

## مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية

د. ناصر إبراهيم سيف

د. خالد سفيان السرطاوي

د. سارة شاكر الأقرع

جامعة فيلادلفيا- الأردن

## مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية

د. ناصر إبراهيم سيف د. خالد سفيان السرطاوي د. سارة شاكر الأقرع

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية، ورضا الطلبة في الجامعات الحكومية الأردنية، ومن وجهة نظر طلبتها. وإلى التعرف على أثر جودة الخدمات الطلابية في رضا الطلبة، ومعرفة فيما لو كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في رضا الطلبة قد تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الجنسية، الابتعاث).

جمعت بيانات الدراسة الأولية بواسطة (776) استبانة، وباستخدام الرزمة الإحصائية SPSS version-17 والإحصاء الوصفي، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتم تقييم مستويات جودة الخدمات ورضا الطلبة في الجامعات. تم استخدام تحليل الانحدار وإحصائي (ف) لمعرفة أثر جودة الخدمات في الرضا. توصلت الدراسة إلى أن تقييم الطلبة لجودة الخدمات ورضا الطلبة كان متوسطاً في الجامعات الأردنية، وإلى وجود أثر لجودة الخدمات في رضا الطلبة. كما بينت الدراسة وجود فروق دالة إحصائية في الرضا تعزى للجنس. قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات لتعزيز جودة الخدمات الطلابية، ورضا الطلبة في الجامعات الحكومية الأردنية. الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات الطلابية، رضا الطلبة، الجامعات الأردنية.

Quality of Services and Student Satisfaction at Jordanian Universities

### Abstract

The study examined the relationship between quality of services provided at public Jordanian universities and student satisfaction, and the impact of three individual-differences variables (gender, nationality, and scholarship) on that relationship was assessed.

Questionnaires were randomly distributed to undergraduate business students enrolled at four major public universities, and 776 completed surveys were returned and used in the study. SPSS Version 17 was utilized in analyzing descriptive statistics of the data and regression analysis was used to assess the impact of perceived quality on satisfaction. Results indicated that quality of service and student satisfaction levels at Jordanian public universities were rated as "average", and that quality of services provided seemed to effect student satisfaction. Additionally, results showed statistically significant differences in satisfaction levels attributed to sex of the respondent. A number of recommendations are presented to enhance the quality services and student satisfaction at Jordanian public universities.

Key words:

Quality of student services, student satisfaction, Jordanian universities.

## المقدمة

تعمل الجامعة كمنارة لتنمية الفكر البشري والقيمي والثقافي ومصنع لتكوين مهارات أدائية وعقلية، وهي الوسيلة الفاعلة المستمرة التي يبقى العلم فيها وبها ناميا، والعمل منتج والقيم رفيعة. وتتراوح الجامعات من حيث خطط التطوير والتحسين. فبعضها راكد في ماء أسن، فماضيها كحاضرها وحاضرها ينبىء عن مستقبلها. وبين جامعات لديها ما يسمى حى التطوير والتحسين، احتلت بها قضية الجودة قضية ملحمة وشاغلا يوميا (طعيمة وآخرون، 2004). ونتيجة للتحويلات التي شهدتها أهداف الجامعات من مؤسسات لإنتاج المعرفة ونقلها إلى أخرى لإنتاج المعرفة كمنتج قابل للتداول، ظهرت الحاجة إلى العمل الاستراتيجي الراضى عن جودة الخدمات المقدمة فيها، لما له من تأثير جوهري على عملاء آخرين يتعاملون مع تلك المؤسسات أو يتوقع تعاملهم معها في المستقبل (Hussey et al. 2010).

وبما أن تطبيق الجودة يتضمن الإطار العام الذي يتم فيه التعلم، وهو أحد المداخل الإدارية التي تساعد الجامعات على الاستثمار لمواردها المتاحة بما يحقق لها موقعا تنافسيا (Katiliute et al. 2010)، أصبحت الجودة بهذا المعنى حاجة أساسية للرقى والتطور، وأكثر ضرورة للمستفيد من هذه العملية وهم الطلبة. ولأهمية رضا الطلبة كعامل أساس لبقاء المؤسسات التعليمية واستمرارها (Budic, 2011)، تأتي الدراسة الحالية كدراسة وصفية وتحليلية ميدانية لتحاول المشاركة في دعم عملية التحسين في الجامعات الأردنية.

### أهمية الدراسة ومشكلتها

تبرز أهمية هذه الدراسة من أهمية تطبيق النظريات التربوية الحديثة الداعمة لمشاركة المتعلم في صياغة المواقف التعليمية (المتسي، 2012)، وادخال التحسينات المستمرة على الخدمات الجامعية وتكييفها لتحقيق تحسينات جوهريّة في جودة خدماتها (Hafeez et al., 2011). ومن أهمية الجامعات الأردنية التي انخرطت في وضع برامج لتطبيق وقياس جودة خدماتها، ورفع سويتها. فتحسين أي شيء وتطويره يتم بإدراكه والعلم به، فالمعلومات المتأتمية من الدراسات هي الوقود الفعلية للخيارات المستقبلية. وبناء عليه يمكن إظهار مشكلة الدراسة من محاولتها الإجابة على التساؤلات الآتية:

السؤال الأول: ما مستويات جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الحكومية الأردنية؟

السؤال الثاني: ما مستويات رضا الطلاب في الجامعات الحكومية الأردنية؟

السؤال الثالث: هل يوجد أثر لمستويات جودة الخدمات الطلابية على مستويات رضا الطلبة؟

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات رضا طلاب الجامعات الحكومية الأردنية تعزى لمتغيرات (الجنس، الجنسية، الابتعاث)؟

### التعريفات الإجرائية

جودة الخدمات الطلابية: وهي طريقة مبتكرة للإدارة، تقوم على التحسين المستمر للخدمات الأكاديمية وغير الأكاديمية (McGhee, 2005)، وهي نظام متكامل لكسب رضا الطلاب في الحاضر والمستقبل.

جودة الخدمات الأكاديمية: تمثل درجة اتصاف أعضاء الهيئة الأكاديمية بالتميز والحماس في تأدية مهام التواصل وتقديم المشورة للطلبة، والإعلان بوضوح عن أهداف البرامج التربوية، والقدرة والكفاءة على توصيل المعلومات، وتحويل المقررات الدراسية لمعرفة ومهارات وقدرات، وسلامة عملية التقويم (Brochado, 2007; Nicholls, 2002). وتتضمن كذلك اتباع منهجية التحسين المستمر على الخدمات الأكاديمية، فضلاً عن مهارات الاتصال الجيد، والمواقف الإيجابية مع الطلاب، وطرح الجامعة للتخصصات التي يحتاجها سوق العمل (Orsingher, 2006; Angelo et al. 1993).

جودة الخدمات غير الأكاديمية: من خلال مراجعة الدراسات السابقة (Abdullah, 2005)، واستعراض الأدب النظري المرتبط بالموضوع (Carey et al., 2010; Parry et al., 2006) تمثلت جودة الخدمات غير الأكاديمية بنوعية وكفاءة الموظفين في أداء أعمالهم، وتحسين مستويات التواصل مع الطلاب وتحديد احتياجاتهم ورغباتهم والعمل الجاد على تلبيتها وإشباعها دون تأخير. وتؤكد على أهمية الاهتمام بالطلبة، وتوفير المرافق الملائمة لاتمام العملية التعليمية والنشاطات الرياضية والخدمية، ونظافة المرافق، وكفاءة الموقع الإلكتروني للجامعة، وسهولة الوصول للجامعة ومرافقها، وتوفير الخدمات الصحية، وتخفيف الأعباء المالية عن الطلبة وذويهم.

رضا الطلبة: تعكس مستويات الرضا العام للطلاب عن الخدمات المقدمة في الجامعة، والرضا عن جودة الخدمات الطلابية، وتوصية الطلبة للآخرين لمواصلة دراستهم في نفس الجامعة، والثقة في ما تقدمه الجامعة من برامج (Fields, 2002).

الابتعاث: إيفاد الطلبة للدراسة في مؤسسة تعليمية معترف بها للحصول على مؤهل علمي عال، بحيث تتولى الجهة المبتعثة تكاليف دراسة الطلبة.

## الإطار النظري للدراسة

### التعليم العالي

في الأردن يشتمل التعليم العالي على ثلاث مراحل هي البكالوريوس، والدراسات العليا. وأدى هذا النوع من التعليم مهمة سامية، فمن حيث الكم؛ وفرت أعداد كبيرة من الاختصاصيين في سائر المجالات اللازمة للنهوض بالمجتمع الأردني والعربي، وفرصا دراسية أمام الشباب الأردني بدلاً من اضطرارهم للسفر إلى الخارج (الفرحان، 2000). واجتذب هذا القطاع الطلبة العرب من الدول المحيطة، مما كان له من آثار إيجابية على الأردن، خفضت كثيراً من الآثار السلبية الناتجة عن حرمان الأردن من الثروات الطبيعية (الفريجات، 2009).

أما البداية فقد كانت في العام (1951)، بافتتاح صف لتأهيل المعلمين في كلية الحسين في عمان. وفي العام (1962) تم إنشاء أول جامعة في الأردن وهي الجامعة الأردنية في عمان، تلاها تأسيس جامعة اليرموك عام (1976)، ثم تأسيس جامعة مؤتة عام (1981)، ثم جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية (1986)، ثم جامعة آل البيت عام (1993)، ثم الجامعة الهاشمية عام (1994)، ثم جامعة البلقاء التطبيقية عام (1997)، وجامعة الحسين بن طلال (1999). وتوالى بعد ذلك تأسيس الجامعات الأهلية ليصل عددها إلى (14) جامعة (محافظة، 2000).

ومن جانبها تلعب كليات إدارة الأعمال في الجامعات الأردنية دوراً أساسياً في تأهيل القوى البشرية المؤهلة والمشاركة في صياغة الاقتصاد الوطني وتوجيهه، فهي مسؤولة عن توفير خدمات تستجيب لكامل نطاق التحديات والمنافسة. توفر خدماتها إلى (49649) طالب وطالبة في عدد من الجامعات الحكومية (الأردنية، واليرموك، ومؤتة، والهاشمية، وآل البيت، واللقاء التطبيقية، والحسين بن طلال، والطفيلة التقنية، والألمانية الأردنية).

