



جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية

* أ.د/ داود عبدالملك الحدابي

** أ/ هدى عبدالله قشوة

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة جامعة عمران من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية وقد تكونت مجموعة الدراسة من جميع طلبة الأقسام العلمية (فيزياء- كيمياء - أحياء) بالمستويين الأول والرابع، والبالغ عددهم 300 طالب وطالبة، وتم تبني أداة مقننة لهذه الدراسة (داود الحدابي، محمود عكاشة، 2007) وهي استبيان يحوي تسعة محاور (المادة العلمية، أعضاء هيئة التدريس، المكتبة، الموظفون، القبول والتسجيل، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التوظيف، البنية التحتية) وتم تحليل النتائج بإدخالها في الحاسوب باستخدام الرزم الإحصائية SPSS وقد أظهرت النتائج:

- 1- إن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة - جامعة عمران دون المستوى المطلوب .
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغير الجنس .
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغيري التخصص والمستوى.

* أستاذ التربية العلمية في جامعتي صنعاء والعلوم والتكنولوجيا

** مدرسة بكلية التربية - جامعة عمران

جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية

مقدمة :

يخطى موضوع الجودة حالياً باهتمام من قبل جميع المؤسسات التعليمية في جميع أنحاء العالم المتقدم والنامي على السواء بعد أن انتبهت تلك المؤسسات إلى أهمية تطوير وتحسين الأداء كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية خاصة بعد التطورات التكنولوجية والاتجاه نحو العولمة. وبالرغم من الاستخدام الحديث لمصطلح الجودة إلا أننا نجد في ثقافتنا ما يؤكد معناه ومضمونه من ذلك مفهوم الإتقان كما في قوله صلى الله عليه وآله وسلم " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه" وقوله صلى الله عليه وآله وسلم (رحم الله امرئ عمل عملاً صالحاً وأتقنه) ومنها الإحسان كقوله تعالى "أن الله يأمر بالعدل والإحسان" (النحل، 90) فالإتقان والإحسان يؤكدان نفس المضمون بل يتعداه إلى ما هو أفضل في الأداء.

ويشهد التعليم الجامعي محلياً وإقليمياً ودولياً محاولات جادة لتطويره وتجويده ، حيث أصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية توليها الحكومات والمؤسسات التعليمية اهتماماً بالغاً وذلك للوصول إلى الأجدود والأفضل، وقد تجسد هذا الاهتمام على المستوى الدولي إنشاء بعض الصيغ والآليات العالمية لضمان الجودة في التعليم مثل أنظمة الاعتماد للمؤسسات والبرامج ، والتي أدت إلى تحسين نوعية التعليم والتعلم في كثير من دول العالم .

إن مفهوم نظام الجودة في التعليم الجامعي يعبر عن جودة التصميم وجودة الأداء وجودة المخرج ويتكون نظام الجودة من أربعة عناصر هي: المدخلات وتعبر عن الموارد البشرية والمادية والأهداف واللوائح والنظم، والعمليات وتتكون من الإنجاز الناجم عن تفاعلات مدخلات الجامعة، أما العنصر الثالث المخرجات وتعبر عن نواتج وخدمات الجامعة والمعايير المحددة مسبقاً والمتاحة لطالبي الخدمة أو المستفيدين، والعنصر الأخير التغذية الراجعة وتعبر عن المعلومات المستفادة من عملية المتابعة والتقييم.

(سلطان المخلافي، 2008).

وأشار محمد الربيعي (2009) أن للجودة فوائد كثيرة ومتعددة تظهر نتائجها من خلال عملية التطبيق التي تقوم بها الجامعة أو المؤسسة التعليمية ، بعضها :

- 1- تحسين وتطوير التعليم الجامعي والعملية التربوية برمتها .
- 2- التركيز على تطوير وتنمية معارف العاملين في المؤسسة التعليمية أكثر من تحديد المسؤولية.
- 3- نشر أخلاقيات التقييم الذاتي والشفافية .
- 4- التحقق من انسجام أهداف البرامج التدريسية مع مهارات الطلبة المكتسبة .
- 5- تطبيق واستخدام المعايير وعدم ترك شيء للأحكام الشخصية .

6- رفع الأفراد في المؤسسة التعليمية التي تحمل المسؤولية وزيادة الإخلاص في العمل .

7- ترشيد الإنفاق واستثمار الموارد .

8- منح مصداقية للشهادات الممنوحة من المؤسسات التعليمية .

إن تطبيق الجودة في برامج الجامعات ومنها كليات التربية تؤدي إلى خفض التكاليف وتمكن الإدارة من دراسة احتياجات المستفيدين والوفاء بها وتحقيق ميزة تنافسية لكليات التربية في المجتمع العلمي، في ظل الظروف التنافسية التي يعيشها العالم اليوم وتساهم في إنجاز القرارات وحل المشكلات في سهولة ويسر وتمكن من التغلب على العقبات التي تعوق أداء العاملين من تقديم مخرجات ذات جودة عالية وتزيد من ارتباط العاملين بالكلية ومخرجاتها وأهدافها وتقوم بتحسين سمعة المؤسسة (كليات التربية) في نظر العملاء والعاملين وإنها تساعد على مجابهة تحديات المستقبل وتعمل على الارتقاء المستمر بالعاملين في النظام التعليمي والذين يشكلون جزءاً من النظام (محمد مجاهد، المتولي بدير، 2006).

