

جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس: دراسة تطبيقية باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات

نسرين صالح الدين ومريم بنت سعيد البرطماني*

جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان

قبل بتاريخ: ٢٠١٧/٥/٣

استلم بتاريخ: ٢٠١٦/١٢/٢٢

ملخص: هدف هذا البحث إلى إيجاد آليات مقترحة لتحقيق جودة الخدمات الجامعية بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات (SERVQUAL). وقد استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي، مضافاً إليه تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، وقد اعتمد البحث على مقياس SERVQUAL حيث ترجمته الباحثتان وأعدتا صياغة بعض عباراته بما يتسق ومجتمع الدراسة، المتمثلة في عينة عشوائية بلغ عددها ١٠١ من الأكاديميين بجامعة السلطان قابوس والموظفين بالمركز والمتدربين فيه. وقد توصل البحث إلى عدد من النتائج المتعلقة بمستوى جودة الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس باستخدام مقياس SERVQUAL من بينها: أن مستوى جودة الخدمات المقدمة فعلياً والخدمات المتوقعة من المركز ذات مستوى عالٍ، مع عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديموغرافية: النوع، والوظيفة، والعمر في جميع أبعاد جودة خدمات المركز. وأفضى البحث في خاتمته إلى آليات مقترحة لتحقيق جودة الخدمات الجامعية بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس باستخدام مقياس SERVQUAL.

كلمات مفتاحية: جودة الخدمات الجامعية، مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات.

University Service Quality in the Community Service and Continuing Education Center at Sultan Qaboos University: An Empirical Study Using SERVQUAL Scale

Nisreen S. Salah Eldean & Mariyam S. Bartamani*
Sultan Qaboos University, Sultanate of Oman

Abstract: The study aimed to define strategies to achieve university service quality in the Community Service and Continuing Education Center (CSCEC) at Sultan Qaboos University (SQU) using the SERVQUAL scale. The scale examines the gap between expectations and perceptions. The researchers translated the scale and rephrased some of its items in a way that was suitable for the study population. The instrument was administered to a random sample of SQU academics, and the CSCEC employers and trainees. Descriptive analysis methods were used in the study in addition to a group of appropriate statistical procedures. The results revealed a high level of quality services that the center provides or plans to provide. The results also indicated that there were no significant differences regarding the demographical variables of type, job and age in all of the service quality dimensions. In addition, the study suggests some strategies to achieve university service quality in the community service and continuing education center at Sultan Qaboos University.

Keywords: University service quality, the SERVQUAL scale between expectation and perception.

*mariyam@squ.edu.om

التركيز على الجودة، فضلا عن زيادة الفاعلية التنظيمية فإدارة الجودة الشاملة تحقق قدرا أكبر من القدرة على العمل الجماعي، وتحسن الاتصالات بالإضافة إلى عملها على تحسين العلاقة بين الإدارة والموظفين مما يقلل من معدل دوران العمالة (بن عبود، ٢٠٠٨).

وقد أصبحت على مستوى التعليم الجامعي هناك حاجة إلى تبنى مداخل تسويقية أفرزت فكرتها العولمة، والنقص في التمويل الحكومي، والمنافسة بين الجامعات، وتصنيف التعليم كخدمة تسويقية؛ ووفقا لذلك تصبح جودة الخدمة واحدة من عوامل النجاح الرئيسة للجامعة التي تجعلها قادرة على جذب الطلاب، وتلبية حاجاتهم، والاحتفاظ بهم، بل أن تقييم جودة الخدمة في الجامعة عموما يكون باستخدام إدراكات الطلاب لجودة الخدمة، لأنهم يمثلون العملاء الرئيسيين للجامعات (Mahmoud & Khalifa, 2015).

لذا سعت مؤسسات التعليم الجامعي إلى تقديم جودة عالية في المناهج التعليمية والعمليات الإدارية كافة، ولتحقيق هذا المستوى من الجودة يجب أن تنظر هذه المؤسسات إلى الطلبة على أنهم العملاء الأساسيون، فتسعى إلى تحقيق أعلى درجات رضاهم (Calvo-Porrall, Levy-Mangin, & Novo-Corti, 2013).

وتوصل أوليا وأوسبنول (Owlia & Aspinwall, 1997) إلى أن التوجه نحو العملاء هو المبدأ الأول لتحقيق الجودة في التعليم الجامعي، وأن هناك عملاء مختلفين للتعليم الجامعي، ولكن أهمهم الطلاب، ومن هنا يصبح من الأولويات تحديد المحددات أو العوامل الحاسمة في جودة الخدمة بالتعليم الجامعي من وجهة نظر الطلاب كعملاء رئيسيين (Abdullah, 2006).

يشهد العالم تغيرات هائلة وسريعة دفعته إلى عصر اقتصاد جديد تملؤه الضغوطات المتنامية تتجه بالمنظمات -خاصة الخدمية منها- إلى تحسين أدائها من خلال إعادة تقييم نوعية الخدمات التي تقدمها وتطويرها سعيا إلى المنافسة بجودة أعلى، ومن ثم أصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية؛ مما أفضى بالمنظمات والحكومات في العالم إلى إيلائها اهتماما خاصا حتى غدت الجودة فلسفة إدارية وأسلوب حياة تمكن المنظمات من الاستمرار في ظل المتغيرات البيئية المتلاحقة.

وتعد جودة الخدمات أمرا ملحا وضروريا لا يمكن الاستغناء عنه أو إهماله في كل المؤسسات التعليمية؛ فلم يعد يكفي الإيمان بأهمية تقديم خدمة ذات جودة متميزة فحسب، وإنما يتطلب سعي الإدارة إلى الاهتمام بشكاوى العملاء واقتراحاتهم، ومعرفة انطباعاتهم عن الخدمة المقدمة، وتطوير جودة الخدمة، والارتقاء بمستواها (Abdullah, 2006). حتى تصل إلى التميز الذي يطمح إليه كل من: مقدمي الخدمة والمستفيدين منها على حد سواء، وهذا يتطلب توظيف عدد من الأساليب والاستراتيجيات وتسخير الوسائل والإمكانات سعيا لتقديم خدمة أفضل للمستفيدين (سلمان، ٢٠١٣).

وهناك من الأسباب والمبررات التي تدفع مؤسسات القطاع الحكومي إلى تبنى مفهوم إدارة الجودة الشاملة وقياس الأداء، والتي منها: الطلب المتزايد على تحسين الإنتاج وتطويره في القطاع الحكومي، وارتباط الجودة بالإنتاجية؛ فالجودة تتطلب عمل الأشياء بطريقة صحيحة من أول مرة، ويرى الخبراء في هذا المجال بأن نسبة (٤٠%-٥٠%) من تكاليف الخدمات المقدمة في وحدات القطاع الحكومي تضيع هدرا؛ لغياب

وهناك ثلاثة جوانب توضح الطبيعة المراوغة والمجردة لجودة الخدمة التعليمية وهي: أن تقييم جودة الخدمة أكثر صعوبة من تقييم جودة المنتج، وأن إدراكات جودة الخدمة تكون نتيجة المقارنة بين توقعات العميل وأداء الخدمة الحالي، وأن تقييم الجودة ليس يكون لنتائج الخدمة المقدمة، بل لعملية تقديم الخدمة أيضا (Roses, Hoppen & Henrique, 2009).

وقد استعرضت أدبيات جودة الخدمة نماذج وأدوات متنوعة لقياسها مثل: SERVQUAL, SERVPERF and EP (Zeithaml, & Berry, 1985; Cronin & Taylor, 1992 Parasuraman, 1988); مما ساهم بشكل كبير في تطوير دراسة جودة الخدمة (Abdullah, 2006).

وتنسب أول محاولة جادة لقياس جودة الخدمة إلى باراشورمان زيثمال وبيري (Parasuraman, Zheitmal, and Berry, 1985)، حيث تمكنا من تصميم مقياسهم الشهير السيرفكوال (SERVQUAL) والمعروف أيضا باسم نموذج الفجوات (Deficiencies Model) وباسم مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، واختبار صلاحيته لقياس ما يعرف بالفجوات الخمس لجودة الخدمة. ومع تطبيق هذا المقياس من قبل الكثير من الباحثين المهتمين بقضية قياس جودة الخدمة، فقد استحوذ على القبول والتأييد لمصداقيته وإمكانية تطبيقه عمليا (إدريس، ١٩٩٦).

ويعد السيرفكوال (SERVQUAL) أحد المقاييس الشائعة وتعود أسسه النظرية إلى نموذج الثغرات ويعرف جودة الخدمة من حيث الفرق بين توقعات العميل وتصورات الأداء. وتعرف توقعات العميل على أنها "المعتقدات حول تقديم الخدمة التي تشكل معايير أو نقاط مرجعية يحكم من خلالها على الأداء"، بينما تعرف تصورات الأداء على أنها "تقييمات ذاتية للتجربة الفعلية للخدمة" عبر التفاعل مع مقدمي الخدمة (Brochado, 2009).

وعليه؛ أصبح مبحث جودة الخدمة في قطاع التعليم الجامعي متناولا باستفاضة في الدراسات؛ حيث عد الطلاب "العملاء الأساسيين" للجامعات؛ كونهم المتلقين المباشرين للخدمات المقدمة، وهكذا أصبحت جودة الخدمة وفق مفهوم الطالب ذات أهمية بالغة للجامعات وإدارتها (Brochado, 2009). وقد برزت جودة الخدمة قوة استراتيجية مهمة للجامعات، وأصبح الممارسون والأكاديميون -على حد سواء- يحرصون على قياس جودة الخدمة بدقة لتحقيق فهم أعمق للعوامل والنتائج الأساسية، والتوصل في النهاية إلى طرق لتحسين الجودة ذات الميزة التنافسية وتحقيق الرضا للعملاء. ومن ثم فإن الفائدة من قياس جودة الخدمة تزداد بشكل كبير ملحوظ؛ إلا أن بناء جودة الخدمة يتميز بالتعقيد؛ مما يجعل تحديدها وقياسها أمرا صعبا (Abdullah, 2006).

ومن الجدير بالذكر أن هناك صعوبة في قياس جودة الخدمات عموما والخدمات التعليمية خصوصا؛ لأنها في مضمونها غير ملموسة فلا يستطيع الشخص معرفة طبيعة الخدمة قبل تقديمها، ويتزامن معه أن العنصر البشري يؤدي دورا كبيرا في إنتاج الخدمة. ومما لا يخفى على المهتمين بهذا المجال أن جودة الخدمة تعتمد على درجة مشاركة المستفيد في عملية إنتاجها؛ فمشاركة العميل تعد مهمة لنجاح الخدمة، وتشير الدراسات إلى صعوبة قياس أداء الجودة في بعض المؤسسات الخدمية لارتباطها بصعوبة تحديد مكونات المدخلات والمخرجات في مثل هذه المؤسسات، بالإضافة إلى تأثير الجودة المدركة للخدمات بالبيئة المحيطة؛ لأن أداء مقدمي الخدمة يساهم بصورة كبيرة في تحديد جودة الخدمة كون أن معظم الخدمات تحتاج إلى العمل بمجهود عال (Calvo-Porrall et al., 2013; Mahmoud & Khalifa, 2015).

