

تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء  
الفعلي (SERVPERF):  
دراسة حالة كلية التربية - جامعة عين شمس

د/ نسرين صالح محمد صلاح الدين\*

---

\* مدرس الإدارة التربوية بكلية التربية- جامعة عين شمس

### الملخص

يهدف البحث التوصل إلى إجراءات مقترحة لتحقيق جودة خدمات كلية التربية بجامعة عين شمس طبقاً لنموذج الأداء الفعلي SERVPERF، وذلك من خلال الوقوف على الأسس النظرية لتقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي SERVPERF، وكذلك التعرف على مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة والمتوقعة بكلية التربية من قبل الطلاب طبقاً لمقياس SERVPERF والفروق بينهما ومدى تأثير العوامل الديموغرافية عليها. وتم استخدام المنهج الوصفي، علاوة على تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، واعتمد البحث على نموذج SERVPERF، الذي طوره كرونين وتاييلور Cronin & Taylor (1992)؛ حيث قامت الباحثة بترجمته وإعادة صياغة بعض عباراته بصورة تتناسب مع مجتمع الدراسة وعينته؛ وذلك لقياس وتقييم جودة خدمات كلية التربية بجامعة عين شمس طبقاً لنموذج الأداء الفعلي SERVPERF، وتم تطبيق أداة البحث على عينة عشوائية تتكون من (524) من طلاب كلية التربية بجامعة عين شمس في مصر. وقد توصل البحث إلى نتائج لواقع جودة خدمات كلية التربية بجامعة عين شمس، والتي من بينها ما يلي:

- ١- أن جودة الخدمات الجامعية بكلية التربية كما يدركها ويتوقعها طلاب الكلية متوسطة في كل أبعاد الاستبانة.
  - ٢- أن هناك فروق دالة بين إدراكات الطلاب لجودة الخدمات الجامعية الفعلية المدركة والمتوقعة بكلية التربية لصالح المتوقعة في كل الأبعاد والاستبانة ككل.
  - ٣- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس في جميع أبعاد جودة خدمة كلية التربية وكذلك في الاستبانة ككل، وذلك لصالح الطالبات.
  - ٤- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفرق الدراسية بالنسبة لجميع أبعاد الجودة ماعدا بعد الأمان وبالنسبة للاستبانة ككل.
- وفي النهاية توصل البحث إلى إجراءات مقترحة لتحقيق جودة خدمات كلية التربية بجامعة عين شمس طبقاً لنموذج الأداء الفعلي SERVPERF .

### تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي SERVPERF:

#### دراسة حالة كلية التربية - جامعة عين شمس

د/ نسرين صالح محمد صلاح الدين\*

#### القسم الأول: الإطار العام للبحث

#### مقدمة

يشهد العالم اليوم العديد من التطورات والتحديات، الأمر الذي أدى إلى زيادة الضغوط المتنامية من أجل تحسين أداء المنظمات كافة، خاصة الخدمية منها، وذلك من خلال تحسين نوعية وجودة الخدمات التي تقدمها لتحقيق التنافسية، فجودة الخدمة ليست شعاراً يردد وإنما هي التزام طويل الأجل لإشباع حاجات ورغبات العملاء المستمرة والمتزايدة، كما أنها مسؤولية إدارة المنظمات وكل العاملين فيها. بل ويمكن القول إن "الجودة باتت الوظيفة الأولى للكثير من المنظمات، وغدت فلسفة إدارية وأسلوب حياة تمكنها من البقاء في ظل المتغيرات البيئية المتلاحقة، إضافة إلى تزايد إدراك العملاء لمستوى الجودة فيما يقدم لهم من سلع وخدمات." (العالول، ٢٠١١، ٢)

ومع تعاظم دور المنظمات الخدمية كالجوامع وما تؤديه من خدمات في المجتمع المعاصر، أصبح موضوع جودة الخدمات Services Quality من الموضوعات الحيوية في تطوير أداء الجامعات وغيرها من المؤسسات الخدمية؛ حيث أدى نمو الخدمات وتزايد المؤسسات إلى احتدام

\* مدرس الإدارة التربوية بكلية التربية - جامعة عين شمس

المنافسة في ظل الاقتصاد المفتوح القائم على التنافس، وصارت كل مؤسسة تحرص على الوصول إلى امتلاك الميزات التنافسية لضمان البقاء والاستمرار. (سلمان، ٢٠١٣)

لذا أصبح من الضروري على التعليم الجامعي أن يتبنى مداخل مختلفة لتحقيق جودة خدماته لعدة أسباب منها؛ العولمة، والنقص في التمويل الحكومي، والمنافسة بين الجامعات، وتصنيف التعليم كخدمة تسويقية. وفقا لذلك، تصبح جودة الخدمة أحد عوامل النجاح الرئيسة للجامعة لتكون قادرة على جذب الطلاب، وتلبية احتياجاتهم، والاحتفاظ بهم، ويتم تقييم جودة الخدمات الجامعية من خلال إدراكات الطلاب لها، استنادا إلى أن طلاب الجامعة هم عملائها الرئيسيين. (Mahmoud & Khalifa, 2015, 343)

ولكي يتسنى للجامعات تحقيق أهدافها باستمرار لمواكبة التطورات والتحديات المستجدة، كان لابد من قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة للوقوف على نقاط القوة وجوانب الضعف التي تعترض العملية التعليمية؛ حتى يتسنى للمسؤولين تنفيذ التطوير بناء على أسس واضحة وأكيدة يمكنها من تحقيق ميزة تنافسية، وهذا كله يتطلب من مؤسسات التعليم الجامعي قياس جودة الخدمات التي تقدمها لعملائها من الطلاب والدارسين من أجل التأكد أن الخدمات المقدمة تساير التوقعات وقادرة على التنافسية. (سلمان، ٢٠١٣، ٣) كما يجب أن تولي مؤسسات التعليم الجامعي اهتماما ليس فقط إلى ما يقيمه المجتمع فيما يتعلق بمهارات وقدرات خريجها من الطلاب بل بما ينظر ويشعر به هؤلاء الطلاب تجاه هذه المؤسسات (Ginsberg, 1991)

ومن ثم يمكن القول أنه مع ظهور جودة الخدمة كقوة استراتيجية واسعة الانتشار وكموضوع استراتيجي جوهري على جدول أعمال الإدارة الجامعية، أصبح قياس جودة الخدمة أمرا مهما لكلا من الممارسين والأكاديميين على حد سواء من أجل فهم أفضل للعوامل والنواتج الأساسية لجودة الخدمة، والتوصل في النهاية إلى طرق لتحسين الجودة لتحقيق ميزة تنافسية وبناء ولاء العملاء. وبالتالي فإن الفائدة من قياس جودة الخدمات الجامعية تزداد بشكل كبير وملحوظ. ومع ذلك، فإن المشكلة الكامنة في تنفيذ هذه الاستراتيجية ترتبط بالطبيعة المعقدة في بناء جودة الخدمة، مما يجعل تحديها وقياسها أمرا صعبا. (Abdullah, 2006, 71-72)

ويواجه تقييم وقياس جودة الخدمات الجامعية العديد من الصعوبات؛ حيث لا تصلح حجم الأرباح في الجامعات لتقييم الأداء أو تقييم جودة المخرجات، كما أن العائد من جودة الخدمات التعليمية في معظمه غير واضح وغير مباشر ويصعب قياسه بدقة. (عقل والسيد، ٢٠١٠، ٣٧٩)

وبالرغم من تلك الصعوبات التي تواجه قياس جودة الخدمات الجامعية، إلا أن استمرار المنظمات الخدمية يتوقف بالدرجة الأولى على مدى تقديم الخدمة بالشكل الذي يتفق وتوقعات المستفيد الفعلي من هذه الخدمة. وهذا ما أكدته العديد من الدراسات، فقد أشار فيجنوبوم Feigenbaum (1993) إلى أن الجودة هي تكامل مجهودات جميع الأنشطة والأقسام، والتي من خلالها يتم إنتاج خدمة تلبية توقعات المستفيدين. (حسنين، ٢٠١١، ١) وتوصل باراشومان وآخرون Parasuraman, et al (1994) إلى أن توقعات العميل عن جودة الخدمة تؤثر تأثيرا كبيرا في تحديده لمستوى جودة الخدمة الذي قدم له بالفعل. (الدوسري والمكي، ٢٠٠٩، ٣٤٢)

ومن ثم كانت هناك مشكلة في كيفية قياس جودة الخدمة، وتحديد أبعادها الرئيسة، إلا أن ما قام به كل من Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) يعد البداية الحقيقية للبحث عن مقاييس كمية لجودة الخدمة؛ حيث صمموا مقياسهم المعروف باسم ServQual الذي يعتمد على مقارنة التوقعات Expectations والإدراكات Perceptions، (الصرن، ٢٠٠٤، ٤-٥) ومع تطبيق هذا المقياس من جانب بعض الباحثين المهتمين بقضية قياس جودة الخدمة، فقد استحوذ على القبول والتأييد لمصداقيته وإمكانية تطبيقه عمليا، لكنه من ناحية أخرى أثار اهتمام عدد آخر من الباحثين الذين حاولوا التشكيك في طريقة القياس الخاصة بالوصول إلى الفجوة ما بين توقعات العملاء لجودة الخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة التي يحصلون عليها، الأمر الذي دفعهم إلى تقديم مقياس آخر بديل أطلق عليه (SERVPERF (Services Performance)، الذي يعتمد على

طريقة أكثر بساطة في قياس جودة الخدمة باستخدام اتجاهات العملاء نحو الأداء الفعلي للخدمة المقدمة لهم. (ادريس، ١٩٩٦، ١٠٠)

ويعتمد مقياس الأداء الفعلي SERVPERF على خمسة أبعاد أساسية لقياس وتقييم جودة الخدمات وهي: العناصر الملموسة، الاعتمادية أو المصدقية في التعامل، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف والاهتمام بالطلاب. (Calvo-Porrall, Le'vy-Mangin and Novo-Corti, 2013, 604)

وفي مصر بعد ثورة ٢٥ يناير ٢٠١١، أصبحت قوى التغيير تشكل الواقع الحالي وسماته المستقبلية. فضلا عن تسارع قوى التنافسية العالمية، وبزوغ مفهوم "استدامة الميزة التنافسية" الذي ينطبق على المؤسسات التنموية لاسيما الجامعات، وحتى يتسنى للجامعة أن تتميز وتتنافس، بدت الحاجة ملحة لتطوير وتدعيم أواصر التعاون بينها وبين الفئات الفاعلة في المجتمع من جهة وانجاز مستويات أعلى من التنمية من جهة أخرى. (الخطة الاستراتيجية لجامعة عين شمس، ٢٠١٢-٢٠١٧، ١٣،

وفيما يتعلق بمؤسسات التعليم العالي في مصر وخاصة الجامعات الحكومية، فإن الحرص على تحسين خدماتها المقدمة للقطاعات المختلفة من المستفيدين في المجتمع أصبح يمثل في السنوات الأخيرة أحد أولويات سياسة الحكومات المتعاقبة ممثلة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. وتجسد ذلك من خلال مشروعات ولجان ومؤتمرات ضمان الجودة والاعتماد، وإنشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، وإنشاء مراكز ووحدات ضمان الجودة في الجامعات والكليات التابعة، وحوافز الجودة المالية لأعضاء هيئة التدريس، وغيرها. (ادريس، ٢٠١٢، ١١؛ عباس، ٢٠١١، ٥٠)

ولقد قامت العديد من الجامعات المصرية بعدة مشروعات تطويرية لضمان الجودة والاعتماد منها جامعة عين شمس؛ حيث حددت رسالة مشروعها في "تطوير نظم متكاملة للمراجعة الداخلية للجودة والاعتماد المحلي والعالمي، ولتتمكن من يرغب من مؤسسات التعليم العالي تحقيق مستويات الأداء التعليمية والبحثية والخدمية التي تتفق مع المعايير المحلية والاقليمية والعالمية". (الصغير، ٢٠١١، ١٩٩)

أما بالنسبة لكليات التربية، فيتعاضم دورها في مصر، فقد اتجهت الدراسات والبحوث خلال السنوات الأخيرة إلى ضرورة إصلاح وتطوير برامج إعداد المعلم، وأنشطة تنميته المهنية في أنائها، بهدف ضمان الجودة في أدائه والارتقاء بمستواه، ودوره الجديد يفرض عليه جملة من التحديات. (عوض الله، ٢٠٠٨، ٢٥٤) وقد اتخذت مصر هذه التوجهات كمدخل لتطبيق معايير الجودة الشاملة في نظمها التعليمية.

ويعد مشروع تطوير كليات التربية أحد مشروعات تطوير منظومة التعليم العالي كمدخل لتحقيق الجودة الشاملة التي تضمنها المؤتمر القومي للتعليم العالي الذي عقد في فبراير ٢٠٠٠ بجامعة القاهرة. (وزارة التعليم العالي، ٢٠٠٧) و(أبو خليل، ٢٠١٠، ٢٨)

وكان من أهم المشروعات التطويرية إعادة هيكلة كليات التربية وبرامج إعداد المعلم، والتأكيد على أهمية دور كليات التربية وتحديث أساليبها بما يتواءم مع الاحتياجات المستقبلية. وتتطلب هذه المشروعات من مجموعة مبررات تؤكد ضرورة تطوير كليات التربية والتي منها: محاولة تعزيز دور كليات التربية في الارتقاء بمستوى جودة الحياة الجامعية لتحقيق التنمية الشخصية للطلاب المعلم، والتنمية الثقافية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية للمجتمع. (حسين والسيد، ٢٠١٠، ١٠٣٢) كما قامت كليات التربية بتنظيم المؤتمرات العلمية حول الجودة، ومناقشة العديد من الموضوعات المرتبطة بها حتى وصلت إلى ثمانية مؤتمرات من ٢٠٠١-٢٠٠٧، أي بمعدل مؤتمر كل عام. (جمعه، ٢٠١٠، ٢٧٢)

**مشكلة البحث وأسئلته**

على الرغم مما بذلته الجامعات المصرية عامة وكلية التربية بجامعة عين شمس خاصة من مشروعات وجهود للتطوير والتحديث لرفع مستوى جودة خدمات التعليم الجامعي، إلا أن استقراء الواقع ونتائج الدراسات والبحوث يشير إلى ضعف العائد منها، وتفشي مظاهر القصور والخلل، ويمكن عرض أهم المشكلات التي تعترض جودة الخدمات الجامعية في مصر بشكل عام، وكليات التربية بشكل خاص فيما يلي:

**١- مشكلات تواجه التعليم الجامعي المصري**

هناك العديد من المشكلات التي تقف أمام تحقيق جودة الخدمات التعليمية المقدمة للمستفيدين بالجامعات المصرية بصفة عامة، ومن بينها ما يلي:

- التوسع الكمي في قبول الطلاب الذي لم يصاحبه تحسينا في نوعية التعليم.(عبد العزيز، ٢٠١٣، ٥٣٧)
- ضعف ربط مخرجات التعليم بسوق العمل.(البناء، ٢٠١٤، ٣٧٠،) و(عبد الحميد وحجازي، ٢٠١٠، ٦٣٠)
- بالإضافة إلى ما سبق فهناك مجموعة من الدراسات رصدت مشكلات أخرى منها مايلي:
- غياب آليات لمراجعة البرامج وتقييمها وإعادة النظر في المناهج والمقررات. (داود، ٢٠٠٨، ٥٧-٥٨)
- البطء في استجابة الجامعات لمطالب التغيير والتطوير والتحسين المستمر؛ نظرا لتعقيد الإجراءات البيروقراطية والإدارية. (أحمد وتهامي، ٢٠١٢، ١٦٨-١٦٩)
- انحصار بعض الجامعات الحكومية في الحيز المحلي.(محمود، ٢٠١٤، ٢٩٥)
- جمود الخطط والبرامج الدراسية والمقررات والمناهج، وضعف ملاحظتها لمعطيات العصر. (دياب، ٢٠١٠، ١٣٨٦)
- ندرة الاعتراف ببعض الشهادات التي تمنحها الجامعات المصرية وفقدان مصداقية بعضها. (داود، ٢٠٠٨، ٥٧-٥٨)
- قصور المرافق والتجهيزات، فضلا عن قلة قيام مؤسسات التعليم العالي بالصيانة الوقائية للمرافق ولا المواظبة على الصيانة العلاجية.(عبد الحميد وحجازي، ٢٠١٠، ٦٣١)
- نمطية أعمال الاختبارات وجمود صيغ تقييم الطلاب. (دياب، ٢٠١٠، ١٣٨٥-١٣٨٦)
- قلة التنوع في أساليب التدريس، والاعتماد بشكل كبير على نمط الالتقاء والتلقين وأسلوب المحاضرة في أغلب الأحيان.(محمود، ٢٠١٤، ٢٦٨)
- القصور في تطوير وتنوع أساليب ومعايير تقويم الأداء الإداري والأكاديمي. (داود، ٢٠٠٨، ٥٨)
- محدودية مصادر التمويل الحكومي من ميزانية الدولة، وقلة وجود فرص أو بدائل تمويلية إضافية. (عبد العزيز، ٢٠١٣، ٥٣٧)
- تدهور حال المكتبات الجامعية، مما يجعلها عاجزة عن أداء وظائفها وعن ملاحقة الجديد من الكتب والدوريات. كما أن نظام القبول بالجامعات لا يراعي قدرات الطلاب واستعداداتهم وميولهم واحتياجات سوق العمل. (داود، ٢٠٠٨، ١٣٤)
- مستوى الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس لا يؤخذ في الاعتبار عند الترقية لدرجة أعلى. (داود، ٢٠٠٨، ١٣٤)
- شعور أعضاء هيئة التدريس بالإحباط من مشروع الجودة بعد عدة سنوات من تطبيقه. (جمعه، ٢٠١٠، ٣٤٧)

- قلة الاهتمام باكتشاف ورعاية الموهوبين في التعليم الجامعي بمصر. (أحمد وتهامي، ٢٠١٢، ١٦٨)
- كثرة الأعباء الأكاديمية والإدارية لأعضاء هيئة التدريس، مما يؤثر سلبا على مجهوداتهم العلمية والبحثية. (ادريس، ٢٠١٢، ١٨-١٩)
- ضعف التزام عضو هيئة التدريس بعدد ساعاته المكتبية، مما يؤثر بالسلب على درجة استفادة الطلاب. " (أحمد وتهامي، ٢٠١٢، ١٦٩)
- قلة الاهتمام بتحديث دور الجامعة في وضع الاستراتيجيات والخطط والبرامج التي تجذب الطلاب إلى مختلف كلياتها. (أحمد وآخرون، ٢٠١٤، ١٦٥-١٦٦)
- ضعف امكانات وفرص الأنشطة الثقافية والفنية والرياضية في الجامعات المصرية". (أحمد وتهامي، ٢٠١٢، ١٦٩)

## ٢- مشكلات تواجه كليات التربية

تواجه كليات التربية على وجه الخصوص عدة تحديات في الوقت الحاضر، تحديات داخلية متمثلة في تحسين جودة التعليم في ظل الأعداد المتزايدة الملتحقة بها، ونقص الإمكانيات البشرية المتمثلة في قلة أعداد أعضاء هيئة التدريس مقابل تلك الزيادة، والإمكانيات المادية المتمثلة في المباني وقاعات المحاضرات، والمكتبات، والمعامل بأنواعها المختلفة. كما تواجه تحديات خارجية وهي ذات التحديات التي يواجهها المجتمع ككل والمتمثلة في الانفجار المعرفي والتقدم التقني، والسرعة المذهلة في نقل المعلومات، وعولمة العملية الإنتاجية، والتحديات الاقتصادية والاتجاه نحو التخصص، والانفتاح الإعلامي والثقافي والحضاري. (حسن، ٢٠٠٨، ٥٨٧)

كما أكدت دراسة حسين والسيد (٢٠١٠، ١٠٣٤-١٠٩٨) على ضرورة تحقيق الجودة بكليات التربية، وأوضحت الدراسة أن هناك قصور بكليات التربية في مصر منه القصور في توافر نظم معلومات عن الموارد المتاحة للجامعات، مما يؤثر في قدرتها على تحقيق أهدافها، وعدم الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بكفاءة وفاعلية.

وقد أشارت دراسة مذكور (٢٠٠٧) إلى أن معيار اختيار الملتحقين بكليات التربية، إنما يتم وفقا لمعدلات الدرجات التحصيلية التي حصل عليها هؤلاء الطلاب في شهادة المرحلة الثانوية، ومن خلال مقابلات شخصية وجيزة، ودون مراعاة لقدراتهم وميولهم واستعداداتهم المهنية، وحتى إن وجدت بعض اختبارات القبول فغالبا ما تكون شكلية آلية، تعقد بشكل سريع وخاطف ولا تراعي المعايير الدقيقة المطلوبة لاختيار معلم المستقبل، وتمهين عملية التعليم.

وعلاوة على ما سبق أصبحت كليات التربية كغيرها من الكليات الجامعية تقدم برامج تقليدية وغلب الكم على الكيف داخل هذه الكليات، ولم تعد تهتم باستيعاب النوعيات المختارة للمهنة (التدريس)، ووجود فجوة بين ما يدرس في كليات التربية والواقع في المدارس. (الشرقاوي، ٢٠٠٥، ١٨٠)

يتضح مما سبق أن الجامعات المصرية عامة، وكليات التربية خاصة -ولاسيما تربية عين شمس- تواجه العديد من المشكلات التي تحول دون تحقيق جودة الخدمات التي تقدمها، ومن ثم يأتي البحث الحالي للإجابة عن الأسئلة التالية:

- ١- ما الأسس النظرية لتقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي ؟SERVPERF
- ٢- ما مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة بكلية التربية من وجهة نظر الطلاب؟
- ٣- ما مستوى جودة الخدمات المتوقعة بكلية التربية من وجهة نظر الطلاب؟ وما الفروق بين إدراكات الطلاب لجودة الخدمات الفعلية المدركة والمتوقعة بكلية التربية؟
- ٤- ما درجة تأثير المتغيرات الديموغرافية على تقييم جودة خدمات كلية التربية بجامعة عين شمس طبقا لنموذج ؟SERVPERF

٥- ما الإجراءات المقترحة لتحقيق جودة خدمات كلية التربية بجامعة عين شمس طبقا لنموذج SERVPERF؟

#### حدود البحث

اقتصرت البحث في حدوده المكانية على كلية التربية بجامعة عين شمس كنموذج لكليات التربية في مصر باعتبارها كلية التربية الأم؛ لأن معظم كليات التربية الإقليمية في بدايات الإنشاء حدث حذوها في كل شيء، فهي أول كلية للتربية في مصر. كما يقتصر البحث في حدوده الموضوعية على تناوله الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات الجامعية وفقا لنموذج SERVPERF للأداء الفعلي، وهي: العناصر الملموسة، الاعتمادية أو المصدقية في التعامل، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف والاهتمام بالطلاب؛ وذلك لأنها تمثل المكونات والأبعاد الأساسية لأي مؤسسة تسعى لتحقيق الجودة في خدماتها. أما بالنسبة للحدود البشرية، فتم تطبيق أداة الدراسة الميدانية على عينة عشوائية من طلاب كلية التربية بجامعة عين شمس؛ وذلك للتعرف على مستوى جودة الخدمات المقدم بالكلية من وجهة نظرهم باعتبارهم المستفيدين الأساسيين.

#### أهداف البحث

يهدف البحث إلى التوصل إلى إجراءات مقترحة لتحقيق جودة خدمات كلية التربية بجامعة عين شمس طبقا لنموذج الأداء الفعلي SERVPERF، وذلك من خلال الوقوف على الأسس النظرية لتقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي SERVPERF، وكذلك التعرف على مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة والمتوقعة بكلية التربية من قبل الطلاب طبقا لنموذج SERVPERF والفروق بينهما ومدى تأثير العوامل الديموغرافية عليها.