لقد تبين أن التعليم الجامعي بمؤسساته المختلفة يعاني من أزمة الوضع الراهن التي تجعله غير قادر على مواجهة تحدياته الحالية والمستقبلية ، ويتبين أن رفع مستوى الأداء الجامعي والاستمرار في ذلك أمران أساسيان للجامعات الآن ولا يتحقق ذلك إلا من خلال تحقيق الجودة، كما يتبين أن هناك اهتماماً واسع النطاق بالدور الذي يمكن أن تكون به أنظمة مؤشرات الجودة في تحقيق التطوير والتحسين المستمر في الأداءات المختلفة لمؤسسات التعليم الجامعي سعياً لإحراز التعليم المستمر والجودة في هذه المؤسسات كما تبين أن تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي عامة رهين بتحقيق الجودة في كليات التربية تلك التي تعد المعلم الذي بدوره يعد المتعلم ذو المواصفات المحددة لتلك المؤسسات ، (أشرف محمد، 2007)

وتسعى الدراسة الحالية إلى معرفة مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلبة كلية التربية بحجة - جامعة عمران في جميع تخصصاتها العلمية.

مشكلة الدراسة:

تعد الخدمات التعليمية أحد أنواع الخدمات الواسعة الانتشار وذات الأهمية الكبيرة في مختلف أنحاء العالم ورغم ذلك فإن الدراسات والأبحاث التي تناقش جودة الخدمات التعليمية تعتبر قليلة مقارنة مع معظم خدمات الأنشطة الأخرى . ومع الاهتمام المتزايد بجودة الخدمات التعليمية سواء في الجامعات، أو المدارس، فإن الدول والمؤسسات التعليمية تتسابق فيما بينها لتقديم خدمات تعليمية أفضل، وعليه فقد أصبح من الضروري لهذه المؤسسات تبني المفاهيم التسويقية وخاصة مفهوم الجودة ، عندما تخطط من أجل التميز، أو حتى من أجل البقاء في السوق . وانطلاقاً من الحاجة الماسة للدراسات في هذا المجال وشعوراً بان الخدمات التعليمية مازالت بحاجة إلى المزيد من الدراسات فإن هذه الدراسة تهدف إلى قياس جودة الخدمات التعليمية لكلية التربية بحجة - جامعة عمران.

وعليه فإن مشكلة الدراسة تحددت في السؤال الآتي:

- ما مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة من كلية التربية حجة - جامعة عمران من وجهة نظر الطلبة؟

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى جودة الخدمات التي تقدمها كلية التربية بحجة لطلابها ، وذلك من خلال استطلاع آراء الطلبة وتحديد مستوى الأداء عن تلك الخدمات ، وذلك باعتبار أن كفاءة الخدمات المقدمة للطلبة هي واحدة من أهم التقييمات التي يجب أن تأخذ بها وأحد مؤشرات الأداء الرئيسة للكليات والجامعات، في سعيها لتطوير آراءها وضمان جودة العمليات التي تقدمها ، وتسعى الدراسة الحالية بالتحديد لتحقيق الأهداف الآتية:

- 1- تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لكلية التربية بحجة - جامعة عمران .
- 2- الكشف عن التباينات في مستوى جودة الخدمة ومكوناتها في ضوء متغيرات الجنس والتخصص والمستوى الدراسي.

أسئلة الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة الآتية :

1. ما مستوى جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية (فيزياء - كيمياء - أحياء) بكلية التربية حجة - جامعة عمران؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها كلية التربية حجة-جامعة عمران وفقاً لمتغير الجنس؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها كلية التربية حجة-جامعة عمران وفقاً لمتغير التخصص؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها كلية التربية حجة-جامعة عمران وفقاً لمتغير المستوى؟

أهمية الدراسة :

تأتي أهمية الدراسة من كونها:

- 1- محاولة لتسليط الضوء على موضوع طالما آثار اهتمام الباحثين والمهتمين لإجراء مزيداً من الدراسات والأبحاث التي تتناول الموضوع وتطبيقاته للوصول إلى نتائج تساهم في تطوير الخدمة التعليمية الجامعية وتحسينها وتجويدها سعياً إلى الأداء النوعي لتلك المؤسسات ومخرجاتها .
- 2- تساعد في التشخيص الواقعي لمستوى الأداء الجامعي بإحدى كليات جامعة عمران .

3- تساعد في تقديم رؤي تسهم في رفع مستويات جودة الخدمة المقدمة لطلبة الكلية بالشكل الذي يساعد علي رفع مستوى جودة مخرجات البرامج التعليمية المختلفة، وتحقيق مستويات الجودة المطلوبة.