الخدمة السريعة عند اللزوم، وفي هذا البعد تقاس الجاهزية لدى العاملين لتقديم الخدمات الفورية لطلابها، ويمثل هذا البعد ٢٢% من الأهمية النسبية من الجودة

٤. الأمان أو الضمان (Assurance):

وتعنى قدرة العاملين على بث الثقة والطمأنينة في نفوس العملاء، ويمثل هذا البعد ١٩% من الأهمية النسبية من الجودة

٥. التعاطف (Empathy): ويقصد به

التعاطف والرعاية، والاهتمام الفردي الذي تبديه المؤسسة اتجاه العملاء، ويمثل هذا البعد ١٦% من الأهمية النسبية من الجودة

ومن الجدير بالذكر أن عددا من الدراسات قد أوضحت التأثير الإيجابي للأبعاد الخمسة السابقة على جودة الخدمة ومنها دراسة (Boulding et al., 1993)، غير أن تأثيرها على جودة الخدمة المدركة يختلف من بعد لآخر، كما أن الوزن النسبي لكل بعد في تأثيره على جودة الخدمة المدركة يختلف باختلاف أنواع الخدمات (أبو وردة، ٢٠٠٧).

ومن الصعب تحديد مجموعة من الأبعاد الثابتة المحددة للجودة في مجال خدمة معينة؛ حيث أن تقدير الأفراد للجودة يختلف باختلاف نوع الخدمة، وباختلاف الثقافات؛ ولذا فإن النموذج الذي يصلح لقياس جودة خدمة ما قد لا يصلح لقياس جودة خدمة أخرى، كما أن النموذج الذي يصلح لقياس جودة خدمة معينة في دولة ما ليس بالضرورة صلاحيته في قياس جودة الخدمة ذاتها في دولة أخرى، هو ما شجع على ظهور تيار كبير من الدراسات التطبيقية في مجال قياس الجودة على أنواع مختلفة من الخدمات وعبر ثقافات متباينة في دول مختلفة، فقد اختارت كل دراسة نموذج من نماذج قياس جودة الخدمة مع وجود تفاوت

وبالإضافة إلى ذلك، فإن البحث الأصلي لمقياس (SERVQUAL) الذي نشر عام (١٩٨٨م)، والمقياس المعدل له عام (١٩٩١م) حصل على ما يزيد عن ٤٦% من إجمالي الاستشهادات خلال السنوات الخمس الماضية (Carrillat, Jaramillo & Mulki, 2007).

ويتكون مقياس (SERVQUAL) من مجموعتين تضم كل واحدة منهما (٢٢) عبارة: تقيس أولاهما توقعات العملاء للخدمة التي يتلقونها من المؤسسة، وترتكز ثانيتهما على قياس اتجاهات العملاء نحو المؤسسة (Hernon, & Nitecki, 2001). ويعتمد مقياس (SERVQUAL) في تقييم العميل لجودة الخدمة على الفجوة بين توقعات وإدراكات مستويات الأداء الفعلي التي تحدد بناء على عشرة أبعاد أساسية لجودة الخدمة وهي: الأشياء الملموسة، والموثوقية، والاستجابة، والكفاءة، واللباقة (الكياسة)، والمصداقية، والأمان، وإيصال الخدمة، والاتصال، وفهم العميل. وقد اختصرت هذه الأبعاد العشرة إلى خمسة أبعاد أساسية (جبار، ٢٠٠٩؛ الصرن، ٢٠٠٤؛ مصلح، ٢٠١٢)؛ (Calvo-Porra et al., 2013, Kotler, 2003; Mahmoud & Khalifa, 2015; Nejadi & Nejadi, 2008). أتت على النحو التالي:

١. الجوانب الملموسة (Tangibles): وهي

التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة وتشمل المرافق المادية والمعدات ومظهر العاملين، ويمثل هذا البعد ١١% من الأهمية النسبية في الجودة.

٢. الاعتمادية (Reliability): وتعنى

القدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة ودقة، ويمثل هذا البعد ٣٢% من الأهمية النسبية من الجودة قياسا بالأبعاد الأخرى.

٣. الاستجابة (Responsiveness): وتعنى

الاستجابة لطلب العملاء في تقديم

أهمية خاصة لموضوعات النوعية والترابط مع خطط التنمية الشاملة، وذلك من خلال التركيز على جودة التعليم بتطوير الخطط والبرامج الدراسية ومراقبة الأداء والاستناد إلى مفهوم الاعتمادية مرجعية للبرامج الجامعية (عيسان، ٢٠٠٨).

وسعت وزارة التعليم العالي بالتعاون مع اليونسكو إلى تنظيم مؤتمر عالمي في السلطنة في مارس/آذار ٢٠٠١ بعنوان "جامعة القرن الواحد والعشرين"، حيث حظيت قضية الجودة باهتمام المشاركين في المؤتمر، وتم التوصية بتأسيس مجلس الاعتماد كجزء من نظام ضمان الجودة بالسلطنة، فتأسس هذا المجلس فعليا في يونيو/حزيران ٢٠٠١ بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠١/٧٤ (الشرعي، ٢٠٠٩)، وينسحب ذلك على جامعة السلطان قابوس التي تعد ركيزة أساسية للتعليم العالي في السلطنة بما يتوافر لها من إمكانات كبيرة ومتنوعة. وفي إطار حرص الجامعة على ضبط جودة برامجها الأكاديمية ومخرجاتها، فقد تبنت خلال مسيرتها نظام الاستعانة بالممتحنين والمقومين الخارجيين، كما أنها تمكنت من حصول بعض برامجها على الاعتماد الدولي في الحين الذي تحرص البرامج الأخرى على الحصول عليه (جامعة السلطان قابوس، ص. ٢١). ومن ثم اعتمدت إجراءات وأساليب مختلفة لتقييم أداء الجامعة وكلياتها، وهناك تنسيق مع الجهات المحلية والعالمية المعنية بالجودة لضمان تقديم تعليم عال يتوافق وطموحات المجتمع العماني وتحقيق التنمية البشرية (عيسان، ٢٠٠٨).

ومما يشار إليه في هذا السياق أن خدمة المجتمع تعد الرسالة الثالثة لجامعة السلطان قابوس بعد رسالتي: التعليم، والبحث العلمي، وإدراكا من الجامعة بأهمية خدماتها وأنشطتها التعليمية والفنية والبحثية لخدمة المجتمع وضمان وصول هذه الخدمات إلى كل مؤسسات المجتمع

في درجة إبراز أسباب الاختيار تتراوح ما بين مبررات قوية ومبررات ضعيفة (أبو وردة، ٢٠٠٧).

ويبقى مقياس (SERVQUAL) بالرغم من الانتقادات الموجهة إليه من قبل باحثين عدة، المقياس الأكثر عملية لقياس جودة الخدمة فلا بد من أخذ توقعات العملاء في الحسبان عند تقييم جودة الأداء في مؤسسات التعليم الجامعي. أما فيما يتعلق باستقرار التوقعات والتصورات المرتبطة بجودة الخدمة بالتعليم الجامعي مع مرور الوقت؛ فقد استنتج من دراسات تجريبية أن تصورات الطلاب وإدراكاتهم للخدمة أظهرت عبر الوقت استقرارا أقل من توقعاتهم (Brochado, 2009).

وقد وجد باراسورامان وآخرون (Parasuraman et al., 1993) أن صدق نموذج SERVQUAL عال جدا، وأن معادلة الفرق بين المدرك والمتوقع أوضحت أن صدق التمايز أقوى من صيغة عدم الفروق (Vanniarajan & Gurunathan, 2009) كما أن مقياس SERVQUAL يبقى -على الأرجح- النموذج الأكثر عملية لقياس جودة الخدمة طبقا للدراسات السابقة (Brochado, 2009).

ومن الجدير بالذكر أن سلطنة عمان قد خطت خطوات ثابتة لإيجاد قاعدة متينة للتعليم الجامعي تستفيد من تطورات العصر، ومن هذا المنطلق سعى التعليم الجامعي لتأكيد ريادته العلمية في السلطنة، والقيام بدوره في تنمية الموارد البشرية العمانية ورفع مستوى كفاءتها من خلال تقديم نوعية متميزة من التعليم، واستحداث برامج للتعليم والتدريب المستمر لكل فئات المجتمع، وفتح آفاق أرحب للتعاون مع مؤسسات تعليمية أخرى، وتطوير برامج الدراسات العليا (الموسوية، ٢٠١٠).

ولقد أولت وزارة التعليم العالي وجامعة السلطان قابوس ومؤسسات التعليم العالي الحكومية والخاصة في سلطنة عمان جميعها

٨. صعوبة الاحتفاظ بالأكاديميين المتميزين في ظل التنافس مع الجامعات الإقليمية، مع تنامي التنافس مع الجامعات في المنطقة على قبول طلبة الدراسات العليا.

وفيما يتعلق بوظيفة خدمة المجتمع -على وجه الخصوص-؛ فإن جامعة السلطان قابوس تواجه مجموعة من الصعوبات منها (جامعة السلطان قابوس، ٢٠٠٩):

١. غياب خطة عمل متكاملة لتوجيه أنشطة خدمة المجتمع بالجامعة.
٢. عدم اكتمال المرافق الخاصة بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر.
٣. ضعف التواصل نسبياً مع خريجي جامعة السلطان قابوس.
٤. ضعف التعريف ببعض إمكانات الجامعة وأنشطتها في خدمة المجتمع.

ومع وجود كل تلك التحديات إلا أن الجامعة وكلياتها بدأت مشورها في وضع الأسس لقياس أدائها وتطوير مخرجاتها بناء على التوجهات العامة؛ فقد كانت جهود التقييم مستمرة فيها منذ السنوات الأولى لتأسيسها غير مغبية، وتبنت بعض معايير الاعتماد الدولية في بعض الدول منذ نهاية عام ٢٠٠٠ واتجهت إلى التعاون مع مجلس الاعتماد العماني الذي يتولى متابعة أداء مؤسسات التعليم العالي الخاصة والحكومية القائمة في السلطنة (عيسان، ٢٠٠٨).