## الجودة

اشتقت كلمة الجودة (Quality) من الكلمة اللاتينية (Qualitas) والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته، ومستويات الدقة والإتقان (عبوي، 2006). وعرفت على أنها القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له (الصيرفي، 2003). وعرفها المعهد الوطني الأمريكي للمقاييس، والجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة بأنها مجموعة من السمات والخصائص للسلع والخدمات القادرة على تلبية احتياجات محددة (زيدان، 2009)، بينما عرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي على أنها أداء العمل الصحيح بشكل صحيح ومن المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء (حمود، 2010). والجودة طبقاً لتعريف منظمة الأيزو العالمية تعني الوفاء بجميع المتطلبات المتفق عليها بحيث تال رضا العميل (الجبوري، 2010). إن جودة المنتج أو الخدمة تتوقف على احتوائها على جملة من الخصائص يتم التعبير عنها بمواصفات إذا تم احترامها يتحقق التوافق مع متطلبات العميل المعلنة والضمنية. أما تحقيقها فسيمكن من الوصول إلى السمة الجيدة، وتحسين الثقة، وفتح الأسواق الجديدة، وتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة المستفيد، وإيجاد ثقافة مهتمة برضا العملاء، وزيادة القدرة على جذبهم، والإقلال من شكاويهم، وتحقيق رضاهم (مجيد وآخرون، 2008).

ومن خلال ما سبق يتضح بأن الجودة تعرف بدلالة الأهداف المطلوب تحقيقها، وترتبط بالمدخلات والعمليات والمخرجات. لا تتجسد في الخصائص والمميزات فقط، وإنما في قدرة هذه الخصائص والمميزات على إشباع وإرضاء الحاجات المعلنة والضمنية للمستفيدين.

## جودة الخدمات الطلابية

توجد صعوبة في تعريف جودة الخدمة وتستمر تلك الصعوبة من الخصائص العامة المميزة للخدمات قياساً إلى السلع المادية (Foster, 2007). إذ عرفت جودة الخدمة على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة، أو تقديم خدمة أفضل من توقعات العميل (عاشور وآخرون، 2007). وعرفت جودة الخدمات الطلابية (الأكاديمية وغير الأكاديمية) على أنها الموائمة للغرض وتلبيه، أو التوافق على توقعات الطلاب في المؤسسات التعليمية. وهي طريقة محددة تترجم فيها احتياجات الطلاب إلى متطلبات فنية مناسبة في كل مرحلة من مراحل تصميم الخدمات الطلابية وتطويرها وإنتاجها (أل فيحان، 2007). فني الأونة الأخيرة، أصبحت مسألة جودة الخدمات الطلابية السمة الأساسية في استراتيجية التعليم العالي في العالم عامة، والأردن خاصة (الخطيب، 2006). وتزايد هذا الاهتمام كثيراً نتيجة الشعور بضعف الأداء التعليمي والشكوى المستمرة من أداء المؤسسات التعليمية (مجاهد وآخرون، 2006)، فمؤسسات التعليم العالي هي القمة التي تولد حضارة العقل وتوفر التعليم والتدريب الذي يجب أن يتصف بالجودة والتنوعية العالية.

ويمكن تحديد مفهوم جودة الخدمات الطلابية على أنها مجموعة من الشروط والمواصفات التي يجب أن تتوافر في خدمات مؤسسات التعليم العالي والمخصصة لتلبية حاجات المستفيدين منها، وإعداد مخرجات تتصف بالكفاءة لتلبية متطلبات المجتمع. وأنها جملة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوافر في جميع عناصر الخدمة بالجامعة سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات. ويمكن تمثيل جودة الخدمات الطلابية بإيجابية النظام التعليمي (القيسي، 2001)، وهو نظام متكامل موجه نحو تحقيق احتياجات الطلبة، وتأييد للعمل الصحيح على نحو صحيح كمدخل جديد في أداء العمل يتطلب تجديد الأساليب الإدارية التقليدية (أبو نعة، 2004). وتمثل بصفة عامة فلسفة إدارية مبنية على أساس رضا المستفيد (ترتوري وآخرون، 2006). وتتجلى بجودة الخدمات الأكاديمية وغير الأكاديمية، والبنى الأساسية والبيئة الداخلية والخارجية مع توظيف وسائل التكنولوجيا الحديثة في التعليم، وجودة مستوى إدارة المؤسسة من حيث تفاعلها وانفتاحها مع البيئة وعلى الآخرين (عقل، 2008).

## جودة الخدمات الأكاديمية

تعني جودة الخدمات الأكاديمية كما جاء في وصف وكالة الجودة البريطانية QAA على أنها مدى النجاح الذي تحققه الفرص التعليمية المتاحة أمام الطلاب في مساعدتهم على تحقيق الدرجات العلمية المنشودة، والعمل على ضمان توفر التدريس المناسب والفعال، والمساندة والتقييم، والفرص التعليمية الملائمة والفعالة (صبري، 2009). وتتمثل بجودة النتائج التعليمية المستهدفة، وتشتمل على المعرفة والفهم والمهارات التي تستهدفها الجامعة من وراء برامجها المرتبطة برسالتها، فالمخرجات التعليمية أو الأهداف الأدائية تعبر عن نواتج العملية التعليمية أو التغيير المتوقع في سلوك الطالب بعد التعرض لخبرة تعليمية محددة (قطامي وآخرون، 2006). وتعرف المخرجات المتوقعة بأنها عبارات تفصيلية تعبر عما يتوقع أن يكون الطالب قادراً على أدائه أو معرفته، بعد دراسته للمساق، ويشترط أن يتضمن لمخرجات معرفية ومهارات أدائية (شعادة، 2006). أما فيما يتعلق بجودة الخطط الدراسية فأفضل أنواع الخطط هي التي تكون مفصلة لتحقيق أهداف تعليمية محددة ومخرجاتها، بعيدة عن الجمود، تمتاز بالديناميكية، بحيث يمكن أن يضاف إليها أي مساق يساهم في تحقيق أهدافها ومخرجاتها التعليمية (عبدربه وآخرون، 2006؛ اليماني، 2009).

ولتحسين نوعية الخدمات الأكاديمية يجب على الجامعة توفير أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم متمكنين من التدريس (صبحي، 2004)، ويقومون بتيسير التعلم ويحافظون على منهج معرفي في تدريسهم وفي سلوكهم (محمد، 2006)، ويقدمون الدعم الأكاديمي والإرشادي للطلاب (بعارة وآخرون، 2000). وبالإضافة إلى ما سبق يجب التركيز على استخدام أدوات القياس المناسبة لتقييم مدى إنجاز الطلاب وتحقيقتهم للنتائج التعليمية المستهدفة بطريقة تساعد على توفير وسائل يمكن عن طريقها ترتيب الطلاب وفقاً لإنجازاتهم وأدائهم (الصاوي وآخرون، 1999)، ويجب إبلاغ الطلاب بوضوح عن الضوابط التي يتم تقييمهم على أساسها كما ينبغي إعطاؤهم تغذية رأي راجعة مناسبة تدعم عملية تعلمهم المستمر (وزارة التعليم العالي، 2005).

## جودة الخدمات غير الأكاديمية

لتحقيق هذه الغاية يجب على الجامعة توفير المرافق والإمكانات التعليمية الملائمة، والمستخدمه بصورة فعّالة. وأن تتأكد الجامعة من وجود كفاية في الهيئة المعاونة، من الفنيين، الإداريين، وبطريقة تتناسب وتلبية احتياجات الطلاب. ويتوقع من هذه الجامعات عند تطبيقها لمعايير جودة الخدمات غير الأكاديمية تقديم خدمات ومساهمات مهمة وجلية لشريحة المجتمع التي تخدمه، وللمجتمع ككل، وللبيئة بأسرها (الخطيب وآخرون، 2010). ويترتب عليها كذلك ضمان الحرية الأكاديمية، والتي تعني حرية الأستاذ والطالب في الوصول إلى مصادر البيانات والمعلومات وتبادل الأفكار والآراء ونشرها دون قيود (عساف، 2007).

وعلى مستوى البنية التحتية يجب على الجامعة توفير الأعداد الكافية واللائقة من قاعات التدريس وقاعات المحاضرات العامة المجهزة، والتي تتناسب مع أعداد الطلبة ومهام الجامعة وخطة عملها والبيئة الموجودة فيها، وتتوافر فيها الإضاءة والتهوية وأساليب العرض، وتوفر الراحة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس، وتتيح الفرصة للتفاعل بينهم بما يحقق الاستفادة القصوى لهم (الخطيب، 2007). ويترتب على الجامعة توفير المختبرات التدريسية اللازمة للتخصصات التي تقدمها، وتقنيات الاتصال التي تمكنها من تحسين العملية التعليمية (الأبرش وآخرون، 2006). وتوفير المرافق المختلفة والتجهيزات اللازمة لأداء عملها بكفاءة وفاعلية (هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، 2011).

## تقييم مستويات جودة الخدمات الطلابية

إن الاهتمام بتقييم جودة الخدمات الطلابية يعد متأخراً قياساً بأنواع عديدة أخرى من الخدمات. ويشير إلى التوصل إلى أحكام قيمية محددة للأنشطة والبرامج الجامعية من خلال استخدام بعض المقاييس المرجعية التي تساعد على فهم العلاقة وإدراكها بين مختلف العناصر الخاصة بالتقييم (مجيد، 2008). وتعزى صعوبات التقييم للخدمات الطلابية إلى طبيعة هذه الخدمات، فالمستفيد الفعلي منها المنظمات التي يعمل فيها خريج الجامعة، وهو غير المستلم المباشر للخدمات من الجامعة (الطالب خلال فترة دراسته ولحين تخرجه)، وهذا ما جعل تقييم جودة هذه الخدمات صعبة ومعقدة. ولكنه ومع بروز الاتجاهات الحديثة والتي تشير إلى إمكانية اعتماد المستلم المباشر للخدمة على أنه الأساس لتقييم جودة الخدمات الجامعية، سهل ذلك تقييم الجودة في مجال التعليم العالي باعتماد الطالب كمستلم مباشر للخدمة (الطائي وآخرون، 2013؛ جامعة نايف، 2008؛ Jiji et al. 2004).