حدود الدراسة :

اقتصرت الدراسة على:

- 1- آراء طلبة الأقسام العلمية (الكيمياء — الفيزياء — الأحياء) بكلية التربية حجة - جامعة عمران.
- 2- الفصل الدراسي الثاني 2009/2008م.
- 3- تم استخدام تسعة محاور لقياس جودة الخدمة الجامعية وهي (المادة التعليمية ، أعضاء هيئة التدريس ، المكتبة ، الموظفون ، القبول والتسجيل ، الأنشطة الطلابية ، الصور الذهنية للجامعة ، التوظيف ، البنية التحتية)

مصطلحات الدراسة:

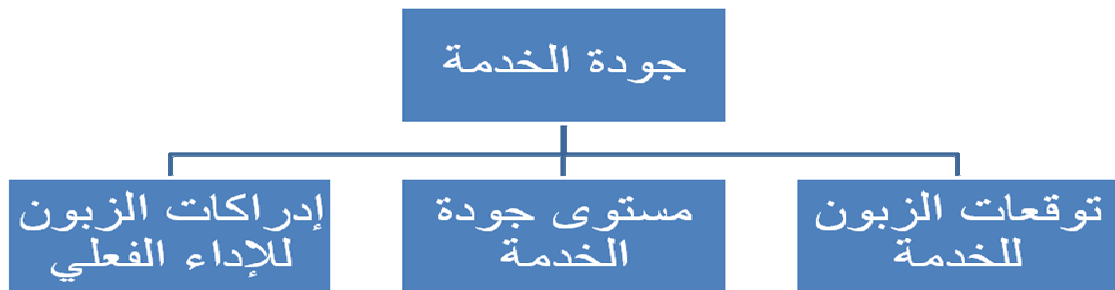
تناولت الدراسة المصطلحات الآتية:

جودة الخدمة التعليمية: يمكن تعريفها في هذه الدراسة على أنها (الحكم أو الرأي على مدى تميز الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلبة بالأقسام العلمية)
طلبة الأقسام العلمية : وهم جميع الطلاب والطالبات الذي يدرسون التخصصات (فيزياء- كيمياء - أحياء) بكلية التربية حجة - جامعة عمران .

أدبيات الدراسة:

مفهوم جودة الخدمة :

توجد صعوبة في تعريف جودة الخدمة وتستمر تلك الصعوبة من الخصائص العامة المميزة للخدمات قياساً إلى السلع المادية إذ عرفت أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة علي النحو التالي الذي يعرضه الشكل التالي:



ويمكن التعبير عنه رياضياً من خلال المعادلة الآتية :

$$\text{جودة الخدمة} = \text{إدراك الزبون للأداء الفعلي} - \text{توقعات الزبون لمستوى الأداء}$$

ومن خلال المعادلة يمكن تصور ثلاثة مستويات للخدمة هي الخدمة العادية وهي التي تتحقق عندما يتساوى أداء الزبون لأداء الخدمة مع توقعاته السابقة عنها والخدمة الرديئة وهي تلك التي تتحقق عندما يتدني الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة له والخدمة المتميزة وهي تلك التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات الزبائن بالنسبة له. (قاسم المحيلاوي، 2006).

قياس جودة الخدمة :

أكد قاسم المحيلاوي (2006)، أنه لا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات وتعميمها لكل جميع المؤسسات الخدمية بل هناك حاجة ماسة إلى أن يقوم كل قطاع من القطاعات الخدمية بتطوير المقاييس المناسبة لقياس جودة الخدمة المقدمة في ضوء الظروف المحيطة ، ولكن لا يمنع من وجود معايير مشتركة يمكن تطبيقها على بعض المؤسسات الخدمية (المتشابهة) أو المتماثلة، ومن مداخل قياس جودة الخدمات .

1. قياس جودة الخدمات من منظور الزبائن: ومن الطرق الشائعة في إطار هذا المدخل مقياس عدد الشكاوي الذي يمثل عدد الشكاوي التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة .

2. مقياس الرضا: وهو أكثر المقاييس استخداما لقياس اتجاهات الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة وذلك للكشف عن طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف بها .

3. مقياس الفجوة : مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلاً للزبائن وبين ما يتوقعه الزبائن ليتنبأ بها وبالتالي فإن جودة الخدمة تعني الدراسة والتحليل والتنبؤ بتوقعات الزبائن ومحاولة الارتقاء بها بشكل مستمر

4. مقياس القيمة : تقوم الفكرة الأساسية لهذا المقياس على أن القيمة التي تقدمها منظمة خدمية للزبائن تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي الزبون والتكلفة للحصول على هذه الخدمات فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة فكلما زادت مستويات المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة كلما زادت القيمة المقدمة للزبائن كلما زاد إقبالهم على طلب تلك الخدمات والعكس صحيح.

5. قياس الجودة المهنية : في إطار هذا المفهوم يمكن التمييز بين المقاييس الآتية : قياس الجودة بدلالة المدخلات وقياس الجودة بدلالة العمليات ومقياس الجودة بدلالة المخرجات .

