

"قياس مستوى جودة الخدمة ببرامج الدراسات العليا"
(دراسة تطبيقية لبرنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة)

أعداد الباحثون:

أ د / عبد الحكيم عبد الرحمن المنهاوى

أستاذ إدارة العمليات والإحصاء بالأكاديمية العربية

مستشار مدير الكلية الفنية العسكرية

باحث / سامح على مصلي محمود

دكتورة الفلسفة فى إدارة الاعمال

الكلية العسكرية لعلوم الإدارة

دكتور / أحمد مهدى حسين

الاكاديمية العربية للعلوم

والتكنولوجيا و النقل البحرى



ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمة التعليمية في الدراسات العليا بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري - معهد الإنتاجية والجودة - من خلال دراسة مرحلة برنامج ماجستير إدارة الجودة في الأكاديمية، وذلك بتطبيق نظرية الفجوة SERVQUAL، حيث تقوم مشكلة الدراسة على قياس الفرق بين ما يتوقعه الطلبة من خدمة تعليمية وبينما يتلقونه فعلياً (الفرق بين التوقعات والإدراكات)، وذلك بقياس الفجوة الخامسة من نموذج SERVQUAL وكذا محدداتها. ويتمثل مجتمع الدراسة في طلاب وطالبات برنامج ماجستير إدارة الجودة في الأكاديمية والبالغ عددهم (150) دارس، وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل، وأمكن جمع (114) استبياناً صالحاً للتحليل الإحصائي بنسبة (76%) من أفراد المجتمع الأصلي، وهي نسبة مرتفعة وممثلة لمجتمع الدراسة مقارنة بالأبحاث المماثلة ومن أهم توصيات الدراسة هي ضرورة أخذت توقعات الطلاب وتطلعاتهم في الاعتبار عند تقديم الخدمات أو وضع المعايير.

الكلمات المفتاحية / مصطلحات البحث: الجودة، جودة الخدمة، الخدمة التعليمية، جودة الخدمة التعليمية، برنامج ماجستير إدارة الجودة، نموذج الفجوة SERVQUAL

1/1 المقدمة:

يجمع التخاطب الاجتماعي العالمي المعاصر على أن التعليم الجامعي سيكون ميدان تنافسي بين القوى العالمية، وخصوصاً في عالم يزداد فيه الاعتماد المتبادل والترابط بشكل متزايد، ومع ذلك تتعرض النظم التعليمية للنقد دوماً، حيث تبدو هذه العملية النقدية ظاهرة يشترك فيها الخبراء من أصحاب الرؤى المختلفة، حيث يرى البعض ضرورة تبنى المجتمع النامي لمشروع إصلاح، الهدف منه الأخذ بيد التعليم العالي في الدول النامية بحيث يمكن تعديل انحرافات وجعله يسير بخطى متوازنة نحو التقدم العلمي للدول ذات الترتيب الأول في العالم.

وتعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والأرتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة، فلم تعد الجودة ترفاً ترنو إليه المؤسسات التعليمية أو بديلاً تأخذ به أو تتركه الأنظمة التعليمية، بل أصبح ضرورة ملحة تملئها حركة الحياة المعاصرة، وهي دليل على بقاء الروح وروح البقاء لدى المؤسسة التعليمية.

ويشهد التعليم الجامعي اهتماماً كبيراً على مختلف المستويات في كافة دول العالم، إضافة إلى أنه يشهد تطوراً مستمراً نحو الأفضل لمواكبة حاجات الفرد والمجتمع وخصائص العصر العلمي والتقني، وبناء على ذلك فإنه ينظر إلى التعليم الجامعي على أساس الدور المتميز الذي يلعبه في تقدم المجتمعات وتنميتها وذلك عن طريق إعداد الكوادر والطاقات البشرية الفنية والعلمية والثقافية والمهنية وكذلك إعداد القيادات الفكرية في مجالات التعليم المختلفة التربوية والعلمية والمهنية.

ومن هنا ومن منطلق الإيمان الكامل برسالة الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري في تسهيل الاستفادة من المعارف والعلوم الحديثة وإعداد الكوادر البشرية المؤهلة القادرة على دفع عجلة التنمية الاقتصادية، قدم أحد أهم مؤسساتها (معهد الإنتاجية والجودة) حزمة من برامج الدراسات العليا ومنها برنامج ماجستير إدارة الجودة.

ولكي يتسنى لهذا البرنامج أن يحقق أهدافه لابد من تطويره وتنميته باستمرار لكي يواكب التطورات والتحديات المستجدة ولما كانت عملية التطوير لا تتحقق بدون عملية قياس كان لابد من قياس جودة الخدمات المقدمة للطلاب في هذا البرنامج للوقوف على نقاط القوة والضعف ونقاط التحسين المستمر، حتى يتسنى للمسؤولين إمكانية التطوير البناء على أسس واضحة وأكيدة وبالتالي يصبح هذا البرنامج أكثر قدرة على المساهمة في التنمية المرجوة.

وانطلاقاً من الحاجة الماسة للدراسات في هذا المجال وشعوراً من أن الخدمة التعليمية بوجه عام وفي الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري بوجه خاص مازالت في حاجة للمزيد من الدراسات والتقييم للوقوف على نقاط الضعف للعمل على التخلص منها ونقاط القوة للحفاظ عليها ونقاط التطوير والتحسين المستمر وذلك بقياس جودة الخدمة المقدمة من وجه نظر الطالب (العميل) ولذلك فإن هذه الدراسة تهدف إلى قياس جودة الخدمات التعليمية في برنامج الماجستير إدارة الجودة المقدم من الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري.

2/1 مشكلة الدراسة :

أن خطط ومجهودات التنمية الشاملة تستوجب في البداية زيادة الاستثمار في التعليم العالي بصفة عامة وفي الدراسات العليا والبحث العلمي بصفة خاصة باعتبارهما قاطرة التنمية وإن تحسين جودة الدراسات العليا في مؤسسات التعليم العالي لا يجب أن يقتصر على مجرد إنشاء المباني ولكن يتطلب نظرة شاملة على مؤسسات التعليم العالي وبرامج الدراسات العليا بها وتحليل كافة محددات وعناصر الأداء وتحديد مناطق القوة والضعف في عملية التعليم والتعلم وتحديد مجالات التحسين والتطوير وفي ضوء ما تقدم يجب على مؤسسات التعليم العالي التي تقدم برامج دراسات عليا أن تسعى دائماً إلى مقابلة توقعات المستفيد النهائي (طالب الدراسات العليا) نحو جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها للوصول لتحقيق مبدأ من مبادئ جودة الدراسات العليا وهو التركيز على المستفيد النهائي ورضا العميل.

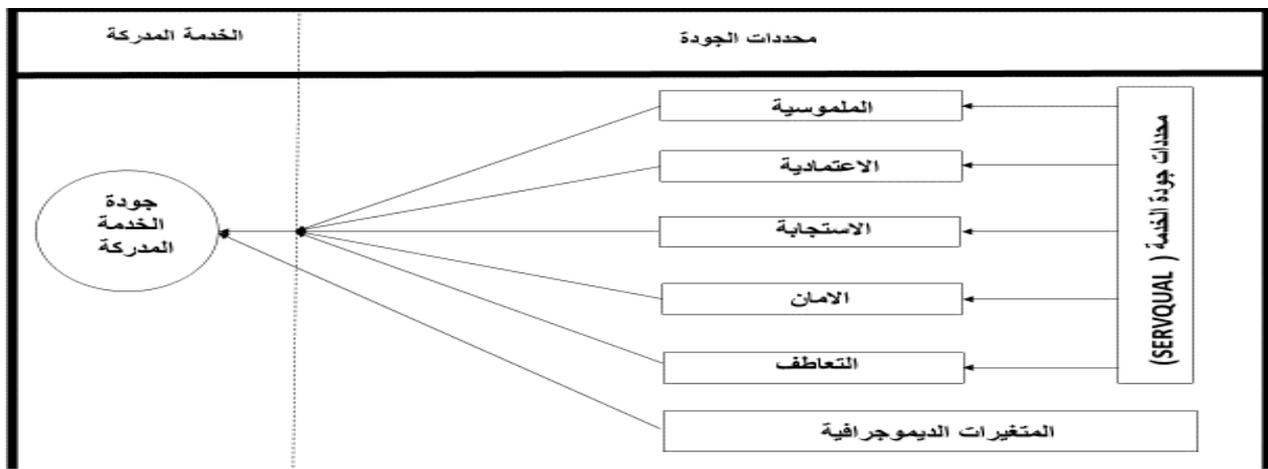
ولذلك تقوم الدراسة على أساس قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطالب الدراسات العليا اعتماداً على أنموذج يستخدم في قياس أنواع الخدمات صمم بواسطة Parasuraman عام 1985 وتم تطويره عام 1988 ويعرف هذا الأنموذج بأسم Model Service Quality ويختصر باسم SERVQUAL ويقوم على وجود فجوة بين توقعات وإدراكات متلقي الخدمة (طلاب الدراسات العليا) حيث تعمل الدراسة على قياس هذه الفجوة ومحدداتها للوقوف على مستوى الأداء الفعلي والجودة الفعلية للخدمة التعليمية المقدمة لطالب برنامج ماجستير إدارة الجودة (معهد الإنتاجية والجودة) بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري.

3/1 فرضيات الدراسة :

- أنموذج ومتغيرات الدراسة

يختلف مفهوم جودة الخدمة باختلاف نوع الخدمة كما أن أبعاد جودة الخدمة قد تختلف لنفس الخدمة من دراسة لأخرى (الإمام، 2003)، ويختلف الدارسون حول الأبعاد المحددة لجودة الخدمة وكذا الأنموذج المستخدم في قياس مستوى تلك الخدمة، ولاسيما أن (إدريس، المرسي، 1995) قد توصل إلى أن أنموذج (SERVPERF) يعتبر أكثر صلاحية ويمكن الاعتماد عليه مقارنة بأنموذج (SERVQUAL) كما أنهما انتقدا المقياس الأخير للعديد من الانتقادات، وبالرغم من هذه الانتقادات إلا أنهما لم يقللا من أهمية وملائمة أنموذج (SERVQUAL) في هذا الصدد، هذا إلى جانب أنهما قد اعتمدا على خمسة أبعاد لقياس جودة الخدمة هي الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، ومشاعر مقدم الخدمة، ألا أنهما عندما اجريا دراسة لاحقة (إدريس، المرسي، 1995) على نوع آخر من الخدمات اعتمدا على أبعاد فيها بعض الاختلاف عن تلك التي استخدمت في دراستهما عام 1993 وهي الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الاتصالات، الأدب والملاحظة، الأمان. واستخدم (إدريس، 1996) (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة الصحية بدولة الكويت، كما أن Parasuraman وزملائه قد عدلوا مقياسهم الشهير، الذي قدموه عام 1985، بمقياس جديد في عام 1991 واعدوا مقياسا خاصا لقياس جودة الخدمة الالكترونية عام 2005. وأعدوا مقياسا خاصا لقياس جودة الخدمة الالكترونية عام 2005، (BOSHOF, 2007).

