



تقويم جودة الدراسات العليا في إحدى كليات جامعة بغداد في ضوء بعض العوامل المؤثرة فيها

* أ.د. رعد عبد الله الطائي

** أ.د. صبيحة قاسم

*** أ.د. محمود حسين الوادي

* جامعة بغداد

** جامعة بغداد

*** جامعة الملك سعود

ملخص الدراسة:

اهتمت هذه الدراسة بتقويم الدراسات العليا، معتمدة مفاهيم وأساليب قياس جودة الخدمة. واستخدمت منهجية " أداء الخدمة " SERVPERF لقياس جودة خدمة الدراسات العليا. شملت العينة التي جرت عليها الدراسة (40) مفردة من طلبة الدراسات العليا في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة بغداد.

تمثلت أهداف الدراسة في التعرف على مستوى جودة العملية التدريسية الجارية في الدراسات العليا ، وتحديد المتغيرات الفرعية والأبعاد لجودة الخدمة الأكثر تأثيراً في مستوى جودة الدراسات العليا . كما استهدف الدراسة دراسة وتحليل أثر بعض العوامل (أعضاء هيئة التدريس، المنهاج ، الطالب ، الإدارة ، التسهيلات المادية) على جودة العملية التدريسية في الدراسات العليا.

توصلت الدراسة إلى إن مستوى الجودة العام للدراسات العليا كان اعلي من المتوسط. وان نصف ابعاد الجودة العشرة فقط كانت جودتها عالية (هي أبعاد: " الوصول " ، " الأتصال " ، " الأمان " ، " المصدقية " ، " فهم الطالب ") ، أما الباقي فبعضه كان فوق المتوسط (هي أبعاد: " الأهلية " ، " المعولية " ، " الاستجابة " ، " اللياقة ") أو ادني منه (هو بعد : " الملموسية "). وان المتغيرات الجارية بحث تأثيرها في الدراسات العليا لم تحقق حالة عالية من التوفر لها. وفي أحسن أحوالها تجاوزت المتوسط ، وبعضها كانت ادني منه (هي متغيرات : " الإتاحة " لأعضاء هيئة التدريس، و " الأهلية العلمية " للطالب، و " الأهلية القانونية " للطلاب). كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين مستوى جودة خدمة الدراسات العليا والمتغيرات الفرعية الخمسة لجودة الخدمة. وان اقوي المتغيرات تأثيراً في مستوى جودة الدراسات العليا كانت على التوالي: "الموثوقية"، "الملموسية"، "الاستجابة". وأخيراً توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين مستوى جودة خدمة الدراسات العليا وكل من متغيرات " أعضاء هيئة التدريس "، " المنهاج "، " الطالب "، " الإدارة"، " التسهيلات المادية ". وان كل من متغير " الأنظمة " من " الإدارة "، و متغير " الأجهزة والمعدات " من " التسهيلات المادية " لها التأثير الأقوى على جودة الدراسات العليا من بين المتغيرات الفرعية الخمسة عشر المبحوث تأثيرها.

الكلمات المفتاحية: الجودة، أبعاد جودة الخدمة، الجودة في التعليم العالي، التعليم العالي

Abstract

This research consider evaluation of higher studies' quality , depending on concepts and methodology used for measuring quality of service. " Service Performance " (SERVPERF) methodology for service quality measurement was used to measure higher studies' quality .A sample included (40) students in Administration & Economic College at Baghdad University

Objectives of research included measurement of teaching process quality in higher studies , define variables and dimensions of service quality influence quality of higher studies and study the impact of some factors ("Faculty Members " , " Curriculum" , " Student" , " Management" , " Physical Facilities") on the quality of the teaching process in higher studies.

The study found that the overall quality of higher studies above the average. Only half of quality dimensions ("Access" , " Communication " , "Security" , "Credibility" , "Understanding Student") had high rate .Dimensions of " Competence " , "Reliability" , " Responsiveness "and " Courtesy" had above average rate. Dimension of " Tangibles" had under average rate. Variables being considering their impact on higher studies had , in the best condition , above average rate. Other variables("Availability" for " Faculty Members " , "Scientific Eligibility" , and "Legal Eligibility " for" Student") had under average rate. The study also found significance relationship between quality of higher studies service and the five variables of service quality . Variables had stronger influence on the quality of higher studies service were respectively: " Assurance" , " Tangibles " , " Responsiveness ". Finally the study found significance relationship between higher studies quality and variables of " Faculty Members " , " Curriculum" , " Student" , "Management" , " Physical Facilities ".Variables of "Systems" for "Management" and "Equipment and Tools" for "Physical Facilities" had stronger effect on the quality of higher studies service.

المقدمة

إن تطور الدراسات العليا يشكل رافدا مهما من الروافد في التنمية والتطوير لأي بلد، كما انه يعكس بمد ذاته حالة التطور الذي يعيشها ذلك البلد.. من هنا كان لتقويم الدراسات العليا أهمية كبيرة للوقوف على جوانب القوة والضعف، و إيجاد فرص التحسين والتطوير فيها. وقد استقطب تقويم الدراسات العليا أهمية كبيرة في بعده التطبيقي، في كثير من الدول والجامعات، أما تناوله بالدراسة العلمي فقد بقي جزء من موضوع التعليم العالي، ولم يشهد الكثير من الخصوصية له في تطوير أساليب ومقاييس خاصة به.

لقد أصبحت الجودة اليوم معيارا شائعا لتقويم مختلف السلع والخدمات. وحيث أن الدراسات العليا تعتبر خدمة في إطار خدمة التعليم العالي، لذلك يمكن تطبيق مفاهيم جودة الخدمة في تقويم الدراسات العليا. تنصب هذه الدراسة على تقويم الدراسات العليا وفق مدخل ومفاهيم جودة الخدمات. ويتناول في مبحثه الأول الإطار النظري، وفي مبحثه الثاني منهجية الدراسة. أما المبحث الثالث فيهتم بتحليل بيانات العينة، لينتهي بالاستنتاجات والتوصيات التي توصل إليها.

المبحث الأول: الخلفية النظرية

1-1- جودة خدمة الدراسات العليا:

تركز هذه الدراسة على جودة الدراسات العليا. لذلك لابد من التعريف بمهامية الجودة ، ثم تناول جودة الخدمة بخصوصية كون الدراسات العليا، أسوة بالتعليم عموما، تندرج في مجال الخدمات.

1-1-1- ماهية الجودة:

تعرف الجودة في قاموس Oxford بأنها "درجة التمييز أو الأفضلية" (Hutchins ,1992:5). وترى المنظمة الدولية للمعايير ISO الجودة في المواصفة الدولية ISO- 9000 بأنها "الخصائص الكلية لكيان (نشاط، أو عملية، أو سلعة، أو منظمة، أو عملية، أو سلعة، أو منظمة، أو نظام، أو فرد، أو مزيج منها) التي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية" (Singh , 1997:6 ; Hoyle , 1997:11). وترى الجمعية الأمريكية للجودة بأن الجودة هي الهيئة أو الخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تعكس قدرته على تلبية حاجات صريحة أو ضمنية" (Heizer and Render , 2008:210). (للمزيد عن تعاريف الجودة راجع : الطائي وقداده، 2008: 29 و الطائي وقداده، 2003: 262).

لكثرة وتنوع وتباين تعاريف الجودة كان الاتجاه إلى تصنيفها في مجموعات رئيسية وفقا للمنطلق والأساس الذي ينطلق منه التعريف. ووفقا لذلك كانت هناك : (أ) التعاريف التي تعبر عن الجودة خلال مرحلة التصميم (تعبر عن وجهة نظر المصمم للسلعة أو الخدمة) وتندرج تحت عنوان "جودة التصميم". (ب) التعاريف التي تعبر عن الجودة خلال مرحلة الإنتاج (تعبر عن وجهة نظر المنتج للسلعة أو الخدمة) وتندرج تحت عنوان "جودة المطابقة".

(ج) التعاريف التي تعبر عن الجودة خلال مرحلة استعمال المستهلك الأخير أو المنتفع من السلعة أو الخدمة (تعبّر عن وجهة نظر المستهلك أو المستعمل) وتندرج تحت عنوان "جودة الأداء". (ت) وغير ذلك من التعاريف (للمزيد من التفصيل في ذلك راجع: الطائي وقداه، 2008 : 31 - 36 ؛ الطائي وقداه، 2003 : 263-265).
 إن التنوع الكبير في تعريف الجودة ترادف أيضا مع التطورات العديدة التي مرت بها ممارسات الجودة. والمتبع لهذه التطورات سيجد العديد من التصنيفات لمراحل ذلك التطور، وإن كان يغلب الاتفاق على أن المرحلة الأولى فيه تمثلت في السيطرة على الجودة من قبل العامل، والمرحلة الأحدث هي مرحلة إدارة الجودة الشاملة (للمزيد من التفصيل في ذلك راجع: الطائي وقداه، 2008 : 56-81 ؛ الوادي والطائي، 2003 : 24 - 25).

إن ذلك التعدد والتباين في تعريف الجودة، وبغض النظر عن أسبابه، انعكس بشكل أو آخر على مناهج وأساليب وطرق قياس الجودة. كما إن اختلاف السلع عن الخدمات في العديد من الخصائص أدى إلى ظهور تعريف خاصة بجودة الخدمات تميزها عن جودة السلع، وكذلك ظهور مناهج وأساليب وطرق خاصة لقياس جودة الخدمة. بما ينسجم مع خصوصيتها واختلافها عن السلعة.

