجانب النظري للدراسة، واعتمد الباحث في الجانب العملي على الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية بهدف اختبار فرضيات البحث والحصول على النتائج ثم صياغة التوصيات، وذلك بالاعتماد على برنامج التّحليل الاحصائي SPSS

مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع البحث بالطلبة في المعهد العالي لإدارة الأعمال، وتم اعتماد العينة الميسّرة نظراً لطبيعة البحث الميداني وصعوبة الوصول إلى جميع أفراد مجتمع الدراسة من طلبة المعهد العالي لإدارة الأعمال في فترة محدودة زمنياً، حيث تمّ اختيار العينة الميسّرة من طلبة المعهد العالي لإدارة الأعمال خلال العام الأكاديمي (2025–2026)، وبلغ حجم العينة النهائي (413) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

المقاييس:

تم قياس جميع المتغيرات المستخدمة في هذه الدراسة باستخدام مقاييس متعددة البنود ، تضمنت صيغة الاستجابة مقياس ليكرت من سبع نقاط، يتراوح من 1 (أرفض تماماً) إلى 7 (أوافق تماماً)، وقيس بعد الاستجابة من خلال 5 بنود من دراسة كل من Parasuraman et al. (1988) و Sultan & Wong (2014)، كما تم قياس بعد الضمان من خلال 5 بنود من دراسة كل من Parasuraman et al. (1988) و Abdullah (2006)، وقيس بعد التعاطف من خلال 5 عبارات من دراسة كل من Parasuraman et al. (1988) و Firdaus (2006)، تم قياس بعد الملموسية من خلال 4 بنود من دراسة كل من Parasuraman et al. (1988) و Firdaus (2006)، وقيس بعد الاعتمادية من خلال 4 بنود من دراسة كل من Parasuraman et al. (1988) و Abdullah (2006)، وبالنسبة للرضا تم قياسه من خلال4 بنود من دراسة كل من(1980) Oliver و(2001) Elliott & Healy وبعد اجراء التحليل العاملي التأكيدي تم حذف البند الرابع (SAT4) لضعف تحميله العاملي، فأصبح المقياس النهائي مكونًا من ثلاثة بنود.

ثبات وصدق المقياس

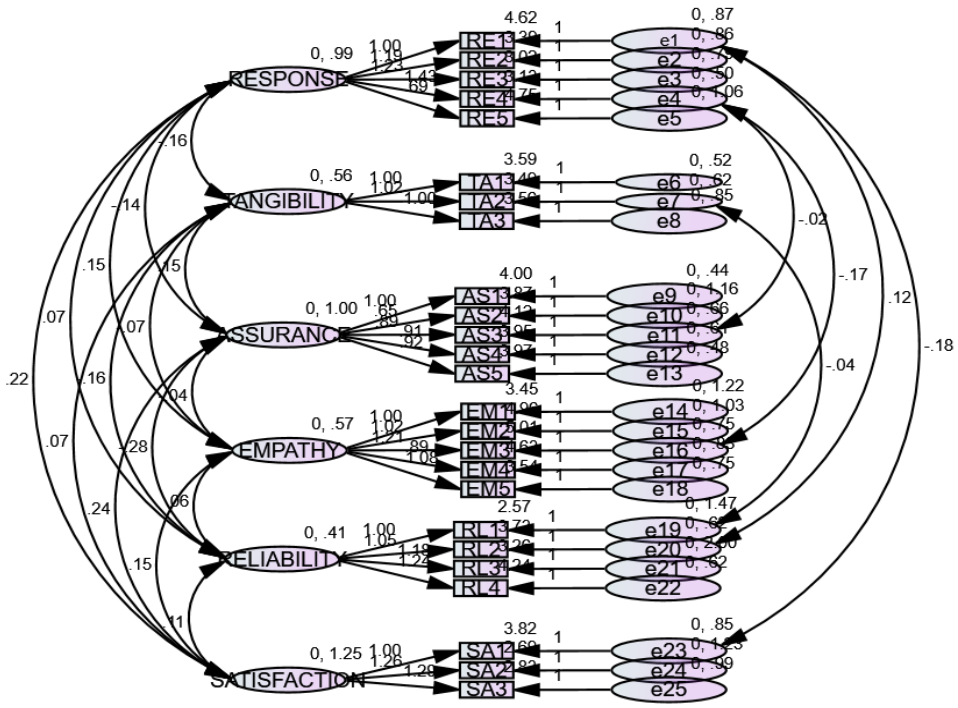
:تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات المقياس، وتحليل العوامل الاستكشافي (EFA) لدراسة البنية الأساسية لمقاييس المتغيرات في نموذج البحث المقترح. وكانت النتائج كما يلي:

