

# أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب (دراسة ميدانية على جامعة طرطوس)

الباحث: ريان نظير زهره

كلية الاقتصاد - جامعة طرطوس

## الملخص:

سعى هذا البحث إلى التعرف على أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عن طريق دراسة أبعاد جودة الخدمة موضوع البحث (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، كما استخدمت الاستبانة كوسيلة للحصول على البيانات وتم تحليلها بواسطة برنامج (25)spss الإحصائي وتوصل هذا البحث إلى وجود أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس.

الكلمات المفتاحية : جودة الخدمة ، رضا الطلاب

# **The effect of educational service quality on student satisfaction**

**(A field study on Tartous University)**

**Prepare:**

**Rayan Nazer Zahra**

## **Abstract:**

This research sought to identify the impact of educational service quality on student satisfaction at Tartous University by studying the dimensions of service quality, the subject of the research (tangibility, reliability, response, safety, empathy). It was analyzed by the statistical program spss(25), and this research concluded that there is an impact of educational service quality on student satisfaction at Tartous University.

**Keywords:** service quality, student satisfaction

## أولا المقدمة:

إن رضا العملاء يعتبر عنصراً هاماً جداً في جميع المنظمات وخاصة منظمات الخدمات، فهو أحد أهم أسباب زيادة الأرباح والمنافسة فيما بينها، فقد تحول العالم من اقتصاد قائم على التصنيع إلى اقتصاد قائم على الخدمات، وتعتبر المؤسسات التعليمية المتمثلة بالجامعات من أهم المنظمات التي تقوم بتقديم الخدمات، أو لطلاب هم العملاء الذين تريد الجامعات الحصول على رضاهم (Tuan,2012) ، لذلك أصبحت الدول تركز اهتمامها على مؤسسات التعليم العالي كون مخرجاتها هي المحرك الأساسي للقطاعات الاقتصادية والاجتماعية، فبدأ الاهتمام بجودة التعليم العالي في أواخر القرن العشرين من خلال قيام المؤسسات التعليمية بمراجعة برامجها، والتحقق من جودة مخرجاتها، فضمان جودة التعليم يضمن الحصول على مخرجات تعليمية يمكن أن تساهم بفعالية في توفير متطلبات التنمية الشاملة من العناصر المؤهلة لسوق العمل (العجمي، التويجري، 2016). فقطاع التعليم العالي في الجمهورية العربية السورية شهد توسعاً كبيراً رافقته زيادة في عدد الجامعات الحكومية والخاصة، وزيادة كبيرة في نسبة التحاق الطلاب إلى الجامعات، بالإضافة إلى التحديات والضغوط الكبيرة التي يتعرض لها هذا القطاع والتي تحده من تقديم خدمات ذات جودة تتناسب مع توقعات الطلاب، فجاء هذا البحث لمعرفة رضا الطلاب عن جودة الخدمات التي تقدمها جامعة طرطوس باستخدام مقياس SERVQUAL بأبعاده الخمسة: (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

## ثانيا مصطلحات البحث(عثمان، 2016):

**جودة الخدمة:** هي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن أو الفرق بين توقعات الزبائن وإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة.

**الملموسية:** وهي تشمل جميع المكونات الملموسة للمؤسسة التي تقدم الخدمة، مثل الأدوات والآلات والمباني ومظهر العاملين.

**الاعتمادية:** القدرة على أداء الخدمة الموعودة بشكل موثوق ودقيق.

**الاستجابة:** الاستعداد لمساعدة العملاء وتقديم الخدمة بشكل سريع.

**الأمان:** الشعور بالأمان من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها نتيجة سوء الخدمة وشعوره بالثقة ، ومن المهم أيضا شعوره بأن العاملين أكفاء لهذه الخدمة.

**التعاطف:** شعور العميل بأنه محور اهتمام الموظف وأن مصلحته هي الأساس وأنه قادر على الاتصال والاستفسار في أي وقت ومن الضروري شعوره بأن المؤسسة تتفهم حاجاته وتتفاعل مع ذلك.

**الرضا:** إحساس إيجابي أو سلبي يشعر به العميل تجاه تجربة شراء أو استهلاك مواد معينة، ناتجة عن توقعاته وأداء المنتج.

ثالثا: الدراسات السابقة

### الدراسات العربية:

#### 1. دراسة جمانة عثمان (2016) بعنوان:

"تأثر جودة الخدمة التعليمية على رضا طلاب الجامعات :د راسة ميدانية بالتطبيق على طلاب جامعة البعث".