6. مقياس الأداء الفعلي : وقد جاء ذلك استمرارا للجهود المبذولة عالمياً للتوصل إلى نموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمة ويتمتع هذا النوع من القياس بدرجة عالية من الثقة والمصدقية وإمكانية التطبيق فهو يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار أن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر الزبائن وأنه يمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية :

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء الفعلي}$$

ولم يختلف هذا الأسلوب عن سابقه في الأبعاد المستخدمة فقياس مظاهر جودة الخدمة الخاصة بالجوانب الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، واللباقة. وهذا المقياس يتميز عن سابقه بالبساطة وسهولة الاستخدام وكذلك بزيادة درجة المصدقية والواقعية، وقد تم استخدام مقياس الأداء الفعلي للتوصل إلى إحكام قيمة محددة للأنشطة والبرامج الجامعية التي تساعد على فهم وإدراك العلاقة بين مختلف العناصر الخاصة بالتقويم فالتقويم بناءً على ذلك يستند إلى معايير محددة تخضع لها جميع مكونات العمل الجامعي في كلية التربية التي يمكن قياسها بحيث يمكن من خلال تلك المعايير الحكم على أداء الكلية ومدى قدرتها على النهوض برسالتها المحددة في أهدافها المعلنة الأساسية (سوسن مجيد، محمد الزيادات، 2008).

الدراسات السابقة :

أجريت العديد من الدراسات في مجال جودة الخدمة محلياً وعالمياً سواء في مؤسسات تعليمية أو مصرفية أو تجارية لمعرفة مستوى الخدمة المقدمة أو دراسة التباينات بناء على بعض المتغيرات مثل النوع والتخصص وسنوات الخبرة الخ. ومن المجالات التي تم تناولها في هذه الدراسة الآتي:

المجال الأول للدراسات السابقة: جودة الخدمة في المؤسسات غير التعليمية ومنها الآتي :

عبد اللطيف عايض (1999) حيث هدفت دراسته إلى معرفة نوعية العلاقة بين جودة الخدمة ورضاء العملاء ورضائهم كما هدفت الدراسة إلى معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين درجات رضا المسافرين عن مستوى الخدمة وفقاً لعوامل: العمر، المهنة، مستوى التعليم والجنسية، وقد تم استخدام استبيان كاداه للدراسة مع المقابلة لبعض مسؤولي الشركة. وقد أظهرت النتائج أن رضا المسافرين عن مواصفات العاملين أعلى من رضاهم عن خصائص الشركة بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات رضا المسافرين عن مستوى الخدمة تعزى لعوامل العمر، المهنة، مستوى التعليم والجنسية.

كما هدفت دراسة يحيى الحدابي (2005) إلى تقييم جودة الخدمات المصرفية في بنك سبأ الإسلامي وذلك من خلال استطلاع آراء عينة من الزبائن المتعاملين مع البنك، وقد تم استخدام الاستبيان كاداه للدراسة، إذ تم اختيار عينة الصدفة (عشوائية) من مجتمع البحث، وتوصلت الدراسة إلى أن وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المصرفية المقدمة من البنك كانت بشكل عام بدرجة موافق، كما توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول آراء العملاء في جودة الخدمات المصرفية المقدمة من البنك وفقاً لحجم الشركات ونوعية النشاط وسنوات التعامل.

وهدف دراسة (Chang – Iuan Ho, Yi – Ling Lee, 2007) إلى تطوير مقياس جودة خدمة السفر الالكترونية إذ تم تمييز أبعاد نوعية خدمة السفر الالكترونية لتطوير مقياس موثوق وصحيح حيث تكون المقياس من خمسة أبعاد هي (جودة المعلومات أو نوعيتها، الأمان، وظيفة موقع ويب،

علاقات الزبون ، الاستجابة) وتم اختيار عينة عشوائية من الذين يستخدموا خدمة السفر الالكترونية، وقد أظهرت النتائج أن المقياس له قابلية تنبؤية قوية فيما يتعلق برضاء وولاء الزبون على جودة خدمة السفر الالكترونية كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط عال بين أبعاد المقياس .

كما هدفت دراسة (Rudolf O. Tatjana (2009) إلى تقديم نموذج فجوة جودة خدمة الشراء الداخلي دراسة مسحية عن طريق تحليل وتقييم المجهزين .وقد تم تطوير استبيان الخاص بـ (SERVQUAL) إذ تحتوي الأداة على تقييم ذاتي لاختلاف وجهات النظر لتوقعات وتصورات الزبون إذ تكونت عينة الدراسة من 145 زبائن داخليين و36 مشتريين خارجيين. وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد نقاط ضعيفة في جودة خدمة المشتريات وظهر استياء للزبائن الداخليين كما توصلت الدراسة إلى نتيجة عامة وهي أنه يجب أن تحسن شركة أي بي سي الشراء الداخلي والمركزي وآلية مقابلتهم لزبائنهم.

وهدفت دراسة نورية الخامري (2009) إلى تحديد مستوى الخدمات لدى المنظمات غير الحكومية العاملة مع الشباب وكذا التعرف على جوانب القوة والضعف لدى تلك المنظمات في مجال خدماتها، تكونت عينة الدراسة من 286 من الأفراد العاملين في الجمعيات أو المنظمات والمؤسسات الأهلية العاملة مع الشباب في أمانة العاصمة صنعاء ، وقد استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة ، وأظهرت النتائج أنه لا توجد فروق دال إحصائياً في جودة الخدمة تبعاً للمتغيرات : نوع المبحوث والمستوى التعليمي والعمر وسنوات الخبرة للعاملين وسنوات تلقي الخدمة للمستفيدين كما أظهرت الدراسة أنه يوجد فروق دالة إحصائياً لمتغير النوع.