وفي هذا الإطار ولغايات الاعتماد على أداة مناسبة لتقييم جودة الخدمات الطلابية، تم استعراض عدد من الأدوات المجربة في قياس جودة الخدمات، منها ما قدمه كل من (Parasuraman, Zeithaml and Berry) لقياس جودة الخدمات، والذي أطلق عليه اسم (SERVQUAL) وهو عبارة عن سلسلة من المقاييس المتكاملة والمتربطة لمعرفة رأي متلقي الخدمة بما يتوقعه من أداء في الخدمة المقدمة له من منتجها وعلى وفق عدد من الخصائص (بوعبدالله، 2010). غير أن كارمين (Carmen, 1990) شكك في كفاءة هذا المقياس للكشف عن جودة الخدمات التي يستخدمها الفرد لأول مرة، حيث أوضح أن عبارات التوقعات في مقياس الفجوة تكون مصوغة بشكل مثالي، وفي الوقت نفسه لم يتم متلقو الخدمة بمقارنة أداء الخدمة بالتجارب السابقة له فهو يستخدمها للمرة الأولى الأمر الذي يتطلب ضرورة البحث عن أساليب جديدة لقياس جودة الخدمات الجديدة. وأشار زافروبولوس (Zafropoulos et al., 2008) إلى أن هذا المقياس أكثر فائدة للتفريق بين تقييم كل من العاملين والطلبة لجودة الخدمات الجامعية.

ولانتقادات والتعقيد في طريقة القياس وفق منهجية (SERVQUAL) اقترح كل من كرونين وآخرون (Cronin et al., 1992) منهجية بديلة عرفت باسم أداء الخدمة (SERVPERF) تعتمد على قياس الجودة من منطلق إدراك العملاء للأداء الفعلي للخدمات المقدمة لهم، وبالتالي استبعاد عمليات الطرح بين توقعات العميل وإدراكاته لمستوى الخدمات. ولدى مقارنة كل من منهج (SERVQUAL وSERVPERF) في مجال التعليم العالي، أظهرت الأبحاث أفضل منهجية (SERVPERF) في قياس جودة الخدمات في الجامعات مقارنة بمنهجية (SERQUAL). وأشارت إلى أن مقياس (SERVPERF) هو الأقدر قدرة على القياس، إذ يتفوق على بقية المقاييس في كل من الصدقية والمعيارية، والصدق والمفاهيمية، والقدرة التفسيرية (Jain et al., 2004؛ Hollis et al., 2009؛ Cronin et al., 1994؛ بوعبدالله، 2010). ويستطيع تقدير درجة مجمعة لجودة الخدمات الكلية محكمة من خلال مجموعات وفئات مختلفة من المستفيدين ولأكثر من فترة زمنية، وبالتالي فإن هذا المقياس يعد أداة مفيدة للمديرين في قياس اتجاهات الجودة الكلية للمؤسسات التعليمية.

وعلى الرغم من جميع التأكيدات السابقة بشأن صلاحية مقياس (SERVPERF) لقياس جودة الخدمات في الجامعات، فقد قامت فردوس عبدالله (Abdullah, 2006) بدراسة مؤسسات التعليم العالي بماليزيا (جامعات حكومية، خاصة، معاهد)، قدمت على أثرهما مقياساً جديداً لتقييم جودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي، يعتمد بشكل أساسي على تطوير نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF)، وقد أطلقت عليه اسم أداء التعليم العالي (HEDPERF) وهو يشير إلى الأحرف الأولى من (Higher Education Performance-only) والمقياس مبني على الأداء في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم

العالي والذي يحدد الأبعاد الحقيقية لجودة الخدمات داخل هذا القطاع، وقد بررت الباحثة أن سبب تفضيلها للاتجاه المبني على الأداء فقط، أن الخدمات في قطاع التعليم العالي يستخدمها متلقو الخدمة (الطلاب) لأول مرة في حياته، وبالتالي عدم تجربة الطالب للمؤسسات الأخرى أو الجامعات التي تقدم نفس النوع من الخدمات (Abdullah, 2005). وبالنظر إلى ما سبق اعتمدت الدراسة الحالية على مقياس (HEDPERF) كمنطلق، مع تعديل الفقرات صياغة وإضافة وحذف، بما يلائم خصوصيات الجامعات الأردنية.

## رضا الطلاب

تعد جودة الخدمات الطلابية عاملاً مهماً في تحديد رضاهم، فكلما كانت الخدمات أكثر قدرة على تلبية الاحتياجات وحل المشكلات زاد الرضا عنها. ويعرف الرضا عامة على أنه الشعور بالسعادة والابتهاج، ورضا الطلاب خاصة بأنه درجة إدراك الطلاب لمدى فاعلية المنظمة، في تقديم المنتجات أو الخدمات التي تلي توقعاتهم واحتياجاتهم (الحسنية، 2009). وهو من أهم المعايير التي تمكن المؤسسة من التأكد من جودة سلعها وخدماتها. ولذلك فإن التوجه نحو المستقبل من خلال الاهتمام برغباته وتوقعاته وتحديد احتياجاته وترجمة مطالبه إلى أهداف وصولاً لإنجازها هو المدخل الصحيح للنجاح (مجيد وآخرون، 2008).

وفي الجامعات أصبح رضا الطلاب قيمة حيوية في السير نحو التطور والتميز (Shauchanka et al., 2020)، فالطلاب من أصحاب المصلحة الذين يجب الاستماع إليهم لتحسين جودة الخدمات الطلابية ونوعيتها في الجامعات. وسوف يسمح نظام الإصغاء للطلاب من القيام بتقييم رضاهم، وتحديد الطلاب غير الراضين والدوافع وراء عدم الرضا عن الخدمات المقدمة لهم ومعرفة الطريقة التي يدركون بها الخدمات المقدمة والفرصة المناسبة لتحسين مستويات رضاهم. وهذا ما دفع العديد من الحكومات حول العالم إلى إصدار تقارير سنوية حول مستويات رضا الطلاب عن خدمات مؤسسات التعليم العالي، لاستعمالها في أعمال الجودة والتحسين المستمر.

فقياس رضا الطلاب شبيه بحساب الأرباح والخسائر للشركات. فإذا كان مستوى الرضا مرتفعاً فإن الجامعة تكون في حالة ربح وتقوم، فقد حققت أهدافها بإكساب الطالب المعارف والمهارات والقدرات المستهدفة، وسيكون الطالب مبهتجاً بتحصيله العلمي وحياته الجامعية، ويتحدث عن الجامعة بشكل إيجابي. أما إذا كانت مستويات الرضا قريبة لتوقعات الطالب فإن الجامعة تكون في حالة استقرار، تسعى للمحافظة عليه وتطمح إلى الرضا المتفوق. أما الرضا المتواضع في مستويات أقل من المتوقع، فإنه سيؤدي إلى الخسارة، لأن الجامعة لم تحقق أهدافها ولا توقعات طلبتها، الأمر الذي قد يؤدي لانتقال الطالب إلى جامعة أخرى، أو قد يتعامل معها بشكل سلبي (Sumadi et al., 2011).

## الدراسات السابقة

- في بغداد قام الطائي وآخرون (2013) بدراسة جودة الخدمات الأكاديمية ومن منظور طلبة الدراسات العليا. أجريت الدراسة على عينة مؤلفة من (58) طالبا، وتوصلت إلى وجود رضا مرتفع عن سهولة الوصول والأمان في الجامعة.
- في الأردن جاءت دراسة العلاق (Al-Alak et al. 2012) لتقييم العلاقة بين جودة خدمات التعليم العالي ورضا طلبة كلية إدارة الأعمال في الجامعة الأردنية. جمعت بيانات الدراسة بواسطة الاستبانة الموزعة على (301) مفردة، وتوصلت إلى وجود علاقة معنوية بين جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة.
- في مدينة كراتشي الباكستانية قام صديقي وآخرون (Siddiqui et al. 2012) بدراسة جودة الخدمات الجامعية في كل من الجامعات الحكومية والخاصة ومن وجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس (55 مدرسا، 115 طالبا). من نتائجها عدم وجود أثر لجنس الطلبة في تقييم الرضا عن جودة الامتحانات، وتوافر التجهيزات والمعدات.
- في كينيا قام جودو وآخرون (Gudo et al. 2011) بدراسة فرص وتحديات تطبيق الجودة في الجامعات الكينية. تكونت العينة من (502) طالب و(127) محاضرا. من نتائجها وجود تراجع في مستويات جودة خدمات الجامعات الحكومية، وتراجع رضا الطلبة، والذي جاء كنتيجة للازدحام والتزايد المستمر في أعداد الطلبة، وعدم كفاية الأجهزة والمعدات، وضعف أنظمة الإرشاد والدعم، وطريقة الامتحانات، ونقص المرافق الرياضية.
- في رومانيا قام اريمي وآخرون (Irimie et al. 2011) بدراسة العلاقات الإحصائية بين جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة. تكونت العينة من (200) مفردة، وأشارت النتائج إلى رضا مرتفع للطلبة عن المحتوى الأكاديمي للبرامج، والامتحانات، وأعداد الطلبة لسوق العمل.
- في بنقلادش درس هاكو وآخرون (Haque et al. 2011) العلاقة بين جودة الخدمات ورضا الطلبة في الجامعات الحكومية. عرفت جودة الخدمة بجودة التعليم والمشورة والمكتبة والتجهيزات الرياضية وملاءمة الغرف الصفية والتجهيزات والمعدات والمختبرات. تكونت العينة من (300) مفردة. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين مستويات الجودة ومستويات الرضا، ( $R = .73$ )، وبقدرة تفسيرية بلغت (53%).
- في أندونيسيا قام سومادي وآخرون (Sumadi et al. 2011) بدراسة أثر جودة الخدمات على رضا الطلبة. جمعت بيانات الدراسة بواسطة الاستبانة التي وزعت على (155) طالبا. توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي لجودة الخدمة على رضا الطلبة.
- في كرواتيا درس بوديك (Budic, 2011) دور جودة الخدمة على رضا الطلبة. جمعت البيانات بواسطة (188) استبانة. أشارت النتائج إلى أن الرضا الكلي كان متوسطا عن جودة البرامج التعليمية وخدمات الموظفين، ومرتفعاً عن خدمات أعضاء هيئة التدريس.
- في الولايات المتحدة الأمريكية توصل سوتون وآخرون (Sutton et al. 2011) في دراسة مستويات رضا الطلبة عن المعلومات المقدمة إليهم، والذي كان مرتفعاً بما يتعلق بمعلومات المساقات، ومتوسطاً بما يتعلق بالمعلومات الأخرى.
- في البرازيل قام ميناردس وآخرون (Mainardes et al. 2012) بتقييم إدراك طلبة كلية إدارة الأعمال لجودة البرنامج التعليمي. جمعت البيانات بواسطة الاستبانة والتي وزعت على (292) مفردة. من أهم ما توصلت إليه الدراسة عدّ تنوع التخصصات المطروحة، والكلفة المالية للبرنامج، والبيئة العامة،