#### أهمية البحث:

تظهر أهمية البحث في تناوله لجودة الخدمات في كلية التربية بجامعة عين شمس، فكليات التربية لها دورا كبيرا في تنمية المجتمع تنمية شاملة في مختلف المجالات، وذلك لما لها من تأثير في بناء المجتمع، فهي تقوم بإعداد المعلم الذي هو عصب العملية التعليمية الذي يتوقف عليه نجاح المؤسسة التعليمية في تحقيق أهدافها ودوره في رقي وتقدم المجتمع. ونظرا لما يشهده المجتمع المصري من متغيرات وظروف اقتصادية واجتماعية وفي ضوء مفاهيم الجودة الشاملة تزداد الحاجة إلى تطوير كليات التربية. كما تتضح أهمية البحث في أنه يستخدم نموذج حديث في قياس وتقييم جودة الخدمات وهو SERVPERF، الذي يتميز بسهولة الاستخدام والبساطة وكذلك بزيادة درجة واقعيته ومصداقيته؛ حيث أكد العديد من الباحثين مثل (Llusar & Zornoza 2000) و Zhou(2004) على تفوق نموذج SERVPERF على باقي النماذج المستخدمة في قياس وتقييم الجودة.

#### الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي تناولت قياس وتقييم جودة الخدمات ونماذجها المختلفة في مختلف المؤسسات الخدمية، والتي من بينها نموذج SERVPERF، ومن أبرز هذه الدراسات دراسة (Rodrigues, et al ٢٠٠١) التي هدفت إجراء تحليل تجريبي حول التوافق أو الاختلاف بين كلا من نموذج SERVQUAL ونموذج SERVPERF وتعتمد هذه الدراسة على المنهجية المتعددة، من خلال استخدامها للأساليب النوعية والكمية. وتم تطبيق اختبار تجريبي على (٣٥) طالبا، وتبعه عينة عشوائية تتكون من (٨٤) طالبا لكل من النموذجين. ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن هناك فرقا واضحا في النتائج بين النموذجين، وتؤكد الدراسة على الاستخدام المشترك لهذين النموذجين، كما كانت أبعاد المصدقية والموثوقية هما الأعلى في قياس الرضا عن جودة الخدمة، بينما كان بعدان التعاطف والضمان الأقل رضا في قطاع التعليم العالي.

كما نظرت دراسة (Abdullah ٢٠٠٦) إلى قياس جودة الخدمة في التعليم العالي بأنها ذات أهمية متزايدة. وتهدف هذه الدراسة اختبار ومقارنة الكفاءة النسبية لثلاث أدوات لقياس جودة

الخدمة (هم مقياس HedPERF، ومقياس SERVPERF والمقياس المعدل من HedPERF-SERVPERF) ضمن إطار التعليم العالي. الهدف كان لتحديد أي أداة لديها القدرة على القياس المتفوق من حيث الصدق والثبات. وأجريت الاختبارات باستخدام عينة من طلاب التعليم العالي، وأشارت نتائج إلى أن مقياس HedPERF أدى إلى تقديرات أكثر صدقا وثباتا، وبالتالي كان الهيكل المعدل ذي العوامل الخمسة لمقياس HedPERF أفضل، كما أنه المقياس الأكثر تفوقا لقطاع التعليم العالي.

وكان الغرض من دراسة Carrillat, Jaramillo and Mulki (2007) هو التحقيق من الفرق بين الصدق التنبؤي لكلا من نموذج SERVQUAL ونموذج SERVPERF لجودة الخدمة، وتم تجميع البيانات من (١٧) دراسة تتعلق بدراسة العلاقات بين النموذجين مع جودة الخدمة الشاملة (OSQ). وأظهرت النتائج أن كلا من النموذجين SERVQUAL وSERVPERF صالحين بالتساوي للتنبؤ بجودة الخدمة ككل. وأن تكييف نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة يزيد صدقها التنبؤي عكس نموذج SERVPERF لم يتم تحسين الصدق التنبؤي له. بالإضافة إلى ذلك، أن قياس جودة الخدمات يكتسب صدق تنبؤي عند استخدامها في: الثقافات الأقل فردية، والبلدان غير الإنجليزية، والصناعات ذات المستوى المتوسط من التخصص (مثل: الفنادق، واستئجار السيارات، أو البنوك).

وهدفت دراسة Nejadi & Nejadi (2008) التعرف على أهم جوانب جودة الخدمة من وجهة نظر مستخدمي المكتبة المركزية لجامعة طهران، وقياس مدى نجاح المكتبة في تلبية احتياجات المستخدمين من خلال توفير خدمات جيدة وموثوق بها. وقد أجري البحث بين مستخدمي المكتبة، وتم استخدام نموذج SERVPERF. وتم جمع المعلومات من خلال الاستبانة لقياس كل من رضا المستجيب وإدراكه لجودة الخدمة. وأظهرت النتائج أنه على الرغم من أن المكتبة المركزية لجامعة طهران قد أجرت العديد من البرامج لتحسين خدماتها، إلا أنه بسبب عدم تحديد أهم جوانب جودة الخدمة من وجهة نظر عملائها، باتت الجهود المبذولة لتوفير رضا العملاء فاشلة بدرجة كبيرة.

بينما كان الهدف من دراسة Brochado (2009) هو التعرف على أداء النماذج البديلة لقياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي وهي: نموذج SERVQUAL ونموذج SERVPERF لجودة الخدمة والأهمية المرجحة لهما ونموذج HedPERF لقياس جودة أداء التعليم العالي. وتم جمع البيانات عن طريق توزيع استبانة تحتوي على عناصر تصور مطورة من مقياسي SERVPERF وHedPERF وعناصر التوقع من مقياس SERVQUAL وتم تعديلها بحيث تتوافق مع قطاع التعليم العالي. وتم اخضاع الصورة الأولى من الاستبانة لاختبار تجريبي عبر مجموعة بؤرية وتقييم الخبراء. وجمعت البيانات من عينة تتكون من (٣٦٠) طالبا من جامعة برتغالية في لشبونة. وقورنت النماذج من حيث الصدق والثبات وتفسير التباين. وتوصلت الدراسة إلى أن كلا من نموذج SERVPERF ونموذج HedPERF يعدان الأفضل في القدرة على قياس جودة الخدمة إلا أنه من غير الممكن تحديد من منهما الأفضل.

وقامت دراسة جبار (٢٠٠٩) بالكشف عن الفجوة بين إدراكات وتوقعات عملاء وحدة البيانات في جامعة ذي قار بالعراق لجودة الخدمة التي يتلقونها، واستعانته بالمنهج الوصفي الإحصائي، كما اعتمدت على المقابلة واستطلاع الآراء حول مقياس الفجوة على عينة من (٧٢) من المستخدمين الذين ينتفعون من الخدمات التي تقدمها وحدة التحليل (وحدة قاعدة البيانات) التابعة لقسم التخطيط والإحصاء على نحو مباشر، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن المقياس يمكن أن يستخدم لإظهار جوانب القصور في مستوى جودة خدمة المعلومات من منظور العملاء، ويصبح أداة للتقييم الدوري لمستوى خدمة المعلومات. كما بينت الدراسة أن الخدمة الفعلية محل خلاف أكبر بالمقارنة مع الخدمة المتوقعة. وأسهم مقياس الفرق بين إدراكات وتوقعات العملاء في الكشف عن نوع الفجوة ومداهما بين توقعات العملاء لمظاهر جودة خدمة المعلومات وبين إدراكاتهم للأداء الفعلي لها عند الحصول عليها.



وتناولت دراسة Vanniarajan & Gurunathan (٢٠٠٩) قياس قدرة كلا من نموذج SERVQUAL ونموذج SERVPERF، على التنبؤ برضا العملاء في ثلاث صناعات خدمية، كما أنها تتحقق من الدور الوسيط لرضا العملاء بين جودة الخدمة ككل والنية لإعادة الشراء، وأيضا الدور الوسيط لجودة الخدمة ككل بين رضا العملاء والنية لإعادة الشراء. وتدرس الأهمية النسبية لعوامل جودة الخدمة على رضا العملاء في ثلاث صناعات خدمية. وتظهر النتائج التحسن في تطبيق نموذج SERVPERF والدور الوسيط لرضا العملاء بين جودة الخدمة ككل وتعاطم إعادة الشراء. وتختلف الأهمية النسبية لعوامل جودة الخدمة على رضا العملاء في الصناعات الخدمية المختلفة. وفي قطاع الصناعات الخدمية، فإن الشرط الأساسي لإقامة وإستدامة علاقات جيدة تحقق الرضا لكل العملاء الكرام هي جودة الخدمة. وتبين أيضا بأنه لا بد من الاهتمام باستراتيجية قطاع الخدمات. وبشكل عام، جودة الخدمة تعد مؤشر لرضا العملاء، كما أن رضا العملاء هو أيضا مؤشر مهم لنوايا أو أغراض العملاء السلوكية.

كما هدفت دراسة بركات (٢٠١٠) التعرف إلى الفروق الجوهرية بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم لمستوى عناصر الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (215) دارسًا ودارسة، وأهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن هناك فجوة موجبة غير دالة إحصائيا بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، وهو مؤشر بسيط لارتفاع مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة للدارسين. ووجود فرق موجب وغير دالة إحصائيا في المجالات: التعاطف الاجتماعي، والاستجابة، والسلامة والأمن على الترتيب. أما بخصوص عناصر الخدمة التي تقدمها الجامعة، فقد بينت النتائج وجود فجوة موجبة ودالة إحصائيا في عناصر الخدمة الآتية: سرعة الجامعة في تقديم الخدمة، والرغبة لدى الموظفين لمساعدة الدارسين، وإتاحة الفرص للاحتفالات والرحلات والتعارف على الترتيب.

وهدفت دراسة الزهراني ومحمد (٢٠١٠) التأكد من وجود فجوة بين توقعات جهات التوظيف لمظاهر جودة الخدمة التعليمية وبين إدراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة التعليمية المقدمة إليهم. والتوصل إلى دليل عملي للأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر جهات التوظيف حتى يمكن وضع البرامج الخاصة بتحسين الجودة الشاملة لهذه الخدمة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وتم تطبيق نموذج ال SERVQUAL على جهات التوظيف التي التحق بها جميع خريجو كلية المجتمع بالرياض (إدارة أعمال التأمين- الأجهزة الطبية-التمريض). وأظهرت النتائج أن نموذج الفجوة (SERVQUAL) استطاع أن يكشف عن نوع الفجوة ومداهما بين توقعات جهات التوظيف لمظاهر جودة الخدمة التعليمية وبين إدراكاتهم للأداء الفعلي لها. كما يعد هذا النموذج من الناحية العملية أحد الأدوات الفعالة التي يمكن أن تساعد على اظهار جوانب القصور في مستوى الخدمة التعليمية من وجهة نظر جهات التوظيف، وبالتالي الحكم على الجودة الكلية للخدمة التعليمية المقدمة لهم.

وقد قامت دراسة الحوري والزيود ومطابس (٢٠١٢) قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا في كلية إدارة المال والأعمال. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، بالإضافة إلى الاستعانة بالاستبانة الموجهة إلى (١٥٢) من طلاب برنامج الماجستير بكلية إدارة المال والأعمال في جامعات إقليم الشمال الرسمية والمتمثلة بجامعة اليرموك، وجامعة آل البيت، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمة المدركة من قبل الطلاب وتوقعاتهم لهذه الخدمة. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمة المدركة من قبل الطلاب الذكور والطالبات الإناث في كلية إدارة المال والأعمال في جامعات إقليم الشمال، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمة المتوقعة من قبل الطلاب الذكور والطالبات الإناث.

وهدفت دراسة Karami and Olfati (2012) إلى قياس تصورات طلاب الدراسات العليا الماجستير لجودة الخدمة في كليات التجارة الجامعية في إيران، وقد تم استخدام نموذج

SERVPERF المعدل لقياس رضا الطلاب في مؤسسات التعليم العالي. وقد تم اختبار النموذج المعدل والذي يتضمن (٤٢) سمة على خمس جامعات مصنفة من الدرجة الأولى والمتخصصة في التجارة بإيران. وتم استعراض نموذج مفترض يتضمن ستة أبعادا وهي: الملموسية، الدقة، التقمص العاطفي، الموظف، الاستاذ، والتوجيه الوظيفي لقياس جودة الخدمة في هذه الجامعات. وأظهرت النتائج أن هناك تناقض بين كليات التجارة الجامعية فيما يخص جميع الأبعاد الستة. فقد أبدى طلاب كلية الشريف (Sharif) رضائهم في خمسة عوامل أكثر من طلاب الكليات الأخرى عدا كلية Tarbiat Modares. كما أبدى الطلاب تقييمات إيجابية فيما يتعلق بالدقة، والأساتذة في الكليات المختارة. وفي المقابل، فقد أبدوا تقييمات سلبية فيما يتعلق بأبعاد التوجيه الوظيفي والموظفين في كلياتهم. علاوة على ذلك، يجب أن ينصب الاهتمام في توطيد علاقات مع الطلاب لغرض بناء الثقة ومساعدتهم على إدراك قدراتهم.

أما دراسة خرميط (٢٠١٣) هدفت التعريف بأسس جودة العاملين والخدمات في مراكز المعلومات والمكتبات، واستقراء الدراسات النظرية للوصول إلى الأسس والمبائ الحديثة في عملية تقويم الأداء. واعتمدت الدراسة على البحث الوثائقي. ومن أهم النتائج الأهمية الكبيرة التي تمثلها الجودة في مختلف نشاطات مراكز المعلومات والمكتبات ومنها الخدمات والعاملين، وما يتحقق في حال تطبيقها، وتحقق أعلى مستويات الأداء في حال تطبيق الجودة، مما يؤدي إلى أدق المستويات في الخدمة من قبل الوحدات بعد تحقق الدقة والأداء العالي المستوى في واجبات العاملين. كما أن اعتماد بعض الأنظمة والمقاييس في تطبيق الجودة له دورا كبيرا في عمليات ضبط الأداء وتحقيق الهدف مثل نموذج جودة الخدمات والعاملين SERVQUAL.

كما هدفت دراسة عبد العزيز (٢٠١٣) التوصل إلى استراتيجية مقترحة لتحقيق التميز في جودة الخدمات المقدمة لطلاب كلية التربية بالجامعات المصرية باستخدام نموذج SERVQAUL من خلال التعرف على واقع الخدمات المقدمة لطلاب كلية التربية داخل الجامعات المصرية، والتعرف على نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة. واستعانت الدراسة بالمنهج الوصفي التحليلي. وتم استخدام نموذج SERVQUAL لتحليل الفجوة بين الخدمات المقدمة لطلاب كلية التربية والخدمات المتوقعة من الطلاب على عينة مكونة من (٧٨٣) طالب بالكلية، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة هي وجود فجوة بين الخدمات المتوقعة والخدمات المقدمة بالفعل وعدم رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في جميع المحاور تبعا للفرقة الدراسية لصالح طلاب الفرقة الثانية، وطبقا لنوع التعليم لصالح طلاب الشعب العلمية. ويتشابه البحث الحالي مع هذه الدراسة من حيث تطبيقها على كلية التربية جامعة عين شمس، إلا أنه يستخدم نمودجا مختلفا لتقييم جودة الخدمات الجامعية وهو نموذج SERVPERF.

وهدف دراسة سلمان (٢٠١٣) إلى قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة المدركة من قبل الطلاب بجامعة الأقصى بغزة طبقا لنموذج جودة الخدمة (SERVPERF). واستعانت الدراسة بالمنهج الوصفي، واستخدمت مقياس خاص بقياس جودة الخدمة مكون من ستة أبعاد وتم تطبيقه على عينة من (٣٨٠) طالب وطالبة بجامعة الأقصى. وكانت أهم النتائج أن جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بين الضعيف والمتوسط في معظم أبعاد المقياس، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس بين الذكور والإناث ولصالح الإناث في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة في جميع الأبعاد ما عدا بعد (الأمان). ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية وفي أبعاد العناصر الملموسة والاستجابة لصالح التخصصات التطبيقية، في حين لا توجد فروق ذات دلالة في الأبعاد الأخرى وهي الاعتمادية، والأمان، والتعاطف، وخصوصية الجامعة.

وهدف دراسة Calvo-Porra, Le'vy-Mangin and Novo-Corti (2013) إلى معالجة قضيتين؛ الأولى تحليل الاختلافات في الجودة المتوقعة بالتعليم العالي بين مركز الجامعة العام

والخاص، والثانية تحليل الأبعاد الأساسية للجودة في التعليم العالي من وجهة نظر الطلاب. واعتمدت الدراسة على نموذج SERVQUAL المعدل أولاً ثم استخدام منهجية تحليل المقارنة والتباين لاختبار الاختلافات في الجودة المتوقعة بين الطلاب في كلا المركزين، بالإضافة إلى الأبعاد المؤثرة بشكل كبير في هذه الجودة. وأظهرت النتائج أن كل من البعدين: الملموسية والعاطفية هما المتغيران الأكثر تأثيراً في الجودة المتعارف عليها في التعليم العالي. كما تشير النتائج إلى أن هناك بعض من الاختلافات المهمة ذات الصلة بين المركز العام والخاص.

وقد تناولت دراسة Law (٢٠١٣) نموذج الأداء الفعلي للخدمة SERVPERF ونموذج الأداء الفعلي للتعليم العالي HEDPERF لجمع التغذية الراجعة من الطلاب عن جودة الخدمة التي تم اختبارها في سياقات غير صينية. والغرض من هذه الدراسة هو التكيف والتحقق أولاً من الترجمة الصينية لهاتين النموذجين لتطبيقها في سياق التعليم ما بعد الثانوي في هونغ كونغ. واعتمدت الدراسة على التحليل العامل الاستكشافي لدراسة الخصائص السيكمترية لنماذج SERVPERF و HEDPERF مستخدماً الاستجابات الصالحة المجمعة من (٢٧١) طالب وطالبة. وأهم النتائج التي توصلت لها الدراسة: أن قيم ألفا لكلا من نموذج SERVPERF ونموذج HEDPERF جيدة أو مقبولة، مع أفضلية النموذج الأخير عن السابق بشكل عام. وتم تدعيم صحة توظيف نموذج SERVPERF في السياق المستهدف معتمداً على جميع الأبعاد الخمسة لنموذج SERVPERF وقد تم تحديدها من خلال التحليل العامل الاستكشافي. ومع ذلك، تم تحديد ثلاثة أبعاد من خمسة أبعاد لنموذج HEDPERF في هذه الدراسة، كما عرضت عاملين في التحليل العامل الاستكشافي، مما يؤثر على مصداقية ومدى ملاءمة نموذج HEDPERF للتوظيف المباشر في السياق المستهدف لقياس جودة الخدمة.

بينما هدفت دراسة بدر الدين وعاشوراء (٢٠١٤) التعرف على جودة خدمات المكتبة ونماذج قياسها من منظور المستفيدين، وتبسيط الضوء على نموذج (SERVPERF) ونموذج (SERVQUAL) واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن نموذج الأداء الفعلي للخدمة يعتبر احد النماذج التي تساعد على قياس جودة الخدمات رغم الجدل والمقارنة التي يلقاها مع نموذج الفجوات إلى أنه أثبت جدارته من خلال بساطته وسهولة استعماله وتطابقه مع واقع المؤسسات الخدمية، وهذا ما يعكسه انتشاره الواسع واستعماله في العديد من المؤسسات الخدمية.

وكان الغرض من دراسة Mahmoud & Khalifa (٢٠١٥) التأكد من صدق البناء العامل لنموذج SERVPERF على أساس استكشاف أبعاد الجودة لدى طلاب الجامعات السورية. كما هدفت الدراسة تقييم جودة الخدمة المدركة التي تقدمها هذه الجامعات. وقد أجري مسح للطلاب في الجامعات السورية باستخدام عينة استطلاعية من (٤٠) طالب. بعد ذلك، اعتمدوا على عينة من (٢٥٩) طالب، تم اختبار الفرضيات باستخدام النمذجة بالمعادلة البنائية واختبار (ت)، وكشفت النتائج أن نموذج SERVPERF في سياق الجامعات السورية عبارة عن أداة ثلاثية العوامل تتكون من ثلاثة أبعاد: الاهتمام الفردي بالأعضاء، ودعم مساعدة أعضاء هيئة التدريس، والتعاطف مع الموظفين. كما أن الطلاب في الجامعات السورية أظهروا ادراكات سلبية تجاه الأبعاد الثلاثة لجودة الخدمة الجامعية المقدمة لهم.

### التعليق على الدراسات السابقة

باستقراء الدراسات السابقة يتضح ما يلي:

- أن الشرط الأساس لاستدامة الجودة بالمنظمات هو تحقيق رضا العملاء.
- أن هناك مقاييس ونماذج مختلفة لقياس وتقييم جودة الخدمة منها مقياس SERVPERF، SERVQUAL، HEDPERF، وأن جميعها لديها درجة عالية من الصدق والثبات.

- أن نموذج SERVPERP هو أحد أهم النماذج التي تساعد في قياس جودة الخدمات نظرا لبيساطته وتطابقه مع واقع المؤسسات الخدمية وقابليته للتطبيق بها.
- أن هناك عدة تطبيقات لنموذج SERVPERP في عديد من المؤسسات الخدمية.
- أنه يمكن التعديل في نموذج SERVPERP وإضافة بعد حسب البيئة التي يطبق فيها النموذج.

**مصطلحات البحث:** تتمثل فيما يلي:

### ١- جودة الخدمات الجامعية: The Quality of University Services

- تتعدد تعريفات جودة الخدمات الجامعية، وقد يرجع ذلك إلى الخصائص الفريدة للخدمة بشكل عام والخدمة الجامعية بشكل خاص، ومن أهم التعريفات لجودة الخدمات بشكل عام ما لي:
- أنها موقف العملاء من الحكم العام حول تفوق الخدمة، استنادا إلى تقييم العملاء، وليس على العنصر المادي فقط. (Mahmoud & Khalifa, 2015, 344)
- عرف البعض جودة الخدمة بكونها العملية المنظمة التي ترضي توقعات العملاء. (Jerônimo & Medeiros, 2014, 654)

- هي عملية مستمرة يكون فيها المستفيد هو المحدد الرئيس لها، كما يجب أن تعالج أربعة عناصر من أجل تجاوز توقعات المستفيدين هم: الضمان، الاستجابة، التعاطف، الاتصالات (Nejati & Nejati, 2008, 574)

أما بالنسبة لجودة الخدمات الجامعية فيعرفها أبوفاة (٢٠٠٥) بأنها "مجموعة المنافع والأنشطة والإرشادات والتوجيهات التي تقدمها كليات الجامعة للطالب المقبول فيها من لحظة دخوله إلى الكلية وتخصه في أحد أقسامها إلى لحظة تخرجه وحصوله على درجة الجامعية الأولى، وتتضمن هذه الخدمات ما يتلقاه الطالب من المحاضرات في قاعات التدريس ومن تأهيل وتدريب في مختبرات الحاسوب وغيرها".

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف جودة الخدمات الجامعية إجرائيا بأنها كل الخدمات الجامعية التي تُقدم للطلاب، وتؤدي إلى تحقيق الرضا لهم من خلال الوفاء بالموصفات في الأبعاد الأساسية التالية: العناصر الملموسة والاعتمادية وسرعة الاستجابة والأمان والتعاطف.

### ٢- نموذج الأداء الفعلي SERVPERF

- يعرف البعض نموذج الأداء الفعلي SERVPERF بأنه نموذج يركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتمادًا على الأبعاد الخمسة للجودة وهي: العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف. (Rodrigues, et al, 2011, 630)
- ومن ثم يمكن أن يُعرف نموذج الأداء الفعلي إجرائيا بأنه نموذج يستخدم لقياس وتقييم جودة الخدمات بالمؤسسات الخدمية المختلفة التي من بينها الجامعات، ويعتمد على قياس الأداء الفعلي للخدمة من وجهة نظر المستفيدين (الطلاب) في خمسة أبعاد هي: العناصر الملموسة والاعتمادية أو المصدقية في التعامل وسرعة الاستجابة والأمان والتعاطف والاهتمام بالطلاب.

**أدوات البحث:**

اعتمد البحث الحالي على مقياس SERVPERF الذي طوره كرونين وتاييلور Cronin & Taylor (1992)؛ حيث قامت الباحثة بترجمته وإعادة صياغة بعض العبارات بصورة تتناسب مع مجتمع الدراسة وعينته، كما أضافت إليه بعض العبارات التي تتفق مع المجتمع المصري؛ وذلك لتقييم جودة الخدمات التي تقدمها كلية التربية بجامعة عين شمس من وجهة نظر طلابها.

