

**تقويم جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بجامعة الدمام باستخدام مقياس (SERVQUAL)**

خالد بن حسن الشغيبي\* ومحمد سرحان خالد المخلافي

جامعة الدمام، المملكة العربية السعودية

قبل بتاريخ: ٢٠١٦/٣/٢٩

عدل بتاريخ: ٢٠١٦/٣/٧

استلم بتاريخ: ٢٠١٥/١٠/٢٠

ملخص: هدفت الدراسة الحالية إلى قياس جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالدمام من وجهة نظر الدارسين فيها، وبلغت العينة (٢٨٦) دارسا ودارسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فجوة سالبة ودالة إحصائيا بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم على مستوى مجالات الخدمة والدرجة الكلية لتلك المجالات، وهذه تعزى لمتغير الجنس في إدراك الدارسين تجاه مجالات الخدمة الآتية: الاعتمادية، الاستجابة، السلامة والأمان، التعاطف وفي الدرجة الكلية للمجالات وكانت الفروق لصالح الذكور. كما بينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الخدمة في مجالات الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، وفي الدرجة الكلية لتلك المجالات تعزى لمتغير الجنس. كما بينت نتائج الدراسة وجود فروق معنوية في مجالي الاعتمادية، الأمان، وفي الدرجة الكلية للتوقع، تعود لصالح الملتحقين ببرنامج ما بعد البكالوريوس، وبعدم وجود فروق معنوية حول توقع الخدمة (درجة الأهمية) في العناصر الملموسة، الاستجابة، التعاطف، تعود لاختلاف المستوى التعليمي، بينما كان هناك فروق معنوية، بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة في المجالات: العناصر الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، وكانت تلك الفروق لصالح الخدمة المتوقعة.

كلمات مفتاحية: جودة، الخدمة التعليمية، التربية.

**Quality Assessment of Educational Services in the College of Education, University of Dammam, Using (SERVQUAL) Scale**

Khalid H. Al-shughibi\*

Mohammed S. Al-mekhlafie

University of Dammam, Kingdome of Saudi Arabia

**Abstract:** The study aimed at measuring educational services quality at the College of Education in Dammam as perceived by students. For this purpose a sample of 286 students was selected randomly. The findings revealed overall negative statistical significant gap between students perception and expectation and the different service levels/dimensions. The study also showed negative statistical significant gap attributed to gender in their overall perceptions towards the areas: reliability, responsiveness, safety, empathy, in favor of males. The study also showed no significant differences attributed to gender in the students overall expectation of the educational services and in the areas reliability, responsiveness, safety and empathy. In addition, there were significant differences among the students expectations of the services in overall the moral aspects in favor of those enrolled at the post B. Ed program and no significant differences among them in the degree of importance in the tangible aspects such as responsiveness and empathy attributed to their educational level; whereas there were significant differences in the overall and in the moral aspects between the views of the expected and the perceived services in the overall and the areas tangible aspects, reliability, responsiveness, safety and empathy, in favor of the expected services.

**Keywords:** Quality, teaching service, education.\*[dr.sarhan2011@gmail.com](mailto:dr.sarhan2011@gmail.com)

إن تطبيق الجودة في برامج الجامعات ومنها كليات التربية تؤدي إلى خفض التكاليف وتمكن الإدارة من دراسة احتياجات المستفيدين والوفاء بها وتحقق ميزة تنافسية لكليات التربية في المجتمع العلمي، في ظل الظروف التنافسية التي يعيشها العالم اليوم (محمد والمتولي بدير: في الحدابي، وقشوة، ٢٠٠٩).

إن سعي الجامعة لتقديم خدمة تعليمية ذات جودة عالية تلبي حاجات ورغبات الطلبة الدارسين سيعزز بالتأكد من العلاقة الإيجابية للطلبة في الجامعة وزيادة ولائهم وتشجيعهم بالتأكد لبقية الطلبة من معارفهم بالتسجيل في الجامعة واعتبارهم مصدرا مهما للمعلومات للترويج للجامعة وجذب المزيد من الطلبة الجدد من خلال الكلام المنقول عنهم. إن اعتماد الجامعة تقديم خدمة تعليمية بمستوى جودة عالية يعد استراتيجية أساسية لتحقيق النجاح والبقاء وبناء مركزها التنافسي وتحديد أو زيادة حصتها السوقية وتحقيق عائد مناسب للاستثمار وتقليل التكاليف في البيئة التنافسية في الوقت الحاضر وهو ما أكدته العديد من نتائج الدراسات في هذا المجال (الربيعي، ٢٠٠٨). ومع ذلك، فإن موقع واحد قد أهمل نسبيا في مجال بحوث جودة الخدمة ألا وهو التعليم العالي (Shank, et al., 1995). كما أن هناك محاولة خجولة للاقترب قليلا لتناول الجودة من وجهة نظر الطلاب أنفسهم (Kadhim et al., 2012). ومع هذا هناك اهتمام متزايد في قياس جودة الخدمة في التعليم العالي (Wright & O'Neill, 2003)، ولذا تجد أن الباحثين الأكاديميين حريصون على قياس جودة الخدمة بدقة من أجل فهم خلفياتها ودلالاتها الأساسية، ومن ثم وضع أساليب لتحسين جودتها (Palmer & Cole, 1995).

### مفهوم جودة الخدمة

عرفت المواصفة الدولية ISO 9000:2000 الجودة على أنها درجة تلبية مجموعة الخصائص المورثة في المنتج (جودة، ٢٠٠٤). فيما عرفت الرابطة الأمريكية لمراقبة الجودة، الجودة بأنها مجموعة من خواص ومواصفات السلعة أو الخدمات المتعلقة بقدرتها على تلبية المتطلبات الموجودة

تواجه مؤسسات التعليم العالي - في الدول المتقدمة تحديات عديدة، نذكر في مقدمتها: تزايد حدة المنافسة بينها وتزايد أعداد الطلبة فيها ومن ثم اتجهت معظمها إلى الاهتمام بجودة خدماتها التعليمية كأحد المداخل الرئيسية لزيادة وتطوير قدراتها التنافسية. ويعاني التعليم العالي في البلدان النامية من مشاكل خطيرة في الجودة، من أجل تغيير هذا السيناريو، من الضروري الاستثمار في نظم وأدوات الجودة لغرض التحسين، ويعد مقياس جودة الخدمة The SERVQUAL scale واحدا من هذه البدائل، فيتم استخدامه لقياس الفجوة بين التوقعات والتصورات لجودة الخدمات مما يجعل من الممكن وضع خطط عمل للتطوير Otávio José (De Oliveira, 2011).

وتعد جودة التعليم العالي أمرا أساسيا لتنمية البلد؛ لأن الجامعات هي التي تعد المهنيين الذين سيعملون كقادة ومدراء في الشركات وإدارة الموارد العامة والخاصة والرعاية الصحية وتعليم الأجيال الجديدة (Oliveira, 2011).

وعلى هذا الأساس ينظر إلى التعليم العالي على نحو متزايد باعتباره قطاعا من القطاعات الخدمية، وكقطاع خدمي، يجب أن نسعى جاهدين لتحديد توقعات واحتياجات عملائه، والذين هم الطلاب. (Mello, Dutra and Oliveira, 2001; Lovelock, 2001). كما هو مشار في (Otávio José De Oliveira, 2011).

ويحظى التعليم في المملكة العربية السعودية على جميع مستوياته باهتمام بالغ حيث سخرت كافة الإمكانيات لدعم التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة. والحقيقة أن تحسين أداء المؤسسات بما فيها الجامعات والكليات يشكل اهتماما عالميا في جميع دول العالم، يضاف إلى ذلك أن قدرة أي مجتمع على إدارة مؤسساته وبرامجه التنموية الحيوية ليس بالتركيز على فعالية هذه المؤسسات وكفاءتها فقط وإنما بالتركيز على عدالتها وابتكارها أيضا، ومدى مناسبة برامجها وخدماتها لتوقعات المستفيدين منها وطموحاتهم الواقعية لهذه الخدمات.

**أبعاد الخدمات**

يؤكد الباحث (Lovelock, 2002, p. 465) على أن لجودة الخدمة عشرة أبعاد أساسية هي الكفاية (الجدارة) Competence، والاعتمادية Reliability (المجاملة) (التعامل) Courtesy والاستجابة Responsiveness وفهم الزبائن/ المستفيدين Understanding Customers والأمان Security والمصداقية Credibility وإمكان وسهولة الحصول على الخدمة Accessibility والاتصالات Communication والتجسيد المادي Tangibility.

**قياس جودة الخدمة Service Quality Measurement:**

من أهم نماذج قياس جودة الخدمة هو:

**نموذج الفجوة Gap Model / أو ما يسمى مقياس جودة الخدمة ServeQual Scale:**

طور هذا النموذج عدد من الباحثين الأمريكيين (Parasuramann, Zeithaml and Berry, 1985) عام 1985، حيث عرفت نوعية الجودة "بالخدمة المدركة أو الملموسة أو المقدمة"، ويعتمد النموذج على قياس الفرق بين "توقع المستفيد من الخدمة" وبين "الخدمة المدركة والمقدمة".