- ودعم الهيئة الأكاديمية، وإشراك الطلبة والتعرف على احتياجاتهم، من المجالات المؤثرة في تحسين إدراك الطلبة لجودة الخدمة.
- في إيران درس نيبستاني (Neyestani, 2012) قدرة الجامعات الإيرانية الخاصة على توفير القوى البشرية الأكاديمية الخبيرة. جمعت البيانات من خلال مراجعة الوثائق، وتوصلت إلى أن الجامعات قد حققت تقدماً في جودة خدماتها نتيجة لرفد القطاع التعليمي بالقوى البشرية المؤهلة، والموارد المالية الداعمة للبحث العلمي.
- في كينيا درست كاجيرا وآخرون (Kagira et al, 2011) مستويات إدراك الطلبة لجودة الخدمات المقدمة في الجامعات الكينية الحكومية والخاصة. اعتمدت نتائج الدراسة على تحليل (424) استبانة. وتوصلت إلى وجود إدراك إيجابي لجودة الخدمات الأكاديمية، وجودة البرامج التربوية، والدعم المقدم للطلبة، وتوفير الموارد، وإلى أن إدراك جودة الخدمة أعلى في المناطق الريفية منه في المدن.
- في الأردن قدم الزبون وآخرون (2010) دراسة بعنوان "درجة تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الأردنية الحكومية". أجريت الدراسة على عينة قدرها (158) مفردة ممن يعملون بمناصب إدارية. توصلت الدراسة إلى أن مفاهيم إدارة الجودة الشاملة تطبق بغالبيتها بمستويات متوسطة، وإلى وجود فروق في اتجاهات أفراد العينة تجاه مستويات التطبيق تعزى لمتغير جنس المشارك.
- في سوريا درس الحسنية (2009) مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن الأداء الإداري والأكاديمي في الكلية. أجريت الدراسة على عينة مؤلفة من (290) مفردة. توصلت الدراسة إلى أن المستوى العام للرضا كان مرتفعاً بما يخص أعضاء هيئة التدريس، ومقبول في مجال البحث العلمي، وضعيف في مجالات المهام والرسالة، والأداء الإداري، وأداء الطلبة، والعمليات التعليمية، والحياة الجامعية، والمرافق والمعدات، والمكتبة، والنفقات.
- في فلسطين درس عيسى وآخرون (2009) الكفاءات المهنية التي يمتلكها أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الإسلامية ومن وجهة نظر طلبتها وفق معايير الجودة. أجريت الدراسة على عينة قدرها (426) طالباً وطالبة. من أهم ما توصلت إليه الدراسة الأهمية المرتفعة لبعد الشخصية والعلاقات الإنسانية في تقويم جودة خدمات عضو هيئة التدريس، يليها بعد التمكن العلمي والمهني.
- في البرتغال قامت آنا بروكودا (Brochado, 2007) بقياس جودة خدمات التعليم العالي في البرتغال، وإجراء مقارنة تقييمية تفضيلية لخمس مقياس تستخدم لقياس جودة خدمات منظمات التعليم العالي. أجريت على عينة من (360) طالباً وطالبة، ومن نتائج الدراسة أن مقياس (HEDPERF) سجل أفضل مستوى للاتساق الداخلي وهو من أفضل المقاييس لتفسير التباين في جودة الخدمة.
- وفي عُمان قام العياصرة (2005) بدراسة فاعلية برنامج التربية في جامعة قابوس ومن وجهة نظر الطلبة. تكونت عينة الدراسة من (133) مفردة. عرفت فاعلية البرنامج بقدرة البرنامج على تحقيق أهدافه، وتوصلت الدراسة إلى أن تقييم الطلبة كان متوسطاً تجاه قدرة البرنامج على تحقيق أهدافه.
- وعليه، فمن خلال مراجعة الدراسات السابقة تم التعرف على المنهجية العلمية والأدوات العلمية المستخدمة لدراسة الجودة في القطاع الجامعي، والأساليب الإحصائية، وطرق معالجة المعلومات، والمراجع الأصلية في هذا المجال. وعلى نحو عام تميزت الدراسة الحالية عما سبقها تطبيقها لنموذج (HEDPERF) على الجامعات الحكومية الأردنية.

## مجتمع الدراسة

تألف مجتمع الدراسة من طلاب كليات إدارة الأعمال في الجامعات الأردنية الحكومية للعام الدراسي (2011-2012) من الدراسة الصباحية، وعلى مستوى درجة البكالوريوس. وعلى أن تكون الكلية قد زاولت عملها التعليمي منذ أربع سنوات على الأقل، وذلك لضمان توفر الطلبة المستهدفين بالدراسة، والبالغ عددها (4) جامعات، جدول (1). وتم اختيار الطالب كوحدة بحث لأن الهدف هو قياس الجودة من وجهة نظر الزبون الاستراتيجي للكلية.

## عينة الدراسة

وبما أن مجتمع الدراسة الحالية كبير ومقسم إلى عدد من الجامعات، ولصعوبة شمول أفراد المجتمع بجميع الإجراءات، لذا تطلب ذلك اختيار طريقة المعاينة متعددة المراحل لجمع البيانات، والتي مثلت نسبة (10%) من المجتمع. تم تقسيم الجامعات إلى ثلاث مجموعات جغرافية (شمال، ووسط، وجنوب). وحسب الوزن النسبي لعدد المفردات في كل جامعة، وبطريقة الاختيار العشوائي، تم توزيع استبانة الدراسة على تجمعات الطلبة في فترات الاستراحة بين المحاضرات. قام فريق جمع البيانات بجمع (776) استبانة صالحة للتحليل بنسبة (85%)، بأسلوب التوزيع والجمع الشخصي وعلى عدة جولات، الأمر الذي ساعد فريق جمع البيانات على تحفيز المستجيبين، وشرح أهداف الدراسة، والتردد على استفساراتهم، وجمع الإجابات بفترة زمنية قصيرة وقليلة الكلفة.

جدول رقم (1) أعداد الطلبة\* والاستبانات الموزعة والمرجعة

اسم الجامعة	طلبة كلية إدارة الأعمال	الاستبانات الموزعة	الاستبانات المسترجعة والصالحة
الجامعة (أ)	4043	404	344
الجامعة (ب)	2885	288	241
الجامعة (ت)	371	37	37
الجامعة (ج)	1770	177	154
المجموع	9069	906	776

المصدر: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الأردن

## أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع بياناتها الأولية، وعلى مقياس ليكرت الخماسي لإجابة عبارات الاستبانة. صيغت وعدلت العبارات المتعلقة بتقييم جودة الخدمات الأكاديمية وغير الأكاديمية انطلاقاً من مقياس أداء التعليم العالي (HEDPERF).

تكونت الاستبانة من ثلاثة أقسام، احتوى القسم الأول على ستة أسئلة للتعرف على صفات الطلاب عينة الدراسة. بينما احتوى القسم الثاني على أسئلة تبحث في تقييم الطلاب لجودة الخدمات الأكاديمية وغير الأكاديمية، كمتغيرات مستقلة، بحيث اشتملت على (23) عبارة تدور حول جودة الخدمات الأكاديمية، وعلى (28) عبارة تدور حول جودة الخدمات غير الأكاديمية. أما القسم الثالث فقد احتوى على (4) عبارات تهتم بالكشف عن مستويات الرضا الكلي للطلاب وكمتغير تابع.

## صدق الأداة

للتأكد من صدق أداة الدراسة، تم اختبار الصدق الظاهري للأداة من خلال عرض فقرات الاستبانة على مجموعة السادة المختصين، لتقرير فيما إذا كانت كل فقرة في الاستبانة صالحة أو غير صالحة أو بحاجة إلى تعديل، وفي ضوء ملاحظاتهم ونسبة اتفاق (80%) كمييار لقبول الفقرة تم إعادة صياغة بعض الفقرات لغويا، وإضافة بعضها الآخر لتصبح الاستبانة بصورتها النهائية مكونة من (61) فقرة.

ولكي يعتمد على أداة واضحة تسهم في تحقيق أهداف الدراسة، ولأجل أن تكون تلك الأداة قادرة على إعطاء إجابات مترابطة ومتناسقة نسبياً، وللتأكد من ثبات أداة الدراسة، فقد تم استخراج معامل كرونباخ ألفا والذي بلغ (0.94) للخدمات الأكاديمية، و (0.92) للخدمات غير الأكاديمية، و (0.79) لرضا الطلبة، وهذا يدل على ثبات مقبول لأغراض تطبيق الدراسة.

## النتائج

### وصف عينة الدراسة

الجدول (2) توزيع عينة الدراسة باختلاف (الجنس، الجنسية، الابتعاث)

المتغير	تفاصيل	تكرار	%	تفاصيل	تكرار	%
الجنس	ذكر	356	45.8	أنثى	420	54.2
الجنسية	الأردنية	707	91.1	أخرى	69	8.9
الابتعاث	غير مبعوث	544	70.1	مبعوث	232	29.9

من الجدول (2) يلاحظ أن عينة الدراسة تشكلت من ما نسبته (54.2%) من الإناث، وغالبيتهم من حملة الجنسية الأردنية (91.1%)، وأن (70.1%) يتحملون نفقة دراساتهم الجامعية.

