

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس HEdPERF (دراسة ميدانية في جامعة تشرين)

إشراف: أ.د. صلاح شيخ ديب*
مشرف مشارك: د. طه المرشد**
الطالبة: غالية نعلان السراقبي***

الملخص

هدف البحث إلى قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة في جامعة تشرين من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس HEdPERF، تكون مجتمع البحث من طلاب الدراسات العليا في كليتي طب الأسنان والاقتصاد في جامعة تشرين. اعتمد البحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. تمّ التوصل إلى عدد من النتائج أهمها: إنّ مستوى جودة الخدمات التعليمية بأبعادها (الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، السمعة أو الصيت، تسهيلات الوصول) المقدمة في جامعة تشرين كان مرتفعاً من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا وفقاً لمقياس HEdPERF. وهذا يدل على رضا أفراد عينة البحث عن مستوى الجودة التعليمية المقدمة بشكل عام. أوصى البحث بضرورة اهتمام الجامعة بتحديث المقررات والمناهج باستمرار بما يتوافق مع التغيرات في سوق العمل.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات التعليمية، مقياس HEDPERF.

* أستاذ دكتور - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - سورية.

** أستاذ مساعد - عضو هيئة تدريسية في قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

*** طالبة دراسات عليا (دكتوره) في قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

Measuring the Educational Services Quality from the Point of View of Postgraduate Students using the HEdPERF scale (A Field study at Tishreen University)

Prof. Dr. Salah Shiek Deep*

Dr. Taha almrshed**

Ghalia Nassan Al-Sarakbe***

Abstract

The research aimed to measure the level of quality of services provided at Tishreen University from the point of view of Postgraduate students using the HEdPERF scale. The research community consisted of Postgraduate students in the faculties of dentistry and economics at Tishreen University. The research relied on the questionnaire as a data collection tool. Several key findings were highlighted: The level of educational services quality in all its dimensions (academic aspects, non-academic aspects, reputation or access facilities) provided at Tishreen University was high from the point of view of Postgraduate students according to the HEdPERF scale. This indicates that the research sample members are satisfied with the level of educational quality provided in general. The research recommended that the university should continuously update its courses and curricula to align with changes in the labor market.

Keywords: Educational Services Quality, HEdPERF Scale

* Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.

** Associate Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.

*** Postgraduate Student, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.

١. مقدمة:

تدرك العديد من المنظمات أهمية الجودة وإدارة الجودة على الصعيدين الاستراتيجي والتنفيذي، ولقد توصلت العديد من المنظمات إلى استنتاج أنّ إدارة الجودة الفعّالة يمكن أن تعزز قدرتها التنافسية، وتوفر مزايا استراتيجية في السوق، مما أدى إلى اندفاع كبير من قبل العديد من المنظمات، وعلى اختلاف حجمها ونوعها لتشكيل وتطوير أساليبها في إدارة الجودة (Anderson *et al.*, 1994). تمثل الجودة معياراً حاسماً لتقييم أداء المنتجات، وتُشير إلى درجة التوافق مع المتطلبات وتلبية توقعات العملاء. تواجه الجامعات تحديات جديدة في القرن الواحد والعشرين، إذ يشهد التعليم الجامعي في العصر الحالي توسعاً غير مسبوق نتيجة للطلب المتزايد عليه وزيادة أعداد الطلاب بما في ذلك طلاب الدراسات العليا، إذ تُعد الجامعات التي تجذب وتحفظ بالطلاب المتميزين في برامج الدراسات العليا عادةً مؤشراً على سمعتها الأكاديمية في التعليم والبحث، فهم يمثلون مورداً قيماً للمعرفة والمهارات المتخصصة التي تساعد في دفع التقدم الأكاديمي والمهني والاقتصادي للمجتمعات حول العالم، كما يُعد اهتمام الجامعة بجودة الخدمات المقدّمة في مرحلة الدراسات العليا مؤشراً على التزام الجامعة بالتميز الأكاديمي وتقديم بيئة تعليمية وبحثية تشجّع على الإبداع والابتكار. وبالتالي يتعين عليها أن تكون تنافسية ليس فقط من خلال جوانبها التعليمية والاجتماعية والإدارية والتكنولوجية، ولكن أيضاً على الصعيدين العالمي والمحلي كمحركات للابتكار والمساهمة في التنمية المستدامة. وبجانب المتطلبات والتحديات الإقليمية والوطنية والدولية، أصبح تحسين أداء الجامعات وجودة التعليم أكثر أهمية من أي وقت مضى. يتطلب تحقيق الجودة فهماً عميقاً لاحتياجات العميل وضمان توافق المنتج مع هذه الاحتياجات. وهذا يتطلب إعادة بناء التعليم على أسس ومعايير معرفية وعالمية لضمان تقديم التعليم بجودة عالية وتحقيق أهداف تعليمية ممتازة ترضي أصحاب المصلحة (العياشي وكريمة، ٢٠١٤). الغاية من هذا البحث قياس وتقييم واقع جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب في مرحلة الدراسات العليا.

٢. مشكلة البحث:

أظهرت نتائج الأبحاث أنّ هناك العديد من المشكلات تقف أمام تحقيق جودة الخدمة التعليميّة في سورية، منها تدني مستوى جودة الخدمة، إذ إنّ نظام التعليم العالي في سورية لا يخدم جيداً الاحتياجات الراهنة، إذ اعتمدت استراتيجية غلبت فيها إنجازات الكم على حساب الكيف (علي، ٢٠١٧). وهذا يظهر بشكل واضح من خلال استمرار تراجع تصنيف الجامعات السورية في التصنيف العالمي للجامعات، وإن لم يحدث إصلاح واسع النطاق فسوف يحول دون التقدم الاقتصادي والاجتماعي في سورية.

قامت الباحثة بدراسة استطلاعية في جامعة تشرين للتعرف على واقع الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلاب في مرحلة الدراسات العليا، ومن خلال نتائج الدراسة الاستطلاعية تتبين وجود قصور في جودة الخدمات التعليمية وسيطرة الإجراءات الرسمية الروتينية في عملية تقديم الخدمة، وقصور المرافق والتجهيزات والمختبرات المجهزة، كذلك تباينت نتائج الدراسات السابقة حول تأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية في الجامعات والبيئات المختلفة، وبناء عليه تضع الباحثة الأسئلة البحثية الآتية:

السؤال الرئيس: ما هو مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا) من خلال أبعاد مقياس (HEdPERF)؟ ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

السؤال الفرعي الأول: ما هو مستوى توفر بُعد الجوانب الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا)؟

السؤال الفرعي الثاني: ما هو مستوى توفر بُعد الجوانب غير الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا)؟

السؤال الفرعي الثالث: ما هو مستوى توفر بُعد السمعة أو الصيت كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا)؟

السؤال الفرعي الرابع: ما هو مستوى توفر بُعد تسهيلات الوصول كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا)؟

٣. أهداف البحث:

الهدف الرئيس: التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا) من خلال أبعاد مقياس (HEdPERF).
ويتفرع عنه الأهداف الآتية:

الهدف الفرعي الأول: التعرف على مستوى الجوانب الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا).

الهدف الفرعي الثاني: التعرف على مستوى الجوانب غير الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا).

الهدف الفرعي الثالث: التعرف على مستوى السمعة أو الصيت كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا).

الهدف الفرعي الرابع: التعرف على مستوى تسهيلات الوصول كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب (مرحلة الدراسات العليا).

٤. فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من خلال أبعاد مقياس (HEdPERF). ويتفرع عن هذه الفرضية ما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى الجوانب الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى الجوانب غير الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

**قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس
HEdPERF**

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى السمعة أو الصيت كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى تسهيلات الوصول كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

٥- حدود البحث:

جدول (١) حدود البحث

حدود زمانية	اقتصر هذا البحث على جمع البيانات خلال الفترة الزمنية المتمثلة من شهر شباط إلى شهر نيسان عام ٢٠٢٤
حدود مكانية	طلاب جامعة تشرين في مرحلة الدراسات العليا
حدود موضوعية	اقتصر البحث على قياس مستوى الجودة التعليمية كما يدركها الطلاب في جامعة تشرين، وتم استخدام أبعاد مقياس HEdPERF وهي: الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، السمعة أو الصيت، تسهيلات الوصول.

المصدر: من إعداد الباحثة.

٦. مصطلحات البحث وتعريفاته الإجرائية:

مصطلحات البحث:

الجودة Quality: حسب مواصفة ISO 8402 – 1986 هي "مجموع السمات والخصائص الكلية لسلعة أو خدمة تحمل قدرتها على تلبية الاحتياجات المعلنة أو الضمنية" (Werbińska-Wojciechowska, 2011).

جودة الخدمة التعليمية Educational Service Quality: حسب Allen and Davis (1991) تُعرف جودة الخدمة التعليمية بأنها التقييم الشامل الذي يقوم به الطلاب للخدمات التي يتلقونها كجزء من تجربتهم التعليمية (Jain *et al.*, 2011).