**منهج البحث وخطواته:**

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

نموذج SERVPERF باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، ويسير البحث وفقاً للخطوات التالية:

الخطوة الأولى: تحديد الإطار العام للبحث ويتضمن: المقدمة، والمشكلة، وحدود البحث، وأهدافه، وأهميته، والدراسات السابقة، ومصطلحات البحث، وأدواته، ومنهج البحث وخطواته.

الخطوة الثانية: وضع إطار نظري يدور حول تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي SERVPERF

الخطوة الثالثة: تقييم جودة خدمات كلية التربية بجامعة عين شمس باستخدام نموذج الأداء الفعلي SERVPERF من وجهة نظر الطلاب.

الخطوة الرابعة: التوصل إلى إجراءات مقترحة لتحقيق جودة خدمات كلية التربية بجامعة عين شمس طبقاً لنموذج SERVPERF.

### القسم الثاني

تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي SERVPERF: "إطاراً نظرياً"

#### تمهيد

تلعب جودة الخدمات دوراً مهماً في تصميم الخدمة وتسويقها؛ حيث إنها ذات أهمية لكلا من مقدمي الخدمات والمستفيدين. كما تؤكد التوجهات المعاصرة على ضرورة الاهتمام بجودة الخدمة التعليمية كونها أهم الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق الميزة التنافسية، والشريان الحيوي الذي يمد المؤسسة بالمزيد من المستفيدين والإنتاجية العالية، ومن ثم زيادة قدرتها على البقاء والنمو والاستمرارية، فتحقيق الميزة التنافسية لا يكمن في تقديم خدمات عديدة بل في تحقيق مستويات عالية من الجودة في تلك الخدمات.

لذا بات من الضروري أن يتم النظر إلى جودة الخدمات الجامعية على أنها أمراً ملحاً وضرورياً لا يمكن الاستغناء عنه أو إهماله في كافة المؤسسات الجامعية، وهذا مما يجعل جودة الخدمة المفتاح للنجاح والداعم للقدرة على المنافسة، فلم يعد يكفي مجرد الإيمان بأهمية تقديم خدمة ذات جودة متميزة، وإنما يتطلب سعي الإدارة إلى الاهتمام بشكاوى العملاء واقتراحاتهم، ومعرفة انطباعاتهم عن الخدمة المقدمة، وتطوير جودة الخدمة، والارتقاء بمستواها، حتى تصل إلى التميز الذي يطمح إليه مقدمو الخدمة والمستفيدون منها على حد سواء، وهذا يتطلب توظيف الكثير من الأساليب والاستراتيجيات وتسخير الوسائل والإمكانات من أجل تقديم خدمة أفضل للمستفيدين. (سلمان، ٢٠١٣، ٣) والتي من بينها نموذج الأداء الفعلي SERVPERF وفي ضوء ذلك سوف يتم تناول هذا القسم من البحث وفق المحاور التالية:

#### أولاً: مفهوم الخدمة الجامعية وخصائصها

يمكن تناول هذا المحور كما يلي:

##### ١- مفهوم الخدمة الجامعية

على الرغم من كثرة التعريفات لمفهوم الخدمة عامة، إلا أن هناك اختلافاً واضحاً بين الباحثين والمختصين في علم الإدارة حول الاتفاق على تعريف واحد شامل لمفهوم الخدمة، وهذه حالة طبيعية شأن كل العلوم الإنسانية، وذلك بسبب الخصائص التي تنفرد بها الخدمات مقارنة بالسلع المادية، فمفهوم الخدمة غير واضح قياساً لمفاهيم التصنيع المتخصصة، فماذا تعني الخدمة كمصطلح لمقدم الخدمة والعميل؟ "الخدمة نشاط أو عملية تخلق منفعة أو مخرجا غير ملموس يقدمه طرف منتج له لطرف آخر مستهلك له"، فالخدمة هي نشاط يؤدي لأشباع حاجة معينة للعميل، سواء قدمت مقابل مبلغ معين مثل خدمات البنوك أو قدمت مجاناً مثل خدمات الجامعات، وقد لا يشترط في إنتاج الخدمة استخدام الآلات في كل الحالات كما هو الحال في إنتاج السلع". (عبد الرسول، ٢٠١٠، ٣٣٣)

وقد عرّفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها هي: النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة، بينما عرفها آخرون بأنها "منتجات غير ملموسة تهدف أساساً إلى إشباع حاجات ورغبات العملاء التي تحقق لهم المنفعة، وهناك من عرفها بأنها عبارة عن "تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة، ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس". (سلمان، ٢٠١٣، ٨-٩) و(الخواجة، ٢٠٠٩، ٤١١)

ويتفق مع ما سبق ما ورد في (شعشاعة، ٢٠٠٤، ٣٣-٣٤) أن Ramaswanmy (١٩٩٦) عرف الخدمة على أنها "مجموعة إجراءات أو معاملات تقع بين صاحب العمل (مقدم الخدمة) وبين متلقي الخدمة (العميل) وذلك لإنتاج مخرجات تعمل على إرضاء العميل. وأيضاً عرف كوتلر وارمسترونج Kotler and Armstrong (١٩٩١) الخدمة بأنها نشاط أو منفعة غير ملموسة يستطيع أن يقدمها طرف (منتجها) إلى طرف آخر (العميل) لإشباع حاجة غير مشبعة لديه دون أن يترتب على ذلك نقل للملكية من المنتج إلى العميل، وأن إنتاج الخدمة قد يرتبط وقد لا يرتبط بمنتجات مادي ملموس.

وهناك من يرى الخدمة بأنها "عبارة عن أداء أو مجهودات مبذولة موجهة لإشباع حاجات معينة ووفقاً للرغبات المختلفة". (اسماعيل، ٢٠٠٧، ٣٦٩)

يتضح مما سبق أن الخدمة تتميز بأنها عملية غير ملموسة، وتقدم من طرف منتج الخدمة إلى متلقي الخدمة؛ بحيث لا تنتقل ملكيتها، وتعمل على إشباع رغبات العملاء. ومن ثم يمكن القول بأن الخدمة الجامعية هي الأنشطة أو العمليات التي تقدمها المؤسسات الجامعية إلى المستفيدين منها؛ بحيث تعمل على إشباع رغباتهم وتلبية احتياجاتهم.

## ٢- خصائص الخدمة الجامعية:

هناك عدة خصائص تميز الخدمة التعليمية عامة والجامعية خاصة عن السلع، منها ما يلي: (سلمان، ٢٠١٣؛ الخواجة، ٢٠٠٩؛ العالول، ٢٠١١؛ عبد الرحمن، ٢٠١٢؛ Mahmoud & Khalifa, 2015)

أ- سيادة الجانب الإنساني على نظم إنتاج وتقديم الخدمة، وهذا يعني أن الاتصال بين المستفيد ومقدم الخدمة يعد جزءاً من مدخلات النظام، ويؤثر على مزاج وانفعالات وانطباعات الطرفين.

ب- الجانب غير الملموس للخدمة Intangibility: أي أن الخدمات التعليمية في الأصل غير ملموسة، أي لا يمكن الإحساس بها أو رؤيتها قبل شرائها، وهذا أهم ما يميزها عن السلعة، كما أن الخدمة تتميز بأن لها مؤثرات سيكولوجية تتمثل في ملامح متعددة، مثل طبيعة وأسلوب تعامل مقدمي الخدمة، لغتهم، مستوى تجهيزات مكان تقديم الخدمة والجو المحيط به، المدة المستغرقة في تقديم الخدمة... إلى غير ذلك.

ج- التلازم بين مقدم الخدمة والعميل Inseparability: من الصعب فصل الخدمة عن شخصية مقدمها، وهذا على خلاف المنتجات الملموسة، مما يعني أن عملية تقديم الخدمة تتطلب وجود العميل ومقدمها في آن واحد.

د- عدم الملكية: على اعتبار أن الخدمة غير ملموسة فإن للمستفيد الحق في استعمال الخدمة لفترة زمنية محددة دون أن يمتلكها.

هـ- عدم تماثل مستويات الأداء في الخدمة Heterogeneity: تعني عدم القدرة على توحيد وتنميط الخدمة المقدمة، أي "أن الخدمات لا تتسم بالنمطية حتى وإن كانت مخرجات لنفس النظام، فجودة الأداء للخدمات يختلف عن السلع، فالآلات تنتج نفس السلعة المطلوبة في كافة الأوقات والظروف أي يمكن أن يكون لديها خاصية النمطية، بينما الخدمات لا تتسم بالنمطية حتى وإن كانت مخرجات لنفس النظام الخدمي، ولذلك تصعب مراقبة الجودة في إنتاج الخدمات وأيضاً تصعب عملية تقدير درجات الإشباع من قبل العملاء، إذ تتأثر عملية تقديمها

بدرجة التفاعل بين مقدم الخدمة والعميل، ومكان ووقت تقديمها، وكذلك كفاءة وسلوك مقدم الخدمة، والبيئة الثقافية للمجتمع الذي تقدم فيه الخدمة.

و- **عدم القدرة على تخزين الخدمة perishability**: كلما ازدادت درجة اللاملموسية انخفضت فرصة تخزين الخدمات.

باستقراء خصائص الخدمة التعليمية يتضح أن الخدمة التعليمية عامة تتميز بالإنسانية، والتلازم كما أنها غير ملموسة وعدم الملكية واللامنطية، وعدم القدرة على التخزين، مما يفرض عليها خصوصية في جودتها، ومن ثم في قياس جودة هذه الخدمات التعليمية الجامعية.

**ثانياً: جودة الخدمات الجامعية وأنواعها**

يعتبر مفهوم جودة الخدمة مفهومًا مثيرًا للجدل من حيث المفهوم والقياس، فمفهوم جودة الخدمة مفهومًا مهمًا للمنظمات المختلفة؛ وذلك لأن الخدمات ذات الجودة العالية تولد المزيد من رضا العملاء، والمحافظة عليهم، وزيادة الربح وقلّة التكلفة، كما تعطي صورة جيدة لإدارة المشاريع بالمنظمات. (Roses, Hoppen and Henrique, 2009, 876)

وهناك إجماع واسع على أن صعوبة وضع تعريف شامل لجودة الخدمة يرجع إلى الخصائص الفريدة للخدمة-التي ذكرت من قبل-، وهي أنها غير ملموسة، والتلازم، والتباين، والقابلية للفناء؛ حيث لا يمكن تخزينها. (Mahmoud & Khalifa, 2015, 344)

فلقد انسحب الاختلاف حول تعريف الخدمة إلى مفهوم جودة الخدمة، فجودة الخدمة يمكن أن تعرف من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة، فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقًا لهذه الخدمة، أما جودة الخدمة من منظور المستفيد، فهي مواعمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته. (سلمان، ٢٠١٣، ٩-١٠) و (Brochado, 2009, 175)

وقد كان لاختلاف البيانات والفلسفات التي فسرت مفهوم الخدمة أثرًا في ظاهرة الاختلاف في تعريف جودة الخدمة، فترى الفلسفة اليابانية أن المقصود بالجودة هو إنتاج منتج خالٍ من العيوب (Zero Defect) أو إنتاج المنتج بطريقة صحيحة من أول مرة، بينما يرى البعض أن الجودة هي التزام الإدارة بإشباع حاجات ورغبات المستفيد، أو درجة التوافق مع المواصفات من وجهة نظر المستفيد وليس من وجهة نظر الإدارة" (درويش و الدميري، ٢٠١٠، ١٧) كما يرى البعض أن جودة الخدمة هي الخدمات الجيدة التي تلبي حاجات العملاء، أي أن جوهر الجودة تلبية حاجات العملاء، أو هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيس لرضا العميل أو عدم رضاه؛ حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسة التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماته. (سلمان، ٢٠١٣، ٩-١٠)

على هذا النحو، تم تحديد جودة الخدمة على إنها موقف العملاء من الحكم العام حول تفوق الخدمة، استنادًا إلى تقييم العملاء، وليس على العنصر المادي فقط. (Mahmoud & Khalifa, 2015, 344) كما حدد بلوم وآخرون (Bloom, et al (2002) جودة الخدمات بأنها تلك التي تتجاوز توقعات العملاء. (Roses, Hoppen and Henrique, 2009, 876) ويتفق هذا التعريف مع تعريف الشعشاعة (٢٠٠٤، ٣٧) بأنها مقياس لمدى مقابلة الخدمة المقدمة لتوقعات العملاء، أو هي تقديم خدمات تتمتع بمستوى أفضل مما يتوقعه العملاء. كما عرّف (Kasper, et al. (1999) جودة الخدمة بكونها العملية المنظمة التي ترضي توقعات العملاء. (Jerônimo & Medeiros, 2014, 654)

وتعرف التوقعات بأنها بعيدة المنال، وقد وضع بارشورمان وآخرون (Parasuraman, 1988) أن توقعات جودة الخدمة المقدمة للعملاء هي عبارة عن رغبات العميل أو احتياجاتهم، أو ما ينبغي أن يقدمه مقدم الخدمة. من ناحية أخرى، يشير مفهوم إدراك جودة الخدمة، إلى الخدمات المنفذة في نفس اللحظة التي يتفاعل معها العملاء مباشرة. ولذلك، فإن إدراك

جودة الخدمة يأتي نتيجة للتصورات التقييمية للعميل عند التعامل مع الخدمة في لحظة زمنية معينة. (Roses, Hoppen and Henrique, 2009, 877) & (Cronin and Taylor, 1994) وهناك من يعرف جودة الخدمة بأنها التعرف على احتياجات العملاء وتحقيق رغباتهم بشكل فعال يخلو من أي عيوب ومن أول مرة، فضلا عن تحقيق الاستمرارية في تحسين الأداء. (الدوسري والمكي، ٢٠٠٩، ٣٤٦)

كما قدم سيد (٢٠٠٥، ١٥) مفهوم الجودة في مجال الخدمات بأنها كيان غير مادي محسوس له خصائص تحتاج لإجراءات مرحلية، ومهارات بشرية وفنية في أداء الخدمة، ومهارات سلوكية في التعامل مع العملاء، وإقامة مناخ مؤثر نفسيا، ومستوى مهني يعطي صورة ذهنية للمنظمة الخدمية وخدماتها. (عطا، ٢٠١١، ٣١٠)

بينما يرى البعض جودة الخدمة على أنها درجة الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم، ويوافق هذا الرأي إدريس (19, 2006)؛ حيث يرى أن جودة الخدمة هي " مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد من الخدمة، بينما يعرفها آخرون بأنها " تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين". (سلمان، ٢٠١٣، ٩-١٠)

ويعتقد البعض أنه يمكن النظر إلى جودة الخدمة بأنها متعلقة بملائمة الخدمة للغرض أو الاستخدام المقصود منها، كما تخضع لتوقعات العملاء، أو المستخدمين أو الجمهور (Nejati & Nejati, 2008, 572). كما أشار (Bryland and Curry, 2001) إلى أن جودة الخدمة عبارة عن تقديم شيء ما معنوي بما يرضي العميل ويعطي قيمة للعملاء. ويمكن النظر إلى جودة الخدمة على أنها حصيلة أو مجموع المميزات والخصائص لخدمة ما، والتي تعني بالوصول إلى الحاجات المتضمنة والمشار إليها. (Calvo-Porrall, Le'vy-Mangin and Novo-Corti, 2013, 602)

بينما تصور Parasuraman وآخرون، (١٩٨٨) جودة الخدمة بأنها "الحكم العالمي، أو الموقف المتعلق بتفوق الخدمة" (Vanniarajan & Gurunathan, 2009, 108) ويمكن أيضا النظر إلى جودة الخدمة بأنها إدراك العميل ما إذا كانت الخدمة جيدة أو سيئة، أو مقبولة أم غير مقبولة. لذلك، فالجودة عملية مستمرة؛ حيث إن المستفيد هو المحدد الرئيس لها. وفقا لZeithaml (١٩٩١)، يجب أن تعالج أربعة عناصر من أجل تجاوز توقعات العملاء هم: الضمان، الاستجابة، التعاطف، الاتصالات. (Nejati & Nejati, 2008, 574)

يتضح مما سبق أن جودة الخدمة لا تتحدد فقط وفقا لدرجة تطابقها مع المواصفات المحددة من وجهة نظر الإدارة بل بالدرجة الأولى يمكن تحديدها من وجهة نظر العملاء باعتبار أن العملاء هم الذين يستطيعون القول بأن هذه الخدمة جيدة أو سيئة.

ومن خلال التعريفات المختلفة السابقة لمفهوم جودة الخدمة يمكن أن نخلص إلى القول بأن هناك شبه اتفاق بين الباحثين في أن جودة الخدمة تتمثل في تحقيق رغبات العميل، أي أن متلقى الخدمة هو الذي يحكم على مستوى جودة الخدمة عن طريق المقارنة بين ما حصل عليه من خدمة، وما كان يتوقعه من تلك الخدمة.

أما بالنسبة لمفهوم جودة الخدمات التعليمية فتعرف بأنها مجموعة من الصفات والخصائص للخدمة التعليمية المقدمة من قبل المؤسسات التعليمية، والتي تتضمن إرضاء احتياجات معلومة ومحددة للمستفيد (برهمن، ٢٠٠٢)، ويعرفها أبوفاة (٢٠٠٥) على مستوى التعليم الجامعي بأنها "مجموعة المنافع والأنشطة والإرشادات والتوجيهات التي تقدمها كليات الجامعة للطالب المقبول فيها من لحظة دخوله إلى الكلية وتخصصه في أحد أقسامها إلى لحظة تخرجه وحصوله على درجة الجامعية الأولى، وتتضمن هذه الخدمات ما يتلقاه الطالب من المحاضرات في قاعات التدريس ومن تأهيل وتدريب في مختبرات الحاسوب وغيرها"، كما تعرف على أنها "توفير وتقديم الخدمات التعليمية بصورة تكفل إعداد وتكوين خريج فاعل قادر على دخول سوق العمل بنجاح، ولم



بأساسيات اختصاصه، مقارنة بالجامعات العالمية المتميزة، وهذا يتطلب وضع أهداف لتحقيق هذا المستوى من الجودة وإجراءات عمليات قياس وتقييم مستمرة لضمان مستوى الجودة المستهدف في المدخلات والعمليات والمخرجات". كما يضيف البعض أن جودة الخدمة التعليمية "تعتبر نظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات وهي الأفراد والأساليب والسياسات والأجهزة لتحقيق مستوى عال من الجودة؛ حيث يقوم العاملون بالاشتراك بصورة فاعلة في العملية التعليمية، والتركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات لإرضاء المستفيدين. (الحوري والزيود ومطابس، ٢٠١٢، ٢٥٥-٢٥٦) وعلاوة على ما سبق تبين مراجعة الأدبيات أن جودة الخدمة في التعليم الجامعي تحمل تصورات مختلفة نتيجة اختلاف عملاء التعليم الجامعي، الممثلين في الطلاب، الحكومة وأرباب العمل... وغير ذلك، ويعد الطلاب هم المستفيدين الأساسيين واللاعبين الدور الأساس في هذه الخدمة، الذين يتم التعامل معهم إلى حد كبير على أنهم العملاء الرئيسيين. (Mahmoud & Khalifa, 2015, 345)

كما أجرى كلا من Owlia and Aspinwall (1997) دراسة استطلاع لوجهات النظر المختلفة للمهنيين والممارسين للجودة في التعليم الجامعي، وخلصا إلى أن التوجه نحو العملاء في التعليم الجامعي هو المبدأ المقبول عموماً. وتم تفسير ذلك من قبل العديد من العملاء المختلفين من التعليم الجامعي، وقد أعطوا الطلاب أعلى رتبة. وهكذا يصبح من المهم تحديد المحددات أو العوامل الحاسمة في جودة الخدمة من وجهة نظر الطلاب كعملاء رئيسيين. (Abdullah, 2006, 73)

بالإضافة إلى ذلك فإن الاهتمام بجودة التعليم العالي في ارتفاع بأوروبا، كما أشارت المعايير والإرشادات لضمان الجودة في قطاع التعليم العالي الأوروبي (2005) إلى أنه يجب أن تنظر مؤسسات التعليم الجامعي إلى الطلاب على أنهم العملاء الأساسيون، وتسعى إلى إرضائهم وتحقيق هذا الرضا إلى أقصى حد بناءً على الخدمات التعليمية المقدمة. (Sunanto et al., 2007) & (Calvo-Porrall, Le'vy-Mangin and Novo-Corti, 2013, 603)

وهكذا أصبح الطلاب "العملاء الأساسيين" للجامعات؛ كونهم المتلقين المباشرين للخدمات المقدمة، ومن ثم أصبحت جودة الخدمة حسب مفهوم الطالب ذات أهمية بالغة للجامعات وإدارتها. وتعد الخدمات سلوكيات وليس كيانات مادية. (Brochado, 2009, 175) وفي ضوء ما سبق يمكن القول بأن جودة الخدمات الجامعية هي كل الخدمات الجامعية التي تُقدم للمستفيدين، وتؤدي إلى تحقيق الرضا لهم من خلال الوفاء بالمواصفات في الأبعاد الأساسية التالية: العناصر الملموسة، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف. أما بالنسبة لأنواع جودة الخدمات الجامعية، فقد ميز البعض بين نوعين أساسيين لجودة الخدمات عامة وهما: الجودة المدركة والجودة المتوقعة، فبالنسبة للجودة المدركة فقسمت إلى نوعين هما: (سلمان، ٢٠١٣، ٩-١٠)

**النوع الأول: الجودة الفنية (Technical Quality):** هي ما يتم تقديمه للعميل فعلاً، وتتصل بالحاجة الأساسية التي يسعى لإشباعها.

**النوع الثاني: الجودة الوظيفية (Fuctional Quality):** هي درجة جودة الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة.

أما من حيث الجودة المتوقعة فقد ميز بن عيشاوي (2006، 9) بين نوعين منها:

**النوع الأول: الجودة المتوقع حدوثها (Will Expectations):** وتمثل التوقع العملي للخدمة اعتماداً على تقييم العميل لجهة تقديم الخدمة.

**النوع الثاني: الجودة كما يجب أن تكون (Should Expectations):** تمثل ما ينبغي أن يكون في مثل هذا النوع من الخدمات.

كما أن هناك من ينظر إلى جودة الخدمة على إنها تشمل بعدين هما: البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، ويتكون الجانب الإجرائي من النظم

والإجراءات المحددة لتقديم الخدمات، أما الجانب الإنساني أو الشخصي للخدمة، فهو كيف يتفاعل العاملون (بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية) مع العملاء، وهي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المدركة أو المتوقعة، أي التي يتوقعها العملاء أو التي يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيس لرضا العميل أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسة للمنظمات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها" وهي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة. (عبد الرسول، ٢٠١٠، ٣٣٧)

وعلاوة على ماسبق، ينظر البعض إلى جودة الخدمة من وجهتي نظر، إحداهما **داخلية** **والأخرى خارجية**. فبينما تركز وجهة النظر الخارجية على جودة الخدمة كما يدركها العملاء External Quality، بينما وجهة النظر الداخلية تركز على جودة الخدمة كما تراها الإدارة Internal Quality، أو ما يعرف بالجودة القياسية، وتعتمد جودة الخدمة بشكل كبير على التفاعل بين مقدم الخدمة وبين العميل أو ما يعرف ب Interactive Marketing، فجودة الخدمة لا تعتمد فقط على الخدمة المقدمة (الجودة الفنية) Technical Quality، ولكن أيضا على أسلوب تقديمها (الجودة الوظيفية) Functional Quality فإذا كان البعد الأول لجودة الخدمة Technical Quality يعبر عن مجموعة المنافع المباشرة التي يسعى العميل للحصول عليها، فإن البعد الثاني Functional Quality يمثل مجموعة الخصائص والسمات التي يتصف بها المضمون المنفعي المباشر للخدمة، والتي تعبر عن مستوى جودة الخدمة، ويرقى بها إلى مستوى توقعات العميل وإدراكاته. (شعشاعة، ٢٠٠٤، ٣٨)

ومما سبق يمكن القول بأن مفهوم جودة الخدمات الجامعية له عدة تعريفات تركز على رضا العميل والمحافظة عليه وزيادة الإنتاجية، والتحسين المستمر. كما أن هناك عدة تصنيفات لأنواع جودة الخدمات عامة، التصنيف الأول يقسمها إلى نوعين: الجودة المدركة والجودة المتوقعة، وتنقسم الجودة المدركة إلى جودة فنية وجودة وظيفية، كما تنقسم الجودة المتوقعة إلى الجودة المتوقعة الحدوث والجودة كما يجب أن تكون، بينما التصنيف الثاني للجودة يقسمها إلى نوعين: إجرائي وشخصي، أما التصنيف الثالث فيقسمها إلى جودة داخلية، وجودة خارجية.