**هدف الدراسة:** هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة في جامعة البعث.

**منهجية الدراسة:** اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى منهج المسح الإحصائي، حيث تم تطوير استبانة خاصة وزعت على عينة من طلاب الجامعة.

**نتائج الدراسة:** توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك تأثير معنوي لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا طلاب الجامعة.

## 2. دراسة الصالحي ، وعلي جاب الله (2016):

"قياس جودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من وجهة نظر الطلبة".

**هدف الدراسة:** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية في جامعة مصراتة، والتعرف على أهم نقاط القوة والضعف في جانب الخدمات التعليمية المقدمة تبعاً لأبعاد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

**منهجية الدراسة:** استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام عينة طبقية عشوائية بلغ حجمها 345 مفردة، وقد صممت استبانة تحوي الخمس أبعاد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

**نتائج الدراسة:** توصلت هذه الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة تبعاً لأبعاد (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، التعاطف) كان بدرجة متوسطة، أما بالنسبة لبعدها (الاستجابة) فقد كان مستوى الجودة ضعيفاً.

الدراسات الأخرى:

## 1. دراسة Kammur, A, 2017:

The Quality of Educational Services and Its Effect on Students Satisfaction an Empirical Study on Students of Alrifaaq Private University in Libya.

"الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلاب: دراسة حالة على الطلاب في جامعة الرفاق في ليبيا".

**هدف الدراسة:** هدفت هذه الدراسة هو تحديد أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة الرفاق الخاصة في ليبيا.

**منهجية الدراسة:** استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، وقام بوضع استبيان وتم توزيعه على الطلاب في الجامعة من أجل معرفة مدى تأثير جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب.

**نتائج الدراسة:** مستوى تقييم جودة الخدمة التعليمية في الجامعة مرتفع . ومستوى رضا الطلاب مرتفع . وكان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب عند مستوى 0.05

## 2. دراسة Al-Haddad,S & Taleb,R 2018 :

The Impact of the Education Services Quality on Students Satisfaction: An Empirical Study at the Business School in Jordan.

**أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب:** دراسة حالة على كليات إدارة الأعمال في الأردن.

**هدف الدراسة:** هدفت هذه الدراسة هو تحديد الفروق بين كليات إدارة الأعمال في الجامعات الأردنية من خلال الخدمات المقدمة والتي تنعكس مباشرة على رضا الطلاب : هل هم سعداء بتلك الخدمات، أو هل يحتاجون إلى مزيد من الاهتمام في بعض الجوانب من أجل تقديم خدمات عالية الجودة وتأمين أفضل بيئة تعليمية للطلاب ولأعضاء الهيئة التدريسية.

**منهجية الدراسة:** كانت الدراسة تجريبية، حيث تم أخذ عينة من طلاب إدارة الأعمال تتمثل في ثماني جامعات أردنية، حيث قام الباحث بتوزيع 384 استبيان على الطلاب. **نتائج الدراسة :** ووفقاً للنتائج التي تم التوصل إليها هذه الدراسة أظهرت أن هناك تأثير كبير لجودة الخدمة التعليمية بكل متغيراتها على رضا الطلاب في كليات إدارة الأعمال،

وأنة يتم تقديم خدمات ذات جودة معتدلة في الكليات، وأنه يحتاج إلى زيادة مستوى الجودة في جميع الجوانب للحصول على أعلى درجة من الرضا لدى الطلاب.

#### التعقيب على الدراسات السابقة:

تشابهت هذه الدراسات مع بعضها ومع الدراسة الحالية من حيث متغيرات البحث (التابع: رضا الطلاب، المستقل: جودة الخدمة التعليمية)، ومن حيث استخدامها لنفس أبعاد المتغير المستقل (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف)، وتشابهت أيضاً من حيث المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي ماعدا دراسة Al-Haddad, S & Taleb, R عام 2018 فقد كانت دراسة تجريبية، وكانت نتائج هذه الدراسات متشابهة من حيث وجود أثر لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب، ولكنها اختلفت مع الدراسة الحالية من حيث الحدود الزمانية والمكانية وأيضاً اختلفت من حيث مجتمع وعينة البحث.