فيمثل نموذج جودة الخدمة ServeQual التباين بين توقعات الطلاب من الخدمة المعروضة وتصوراتهم من الخدمة المقدمة، وما يسعى هذا النموذج إلى قياسه هو بالضبط إدراك المستفيد من جودة الخدمة والذي يعتمد على حجم الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة والتي بدورها تعتمد على الفجوات التي تقع تحت سيطرة مزود الخدمة (Parasuraman et al., 1985).

ويمكن التعبير عنها بالعلاقة التالية: **جودة الخدمة servqul = الأداء الفعلي للخدمة - توقعات الطلاب.** ويستند قياس جودة الخدمة على كيفية تقييم الطلاب عملية تقديم الخدمات ونتائج الخدمة على حد سواء (Parasuraman et al., 1985, p.42). وتعتبر جودة الخدمة جيدة

أو المفترض وجودها فالجودة تحصل حين تقدم المنظمة السلعة أو الخدمة حسب المواصفات التي تحقق احتياجات الزبون (مصطفى، ٢٠٠٨). أما الخدمة فتعني كل فعل أو إجراء يمكن لطرف أن يقدمه لطرف آخر ويكون أساسا غير ملموس ولا ينتج منه تملك لأي شيء وقد يرتبط أو لا يرتبط بتقديمه بمنتج مادي (Kotler, 1997). كما يعرف Phkatlel الخدمة بأنها "أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموسة، ولا تنتج عنها أية ملكية، وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون" (الضمور، ٢٠٠٥).

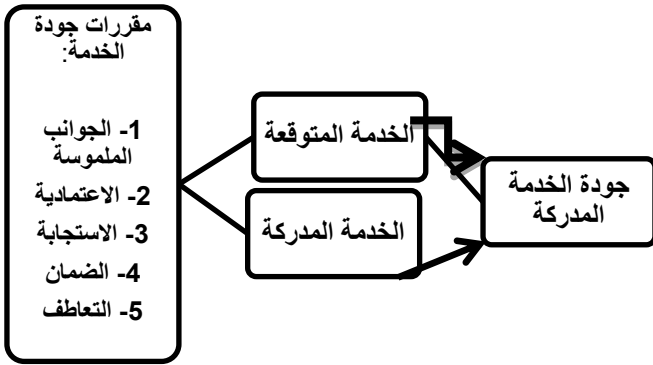
وتعرف جودة الخدمة بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن أو الفرق بين توقعات الزبائن وإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة (Hoffman, Bateson, 2011).

ويعرف كل من (Krajewski & Ritzman, 2000) جودة الخدمة من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة، فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقا لهذه الخدمة، أما جودة الخدمة من منظور المستفيد (الزبون) فهي مواءمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته، بينما (الورثان، ٢٠٠٨) فتعرفها على أنها مجموعة من المعايير والإجراءات يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج العلمي، وتشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في الخدمة التعليمية وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات. ويذهب بلاوشو (٢٠٠٩) إلى تعريف جودة التعليم على أنها مجموع خصائص ومميزات النظام التعليمي ومقدرته على تقديم منتج تعليمي مميز يليق ويحقق الاحتياجات الآنية والمستقبلية والتطلعات الاستراتيجية للمستفيد من الخدمة (الطالب وسوق العمل والمجتمع).

**رابعاً: الأمان:** شعور الطالب بالراحة والاطمئنان إلى المعلومات التي يأخذها وعدم استخدام مصطلحات أو ألفاظ لا يفهمها وكذلك شعوره بالأمان من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها نتيجة سوء الخدمة وشعوره بالثقة، ومن المهم أيضاً شعوره بأن العاملين أكفاء لهذه الخدمة وهذا كله يوفر شعوراً بالأمان لدى الطالب .

**خامساً: التعاطف:** أن يشعر الطالب أنه محور اهتمام الموظف وأن مصلحته هي الأساس وأنه قادر على الاتصال والاستفسار في أي وقت ومن الضروري شعوره بأن المؤسسة تتفهم حاجاته وتتفاعل مع ذلك (Parasuraman et al., 1988, p.23).

يعرض شكل ١ نموذج السيرفكوال (SERVQUAL) لقياس الفجوة بين الخدمة المتوقعة والمقدمة.



شكل ١

نموذج السيرفكوال (SERVQUAL) لقياس الفجوة بين الخدمة المتوقعة والمقدمة، (Parasuraman et al. (1988)

ومن خلال الأبعاد الخمسة يتم التوصل إلى قياس الفجوة في أي بعد من تلك الأبعاد، كما يمكن من خلاله دراسة أسباب الفجوات الخمس. ووجود أي من هذه الفجوات يؤثر سلباً على مستوى جودة الخدمة (Francis Hoh Yin Kwei, 2005)، وهذه الفجوات هي:

**الفجوة الأولى:** فجوة البحث Research Gap وهي الفرق بين توقعات الطلاب وتوقعات الإدارة.

**الفجوة الثانية:** فجوة التصميم وهي الفرق بين إدراكات الإدارة لتوقعات الطلاب ومواصفات جودة الخدمة.

باعتبارها تلبية أو تتجاوز توقعات المستفيد من الخدمة (Parasuraman et al. 1985, p.46).

إن جودة الخدمة هي حاصل قسمة الأداء الفعلي للجودة على التوقعات، فإذا كانت الجودة أكبر من الواحد فإن الطالب لديه شعور جيد عن الخدمة التي يحصل عليها، وتكون نتائج المقارنة بين التوقعات والإدراكات على النحو التالي:

١. إذا كانت الجودة المتوقعة Expected Quality أكبر من الخدمة المدركة Perceived Quality (الأداء الفعلي) فإن جودة الخدمة تكون أقل من مرضية، أي غير مقبولة.

٢. إذا كانت الجودة المتوقعة مساوية لجودة الخدمة المدركة فإن الجودة تكون مرضية.

٣. إذا كانت الجودة المتوقعة أقل من الجودة المدركة، فإن جودة الخدمة تكون أكثر من مرضية وتتجه نحو الجودة المثالية على المدى المحدد.

#### محددات جودة الخدمات

في هذا النموذج تم تحديد خمسة محددات أو أبعاد لجودة الخدمة (Parasuraman et al., 1985, p.47-48) والتي يمكن تعميمها على أي نوع من الخدمة، إذ تشمل (يوسف، والعبادله، ٢٠٠٧):

**أولاً: العناصر الملموسة:** وهي تشمل جميع المكونات الملموسة للمؤسسة التي تقدم الخدمة، مثل الأدوات والآلات والمباني ومظهر العاملين والأجزاء الملموسة التي تشكل جزءاً من الخدمة نفسها.

**ثانياً: الاعتمادية:** وهذا يعني الاعتماد على المؤسسة في قدرتها على تقديم مستوى معين من الجودة كلما طلب منها ذلك أو بمعنى آخر تقديم الخدمة السليمة من أول مرة .

**ثالثاً- الاستجابة:** وهذا يعني رغبة واستعداد العاملين في المؤسسة التعليمية لتقديم الخدمات والرد على استفسارات الطلاب وتلبية طلباتهم في الوقت المحدد.

التي تواجهها طالبات الجامعات السعودية أثناء فترة الدراسة، وتحديد الفروق الإحصائية في مدى تأثير تلك الخدمات بمتغيرات (الجامعة - الكلية - المستوى الدراسي). وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي لتحديد أهم الخدمات الإدارية والمشكلات التي تعاني منها الطالبات من وجهة نظرهن وكذلك علاقة هذه المشكلات بالأداء الأكاديمي لهن، وطبقت الدراسة استبانة تم تصميمها من قبل الباحثة على عينة عشوائية من طالبات جامعتي الأميرة نورة والملك سعود في الرياض بلغ عددهن ٤٨٠ طالبة تم اختيارهن باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية. أظهرت الدراسة أن المشكلات المتعلقة بالبحث العلمي والتدريب احتلت المرتبة الأولى، تلتها المشكلات المتعلقة بالتواصل ومتابعة الخريجين، ثم المشكلات المتعلقة بالإرشاد الطلابي، وأخيرا احتلت المشكلات المتعلقة بالقبول والتسجيل المرتبة الأخيرة. وبناء على تلك النتائج توصلت الدراسة إلى عدة توصيات منها ما هو موجه لإدارة الجامعة ومنها ما هو موجه إلى أعضاء هيئة التدريس.