1-1-2- جودة الخدمة:

مع تنامي قطاع الخدمات وتزايد الاهتمام بالخدمة واخذ خصوصياتها بالاعتبار، ظهرت العديد من التعاريف لجودة الخدمة بشكل خاص. فقد عرفها (Lewis and Booms, 1983) بأنها "مقياس لحسن مطابقة مستوى الخدمة الجاري تسليمها مع توقعات المستهلكين" (Brochado and Marques , 2007: 3). وعرفت بأنها "تقييم المستهلكين للممتازية أو التفوق العام للخدمة" (Zeithmal, 1988:3). وإيها "الانطباع العام للمستهلكين المتعلق بالانحطاط أو التفوق النسبي للمنظمة وخدماتها" (Bitner, 1994: 97). وعرفها (Roest and Pieters, 1997) بأنها "التباين النسبي والمدرّك بين المعايير المعتمدة على الخبرة وبين الأداء المتعلقان بمنافع الخدمة" (Fen and Meilian, 2005:61). يلاحظ من جملة التعاريف إن جودة الخدمة هي تعبير عن وجهة نظر أو شعور المستهلك اتجاه الخدمة المستلمة من قبله. وما اختلف فيه الباحثون هو المتغيرات التي ينجم عنها ذلك الشعور وكذلك كيفية قياسها، وهو الأمر الذي انعكس في ظهور العديد من المناهج والأساليب والطرق في قياس جودة الخدمة. إن تلك المناهج والأساليب وإن اتفقت على أن قياس جودة الخدمة ينطلق من الزبون أو المستهلك إلا أنها اختلفت في الكيفية التي تقاس بها، كما أبرزت الجدل حول الأبعاد التي تندرج في عملية قياس جودة الخدمة. إن أبعاد جودة الخدمة هي مجموعة الخصائص أو الصفات أو المتغيرات التي تشكل مجموعها جوانب جودة الخدمة، ويجري القياس لكل منها لتقوم مستوى الجودة العام أو الكلي للخدمة (الطائي، 2010 : 1-2).

انطلاقاً مما سبق فإن هذه الدراسة تنظر لجودة خدمة الدراسات العليا على أنها تعبير عن وجهة نظر أو شعور الطالب في الدراسات العليا اتجاه الخدمة المستلمة من قبله في مختلف الأوجه المتعلقة بدراسته ذات العلاقة بالجامعة/الكلية التي يدرس فيها. إما الإبعاد التي يجري من خلالها تقويم مستوى جودة الدراسات العليا فسيتم تناولها في الفقرة التالية .

1-2- قياس جودة خدمة الدراسات العليا:

لقد تميزت أبحاث كل من A. Zeithaml ,V. A. Parasuraman and L. L. Berry للفترة 1985 - 1994 ; (Zeithaml et. al. ,1988 ,1990 ; Parasuraman et. al. , 1985 , 1988 , 1990 , 1991 ,1994;Berry et.al. ,1985) بتقديم منهجها لقياس جودة الخدمة عرف باسم "جودة الخدمة" (Service Quality) أو SERVQUAL تتضمن مجموعة من أبعاد الجودة التي جرى قياسها من خلال استبانته ضمت 22 عبارة (الطائي ، 2010 : 2) . يوضح الجدول رقم (1) الأبعاد الرئيسية الخمسة والفرعية العشرة لمنهجية "جودة الخدمة" SERVQUAL وتعريف كل من تلك الأبعاد.

اتجهت منهجية "جودة الخدمة" SERVQUAL إلى اعتماد ما يعرف بنظام الفجوات , (Shahin , 2004 : 411- 413 ; Lovelock and Wirtz , 2004 : 2-3) . ويقاس مستوى الجودة بما اصطلح عليه الجودة المدركة perceived Quality وهي "درجة واتجاه الاختلاف بين ما يدركه وما يتوقعه المستهلك" (Parasuraman et. al. ,1988 :17) . وللاقتقادات والتعقيد في طريقة القياس وفق هذه المنهجية قدم (Cronin and Taylor ,1992) منهجية بديلة عرفت باسم " أداء الخدمة" (Service Performance أو SERVPERF) تعتمد في قياس الجودة على "ما يدركه المستهلك" فقط أي على الأداء" Performance (Brochado and Marques,2007,3).

جدول رقم (1) أبعاد جودة الخدمة

الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة*	التعريف*
1- الملموسية (Tangibles)	مظهر العناصر المادية: التسهيلات المادية، المعدات، مظهر الأفراد
2- الموثوقية (Reliability)	القدرة على إنجاز الخدمة بالاعتمادية (dependably) والدقة (accurately) الموعودة.
3- الاستجابة (Responsiveness)	الرغبة في مساعدة المستهلكين و تقديم خدمة فورية (prompt service).
4- الموثوقية (Assurance)	الأهلية واللباقة للعاملين وقدرتهم على كسب الثقة والائتمان.
5- التعاطف (Empathy)	العناية والانتباه الشخصي الذي تمنحه المنظمة لمستهلكيها.
Source: Parasuraman et. al. , 1988 , P. 23 ; and Parasuraman at. el. , 1991 , P. 41.*	
الأبعاد العشرة لجودة الخدمة**	التعريف**
1- الملموسية (Tangibles)	مظهر العناصر المادية: التسهيلات المادية، المعدات، مظهر الأفراد
2- الموثوقية (Reliability)	القدرة على إنجاز الخدمة بالاعتمادية والدقة الموعودة.
3- الاستجابة (Responsiveness)	الرغبة في مساعدة المستهلكين و تقديم خدمة فورية.
4- الأهلية (Competence)	حيازة المهارات والمعرفة المطلوبة لانجاز الخدمة.
5- المصدقية (Credibility)	جدارة مقدم الخدمة بالثقة، والتصديق، والأمانة .
6- الأمان (Security)	الخلو من الأخطار والمخاطر وما يريب .
7- اللباقة (Courtesy)	الأدب والاحترام والتقدير والودية التي يظهرها الأفراد مقدمي الخدمة للمستهلكين
8- الاتصال (Communication)	الاستماع للعملاء وإبقائهم على اطلاع باللغة التي يمكن أن يفهموها
9- فهم الزبون (Understanding Customer)	بذل الجهد لمعرفة المستهلكين وحاجاتهم.
10- الوصول (Access)	إمكانية وسهولة الاتصال للحصول على الخدمة.
Source: Parasuraman et. al. , 1985 ,P. 47 ; and Lovelock and Wirtz , 2004 , P.409. **	

المصدر: الطائي ، رعد عبد الله ، أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الجامعة الخاصة (دراسة ميدانية) ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، كلية

الإدارة والاقتصاد بجامعة بغداد ، المجلد 16 ، العدد 58 ، 2010 ، ص 4

لقد تم تطبيق واختبار كل من منهجية "جودة الخدمة" SERVQUAL (انظر على سبيل المثال: Chua , 2004 ; Barnes , 2005) ، ومنهجية "أداء الخدمة" SERVPERF (انظر على سبيل: Combrinck , 2006) في مجال التعليم العالي. وفي الأبحاث التي أجريت للمقارنة بين الأداةين تم التوصل إلى أفضلية منهجية "أداء الخدمة" في قياس جودة الخدمة في التعليم العالي مقارنة بمنهجية "جودة الخدمة" (Brochado and Marques , 2007:15-16). كما ظهرت مناهج أخرى مثلت تطويراً لهما وتوسيعاً لمجال التقييم في خدمة التعليم العالي. ومن تلك المناهج منهجية المدخلات - العملية - المخرجات

IOP (input-process-output) وفيه تشير المدخلات إلى كيفية اختيار الطلبة وإلى المتطلبات، والعملية إلى العملية التدريسية، والمخرجات إلى الانجاز الأكاديمي والعوائد (العوائد المادية للجامعات الخاص). وان هذا التصنيف يعكس مدخل النظام في المنظمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات (Chua, 2004: 2-3). ومنهجية " أداء التعليم العالي " (Higher Education Performance) أو HEDPERF اهتمت بالعناصر الأكاديمية وأوجه بيئة التعليم العالي الأخرى وفقا لتقويم الطالب (للمزيد حول هذه المنهجية انظر: (Firdaus, 2006). ومنهجية "جودة التعليم" (Education Quality) أو EDUQUAL التي اهتمت بقياس الجودة من وجهة نظر ذوي العلاقة (الطلبة، أعضاء الهيئة التدريسية، الموظفين والعاملين، أولياء أمور الطلبة، وغير ذلك من المستفيدين وذوي العلاقة) (للمزيد حول هذه المنهجية انظر: Mahapatra and Khan, 2007). وفي هذه الدراسة سيجري تطبيق منهجية " أداء الخدمة" SERVPERF لقياس جودة خدمة الدراسات العليا من خلال الأبعاد الخمسة الرئيسية والعشرة الفرعية لجودة الخدمة، السابق ذكرها.

1-3- بعض العوامل المؤثرة في الدراسات العليا:

إن المراجع للأدب الخاص بتقويم التعليم العالي ، وبضمنه الدراسات العليا فيها ، يجد الكثير من الاتجاهات مما لا يمكن عدده أو حصره. نورد بعضا من الأمثلة لما يمكن إن يعزى إليه ذلك التنوع في الاتجاهات:

1- إن البعض منها ينصب على تقويم بعض الجوانب كالمناهج (انظر على سبيل المثال: Alade, 2007) ، أو مخرجات التعلم، أو المؤسسة التعليمية (انظر على سبيل المثال: Karagoz and Oz, 2008). أو يأخذ منحى أكثر شمولية من ذلك (انظر على سبيل المثال : Nayeri, Mashhadi and Mohajeri, 2008).

2- هناك من ينطلق من الطالب في عملية جمع المعلومات والتقويم، وفي ذلك تتنوع الإغراض أو الفلسفات الجاري الاستناد إليها (انظر على سبيل المثال: Struyven, Dochy and Janssens, 2005 ; Canen, 2003) أو ينطلق من غيره كأعضاء هيئة التدريس أو الإدارة، أو مزيج مما سبق (انظر على سبيل المثال: Elam and Egeltoft, 2009).

3- هناك من يجري التقويم منطلقا من تخصص معين: مثل علوم التربية ، علم النفس، علم الإدارة، متخصصين في التكنولوجيا أو نظم المعلومات أو تكنولوجياها.