#### رابعاً : مشكلة البحث

في ظل الأزمة التي تعرضت لها الجمهورية العربية السورية ، وفي ظل نقشي وباء كورونا العالمي، أصب ح نظام التعليم العالي في سورية يواجه تحديات كبيرة وصعبة في قدرته على تطوير أنظمتة وموارده ومناهجه بما يتناسب مع المتغيرات العالمية المعاصرة، ومدى قدرة هذا النظام على استيعاب الأعداد المتزايدة من الطلاب الذين يدخلون الجامعات السورية دون توافر موارد مادية كافية تتناسب مع هذا الأزدباد، بالإضافة إلى مدى قدرته في إعطاء الطلاب المهارات والمعارف التي سوف يحتاجون إليها في سوق العمل، كل هذه التحديات تشكل تهديداً لجودة الخدمة التعليمية المقدمة في الجامعات السورية ومنها جامعة طرطوس، بالإضافة إلى أن الطلاب هم الزبائن الذين سوف يحصلون على الخدمة لذلك يجب أن تكون الجودة المقدمة في الخدمة التعليمية تتناسب مع توقعات الطلاب وتزيد من رضاهم، لذا جاء هذا البحث للإجابة عن السؤال التالي:

ما تأثير جودة الخدمة التعليمية بأبعادها الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) على رضا الطلاب في جامعة طرطوس؟

ومن هذا السؤال الرئيسي تتفرع الأسئلة التالية:

1. ما تأثير بعد الملموسية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس؟
2. ما تأثير بعد الاعتمادية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس؟
3. ما تأثير بعد الاستجابة لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس؟
4. ما تأثير بعد الأمان لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس؟
5. ما تأثير بعد التعاطف لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس؟

خامسا فرضيات البحث :

الفرضية الرئيسية :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$  ، وتتفرع عنه الفرضيات التالية:

الفرضية الفرعية الأولى : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$

الفرضية الفرعية الثانية : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$

الفرضية الفرعية الثالثة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاستجابة لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$

الفرضية الفرعية الرابعة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأمان لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$

الفرضية الفرعية الخامسة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$

سادسا أهداف البحث:

الهدف الرئيسي من البحث هو التعرف على العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في جامعة طرطوس،  
ويتفرع عنه الأهداف الفرعية التالية:

- 1 . العلاقة بين بعد الملموسية لجودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في جامعة طرطوس.
- 2 . العلاقة بين بعد الاعتمادية لجودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في جامعة طرطوس.
- 3 . العلاقة بين بعد الاستجابة لجودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في جامعة طرطوس.
- 4 . العلاقة بين بعد الأمان لجودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في جامعة طرطوس.
- 5 . العلاقة بين بعد التعاطف لجودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في جامعة طرطوس.

#### سابعا: أهمية البحث

الأهمية العملية : تأتي الأهمية العملية للبحث بكون جودة الخدمة التعليمية من الدراسات الحديثة التي تسعى إلى تطوير التعليم العالي ومعرفة نقاط القوة والضعف في الخدمات التي تقدمها الجامعات لطلابها من خلال معرفة درجة رضاهم عن هذه الخدمات.

الأهمية العلمية :تتمثل أهمية الدراسة العلمية في النتائج التي سوف يتم التوصل إليها بعد البحث والتحليل وكيف يمكن الاستفادة منها في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة طرطوس وتطويرها بما يساهم في زيادة رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة.

### ثامنا :منهجية البحث

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي المسحي كونه يدرس الظاهرة كما هي على أرض الواقع، حيث تم الاعتماد على البيانات الثانوية المستخرجة من الكتب والمقالات والدوريات التي تناولت موضوع البحث، كما تم جمع البيانات الأولية من خلال استبانة تحتوي على مجموعة من الأسئلة التي ترتبط بالتخطيط الاستراتيجي وتحسين جودة الخدمة، وتم توزيعها على أفراد عينة البحث محل الدراسة، بالإضافة إلى المقابلة الشخصية، واستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS(25 في تحليل البيانات، واختبار الفرضيات.

مجتمع البحث :يتمثل مجتمع الدراسة من جميع الطلاب في المرحلة الجامعية الأولى من جامعة طرطوس.