أما دراسة كل من (محمد وخضر، ٢٠١٣)، فقد استهدفت تقييم دور جامعة الملك سعود في تقديم الخدمات التعليمية من خلال قياس جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها عبر كلية المجتمع بالرياض، ولهذا الغرض تم اختيار عينة عشوائية من المستفيدين (الشركات والهيئات المختلفة) بلغت (١٦٠) مفردة، وزعت حسب أعداد الخريجين الملتحقين بكل جهة. وقد طبقت الدراسة مقياس الفجوة (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة الذي أعده باراشارامان وزملاؤه (Parasuraman et al., 1988) بعد تطويره ليناسب جودة الخدمة التعليمية في الجامعة وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الخدمات التعليمية غير مرضي.

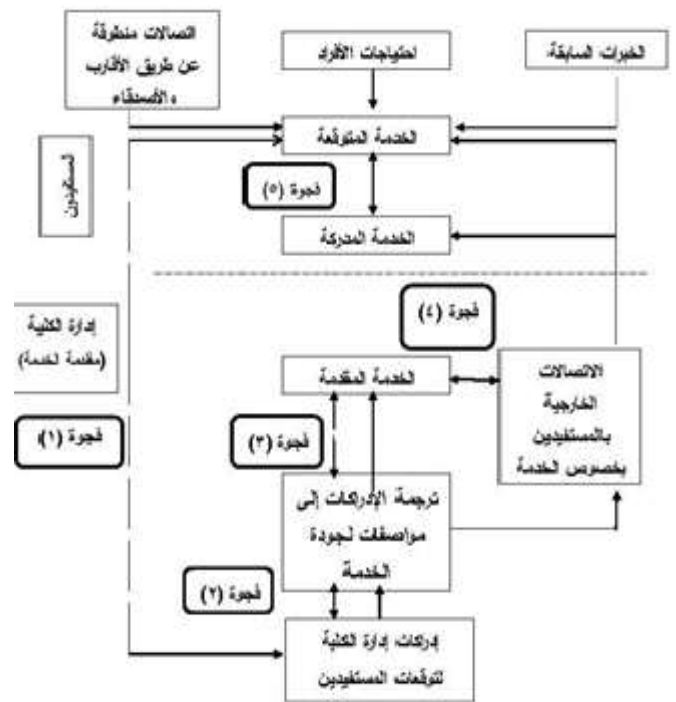
كما أجرى (البشري، ٢٠١٣)، دراسة وهدفت إلى تقييم جودة الخدمة التعليمية في برنامج التعليم الموازي بجامعة أم القرى وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي لقياس آراء عينة طبقية

الفجوة الثالثة: "فجوة التقديم" Delivery Gap وهي الفرق بين مواصفات جودة الخدمة وتسليم الخدمة.

الفجوة الرابعة: "فجوة الاتصال" Communication Gap وهي الفرق بين تسليم الخدمة والاتصالات الخارجية للطلاب حول تسليم الخدمة.

الفجوة الخامسة: والتي تسمى "الفجوة الحقيقية" Reality Gap وهي الفرق بين توقعات الطلاب للخدمة والخدمة المدركة (الفعلية) المسلمة.

شكل ٢ يعرض تلك الفجوات.



شكل ٢

نموذج ERVQUAL لقياس جودة الخدمة (Kumar et al, 2009)

وقد أجريت عدد من الدراسات حول قياس جودة الخدمات التعليمية في عدد من الجامعات منها دراسة المنيع (٢٠١٣) والتي هدفت إلى الوقوف على واقع الخدمات الطلابية في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر الطالبات، وتحديد أهم المشكلات الطلابية

مؤسسات التعليم العالي تعاني من عدد من المعوقات في تطبيق (TQM) خاصة فيما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية.

تلك دراسة الحدابي، وقشوة (٢٠٠٩)، وهدفت الخدمة جودة مستوى على التعرف إلى الدراسة من عمران جامعة حجة التربوية بكلية التعليمية تكونت وقد العلمية طلبة الأقسام نظر وجهة العلمية الأقسام طلبة جميع من الدراسة مجموعة الأول بالمستويين (أحياء - كيمياء - فيزياء) وطالبة، وتم عددهم ٣٠٠ طالبا والبالغ والرابع، الحدابي، الدراسة (داود لهذه مقننة أداة تبني أن النتائج أظهرت عكاشة، (٢٠٠٧). وقد محمود التربية بكلية التعليمية الخدمة جودة مستوى المطلوب. المستوى دون عمران جامعة - حجة مستوى عند إحصائية دلالة ذات فروق توجد التعليمية الخدمة جودة لمستوى (0.05) الدلالة لمتغيري التخصص والمستوى والجنس. تعزى

وتسعى الدراسة الحالية إلى معرفة مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلبة كلية التربية بالدمام - جامعة الدمام في جميع مستوياته العلمية.

#### مشكلة الدراسة

يعد الطلاب في مجال التعليم العالي، الزبائن الرئيسيين للجامعات. وعلى هذا النحو، فإن توفير خدمات عالية الجودة وإشباع احتياجات الطلاب كي تكون مرضية "وكذلك التوقعات يعد أمرا حيويا لنجاح الجامعات وتعاضم قدراتها التنافسية والامتزايدة في سوق العمل (Farahmandian, 2013).

ولقد أحس الباحثان أن هناك عدم رضا لدارسي كلية التربية بمختلف خصائصهم ومشاربهم التعليمية تجاه الخدمات التعليمية المقدمة من الكلية، وانطلاقا من الشعور بالحاجة الماسة للدراسات في هذا المجال، وشعورا بأن الخدمات التعليمية مازالت بحاجة إلى المزيد من الدراسات، فإن هذا البحث يهدف إلى قياس جودة الخدمات التعليمية في إحدى كليات جامعة الدمام وهي كلية التربية وفقا لعدد من المتغيرات: الكلية بشطريها (طلاب وطالبات)،

عشوائية من طالبات برنامج التعليم الموازي بجامعة أم القرى بلغ عددها (٣٥٥) طالبة، وتقييمهن لخدمات هذه البرامج. وقد توصلت الباحثة إلى عدد من النتائج، منها: أن مستوى جودة الخدمة التعليمية في برنامج التعليم الموازي كان بدرجة متوسطة، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمة التعليمية تبعا لمتغيري نوع البرنامج والعمر، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى جودة الخدمة التعليمية تبعا لمتغيري التخصص والحالة الوظيفية.

أما دراسة حمدان (٢٠١٢)، فقد هدفت إلى بيان أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة. بلغ حجم العينة ٨٦٥ طالب وطالبة وقام الباحث بتصميم استبانة شملت (٢٨) فقرة لجمع المعلومات الأولية من الطلبة، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: ارتفاع مستوى جودة الخدمة التعليمية والذي انعكس في ارتفاع مستوى رضا الطلبة، وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة عند مستوى دلالة (0.05).

كما أجريت دراسة (Chienh Hsiung W., 2009) حول العلاقة بين رضا طلبة الكلية بجامعة آسيا بجودة الخدمة وبلغت عينة الدراسة ٢٠٠ طالب، واستخدم الباحث الاستبانة وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات التعليمية منخفض وبعدهم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا طلبة كلية التربية وجودة الخدمة كما بينت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا طلبة كلية التربية وجودة الخدمة.

وأجريت دراسة (Kolinski John, K., 2002) حول تحديد معايير وعوامل النجاح والفضل عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومبادئها في مؤسسات التعليم العالي. استخدم الباحث استمارة استبانة تم توزيعها على عينة مقدارها ٤٨١ مؤسسة تعليمية، ومن نتائج الدراسة أن

والذكور) بجامعة الدمام وفقا للجنس والمستوى التعليمي ونوع البرنامج التعليمي.

٢. إفادة المسؤولين عن الكلية والمهتمين بتخطيط وتطوير الخدمات للمستفيدين منها طلابا وباحثين وأساتذة.
٣. سد بعض أوجه النقص في الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية بكليات التربية
٤. التعرف على الفروق الجوهرية بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم لمستوى مجالات وعناصر الخدمات المقدمة في كلية التربية بجامعة الدمام.

#### أهمية الدراسة

تعتبر الخدمات التعليمية أحد أنواع الخدمات الواسعة الانتشار وذات الأهمية الكبيرة في مختلف أنحاء العالم، ورغم ذلك فإن الدراسات والأبحاث التي تناقش جودة الخدمات التعليمية في الجامعات تعتبر قليلة مقارنة مع معظم خدمات الأنشطة الأخرى (عاشور، والعباد، ٢٠٠٧). ومن هنا تبرز أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها من الناحيتين النظرية والتطبيقية؛ فمن الناحية النظرية تعتبر هذه الدراسة حسب علم الباحث الأولى في المجتمع التربوي في كليات التربية التي تبحث في معايير جودة الخدمات التي تقدمها تلك الكلية باستخدام أسلوب الفجوة بين مدركات وتوقعات المستفيدين من الخدمة؛ إذ يعتبر هذا المنحى هو المنحى الأحدث في عالم إدارة الجودة الشاملة لتقييم الخدمة في مناحي الحياة المختلفة.