الجوانب الأكاديمية Academic aspects: تُمثل مسؤوليات أعضاء الهيئة التدريسية تجاه الطلاب، وتبسيط الضوء على السمات الرئيسة مثل السلوك الإيجابي الجيد، مهارة الاتصال، مما يتيح التشاور الكافي والقدرة على تقديم ملاحظات منتظمة للطلاب (Abdullah, 2006).

الجوانب غير الأكاديمية Non-academic aspects: عرّفها (Abdullah, 2006) مدى وفاء الموظفين غير الأكاديميين بواجباتهم ومسؤولياتهم التي يقومون بها لمساعدة الطلاب في إنجاز مهمتهم الدراسية، وكذلك تتضمن الخدمات المساندة والبنية التحتية التي توفرها الجامعة ودعم تكوين اتحادات للطلاب (الصالحى وآخرون، ٢٠١٦).

السمعة أو الصيت Reputation: الصورة الذهنية لدى المجتمع عن المنظمة ومدى اندماجها في المجتمع، وقدرتها على تحقيق رسالتها تجاه الطلبة والمجتمع (أبو وردة، ٢٠٠٧ ص. ٢٦).

تسهيلات الوصول Access: مدى قرب المنظمة من وسائل المواصلات بشكل يسهّل الوصول إلى المنظمة، فضلاً عن اللوحات الإرشادية وسهولة الوصول إلى قاعات التدريس، ودرجة الاستجابة لتلقي الطلبات عن طريق الإنترنت وحل المشكلات عبر الهاتف (الصالحى وآخرون، ٢٠١٦).

التعريفات الإجرائية:

جودة الخدمات التعليمية: تقييم الدرجة التي تلبي بها الجامعة متطلبات واحتياجات الطلاب وغيرهم من أصحاب المصلحة، ووجود بيئة تعلم فعّالة وبمعايير عالية، وجودة المناهج والموارد التعليمية، فضلاً عن توفير دعم فعّال للطلاب، يشمل أيضاً تحسين البنية التحتية للجامعة والمرافق والموارد التعليمية، بالإضافة إلى دعم البحث والتطوير والابتكار.

الجوانب الأكاديمية: يتضمن قيام أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة بتقديم المسؤوليات الأكاديمية تجاه الطلاب وإرشادهم والاتصال الإيجابي معهم، يتم ذلك من خلال تقييم مدى قيام الأكاديميين بتقديم الدعم الأكاديمي اللازم للطلاب، بما في ذلك تقديم النصائح والملاحظات البناءة بشكل منتظم، وتوفير فرص التشاور والمساعدة اللازمة لتعزيز تجربة الطلاب الأكاديمية وتعزيز فرص نجاحه.

الجوانب غير الأكاديمية: يتضمن تقييم مدى وفاء الموظفين في الجامعة بواجباتهم ومسؤولياتهم المتعلقة بمساعدة الطلاب في إنجاز مهمتهم الدراسية. ومدى التزام الموظفين بتقديم الدعم اللازم للطلاب أو توفير الموارد التي يحتاجونها لنجاحهم الأكاديمي، وتشجيع الجامعة الأنشطة الطلابية، بالإضافة إلى الجوانب المادية لتقديم الخدمة.

السمعة أو الصيت: تقييم الصورة الذهنية للجامعة في المجتمع ومدى اندماجها فيه، وتأثيرها الإيجابي في المجتمع والطلاب، وتمتع الجامعة بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل، بالإضافة إلى تصميم المباني وجماليتها.

تسهيلات الوصول: يتضمن مدى قرب الجامعة من وسائل النقل العامة أو مواقف السيارات ومدى سهولة الوصول إلى موقع الجامعة. كما يتضمن التقييم تحليل اللوحات الإرشادية والتوجيهية داخل الجامعة لمساعدة الزوار على التنقل بسهولة، وتقدير مدى استجابتها للطلبات والاستفسارات عبر الإنترنت، ومدى فاعلية حل المشكلات عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني.

٧. الإطار النظري والدراسات السابقة:

الإطار النظري:

مفهوم جودة الخدمات التعليمية:

أشارت دراسة (Martin *et al.*, 2020) إلى أنّ مفهوم الجودة يستوعب مجموعة من وجهات النظر، إنّ الفهم الحالي والمقبول على نطاق واسع لمفهوم الجودة يركز على المفاهيم التي تُركز على العملاء، إذ أنّ تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم أو تجاوزها هو ما يحدد الجودة، وركز Juran and Godfrey على تعريف للجودة يركز على احتياجات العميل على أنها "الملاءمة للاستخدام"، **"Fitness for use"**، بينما اعتمد Crosby (1965) وجهة نظر موجهة نحو الإنتاج من خلال تعريف الجودة بأنها المطابقة للمواصفات (على سبيل المثال "العيوب الصفريّة **Zero Defects**"). تمّ أيضاً توسيع الفهم ليشمل مفهوم الجودة في مجال الخدمات، إذ تمّ تقديم أبعاد جديدة للجودة مثل الجودة الفنية والجودة الوظيفية.

ذكر LUCE (٢٠١٨) المشار إليه في (محمد وآخرون، ٢٠١٨) أنّ الجودة في التعليم العالي تمثل كل ما يلبي احتياجات سوق العمل ويوفّر للطلبة البيئة الجيدة والتدريس الجيد. ويرى آخرون (Sârbu *et al.*, 2009) أنّ **الجودة في التعليم** هي عملية دائمة تستمر بمرور

الأجيال، تهدف إلى توحيد وتعزيز القيم والمعتقدات والعادات والتقاليد والممارسات التي تشترك فيها الجامعة مع الطلاب، تعكس العلاقة بين الجامعة والمجتمع وتتفاعل مع احتياجات وتوقعات المجتمع المحيط. يقصد بجودة الخدمة التعليمية السعي إلى توفير وتلبية الاحتياجات الأساسية للنظام التعليمي، والذي يتكون من جميع أركان العملية التعليمية والمتمثلة في كفاءة الأستاذ الجامعي، وأساليب وتقنيات التدريس، والمكتبات الجامعية، وخدمات الطالب، والبيئة الجامعية... وغيرها، مع مراعاة أبعاد جودة تلك الخدمات، وذلك بهدف استفادة الطلبة منها (محمد وهناء، ٢٠١٩).

جودة الجامعة، أو جودة الخدمات التعليمية، تتحدد من خلال سلسلة من العوامل، وفقاً لتعريف الجودة العام الذي اقترحه Juran، يمكن في البداية فهمها على أنها الدرجة التي تلبي بها الجامعة متطلبات بيئتها المتزايدة (تطلعات الطلاب والمعلمين والموظفين وأولياء الأمور)، وتسهم في تطوير الطلاب، مع الاهتمام الفعّال بتطوير الكوادر التدريسية والبحثية (Michalska-Ćwiek, 2009).

وبناءً على ما سبق تعرف الباحثة جودة الخدمة التعليمية بأنها مدى ارتقاء وفعالية الخدمات المقدّمة من قبل المؤسسات التعليمية في تلبية احتياجات وتوقعات الطلاب والأهالي والمجتمع من خلال توفير بيئة تعليمية تشجّع على التعلم وتطوير المهارات والقدرات العلمية والعملية بشكل شامل ومستدام. تتضمن جودة الخدمة التعليمية أيضاً الاهتمام بالتفاعل الإيجابي بين المعلمين والطلاب، وتقديم دعم فعال للتحصيل الدراسي والنجاح الأكاديمي.

أهمية وخصائص جودة الخدمة في التعليم:

يُعد تقديم خدمات عالية الجودة أمراً حاسماً للنجاح في معظم الأسواق، نظراً للتنافس الدولي السائد في الوقت الحالي، يمتد هذا التنافس إلى مؤسسات التعليم العالي (HEIs) التي تتنافس لجذب أفضل الطلاب من خلال تقديم تعليم وخدمات عالية الجودة، وكذلك يمتلك الطلاب معايير متعددة لاختيار الجامعة، مثل التصنيفات العالمية، الذي يُقيم الجامعات بناءً على جوانب أساسية مثل جودة التدريس والبحث العلمي ونقل المعرفة والتوجه الدولي. إذ إنّ جودة الخدمات ورضا الطلاب يعتبران أساسيين لبقاء المؤسسات التعليمية في سوق التعليم (Silva et al., 2017). تُعد الجودة في التعليم العالي موضع اهتمام كبير في جميع أنحاء العالم،

وذلك نظراً للنمو الكبير في التعليم العالي وتزايد أعداد المتقدمين للالتحاق بالجامعات. وقد أسهمت الاستثمارات الخاصة والعامة في زيادة الاهتمام بتقييم ممارسات الجودة في مؤسسات التعليم العالي. وتتطلب الممارسات الفعالة للجودة في التعليم العالي تنفيذ عمليات التقييم الكمي والنوعي بشكل شامل، وتؤثر الجودة في التعليم العالي مباشرةً على اكتساب الطلاب للمهارات الصحيحة التي تساعد في التوظيف واكتساب المهارات التي تتماشى مع متطلبات العصر. (Randheer, 2015).