في الوقت الذي لا يمكن معه بحسب أي من التوجهات المار ذكرها حقه وقيمه ومنفعته في تقويم الدراسات العليا ، فان توجه هذه الدراسة ينطلق في تقويم الدراسات العليا من أرضية علم الإدارة. والمتثلة في منهجية " أداء الخدمة" SERVPERF والأبعاد الخمسة الرئيسية والعشرة الفرعية لجودة الخدمة. ويمكن دراسة تأثير بعض

العناصر على جودة خدمة الدراسات العليا تناغما مع بعض الاتجاهات المار ذكرها. ويمكن تحديد تلك العناصر بخمسة عناصر يوضحها الشكل رقم (1). " فأعضاء هيئة التدريس"، و"المنهاج"، و"الطالب"، هي العناصر الثلاثة في المثلث التقليدي للعناصر المؤثرة في العملية التدريسية. ولتزايد أهمية " الإدارة" و "التسهيلات المادية" في العصر الراهن فقد تم إضافتها للعناصر التقليدية الثلاثة لتناولها بالدراسة في هذه الدراسة.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة

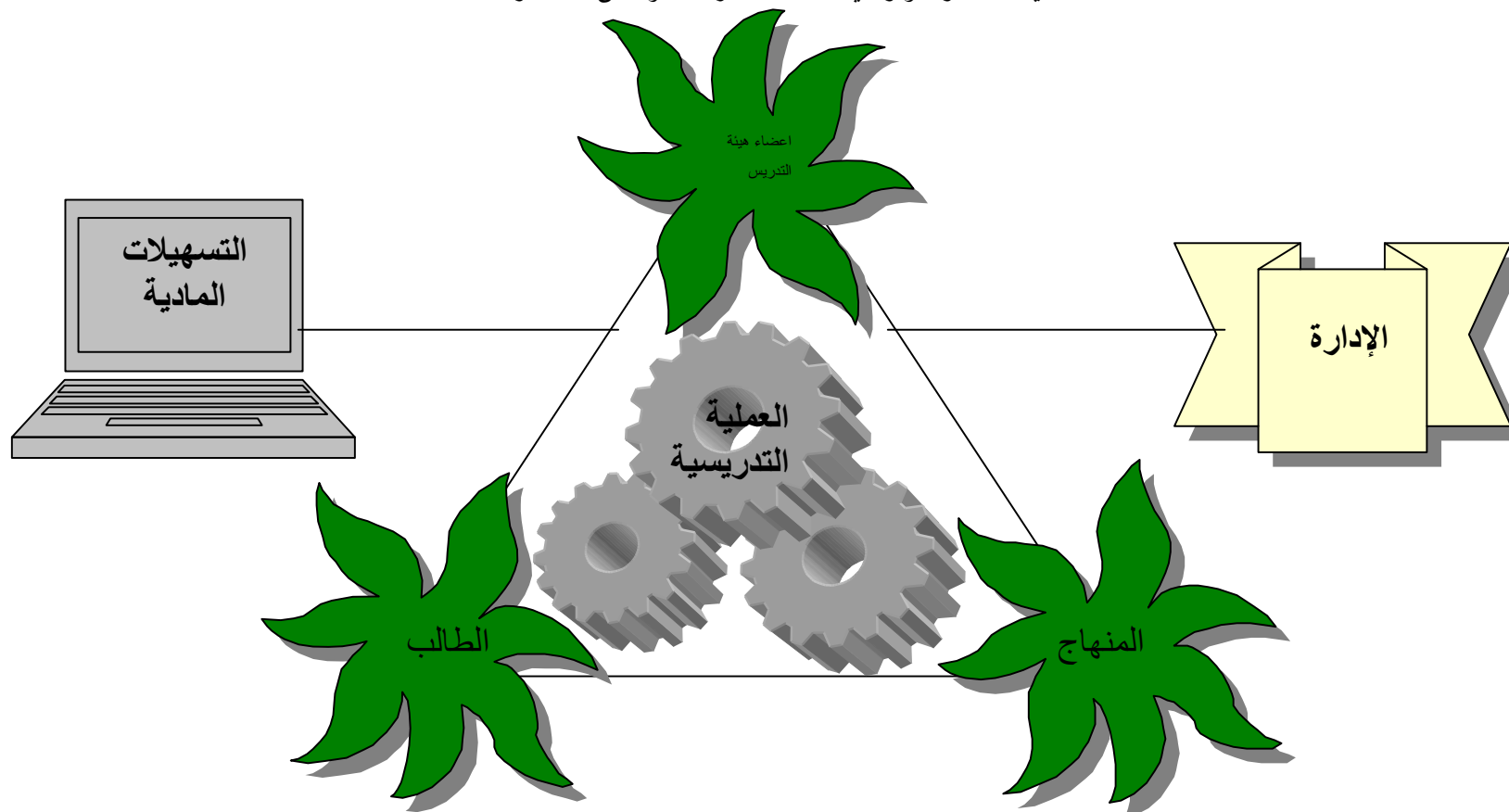
2-1- مشكلة الدراسة وأهمية الدراسة:

تمثل الدراسات العليا رافدا مهما لعملية البناء والتطوير لأي بلد من البلدان في العالم. كما أنها بحد ذاتها تعكس حالة التطور العلمي، ومن ثم الاقتصادي والاجتماعي، لأي بلد. تزداد أهمية ودور الدراسات العليا في المرحلة الراهنة والمستقبلية من حياة العراق في ظل توجهات التغيير والبناء الجديد التي يشهدها، لحاجته لحملة الشهادات العليا للإسهام في ذلك. إن مجرد وجود الدراسات العليا في تخصصات مختلفة، وتخرج العديد من حملة الشهادات العليا، لا يعد كافيا لتحقيق المنفعة المرجوة منها. بل على العكس قد يشكل وجود البعض منها عبئا كبيرا على البلد، من خلال النفقات التي تنفق عليها عندما لا تتناسب مع المنافع المتحققة عنها. من هنا تبرز المشكلة التي يتصدى لها هذا الدراسة والمتمثلة بالتساؤلات التالية: مدى جودة العملية التدريسية الجارية في الدراسات العليا؟ ومدى توفر أعضاء هيئة التدريس المؤهلين للقيام بأعباء التدريس في الدراسات العليا؟ ومدى ملائمة المناهج الجارية تدريسيها؟ ومدى أهلية الدارسين في الدراسات العليا من النواحي القانونية والعلمية والعملية؟ ومدى توفر الإدارة الفاعلة للدراسات العليا في الكليات القادرة على تسييرها بالشكل الذي يجعلها رصينة؟ ومدى توفير المتطلبات المادية (من مباني ومختبرات وأجهزة ومعدات ومكتبات وغيرها) اللازمة للدراسات العليا؟ إن مثل هذه التساؤلات وعدم وجود إجابات واضحة وموثقة عنها تعكس وجود مشكلة حقيقية تتعلق بالحاجة إلى تقويم الدراسات العليا في العراق، لاسيما إن العديد من الدول والجامعات تجري تقويما دوريا للدراسات العليا فيها، والكثير منها لا تكتفي بالتقويم الداخلي بل تأتي بمن يتولى ذلك من خارجها.

تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال تصديها لمشكلة تعد بحد ذاتها مفتاحا لمشاكل اكبر. فخريري الدراسات العليا اليوم هم من سيقود العملية التدريسية في التعليم العالي أو سيقود مؤسسات الدولة في المستقبل. وهذا يعني تصدير جوانب الضعف في الدراسات العليا الآن، إن وجدت، إلى المستقبل وإلى الأجيال القادمة في العراق. إن تشخيص جوانب الضعف في الدراسات العليا سيعطي الفرصة للتحسين المستمر فيها وتطويرها. كما تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال سعيها للكشف عن تأثير بعض العوامل في جودة الدراسات العليا، التي قد تمثل أسبابا لجوانب الضعف التي قد تظهر فيها. إن تشخيص أسباب و مواطن الضعف من شأنه توفير فرص المعالجة والتطوير والارتقاء بالدراسات العليا.

شكل رقم (1)

المثلث التقليدي للعناصر المؤثرة في العملية التدريسية وبعض العناصر المستجدة



2-2- أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى :

- 1- التعرف على مستوى جودة العملية التدريسية الجارية في الدراسات العليا .
- 2- تحديد المتغيرات الفرعية والأبعاد لجودة الخدمة الأكثر تأثيراً في مستوى جودة الدراسات العليا.
- 3- دراسة وتحليل اثر بعض العوامل (أعضاء هيئة التدريس ، المنهاج ، الطالب ، الإدارة ، التسهيلات المادية) على جودة العملية التدريسية في الدراسات العليا.

2-3- متغيرات الدراسة:

تمثلت المتغيرات الرئيسية للبحث بكل من:-

أولاً- جودة خدمة الدراسات العليا: مستوى الرضا العام عن جودة خدمة الدراسات العليا. وتضم خمسة متغيرات فرعية هي:

- 1- الموثوقية **Reliability** : القدرة على تقديم الخدمة باعتمادية ودقة.
- 2- الملموسية **Tangibility**: العناصر أو الشواهد المادية في تقديم خدمة الدراسات العليا المتمثلة بالتسهيلات المادية كالمباني و الأجهزة والمعدات و التجهيزات.
- 3- الاستجابة **Responsiveness** : الرغبة في مساعدة طلبة الدراسات العليا والسرعة في تقديم الخدمة.
- 4- الموثوقية **Assurance** : المعرفة والكياسة لدى الأفراد مقدمي الخدمة وقدرتهم على كسب ثقة الطلبة واطمئنانهم. وتتضمن أربعة أبعاد هي:
 - أ- الأهلية **Competence** : حيازة الأفراد مقدمي الخدمة للمهارات والمعارف اللازمة لإنجاز الخدمة.
 - ب- اللياقة **Courtesy** : الأدب والاحترام والتقدير والودية في الاتصال الشخصي للأفراد مقدمي الخدمة مع الطلبة.
 - ت- المصداقية **Credibility** : الثقة والصدق والأمانة مع الطالب، وجعل الأولوية لتحقيق مصلحته.
 - ث- الأمان **Security**: خلو الخدمة المقدمة من الأخطار وما يريب بالنسبة للطلاب.
- 5- التعاطف **Empathy** : العناية والانتباه الشخصي للطلاب الذي توفره الجامعة/الكلية. وتتضمن ثلاثة أبعاد هي:

- أ- الوصول **Access**: إمكانية وسهولة اتصال الطالب مع مقدم الخدمة والحصول على الخدمة.
- ب- الاتصال **Communication** : الاستماع للطلبة وإبقائهم على اطلاع باللغة التي يمكن أن يفهموها.
- ت- فهم الطالب **Understanding Student** : بذل الجهد لمعرفة حاجات الطالب.