### عرض النتائج وتحليلها

للإجابة على كل من السؤال الأول والثاني، تم استخدام مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت. وباعتماد على رأي المحكمين والدراسات السابقة تم تحديد المحك المعتمد لتفسير النتائج والحكم على مستوى الاستجابة، بحيث كانت دلالة المتوسطات التي تساوي أو تزيد عن (3.6) على أن هناك تطبيقاً مرتفعاً لعناصر المجال، والمتوسطات التي تتراوح بين (2.31-3.59) تدل على وجود تطبيق متوسط لعناصر المجال، والتي تساوي أو تقل عن (2.30)، إلى وجود تطبيق متدنٍ لعناصر المجال وحاجة ملحة لإجراء التحسينات العاجلة.

إجابة السؤال الأول: ما مستويات جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الحكومية الأردنية؟

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمات الجامعية

المجال	$\bar{x}$	SD	تقدير مستوى الخدمة
جودة الخدمات الطلابية	3.46	0.57	متوسط
جودة الخدمات الأكاديمية	3.56	0.60	متوسط
جودة الخدمات غير الأكاديمية	3.37	0.62	متوسط

من الجدول (3) يتبين، أن تقييم الطلبة لجودة كافة الخدمات الطلابية بلغ ( $\bar{x} = 3.46$ )، وللخدمات الأكاديمية بلغ ( $\bar{x} = 3.56$ )، ولغير الأكاديمية بلغ ( $\bar{x} = 3.37$ )، وبذلك تكون جميعها بمستويات متوسطة، أي أنها لا ترتقي إلى مستويات متقدمة ومرتفعة. ومن ملاحظة قيم الانحرافات المعيارية نلاحظ تجانسا في إدراك أفراد العينة. وتتفق هذه النتائج مع ما توصل إليه الروبيش (Al-Rubaish, 2011) في الجامعات السعودية، والذي أشار إلى أن إدراك الطلبة لجودة الخدمة في الجامعات السعودية جاء في غالبته من فئة المتوسط، ويبدو أن هذه سمة سائدة في الجامعات العربية وعلى اختلاف أماكنها وإمكاناتها المتاحة.

ويظهر من الجدول (4) أن هناك اتفاقاً بين طلبة الجامعات الحكومية على وجود تطبيق مرتفع مع (12) فقرة تشكل نسبة (55%) من مجموع الفقرات المعبرة عن جودة الخدمات الأكاديمية، والتي مثلت تنازلياً مجالات التنوع في التخصصات، والمساعدة لفهم ما يصعب فهمه، وتوافر الخدمات الأكاديمية الخبيرة، وكفاية الموقع الإلكتروني للتسجيل، والحصول على المعرفة والمهارات المخطط لها، ووضوح أهداف المقررات، وملاءمة المختبرات والمكتبة للعملية التدريسية، وتنوع أسئلة الامتحانات. ويدل هذا على توفر المستلزمات الأساسية للعملية التعليمية، وأن قدرات الكادر الأكاديمي ونشاطاته تقترب كثيراً من طموحات الطلبة واحتياجاتهم. وأن الطلبة قد وضعوا ثقتهم بأعضاء هيئة التدريس من حيث سلامة طرق التدريس، والحصول على المعرفة المطلوبة، وهذا يدعو إلى الثقة بالقدرة الأكاديمية في الجامعات الأردنية.

ومن نفس الجدول يتبين وجود تطبيق متوسط مع (10) فقرات تشكل (45%) من مجموع الفقرات المعبرة عن الخدمات الأكاديمية، تتعلق بتشجيع الطلبة على العمل الجماعي، وإعطائهم الوقت الكافي للنقاش والتواصل، والتجديد المستمر لأساليب التدريس، والتطبيق العملي، وتوافر وسائل تبسيط المعلومات، وجودة طرق التقييم، والإرشاد الأكاديمي، وإعداد الطلبة للتعامل وسوق العمل. فالبرغم من وضع الثقة المرتفعة للطلبة بخبرة أعضاء هيئة التدريس وقدرتهم، إلا أن تقييمهم كان متوسطاً تجاه تقديم المشورة والإرشاد للطلبة، ويبدو هذا التقييم واقعيًا لأنه ينسجم مثلاً مع تركيز أعضاء هيئة التدريس على العملية التدريسية أكثر من المشورة والإرشاد والإعداد لما بعد التخرج.

الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات جودة الخدمات الأكاديمية

تقدير مستوى الخدمة	الجامعات الحكومية		الفقرة	الرقم في الاستبانة
	SD	x'		
مرتفع	0.99	3.87	يوجد تنوع في تخصصات الجامعة بما يتلاءم واحتياجات سوق العمل	46
مرتفع	0.95	3.79	أجد دائما من يساعدني على فهم ما يصعب علي فهمه	37
مرتفع	0.92	3.76	تتوافر في الجامعة الخبرات الأكاديمية والتعليمية المتميزة	50
مرتفع	1.14	3.74	موقع الجامعة الإلكتروني يفي باحتياجاتي المتعلقة بتسجيل المواد	47
مرتفع	1.00	3.67	يوجد خطط واضحة للدراسة في الجامعة	36
مرتفع	0.96	3.66	في نهاية العملية التدريسية يتم إكساب الطلبة المعرفة المستهدفة	17
مرتفع	1.09	3.66	يوجد في الجامعة مكتبة داعمة للعملية التدريسية	55
مرتفع	0.95	3.64	يتم إعلامي مسبقا بالمعرفة الواجب اكتسابها عند نهاية المساق	29
مرتفع	1.05	3.64	تحتوي الامتحانات على أنماط مختلفة للأسئلة	24
مرتفع	0.97	3.62	في نهاية العملية التدريسية يتم إكساب الطلبة المهارات المستهدفة	18
مرتفع	0.90	3.60	أهداف المقررات والمساقات التي ندرسها واضحة	23
مرتفع	1.04	3.60	يوجد في الجامعة مختبرات مناسبة للعملية التدريسية	53
متوسط	0.99	3.57	يوجد تشجيع للعمل الجماعي بين الطلبة	38
متوسط	0.92	3.54	يتم إعلامي مسبقا بالمهارات الواجب اكتسابها عند نهاية المساق	27
متوسط	1.03	3.56	يعطي أعضاء هيئة التدريس فرصا كافية للمناقشة في الدرس	33
متوسط	1.01	3.51	وجود تواصل مستمر بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة	31
متوسط	1.07	3.43	تحتوي المقررات الدراسية على التطبيقات العملية الكافية	28
متوسط	1.05	3.42	الدرجة التي حصلت عليها في نهاية المساق تعكس بدقة أدائي الكلي	25
متوسط	0.99	3.41	يوجد توازن في توزيع علامات المساقات	26
متوسط	1.04	3.37	يوفر أعضاء هيئة التدريس الوقت الكافي لتقديم الإرشاد للطلبة	35
متوسط	1.09	3.32	تُعد الجامعة الطلبة للتعامل مع سوق العمل بعد التخرج	41
متوسط	1.07	3.28	يستجيب أعضاء هيئة التدريس للملاحظات الطلبة واحتياجاتهم	32

وجاءت هذه النتائج متفقة مع دراسة كاهان وآخرون (Kahan et al., 2011) والتي أشارت إلى ثبوت تراجع جودة خدمات الجامعات الباكستانية كنتيجة لتراجع أعمال التخطيط للعملية التعليمية. ومع دراسة جودو وآخرون (Gudo et al., 2011) في كينيا ودراسة سوتون وآخرون (Sutton et al., 2011) في الولايات المتحدة الأمريكية، من حيث أهمية الإرشاد والتواصل مع الطلبة كعوامل محسنة للجودة ولرضا الطلبة. ومع نتائج دراسة نبيستاني (Neyestani, 2012) في إيران، والتي أكدت على أهمية دور رفق القطاع الأكاديمي بالقوى البشرية الخبيرة لتحسين جودة الخدمات الأكاديمية.

ومن جانب آخر، ومن الجدول (5) الذي توجه إلى معرفة تقييم الطلبة لجودة الخدمات غير الأكاديمية يلاحظ أن هناك اتفاقاً بين طلبة الجامعات الحكومية على وجود تطبيق مرتفع على (9 فقرات، تشكل (32%) من مجموع الفقرات المعبرة عن جودة الخدمات غير الأكاديمية، وتتعلق بمجالات النظافة، وجودة المرافق والأبنية من حيث التصميم والشكل، والموقع الإلكتروني، والشعور بالأمان والسلامة، وتوفير لوحات إرشادية، وكفاية مساحات القاعات الدراسية، والمساواة بين الطلبة في المعاملة والاحترام. وفي المقابل جاءت (19) فقرة، ونسبة (68%) من مجموع الفقرات، من فئة الجودة المتوسطة تتعلق بمجالات كفاية المرافق الرياضية، وخدمة المجتمع، وجودة الأجهزة، والخدمات الصحية، وسهولة الوصول للجامعة، وحرية التعبير، والاهتمام والتعاطف مع الطلبة، وتوفير مواقف للسيارات، والاستجابة لاحتياجات الطلبة وشكاويهم، وجمع المعلومات الهادفة للتحسين، والأعباء المالية. ويستدل من هذه النتائج بأن تقييم الطلبة اتجاه سعي القائمين على إدارة الجامعات للتعرف على احتياجات الطلبة وتلبيتها جاء في المراتب الأخيرة.