### ثالثا: قياس وتقييم جودة الخدمات الجامعية ونماذجها:

هناك صعوبة في قياس وتقييم الخدمات بشكل عام، وذلك لأنها في مضمونها غير ملموسة؛ حيث لا يستطيع الشخص معرفة طبيعة الخدمة قبل تقديمها، كما أن العنصر البشري يلعب دورا كبيرا في إنتاج الخدمة، وجودة الخدمة تعتمد أيضا على درجة مشاركة المستفيد في عملية إنتاج الخدمة، فمشاركة العميل تعتبر مهمة لنجاح الخدمة، وتشير الدراسات لصعوبة قياس الجودة في بعض المؤسسات الخدمية مثل الجامعات؛ لصعوبة تحديد مكونات المدخلات والمخرجات في مثل هذه المؤسسات، كذلك تأثر الجودة المدركة للخدمات بالبيئة المحيطة، لأن أداء مقدمي الخدمة يساهم لدرجة كبيرة في تحديد جودة الخدمة باعتبار أن معظم الخدمات كثيفة العمل. (عبد العزيز، ٢٠١٣، ٥٥٧-٥٥٨)

وهناك ثلاثة جوانب توضح الطبيعة المراوغة والمجردة لجودة الخدمة، مما ينعكس على قياسها وتقييمها، وهي: (Cronin and Taylor, 1992; Parasuraman et al., 1985) & (Roses, Hoppen and Henrique, 2009, 877)

- ١- إن تقييم جودة الخدمة أكثر صعوبة على المستفيد من تقييمه لجودة السلعة.
- ٢- إن إدراك جودة الخدمة تنتج من المقارنة بين توقعات العميل عن الخدمة مع الأداء الفعلي للخدمة.
- ٣- إن تقييم مستوى الجودة لا ينبغي فقط على الناتج النهائي من الخدمة بل أن التقييم يشمل كذلك مراحل تقديم الخدمة.

ولقد تعمقت الأبحاث في تقييم جودة الخدمة على نطاق واسع، وقد وضع Groenroos (1983, 1984) الحاجة والفائدة من تطوير نماذج ومقاييس جودة الخدمة. وقام كلا من Lewis

(1983) and Booms بقياس جودة الخدمة من خلال قياس مدى تتطابق توقعات العملاء مع جودة الخدمات المتوفرة. كما ذكر (Parasuraman, et al. (1985 أنه يمكن أن تقاس جودة الخدمة عن طريق مقارنة توقعات العملاء مع التوافر الفعلي للخدمة. (Calvo-Porrall, Le'vy-Mangin and Novo-Corti, 2013, 602-603)

ومن هنا أقترح مقاييس ونماذج الخدمة سعياً وراء تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين بما في ذلك الخدمات التعليمية، وتعتمد بشكل أساسي على مسوح رضا المستفيد؛ حيث تربط بين إدراكات المستفيدين لاستلام الخدمة وتوقع جودة الخدمة، وتكمن هذه المسوح في أنها بمثابة تغذية راجعة من المستفيدين تفيد في تحديد ما إذا كانت صورة الخدمة بحاجة إلى تحسين أم لا. (مصلح، ٢٠١٢، ٢٠)

وفي قطاع التعليم الجامعي، أصبحت الطرق التقليدية لتقييم الجودة غير كافية كتحليل التمويل والانفاق لكل طالب، أو عدد الكتب المتوفرة في المكتبات، أو عدد الجامعات، مما أدى إلى التوجه نحو قياس جودة الخدمات من خلال تصورات الطلاب فيما إذا كان المقرر التعليمي والخبرات المتعلقة بهذا المقرر ذات جودة عالية أو موفرة للموارد المالية. وقد أشار كلا من (Oldfield and Baron (2000 على ضرورة تركيز إدارة مؤسسات التعليم الجامعي على آراء وتصورات الطلاب فيما يتعلق بالجودة التعليمية، ولذلك فإن تقييم جودة الخدمة في مؤسسات التعليم الجامعي يتم من خلال وجهة نظر الطلاب بغاية تحسين الجودة، وأشارت هيئة ضمان الجودة The Quality Assurance Agency إلى أن هناك حاجة إلى تنفيذ مستويات الجودة الأكثر فعالية في مؤسسات التعليم الجامعي بسبب غياب عملية ضمان الجودة، وندرة وجود منهج النقد الذاتي والتقديري للجودة (The Quality Assurance Agency for Higher Education, (2002، وهكذا فإن إدارة الجودة وتعزيزها يظل بحاجة إلى تحسين في معظم مؤسسات التعليم الجامعي. (Calvo-Porrall, Le'vy-Mangin and Novo-Corti, 2013, 603)

كما يرى (Gronroos (1988,2000 أن جودة الخدمة يجب أن تأخذ في الاعتبار كلا من البعد النقدي (ماذا) الذي يتعلق بالنتائج، والبعد الوظيفي (كيف) المتعلق بالعمليات، ويتطلب البعد الأول مزيد من الإدراك الموضوعي من المستفيد، في حين أن البعد الثاني يتطلب البعد عن الذاتية والنظر في المنظور العلائقي لتقديم الخدمة. (Roses, Hoppen and Henrique, 2009, 877)

وفي ضوء ما سبق يتضح أن مقاييس جودة الخدمة قد نالت انتباه مجموعة من الباحثين منذ سبعينيات القرن العشرين، ويرى (Obsborne & Gaebler إلى أن ما يمكن قياسه يمكن عمله، فمع عدم قياس النتائج يصبح من الصعب تحديد النجاح من الفشل، ومن ثم لن نستطيع أن نتعلم من الخطأ ونعالجه أو أن نستفيد من النجاح، ونكافئه، ومن ثم لا نستطيع أن نكسب تأييد العامة، لذا فإن وجود نظام محكم للقياس هو الخطوة الأولى، للتكامل والإبداع في تطوير جودة الخدمات، وإن استخدام التكنولوجيا الحديثة والأساليب الإحصائية تدعم كفاءة العمليات الإنتاجية والخدمية، (بركات، 2010، ١٥-١٦) وقد تركزت الجهود على محاولة إيجاد المنهجية المناسبة لقياس جودة الخدمات، ومن أشهر النماذج في قياس وتقييم مستوى جودة الخدمات مايلي: (سلمان، ٢٠١٣، ١٠-١٢) و (خرميط، ٢٠١٣، ٤٩٥-٤٩٦) و (أحمد، ٢٠٠٨، ٧٧) و (مصلح، ٢٠١٢، ٢١) و (جبار، ٢٠٠٩، ٥٩)

١- نموذج الفجوات The Gaps Model: تنسب أولى المحاولات لقياس جودة الخدمات إلى باراشورمان وزملائه (Parasuraman, et al (1985 حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم الشهير نموذج الفجوات Deficiencies Model والمعروف باسم SERVQUAL of Quality Gaps والمشهور اختصاراً بـ (SERVQUAL) ويعني جودة الخدمة، ومكون من كلمتان الخدمة Service، والجودة Quality، لقياس ما يعرف بالفجوات بين الخدمات المتوقعة من العملاء والخدمات التي يدركها العملاء فعلياً، ويعد SERVQUAL أحد المقاييس الشائعة

وتعود أسسه النظرية لنموذج الفجوات، ويعرف جودة الخدمة من حيث الفرق بين توقعات العميل وتصورات الأداء على مقياس مكون من (٢٢) وحدة. ويمكن تعريف توقعات العميل على أنها "المعتقدات حول تقديم الخدمة التي تشكل معايير أو نقاط مرجعية يحكم من خلالها على الأداء"، بينما تعرف تصورات أو إدراكات الأداء على أنها "تقييمات ذاتية للتجربة الفعلية للخدمة" عبر التفاعل مع مقدمي الخدمة (Brochado, 2009, 176)، وحددوا في البداية عشرة أبعاد لقياس جودة الخدمات وهي: الأشياء الملموسة Tangible، والموثوقية Reliability، والاستجابة Responsiveness، والكفاءة Competence، واللباقة Courtes، والمصادقية Credibility، والأمان Security، وإيصال الخدمة Access، والاتصال Communication، وفهم العميل Understanding The Customer (Parasuraman, et al., 1985, 146)، والتي تم تقديمها بعد ذلك في خمسة أبعاد معروفة في أداة SERVQUAL، وهم: الاعتمادية Reliability، وسرعة الاستجابة Responsiveness، والأمان Assurance، والتعاطف Empathy، والعناصر الملموسة Tangibility؛ حيث يتكون المقياس من مجموعتين تضم كل مجموعة (22) فقرة؛ حيث تهدف المجموعة الأولى إلى قياس توقعات العملاء للخدمة التي يتلقونها من المؤسسة، بينما تهدف المجموعة الثانية إلى قياس اتجاهات العملاء نحو المؤسسة، (Mahmoud & Khalifa, 2015, 344-345) كما أصبح مقياس SERVQUAL الأداة الرئيسية في أدبيات تقييم جودة الخدمات. وقد استخدمت هذه الأداة على نطاق واسع من قبل كل من المديرين والأكاديميين لتقييم إدراكات المستفيدين لجودة مجموعة متنوعة من الخدمات. (Vanniarajan & Gurunathan, 2009, 108)

وعلى الرغم مما سبق، إلا أنه قد وجهت مجموعة من الانتقادات لنموذج SERVQUAL على المستوى النظري والعملية منها ما يلي:

- قيام النموذج على توقعات العميل، والتي قد لا تعبر عن احتياجات ومتطلبات العميل، فالتوقعات قد تأخذ في الاعتبار الخبرات السابقة لمقدمي الخدمة وخبرات الأخرين، وترويج المؤسسة للخدمة، فقد تجعل هذه العوامل مستوى توقع الخدمة مختلفا عن احتياجات ومتطلبات العميل، فإن توقعات العملاء، والتي هي عنصر من نموذج SERVQUAL، قد تعرضت إلى بعض من الانتقادات، وعلى وجه الخصوص صعوبة تفسير النتائج المبنية على التوقعات، فهذه التوقعات تتأثر بالتصورات والآراء خلال فترة تقديم الخدمة. (Calvo, 2013, 604) كما أدعت كرونين و تايلور (Cronin and Taylor, 1992) أن هناك القليل من الأدلة، سواء النظرية أو التجريبية، لدعم فكرة أن طرح التوقعات من الإدراكات كأساس لقياس جودة الخدمة، فالتوقعات متغيرة ودينامية في طبيعتها، وربما تتغير وفقا لخبرات العملاء وحالات الاستهلاك. لذلك، اقترح الباحثون أدوات بديلة لقياس جودة الخدمة، كما قدمت Teas (1993) أداة لتقييم الأداء EP لقياس جودة الخدمة المدركة. (Abdullah, 2006, 72) وتعمل الأداة من خلال طرح الأداء المدرك من الوضع المثالي للخدمة، وليس من توقعات العملاء، وقد ثبت تفوقه على نموذج SERVQUAL. (Mahmoud & Khalifa, 2015, 345)

- ناقش Teas (1993) أن مقياس SERVQUAL غير متوافق مع وجهة النظر المثالية الكلاسيكية أو وجهة النظر المثالية الممكنة. وذكر أيضا أن الإدراك عن الأداء والتوقعات تحدث في وجهتي نظر مختلفتين من الزمن، وأيضا تتأثر بعوامل مختلفة. (عبد العزيز، ٢٠١٣، ٥٧٥)

- ارهاق العميل بكثرة الأسئلة وتعدد مستوياتها، مما يعرض المقياس لنقص المصادقية، فمطالبة العميل بتحديد الخدمة المتوقعة ثم الخدمة المدركة تعرضه للحيرة وعدم الدقة، كما

- أنها تصبح عديمة الجدوى إذا تم السؤال عنها في مرحلة واحدة، إلى جانب مضاعفة الجهد اللازم لأداء تلك المهمة وهذا دليل على عدم الكفاءة. (عبد العزيز، ٢٠١٣، ٥٧٥)
- احتياج هذا المقياس لجهد كبير عند تحليل البيانات الواردة فيه للخروج بنتيجة القياس، ويتضح ذلك الجهد من الطريقة الفنية للقياس. (عبد العزيز، ٢٠١٣، ٥٧٥)
- صمم المقياس لقياس الخدمات في كل القطاعات، ولكنه لا يراعي الفروق الثقافية بين المجتمعات، فمن البديهيات المعروفة توافرها في البلدان المتقدمة "النظافة والأمن"، ومن ثم لا تزيد في رضا العملاء عند توافرها، وإنما يأتي أثرها سلبيا وشديدا عند غيابها (Nitecki & Danu, 693, 2001) (مصلح، ٢٠١٢، ٢١) & (سلمان، ٢٠١٣، ١١)
- يعطي المقياس في النهاية تقدير تقريبي على مرحلتين لمستوى الخدمة، مما يبعد هذا التقدير عن المحدد فعلا من قبل العميل، فطبيعة مقياس ليكرت قد يضطر المحيب إلى التقريب الأعلى أو الأدنى. (عبد العزيز، ٢٠١٣، ٥٧٥)
- ندرة وجود معيارا محددا ومعروفا يمكن قياس الخدمة على أساسه طبقا لمقياس ليكرت؛ حيث إن المعايير التي تبني طبقا لتوقعات البشر غير واقعية؛ لأنها شديدة الاختلاف والتمايز نتيجة عوامل كثيرة مادية وثقافية وعلمية. (عبد العزيز، ٢٠١٣، ٥٧٥)
- غياب استقرار الأبعاد؛ حيث الأبعاد الخمسة من الصعب تكرارها، فقد جادل العديد من الباحثين أن عدد أبعاد جودة الخدمة قد تكون محدودة، وقد ذكر الباحثون عدة أبعاد متفاوتة من واحد إلى (١٦) بعد لجودة الخدمة، وقد وضح كلا من (Finn & Lamb, 1991) أن أداة SERVQUAL تم تطويرها على عينات من العملاء في مؤسسات إصلاح الأجهزة والصيانة، والخدمات المصرفية، والسفريات، وشركات الائتمان، والتي تقع جميعا في مستوى خدمي واحد. (عبد العزيز، ٢٠١٣، ٥٧٥)
- وعلى الرغم من الانتقادات التي وجهت إلى نموذج SERVQUAL، إلا أن Parasuraman وآخرون (١٩٩٤) دافع عن تطبيق نموذج SERVQUAL؛ حيث إن مواصفات (الإدراكات - التوقعات E) تكون مفيدة حسب طبيعة الخدمة؛ حيث إذا كانت النقطة المثالية للعملاء في المستوى اللانهائي، ويمكن أن يكون مشكلة فقط عندما تكون النقطة المثالية للعملاء في المستوى المحدود. وقد وجد Parasuraman وآخرون (١٩٩٣) أن صدق نموذج SERVQUAL عالي جدا. وأن معادلة الفرق بين المدرك والمتوقع وضحت صدق التمايز أقوى من صيغة عدم الفروق. (Vanniarajan & Gurunathan, 2009, 108) كما أن مقياس SERVQUAL يبقى على الأرجح النموذج الأكثر عملية لقياس جودة الخدمة حسب الدراسات السابقة". (Brochado, 2009, 176-177)

## ٢- نموذج خواص جودة الخدمة: Attribute Service Quality Model

حدد Haywood-Farmer (1988) ثلاث خصائص أساسية لجودة الخدمة، وهي: التسهيلات المادية، والعمليات وسلوك الأفراد، وأخيرا الحكم الشخصي، وكل خاصية تتكون من مجموعة من العوامل، وفي هذا النموذج فإن كل مجموعة من الخصائص تشكل قمة مثلث، وقد حاول المؤلفون من خلال هذا النموذج أن يقدموا في هذا النموذج خريطة لأنواع المختلفة لتجهيزات الخدمة مثل: درجة الاتصال والتفاعل، ودرجة كثافة العمل، ودرجة تحول الخدمة. (أحمد، ٢٠٠٨، ٧٧)

## ٣- النموذج التركيبي لجودة الخدمة Synthesized Model of Service Quality

حاول الباحثون (Brogowicz, et al (1990) من خلال هذا النموذج تقديم نوع من التكامل بين الإطار الإداري التقليدي، وتصميم الخدمة والعمليات وأيضا الأنشطة التسويقية، وهدف النموذج هو تحديد وتعريف الأبعاد المرتبطة بجودة الخدمة من خلال الإطار الإداري التقليدي من تخطيط وتنفيذ ورقابة، والنموذج التركيبي لجودة الخدمة يعتمد على ثلاثة عوامل هي:

الصورة الذهنية للمنظمة، والتأثيرات الخارجية، وأخيرا الأنشطة التسويقية كعوامل ثلاثة تؤثر على توقعات الجودة الوظيفية والفنية. (أحمد، ٢٠٠٨، ٧٧)

٤- نموذج الأداء الفعلي للخدمة **SERVPERF**: جاء هذا النموذج نتيجة الانتقادات التي وجهها كلا من Cronin & Taylor (1992) لنموذج الفجوات **SERVQUAL**، ويعد هذا النموذج أسلوباً معدلاً من نموذج الفجوات؛ حيث يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء والتوقعات، وذكر أن جودة الخدمة تتحدد من "الأداء" بدلا من "طرح الأداء من التوقعات"، ومن ثم وضعت أداة قياس بديلة، وهي **SERVPERF**، التي تهتم بالأداء فقط. (Vanniarajan & Gurunathan, 2009, 108) فهو يركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتماداً على الأبعاد الخمسة للجودة وهي: العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف، وقد رفض كل من Cronin & Taylor مقياس الفجوة، واعتمدت فكرتهما في الرفض على أنه لا توجد موضوعية في قياس الفجوة بين إدراك العملاء وتوقعاتهم، بالإضافة إلى الصعوبة والتعقيد في العمليات الحسابية التي يتضمنها القياس في ظل هذا النموذج، فهو لا يركز فقط على نتائج الخدمة بل أيضاً على عمليات تسليم الخدمة، والعلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمة والعملاء، وهذا مما يزيد في صعوبة تطبيقه، بينما نموذج **SERVPERF** يمتاز بالبساطة من حيث القياس والتحليل، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للعميل، ويرى (Karami and Olfati, 2012, 661) أن مقياس **SERVPERF** أفضل من مقياس **SERVQUAL** كونه قادراً على إعطاء تفسير أفضل للنتائج والفروق بين المجموعات، وهذا ما يفسر الاستخدام الكبير له في قياس جودة الخدمات التعليمية، وقدر كبير من الأدبيات تدعم أداة **SERVPERF**. هذا ليس فقط لكونها كفءة في التقييم الحقيقي لجودة الخدمة المدركة، ولكن أيضاً لكونها فعالة في تقليل عدد العناصر إلى ٥٠% مقارنة بـ **SERVQUAL**، كونها أقل انحيازاً ولديها صدق وثبات أكبر وتشرح الفرق الأكبر بين كل من **SERVQUAL** و **EP** (Mahmoud & Khalifa, 2015, 345) و (Moisescu & Gică, 2013, 6) ووجد كرونين وتايلور (١٩٩٢) أن لمقياس أداء الخدمة **SERVPERF** الخاص بهما تطبيقات عدة في مختلف المجالات مثل التعليم العالي. (Rodrigues, et al, 2011, 630)

وعلى الرغم من الاختلافات بين نموذجين **SERVQUAL** و **SERVPERF** إلا أن كلا النموذجين يعتمد على نفس الأبعاد (الاعتمادية، سرعة الاستجابة، العناصر الملموسة، التعاطف، الأمان)، ولهما نفس أسلوب القياس المتمثل في مقياس ليكرت الخماسي (للموافقة أو عدم الموافقة).

#### ٥- نموذج أداء التعليم العالي **Higher Education Performance-Only (HEdPERF)**

قدم Firdaus (2005) نموذجاً جديداً وشاملاً يركز على الأداء يدعى (**HEdPERF**) يحاول من خلاله أن يصل إلى العناصر المحددة للجودة في مؤسسات التعليم العالي. (Calvo-Porràl, 2013, 604) Le vy-Mangin and Novo-Corti, ويمثل هذا النموذج نموذجاً أكثر شمولية وجديد للقياس معتمداً على الأداء يحاول أن يشمل على المحددات الأساسية لجودة الخدمة داخل قطاع التعليم العالي. ويتكون من (٤١) عبارة تم اختبارها تجريبياً ودرجة صدقها وثباتها باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي على حد سواء. كما تم مقارنة قدرة نموذج **HEdPERF** مع نموذج **SERVPERF** على قياس جودة الخدمة، وتم دمجهما معاً في نموذج **HEdPERF-SERVPERF** كنموذج معدل. والهدف هو تقييم نقاط القوة والضعف في كل أداة من هذه الأدوات من أجل تحديد أي أداة لديها القدرة الأعلى في قياس جودة الخدمة من حيث الصدق والثبات، وفي النهاية تم استخدام نتائج هذه الدراسة المقارنة لتعديل مقياس **HEdPERF** وتحويله إلى أداة قياس مثالية لجودة الخدمة في قطاع التعليم العالي. (Abdullah, 2006, 73)

ولا يقتصر هذا النموذج على دراسة الجوانب الأكاديمية فقط في مؤسسات التعليم العالي، وإنما يهتم بدراسة جميع الجوانب التي تؤثر على جودة الخدمة في هذه المؤسسات، وقد حددها المؤلف في خمسة جوانب أو أبعاد لمفهوم جودة الخدمة هي: (Brochado, 2009, 176-177)

- الجوانب غير الأكاديمية: وهي العناصر التي لا غنى عنها لتمكين الطلاب من أداء التزامات الدراسة، وتتعلق أيضا بالواجبات التي ينفذها الموظفون غير الأكاديميين.
- الجوانب الأكاديمية: وهي مسؤوليات الأكاديميين .
- التقييم : أهمية إبراز مؤسسات التعليم العالي بصورة احترافية عن نفسها.
- الوصول: يشمل قضايا مثل إمكانية الوصول، وسهولة الاتصال، وتوافر الراحة.
- قضايا البرامج: أهمية توفير برامج أكاديمية وتخصصات متنوعة وذات سمعة حسنة مع نظام مرن وخدمات صحية.