عينة البحث : يتكون حجم العينة مؤلف من 300 مفردة لتمثيل المجتمع، ونوع العينة عشوائية حيث سيتم توزيع 300 استبيان عشوائي على الطلاب في مختلف الكليات في جامعة طرطوس.

وحدة المعاينة :الطالب الجامعي في المرحلة الجامعية الأولى.

أداة البحث : تم توزيع أداة البحث على أفراد عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم 100 مشروع، ثم تم ادخال وتحليل بيانات الدراسة احصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS (25، لوصف خصائص أفراد مجتمع البحث ، والإجابة على أسئلتها وفرضياتها. تتضمن الاستبانة أسئلة تم صياغتها وفق مقياس ليكرت (Likert) الخماسي، والتي تتدرج بين (5-1) درجات، كالاتي:

جدول 1: تقسيم درجات الموافقة على عبارات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي

| لا أتفق تماماً | لا أتفق | محايد | أتفق | أتفق تماماً |
|----------------|---------|-------|------|-------------|
| 5              | 4       | 3     | 2    | 1           |

تم الاستعانة بالدراسات (جمانة، 2016)، (الصالح، 2016).

#### حدود البحث:

- الحدود المكانية: جامعة طرطوس.
- الحدود الزمانية: تم توزيع الاستبيان في العام 2022.

#### تاسعا: الإطار النظري

##### جودة الخدمة :

➤ **جودة الخدمة :** هي عبارة عن درجة التألق و التميز وكون الأداء ممتازا ، وكون الخصائص أو بعض خصائص المنتج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المؤسسة أو من منظور العميل (أحمد، 2018).

➤ **أهمية جودة الخدمة:** تكمن أهمية جودة في تقديم الخدمة في ما يلي (إسماعيل، 2019):

#### 1. نمو مجال الخدمة:

إن ابرز التحولات التي شهدتها الاقتصاد العالمي هو تنامي الاهتمام بقطاع الخدمات، حيث أضحت يحتل مكانة هامة في النشاط الاقتصادي، وموردا هاما في مداخل الدولة . وعلاوة على ذلك أصبح الاهتمام المتنامي بقطاع الخدمات يرتبط أساسا بمستوى معيشة أفراد المجتمع، ففي ظل ارتفاع مستويات المعيشة تضاعفت حاجة الأفراد إلى مختلف أنواع الخدمات من السياحية، التعليم، التأمين، وغيرها ولذلك ازداد مستوى الاقتصاد الكلي للدول والدور الذي تلعبه الخدمات، خاصة فيما يتعلق بمدى مساهمتها في إجمالي الناتج الإجمالي الخام وفي عدد الأفراد العاملين في هذا القطاع.

2. ازدياد حدة المنافسة : تعد جودة الخدمة من بين أبرز المؤشرات التنافسية التي تعتمد عليها المؤسسة في تدعيم مركزها التنافسي من أجل ضمان البقاء والاستمرارية في بيئتها التنافسية.
3. الفهم الأكبر للعملاء: إن العملاء يسعون إلى المعاملة الجيدة وينبذون المؤسسة التي تركز على الخدمة فقط، فلا يكفي التقديم الجيد للخدمة وبسعر معقول دون توفير المعاملة الحسنة و فهم رغبات و حاجات العملاء، فالعملاء في بعض الأحيان لا يعبرون على ما يردون.
4. المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: يجب أن لا تسعى المؤسسة إلى جذب عملاء جدد فقط، ولكن يجب عليها المحافظة على العملاء الحاليين وتكسب ولائهم، وقد أشارت بعض الدراسات أن تكلفة جذب عميل جديد تعادل في متوسط خمسة أضعاف تكلفة الحفاظ على عميل واحد.