وتأسيساً على ما تقدم يري الباحث وفي ضوء ما توفر لدى الباحث من دراسات بقياس جودة الخدمة التعليمية بوجه عام وبرامج الدراسات العليا بوجه خاص، مما يشير الى ضرورة إثراء هذا الجانب بالمزيد من الدراسات والبحوث. وجد أن نموذج الفجوة (SERVQUAL) قد لقي تأييدا كبيرا من جانب الباحثين وتؤكد ثبات مصداقيته في كثير من الدراسات، وملائمته وتقوفه من حيث الدلالات التطبيقية الناتجة عن عمليات القياس والتقييم، بالمقارنة بنموذج (SERVPERF) فقد اعتمد عليه الباحث في هذه الدراسة في قياس جودة الخدمة التعليمية في الدراسات العليا، ويمكن توضيح متغيرات الدراسة ومحددات الجودة لبناء فروض الدراسة في الشكل رقم (1).



شكل (1) أنموذج ومتغيرات الدراسة

المصدر : من إعداد الباحث

الغرض الأساسي لهذه الدراسة هو قياس جودة الخدمة التعليمية في برنامج ماجستير إدارة الجودة في (معهد الإنتاجية والجودة) بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، ولهذا الغرض تم صياغة فروض الدراسة على النحو التالي:

الفرض الرئيس الأول

"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذه الخدمة"

وقد انبثق عن هذا الفرض خمسة فروض فرعية كما يلي:

الفرض الفرعي الأول

"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير الملموسية لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير"

الفرض الفرعي الثاني

"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير الأعمادية لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير"

الفرض الفرعي الثالث

"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير الاستجابة لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير"

الفرض الفرعي الرابع

"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير الأمان لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير"

الفرض الفرعي الخامس

"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير التعاطف لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير"

الفرض الرئيس الثاني

"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة طبقاً للمتغيرات الديموجرافية للطلاب"
وقد انبثق عن هذا الفرض أربعة فروض فرعية كما يلي:

الفرض الفرعي الأول

"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة طبقاً للنوع الاجتماعي للطلاب "

الفرض الفرعي الثاني

"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة طبقاً لعمر الطلاب "

الفرض الفرعي الثالث

"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة طبقاً للمؤهل الدراسي للطلاب "

الفرض الفرعي الرابع

"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة طبقاً لعدد المواد الدراسية للطلاب "

4/1 أهداف الدراسة :

تسعى هذا الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، معهد الإنتاجية الجودة.
- الكشف عن المنافع التي يمكن أن تحصل عليها مؤسسات التعليم الخاص من وراء قياس جودة خدماتها والعمل على تطوير هذه الخدمات وصولاً لهدف أساسي هو زيادة حصتها السوقية لتعظيم المنفعة والربحية.

- تقديم قاعدة بيانات لمعهد الإنتاجية والجودة لأجل تصويب أوضاعه فيما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية المقدمة ومن ثمة مساعدته لمعالجة نقاط الضعف في هذه الخدمة.
- توظيف منهج اختبار الفروض للتحقق من العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر العملاء بأبعاد الجودة التي تشتمل على (الملموسية و الاعتمادية والاستجابة والأمانة والتعاطف).
- ولذلك تهدف الدراسة إلى قياس جودة الخدمة ببرامج الدراسات العليا بمعهد الإنتاجية والجودة ببرنامج ماجستير إدارة الجودة وذلك بقياس الفجوة الخامسة من أنموذج SERVQUAL ومحدداتها ولذلك فإن الدراسة تهدف لقياس كل من:
 - الفجوة الخامسة: والتي تسمى الفجوة الحقيقية Real Gap وهو الفرق بين الخدمة المتوقعة من الطالب والخدمة المدركة بالفعل.
 - مقدار توقعات الطالب للخدمة المقدمة.
 - مقدار إدراك الطالب للخدمة المقدمة.
 - قياس محددات الجودة للخدمة المقدمة.

5/1 أهمية الدراسة

- إلقاء الضوء على الجهود التي تبذلها المؤسسات العلمية في الدولة في إعداد العنصر البشري المؤهل القادر على قيادة وتشغيل العناصر والموارد الأخرى المتاحة علي تنوعها.
- من المتوقع إن تقدم هذه الدراسة بعض النتائج المفيدة لمتخذي القرار والمسؤولين عن تقديم الخدمة التعليمية في الدراسات العليا وغيرها من المستويات الأخرى مثل:
 - توضيح محددات جودة الخدمة التعليمية التي يحتاج إليها المجتمع بهدف تقديم خدمة تعليمية ذات جودة عالية وممتازة.
 - توضيح توقعات الطلبة للخدمة التعليمية الممتازة ومن ثم العمل على تقييمها وتقديمها من أجل إشباع حاجاتهم.
 - توضيح منهج علمي للمهتمين في هذا المجال حول كيفية قياس جودة الخدمة التعليمية.

6/1 مجتمع وعينة الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في طلاب وطالبات برنامج الماجستير في إدارة الجودة في الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري والبالغ عددهم (150) دارس، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل، وقد أمكن جمع (114) استبيانة صالحة للتحليل بنسبة (76%) من أفراد المجتمع الأصلي، وهي نسبة مرتفعة وممثلة لمجتمع الدراسة مقارنة بالأبحاث المماثلة.

تضمنت الدراسة متغيرات أساسية خاصة بأفراد عينة الدراسة (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل الدراسي، عدد المواد الدراسية)، ويرى الباحث أن التحليل الوصفي لأفراد عينة الدراسة طبقاً للمتغيرات النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل الدراسي، عدد المواد الدراسية يمكن تلخيصها في الآتي:

- نسبة الإناث بلغت (17.5%) وهي نسبة ضعيفة وتدل على عدم إقبال الإناث على هذا النوع من الدراسات.
- نسبة (64%) من الطلاب، أعمارهم تزيد عن 30 عاماً، وهو دليل على تواجد الطلاب ذو الخبرة مما يدل على جدية وعمق حكمهم على متغيرات الدراسة.
- عينة الدراسة تمثل معظم التخصصات الجامعية (هندسة، طب، صيدلة، علوم، تجارة، وتخصصات أخرى) وهذا دليل على أن عينة الدراسة تمثل شريحة المجتمع.
- نسبة (57%) من الطلاب قد درسوا من 10 مواد فأكثر، مما يعطي ثقة في النتائج التي يتم الحصول عليها.

7/1 حدود الدراسة :

- الحدود الزمنية: حتى عام 2010
- الحدود المكانية: معهد الإنتاجية والجودة بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري.
- الحدود الطلابية: برنامج ماجستير إدارة الجودة لطلبة الدراسات العليا.
- الحدود البحثية: يتم التركيز على قياس الفجوة الخامسة Real Gap والمتمثلة في قياس الفرق بين توقعات الطلاب وإدراكهم لجودة الخدمة التعليمية المقدمة.

8/1 مصطلحات الدراسة وتعريفاتها:

1/8/1 الجودة :

يعرفها Juran بأنها الملائمة للاستخدام أما Taguchi فأشار إليها بأنها "تقادي الخسارة التي سببها المنتج للمجتمع بعد تسليمه للزبون" ويشمل الخسائر الناجمة عن عدم تلبية المنتج لتوقعات الزبون من جهة والإخفاق في تلبية خصائص الأداة من جهة أخرى. (Evans, 1993) ويعرفها مصلحي بأداء الشيء للغرض منه (مصلحي، 2019).

2/8/1 جودة الخدمة :

تتعدد التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة وذلك لإختلاف حاجات وتوقعات العملاء عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، وكذلك الإختلاف في الحكم على جودة الخدمة، فجودة الخدمة بالنسبة لكبار السن تختلف عنها بالنسبة للشباب وتختلف بالنسبة لرجال الأعمال عنها بالنسبة للعملاء العاديين ومنه يمكن إعطاء التعاريف التالية:

التعريف الأول: "تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو (كيني تفاعل العاملون بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية مع العملاء) (Sahney, 2003) .

التعريف الثاني: هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة 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 خدماتها (الدراركة وشلبي، 2002).

التعريف الثالث: " تعرف جودة الخدمة على أنها ذلك الفرق الذي يفصل العميل عن الخدمة، والجودة التي يحسبها بعد إستعماله للخدمة، أو بعد تقديمها له" (Gerard & longbois, 1992).

3/8/1 الخدمة التعليمية:

طبقاً لما يراه (Tribus, 2003) فإن هدف كل مؤسسة تعليمية يجب أن يكون تزويد كل طالب بفرص للتطور في أربعة مجالات وهي: المعرفة (والتي تمكننا من الفهم) والمهارة (والتي تمكننا من العمل)، والحكمة (التي تمكننا من وضع الأولويات)، والمؤهل العلمي (الذي يساعدنا بأن نصبح أعضاءً محترمين وموثوق بنا داخل المجتمع) وعلى ذلك نجد أن رسالة القطاع التعليمي طويلة نسبياً، وأنه ليس هناك مؤشراً وحيداً (كالربح) والذي نستطيع من خلاله الحكم على مدى فعالية المؤسسة التعليمية في تحقيق الأهداف السابقة.

4/8/1 جودة الخدمة التعليمية:

ويقصد بجودة التعليم ان يكون التعليم ممتعاً وذو بهجة، وان يكون التدريس يقظاً باستمرار لجذب انتباه الطالب إلى المناقشة، ويأخذ مفهوم الجودة عند تطبيقه في التعليم العالي أبعاداً أوسع، تنعكس في المفاهيم الآتية : (ألفيجان، 2007)

- القيمة المضافة في التعليم.
- تجنب الانحرافات في العملية التعليمية.
- مطابقة المخرجات التعليمية للأهداف المخططة والمواصفات والمتطلبات.
- التفوق في التعليم.
- الموائمة للغرض.
- موائمة المخرجات التعليمية والخبرة المكتسبة للاستخدام
- تلبية او التفوق على توقعات الزبون في التعليم.
- وتهتم ادارة الجودة في التعليم بتحسين عمليات كل من (Tribus,2003)
- التدريس Teaching: ويحدث عند توضيح القائم بالتدريس كيفية حل المشكلة للطالب.
- لتعليم Learning: ويحدث عندما يتعلم الطالب كيفية حل تلك المشكلة.