ثانيا- المتغيرات التي يجري دراسة تأثيرها على مستوى جودة خدمة الدراسات العليا. وتمثلت هذه في خمسة متغيرات هي :

1- أعضاء هيئة التدريس Faculty Members : ويتضمن كل من المتغيرات الفرعية التالية:

أ- الأهلية: توفر القدرة العلمية ومهارات التدريس لدى عضو الهيئة التدريسية.

ب- التخصص: ملائمة تخصص عضو الهيئة التدريسية مع المادة التي يقوم بتدريسها.

ت- الإتاحة: توفر العدد الكافي من اعضاء الهيئة التدريسية.

2- المنهاج Curriculum : ويتضمن كل من المتغيرات الفرعية التالية:

أ- طبيعة المواد الدراسية: ملائمة المواد الدراسية ومفرداتها للتخصص الدراسي.

ب- التناسب في المواد: التناسب بين مواد التخصص والمواد المساعدة.

ت- الساعات الدراسية: كفاية الساعات الدراسية لكل مادة.

3- الطالب Student: ويتضمن كل من المتغيرات الفرعية التالية:

أ- الأهلية القانونية: توفر الشروط القانونية في الطالب وفقا لسياسات القبول المعلنة.

ب- الأهلية العلمية: توفر الشروط العلمية في الطالب وفقا لسياسات القبول المعلنة.

ت- حيازة المهارات الضرورية: امتلاك الطالب للمهارات الضرورية كمهارات الحاسوب، الانترنت، اللغة الانكليزية.

4- الإدارة Management : ويتضمن كل من المتغيرات الفرعية التالية:

أ- الأنظمة: وجود الخطط و الأنظمة والتعليمات المناسبة للدراسات العليا.

ب- الممارسات: تطبيق الخطط و الأنظمة والتعليمات الخاصة بالدراسات العليا.

ت- الرقابة: الرقابة على تنفيذ الخطط و الأنظمة والتعليمات الخاصة بالدراسات العليا.

5- التسهيلات المادية Physical Facility : ويتضمن كل من المتغيرات الفرعية التالية:

أ- الأبنية والقاعات و المختبرات: توفر القاعات الدراسية والمختبرات العلمية الملائمة.

ب- الأجهزة والمعدات: توفر الأجهزة والمعدات الملائمة.

ت- المكتبة: توفر المراجع والكتب والدوريات والوسائل الحديثة للحصول على المعلومات وإتاحتها للطلبة.

2-4- فرضيات ونموذج الدراسة: تتمثل فرضيات الدراسة الرئيسية في الآتي:

1- إن هناك علاقة ارتباط وتأثير معنوية بين جودة الدراسات العليا والمتغيرات الخمسة لجودة الخدمة.

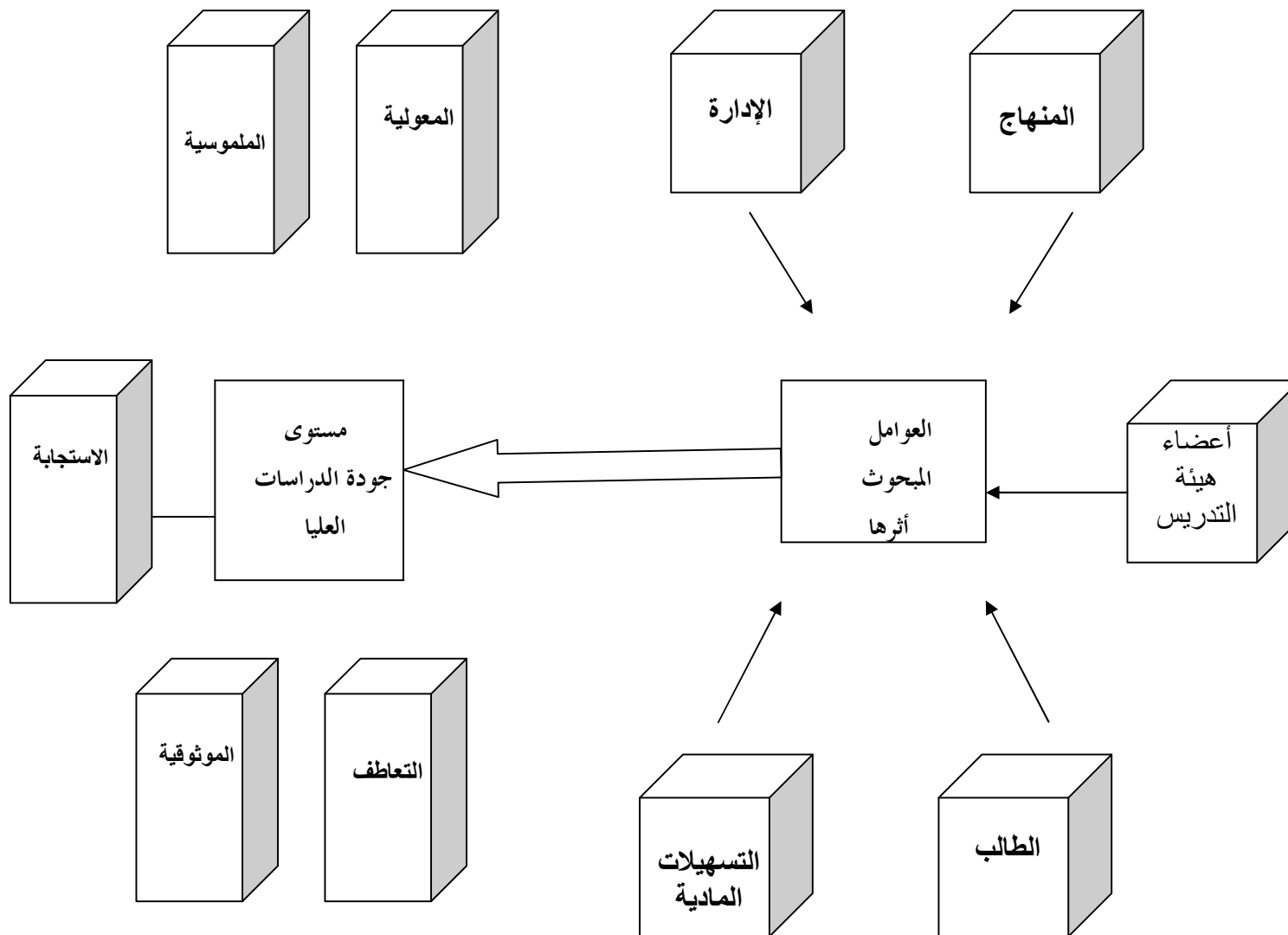
3- إن هناك علاقة ارتباط وتأثير معنوية بين جودة الدراسات العليا وكل من متغيرات " أعضاء هيئة التدريس " ، "المنهاج " ، " الطالب " ، " الإدارة " ، "التسهيلات المادية " .

يوضح الشكل رقم (2) أنموذج الدراسة الذي يعكس متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية والعلاقات الافتراضية بينهما.

2-5- إجراءات وعينة الدراسة :

تم إعداد استبانته (الموضحة في الملحق) لقياس متغيرات الدراسة واعتمد المقياس الخماسي فيها. لقد تم قياس جودة الدراسات العليا من خلال الأبعاد العشرة لجودة الخدمة بالعبارات (1-10) من الاستبانة. وتم قياس العوامل الخمسة المبحوث أثرها على جودة خدمة الدراسات العليا من خلال المتغيرات الفرعية الثلاثة الخاصة بكل منها. وهكذا فقد تم قياس تلك المتغيرات بالعبارات (11-25) من الاستبانة. وخصصت العبارة (26) من الاستبانة لقياس الرضا العام (الكلي) عن مستوى جودة خدمة الدراسات العليا. والجدول رقم (2) يوضح متغيرات الدراسة وأرقام وموضوع العبارات المستخدمة للقياس في الاستبانة.

شكل رقم (2) أنموذج الدراسة



جدول رقم (2) متغيرات الدراسة وأرقام عبارات الاستبانة

ت	المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	الأبعاد	رقم العبارة في الاستبانة
1	جودة خدمة الدراسات العليا	1-المعولية	1- المعولية	26
		2-الملموسية	2- الملموسية	1
		3-الاستجابة	3- الاستجابة	2
		4-الموثوقية		3
			4- الأهلية	4
			5- اللياقة	5
			6- المصادقية	6
			7- الأمان	7
			5- التعاطف	
			8- الوصول	8
	9- الاتصال	9		
		10- فهم الطالب	10	
2	أعضاء هيئة التدريس	1-الأهلية		11
		2- التخصص		12
		3-الإتاحة		13
4	المنهاج	1- طبيعة المواد الدراسية		14
		2- التناسب في المواد		15
		3- الساعات الدراسية		16
5	الطالب	1- الأهلية القانونية		17
		2- الأهلية العلمية		18
		3- حيازة المهارات الضرورية		19
6	الإدارة	1- الأنظمة		20
		2- الممارسات		21
		3- الرقابة		22
7	التسهيلات المادية	1- الأبنية والقاعات و المختبرات		23
		2- الأجهزة والمعدات		24
		3- المكتبة		25

تم عرض الاستبانة (المقياس) على مجموعة من المحكمين ، ثم تم إجراء التعديلات اللازمة عليها على وفق آراء المحكمين ، ثم جرى استخدام عينة اختباريه من الطلبة للإجابة عليها وإجراء التعديلات النهائية عليها قبل استخدامها في

جمع البيانات الخاصة بهذا الدراسة. تم اختيار طلبة الدكتوراه والماجستير الدارسين في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة بغداد لإجراء الدراسة الميدانية. تم توزيع 58 استبانة، كان المسترجع والسليم في تعبئته من قبل المجيبين 40 استبانة. اعتمدت الحزمة الإحصائية (برمجية) SPSS لغرض التحليل الإحصائي للبيانات. وجرى قياس المعولية لإجابات العينة وفق معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha لإجابات العينة على عبارات المقياس (26 مفردة) وقد بلغت قيمته (0.855).