➤ **أبعاد جودة الخدمة:** للجودة الخدمة عدة أبعاد نذكرها على النحو التالي(بشير، 2017):

1. **الاتصالات:** وتتمثل في القدرة على الإصغاء للعميل لفهم جميع حاجاته ورغباته سواء تحدث أو لم يتحدث فالصمت أيضا يعتبر وسيلة للتعبير.
2. **الفهم و الإدراك:** ويتمثل في استعداد مقدم الخدمة في إعطاء الوقت الكافي للعميل لتحدث وإبداء وجهة نظره دون الملل أو الضجر بهدف فهم حاجات العميل الخفية.
3. **التوقيت:** وتتمثل في محاولة تحقيق مطالب العميل وتلبية حاجاته وتقديم له الخدمة في الوقت الذي يساعده ويراه مناسباً.
4. **الثقة في أداء الخدمة:** وهذه الأخيرة تتأثر بمقدم الخدمة في حد ذاته من خلال تصرفاته تعامله مع العميل وتمكنه من ميدان عمله.
5. **المضمون الذاتي للخدمة:** تتمثل في المهارة التي يمتلكها مقدم الخدمة وذلك في ما يتعلق بعرض الخدمة واقناع العملاء بها.

6. الاستمرارية: وتعني القدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة و فعالية طوال الوقت.
7. المطابقة: أي تحقيق التجانس بين تطلعات العميل والخدمة المقدمة، أي تحقق الخدمة درجة الإشباع التي يتطلع إليه العميل.

### رضا العميل :

➤ مفهوم رضا العميل : الانطباع الايجابي و السلبي للعميل اتجاه تجربة استهلاك أو استفادة و يتشكل هذا الانطباع من خلال المقارنة ما بين أداء المنتج و توقعات العميل(حبيبة ،2018).

➤ أهمية رضا العميل: تكمن أهمية رضا العميل في ما يلي(الصارمي،2020):

1. رسم برنامج و خطط العمل بالمنظمة
2. تطوير جودة الخدمة وتحقيق الأرباح وميزة تنافسية للمؤسسة في السوق
3. نجاح المؤسسة في تحقيق الأرباح من خلال إشباع حاجات العميل و متطلباته
4. خلق ولاء من قبل العميل للمؤسسة
5. زيادة تكرار تعاملات الزبون مع المؤسسة
6. إذا كان العميل راضيا عن أداء المؤسسة فانه سيتحدث للآخرين مما يولد عملاء جدد
7. تقليل توجه عملاء المؤسسة إلى المؤسسات أخرى منافسة
8. إن المؤسسة التي تهتم برضا العميل سوف تكون لها القدرة بحماية نفسها من المنافسة السعرية
9. يمثل رضا العميل التغذية العكسية للمؤسسة فيما يتعلق الخدمة المقدمة إليه مما يقود المؤسسة إلى تطوير خدماتها المقدمة للعميل.

➤ أدوات تحسين رضا العميل: هناك العديد من الأدوات يمكن ذكر أهمها في ما يلي (حمدان، 2019):

**الجودة المدركة:** يمكن تفسير الاختلاف بين القياس الداخلي (من جانب المؤسسة) والقياس من جانب العملاء فيما يخص الجودة من خلال أربع مراحل تعبر عن علاقة العميل أو المؤسسة التي تتمثل في:

**المرحلة الأولى:** إن العميل المستقبلي له توقعات وما على المؤسسة إلا البحث عن هذه التوقعات من خلال العمليات المتعلقة بالاستماع ثم يقوم بتحويل هذه التوقعات إلى جودة مطلوبة ويتم هذا بالتركيز على العمليات الداخلية من أجل الاستجابة لتوقعات العملاء. **المرحلة الثانية:** تتركز هذه المرحلة على الانتقال من الجودة المطلوبة إلى الجودة المحققة، كما تفترض المشاركة الفعالة للعميل نظرا لمكانته الحساسة على مستوى المؤسسة.

**المرحلة الثالثة:** تتركز هذه المرحلة على تحويل الجودة المحققة للعميل وهي عملية الاتصال أو البيع والتي تسمح للعميل بعد استخدام الخدمة ببناء إدراك و الذي يعبر عن النظرة الخاصة التي يحملها العميل عن الجودة.

**المرحلة الرابعة:** تتركز على مقارنة الجودة المتوقعة والجودة المدركة والتي ينتج عنها الرضا أو عدم الرضا، إن إحساس الرضا أو عدم الرضا له انعكاس على التوجهات المستقبلية للعميل حول المؤسسة، ففي الواقع الجودة المدركة تعتبر عما نحصل عليه فعلا وهي تغير التوقعات المستقبلية.