إنّ مفهوم جودة الخدمة أصبح مهماً للمدراء والباحثين الأكاديميين. يعتمد هذا المفهوم على الأداء العام للجامعة والتأثير الإيجابي على مجموعة من الجوانب المهمة مثل الربحية، وتخفيض التكاليف، ورضا العملاء (الطلاب)، وولاءهم للجامعة. تحسين جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي يمكن أن يساعد في جذب المزيد من الطلاب، وبالتالي زيادة الإيرادات، بالإضافة إلى تعزيز السمعة والمكانة في السوق (حمادة، 2015).

هناك أربع خصائص مميزة للخدمات يشير إليها بعض الباحثين باسم الـ 4I's، وهي على وجه التحديد (Talib et al., 2012):

-عدم الملموسية (Intangibility): هذا يعني أنه لا يمكن للفرد لمسها أو رؤيتها أو الإمساك بها.

-عدم التجانس (Inconsistency): الخدمات غالباً ما تكون متغيرة وقد تكون غير ثابتة في تقديمها. يمكن أن يكون هذا التباين ناتجاً عن اختلافات في مهارات مقدمي الخدمات، أو تفاوت في تفضيلات العملاء، أو عوامل أخرى.

-عدم الفصل (Inseparability): إنتاج واستهلاك الخدمة يحدثان عادةً في نفس الوقت.

-عدم القابلية للتخزين (Inventory): على عكس السلع المادية التي يمكن تخزينها كمخزون، تكون الخدمات غير قابلة للتخزين أو للاستخدام المستقبلي.

مقاييس جودة الخدمة Service Quality Models:

يوجد مقاييس عامة تستخدم لقياس مختلف أنواع الخدمات، بينما توجد مقاييس خاصة تمّ تصميمها لقياس جودة الخدمات في قطاعات محددة مثل التعليم العالي، والصحة، وخدمات النقل، والخدمات المصرفية، والخدمات العقارية، والخدمات الإلكترونية. تتباين أبعاد جودة

الخدمات باختلاف القطاعات والمجالات، وتتأثر بنوعية الخدمة المقدمة وثقافة البلدان، بالإضافة إلى اختلاف مقدمي الخدمة.

ويعد مقياس (Technical and Functional Quality Model) الذي قدمه Grönroos عام ١٩٨٤ المحاولة الأولى في هذا الجانب. فحاول تقديم نموذج للجودة تمثل في: الجودة الفنية، والجودة الوظيفية، والصورة الذهنية. ثم جاء الثلاثي الأمريكي المعروف (BPZ)، الذين قدموا نموذج الفجوة (SERVQUAL) عام ١٩٨٨. وفيما بعد قدم كرونين وتايلر مقياس الأداء فقط (SERVPERF) عام ١٩٩٢ كبديل لمقياس الفجوة (SERVQUAL)، نتيجة للنقد اللاذع الذي وجهوه لمقياس الفجوة، والذي يعتمد على مقياس الأداء الفعلي للجودة دون النظر إلى التوقعات، وقد اعتمد مقياس SERVPERF نفس أبعاد مقياس ال SERVEQUAL الخمسة التي تشمل (الملموسية "الجوانب المادية للخدمة"، الضمان، الموثوقية، الاستجابة، التعاطف). وقد استخدم هذا المقياس من قبل العديد من الباحثين والمهتمين في قطاعات خدمية مختلفة ومنها خدمة التعليم (الشعبي، ٢٠١٦).

مقياس أداء التعليم العالي (Higher Education Performance) (HedPERF):

ظهر مقياس HedPERF كنتيجة للحاجة إلى أداة تقييم شاملة لجودة الخدمات في التعليم العالي تأخذ بالاعتبار جوانب متعددة لتجربة الطلاب، ليس فقط الجوانب الأكاديمية ولكن أيضاً الجوانب غير الأكاديمية وبيئة الخدمة بشكل عام. وقد ظهر هذا المقياس لملي الفجوة في الأدوات المتاحة لقياس جودة الخدمات في التعليم العالي، إذ كانت الأدوات السابقة محدودة في تقديم صورة شاملة لتجربة الطلاب. بالتالي، تمّ تطوير هذا المقياس لتوفير أداة شاملة وفعالة تعكس تجربة الطلاب بشكل أكبر وتسهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية.

تمّ تطوير هذا المقياس واختباره وتحليله لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي الماليزية في دراسات Abdullah (2005, 2006). أظهرت النتائج أنّ HedPERF كان أكثر صحة وموثوقية من مقياس SERVPERF الشائع، وقد أظهرت التحليلات الإحصائية أنّ HedPERF كان أفضل مقياس لقياس جودة الخدمة في سياق التعليم العالي

(Randheer, 2015). كما تفوق هذا المقياس على المقاييس الأخرى (SERVPERF; SERVQUAL) ويعود ذلك إلى ما يمتلكه هذا المقياس من قدرة تفسيرية عالية لجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، بالإضافة إلى تمتعه بدرجة عالية من الصدق والثبات. وتكون المقياس من ستة أبعاد هي (الجوانب غير الأكاديمية، والجوانب الأكاديمية، والسمعة والصيت، وتسهيلات الوصول، والبرامج الدراسية، والفهم)، ثم تمّ تقليص تلك الأبعاد إلى خمسة أبعاد رئيسة وهي (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، السمعة، تسهيلات الوصول، البرامج الدراسية) (الشعبي والشهراني، ٢٠١٤).

وقد تمّ تطبيق المقياس في بيانات أخرى غير ماليزيا، إذ قامت دراسة أبو وردة (٢٠٠٧) بتطبيق هذا المقياس على الجامعات المصرية، بعد أن أجرت عليه تحويلات عديدة وأعدت هيكلته في أربعة أبعاد هي (الجوانب الأكاديمية، والجوانب غير الأكاديمية، والسمعة أو الصيت، وتسهيلات الوصول)، وبناء على ما سبق ونظراً للمصادقية والثبات الذي يتمتع به هذا المقياس في سياق التعليم العالي سيعتمد عليه هذا البحث في قياس جودة الخدمات التعليمية.

■ أبعاد مقياس HEdPERF:

الجوانب الأكاديمية: تتعلق فقراتها بالمسؤوليات الأكاديمية تجاه الطلاب (من حيث القدرة على توصيل المعلومات وتحويل المقررات الدراسية لمعرفة، والقدرة على تحقيق التواصل المستمر مع الطلاب، فضلاً على مهارات الاتصال الجيد والمواقف الإيجابية مع الطلاب داخل وخارج قاعات الدرس).

الجوانب غير الأكاديمية: تتعلق بالعناصر الضرورية التي تساعد الطلاب على الحصول على الخدمة بأيسر الطرق والتي تتعلق بدرجة كفاءة الموظفين في أداء الأعمال المنوطة لهم، وبدرجة الاستجابة للشكاوى المقدمة أو الطلبات، والسرعة في تقديم الخدمة، ومدى تواجد الموظفين، ودرجة الاستعداد التام لمساعدة الطلاب والتعاون معهم ومع أولياء أمورهم لحل مشكلاتهم.

السمعة والصيت: وتتعلق بالصورة الذهنية لدى المجتمع عن المنظمة، ومدى اندماجها في المجتمع، وقدرتها على تلبية احتياجات المجتمع، فضلاً عن قدرتها على تحقيق رسالتها تجاه الطلبة والمجتمع.

تسهيلات الوصول: يتعلق هذا البعد بمدى قرب المؤسسة من وسائل المواصلات بشكل ييسر الوصول إلى المؤسسة، فضلاً عن اللوحات الإرشادية التي تسهل عملية الوصول إلى قاعات التدريس داخل المؤسسة وإلى المرافق الأخرى، وتسهيل مهمة الحصول على معلومات مبسطة تفيد في إمكانية التواجد في أماكن تلقي الخدمة في الوقت الملائم وبأيسر الطرق، ودرجة الاستجابة لتلقي الطلبات من خلال الإنترنت وحل المشكلات عبر الهاتف.

وبالتالي، نجد أنّ مقياس HEdPERF هو أداة تُستخدم لتقييم جودة الخدمة في التعليم العالي من وجهة نظر الطلاب، مما يسمح بفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم مما يزيد من رضا الطلاب وأصحاب المصلحة نحو المؤسسة التعليمية. ويمكن استخدام نتائجه للتحسين المستمر في العمليات التعليمية وتطوير البرامج الأكاديمية لتلبية احتياجات الطلاب بشكل أفضل.

*الدراسات السابقة:

١-دراسة (سالم، ٢٠١٨) بعنوان أداة نشر وظيفة الجودة كأسلوب لتقييم جودة الخدمة التعليمية في مرحلة الدراسات العليا دبلوم إدارة نظم الجودة والاعتماد بجامعة عين شمس نموذجاً.