المجال الثاني للدراسات السابقة جودة الخدمة في مجال المؤسسات التعليمية الجامعية ومنها الآتي:

دراسة داود الحدابي ، محمود عكاشة (2006) حيث هدفت إلى الكشف عن العوامل المسهمة في قياس جودة الخدمة التعليمية بالجامعة ، والتعرف على معظم العوامل المهمة في جودة الخدمة الأكثر قدرة على التنبؤ بجودة الخدمة المقدمة للطلبة إذ أجريت الدراسة على (437) طالباً وطالبة بالكليات المختلفة بجامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية بمدينة صنعاء وشملت العينة (308) طالب ، (129) طالبة وأستخدم استبيان كاداه للدارسة اشتمل في صورته النهائية على 39 عبارة موزعة على سبعة محاور، وتوصلت نتائج الدراسة إلى استخراج ستة عوامل قابلة للتفسير مستوعبة (58.9%) من إجمالي التباين الكلي لمصفوفة العوامل المستخرجة كما استخراج سبعة نماذج ، حقق النموذج السادس منها محكات الإسهام الكامل (الواحد الصحيح) ، ويتضمن ذلك النموذج العوامل الموضحة في نموذج الانحدار المعياري التالي :جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعة = (0.28 جودة الخدمات الإدارية + 0.33 جودة الخدمات الأكاديمية + جودة سهولة الحصول على الخدمة + 0.16 جودة التجهيزات + 0.17 جودة خدمات القبول والتسجيل + 0.12 جودة مصادر التعلم)

كما هدفت دراسة داود الحدابي ، محمود عكاشة (2007) إلى الكشف عن العوامل المسهمة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في الجامعات اليمنية وتم تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في المجالات المختلفة للخدمة إذ أجريت الدراسة على 114 طالباً، 186 طالبة بإجمالي 300 طالب وطالبة من طلبة جامعة صنعاء ممن يدرسون بالكليات والمستويات المختلفة بالجامعة ، وقد تم بناء إستبانة تكونت من 59 فقرة وقد أظهرت النتائج عن تباين مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة في المجالات المختلفة باختلاف جنسهم والكليات والمستويات الدراسية التي يدرسون بها، كما أمكن التوصل لعدد من العوامل والتي يمكن من خلالها التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية ويمثل هذا الجزء من الدراسة المرحلة الأولى من البحث .

وأجرى شرار محمد (2008) دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية بجامعة العلوم والتكنولوجيا كما هدفت الدراسة إلى عمل مجموعة توصيات على كيفية تحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية لجامعة العلوم والتكنولوجيا وقد تم استخدام استبيان ووزع على الطلبة الخريجين وغير الخريجين بالكلية العالمية، وقد أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية أعلى لصالح الطلبة غير الخريجين مقارنة بالطلبة الخريجين وظهر ذلك في التسع المحاور كما أظهرت النتائج أن أغلبية الطلبة غير الخريجين لا حظوا أن الكلية العالمية تزودهم بمستوى أعلى في جودة الخدمة مقارنة بالطلبة غير الخريجين كما توصلت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس ولكن يوجد اختلاف في ثلاثة محاور هي المادة المكتبة والتوظيف لصالح الإناث.

وأجرى (Chienh Hsiung Wan, 2009) إلى دراسة العلاقة بين رضا طلبة الكلية بجامعة آسيا بجودة الخدمة وقد تكونت عينة الدراسة من 200 طالب الموزعين في عدة أقسام منها في قسم الصحة وإدارة الوقت وإدارة الأعمال وكانت أداة الدراسة استبيان وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا طلبة كلية التربية وجودة الخدمة كما أظهرت النتائج اختلاف ذات شأن بين المواضيع التي تم عرضها.

من خلال مناقشة الدراسات السابقة يلاحظ في المجال الأول (عبد اللطيف حيدر، 1999؛ يحيى الحدابي، 2005؛ نوريه الخامري، 2009) أنها اتفقت على أنه لا توجد فروق ذات دلالة في جودة الخدمة وفقاً للمتغيرات : نوع المبحوث، المستوى التعليمي، العمر، وسنوات الخبرة للعاملين، سنوات تلقي الخدمة للمستفيدين، نوعية النشاط ، حجم الشركات، الجنسية. أما الدراسات السابقة في المجال الثاني فإظهرت دراسة (داود الحدابي، محمود عكاشة، 2007) أنه يوجد تباين مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة في المجالات المختلفة باختلاف الجنس أما دراسة (شرار محمد، 2008) فأظهرت أنه لا توجد فروق تبعاً لمتغير الجنس أما دراسة (Chienh Hsiung Wan, 2009) فأظهرت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا طلبة الكلية وجودة الخدمة المقدمة إليهم.

المنهج والإجراءات:

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي في معرفة آراء الطلبة في جودة الخدمة الجامعية وقد تم تبني أداة مقننة لهذا الغرض (داود الحدابي، محمود عكاشة، 2007) وتشمل عشرة محاور هي (المادة التعليمية ، أعضاء هيئة التدريس ، المكتبة ، الموظفون ، القبول والتسجيل ، الأنشطة الطلابية ، الصور الذهنية للجامعة ، التوظيف ، البنية التحتية) وعدد فقراتها 59 فقرة .