### عاشرا : صدق وثبات أداة الدراسة

- مقياس الصدق (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان): تم حساب المتوسط الحسابي لكل متغير من المتغيرات ومن ثم حساب مصفوفة الاتساق الداخلي، وتبين أن قيمة احتمال الدلالة  $\alpha = 0.05 < Sig = P = 0.000$  وهذا يدل على وجود علاقة معنوية بين متوسطات المتغيرات، مما يدل على صدق المقياس.
- للتأكد من صدق أداة الدراسة وصلاحيتها لما صُممت من أجله تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وكذلك ارتباط

كل محور من محاور الأداة بالدرجة الكلية لها، تبين أن معاملات الارتباط الميينة دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

- تم حساب معاملات الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات الاستبانة، حيث تعتمد هذه الطريقة في حساب معامل الثبات على حساب معاملات الارتباط بين فقرات الاختبار كافة، اتضح أن قيم معاملات الثبات لأبعاد جودة الخدمة تراوحت ما بين (0.88-0.96) وكان معامل الثبات الكلي الثبات لأبعاد جودة الخدمة (0.97)، كما اتضح أن معامل الثبات الكلي رضا الطلاب (0.96)، وتشير هذه القيم العالية من معاملات الثبات إلى صلاحية الاستبانة للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

- النتائج والمناقشة:

- الاختبارات الوصفية:

### الجدول (2) الاختبارات الوصفية لمتغيرات الدراسة

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | المحور     |
|-------------------|-----------------|------------|
| 0.812             | 4.15            | الملموسية  |
| 0.745             | 3.45            | الاعتمادية |
| 0.643             | 3.67            | الاستجابة  |
| 0.578             | 4.19            | الأمان     |
| 0.789             | 6.20            | التعاطف    |
| 0.781             | 3.56            | رضا الطلاب |

الفرضية الفرعية الأولى : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده الملموسية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$

جدول 3: اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

لاختبار هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين بعد الملموسية لجودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب وكانت النتائج كما يلي:

| Sig(القيمة الاحتمالية .) | معامل ارتباط بيرسون | المحاور                 |
|--------------------------|---------------------|-------------------------|
| *0.000*                  | **0.774             | الملموسية<br>رضا الطلاب |

\*\*دالة عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: مخرجات SPSS25

من قراءة الجدول تبين لنا أن معامل ارتباط بيرسون كان 0,774 وقيمة معامل 0,000 sig إي أصغر من 0,05 وبالتالي

نقبل الفرضية الصفرية التي تقول بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$  .

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$  جدول 4 : اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

لاختبار هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين بعد الاعتمادية لجودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب وكانت النتائج كما يلي:

| Sig(القيمة الاحتمالية .) | معامل ارتباط بيرسون | المحاور                  |
|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| *0.000*                  | **0.782             | الاعتمادية<br>رضا الطلاب |

\*\*دالة عند مستوى دلالة (0,05)

المصدر: مخرجات SPSS25

من قراءة الجدول تبين لنا أن معامل ارتباط بيرسون كان 0,782 وقيمة معامل 0,000 sig اي أصغر من 0,05 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تقول بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الاعتمادية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$

الفرضية الفرعية الثالثة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الاستجابة لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$   
جدول 5: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :

لاختبار هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين بعد الاستجابة لجودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب وكانت النتائج كما يلي:

| Sig(القيمة الاحتمالية .) | معامل ارتباط بيرسون | المحاور    |
|--------------------------|---------------------|------------|
| *0.000*                  | 0.745**             | الاستجابة  |
|                          |                     | رضا الطلاب |

\*\*دالة عند مستوى دلالة (0,05)

المصدر : مخرجات SPSS25

من قراءة الجدول تبين لنا أن معامل ارتباط بيرسون كان 0,745 وقيمة معامل 0,000 sig اي أصغر من 0,05 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تقول بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الاستجابة لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$

الفرضية الفرعية الرابعة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الامان لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$   
جدول 6: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة :

لاختبار هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين بعد الامان لجودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب وكانت النتائج كما يلي:

| المحاور    | معامل ارتباط بيرسون | Sig(القيمة الاحتمالية .) |
|------------|---------------------|--------------------------|
| الأمان     | 0.735**             | *0.000*                  |
| رضا الطلاب |                     |                          |

\*\*دالة عند مستوى دلالة (0,05)

المصدر: مخرجات SPSS25

من قراءة الجدول تبين لنا أن معامل ارتباط بيرسون كان 0.735 وقيمة معامل 0,000 sig اي أصغر من 0,05 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تقول بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الامان لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$ .