	Cronbach's alpha	EFA item Loading	CFA item Loading
RESPOSIVNESS	**0.870**		
RE4		.888	.895***
RE3		.829	.809***
RE2		.826	.785***
RE1		.768	.729***
RE5		.677	.552***
ASSURANCE	**0.848**		
AS1		.812	.833***
AS3		.812	.740***
AS5		.791	.800***
AS4		.788	.757***
AS2		.652	.515***
EMPATHY	**0.772**		
EM3		.761	.727***
EM5		.748	.687***
EM4		.707	.593***
EM2		.683	.606***
EM1		.682	.566***
TANGABILITY	**0.722**		
TA1		.839	.722***
TA3		.823	.631***
TA2		.678	.631***
RELIABILITY	**0.646**		
RL1		.717	.465***
RL4		.709	.710***
RL2		.670	.645***
RL3		.640	.471***
SATISFACTION	**0.834**		
SA3		.861	.824***
SA2		.850	.787***
SA1		.814	.771***
$\chi 2$/df: 606.953 (255), p: 0.000, PCFI: 0.772، IFI: 0.909، CFI: 0.908، RMSEA: 0.058			

جدول رقم (1) ثبات وصدق المقياس

باستخدام تحليل العوامل الاستكشافي (EFA) لدراسة البنية الأساسية لمقاييس المتغيرات في نموذج البحث المقترح وباستخدام طريقة استخلاص المحاور الرئيسية، تم تحليل مقاييس جميع المتغيرات مع تدوير فاريمكس. وقد فسّر تحليل العوامل النهائي، الذي يتضمن 25 بنداً تقيس ستة عوامل، ما يقارب 63.57% من التباين الكلي. وتراوح معامل ألفا لكرونباخ بين 0.646 و0.848. بالنسبة لنموذج القياس المُنشأ، تم تقدير جميع معاملات التحميل، وسُمح للبنود بالتحميل على بُعد واحد فقط (بدون تحميل متقاطع)، وسُمح للبُنى الكامنة بالارتباط (وهو ما يُعادل التدوير المائل في تحليل العوامل الاستكشافي). تم إجراء التعديل وإعادة تقدير النموذج المُعدّل.

حذف الباحث البنود: SAT4 نظرا لضعف ارتباطها بمتغيرها الكامن . وعلى الرغم من حذف هذه العبارة، إلا أن المؤشرات المتبقية غطّت المجال النظري لكل بُعد بشكل كافٍ. تم ربط الأخطاء:e11–e14، وe7–e19، وe4–e16، وe1–e23، وe1–e20 باستخدام برنامج AMOS Graphics (الشكل 2) لتحسين جودة النموذج. على الرغم من أن اختبار مربع كاي ذو دلالة إحصائية (مربع كاي = 606.953، قيمة p = 0.000، درجة الحرية = 255)، فإن المعايير الأخرى التالية تُسهم في مطابقة نموذج البيانات مع النموذج النظري: ، PCFI: 0.772، IFI: 0.909، CFI: 0.908، RMSEA: 0.058. أظهر تحليل العوامل التأكيدي (CFA) لبنى البحث – الاستجابة والملموسية والضمان والاعتمادية والتعاطف والرضا – نموذج قياس مقبولًا بشكل هامشي. على الرغم من أن النموذج لم يتناسب مع البيانات بشكل جيد وفقًا لاختبار مربع كاي (606.953، p= 0.000) والذي كان هامشيًا وقريبًا من عدم القدرة على رفض الفرضية الصفرية القائلة بأن النموذج النظري لا يختلف عن البيانات، إلا أن المؤشرات الأخرى كانت مقبولة.