وتماشيا مع ذلك، جادل العديد من الباحثين أن جودة الخدمة في التعليم الجامعي تحمل نفس الخصائص الرئيسية للخدمات الأخرى؛ وبالتالي يمكن تطبيق أدوات جودة الخدمات العامة لقياس جودة الخدمة في مجال التعليم الجامعي. (Mahmoud & Khalifa, 2015, 345-346)

وقد ذكر عبد الله (٢٠٠٦) أنه على الرغم من التأثير الذي لا يمكن إنكاره لأدوات ونماذج قياس جودة الخدمة، إلا أنها قد لا تكون كافية جدا لتقييم جودة الخدمة المدركة في التعليم العالي. كما أن نموذج HEDPERF، يحاول قياس المحددات الحقيقية لجودة الخدمة في التعليم العالي، فقام باستخدامها على عينة من طلبة التعليم العالي في ماليزيا. وقد أوضح ذلك تجريبيا من حيث الصدق والثبات، وأظهر HEDPERF تباينا أفضل داخل بيئة التعليم العالي بالمقارنة مع SERVPERF. ولكنه توصل إلى أن أي اقتراح بأن HEDPERF سوف تتفوق على SERVPERF لا يزال سابقا لأوانه. وعلاوة على ذلك، طور (Sultan and Tarafder, 2007) نموذج لجودة الخدمة في التعليم العالي معتمد على الأداء، واتباع نهج شامل بالمقارنة مع النموذج HEDPERF. إلا أن التحقق من نموذجها لا يزال يقتصر على سياق الجامعات المفتوحة وعن بعد في اليابان. وربما لانزال الأدوات الخاصة بالتعليم العالي تحتاج إلى مزيد من الدراسة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الجدول حول كيفية قياس أفضل خدمة نوعية لا تزال دون حل. ومع ذلك، يبدو أن هناك دعم قوي لنموذج القائم على الأداء SERVPERF، حتى في سياق التعليم العالي. (Mahmoud & Khalifa, 2015, 346)

وفي ضوء ما سبق، يعترف معظم الباحثين أن العملاء لديهم توقعات التي تعد بمثابة معايير أو نقاط مرجعية لتقييم أداء المنظمة. ومع ذلك، فإن القضايا التي لم تحل بشأن أن التوقعات كمحدد لجودة الخدمة المدركة أدت إلى نموذجين للقياس متناقضين: نموذج (SERVQUAL) الذي يقارن بين إدراكات متلقى الخدمة والتوقعات، والنموذج التصوري (SERVPERF) الذي يحافظ فقط على إدراكات جودة الخدمة. وتشارك هذه نماذج في نفس مفهوم الجودة المدركة. والفرق الرئيسي بين هذه المقاييس يكمن في الصياغة المعتمدة لحسابها، وبشكل أكثر تحديدا، والاستفادة من التوقعات ونوع التوقعات التي يجب استخدامها. (Abdullah, 2006, 73)

ومع ذلك، يتفق العديد من المؤلفين على أن تقييمات العملاء للخدمات المقدمة بشكل مستمر قد يعتمد فقط على الأداء، مما يوحي بأن المقياس المعتمد على الأداء يوضح تباين أكبر كمقياس شامل لجودة الخدمة، وتتفق هذه النتائج مع أبحاث أخرى قارنت هذه الطرق في نطاق أنشطة الخدمات، مما يؤكد أن نتائج SERVPERF (الأداء فقط) أوضحت تقديرات أكثر موثوقية، وزيادة التقارب وصحة التباين وفروق أكبر، وبالتالي التحيز أقل من نماذج SERVQUAL و EP. في حين أن أثرها في مجال جودة الخدمة لا يمكن إنكاره، كما أن مقياس SERVPERF يعد مقياس عام لجودة الخدمة، وقد لا يكون أداة كافية تماما يمكن من خلالها تقييم الجودة المدركة في التعليم العالي. (Abdullah, 2006, 72)

وبالمثل، رفض بولدينغ وآخرون (Boulding, et al (1993) قيمة التوقعات المعتمدة على نموذج SERVQUAL، ويرى أن جودة الخدمة تتأثر فقط بالإدراكات. كما أجرى Quester وآخرون (1995) تحليل مماثل لكرونين وتايلور Cronin and Taylor في صناعة الإعلان الاستراتيجية، وأوضحت تجاربهما أن نموذج SERVPERF حقق أداء أفضل من نموذج SERVQUAL، على الرغم من الاختلافات الصغيرة بينهما. (Nejati& Nejati, 2008, (Abdullah, 2006, 74) & (573) وقد أشار Boulding, et al. (1993) وكذلك (2000) Zornoza & Llusar إلى أن SERVPERF أكثر فعالية من نموذج SERVQUAL؛ لأنه يفسر التباين بشكل أفضل في قياس جودة الخدمة بشكل شامل. (Jerônimo&Medeiros, (Li, 2010, 23) & (Abdullah, 2006,74) & (Nejati&Nejati, 2008, &2014, 654) & (573)

كما يؤيد العديد من الكتاب الرأي القائل بأن SERVPERF هو النموذج الأفضل لقياس جودة الخدمة. كما أنه من ناحية أخرى، يتمتع نموذج SERVQUAL ولا يزال يتمتع بقبول واسع النطاق كمقياس لجودة الخدمة. وبالإضافة إلى ذلك، يحصل البحث الأصلي الذي نشر عن SERVQUAL عام ١٩٨٨، فضلا عن النموذج المعدل (١٩٩١) التالي على ما يزيد عن ٤٦% من إجمالي الاستشهادات على الانترنت خلال السنوات الخمس الماضية. وينطبق الشيء نفسه على نموذج SERVPERF، التي تلقى أيضا أكثر من ٤٦% من الاستشهادات عبر الانترنت في غضون السنوات الخمس الماضية. هذا يدل على أن الإطار المفاهيمي ل Cronin and Taylor's (1994) لصالح SERVPERF، كما أن هذا قد ساهم في زيادة شعبية نموذج SERVPERF، التي لم تقلل من استخدام SERVQUAL بين العلماء. وبالإضافة إلى ذلك، فإنه يشير إلى أن المقياس المتعدد المستويات، الذي قدمه برادي وكرونين Brady and Cronin (٢٠٠١)، لم يبعد كثيرا عن كلا من نموذج SERVQUAL ونموذج SERVPERF. (Carrillat, Jaramillo and Mulki, 2007, 473-474)

وفي إطار المقارنة بين النماذج وجدت بروتشادو (٢٠٠٩) من خلال دراستها المقارنة التي أجرتها في معهد التعليم العالي حول نماذج SERVQUAL، SERVPERF و HEDPERF أن نموذجين SERVPERF و HEDPERF يقدمان أفضل قدرة على القياس، ولكنها ترى أنه من غير الممكن تحديد من منهما هو الأفضل. وعلى الرغم من كون الدراسة لم تهدف لتقصي مدى ملائمة هذين النموذجين في سياق معين أو تحديد أي منهما يعتبر أعلى كفاءة، فإنها تهدف بشكل خاص لمعرفة ما إذا كان هذان النموذجان يتفقا في نتائجهما أو يختلفان بشكل ملحوظ. (Rodrigues, et al, 2011, 631)

مما سبق يمكن القول بأن هناك العديد من النماذج لقياس وتقييم جودة الخدمات عامة والجامعية خاصة لكل منهم عيوبه ومزاياه، إلا أن معظم الدراسات أشارت إلى أن نموذج الأداء الفعلي SERVPERF حقق نتائج واضحة وتتميز بدرجة عالية من الثبات والصدق في قياس وتقييم جودة الخدمة، وكذلك في مؤسسات التعليم العالي، ومن ثم سوف يستعين به البحث الحالي لتقييم جودة الخدمات الجامعية.

#### رابعاً: أبعاد جودة الخدمات الجامعية

توجد عدة مناظير وآراء تحدد أبعاد جودة الخدمة التعليمية عامة، فالبعض يرى أنه توجد ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة وهي: النواحي المادية، والتسهيلات، والأفراد، بينما يرى البعض الآخر أن الجودة في مجال الخدمات التعليمية تعكس ثلاثة أبعاد أساسية هي: الجودة المادية، والتي تتعلق بالبيئة المحيطة لتقديم الخدمة، وجودة المؤسسة، والتي تتعلق بصورة المؤسسة والانطباع العام عنها، والجودة التفاعلية والتي تمثل ناتج عمليات التفاعل بين قوة العمل داخل المؤسسة وبين العملاء، وفي تصنيف آخر للباحثين في جودة الخدمة فقد تم التمييز بين جودة العمليات والتي يحكم



عليها العملاء أثناء تأدية الخدمة، وبين جودة المخرجات والتي يحكم عليها العملاء بعد الأداء الفعلي للخدمة. (نايلي، ٢٠١٥، ١٣٩-١٤٠)

كما قدم Robbins, et al (2009) أبعاد الجودة كالتالي: (عطا، ٢٠١١، ٣١١)

- ١- التوقيت المحدد؛ ليتم أداء الخدمة في وقت محدد.
- ٢- محكمة؛ ليتم أداء الخدمة بدقة بالغة.
- ٣- متماثلة؛ يتم أداء الخدمة للعملاء متماثلة في كل وقت ومن خبرات متماثلة.
- ٤- مقنعة في استجابة العملاء لها عند تقديمها.
- ٥- متكاملة؛ يتم أداء الخدمة للعملاء كما يريدون ويطلبون.
- ٦- الدقة؛ يتم الأداء الصحيح من أول مرة.

بينما حدد Parasuraman, et al (١٩٨٨) خمسة أبعاد لجودة الخدمة عبر مجموعة متنوعة من الخدمات، وهي: الاعتمادية Reliability، وسرعة الاستجابة Responsiveness، والأمان Assurance، والعناصر الملموسة Tangibles والتعاطف Empathy، وقد قام كلا من Arora and Stoner (١٩٩٦) بصياغة نموذج مقبول عن جودة الخدمة من منظور ذات جودة عالية تقني/ ووظيفي. بينما توصل ليم وآخرون Lim, et al. (2008) إلى نموذج رباعي الأبعاد وهي: جودة التفاعل Interaction Quality، جودة البيئة المادية Physical Environment Quality، وجودة النتائج Outcome Quality وجودة النظم Systems Quality. (Vanniarajan & Gurunathan, 2009, 109)

وفي ضوء ما سبق، ووفق لنموذج SERVPERF الذي طوره كرونين وتايلور Cronin & Taylor (1992)، والذي يعتمد عليه البحث سوف يتبنى البحث الأبعاد الخمسة التالية لجودة الخدمة، وهي كالتالي: (مصلح، ٢٠١٢، ٢١) و(جبار، ٢٠٠٩، ٥٩)، (Nejati & Nejati, 2008) (Calvo-Porrall, Le'vy-Mangin and Novo-Corti, 2013, 604) & (574)

١- **الجوانب الملموسة Tangibles**: وهي التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة وتشمل المرافق المادية والمعدات ومظهر الموظفين، وفي هذا البعد يتم قياس المقومات والتسهيلات المادية المتاحة في المؤسسة (الجامعة)، وتتضمن أربعة أبعاد تقيس التجهيزات من الأجهزة والمعدات والأثاث والديكور والإضاءة ومظهر العاملين. ويمثل هذا البعد ١١% كأهمية نسبية في الجودة حسب كوتلر Kotler (2003, 117)

٢- **الاعتمادية Reliability**: وتعنى القدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة ودقة، وفي هذا البعد يتم فيه قياس مقدرة العاملين على تأدية الخدمة بدقة في الموعد المقرر وبجودة ترضي طالب الخدمة من حيث الوقت المحدد ونوعية الخدمة المقدمة له، ويمثل هذا البعد ٣٢% كأهمية نسبية في الجودة قياساً بالأبعاد الأخرى وفقاً لكوتلر Kotler (2003, 117)

٣- **سرعة الاستجابة Responsiveness**: وتعنى الاستجابة لطلب العملاء في تقديم الخدمة السريعة عند اللزوم، وفي هذا البعد يتم قياس الجهوزية لدى العاملين لتقديم الخدمات الفورية لطلبها، ويتم التركيز هنا على المقدرة الفعلية لدى العاملين على تقديم الخدمة فعلاً في سرور ورحابة ودون تذمر من تقديم تلك الخدمات. ويمثل هذا البعد ٢٢% كأهمية نسبية في الجودة حسب رأى كوتلر Kotler

٤- **الأمان أو الضمان Assurance** وتعنى قدرة العاملين على بث الثقة والطمأنينة في نفوس العملاء، ويتم التركيز في هذا البعد على قياس مقدرة العاملين على بث الطمأنينة في نفوس العملاء حين طلب الخدمة والحصول عليها، وإلمام العاملين بالمعرفة وحصولهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من أداء أعمالهم، والإجابة عن أسئلة المستفيدين. ويمثل هذا البعد ١٩% كأهمية نسبية في الجودة طبقاً لكوتلر Kotler

٥- **التعاطف Empathy** ويقصد بها التعاطف والرعاية، والاهتمام الفردي الذي تبديه المؤسسة تجاه العملاء من خلال الموظفين فيها، وقدرة الموظفين على إظهار اللباقة والدمائة

والاحترام لمتلقي الخدمة، وفي هذا البعد يتم التركيز أيضا على قياس ملائمة الجو العام داخل المؤسسة لاحتياجات المستفيدين بالنسبة لساعات العمل، ويمثل هذا البعد ١٦% كأهمية نسبية في الجودة حسب Kotler

كما أوضحت العديد من الدراسات التأثير الإيجابي للأبعاد الخمسة السابقة على جودة الخدمة مثل 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، ٢٨٧)

كما أكد Winsted (1997) على أنه من الصعب تحديد مجموعة من الأبعاد الثابتة المحددة للجودة في مجال خدمة معينة؛ حيث إن تقدير الأفراد للجودة يختلف باختلاف نوع الخدمة، وكذلك باختلاف الثقافات، وبالتالي 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 نفس الخدمة في دولة أخرى، هو الذي شجع على ظهور تيار كبير من الدراسات التطبيقية في مجال قياس الجودة على أنواع مختلفة من الخدمات وعبر ثقافات في دول مختلفة؛ حيث قامت كل دراسة باختيار نموذج من نماذج قياس جودة الخدمة مع وجود تفاوت في درجة إبراز أسباب الاختيار تتراوح ما بين مبررات قوية ومبررات ضعيفة. (أبو وردة، ٢٠٠٧، ٢٩١)

في ضوء ما سبق يمكن القول بأن هناك عدة أبعاد لجودة الخدمة الجامعية من أهمها الأبعاد الخمسة التالية: الجوانب الملموسة، والاعتمادية أو المصادقية في التعامل، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف في التعامل مع الطلاب، وذلك لأنها تمثل المكونات الأساسية لأي خدمة من حيث شموليتها للعناصر المادية والمعنوية والمؤسسية، مما يساعد على النظر للمنظمة (الجامعة) كنظام شامل؛ حيث إن الجودة تعتمد على النظرة الشمولية للمنظمة والتحسين المستمر في كافة عناصرها وأبعادها المختلفة.

#### خامسا: مبررات استخدام نموذج الأداء الفعلي SERVPERF في تقييم جودة الخدمات الجامعية

بداية توجد مجموعة من الأسباب والمبررات التي تدفع المؤسسات عامة والجامعية خاصة إلى تبني مفهوم جودة الخدمات، وقياس الأداء منها ما يلي: (ابن عبود، ٢٠٠٨، ٢١٩) & (عبد العزيز، ٢٠١٣، ٥٥٧) & (Abdullah, 2006, 72)

- ١- الطلب المتزايد على تحسين وتطوير الإنتاجية.
- ٢- ارتباط الجودة بالإنتاجية، فالجودة تتطلب عمل الأشياء بطريقة صحيحة ومن أول مرة، ويرى الخبراء في هذا المجال بأن نسبة (٤٠%-٥٠%) من تكاليف الخدمات والتي تقدمها وحدات القطاع الحكومي تضيع هدرا نتيجة لغياب التركيز على الجودة.
- ٣- ضرورة التجاوب مع طلبات المستفيدين الملحة التي تصاعدت بفعل عوامل سياسية وفكرية وثقافية، والتي أدت إلى ارتفاع مستوى الجودة المطلوبة من قبلهم.
- ٤- رفع الروح المعنوية لدى الموظفين، إذ أن زيادة مشاركة العاملين في القرارات المتعلقة بعملهم يؤدي إلى اظهار الإمكانيات الإبداعية والفنية لدى العاملين، مما يحقق الشعور بالرضا نتيجة إشراكهم في عمليات التحسين.
- ٥- زيادة الفعالية التنظيمية؛ حيث تحقق إدارة الجودة الشاملة قدرة أكبر على العمل الجماعي، وتحقق تحسنا كبيرا في الاتصالات، كما تعمل على تحسين العلاقة بين الإدارة والموظفين، وبهذا يقل معدل دوران العمالة.
- ٦- الارتقاء بالمجتمع؛ حيث هناك علاقة طردية بين جودة مؤسسات التعليم الجامعي والارتقاء بالمجتمع، فمؤسسات التعليم الجامعي مسؤولة من خلال وظائفها الثلاث عن تقدم المجتمع.

- ٧- تحقيق الرضا التام للعميل الخارجي، والمتمثل في كافة القطاعات التنموية بالمجتمع، والعميل الداخلي المتمثل في الطلاب باعتبارهم أهم مدخلات العملية التعليمية، وكافة العناصر البشرية داخل منظومة التعليم الجامعي.
- ٨- تنوع مصادر تمويل التعليم الجامعي؛ حيث تقبل المؤسسات التنموية على مخرجات التعليم الجامعي بجميع أشكالها، وبالتالي تعتبر أحد مصادر تمويل هذه المؤسسات، مما يزيد دافعيتها لتحقيق الجودة.
- ٩- زيادة دافعية جميع الموارد البشرية داخل مؤسسات التعليم الجامعي للعمل، وذلك نتيجة زيادة قي الانتماء المؤسسي.
- ١٠- التناغم مع متطلبات مجتمع المعرفة من البحث العلمي، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإدارة فائقة السرعة... وغير ذلك.
- ١١- اتجاه التعليم العالي نحو المنافسة التجارية التي تفرضها القوى الاقتصادية الناجمة عن تطوير أسواق التعليم العالمية والحد من أموال الحكومة، مما يضطر مؤسسات التعليم العالي للبحث عن مصادر مالية أخرى. كما أن مؤسسات التعليم العالي يجب أن تكون معنية ليس فقط بقيمة المجتمع في مهارات وقدرات خريجها، ولكن أيضا كيف يشعر طلابهم حول تجربتهم التعليمية.

**أما بالنسبة لمبررات ودواعي الاهتمام بجودة الخدمات الجامعية في مصر، وكليات التربية على وجه الخصوص، فهي عدة من أهمها ما يلي: (عباس، ٢٠١١، ٧٨)**

- ١- الحاجة إلى إصلاح وتطوير منظومة التعليم الجامعي والخروج به من عثرته ومواقبته للتغيرات والتطورات المتسارعة في ظل مجتمع المعلومات واقتصاد المعرفة.
- ٢- الحاجة المجتمعية إلى نوعية جديدة من المتعلمين تتمتع بقدرة عالية من الدراسة بحقائق ومقومات الاقتصاد الجديد، والتغيرات الحاصلة فيها، ولديه أيضا القدرة على المنافسة على الصعيدين المحلي والعالمي.
- ٣- حاجة الجامعات إلى التمكن من اللحاق بالتسارع الهائل لوتيرة الاحتياجات والمتطلبات التي نشأت في عصر المعلومات من حيث إنتاج المعارف ونشرها على السواء.
- ٤- تغير المتطلبات المجتمعية والعالمية وتنوعها بصورة متسارعة استلزم بالضرورة من الجامعات اعتماد نظم للتطوير، وتحسين الأداء تستطيع الوفاء بهذه المتطلبات والاحتياجات المجتمعية والعالمية، ومن أحدث هذه النظم والمداخل الجودة والاعتماد.
- ٥- يجب على الجامعات أن تقود عملية التغيير والتطوير المجتمعي وقيادة عملية التنمية بدلا من أن تصبح الجامعة متبعة لما يحدث من تغيير، فالجامعة مركز للإبتكار والإبداع واستحداث كل ما هو جديد وحديث.
- ٦- حين تظهر قدرة الكليات على تقديم برامج دراسية متميزة، وحين يهبط مستوى برامج الكليات وتفقد كفاءتها المتميزة المتمثلة في ضعف مستوى الخريج يصبح من الضروري إحداث التغيير المطلوب للنهوض بالمستوى وتحقيق ارتفاع جودة مستوى الخريج.
- ٧- تغيير الأسلوب الذي تؤدي به الجامعات عملها، وكذلك العمل الذي يؤديه في ظل عصر العولمة وتكنولوجيا المعلومات، وظهور صناعات جديدة كصناعة المعلومات والمعرفة، كل ذلك القى بظلاله على التعليم الجامعي بوضعه القائم وفرض ضرورة استحداث نظم للتطوير والتغيير تتناسب مع كل هذه المتغيرات.

كما ترجع أهمية تطبيق جودة الخدمات في كليات التربية إلى الأسباب التالية: (حسن، ٢٠٠٨، ٦٠٥-٦٠٦)

- إيجاد بيئة جاذبة للطلاب المتميزين، ومحفزة للتعليم في كافة المجالات.
- تلبية احتياجات سوق العمل بمخرجات يمكنها مسايرة التغيرات المحلية والعالمية، أي الحصول على منتج بمواصفات عالية.

- تطبيق نظام الجودة يمنح كليات التربية الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.
- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين بكليات التربية، لينعكس ذلك على معلم الغد ومربي أجيال المستقبل.
- تعظيم دور المشاركة المجتمعية في تدعيم منظومة التعليم عن طريق كسب رضا الطلاب وأولياء الأمور ورجال الأعمال وغيرهم من قطاعات المجتمع المختلفة.
- الحفاظ على الأمن القومي عن طريق إعداد معلمين لديهم القدرة على تحسين جودة الأداء في قطاع التعليم قبل الجامعي.

أما بالنسبة لأهمية نموذج SERVPERF فإنه يستخدم على نطاق واسع لقياس مستويات تقييم العملاء للخدمات المقدمة لهم من حيث الجودة، وقد استخدم هذا النموذج عدد كبير من الباحثين في المؤسسات الخدمية العامة، ولكن الوسائل الأخرى المستخدمة في قياس جودة الخدمات سواء تلك الوسائل المباشرة أو غير المباشرة غير دقيقة من حيث نتائجها، ولا تتصف بالشمولية، ولكون SERVPERF ذات أبعاد محددة وشاملة لمختلف أبعاد الجودة، ولكونه أيضا أداة علمية وإحصائية للإدارة، فإن نتائجها تكون محددة وواضحة ودقيقة. كما أن الكثير من الباحثين - المختصين في مجال إدارة الجودة- يزكون استخدام هذه الأداة كأداة لقياس جودة الخدمات، ولهذا السبب شاع استخدام هذه الأداة في الدول الصناعية الكبرى، وخصوصا اليابان والولايات المتحدة وبريطانيا. (العباس، ٢٠٠٢، ١٨٨)

فضلا عن أنه في مجال قياس وتقييم جودة الخدمة في مؤسسات التعليم الجامعي، قد انتقد كل من (Owlia & Aspinwall, 1998) مقياس الفجوة SERVQUAL واستعانا بمقياس الأداء الفعلي SERVPERF عند قياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، من منطلق رؤيتهم الخاصة بأن درجة التوقعات لا تضيف أية معلومات، وبالتالي فهي غير مهمة في قياس الجودة، ولكنها على النقيض غاية في الأهمية عند قياس الرضا، فضلا عن أن الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي تعتبر من الخدمات التي يستخدمها الفرد لأول مرة في حياته، وبالتالي عدم تجربة العميل (الطالب) للجامعات الأخرى المنافسة تؤدي إلى وجود تأثير للكلمات الشفهية على الصورة الذهنية لجودة الخدمة، الأمر الذي يؤثر على تقدير الطالب لجودة الخدمة في المؤسسة التعليمية التي يدرس فيها. (ابو وردة، ٢٠٠٧، ٢٩٢)

كما يتميز نموذج SERVPERF بعد الانتهاء من تطبيقه، أو جمع المعلومات بواسطته باحتوائه على خطوط عريضة للباحثين الراغبين في تطوير الخدمة في القطاعات الخدمية، خاصة وأنه سهل الإجابة بالإضافة إلى عدم الإفصاح عن هوية العميل وسهولته وشموليته في محتواه، كما يساعد في جمع المعلومات الحقيقية التي تعبر عن الظواهر وتحديد المشكلة أو تحديد الأوضاع الحالية من خلال معرفة أسباب الفجوات والعمل على تلافيتها من الممارسات المتعلقة بتقديم الخدمة. (ابن عبود، ٢٠٠٨، ٢٣٦)

وتجدر الإشارة إلى أنه يمكن تعديل بعض عناصر الاستبانة لتلائم طبيعة عمل الجهة التي سوف تستخدمه، وبالتالي يتم تعديل العناصر بما يتفق وطبيعة الخدمة المراد قياسها، كما يمكن تعديل عدد العناصر في كل بعد من الأبعاد الخمسة سواء بالزيادة أو النقص. (ابن عبود، ٢٠٠٨، ٢٣٧)

ينضح مما سبق أن هناك عدة مبررات لتوجه الجامعات إلى تبني مفهوم الجودة والعمل على تحقيقها، منها ما يرتبط بما تواجه الجامعات من تحديات وفرص على الصعيد الخارجي ومنه ما يرتبط بطبيعتها كنظام تعليمي يسعى إلى التحسين المستمر، فضلا عن أن هذه المبررات انعكست بالتالي على كليات التربية التي تلعب دورا مهما في المجتمعات كافة، والمجتمع المصري خاصة، مما جعل كليات التربية تتجه بشكل كبير نحو تطوير أدائها والوصول إلى الجودة، وبالإضافة إلى ما سبق هناك أيضا مبررات لاستخدام نموذج SERVPERF لتقييم جودة الخدمات الجامعية منها

ما أشارت إليه نتائج الدراسات من أنه حقق معدلات عالية من حيث الصدق والثبات والتباين، فضلا عن سهولة تطبيقه وشموليته، ومرونته؛ حيث إنه قابل للتعديل وفق طبيعة المجتمع والهدف من الدراسة.

