

# تقييم جودة الخدمة الجامعية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية

## من وجهة نظر الطلبة

إعداد :

د. أحمد محمد برقان

أستاذ الإدارة التربوية المشارك بجامعة حضرموت ورئيس جامعة الأندلس

binrqaan@gmail.com

د. عبد الله عباس مهدي

أستاذ تربويات الرياضيات المشارك بجامعة صنعاء ومدير وحدة ضمان الجودة بجامعة الأندلس

dr.a.abas@gmail.com

سبتمبر 2013

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الخدمة الجامعية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية الجمهورية اليمنية من وجهة نظر طلبتها، وبحث أثر مستوى الطلبة وتخصصهم وجنسهم في تقييمهم لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة.

تكونت عينة الدراسة من (155) طالبًا وطالبة، اختيرت بالطريقة الميسرة من طلبة المستوى الأول والرابع من كليتي العلوم الإدارية والآداب نهاية العام الجامعي 2013/2012م. جُمعت البيانات بواسطة استبانة مكونة من (45) فقرة موزعة على ثمانية محاور: البنية التحتية، المكتبة، الموظفين، خدمات القبول والتسجيل، الخدمات العامة، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التنمية الشخصية. ويتصف بصدق المحتوى وصدق البناء وتحقق من ثباته باستخدام معادلة ألفا - كورنباخ إذ بلغ معامل ثباته  $(0.78) \alpha - k$ . أستخدم المتوسط الحسابي والنسب المئوية واختبار مان وتني وسائلاً إحصائية وذلك باستخدام برنامج SPSS.

إن نظرة الطلبة للخدمة الجامعية في مجملها كانت متوسطة مع اختلاف تقييم الطلبة لجودة الخدمة الجامعية على مستوى المجالات؛ إذ كانت نظرتهم لخدمة القبول والتسجيل عالية، في حين كان تقييمهم لمستوى جودة الخدمات العامة، والأنشطة الطلابية ضعيفاً، أما بقية المجالات فكان تقييم الطلبة لها في المدى المتوسط، وهذه المجالات هي: البنية التحتية، خدمات المكتبة، وخدمات الموظفين والصورة الذهنية للجامعة، والتنمية الشخصية.

كذلك أسفرت النتائج أن نظرة أفراد العينة لجودة الخدمة الجامعية لا تختلف باختلاف مستواهم الدراسي على مستوى الأداة ككل وعلى مستوى كل مجال من مجالاتها ماعدا مجال الموظفين، في حين أظهرت الدراسة فروقاً معنوية في تقييم أفراد العينة لمستوى جودة الخدمة الجامعية تعزى للجنس والكلية.

## المقدمة:

أسست جامعة الأندلس كإحدى الجامعات الأهلية في الجمهورية اليمنية في عام 2003، وبلغ عدد طلبتها المنتظمين خلال العام الجامعي 2013/2012 (709) طالب وطالبة، موزعين على كليات الجامعة الثلاث والمتمثلة في كلية العلوم الإدارية وكلية الآداب وكلية الهندسة وتقنية المعلومات.

وقد تأسست وحدة للجودة في الجامعة عام 2008م. ويعد التعرف على وجهة نظر الطلبة حول الخدمة الجامعية أحد أنشطة الوحدة بهدف توفير معلومات لمتخذي القرار في الجامعة عن نقاط القوة في خدمات الجامعة لتدعيمها ومعالجة جوانب القصور في حالة ظهورها. والدراسة الحالية تركز على التعرف على وجهة نظر الطلبة حول الخدمة الجامعية وذلك في نهاية الفصل الثاني من العام الجامعي 2013/2012 وذلك من أجل تقديم بعض المقترحات والتوصيات لتطوير المسار وتحسين الخدمة الجامعية.

## هدف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التي تقدمها جامعة الأندلس للعلوم والتقنية لطلابها وذلك من خلال استطلاع آراء طلبتها حول تلك الخدمة، وعلى وجه التحديد فإن هذه الدراسة تحاول الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى جودة الخدمات الجامعية والمتمثلة في: البنية التحتية، المكتبة، الموظفين، خدمات القبول والتسجيل، الخدمات العامة، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التنمية الشخصية، من وجهة نظر الطلبة؟
2. هل يختلف تقييم الطلبة للخدمة الجامعية باختلاف بعض المتغيرات السياقية (المستوى الدراسي، والجنس، والكلية).