شكل(2) نموذج القياس

التوصيفات الاحصائية لمتغيرات الدراسة:

لقياس اتجاهات الطلبة نحو أبعاد جودة الخدمة في المعهد العالي لإدارة الأعمال تم اجراء تحليل one sample t-test لتحليل استجابات أفراد العينة، وذلك بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل متغير ومقارنتها بالمتوسط المفترض(4) الذي يمثل النقطة المحايدة في مقياس لايكرت السباعي المستخدم في الاستبانة وكانت النتائج كالآتي:

One-Sample Test (test value = 4)

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Sig. (2-tailed)
RES	413	4.7830	1.17369	.05775	.000
TANG	413	4.5474	.88952	.04377	.000
ASSUAR	413	4.9838	.94997	.04675	.000
RELI	413	4.4474	.90867	.04471	.000
EMPAT	413	4.3180	.89978	.04428	.000

جدول رقم(2) اتجاهات الطلبة نحو أبعاد جودة الخدمة

يتبين من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لبعد الاستجابة ذو دلاله إحصائية حيث كانت قيمة sig أصغر من 0.05، كما كان المتوسط الإجمالي لإجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة ببعد الاستجابة أكبر من متوسط الحياد 4 ، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لبعد الاستجابة (4.7830) ممايدل على وجود اتجاهات ايجابية عند الطلاب وهذا يدل على قدرة المعهد العالي لإدارة الأعمال على تلبية استفسارات الطلاب بسرعة وفعالية، سواء كانت استفسارات أكاديمية أو طلبات إدارية.

كما كان المتوسط الإجمالي لإجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة ببعد الملموسية أكبر من متوسط الحياد 4 بلغ المتوسط الحسابي العام لبعد الملموسية (4.5474) وهو ذو دلاله إحصائية حيث كانت قيمة sig أصغر من 0.05، مما يدل على وجود اتجاهات ايجابية عند الطلاب نحو جودة البنية التحتية والتجهيزات التعليمية مثل القاعات الدراسية، المختبرات، المكتبات، والتقنيات التعليمية، إضافة إلى المظهر العام للمعهد.

أما فيما يتعلق ببعد الضمان كان المتوسط الإجمالي لإجابات أفراد العينة أكبر من متوسط الحياد 4 بلغ المتوسط الحسابي العام لبعد الضمان (4.9838) وهو ذو دلاله إحصائية حيث كانت قيمة sig أصغر من 0.05، مما يدل على الموقف الإيجابي للطلاب نحو كفاءة وخبرة أعضاء هيئة التدريس والإدارة، وقدرتهم على تقديم المعرفة والخدمات التعليمية بشكل احترافي.

كما كان المتوسط الإجمالي لإجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة ببعد لاعتمادية أكبر من متوسط الحياد 4 بلغ المتوسط الحسابي العام لبعد الاعتمادية(4.4474) وهو ذو دلاله إحصائية حيث كانت قيمة sig أصغر من 0.05، مما يدل على وجود اتجاهات إيجابية عند الطلاب نحو نحو قدرة المعهد العالي لإدارة الأعمال على تقديم خدمات دقيقة ومتسقة وفق ما تم الإعلان عنه، بما يشمل الالتزام بالمواعيد الدراسية، تنفيذ المناهج والخطط التعليمية، وتقديم المعلومات الأكاديمية بشكل واضح وصحيح.

كما كان المتوسط الإجمالي لإجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة ببعد التعاطف أكبر من متوسط الحياد 4 بلغ المتوسط الحسابي العام لبعد التعاطف(4.3180) مما يدل على وجود اتجاهات إيجابية عند طلاب المعهد العالي لإدارة الأعمال نحو اهتمام المعهد بالطلاب واحتياجاتهم الفردية، وتقديم الدعم الشخصي لهم، وفهم احتياجاتهم الأكاديمية والاجتماعية بشكل متفرد.