5/8/1 أنموذج الفجوة SERVQUAL:

هذا الأنموذج هو مزج لكلمتين الأولى هي الخدمة (Service) والثانية هي الجودة (Quality) فتعطي الكلمة جودة الخدمة (SERVQUAL). وهو يسمى أنموذج الفجوة، وقد ظهر خلال الثمانينات من خلال الدراسات التي قام بها كل من (Parasuraman, Zeithmalet, Berry, 1988,1985) وذلك بغية استخدامه في تحديد وتحليل مصادر مشاكل الجودة والمساعدة في كيفية تحسينها. (Zeithmalet, 1990)

إن تقييم الجودة حسب أنموذج الفجوة يعني تحديد الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها. أي معرفة وتحديد مدى التطابق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة ويمكن التعبير عنها بالعلاقة التالية:

جودة الخدمة = الإدراك - التوقع

9/1 الدراسات السابقة :

تم استعراض العديد من الدراسات السابقة التي تعد من الركائز الأساسية التي يقوم عليها موضوع الدراسة الحالية في مجال قياس مستوى جودة الخدمة ودوره في برامج الدراسات العليا ، حيث تم الاستعانة بعدد (21) دراسة ذات الصلة بموضوع الدراسة [(15) دراسات باللغة العربية وعدد (6) باللغة الانجليزية] ، ويعرض منهم الباحث عدد (11) دراسة طبقاً لأهميتهم من وجه نظر الباحث عدد [(7) دراسات باللغة العربية وعدد (4) باللغة الانجليزية] ، [(2) رسالة دكتوراة - (2) رسالة ماجستير - (7) ورقة بحثية] { مع الأخذ في الاعتبار أنه سيتم تحليلها هذه الدراسات من حيث أهم الأهداف ، وأهم النتائج ، وأهم التوصيات والتعليق عليها ، ويعرض الباحث الدراسات السابقة وفقاً للمحاور التالية:

1/9/1 مفهوم جودة الخدمة :

الدراسة الأولى (دراسة وفقى الأمام ، 2003):

- أسم الدراسة : محددات جودة الخدمة الصحية وأثرها على رضا العميل في المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الدقهلية.
- الأهداف : قياس واقع جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الدقهلية - ج م ع.
- أهم النتائج : أن جودة الخدمة تعنى أن تقوم المنظمة بتصميم وتنفيذ وتسليم الخدمة صحيحة من أول مرة على أن تؤدي بشكل أفضل في المرة التالية.
- أهم التوصيات: ضرورة أن تقوم المنظمة بتقسيم تقديم الخدمات المقدمة بشكل تخصصي مما يساعد على تحقيق رضا العميل.

الدراسة الثانية (دراسة ريم الألفى، 2002):

- أسم الدراسة : قياس رضا العميل عن الخدمة المقدمة وعلاقته بسلوك ما بعد الشراء.
- الأهداف : دراسة مفهوم أن جودة الخدمة هي مقارنة العميل بين توقعاته للخدمة وبين الأداء الفعلي لها .
- أهم النتائج : توقعات العميل هي نتاج خبرته السابقة، والعميل يختار التعامل مع المنظمة بناء على تلك التوقعات، فإذا ما حصل على الخدمة فإنه يقارن بين ما توقعه بما قدم إليه فعلاً.
- أهم التوصيات: أهمية التواصل مع العملاء من قبل الإدارة لمعرفة إحتياجاتهم ورغباتهم لتبنيها في الوقت المناسب.

الدراسة الثالثة (دراسة محمد المرى ، 2002):

- أسم الدراسة : نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية في دولة قطر

- الأهداف :** قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك القطرية ، ومحدداتها.
- أهم النتائج :** إذا تم تقديم خدمة تتفق مع احتياجات العملاء أو تتفوق عليها، قيل أن الخدمة تتصف بالجودة،
- أهم التوصيات:** ضرورة حرص الإدارة على تنمية مشاعر الانتماء لدى العميل، وفتح قنوات مباشرة للتعرف على مستوى الرضا.
- 2/9/1 أبعاد جودة الخدمة وطرق قياسها :**
- 1/2/9/1 الدراسات العربية :**
- الدراسة الأولى (دراسة بسام الزاهر ، 2006):**
- أسم الدراسة :** تحسين جودة خدمات النقل الداخلي من منظور مدخل إدارة الجودة الشاملة دراسة تطبيقية على الشركات العامة للنقل الداخلي في سورية .
- الأهداف :** تقويم كفاءة وفعالية جودة خدمات شركات النقل الداخلي من منظور إدارة الجودة الشاملة
- أهم النتائج :** عدم مقابلة الخدمات التي تقدمها الشركة محل الدراسة لمتطلبات متلقي خدمات النقل الداخلي.
- أهم التوصيات:** ضرورة إجراء دراسات للتعرف على متطلبات العملاء وقياس درجة رضاء متلقي خدمات النقل الداخلي بشكل مستمر .
- الدراسة الثانية (دراسة هيفاء مختار ، 2003):**
- أسم الدراسة :** دور إدارة الجودة الشاملة في الارتقاء بالخدمة الصحية - دراسة تطبيقية على اتجاهات المرضى ورؤساء الأقسام في مستشفى الملك فهد بمحافظة جدة.
- الأهداف :** قياس تأثير تطبيق الجودة الشاملة على اتجاهات العملاء (المرضى) وهيئة التمريض .
- أهم النتائج :** وجود انحراف سلبي بين الأساليب المتبعة من قبل المستشفى محل الدراسة وبين الأساليب العلمية المطلوب تطبيقها لتحسين جودة خدمات.
- أهم التوصيات:** ضرورة إجراء دراسات للتعرف على متطلبات العملاء، قياس درجة رضاء متلقي خدمات العلاجية بشكل مستمر .

2/2/9/1 الدراسات الأجنبية :

الدراسة الأولى (BOSHOF, 2007):

أسم الدراسة : A psychometric assessment of E-S-Qual: A scale to measure electronic service quality

الأهداف : تحديد مقياس لقياس جودة الخدمات الالكترونية بالاعتماد على النموذج المقدم بمعرفة (Paraturaman, Zeithaml, Malholtra) الذين قدموه عام 2005 والذي يعتمد على أربعة أبعاد وهي: التنفيذ /التحقق Fulfillment، الكفاءة Efficiency، الإتاحة System Availability، الخصوصية Privacy.

أهم النتائج : تعديل المقياس - باستخدام التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis) - والأعتادا على ستة أبعاد : الكفاءة، التسليم Delivery، الخصوصية، السرعة Speed، الإتاحة، الاعتمادية.

أهم التوصيات : عدم وجود مقياس بعينه صالح لقياس جميع أنواع الخدمات ، وأن كل حاله لها محدداتها التي تتوافق معها (case by case).

الدراسة الثانية (Green,2006):

أسم الدراسة : Determining the reliability and validity of service quality scores in a public library

الأهداف : تحديد مقياس لقياس جودة الخدمة في المكتبات بالاعتماد على نموذج ال (SERVQUAL)

أهم النتائج : إلى أن هذا النموذج لم يلائم بيانات الدراسة التي كان مجال تطبيقها الخدمة المكتبية . (Library Service)

أهم التوصيات : استخدام أسلوب التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis) في تحليل بيانات الدراسة، والذي يعد حالة خاصة من النماذج البنائية (Structural Equation Modeling) وذلك لتحقيق من مدى ملائمة النموذج للبيانات.

3/9/1 جودة الخدمة التعليمية :

1/3/9/1 الدراسات العربية :

الدراسة الأولى (دراسة سليم إبراهيم الحسنية ،2009):

أسم الدراسة : مدى رضا طلبة كلية الأقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكتبتهم - دراسة مسحية

الأهداف : التعرف على مستوى رضا طلبة كلية الأقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي.

أهم النتائج : أن المستوى العام للرضا عن المجالات العشرة المدروسة كان يتراوح بين الجيد في مجال أداء أعضاء الهيئة التدريسية، ومقبول في مجال البحث العلمي، وضعيف في المجالات الأخرى.

أهم التوصيات: أن تتفهم الإدارات الجامعية، أهمية الاستجابة السريعة لحاجات الطلبة وتوقعاتهم، وتأخذ آراءهم ومقترحاتهم على محمل الجد، وتعددهم شركاء أساسيين في عملية التطوير.

الدراسة الثانية (دراسة إيثار الفيحان ، 2007):

أسم الدراسة : تقييم جودة الخدمة التعليمية بأستخدام أداة نشر وظيفة الجودة (QFD) - دراسة تحليلية لآراء طلبة مرحلة الدكتوراة - قسم إدارة الاعمال - كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد.

الأهداف : التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلبة مرحلة الدكتوراة - قسم إدارة الاعمال - كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد.

أهم النتائج : أن خصائص الجودة ذات الاهمية النسبية الاعلى هي (أستراتيجية التدريس، التعليم الواضح، والمنهج التدريسي المتطور) وذات الاهمية الاقل نسبياً في الخصائص هي (هيكل تنظيمي مصمم بوضوح).

أهم التوصيات: تحسين الجهود نحو الأهتمام بتوقعات الطالب والخصائص التي أحرزت أهمية نسبية أعلى من وجهه نظرة الطلاب، وأهمية قيام الإدارة العليا بالتقييم المستمر لمستوى الاداء لتوفير خدمة تعليمية مميزة.

2/3/9/1 الدراسات الأجنبية :

الدراسة الأولى (gopal, 1999):

أسم الدراسة : Total quality management in UK higher education institutions

الأهداف : توضيح كيف أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة والمفاهيم الأساسية المنظمة تؤدي إلي التعرف علي أهمية جودة المؤسسات في كثير من العمليات الداخلية.

أهم النتائج : أن قياس المبادئ الأساسية في هذه الإدارة ومفاهيمها الجوهرية والتي تمثل عوامل نجاح مهمة ، كل ذلك ينعكس علي مستوى الأداء في المؤسسة ويؤثر في التميز في العمل.

أهم التوصيات: ضرورة الأرتقاء بمستوى الاداء للمسؤولين عن طريق برامج تدريبية مكثفة للأرتقاء بمستوى الجودة.

الدراسة الثانية (Lewis, 1997):

أسم الدراسة : why Quality Improvement in Higher Education.

الأهداف : توضيح أهمية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي.