### القسم الثالث

## تقييم جودة خدمات كلية التربية بجامعة عين شمس باستخدام نموذج الأداء الفعلي SERVPERF: دراسة ميدانية

### تمهيد

يتضمن هذا القسم من البحث تقييم جودة خدمات كلية التربية بجامعة عين شمس باستخدام نموذج الأداء الفعلي SERVPERF ميدانيا، وفق المحاور التالية:

### أولاً: أهداف الدراسة الميدانية

هدفت الدراسة الميدانية تقييم جودة الخدمات الجامعية التي تقدمها كلية التربية بجامعة عين شمس باستخدام نموذج SERVPERF من وجهة نظر الطلاب (المستفيدين)، وكذلك الكشف عن الفروق بين الطلاب في تقديرهم لجودة خدمات الكلية طبقا لاختلاف الجنس والفرقة الدراسية.

### ثانياً: إعداد أداة الدراسة الميدانية

من خلال مراجعة الدراسات السابقة والمراجع العلمية المرتبطة بالبحث قامت الباحثة بترجمة مقياس SERVPERF وإعادة صياغة بعض العبارات وإضافة بعض العبارات بصورة تتناسب مع مجتمع الدراسة وعينته وهدف الدراسة، وهكذا تضمنت الاستبانة خمسة محاور؛ المحور الأول (الجوانب المادية الملموسة) ويضم (١٧) عبارة، والمحور الثاني (الاعتمادية أو المصدقية في التعامل) ويضم (٩) عبارات، والمحور الثالث (سرعة الاستجابة) ويضم (٩) عبارات، والمحور الرابع (الأمان) ويحتوي على (١٠) عبارات، والمحور الخامس (التعاطف والاهتمام بالطلاب) تضمن (١٣) عبارة؛ لتقييم جودة الخدمات التي تقدمها كلية التربية بجامعة عين شمس، وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي بغرض قياس درجة إدراك الطلاب لجودة الخدمة بالكلية، 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، و١- قليل جدا، ٢- قليل، ٣- متوسط، ٤- عال، ٥- عال جدا؛ لقياس مستوى الجودة المتوقع.

**ولاختبار صدق الأداة وثباتها** قامت الباحثة بعرض الاستبانة على عدد (١٢) من السادة المحكمين، وقد أبدوا بعض الملاحظات على بعض العبارات، وتم الأخذ بالملاحظات وإخراج الاستبانة في صورتها النهائية، كما قامت الباحثة بعمل صدق الاتساق الداخلي -الذي يقصد به مدى ارتباط عبارات الاستبانة بعضها البعض (خطاب، ٢٠٠٣، ١٥٩) - وذلك بحساب معامل الارتباط بين كل محور من محاور الاستبانة بعضها وبينها وبين الدرجة الكلية للاستبانة ككل، ويتضح ذلك من الجدول التالي:

### جدول (١)

#### معاملات الارتباط (الاتساق الداخلي) لجودة الخدمات الجامعية وأبعادها الفرعية الخمسة

أبعاد جودة الخدمات	العناصر الملموسة	الاعتمادية	سرعة الاستجابة	الامان	التعاطف	الاستبانة ككل
العناصر الملموسة	—	*0.٦٧٠	*0.٦٠٢	*٠,٦١٢	*0.٦٨١	**0.٨٣٤
الاعتمادية	**0.٦٧٠	—	*0.٦٩٤	*٠,٦٨٦	*0.٦٠٦	**0.٨٦٠
سرعة الاستجابة	**0.٦٠٢	*0.٦٩٤	-	*٠,٦٦٤	*0.٦٢٦	**0.٨٥٥
الامان	**0.٦١٢	*0.٦٨٦	*0.٦٦٤	-	*٠,٦٥٨	**0.٨٥٢

	*		*	*		
التعاطف	-	*٠,٦٥٨	*٠,٦٢٦	*٠,٦٠٦	**٠,٦٨١	
		*	*	*		
الاستبانة ككل	*0.٨٤١	*٠,٨٥٢	*0.٨٥٥	*0.٨٦٠	**0.٨٣٤	
	*	*	*	*		

\*\* دالة عند مستوى دلالة ٠,٠١

يتضح من بيانات الجدول السابق أن معاملات الارتباط جميعها دالة احصائيا عند مستوى دلالة (٠,٠١)، مما يدل على الاتساق الداخلي بين محاور الاستبانة ودرجتها الكلية، الأمر الذي يؤكد صدق الاستبانة ومن ثم صلاحيتها للاستخدام والتطبيق.

وللتحقق من ثبات الاستبانة قامت الباحثة بتطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية تكونت من (٥٠) طالب بكلية التربية جامعة عين شمس، وتم حساب معامل الفا كرونباخ للثبات، وقد حازت عبارات الاستبانة على معاملات ثبات مرتفعة إلى حد كبير سواء بالنسبة لكل بعد من أبعاد جودة الخدمات؛ حيث كان معامل ثبات الفا لبعد الجوانب المادية الملموسة (٠,٨٧٧)، والاعتمادية أو المصدقية في التعامل (٠,٨٥٥)، سرعة الاستجابة (٠,٧٢٨)، والأمان (٠,٨٦٣)، والتعاطف والاهتمام بالطلاب (٠,٨٦٥)، كما كان معامل الثبات للاستبانة ككل أيضا مرتفع (٠,٩٥٢)، مما يشير إلى تجانس عبارات الاستبانة، ومن ثم ثباتها وصلاحيتها للتطبيق.

**ثالثا: مجتمع الدراسة واشتقاق العينة الأساسية:**

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من طلاب مرحلة البكالوريوس بكلية التربية في جامعة عين شمس البالغ عددهم (٧٩٠٧) طالب خلال عام ٢٠١٥ / ٢٠١٦، وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية من الكلية، ووصل عدد الاستبانات الصالحة إلى (٥٢٤) استبانة بنسبة ٦,٦٣ % تقريبا إلى المجتمع الأصلي، وهي نسبة مقبولة.

**رابعا: المعالجة الإحصائية**

تحقيقا لأهداف البحث وتمشيا مع إجراءات استعانت الباحثة ببرنامج (SPSS) في الوصول إلى نتائج الدراسة وقد استخدمت الأساليب الإحصائية التالية:

المتوسط الحسابي - الانحراف المعياري - اختبار (ت) - تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA

وتم الاعتماد للحكم على درجة استجابة العينة وفق مقياس ليكرت على التصحيح التالي:

- من ١-٢,٣٢ درجة الاستجابة ضعيفة
- من ٢,٣٣-٣,٦٥ درجة الاستجابة متوسطة
- من ٣,٦٦-٥ درجة الاستجابة عالية

**خامسا: نتائج الدراسة الميدانية**

بعد إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات، تم رصد النتائج وفقا لمحاور الاستبانة في صورة جداول إحصائية وتفسيرها على النحو التالي:

١- نتائج خاصة بالسؤال الثاني والذي ينص على "ما مستوى جودة الخدمات الجامعية الفعلية المدركة بكلية التربية من وجهة نظر الطلاب؟".

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبانة لكل محور وللدرجة الكلية وذلك من وجهة نظر الطلاب، من خلال الأبعاد التالية:

**أ- بعد العناصر الملموسة**

وبالنسبة لاستجابات العينة لبعد العناصر الملموسة، فقد جاءت النتائج كما بالجدول التالي:

## جدول (٢)

## مستوى جودة العناصر الملموسة الفعلية المدركة بكلية التربية مرتبة تنازليا

رقم الفقرة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
١	تتوافر بالكلية أجهزة ومعدات وأدوات حديثة.	٣,٠٦	٠,٩٧٠	متوسطة
١٢	توجد أماكن لائقة لاستراحة الطلاب داخل الكلية.	٣,٠٣	٠,٩١٠	متوسطة
١٦	يوجد موقع إلكتروني متميز للكلية على شبكة الانترنت.	٣,٠٠	٠,٩٤٨	متوسطة
١٤	تقدم الكلية برامج تعليمية ذات سمعة عالية.	٢,٩١	٠,٨٥٩	متوسطة
١٧	يتوافر بالكلية هيئة إدارية ذات كفاءة عالية في أداء الخدمة.	٢,٨٨	٠,٩١٧	متوسطة
٢	يتمتع العاملون في الكلية بمظهر أنيق ومرتب ولائق.	٢,٨٦	١,٠٥٦	متوسطة
١٠	تتوافر المطاعم والأماكن التجارية والمكتبات المناسبة بالقرب من الكلية.	٢,٨٥	١,٠٠٤	متوسطة
١١	يعمل بالكلية أعضاء هيئة التدريس من ذوي الكفاءات العلمية.	٢,٨٤	١,٠٨٢	متوسطة
١٥	تُقدم الكلية مطبوعات تعريفية عن أنشطتها الماضية والحالية للطلاب.	٢,٨٢	٠,٧٩٢	متوسطة
١٣	تتوافر مواقف سيارات كافية بجوار الكلية.	٢,٧٨	٠,٩٢٠	متوسطة
٨	يتسم محيط الكلية بالهدوء المناسب للعملية التعليمية.	٢,٧٧	١,٠٧٢	متوسطة
٥	توجد مرافق كافية مثل (المصاعد، ودورات المياه، والكهرباء، والمياه، وغيرها).	٢,٧٤	١,٠٨٧	متوسطة
٩	يتوفر في الكلية أنشطة اجتماعية وترفيهية مناسبة.	٢,٧٤	١,٠٧٨	متوسطة
٧	تقع الكلية في مكان مناسب ومرح للطلاب.	٢,٦٩	١,٠٦٥	متوسطة
٣	تتسم مباني ومنشآت الكلية بالحدائق.	٢,٦٨	٠,٩٨٠	متوسطة
٤	تتوفر بالكلية قاعات دراسية مناسبة (من حيث المساحة والتهوية والإضاءة).	٢,٦٨	٠,٩٧٢	متوسطة
٦	توفر الكلية خدمة الانترنت المجانية للطلاب داخلها.	٢,٤٧	١,٠٥٩	متوسطة
<b>الدرجة الكلية للبعد</b>				
		٢,٨١	٠,٥٧٨	متوسطة

يتضح من الجدول السابق أن مستوى جودة العناصر الملموسة الفعلية المدركة ككل كانت متوسطة؛ حيث كان المتوسط الحسابي لها (٢,٨١) بدرجة متوسطة، مما يدل على أن مستوى الجودة في العناصر الملموسة مازال يحتاج إلى الاهتمام والرعاية به، وقد يرجع ذلك إلى ضعف الميزانية المخصصة للجامعات بشكل عام وكليات التربية بشكل خاص، ومن ثم يؤثر على جودة الخدمة المقدمة للطلاب. وقد جاءت أكثر العبارات تحقيقاً في هذا البعد عبارة "تتوافر بالكلية أجهزة ومعدات وأدوات حديثة"، واحتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٠٦) أي بدرجة متوسطة تليها العبارة "توجد أماكن لائقة لانتظار الطلاب داخل الكلية"، بمتوسط حسابي (٣,٠٣) بينما كانت أقل العبارات تحقيقاً هي "توفر الكلية خدمة الانترنت المجانية للطلاب داخلها" واحتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢,٤٧) وقد يرجع ذلك إلى ضعف البنية التحتية لكلية التربية، وضيق مساحة كلية التربية التي لا تسمح بتوافر أماكن لاستراحة الطلاب داخلها، وقلة الاهتمام بتوفير انترنت للطلاب، مما يساعدهم على البحث السريع عن المعلومات، ويدل ذلك على ضعف استخدام التكنولوجيا في العملية التعليمية التي من أهم وسائلها في هذا العصر تكنولوجيا الويب والانترنت. وتتفق بعض هذه النتائج مع نتائج دراسات كل من (سلمان، ٢٠١٣؛ عبد العزيز، ٢٠١٣)

## ب- بعد الاعتمادية أو المصدقية في التعامل

وبالنسبة لاستجابات العينة لبعد الاعتمادية أو المصدقية في التعامل، فقد جاءت النتائج كما بالجدول التالي:

## جدول (٣)

## مستوى جودة الاعتمادية الفعلية المدركة بكلية التربية مرتبة تنازليا

رقم الفقرة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
٥	يتميز العاملون بأنهم على دراية واسعة بنظام العمل بالكلية.	٣,٠٢	٠,٨٧٩	متوسط
٧	تقدم الكلية برنامج شامل لتهيئة وتوجيه الطلاب الجدد.	٢,٩٤	٠,٨٧٧	متوسط
١	تفي إدارة الكلية بما تعد به الطلاب.	٢,٩٣	٠,٨٨٧	متوسط
٤	توجد سهولة في إجراءات القبول والتسجيل داخل الكلية.	٢,٩٠	٠,٨٩٣	متوسط
٦	يحرص العاملون على تزويد الطلاب بالإرشادات اللازمة لاتمام قبولهم بالكلية.	٢,٩٠	٠,٩٨٧	متوسط
٢	تلتزم إدارة الكلية بتقديم الخدمات في الموعد المحدد.	٢,٨٥	٠,٨٢٠	متوسط
٨	تحرص الكلية على تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى.	٢,٨٤	٠,٧٧٢	متوسط
٣	يتوافر بالكلية العديد من الأنشطة التي تناسب كل الطلاب.	٢,٨٢	٠,٩٠٧	متوسط
٩	تشجع الكلية طلابها على الإبداع في العمل.	٢,٧٤	٠,٩٠٥	متوسط
<b>الدرجة الكلية للبعد</b>				
		٢,٨٨	٠,٦٠٠	متوسط

يتبين من الجدول السابق أن المستوى الفعلي المدرك لجودة الاعتمادية أو المصدقية في التعامل مع الطلاب ككل كانت متوسطة؛ حيث كان المتوسط الحسابي لها (٢,٨٨) بدرجة متوسطة، مما يدل على أن مستوى جودة الاعتمادية يحتاج إلى تطوير وتحسين، وقد يرجع ذلك إلى ضعف الاهتمام بالطلاب واعتباره متلقى لتوجيهات ومنفذ للسياسات التي تتخذها الكلية وليس مشارك فيها، وبالتالي ينعكس ذلك على جودة الخدمة المقدمة للطلاب لأنها لا تتوفر فيها المصدقية والشفافية بدرجة عالية. وقد جاءت أكثر العبارات تحقيقاً في هذا البعد هو "يتميز العاملون بأنهم على دراية واسعة بنظام العمل بالكلية"، بمتوسط حسابي (٣,٠٢) أي بدرجة متوسطة تليها العبارة "تقدم الكلية برنامج شامل لتهيئة وتوجيه الطلاب الجدد"، بمتوسط حسابي (٢,٩٤)، وقد يرجع ذلك إلى أن أغلبية من يعملون بالكلية أصحاب خبرة طويلة في العمل بالكلية، كما أن هناك جهود من قبل الأقسام بالكلية في عمل كتيبات لارشاد الطلاب الجدد وكذلك الكلية من خلال لقاء تعريفي مع عميد الكلية والوكلاء ورؤساء الأقسام وغيرهم، بينما كانت أقل العبارات تحقيقاً هي "تشجع الكلية طلابها على الإبداع في العمل" بمتوسط حسابي (٢,٧٤) وقد يرجع ذلك إلى ضعف المناخ الذي يساعد على الإبداع لكلا من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، الذي ربما يكون مراده ضعف الحوافز والتشجيع فضلاً عن ضعف الامكانيات بالكلية، وكذلك اعتماد كثير من أعضاء هيئة التدريس للطرق التقليدية في التدريس. وتتفق نتائج عبارات هذا البعد مع نتائج دراسات كل من (سلمان، ٢٠١٣؛ عبد العزيز، ٢٠١٣)

## ج- بعد سرعة الاستجابة

وبالنسبة لاستجابات العينة لبعد سرعة الاستجابة، فقد جاءت النتائج كما بالجدول التالي:

## جدول (٤)

## مستوى جودة سرعة الاستجابة الفعلية المدركة بكلية التربية مرتبة تنازليا

رقم الفقرة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
٤	تحرص إدارة الكلية على المساواة التامة بين الطلاب.	٣,٠٢	٠,٨٩٨	متوسط
١	يتوافر بالكلية العاملين من ذوي الخبرة والكفاءة التي تمكنهم من الرد الفوري على استفسارات الطلاب.	٢,٩٥	٠,٩٣٣	متوسط
٥	تحرص إدارة الكلية على حل مشكلات الطلاب دون تأخير.	٢,٩٤	٢,٦٨٣	متوسط
٣	تُعلم إدارة الكلية جميع الطلاب بموعد الحصول على الخدمات والانتهاؤها منها.	٢,٨٩	٠,٩٧٣	متوسط
٩	تتوافر بالكلية الكفاءة في التعامل مع المتغيرات الطارئة والأزمات.	٢,٨٧	٠,٩٣٧	متوسط
٧	يوجد استعداد تام لدى العاملين بالكلية لتقديم المساعدة للطلاب.	٢,٨٤	٠,٨٢٠	متوسط
٨	تُعلم الكلية الطلاب بكل ما يستجد في حينه.	٢,٨٢	٠,٨٦٧	متوسط



٦	يتواجد العاملون بالكلية في أماكن عملهم باستمرار.	٢,٨٠	٠,٨٨٨	متوسط
٢	تُلبى إدارة الكلية احتياجات جميع الطلاب بسرعة ودقة.	٢,٧١	٠,٨٣٨	متوسط
الدرجة الكلية للبعد		٢,٨٧	٠,٦٩٠	متوسط

يتضح من الجدول السابق أن المستوى الفعلي المدرك لجودة سرعة الاستجابة للطلاب ككل كانت متوسطة؛ حيث كان المتوسط الحسابي لها (٢,٨٧) بدرجة متوسطة، مما يدل على أن مستوى جودة سرعة الاستجابة يحتاج إلى التحسين، وربما يرجع ذلك إلى أنه يتم النظر إلى الطلاب باعتبارهم الفئة الأضعف ووظيفتهم فقط تنفيذ أوامر وتعليمات الكلية، مما يؤثر على سرعة الاستجابة لطلبات الطلاب. وقد جاءت أكثر العبارات تحقيقاً في هذا البعد هو "تحرص إدارة الكلية على المساواة التامة بين الطلاب"، بمتوسط حسابي (٣,٠٢) أي بدرجة متوسطة، وقد يفسر ذلك في ضوء أن هناك قوانين ولوائح تسيّر الكلية في ضوئها ومن ثم هناك مساواة إلى حد ما في التعامل مع الطلاب، تليها العبارة "يتوافر بالكلية العاملين من ذوي الخبرة والكفاءة التي تمكنهم من الرد الفوري على استفسارات الطلاب"، بمتوسط حسابي (٢,٩٥)، وقد يرجع ذلك إلى أن أغلبية من يعملون بالكلية أصحاب خبرة طويلة في العمل بالكلية، كما أن هناك جهود من قبل الأقسام بالكلية في عمل كتيبات لارشاد الطلاب الجدد وكذلك الكلية من خلال لقاء تعريفى مع عميد الكلية والوكلاء ورؤساء الأقسام وغيرهم، بينما كانت أقل العبارات تحقيقاً هي "تُلبى إدارة الكلية احتياجات جميع الطلاب بسرعة ودقة" بمتوسط حسابي (٢,٧١)، وقد يرجع ذلك إلى زيادة أعداد الطلاب بالنسبة للهيئة الإدارية، فضلاً عن ضعف استخدام التكنولوجيا الإدارية، مما يؤثر على سرعة الاستجابة ودقتها. وتختلف نتائج هذا البعد مع نتائج دراسة عبد العزيز (٢٠١٣)؛ حيث أنها وجدت أن هذا البعد يتواجد بدرجة ضعيفة جداً

#### د-بعد الأمان

وبالنسبة لاستجابات العينة لبعد الأمان ، فقد جاءت النتائج كما بالجدول التالي:

#### جدول (٥)

#### مستوى جودة الأمان الفعلية المدركة بكلية التربية مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
٣	يحافظ العاملون على سرية وخصوصية بيانات الطلاب.	٣,٠٩	٠,٨٩٠	متوسط
١	يتصف العاملون بالكلية بحسن معاملة الطلاب.	٣,٠٤	٠,٩٢٥	متوسط
٤	أشعر بالاعتزاز بالانتماء للكلية.	٣,٠١	٠,٩٣٦	متوسط
٢	يتوافر الأمان الكافي بالمكان المحيط بتقديم الخدمة التعليمية.	٣,٠٠	٠,٨٧٩	متوسط
٦	تتوافر المعرفة الكافية لأعضاء هيئة التدريس للإجابة عن أسئلة الطلاب	٢,٩٢	٠,٩٤٥	متوسط
٧	يتم تقييم أعمال الطلاب بعدالة وموضوعية.	٢,٩١	٠,٧٨٢	متوسط
٩	يعبر الطلاب عن آرائهم بحرية دون خوف.	٢,٩١	٠,٩١٥	متوسط
٨	يُمنح الطلاب قدراً كافياً من الحرية الأكاديمية.	٢,٨٨	٠,٨٥٧	متوسط
١٠	يشعر الطلاب بالأمان عند التعامل مع العاملين بالكلية.	٢,٨٦	٠,٩٢٨	متوسط
٥	يقوى سلوك العاملين في الكلية شعور الطلاب بالثقة.	٢,٨٣	٠,٩١٦	متوسط
الدرجة الكلية للبعد		٢,٩٤	٠,٦٠١	متوسط

يتضح من الجدول السابق أن المستوى الفعلي المدرك لجودة الأمان ككل كانت متوسطة؛ حيث كان المتوسط الحسابي لها (٢,٩٤) بدرجة متوسطة، مما يدل على أن مستوى جودة الأمان يحتاج إلى التحسين، وقد جاءت أكثر العبارات تحقيقاً في هذا البعد هو "يحافظ العاملون على سرية وخصوصية بيانات الطلاب"، بمتوسط حسابي (٣,٠٩) أي بدرجة متوسطة، وقد يفسر ذلك في ضوء أن هناك قوانين ولوائح تحكم عمل الكلية وتساعد على المحافظة على السرية في بيانات الطلاب، تليها العبارة " يتصف العاملون بالكلية بحسن معاملة الطلاب"، بمتوسط حسابي (٣,٠٤)، وقد يرجع ذلك إلى أن أغلبية من يعملون بالكلية أصحاب خبرة طويلة في العمل بالكلية، مما يجعلهم

قادرون على التعامل مع الطلاب، بينما كانت أقل العبارات تحقيقاً هي "يقوي سلوك العاملين في الكلية شعور الطلاب بالثقة" بمتوسط حسابي (٢,٨٣)، وقد يرجع ذلك إلى أن العاملين يعملون مع عدد كبير من الطلاب، مما يجعلهم يشعرون بالاجهاد والتعب، وبالتالي ينعكس ذلك على تعاملهم مع الطلاب، فضلاً عن أن هناك ضعف في العاملين بالكلية بسبب قلة الدورات التدريبية المتخصصة في مجال عملهم. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة عبد العزيز (٢٠١٣) حيث وجدت أن عبارات هذا البعد تحققت بدرجة ضعيفة وضعيفة جداً.