## أهمية الدراسة:

1. تقديم صورة واضحة حول واقع الخدمة الجامعية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر الطلبة.
2. قد تفيد نتائج الدراسة متخذي القرار في التطوير والتحسين ودعم جامعة الأندلس للعلوم والتقنية وتوجهاتها نحو التطوير والتحسين.

## مصطلحات الدراسة:

الخدمة الجامعية: يقصد بها في هذه الدراسة كل صور الدعم والمساعدة والتسهيلات التي تقدمها الوحدات الأكاديمية والإدارية في الجامعة للطلاب فيما يتعلق بدراسته في الجامعة وتشمل: البنية التحتية، المكتبة، الموظفين، خدمات القبول والتسجيل، الخدمات العامة، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التنمية الشخصية.

جامعة الأندلس للعلوم والتقنية: جامعة أهلية في الجمهورية اليمنية أسست في عام 2003 وتضم ثلاث كليات هي كلية العلوم الإدارية وكلية الآداب وكلية الهندسة وتقنية المعلومات.

## الدراسات السابقة:

لقد حظي تقييم جودة الخدمة الجامعية باهتمام الباحثين، إذ أجريت عدد من الدراسات في هذا المجال فعلى المستوى المحلي قام داود الحدابي، ومحمود عكاشة (2006) بدراسة للكشف عن العوامل المساهمة في قياس جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، والتعرف على العوامل المهمة في جودة الخدمة الجامعية الأكثر قدرة على التنبؤ بجودة الخدمة المقدمة للطلبة، طبقت الدراسة على 437 طالبًا وطالبة من طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية صنعاء. جمعت البيانات بواسطة استبانة احتوت على 39 فقرة موزعة على سبعة محاور، وتوصلت الدراسة إلى استخراج ستة عوامل قابلة للتفسير مستوعبة (58.9) من إجمالي التباين الكلي لمصفوفة العوامل المستخرجة، واستخرج سبعة نماذج حقق النموذج السابع منها محكات الإسهام الكامل (الواحد الصحيح) وتضمن ذلك النموذج العوامل الآتية: جودة الخدمة التعليمية، وجودة الخدمات الإدارية وجودة الخدمات الأكاديمية وجودة سهولة الحصول على الخدمة، وجودة التجهيزات، وجودة خدمات القبول والتسجيل، وجودة مصادر التعلم.

وفي ذات السياق هدفت دراسة داود الحدابي، ومحمود عكاشة (2007) إلى الكشف عن العوامل المساهمة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في الجامعات اليمنية جمعت البيانات من 300 طالب وطالبة بواسطة استبانة مكونة من 59 فقرة موزعة عدد من مجالات الخدمة الجامعية. أظهرت نتائج الدراسة اختلافًا في نظرة الطلبة إلى مستوى الخدمة المقدمة لهم باختلاف جنسهم ومستوياتهم الدراسية وكلياتهم، وتوصلت الدراسة إلى عدد من العوامل التي يمكن من خلالها التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية.

أما دراسة (Mahyub 2008) فهدفت التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية الماليزية بجامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية من وجهة نظر الطلبة. جمعت البيانات من الطلبة الخريجين وغير الخريجين بواسطة استبانة أعدت لذلك الغرض. وأظهرت نتائج الدراسة أن تقدير الطلبة غير الخريجين لمستوى جودة الخدمة التعليمية أعلى من تقدير الخريجين، وتوصلت الدراسة إلى أن تقدير جودة الخدمة التعليمية لم يتأثر بمتغير الجنس إلا في ثلاثة محاور هي: المادة التعليمية، والمكتبة، والتوظيف إذ كان تقدير الطالبات أفضل من تقدير الطلبة لتلك المحاور.

وتأتي دراسة داود الحدابي وهدى قشوة (2009) في ذات السياق إذ هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة - جامعة عمران ومن وجهة نظر الطلبة. جمعت البيانات من 300 طالبة وطالبة من طلبة الكلية بواسطة استبانة. توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمة التعليمية في كلية التربية دون المستوى المطلوب، وأن نظرة الطلبة لمستوى جودة الخدمة التعليمية لا تختلف باختلاف جنسهم بينما اختلفت نظرتهم لجودة الخدمة التعليمية باختلاف مستواهم التعليمي وتخصصاتهم.