أهم النتائج : أن تطبيق الجودة الشاملة يسمح للجامعة بالارتباط بالمجتمع بصورة أفضل، ويساعدها في التغلب على مشكلات الانعزال بين أقسامها وكلياتها، ويعالج كثير من جوانب القصور في إعداد الطلاب

أهم التوصيات : التأكيد على الالتزام بالتحسين المستمر، و إرضاء العملاء، والتعامل مع البيانات والمعلومات الحقيقية والصادقة، وإحترام العاملين وتشجيعهم علي التعاون والانجاز .

4/9/1 التعليق على أهم الدراسات السابقة :

يختلف مفهوم جودة الخدمة باختلاف نوع الخدمة (كما أن أبعاد جودة الخدمة قد تختلف لنفس الخدمة من دراسة لأخرى ، ويتفق الباحث مع الاتجاه الذي يري أن جودة الخدمة هي مقارنة العميل بين توقعاته للخدمة وبين الأداء الفعلي لها ، (وقفي الإمام، ريم الالفي، محمد المرى)، ويختلف الدارسون حول الأبعاد المحددة لجودة الخدمة وكذا الأنموذج المستخدم في قياس مستوي تلك الخدمة، ولاسيما أن (ثابت إدريس، جمال المرسي، 1993، ص193) قد توصل إلى أن نموذج (SERVPERF) يعتبر أكثر صلاحية ويمكن الاعتماد عليه مقارنة بنموذج (SERVQUAL) كما أنهما انتقدا المقياس أو الأنموذج الأخير العديد من الانتقادات، وبالرغم من هذه الانتقادات إلا أنهما لم يقللا من أهمية وملاتمة نموذج (SERVQUAL) في هذا الصدد، هذا إلى جانب أنهما قد اعتمدا على خمسة أبعاد لقياس جودة الخدمة هي : الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، ومشاعر مقدم الخدمة، إلا أنهما عندما اجريا دراسة لاحقة (ثابت إدريس، جمال المرسي، 1995) على نوع آخر من الخدمات أعتمدا على أبعاد فيها بعض الاختلاف عن تلك التي استخدمت في دراستها عام 1993 وهي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الاتصالات، الأدب والملاحظة، الأمان. إلا أنه عاد وإستخدم نموذج (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة الصحية بدولة الكويت، (ثابت إدريس، 1996) وجاءت نتائج تلك الدراسة تطابقت مع نتائج دراسة (هيفاء مختار، 2003) للخدمة الصحية بالملكة العربية السعودية والتي أستخدمت نموذج (SERVQUAL) كما أن Parasuraman وزملائه قد عدلوا مقياسهم الشهير - الذي قدموه عام 1985- بمقياس جديد في عام 1991 وأعدو مقياسا خاصا لقياس جودة الخدمة الالكترونية عام 2005 (BOSHOF, 2007).

وتأسيساً على ما تقدم يري الباحث:

من خلال مراجعة العديد من الدراسات ذات الصلة بجودة الخدمة وطرق قياسها (كما سبق) وجد الباحث اختلاف بين الدارسين عند تحديدهم لأبعاد الجودة وكذلك عند اختيارهم لأنموذج القياس.

لا يوجد إجماع بين الباحثين علي اتجاه العلاقة السببية ما بين متغير جودة الخدمة ومتغير رضا متلقي الخدمة (العميل).

أن الدراسات السابقة المرتبطة بتطبيق إدارة الجودة في المنظمات الحكومية تطرقت لأهمية التطوير والتحديث المستمر للأداء وكذلك أفادت في توضيح المشكلات والمعوقات التي تواجه التطبيق .

كما اهتمت بعض الدراسات السابقة بموضوع الثقافة التنظيمية المرتبطة بالجودة، وأهمية ثقافة المنظمة في التحسين المستمر ودور القيادة في ذلك مثل رسالة صلاح سلام.

عدم الاهتمام الكافي - من وجهة نظر الباحث وفي ضوء ما توفر لديه من دراسات - بقياس جودة الخدمة التعليمية بوجه عام وبرامج الدراسات العليا بوجه خاص، مما يشير الى ضرورة إثراء هذا الجانب بالمزيد من الدراسات والبحوث.

وجد أن نموذج الفجوة (SERVQUAL) قد لقي تأييداً كبيراً من جانب الباحثين وتؤكد ثبات مصداقيته في كثير من الدراسات، وأثبتت ملائمته وتفوقه من حيث الدلالات التطبيقية الناتجة عن عمليات القياس والتقييم، بالمقارنة بنموذج (SERVPERF) فقد أعتمد عليه الباحث - في هذا البحث - لقياس جودة الخدمة التعليمية في برامج الدراسات العليا.

5/9/1 أهم ما يميز الدراسة الحالية:

إن هذا النوع من الدراسات يعبر عن مستوى الخدمات التعليمية التي تقدم للعملاء ومدى توافق هذا المستوى من الخدمات التعليمية مع رغبات وحاجات العملاء مما يحفز العديد من الباحثين وإدارات المؤسسات على الاستمرار في دراسة مستوى ونوعية الخدمات المقدمة من قبل هذه المؤسسات من وقت لآخر كل ذلك بهدف الوقوف على احتياجات وتوقعات العملاء حول نوعية الخدمات المطلوب تقديمها.

إن هذه الدراسة هي الأولى في هذا المجال في معهد الإنتاجية والجودة (في حدود علم وإطلاع الباحث) والتي من خلالها تمكنا من تحديد وتشخيص مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل معهد الإنتاجية والجودة من وجهة نظر العملاء وضمن خمسة أبعاد لقياس هذه الجودة المتمثلة باللموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف .

إن الإطار النظري لهذه الدراسة يعبر عن الأطروحات والتوجهات الحديثة في مجال تقييم برامج الدراسات العليا بوجه عام وبرامج معهد الإنتاجية والجودة بوجه خاص فضلا على أن هذا البحث ركز على واحد من أهم المؤسسات التعليمية التي تقدم برامج الدراسات العليا بالأكاديمية العربية وهو معهد الإنتاجية والجودة من خلال قياس جودة الخدمات المقدمة لدارسي برامج الدراسات العليا بالمعهد.

10/1 منهج البحث :

تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر من أكثر المناهج المستخدمة في هذا النوع من الدراسات لإمكانية إستقصاء عينة الدراسة في مؤسسات التعليم العالي حول مدى جودة الممارسات والإجراءات المتبينة في برامج الدراسات العليا وتقييم الطلبة وقبولهم. يتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال الآتي:

1/10/1 استخدام المنهج الوصفي: لإلقاء الضوء على تعريف ومفاهيم الخدمة، تعريف ومفاهيم جودة الخدمات بوجه عام وجودة خدمة التعليم بوجه خاص. بالإضافة إلى إلقاء الضوء على تعريف ومفاهيم ومحددات الجودة والنماذج المستخدمة لقياس جودة الخدمة بوجه عام وأنموذج SERVQUAL بوجه خاص.

2/10/1 استخدام المنهج التحليلي: لرصد وتحليل البيانات الإحصائية للإحصائيات الاقتصادية والتعليمية الرسمية والشبه رسمية. ولرصد وتحليل البيانات الإحصائية للعينة البحثية موضوع الدراسة.

11/1 طرق جمع البيانات ::

الأستبيان كأحد طرق جمع البيانات للدراسة والتي يجب إعداد وصياغة الأسئلة لتلائم أدوات المعالجة الإحصائية، وتسلسل الأسئلة وترتيبها في وضع منطقي، إضافة إلي مراعاة جميع الشروط الشكلية، وقد تم بناء الاستقصاء وفق الخطوات التالية:

- توجيهات المشرف في الأسئلة وإعادة الصياغة .

- مراجعة الأدبيات التربوية والدراسات السابقة ذات العلاقة والاستفادة منها في بناء أداة الدراسة.

- تتضمن البيانات الرئيسية كالتالي :

(1) كل سؤال يتكون من عدة عبارات فرعية مكملة لبعضها البعض، وتعكس إجمالياً ما يعبر عنه السؤال، وهي ما يتم إستطلاع آراء المستجيبين حولها.

(2) معلومات شخصية عن المحييب، تمثلت في المتغيرات الديموغرافية كالنوع الاجتماعي، العمر

(3) لكل عبارة وزناً مدرجاً وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) .

12/1 الدراسة الميدانية داخل معهد الإنتاجية والجودة - الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا:

تصميم أداة جمع البيانات

حيث أن هذه الدراسة قد اتبعت المنهج الوصفي وهدفت إلى قياس الفجوة الخامسة في برنامج الدراسات العليا بمعهد الإنتاجية والجودة (عينة الدراسة). لذلك فقد اختار الباحث الإستبانة كأداة لجمع البيانات، وهي أكثر أدوات البحث استخداماً في مثل هذه الدراسات. وقد قام الباحث بصياغة وبناء فقرات أداة القياس من خلال قائمة الاستقصاء المقترحة من قبل واضعي هذا النموذج، ولكن بعد تعديل طفيف حيث تم إضافة أربعة عناصر رؤى أنها تناسب قياس جودة الخدمة التعليمية في معهد الإنتاجية والجودة.

وأداة القياس المستخدمة في جمع البيانات اللازمة في أستمارة الاستقصاء الخاصة بالطلاب يمكن تقسيمها إلى محورين:

المحور الأول: يتعلق بالأسئلة الخاصة بالعوامل الشخصية والديموغرافية للطلاب كالنوع الاجتماعي، العمر، المؤهل الدراسي، عدد المواد الدراسية.

المحور الثاني: خاص بالأسئلة المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية المدركة من خلال قياس إدراك الطلاب للخدمة المقدمة، وتشمل عدد (26) فقرة.