مشكلة الدراسة: تم صياغة مشكلة الدراسة من خلال الأسئلة الآتية:

- ما إمكانية تطبيق أداة نشر وظيفة الجودة كأسلوب لتقييم جودة الخدمة التعليمية في مرحلة الدراسات العليا؟ ويتفرع منه مجموعة الأسئلة الفرعية منها:
- ما إمكانية تقييم أبعاد جودة الخدمة التعليمية (المعولية أو الاعتمادية، والموثوقية، والملموسية، والتعاطف، والاستجابة) من وجهة نظر الطلاب؟
- ما إمكانية بناء بيت الجودة لكل نظام من الأنظمة الفرعية لمتطلبات نشر وظيفة الجودة (النظام الإداري، والفني، والاجتماعي)؟

-ما مدى جودة الخدمة التعليمية في دبلوم إدارة نظم الجودة والاعتماد بجامعة عين شمس في ضوء علاقاتها بالأنظمة الفرعية (الإداري، والفني، والاجتماعي) من وجهة نظر الطلاب؟

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تحديد كيفة استخدام أداة نشر وظيفة الجودة كأسلوب لتقييم جودة الخدمة التعليمية في مرحلة الدراسات العليا، وكذلك كيف يمكن توظيفها للارتقاء بجودة الخدمة التعليمية (دبلوم إدارة نظم الجودة والاعتماد بجامعة عين شمس نموذجاً).

منهجية الدراسة: لقد تمّ استخدام المنهج الوصفي لمعالجة الجانب النظري من الدراسة، والتي أسهمت بشكل كبير في التحليل المتعمق للأطر الفلسفية والمفاهيمية والتطبيقية لأداة نشر وظيفة الجودة، وتمّ الاعتماد في بنائها على تطبيق استبانة تضمنت محورين: أبعاد جودة خدمة التعليم الجامعي، والأنظمة الفرعية لنشر وظيفة الجودة (النظام الإداري، والفني، والاجتماعي). وقد تمّ استخدام أسلوب QFD في بناء بيت الجودة، وذلك بتصميم استبانة موجهة للطلاب تتضمن (١٥ بند لتقييم أبعاد جودة الخدمة التعليمية، ١٥ بند لتقييم متطلبات الأنظمة الفرعية). وقد شمل مجتمع الدراسة جميع الدارسين الملتحقين للدراسة في دبلوم إدارة نظم الجودة والاعتماد بجامعة عين شمس في العام الدراسي (٢٠١٧ - ٢٠١٨)، والذين بلغ عددهم ٤٥ طالباً (١٨ طالباً، ٢٧ طالبة). **أهم النتائج:** توصلت الدراسة إلى تقييم أبعاد جودة الخدمة التعليمية (المعولية) (الاعتمادية)، والموثوقية، والملموسية، والتعاطف، والاستجابة) من خلال تحديد أهميتها النسبية من خلال وجهة نظر الطلاب، فجاء الترتيب الأول من نصيب الموثوقية ٣٥,٠٣%، في الترتيب الثاني الملموسية ٣١,٨٠%، وفي الترتيب الثالث المعولية ١٣,٣٥%، في الترتيب الرابع الاستجابة ١٢,٩٦%، وفي الترتيب الخامس التعاطف ٦,٨٥%.

٢-دراسة (زاهر وجنبلاط، ٢٠١٩) بعنوان رضا طلبة الدراسات العليا عن جودة الخدمات

التعليمية (دراسة ميدانية على طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين).

مشكلة الدراسة: سعت الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة الآتية:

-ما هو واقع الخدمات التعليمية في جامعة تشرين؟

-ما هي درجة رضا طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب على الخدمات التعليمية في جامعة تشرين؟

-ما هو الوزن النسبي لكل بُعد من أبعاد رضا طلبة الدراسات العليا على جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين؟

أهداف الدراسة: تبرز من خلال الأهداف الآتية:

- تقديم صورة عن واقع الخدمات التعليمية لطلبة الدراسات العليا في جامعة تشرين.
- بيان درجة رضا طلبة الدراسات العليا على جودة الخدمات التعليمية المقدمة.
- الكشف عن الصعوبات والمعوقات التي تواجه تطوير الخدمات التعليمية في جامعة تشرين.
منهجية الدراسة: تكوّن مجتمع الدراسة من طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب في جامعة تشرين، تم استخدام المنهج الوصفي بالإضافة إلى المنهج الاستقرائي التحليلي لقياس رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الآداب في جامعة تشرين، وتم تصميم وتوزيع استبانة على طلبة الدراسات العليا بغية قياس درجة جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين. كما تم دراسة وتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. **أهم النتائج:** تبين انخفاض درجة توافر جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الآداب في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا وفقاً لأبعاد جودة الخدمة التعليمية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الثقة والأمان)، كما كشفت النتائج عدم رضا طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب في جامعة تشرين عن الخدمات التعليمية، إذ كانت الخدمات المدركة أقل من الخدمات المتوقعة.

٣-دراسة (Johry, 2020) بعنوان ممارسات إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
Quality Management Practices in Higher Education Institutions.
أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى وصف واستكشاف أفضل ممارسات الجودة في مؤسسات التعليم العالي (HEIs) في الهند من منظور المجلس الوطني للتقويم والاعتماد (NAAC). وقد طورت الهيئة ونشرت سلسلة من أفضل الممارسات لمختلف المؤسسات وفقاً لسبعة معايير للتقييم والاعتماد.

هدفت الدراسة إلى: معرفة أفضل الممارسات المختلفة التي وصفتها NAAC. والتعرف على دور وتأثير أفضل الممارسات على تطوير المنظمة.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على البيانات الثانوية، واستند التحليل النظري لممارسات الجودة على منشورات اللجنة وأدلة (NAAC) للتقدير والتقويم، واستخدم المجلس المقارنة المرجعية لأفضل الممارسات في شكل معايير لقياس مستوى أداء مؤسسات التعليم العالي،

وذلك من خلال سبعة معايير (الجوانب المنهجية، التدريس والتعلم والتقييم، والبحث والاستشارات والإرشاد، والبنية التحتية ومصادر التعلم، ودعم الطلاب والتقدم، والتنظيم والإدارة، والممارسات الصحية). **أهم النتائج:** خلصت الدراسة إلى أنّ ممارسات الجودة التي تُنفذ في مؤسسات التعليم العالي تشمل المعايير: زيادة جودة التعليم والتدريس والتقييم، والبحث، والاستشارات والإرشاد والبنية التحتية وموارد التعلم، ودعم الطلاب والتقدم، والتنظيم والإدارة، والممارسات الصحية.

٤-دراسة (Lazi' et al., 2021) بعنوان تحسين جودة مؤسسات التعليم العالي كأساس لتحسين جودة الحياة.

Improvement Quality of Higher Education Institutions as a Basis for Improvement Quality of Life.

مشكلة الدراسة: سعت للإجابة على أسئلة البحث الآتية:

ما مدى موضوعية الترتيب الذي تجريه أكثر قوائم الترتيب أهمية على الصعيد العالمي؟

هل يكفي الاعتماد لتقييم جودة مؤسسات التعليم العالي في جمهورية صربيا؟

ما هي المنهجيات والمعايير المختلفة لتقييم جودة التعليم العالي؟

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تقديم واقتراح نموذج لتقييم الجودة في مؤسسات التعليم العالي في المجال التقني-التكنولوجي، وتطوير نظام لدعم واتخاذ القرار لتحسين مؤشرات الجودة وتبني الاستراتيجيات الإدارية المثلى لتحسين الجودة.

منهجية الدراسة: تمّ تطوير منهجية هذه الدراسة حول مؤسسات التعليم العالي في صربيا بناءً على استبيان استقصائي مقدّم لأصحاب المصلحة المعترف بهم لتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية. تمّ تقديم مجموعة من المؤشرات مقسمة إلى ست مجموعات أو أبعاد، وهي: المؤسسة، التي تحتوي على تسعة مؤشرات؛ التعليم، خمسة مؤشرات؛ العلم، ستة مؤشرات؛ مستخدمو الخدمة (أولياء الأمور، الطلاب)، أربعة مؤشرات؛ أرباب العمل/الاقتصاد، ثلاثة مؤشرات؛ البلد / المجتمع، ثلاثة مؤشرات، تمّ استخدام الأساليب الإحصائية لمراجعة وتحليل نتائج البيانات التي تمّ الحصول عليها من المسح الذي تمّ إجراؤه. تمّ إرسال الاستبيان المطور إلى عناوين البريد الإلكتروني لممثلي جميع مؤسسات التعليم العالي المعتمدة في جمهورية

صربيا من مجال التكنولوجيا، تمّ الجمع بين الأساليب المختلفة، مثل الأساليب الإحصائية الكمية. تمّ تحليل البيانات باستخدام برنامج معالجة البيانات. **أهم النتائج:** خلصت النتائج إلى إثبات صحة الفرضيات أنّه من الممكن تطوير نظام لتقييم الجودة وتصنيف مؤسسات التعليم العالي، وتطوير نظام لدعم اتخاذ القرار واختيار الاستراتيجية المثلى لتحسين أداء برامج الدراسة ومؤسسات التعليم العالي من ناحية الجودة، وعليه، فإنّ النتائج تشمل تطوير نظام لتقييم الجودة وتصنيف مؤسسات التعليم العالي. بالإضافة إلى ذلك، يختلف تقييم أهمية مؤشرات الأداء الرئيسة لمؤسسات التعليم العالي عن وجهات نظر أصحاب المصلحة المختلفة.