المبحث الثالث: تحليل البيانات

3-1- تحليل الإجابات الخاصة بتقويم جودة الدراسات العليا في عينة الدراسة:

يوضح الجدول رقم (3) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات وإبعاد جودة الدراسات العليا

وفقاً لإجابات عينة الدراسة ويتضح منه الآتي:

جدول رقم (3) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات وإبعاد جودة الدراسات العليا

لأبعاد العشرة للجودة		للمتغير الرئيسي والمتغيرات الفرعية		الأبعاد العشرة للجودة	المتغيرات الفرعية	المتغير الرئيسي
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي			
		0.60	3.95			جودة خدمة الدراسات العليا
1.14	3.95	1.14	3.95	1- المعولية	1-المعولية	
1.13	2.85	1.13	2.85	2- الملموسية	2-الملموسية	
1.03	3.75	1.03	3.75	3- الاستجابة	3-الاستجابة	
		0.76	4.00		4-الموثوقية	
0.97	3.97			4- الأهلية		
1.15	3.72			5- اللياقة		
1.18	4.05			6- المصدقية		
1.07	4.20			7- الأمان		
		0.64	4.17		5- التعاطف	
0.91	4.30			8- الوصول		
1.07	4.20			9- الاتصال		
0.97	4.02			10- فهم الطالب		

1- بلغ مستوى جودة خدمة الدراسات العليا (3.95) وهي تفوق المعدل البالغ (3) بانحراف معياري (0.60)

وهو واطى نسبيا ، يؤشر عدم التشتت الكبير في آراء العينة حول هذا المستوى.

2- إن متغيرات الجودة المتمثلة في "التعاطف"، "الموثوقية"، "المعولية"، "الاستجابة" حققت متوسط اعلي من المعدل بلغ على التوالي (4.17) ، (4.00) ، (3.95) ، (3.75) ، بانحرافات معيارية متصاعدة بلغت على التوالي (0.64) ، (0.76) ، (1.03) ، (1.14). وتدن الوسط الحسابي لمتغير "الملموسية" عن المعدل حيث بلغ (2.85) بانحراف معياري مرتفع بلغ (1.13).

3- إن كل من أبعاد "الوصول"، "الاتصال"، "الأمان"، "المصداقية"، "فهم الطالب" حققت متوسطات عالية تراوحت بين (4.02- 4.30)، بينما حققت إبعاد "الأهلية"، "المعولية"، "الاستجابة"، "اللياقة" متوسطات اعلي من المعدل تراوحت بين (3.72- 3.97). وتدن الوسط الحسابي لبعدها "الملموسية" عن المعدل حيث بلغ (2.85)

يستخلص مما سبق ارتفاع مستوى جودة خدمة الدراسات العليا حيث كانت تفوق المعدل أو اعلي منه بكثير سواء كان ذلك لمستوى الجودة العام أو للمتغيرات الفرعية أو الأبعاد العشرة للجودة ماعدا حالة متغير وبعد "الملموسية"، فقد كان متدنياً.

3-2- تحليل إجابات عينة الدراسة الخاصة بالمتغيرات المبحوث تأثيرها على جودة الدراسات العليا:

يوضح الجدول رقم (4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغيرات المبحوث تأثيرها على جودة الدراسات العليا وفقاً لإجابات عينة الدراسة ويتضح منه الآتي:

جدول رقم (4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغيرات المبحوث تأثيرها على جودة الدراسات العليا

للمتغيرات الفرعية		للمتغيرات الرئيسية		المتغيرات الفرعية	المتغيرات الرئيسية
		0.96	3.41		أعضاء هيئة التدريس
1.16	3.92			1- الأهلية	
1.11	3.57			2- التخصص	
1.18	2.72			3- الإتاحة	
		0.79	3.31		المنهاج
1.38	3.12			1- طبيعة المواد الدراسية	
1.22	3.30			2- التناسب في المواد	
1.32	3.50			3- الساعات الدراسية	
		0.92	2.84		الطالب
1.21	2.60			1- الأهلية القانونية	
1.26	2.75			2- الأهلية العلمية	
1.13	3.17			3- حيازة المهارات الضرورية	
		0.82	3.82		الإدارة
1.05	3.97			1- الأنظمة	

1.28	3.87			2- الممارسات	
1.10	3.62			3- الرقابة	
		0.78	3.57		
0.92	3.32			1- الأبنية والقاعات و المختبرات	التسهيلات المادية
1.08	3.55			2- الأجهزة والمعدات	
1.28	3.82			3- المكتبة	

1- حققت أربعة من المتغيرات الخمسة الرئيسية المبحوثة متوسطات اعلي من المعدل كان أعلاها لمتغير " الإدارة" فبلغ (3.82) ثم على التوالي تنازليا متغيرات "التسهيلات المادية" (3.57)، " أعضاء هيئة التدريس" (3.41)، المنهاج (3.31)، وبانحرافات معيارية كانت على التوالي (0.82)، (0.78)، (0.96)، (0.79) وهي ليست مرتفعة نوعا ما. أما متغير "الطالب" فقد حقق متوسط (2.84) وهو أدني من المعدل بانحراف معياري (0.92).

2- إن المتغيرات الفرعية التي حققت متوسطات أعلي من المعدل تمثلت إبتداء من أعلاها في: "الأنظمة" لإدارة (3.97)، "الأهلية" لأعضاء هيئة التدريس (3.92)، "الممارسات" لإدارة (3.87)، "المكتبة" من التسهيلات المادية (3.82)، "الرقابة" لإدارة (3.62)، "التخصص" لأعضاء هيئة التدريس (3.57)، "الأجهزة والمعدات" من التسهيلات المادية (3.55)، "الساعات الدراسية" للمنهاج (3.50)، "الأبنية والقاعات و المختبرات" من التسهيلات المادية (3.32)، "التناسب في المواد" للمنهاج (3.30)، "حياسة المهارات الضرورية" للطلاب (3.17)، "طبيعة المواد الدراسية" للمنهاج (3.12). ويلاحظ إن الانحرافات المعيارية كانت مرتفعة نوعا ما حيث تراوحت بين (0.92-1.38)، وأن أي من تلك المتغيرات لم يحقق متوسطا مرتفعا (4.00-5.00) وان تجاوز المعدل لبالغ (3.00).

3- إن المتغيرات الفرعية التي حققت متوسطات ادني من المعدل تمثلت ابتداء من أدناها في: "الأهلية القانونية" للطلاب (2.60)، "الإتاحة" لأعضاء هيئة التدريس (2.72)، "الأهلية العلمية" للطلاب (2.75). وتراوحت الانحرافات المعيارية لها بين (1.18-1.26).

يستخلص مما سبق إن المتغيرات الرئيسية والفرعية المبحوث تأثيرها في جودة خدمة الدراسات العليا لم تحقق متوسطات عالية، بل تراوحت بين تجاوزها للمعدل البالغ (3.00) في غالبيتها وتدني بعضها عن ذلك المعدل. وقد يكشف التحليل اللاحق في هذا الدراسة أثار مثل تلك النتائج على جودة خدمة الدراسات العليا.

3-3- اختبار فرضيات الدراسة :

3-3-1- اختبار فرضية الدراسة الأولى :

يوضح الجدول رقم (5) معاملات الارتباط البسيط بين المتغير الرئيسي والمتغيرات الخمسة الفرعية والأبعاد العشرة لجودة خدمة الدراسات العليا، ويتضح منه الآتي:

جدول رقم (5) معاملات الارتباط البسيط بين المتغير الرئيسي والمتغيرات الخمسة الفرعية والأبعاد العشرة لجودة خدمة الدراسات العليا

المتغير الرئيسي (جودة خدمة الدراسات العليا)	المتغيرات والأبعاد	
**0.619	1- المعولية	المتغيرات الفرعية الخمسة لجودة خدمة الدراسات العليا
*0.353	2- الموسمية	
**0.693	3- الاستجابة	
**0.920	4- الموثوقية	
**0.641	5- التعاطف	
**0.619	1- المعولية	الأبعاد العشرة لجودة خدمة الدراسات العليا
*0.353	2- الموسمية	
**0.693	3- الاستجابة	
**0.558	4- الأهلية	
**0.471	5- اللياقة	
**0.497	6- المصادقية	
**0.643	7- الأمان	
**0.455	8- الوصول	
**0.643	9- الاتصال	
0.158	10- فهم الطالب	

معامل ارتباط الرتب (سبيرمان): ** الارتباط معنوي عند مستوى دلالة (0.01)

* الارتباط معنوي عند مستوى دلالة (0.05)

- 1- إن هناك علاقة ارتباط معنوية عند مستوى دلالة (0.01) أو أقل بين مستوى "جودة خدمة الدراسات العليا" وكل من متغيرات الجودة الفرعية: "المعولية"، "الاستجابة"، "الموثوقية"، "التعاطف"، حيث بلغت معاملات الارتباط على التوالي (0.619)، (0.693)، (0.920)، (0.641). أما متغير "الموسمية" فقد أظهر علاقة ارتباط معنوية عند مستوى دلالة (0.05) أو أقل، وبلغ معامل الارتباط (0.353).
- 2- إن هناك علاقة ارتباط معنوية عند مستوى دلالة (0.05) أو أقل بين مستوى "جودة خدمة الدراسات العليا" والأبعاد العشرة لجودة خدمة الدراسات العليا ماعدا بعد "فهم الطالب" فلم يظهر علاقة ارتباط معنوية عند مستوى دلالة (0.05) أو أقل.

يعزز ما سبق صحة الفرضية الأولى للبحث التي تقضي بوجود علاقة ارتباط معنوية بين مستوى جودة خدمة الدراسات العليا والمتغيرات الفرعية الخمسة لجودة الخدمة. وإن تحليل الانحدار المتعدد لعلاقة المتغير الرئيسي "جودة خدمة الدراسات العليا" مع كل من المتغيرات الفرعية الخمسة للجودة، من شأنه إظهار تأثير تلك المتغيرات على مستوى جودة خدمة الدراسات العليا.