كما تكونت مجموعة الدراسة من جميع طلبة الأقسام العلمية (فيزياء - كيمياء - أحياء) بالمستويين الأول والرابع في كلية التربية حجة - جامعة عمران، والبالغ عددهم 300 طالب وطالبة والجدول (1) يوضح عدد الطلبة في الأقسام العلمية والمستويات المختلفة.

جدول (1): يوصف مجموعة الدراسة تبعاً لمتغيرات (الجنس - المستوى - التخصص)

التخصص	المستوى	الجنس	المجموع
الفيزياء	الأول	ذكر	34
		أنثى	6
	الرابع	ذكر	20
		أنثى	6
الكيمياء	الأول	ذكر	38
		أنثى	4
	الرابع	ذكر	21
		أنثى	7
الأحياء	الأول	ذكر	67
		أنثى	10
	الرابع	ذكر	70
		أنثى	17

نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولاً / نتائج الإجابة عن السؤال الأول :

وينص على مايلي : ما مستوى جودة الخدمة التعليمية في كلية التربية بحجة جامعة عمران؟ وللإجابة عن السؤال الأول تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل مجال من مجالات الأداء على حدة وعلى المقياس الكلي ككل كما في جدول (2) .

جدول (2) يوضح قيم المتوسطات والنسب المئوية لمعدلات استجابات الطلبة على مقياس جودة الخدمة الطلابية في أبعادها المختلفة

النسبة %	المتوسط	الانحراف المعياري	المحور
49.37	2.47	0.72	المادة العلمية
57.25	2.86	0.78	أعضاء هيئة التدريس
40.90	2.05	0.86	المكتبة
48.36	2.42	0.76	الموظفون
54.14	2.71	0.87	القبول والتسجيل
37.25	1.86	0.74	الأنشطة الطلابية
43.60	2.18	0.77	الصورة الذهنية للجامعة
35.08	1.75	0.76	التوظيف
34.54	1.73	0.60	البنية التحتية للجامعة
44.50	2.23	0.57	المقياس الكلي

يلاحظ في جدول (2) أن متوسط استجابة الطلبة على المقياس ككل هو (2.23) ونسبة (44.50) وهي استجابة تشير إن الخدمة التي يتلقاها الطلبة لم تصل إلى متوسط توقعاتهم بل كانت اقل مما توقعوا وكذلك الأمر بالنسبة لمعظم المحاور حيث كانت تقديرات الطلبة لجودة الخدمة التي يتلقونها اقل مما توقعوه كما تبينت استجابات الطلبة من محور إلى آخر فكان لمحور أعضاء هيئة التدريس المكانة الأولى حيث بلغ متوسط الاستجابة (2.86) ونسبه مئوية قدرها (57.25) هذا يدل على أن أعضاء هيئة التدريس يقدمون للطلبة خدمات ذات جودة أعلى من بقية الخدمات الأخرى، وقد كان تقدير الخدمة الأدنى من نصيب مجال البنية التحتية للجامعة بمتوسط استجابة (1.73) ونسبة مئوية قدرها (34.54). بينما جاءت متوسطات الاستجابة لمحور القبول والتسجيل بمتوسط (2.71) ونسبة مئوية قدرها (54.14)، أما الصورة الذهنية فكانت بمتوسط (2.181) ونسبة (43.60)، بينما المادة العلمية جاءت بمتوسط (2.47) ونسبة (49.37)، والتوظيف بمتوسط (1.75) ونسبة (35.08)، والمكتبة بمتوسط (2.05) ونسبة (40.90)، والأنشطة الطلابية بمتوسط (1.86) ونسبة (37.25) في المرتبة السابعة. وفي كل الأحوال فمستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة بشكل عام لم تحقق ما توقعه الطلبة حيث لم تصل النسبة حتى (50%) وهذه النتيجة تتفق مع دراسات (داوود الحدابي ومحمود عكاشة، 2007، Chienh Hsiung Wan، 2009) واختلفت مع دراسة (داوود الحدابي ومحمود عكاشة، 2007؛ شرار محمد، 2008) في مراتب المحاور وقد يعزى ذلك أن دراسة داوود الحدابي، محمود عكاشة (2007) وكذلك شرار محمد (2008) في جامعة خاصة وليس في جامعة حكومية كما هو الحال في بقية الدراسات البحثية ومنها هذه الدراسة.

ثانياً: الإجابة على السؤال الثاني:

وينص على ما يلي: هل تختلف مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة باختلاف الجنس؟ وللإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية وقيمة مربع كاي عند مستوى دلالة (0.05) سواءً على المقياس الكلي لجودة الخدمة التعليمية أو على محاوره الفرعية بواسطة الحاسوب عن طريق برنامج الرزم الإحصائية (SPSS).