وعلى المستوى العربي فقد أجرى عدد من الباحثين دراسات متعلقة بقياس درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية وعلاقتها ببعض المتغيرات منها دراسة حسن عبد اللطيف (1997)، وقد هدفت إلى التعرف على مستوى رضا الطلبة عن الحياة الجامعية في جامعة الكويت، من حيث رضا الطلبة عن أداء الأساتذة، والوالدين، والطالب نفسه، والمواد الدراسية، والحالة المالية، وإداري الجامعة، والأنشطة غير الدراسية. جمعت البيانات بواسطة استبانة أعدت لهذا الغرض من عينة من طلبة جامعة الكويت منهم (164) طالبًا و (246) طالبة. وقد بينت النتائج ارتفاع مستوى رضا الطالبات مقارنة بالطلاب على خمسة أبعاد. وبينت الدراسة أن طلبة المستوى الرابع يليهم طلبة المستوى الثالث كانوا أكثر رضا من طلبة المستوى الأول والثاني.

أما دراسة نبيلة الكندري (2006) فهذهت إلى التعرف على فاعلية الأدوار الأكاديمية والاجتماعية والثقافية والترفيهية للجمعيات الطلابية في جامعة الكويت وتأثيرها على الطلاب. جمعت البيانات بواسطة استبانة صممت لهذا الغرض. وكان من أهم نتائج الدراسة: رضا الطلاب عن الأدوار الأكاديمية والاجتماعية والثقافية والترفيهية للجمعيات الطلابية. وجود فروق ذات دلالة في استجابات أفراد العينة على بنود الاستبانة تعزى للكليات والمستوى الدراسي والمعدل العام، بينما لم تظهر فروق معنوية تعزى للجنس والجنسية.

وقام عليان الحولي (2009) بدراسة لتقوم جودة البيئة الجامعية من وجهة نظر الخريجين في الجامعة الإسلامية بغزة والتعرف فيما إذا كانت هناك فروق تعزى لمتغيرات الجنس والتخصص والمعدل التراكمي. جمعت البيانات من عينة قوامها (858) طالبًا وطالبة بواسطة استبانة شملت المحاور الآتية: خدمة القبول التسجيل وخدمة شؤون الطلاب وخدمة عيادة الجامعة، والأندية الطلابية وخدمة المختبرات والحاسوب، والمكتبة المركزية، والمختبرات العلمية، والكافيتيريا، والقاعات الدراسية، وحدائق الجامعة، ومكتبة الطالب، وملاعب الجامعة. وأظهرت نتائج الدراسة أن تقديرات أفراد العينة لجودة البيئة الجامعية كانت متوسطة. وأن هناك فروقًا دالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس لصالح الطلاب و لمتغير التخصص الأكاديمي لصالح الكليات الشرعية والمتغير المعدل التراكمي لصالح الطلاب ذوي المعدلات العليا.

وهدف دراسة زياد بركات (2010) الكشف عن الفجوة بين إدراكات الدارسين في جامعة القدس المفتوحة بطول كرم وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها لهم الجامعة في المجالات المختلفة، لهذا الغرض تم اختيار عينة عشوائية

من الدارسين بلغت (215) دارساً ودارسة، استخدم مقياس الفجوة لقياس جودة الخدمة (SERVQUAL). وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فجوة موجبة غير دالة إحصائياً بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، وهو مؤشر بسيط لارتفاع مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة للدارسين، أما بخصوص عناصر الخدمة التي تقدمها الجامعة، فقد بينت النتائج وجود فجوة موجبة ودالة إحصائياً في عناصر الخدمة الآتية: سرعة الجامعة في تقديم الخدمة، والرغبة لدى الموظفين لمساعدة الدارسين، وإتاحة الفرص للاحتفالات والرحلات والتعارف على الترتيب، بينما أظهرت النتائج من جهة أخرى وجود فجوة سالبة ودالة إحصائياً بين إدراكات وتوقعات الدارسين في عناصر الخدمة الآتية: توافر تجهيزات التقنيات الحديثة، وجاذبية التسهيلات والمرافق، وجاذبية المواد والتخصصات، والاستجابة الفورية للمشكلات، وتوفر وسائل التجهيزات الأمنية على الترتيب. وبينت النتائج كذلك، عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الفجوة في تقديرات الدارسين المدركة والمتوقعة لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة تعزى لمتغيري الجنس والتخصص الدراسي.

وقد أولت الدراسات الأجنبية اهتماماً برأي الطلبة بجودة المخرجات الجامعية ومن هذه الدراسات دراسة (2002) Abraham, Lujan, López & Walker والتي أجريت على الطلبة الخريجين في جامعة في جنوب ولاية تكساس الأمريكية، استمرت الدراسة لمدة ثلاث سنوات. ومما أظهرته نتائج الدراسة أن معظم الخريجين يعتقدون أن نوعية حياتهم قد تحسنت بسبب الخبرات التي مروا بها في الجامعة.