جدول رقم (6)

تحليل الانحدار للعلاقة بين جودة خدمة الدراسات العليا والمتغيرات الخمسة لجودة الخدمة

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط المتعدد (R)	معامل التحديد (مربع معامل الارتباط) (R Square)	الخطأ المعياري للتقدير		
1	0.746 (أ)	0.556	0.40287		
2	0.791 (ب)	0.625	0.37515		
3	0.824 (ج)	0.678	0.35240		
(أ) - لكل من: (القيمة الثابتة) و (الموثوقية)					
(ب) - لكل من: (القيمة الثابتة) و (الموثوقية) و (الملموسية)					
(ج) - لكل من: (القيمة الثابتة) و (الموثوقية) و (الملموسية) و (الاستجابة)					
اختبار انوفا (ANOVA)*					
النموذج	مجاميع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	القيمة الفائية (F)	مستوى الدلالة
1 الانحدار	7.733	1	7.733	47.643	0.000 (أ)
	6.167	38	0.162		
	13.900	39			
2 الانحدار	8.693	2	4.346	30.883	0.000 (ب)
	5.207	37	0.141		
	13.900	39			
3 الانحدار	9.429	3	3.143	25.310	0.000 (ج)
	4.471	36	0.124		
	13.900	39			
*المتغير المعتمد هو (جودة خدمة الدراسات العليا)					
(أ) - لكل من: (القيمة الثابتة) و (الموثوقية)					
(ب) - لكل من: (القيمة الثابتة) و (الموثوقية) و (الملموسية)					
(ج) - لكل من: (القيمة الثابتة) و (الموثوقية) و (الملموسية) و (الاستجابة)					
المعاملات *					
النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	القيمة الفائية (t)	مستوى الدلالة
	قيمة (B)	الخطأ المعياري			

1- ملخص النماذج

2- نتائج اختبار (F)

3- المعاملات					
ب)					
0.000	4.709	0.344	1.619	(القيمة الثابتة)	1
0.000	6.902	0.746	0.085	(الموثوقية)	
0.007	2.856		0.380	(القيمة الثابتة)	2
0.000	7.733	0.788	0.080	(الموثوقية)	
0.013	2.612	0.266	0.054	(الملموسية)	
0.004	3.104		0.357	(القيمة الثابتة)	3
0.000	4.543	0.581	0.100	(الموثوقية)	
0.019	2.453	0.237	0.051	(الملموسية)	
0.020	2.435	0.308	0.073	(الاستجابة)	
* المتغير المعتمد هو (جودة خدمة الدراسات العليا)					

يوضح الجدول رقم (6) نتائج تحليل الانحدار، ويتضح منه إن اقوي المتغيرات الخمسة في التأثير هي على التوالي كل من: "الموثوقية"، "الملموسية"، "الاستجابة"، على وفق ما هو ظاهر في النموذج (3) في حقل (1) - ملخص النماذج). وبلغ معامل التحديد (R Square) لذلك النموذج (0.678)، أي إن القدرة التفسيرية للنموذج تبلغ (67.8%) وهي عالية. وكان الخطأ المعياري للتقدير اقل ما يمكن بين النماذج الثلاثة الظاهرة. تشير نتائج اختبار (F) على وفق ما هو ظاهر في النموذج (3) في حقل (2) - نتائج اختبار (F) إلى معنوية النموذج عند مستوى دلالة (0.000). و يمكن ملاحظة قيم المعاملات لمعادلة الانحدار للقيمة الثابتة وللمتغيرات الثلاثة كما هي ظاهرة في الحقل (3- المعاملات)، ووفقا لاختبار (t) فان أي من العلاقات المنفردة في النموذج معنوية عند مستوى دلالة (0.05) أو اقل.

3-3-2 - اختبار فرضية الدراسة الثانية :

جدول رقم (7)

معاملات الارتباط البسيط للعلاقة بين جودة خدمة الدراسات العليا والمتغيرات الخمسة المبحوث تأثيرها عليه

جودة خدمة الدراسات العليا		المتغيرات المبحوث تأثيرها على جودة الدراسات العليا	
مع المتغيرات الفرعية	مع المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	المتغيرات الرئيسية
	*0.352		1- أعضاء هيئة التدريس
*0.342		1- الأهلية	
0.238		2- التخصص	
0.135		3- الإتاحة	
	*0.360		2- المنهاج
*0.358		1- طبيعة المواد الدراسية	
0.278		2- التناسب في المواد	
0.115		3- الساعات الدراسية	
	**0.425		3- الطالب
0.274		1- الأهلية القانونية	
*0.396		2- الأهلية العلمية	
*0.360		3- حيازة المهارات الضرورية	
	*0.383		4- الإدارة
**0.601		1- الأنظمة	
*0.347		2- الممارسات	
0.091		3- الرقابة	
	**0.538		5- التسهيلات المادية
0.021		1- الأبنية والقاعات والمختبرات	
**0.612		2- الأجهزة والمعدات	
**0.404		3- المكتبة	
جودة خدمة الدراسات العليا		المتغيرات المبحوث تأثيرها على جودة الدراسات العليا	
مع المتغيرات الفرعية	مع المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	المتغيرات الرئيسية
	*0.352		1- أعضاء هيئة التدريس
*0.342		1- الأهلية	
0.238		2- التخصص	
0.135		3- الإتاحة	
	*0.360		2- المنهاج
*0.358		1- طبيعة المواد الدراسية	
0.278		2- التناسب في المواد	
0.115		3- الساعات الدراسية	
	**0.425		3- الطالب

0.274		1- الأهلية القانونية	
*0.396		2- الأهلية العلمية	
*0.360		3- حيازة المهارات الضرورية	
	*0.383		4- الإدارة
**0.601		1- الأنظمة	
*0.347		2- الممارسات	
0.091		3- الرقابة	
	**0.538		5- التسهيلات المادية
0.021		1- الأبنية والقاعات والمختبرات	
**0.612		2- الأجهزة والمعدات	
**0.404		3- المكتبة	

معامل ارتباط الرتب (سبيرمان): ** الارتباط معنوي عند مستوى دلالة (0.01)

* الارتباط معنوي عند مستوى دلالة (0.05)

يوضح الجدول رقم (7) معاملات الارتباط البسيط للعلاقة بين "جودة خدمة الدراسات العليا" والمتغيرات الخمسة المحيوت تأثيرها عليه المتمثلة في كل من: "أعضاء هيئة التدريس"، "المنهاج"، "الطالب"، "الإدارة"، "التسهيلات المادية". ويتضح منه الآتي:

- 1- إن هناك علاقة ارتباط معنوية عند مستوى دلالة (0.01) أو اقل بين مستوى جودة خدمة الدراسات العليا ومتغيرات: "الطالب"، "التسهيلات المادية"، وبلغت معاملات الارتباط على التوالي (0.425)، (0.538). كما أن هناك علاقة ارتباط معنوية عند مستوى دلالة (0.05) بين مستوى جودة خدمة الدراسات العليا ومتغيرات: "أعضاء هيئة التدريس"، "المنهاج"، "الإدارة"، وبلغت معاملات الارتباط على التوالي (0.352)، (0.360)، (0.38).
- 2- إن هناك علاقة ارتباط معنوية عند مستوى دلالة (0.01) أو اقل بين مستوى جودة خدمة الدراسات العليا و متغيرات: "الأجهزة والمعدات" و"المكتبة" من التسهيلات المادية، و متغير "الأنظمة" من الإدارة. و إن هناك علاقة ارتباط معنوية عند مستوى دلالة (0.05) بين مستوى جودة خدمة الدراسات العليا و متغيرات: "الأهلية" من أعضاء هيئة التدريس، و"طباعة المواد الدراسية" من المنهاج، و"الأهلية العلمية" و"حيازة المهارات الضرورية" من الطالب، و"الممارسات" من الإدارة. وقد بلغت معاملات الارتباط لتلك المتغيرات مع "جودة خدمة الدراسات العليا" على التوالي: (0.612)، (0.404)، (0.601)، (0.342)، (0.352)، (0.396)، (0.360)، (0.347). ويلاحظ تحقق (8) علاقات ارتباط من أصل (15) علاقة، وتضمنت تلك العلاقات متغير فرعي واحد أو أكثر لكل متغير من المتغيرات الرئيسية الخمسة.

يعزز ما سبق صحة الفرضية الثانية للبحث التي تقضي بوجود علاقة ارتباط معنوية بين مستوى جودة خدمة الدراسات العليا وكل من متغيرات "أعضاء هيئة التدريس"، "المنهاج"، "الطالب"، "الإدارة"، "التسهيلات المادية".

جدول رقم (8)

ملخص النموذج						1- ملخص النماذج
النموذج	معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد (مربع معامل الارتباط)	الخطأ المعياري للتقدير			
1	(R) 0.570 (i)	(R Square) 0.325	0.51452			
(i) - لكل من: (القيمة الثابتة) و (التسهيلات المادية)						2 - نتائج اختبار (F)
اختبار انوفا (ANOVA)*						
النموذج	مجاميع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	القيمة الفاتية (F)	مستوى الدلالة	
1	4.845	1	4.845	18.302	0.000 (i)	
	10.060	38	0.265			
	14.905	39				
* المتغير المعتمد هو (جودة خدمة الدراسات العليا)						3- المعاملات
(i) - لكل من: (القيمة الثابتة) و (التسهيلات المادية)						
المعاملات *						
النموذج	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	القيمة الفاتية (F)	مستوى الدلالة		
1	قيمة ب (B)	الخطأ المعياري	بيتا Beta	6.009	0.000	
				4.278	0.000	
* المتغير المعتمد هو (جودة خدمة الدراسات العليا)						

يوضح الجدول رقم (8) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لعلاقة متغير "جودة خدمة الدراسات العليا" مع كل من المتغيرات الخمسة المبحوث تأثيرها عليه، ويتضح منه إن اقوي المتغيرات الخمسة في التأثير هو متغير "التسهيلات المادية" على وفق ما هو ظاهر في النموذج الوحيد (1) في حقل (1- ملخص النماذج). و بلغ معامل التحديد لذلك للنموذج (0.325) ، أي إن القدرة التفسيرية للنموذج تبلغ (32,5%) وهي واطئه. و يشير ذلك إلى إن ما نسبته (67.5%) من التغير في " جودة خدمة الدراسات العليا " يعود للتغير في متغيرات أخرى ليست من المتغيرات الخمسة المبحوثة. تشير نتائج اختبار (F) على وفق ما هو ظاهر في النموذج (1) في حقل (2- نتائج اختبار F) إلى معنوية النموذج عند مستوى دلالة (0.000). و يمكن ملاحظة قيم المعاملات لمعادلة الانحدار للقيمة الثابتة و للمتغير "التسهيلات المادية" كما

هي ظاهرة في الحقل (3- المعاملات)، ووفقا لاختبار (t) فان أي من العلاقات المنفردة في النموذج معنوية عند مستوى دلالة (0.05) أو اقل.