اختبار الفرضيات:

في إطار اختبار فرضيات الدراسة، تم استخدام أسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) لمايوفره من إطار شامل لتقييم العلاقات بين المتغيرات في آن واحد، وبناء على الإطار النظري والمؤشرات المعتمدة تم بناء النموذج هيكلياً ورسمه عبر الواجهة الرسومية لبرنامج AMOS ثم اختباره قياسياُ لتحليل المعادلات البنائية .

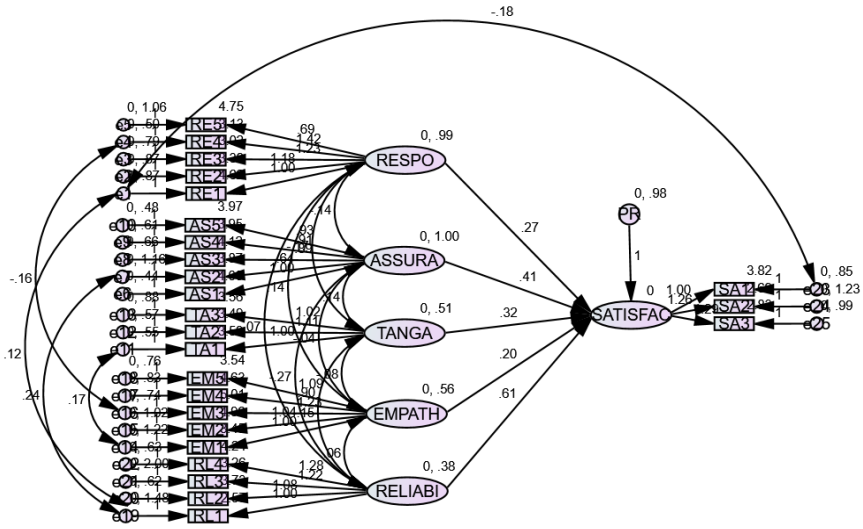
يوضح الشكل (3) اختبار الفرضيات الخمس المستندة إلى النموذج المفاهيمي بشكل متزامن باستخدام تحليل AMOS بناءً على الارتباطات بين مقاييس البناء. وتظهر ارتباطات بناء النموذج في الجدول (3)،

حيث توفر معاملات ودلالة كل مسار، بالإضافة إلى مؤشرات ملاءمة النموذج. على الرغم من أن النموذج لم يُطابق البيانات جيدًا وفقًا لاختبار مربع كاي ($\chi^2 = 583.514$، $p: 0.000$، $df = 255$)، والذي كان هامشياً وقريباً من عدم القدرة على رفض الفرضية الصفرية القائلة بأن النموذج النظري لا يختلف عن البيانات، إلا أن المؤشرات الأخرى كانت مقبولة: IFI = 0.915، TLI = 0.899، CFI = 0.914، RMSEA = 0.05 وتدعم نتائج نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) الموضحة في الجدول (3) الفرضيات الخمسة.

SATISFAC	<---	RESPO	.270	***
SATISFAC	<---	ASSURA	.415	***
SATISFAC	<---	TANGA	.319	.004
SATISFAC	<---	EMPATH	.202	.029
SATISFAC	<---	RELIABI	.610	***

***: Significant at 0.001 level

جدول رقم (3)نتائج اختبار الفرضيات



شكل(3) تحليل المسار باستخدام AMOS

نتائج الدرسة:

تم قبول الفرضية الأولى التي تنص على وجود تأثير إيجابي للاستجابة في الرضا(معامل المسار المعياري = 0.270***) وهو معنوي عند مستوى دلالة0.001. وهذا يتفق مع دراسة كل من Nguye& Nguyen(2024) و Milojević & Radosavljevic (2019) حيث أن الاستجابة السريعة لاستفسارات الطلاب ومشكلاتهم الأكاديمية تسهم في رفع مستوى رضاهم عن الخدمات التعليمية.

كماتم قبول الفرضية الثانية التي تنص على وجود تأثير إيجابي للضمان في الرضا(معامل المسار المعياري = 0.415***) وهو معنوي عند مستوى دلالة0.001. وهذا يتفق مع دراسة كل من Malik and Khan (2022) و Cherian & Mathew (2020) حيث أن كفاءة أعضاء هيئة التدريس ومستوى خبرتهم العلمية يسهمان في تعزيز ثقة الطلاب بالمؤسسة التعليمية وبالتالي زيادة رضاهم.