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات جودة الخدمات غير الأكاديمية

تقدير مستوى الخدمة	الجامعات الحكومية		الفقرة	الرقم في الاستبانة
	SD	x'		
مرتفع	1.07	3.85	أبنية الجامعة وساحاتها نظيفة	18
مرتفع	1.04	3.84	مظهر أبنية الجامعة وتصميمها مناسب لوظيفتها	20
مرتفع	1.05	3.77	مساحة قاعات المحاضرات مناسبة للعملية التدريسية	48
مرتفع	1.05	3.47	تقدم الجامعة الخدمات الصحية الملائمة للطلبة	59
مرتفع	1.06	3.74	موقع الجامعة الإلكتروني يفي بكافة احتياجاتي	51
مرتفع	1.12	3.71	نشعر بالأمان والطمأنينة داخل الجامعة	22
مرتفع	1.06	3.69	تتوافر لوحات إرشادية تساعد في الوصول لمرافق الجامعة	21
مرتفع	1.12	3.62	الأجهزة والمعدات صالحة وحديثة في الجامعة	54
مرتفع	1.12	3.60	يوجد مساواة بين الطلبة في المعاملة والاحترام	8
متوسط	1.05	3.59	تجهيزات قاعات المحاضرات كافية ومناسبة	49
متوسط	1.17	3.59	كلفة الدراسة (الرسوم) مناسبة مقارنة بالجامعات الأخرى	57
متوسط	1.18	3.49	يوجد في الجامعة مرافق رياضية كافية للطلبة	56

متوسط	1.02	3.48	تقوم الجامعة بدورها المتوقع في خدمة المجتمع	58
متوسط	1.22	3.39	موقع الجامعة مناسب للطلبة	44
متوسط	1.06	3.34	يسمح للطلاب بقدر معقول من حرية التعبير عن الرأي في الجامعة	42
متوسط	1.08	3.34	يتمتع موظفو الجامعة باللطف وحسن المعاملة	40
متوسط	1.09	3.33	يوجد تعاطف مع الطلاب عند التعرض للمشكلات	9
متوسط	1.26	3.29	تتوافر مواقف كافية للسيارات في الجامعة	19
متوسط	1.02	3.22	توافر الاتصال الفعال بين الطلبة والموظفين	15
متوسط	1.04	3.21	اهتمام الموظفين بالطلبة	10
متوسط	1.34	3.15	يوجد سهولة في الوصول (توفر المواصلات) إلى الجامعة	52
متوسط	1.04	3.12	يوجد استجابة مع شكاوى الطلبة وتظلماتهم	13
متوسط	1.12	3.10	تقوم الجامعة بجمع منظم للمعلومات بهدف تحسين خدماتها	39
متوسط	1.07	3.03	يستجيب الموظفون لمتطلبات الطلبة رغم ضغوط العمل	14
متوسط	1.12	3.02	تهتم إدارة الجامعة بتلبية احتياجات الطلبة	12
متوسط	1.14	2.98	تسعى إدارة الجامعة لمعرفة تفاصيل احتياجات الطلبة	11
متوسط	1.26	2.74	يستطيع الطلبة استعمال الهاتف للاستفسار والشكوى	34
متوسط	1.34	2.71	يوجد تواصل كاف بين الجامعة وأولياء أمور الطلبة	45

وتتفق النتائج السابقة مع ثبوت حالة تحسن جودة الخدمات الجامعية نتيجة لتحسن نسب الاهتمام بتنوع التخصصات المطروحة، وتخفيف الأعباء المالية، وسعي الجامعة إلى معرفة احتياجات الطلبة كما في دراسة (Mainardes et al., 2010)، والتجهيزات والمرافق الرياضية كما أشار إليها (Gudio et al., 2011). وتتفق كذلك مع دراسة بوديك (Budic, 2011) في كرواتيا والتي توصلت إلى أن الطلاب أكثر رضا عن أعضاء هيئة التدريس. وتتفق كذلك مع اتجاهات العاملين أنفسهم في تقديرهم المتوسط لمستويات تطبيق الجودة الشاملة في عمادة شؤون الطلبة في الجامعات الأردنية (الزبون وآخرون، 2010).

إجابة السؤال الثاني: ما مستويات رضا الطلاب في الجامعات الحكومية الأردنية؟

ينضح من نتائج تحليل بيانات الدراسة أن مستوى الرضا الكلي للطلاب كان من فئة المتوسط ( $X' = 3.58$ ). ويمكن القول بأن هذه القيم مقبولة إذا ما قورنت بتقييم الطلبة الماليزيين المتدني لجودة خدمات الجامعات الحكومية (Tat et al., 2011)، والطلبة الأتراك في الجامعات التركية (Kantek et al., 2012). وبكل الأحوال تبقى هذه النتائج أولية تحتاج إلى دراسات أخرى لبلورتها وتأكيداها.

السؤال الثالث: هل يوجد أثر لمستويات جودة الخدمات الطلابية على مستويات رضا الطلاب؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر لمستويات جودة الخدمات الطلابية على مستويات رضا الطلاب.

الجدول (6) نتائج اختبار أثر جودة الخدمات على رضا الطلاب في الجامعات الحكومية

معامل الانحدار					Sig	df	محصوية F	R <sup>2</sup>	R	Y
sig	t	خطأ معياري	B	x		1				
						675				
.00	30.74	.034	.73	جودة الخدمة	.00	676	945	.53	.73	الرضا

وبما أن كلا المتغيرين المستقل والتابع كميًا، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، ويتضح من الجدول (6) أن معامل الارتباط بلغ ( $R = .73$ ) ويدل على ارتباط موجب وقوي بين جودة الخدمات والرضا. ويظهر كذلك من نفس الجدول بأن معامل التحديد بلغ ( $R^2 = .53$ ) أي أن جودة الخدمات فسرت ما مقداره (53%) من التغيير في رضا الطلاب، باحتمال خطأ أقل من (05.)، وهي نسبة جيدة في العلوم الاجتماعية والإنسانية لتعقد ظواهرها ولصعوبة حصر متغيراتها. وهذا يعني كذلك بأن هناك متغيرات أخرى تؤثر في رضا الطلاب لم تتناولها الدراسة. كما أن قيمة (F) المحسوبة أكبر من الجدولية وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة (00). ( $a = Al-$ ) وبناء عليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل البديلة القائلة بأن هناك أثرًا لتطبيق جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلاب. وبالمقارنة مع دراسات أخرى، تتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه العلاق وآخرون (Alak et al, 2012) في الأردن، وفيها وآخرون (Vibha et al, 2011)، واندرونيكيدس وآخرون (Andronikidis et al.2010) في اعتبار جودة الخدمات الجامعية من العوامل الأساسية لتحسين رضا متلقي الخدمة. وتتفق كذلك مع نتيجة ماشادو وآخرون (Machado et al.2011) والتي أشارت إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الأكاديمية ورضا الطلاب ( $R = 0.78$ ).

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر لجودة الخدمات الأكاديمية على مستوى رضا طلاب الجامعات الحكومية.

الجدول (7) نتائج اختبار أثر جودة الخدمات الأكاديمية على رضا طلاب الجامعات الحكومية

معامل الانحدار					Sig	df	محصوية F	R <sup>2</sup>	R	Y
sig	t	خطأ معياري	B	x		1				
						675				
.00	27.916	.035	.696	جودة الخدمات الأكاديمية	.00	676	779	.48	.70	الرضا

نلاحظ من الجدول (7) أن معامل التحديد بلغ قيمة ( $R^2 = .48$ )، وهذا يدل على أن الخدمات الأكاديمية

كمتغير مستقل استطاعت أن تفسر ما مقداره (48%) من رضا الطلاب، وأن (52%) من الرضا قد يعزى لمتغيرات أخرى. وبلغت قوة العلاقة قيمة بلغت ( $R = .70$ ) مما يعني وجود ارتباط قوي وإيجابي بين تقييم الطلبة لجودة الخدمات الأكاديمية والرضا. كما أن قيمة ( $F$ ) المحسوبة أكبر من الجدولية وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $a = .00$ )، وبناء عليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل البديلة القائلة بأن هناك أثر لتطبيق جودة الخدمات الأكاديمية على رضا الطلاب.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر لجودة الخدمات غير الأكاديمية على مستوى رضا طلاب الجامعات الحكومية.

الجدول (8) نتائج اختبار أثر جودة الخدمات غير الأكاديمية على رضا طلاب الجامعات الحكومية

معامل الارتداد					Sig	df	المحسوبة F	R <sup>2</sup>	R	Y
sig	t المحسوبة	خطأ معياري	B	x	1	675				
.00	27.236	.034	.687	بعض جودة الخدمات الأكاديمية	.00	676	741	.47	.69	الرضا

نلاحظ من الجدول (8) أن معامل التحديد بلغ ( $R^2 = .47$ )، ويعني هذا بأن الخدمات غير الأكاديمية كمتغير مستقل استطاعت أن تفسر ما مقداره (47%) من رضا الطلاب، أي أن (53%) من الرضا قد يعزى لمتغيرات أخرى. وتشير النتائج كذلك إلى وجود علاقة قوية وإيجابية ( $R = .69$ ) بين مستوى تقييم الطلاب لجودة الخدمات غير الأكاديمية والرضا. وأن قيمة ( $F$ ) المحسوبة أكبر من الجدولية وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $a = .00$ )، وبناء عليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل البديلة القائلة بأن هناك أثراً لتطبيق جودة الخدمات غير الأكاديمية على رضا الطلبة. ومن مراجعة الدراسات السابقة نتبين وجود اتفاق مع نتائج دراسة سومادي وآخرون (Sumadi et al, 2011) في أندونيسيا والتي أشارت إلى أن مستوى جودة الخدمات وتخفيف الأعباء المالية فسرت ما مقداره (41%) من رضا الطلاب. ودراسة هاكو وآخرون (Haquet et al, 2011) التي توصلت إلى أن مستوى جودة الخدمات غير الأكاديمية قد فسرت ما مقداره (53%) من الرضا لدى الطلاب في بنغلادش.

إجابة السؤال الرابع: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات رضا طلاب الجامعات الحكومية الأردنية تعزى لمتغيرات (الجنس، الجنسية، الابتعاث)؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم صياغة الفرضية الرئيسة الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات رضا طلاب الجامعات الحكومية تعزى لمتغيرات (الجنس، الجنسية، الابتعاث).

اختبرت هذه الفرضية بواسطة اختبار (Independent-Sample T Test)، ومن الجدول (9) يتبين أن المتوسط الحسابي للرضا عند الإناث بلغ ( $x' = 3.64$ )، وهو أعلى من المتوسط الحسابي للرضا عند الذكور والبالغ ( $x' = 3.51$ )، وبمستوى دلالة بلغ ( $a = .02$ ) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05). وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في رضا أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس، مما يعني بأن هناك تبايناً في اتجاهات الجنسين وعدم انسجام حول الرضا عن الخدمات الطلابية. وتختلف هذه النتائج مع

ما توصلت إليه دراسة صديقي وآخرون (Siddiqui et al, 2012) والتي أشارت إلى غياب التباين في اتجاهات كل من الذكور والإناث تجاه الرضا عن جودة الخدمات. ولكنها تتفق مع دراسة (Tessema et al, 2012) والتي أشارت إلى أن الطلبة من الإناث كانوا أكثر رضا من الطلبة الذكور في كليات إدارة الأعمال في أمريكا. ويمكن القول في هذا المجال فمع عدم الفصل بين الطلاب، وتلقيهم لنفس الخدمات الأكاديمية وغير الأكاديمية، وتقارب مؤهلاتهم وسنوات خبراتهم، إلا أن هناك متغيرات أخرى تؤثر على مستويات رضاهم.