يضمّن المحور الثاني عدد (5) متغيرات تشمل عدد (26) فقرة، وهي تتعلق بالأسئلة الخاصة بجودة الخدمات التعليمية المدركة من قبل الطلاب وهي تشمل:

- (الملموسية ، ويشير هذا البعد إلي التسهيلات المادية، المعدات، مظهر العاملين، خمسة عبارات)

- (الأتصادية ، وتعنى القدرة على أداء الخدمة كما تم الوعد بها، سبعة عبارات)

- (الاستجابة ، وتشير ألي الرغبة في مساعدة العملاء والرد السريع على استفساراتهم، ثلاثة عبارات)

- (الأمان ، ويعكس هذا البعد المعرفة والرغبة في توليد الثقة والطمأنينة للعملاء، خمسة عبارات)

- (التعاطف ، ويشير هذا البعد ألي نواحي العناية والاهتمام الشخصي بالعملاء، ستة عبارات)

لقد تم اختيار مقياس ليكرت الخماسي، لأنه يعتبر من أكثر المقاييس استخداما لقياس الآراء لسهولة فهمه وتوازن درجاته، ومثلت بالأرقام (1، 2، 3، 4، 5) علي التوالي، في توزيع درجات الاجابات. كما هو مبين بالجدول رقم (1):

الجدول (1)

مقياس ليكرت الخماسي

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق اطلاقا
(5) درجة	(4) درجة	(3) درجة	(2) درجة	(1) درجة

2- الصدق والثبات لأداة جمع البيانات

2-1 صدق أداة جمع البيانات

يعد الصدق من الأمور المطلوب توافرها في الأداة لبيان مدى قدرة كل عبارة من عباراتها على قياس ما وضعت لقياسه، وللتحقق من صدق أداة القياس (الإستبيان) كأداة لجمع البيانات تم عرضها في صورتها الأولية على عدد من المحكمين المختصين في الخدمة التعليمية من داخل وخارج الأكاديمية كما عرضت على عدد من أصحاب الخبرات العلمية والعملية المتراكمة للتأكد من دقة صياغة فقرات الإستبيان وصحة العبارات المستخدمة ووضوح عناصرها ومصطلحاتها وأخذ ملاحظاتهم حولها وبناء على هذه الملاحظات فقد جرى تعديل بعض الفقرات والعبارات لرفع درجة المصادقية للاداء إلى أن وصلت الى صيغتها النهائية، وقد تم اعتماد الفقرات التي اجمع عليها (70 %) فأكثر من المحكمين، وذلك وفقا لتوجيهات المحكمين، الي أن استقرت الاستبائية علي وضعها النهائي ، وذلك قبل توزيعها على مجتمع الدراسة

2-2 ثبات أداة جمع البيانات

ويتم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل (α) وفقا لمعادلة ألفا كرونباخ، وذلك باستخدام المعادلة رقم (3):

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right] \quad (3)$$

حيث أن k: عدد مفردات (فقرات) الاختبار.

S_i^2 تباين إجابات كل فقرة من فقرات الاختبار.

S_t^2 التباين الكلي لمجموع إجابات الفقرات للاختبار.

وتم التحقق من ثبات الأداة بشقيها وذلك من خلال استخدام معامل (α) وفقا لمعادلة ألفا كرونباخ، وجدول (2) يوضح اختبار الثبات للمحاور الخمسة لقائمة إستبيان الطلاب بمعهد الانتاجية والجودة، وقد تراوحت قيمها بين (0.61، 0.88) كما بلغت قيمة ألفا الكلية لها (0.698)، وهي قيم جيدة كونها أعلى من القيمة المقبولة (0.60) وهذا يدل علي توفر درجة كبيرة من الثبات في الإجابات، وانها تفي بأغراض الدراسة.

الجدول (2)

اختبار درجة الثبات (α) لمحاور الاستبانة

م	محاور (متغيرات) الاستبانة	عدد الفقرات	الثبات	الصدق
2	الملموسية	5	0.61	0.781
3	الاعتمادية	7	0.85	0.922
4	الاستجابة	3	0.81	0.900
5	الأمان	5	0.87	0.933
6	التعاطف	6	0.62	0.767
	الإجمالي	26	0.698	0.835

وزيادة قيمة معامل ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات مما يعكس نتائج العينة علي مجتمع الدراسة. والثبات يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال يساوي قيمة المعامل اذا اعيد تطبيقه علي نفس العينة. اما الصدق فيقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه.

3- تقييم الدارسين ببرامج الدراسات العليا- بمعهد الإنتاجية والجودة لجودة الخدمة التعليمية

1-3 عرض النتائج لآراء الطلاب حول محاور الدراسة

الجدول (3) يبين إجابات طلاب الماجستير في معهد الانتاجية والجودة (عينة الدراسة) حول محاور الدراسة (المتغيرات المستقلة)، ويتضح أن المتوسط المرجح هو (2.972) وهي قيمة ضعيفة مقابل تشتت متوسط دل عليه الانحراف المعياري (0.257)، ويدل ذلك على تقارب وجهات نظر عينة الطلاب حول هذه المتغيرات.

وحيث أن هذه المتغيرات الخمسة التي صممت عليها الدراسة، هي الأساس التي اعتمدت عليها معظم المؤسسات التي نجحت في قياس جودة الخدمات التعليمية، واستطاعت أن تجني ثمار هذا التطبيق. لذلك يمكن القول إن جودة الخدمات التعليمية في عينة الدراسة مازالت دون المستوى الذي يرقى إلى التأثير الايجابي في مستوى الخدمات التي تتم من خلالها، والتي تعكس بشكل مباشر على أداء الخدمات التعليمية في معهد الانتاجية والجودة بالاكاديمية العربية للنقل الدولي.

الجدول (3)

إجابات عينة الطلاب حول محاور (متغيرات) جودة الخدمة التعليمية

م	محاور (متغيرات) جودة الخدمة التعليمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	الملموسية	2.782	0.109
2	الاعتمادية	3.197	0.443
3	الاستجابة	3.074	0.479
4	الأمان	2.940	0.133
5	التعاطف	2.845	0.155
	الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري العام	2.972	0,257

وبمقارنة هذه المتوسطات للخدمة المدركة مع القيمة المتوقعة للخدمة (4) طبقاً لمقياس ليكرت، وحساب الفجوات طبقاً للعلاقة التالية:
 "قيمة الفجوة = القيمة المتوقعة- القيمة المدركة"

ويري الباحث : أن هناك فرق (فجوة) بين الخدمة التعليمية المدركة والخدمة المتوقعة، وأن قيمة هذه الفجوة تقدر بنسبة (25.7%) وأن الخدمة المدركة تقدر بنسبة (74.3%) مما يعني مزيد من الجهد من إدارة معهد الإنتاجية والجودة لتحسين الأداء وتقليل هذه الفجوة.

كما يري الباحث أن هناك فروق (فجوات) في جميع أبعاد (متغيرات) الجودة، كما هو موضح بالجدول (4) يبين المتوسط المرجح والانحراف المعياري لإجابات الطلاب أفراد عينة الدراسة علي جميع محاور الدراسة (عدد 26 عبارة) الخاصة بقياس متغيرات الدراسة. و أن إجابات الطلاب حول فقرات الدراسة وعددها (26) فقرة، لقياس متغيرات الدراسة (الملموسية، الأعمادية، الاستجابية، الأمان، والتعاطف) يمكن تلخيصها في الآتي:

الجدول (4)

إجابات عينة الطلاب حول محاور الدراسة

م	فقرات ومحاور (متغيرات) جودة الخدمة التعليمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يجب أن يكون المبنى المخصص للدراسات العليا جذاب في الشكل الخارجي وملائم لطبيعة الاستخدام.	2.984	0.111
2	يجب أن يكون التصميم الداخلي للمبنى ملائم لطبيعة الاستخدام ويسهل على المستخدم التعامل معه.	2.883	0.110
3	يجب أن تكون التجهيزات والمعدات والوسائل المستخدمة في تقديم الخدمة	2.782	0.109
4	يجب أن تتوفر جميع التسهيلات والخدمات المساعدة.	2.681	0.108
5	يجب أن يتحلى جميع العاملين (هيئة التدريس، إداريين) بالمظهر الأنيق الذي يدعو إلى البهجة.	2.580	0.107
6	يجب أن يتم إخطار الدارسين بالموعد المحدد لتقديم الخدمة.	3.200	0.746
7	يجب أن يتم الالتزام بالتوقيت المحدد لتقديم الخدمة وتبعاً لقواعد المعهد التعليمي.	3.199	0.645
8	يجب أن يكون هناك انتظام كامل للعملية التعليمية.	3.198	0.544
9	يجب أن يتم تقديم الخدمة على أعلى مستوى جودة مع تبسيط الإجراءات وبدون تعقيد.	3.197	0.443
10	يجب أن يكون لدى الجميع الرغبة الصادقة في حل المشاكل والتعاون مع الدارسين.	3.196	0.342
11	يجب أن تقدم الخدمة صحيحة ومن المرة الأولى بدون أخطاء وبدون إرهاق على الدارس	3.195	0.241
12	يجب أن تتوفر لدى الدارسين الثقة الكاملة في الكفاءة المطلقة والاحترافية لأعضاء (هيئة التدريس، الإداريين).	3.194	0.140
13	يجب أن تتوفر لدى العاملين القدرة على الاستجابة، الرد الفوري على استفسارات الدارسين	3.085	0.480

م	فقرات ومحاور (متغيرات) جودة الخدمة التعليمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
14	يجب أن يتم بذل أقصى طاقة وجهد من أطقم العمل (أعضاء هيئة التدريس، الإداريين) لتقديم الخدمة.	3.074	0.479
15	يجب أن يكون الهدف الأول لدى جميع العاملين هو تقديم المساعدة للدارسين.	3.063	0.478
16	يجب أن يتم إنشاء (الاحتفاظ، تدقيق، تحديث) قاعدة بيانات الدارسين بقسم الدراسات العليا.	3.160	0.155
17	يجب أن يشعر الدارس بالأمان والسرية في التعامل مع البيانات، مقتنياته كعميل للمعهد التعليمي.	3.050	0.144
18	يجب أن يكون سلوك جميع العاملين قادر على زرع الثقة داخل الدارسين في قدرة المعهد التعليمي.	2.940	0.133
19	يجب أن يتم التعامل مع الدارسين بأدب وحسن خلق وبالاحترام اللازم.	2.830	0.122
20	يجب أن يكون هناك متابعة مستمرة من الإدارة العليا لمستوى الخدمة المقدمة للدارسين.	2.720	0.111
21	يجب أن يتم إعطاء الدارسين الاهتمام المطلق.	2.868	0.177
22	يجب أن يتم تحديد التوقيتات وساعات العمل المناسبة بقدر الإمكان.	2.857	0.166
23	يجب أن تكون مصلحة الدارسين في المرتبة الأولى وفي مقدمة اهتمامات الإدارة.	2.846	0.155
24	يجب أن يتم تفهم جميع تفاصيل واحتياجات الدارسين (تعليمية، إدارية).	2.844	0.155
25	يجب إظهار الروح المرحة والصداقة في التعامل مع الدارسين والاهتمام بتحقيق رغبات الدارسين.	2.833	0.144
26	يجب أن يكون المعهد التعليمي حريص على مصلحة الدارسين ومعرفة مشاكلهم وقيام حوار مفتوح	2.822	0.133
	الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري العام	2.972	0.257

هناك عدد (12) فقرة هي (6 : 17) حصلت علي قيم متوسطة تتراوح بين (3.050، 3.2)، وهذا يعني أنه يجب علي الإدارة بذل المزيد من الجهد لرفع كفاءة هذه البنود للحصول علي رضا الطلاب الدارسين.