أما من الناحية التطبيقية فتبرز أهمية هذه الدراسة:

١. في تعبيرها عن مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل كلية التربية لطلابها، ومدى توافقها مع رغباتهم وحاجاتهم، وذلك من أجل تشخيص مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل الكلية، ورفع

المستوى التعليمي، مستوى البرنامج التعليمي كنموذج للكليات الأخرى التابعة للجامعة.

وعليه فإن مشكلة الدراسة تتبلور في الآتي:

إن التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر زبائنها، بهدف التماس جوانب القوة والقصور فيها والعمل على تطويرها، هو الضمان الرئيسي للارتقاء بمستواها، وكسب رضا وولاء الزبائن لها. ونظرا لغياب تقييم جودة الخدمات التعليمية في الكلية فإن هناك حاجة لتقييم طلاب وطالبات كلية التربية بالدمام لجودة الخدمات التعليمية المقدمة إليهم بشكل عام، وكذا وفقا للخصائص التالية: الكلية (بشطريها: ذكور، إناث)، المستوى التعليمي، مستوى البرنامج التعليمي.

وعليه فإن الدراسة تسعى للإجابة عن الأسئلة التالية:

١. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدراكات أفراد عينة الدراسة وتوقعاتهم تجاه مستوى عناصر الخدمات المقدمة من قبل كلية التربية بالدمام؟
٢. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في الخدمة المدركة من قبل أفراد عينة الدراسة وتوقعاتهم لهذه الخدمة تعزى لمتغير الجنس؟
٣. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في جودة الخدمة التعليمية المدركة من قبل أفراد عينة الدراسة وتوقعاتهم لجودة هذه الخدمة تعزى لمتغير المستوى التعليمي؟

#### أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية بالتحديد إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١. تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة من كلية التربية (بشقيها: الإناث

**تحديد مجتمع الدراسة وعينتها****مجتمع الدراسة**

يمثل مجتمع الدراسة جميع طلاب وطالبات كلية التربية بالدمام والبالغ عددهم ( ٢١١٤ ) تقريبا.

**عينة الدراسة**

تكونت عينة الدراسة من ( ٢٨٦ ) طالبا وطالبة وبلغت ما نسبته من مجتمع الدراسة حوالي (١٣%)، وتم اختيارها بالطريقة العشوائية البسيطة.

**التعريفات الإجرائية**

**جودة الخدمة التعليمية:** Education Service Quality

إن جودة الخدمة هي " معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة (Lewis & Boom: 1983) وهي مقدره مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل، والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة (Connolly et al., 2005) (قدورة، روان، ٢٠١١)، وتعني جودة الخدمة "الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها (Parasuraman, 1988). وتعرف جودة الخدمة التعليمية إجرائيا على أنها الحكم أو الرأي على مدى تميز الخدمة التعليمية المقدمة من وجهة نظر الطلبة بالكلية، ولأغراض هذه الدراسة فإنها تشمل خمسة أبعاد أساسية هي:

الملموسات، Tangible، الموثوقية، Reliability، والاستجابة، Responsiveness، الموثوقية (التوكيد) Assurance، التعاطف Empathy.

**الفجوة بين الإدراكات perceptions والتوقعات:** Expectation هي واقع مستوى الخدمة وتوقع المستفيد لمستوى الخدمة التي يجب أن تقدم له، وقيست هذه الفجوة في الدراسة الحالية بالفرق بين إدراك الدارسين وتوقعاتهم باستخدام مقياس الفجوة (ServQual Gap) المطور عن مقياس باراشارامان وزملائه Parasuraman & Others, (1988) ليناسب قياس الخدمة التعليمية الجامعية.

مستواها بما يحقق رغبات وحاجات الطلبة ويفوق توقعاتهم .

٢. كما تنبع أهمية هذه الدراسة من اختيار كلية التربية من بين الكليات الأخرى لما لكلية التربية من أهمية واضحة في تأثيرها على التنمية والتطوير في مختلف المجالات؛ حيث إن هذه الكلية - كبقية كليات التربية الأخرى- تعمل على إعداد التربويين المهتمين بتربية الأجيال المستقبلية والتي سيكون لها الأثر الجوهري في كافة الميادين التربوية والاقتصادية والاجتماعية والمدنية والسياسية في البلد.

**حدود الدراسة**

اقتصرت الدراسة على:

١. **المجال البشري:** آراء طلبة الأقسام العلمية والإنسانية في سنة الأساس والديبلومات والدراسات العليا بكلية التربية بالدمام - جامعة الدمام.
٢. **الحد المكاني:** جامعة الدمام - كلية التربية (بشقيها: الذكور والإناث).
٣. **المجال الزمني:** تم تطبيق هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول ٢٠١٥/٢٠١٦.

**محددات الدراسة**

تحدد نتائج هذه الدراسة جزئيا أو كلياً بالأدوات والإجراءات المستخدمة لجمع البيانات وتحليلها حيث تم استخدام خمسة أبعاد لقياس جودة الخدمة الجامعية كما وردت في أداة هذه الدراسة.

**الطريقة والإجراءات**

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي في معرفة آراء الطلبة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم من قبل الكلية وقد تم تبني أداة مقننة لهذا الغرض والتي تشمل (٥) محددات لجودة الخدمة، هي: العناصر الملموسة؛ الاعتمادية؛ الاستجابة؛ الأمان؛ التعاطف، وعدد فقراتها (١٩) فقرة .



وأكثر من مرضية وبالتالي تتجه نحو الامتياز أو المثالية.

#### تحديد اتجاه آراء العينة حول متغيرات الدراسة

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة وقد تم إعطاء الأوزان لتلية بدائل استجابات الطلبة وهي كما يلي: موافق بشدة = ٥ درجات؛ موافق = ٤ درجات؛ موافق بدرجة متوسطة = ٣ درجات؛ غير موافق = ٢ درجتين؛ غير موافق بشدة = درجة واحدة.

#### تصحيح قيم الأداة

تم حساب المتوسط الحسابي المرجح weighted mean ليتم تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح من خلال تصحيح المقديت كما يلي:

$$\text{المدى} = \frac{\text{أكبر قيمة} - \text{أدنى قيمة}}{\text{عدد الفئات}} = \frac{5 - 1}{4} = 1,25$$

وتصبح نتيجة التصحيح كما يلي:

المتوسط المرجح:

من ١ إلى ١,٧٩	غير موافق بشدة.
من ١,٨٠ إلى ٢,٥٩	غير موافق.
٢,٦٠ إلى ٣,٣٩	موافق بدرجة متوسطة.
٣,٤٠ إلى ٤,١٩	موافق.
٤,٢٠ إلى ٥	موافق بشدة.

#### تعريب الأداة

تمت عملية تطوير أداة الدراسة وفقاً للخطوات الآتية:

١. قام الباحث بترجمة المقياس من لغته الأصلية والذي طبق في الدراسة التي أجراها باراشورامان وزملاؤه (١٩٨٨) (Parasuraman, & Others, ١٩٨٨) والمكون من (٥) مجالات تحتوي على (٢٢) عنصراً من عناصر الخدمات.

٢. عرض المقياس بصورته الأولية على مجموعة من المحكمين المتخصصين ولهم خبرة واسعة في التدريس

#### أدوات الدراسة (أسلوب جمع البيانات وأدوات التحليل الإحصائي):

كون البحث الحالي يقوم على قياس الضجوة الرئيسية ومحدداتها، فقد تم الاعتماد على نموذج Service Quality Model والذي يعرف اختصاراً باسم "SERVQUAL". أورد بركات (٢٠١٠) عدداً من التبريرات في تطبيق هذه الأداة في قطاع التعليم العالي بأن العديد من الجامعات في العالم قد استخدمت هذا المقياس للتعرف على إدارة الجودة الشاملة في خدماتها التعليمية المختلفة.

تم جمع البيانات اللازمة من خلال قائمة الاستقصاء المقترح من قبل واضعي نموذج الضجوة (Servqual) كل من Parasuraman et al. (١٩٨٣-١٩٨٨) والتي تتمحور حول الأبعاد الخمسة التالية:

١. الأشياء المحسوسة أو الملموسة Tangibles وتشمل (٤) عبارات من ١-٤.
٢. الاعتمادية: Reliability وتشمل (٤) عبارات من ٥-٨.
٣. الاستجابة Responsiveness وتشمل (٣) عبارات من ٩-١١.
٤. الثقة Assurance في التعامل وتشمل (٤) عبارات ١٢-١٥.
٥. التعاطف Empathy وتشمل (٤) عبارات ١٦-١٩.