أما فيما يتعلق بجنسية أفراد العينة، فقد أظهرت النتائج بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا أفراد العينة تعزى لمتغير الجنسية، فقد بلغت قيمة ألفا ( $a = .40$ )، وهي أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05). مما يعني بأن هناك توافقاً في مولدات الرضا لدى الطلبة وعلى اختلاف جنسياتهم. وكذلك الأمر بالنسبة لمتغير الابتعاث فقد بلغت قيمة ألفا ( $a = .99$ )، وهي أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، وبالتالي فإنه لا توجد فروق معنوية في رضا الطلبة المبتعثين وغير المبتعثين، ويمكن تفسير ذلك بأن الأعباء المالية للطلبة غير المبتعثين تقع على أولياء أمورهم.

### الجدول (9) نتائج اختبار الفرضية الثانية بواسطة اختبار Independent-Sample t Test

القرار	مستوى الدلالة	قيمة t	SD	x'	المتغير	
رفض الفرضية العدمية	0.02	2.21	0.44	3.51	ذكر	الجنس
			0.38	3.64	أنثى	
قبول الفرضية العدمية	0.40	0.85	0.83	3.58	الأردنية	الجنسية
			0.91	3.50	غير أردنية	
قبول الفرضية العدمية	0.99	0.01	0.85	3.58	نفقة خاصة	الابتعاث
			0.81	3.58	مبتعث	

### الاستنتاجات

توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات الآتية:

1. أن هناك تقييماً متوسطاً لجودة الخدمات المقدمة في الجامعات الأردنية الحكومية، وهذا التقييم قد اشتمل على الخدمات الأكاديمية وغير الأكاديمية.
2. أنه لا توجد أية من جوانب الخدمات الطلابية من فئة الجودة المتدنية أو التي تحتاج إلى التحسين العاجل، وهذا أيضاً يدعو إلى الاطمئنان إلى أن الخدمات الطلابية مازالت في حدود المقبول.
3. توافقاً مع ما جاء أعلاه أشارت النتائج إلى أن رضا الطلاب في الجامعات الأردنية يقع أيضاً في فئة المتوسط.
4. استطاع (21) مجالاً من مجالات جودة الخدمات الأكاديمية وغير الأكاديمية بنسبة بلغت (42%)، من تلبية تطلعات طلبة الجامعات وتحقيقها لتقييم مرتفع.
5. أن التقييم المتوسط جاء على (29) مجالاً من مجالات جودة الخدمات الأكاديمية وغير الأكاديمية بنسبة بلغت (58%).
6. أن أكبر مجالات الضعف تعلق بالتواصل مع أولياء الأمور، واهتمام القائمين على الجامعات الأردنية

للبحث عن احتياجات الطلبة.

7. أكدت الدراسة على الدور الكبير الذي تلعبه جودة الخدمات الطلابية في تحقيق رضا الطلاب وتعزيزه ، والذي يعكس مدى نجاح الجامعة في تقديم خدمات قادرة على تحقيق حاجات طلبتها ورغباتهم.
8. أشارت الدراسة إلى وجود اختلافات نوعية في مستويات رضا الطلاب تعزى لاختلاف في الجنس (ذكر وأنثى) ، وبالمقابل عدم وجود اختلافات نوعية في مستويات رضا الطلاب تعود إلى جنسية الطالب وحصوله على البعثة الدراسية.

## التوصيات

من خلال ماورد في محتوى الدراسة، بالإمكان وضع عدد من التوصيات للارتقاء بجودة الخدمات الطلابية في الجامعات الأردنية وهي كالآتي :

1. أن يسعى قطاع الجامعات لتحقيق مستويات جودة عالية من خلال الاهتمام بكافة أبعاد الجودة والاعتماد، وتوفير البنية التحتية اللازمة للتطبيقات الإجرائية لإدارة الجودة، استجابة للمتغيرات الجديدة والمنافسة الشديدة، ومواكبة الحاجة المتجددة لسوق العمل.
2. ضرورة اهتمام الجامعات بتحقيق رضا الطلاب والذي أصبح يشكل مركز العملية التعليمية، لذلك فإن قياس رضا الطلاب يشكل ركنا أساسيا من أركان الجودة محليا ودوليا، وعليه توصي الدراسة جميع القائمين على إدارة الجامعات بأن تضع آليات مستمرة وواضحة لقياس رضا طلبتها.
3. ضرورة أن تكون عملية تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية وقياسها عملية مستمرة وبصورة دورية، وليس فعلا استثنائيا يجري لمرة واحدة أو خلال فترات طويلة متباعدة وغير منتظمة.
4. الأخذ بما ورد من تطبيقات إجرائية في الأداة المقترحة في هذه الدراسة وتطبيقها في مجالات تحسين الخدمات الطلابية.
5. تدريب العاملين في الجامعات الأردنية على أهمية الأخذ برأي الطلاب وتصريف إجراءاتهم اليومية، وتطوير سبل التواصل وأولياء أمورهم.
6. إنشاء سجل وطني لنتائج قياسات رضا الطلاب يكون منطلقاً لتحسين جودة الخدمات الطلابية المقدمة في الجامعات الأردنية، ورفع سوية رضا الطلاب.

## قائمة المراجع

1. الأبرش، محمد و المحتسب، حسني (2006). التعلم الإلكتروني في القرن الحادي والعشرين، إطار عمل للبحث والتطبيق. المملكة العربية السعودية: مكتبة العيكان.
2. أبو نبعة، عبدالعزيز (2004). دراسات في تحديث الإدارة الجامعية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
3. آل فيحان، ايثار (2007). تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة QFD: دراسة تحليلية لآراء طلبة مرحلة الدكتوراه في قسم إدارة الأعمال-كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة بغداد. مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد السابع والستون، ص: 81-129.
4. بعارة، حسيب والخطايبية، ماجد (2000). الأساليب الإبداعية في التدريس الجامعي. رام الله: دار الشروق للتوزيع والنشر.
5. بوعبدالله، صالح (2010). قياس أبعاد جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على بريد الجزائر. مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد (10)، ص: (89-108).
6. ترنوري، محمد و أغادير، جويحان (2006). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
7. جامعة نايف (2008). الاتجاهات الحديثة في تقييم الطلاب من منظور الجودة والاعتماد الأكاديمي. المملكة العربية السعودية، تقرير عن جامعة نايف، ص: (5).
8. الجبوري، ميسر (2010). إدارة الجودة الشاملة، جوانب نظرية وتجارب واقعية. الرياض: معهد الإدارة العامة.
9. الحدادي، داود و قشوة، هدى (2009). جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد (4)، ص: 92-108.
10. الحسنية، سليم (2009). مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم: دراسة مسحية. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (25)، العدد الثاني، ص: (285-312).
11. حمود، خضير (2010). إدارة الجودة وخدمة العملاء. عمان: دار المسيرة.
12. الخطيب، أحمد (2007). الإدارة الجامعية، دراسات حديثة. عمان: عالم كتب الحديث.
13. الخطيب، أحمد و الخطيب رداح (2010). الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية، نموذج مقترح. إربد: عالم الكتب الحديثة.
14. الخطيب، نعمان (2006). استراتيجيات التعليم في الأردن. عمان: المؤسسة العربية للدراسات والنشر.
15. الزبون، محمد و علا، القاضي (2010). درجة تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الأردنية الحكومية. دراسة مقدمة إلى المؤتمر العربي حول التعليم العالي وسوق العمل، 13-14 نيسان 2010. مصر: جامعة السابع من أكتوبر.
16. زيدان، سلمان (2009). إدارة الجودة الشاملة، الفلسفة ومداخل العمل. الجزء الثاني. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
17. شحادة، نعمان (2006). التقويم وضمان الجودة في التعليم الجامعي. الإمارات العربية المتحدة: مطبوعات جامعة الإمارات.
18. الصاوي، محمد وبيتان، أحمد (1999). دراسات في التعليم العالي المعاصر. عمان: مكتبة الفلاح.

19. صبحي، أحمد (2004). تطوير التعلم في زمن التحديات، الأزمات وتطلعات المستقبل. القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.
20. صبري، هالة (2009). جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي "تجربة التعليم الجامعي في الأردن". المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد (4)، ص ص: 148-175.
21. الصيرفي، محمد (2003). الإدارة الرائدة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
22. الطائي، رعد؛ وصبيحة، قاسم؛ ومحمود، الوادي (2013). تقويم جودة الدراسات العليا في إحدى كليات جامعة بغداد في ضوء بعض العوامل المؤثرة فيها. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد (11)، ص ص: (94 63-).
23. طعيمة، رشدي، ومحمد، البندري (2004). التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير. القاهرة: دار الفكر العربي.
24. عاشور، يوسف و طلال، العبادلة (2007). قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة. مجلة جامعة الأقصى، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، ص ص: -128 98.
25. عبدي، سمة و جابر، عبد المطلب (2006). التخطيط الاستراتيجي الناجح، اتجاهات جديدة للبحث المؤسساتي. المملكة العربية السعودية: مكتبة العبيكان.
26. عبوي، زيد (2006). إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
27. عساف، نظام (2007). الحريات الأكاديمية في الجامعات العراقية. عمان: مركز عمان لدراسات حقوق الإنسان.
28. عقل، أمل (2008). تطوير معايير التميز في التعليم الجامعي العالي- الأردن. عمان: دار الخليج.
29. العياصرة، محمد (2005). تقويم الطلبة معلمي التربية الإسلامية لبرنامج التربية العملية في كلية التربية بجامعة السلطان قابوس وفي كليات التربية للمعلمين والمعلمات. المجلة الأردنية في العلوم التربوية. مجلد (1)، عدد (3) ص ص: (215-229).
30. عيسى، حازم و صلاح، ناقة (2009). تقويم الكفاءات المهنية التي يمتلكها أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بالجامعة الإسلامية من وجهة نظر طلبتهم وفق معايير الجودة. بحث مقدم إلى المؤتمر التربوي الثاني "دور التعليم العالي في التنمية الشاملة"، غزة: الجامعة الإسلامية، 18-19/11/2009. ص ص: (1-27).
31. الفرحان، إسحق (2000). تنظيم قطاع التعليم في الأردن. مؤتمر التعليم العالي في الأردن بين الواقع والطموح. الزرقاء- الأردن: جامعة الزرقاء الأهلية، 16-18/5/200. ص ص: (64).
32. الفريجات، غالب (2009). التعليم العالي واقع وطموح. عمان: أمانة للنشر والتوزيع.
33. قطامي، يوسف وأبو جابر، ماجد (2006). تصميم التدريس. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
34. القيسي، هناء (2011). فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي- الأساليب والممارسات. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
35. مجاهد، محمد و متولي، بدير (2006). الجودة والاعتماد في التعليم العالي - التطبيق على كليات التربية. القاهرة: المكتبة العصرية.
36. مجيد، سوسن و محمد، زيادات (2008). الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

