

العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب "دراسة ميدانية في كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران"

The Relationship between of Educational Service Quality & Students Satisfaction
"Afield Study at the Faculty of Commerce & Economic-Amran University"

د. مجاهد يحيى صالح المشرقي^(١)

(١) أستاذ إدارة الأعمال المساعد - كلية التجارة والاقتصاد

جامعة عمران

"الملخص"

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في كلية التجارة والاقتصاد = جامعة عمران، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تطوير استبيان خاص لجمع البيانات من عينة الدراسة المأخوذة التي بلغ عدد أفرادها (١٠٠) طالب، وقد بلغ عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل (٩٦) استبانة، شكلت ما نسبته (٩٦.٠%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة، وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة أسفرت نتائج الدراسة ما يلي:

١. وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في كلية التجارة والاقتصاد = جامعة عمران.

٢. وجود علاقة أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة في كلية التجارة والاقتصاد = جامعة عمران.
 ٣. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى لمتغير الجنس.
 ٤. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى لمتغير المستوى الدراسي.
 ٥. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى لمتغير الفئة العمرية.
- **الكلمات المفتاحية:** جودة الخدمة التعليمية، رضا الطلاب، الكلية.

"ABSTRACT"

This study aimed to identify on the nature of relationship between the Educational Service Quality and Students Satisfaction at the Faculty of Commerce & Economic-Amran University. To achieve the objectives of the study and testing of hypotheses, a special questionnaire were developed to gather data from a sample, which contained (100) student, and the number of questionnaires were subject to analysis (96), representing (96.0%) of the total questionnaires distributed. Using appropriate statistical tests, the results of the study include:

1. There is a statistical correlation between the educational service quality and students satisfaction at

Faculty of Commerce -Amran University.

2. There is impact correlation to educational service quality on students' satisfaction at Faculty of Commerce -Amran University.
3. There are statistical significant differences in the educational service quality and students satisfaction according to gender variable.
4. There are statistical differences in the educational service quality and students satisfaction according to study level variable.
5. There are no statistical differences in the educational Service quality and students satisfaction according to age variable.

****Keywords: Educational Service Quality, Students Satisfaction, Faculty**

مقدمة الدراسة:

تزايد في عصرنا الحالي عدد الجامعات الحكومية والخاصة وما صاحب ذلك من التوسع في البرامج الأكاديمية ومستوياتها، حيث بدأت الجامعات الحكومية تواجه تراجعاً في الدعم المالي، بالإضافة إلى ارتفاع تكاليف المعيشة بشكل عام، عالمياً وإقليمياً ومحلياً، مما وضع الجامعات في تنافس لاستقطاب الطلاب، وبقائهم في الجامعة من خلال تحسين أدائها من الجوانب كافة بما يحقق الرضا للطلاب عن جودة الخدمات الجامعية بكافة مستوياتها القيادية القادرة على الإصغاء إلى اهتمامات الطلاب ومواجهة مشكلاتهم وتزويدهم بخبرات تعليمية ذات نوعية متميزة، فالسعي إلى تحقيق درجة عالية من الرضا لدى الطلاب يساعد الجامعات على معرفة الجوانب التي تتميز بها والجوانب التي لا بد من تحسينها، مما يؤدي إلى رفع مستوى كفاءتها، وذلك من خلال معرفة توقعاتهم من الجامعة ورغباتهم ووجهة نظرهم.

إن عملية تكيف الطلاب واندماجهم تعتبر من العوامل الأساسية في استمرار الطلاب بالدراسة، لذا يجب على الكلية تخطيط أنشطتها لتفاعل الطلاب اجتماعياً ودراسياً، فكلما كانت قيم الطلاب وتوجهاتهم متناغمة مع قيم وأهداف وتوجهات الكلية، ازداد رضاهم عنها ورغبتهم في الاستمرار بها، فالرضا هو الحالة التي يشعر بها الفرد عن النتائج التي استجابت لتوقعاته، وأن الرضا من عدم الرضا لا يعكس مجرد تقديم الخدمة، إنما يتأثر بتوقعات الفرد المسبقة عن نوعيتها أو جودتها، كما أن الرضا قد يكون بشكل إجمالي عن الخدمات التي تقدمها الكلية، فالكليات التي تتميز بكفاءتها وفاعليتها بمختلف جوانب الحياة الجامعية هي القادرة على تحمل مسؤولياتها القيادية بكافة مستوياتها الإدارية، ولذا فعلى الكلية تحقيق أداء متميز من خلال عمادتها وأعضاء هيئة التدريس فيها للحفاظ على مسار الكلية والتزامها برسالتها، من خلال توفير الظروف التي تعزز نجاح الطلاب وتوظيف معارفهم ومهاراتهم.