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الامان لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$ .  
جدول 6: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة :

لاختبار هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين بعد التعاطف لجودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب وكانت النتائج كما يلي:

| المحاور    | معامل ارتباط بيرسون | Sig(القيمة الاحتمالية .) |
|------------|---------------------|--------------------------|
| التعاطف    | 0.730**             | *0.000*                  |
| رضا الطلاب |                     |                          |

\*\*دالة عند مستوى دلالة (0,05)

المصدر: مخرجات SPSS25

من قراءة الجدول تبين لنا أن معامل ارتباط بيرسون كان 0.730 وقيمة معامل 0,000 sig اي أصغر من 0,05 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تقول بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$ .

الفرضية الرئيسية :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$

جدول 7: اختبار الفرضية الرئيسية :

لاختبار هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب وكانت النتائج كما يلي:

| المحاور           | معامل ارتباط بيرسون | Sig(القيمة الاحتمالية .) |
|-------------------|---------------------|--------------------------|
| أبعاد جودة الخدمة | 0.729 **            | *0.000*                  |
| رضا الطلاب        |                     |                          |

\*\*دالة عند مستوى دلالة (0,05)

المصدر: مخرجات SPSS25

من قراءة الجدول تبين لنا أن معامل ارتباط بيرسون كان 0.730 وقيمة معامل 0,000 sig اي أصغر من 0,05 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تقول بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$ .

## الحادي عشر: الاستنتاجات

نستنتج من البحث ما يلي:

- أن افراد عينة البحث يميلون نحو الموافقة على وجود أثر لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس .

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الملموسية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاعتمادية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاستجابة لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$

- وجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأمان لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في جامعة طرطوس عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$

## المراجع :

- الصالحي ، علي جاب الله (2016).قياس جودة الخدمة التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من وجهة نظر الطلبة .مجلة الدراسات والاقتصاد والأعمال .
- عثمان، محمد(2016).تأثر جودة الخدمة التعليمية على رضا طلاب الجامعات :د راسة ميدانية بالتطبيق على طلاب جامعة البعث.
- العجمي، التويجري (2016). مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية في ضوء مقياس مطور : جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية أنموذجاً، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي،ص. 183
- حمدان، خالد محمد طلال ( 2019 ) "جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة"، دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي.
- الصارمي، كاشف ( 2020 ) "مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه"، مجلة كلية التربية ، جامعة الإمارات العربية المتحدة السنة الحادية والعشرون.
- أحمد ،محمود (2018). تسويق الخدمات المصرفية، دار الإثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.
- إسماعيل إبراهيم (2019). تدقيق أنظمة الجودة، الطبعة الأولى، دار دجلة، عمان.
- بشير العلاق (2017). استراتيجيات التسويق، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.
- حبيبة، كشيدة(2018). إستراتيجية رضا العميل، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة البليدة .

- AL-Haddad, S. Taleb, R. (2018), ***The Impact of the Education Services Quality on Students Satisfaction: An Empirical Study at the Business School in Jordan.*** International Journal of Business Excellence.
- Kammur, A. (2017). ***The Quality of Educational Services and Its Effect on Students Satisfaction an Empirical Study on Students of Alrifaaq Private University in Libya.*** Global Institute for Research & Education.
- Kotler,P.(2000). ***Marketing Management. United States:*** Pearson Education, Inc.
- Parasurama, A. Zethaaml, V. Berry, L. (1985). ***A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL).*** Journal of Marketing.
- Parasurama, A. Zethaaml, V. Berry, L. (1985). ***SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality.*** Journal of Marketing, p23.
- Tuan, N. (2012). ***Effects of Service Quality and Price Fairness on Student Satisfaction, International Journal of Business and Social Science, p1.***