37. محافظة، علي (2000). واقع التعليم العالي في الأردن. مؤتمر التعليم العالي في الأردن بين الواقع والطموح. جامعة الزرقاء الأهلية، 16-18/5/200. ص: (23).
38. محمد، داوود (2006). التدريس والتدريب الجامعي، أسسه وبناء برامجه. عجمان: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
39. المفتي، أمين (2012). المدرسة الفعالة وجودة العملية التعليمية. مجلة بحوث ودراسات جودة التعليم، العدد الأول، يناير 2012. ص ص: 25-34.
40. وزارة التعليم العالي (2005). دليل الاعتماد وضمان الجودة. جمهورية مصر العربية: مشروع ضمان الجودة والاعتماد.
41. هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي (2011). تعليمات ومعايير الاعتماد. عمان: وزارة التعليم العالي.
42. اليماني، عبد الكريم (2009). استراتيجيات التعليم والتعلم. عمان: دار زمزم.
43. Abdullah, Firdaus (2005). Measuring Service Quality in Higher Education: Hedperf Versus SERVPERF. Marketing Intelligence & Planning Journal, Vol. (24) No.(1), pp: 31-47.
44. Abdullah, Firdaus (2006). The Development of Hedperf: A New Measuring Instrument of Service Quality for The Higher Education Sector. International Journal of Consumer Studies, Vol. (30) –(6), pp: (569-581).
45. Al-Alak, Basheer, and Ahmad, Alnaser (2012). Assessing the Relationship between Higher Education Service Quality Dimensions and Student Satisfaction. Australian Journal of Basic and Applied Sciences, Vol. (6)-(1), pp:(156-164).
46. Al Rubaish, Abdullah (2011).The Usefulness of Global Student Rating Items under End Program Evaluation Surveys in Quality Improvements: An Institutional Experience in Higher Education, Saudi Arabia. I-Business Journal, Vol.( 3), pp: (353-358).
47. Andronikidis, Andreas, and Victoria, Bellou (2010).Verifying Alternative Measures of The Service-Quality Construct: Consistencies and Contradictions. Journal of Marketing Management. Vol. (26), No. (5-6), pp:(570-587).
48. Angelo, Thomas and Cross, Patricia (1993). Classroom Assessment Techniques.California: osszy-Bass.
49. Brochado, Ana, and Rui, Marques (2007). Comparing Alternative Instruments to Measure Service Quality in Higher Education. Centre for Urban and Regional Systems, Technical University of Lisbon, Lisbon, pp:(1-19).
50. Budic, Hrvoje (2011). Impotence and Application of Test Method in the Process of Determining Student's Satisfaction with the Quality of Educational Services. International Journal of management Journal , Vol.( 3):pp ( 368-375).
51. Carman, J.M.(1990). Consumer Perceptions of Service Quality: an Assessment of the SERVQUAL Dimensions. Journal of Retailing, Vol. (66), No.(1), pp: (55-68).
52. Carey, Kevin and Schneider, Mark (2010). Accountability in American Higher

- Education. New York: Palgrave Macmillan.
53. Cronin, Joseph, and Steven, Taylor (1992). Measuring Service Quality: Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, Vol. (56), No.(3), pp:(22-68).
  54. Fields, Dail (2002). Taking the Measure of Work: A Guide to Validated Scales for Organizational Research and Diagnosis. California: Sage.
  55. Foster, Thomas (2007). Managing Quality, Integration the Supply Chain. New Jersey: Pearson Hall.
  56. Gudo, Calleb, Maureen Olel, and Ibrahim Oanda (2011). University Expansion in Kenya and Issues of Quality Education: Challenges and Opportunities. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. (2), No. (20), pp:(203-214).
  57. Hafeez, Khalid, and Abdelkader Mazouz (2011). Using Quality Function Deployment as a Higher Education Management and Governance Tool. *Current Issues of Business and Law*, Vol. (6-1), pp:(31-52).
  58. Haque, Jahirul: Debashish, Das, and Riaheen, Farzana (2011). Satisfaction of Student Services in Tertiary Level: Perspective Bangladesh.» *European Journal of Social Sciences*, Vol.(19), No.( 2), pp:(286-296).
  59. Hollis, Landru: Prybutok, Victor: Zhang, Xiaoni, and Peak, Daniel (2009). Measuring IS System Service Quality with SERVQUAL: Users' Perceptions of Relative Importance of the Five SERVPERF Dimensions. *International Journal of an Emerging Transdiscipline*, Vol.(12), pp:(17-35).
  60. Hussey, Trevor, and Patrick, Smith (2010). The Trouble with Higher Education. New York: Routledge Group.
  61. Irimie, Popa: Dragos, Cristian, and Mar, Codruta (2011).Some Statistical Results Regarding the Evaluation of the Quality of the Master Education. *JEL Classification*, (121/123), pp:(303-308).
  62. Jain, sanjay, and Gupta, Garima (2004). Measuring Service Quality: Servqal Vs. Servperf Scale. *Vikalpa Journal*, Vol.(29), No.(2), pp:(25-37).
  63. Jiju, Edited, and David, Preece(2004).Understanding, Managing and Implementing Quality, Frameworks, Techniques and Cases. New York: Routledge.
  64. Kagira, Elias, and Lydia, Kendi (2011).Comparative Analysis of Business Student's Perceptions of Service Quality Offered in Kenyan Universities. *International Journal of Business Administration*, Vol.(2), No.(1), PP:( 98-112).
  65. Kahan, Faridullah and Muhammad, Iqbal (2011).Impediments In Enhancing the Quality of Education in Public Sector Higher Educational Organizations. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol.(2), No.(10), pp:(453-465).
  66. Kantek, Filiz and Kazanci, Gonca (2012). An Analysis of the Satisfaction Levels of Nursing and Midwifery Students in a Health College in Turkey. *Australian Nursing Profession Journal*, Vol.(42), Issue(1), pp:(36-44).

67. Katiliūtė, Eglė, and Ingrida, Kazlauskienė (2010). The Model of Studies Quality Dimensions From Student'S Perception. Economics and Management Journal, Vol.(15), pp:(321-341).
68. Machado, Maria: Rui, Brites, and Antó, Magalhães (2011). Satisfaction with Higher Education: Critical Data for Student Development. European Journal of Education. Vol.(46), No.(3), pp:(415-432).
69. Mainardes, Emerson: Helena Alves: Maria Domingues, and Mario Raposo. (2012). The Perceived Quality of a Higher Education Course: A Multicase Study in the Undergraduate Courses In Business Administration From Joinville Brazil. Review of Business Research, pp:(22-31).
70. McGhee, Patrick(2005). The Academic Quality Handbook. London: Taylor & Francis.
71. Neyestani, Mehdi (2012). The Role of Private Higher Education in Providing Professional Human Resources and Financial Resources in Iran. International Journal of Business and Social Science, Vol.(3), No.(7), pp:(198-202).
72. Nicholls, Gill (2002). Developing Teaching and Learning in Higher Education. London: RoutledgeFalmer.
73. Orsingher, Chiara (2006). Assessing Quality in European Higher Education Institutions. Italy: Physica-Verlag Heidelberg.
74. Parry, Gareth: Thompson, Anne and Blackie, Penny (2006). Managing Higher Education in Colleges. London: Continuum International Publishing Group.
75. Shauchenka, Hanna, and Eugenia, Busłowska (2010). Methods and Tools for Higher Education Service Quality Assessment. Zeszyty Naukowe Politechniki Białostockiej (Informatyka), Vol.(5), pp: (87-102).
76. Siddiqui, Asim, and Syed, Aziz (2012). A Comparative Study of the Private and Public Sector Medical Universities in Karachi with Reference to Quality of Education. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business, Vol.(3), No.(12), pp:(526-534).
77. Sumadi, Sik: Gede, Bakti, and Nur, Metasari (2011). The Effect of Students' Perceived Service Quality and Perceived Price on Student Satisfaction. Management Science and Engineering Journal, Vol. (5), No.(1), pp:(88-97).
78. Sutton, Kyra, and Chetan, Sanker (2011). Student Satisfaction with Information Provided by Academic Advisors. Journal of STEM Education, Vol.(12), No. Issue (7 & 8), pp:(71-85).
79. Tat, Huam : Rasli, Amran: and Chye, Lee (2011). Student Satisfaction and Academic Performance: A Discriminant Analysis Approach. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol. (3), No. (2), pp:(1401-1407).
80. Tessema, Musise : Ready, Kathryn and Malone, Christopher (2012). Effect of Gender on College Students' Satisfaction and Achievement: The Case of a Midsized Midwestern Public University. International Journal of Business and Social Science, Vol.(3) No.(10), pp:(1-11).

81. Vibha, Arora: J, Nravichandran, and K, Jain(2011). Dimensionality of Service Quality and its Critical Predictors to Customer Satisfaction in Indian Retail Banking. *Advances in Management Journal*, Vol.(4) (10), pp:(22-25).
82. Zafropoulos, Costas and Vrana, Vasiliki (2008). Service Quality Assessment in A Greek Higher Education Institute. *Journal of Business Economics and Management*, Vol.9 (1), pp: 33 – 45.