وفي هذا المجال يمكن القول بأن دمج الطلاب في البيئة الجامعية يتطلب برامج تعريفية تساعد الطلبة على معرفة الخدمات المتوفرة، وبناء علاقات إنسانية مع زملائهم وأعضاء هيئة التدريس، والعناية باحتياجات الطلاب ومشاكلهم اليومية في الحرم الجامعي، بالإضافة إلى الاهتمام بالتنوع الثقافي، والتدريس الفعال والتواصل مع الطلاب.

وخلاصة لما تقدم تتجلى لنا أهمية الكشف عن رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية التي تقدمها كلية التجارة والاقتصاد لما لها من أثر إيجابي على أداء الكلية وبالتالي تحقيق أهدافها، وعليه تأتي هذه الدراسة لكشف العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية وبين رضا الطلاب في بيئة كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تعد الخدمات التعليمية من الخدمات الواسعة الانتشار وذات الأهمية الكبيرة في مختلف أنحاء العالم ورغم ذلك فإن الدراسات والأبحاث التي تناقش جودة الخدمة 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 البقاء في السوق، وانطلاقاً من الحاجة الماسة للدراسات في هذا المجال وشعوراً بأن الخدمات التعليمية مازالت بحاجة إلى المزيد من الدراسات، فإن مشكلة هذه الدراسة تتمحور حول العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية وبين رضا الطلاب في بيئة طلاب كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران، وبصورة أكثر إيضاحاً يمكن تحديد مشكلة الدراسة من خل الطرح التساؤلات الرئيسية التالية:

١. ما مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها كلية التجارة والاقتصاد -جامعة عمران -من وجهة نظر الطلاب؟
 ٢. هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران؟
 ٣. هل توجد علاقة أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب في كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران؟
 ٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران وفقاً للخصائص الديموغرافية للطلاب المتمثلة: بالجنس، المستوى الدراسي، والفئة العمرية؟
- أهمية الدراسة:**

يمكن تحديد أهمية هذه الدراسة في النقاط الآتية:

١. تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تتطرق إليه جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب، فهذا الموضوع يمثل سلاح المجتمعات المعاصرة لمواجهة التحديات المرتبطة بالأسواق والمنافسة والعولة والجودة، كما يساعد على تطوير الكلية ورفع ريادتها.
٢. يعد هذا الموضوع من الموضوعات التي لا زالت المكتبة العربية تعاني من ندرتها، فالبحوث والدراسات العلمية لا زالت محدودة (على حد علم الباحث)، ومن هنا تتبع أهمية الدراسة العلمية، حيث تحاول دراسة موضوع جودة الخدمة التعليمية وتحليله وعلاقته برضا طلاب كلية التجارة والاقتصاد -جامعة عمران.

٣. تزداد أهمية هذه الدراسة من خلال النتائج التي سوف تسفر عنها ، إذ يمكن أن يستفاد منها ، بما يعزز من جهود كلية التجارة والاقتصاد لزيادة رضا الطلاب وتحسين ورفع سمعة الكلية.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١. تحديد الخلفية النظرية لجودة الخدمة التعليمية والرضا من خلال مراجعة الأدبيات.
٢. التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية في كلية التجارة والاقتصاد محل الدراسة.
٣. التعرف على العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في كلية التجارة والاقتصاد.
٤. بيان أهمية جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلاب في كلية التجارة والاقتصاد.
٥. دراسة أثر بعض الخصائص الديموغرافية على جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب.
٦. تقديم المقترحات التي تسهم في تفعيل جودة الخدمة التعليمية للوصول إلى رضا طلابي أفضل.

فرضيات الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار مدى التحقق من صحة الفرضيات الآتية:

١. الفرضية الأولى للدراسة: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥)

بين جودة الخدمة التعليمية وبين رضا طلاب كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمان.