## الاستبيان

## المحور الأول : جودة الخدمة

| الرجاء قراءة العبارات التالية والاجابة كما تراه مناسباً                    |  |                |           |       |       |            |
|--|--|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| الرقم  | العبارة  | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|  |  | 1              | 2         | 3     | 4     | 5          |
| البعد الأول: المحور الأول: الملموسية ( المرافق المادية والمعدات والعاملون) |  |                |           |       |       |            |
| 1  | تتوفر لدى الجامعة التجهيزات و المعدات ذات التقنية المتطورة و العالية             |                |           |       |       |            |
| 2  | تعد المرافق و الصالات صحية و جذابة للطلاب  |                |           |       |       |            |
| 3  | يتمتع موظفو الجامعة بالمظهر الحسن الذي يجذب الطلاب                               |                |           |       |       |            |
| 4  | يناسب المظهر العام للجامعة طبيعة الخدمات التي يقدمها الموظفين                    |                |           |       |       |            |
| 5  | تصميم المبنى و ترتيب الداخلي يسهل عملية الحصول على الخدمة من قبل الموظفين للطلاب |                |           |       |       |            |

| البعد الثاني: الاعتمادية (الموثوقية والقدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة وبدقة) |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  |  | 6 يلتزم الموظفون في الجامعة بتنفيذ الخدمات للطلاب في الأوقات المحددة            |
|  |  |  |  |  | 7 تهتم الجامعة بمشاكل الطلاب و الإجابة السريعة عن استفساراتهم                   |
|  |  |  |  |  | 8 تهتم الجامعة بتقديم أفضل الخدمات للطلاب بشكل صحيح و منذ المرة الاولى.         |
|  |  |  |  |  | 9 تضمن أداء الموظفين لوظائفهم الثقة بين الطلاب والجامعة .                       |
| البعد الثالث: الأمان ( الضمان والصدق والطمانية)                                  |  |  |  |  |   |
|  |  |  |  |  | 10 يعكس سلوك العاملين في الجامعة شعور الطلاب بالأمان                            |
|  |  |  |  |  | 11 توفر الجامعة نظاما يحافظ على أسرار الطلاب                                    |
|  |  |  |  |  | 12 يتمتع العاملون في الجامعة بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة الطلاب المختلفة. |
|  |  |  |  |  | 13 يوفر المصرف صناديق أمانات للمحافظة على ممتلكات الطلاب الخاصة                 |

| البعد الرابع: الاستجابة ( الاستعداد لمساعدة العملاء وتقديم خدمات سريعة)        |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  | 14<br>تستجيب إدارة الجامعة السريعة<br>لشكاوي الطلاب و استفساراتهم<br>الملحة.                   |
|  |  |  |  |  | 16<br>تقدم الجامعة الخدمة بشكل فوري<br>للطلاب  |
|  |  |  |  |  | 17<br>تعطي الجامعة صورة ناصعة<br>للخدمات بالرد الفوري للحالات<br>الطارئة للطلاب                |
| البعد الخامس: التعاطف ( الوصول والتواصل الجيد , وفهم المستفيدين والاهتمام بهم) |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | 18<br>يتسم العاملون في الجامعة باللطافة<br>والابتنسامة عند استقبالهم للطلاب<br>و التعامل معهم. |
|  |  |  |  |  | 19<br>تهتم إدارة الجامعة بالطلاب ذوي<br>الاحتياجات الخاصة.                                     |
|  |  |  |  |  | 20<br>تهتم إدارة الجامعة بطلابها و<br>تسعى لتقديم خدمات لائقة بشكل<br>مستمر                    |
|  |  |  |  |  | 22<br>تحرص الجامعة على معرفة<br>احتياجات الطلاب لتحقيق رضا<br>الطلاب                           |

المحور الثاني : رضا العميل

| الرجاء قراءة العبارات التالية والاجابة كما تراه مناسباً |   |                |           |       |       |            |
|---|---|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| الرقم   | العبارة   | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|   |   | 1              | 2         | 3     | 4     | 5          |
| 1   | تتوفر لدى الجامعة أبنية و صالات جذابة وأجهزة حاسوبية متطورة       |                |           |       |       |            |
| 2   | تقدم الجامعة خدمات بمستوى راق لطلابها بهدف إرضائهم                |                |           |       |       |            |
| 4   | تقدم الجامعة مستوى خدمات ما بعد البيع تزيد من ولاء الطلاب للجامعة |                |           |       |       |            |
| 5   | تقدم الجامعة خدمات موعودة للطلاب مما يساهم في تعزيز رضاهم         |                |           |       |       |            |
| 6   | يتعامل الموظفون بمصداقية مما يعزز رضا الطلاب                      |                |           |       |       |            |