تم قبول الفرضية الثالثة التي تنص على وجود تأثير إيجابي للتعاطف في الرضا(معامل المسار المعياري = 0.202) وهو معنوي عند مستوى دلالة 0.005. وهذا يتفق مع دراسة كل من Elliott & Healy 2001) و Milojević & Radosavljevic (2019) حيث أن مراعاة احتياجات الطلاب وتقديم الإرشاد الأكاديمي المناسب يسهم في تعزيز رضا الطلاب عن المؤسسة التعليمية.

تم قبول الفرضية الرابعة التي تنص على وجود تأثير إيجابي للملموسية في الرضا(معامل المسار المعياري = 0.319) وهو معنوي عند مستوى معنوية 0.005 ، وهذا يتفق مع دراسة كل من Rahman and Nasrin (2024) و Milojević & Radosavljevic (2019) حيث أن توفر المرافق التعليمية الحديثة والتجهيزات المناسبة يسهم في تعزيز رضا الطلاب عن المؤسسة التعليمية.

وأخيراً تم قبول الفرضية الخامسة التي تنص على وجود تأثير إيجابي للاعتمادية في الرضا(معامل المسار المعياري = 0.610***) وهو معنوي عند مستوى دلالة0.001 ، وهذا يتفق مع دراسة كل من Cherian & Mathew (2020) و Elliott & Healy 2001) حيث أن موثوقية الخدمات الأكاديمية والإدارية تعد من العوامل المؤثرة في تقييم الطلاب لجودة التعليم.

مماسبق نجد أن الاعتماديه هي البعد الأكثر تأثيراً في رضا الطلاب حيث بلغت قيمة معامل المسار المعياري (0.610) يليها الضمان بقيمة (0.415) ثم الملموسية بقيمة معامل مسار معياري(0.319) ثم الاستجابة بقيمة معامل مسار معياري(0.270) وأخيراً التعاطف بقيمة(0.202)

التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة التي أظهرت وجود تأثير إيجابي لأبعاد جودة الخدمة التعليمية في رضا الطلاب، تقدم الدراسة للمعهد العالي لإدارة الأعمال التوصيات الاتية:

- ضرورة تعزيز مستوى الاعتمادية في الخدمات التعليمية والإدارية من خلال الالتزام بالمواعيد الأكاديمية، وتوفير معلومات دقيقة وواضحة للطلاب، وتنفيذ الخطط الدراسية بكفاءة.

- الاهتمام بتطوير كفاءة أعضاء هيئة التدريس والعاملين الإداريين عبر تنظيم البرامج التدريبية وورش العمل المستمرة، بما يسهم في تعزيز مستوى الضمان والثقة لدى الطلاب، ويرفع من مستوى رضاهم تجاه الخدمات التعليمية المقدمة.
- الاستمرار في تحسين سرعة الاستجابة لاستفسارات الطلاب ومشكلاتهم الأكاديمية والإدارية، من خلال تطوير قنوات الاتصال وتبني الأنظمة الإلكترونية الحديثة التي تساعد على سرعة الإنجاز والمتابعة الفعالة لاحتياجات الطلاب.
- المحافظة على جودة البيئة التعليمية وتطوير المرافق والتجهيزات الحديثة، مثل القاعات الدراسية والمختبرات والتقنيات التعليمية، لما لذلك من دور مهم في تعزيز رضا الطلاب وتحسين تجربتهم التعليمية.
- تعزيز ثقافة التعاطف والاهتمام بالطلاب من خلال توفير الإرشاد الأكاديمي والدعم النفسي والاجتماعي، ومراعاة احتياجاتهم الفردية، بما يسهم في بناء علاقة إيجابية بين الطلاب والمؤسسة التعليمية.
- إجراء تقييمات دورية لقياس مستوى رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية، والاستفادة من نتائج هذه التقييمات في تحسين الأداء الأكاديمي والإداري بصورة مستمرة.
- وأخيراً، توصي الدراسة بتبني استراتيجيات شاملة لتحسين جودة الخدمات التعليمية وفق أبعاد نموذجSERVQUAL، نظرًا لما أثبتته النتائج من تأثير هذه الأبعاد في تعزيز رضا الطلاب تجاه المؤسسة التعليمية