جدول رقم (9) تحليل الانحدار للعلاقة بين جودة خدمة الدراسات العليا والمتغيرات الرئيسية المبحوث تأثيرها عليه

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط المتعدد (R)	معامل التحديد (مربع معامل الارتباط) (R Square)	الخطأ المعياري للتقدير		
1	0.624 (i)	0.390	0.48920		
2	0.709 (ب)	0.503	0.44759		
1- ملخص النماذج					
(i) - لكل من: (القيمة الثابتة) و (الانظمة)					
(ب) - لكل من: (القيمة الثابتة) و (الانظمة) و (الاجهزة والمعدات)					
اختبار انوفا (ANOVA)*					
النموذج	مجاميع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	القيمة الفائية (F)	مستوى الدلالة
1	الانحدار	1	5.811	24.281	0.000 (i)
	الفائض	38	0.239		
	المجموع	39	14.905		
2	الانحدار	2	7.492	18.700	0.000 (ب)
	الفائض	37	0.200		
	المجموع	39	14.905		
*المتغير المعتمد هو (جودة خدمة الدراسات العليا)					
(i) - لكل من: (القيمة الثابتة) و (الادارة)					
(ب) - لكل من: (القيمة الثابتة) و (الادارة) و (التسهيلات المادية)					
3- المعاملات					
النموذج	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	القيمة الفائية (t)	مستوى الدلالة	
1	قيمة ب (B)	بيتا Beta			
	الخطأ المعياري				
2	القيمة الثابتة ()		2.441	7.962	0.000
	(الادارة)		0.368	4.928	0.000
	القيمة الثابتة ()		2.085	6.808	0.000
	(الادارة)		0.264	3.434	0.001
	(التسهيلات المادية)		0.216	2.897	0.006
*المتغير المعتمد هو (جودة خدمة الدراسات العليا)					

يوضح الجدول رقم (9) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لعلاقة متغير "جودة خدمة الدراسات العليا" مع المتغيرات الفرعية (15 متغير) للمتغيرات الخمسة المبحوث تأثيرها عليه. أنتج التحليل وجود نموذجين كان الثاني منهما هو الأفضل، لارتفاع معامل التحديد (أو القابلية التفسيرية) له عن الأول، على وفق ما هو ظاهر في حقل (1) - ملخص النموذج). وتبعاً لذلك فإن اقوي المتغيرات تأثيراً هي متغير " الأنظمة " من الإدارة ، ومتغير " الأجهزة والمعدات " من التسهيلات المادية. و قد بلغ معامل التحديد لذلك للنموذج (0.503)، أي إن القدرة التفسيرية للنموذج تبلغ (50.3 %). تشير نتائج اختبار (F) على وفق ما هو ظاهر في النموذج (1) في حقل (2) - نتائج اختبار (F) إلى معنوية النموذج عند مستوى دلالة (0.000). ويمكن ملاحظة قيم المعاملات لمعادلة الانحدار للقيمة الثابتة وللمتغيرات كما هي ظاهرة في الحقل (3) - المعاملات، ووفقاً لاختبار (t) فإن أي من العلاقات المنفردة في النموذج معنوية عند مستوى دلالة (0.01) أو أقل.

الاستنتاجات والتوصيات

إن أهم النتائج والاستنتاجات التي يمكن استخلاصها من هذه الدراسة يمكن إيضاحها من خلال الآتي:
أولاً- يوضح الجدول رقم (10) ملخصاً لما عرض في تحليل إجابات العينة حول مستوى جودة الدراسات العليا. ويلاحظ منه أن نصف إبعاد الجودة العشرة فقط كانت جودتها عالية، أما الباقي فهو لم يتجاوز إلا المعدل (البالغ 3) أو متدني عنه.

جدول رقم (10)

خلاصة إجابات العينة حول مستوى جودة الدراسات العليا

تحت المعدل (أدن من 3)	فوق المعدل (اعلي من 3 وأدن من 4)	عالية (4 فما فوق)	لأبعاد الجودة العشرة	
			للمتغيرات الجودة الخمسة	
		الوصول	التعاطف	عالية (4 فما فوق)
		الاتصال		
		فهم الطالب		
	الأهلية	المصدقية	الموثوقية	
	اللياقة	الأمان		
	الاستجابة		الاستجابة	فوق المعدل (اعلي من 3 وأدن من 4)
	المعولية		المعولية	
الملموسية			الملموسية	تحت المعدل (أدن من 3)

1- تم تبويب درجات الحقل الثلاثة وفق النتائج المتحققة (حيث لم يظهر الرقم 3).

2- رتب الأبعاد المناظرة لكل متغير في حقلها تنازلياً حسب الدرجة التي حققتها.

ثانيا - يوضح الجدول رقم (11) ملخصا لما عرض في تحليل إجابات العينة حول مستوى التوفر لكل متغير من المتغيرات الرئيسية (وفروعها) المبحوث تأثيرها على الدراسات العليا.

جدول رقم (11)

خلاصة إجابات العينة حول مستوى التوفر للمتغيرات المبحوث تأثيرها على الدراسات العليا

تحت المعدل (أدنى من 3)	فوق المعدل (أعلى من 3 وأدنى من 4)	عالية (4 فما فوق)	للمتغيرات الفرعية	
			للمتغيرات الرئيسية الخمسة	عالية (4 فما فوق)
			الإدارة	فوق المعدل (أعلى من 3 وأدنى من 4)
	الأنظمة			
	الممارسات			
	الرقابة			
	المكتبة		التسهيلات المادية	
	الأجهزة والمعدات			
	الأبنية والقاعات والمختبرات			
الإتاحة	الأهلية		أعضاء هيئة	
	التخصص		التدريس	
	الساعات الدراسية		المنهاج	
	التناسب في المواد			
	طبيعة المواد الدراسية			
الأهلية العلمية	حيازة المهارات الضرورية		الطالب	تحت المعدل (أدنى من 3)
الأهلية القانونية				

1- تم تبويب درجات الحقول الثلاثة وفق النتائج المتحققة (حيث لم يظهر الرقم 3).

2- رتبت المتغيرات الفرعية المناظرة لكل متغير رئيسي في حقلها تنازليا حسب الدرجة التي حققتها

ويلاحظ منه أن كافة المتغيرات لم تحقق حالة عالية من التوفر لها. وفي أحسن أحوالها تجاوزت المعدل (البالغ 3) فقط، وكانت "الإتاحة" لأعضاء هيئة التدريس، و"الأهلية العلمية" للطلاب، و"الأهلية القانونية" للطلاب متدنية عن ذلك. ثالثا- ثبوت صحة الفرضية الأولى للبحث التي تقضي بوجود علاقة ارتباط معنوية بين مستوى جودة خدمة الدراسات العليا والمتغيرات الفرعية الخمسة لجودة الخدمة. وان اقوي المتغيرات تأثيرا في مستوى جودة الدراسات العليا كانت على التوالي: "الموثوقية"، "الملموسية"، "الاستجابة"، أي إن التحسين في مستوى جودة هذه المتغيرات يؤدي إلى تحسين في مستوى جودة الدراسات العليا بدرجة أكبر مما يؤدي إليه التحسين في متغيرات: المعولية، والتعاطف.

رابعا- ثبوت صحة الفرضية الثانية للبحث التي تقضي بوجود علاقة ارتباط معنوية بين مستوى جودة خدمة الدراسات العليا وكل من متغيرات "أعضاء هيئة التدريس"، "المنهاج"، "الطالب"، "الإدارة"، "التسهيلات المادية". وان متغير "التسهيلات المادية" كان المتغير الأقوى تأثيرا على مستوى جودة الدراسات العليا من بين تلك المتغيرات. وان كل من متغير "الأنظمة" من الإدارة، ومتغير "الأجهزة والمعدات" من التسهيلات المادية لها التأثير الأقوى على جودة الدراسات العليا من بين المتغيرات الفرعية الخمسة عشر المبحوث تأثيرها. ويؤشر ذلك إن التطوير في الأنظمة الإدارية الخاصة بالدراسات العليا وفي الأجهزة والمعدات اللازمة للدراسات العليا من شأنه إن يحسن من جودة الدراسات العليا. ولا يفوتنا هنا الانتباه إلى أن التحسين في الأنظمة الإدارية من شأنه إن ينعكس على باقي المتغيرات الأخرى خصوصا "أعضاء هيئة التدريس"، "المنهاج"، "الطالب"، "الإتاحة" لأعضاء هيئة التدريس، و"الأهلية العلمية" للطلاب، و"الأهلية القانونية" للطلاب كانت من المتغيرات التي حققت مراتب متدنية. كما لا يفوتنا إن تحسين "التسهيلات المادية"، وخصوصا "الأجهزة والمعدات"، من شأنه التأثير إيجابيا في المتغيرات الأخرى. وكل ذلك من شأنه إن يؤدي إلى تحسينات متواترة بصورة مباشرة وغير مباشرة على جودة الدراسات العليا.

انطلاقا مما سبق وما تم تناوله بالعرض والتحليل في هذه الدراسة يوصى بالاتي:

أولا- سعي الإدارات المسؤولة عن الدراسات العليا في الجامعات والكليات لتقويم جودة للدراسات العليا بصورة دورية، لاكتشاف وتشخيص فرص التحسين والتطوير في الجوانب المختلفة لها. وان يجري الإعداد والتخطيط لمثل هذه التقويمات سواء في جدولتها الزمنية، أو في إعداد الاستبانة الملائمة والعلمية، أو في التعامل مع النتائج التي تظهرها تلك المسوحات.