وفي ضوء ما سبق يمكن بلورة مشكلة البحث في الأسئلة التالية:

١. ما مستوى جودة الخدمات الجامعية الفعلية المدركة والمتوقعة بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس من وجهة نظر عينة الدراسة؟
٢. ما الفروق بين استجابات العينة لجودة الخدمات الجامعية الفعلية المدركة

وفئاته، ولما يحققه مثل هذا التواصل من استثمار وتوظيف أفضل لإمكانات الجامعة ومواردها البشرية والفضية؛ فقد صدر قرار إنشاء مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر. وتمثل رؤية المركز في أنه يتطلع أن يكون رائداً ومتميزاً في تقديم الخدمات الاجتماعية والتدريبية لكل فئات المجتمع.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

على الرغم من الجهود التي تبذلها مؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان عامة، وجامعة السلطان قابوس خاصة لتحقيق جودة الخدمات التعليمية؛ فما زالت مجموعة من المشكلات التي تعرقل جودة الخدمة ومنها (جامعة السلطان قابوس، ٢٠٠٩، ص. ٢٧؛ عيسان، ٢٠٠٥، ص. ٨٨؛ عيسان، ٢٠٠٨، ص. ١٤) ما يلي:

١. زيادة الطلب على التعليم الجامعي والدراسات العليا.
٢. العجز عن تلبية جميع الاحتياجات التنموية على الرغم من الجهود المبذولة في تطوير البرامج وزيادة أعداد المقبولين بالجامعة.
٣. محدودية التنافس لاجتذاب الطلاب وقلة عدد الجامعات الحكومية مما يحد من التنافس بينها.
٤. عدم طرح بعض البرامج إلا في مؤسسة واحدة، وارتفاع تكلفة استقدام خبراء متخصصين في التقييم، والظهور المفاجئ والمتنامي لمؤسسات التعليم العالي الخاصة.
٥. بطء الإجراءات الإدارية.
٦. قلة الإيرادات الذاتية.
٧. الحفاظ على جودة البرامج الأكاديمية ومخرجاتها في ظل النمو المتزايد لأعداد الطلاب المقبولين ومحدودية الإمكانيات المالية والبشرية.

المستمر بجامعة السلطان قابوس والموظفين المنتسبين إليه؛ لتقييم مستوى جودة الخدمات المقدم بالمركز من وجهة نظرهم. وأخيرا فالحدود الزمنية انحصرت في تطبيق الدراسة الميدانية خلال الأشهر الثلاثة: مايو، ويونيو، وبداية يوليو من عام ٢٠١٦.

الطريقة والإجراءات

يستخدم البحث المنهج الوصفي الذي لا يقف عند مجرد جمع البيانات وتبويبها، وإنما يعتمد على الفهم والتفسير ومن ثم القياس والتحليل (العبيدي وسلطان، ١٤٠٤، ١٩٩).

مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من المتدربين في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس والبالغ عددهم (٧٣١) خلال سنة ٢٠١٦م، والموظفين بالمركز والبالغ عددهم (١٥) موظفا. وقد كان اختيار العينة عشوائيا، ووصل عدد الاستبانة الصالحة إلى (١٠١) استبانة بنسبة ١٣.٥% تقريبا من المجتمع الأصلي وهي نسبة مقبولة علميا، ومنهم ٤ أكاديميين بجامعة السلطان قابوس، و١٠ موظفين بالمركز، و٨٧ متدربا بالمركز، موزعين وفق النوع الاجتماعي إلى ٥٦ من الذكور و٤٥ من الإناث.

أداة الدراسة

من خلال مراجعة الدراسات السابقة والمراجع العلمية المرتبطة بالبحث ترجمت الباحثان مقياس (SERVQUAL) وإعادة صياغة بعض العبارات وإضافة أخرى بما يتناسب مع مجتمع الدراسة وعينتها وهدفها، وبهذا تضمنت الاستبانة خمسة محاور: المحور الأول (الجوانب المادية الملموسة) ويضم (١٥) عبارة، والمحور الثاني (الاعتمادية أو المصدقية في التعامل) ويضم (٧) عبارات، والمحور الثالث (سرعة الاستجابة) ويضم (٨) عبارات، والمحور

والمتوقعة بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس؟

٣. هل توجد فروق ذات دلالة احصائية ($\alpha=0.05$) في درجة جودة خدمات مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس تعزى إلى متغيرات النوع الاجتماعي وللوظيفة والعمر؟

أهمية الدراسة

إن الاهتمام بقياس جودة الخدمة من الموضوعات المعاصرة المهمة على المستوى العالمي والمحلي؛ ولذا يحاول البحث الحالي دراسة إمكانية تطبيق نموذج من نماذج قياس جودة الخدمة وهو (SERQUAL) في المجتمع العماني على مستوى الخدمات الجامعية وهو مقياس عالمي من المقاييس الأكثر شيوعا لقياس جودة الخدمة، كما يرنو البحث إلى المساهمة في رفع جودة الخدمات الجامعية بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس من خلال ما يتوصل إليه من إجراءات مقترحة.

حدود الدراسة

يقتصر البحث في حدوده المكانية على مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس؛ لأنه من المراكز المهمة لتحقيق وظيفة الجامعة في خدمة المجتمع. كما يقتصر البحث في حدوده الموضوعية على تناوله الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات الجامعية وفقا لنموذج (SERQUAL)، وهي: (العناصر الملموسة، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف)؛ حيث تمثل المكونات والأبعاد الأساسية لأي مؤسسة تسعى لتحقيق الجودة في خدماتها. أما الحدود البشرية؛ فتتمثل في تطبيق البحث على عينة عشوائية من المتدربين بمركز خدمة المجتمع والتعليم

(خطاب، ٢٠٠٣، ص. ١٥٩)، وكذلك تم حساب معاملات الارتباط بين كل محور من محاور الاستبانة بعضها ببعض وفيما بينها وبين الدرجة الكلية للاستبانة ككل (الجانب المدرك)، ويتضح ذلك من جدول ١.

يتضح من جدول ١ أن معاملات الارتباط جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١)، مما يدل على الاتساق الداخلي بين محاور الاستبانة ودرجته الكلية، الأمر الذي يؤكد صدق الاستبانة وصلاحيتها للاستخدام والتطبيق.

ويتضح من بيانات جدول ٢ أن معاملات الارتباط جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١)؛ مما يدل على الاتساق الداخلي بين محاور الاستبانة ودرجته الكلية (الجانب المتوقع)، وهو ما يؤكد صدق الاستبانة وصلاحيتها للاستخدام والتطبيق. وللتحقق من ثبات الاستبانة طبقته الباحثان على عينة استطلاعية تكونت من (٣٠) فرداً من المتدربين والموظفين بالمركز من خارج أفراد عينة الدراسة، ثم حسبنا معامل ألفا

الرابع (الأمان) ويحتوي على (٦) عبارات، والمحور الخامس (التعاطف والاهتمام بالمستفيدين) وتضمن (٩) عبارات، تستهدف تقييم جودة الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر. وقد اعتمد على مقياس ليكرت الخماسي بغرض قياس مدى إدراك عينة الدراسة لجودة الخدمة بالمركز وكذلك مدى توقعهم لها؛ حيث اعتمد على: (١. غير موافق بشدة، ٢. غير موافق، ٣. محايد، ٤. موافق، ٥. موافق بشدة)؛ لقياس مدى الإدراك الفعلي للخدمة المقدمة. و(١. قليل جداً، ٢. قليل، ٣. متوسط، ٤. عال، ٥. عال جداً)؛ لقياس مستوى الجودة المتوقع.

صدق الأداة وثباتها: لاختبار صدق الأداة وثباتها عرضت الباحثان الاستبانة على عدد عشرة من المحكمين الذين أبدوا بعض الملاحظات على بعض العبارات، وقد أخذت الباحثان بها في إخراج الاستبانة في صورتها النهائية، وقامتا بحساب معاملات الارتباط بين مفردات الاستبانة بعضها ببعض

جدول ١

معاملات الارتباط بين أبعاد جودة الخدمات الجامعية الخمسة (الجانب المدرك)

أبعاد جودة الخدمات	١	٢	٣	٤	٥
١- العناصر الملموسة	-				
٢- الاعتمادية	٠.٧٨٢**	-			
٣- سرعة الاستجابة	٠.٧٨٥**	٠.٨٥٨**	-		
٤- الامان	٠.٧٨٠**	٠.٩٠٢**	٠.٨١٥**	-	
٥- التعاطف	٠.٧٥٠**	٠.٨٢٠**	٠.٨٣٩**	٠.٧٩٨**	-
٦- الاستبانة ككل	٠.٩٢٢**	٠.٩٢٧**	٠.٩٢٥**	٠.٩٠٨**	٠.٩١٠**

** دالة عند مستوى دلالة ٠.٠١

جدول ٢

معاملات الارتباط بين أبعاد جودة الخدمات الجامعية الفرعية الخمسة (الجانب المتوقع)

أبعاد جودة الخدمات	١	٢	٣	٤	٥
١- العناصر الملموسة	١				
٢- الاعتمادية	٠.٧٤٤**	١			
٣- سرعة الاستجابة	٠.٧٣٧**	٠.٨٤٣**	١		
٤- الامان	٠.٧٣٩**	٠.٨٦١**	٠.٨٣٦**	١	
٥- التعاطف	٠.٧٢٥**	٠.٨٤٧**	٠.٨٣٢**	٠.٨٥٣**	١
٦- الاستبانة ككل	٠.٩٠٦**	٠.٩١٨**	٠.٩١١**	٠.٩٠٨**	٠.٩١٦**

** دالة عند مستوى دلالة ٠.٠١

أما جودة الخدمات الجامعية فهي "كل خدمة تقدمها الجامعة للمستفيد تتطابق مع المواصفات وتؤدي إلى حالة من الرضا من وجهة نظر المستفيد وليس من وجهة نظر الإدارة، في العناصر الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، وخصوصيات الجامعة" (سلمان، ٢٠١٣). ومن خلال التعريفات المختلفة لمفهوم جودة الخدمة يمكن أن نخلص إلى القول أن هناك شبه اتفاق بين الباحثين في أن جودة الخدمة تتمثل في تحقيق رغبات العميل، أي أن متلقي الخدمة هو الذي يحكم على مستوى جودتها بالمقارنة بين ما حصل عليه من خدمة وما كان يتوقعه منها، (سلمان، ٢٠١٣). وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف جودة الخدمات الجامعية إجرائياً بأنها تحقيق رغبات وتوقعات المستفيدين - العاملين بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر والمتدربين فيه- بصفة مستمرة من خلال تقليل الفجوة بين إدراكاتهم وتوقعاتهم للخدمة المقدمة لهم وفقاً لخمس أبعاد وهي: العناصر الملموسة، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف.

مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات (SERVQUAL)

واحد من أهم النماذج المستخدمة عالمياً للجودة، والذي توصل إليه باراشورمان وزملائه (Parasuraman, et al., 1985)، وهو يستند على توقعات العملاء لمستوى الخدمة ومستوى أداء الخدمة المقدمة فعلياً، وبذلك يكون تحديد الفجوة أو التطابق بين هذه التوقعات والأداء الفعلي باستخدام الأبعاد الخمسة الممثلة لمظاهر جودة الخدمة (عبد العزيز، ٢٠١٣).

إدراكات المستفيدين (Customer Perceptions)

كرونيباخ للثبات، وقد حازت الاستبانة على معاملات ثبات مرتفعة إلى حد كبير سواء كانت لكل بعد من أبعاد جودة الخدمات؛ حيث كان معامل ثبات ألفا لبعد الجوانب المادية الملموسة (٠.٨٧٧)، والاعتمادية أو المصدقية في التعامل (٠.٨٥٥)، وسرعة الاستجابة (٠.٧٢٨)، والأمان (٠.٨٦٣)، والتعاطف والاهتمام بالطلاب (٠.٨٦٥)، أو معامل الثبات للاستبانة ككل والذي جاء مرتفعاً ببلوغه لـ (٠.٩٥٢)؛ مما يشير إلى تجانس عبارات الاستبانة، ومن ثم ثباتها وصلاحيتها للتطبيق.

مصطلحات البحث

جودة الخدمة (Service Quality): توصف جودة الخدمة بأنها "تزويد شيء ما معنوي بما يرضي العميل ويعطي قيمة للعملاء" (Calvo-Porrall et al., 2013). ولقد عرف باراشورمان وزيثمال وبيري (Parasuraman, Zheitmal, and Berry, 1988) جودة الخدمة بأنها "الحكم العالمي، أو الموقف المتعلق بتفوق خدمة"، ويوافق هذا الرأي بعض الباحثين فمنهم من يرى جودة الخدمة بأنها "مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة فعلياً لتوقعات المستفيد من الخدمة، بينما يعرفها آخرون بأنها "تقديم نوعية عالية مستمرة من الخدمة تفوق قدرة المنافسين الآخرين"، في حين يرى بعضهم أن جودة الخدمة هي الخدمات الجيدة التي تلبى حاجات العملاء، أي أن جوهر الجودة تلبية حاجات العملاء، أو هي جودة الخدمات المقدمة سواء أكانت المتوقعة أم المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيس لرضا العميل أو عدم رضاه فهو يعد في الآن ذاته من الأولويات الرئيسة التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماته (سلمان، ٢٠١٣).

الإحصائية التالية: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار (ت) وتحليل التباين الأحادي (ANOVA). ومن أجل تفسير النتائج اعتمد البحث في الحكم على مستوى جودة الخدمة بالمركز وفقا للتدرج الخماسي على معيار الحكم على النتائج حسب المعادلة الرياضية التي تقوم على طرح البديل الأدنى للإجابة من البديل الأعلى ثم يقسم على عدد المستويات، أي $5-1=4$ مقسوما على $3=1,33$ ؛ وعليه يكون:

- مستوى الجودة ضعيفة: $1+1,33=1,33$ فأقل $2,33$.
- مستوى الجودة متوسط: $2,34-2,34$ أي: من $2,34-3,67$.
- مستوى الجودة عالي: $3,68$ فأكثر.

نتائج الدراسة

بعد إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات رصدت النتائج وفقا لمحاور الاستبانة في جداول إحصائية وجاء تفسيرها على النحو التالي:

أولاً: نتائج السؤال الأول والذي ينص على "ما مستوى جودة الخدمات الجامعية الفعلية المدركة والمتوقعة بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس؟" وللإجابة عن هذا السؤال استخدم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارة الاستبانة لكل محور ولدرجة الكلية، وذلك من وجهة نظر أفراد العينة، من خلال الأبعاد الخمسة. وفيما يتعلق باستجابات العينة لهذه الأبعاد فقد جاءت النتائج كما هي موضحة في لجدول ٣ في ملحق الدراسة.

يتضح من ملحق ١، مستوى جودة الخدمة بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر وفقا للأبعاد التالية:

بعد العناصر الملموسة

يتضح أن مستوى جودة العناصر الملموسة الفعلية المدركة ككل كانت عالية (أنظر

هي انطباعات المستفيدين عن الأداء الفعلي للخدمات المقدمة لهم فعليا (حسنين، ٢٠١١). أو هي مستوى الأداء الذي يدركه المستفيد عند الحصول على الخدمة، مضافا إليها الخصائص الفعلية للخدمة (رشام وبو النمر، ٢٠١٤).

توقعات المستفيدين (Customer Expectations)

هي تلك المعتقدات الناتجة عن احتياجات أو طموحات أو تجارب سابقة تتعلق بالخدمة والتي يستخدمها الفرد معايير يحكم بناء عليها على أداء هذه الخدمة. (حسنين، ٢٠١١). أو هي "توقعات أو أفكار المستفيد بشأن احتمالية ارتباط أداء الخدمة بخصائص ومزايا معينة يتوقع الحصول عليها من طرف مقدمها" (رشام وبو النمر، ٢٠١٤).

إجراءات الدراسة

بعد التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة قامت الباحثتان بالإجراءات اللازمة لتطبيقها على عينة الدراسة وذلك على النحو التالي:

الحصول على الموافقات الرسمية من جامعة السلطان قابوس قبل البدء بتطبيق أدوات الدراسة ثم وزعت أداة الدراسة الاستبانة إلكترونيا على العينة المستهدفة شملت: موظفي المركز، والمتدربين، وعدد من الأكاديميين.

وبعد جمع الاستبانات وفرزها تبين أن عدد المشاركين تمثل في: ٤ أكاديميين بجامعة السلطان قابوس، و١٠ موظفين بالمركز، و٨٧ متدرب بالمركز، موزعين وفق النوع الاجتماعي إلى: ٥٦ من الذكور، و٥٤ من الإناث، وتم تبويب بيانات الاستبانة وترميزها ومعالجتها إحصائيا.

المعالجة الإحصائية

تحقيقا لأهداف البحث وتمشيا مع إجراءاته استعان البحث ببرنامج رزمة العلوم الإحصائية الاجتماعية (SPSS) في الوصول إلى نتائج الدراسة وقد استخدمت الأساليب

(٤.٤٣) مما يدل على أن مستوى الجودة في العناصر الملموسة المتوقعة كانت مرتفعة، وقد يرجع ذلك إلى ارتفاع سمعة جامعة السلطان قابوس على المستوى المحلي والعربي ومكانتها، وهو جعل المستفيدين يتوقعون درجة عالية في توافر العناصر الملموسة. وقد جاءت أكثر العبارات توقعا في هذا البعد عبارة "يعمل بالمركز أعضاء هيئة التدريس من ذوي الكفاءات العلمية" بمتوسط حسابي بلغ (٤.٥٧) أي بدرجة عالية تليها عبارة "يتمتع العاملون في المركز بمظهر أنيق ومرتب" بمتوسط حسابي (٤.٤٨) بينما كانت أقلها تحقيقا عبارة "تتوافر مواقف سيارات كافية بجوار المركز" بمتوسط حسابي (٤.٠٩) وقد يرجع ذلك إلى أن جامعة السلطان قابوس لديها معايير خاصة لتعيين أعضاء هيئة التدريس بها، وهو ما يضمن لها توافر عنصر بشري متميز لديه من الخبرة والكفاءة، كما ترد هذه النتيجة أيضا إلى ارتفاع المستوى التعليمي والثقافي والاجتماعي للعاملين بالجامعة مما يؤثر على مظهرهم، بينما توقع المستفيدون توافر مواقف سيارات كافية بجانب المركز كان أقل بسبب معرفتهم بأن أعداد الطلاب والموظفين داخل الجامعة في تزايد مستمر.

بعد الاعتمادية أو المصدقية في التعامل

لقد أوضح ملحق ١ أن المستوى الفعلي المدرك لجودة الاعتمادية أو المصدقية في التعامل مع المستفيدين ككل كانت عالية؛ حيث كان المتوسط الحسابي لها (٤.٤٤) بدرجة عالية، ويمكن أن يعزى ذلك إلى وجود كادر من الموظفين العاملين بالمركز على مستوى عال من الاحترافية والمهنية يتميزون بالتعاون والمصدقية في تعاملهم مع المستفيدين. وقد جاءت أكثر العبارات تحقيقا في هذا البعد عبارة "تلتزم إدارة المركز بتقديم الخدمات في الموعد المحدد"، بمتوسط حسابي بلغ (٤.٥٣)، أي

ملحق ١)؛ حيث كان المتوسط الحسابي لها (٤.٣١) بدرجة عالية وانحراف معياري (٠.٦٣٥)؛ مما يدل على أن مستوى الجودة في العناصر الملموسة عال؛ وقد يعزى ذلك إلى أهمية جامعة السلطان قابوس في المجتمع العماني؛ فهي الجامعة الحكومية الأولى التي يعول عليها تحقيق أهداف المجتمع وطموحاته، ومن ثم يوجه لها من الاهتمام المركز وخاصة في الجوانب المادية الملموسة، إضافة إلى أن مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر من المراكز الرائدة الموجودة بالجامعة التي لها مردود مادي للجامعة نظير ما يقدمه المركز من خدمات للمجتمع. وقد جاءت أكثر العبارات تحقيقا في هذا البعد عبارة "يتمتع العاملون في المركز بمظهر أنيق ومرتب"، بمتوسط حسابي (٤.٦١) أي بدرجة عالية تليها عبارة "توجد مرافق كافية مثل (المصاعد، ودورات المياه، والكهرباء، والمياه...)"، بمتوسط حسابي (٤.٥٩) بينما كانت أقل العبارات تحقيقا هي "تتوافر مواقف سيارات كافية بجوار المركز" بمتوسط حسابي (٣.٨)، ويمكن أن يعزى إلى اهتمام المجتمع العماني والتزامه بالزي الرسمي؛ مما يدل على التمسك بالقيم الاسلامية وبالاعادات والتقاليد والحفاظ على الهوية العمانية، كما تعبر هذه الاستجابات على اهتمام الجامعة بتوفير البنية التحتية بمرافقها المختلفة، مع التأكيد على وجود حاجة إلى مواقف إضافية للسيارات في ضوء خصوصية رواد المركز؛ فمعظمهم من خارج الجامعة، فعلاوة على ازدحام الجامعة بطلابها وموظفيها وزوارها تواجه المواقف ضغط من هذه الفئة المستفيدة من المركز؛ مما يتطلب مزيدا من التوسعات في مواقف السيارات وخاصة أن الجامعة لديها مساحات تسمح بذلك.