المراجع:

- أبو مالح، ع.ب و الصديقي ع. غ . (2018). جودة الخدمات في التعليم العالي وأثرها على رضا الطلبة ودرجة ولائهم: دراسة على طلبة كلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف. مجلة العلوم الإدارية والقانونية، 2(13)، 1-34 .
- زهرة، ر(2023) أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب: دراسة ميدانية في كليات جامعة طرطوس. مجلة جامعة حمص للأبحاث العلمية، (11)45، 225-244..
- الكساسبة، ع.ع..س. (2019) أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة مؤتة. مجلة علوم الإنسان والمجتمع،8(2)، 210-189 .
- Abdullah, F. (2006). *The development of HEdPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector*. *International Journal of Consumer Studies, 30*(6), 569–581.
- Al-Nasa'h, M., Al-Arshid, H. A., & Al-Zoubi, M. (2023). *The role of empathetic student support and academic tutoring in enhancing online student engagement. Journal of Applied Research in Higher Education*, 15(4), 1012-1028
- Cherian, M., & Mathew, B. (2020). *Service quality in higher education institutions for better marketability-A SERVQUAL analysis in Karnataka*. International Journal of Management (IJM), 11(5), 2421-2433.
- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). *Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention*. *Journal of Marketing for Higher Education, 10*(4), 1–11.
- Elsharnouby, T. H. (2021). *Administrative service quality and student satisfaction in higher education: the mediating role of institutional reputation*. *Journal of Educational Administration*, 59(6), 721-739

- Firdaus, A. (2006). *Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF*. *Marketing Intelligence & Planning, 24*(1), 31–47.
- Grönroos, C. (1984). *A service quality model and its marketing implication*s. European Journal of Marketing, 18(4), 36-44.
- Harvey, L., & Green, D. (1993). *Defining quality*. *Assessment & Evaluation in Higher Education, 18*(1), 9–34.
- Hill, F., Lomas, L., & MacGregor, J. (2003). *Student perceptions of quality in higher education*. *Quality Assurance in Education*, Quality Assurance in Education, 11(1), 15–20
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Kruja, D., Ha, H., & Tabaku, E. (2021). Students' perception and satisfaction of services provided by public and private higher education institutes: a case study in Albania. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 13(3), 359-380
- Malik, M. S., & Khan, M. M. (2022). Influence of faculty credibility and assurance dimension on student loyalty in higher education. *Studies in Higher Education*, 47(8), 1645-1659
- Milojević, R., & Radosavljević, M. (2019). *Assessment of higher education service quality: Integration of SERVQUAL model and AHP method*. Teme, 43(2), 557-577.
- *Nguyen, M. T., & Nguyen, H. V. (2024). Service timeliness and efficiency as determinants of student satisfaction in higher education.* Journal of Higher Education Policy and Management, *46(2), 175-192*

- Oliver, R. L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. *Journal of Marketing Research, 17*(4), 460–469.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.
- Rahman, M., & Nasrin, S. (2024). *Perceived service quality at higher education institutions: A study on the success factors of total quality management practices in Bangladesh*. *Social Sciences & Humanities*, 1–10.
- Sallis, E. (2002). *Total quality management in education*. London: Kogan Page.
- Santini, F. d. O., Ladeira, W. J., Sampaio, C. H., & Costa, G. S. (2017). Student satisfaction in higher education: a meta-analytic study. *Journal of Marketing for Higher Education*, 27(1), 1-18
- Sultan, P., & Wong, H. Y. (2014). *An integrated-process model of service quality, institutional brand and behavioural intentions*. *Managing Service Quality, 24*(5), 487–521.
- Yusof, A. et al. (2012). *Educational service quality at public higher educational institutions: A proposed framework and importance of the sub-dimensions*. *International Journal of Economics Business and Management Studies, 2*(1), 36–49.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.