المراجعة النقدية: من خلال المراجعة تبين عدم وجود مقياس موحد لقياس جودة الخدمات إذ تختلف من دراسة إلى أخرى ومن قطاع وبيئة إلى أخرى، تناولت الدراسات السابقة قياس وتقويم جودة الخدمات في قطاع التعليم، إذ هدفت دراسات (سالم، ٢٠١٨؛ زاهر وجنبلاط، 2019) إلى تقييم والتعرّف على واقع جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا وذلك من خلال أبعاد مقياس SERVQUAL، وكذلك هدفت دراسة (Lazi' et al., 2021) إلى تقديم واقتراح نموذج لتقييم الجودة في مؤسسات التعليم العالي في المجال التقني-التكنولوجي. بينما هدفت دراسة (Johry, 2020) إلى وصف واستكشاف أفضل ممارسات الجودة في مؤسسات التعليم العالي. تتشابه هذه الدراسة مع هذه الدراسات وذلك في تناول موضوع جودة الخدمات وفي بيئة التطبيق في قطاع التعليم. بينما تتميز الدراسة الحالية بأنها تهدف إلى التعرّف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من خلال مقياس HEdPERF.

٨. منهج البحث وإجراءاته:

اعتمد البحث على المقاربة الاستنباطية، ومجموعة طرائق منها الاعتماد على أسلوب المنهج الوصفي في الإطار النظري، والاعتماد على البيانات الثانوية، والأولية، كما تمّ استخدام أسلوب المسح الإحصائي في الدراسة الميدانية لجمع البيانات الأولية، من خلال تصميم قائمة استقصاء تتضمن مجموعة من الأسئلة أو العبارات اللازمة لقياس متغيرات البحث، تمّ توزيعها على مجتمع البحث المكون من طلاب مرحلة الدراسات العليا (طب الأسنان، الاقتصاد) في جامعة تشرين، ثم

بعد ذلك اختبار فرضيات البحث باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية (التكرارات والنسب والمتوسطات والانحدار) وتحليلها على البرامج الإحصائية المناسبة.

٩- مجتمع البحث وعينته:

مجتمع البحث: تكون مجتمع البحث من طلاب الدراسات العليا في كليتي (طب الأسنان، والاقتصاد) في جامعة تشرين وذلك لقياس جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظرهم.

عينة البحث: تم سحب عينة عشوائية بسيطة من مجتمع البحث الأصلي، والبالغ عددهم ما يقارب ٦٠٠ طالب، إذ تم توزيع (١٥٠) استبيان على أفراد العينة، وبلغت الاستبيانات المستردة والقابلة للتحليل (١٤٤)، وتمثل ما نسبته ٢٥% من الطلبة.

١٠. عرض البحث والمناقشة والتحليل:

أداة البحث: اعتمد البحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تصميمها بعد مراجعة الأدبيات، إذ تم الاستعانة بالدراسات (أبو وردة، ٢٠٠٧؛ Abdullah, 2005,2006).

تكونت الاستبانة من (31) عبارة موزعة كما يظهر الجدول (٢):

الجدول (٢) توزع عبارات الاستبانة

المتغير	العبارات
الجوانب الأكاديمية	٩ عبارات (١-٩)
الجوانب غير الأكاديمية	٩ عبارات (١٠-١٨)
السمعة أو الصيت	٦ عبارات (١٩-٢٤)
تسهيلات الوصول	٧ عبارات (٢٥-٣١)

المصدر: من إعداد الباحثة.

تم إجراء التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS إصدار ٢٧. وقد تم استخدام (مقياس ليكرت Likert الخماسي) وذلك كما يأتي:

الجدول (٣) مقياس ليكرت

الدرجة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن النسبي	١	٢	٣	٤	٥
المتوسط المرجح	من ١ إلى ١,٧٩	من ١,٨٠ إلى ٢,٥٩	من ٢,٦٠ إلى ٣,٣٩	من ٣,٤٠ إلى ٤,١٩	من ٤,٢٠ إلى ٥
درجة الموافقة	ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً

المصدر: من إعداد الباحثة.

صدق وثبات الأداة Validity and Reliability:

صدق الاتساق الداخلي: يشير الاتساق الداخلي إلى مدى اتساق كل مفردة من مفردات المقياس مع البعد الذي تنتمي إليه المفردة، وتمّ حساب الاتساق الداخلي عن طريق معاملات ارتباط بيرسون بين متوسط العبارات كل متغيّر على حدة، والمتوسط الكلي للمتغيرات مجتمعة.

الجدول (٤) معامل ارتباط بيرسون

Correlations

المتوسط الإجمالي	تسهيلات الوصول	السمعة أو الصيت	الجوانب غير الأكاديمية	الجوانب الأكاديمية	
المتوسط الإجمالي	-0.067	.235**	.200*	1	Pearson Correlation
					Sig. (2-tailed)
					N
الجوانب غير الأكاديمية	.253**	.478**	1	.200*	Pearson Correlation
					Sig. (2-tailed)
					N

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس

HEDPERF

السمعة أو الصيت	Pearson Correlation	.235**	.478**	1	-.093-	.661**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.269	.000
	N	144	144	144	144	144
تسهيلات الوصول	Pearson Correlation	-.067-	.253**	-.093-	1	.425**
	Sig. (2-tailed)	.428	.002	.269		.000
	N	144	144	144	144	144
المتوسط الإجمالي	Pearson Correlation	.587**	.779**	.661**	.425**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	144	144	144	144	144

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يتبين من الجدول (٤) أنّ قيم احتمال الدلالة التي تقيس معنوية الارتباط بين المتوسط الكلي والمتوسطات الفرعية للمحاور المدروسة جميعها دالة عند مستوى دلالة ٠,٠١، إذ أنّ (sig=0.00<٠,٠١)، مما يدل على صدق بناء الاستبانة الموضوعة للقياس. وتشير إلى اتساق مفردات كل بُعد من أبعاد المقياس مع الدرجة الفرعية للبُعد الذي تنتمي إليه.

معامل ثبات متغيرات الدراسة:

تمّ استخدام اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لقياس مدى ثبات أداة القياس، لعبارات الاستبانة جميعها وكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة على الشكل الآتي:

الجدول (٦) معامل ألفا كرونباخ للمتغيرات الفرعية

المتغيرات	قيمة ألفا كرونباخ	عدد العبارات
الجوانب الأكاديمية	٠,٨١	٩
الجوانب غير الأكاديمية	0.74	9
السمعة أو الصيت	0.72	6
تسهيلات الوصول	0.66	7
جودة الخدمات التعليمية	٠,٧٩٧	٣١

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 27

من الجدول السابق يتضح لنا أنَّ معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستبانة ككل بلغ كانت (٠,٧٩٧) وهي قيمة كافية لأغراض البحث العلمي، لأنَّ قيمة ألفا كرونباخ أكثر من ٦٠% هي النسبة المعيارية المقبولة، مما يثبت ثبات الأداة ككل ويُشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها الاستبانة نتيجة تطبيقها.

١١. نتائج البحث والمناقشة:

التوصيف الإحصائي واختبار الفرضيات: تمَّ استخدام الإحصاءات الوصفية وذلك بهدف توصيف متغيرات الدراسة، ومنها التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.

الجدول (٧) الإحصاءات الوصفية لمتغير الجوانب الأكاديمية

السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
تحتوي المقررات في الجامعة على المعرفة النظرية والتطبيقات العملية اللازمة في التخصصات المختلفة.	٣,٧٣	١,١١٠	مرتفعة
يتم توفير الوقت الكافي والمناسب من جانب الهيئة التدريسية لتقديم النصائح والمشورة للطلاب.	٣,٧١	١,٠١٥	مرتفعة
يُسمح للطلاب بقدر معقول من الحرية للتعبير عن آرائهم.	٣,٨٢	0.٩٤٨	مرتفعة
يهتم أعضاء الهيئة التدريسية بحل المشكلات التي تواجه الطلاب.	٣,٦٤	١,١٩٧	مرتفعة
يحرص أعضاء الهيئة التدريسية على تبني موقف إيجابي اتجاه الطلاب داخل وخارج المحاضرات.	٤,٠٣	0.٧٨٨	مرتفعة

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس

HEDPERF

مرتفعة	١,٠٨١	٣,٧١	تتوفر الكفاءات والخبرات الأكاديمية والتعليمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة.
متوسطة	0.٨١٢	٣,٢٤	يتم تحديث المقررات باستمرار بما يتوافق مع التغيرات في بيئة العمل وحاجات منظمات الأعمال.
مرتفعة	٠,٨١٢	٣,٩٢	يستخدم أعضاء الهيئة التدريسية الوسائل المساعدة في عرض المعلومات وتوصيلها للطلاب.
مرتفعة	٠,٩٨١	٣,٩٠	تتنوع التخصصات والأقسام في الجامعة وتتوافق مع متطلبات سوق العمل.
مرتفعة	٠,٦٢٠	٣,٧٤	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار ٢٧