وهدفت دراسة (2003) Pike, Kuh & Gonyea إلى فحص العلاقة بين رؤية المؤسسة التعليمية وبين تعلم الطلاب ونموهم الفكري وبينت الدراسة أنه لا توجد علاقة بين إدراك الطلبة للبيئة الجامعية ومستويات المشاركة الأكاديمية والاجتماعية والمخرجات التعليمية بعد ضبط متغير خلفية الطالب وتخصصه.

وهدفت دراسة (2003) Zachry & Kleen لقياس توقعات الطلاب لمستوى الخدمة التكنولوجية التي تقدمها الجامعة في التعليم التقني، وتكونت عينة الدراسة من (89) طالباً وطالبة من معهد متخصص للتعليم التقني في أمريكا، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن توقعات الطلاب لمستوى الخدمة المتوفرة في المعهد كانت إيجابية مقارنة بمستوى تقديراتهم الحقيقية لهذه الخدمة.

أما دراسة (2004) Zhao & Kuh فهدفت إلى تفحص العلاقة بين المشاركة في مجتمعات التعلم والاندماج في النشاطات التعليمية الهادفة لطلاب المستوى الأول والمستوى النهائي في 365 جامعة، وبينت الدراسة أن المشاركة في مجتمعات التعلم مرتبطة إيجابياً بالاندماج في الأنشطة المختلفة ومخرجات الطلاب ودرجة الرضا عن المؤسسة التعليمية.

يتضح من عرض الدراسات السابقة أنها تؤكد أهمية تحسين وتطوير الخدمات الجامعية لدعم العملية التعليمية وتعزيزها؛ تلبية لاحتياجات الخريجين ومواكبة التطورات والتحديات المعاصرة. وقد بينت الدراسات أن هناك اختلافاً في تقدير الطلبة لمستوى جودة الخدمات الجامعية، وأن هناك عوامل متعددة كالجنس، والمستوى، والمعدل التراكمي، والتخصص يمكن أن تؤخذ في الاعتبار عند دراسة وجهات نظر الطلبة. وتأتي هذه الدراسة امتداداً لهذه الدراسات في السعي لتكوين صورة عن واقع الخدمات الجامعية في جامعة الأندلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر طلبتها.

### إجراءات الدراسة :

اتبعت الإجراءات الآتية في الدراسة:

1. طورت استبانة لغرض هذه الدراسة وذلك بالإفادة من الاستبانة التي بناها داود الحدادي وعكاشة (2006) وطورتها جامعة العلوم والتكنولوجيا. وتكونت الاستبانة في صورتها النهائية من (40) فقرة موزعة على ثماني مجالات: البنية التحتية، المكتبة، الموظفين، خدمات القبول والتسجيل، الخدمات العامة، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التنمية الشخصية. درجة الاستجابة على فقرات الاستبانة بتدرج خماسي من نوع ليكرت (عالية جداً، عالية، متوسطة، ضعيفة، منعدمة) يقابلها الدرجات (1،2،3،4،5) على الترتيب. وتُحقق من صدق محتواها من خلال عرضها على عدد من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة وكذا تم التحقق من صدق البناء من خلال حساب معامل الاتساق الداخلي على مستوى الفقرات مع مجالاتها وعلى مستوى المجالات مع الأداة بصورتها الكلية وكانت جميع المعاملات في المستوى المقبول وذا دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0,001). أما ثباتها فحسب باستخدام معادلة ألفا - كرنباخ  $\alpha - k$ . وبلغ معامل الثبات (0,78).
2. وزعت الاستبانة قبل نهاية الفصل الثاني من العام الجامعي 2013/2012 على عينة ميسرة بلغ حجمها (155) طالب وطالبة موزعين على المستوى الأول والرابع بكلية العلوم الإدارية وكلية الآداب.
3. جمعت الاستبانات ووجعت ومن ثم فرغت بياناتها إلى الحاسب وهيئت للتحليل الإحصائي.
4. عُولجت البيانات باستخدام المتوسط الحسابي والنسب المئوية واختبار مان وتني بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS.