وتنقسم الأداة على قسمين: الأول يقيس توقعات الطلبة نحو الخدمة المتوقعة Expected services والقسم الثاني: يقيس إدراكات الطلبة لجودة الخدمة المدركة (المقدمة فعلياً) Perceived services، بحيث تكون جودة الخدمة تساوي الفرق بين الإدراكات والتوقعات (Q=P-E) فإذا كانت إدراكات الطلاب لجودة الخدمة المقدمة أقل من توقعاتهم تكون الجودة منخفضة، وإذا كانت إدراكاتهم مساوية لتوقعاتهم أي عدم وجود فروق تكون جودة الخدمة مرضية أو مقبولة، وإذا كانت إدراكاتهم أعلى من توقعاتهم، فإن جودة الخدمة تكون مرتفعة

معاملات الارتباط بين ٠,٨٥٦٦ و ٠,٥٦٦٤ عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.01$ ).

**ثالثا - صدق التكوين الفرضي/ البنائي أو صدق المفهوم Construct Validity:**

**معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين مجالات الاستبانة، بالدرجة الكلية للأداة:**

لمعرفة مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، تم حساب معاملات ارتباط مجالات الاستبانة بالدرجة الكلية للأداة (العينة الاستطلاعية: ن=٤١)، وقد تراوحت معاملات الارتباط بين ٠,٩١٤٤ و ٠,٧٨١٠ عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبذلك يعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وضع لقياسه.

#### ثبات الأداة

تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال الآتي:

**معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient:**

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، وأوضح النتائج أن قيمة معامل ألفا كانت مرتفعة لكل مجال من مجالات الاستبانة، حيث تراوحت معاملات الثبات بين ٠,٩١ و ٠,٧٨، كما بلغ معامل ثبات ألفا كرونباخ للأداة ككل: التوقع ٠,٩٦ والخدمة المدركة ٠,٩٤.

#### المعالجة الإحصائية

لتحليل البيانات إحصائياً تم اعتماد:

- المتوسطات والانحرافات المعيارية.
- اختبار "ت" (t-test) لمجموعتين مترابطتين.
- الاختبار التائي لمجموعتين مستقلتين.
- معامل ارتباط بيرسون للتحقق من صدق الأداة.

الجامعي، طلب منهم للحكم على مدى ملاءمة العناصر المختلفة للمجالات المرتبطة بها، وقد أجمع أغلب المحكمين على ملاءمة (١٩) عنصراً في الدراسة الحالية.

#### صدق أداة الدراسة

للتأكد من أن المقياس الذي تم استخدامه يقيس فعليا ما ينبغي قياسه، تم التحقق من ذلك بعدة طرق:

#### أولا الصدق الظاهري Face Validity:

إن أفضل طريقة للتأكد من الصدق الظاهري هي عرض فقراته على مجموعة من الخبراء للحكم على صلاحيتها في قياس الخاصية المراد قياسها (Eble, 1972) (جبار، ٢٠٠٩). ولذا تم تحكيم الأداة من قبل متخصصين في التربية بلغ عددهم (٥) وقد أخذت ملاحظات المحكمين بعين الاعتبار، وتم بعد ذلك تطوير الاستبانة بشكلها النهائي.

#### ثانيا الاتساق الداخلي Internal Validity:

تم التحقق من توفر الاتساق الداخلي للأداة من عدة أوجه كما يلي:

**معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين بنود الاستبانة، بالدرجة الكلية للمجال المنتمية إليه:**

قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة (العينة الاستطلاعية: ن=٤١) وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه: مجال التوقع (مدى الأهمية)، ومجال الإدراك (مدى توافر الخدمات). وقد تراوحت معاملات الارتباط بين ٠,٩٣١٨ و ٠,٥١٢٧، عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.01$ ).

**معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين بنود الاستبانة بالدرجة الكلية للأداة:**

تم حساب معاملات الارتباط لبنود الاستبانة: التوقع (مدى الأهمية)، الإدراك (مدى توافر الخدمات)، بالدرجة الكلية للأداة، وقد تراوحت

## الدراسة وتوقعاتهم تجاه مستوى عناصر الخدمات المقدمة من قبل كلية التربية بالدمام؟

لكي يتم الإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات إدراكات الدارسين وتوقعاتهم تجاه الخدمات التعليمية التي تقدمها كلية التربية بشطريها (الذكور والإناث) وفقا لمجالات وعناصر تلك الخدمات، حيث تشير الفروقات السالبة بين درجات الإدراكات والتوقعات إلى انخفاض في مستوى الخدمة المقدمة، بينما تشير الفروقات الموجبة إلى جودة هذه الخدمات، وعند استخدام اختبار (ت) لمجموعتين مترابطتين تم الوصول إلى النتائج المبينة في جدول ٢، حيث تشير تلك النتائج إلى أن تقييم الدارسين لمستوى جودة الخدمات التي تقدمها الكلية على مستوى مجالات تلك الخدمات بلغ أعلى فرق (-١,٣٨) وظهر في مجال (التعاطف)؛ بينما كان أقل فرق (-٠,٨٠) قد ظهر في مجال (الأمان).

بتطبيق الاختبار الإحصائي (t-test) لبيان مدى الدلالة الإحصائية لتلك الفجوات، يتضح من جدول ٢ أن قيم (ت) دالة عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.01$ ) في المجالات: (العناصر الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، وفي الدرجة الكلية للمجالات، مما يشير إلى وجود فروق (فجوة) ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة بين درجة الخدمة المدركة (الخدمة الفعلية)، والخدمة المتوقعة (الأهمية) في تلك المجالات، وكانت تلك الفروق لصالح الخدمة المتوقعة (الأهمية).

وكما هو الحال مع مجالات الخدمة، تشير الدرجة الكلية للخدمات إجمالاً بين متوسطي الإدراك والتوقع للدارسين إلى ضعف في مستوى الخدمات التعليمية المقدمة من الكلية بشطريها.

أما على مستوى الدرجة الكلية للخدمة المتوقعة والمدركة لجميع مجالات الخدمات التعليمية فقد بينت النتائج أن هناك فجوة (-١,٠٨)، وهذا يعني أن مستوى جودة تقديم الخدمات التعليمية لطلاب وطالبات كلية التربية ليس عند المستوى المطلوب.

• كما تم استخدام معادلة كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس درجة الثقة.

• ثم تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام الحاسب الآلي - برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS).

## متغيرات الدراسة

### أولاً: المتغيرات المستقلة وتشتمل:

الجنس وله مستويان: ذكور، وإناث.

طبيعة البرنامج: وله مستويان: بكالوريوس، ما بعد البكالوريوس.

ثانياً: المتغير التابع: وتتمثل بمتوسطات درجات إدراكات وتوقعات الدارسين لمستوى جودة الخدمات التي تقدمها الكلية وهي على خمسة أبعاد: الملموسة؛ الاعتمادية؛ الاستجابة؛ التوكيد/الثقة؛ التعاطف.

## وصف خصائص عينة الدراسة

جرى توزيع (٣٠٠) استبانة على مجتمع البحث المتناول وتم استبعاد (١٤) استبانة لعدم اكتمالها، وتم قبول (٢٨٦) استبانة وجرى تحليلها، وجدول ١ يوضح توزيع الاستبانات حسب فئات عينة البحث.

جدول ١

توزيع عينة الدراسة وفق بياناتهم الشخصية

المتغيرات	التصنيف	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	١٤٠	٤٩,٠
	أنثى	١٤٦	٥١,٠
المستوى	برنامج البكالوريوس	١٦٦	٥٨,٠
التعليمي	برنامج بعد البكالوريوس	١٢٠	٤٢,٠
المجموع		٢٨٦	١٠٠,٠

## نتائج الدراسة الميدانية

سيتم عرض النتائج وفقاً لأسئلة الدراسة كما يلي:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدراكات أفراد عينة

وظهر في متغير (الإمكانات المتاحة مناسبة وجذابة)؛ بينما كان أقل فرق (-٠,١١) قد ظهر في متغير (يتميز العاملون بحسن المظهر وأناقته الملبس)، أما في مجال الاعتمادية؛ فإن أعلى فرق (-١,٤٨) ظهر في متغير (تتعاطف الكلية مع الطالب عند حدوث مشكلة)؛ بينما كان أقل فرق (-١,٢٤)؛ ظهر في متغير (يتم أداء الخدمة في الوقت المتفق عليه).