يتضح من الجدول السابق أنّ جودة الخدمات المقدمة تبعاً لبعدها الجوانب الأكاديمية ذات مستوى مرتفع من وجهة نظر آراء العينة بمتوسط قدره (٣,٧٤)، وهذا يعكس اهتمام الجامعة بالجوانب الأكاديمية المقدمة للطلاب في مرحلة الدراسات العليا لضمان جودة التعليم ودعم الطلاب، بما في ذلك توفير تعليم شامل يجمع بين المعرفة النظرية والتطبيقات العملية في مختلف التخصصات. مما يسمح للطلاب بفهم عميق للمفاهيم النظرية وتطبيقها على الواقع العملي، وكذلك تخصيص وقت كافٍ من قبل الهيئة التدريسية لتقديم النصائح والمشورة، مما يعزز العلاقة بينهم، ويسهم في تحفيز الطلاب ودعمهم في مساراتهم الأكاديمية والمهنية، وكذلك السماح للطلاب بقدر معقول من الحرية للتعبير عن آرائهم، وتبني أعضاء هيئة التدريس موقفاً إيجابياً والتواصل الفعال مع الطلاب داخل وخارج المحاضرات. وقد كانت أكثر العبارات توفراً في هذا البعد هو "يحرص أعضاء الهيئة التدريسية على تبني موقف إيجابي اتجاه الطلاب داخل وخارج المحاضرات" بمتوسط قدره (٤,٠٣) وموافقة مرتفعة، وبموافقة مرتفعة وبمتوسط يتراوح بين (٣,٦٤-٤,٠٣) لجميع العبارات باستثناء عبارة "يتم تحديث المقررات باستمرار بما يتوافق مع التغيرات في بيئة العمل وحاجات منظمات الأعمال" التي جاءت بدرجة موافقة متوسطة ومتوسط (٣,٢٤)، هذا يشير إلى أنه في حين أن هناك جهوداً تُبذل للحفاظ على تحديث المناهج، فإن هذه الجهود قد لا تكون كافية أو منتظمة بما فيه الكفاية لتلبية توقعات الأطراف المعنية بشكل كامل.

الجدول (٨) الإحصاءات الوصفية لمتغير الجوانب غير الأكاديمية

السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
يتسم الموظفون في الجامعة بسرعة الاستجابة لمطالب الطلاب رغم ضغوط العمل.	٣,١٤	١,٢٧٣	متوسطة
يحرص الموظفون في الجامعة على التواصل الجيد والتعاطف مع الطلاب وطمأنتهم عند التعرض للمشكلات.	٣,١٢	١,٠٤٣	متوسطة
يتمتع الموظفون في الجامعة باللطف وحسن المعاملة مع الطلاب.	٣,٥٠	١,١٥٨	مرتفعة
يتواصل الموظفون في الجامعة بشكل جيد مع الطلاب.	٣,٠٢	١,٠٩٩	متوسطة
يتمتع الموظفون في الجامعة بالكفاءة في أداء الأعمال المنوطة بهم.	٣,٤٩	٠,٨٦٩	مرتفعة
يحرص الموظفون في الجامعة على تحقيق المساواة بين الطلاب في المعاملة والاحترام.	٢,٨٣	١,٠٧٧	متوسطة
تدعم الجامعة تكوين اتحادات للطلاب في الجامعة.	٤,٤٤	0,٥٨٨	مرتفعة جداً
تتمتع مباني الجامعة ومرافقها بالنظافة.	٤,٢٩	٠,٧٧٦	مرتفعة جداً
يتوفر في القاعات الدراسية إضاءة وتهوية جيدة لإعطاء المحاضرات بالشكل الأمثل.	٤,١٨	٠,٨٧٦	مرتفعة
	٣,٥٦	٠,٥٦٦	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار ٢٧

يتبين من الجدول السابق أنّ جودة الخدمات المقدمة تبعاً لبعد الجوانب غير الأكاديمية ذات مستوى مرتفع من وجهة نظر آراء العينة بمتوسط قدره (٣,٥٦)، وهذا يعكس اهتمام الجامعة بالجوانب المتعلقة بجودة الخدمات المقدمة من قبل الموظفين والجوانب المادية من الخدمة في مرحلة الدراسات العليا، إذ بلغت درجة الموافقة مرتفعة جداً للعبارات "تدعم الجامعة تكوين اتحادات للطلاب في الجامعة" و "تتمتع مباني الجامعة ومرافقها بالنظافة" بمتوسط حسابي (٤,٤٤-٤,٢٩) وهذا يؤكد على دعم الجامعة لأنشطة الطلاب من خلال السماح بتكوين اتحادات طلابية، وكذلك الحرص على نظافة المرافق في الجامعة، بينما جاءت الموافقة متوسطة للعبارات "يتسم الموظفون في الجامعة بسرعة في الاستجابة لمطالب الطلاب رغم ضغوط العمل" و "يحرص الموظفون في الجامعة على التواصل الجيد

والتعاطف مع الطلاب وطمأنتهم عند التعرض للمشكلات" و"يحرص الموظفون في الجامعة على تحقيق المساواة بين الطلاب في المعاملة والاحترام" الموافقة المتوسطة لهذه العبارات تشير إلى أن هناك بعض الجوانب التي يمكن تحسينها في تفاعل الموظفين مع الطلاب والاستجابة لتوقعاتهم عند تعرضهم للضغوط. على الرغم من ذلك، يبدو أن الموظفين يظهرون بعض الاهتمام والاستجابة لاحتياجات الطلاب ومشكلاتهم ولكن ليست بالمستوى المطلوب، كما يُشير إلى ضرورة بذل مزيد من العمل لضمان تحقيق المساواة والاحترام بين جميع الطلاب في المعاملة. ونجد درجة الموافقة جاءت مرتفعة لباقي العبارات مما يبرز كفاءة الموظفين في أداء الأعمال الموكلة إليهم، والاهتمام بالتهوية والإضاءة الجيدة في القاعات الدراسية، مما يعكس بيئة جامعية ملائمة ومحفزة للتعلم.

الجدول (٩) الإحصاءات الوصفية لمتغير السمعة أو الصيت

السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
تتمتع الجامعة بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل.	٣,٣٦	٠,٨٩٨	متوسطة
تنطبق الخدمة التعليمية مع ما هو معلن عنه مسبقاً.	٣,٥٤	١,١٢٧	مرتفعة
يوجد تحديث وتطوير في الأساليب التعليمية الذي تتبعها الجامعة.	٣,٥٠	٠,٨٠٢	متوسطة
مظهر وتصميم الحرم الجامعي ممتاز.	٤,٢٦	٠,٧٣٨	مرتفعة جداً
يمكن توظيف الطلاب الخريجين من الجامعة بسهولة.	٣,٢٣	٠,٨٧٤	متوسطة
هناك ثقة فيما تقدمه الجامعة من خدمات تعليمية.	٣,٨٥	٠,٨٢٩	مرتفعة
	٣,٦٢	٠,٥٧٠	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار ٢٧

يُظهر الجدول السابق أنَّ جودة الخدمات المقدمة تبعاً لبعد السمعة أو الصيت ذات مستوى مرتفع من وجهة نظر آراء العينة بمتوسط قدره (٣,٦٢)، وهذا يعكس جوانب إيجابية متعلقة بسمعة الجامعة والخدمات التي تقدمها في مرحلة الدراسات العليا، إذ جاءت درجة الموافقة مرتفعة جداً للعبارة "مظهر وتصميم الحرم الجامعي ممتاز" بمتوسط حسابي (٤,٢٦) وهذه الموافقة تعكس رضا الطلاب عن البنية الجمالية للجامعة ويدل على أنَّ الجامعة تحظى بسمعة إيجابية بالنسبة لجمالية وتصميم الحرم الجامعي. بينما جاءت الموافقة متوسطة للعبارة "تتمتع الجامعة بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل" و"يمكن توظيف الطلاب الخريجين من الجامعة بسهولة"،

هذا يشير إلى أنّ هناك حاجة للجامعة لمراجعة وتحسين البرامج الدراسية وتعزيز الروابط مع القطاعات الأخرى لضمان توافق التخصصات الأكاديمية مع متطلبات السوق، ويشير إلى بعض التحديات التي يواجهها الخريجين فيما يتعلق بإيجاد فرص عمل وفقاً لاحتياجات سوق العمل المحددة. وجاءت مستوى الموافقة مرتفعة لباقي العبارات مما يشير إلى أنّ الجامعة تفي بالتوقعات التي تعد بها مسبقاً، مما يعزز مصداقيتها وثقة الطلاب والمعنيين في الخدمات التعليمية التي تقدمها.