جدول (3) يوضح بين الفروق بين الطلاب والطالبات تبعاً لمتغير الجنس

مستوى الدلالة	درجة الحرية df	قيمة مربع كاي Chi-Square	المتوسط	العدد	الجنس	المحور
0.912	1	0.012	150.25	250	ذكر	المادة العلمية
			151.74	50	أنثى	
0.939	1	0.006	150.67	250	ذكر	أعضاء هيئة التدريس
			149.65	50	أنثى	
0.077	1	3.125	146.65	250	ذكر	المكتبة
			170.17	50	أنثى	
0.847	1	0.037	150.93	250	ذكر	الموظفون
			148.34	50	أنثى	
0.683	1	0.167	149.35	250	ذكر	القبول والتسجيل
			155.06	50	أنثى	
0.605	1	0.268	149.35	250	ذكر	الأنشطة الطلابية
			156.25	50	أنثى	
0.432	1	0.616	148.75	250	ذكر	الصورة الذهنية للجامعة
			159.27	50	أنثى	
0.837	1	0.042	150.04	250	ذكر	التوظيف
			152.78	50	أنثى	
0.040	1	4.238	145.90	250	ذكر	البنية التحتية للجامعة
			173.50	50	أنثى	
0.580	1	0.306	149.26	250	ذكر	المقياس الكلي
			156.69	50	أنثى	

ويلاحظ من جدول (3) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين درجات طلاب وطالبات الأقسام العلمية (كيمياء - فيزياء - أحياء) على المقياس الكلي وعلى المحاور الفرعية جميعها تعزى للجنس عدا محور البنية التحتية حيث كشف (مربع كاي) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمة التعليمية في هذا المجال تعزى للجنس.

وتفسر سبب عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس أن الخدمة متدنية لكل من الذكور والإناث بنفس المستوى واختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (داوود الحداوي ومحمود عكاشة ، 2007) حيث كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث واتفقت مع دراسة (شرار محمد، 2008).

ثالثاً : الإجابة عن السؤال الثالث

وينص على مايلي : هل تختلف مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة باختلاف التخصص (كيمياء - فيزياء - أحياء) ؟

وللإجابة على هذا السؤال فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية وقيمة مربع كاي عند مستوى دلالة (0.05) على المقياس الكلي لجودة الخدمة التعليمية أو على محاوره الفرعية بواسطة الحاسوب عن طريق برنامج الرزم الإحصائية (SPSS) .

جدول (4) يوضح الفروق بين الطلاب والطالبات تبعاً لمتغير التخصص

مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة مربع كاي Chi	المتوسط	العدد	التخصص	المحور
0.001	2	14.195	116.79	66	فيزياء	المادة العلمية
			170.04	70	كيمياء	
			155.73	164	أحياء	
0.026	2	7.294	125.18	66	فيزياء	أعضاء هيئة التدريس
			155.29	70	كيمياء	
			158.65	164	أحياء	
0.105	2	4.511	139.26	66	فيزياء	المكتبة
			168.79	70	كيمياء	
			147.22	164	أحياء	
0.080	2	5.045	129.39	66	فيزياء	الموظفون
			157.68	70	كيمياء	
			155.93	164	أحياء	
0.026	2	7.333	132.33	66	فيزياء	القبول والتسجيل
			171.99	70	كيمياء	

			148.64	164	أحياء	
0.533	2	1.257	141.42	66	فيزياء	الأنشطة الطلابية
			157.89	70	كيمياء	
			151.00	164	أحياء	
			128.14	66	فيزياء	
0.035	2	6.731	165.80	70	كيمياء	الصورة الذهنية للجامعة
			152.97	164	أحياء	
			145.50	66	فيزياء	
0.017	2	8.205	176.14	70	كيمياء	التوظيف
			141.57	164	أحياء	
			146.89	66	فيزياء	
0.125	2	4.163	168.87	70	كيمياء	البنية التحتية للجامعة
			144.11	164	أحياء	
			150.85	70	كيمياء	
			148.48	164	أحياء	
			124.82	66	فيزياء	
0.009	2	9.489	170.24	70	كيمياء	المقياس الكلي
			152.41	164	أحياء	

يلاحظ من جدول (4) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) بين درجات طلبة الأقسام العلمية (فيزياء - كيمياء - أحياء) تبعاً لمتغير التخصص لصالح قسم الكيمياء على المقياس الكلي وعلى عدد من المحاور الفرعية وهي المادة العلمية وهيئة التدريس والقبول والتسجيل والصور الذهنية والتوظيف واتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (داود الحدادي، محمود عكاشة، 2007) رابعاً:

الإجابة عن السؤال الرابع

وينص على ما يلي: هل تختلف مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة باختلاف المستوى الدراسي الذي ينتمون إليه؟

وللإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية وقيمة مربع كاي عند مستوى دلالة (0.05) على المقياس الكلي لجودة الخدمة التعليمية أو على محاوره الفرعية.

جدول (3) يوضح بين الفروق بين الطلاب والطالبات تبعاً لمتغير المستوى

المحور	المستوى	العدد	المتوسط	قيمة مربع كاي Chi-Square	درجة الحرية df	مستوى الدلالة
--------	---------	-------	---------	-----------------------------	-------------------	------------------