أما من حيث الفجوة بين الخدمة المدركة (الخدمة الفعلية) والخدمة المتوقعة (الأهمية) بحسب فقرات كل مجال، يتضح من خلال جدول ٢ أن هناك فجوة بين الخدمة المتوقعة (الأهمية) والخدمة المدركة (الخدمة الفعلية) على مستوى فقرات الخدمات التعليمية. بالنسبة لعناصر مجال المادية الملموسة؛ فإن تقييم الدارسين لمستوى جودة الخدمة التي تقدمها الكلية في تلك العناصر بلغ أعلى فرق (-١,٢٤)

## جدول ٢

من الدارسين لجودة الخدمة المدركة (الخدمة الفعلية) Paired المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين تقديرات مجموعتين مترابطتين والخدمة المتوقعة من الكلية بحسب المجالات وعناصر كل مجال

م	الفقرات	الخدمة المتوقعة (درجة الأهمية)		الخدمة المدركة (الخدمة الفعلية)		الفجوة	قيمة ت	مستوى الدلالة
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
	الجوانب المادية الملموسة	٤,٢٠	٠,٧٦	٣,٣٨	٠,٨٠	-٠,٨٢	١٢,٧٨	* ٠,٠٠٠
١	الأجهزة والمعدات في الكلية مسابرة للعصر وحديثة	٤,٤٧	٠,٨٨	٣,٣٦	١,٠٩	-١,١١	١٣,٠٨	* ٠,٠٠٠
٢	الإمكانات المتاحة مناسبة وجذابة	٤,٢٠	٠,٩١	٢,٩٦	١,١٢	-١,٢٤	١٣,٥٧	* ٠,٠٠٠
٣	يتميز العاملون بحسن المظهر وأناقته الملبس	٣,٩١	١,١١	٤,٠٢	٠,٨٠	٠,١١	١,٤٩	٠,١٣٩
٤	يتلاءم المكان مع طبيعة الخدمة المقدمة	٤,٣٣	٠,٩٢	٣,٢٢	١,١١	-١,١١	١٢,٣٧	* ٠,٠٠٠
	الاعتمادية:	٤,٣٤	٠,٨٦	٣,٠٢	٠,٩٣	-١,٣٢	١٧,٢٤	* ٠,٠٠٠
٥	تتكمّل الخدمة في الموعد المتفق عليه	٤,٣٧	٨٩,٠	٣,١٠	١,١٦	-١,٢٧	١٤,١٧	* ٠,٠٠٠
٦	تتعاطف الكلية مع الطالب عند حدوث مشكلة	٤,٤٣	٠,٩٩	٢,٩٥	١,٢٦	-١,٤٨	١٥,١٥	* ٠,٠٠٠
٧	يتم تصحيح الأخطاء فور اكتشافها	٤,٣٥	٠,٩٨	٢,٩٢	١,١٥	-١,٤٣	١٤,٥٤	* ٠,٠٠٠
٨	يتم أداء الخدمة في الوقت المتفق عليه	٤,٣٤	٠,٩٤	٣,١٠	١,١٣	-١,٢٤	١٣,٤٢	* ٠,٠٠٠
	الاستجابة:	٤,٢٦	٠,٨٦	٣,١٠	٠,٩٣	-١,١٦	١٥,٣٠	* ٠,٠٠٠
٩	الحصول على خدمة فورية	٤,٢٦	٠,٩٩	٢,٩٠	١,١٢	-١,٣٦	١٤,٣٢	* ٠,٠٠٠
١٠	الاستعداد الدائم لدى العاملين لمساعدة الطلبة	٤,٣٩	٠,٩٢	٣,٢٩	١,٠٩	-١,١٠	١٣,٠٤	* ٠,٠٠٠
١١	العاملون ليسوا مشغولين عن تلبية حاجة الطلبة	٤,٢٢	٠,٩٧	٣,١٤	١,١٠	-١,٠٨	١١,٧٧	* ٠,٠٠٠
	الثقة / الأمان:	٤,٢٦	٠,٨٦	٣,١٠	٠,٩٣	-١,١٦	١٥,٣٠	* ٠,٠٠٠
١٢	العاملون في الكلية أهل للثقة	٤,٤٦	٠,٩١	٣,٧٥	٠,٩٩	-٠,٧١	٨,٩٢	* ٠,٠٠٠
١٣	الإحساس بالأمان عند التعامل مع العاملين في الكلية	٤,٤٧	٠,٨٧	٣,٦٣	١,٠٩	-٠,٨٤	١٠,٢٢	* ٠,٠٠٠
١٤	السلوك المهذب للعاملين	٤,٥٦	٠,٧٧	٣,٧٣	١,٠٩	-٠,٨٣	١٠,٧٢	* ٠,٠٠٠
١٥	العاملون لديهم المعلومات الأساسية	٤,٤٧	٠,٨١	٣,٥٣	١,٠٧	-٠,٩٤	١١,١١	* ٠,٠٠٠
	التعاطف:	٤,٣٤	٠,٨٣	٢,٩٦	١,٠٦	-١,٣٨	١٦,٣٧	* ٠,٠٠٠
١٦	الاهتمام الفردي من قبل الكلية بالطلبة	٤,٣٢	٠,٩٠	٣,٠٣	١,٢٠	-٠,٣٩	١٣,٧٠	* ٠,٠٠٠
١٧	توفير ساعات ملائمة لظروف الطلبة	٤,٣٨	٠,٩٠	٣,٠٣	١,٢٩	-١,٣٥	١٣,٢٦	* ٠,٠٠٠
١٨	وضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الكلية	٤,٤٦	٠,٩٤	٢,٨٦	١,٢٩	-١,٠٦	١٥,٩٤	* ٠,٠٠٠
١٩	معرفة العاملين لاحتياجات الطلبة الخاصة	٤,٢٦	١,٠٤	٢,٨٨	١,٢٣	-١,٣٨	١٣,٤٧	* ٠,٠٠٠
	الدرجة الكلية:	٤,٣١	٠,٧٢	٣,٢٣	٠,٧٦	-١,٠٨	١٧,٥٣	* ٠,٠٠٠

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) هي (1.652)

\* دال عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.01$ )

دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول مدى توافر الخدمات في هذا المجال، تعود لاختلاف نوع العينة. أي أن الذكور والإناث يتلقون نفس مستوى الخدمة في مجال العناصر الملموسة.

كما يتضح من جدول ٣ أن قيم (ت) للخدمة المدركة دالة عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.02$ ) في المجالات: (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف). وفي الدرجة الكلية لتوافر الخدمات، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول مدى توافر الخدمات الفعلية في تلك المجالات، تعود لاختلاف نوع العينة، وكانت تلك الفروق لصالح عينة الذكور. وهذا يعني أن الذكور يرون أن الخدمات التعليمية في تلك المجالات تقدم لهم بصورة أفضل حالاً عما هي عليه عند الإناث.

أما فيما يتعلق بتوقع الخدمة (درجة الأهمية) فيشير نفس جدول ٣ أن قيمة (ت) دالة عند مستوى ٠,٠٥، في مجال: (العناصر الملموسة)، مما يشير إلى وجود فروق (فجوة) ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول الخدمة المتوقعة، أي أهمية الخدمة في هذا المجال، تعود لاختلاف نوع العينة، وكانت تلك الفروق لصالح عينة الذكور. وهذا يعني أن الذكور يولون أهمية أكبر لجودة الخدمات التعليمية مما هو عليه الأمر عند الإناث.

كما يتضح من جدول ٣ أن قيم (ت) غير دالة في المجالات: (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف). وفي الدرجة الكلية للأهمية، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول توقع الخدمة في تلك المجالات، تعود لاختلاف نوع العينة، أي أن هناك اتفاق بين الذكور والإناث في توقعات جودة الخدمة في تلك المجالات من قبل الكلية.

أما في مجال الاستجابة؛ فإن أعلى فرق (-١,٣٦) ظهر في متغير (الحصول على خدمة فورية)؛ بينما كان أقل فرق (-١,١)؛ ظهر في متغير (الاستعداد الدائم لدى العاملين لمساعدة الطلبة). وفي مجال الثقة؛ فإن أعلى فرق (-٠,٩٤) ظهر في متغير (العاملون لديهم المعلومات الأساسية)؛ بينما كان أقل فرق (-٠,٧١)؛ ظهر في متغير (العاملون في الكلية أهل للثقة). أما في مجال التعاطف؛ فإن أعلى فرق (-١,٣٥) ظهر في متغير (وضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الكلية)؛ بينما كان أقل فرق (-٠,٣٩)؛ ظهر في متغير (الاهتمام الفردي من قبل الكلية بالطلبة).

وباستخدام الاختبار الإحصائي (t-test) لبيان مدى الدلالة الإحصائية لتلك الفجوات، يتضح من جدول ٢ أن قيم (ت) دالة عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.01$ ) في جميع العبارات عدا عبارة رقم (٣) فقد أظهر الدارسون تقييماً موجباً غير دال إحصائياً، مما يشير إلى وجود فروق معنوية في استجابات عينة الدراسة بين الخدمة المتوقعة (درجة الأهمية) والخدمة المدركة (الخدمة الفعلية) في تلك العناصر، وكانت تلك الفروق لصالح درجة الخدمة المتوقعة (درجة الأهمية).

كما يتضح من جدول ٢ أن قيمة (ت) غير دالة في العبارة رقم (٣) والخاصة بـ: (يتميز العاملون بحسن المظهر وأناقاة الملابس)، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة بين الأهمية ومدى توافر هذا العنصر.