أن قيمة الفجوة للفقرة (6) قد حصلت علي أقل نسبة (20.0%) وأن قيمة الفجوة للفترتين (17) قد حصلت علي أعلى نسبة (23.75%)

باقي فقرات الاستبيان وعددها (14) قد حصلت علي قيمة ضعيفة، أي أن الإدارة لا تهتم كثيرا بهذه البنود، وهذا دليل علي قصور في أداء الخدمة التعليمية بالمعهد في هذه البنود.

أن قيمة الفجوة للفقرة (1) قد حصلت علي أقل نسبة (25.4%) وأن قيمة الفجوة للفقرة (5) قد حصلت علي أعلى نسبة (35.5%)

4- اختبار الفروض

بعد أن تم تحليل اجابات أفراد عينة الدراسة علي فقرات الاستبيان، يقوم الباحث باختبار الفروض كما هي محددة في منهجية الدراسة.

4-1 اختبار الفرض الرئيس الأول

"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذه الخدمة"

لاختبار صحة هذا الفرض تم تنفيذ اختبار (1-Sample T) بين متوسط أجابات الطلبة (أفراد العينة) الممثلة لجودة الخدمة المدركة، وتوقعات الطلبة والتي تم فرض القيمة (4) لها طبقا لمقياس ليكرت الخماسي، وذلك عند درجة ثقة (95%) وجدول (5) يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول (5)

نتائج اختبار (1-Sample T)

حجم العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط	فترة الثقة	ت المحسوبة	P-value
				Confidence Interval		
114	2.972	0.257	0.0241	3.020 ، 2.924	42.7-	0.000

وقد تبين من جدول (5) ما يلي:

قيمة (P value) بلغت قيمتها (0.00) وهي أقل من (0.05) وهذا يعني عدم إمكانية قبول فرض العدم وقبول الفرض البديل.

قيمة (ت المحسوبة) والتي بلغت قيمتها (-42.70) وهي أقل من قيمة (ت الجدولية) والتي بلغت قيمتها (-1.981). وهذا يؤكد رفض هذا الفرض.

كما يتم تأكيد ذلك من خلال فترة الثقة (Confidence Interval) حيث يلاحظ أن القيمة المراد اختبارها لمتوسط المجتمع (القيمة المتوقعة = 4) تقع خارج فترة الثقة (2.924، 3.020)

مما سبق يتم عدم قبول الفرض الرئيس الأول وقبول الفرض البديل. الذي ينص على " توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذه الخدمة"

ولتأكيد نفس النتيجة تم اختبار صحة الفروض الفرعية الخمسة المنبثقة عن هذا الفرض كما يلي:

اختبار الفرض الفرعي الأول

"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير الملموسية لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير"

لاختبار صحة هذا الفرض تم تنفيذ اختبار (1-Sample T) بين متوسط أجابات الطلبة (أفراد العينة) حول المتغير الملموسية، وتوقعات الطلبة والتي تم فرض القيمة (4) لها طبقا لمقياس ليكرت الخماسي، وذلك عند درجة ثقة (95%) وجدول (6) يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول (6)

نتائج اختبار (1-Sample T) للفرض الفرعي الأول

حجم العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط	فترة الثقة	ت المحسوبة	P-value
114	2.782	0.109	0.0102	2.762، 2.802	-119.31	0.000

وقد تبين من جدول (6) ما يلي:

قيمة (P value) بلغت قيمتها (0.00) وهي أقل من (0.05) وهذا يعني عدم إمكانية قبول فرض العدم وقبول الفرض البديل.

قيمة (ت المحسوبة) بلغت قيمتها (-119.31) وهي أقل من قيمة (ت الجدولية) والتي بلغت قيمتها (-1.981). وهذا يؤكد رفض هذا الفرض.

كما يتم تأكيد ذلك من خلال فترة الثقة (Confidence Interval) حيث يلاحظ أن القيمة المراد اختبارها لمتوسط المتغير الملموسية تقع خارج فترة الثقة (2.762، 2.8)

وهذا يؤكد على عدم قبول الفرض الفرعي الأول وقبول الفرض البديل. الذي ينص على "توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير الملموسية لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير"

اختبار الفرض الفرعي الثاني

"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير الأعمادية لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير"

لاختبار صحة هذا الفرض تم تنفيذ اختبار (1-Sample T) بين متوسط أجابات الطلبة (أفراد العينة) حول المتغير الاعتمادية ، وتوقعات الطلبة والتي تم فرض القيمة (4) لها طبقا لمقياس ليكرت الخماسي، وذلك عند درجة ثقة (95%) وجدول (7) يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول (7)

نتائج اختبار (1-Sample T) للفرض الفرعي الثاني

P-value	ت المحسوبة	فترة الثقة Confidence Interval	الخطأ المعياري للمتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	حجم العينة
0.000	19.35-	3.279 ، 3.115	0.0415	0.443	3.197	114

وقد تبين من جدول (7) ما يلي:

قيمة (P value) بلغت قيمتها (0.00) وهي أقل من (0.05) وهذا يعني عدم إمكانية قبول فرض العدم وقبول الفرض البديل.

قيمة (ت المحسوبة) بلغت قيمتها (-19.35) وهي أقل من قيمة (ت الجدولية) والتي بلغت قيمتها (-1.981). وهذا يؤكد رفض هذا الفرض.

كما يتم تأكيد ذلك من خلال فترة الثقة (Confidence Interval) حيث يلاحظ أن القيمة المراد اختبارها لمتوسط المتغير الاعتمادية تقع خارج فترة الثقة (3.115 ، 3.279).

وهذا يؤكد على عدم قبول الفرض الفرعي الثاني وقبول الفرض البديل. الذي ينص على "توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير الاعتمادية لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير"

اختبار الفرض الفرعي الثالث

"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير الاستجابة لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير"

لاختبار صحة هذا الفرض تم تنفيذ اختبار (1-Sample T) بين متوسط أجابات الطلبة (أفراد العينة) حول المتغير الاستجابة، وتوقعات الطلبة والتي تم فرض القيمة (4) لها طبقا لمقياس ليكرت الخماسي، وذلك عند درجة ثقة (95%) وجدول (8) يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول (8)

نتائج اختبار (1-Sample T) للفرض الفرعي الثالث

P-value	ت المحسوبة	فترة الثقة Confidence Interval	الخطأ المعياري للمتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	حجم العينة
0.000	20.64-	3.163 ، 2.985	0.0449	0.479	3.074	114

وقد تبين من جدول (8) ما يلي:

قيمة (P value) بلغت قيمتها (0.00) وهي أقل من (0.05) وهذا يعني عدم إمكانية قبول فرض العدم وقبول الفرض البديل.

قيمة (ت المحسوبة) بلغت قيمتها (-20.64) وهي أقل من قيمة (ت الجدولية) والتي بلغت قيمتها (-1.981). وهذا يؤكد رفض هذا الفرض.

كما يتم تأكيد ذلك من خلال فترة الثقة (Confidence Interval) حيث يلاحظ أن القيمة المراد اختبارها لمتوسط المتغير الاستجابة تقع خارج فترة الثقة (2.985 ، 3.163).

وهذا يؤكد على عدم قبول الفرض الفرعي الثالث وقبول الفرض البديل. الذي ينص على "توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير الاستجابة لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير"

اختبار الفرض الفرعي الرابع

"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير الأمان لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير"

لاختبار صحة هذا الفرض تم تنفيذ اختبار (1-Sample T) بين متوسط أجابات الطلبة (أفراد العينة) حول المتغير الأمان، وتوقعات الطلبة والتي تم فرض القيمة (4) لها طبقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وذلك عند درجة ثقة (95%) وجدول (9) يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول (9)

نتائج اختبار (1-Sample T) للفرض الفرعي الرابع

P-value	ت المحسوبة	فترة الثقة Confidence Interval	الخطأ المعياري للمتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	حجم العينة
0.000	85.10-	2.965، 2.915	0.0125	0.133	2.940	114

وقد تبين من جدول (9) ما يلي:

قيمة (P value) بلغت قيمتها (0.00) وهي أقل من (0.05) وهذا يعني عدم إمكانية قبول فرض العدم وقبول الفرض البديل.

قيمة (ت المحسوبة) بلغت قيمتها (-85.10) وهي أقل من قيمة (ت الجدولية) والتي بلغت قيمتها (-1.981). وهذا يؤكد رفض هذا الفرض.

كما يتم تأكيد ذلك من خلال فترة الثقة (Confidence Interval) حيث يلاحظ أن القيمة المراد اختبارها لمتوسط المتغير الأمان تقع خارج فترة الثقة (2.965، 2.915).

وهذا يؤكد على عدم قبول الفرض الفرعي الرابع وقبول الفرض البديل. الذي ينص على "توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير الأمان لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير"

اختبار الفرض الفرعي الخامس

"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير التعاطف لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير"

لاختبار صحة هذا الفرض تم تنفيذ اختبار (1-Sample T) بين متوسط أجابات الطلبة (أفراد العينة) حول المتغير التعاطف، وتوقعات الطلبة والتي تم فرض القيمة (4) لها طبقا لمقياس ليكرت الخماسي، وذلك عند درجة ثقة (95%) وجدول (10) يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول (10)

نتائج اختبار (1-Sample T) للفرض الفرعي الخامس

P-value	ت المحسوبة	فترة الثقة Confidence Interval	الخطأ المعياري للمتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	حجم العينة
0.000	79.56-	2.874 ، 2.816	0.0145	0.155	2.845	114

وقد تبين من جدول (10) ما يلي:

قيمة (P value) بلغت قيمتها (0.00) وهي أقل من (0.05) وهذا يعني عدم إمكانية قبول فرض العدم وقبول الفرض البديل.

قيمة (ت المحسوبة) بلغت قيمتها (-79.56) وهي أقل من قيمة (ت الجدولية) والتي بلغت قيمتها (-1.981). وهذا يؤكد رفض هذا الفرض.

كما يتم تأكيد ذلك من خلال فترة الثقة (Confidence Interval) حيث يلاحظ أن القيمة المراد اختبارها لمتوسط المتغير التعاطف تقع خارج فترة الثقة (2.874 ، 2.816).

وهذا يؤكد على عدم قبول الفرض الفرعي الخامس وقبول الفرض البديل. الذي ينص على "توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير التعاطف لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير"

وقد ثبت رفض جميع الفروض الفرعية الخمسة المنبثقة عن الفرض الرئيس الأول، وهذا يعني رفض هذا الفرض، وأن نتائج الاختبارات السابقة تؤكد على أن هناك اتفاق في آراء جميع فئات عينة الدراسة في أن هناك فجوة بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذه الخدمة. والجدول رقم (11) يلخص نتائج اختبار هذا الفرض.