الجدول (١٠) الإحصاءات الوصفية لمتغير تسهيلات الوصول

السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
يتم توفير الخدمة بالقرب من مكان إقامة الطالب.	٢,٧٩	٠,٩٦٧	متوسطة
يتم الاستجابة لاستفسارات وشكاوى الطلاب عن طريق الهاتف أو غيره من وسائل الاتصال عن بُعد.	٢,٨٠	١,٠٨٥	متوسطة
يتم توفير مواقف واسعة ومنظمة للسيارات.	٣,٩٣	٠,٩٣٦	مرتفعة
يتوفر لوحات إرشادية تساعد في الوصول للقاعات الدراسية.	٣,٦٤	٠,٩٣٦	مرتفعة
تتوفر المرافق والتسهيلات في المباني الجامعية.	٣,٧٩	٠,٨٨٤	مرتفعة
تقع مباني الجامعة بالقرب من الطرق العامة.	٣,٦٢	١,١٢١	مرتفعة
توفر الجامعة للطلبة المعلومات التي يحتاجونها عن الجامعة وأنظمتها على موقع الجامعة الإلكتروني.	٣,٧٣	٠,٧٩٣	مرتفعة
	٣,٤٧	٠,٥٥٣	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار ٢٧

يُظهر الجدول السابق أنّ جودة الخدمات المقدمة تبعاً لبعد تسهيلات الوصول ذات مستوى مرتفع من وجهة نظر آراء العينة بمتوسط قدره (٣,٤٧)، وهذا يُشير إلى أنّ المستجوبين يقيمون تسهيلات الوصول في الجامعة بشكل إيجابي. هذا يعني أنّ الجامعة نجحت في توفير سهولة الوصول إلى مرافقها وخدماتها، مما يساهم في تحسين تجربة الطلاب ورضاهم. وهذا يشمل قرب الجامعة من الطرق العامة، والوصول السهل إلى المباني الجامعية، والقاعات الدراسية، المكتبات، وكذلك توافر المعلومات على موقع الجامعة الإلكتروني، جاءت درجة الموافقة مرتفعة لجميع العبارات ما عدا عبارات "يتم توفير الخدمة بالقرب من مكان إقامة الطالب" و"يتم الاستجابة لاستفسارات وشكاوى الطلاب عن طريق الهاتف أو غيره من وسائل الاتصال عن بُعد" التي جاءت بدرجة متوسطة

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس HEdPERF

ومتوسط حسابي (٢,٧٩-٢,٨٠) وهذا يشير إلى أنَّ الوصول المادي للخدمات بالقرب من مكان إقامة الطالب وفعالية الاستجابة للاستفسارات والشكاوى عن بُعد لا تلبي احتياجات وتوقعات الطلاب بالشكل المطلوب.

***اختبار الفرضيات:** لاختبار الفرضيات تم الاعتماد على اختبار (**t-Student**) لعينة واحدة كما يلي:

الفرضية الرئيسية: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من خلال أبعاد مقياس (HEdPERF).

الجدول (١١) الإحصائيات الخاصة بجودة الخدمات التعليمية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
جودة الخدمات	144	3.6032	.35428	.02952

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٧

الجدول (١٢) نتيجة اختبار t لعينة واحدة لجودة الخدمات التعليمية

One-Sample Test

Test Value = 3

	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
جودة الخدمات	20.43	143	.000	.60317	.5448	.6615
	0					

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٧

يظهر الجدول (١١) أنَّ متوسط الإجابات بلغ ٣,٦٠ وهو أكبر من متوسط القياس، هذا يشير إلى مستوى موافقة مرتفعة عن جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة وفقاً لآراء عينة البحث، مما

يعكس رضا الطلاب في مرحلة الدراسات العليا عن الجودة العامة للتعليم والخدمات المرتبطة به. وللتأكد من إمكانية اعتماد متوسط المقياس كمؤشر للمقارنة، تم اختبار وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس كما في الجدول (١٢).

ومن خلال الجدول (١٢) تبين أن الجدول أن قيمة ($\text{Sig}=0.00 < \alpha=0.05$) مما يعني وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس، وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول: توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من خلال أبعاد مقياس (HedPERF)، أي أن مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعة مرضي من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا.

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى الجوانب الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HedPERF) في جامعة تشرين.

الجدول (١٣) الإحصائيات الخاصة بمتغير الجوانب الأكاديمية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الجوانب الأكاديمية	144	3.7492	.62049	.05171

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٧

الجدول (١٤) نتيجة اختبار t لعينة واحدة لمتغير الجوانب الأكاديمية

One-Sample Test

Test Value = 3						
				Mean	95% Confidence Interval of the Difference	
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Difference	Lower	Upper
الجوانب الأكاديمية	14.490	143	.000	.74923	.6470	.8514

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٧

يتبين من الجدول (١٣) أن متوسط الإجابات بلغ ٣,٧٤ وهو أكبر من متوسط القياس وهذا يشير الموافقة المرتفعة عن مستوى الجوانب الأكاديمية التي تقدمها الجامعة، ويعكس رضا الطلاب عن العناصر الأساسية للعملية التعليمية وفقاً لآراء عينة البحث، وللتأكد من إمكانية اعتماد متوسط

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس HEdPERF

المقياس كمؤشر للمقارنة، تم اختبار وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس كما في الجدول (١٤).

ومن خلال الجدول (١٤) تبين أن الجدول أن قيمة ($\text{Sig}=0.00 < \alpha=0.05$) مما يعني وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس، وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول: توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى الجوانب الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين. أي أن الجامعة تقوم بتطبيق المقارنة المرجعية بالشكل المطلوب. الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى الجوانب غير الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

الجدول (١٥) الإحصائيات الخاصة بمتغير الجوانب غير الأكاديمية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الجوانب غير الأكاديمية	144	3.5610	.56615	.04718

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٧

الجدول (١٦) نتيجة اختبار t لعينة واحدة لمتغير الجوانب غير الأكاديمية

One-Sample Test

Test Value = 3

	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الجوانب غير الأكاديمية	11.890	143	.000	.56096	.4677	.6542

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٧

يتبين من الجدول (١٥) أن متوسط الإجابات بلغ ٣,٥٦ وهو أكبر من متوسط القياس، وهو يشير الموافقة المرتفعة عن مستوى الجوانب غير الأكاديمية التي تقدمها الجامعة وفقاً لآراء عينة البحث،

وللتأكد من إمكانية اعتماد متوسط المقياس كمؤشر للمقارنة، تمّ اختبار وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس كما في الجدول (١٦).

ومن خلال الجدول (١٦) تبين أنّ الجدول أنّ قيمة ($\text{Sig}=0.00 < a=0.05$) مما يعني وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس، وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول: توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى الجوانب غير الأكاديمية كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى السمعة أو الصيت كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

الجدول (١٧) الإحصائيات الخاصة بمتغير السمعة أو الصيت

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
السمعة أو الصيت	144	3.6273	.57092	.04758

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٧

الجدول (١٨) نتيجة اختبار t لعينة واحدة لمتغير السمعة أو الصيت

One-Sample Test

Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference
					Lower Upper
السمعة أو الصيت	13.185	143	.000	.62731	.5333 .7214

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٧

يتبين من الجدول (١٧) أنّ متوسط الإجابات بلغ ٣,٦٢ وهو أكبر من متوسط القياس، وهذا يشير إلى الموافقة المرتفعة عن مستوى السمعة أو الصيت التي تتمتع بها الجامعة وفقاً لآراء عينة البحث، وللتأكد من إمكانية اعتماد متوسط المقياس كمؤشر للمقارنة، تمّ اختبار وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس كما في الجدول (١٨).

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا باستخدام مقياس

HedPERF

ومن خلال الجدول (١٨) يتبين أنّ الجدول أنّ قيمة ($\text{Sig}=0.00 < a=0.05$) مما يعني وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس، وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول: توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى السعة أو الصيت كأحد أبعاد مقياس (HedPERF) في جامعة تشرين

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى تسهيلات الوصول كأحد أبعاد مقياس (HedPERF) في جامعة تشرين.

الجدول (١٩) الإحصائيات الخاصة بمتغير تسهيلات الوصول

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
تسهيلات الوصول	144	3.4752	.55337	.04611

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٧

الجدول (٢٠) نتيجة اختبار t لعينة واحدة لمتغير تسهيلات الوصول

One-Sample Test

Test Value = 3

	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
تسهيلات الوصول	10.305	143	.000	.47520	.3840	.5664

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار ٢٧

يتبين من الجدول (١٩) أنّ متوسط الإجابات بلغ ٣,٤٧ وهو أكبر من متوسط القياس، وهذا يشير إلى الموافقة المرتفعة عن مستوى تسهيلات الوصول التي تقدمها الجامعة وفقاً لآراء عينة البحث، وللتأكد من إمكانية اعتماد متوسط المقياس كمؤشر للمقارنة، تمّ اختبار وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس كما في الجدول (٢٠).

ومن خلال الجدول (٢٠) يتبين أنّ الجدول أنّ قيمة ($\text{Sig}=0.00 < a=0.05$) مما يعني وجود فروق معنوية بين المتوسط المحسوب ومتوسط القياس، وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية

البديلة التي نقول: توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى تسهيلات الوصول كأحد أبعاد مقياس (HEdPERF) في جامعة تشرين.