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في الخدمة المدركة من قبل الدارسين وتوقعاتهم لهذه الخدمة تعزى لمتغير الجنس؟

جدول ٣ يبين نتيجة الفروق في الخدمة المدركة من قبل الدارسين وتوقعاتهم لهذه الخدمة وفقاً لمتغير الجنس.

فيما يتعلق بالخدمة المدركة، يتضح من جدول ٣ أن قيمة (ت) غير دالة في مجال: (العناصر الملموسة)، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات

## جدول ٣

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين تقديرات الدارسين لجودة الخدمة المدركة (الخدمة الفعلية) والمتوقعة من الكلية تبعاً لمتغير الجنس

المجالات	الفجوة	الذكور (١٣٦)		الإناث (١٤٠)		الفرق بين المتوسطات	ت المحسوبة	مستوى الدلالة
		المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف			
الجوانب المادية	الإدراك	٣,٤٥	٠,٨١	٣,٢٩	٠,٧٨	٠,١٦	١,٧١	٠,٠٨٨
الملموسة	التوقع	٤,٣٠	٠,٧٣	٤,٠٩	٠,٧٩	٠,٢١	٢,٣١	*٠,٠٢٢
الاعتمادية	الإدراك	٣,٢٥	٠,٨٩	٢,٧٨	٠,٩٠	٠,٤٧	٤,٥٠	*٠,٠٠٠
	التوقع	٤,٣٦	٠,٨٧	٤,٣١	٠,٨٦	٠,٠٥	٠,٤٧	٠,٦٤٢
الاستجابة	الإدراك	٣,٣١	٠,٨٦	٢,٨٦	٠,٩٦	٠,٤٥	٤,٢١	*٠,٠٠٠
	التوقع	٤,٣٠	٠,٨٦	٤,٢٠	٠,٨٧	٠,١	٠,٩٨	٠,٣٣١
السلامة والأمان	الإدراك	٣,٨٦	٠,٨٣	٣,٤٠	٠,٨٨	٠,٤٦	٤,٥٣	*٠,٠٠٠
	التوقع	٤,٤٨	٠,٧٨	٤,٣٩	٠,٧٧	٠,٠٩	١,٠٠	٠,٣١٧
التعاطف	الإدراك	٣,٢٢	٠,٩٨	٢,٦٧	١,٠٦	٠,٥٥	٤,٥٦	*٠,٠٠٠
	التوقع	٤,٢٨	٠,٨٨	٤,٣٨	٠,٨٠	٠,١	٠,٩٤	٠,٣٤٨
الكلية	الإدراك	٣,٤٢	٠,٧٣	٣,٠١	٠,٧٣	١,٤٢	٤,٧٩	*٠,٠٠٠
	التوقع	٤,٣٤	٠,٧٣	٤,٢٧	٠,٧٣	٠,٠٧	٠,٨٠	٠,٤٢٥

\* ( $\alpha \leq 0.02$ )

## جدول ٤

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين تقديرات الدارسين لجودة الخدمة المدركة (الخدمة الفعلية) والمتوقعة من الكلية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

المجالات	الفجوة	البكالوريوس (١٥٨)		بعد البكالوريوس (١١٨)		الفرق بين المتوسطات	ت المحسوبة	مستوى الدلالة
		المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف			
الجوانب المادية	الإدراك	٣,٣٢	٠,٨٧	٣,٤٣	٠,٦٩	١,١١	١,١٧	٠,٢٤٥
الملموسة	التوقع	٤,١٣	٠,٨٥	٤,٢٩	٠,٦٤	٠,١٦	١,٨٣	٠,٠٦٩
الاعتمادية	الإدراك	٣,٠٧	٠,٩٤	٢,٩٣	٠,٩٠	٠,١٤	١,٢٥	٠,٢١١
	التوقع	٤,٢٢	٠,٩٠	٤,٤٨	٠,٧٩	٠,٢٦	٢,٤٨	*٠,٠١٤
الاستجابة	الإدراك	٣,٠٢	١,٠١	٣,١٦	٠,٨٢	٠,١٤	١,٢٤	٠,٢١٧
	التوقع	٤,١٧	٠,٩٥	٤,٣٦	٠,٧٢	٠,١٩	١,٩٠	٠,٠٥٨
السلامة والأمان	الإدراك	٣,٥٢	٠,٩٣	٣,٧٨	٠,٨٠	٠,٢٦	٢,٤٥	*٠,٠١٥
	التوقع	٤,٣٣	٠,٨٦	٤,٥٨	٠,٦١	٠,٢٥	٢,٨٢	٠,٠٠٥
التعاطف	الإدراك	٢,٩٦	١,١٠	٢,٩٣	١,٠٠	٠,٠٣	٠,٢٤	٠,٨١٣
	التوقع	٤,٣٠	٠,٨٦	٤,٣٧	٠,٨١	٠,٠٧	٠,٦٤	٠,٥٢١
الكلية	الإدراك	٣,١٨	٠,٨١	٣,٢٥	٠,٦٨	٠,٠٧	٠,٧٩	٠,٤٢٨
	التوقع	٤,٢٣	٠,٧٩	٤,٤١	٠,٦٢	٠,١٨	٢,١٧	*٠,٠٣١

دال عند مستوى ( $\alpha \leq 0.01$ )

لأفراد العينة. وهذا يعني أن جميع الدارسين في الكلية بشطريها بغض النظر عن مستواهم التعليمي قد قدروا إدراكاتهم لمستوى الخدمة المقدمة من الكلية في تلك المجالات بنفس المستوى.

كما يتضح من جدول ٤ أن قيمة (ت) دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) في مجال: (الأمان)، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين

فيما يتعلق بدلالة الفروق حول الخدمة المدركة (الخدمة الفعلية)، يتضح من جدول ٤ أن قيم (ت) غير دالة في المجالات: (العناصر الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف)، وفي الدرجة الكلية لهذه المجالات، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول إدراك الخدمات في تلك المجالات، تعود لاختلاف المستوى التعليمي

التعليمية لا تقدم للطلاب بالشكل الذي يتوقعه الطلاب من مؤسساتهم التعليمية.

#### أهم الاستنتاجات

إن جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل الكلية للطلاب والطالبات دون المستوى المتوقع، فقد بينت نتائج الدراسة أن هناك فجوة دالة إحصائية بين الخدمة الفعلية المقدمة للدارسين والخدمة المتوقعة من الكلية، حيث كانت الخدمة الفعلية المقدمة للدارسين أقل مستوى بالمقارنة مع الخدمة المتوقعة. ويعود هذا التقييم السلبي لمختلف مجالات الخدمة التعليمية المتمثلة في الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، السلامة والأمان والتعاطف، ويمكن إرجاع مسببات هذه الفجوات إلى:

- أ. غموض الدور الوظيفي لدى الموظفين.
- ب. صراع الأدوار لدى الموظفين.
- ج. عدم ملاءمة العاملين للوظيفة.
- د. ضعف التكنولوجيا المستخدمة للوظيفة.
- هـ. نظام رقابي غير ملائم.
- و. الافتقار إلى العمل بنظام الفريق.
- ز. ضعف الإشراف على الموظفين.

#### التوصيات

بناء على نتائج الدراسة يوصي الباحثان القيام بالآتي:

١. العمل على الارتقاء بمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للدارسين في جميع عناصر مجالات الخدمة والتي أظهر الدارسون فرقا سالبا في مستوى الخدمة فيها ولاسيما التي كانت أكثر تدنيا من وجهة نظر الطلاب أو الطالبات، أو الملتحقين ببرنامج البكالوريوس أو ما بعد البكالوريوس.
٢. ضرورة تكرار قياس مستوى جودة الخدمة بصورة منتظمة للوقوف على مدى التحسن والتطور في مستوى جودة تلك الخدمات

استجابات عينة الدراسة حول إدراكاتهم لمستوى الخدمة المقدمة في هذا المجال، تعود لاختلاف المستوى التعليمي لأفراد العينة، وكانت تلك الفروق لصالح الملتحقين ببرنامج ما بعد البكالوريوس.

أما فيما يتعلق بدلالة الفروق حول توقع الخدمة (درجة الأهمية)، فيشير نفس جدول ٤، إلى أن قيم (ت) غير دالة في المجالات: (العناصر الملموسة، الاستجابة، التعاطف)، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين استجابات عينة الدراسة حول مدى الأهمية في تلك المجالات، تعود لاختلاف المستوى التعليمي لأفراد العينة، بمعنى أن جميع الدارسين بغض النظر عن مستواهم الدراسي قد قدروا توقعاتهم لمستوى الخدمة المقدمة من الكلية في تلك المجالات بنفس المستوى.

كما يتضح من جدول ٤ أن قيم (ت) دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) في مجالي: (الاعتمادية، الأمان)، وفي الدرجة الكلية للتوقع، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول درجة التوقع في تلك المجالات، تعود لاختلاف المستوى التعليمي لأفراد العينة، وكانت تلك الفروق لصالح الملتحقين ببرنامج ما بعد البكالوريوس.