الجدول رقم (11)

ملخص نتائج اختبار الفرض الرئيس الأول

رقم الفرض	الفرض	الأختبار المستخدم	النتائج	صحة الفرض
الأول الرئيس	"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذه الخدمة"	1-Sample T	هناك فجوة بين الخدمة المدركة وتوقعات الطلاب لهذه الخدمة"	خطأ صحة الفرض
الأول فرعي	"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير الملموسية لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير"	1-Sample T	هناك فجوة بين المدرك من المتغير الملموسية وتوقعات الطلاب لهذا المتغير	خطأ صحة الفرض
الثاني فرعي	"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير الأعمادية لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير"	1-Sample T	هناك فجوة بين المدرك من المتغير الأعمادية وتوقعات الطلاب لهذا المتغير	خطأ صحة الفرض
الثالث فرعي	"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير الاستجابة لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير"	1-Sample T	هناك فجوة بين المدرك من المتغير الاستجابة وتوقعات الطلاب لهذا المتغير	خطأ صحة الفرض
الرابع فرعي	"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير الامان لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير"	1-Sample T	هناك فجوة بين المدرك من المتغير الامان وتوقعات الطلاب لهذا المتغير	خطأ صحة الفرض
الخامس فرعي	"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير التعاطف لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير"	1-Sample T	هناك فجوة بين المدرك من المتغير التعاطف وتوقعات الطلاب لهذا المتغير	خطأ صحة الفرض

4-2 اختبار الفرض الرئيس الثاني

"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة طبقاً للمتغيرات الديموجرافية للطلاب"

لاختبار صحة الفرض تم اختبار صحة الفروض الفرعية الأربعة المنبثقة عن هذا الفرض كما يلي:

اختبار الفرض الفرعي الأول

"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة طبقاً للنوع الاجتماعي للطلاب"

لاختبار صحة هذا الفرض تم تنفيذ اختبار (2-Sample T) بين متوسط أجابات الطلبة (الذكور) ومتوسط أجابات الطلبة (الإناث) حول الخدمة المدركة منهم، وذلك عند درجة ثقة (95%)، وجدول (12) يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول رقم (12)

نتائج اختبار (2-Sample T) للفرض الفرعي الأول

حجم العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط	فترة الثقة لفرق المتوسطين	ت المحسوبة	P-value
20	2.782	0.090	0.020	0.323-، 0.195	1.01-	0.314
94	2.891	0.479	0.049			

وقد تبين من جدول (12) ما يلي:

قيمة (P value) بلغت قيمتها (0.314) وهي أكبر من (0.05) ويعني عدم رفض فرض العدم، أي أنه لا توجد فروق معنوية بين الخدمة المدركة من قبل الطلاب والطالبات.

قيمة (ت المحسوبة) بلغت قيمتها (-1.01) وهي أكبر من قيمة (ت الجدولية) والتي بلغت قيمتها (-1.981). وهذا يؤكد صحة الفرض.

كما يتم تأكيد ذلك من خلال فترة الثقة للفرق بين متوسطي الطلاب والطالبات، والتي بلغت (-0.323 ، 0.195)، حيث يلاحظ أن هذه الفترة تتضمن القيمة (0.000) والتي تؤكد علي أنه لا يوجد فرق بينهما.

وهذا يؤكد علي صحة الفرض الفرعي الأولي، ويعني أن هناك اتفاقا في آراء الذكور والإناث حول قيمة الخدمة المدركة في برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة.

اختبار الفرض الفرعي الثاني

"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة طبقا لعمر الطلاب "

لاختبار صحة هذا الفرض تم تنفيذ اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد (1 Way ANOVA) بين متوسط أجابات الطلبة طبقا لعمر الطلبة حول الخدمة المدركة منهم، وذلك عند درجة ثقة (95%)، وجدول (13) يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول رقم (13)

تحليل التباين في اتجاه واحد (1 way ANOVA)

P-value	قيمة (ف) المحسوبة	متوسط المربعات MS	مجموع المربعات SS	درجات الحرية DF	مصدر التباين Source
0.075	15.34	1724.98	3449.97	2	بسبب العوامل
		112.45	12482.00	111	بسبب الخطأ
			15931.97	113	الإجمالي

وقد تبين من جدول (13) ما يلي:

قيمة (P value) بلغت قيمتها (0.075) وهي أكبر من (0.05) ويعني عدم رفض فرض العدم، أي أنه لا توجد فروق معنوية بين الخدمة المدركة من قبل الطلبة طبقا للعمر.

قيمة (ف المحسوبة) بلغت قيمتها (15.34) وهي أكبر من قيمة (ف الجدولية) والتي بلغت قيمتها (3.078). وهذا يؤكد صحة الفرض.

وهذا يؤكد علي صحة الفرض الفرعي الثاني، ويعني أن هناك اتفاقا في آراء الطلبة علي اختلاف أعمارهم، حول قيمة الخدمة المدركة في برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة.

اختبار الفرض الفرعي الثالث

"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة طبقاً للمؤهل الدراسي الطلاب "

لاختبار صحة هذا الفرض تم تنفيذ اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد (1 Way ANOVA) بين متوسط أجابات الطلبة طبقاً لمؤهلات الطلبة حول الخدمة المدركة منهم، وذلك عند درجة ثقة (95%)، وجدول (14) يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول رقم (14)

تحليل التباين في اتجاه واحد (1 way ANOVA)

P-value	قيمة (ف) المحسوبة	متوسط المربعات MS	مجموع المربعات SS	درجات الحرية DF	مصدر التباين Source
0.079	7.551	776.25	3105.00	4	بسبب العوامل
		103.06	11233.80	109	بسبب الخطأ
			14338.80	113	الإجمالي

وقد تبين من جدول (14) ما يلي:

قيمة (P value) بلغت قيمتها (0.079) وهي أكبر من (0.05) ويعني عدم رفض فرض العدم، أي أنه لا توجد فروق معنوية بين الخدمة المدركة من قبل الطلبة طبقاً للمؤهل الدراسي.

قيمة (ف المحسوبة) بلغت قيمتها (7.55) وهي أكبر من قيمة (ف الجدولية) والتي بلغت قيمتها (2.455). وهذا يؤكد صحة الفرض.

وهذا يؤكد علي صحة الفرض الفرعي الثالث، ويعني أن هناك اتفاقاً في آراء الطلبة علي اختلاف مؤهلاتهم الدراسية، حول قيمة الخدمة المدركة في برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة.

اختبار الفرض الفرعي الرابع

"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة طبقاً لعدد المواد الدراسية الطلاب "

لاختبار صحة هذا الفرض تم تنفيذ اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد (1 Way ANOVA) بين متوسط أجابات الطلبة طبقا لعدد المواد الدراسية حول الخدمة المدركة منهم، وذلك عند درجة ثقة (95%)، وجدول (15) يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول رقم (15)

تحليل التباين في اتجاه واحد (1 Way ANOVA)

P-value	قيمة (ف) المحسوبة	متوسط المربعات MS	مجموع المربعات SS	درجات الحرية DF	مصدر التباين Source
0.087	10.135	931.5	2794.5	3	بسبب العوامل
		91.931	10110.4	110	بسبب الخطأ
			12904.9	113	الإجمالي

وقد تبين من جدول (15) ما يلي:

قيمة (P value) بلغت قيمتها (0.087) وهي أكبر من (0.05) ويعني عدم رفض فرض العدم، أي أنه لا توجد فروق معنوية بين الخدمة المدركة من قبل الطلبة طبقا لعدد المواد الدراسية.

قيمة (ف المحسوبة) بلغت قيمتها (10.135) وهي أكبر من قيمة (ف الجدولية) والتي بلغت قيمتها (2.687). وهذا يؤكد صحة الفرض.

وهذا يؤكد علي صحة الفرض الفرعي الرابع، ويعني أن هناك اتفاقا في آراء الطلبة علي اختلاف عدد المؤاد الدراسية التي درسوها، حول قيمة الخدمة المدركة في برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة.

وقد ثبتت صحة جميع الفروض الفرعية الأربعة المنبثقة عن الفرض الرئيس الثاني، وهذا يعني صحة الفرض الرئيس الثاني، وأن نتائج الاختبارات السابقة تؤكد علي أن هناك اتفاق في آراء جميع فئات عينة الدراسة من حيث النوع، العمر، المؤهل الدراسي، وعدد المواد الدراسية في قيمة الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة. والجدول رقم (16) يلخص نتائج اختبار هذا الفرض.

الجدول رقم (16)

ملخص نتائج اختبار الفرض الرئيس الثاني

رقم الفرض	الفرض	الأختبار المستخدم	النتائج	صحة الفرض
الثاني الرئيس	"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة طبقاً للمتغيرات الديموجرافية للطلاب"	تم إثبات صحة هذا الفرض من خلال الفروض الفرعية الأربعة المنبثقة عنه	"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة طبقاً للمتغيرات الديموجرافية للطلاب"	صحة الفرض
الأول فرعي	"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة طبقاً للنوع الاجتماعي للطلاب"	2-Sample T	"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة طبقاً للمتغير النوع الاجتماعي"	صحة الفرض
الثاني فرعي	"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة طبقاً لعمر الطلاب"	1 Way ANOVA	"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة طبقاً للمتغير العمر"	صحة الفرض
الثالث فرعي	"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة طبقاً للمؤهل الدراسي للطلاب"	1 Way ANOVA	"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة طبقاً للمتغير المؤهل الدراسي"	صحة الفرض
الرابع فرعي	"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة طبقاً لعدد المواد الدراسية للطلاب"	1 Way ANOVA	"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة طبقاً لعدد المواد الدراسية"	صحة الفرض

وبدراسة نتائج الفرضين الرئيسيين الأول والثاني وفروضهم الفرعية، يرى الباحث ما يلي:

هناك اتفاق في آراء جميع فئات عينة الدراسة من حيث النوع، العمر، المؤهل الدراسي، وعدد المواد الدراسية في تحديد قيمة الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة.

هناك اتفاق في آراء جميع فئات عينة الدراسة في أن هناك فجوة بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذه الخدمة.

13/1 هيكل الدراسة :

يقترح تقسيم الدراسة طبقاً للمتغيرات والأبعاد الى عدد (5) فصل كالأتي :

الفصل الأول: الإطار العام والدراسات السابقة.

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة (جودة الخدمة التعليمية) :

الفصل الثالث : دراسة ميدانية بمعهد الإنتاجية والجودة - الكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري

الفصل الرابع : عرض نتائج التحليل الإحصائي .