ثانيا- إعداد خطط لتطوير الدراسات العليا للارتقاء بمختلف جوانبها بدء من الجوانب التي تحظى بتقويم متدني، مروراً بالجوانب التي لم ترقى إلى مستويات عالية في التقويم وان فاقت المتوسط بقليل. وان يجري التنفيذ والمتابعة لانجاز تلك الخطط. ووفقا لنتائج هذه الدراسة لابد من الاهتمام بتحسين "الملموسية" كإحدى عناصر جودة الدراسات العليا. وتحسين كل من "الإتاحة" لأعضاء هيئة التدريس، و"الأهلية العلمية" و"الأهلية القانونية" للطلاب.

ثالثا- العمل على تطوير الدراسات العليا و الارتقاء بمستوى جودتها من خلال التحسين المستمر في الأوجه التالية:

1- عناصر "الموثوقية"، "الملموسية"، "الاستجابة"، من عناصر جودة الخدمة، للأثر المهم والمباشر لها في تحسين جودة الدراسات العليا.

2 - "التسهيلات المادية"، وبوجه خاص "الأجهزة والمعدات" منها، و"الإدارة"، وبوجه خاص منها "الأنظمة" المتعلقة بالدراسات العليا، للأثر المهم والمباشر لها في تحسين جودة الدراسات العليا.

رابعا - إن الخصوصيات الواردة في التوصيتين السابقة لا يعني الاكتفاء بما بصورة مطلقة ومستمرة لتطوير الدراسات العليا. فإن التطوير في أي من عناصر الجودة الخمسة: "المعولية"، "الملموسية"، "الاستجابة"، "الموثوقية"،

"التعاطف"، أو العناصر الخمسة الأخرى: "أعضاء هيئة التدريس"، "المنهاج"، "الطالب"، "الإدارة"، "التسهيلات المادية" من شأنه إن يحدث تأثيراً إيجابياً في مستوى جودة الدراسات العليا، لعلاقة الارتباط المعنوية الطردية بين أي من تلك العناصر وجودة الدراسات العليا. وهذا يعني ضرورة ترتيب الأولويات في اختيار العناصر التي يجري التطوير فيها لأجل تحسين مستوى جودة الدراسات العليا. وان تعطى الأولوية، في المراحل المبكرة من التوجه للتحسين، لتلك العناصر الواردة في التوصيتين السابقتين. ثم يتم الاهتمام بباقي العناصر تباعاً دون إغفال لأي منها، ودوره في تحسين جودة الدراسات العليا.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع العربية:

- 1- الطائي، رعد عبد الله (2010). أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الجامعة الخاصة (دراسة ميدانية)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة بغداد، مجلد 16، العدد 58.
- 2- الطائي، رعد عبد الله و قداد، عيسى (2008). إدارة الجودة الشاملة، دار البيزوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 3- الطائي، رعد و قداد، عيسى (2003). إدارة الجودة الشاملة: مفهوم وإطار للتطبيق في الجامعات وكليات العلوم الإدارية لتطوير وتحسين مستويات الأداء، بحوث المؤتمر الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن، تشرين الأول، ص 259 - 288.
- 4- الوادي، محمود و الطائي، رعد عبد الله (2003). ضمان الجودة: صياغة المنهج وتحليل الممارسة بالتركيز على كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية للارتفاع بمستوى أدائها، بحوث المؤتمر الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن، تشرين الأول، ص 21 - 51.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

- 5- Alade , Ibiwumi Abiodun(2007) , **Strategic Application of Evaluation Models for Promoting Higher Education Research of Technology Curricula** , Reforming Higher Education in Africa , .
- 6- Barnes , Bradley R.(2005) ; **Analyzing Service Quality: The Case of Post-Graduate Chinese Students Leeds University Business School** , ISSN nr.1743-6796, Vol. 2 , No.2 , December , pp.1-32 .

- 7-Berry , L. L., Parasuraman , A. and Zeithaml , V. A.(1994) ; **Improving Service Quality in America: Lessons Learned** , The Academy of Management Executive , Vol.8 , No.2 , May, pp.32-52 .
- 8-Berry , L., Zeithaml , V. and Parasuraman,A.(1985) ;**Quality Counts in Services Too**, Business Horizons , May-June , , pp.45-46.
- 9- Bitner , M. J. , Booms , B. H. and Mohr , L. A.(1994) ; **Critical Service Encounters: The Employee Viewpoint** , Journal of Marketing , Vol. 58 , No.4 , pp. 95–106 .
- 10- Brochado , Ana Oliveira and Marques , Rui Cunha(2007) ; **Comparing Alternative Instruments To Measure Service Quality In Higher Education** , FEP(Faculdade De Economia DO Porto) Working Papers , Research Work In Progress No.285 , DEZ. pp.1-23.
- 11- Canen , Ana (2003) ; **Institutional Evaluation, Knowledge and Multiculturalism: Some ways ahead in Brazilian higher education** , Current Issues in Comparative Education , Vol. 6 , No.1 , pp.17-26
- 12-Chua , Clare (2004) ; **Perception of Quality in Higher Education** , AUQA Occasional Publication , Proceedings of the Australian Universities Quality Forum. pp.1-7.
- 13- Combrinck , Theodore (2006) ; **A Pilot Empirical Investigation Into Student Perceptions Of Service Quality At The Department Of Management Of The University Of The Western Cape** , A research project of the requirements for the degree of master of Commerce , Faculty of Economic and Management Sciences , University of the Western Cape , March.
- 14-Cronin , J. Joseph , Jr. and Taylor , Steven A.(1992) ; **Measuring service quality :A Re-examination and Extension** , Journal of Marketing , Vol. 56 , July , pp.55-68.
- 15- Elam , Charlotte and Egeltoft , Tomas(2009) ; **The International Review Panel's Report (Report 2009:34 R)** , Centres of Excellence in Higher Education , Jnkping .
- 16-Fen , Yap Sheau and Mellian , Kew (2006); **Service Quality and Customer Satisfaction: Antecedents of Customer's Re-Patronage Intentions** , Sunway Academic Journal , No.4 , , pp.59-73.
- 17- Finnish Higher Education Evaluation Council (2010) ; **External Review of Finnish Higher Education Evaluation Council Self-evaluation report** , Finland , Tampere ,.

- 18-Firdaus , A (2006) ; **The Development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector** , International Journal of Consumer Studies, Vol.30 , No.6 , pp.569-581.
- 19-Heizer , Jay and Render , Barry(2008) ; **Operations Management** , Prentice-Hall .
- 20-Hoyle , David(1997) ; **ISO-9000 : Quality System Handbook** , Butter Worth-Heinemann ,.
- 21-Hutchins , David(1992) ; **Achieve Total Quality** , Director Books , Cambridge , UK.
- 22- Karagoz , Sevgul and Oz , Ece (2008) ; **Organizational Effectiveness In Higher Education ; Measures , Measurement And Evaluation** , 2008 EABR & TLC Conferences Proceedings , Rothenberg , Germany , pp.1-15.
- 25-Mahapatra , S. S. and Khan, M. S.(2007) ; **A Framework for Analysing Quality in Education Settings** , European Journal of Engineering Education , Vol. 32 , No. 2 , May , pp.205–217.
- 26- Nayeri , M. D. , Mashhadi , M. M. and Mohajeri , K.(2008) ; **Universities Strategic Evaluation Using Balanced Scorecard** , World Academy of Science , Engineering and Technology , No. 37 , pp.332-337.
- 27-Parasuraman , A. , Zeithamt , Valarie A. and Bery , Leonard L .(1985) ; **A Conceptual Model of Service Quality and the Implications for Future Research** , Journal of Marketing , Vol. 49 , Fall , pp.41-50 .
- 28-Parasuraman , A. , Zeithamt , Valarie A. and Bery , Leonard L. ; **SERVOVAL:A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality** , Journal of Retailing , Vol. 64 , No.1 , 1988 , pp.12-40.
- 29-Parasuraman , A. , Zeithamt , Valarie A. and Bery , Leonard L.(1990) ; **An Empirical Examination Of Relationships in an Extended Service Quality Model** , Marketing Science Institute , Cambridge.
- 30-Parasuraman , A. , Zeithamt , Valarie A. and Bery , Leonard L.(1991) ; **Refinement and Reassess Of the SERVQUAL Scale** , Journal of Retailing , Vol.67 , No. 4, pp.420-450 .
- 31-Parasuraman , A. , Zeithamt , Valarie A. and Bery , Leonard L.(1994); **Reassessment of Expectation as Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implications or Future Research** , Journal of Marketing , Vol. 58 , Jan , pp11-24.

- 33-Shahin , Arash(2004) ; **SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services** , Department of Management , University of Isfahan , Iran , pp.1-10 , <http://www.qmconf.com/Docs/0077.pdf>
- 34-Singh , S.(1997) ; **ISO-9000 and Total Quality Management** , Commonwealth Publishers , New Delhi.
- 35- Struyven , Katrien , Dochy , Filip and Janssens , Steven(2005) ; **Students' perceptions about evaluation and assessment in higher education: a review** , Assessment & Evaluation in Higher Education , Vol.30 , No.4 , August , pp. 331–347 .
- 36-Swedish National Agency for Higher Education (Hgskoleverket) (2009) ; **Centres of Excellence in Higher Education 2009** , Rydheims Tryckeri AB , Jnkping , December.
- 37-Zeithamt , V. A.,Bery , Leonard L. and Parasuraman , A.(1988) ; **Communication and Control Processor in the Delivery of Services** , Journal of Marketing 52 , April , pp.36-58.
- 38-Zeithamt ,Valarie A. and Bitner , Mary J.(2003) ; **Services Marketing** , McGraw Hill , New York , p.261.
- 39-Zeithamt , Valarie A. , Parasuraman , A. and Bery , Leonard L.(1990) ; **Delivering Quality Service** , The Free Press , New York.
- 40-Zeithaml , V. A.(1988) ; . **Consumer Perceptions of Price , Quality , and Value : A Means-End Model and Synthesis of Evidence** , Journal of Marketing , Vol. 52 , July ,pp. 2-22 .