ويتبين من ملحق ١ أن مستوى جودة العناصر الملموسة المتوقعة ككل كانت عالية؛ حيث كان المتوسط الحسابي لها

بعد سرعة الاستجابة

يوضح جدول ٣ أن المستوى الفعلي المدرك لجودة سرعة الاستجابة للمستفيدين ككل كانت عالية؛ حيث كان المتوسط الحسابي لها (٤,٣٨) بدرجة عالية، وهو ما يدل على سرعة الاستجابة والتفاعل مع حاجات المستفيدين، وربما يعود ذلك إلى وجود كادر مختص من الموظفين للتعامل مع المستفيدين. وقد جاءت أكثر العبارات تحقيقاً في هذا البعد عبارة "يوجد استعداد تام لدى العاملين بالمركز لتقديم المساعدة للمستفيدين"، بمتوسط حسابي قدره (٤,٤٩) أي بدرجة عالية، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن المركز يقدم خدماته جزاء مبالغ مالية، وهو ما يجعله يسعى إلى تحقيق الرضا للمستفيدين، تليها عبارة "يتوافر بالمركز العاملين من ذوى الخبرة والكفاءة التي تمكنهم من الرد الفوري على استفسارات المستفيدين"، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٤٢)، ويمكن تفسير هذا بأن أغلب العاملين بالمركز أصحاب خبرة طويلة في العمل، كما يرد ذلك إلى استخدام الأساليب الإلكترونية في التواصل مع المستفيدين بشكل فعال، بينما كانت أقل العبارات تحقيقاً عبارة "تلبى إدارة المركز احتياجات جميع المستفيدين بسرعة ودقة" بمتوسط حسابي (٤,٢٩)، وقد يرجع ذلك إلى اقتصار المركز على استخدام البريد الإلكتروني والهواتف في التواصل مع المستفيدين بما يؤثر على سرعة الاستجابة ودقتها.

ويتبين ملحق ١ أن المستوى المتوقع لجودة سرعة الاستجابة للمستفيدين ككل كانت عالية؛ حيث كان المتوسط الحسابي لها (٤,٤٧) بدرجة عالية؛ وهو يؤكد أن مستوى جودة سرعة الاستجابة مرتفع، وربما يعود ذلك إلى النظرة الاعتبارية للمستفيدين الذين يمثلون المحور الأساسي الذي يركز عليه تقديم الخدمة مما يمنح للمركز دخلاً أكبر وسمعة أفضل. وقد جاءت أكثر العبارات تحقيقاً في هذا البعد عبارة "تلبى

بدرجة عالية تليها عبارة" يتميز العاملون بأنهم على دراية واسعة بنظام العمل بالمركز" بمتوسط حسابي قدره (٤,٥١)، وقد يفسر هذا بتوافر خطة واضحة للمركز مع بداية كل عام دراسي، كما أن أغلبية العاملين بالمركز أصحاب خبرة طويلة في العمل به، بينما كانت أقل العبارات تحقيقاً هي "يتوافر بالمركز العديد من الأنشطة التي تناسب كل المستفيدين" بمتوسط حسابي قدره (٤,٢٨) وقد يرجع ذلك إلى تركيز المركز على برامج محددة مسبقاً منذ بداية العام، وفي العادة لا تغير بشكل دوري لتلبية احتياجات المستفيدين المتغيرة باستمرار مع التغيرات المجتمعية، ولكن المركز يشهد حالياً بعض التعديلات في إدخال برامج لم تكن موجودة من قبل وهو محاولة محمودة من المركز لتلبية احتياجات متنوعة للمستفيدين.

ويتضح من ملحق ١ أن المستوى المتوقع لجودة الاعتمادية أو المصدقية في التعامل مع المستفيدين ككل كانت عالية؛ حيث كان المتوسط الحسابي لها (٤,٤٩) بدرجة عالية، وهو يدل على أن مستوى توقع جودة الاعتمادية مرتفع. وقد جاءت أكثر العبارات توقفاً في هذا البعد عبارة "تلتزم إدارة المركز بتقديم الخدمات في الموعد المحدد" بمتوسط حسابي بلغ (٤,٥٥) أي بدرجة عالية تليها العبارة "يحرص المركز على تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى"، بمتوسط حسابي (٤,٥٢)، وقد يرجع ذلك إلى الجهود المستمرة التي يبذلها المركز لتحقيق سمعة عالية في المجتمع بكل الوسائل المتاحة له، بينما كانت أقل العبارات تحقيقاً عبارة "يتوافر بالمركز العديد من الأنشطة التي تناسب كل المستفيدين" بمتوسط حسابي قدره (٤,٣٩)، وقد يرجع ذلك إلى وجود خطة محددة بالزمن والبرامج المقدمة من قبل المركز واضحة للمستفيدين.

"تتوافر المعرفة الكافية لأعضاء هيئة التدريس للإجابة عن أسئلة المستفيد" بمتوسط حسابي ٤.٥، وقد يرجع ذلك إلى أن عدد كبير ممن يدرسون بالمركز ليسوا على وعي بالمركز وأهدافه وإدارته؛ حيث ينتدبون مدة التدريس فقط في المركز .

ويتبين من ملحق ١ أن المستوى المتوقع لجودة الأمان ككل كانت عالية؛ حيث كان المتوسط الحسابي لها ٤.٦١ بدرجة عالية، وهذا يشير إلى ارتفاع مستوى توقع جودة الأمان، وقد جاءت أكثر العبارات تحقيقاً في هذا البعد عبارة "يتصف العاملون بالمركز بحسن معاملة المستفيدين"، بمتوسط حسابي ٤.٦٧ أي بدرجة عالية، تليها عبارة "يحافظ العاملون على سرية وخصوصية بيانات المستفيدين"، بمتوسط حسابي ٤.٦١، وقد يرجع ذلك إلى أن أغلبية من يعملون بالجامعة والكلية يتمتعون بسمعة طيبة، كما أن اللوائح والقوانين بالجامعة تنص على ضرورة الحفاظ على سرية المعلومات، بينما كانت أقل العبارات تحقيقاً هي "تتوافر المعرفة الكافية لأعضاء هيئة التدريس للإجابة عن أسئلة المستفيد" بمتوسط حسابي ٤.٥٥، وقد يرجع ذلك إلى أن صعوبة استجابة أعضاء هيئة التدريس للأعداد الكبيرة من المستفيدين فيؤثر في التفاعل أو التجاوب مع أسئلة المستفيدين، يضاف إلى ذلك أنهم ينتسبون إلى كليات مختلفة ويعملون لدى المركز بصفة مؤقتة فقط.

بعد التعاطف

وبالنسبة إلى الاستجابات العينة لبعد التعاطف، فقد جاءت النتائج كما في ملحق ١ أن المستوى الفعلي المدرك لجودة التعاطف ككل كانت عالية؛ حيث كان المتوسط الحسابي لها ٤.٣٤ بدرجة عالية، وقد جاءت أكثر العبارات تحقيقاً في هذا البعد هي عبارة "تضع إدارة المركز مصلحة المستفيد في مقدمة اهتماماتها"، بمتوسط

إدارة المركز احتياجات جميع المستفيدين بسرعة ودقة"، بمتوسط حسابي (٤.٥١) أي بدرجة عالية، تليها عبارة "يتوافر بالمركز العاملين من ذوي الخبرة والكفاءة التي تمكنهم من الرد الفوري على استفسارات المستفيدين"، بمتوسط حسابي قدره (٤.٥)، وقد يفسر ذلك في ضوء توقع المستفيدين والمجتمع العماني بأن الجامعة تضم مجموعة متميزة من الكفاءات والكوادر البشرية القادرة على الاستجابة السريعة والدقيقة لمطالبهم، بينما كانت أقل العبارات تحقيقاً هي "يعلم المركز المستفيدين بكل ما يستجد في حينه" بمتوسط حسابي (٤.٣٩)، وقد يعزى ذلك إلى استخدام التكنولوجيا في إدارة المركز، ولكن تأخر ترتيب هذه العبارة قد يرجع إلى الخبرات السابقة السيئة لدى المستفيدين عن تأخر الاستجابة في المراكز التدريبية الأخرى.

بعد الأمان

يتضح من ملحق ١ أن المستوى الفعلي المدرك لجودة الأمان ككل كانت عالية؛ حيث كان المتوسط الحسابي لها ٤.٨ بدرجة عالية؛ مما يدل على أن مستوى جودة الأمان مستوى مرتفع، وقد جاءت أكثر العبارات تحقيقاً في هذا البعد عبارة "يشعر المستفيدون بالأمان عند التعامل مع العاملين بالمركز"، بمتوسط حسابي ٤.٦٦ أي بدرجة عالية، وقد يفسر ذلك في ضوء الاستجابة المستمرة من قبل المركز وعامله إلى مطالب المستفيدين وحاجاتهم مما يشعرهم بالأريحية والأمان في التعامل مع إدارة المركز، تليها عبارة "يتصف العاملون بالمركز بحسن معاملة المستفيدين"، بمتوسط حسابي ٤.٦٣، وقد يرجع ذلك إلى أن طيب خلق ودمائة الفرد العماني وتحليه بأخلاق الإسلام السمحة هو مما يجعلهم قادرين على التعامل مع المستفيدين بطريقة حسنة، بينما كانت أقل العبارات تحقيقاً هي

حلول لها"، بمتوسط حسابي قدره (٤.٤٩)، بينما كانت أقل العبارات تحقيقاً هي "تتم العناية الشخصية بكل مستفيد بما يشعره بمكانته المتميزة" بمتوسط حسابي (٤.٣)، وقد يرجع ذلك إلى أن هناك مقابل مادي للخدمة المقدمة من قبل المركز ومن ثم لا بد أن يعمل المركز على البحث عن الصعوبات التي تواجه المستفيد والعمل على حلها.

ثانياً: النتائج الخاصة بالسؤال الثاني والذي ينص على "ما الفروق بين استجابات العينة لجودة الخدمات الجامعية الفعلية المدركة والمتوقعة بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس؟"

وللإجابة عن هذا السؤال استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد وللدرجة الكلية وذلك من وجهة نظر المستفيدين في مدى إدراكهم لجودة الخدمة المقدمة فعليا وجودة الخدمة المتوقع تقديمها لهم وحساب الفروق بينهما باستخدام اختبار (ت)، كما هو موضح بجدول ٤.