0.055	1	3.691	159.53	159	الأول	المادة العلمية
			140.31	141	الرابع	
0.464	1	0.537	153.95	159	الأول	أعضاء هيئة التدريس
			146.61	141	الرابع	
0.000	1	24.631	173.76	159	الأول	المكتبة
			124.27	141	الرابع	
0.024	1	5.094	161.13	159	الأول	الموظفون
			138.51	141	الرابع	
0.072	1	3.236	158.95	159	الأول	القبول والتسجيل
			140.98	141	الرابع	
0.555	1	0.348	153.26	159	الأول	الأنشطة الطلابية
			147.39	141	الرابع	
0.000	1	16.160	169.41	159	الأول	الصورة الذهنية للجامعة
			129.17	141	الرابع	
0.001	1	11.261	166.20	159	الأول	التوظيف
			132.79	141	الرابع	
0.000	1	13.131	167.55	159	الأول	البنية التحتية للجامعة
			131.27	141	الرابع	
			141.82	141	الرابع	
0.001	1	10.151	165.53	159	الأول	المقياس الكلي
			133.56	141	الرابع	

يلاحظ من جدول (5) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) بين درجات طلبة المستوى الأول والرابع للأقسام العلمية (فيزياء - كيمياء - أحياء) على المقياس الكلي وعلى عدد من المحاور الفرعية لصالح المستوى الأول وهذه المحاور هي: المكتبة و الموظفون و الصور الذهنية و التوظيف و البنية التحتية. وترجع هذه النتيجة بتغير توقعات الطلبة بمستوى جودة الخدمة المقدمة لهم بتقديمهم بالدراسة، اتفقت نتائج هذا السؤال مع دراسة داوود الحدابي ، ومحمود عكاشة (2007) على المقياس الكلي ومحوري المكتبة و الموظفون. واحتلقت في محاور البنية التحتية و الصورة الذهنية و التوظيف و المادة العلمية وهيئة التدريس .

التوصيات:

- بناء على نتائج الدراسة يوصي الباحثان القيام بالآتي :
- 1- العمل على الارتقاء بمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في جميع الجوانب ولاسيما التي كانت أكثر تدنياً من وجهة نظر الطلاب .
 - 2- تكرار قياس مستوى جودة الخدمة بين الحين والآخر للوقوف على مدى التحسن في تقديمها .

المقترحات:

- بناءً على استعراض نتائج الدراسة يقترح الآتي:
- 1- دراسة أثر متغيرات متنوعة أخرى مثل البلاد والتخصصات والمستويات والنوع وغيرها من المتغيرات لجميع برامج الجامعة.
 - 2- التعرف على تصورات مستفيدين آخرين غير الطلاب كأعضاء هيئة التدريس والعاملين وأولياء الأمور والإداريين والموظفين.
 - 3- القيام بدراسات أوسع بحيث تشمل عينات أكبر من جميع الكليات والأقسام والجامعات في الجمهورية اليمنية.
 - 4- تصميم وتنفيذ الدورات التدريبية لجميع مقدمي الخدمة ودراسة أثرها على أدائهم.

المراجع

المراجع العربية:

1. اشرف السعيد محمد (2007). الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجامعي ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الإسكندرية ، مصر .
2. المتولي بدير ، محمد مجاهد(2006). الجودة والإعتماد في التعليم الجامعي ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، منصوره ، مصر .
3. داود الحداي ، محمد عكاشه (2007). جودة الخدمة التعليميه في الجامعات اليمنية نتائج أوليه ، مجله اتحاد الجامعات العربية ، العدد 4 .
4. داود الحداي ، محمود عكاشه (2006). التنبؤ بجوده الخدمة التعليميه المقدمه لطلاب الجامعات في سياق مفاهيم العولمة ، مجله الدراسات الاجتماعيه ، العدد 21، جامعه العلوم والتكنولوجيا ، صنعاء .
5. سوسن مجيد، محمد الزيادات(2008): الجودة والإعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.

6. عبد اللطيف مصلح عايض (1999): تقييم تسويق خدمة النقل الجوي لشركة الخطوط الجوية اليمنية ، رسالة ماجستير غير منشورة.
7. قاسم المحيلاوي (2006): إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم عمليات تطبيقات، ط 1 ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
8. محمد الربيعي (2009). لماذا نحن بحاجة إلى نظام لضمان الجودة في الجامعات. WWW.AHRWAR.ORG/DEBAT/SHOW.ART.ASP.
9. نورية يوسف الخامري (2009): مستوى جودة الخدمة في المنظمات اليمنية غير الحكومية العاملة مع الشباب بأمانة العاصمة، رسالة ماجستير، جامعة العلوم والتكنولوجيا.
10. يحيى مطهر الحدابي (2005): تقييم جودة الخدمات المصرفية (دراسة ميدانية في بنك سبأ الاسلامي)، رسالة ماجستير، جامعة العلوم والتكنولوجيا.
11. سلطان سعيد المخلافي (2008): نظام مقترح لجودة التعليم في الجامعات اليمنية، مجلة دراسات وبحوث تربوية، العدد الرابع، جامعة تعز.

المراجع الأجنبية :

- 1- Chaan – Iuan Ho, Yi – Ling Lee (2007): The development of an e-travel service quality scale, science Direct Tourism Management 28, 143-14449.
- 2- Chieh Hsiung Wan, (2009: A study of the relationship between student and Faculty satisfaction of service quality within Asia University in Taiwan ,Adissertation submitted doctor of education.
- 3- Rudolf O . Large, Tatjana König (2009): Agab model of purchasing's internal service quality: concept, case study and internal survey, journal of purchasing & supply Management 15 , 24-32.
- 4- Sharar Muhammad Mahyub (2008): The service quality of education in the international college university of science and technology , Master of Business Administration ,University Malaysia.