### نتائج الدراسة :

لتحديد مستوى جودة الخدمة الجامعية من وجهة نظر الطلاب حسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد الأداة وللأداة بشكل عام، ومن ثم فإن قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة، سيتم التعامل معها لتفسير البيانات وفقاً للجدول الآتي:

جدول (1)

الحدود الدنيا والعليا للأداة

الاتجاه ( درجة توفر الخدمة)	المتوسط	مسلسل
منعدم	من 1 إلى اقل من 1.8	1
ضعيف	من 1.8 إلى اقل من 2.6	2
متوسط	من 2.6 إلى اقل من 3.4	3
عال	من 3.4 إلى اقل من 4.2	4
عال جدًا	من 4.2 إلى 5	5

واعتبر أن المتوسطات المبينة في الجدول السابق هي الحد الفاصل بين مستوى الاستجابة وذلك لمتوسط الاستجابة للمجال أو الدرجة الكلية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

- ما مستوى جودة الخدمات الجامعة والمتمثلة في: البنية التحتية، المكتبة، الموظفين، خدمات القبول والتسجيل، الخدمات العامة، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التنمية الشخصية، من وجهة نظر الطلبة؟

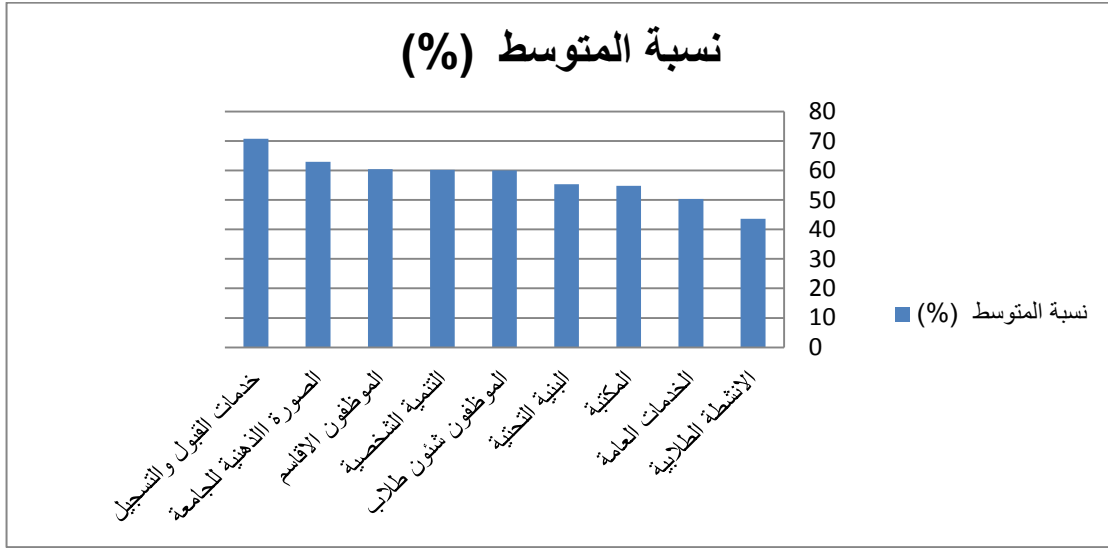
للإجابة عن هذا السؤال حسب المتوسط الحسابي لمجالات الأداة ولأداة بصورتها الكلية والجدول (2) يبين تلك النتائج.

الجدول (2) نظرة الطلبة لجودة الخدمة الجامعية (ن = 155)

م	المجال	المتوسط	نسبة المتوسط (%)	اتجاه الاستجابة
1	البنية التحتية	2.77	55.4	متوسطة
2	المكتبة	2.74	54.8	متوسطة
3	الموظفون	3.02	60.4	متوسطة
4	خدمات القبول والتسجيل	3.54	70.8	عالية
5	الخدمات العامة	2.52	50.4	ضعيفة
6	الأنشطة الطلابية	2.18	43.6	ضعيفة
7	الصورة الذهنية للجامعة	3.15	63	متوسطة
8	التنمية الشخصية	3.01	60.2	متوسطة
	المجموع	2.86	57.2	متوسطة



والشكل (1) يبين مستوى جودة الخدمة الجامعية مرتبة:



الشكل (1) مستوى جودة الخدمة الجامعية

يظهر من الجدول السابق أن جودة الخدمة الجامعية بمحملها تقع في المستوى المتوسط، وأن مجال خدمات القبول والتسجيل حاز على مستوى عالٍ، في حين كانت نظرة الطلبة إلى الخدمة الجامعية في مجال الخدمات العامة ومجال الأنشطة الطلابية ضعيفة أما بقية المجالات فكانت في المستوى المتوسط مع اختلاف في ترتيب المجالات. وهذه النتيجة تختلف مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة داود الحدادي وهدى قشوة (2009) وتتفق جزئياً مع دراسة الكندري (2006) ودراسة (Abraham, etal (2002) ومتوافقة مع دراسة عليان الحولي (2009).

### النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

- هل يختلف تقييم الطلبة لجودة الخدمة الجامعية باختلاف بعض المتغيرات السياقية (المستوى الدراسي، والجنس، والكلية)؟

للإجابة على هذا السؤال تم التعامل مع كل متغير على حدة وعلى النحو الآتي:

### 1. نظر الطلبة لجودة الخدمة الجامعية بحسب المستوى

الجدول (3) نظرة الطلبة للخدمة الجامعية بحسب المستوى

م	المجال	الأول (ن = 128)		الرابع (ن = 27)	
		النسبة المتوسطة	النسبة المتوسطة	النسبة المتوسطة	النسبة المتوسطة

%		%			
54	2.7	55.60	2.78	البنية التحتية	1
53	2.65	55.20	2.76	المكتبة	2
54	2.7	61.60	3.08	المجموع	
68.20	3.41	71.40	3.57	خدمات القبول والتسجيل	4
49.60	2.48	50.60	2.53	الخدمات العامة	5
44.20	2.21	43.40	2.17	الأنشطة الطلابية	6
60.20	3.01	63.60	3.18	الصورة الذهنية للجامعة	7
56.40	2.82	61.00	3.05	التنمية الشخصية	8
55	2.75	57.60	2.88	المجموع	

ولمعرفة فيما إذا كانت هنالك اختلافات جوهرية في تقييم الطلبة لجودة الخدمة الجامعية ترجع إلى اختلاف مستواهم الدراسي استخدم اختبار مان وتني الجدول (4)

الجدول (4): الاختلافات في نظرة الطلبة للخدمة الجامعية بحسب المستوى

Sig. (P. Value)	(Z)	متوسط الرتب		المجال	م
		الرابع (ن=27)	الأول (ن=128)		
0.54	-0.61	73.24	79.00	البنية التحتية	1
0.30	-1.03	69.91	79.71	المكتبة	2
0.04	-2.02	61.74	80.85	الموظفون	3
0.32	-0.99	68.93	78.14	خدمات القبول والتسجيل	4
0.80	-0.25	74.59	76.91	الخدمات العامة	5
0.82	-0.23	77.78	75.61	الأنشطة الطلابية	6
0.40	-0.84	69.63	77.39	الصورة الذهنية للجامعة	7
0.24	-1.18	66.63	77.45	التنمية الشخصية	8
0.19	-1.30	67.78	80.16	المجموع	

يظهر من الجدول السابق أن تقييم الطلبة لجودة الخدمة الجامعية لا يختلف باختلاف مستواهم الدراسي باستثناء مجال الموظفين إذ كان تقييم المستوى الأول أفضل من تقييم المستوى الرابع ولعل هذا يرجع إلى تطور خبرة الموظفين في الجامعة بسبب الممارسة والتدريب على اعتبار أن المستوى الرابع تعامل مع هؤلاء الموظفين في السنوات السابقة وهم أقل كفاءة مما هم عليه في الوقت الحاضر، الأمر الذي كَوَّن لديهم انطباعاً سابقاً عن مستوى جودة الموظفين وهذا انعكس بطبيعة الحال في استجاباتهم على هذا المجال.

## 2. نظر الطلبة لجودة الخدمة الجامعية بحسب الجنس

### الجدول (5) نظرة الطلبة للخدمة الجامعية بحسب الجنس

م	المجال	ذكر (ن = 55)		انثى (ن = 100)	
		المتوسط	نسبة % المتوسط	المتوسط	نسبة % المتوسط
1	البنية التحتية	3.22	0.64	2.52	0.50
2	المكتبة	3.15	0.63	2.52	0.50
	الموظفون	3.37	0.67	2.82	0.56
4	خدمات القبول والتسجيل	3.69	0.74	3.46	0.69
5	الخدمات العامة	2.68	0.54	2.42	0.48
6	الأنشطة الطلابية	2.49	0.50	2	0.40
7	الصورة الذهنية للجامعة	3.57	0.71	2.91	0.58
8	التنمية الشخصية	3.43	0.69	2.77	0.55
	المجموع	3.2	0.64	2.66	0.53

وللكشف عن معنوية الفروق بين تقييم الطالبات وتقييم الطلبة لمستوى جودة الخدمة الجامعية استخدم

اختبار مان وتني لذلك الغرض الجدول (6)