يتبين من جدول ٤ أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين إدراكات العينة لجودة الخدمات الجامعية الفعلية المدركة والمتوقعة بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر في كل الأبعاد والاستبانة ككل باستثناء بعد سرعة الاستجابة؛ فهناك فروق

حسابي بلغ ٤.٤١ أي بدرجة عالية، وقد يفسر ذلك بسعي إدارة الجامعة إلى الاهتمام بالمستفيد وتحقيق الرضا له بشتى السبل التي من بينها على سبيل المثال المجلس الاستشاري للطلاب الذي يقدر أهمية الطالب ومعرفة احتياجاته لتبليتها ويدخل الاهتمام بالمستفيد من المركز تحت هذا الإطار، تليها عبارة "يقوم المركز بقياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم"، بمتوسط حسابي قدره ٤.٣٩، ويمكن عزو ذلك إلى اهتمام المركز بالتغذية الراجعة من قبل المستفيدين والاستخدام المستمر للاستبانة والمقابلات مع المستفيدين لمعرفة مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم، بينما كانت أقل العبارات تحقيقاً هي "يعمل المركز على توفير مرشدين للمستفيدين" بمتوسط حسابي ٤.٢٤، ولكنها مازالت عالية نظراً لوجود عملية إرشاد فعلية للمستفيدين من المركز، ولكن لا يوجد متخصصين بوظيفة الإرشاد لتحقيق جودة التفاعل والإرشاد مع المستفيدين.

ويتضح من ملحق ١ أن المستوى المتوقع لجودة التعاطف ككل كان عالياً؛ حيث كان المتوسط الحسابي لها (٤.٤٣) بدرجة عالية، وقد جاءت أكثر العبارات توقعاً في هذا البعد هي عبارة "يقوم المركز بقياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم"، بمتوسط حسابي (٤.٥٣) أي بدرجة عالية، تليها العبارة "تتم المتابعة المستمرة للصعوبات التي تواجه المستفيد وإيجاد

جدول ٤

أبعاد جودة الخدمات الجامعية	الجودة المدركة فعلياً		الجودة المتوقعة		قيمة (ت)
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
العناصر الملموسة	٤,٣١	٠,٦٤	٤,٣٤	٠,٧١	٠,٥٨٨-
الاعتمادية	٤,٤٤	٠,٦٦	٤,٤٩	٠,٧٢	١,١٩-
سرعة الاستجابة	٤,٣٨	٠,٦٥	٤,٤٧	٠,٦٦	٢,٢١٧-
الأمان	٤,٥٨	٠,٦٦	٤,٦١	٠,٦٥	١,٠٨٥-
التعاطف	٤,٣٤	٠,٧	٤,٤٣	٠,٧٤	١,٨٤٥-
الاستبانة ككل	٤,٣٨	٠,٦	٤,٤٤	٠,٦٤	١,٧-

كل قيم ت غير دالة عند ٠,٠٥

تقديرات الدارسين لمستوى الجودة تعزى لمتغير الجنس، بينما تختلف مع نتائج دراسة سلمان (٢٠١٣) التي اشارت إلى وجود فروق بين الدارسين لمستوى الجودة تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث.

بالنسبة للوظيفة

استخدم تحليل التباين (ANOVA) على العينة الأساسية لتقدير مدى اختلاف درجة إدراك العينة وتوقعها لجودة الخدمات بالمركز وفقا لاختلاف الوظيفة التي يعملون بها، كما هو موضح بجدول ٦.

يتضح من جدول ٥ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع في جميع أبعاد جودة خدمات مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر وكذلك في الاستبانة ككل، وقد يرجع ذلك إلى أن الخدمة المقدمة لكل من الذكور والإناث تقدم إلى النوعين بدون تفرقة في شكلها أو مضمونها، كما يعود ذلك إلى أن المجتمع العماني لا يميز في سياسته وممارساته بين الذكور والإناث، ويستشهد هنا بتمكين الإناث في كل الوظائف بالدولة. وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة بركات (٢٠١٠) التي بينت نتائجها عدم وجود فروق دالة إحصائية في تقديرات الدارسين لمستوى الجودة تعزى لمتغير الجنس، بينما تختلف مع نتائج دراسة سلمان (٢٠١٣) التي اشارت إلى وجود فروق بين الدارسين لمستوى الجودة تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث.

بالنسبة للوظيفة

استخدم تحليل التباين (ANOVA) على العينة الأساسية لتقدير مدى اختلاف درجة إدراك العينة وتوقعها لجودة الخدمات بالمركز وفقا لاختلاف الوظيفة التي يعملون بها، كما هو موضح بجدول ٦.

بينهم لصالح الدرجة المتوقعة، وربما يعزى ذلك إلى ضعف الشبكة العنكبوتية في بعض الأحيان، وقلة الكادر الوظيفي الخاص بخدمة العملاء، وتختلف هذه النتائج عن نتائج دراسة بركات (٢٠١٠) التي بينت أن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات وبين ما يتلقونه من خدمة.

ثالثا: نتائج خاصة بالسؤال الثالث والذي ينص على "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) في درجة جودة خدمات مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس تعزى إلى متغيرات النوع الاجتماعي والوظيفة والعمر؟"

أجيب على هذا السؤال وفق المحاور التالية:
فيما يتعلق بالنوع الاجتماعي: (الذكور- الإناث)

استخدم اختبار T-Test على العينة الأساسية لتقدير مدى اختلاف استجابات العينة في إدراكهم وتوقعهم لجودة خدمات مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر وفقا لاختلاف النوع، كما هو موضح في جدول ٥.

يتضح من جدول ٥ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع في جميع أبعاد جودة خدمات مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر وكذلك في الاستبانة ككل، وقد يرجع ذلك إلى أن الخدمة المقدمة لكل من الذكور والإناث تقدم إلى النوعين بدون تفرقة في شكلها أو مضمونها، كما يعود ذلك إلى أن المجتمع العماني لا يميز في سياسته وممارساته بين الذكور والإناث، ويستشهد هنا بتمكين الإناث في كل الوظائف بالدولة. وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة بركات (٢٠١٠) التي بينت نتائجها عدم وجود فروق دالة إحصائية في

يتضح من جدول ٦ أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الوظائف فيما يرتبط بكل أبعاد الجودة وأبعاد الاستبانة كافة، أي أنه يوجد أثر لاختلاف الوظيفة في مدى إدراك العينة لجودة الخدمات بالمركز لهذه الأبعاد.

جدول ٥

الفروق في جودة الخدمات الجامعية وفقاً للنوع الاجتماعي باستخدام اختبار (ت)

أبعاد جودة الخدمات الجامعية	النوع	العدد	الجانب المدرك		الجانب المتوقع	
			الانحراف المعياري	قيمة ت	الانحراف المعياري	قيمة ت
العناصر الملموسة	ذكور	٥٦	٠,٦٩٣	٠,٠٩	٠,٧٦١	٠,٧٥٥-
	إناث	٤٥	٠,٥٦٣	٤,٤	٠,٦٣٥	
الاعتمادية	ذكور	٥٦	٠,٧٢	٠,٦٨١-	٠,٨١٧	١,٩٢٤-
	إناث	٤٥	٠,٥٧٦	٤,٦٣	٠,٥٤٥	
سرعة الاستجابة	ذكور	٥٦	٠,٧٣٦	١,٠١٣-	٠,٦٩٢	١,٣٩-
	إناث	٤٥	٠,٥٢١	٤,٥٧	٠,٦١٩	
الأمان	ذكور	٥٦	٠,٧٢٩	٠,٨٧٢-	٠,٧٢٣	٠,٩٩٤-
	إناث	٤٥	٠,٥٥٥	٤,٦٨	٠,٥٥٥	
التعاطف	ذكور	٥٦	٠,٧٧	١,٤١٢-	٠,٧٩٣	٠,٧٣٩-
	إناث	٤٥	٠,٥٨٩	٤,٤٩	٠,٦٧٥	
المجموع	ذكور	٥٦	٠,٦٨١	٠,٧٢٥-	٠,٧١١	١,١٨١-
	إناث	٤٥	٠,٤٩٤	٤,٥٢	٠,٥٣١	

كل قيم ت غير دالة عند ٠.٠٥

جدول ٦

الفروق في جودة الخدمات الجامعية طبقاً للوظيفة (الجانب المدرك)

أبعاد الجودة	مصدر التباين	الجانب المدرك			الجانب المتوقع		
		مجموع	درجات الحرية	متوسط المربعات	مجموع	درجات الحرية	متوسط المربعات
العناصر الملموسة	بين المجموعات	١,٠١٤	٢	٠,٥٠٧	٢,١٩٣	٢	١,٠٩٧
	داخل المجموعات	٣٩,٣٢٢	٩٨	٠,٤٠١	٤٧,٦٠٨	٩٨	٠,٤٦٨
الاعتمادية	التباين الكلي	٤٠,٣٣٥	١٠٠		٤٩,٨٠١	١٠٠	
	بين المجموعات	١,٦٠١	٢	٠,٨	١,٥٨٨	٢	٠,٧٩٤
سرعة الاستجابة	داخل المجموعات	٤١,٦٩٨	٩٨	٠,٤٢٥	٤٩,٩٢٩	٩٨	٠,٥٠٩
	التباين الكلي	٤٣,٢٩٩	١٠٠		٥١,٥١٧	١٠٠	
الأمان	بين المجموعات	١,٠٢٢	٢	٠,٥١١	٠,٥٦٣	٢	٠,٢٨١
	داخل المجموعات	٤٢,٠٩٧	٩٨	٠,٤١٩	٤٣,٤٦٥	٩٨	٠,٤٤٤
التعاطف	التباين الكلي	٤٢,١١٩	١٠٠		٤٤,٠٢٨	١٠٠	
	بين المجموعات	٠,٤٧٢	٢	٠,٢٣٦	١,٢٦٦	٢	٠,٦٣٣
الكلي	داخل المجموعات	٤٢,٦٤١	٩٨	٠,٤٣٥	٤١,٤٠٤	٩٨	٠,٤٢٢
	التباين الكلي	٤٣,١١٢	١٠٠		٤٢,٦٧	١٠٠	
سرعة الاستجابة	بين المجموعات	١,١٤٣	٢	٠,٥٧٢	٠,٨١٦	٢	٠,٤٠٨
	داخل المجموعات	٤٧,٦٢٨	٩٨	٠,٤٨٦	٥٣,٦٩٢	٩٧	٠,٥٥٤
الأمان	التباين الكلي	٤٨,٧٧٢	١٠٠		٥٤,٥٠٨	٩٩	
	بين المجموعات	٠,٩٣٣	٢	٠,٤٦٦	١,٣١٤	٢	٠,٦٥٧
سرعة الاستجابة	داخل المجموعات	٣٥,٥	٩٨	٠,٣٦٢	٣٩,٤٥٤	٩٨	٠,٤٠٣
	التباين الكلي	٣٦,٤٣٣	١٠٠		٤٠,٧٦٨	١٠٠	

كل قيم ف غير دالة عند مستوى دلالة ٠.٠٥

جدول ٧

الفروق في جودة الخدمات الجامعية وفق العمر (الجانب المدرك)