أما فيما يتعلق بدلالة الفروق بين المتوقع والمدرک وفقا لبرنامج ما بعد البكالوريوس، يشير جدول ٤، أن قيم (ت) دالة مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.01$ ) في المجالات: (العناصر الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، وفي الدرجة الكلية للمجالات، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة بين الخدمة المدركة والمتوقعة في تلك المجالات، وكانت تلك الفروق لصالح الخدمة المتوقعة أي إلى أهمية تلك الخدمة.

ولقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة كل من الحدابي وقشوة (٢٠٠٩)، محمد وخضر (٢٠١٣)، ودراسة البشري (٢٠١٣) ودراسة Chieh (2009). Hsiung Wan, (2009). في أن جودة الخدمات

المستوى العالمي. **مجلة العلوم الإنسانية**، جامعة محمد ضيفر بسكرة، الجزائر، ٦، ٢٢-١١.

الضمور، هاني حامد (٢٠٠٥). **تسويق الخدمات**. دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة: عمان.

الورثان، عدنان بن أحمد بن راشد (٢٠٠٨). **مدى تقبل المعلمين لمعايير الجودة الشاملة في التعليم - دراسة ميدانية في محافظة الأحساء. ورقة بحثية**، مقدمة إلى المؤتمر السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم النفسية والتربوية (جستن)، القصيم.

المنيع، الجوهرية بنت عبد الرحمن (٢٠١٣). **تقييم الخدمات الطلابية في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر الطالبات. مجلة المنهج العلمي والسلوك**، مصر، ١٢، ١١٤-٨١.

بركات، زياد (٢٠١٠). **الفضوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها. المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة**، فلسطين، ٢(٤)، ١١-٤٤.

بلاوشو، عبد الكبير (٢٠٠٩). **إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي - مفهومها ومراحل تطبيقها. ورقة عمل مقدمة إلى الندوة العلمية حول جودة التعليم العالي التي تنظمها اللجنة الوطنية الليبية للتربية والثقافة والعلوم بالتعاون مع المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة، جامعة الفاتح - طرابلس.**

تيفيزة، محمد بوزيان (٢٠٠٨). **نظرية الصدق الحديثه ومتضمنتها التطويرية لواقع القياس. ندوة علم النفس : علم النفس والتنمية الفردية والتنمية، جامعة الملك سعود.**

جبار، عبدالعظيم (٢٠٠٩). **قياس جودة خدمة أنظمة المعلومات في جامعة ذي قار باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات. (SERVQUAL). مجلة الإدارة والاقتصاد**، بغداد، ١٥(٥٣)، ٨٢-٥٠.

المقدمة من قبل الكلية بشطريها (الذكور والإناث).

٣. **ضرورة تبني إدارة الكلية (بشطريها) جودة الخدمة التعليمية كاستراتيجية للتميز بمختلف أبعادها مع بداية العام الدراسي القادم.**

## المراجع

## References

البشري، سهام بنت سالم بن حمدان (٢٠١٣). **تقويم جودة الخدمة التعليمية المقدمة في برنامج التعليم الموازي. دراسة ميدانية على جامعة أم القرى، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.**

الحدابي، داوود، وقشوة هدى (٢٠٠٩). **جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، الأردن، ٤، ٩٢-١٠٨.**

الدراركة، مأمون، وآخرون (٢٠٠١). **إدارة الجودة الشاملة. دار صفاء للنشر والتوزيع: عمان.**

الدراركة، مأمون سليمان (٢٠٠٦). **إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء. عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع.**

الربيعي، ليث (٢٠٠٨). **عوامل جذب الطلبة الأجانب في استهداف الجامعة الأسواق الدولية دراسة تحليلية لاتجاهات الطلبة الوافدين في جامعة البتراء. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العراق، ١٦، ٥٦-١.**

الربيعي، محمد (٢٠٠٩). **لماذا نحن بحاجة إلى نظام لضمان الجودة في الجامعات. تاريخ الاسترجاع: ٢٠١٥/٦/٥، من: <http://www.inciraq.com/>**

الصرن، رعد (٢٠٠٤). **تطوير نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمات المصرفية إلى**



- جودة، محفوظ احمد (٢٠٠٤). إدارة الجودة الشاملة. مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر: الأردن.
- حمدان، خالد محمد (٢٠١٢). جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضى الطلبة، دارسه تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة. ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي.
- سميحة، بلحسن (٢٠١٢). تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون. دراسة حالة مؤسسة موبيليس-وكالة ورقلة- رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- عاشور يوسف، والعبادله طلال (٢٠٠٧). قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج الجامعة الإسلامية بغزة. مجلة جامعة الأقصى، فلسطين، ١١(١)، ٩٩-١٢٨.
- عباس، هشام عبدالله (٢٠٠٦). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية. دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبدالعزيز بجدة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، ١١(١)، ٧-٢٧.
- قدورة، روان، روان قدورة (٢٠١١). دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه بالزبائن على الرضا في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان: الأردن.
- مصطفى، محمد محمود (٢٠٠٣). التسويق الاستراتيجي للخدمات. الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع: عمان.
- نورالدين بوعمان (٢٠٠٧). جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة السكيكدة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف المسيلة.
- يوسف، عاشور والعبادله طلال (٢٠٠٧). قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا:
- حالة برنامج الجامعة الإسلامية بغزة. مجلة جامعة الأقصى، ١١(١)، ٩٩-١٢٨.
- حالة برنامج الجامعة الإسلامية بغزة. مجلة جامعة الأقصى، ١١(١)، ٩٩-١٢٨.
- Abraham, J. K. & Lawson, T.A. (2006). Clarifying the dimensions of four concepts of quality. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 9(1), 73-94.
- Berry, L., et., al., (1991). Perceived Service Quality as a Customer -Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model. *Human Resource Management*, 30 (3), 312-337.
- Chieh Hsiung Wan, (2009). A study of the relationship between student and Faculty satisfaction of service quality within Asi University in Taiwan, *A dissertation submitted doctor of education*.
- Eastwood, D. B., Brooker, J. R. & Smith, J. D. (2005). Developing Marketing Strategies for green Grocers: An Application of SERVQUAL. *Agribusiness*, 21(1), 81-96.
- Francis Hoh Yin Kwei, (2005). An Exploratory Study in Service Quality at Selected South African Vehicle Dealerships. A research report submitted to the Faculty of Engineering and the Built Environment. University of the Witwatersrand, Johannesburg, in partial fulfillment of the requirements for the degree of *Master of Science in Engineering*. Johannesburg.
- Hoffman, K. Douglas, Bateson, John. E.G (2011). *Services Marketing. Concepts, Strategies, & Cases, South- Western*. Cengage Learning, U.S.A.
- Kadhim, R. J., Taqi, B. S. M., Shuaibu, B. M. (2012). Development a Prototype of Academic Performance Among University Students. *International Journal of Independent Research Studies*, 1(1), 39-49.
- Kolcinski, John, (2002), "Evaluation of success and failure factors and criteria in implementation of total quality management principles in administration at selected institution of higher education, *Winona State University*.

- Kotler, P. (1997). *Marketing management, Analysis, Planning implementation and control*, prentice- Hall of India, New Delhi
- Kotler, P. (2000). *Marketing management*. 11th edition, prentice Hall, New Jersey.
- Krajewski, Lee J. & Larry P. (2000). *Operations management: Strategy and Analysis, Don Mills*. Ontario New York: Addison - Wesley publishing Company .
- Kumar, M., Kee, F. T. & Manshor, A. (2009). Determining the relative importance of critical factors in delivering service quality of banks; An application of Krajewski.
- Lovelock, C. (2002). *Services Marketing*. New Jersey: Prentice-Hall International.
- Lewis, B. R. & Mitchell, V.W. (1990). Defining and measuring the quality of customer service. *Marketing Intelligence and Planning*, 8(6), 11-17
- Lenn, M. (2000). Higher Education and the Global Marketplace: A Practical Guide to Sustaining Quality. *On the Horizon*, 8(5), 7-10.
- Otávio J. O. (2011). Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education. POMS 20th Annual Conference Orlando, Florida U.S.A. May 1 to May 4, 2009, *Nutrition & Food Science*, 33 (4), 165-172.
- O'Neill, M. (2000). The Role of Perception in Disconfirmation Models of Service quality. *Measuring Business Excellence*. 4(2), pp. 46-59.
- Otávio J. O. (2011). Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education. *POMS 20th Annual Conference*. Orlando, Florida U.S.A. May 1 to May 4, 2009.
- Palmer, A. & Cole, C. (1995). *Services Marketing: Principles and Practice*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A. & Berry, Leonard.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Shank, M. D., Walker, M. & Hayes, T. (1995). Understanding professional service expectations: Do we know what our students expect in a quality education. *Journal of Professional Services Marketing*, 13(1), 71-89.