#### هـ-بعد التعاطف

وبالنسبة لاستجابات العينة لبعد التعاطف، فقد جاءت النتائج كما بالجدول التالي:

#### جدول (٦)

#### مستوى جودة التعاطف الفعلية المدركة بكلية التربية مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
١	تضع إدارة الكلية مصلحة الطلاب في مقدمة اهتماماتها.	٢,٩٨	٠,٩٠٩	متوسط
٣	تحرص الكلية على أخذ رغبات وظروف الطلاب في الاعتبار عند تحديد مواعيد الامتحانات.	٢,٨٦	١,١١٦	متوسط
٩	تقوم الكلية بتشجيع المتفوقين مادياً ومعنوياً.	٢,٧٧	٠,٩٩٨	متوسط
٢	تحرص الكلية على تحديد الاحتياجات الطلابية بصفة دورية.	٢,٧٤	٠,٨٦٧	متوسط
٦	ترفض إدارة الكلية الوساطة والمحسوبية في التعامل مع مشكلات الطلاب	٢,٧٣	٠,٩٥٤	متوسط
٧	تعمل الكلية على توفير مرشدين أكاديميين للطلاب.	٢,٧٣	٠,٩٩٨	متوسط
١٣	لا يعتذر أعضاء هيئة التدريس عن مساعدة الطلاب نظراً لانشغالهم الشديد في العمل.	٢,٧١	٠,٩٩٨	متوسط
٥	يتعاطف العاملون بالكلية مع مشكلات الطلاب.	٢,٦٣	١,٠٤٧	متوسط
١٠	تقوم الكلية بقياس رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم.	٢,٦٣	٠,٩٥٧	متوسط
١١	تتم العناية الشخصية بكل طالب بما يشعره بمكانته المتميزة.	٢,٦٣	١,٠٢٢	متوسط
١٢	تتم المتابعة المستمرة للصعوبات التي تواجه الطلاب وإيجاد حلول لها.	٢,٥٩	١,٠٤٥	متوسط
٨	تهتم إدارة الكلية بتنظيم مواعيد المحاضرات بما يلائم مصلحة الطالب.	٢,٥٧	١,٠٢٠	متوسط
٤	يملك العاملون القدرة على التعامل مع الطلاب باهتمام شخصي.	٢,٥٦	٠,٩٨٣	متوسط
	الدرجة الكلية للبعد	٢,٧٠	٠,٦١٥	متوسط

يتبين من الجدول السابق أن المستوى الفعلي المدرك لجودة التعاطف ككل كانت متوسطة؛ حيث كان المتوسط الحسابي لها (٢,٧٠) بدرجة متوسطة، مما يدل على أن مستوى جودة التعاطف يحتاج إلى التحسين، وقد جاءت أكثر العبارات تحقيقاً في هذا البعد هو "تضع إدارة الكلية مصلحة الطلاب في مقدمة اهتماماتها"، بمتوسط حسابي (٢,٩٨) أي بدرجة متوسطة، وقد يفسر ذلك في سعي إدارة الكلية للاهتمام بالطلاب ولكنه لم يصل إلى المستوى المثالي، تليها العبارة "تحرص الكلية على أخذ رغبات وظروف الطلاب في الاعتبار عند تحديد مواعيد الامتحانات"، بمتوسط حسابي (٢,٨٦)، وقد يرجع ذلك إلى ضعف التواصل بين الطلاب والإدارة، فضلاً عن أن هذا الأمر قد يكون مرتبطاً بالتعارضات في الجداول الدراسية، بينما كانت أقل العبارات تحقيقاً هي "يملك العاملون القدرة على التعامل مع الطلاب باهتمام شخصي" بمتوسط حسابي (٢,٥٦)، وقد يرجع ذلك إلى أن العاملين يعملون مع عدد كبير من الطلاب، مما يجعلهم يشعرون بالاجهاد والتعب مما ينعكس على تعاملهم مع الطلاب. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة عبد العزيز (٢٠١٣)؛ حيث تحقق هذا البعد بدرجة ضعيفة وضعيفة جداً.

٢- نتائج خاصة بالسؤال الثالث والذي ينص على "ما مستوى جودة الخدمات المتوقعة بكلية التربية من وجهة نظر الطلاب؟ وما الفروق بين إدراكات الطلاب لجودة الخدمات الجامعية الفعلية المدركة والمتوقعة بكلية التربية؟"

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد وللدرجة الكلية، وذلك من وجهة نظر الطلاب حول درجة إدراكهم لجودة الخدمة المقدمة فعلياً وجودة الخدمة المتوقع تقديمها لهم، وحساب الفروق بينهما باستخدام اختبار (ت)، كما هو موضح بالجدول التالي:

## جدول (٧)

الفروق بين إدراكات الطلاب لجودة الخدمات الجامعية الفعلية المدركة والمتوقعة بكلية التربية

م	أبعاد جودة الخدمات الجامعية	إدراكات الطلاب لجودة الخدمة المقدمة فعلياً (المدركة)		إدراكات الطلاب لجودة الخدمة المتوقع تقديمها (المتوقعة)		قيمة (ت)	الدلالة
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
١	العناصر الملموسة	٢,٨١	٠,٥٧٨	٣,٣٣	٠,٥٨٦	*-١٣,٨٦٨	دالة
٢	الاعتمادية	٢,٨٨	٠,٦٠٠	٣,٢٧	٠,٦٣٧	*-٩,٢٧٩	دالة
٣	سرعة الاستجابة	٢,٨٧	٠,٦٩٠	٣,٢٦	٠,٦٧٣	*-٩,٠١٥	دالة
٤	الأمان	٢,٩٤	٠,٦٠١	٣,٢٩	٠,٦٣٦	*-٨,٧٤٠	دالة
٥	التعاطف	٢,٧٠	٠,٦١٥	٣,٢٩	٠,٦٣٦	*-١٤,٩٤١	دالة
	الاستبانة ككل	٢,٨٤	٠,٥٢٤	٣,٢٩	٠,٥٥٣	*-١٢,٤٨٨	دالة

\*دالة عند ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق أن هناك مستوى جودة الخدمات المقدمة فعلياً من كلية التربية جامعة عين شمس لطلابها ذات مستوى متوسط (٢,٨٤)، وكذلك جاء المستوى المتوقع لجودة الخدمات بالكلية بدرجة متوسطة (٣,٢٩)، مما يدل على أن هناك حاجة إلى تحسين الخدمة الفعلية المقدمة، وكذلك العمل على تطوير وبناء طلاب قادرين على إدراك المستوى المتوقع المرغوب والمقبول من الكلية، وتبين أيضاً أن أكثر الأبعاد تحقيقاً لأبعاد الجودة بالكلية هو بعد الأمان، وأكثرها توقعا هي بعد العناصر الملموسة، أما أقل الأبعاد تحقيقاً هو بعد التعاطف، وأقلها توقعا هو بعد سرعة الاستجابة. وتتفق هذه النتائج من نتائج دراسات (بركات، ٢٠١٠؛ الزهراني ومحمد، ٢٠١٠؛ الحوري والزيود ومطابس، ٢٠١٢؛ عبد العزيز، ٢٠١٣؛ Mahmoud&Khalifa، ٢٠١٥) التي بينت أن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات وبين ما يتفوقونه من خدمة، وكذلك اتفقت مع دراسة (Rodrigues,etal (2001 في أن بعد التعاطف كان من أقل الأبعاد تحقيقاً. كما تختلف هذه النتيجة من دراسة سلمان (٢٠١٣) والتي جاء فيها بعد الأمان في الترتيب الثالث بين أبعاد الدراسة، وكذلك دراسة (Rodrigues,etal (2001 التي توصلت إلى أن بعد المصادقية أعلى الأبعاد تحقيقاً.

ويتبين من الجدول أيضاً أن هناك فروق دالة بين إدراكات الطلاب لجودة الخدمات الجامعية الفعلية المدركة والمتوقعة بكلية التربية لصالح المتوقعة في كل الأبعاد والاستبانة ككل، وربما يعزو ذلك إلى أن ضعف الامكانيات المادية والبنية التحتية وضعف كفاءة العاملين وتنميتهم المستمرة، مما ينعكس على أن مصر مازالت لم تحقق تقدماً كبيراً في مجال جودة الخدمات الجامعية، وبالأخص كلية التربية بجامعة عين شمس، فمازالت كلية التربية لم تحصل على الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر. وتتفق هذه النتيجة من دراسة عبد العزيز (٢٠١٣)

٣- نتائج خاصة بالسؤال الرابع والذي ينص على "ما درجة تأثير المتغيرات الديموغرافية على تقييم جودة خدمات كلية التربية بجامعة عين شمس طبقاً لنموذج SERVPERF؟"

تم الإجابة عن هذا السؤال وفق المحاور التالية:

أ- بالنسبة للنوع (ذكور-إناث)

قد تم استخدام اختبار ت T-Test على العينة الأساسية لتقدير مدى اختلاف الطلاب في إدراكهم لجودة خدمات كلية التربية بجامعة عين شمس طبقا لاختلاف الجنس، كما هو موضح بالجدول التالي:

## جدول ( ٨ )

## الفروق في جودة الخدمات الجامعية طبقا للنوع باستخدام اختبار (ت)

مستوى الدلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	أبعاد جودة الخدمات الجامعية
٠,٠٠٠	**_٤,٨٢٠	٠,٦٥٧	٢,٥١٣١	٧٢	ذكور	العناصر الملموسة
		٠,٥٥١	٢,٨٥٩٤	٤٥٢	إناث	
٠,٠٠٠	**_٥,٠٧١	٠,٦٦٠	٢,٥٥٥٦	٧٢	ذكور	الاعتمادية
		٠,٥٧٤	٢,٩٣٣١	٤٥٢	إناث	
٠,٠١٧	**_٢,٣٨٩	١,١٨٠	٢,٦٩١٤	٧٢	ذكور	سرعة الاستجابة
		٠,٥٧٢	٢,٨٩٩٧	٤٥٢	إناث	
٠,٠٠٠	**_٦,١٦٠	٠,٥٩١	٢,٥٥٢٨	٧٢	ذكور	الامان
		٠,٥٧٩	٣,٠٠٧١	٤٥٢	إناث	
٠,٠٠٢	**_٣,١٠٤	٠,٦٤٤	٢,٤٩٣٦	٧٢	ذكور	التعاطف
		٠,٦٠٤	٢,٧٣٣٨	٤٥٢	إناث	
٠,٠٠٠	**_٥,٠٠٧	٠,٦٥٧	٢,٥٦١٣	٧٢	ذكور	المجموع
		٠,٤٨٥	٢,٨٨٦٦	٤٥٢	إناث	

\*\*دالة عند ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس في جميع أبعاد جودة خدمة كلية التربية وكذلك في الاستبانة ككل، وذلك لصالح الطالبات بمعنى أن الطالبات الإناث بكلية التربية أكثر إدراكا لجودة الخدمة بالكلية من الطلاب الذكور، وربما يرجع ذلك إلى أن الطلاب الإناث أكثر التزاما بحضور المحاضرات بالكلية من الذكور ومن ثم لديهم تفاعل أكثر مع الكلية وخدماتها المختلفة، مما يساعدها على الحكم بموضوعية عكس الذكور، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة سلمان (٢٠١٣) بينما تختلف مع كلا من دراسة عبد العزيز (٢٠١٣) ودراسة بركات (٢٠١٠) التي بينت نتائجها عدم وجود فروق دالة إحصائية في تقديرات الدارسين لمستوى الجودة تعزى لمتغيري الجنس.

## ب- بالنسبة للفرقة (الأولى-الثانية - الثالثة-الرابعة)

تم استخدام تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA على العينة الأساسية لتقدير مدى اختلاف درجة إدراك الطلاب لجودة الخدمات بكلية التربية جامعة عين شمس طبقا لاختلاف الفرقة الدراسية التي هم بها، كما هو موضح بالجدول التالي:

## جدول (٩)

## الفروق في جودة الخدمات الجامعية طبقا للفرقة الدراسية

مستوى الدلالة	ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	أبعاد الجودة
٠,٠٠٠	*٦,٨٣٠	٢,٢٠٩	٣	٦,٦٢٨	بين المجموعات	العناصر الملموسة
		٠,٣٢٤	٥٢٠	١٦٨,٢٢١	داخل المجموعات	
			٥٢٣	١٧٤,٨٤٩	التباين الكلي	
٠,٠٠٧	*٤,٠٩٠	١,٤٤٩	٣	٤,٣٤٦	بين المجموعات	الاعتمادية
		٠,٣٥٤	٥٢٠	١٨٤,٢١٦	داخل المجموعات	
			٥٢٣	١٨٨,٥٦٢	التباين الكلي	
٠,٠٠١	*٥,٦٨٦	٢,٦٤٠	٣	٧,٩١٩	بين المجموعات	سرعة الاستجابة
		٠,٤٦٤	٥٢٠	٢٤١,٣٩٦	داخل المجموعات	
			٥٢٣	٢٤٩,٣١٥	التباين الكلي	

٠,٤١٣	٠,٩٥٦	٠,٣٤٦	٣	١,٠٣٨	بين المجموعات	الأمان
		٠,٣٦٢	٥٢٠	١٨٨,٠٩٧	داخل المجموعات	
			٥٢٣	١٨٩,١٣٥	التباين الكلي	
٠,٠٠٠	*٩,٨٥٤	٣,٥٤٧	٣	١٠,٦٤٠	بين المجموعات	التعاطف
		٠,٣٦٠	٥٢٠	١٨٧,١٥٧	داخل المجموعات	
			٥٢٣	١٩٧,٧٩٦	التباين الكلي	
٠,٠٠٩	*٣,٩٠٠	١,٠٥٢	٣	٣,١٥٦	بين المجموعات	الكلي
		٠,٢٧٠	٥٢٠	١٤٠,٢٩٣	داخل المجموعات	
			٥٢٣	١٤٣,٤٥٠	التباين الكلي	

\* دالة عند مستوى دلالة ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الفرق الدراسية بالنسبة لجميع أبعاد الجودة وبالنسبة للاستبانة ككل ما عدا بعد الأمان، أي أنه يوجد أثر لاختلاف الفرق الدراسية في مدى إدراك الطلاب لجودة الخدمة بكلية التربية بالنسبة لهذه الأبعاد، لذلك قامت الباحثة بإجراء اختبار شيفيه للمقارنات البعدية؛ بهدف التعرف لصالح أي من الفرق الدراسية تكون هذه الفروق ويوضح الجدول التالي نتائج اختبار شيفيه.

### جدول (١٠)

#### اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

الرابعة	الثالثة	الثانية	الأولى	الفرقة الدراسية	المتوسط	أبعاد الجودة
		*		الأولى	2.7440	العناصر الملموسة
*	*		*	الثانية	3.0840	
		*		الثالثة	2.7279	
		*		الرابعة	2.8118	
*				الأولى	2.9922	الاعتمادية
				الثانية	2.9651	
				الثالثة	2.8710	
			*	الرابعة	2.7789	
*				الأولى	3.0250	سرعة الاستجابة
				الثانية	2.9270	
				الثالثة	2.9008	
			*	الرابعة	2.7256	
				الأولى	2.9606	الامان
				الثانية	3.0400	
				الثالثة	2.9411	
				الرابعة	2.9020	
		*		الأولى	2.6468	التعاطف
*	*		*	الثانية	3.0549	
		*		الثالثة	2.5920	
		*		الرابعة	2.6762	
				الأولى	2.8737	الكلي
*				الثانية	3.0142	
				الثالثة	2.8066	
		*		الرابعة	2.7789	

\* دالة عند مستوى دلالة ٠,٠٥

يتضح من بيانات الجدول السابق أن هناك فروق ذات دالة احصائية بين الفرق الأولى والثانية وبين الفرق الثانية والثالثة وبين الثانية والرابعة في بعدي العناصر الملموسة والتعاطف لصالح

الفرقة الثانية، ويعني ذلك أن الفرقة الثانية أكثر إدراكا لجودة الخدمات بالكلية فيما يتعلق ببعدي العناصر الملموسة والتعاطف. كما أن هناك فروق ذات دلالة احصائية بين الفرقة الأولى والرابعة في بعدي الاعتمادية والاستجابة لصالح الفرقة الأولى، وقد يرجع ذلك لحدائث الطلاب مما يجعلهم لا يدركون بشكل جيد كيف تكون مصداقية الكلية وكيف ينبغي على الكلية أن تتميز بسرعة الاستجابة لطلابها، كما أن هناك فروق ذات دلالة احصائية بين الفرقة الثانية والرابعة في الاستبانة ككل لصالح الفرقة الثانية وقد يرجع ذلك إلى أن طلاب الفرقة الثانية قد تكونت لديهم فكرة جيدة إلى حد ما عن طبيعة الكلية، مما يجعلهم أكثر إدراكا لطبيعة الخدمة والحكم على جودتها.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة عبد العزيز (٢٠١٣)، ولكنها تختلف مع نتائج دراسة سلمان (٢٠١٣) التي بينت أنه لا توجد فروق احصائية في جودة الخدمات الجامعية المدركة تبعا للمستوى الدراسي.

**القسم الرابع: إجراءات مقترحة لتحقيق جودة خدمات كلية التربية بجامعة عين شمس طبقا لمقياس**

### SERVPERF

في ضوء ما أسفر عنه الإطار النظري للدراسة، وما توصلت إليه الدراسة الميدانية من نتائج، تقدم الدراسة إجراءات مقترحة لتحقيق جودة خدمات كلية التربية بجامعة عين شمس طبقا لمقياس SERVPERF على النحو الآتي:

١- بالنسبة لبعدي الجوانب الملموسة؛ فيمكن وضع مجموعة من الإجراءات المقترحة لتحقيق الجودة في هذا البعد كما يلي:

- أ- أن تعمل الكلية على توفير أجهزة ومعدات وأدوات حديثة؛ ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال مشاركة المجتمع المحلي وتشجيع الشركات والمؤسسات على التبرع والمساهمة في تزويد الكلية بهذه الأجهزة والمعدات، وذلك نظير إقامة الكلية بتسويق منتجات هذه الشركات. فضلا عن اعطاء الدولة امتيازات للقطاع الخاص الذي يساهم في التعليم.
- ب- أن يتمتع العاملون في الكلية بمظهر أنيق ومرتب، ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال أن توفر الكلية للعاملين في النظافة والمراسلة زي رسمي خاص بالكلية، يمكن أن تتبرع به إحدى الشركات ويكون عليه شعار الكلية والجامعة.
- ج- أن تتسم مباني ومنشآت الكلية بالحدائث؛ وذلك من خلال القيام بالصيانة المستمرة للمباني والمنشآت، وأن تتعهد أحد شركات الترميم والمقاولات بالصيانة المستمرة لها.
- د- أن توفر الكلية قاعات دراسية مناسبة (من حيث المساحة والتهوية والإضاءة) ومرافق كافية مثل (المصاعد، ودورات المياه، والكهرباء، والمياه، وغيرها)؛ ويمكن أن يتم تغطية هذه التكاليف من خلال حساب الصناديق الخاصة ومن خلال الرسوم الدراسية التي يدفعها طلاب الشعب التي تدرس باللغة الانجليزية أو الرسوم التي يدفعها الطلاب الوافدين.
- هـ- أن توفر الكلية خدمة الانترنت المجانية للطلاب داخلها؛ ويمكن أن تتبرع الشركات التي تقدم خدمة الانترنت بتزويد الكلية بهذه الخدمة من خلال رسوم رمزية تتدفعها الكلية.
- و- أن يتسم محيط الكلية بالهدوء المناسب للعملية التعليمية، ويمكن تنفيذ هذا المقترح من خلال إنشاء الكلية في العبور حيث توجد أرض ملك جامعة عين شمس.
- ز- أن تخصص الكلية أماكن لممارسة الطلاب للأنشطة الخاصة بهم بعيدا عن القاعات الدراسية.
- ح- أن تقوم الكلية بأنشطة اجتماعية وترفيهية مناسبة للطلاب تساعد على النمو في كافة جوانب شخصيتهم.
- ط- أن توفر الكلية المطاعم والأماكن التجارية والمكتبات المناسبة بالقرب منها وذلك من خلال التعاقد مع بعض المطاعم نظير عائد يعود على الكلية.
- ي- أن يعمل بالكلية أعضاء هيئة التدريس من ذوي الكفاءات العلمية؛ وذلك من خلال مراجعة شروط التعيين بوظيفة معيد، وكذلك العمل على التنمية المستمرة لأعضاء هيئة التدريس

- من خلال الدورات التدريبية والندوات وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة في المؤتمرات الدولية المختلفة وارسالهم بعثات للخارج.
- ك- أن يتم تشجيع المعيديين وأعضاء هيئة التدريس على التطوير الذاتي لقدراتهم.
- ل- أن توجد أماكن لائقة لاستراحة الطلاب داخل الكلية، وتتوافر مواقف سيارات كافية بجوار الكلية.
- م- تقدم الكلية برامج تعليمية ذات سمعة عالية؛ وذلك من خلال مراجعة برامجها والاستفادة من البرامج المناظرة لها في جامعات مرموقة بما يتناسب مع البيئة المصرية.
- ن- يتوافر بالكلية هيئة إدارية ذات كفاءة عالية في أداء الخدمة، من خلال مراجعة شروط التوظيف في الأعمال الإدارية داخل الكلية فضلا عن التنمية المهنية المستمرة للهيئة الإدارية.
- ٢- **بالنسبة لبعث الاعتمادية أو المصادقية في التعامل؛** فيمكن وضع مجموعة من الإجراءات المقترحة لتحقيق الجودة في هذا البعد كما يلي:
- أ- أن تفي إدارة الكلية بما تعد به الطلاب، وتلتزم إدارة الكلية بتقديم الخدمات في الموعد المحدد بدون أى تأخير أو تقديم.
- ب- أن يتوافر بالكلية العديد من الأنشطة الطلابية التي تناسب كل الطلاب، حتى الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة فضلا عن الموهوبين والمتفوقين.
- ج- أن توجد سهولة في إجراءات القبول والتسجيل داخل الكلية؛ وذلك من خلال توافر نظام الالكتروني للقبول والتسجيل بالكلية.
- د- أن يتم إقامة دورات تدريبية مستمرة للعاملين؛ بحيث يكونوا على دراية واسعة بنظام العمل بالكلية.
- هـ- أن يحرص العاملون على تزويد الطلاب بالإرشادات اللازمة لاتمام قبولهم بالكلية؛ وذلك من خلال توفير ما يسمى النقطة الموحدة في بداية العام عندما يأتى الطلاب للكلية للتقديم بها ويكون داخل هذه النقطة ممثلين من كافة أقسام الكلية ووحداتها ينجزون كل معاملات الطلاب في نفس المكان بدون أن يتجه الطلاب إلى أماكن متفرقة. كما تقدم الكلية برنامج شامل لتهيئة وتوجيه الطلاب الجدد.
- و- أن تشجع الكلية طلابها على الإبداع في العمل؛ من خلال توفير الحوافز المختلفة المعنوية والمادية لكل عمل مبدع، فضلا عن توفير المناخ الذي يساعدهم على الإبداع من خلال التدريس المتنوع والأنشطة والخبرات المتنوعة التي تقدم للطلاب.
- ٣- **سرعة الاستجابة؛** فيمكن وضع مجموعة من الإجراءات المقترحة لتحقيق الجودة في هذا البعد كما يلي:
- أ- أن توفر الكلية عاملين من ذوى الخبرة والكفاءة التي تمكنهم من الرد الفوري على استفسارات الطلاب؛ بحيث لا يحصل الطالب على معلومات مختلفة من عدة مصادر ولكن توحيد مصدر المعلومة.
- ب- أن تُلبي إدارة الكلية احتياجات جميع الطلاب بسرعة ودقة؛ وأن تُعلم إدارة الكلية جميع الطلاب بموعد الحصول على الخدمات والانتهاؤ منها ويساعد توافر النظم الالكترونية على تحقيق ذلك بشكل كبير.
- ج- أن تحرص إدارة الكلية على المساواة التامة بين الطلاب، وعلى حل مشكلات الطلاب دون تأخير، من خلال توافر نظام فعال للشكاوى والمقرحات.
- د- أن يتواجد العاملون بالكلية في أماكن عملهم باستمرار، وذلك من خلال توافر نظم مراقبة فعالة بالكلية ويمكن استخدام الكاميرات فيه.
- هـ- أن يوجد استعداد تام لدى العاملين بالكلية لتقديم المساعدة للطلاب، ولكي يتحقق ذلك لابد من توافر أماكن مريحة للعاملين وكذلك مناخ عمل صحي.