أبعاد الجودة	مصدر التباين	الجانب المدرك			الجانب المتوقع		
		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات
العناصر الملموسة	بين المجموعات	٠,٠٩٩	٢	٠,٠٥	٠,١٢	٢	٠,٠٥٢
	داخل المجموعات	٤,٢٣٦	٩٨	٠,٤١١	٤٩,٧٤٩	٩٨	٠,٥٠٨
التباين الكلي		٤٠,٣٣٥	١٠٠		٤٩,٨١٠	١٠٠	
الاعتمادية	بين المجموعات	٠,٣٨٥	٢	٠,١٩٣	٠,٤٤	٢	٠,٣٥١
	داخل المجموعات	٤٢,٩١٤	٩٨	٠,٤٣٨	٥١,١٥١	٩٨	٠,٥٢٢
التباين الكلي		٤٣,٢٩٩	١٠٠		٥١,٥١٧	١٠٠	
سرعة الاستجابة	بين المجموعات	١,٠٣١	٢	٠,٥١٥	١,٢٢٩	٢	٠,٥٩٢
	داخل المجموعات	٤١,٠٨٩	٩٨	٠,٤١٩	٤٣,٥٠٢	٩٨	٠,٤٤٤
التباين الكلي		٤٢,١١٩	١٠٠		٤٤,٠٢٨	١٠٠	
الأمان	بين المجموعات	٠,١٥٨	٢	٠,٠٧٩	٠,١٨	٢	١,٣٠٩
	داخل المجموعات	٤٢,٩٥٤	١٠٠	٠,٤٣٨	٤١,٥٦٠	٩٨	٠,٤٢٤
التباين الكلي		٤٣,١١٢	١٠٠		٤٢,٦٧٠	١٠٠	
التعاطف	بين المجموعات	٠,٧٤٩	٢	٠,٣٧٤	٠,٧٦٤	٢	٠,٦٨٨
	داخل المجموعات	٤٨,٠٢٣	٩٨	٠,٤٩	٥٣,٧٤٥	٩٧	٠,٥٥٤
التباين الكلي		٤٨,٧٧٢	١٠٠		٥٤,٥٠٨	٩٩	
المجموع	بين المجموعات	٠,٢٥٥	٢	٠,١٢٧	٠,٣٤٥	٢	٠,٢١٥
	داخل المجموعات	٣٦,١٧٨	٩٨	٠,٣٦٩	٤٠,٥٩٠	٩٨	٠,٤١٤
التباين الكلي		٣٦,٤٣٣	١٠٠		٤٠,٩٣٥	١٠٠	

كل قيم ف غير دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥

بالنسبة للعمر

كافة، أي أنه لا يوجد أثر لاختلاف العمر في مدى إدراك وتوقع العينة لجودة الخدمات بالمركز لهذه الأبعاد.

مناقشة النتائج

توصيات وإجراءات مقترحة لتحقيق جودة خدمات مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس طبقاً لمقياس (SERVQUAL)

استخدم تحليل التباين (ANOVA) على العينة الأساسية لتقدير مدى اختلاف درجة إدراك وتوقع العينة لجودة الخدمات بالمركز وفقاً لاختلاف العمر، كما هو موضح في الجدول ٧.

يتضح من جدول ٧ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة وفق متغير العمر فيما يرتبط بأبعاد الجودة وبالاستبانة

- أن يوجد استعداد فعلي لدى العاملين بالمركز لتقديم المساعدة للمتدربين.
- الجوانب العاطفية: - خاصة فيما يتعلق بحسن استقبال العملاء والاهتمام الشخصي بهم، ووضع مصالحهم في مقدمة اهتمامات المركز- فيكون ذلك من خلال:
- أن يحرص المركز على تحديد حاجات العملاء بصفة دورية.
- أن يحرص المركز على أخذ رغبات المتدربين وظروفهم في الحسبان.
- أن يتعاطف العاملون بالمركز مع مشكلات العملاء.
- أن يعمل المركز على توفير مرشدين أكاديميين.
- الاعتمادية: خاصة فيما يتعلق بالالتزام بأخلاقيات المهنة والاهتمام بزيادة مستوى الكفاءة المهنية وتنميتها بالمركز، وذلك من خلال:
- أن يتوافر بالمركز عدد من الأنشطة التي تناسب كل الفئات المستفيدة.
- أن توجد سهولة في إجراءات القبول والتسجيل داخل المركز.
- أن يتميز العاملون بالدراية المستفيضة بنظام العمل بالمركز.
- الأمان: الاهتمام بالمحافظة على أسرار العملاء في تقديم الخدمات المهنية والاحتفاظ بسجلات دقيقة لمتابعة الخدمات المقدمة وتزويد العملاء بالمعلومات الملائمة في الوقت المناسب.

في ضوء ما أسفر عنه الإطار النظري للدراسة، وما توصلت إليه من نتائج؛ تقدم الدراسة الحالية إجراءات مقترحة لتحقيق جودة خدمات مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس طبقا لمقياس (SERVQUAL) على النحو التالي:

الجوانب الملموسة: الاهتمام بمظهر العاملين، واستخدام الحاسب الآلي والبرامج الإلكترونية في عملية المراجعة بصورة فعالة، وتوفير عدد كاف من مواقف السيارات، وذلك من خلال:

- أن توفر الجامعة المطاعم والأماكن التجارية والمكتبات المناسبة بالقرب من المركز.
- أن يعمل بالمركز أعضاء هيئة التدريس من ذوي الكفاءات العلمية.
- أن توجد أماكن لائقة لانتظار المستفيدين داخل المركز، وتتوافر مواقف سيارات كافية بجوار المركز.
- يقدم المركز برامج تعليمية ذات سمعة عالية.
- أن يوجد موقع إلكتروني متميز للمركز على شبكة الإنترنت.
- أن يتوافر بالمركز هيئة إدارية ذات كفاءة عالية في أداء الخدمة.
- الاستجابة: خاصة فيما يتعلق بالاستجابة لطلبات المستفيدين فكانت كما يلي:
- أن يوفر المركز عاملين من ذوي الخبرة والكفاءة التي تمكنهم من الرد الفوري على استفسارات المتدربين.
- أن تلبى إدارة المركز حاجات جميع المتدربين بسرعة ودقة.

المراجع

References

والاقتصاد (جامعة ذي قار)، عدد ٧٥، ٥٥-

٨٦.

حسين، حنان (٢٠١١). قياس جودة الخدمات الصحية في الأندية الصحية الأهلية الحكومية والخاصة. مجلة الرياضة علوم وفنون، جامعة حلوان، المجلد ٣٩، العدد ٣٩، ٣٢-١. القاهرة، جمهورية مصر العربية.

الدوسري، بادي، والمكي، حسين (٢٠٠٩). تطبيق أسلوب الفجوة في قياس جودة الخدمة بالهيئة العامة للشباب والرياضة بدولة الكويت. مجلة أسيوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، جامعة أسيوط، العدد ٢٨، الجزء ١، ١٩٠-٢١٤. أسيوط، جمهورية مصر العربية.

سلمان، محمد (٢٠١٣). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الاقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF). مجلة جامعة الاقصى (سلسلة العلوم الانسانية). المجلد السابع عشر، ١-٥٠.

الشرعي، بلقيس (٢٠٠٩). دراسة تقييمية لبرنامج إعداد المعلم بكلية التربية جامعة السلطان قابوس وفق متطلبات معايير الاعتماد الأكاديمي. المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، صنعاء، المجلد ٢، العدد ٤، ١-٥٠. الجمهورية اليمنية.

شعشاعة، حاتم (٢٠٠٤). قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين المحدود في فلسطين من وجهة نظر العملاء، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.

الصرن، رعد (٢٠٠٤). تطوير نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمات المصرفية الى المستوى العالمي: دراسة نظرية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد السادس، ٣١-١. الجزائر.

إدريس، ثابت (١٩٩٦). قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت. المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت، المجلد ٤، العدد ١، ٩-٤١.

بدر الدين، رشام وعاشوراء، بو النمر (٢٠١٤). معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور المستفيدين مقياس الأداء الفعلي للخدمة Servperf نموذجاً. ورقة بحثية في المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان "معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيفات" (٢٨-٣١ أكتوبر/تشرين الأول ٢٠١٤، ٢٢٨٩-٢٣٠٥) تونس، الجمهورية التونسية: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ودار الكتب الوطنية.

بن عبود، على (٢٠٠٨). قياس الأداء الحكومي باستخدام نموذج (SERVQUAL). ورقة بحثية مقدمة في ندوة بعنوان "الأساليب الحديثة في قياس الأداء الحكومي خلال الاعوام ٢٠٠٥، ٢٠٠٦، ٢٠٠٧: تطبيقات عملية وتمارين في استخدام نماذج السيرفكوال لقياس رضا العملاء" القاهرة، جمهورية مصر العربية: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

جامعة السلطان قابوس (٢٠٠٩). الخطة الاستراتيجية ٢٠٠٩-٢٠١٣. مسقط، سلطنة عمان: مطبعة جامعة السلطان قابوس.

جبار، عبد العظيم (٢٠٠٩). قياس جودة خدمة أنظمة المعلومات في جامعة ذي قار باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات (SERVQUAL). مجلة الإدارة

- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: Three instruments compared. *International Journal of Research & Method in Education*, 29(1), 71-89.
- Brochado, A. (2009). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education, *Quality Assurance in Education*, 17 (2), 174 - 190.
- Calvo-Porrall, C., Le'vy-Mangin, J-P., & Novo-Corti, M. (2013). Perceived quality in higher education: An empirical study". *Marketing Intelligence & Planning*, 31 (6), 601 - 619.
- Carrillat, F., Jaramillo, F., & Mulki, J. (2007). The validity of the SERVQUAL and SERVPERF scales: A meta-analytic view of 17 years of research across five continents. *International Journal of Service Industry Management*, 18 (5), 472-490.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. (8th, ed), New York, NY: Prentice - Hall International Inc. P. 246.
- Mahmoud, A., & Khalifa, B. (2015). A confirmatory factor analysis for SERVPERF instrument based on a sample of students from Syrian universities. *Education + Training*, 57(3), 343 - 359
- Nejati, M., & Nejati, M. (2008). Service quality at University of Tehran central library, *Library Management*, 29 (6/7), 571 - 582.
- Hernon, P., & Nitecki, D. (2001). Service Quality: A concept not fully explored. *Library Trends*, 49(4), 687-708.
- Owlia, M., & Aspinwall, E. (1997). TQM in higher education: A review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14(5), 527-543.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). SERVQUAL: A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49 (1), 41
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- عبد العزيز، أحمد (٢٠١٣). استراتيجية مقترحة لتحقيق التميز في جودة الخدمات المقدمة لطلاب كليات التربية بالجامعات المصرية باستخدام نموذج (SERVQUAL). *مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد السابع والثلاثون، الجزء الأول، ١٠٧-١٤١*. القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- عيسان، صالحه (٢٠٠٥). رؤية مستقبلية للتعليم العالي الممتد في سلطنة عمان في ضوء التطبيقات العالمية. *مجلة دراسات تربوية واجتماعية، جامعة حلوان، المجلد ١١، العدد ٤، ٨٥-١١٤*. جمهورية مصر العربية.
- عيسان، صالحه (٢٠٠٨). واقع ممارسة تحقيق الجودة والاعتماد بجامعة السلطان قابوس. *مجلة كلية التربية بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، المجلد ٣، العدد ١٥، ٤٦-١*. جمهورية مصر العربية.
- مصالح، عطية (٢٠١٢). قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، فلسطين، العدد السابع والعشرون، ١١-٤٨*.
- الموسوية، هاشمية (٢٠١٠). التطور في الحقل التربوي ومرئيات العاملين فيه. *رسالة التربية، وزارة التربية والتعليم العمانية، العدد ٣٠، ٥٢-٥٤*. سلطنة عمان.
- أبو وردة، شيرين (٢٠٠٧). نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر. *المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد ٣١، العدد ١، ٢٧٧-٣٢٧*. جمهورية مصر العربية.