وتنبثق هذه الفرضية بدورها إلى الفرضيات الفرعية الآتية:

أ. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين إمكانيات

الكلية وبين رضا طلاب كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمان.

ب. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين أداء أعضاء هيئة

التدريس وبين رضا طلاب كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمان.

٢. الفرضية الثانية للدراسة: لا توجد علاقة أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) لجودة

الخدمة التعليمية على رضا طلاب كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمان.

وتنبثق هذه الفرضية بدورها إلى الفرضيات الفرعية الآتية:

أ. لا توجد علاقة أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) لإمكانيات الكلية على

رضا طلاب كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمان.

ب. لا توجد علاقة أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) لأداء أعضاء هيئة التدريس

على رضا طلاب كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمان.

٣. الفرضية الثالثة للدراسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) في آراء

المبحوثين نحو جودة الخدمة ورضا الطلاب ، حسب المتغيرات الديموغرافية.

وتنبثق هذه الفرضية بدورها إلى الفرضيات الفرعية الآتية:

- أ. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) في آراء المبحوثين نحو جودة الخدمة ورضا الطلاب، حسب متغير الجنس.
- ب. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) في آراء المبحوثين نحو جودة الخدمة ورضا الطلاب، حسب متغير المستوى الدراسي.
- ج. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) في آراء المبحوثين نحو جودة الخدمة ورضا الطلاب، حسب متغير الفئة العمرية.

الدراسات السابقة:

دراسة (الربيعي، ٢٠١١م) بعنوان: "أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلاب الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة"، هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية المدركة وجودة الإشراف ورضا طلاب الدراسات العليا في الجامعات الخاصة الأردنية، وقد بينت نتائج التحليل الإحصائي انخفاض واضح في مستوى جودة الخدمة التعليمية المدركة من قبل طلاب الدراسات العليا في كل من الجامعات الأردنية الخاصة موضوع الدراسة، وأن هذا الضعف قد شمل كافة أبعاد جودة الخدمة الخمسة: الملموسية، الموثوقية، التعاطف، الاعتمادية، والاستجابة، كما أشارت الدراسة إلى ضعف في مستوى جودة الإشراف على الرسائل، الأمر الذي انعكس بشكل لكل من جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا الطلاب، وكذلك وجود أثر لجودة الخدمة التعليمية على جودة الإشراف.

دراسة (الحداوي، وقشوة، ٢٠٠٩م)، بعنوان: "جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلاب الأقسام العلمية"، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة جامعة عمان من وجهة نظر طلاب الأقسام العلمية، وقد تكونت مجموعة الدراسة من جميع طلاب الأقسام العلمية (فيزياء - كيمياء - أحياء) بالمستويين الأول والرابع، والبالغ عددهم (٣٠٠) طالب وطالبة، وقد أظهرت النتائج إن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة - جامعة عمان دون المستوى المطلوب، كما أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى للجنس، والمستوى الدراسي.

دراسة (الحداوي، وعكاشة، ٢٠٠٧م) بعنوان: "جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية -دراسة أولية"، هدفت إلى الكشف عن العوامل المساهمة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب في الجامعات اليمنية وتم تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في المجالات المختلفة للخدمة إذ أجريت الدراسة على (300) طالب وطالبة من طلاب جامعة صنعاء ممن يدرسون بالكلديات والمستويات المختلفة بالجامعة، وقد أظهرت النتائج عن تباين مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب في المجالات المختلفة باختلاف جنسهم والمستويات التي يدرسون بها.

دراسة (عاشور، والعبادلة، ٢٠٠٧م) بعنوان: "قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا حالة برنامج MBA في الكلية الإسلامية بغزة"، هدفت إلى تقييم دور الجامعات الفلسطينية في تقديم خدمات التعليم العالي من خلال دراسة حالة برنامج ماجستير إدارة الأعمال في الكلية الإسلامية بغزة، وذلك بتطبيق نظرية الفجوة، حيث تقوم مشكلة الدراسة على محاولة تقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من خلال برنامج الماجستير، من حيث الفرق ما بين ما يتوقعه الطلاب من خدمة تعليمية وبين ما يتلقونه فعلاً، وقد توصلت الدراسة إلى أن الكلية استطاعت تحقيق (٨٣٪) من توقعات الطلاب، مما يعني أن هناك مجالاً لتحسين الأداء.