الفصل الخامس : النتائج والتوصيات.

14/1 الأساليب الإحصائية :

- سيتم استخدام التحليل الإحصائي للبيانات الواردة بقائمة الاستبيان باستخدام بعض الأساليب الإحصائية التي توفرها مجموعة البرامج الجاهزة (, 14,18Mini tabe) وطبقاً للأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص عينة الدراسة ومتغيرات الدراسة.
- المتوسطات الحسابية: لإجراء التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.
- الانحرافات المعيارية.
- معامل ثبات (ألفا كرونباخ) : لتقييم الثبات التقديري لأداة الدراسة.
- التوزيعات والجداول التكرارية: وتشمل التكرارات والنسب المئوية والرسومات البيانية لمتغيرات الاستبيان الديموجرافية.
- إختبار (Sample T-1).
- إختبار (Sample T-2).

- إختبار تحليل التباين في اتجاه واحد (1Way ANOVA).
- إختبارات الانحدار البسيط.
- الانحدار المتعدد: لتحديد نوع العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

15/1 النتائج والتوصيات:

1/15/1 النتائج :

توصلت هذه الدراسة إلي جملة من النتائج المتعلقة بفروض الدراسة، يتم عرضها كما يلي:

أ) الطلاب بمعهد الإنتاجية والجودة يتلقون خدمات دون مستوى توقعاتهم مما يشير إلى وجود فجوة بين مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب مقارنة مع توقعاتهم وفقاً لمقياس (SERVQUAL) في برنامج ماجستير إدارة الجودة، ومقدار هذه الفجوة هو (25.7%) وأن الخدمة المدركة تقدر بنسبة (74.3%) مما يعني مزيد من الجهد من إدارة معهد الإنتاجية والجودة لتحسين الأداء وتقليل هذه الفجوة.

ب) تحليل وقياس كل محدد من محددات الجودة يدل علي أن جميع هذه المحددات دون مستوى توقع الطلاب وأن هناك فروق (فجوات) في جميع أبعاد (متغيرات) الجودة وأن المتغير الملموسية قد حصل علي أعلى نسبة (30.45%) وأن المتغير الأعمادية قد حصل علي أقل نسبة (20.075%).

ج) أثبتت نتائج الدراسة "وجود فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذه الخدمة" كما أن النتائج المنبثقة عن الفرض الرئيس الأول دعمت وأثبتت عدم هذا الفرض من خلال:

- وجود فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير الملموسية لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير.
- وجود فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير الأعمادية لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير.
- وجود فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير الاستجابة لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير.
- وجود فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير الامان لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير.

• وجود فروق ذات دلالة معنوية بين المدرك من المتغير التعاطف لطلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة وتوقعاتهم لهذا المتغير .

د) أثبتت نتائج الدراسة ثبوت صحة الفرض الرئيس الثاني الخاص "لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة طبقاً للمتغيرات الديموجرافية للطلاب" ودعم ثبوت هذا الفرض وصحته ثبوت صحة الفروض الفرعية الأربعة المنبثقة عنه، والتي تؤكد علي أن هناك اتفاق في آراء جميع فئات عينة الدراسة من حيث النوع (الذكور، والإناث)، العمر، المؤهل الدراسي، وعدد المواد الدراسية، في قيمة الخدمة المدركة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة.

من النتائج السابقة يري الباحث أن الطلاب كانوا يتوقعون خدمات أفضل من تلك التي يتلقونها بالفعل من مقدمي برنامج ماجستير إدارة الجودة عبر جميع محددات الجودة، ولكن أوضح ماتكون في محدد الاعتمادية إذ أن الطلاب كانوا يتوقعون اعتمادية عالية ومستوى ثابت من العاملين، لأنهم بالفعل يتلقون اعتمادية تعادل (65.15%) من الاعتمادية المتوقعة، ويمكن معرفة ذلك بمقارنة مقدار التوقع (4.5438) مع مقدار الإدراك لهذا المحدد وهو (2.5514) .

كما يري الباحث أن أعلى تركيز أو اهتمام من قبل القائمين على البرنامج ينصب على عنصر الملموسية بدليل أنها كانت أفضل العناصر من وجهة نظر الطلاب، وهذا أمر جيد لأن ثاني أعلى التوقعات كانت لنفس العنصر (4.526)، في حين انخفض اهتمام المعنيين بالعناصر الأخرى حيث كان أضعف تركيز من نصيب عنصر الاعتمادية (2.5514) وقد كانت أضعف توقعات الطلاب هي تلك المتعلقة بعنصر التعاطف (4.3289).

2/15/1 التوصيات :

من خلال ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج، يعرض الباحث مجموعة من التوصيات التي يقترحها لتعزيز مستويات الأداء في معهد الإنتاجية والجودة وهي:

أ) في ظل سعي الأكاديمية إلى تقديم خدمات تعليمية أفضل، وكذلك الوضع التنافسي الذي تعيشه الجامعات المصرية عامة والجامعات الخاصة على وجه الخصوص، يمكن ملاحظة أن مستوى الجودة المتحقق دون مستوى توقع الطلاب، لذلك نوصي بضرورة التركيز على جميع محددات الجودة والعمل على تحسينها.

ب) ضرورة أخذ توقعات الطلاب وتطلعاتهم في الاعتبار عند تقديم الخدمات أو وضع المعايير .

ج) ضرورة الانتباه إلى أن هناك عناصر تحتاج إلى مزيد من التركيز والاهتمام وبالتالي يجب أن تكون أولى الأولويات في عمليات تحسين جودة الخدمة العمل على رفع مستوى الاعتمادية والاستجابة.

د) الطلاب يتوقعون مستوى عالي من الأمان والتعاطف فلا بد من التركيز على هذين المحددين.

16/1 المراجع

1/16/1 المراجع باللغة العربية :

- ريم محمد صلاح الألفي (2002): قياس رضا العميل عن الخدمة المقدمة وعلاقته بسلوك ما بعد الشراء - رسالة ماجستير غير منشورة - كلية التجارة - جامعة عين شمس .
- محمد حمد عبدالهادي الرئيس المرى(2002): نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية في دولة قطر - رسالة دكتوراة غير منشورة - كلية التجارة - جامعة عين شمس .
- هيفاء فؤاد مختار (2003) : دور إدارة الجودة الشاملة في الارتقاء بالخدمة الصحية - دراسة تطبيقية على اتجاهات المرضى ورؤساء الأقسام في مستشفى الملك فهد بمحافظة جدة - رسالة ماجستير غير منشورة - كلية الاقتصاد وإدارة الاعمال - جامعة الملك عبد العزيز .
- سامح على مصلحي (2019): الإدارة الاستراتيجية لتحقيق جودة الخدمات بالتطبيق على قطاع الاتصالات المصري، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة حلوان ، 2019م.
- مأمون الداركة، وطارق شلبي (2002) :الجودة في المنظمات الحديثة، دارصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.
- وفقي السيد الإمام (2003) : محددات جودة الخدمة الصحية وأثرها على رضا العميل في المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الدقهلية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد 27، العدد 4، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- سليم إبراهيم الحسنية(2009): مدى رضا طلبة كلية الأقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم - دراسة مسحية - مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد 25 - العدد 2 .
- ثابت عبد الرحمن إدريس(1996): قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات، دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية لدولة الكويت.
- ثابت عبد الرحمن إدريس وجمال الدين محمد المرسي(1995):جودة خدمات المعلومات الفنية وأثرها على مندوبي البيع والأداء البيعي، دراسة تطبيقية لمفاهيم ومقاييس جودة الخدمة والتسويق الداخلي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية تجارة، عين شمس.
- إيثار عبد الهادي آل فيحان(2007) :تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد السابع والستون.
- بسام زاهر(2006) : تحسين جودة خدمات النقل الداخلي من منظور مدخل إدارة الجودة الشاملة دراسة تطبيقية على الشركات العامة للنقل الداخلي في سورية - ورقة علمية - مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد 28 - العدد 1.

- Evans. (1993): Applied production and operations management. (West Publication Co. USA.
- Gerard Taker, Michel longbois, (1992):Marketing des services, edition de nord, P453.
- Juran, Joseph M- JURAN'S QUALITY CONTROL HANDBOOK- (3rd Edition- McGraw-Hill Washington, D.C. Auckland- 2.1-2.3-2.4).
- Tribus, Sahney et al. (2003): Total Quality in Schools of Business & of Engineering (Exergy, Inc. Hayward, CA.
- Boshoff, C.: (2007). A psychometric assessment of E-S-Qual: A scale to measure electronic service quality. Journal of Electronic Commerce Research, 8(1) .
- Gopal K. Kanji, Abdul Malek & Bin A. Tambi (1999),” Total quality management in UK higher education institutions”, Total Quality Management, Brunel Business School, Brunel university, London, vol 10:1.
- Lewis, G., and H. Smith, (1997),” why Quality Improvement in Higher Education”, International Journal, Vol, 1 .
- Parasuraman, et al., Haywood-Farmer, (1985), “A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research,(Journal of Marketing, Vol. 49, No. 3.
- Parasuraman: A., Zeithama, Valerie A., and Berry, Leonard L,(1988) “SERVQUAL; A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, Vol. 64, No. 4.
- Sahney, S., et al., (2003),” Enhancing Quality in education: Application of quality function deployment –An industry perspective”, work study, Vol.52, No.5.
- Zeithmal, Valerie A., Berry, Leonard L., and Parasuraman, A. (1988),: “Communication and Control Process in the Delivery of Service Quality, Journal of Marketing, 52.
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuramaan and Leonard L. Berry,(1990) Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations, (New York: The Free Press),
- Green, J.P.: (2006). Determining the reliability and validity of service quality scores in a public library context: A confirmatory approach. Unpublished PhD Dissertation, Capella University.

Abstract:

The study aim to measur the quality of educational services, in the Arab Academy for Science, Technology and Maritime Transport - Institute of productivity and generosity in providing educational services in the postgraduate programs. during the study phase of the program of Master of Quality Management at the Academy, and by applying the theory gap SERVQUAL, where the problem of the study is to measure the difference between the expectations of students from the educational service and what they receive, which is actually (the difference between expectations and perceptions), by measuring the fifth gap (Real gap) of SERVQUAL model and its determinants.

The study population represented in the students of the **Master of Quality Management** at the Academy, (150) students, has been used complete enumeration method, it has been possible to collect (114) questionnaire suitable for analysis, representing (76%) of the original members of the population, which is high and represents the Academy and population of the research compared to similar researchs, One of the most important recommendations of the research is the necessity to the Academy and the Institute to take Student expectations and aspirations into account when providing services or developing standards.