### الجدول (6): اختبار مان وتني للفروق في مستوى الخدمة الجامعية بحسب الجنس

م	المجال	متوسط الرتب		Sig. (P.Value)	(Z)
		الطلبة (ن=55)	الطالبات (ن=100)		
1	البنية التحتية	105.52	62.87	0.00	-5.69
2	المكتبة	100.25	65.77	0.00	-4.58

3	الموظفون	95.05	67.75	-3.64	0.00
4	خدمات القبول والتسجيل	83.51	72.53	-1.48	0.14
5	الخدمات العامة	87.21	70.43	-2.26	0.02
6	الأنشطة الطلابية	90.93	67.69	-3.14	0.00
7	الصورة الذهنية للجامعة	93.44	66.29	-3.66	0.00
8	التنمية الشخصية	93.33	65.47	-3.78	0.00
	المجموع	101.64	65.00	-4.86	0.00

يظهر من الجدول السابق أن تقييم الطلبة للجودة للخدمة الجامعية يختلف باختلاف جنسهم باستثناء خدمة القبول والتسجيل التي لم يظهر فيها فروق. وبالرجوع إلى متوسط الرتب نجد أن الفروق كانت لصالح الطلاب. وهذه النتيجة متوقعة إذ أن سياسة الجامعة تقوم على أساس الفصل بين الطلاب والطالبات في التعليم، ويوجد مبنى خاص بالطلاب وآخر بالطالبات وتقع إدارة الجامعة في فرع الطلاب ولعل هذا كَوَّن انطباعاً لدى الطالبات أن فرع الطالبات تابع لفرع الطلاب وليس فرعاً قائماً بذاته يحظى بإدارة مستقلة تدير شؤونه كافة؛ هذا فضلاً عن اتساع المبنى المخصصة للطلاب والمعامل والمكتبة مقارنة بما هو مخصص للطالبات. أما عن عدم وجود اختلافات في تقييم جودة خدمة القبول والتسجيل فلعل هذا يرجع إلى الرضا عن هذه الخدمة في صفوف الطلبة والطالبات إذ كان تقييم أفراد العينة لهذه الخدمة عمومًا عاليًا وهو ما نلاحظه في الجدول (5).

### 3. نظر الطلبة لجودة الخدمة الجامعية بحسب الكلية

#### الجدول (7) نظرة الطلبة للخدمة الجامعية بحسب الكلية

م	المجال	كلية علوم إدارية (ن = 108)		كلية الآداب (ن = 47)	
		المتوسط نسبة %	المتوسط نسبة %	المتوسط نسبة %	المتوسط نسبة %
1	البنية التحتية	2.88	0.58	2.58	0.52
2	المكتبة	2.91	0.58	2.29	0.46
	المجموع	3.14	0.63	2.65	0.53
4	خدمات القبول والتسجيل	3.56	0.71	3.6	0.72
5	الخدمات العامة	2.6	0.52	2.19	0.44

0.38	1.91	0.46	2.3	6	الأنشطة الطلابية
0.55	2.74	0.67	3.34	7	الصورة الذهنية للجامعة
0.53	2.65	0.63	3.17	8	التنمية الشخصية
0.52	2.58	0.59	2.97		المجموع

وللكشف عن معنوية الفروق في تقييم الطلبة لمستوى جودة الخدمة الجامعية بحسب كلياتهم استخدم اختبار مان وتني لذلك الغرض الجدول (8)

الجدول(8): الاختلاف في نظرة الطلبة لجودة الخدمة الجامعية بحسب الكلية

Sig. (P.Value)	(Z)	متوسط الرتب		المجال	م
		كلية الآداب (ن=47)	كلية العلوم الإدارية (ن=108)		
0.04	-2.03	59.67	76	البنية التحتية	1
0.00	-4.05	47.40	79.97	المكتبة	2
0.00	-2.84	54.06	76.99	الموظفون	3
0.77	-0.30	72.28	69.93	خدمات القبول والتسجيل	4
0.00	-3.27	50.75	76.83	الخدمات العامة	5
0.01	-2.57	54.60	74.99	الأنشطة الطلابية	6
0.01	-2.70	53.82	75.24	الصورة الذهنية للجامعة	7
0.01	-2.49	54.71	74.34	التنمية الشخصية	8
0.00	-3.19	52.57	78.30	المجموع	

يظهر من الجدول السابق أن تقييم الطلبة لجودة الخدمة الجامعية يختلف باختلاف كلياتهم باستثناء خدمة القبول والتسجيل التي لم يظهر فيها فروق. وبالرجوع إلى متوسط الرتب نجد أن الفروق كانت لصالح كلية العلوم الإدارية. ومن خلال معرفة أن الطلبة المنتظمين في كلية الآداب طالبات فقط فإن هذه النتيجة تعزز النتيجة المتعلقة بمتغير الجنس وينطبق عليها التفسير السابق.