دراسة (أبو وردة، ٢٠٠٧م) بعنوان: "نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر"، هدفت إلى تطوير مقياس يصلح لقياس جودة الخدمة بقطاع التعليم العالي، يسمى مقياس (HEDPERF)، وتمثلت المساهمة الرئيسية لهذا البحث في تحويله إلى مقياس نموذجي يصلح لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في مصر (سواء كانت حكومية أو خاصة)، وتبعاً لنتائج اختبارات الصدق والثبات لهذا المقياس، ولقد أظهرت النتائج درجات عالية من الصلاحية والجودة والكفاءة للمقياس المعد طبقاً للتقديرات الناتجة من تحليل البيانات، وهذا يشير إلى إمكانية الاعتماد على أداء الأبعاد الأربعة الواردة بالمقياس الذي توصلت إليه الدراسة الحالية في القياس والتنبؤ بجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في مصر، وأن أكثر الأبعاد قدرة على تفسير الجودة هي الجوانب الأكاديمية والشهرة والجوانب غير الأكاديمية وأخيراً تسهيلات الوصول.

دراسة (Frick, 2009) بعنوان: "College Student Perceptions of Teaching and Learning Quality"، هدفت إلى بيان كيف ينظر الطلاب وكيف يتعاملون مع جودة التعليم والتدريس التي يختبرونها في الجامعات، وأثر ذلك على ولائهم، وأجريت الدراسة بتطوير مسحاً إلكترونياً يحتوي تقيماً لستة مقاييس هدفت جميعاً إلى بحث العلاقة بين جودة خدمة التعليم المقدمة للطلاب وبين رضا الطلاب وولائهم، وأشارت النتائج إلى أن هناك علاقة بين جودة التعليم ورضا الطالب، فكلما قدمت الخدمات التعليمية فائدة أكبر كلما كان رضاه أكبر.

دراسة (Tan & Kek, 2004) بعنوان: "Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL Approach"، هدفت إلى معرفة تأثير جودة الخدمة على رضا وولاء الطلاب في الجامعات من خلال تقديم نظرية متقدمة ومعززة لاستخدام منهج سيرفكوال، وأجريت الدراسة باستخدام مسح بين تأثير عدد من العوامل على ولاء ورضا الطالب، وتم اختبار المنهج في جامعتين محليتين، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن التحليلات الدقيقة أثبتت ووضحت فائدة المنهج في إثارة انتباه الطلاب ومنحهم قدراً أكبر من الفائدة التي ستعكس على رضائهم وولائهم للخدمات التعليمية المقدمة لهم.

التعقيب على الدراسات السابقة:

استعرض الباحث في هذه الدراسة عدد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب سعيًا منه في إثراء الإطار النظري للدراسة والاستفادة منها في التعرف على المقاييس المستخدمة في تقييم مستويات جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب، وقد ساعدته بعض من الدراسات السابقة في بناء أداة الدراسة المستخدمة في جمع البيانات، والتعرف على الأساليب الإحصائية، وتفسير النتائج التي أسفرت عنها الدراسة الحالية، وقد تناولت بعض الدراسات موضوعي جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب بهدف الكشف عن أبعاده وعناصره وأثره على بعض المتغيرات الإدارية الأخرى أو مدى تأثره بها، مثل دراسة (الربيعي، ٢٠١١)، ودراسة (الحداوي، وعكاشة، ٢٠٠٧م)، ودراسة (الحداوي، وقشوة، ٢٠٠٩م)، ودراسة (Tan & Kek, 2004)، ودراسة (Frick, 2009)، وبالرغم من أهمية الموضوع، فقد لاحظ الباحث أنه لا توجد دراسة سابقة تناولت بصورة مباشرة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية وبين رضا الطلاب في كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في المتغيرات التي اعتمدتها للدراسة وهما: (جودة الخدمة التعليمية)، إمكانيات الكلية، أداء هيئة التدريس، ورضا الطلاب)، حيث يرى الباحث أن دراسة هذه المتغيرات تساعد في تقديم رؤى تساهم في رفع مستويات جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب كلية التجارة بالشكل الذي يساعد في رفع مستوى جودة مخرجات البرامج التعليمية المختلفة، وتحقيق مستويات الجودة المطلوبة، ورفع سمعة جامعة عمران.