Roses, L., Hoppen, N., & Henrique, J. (2009). Management of perceptions of information technology service quality. *Journal of Business Research*, 62, 876-882.

Vanniarajan1, T., & Gurunathan, P. (2009). Evaluation of linkage between service quality, customer satisfaction and repurchase intentions: An application of SEM. *Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation*, 5(4), 108-118.

ملحق ١

مستوى جودة العناصر الملموسة الفعلية المدركة والمتوقعة بالمركز

رقم الفقرة	العبارة	مستوى الجودة المدرك (الفعلي)		مستوى الجودة المتوقع	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أولاً: بعد العناصر الملموسة					
١	يتوافر بالمركز أجهزة ومعدات وأدوات حديثة.	٤,٤٥	٠,٧٢٨	٤,٣٩	٠,٨١٢
٢	يتمتع العاملون في المركز بمظهر أنيق ومرتب.	٤,٦١	٠,٨١٢	٤,٤٨	٠,٧٩٥
٣	يتوفر بالمركز قاعات مناسبة (من حيث المساحة والتهوية والإضاءة).	٤,٤٣	٠,٨١٧	٤,٣٢	٠,٨٣٦
٤	توجد مرافق كافية مثل (المصاعد، ودورات المياه، والكهرباء، والمياه..).	٤,٥٩	٠,٧٣٧	٤,٤٣	٠,٨١٧
٥	يوفر المركز خدمة الانترنت المجانية للمستفيد.	٤,١٣	١,٠٥٥	٤,٢٤	٠,٩٤
٦	يقع المركز في مكان مناسب ومريح للمستفيد.	٤,٣٨	٠,٧٩٨	٤,٣٤	٠,٨١٦
٧	تتوافر مكاتب مناسبة قريبة من المركز.	٤,٢٤	٠,٨٢٦	٤,٢٩	٠,٨١٧
٨	تتوافر المطاعم والأماكن التجارية بالقرب من المركز.	٤,١٢	٠,٩٣	٤,٢٥	٠,٩٥٣
٩	يعمل بالمركز أعضاء هيئة التدريس من ذوي الكفاءات العلمية.	٤,٥٦	٠,٧٨	٤,٥٧	٠,٧٢٦
١٠	توجد أماكن لائقة لاستراحة المستفيدين داخل المركز.	٤,٢٣	٠,٩٨٩	٤,٢٦	٠,٩٣٤
١١	تتوافر مواقف سيارات كافية بجوار المركز.	٣,٨	١,٣٤٢	٤,٠٩	١,١٧٦
١٢	يقدم المركز برامج ذات سمعة عالية.	٤,٤٧	٠,٨٠٧	٤,٤٦	٠,٧٥٥
١٣	يقدم المركز مطبوعات تعريفية عن أنشطته الماضية والحالية للمستفيد.	٤,١	٠,٩٧٥	٤,٢٨	٠,٩٦
١٤	يوجد موقع إلكتروني متميز للمركز على شبكة الانترنت.	٤,١٧	٠,٩٧	٤,٣١	٠,٨٦٩
١٥	يتوافر بالمركز هيئة إدارية ذات كفاءة عالية في أداء الخدمة.	٤,٤٣	٠,٧٤	٤,٤٦	٠,٧٨١
الدرجة الكلية للعناصر الملموسة					
		٤,٣١	٠,٦٣٥	٤,٣٤	٠,٧١
ثانياً: بعد الاعتمادية أو المصداقية في التعامل					
١	تفي إدارة المركز بما تعد به المستفيدين.	٤,٤٧	٠,٧٩٥	٤,٤٩	٠,٧٧
٢	تلتزم إدارة المركز بتقديم الخدمات في الموعد المحدد.	٤,٥٣	٠,٧٦٩	٤,٥٥	٠,٧٦٨
٣	يتوافر بالمركز العديد من الأنشطة التي تناسب كل المستفيدين.	٤,٢٨	٠,٧٨٩	٤,٣٩	٠,٨٤٨
٤	توجد سهولة في إجراءات القبول والتسجيل داخل المركز.	٤,٣٨	٠,٧٩٨	٤,٤٣	٠,٧٦٦
٥	يتميز العاملون بأنهم على دراية واسعة بنظام العمل بالمركز.	٤,٥١	٠,٦٨٧	٤,٥١	٠,٧٨١
٦	يحرص العاملون على تزويد المستفيدين بالإرشادات اللازمة لإتمام قبولهم بالمركز.	٤,٤٥	٠,٧٥٥	٤,٥١	٠,٨٣٢
٧	يحرص المركز على تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى.	٤,٤٥	٠,٧٨١	٤,٥٢	٠,٧٩٥

ملحق ١					
مستوى جودة العناصر الملموسة الفعلية المدركة والمتوقعة بالمركز					
رقم الفقرة	العبرة	مستوى الجودة المدرك (الفعلي)		مستوى الجودة المتوقع	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	الدرجة الكلية لبعدها الاعتمادية أو المصادقية في التعامل	٤,٤٤	٠,٦٥٨	٤,٤٩	٠,٧٧
	ثالثا: بعد سرعة الاستجابة				
١	يتوافر بالمركز العاملين من ذوى الخبرة والكفاءة التي تمكنهم من الرد الفوري على استفسارات المستفيدين.	٤,٤٢	٠,٧٣٨	٤,٥	٠,٧٤٣
٢	تلبى إدارة المركز احتياجات جميع المستفيدين بسرعة ودقة.	٤,٢٩	٠,٨٠٤	٤,٥١	٠,٧٣
٣	تعلم إدارة المركز جميع المستفيدين بموعد الحصول على الخدمات والانتهاؤها منها.	٤,٣٨	٠,٧٩٨	٤,٥	٠,٧١٦
٤	تحرص إدارة المركز على حل مشكلات المستفيدين دون تأخير.	٤,٣٣	٠,٧٧٦	٤,٥	٠,٧٥٧
٥	يتواجد العاملون بالمركز في أماكن عملهم باستمرار.	٤,٣٧	٠,٨٣٣	٤,٤٥	٠,٧٦٨
٦	يوجد استعداد تام لدى العاملين بالمركز لتقديم المساعدة للمستفيدين.	٤,٤٩	٠,٧٣	٤,٤٦	٠,٧٨١
٧	يعلم المركز المستفيدين بكل ما يستجد في حينه.	٤,٣٩	٠,٧٦١	٤,٣٩	٠,٧٦١
٨	تتوافر بالمركز الكفاءة في التعامل مع المتغيرات الطارئة والأزمات.	٤,٤٢	٠,٧٣٨	٤,٤٨	٠,٧٦٩
	الدرجة الكلية لبعدها سرعة الاستجابة	٤,٣٨	٠,٦٥	٤,٤٧	٠,٦٦
	رابعا: بعد الأمان				
١	يتصف العاملون بالمركز بحسن معاملة المستفيدين.	٤,٦٣	٠,٧٧١	٤,٦٧	٠,٦٦٥
٢	يحافظ العاملون على سرية وخصوصية بيانات المستفيدين.	٤,٥٣	٠,٧٩٥	٤,٦١	٠,٧٢١
٤	تتوافر المعرفة الكافية لأعضاء هيئة التدريس للإجابة عن أسئلة المستفيد.	٤,٥	٠,٧٧	٦,٤	٠,٧٠٨
٥	يعبر المستفيدين عن آرائهم بحرية دون خوف.	٤,٥٦	٠,٦٩٩	٤,٦	٠,٧٦٣
٦	يشعر المستفيدون بالأمان عند التعامل مع العاملين بالمركز.	٤,٦٦	٠,٦٣٧	٤,٥٥	٠,٧٥٥
	الدرجة الكلية لبعدها الأمان	٤,٥٨	٠,٦٦	٤,٦١	٠,٦٥٣
	خامسا: بعد التعاطف				
١	تضع إدارة المركز مصلحة المستفيد في مقدمة اهتماماتها.	٤,٤١	٠,٨٢٧	٤,٤٥	٠,٧٨٣
٢	يحرص المركز على تحديد احتياجات المستفيدين بصفة دورية.	٤,٣٤	٠,٧٦٥	٤,٤٥	٠,٨٣٣
٣	يمتلك العاملون القدرة على التعامل مع المستفيدين باهتمام شخصي.	٤,٣٨	٠,٧٩٨	٤,٤٤	٠,٧٩٥
٤	يتعاطف العاملون بالمركز مع مشكلات المستفيدين.	٤,٣٥	٠,٨٠٥	٤,٤	٠,٧٥٦
٥	ترفض إدارة المركز الوساطة والمحسوبية في التعامل مع مشكلات المستفيدين.	٤,٣٣	٠,٨٠١	٤,٤٢	٠,٧٩٤
٦	يعمل المركز على توفير مرشدين للمستفيدين.	٤,٢٤	٠,٨٨٥	٤,٣٨	٠,٨٥

ملحق ١

مستوى جودة العناصر الملموسة الفعلية المدركة والمتوقعة بالمركز

رقم الفقرة	العبرة	مستوى الجودة المدرك (الفعلي)			مستوى الجودة المتوقع		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
٧	يقوم المركز بقياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم.	٤,٣٩	٠,٧٤٨	عالية	٤,٥	٠,٨٣٤	عالية
٨	تتم العناية الشخصية بكل مستفيد بما يشعره بمكانته المتميزة.	٤,٢٨	٠,٨٣٨	عالية	٤,٤	٠,٩١١	عالية
٩	تتم المتابعة المستمرة للصعوبات التي تواجه المستفيد وإيجاد حلول لها.	٤,٣٨	٠,٨١١	عالية	٤,٤٩	٠,٨٧	عالية
	الدرجة الكلية لبعدهم التعاطف	٤,٣٤	٠,٦٩٨	عالية	٤,٤٣	٠,٧٤٢	عالية