- و- أن تُعلم الكلية الطلاب بكل ما يستجد في حينه، وأن تتوافر بالكلية الكفاءة في التعامل مع المتغيرات الطارئة والأزمات.
- ٤- الأمان؛ فيمكن وضع مجموعة من الإجراءات المقترحة لتحقيق الجودة في هذا البعد كما يلي:
- أ- أن يتوافر الأمان الكافي بالمكان المحيط بتقديم الخدمة التعليمية، من حيث توافر الاسعافات ومخارج للطوارئ فضلا عن تفعيل دور وحدة إدارة الأزمات والكوارث بالكلية.
- ب- أن يحافظ العاملون على سرية وخصوصية بيانات الطلاب، ويمكن أن يوضع قانون يجرم أى مخالفة بإفشاء أسرار العمل .
- ج- أن تتوافر الثقة التنظيمية من قبل الطلاب؛ بحيث يشعر الطلاب بالأمان عند التعامل مع العاملين بالكلية.
- د- أن تتوافر المعرفة الكافية لأعضاء هيئة التدريس للإجابة عن أسئلة الطلاب، وذلك من خلال توافر هيئة تدريسية مدربة وكفاء في العملية التعليمية.
- هـ- أن يتم تقييم أعمال الطلاب بعدالة وموضوعية؛ وذلك من خلال توافر معايير لتصحيح أعمال الطلاب وإعلام الطلاب بها، فضلا عن تطبيق مبدأ الشفافية في التعامل مع الطلاب.
- و- أن يُمنح الطلاب قدرا كافيا من الحرية الأكاديمية؛ وأن يعبر الطلاب عن آرائهم بحرية دون خوف.
- ٥- التعاطف والاهتمام بالطلاب؛ فيمكن وضع مجموعة من الإجراءات المقترحة لتحقيق الجودة في هذا البعد كما يلي
- أ- أن تضع إدارة الكلية مصلحة الطلاب في مقدمة اهتماماتها، والسماع لآراء وشكاوى الطلاب وعدم اهمالها.
- ب- أن تحرص الكلية على تحديد الاحتياجات الطلابية بصفة دورية، من خلال الاستبيانات والمقابلات معهم فضلا عن الملاحظة المستمرة .
- ج- أن تحرص الكلية على أخذ رغبات وظروف الطلاب في الاعتبار عند تحديد مواعيد الامتحانات، من خلال عمل الجداول مع بداية الدراسة بحيث يكون هناك متسع لأخذ الآراء حولها.
- د- أن يتعاطف العاملون بالكلية مع مشكلات الطلاب، وذلك من خلال إقامة مزيد من التوعية والندوات للعاملين بهذه الأمور.
- هـ- أن تتوافر العدالة في الكلية على كافة المستويات، وذلك من خلال اتباع القوانين واللوائح دون محاباة أو تمييز بين الطلاب وغيرهم.
- و- أن تعمل الكلية على توفير مرشدين أكاديميين متخصصين للطلاب؛ بحيث يتابع الطلاب ويكتب تقرير عنهم وخصوصا الطلاب المنخفضين المستوى(المتعثرين) أو الذين لديهم مشكلات، وذلك من خلال تفعيل دور وحدة الإرشاد الأكاديمي والريادة العلمية.
- ز- أن تهتم إدارة الكلية بتنظيم مواعيد المحاضرات بما يلائم مصلحة الطالب.
- ح- أن تقوم الكلية بقياس رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم من خلال استبيانات تطبق عليهم ثم تحليل نتائجها لاتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.
- ط- أن تتم المتابعة المستمرة لل صعوبات التي تواجه الطلاب وإيجاد حلول لها.

## المراجع

### أولاً: المراجع باللغة العربية

- ١- ابن عبود، على أحمد ثاني(٢٠٠٨). قياس الأداء الحكومي باستخدام نموذج ServQual. أعمال ندوات : الأساليب الحديثة في قياس الأداء الحكومي خلال الأعوام ٢٠٠٥م، ٢٠٠٦م، ٢٠٠٧م - المنظمة العربية للتنمية الإدارية - مصر، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢١٥ - ٢٤٨.



- ٢- ابن عيشاوي، أحمد (٢٠٠٦). إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية. مجلة الباحث - الجزائر، ع ٤، ١٦ - ٧.
- ٣- أبو خليل، محمد إبراهيم (٢٠١٠). التنسيق والتكامل بين كليات التربية وأجهزة تخطيط التعليم لتحقيق جودة الأداء وضمان الاعتماد. مجلة مستقبل التربية العربية. العدد ٦٢، المجلد السابع عشر، مارس. الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- ٤- أبو فارة، يوسف أحمد (٢٠٠٥). تقييم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الادارية بالجامعات الفلسطينية. مجلة البصائر - جامعة البترا الخاصة - الأردن، مج ١، ع ٩، ١١ - ٥٦.
- ٥- أبو وردة، شيرين حامد محمد (٢٠٠٧). نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر. المجلة المصرية للدراسات التجارية - مج ١، ع ٣١، مصر، ٢٧٧-٣٢٧.
- ٦- أحمد، أحمد إبراهيم وآخرون (٢٠١٤). تقييم أداء الجامعات المصرية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن. مجلة كلية التربية بينها، العدد (٩٩)، مجلد ٢٥. يوليو ج (٢).
- ٧- أحمد، سهام يس وتهامي، جمعة سعيد (٢٠١٢). دراسة تقويمية لواقع ترتيب الجامعات المصرية في ضوء معايير التصنيف العالمية للجامعات. مجلة مستقبل التربية العربية، العدد ٨١، المجلد التاسع عشر، اكتوبر. الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- ٨- أحمد، وائل حسن الجراحي (٢٠٠٨). نماذج قياس جودة الخدمات: دراسة مسحية انتقادية لإدارة الاعمال - مصر، ع ١٢٣، ٨٣ - ٧٦ مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/63249>
- ٩- إدريس، ثابت عبد الرحمن (٢٠٠٦). كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية - مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- ١٠- إدريس، ثابت عبد الرحمن (١٩٩٦). قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت. المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد ٤، نوفمبر.
- ١١- إدريس، عبد الرحمن (٢٠١٢). معوقات إدارة الجودة والاعتماد في الجامعات المصرية الحكومية وفقا لإدراكات القيادات الأكاديمية: دراسة تطبيقية. مجلة آفاق جديدة، العدد الأول.
- ١٢- إسماعيل، أحمد جلال سليم (٢٠٠٧). تطبيق أسلوب الفجوة لقياس جودة الخدمة بالاتحاد المصري للسلاح. المؤتمر العلمي السنوي الثالث لكلية الحقوق بالاشتراك مع كلية التربية الرياضية جامعة أسيوط ( القانون والرياضة ) - مصر، مج ٢، أسيوط: كلية الحقوق - جامعة أسيوط و كلية التربية الرياضية - جامعة أسيوط، ٣٦٣ - ٤٣٠. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/73630>
- ١٣- بدر الدين، رشام وعاشوراء، بو النمر (٢٠١٤). معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور المستفيدين مقياس الأداء الفعلي للخدمة SERVPERF نموذجاً. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيفات، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ودار الكتب الوطنية، ٢٢٨٩-٢٣٠٥.
- ١٤- بركات، زياد (٢٠١٠). الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها. جامعة القدس المفتوحة. فلسطين/ القدس.
- ١٥- برهمين، أميرة عبد الرحمن أحمد و قناديلي، ج. أ. (٢٠٠٢). أساليب قياس الجودة النوعية في التعليم الأهلي. كلية الأمير سلطان الأهلية نموذجاً. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية. جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- ١٦- البنا، عزة مختار إبراهيم (٢٠١٤). تطبيق six sigma في التعليم العالي. المؤتمر القومي الثامن عشر (العربي العاشر). المنعقد في الفترة من ١٠-١١ اغسطس ٢٠١٤.
- ١٧- جبار، عبد العظيم دريفش (٢٠٠٩). قياس جودة خدمة أنظمة المعلومات في جامعة ذي قار باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات (SERVQUAL). مجلة الإدارة والاقتصاد- العراق. العدد الخامس والسبعون، ٥٥-٨٦.

- ١٨- جمعه، فاطمة على السعيد (٢٠١٠). تقييم أعضاء هيئة التدريس لمشروع الجودة الشاملة بالجامعات المصرية "دراسة حالة". مجلة مستقبل التربية العربية. العدد ٦٢، المجلد السابع عشر، مارس.
- ١٩- حسن، رشاد محمد (٢٠٠٨). تصور مقترح لتطبيق نظام الجودة الشاملة بكليات التربية في مصر. دراسات تربوية وإجتماعية -مصر، مج ١٤، ع ٢، ٥٨٥ - ٦٣٤. مسترجع من <https://search.mandumah.com/Record/42824>
- ٢٠- حسنين، حنان على (٢٠١١). قياس جودة الخدمات الصحية في الأندية الصحية الأهلية الحكومية والخاصة. الرياضة (علوم وفنون) - مصر، مج 39، 32 - 1.
- ٢١- حسين، سلامة عبد العظيم والسيد، هدى سعد (٢٠١٠). تحسين جودة العمليات الإدارية بكليات التربية باستخدام منهجية ستة سيجما: دراسة ميدانية. من بحوث المؤتمر الثامن عشر للجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، بعنوان "اتجاهات معاصرة في تطوير التعليم في الوطن العربي". المنعقد في كلية التربية-جامعة بني سويف-مصر.
- ٢٢- الحوري، سليمان والزيود، حسين، ومطابس، أمال (٢٠١٢). قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في كلية إدارة المال والأعمال "دراسة ميدانية على جامعات إقليم الشمال"، المنارة، المجلد ١٨، العدد ١.
- ٢٣- خرميط، فاضل عبد على (٢٠١٣). أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات: الخدمات والعاملين وآليات التطوير، مجلة كلية التربية/واسط، العدد الثالث عشر.
- ٢٤- خطاب، على ماهر (2003) القياس والتقويم في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية، ط 3، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- ٢٥- الخطة الاستراتيجية لجامعة عين شمس، ٢٠١٢-٢٠١٧
- ٢٦- الخواجة، علاء أمين (٢٠٠٩). قياس جودة أداء الخدمة في منظمات الرعاية الصحية : دراسة ميدانية. مجلة البحوث المالية والتجارية ، ع ٢، كلية التجارة جامعة بور سعيد - مصر، ٤٠٨-٤٤٢.
- ٢٧- داود، عبد العزيز أحمد (٢٠٠٨). استراتيجية مقترحة للاعتماد الأكاديمي بالجامعات المصرية في ضوء خبرات بعض الدول. مجلة مستقبل التربية العربية. العدد ٥٢. المجلد الرابع عشر. يوليو. الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- ٢٨- درويش، مروان، والدميري، ابتسام (٢٠١٠). تقويم جودة خدمات المصارف العربية العاملة في محافظة القدس من وجهة نظر العملاء. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث والدراسات، ع ١٨، فلسطين، ٤٢-١١.
- ٢٩- الدوسري، بادي حسان والمكي، حسين زايد راشد (٢٠٠٩). تطبيق أسلوب الفجوة في قياس جودة الخدمة بالهيئة العامة للشباب والرياضة بدولة الكويت. مجلة أسبوط لعلوم وفنون التربية الرياضية - مصر، ع ٢٨، ج ١.
- ٣٠- دياب، عبد الباسط محمد (٢٠١٠). تطوير القدرة التنافسية للجامعات المصرية في ضوء خبرات وتجارب جامعات بعض الدول المتقدمة. من بحوث المؤتمر الثامن عشر للجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، بعنوان "اتجاهات معاصرة في تطوير التعليم في الوطن العربي". المنعقد في كلية التربية-جامعة بني سويف.
- ٣١- الزهراني، عبدالله عطية ومحمد، مصطفى شلابي (٢٠١٠). قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الإدراكات /التوقعات (SERVQUAL) دراسة ميدانية بالتطبيق على كلية المجتمع بالرياض، جامعة الملك سعود. مجلة البحوث التجارية المعاصرة ( كلية التجارة جامعة سوهاج )- مصر، مج 24، ع ١، ٥٢-٢.
- ٣٢- سلمان، محمد إبراهيم (٢٠١٣). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF)، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الانسانية)، المجلد السابع عشر، يناير.
- ٣٣- سيد، مصطفى أحمد (٢٠٠٥). إدارة الجودة الشاملة والأيزو ٩٠٠٠، القاهرة، بد. ن.
- ٣٤- الشراقوي، عادل عبد الله إبراهيم (٢٠٠٥). المشكلات التي تواجه تطبيق نظام الاعتماد الأكاديمي في كليات التربية. عالم التربية -مصر، س٥، ع ١٥٤، ١٧٧-٢٤٠..

- ٣٥- شعشاعة، حاتم غازي(٢٠٠٤). قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين المحدود في فلسطين من وجهة نظر العملاء، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية،
- ٣٦- الصرن، رعد حسن(٢٠٠٤). تطوير نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمات المصرفية إلى المستوى العالمي: دراسة نظرية، مجلة العلوم الانسانية- جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد السادس،
- ٣٧- الصغير، أحمد عبد الله(٢٠١١). تصور مقترح لمعايير الاعتماد وضمان الجودة لمقررات أصول التربية بكليات التربية المصرية في ضوء بعض الخبرات العالمية(دراسة تحليلية). *المجلة العلمية لكلية التربية-جامعة أسيوط، المجلد ٢٧، العدد الثاني، جزء أول، يوليو.*
- ٣٨- العالول، اياد فتحي(٢٠١١). قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظات قطاع غزة. رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة الأزهر - غزة.
- ٣٩- عباس، محمود السيد (٢٠١١). مقاومة التغيير تجاه ثقافة الجودة والاعتماد لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية(دراسة نظرية تحليلية). *التربية، العدد ٣٣، اغسطس.*
- ٤٠- العباس، هشام بن عبد الله(٢٠٠٢). قياس جودة خدمات المكتبات والمعلومات باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات، *المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (إدارة المعلومات في البيئة الرقمية المعارف والكفاءات والجودة) - لبنان، بيروت: الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات ، جمعية المكتبات اللبنانية، ١٨٣ - ١٩٠. مسترجع من*  
<http://search.mandumah.com/Record/108582>
- ٤١- عبد الحميد، عبد الفتاح عبد الرحمن وحجازي، مروه سمير(٢٠١٠). ضعف القدرة التنافسية للجامعات المصرية والسبيل إلى دعمها والارتقاء بها *المجلة المصرية للدراسات التجارية - مصر، مج ٢٤٣٤، ٦٢١-٦٥٦. مسترجع من*  
<https://search.mandumah.com/Record/60098>
- ٤٢- عبد الرحمن، عادل محمد(٢٠١٢). نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات الحكومية بالتطبيق على مكاتب الهيئة القومية للبريد بمحافظة أسيوط. *مجلة النهضة-مصر، المجلد الثالث عشر، العدد الثالث، يوليو.*
- ٤٣- عبد الرسول، كارم فاروق(٢٠١٠). تطبيق معايير ومبادئ جودة الخدمة للارتقاء بمستوى جودة البحث التربوي(إطار منهجي). من بحوث المؤتمر العلمي العاشر لكلية التربية بالفيوم (البحث التربوي في الوطن العربي . رؤى مستقبلية)- مصر، مج ٢، الفيوم: كلية التربية - جامعة الفيوم، ٣٣٢ - ٣٤٧.
- ٤٤- عبد العزيز، أحمد محمد محمد(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.*
- ٤٥- العبيدي، غانم سعيد وسلطان، حنان عيسى. (١٤٠٤)، أساسيات البحث العلمي، الرياض، دار العلوم.
- ٤٦- عطا، الفت إبراهيم جاد الرب(٢٠١١). مدى فاعلية تطبيق مقياس جودة الخدمة الصحية على رضا العميل الخارجي. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة - مصر، ٢٤، ٣٥٩-٣٠٧.*
- ٤٧- عقل، يونس حسن والسيد، إيمان جمعه سالم(٢٠١٠). نظم تقييم أداء الجامعات الحكومية المصرية في ظل تطبيق إدارة الجودة الشاملة *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية - مصر، ٢٤، ٣٨٦-٣٢٩.*
- ٤٨- عوض الله، عصام الدين بريرادم(٢٠٠٨). ورقة علمية عن واقع كليات التربية بالوطن العربي في ضوء منظومة الجودة. *مجلة كلية التربية-جامعة الاسكندرية، المجلد الثامن عشر، العدد ٣.*
- ٤٩- قطب، سمير عبد الحميد (٢٠٠٨). فلسفة التميز في التعليم الجامعي: نحو جامعة متميزة في ضوء التجارب والخبرات العالمية. *مجلة مستقبل التربية العربية. المجلد الرابع عشر. العدد ٥٠. الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.*
- ٥٠- محمود، خالد صلاح حنفي(٢٠١٤). آليات تحسين اوضاع الجامعات المصرية في قوائم التصنيف العالمية كمدخل لتطوير التعليم الجامعي المصري. *المؤتمر القومي الثامن عشر(العربي العاشر). المنعقد في الفترة من ١٠-١١ اغسطس ٢٠١٤.*

- ٥١- مذكور، على احمد (٢٠٠٧). تطوير كليات التربية في ضوء معايير الجودة. المؤتمر العلمي التاسع عشر - تطوير مناهج التعليم في ضوء معايير الجودة -مصر، مج 4، القاهرة: الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس، ١٤٢٤ - ١٤٥٧.
- ٥٢- مصلح، عطية (٢٠١٢). قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد السابع والعشرون، ٢.
- ٥٣- نايلي، إلهام (٢٠١٥). جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا الزبائن: دراسة حالة البنوك التجارية بولاية قسنطينة. مجلة رؤى اقتصادية، العدد ٨، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، جوان.
- ٥٤- وزارة التعليم العالي (٢٠٠٧). وحدة إدارة المشروعات، مشروعات تطوير التعليم العالي: تقرير موجز عن مشروع تطوير كليات التربية. إبريل.

#### ثانيا : المراجع باللغة الانجليزية

- 1- Abdullah, Firdaus (2006). Measuring Service Quality In Higher Education: Three Instruments Compared. *International Journal of Research & Method in Education, Vol. 29, No. 1, April 2006, pp. 71–89*
- 2- Brochado, Ana (2009). Comparing Alternative Instruments To Measure Service Quality In Higher Education, *Quality Assurance in Education, Vol. 17 Iss 2 pp. 174 – 190*
- 3- Brysland, A. and Curry, A. (2001), “Service improvements in public services using SERVQUAL”, *Managing Service Quality, Vol. 11 No. 6, pp. 389-401.*
- 4- Calvo-Porràl, Cristina, Le’vy-Mangin , Jean-Pierre and Novo-Corti, Isabel (2013). Perceived Quality In Higher Education: An Empirical Study, *Marketing Intelligence & Planning, Vol. 31 Iss 6 pp. 601 – 619*
- 5- Carrillat, Francis A., Jaramillo, Fernando and Mulki, Jay P.(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, Vol. 18 No. 5, pp. 472-490*
- 6- Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992), Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing, Vol. 56, July, pp. 55-68.*
- 7- Cronin, J.J. and Taylor, S.A.(1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *J Mark;58:125–31 (January).*
- 8- Ginsberg, M.B. (1991). Understanding Educational Reforms In Global Context: Economy, Ideology and The State, Garland, New York, NY.
- 9- Jerônimo, Taciana de Barros & Medeiros, Denise (2014). Measuring Quality Service The Use of A SERVPERF Scale As an Input For ELECTRE TRI Multicriteria Model. *International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 31 Iss 6 pp. 652 – 664*
- 10- Karami, Masoud and Olfati, Omid (2012). Measuring Service Quality and Satisfaction of Students: A Case Study of Students’ Perception of Service Quality In High-Ranking Business Schools In Iran. *African Journal of Business Management, Vol. 6(2), pp. 658-669*
- 11- Kotler, Philip (2003). *Marketing Managemen*, 8th ed , Prentice – Hall International Inc, P. 246

- 12- Law, Dennis C.S. (2013). Initial Assessment of Two Questionnaires For Measuring Service Quality In The Hong Kong Postsecondary Education Context. *Quality Assurance in Education, Vol. 21 Iss 3 pp. 231 – 246.*
- 13- Li, Zhihui (2010). Measuring Customer Perceptions of Hotel Service Quality Based on A SERVPERF Approach. *Journal of China Tourism Research, 6:1, 22-28, DOI: 10.1080/19388160903586547*
- 14- Llusar, J. C. B. & Zornoza, C. C. (2000) Validity and Reliability In Perceived Quality Measurement Models: An Empirical Investigation In Spanish Ceramic Companies, *International Journal Of Quality & Reliability Management, 17(8), 899–918.*
- 15- Mahmoud, Ali Bassam & Khalifa, Bayan (2015). A Confirmatory Factor Analysis for SERVPERF Instrument Based on A Sample of Students From Syrian Universities. *Education + Training, Vol. 57 No. 3, Pp. 343 – 359*
- 16- Moisescu, Ovidiu I. & Gică, Oana A.(2013). SERVQUAL Versus SERVPERF: Modeling Customer Satisfaction and Loyalty as A Function Of Service Quality In Travel Agencies. *Studia UBB, Oeconomica, Volume 58, Issue 3.*
- 17- Nejati, Mehran & Nejati, Mostafa. (2008). Service Quality at University of Tehran Central Library, *Library Management, Vol. 29 ,Iss 6/7 pp. 571 – 582.*
- 18- Nitecki, Peter hernon A. and Danu (2001) Service Quality: A Concept not Fully Explored ) . *Library Trends, Vol. 49, No. 4, Spring 2001, pp. 687-708 .2001 .*
- 19- Oldfield, B.M. and Baron, S. (2000), “Student Perceptions of Service Quality In A UK University Business And Management Faculty”, *Quality Assurance in Education, Vol. 8 No. 2, pp. 85-95.* cited in Calvo-Porrá, Cristina, Le’vy-Mangin , Jean-Pierre and Novo-Corti, Isabel (2013). Perceived quality in higher education: an empirical study", *Marketing Intelligence & Planning, Vol. 31 Iss 6 pp. 601 – 619*
- 20- Parasuraman A, Zeithaml Valarie A, Berry Leonard L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *J Mark 1985;49:41–50 (September).* Cited in Roses, Luís Kalb, Hoppen, Norberto and Henrique, Jorge Luiz. (2009). Management of Perceptions of Information Technology Service Quality. *Journal of Business Research 62 (2009) 876–882*
- 21- Rodrigues, Lewlyn L.R., et al, (2011), "Comparison of SERVQUAL and SERVPERF Metrics: An Empirical Study", *The TQM Journal, Vol. 23 Iss 6 pp. 629 – 643*
- 22- Roses, Luís Kalb, Hoppen, Norberto and Henrique, Jorge Luiz. (2009). Management of Perceptions of Information Technology Service Quality. *Journal of Business Research 62 (2009) 876–882*
- 23- Sunanto, S., Taufiqurrahman, T. and Pangemanan, R. (2007), “An Analysis of University Service Quality Gap and Student Satisfaction In Indonesia”, *The International Journal of Knowledge, Culture and Change Management, Vol. 7 No. 7, pp. 1-10.*

- 24- Sunanto, S., Taufiqurrahman, T. and Pangemanan, R. (2007), “An analysis of university service quality gap and student satisfaction in Indonesia”, The International Journal of Knowledge, Culture and Change Management, Vol. 7 No. 7, pp. 1-10.
- 25- Vanniarajan, T. & Gurunathan, P. (2009). Evaluation of Linkage Between Service Quality, Customer Satisfaction and Repurchase Intentions: An Application of SEM. *Asia-Pacific Business Review*, Vol. V, No. 4, October – December, pp. 108-118.
- 26- Zhou, L. (2004), “A Dimension-Specific Analysis of Performance-Only Measurement of Service Quality and Satisfaction In China’s Retail Banking”, The Journal of Services Marketing, Vol. 18 Nos 6/7, pp. 534-46.