١٢ - الاستنتاجات والتوصيات:

توصل البحث إلى الاستنتاجات الآتية:

- إن مستوى جودة الخدمات التعليمية بأبعادها (الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، السمعة أو الصيت، تسهيلات الوصول) المقدمة في جامعة تشرين كان مرتفعاً بشكل عام من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا وفقاً لمقياس جودة الخدمة التعليمية HEdPERF. وهذا يدل على رضا أفراد عينة البحث عن مستوى الجودة التعليمية المقدمة بشكل عام.

- فيما يتعلق بترتيب أبعاد جودة الخدمات التعليمية، جاء في المرتبة الأولى بُعد الجوانب الأكاديمية، يليها بُعد السمعة أو الصيت، ثم الجوانب غير الأكاديمية، وأخيراً بُعد تسهيلات الوصول.

- بناءً على نتائج الفرضية الرئيسية تبين وجود فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة تشرين من خلال أبعاد مقياس (HEdPERF)، أي أنّ مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعة مرضي من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا.

- بناءً على نتائج الفرضيات الفرعية الأربع تبين وجود فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث ومتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي ٣ حول مستوى جودة الخدمات التعليمية بأبعادها (الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، السمعة أو الصيت، تسهيلات الوصول) المقدمة في جامعة تشرين من خلال أبعاد مقياس

(HEdPERF). وهذا يُشير إلى أنَّ المستجوبين يقيّمون مستوى توفر أبعاد جودة الخدمات التعليمية مجتمعة في الجامعة بشكل إيجابي.

التوصيات:

- بناءً على النتائج التي تمّ التوصل إليها يوصي البحث بضرورة التواصل الجيد والاستجابة لاحتياجات الطلاب ومشكلاتهم بشكل أفضل، وتدريب الموظفين على تحسين مستوى الاتصال والتعاطف مع الطلاب. وضرورة بذل مزيد من العمل لضمان تحقيق المساواة والاحترام بين جميع الطلاب في المعاملة عن طريق إنشاء مراكز دعم وإرشاد أكاديمي.

- يوصي البحث فيما يتعلق بالمقررات والمناهج بضرورة اهتمام الجامعة بتحديث المقررات والمناهج باستمرار بما يتوافق مع التغيرات في سوق العمل، والاهتمام بتعزيز سمعتها فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في منظمات الأعمال لتعكس بشكل أفضل مدى تناسب تخصصاتها مع متطلبات سوق العمل، وفعالية برامجها في تسهيل وزيادة فرص توظيف خريجها. وضرورة إجراء مراجعات دورية لمناهجها والتأكد من تحديثها وفقاً للتوجهات الحديثة في سوق العمل، وكذلك تحسين تعاونها مع القطاعات الصناعية والمهنية لضمان تحسين هذه الجوانب، وخلق ترابط أكبر بين الجامعة والمجتمع المحلي.

- الحاجة إلى تحسين سبل الوصول إلى خدماتها وتحسين قنوات الاتصال، وذلك من خلال تعزيز استجابة الجامعة للاستفسارات والشكاوى لتعزيز تجربة الطالب ورضاه، وتوفير وسائل اتصال فعّالة وسريعة، وذلك من خلال خلق بيئة تعليمية تدعم الطلاب وتلبي احتياجاتهم بكفاءة، مما ينعكس بشكل إيجابي على السمعة العامة للجامعة ويعزز من جودة الخدمات التعليمية المقدمة.

- وأخيراً يوصي الباحث بضرورة العمل على الحصول على اعتمادات أكاديمية من هيئات محلية ودولية مرموقة، وتطبيق نظم تقييم مستمرة لأداء الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لضمان الجودة. وإجراء قياس دوري لجودة الخدمات التعليمية من قبل مسؤولي الجامعات من وقت لآخر لمعرفة نقاط الضعف لتفاديها ومعالجتها من قبل القائمين عليها، ومعرفة

نقاط القوة لتعزيزها وتطويرها نحو الأفضل، وتعزيز الفرص المتاحة من البيئة الخارجية، والاستعداد بشكل أفضل للتهديدات المحتملة من البيئة الخارجية.

١٣. قائمة المصادر والمراجع:

المراجع العربية:

- ABU WARDEH, Sh. (2007). A proposed model for measuring the quality of educational services, Egyptian Journal of Business Studies, Faculty of Commerce - Mansoura University, Vol 31 (1), pp. 277-328. In Arabic
- HAMAMA, B. (2015). Applying the Benchmarking Method to Improve the Quality of Training Services - Case Study: A Training Company for Consulting and Training. Unpublished Thesis. Master of Quality Management, SVU. In Arabic.
- ZAHER, B.; JUNBLATT, M. (2019). Satisfaction of graduate students with the quality of educational services (a field study on graduate students at the Faculty of Arts at Tishreen University). Tishreen University Journal, Economic and Legal Sciences, Vol 41 (4), pp. ١٠٣-١٢١. In Arabic.
- SALEM, M. (2018). The quality function dissemination tool as a method for evaluating the quality of educational service at the postgraduate level, Diploma in Quality Systems Management and Accreditation at Ain Shams University, as a model. Master Thesis. Department of Environmental Economic, Legal and Administrative Sciences, Institute of Environmental Studies and Research, Ain Shams University. In Arabic.
- AL-SHUAIBI, M. (2016). Developing a proposed measure to evaluate the quality of cultural attachés' services provided to students, Institute of Public Administration, Vol. S38, (147), p. pp. 11-37. In Arabic.
- AL-SHUAIBI, M.; AL-SHAHRANI, S. (2014). Evaluating the quality of educational services at King Khalid University from the students' point of view. Dhamar University Journal for Studies and Research, Issue (19). pp. 316-346. In Arabic.
- AL-SALHI, A.; JABALLAH, J. (2016). Measuring the quality of educational services at the Faculty of Economics and Political Science at the University of Misrata from the students' point of view. Journal of Economics and Business Studies, Vol 5, (2), pp. 60-75. In Arabic
- ALI, M. (2017). On the strategy of education in Syria: a critical vision from the perspective of the political economy of education in Syria. Damascus Center for Research and Studies DCRS, Syria: Damascus . In Arabic.

- Al-AYYASHI, Z.; KAREEMA, G., 2014, The effectiveness of benchmarking in developing the quality of higher education. Dossiers De Recherches En Économie Et Gestion, 3(1), 93–117. In Arabic.
- MUHAMMAD, S. YASSIN, A. Al-SAMMAK M. (2018). Availability of TQM requirements in private universities An analytical study of selected sample of the departments in the Alktab College. Journal of the Baghdad University College of Economic Sciences, issue of the Seventh Scientific Conference. In Arabic.
- MOHAMED S.; ALI, H. (2019). The quality of educational service performance in accredited and non-accredited colleges at Assiut University using the (ServPerf) scale - an evaluation study. Scientific Journal of the Faculty of Education - Assiut University, Volume 53, Issue (9), 350-434. In Arabic.

-المراجع الأجنبية:-

- ABDULLAH, Firdaus (2006), Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF, Marketing Intelligence & Planning, Vol. 24 Iss: 1 pp. 31 – 47.
- ANDERSON, J. C.; RUNGTUSANATHAM M.; SCHROEDER, R. G. 1994. A Theory of Quality Management Underlying the Deming Management Method. The Academy of Management Review, Vol. 19, No. 3, pp. 472-509
- JAIN, R.; SINHA, G.; SAHNEY, S. (2011). "Conceptualizing service quality in higher education", Asian Journal on Quality, Vol. 12 Iss 3 pp. 296 – 314.
- JOHRY, M. P. (2020). Quality Management Practices in Higher Education Institutions. Academic Leadership-Online Journal, 21(5), 26-35.
- LAZÍc, Z.; ĐORDEVIć, A.; GAZIZULINA A. (2021) Improvement of Quality of Higher Education Institutions as a Basis for Improvement of Quality of Life. Sustainability, 13, 414
- MARTIN, J.; ELG, M.; GREMYR, I. (2020). The Many Meanings of Quality: Towards a Definition in Support of Sustainable Operations. Total Quality Management & Business Excellence, 1–14.
- MICHALSKA-Ćwiek, J. (2009). The quality management system in education-implementation and certification. Journal of Achievements in materials and Manufacturing Engineering, 37(2), 743-750.

- RANDHEER, K. (2015). *Service Quality Performance Scale in Higher Education: Culture as a New Dimension*. International Business Research, 8(3), p.p 29-41.
- SILVA, D., MORAES, G., MAKIYA, I.; CESAR, F. (2017). Measurement of perceived service quality in higher education institutions: A review of HEdPERF scale use. Quality Assurance in Education, 25(4), 415-439.
- TALIB, F.; RAHMAN, Z.; QURESHI, M. (2012). Total quality management in service sector: a literature review. *International Journal of Business Innovation and Research*, 6(3), 259-301.
- WERBIŃSKA-Wojciechowska, S. (2011). On logistics service quality evaluation-case study. Logistics and Transport, 13(2), 45-56.