#### خلاصة النتائج والتوصيات والمقترحات:

خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. مستوى جودة الخدمة الجامعية في مجملها كانت متوسطة مع اختلاف تقييم الطلبة لجودة الخدمة الجامعية على مستوى المجالات؛ إذ كانت نظرتهم لخدمة القبول والتسجيل عالية، في حين كان تقييمهم لمستوى جودة الخدمات العامة، والأنشطة الطلابية ضعيفاً، أما بقية المجالات فكان تقييم الطلبة لها في المدى المتوسط وهذه المجالات هي: البيئة التحتية، خدمات المكتبة، وخدمات الموظفين والصورة الذهنية للجامعة، والتنمية الشخصية.
2. نظرة أفراد العينة لجودة الخدمة الجامعية لا تختلف باختلاف مستواهم الدراسي على مستوى الأداة ككل وعلى مستوى كل مجال من مجالاتها ماعدا مجال الموظفين.
3. أظهرت الدراسة فروقاً معنوية في تقييم أفراد العينة لمستوى جودة الخدمة الجامعية تعزى للجنس والكلية.

في ضوء هذه النتائج يمكن الخروج بالتوصيات والمقترحات الآتية:

1. إعطاء الأنشطة الطلابية والخدمات العامة اهتمام أكثر في خطة التطوير المستقبلية.
2. بذل مزيد من الجهود لتحسين الخدمات الجامعية في فرع الطالبات مع إعطاء مجال المكتبة والبنية التحتية اهتمام أكثر في خطة التطوير.
3. تزويد الإدارات المعنية بمجالات التقويم بالتغذية الراجعة؛ لتعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف لديهم، من خلال وضع تصورات للتطوير.
4. إجراء دراسة لتقويم جودة الخدمة الجامعية استناداً لمعايير الجودة الوطنية والإقليمية.
5. إجراء دراسة مماثلة لهذه الدراسة على جامعات أخرى.
6. تصميم وتنفيذ الدورات التدريبية لجميع مقدمي الخدمة ودراسة أثرها على تحسن أدائهم.

## المراجع

- حسن عبداللطيف. (1997). الرضا عن الحياة الجامعية لدى طلاب جامعة الكويت. *المجلة التربوية* (43)، الصفحات 310 - 349.
- داود عبد الملك الحدابي، و محمود عكاشة. (2006). التنبؤ بجوده الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعات في سياق مفاهيم العولمة. *مجلة الدراسات الاجتماعية* (21).
- داود عبد الملك الحدابي، و محمود عكاشة. (2007). جودة الخدمه التعليميه في الجامعات اليمينية نتائج أولية. *مجلة اتحاد الجامعات العربية* (4).

- داود عبد الملك الحدابي، و هدى عبد الله قشوة. (2009). جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العملية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*(4)، الصفحات 92 - 108.
- زياد بركات. (2010). الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي. *المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد*(4)، الصفحات 11 - 44.
- عليان عبد الله الحولي. (2009). تقويم جودة البيئة الجامعية من وجهة نظر الخريجين في الجامعة الاسلامية بغزة. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات*(17)، الصفحات 45 - 79.
- نبيلة الكندري. (2006). الجمعيات الطلابية وأثرها على الطالب في جامعة الكويت: دراسة ميدانية. *مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية*.

Abraham, J., Lujan, S., López, E., & Walker, M. (2002). Graduating Students' Perceptions of Outcomes of College Experiences at a Predominantly Hispanic University. *Journal of Hispanic Higher Education*(3), pp. 267-276.

Mahyub, S. M. (2008). *The service quality of education in the international college university of science and technology*. Master of Business Administration University Malaysia.

Pike, g., Kuh, G., & Gonyea, r. (2003). The Relationship Between Institutional Mission and Students' Involvement and Educational Outcomes. *Research in Higher Education*(2), pp. 241-261.

Zachry, B., & Kleen, B. (2003). Measuring student satisfaction with instructional technology in accounting information systemsclassrooms. *Journal of Marketing*, pp. 31 - 46.

Zhao , c., & Kuh, g. (2004). Adding Value: Learning Communities and Student Engagement. *Research in Higher Education*(2), pp. 115-138.