متغيرات الدراسة:

تمثلت متغيرات الدراسة بالآتي:

١. المتغير الرئيسي المستقل: (جودة الخدمة التعليمية)، وشمل المتغيرات الفرعية الآتية:

أ. إمكانيات الكلية.

ب. أداء أعضاء هيئة التدريس.

٢. المتغيرات الوسيطة: وشملت (الجنس، المستوى الدراسي، والفئة العمرية)

٣. المتغير التابع: (رضا طلاب كلية التجارة والاقتصاد).

منهجية الدراسة:

اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي بشقيه (التحليلي والإحصائي) الذي يصف الظاهرة ثم يقوم بتحليلها، فتفسيرها، بناءً على ما يتم جمعه من بيانات أولية وثانوية.

١. المنهج الوصفي التحليلي: وتم من خلال الرجوع إلى الكتب والأبحاث والدراسات والأدبيات

المتخصصة في هذا المجال التي أثرت الدراسة في جانبها النظري.

٢. المنهج الوصفي الإحصائي: من خلال الاستبانة التي قام الباحث بإعدادها وتطويرها للحصول على المعلومات المطلوبة، وقد تضمن هذه الدراسة إطاراً منهجياً، وإطاراً نظرياً، ودراسة ميدانية، بالإضافة إلى النتائج والتوصيات والمقترحات.

حدود الدراسة:

١. تناولت الدراسة جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب.
٢. شملت الدراسة كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران - حالة تطبيقية.
٣. طبقت الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني ٢٠١٦م.

المصطلحات الإجرائية للدراسة:

- **جودة الخدمة التعليمية:** ويقصد بها في هذه الدراسة الحكم على مدى تميز جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران - من وجهة نظر طلاب الكلية.
- **رضا الطلاب:** ويقصد به في هذه الدراسة شعور طلاب كلية التجارة - جامعة عمران - بالسعادة والارتياح، نتيجة التوافق بين ما تقدمه الكلية من إمكانيات وخدمات تعليمية، وما يحصده الطلاب من خبرات ومهارات وحياة علمية ومهنية، أو بمعنى آخر يقصد به الحالة التي يشعر بها الطالب تجاه الخدمة التي تقدمها الكلية، ولغرض الدراسة هي الدرجة الكلية التي تقيسها فقرات الاستبانة المعدة لهذا الغرض.
- **الكلية:** وهي كلية التجارة والاقتصاد، إحدى كليات جامعة عمران، ومقرها مديرية خمر.

الجانب النظري: جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب

المبحث الأول: جودة الخدمة التعليمية

مفهوم جودة الخدمة التعليمية:

اشتقت كلمة الجودة (Quality) من الكلمة اللاتينية (Qualities) والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته، ومستويات الدقة والإتقان، وعرفت على أنها القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له، (التقي، وآخرون، ٢٠٠٨م).

وتوجد صعوبة في تعريف جودة الخدمة التعليمية 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، ٢٠٠٧م)، وعرفت جودة الخدمات التعليمية على أنها الموائمة للغرض وتلبية، أو التفوق على توقعات الطلاب في المؤسسات التعليمية، وهي طريقة محددة تترجم فيها

احتياجات الطلاب إلى متطلبات فنية مناسبة في كل مرحلة من مراحل تصميم الخدمات التعليمية وتطويرها وإنتاجها (ألفيحان، ٢٠٠٧م).

وقد أصبح تطوير التعليم مسألة تحظى باهتمام بالغ من جميع دول العالم المتقدمة، ولا شك أننا في عالمنا العربي بحاجة لإصلاح أنظمة التعليم وتطويرها، والتحدي الراهن لإصلاح وتطوير التعليم في العالم العربي يتطلب قدرة غير مسبوقة للتعامل معه، كما يتطلب ذلك دراسة وضع أعضاء هيئة التدريس وإمكانية تطوير مهاراتهم ومعلوماتهم، ووضع المناهج، ومدى مناسبتها مع الاتجاهات الحديثة في الحقول المعرفية التي تنتمي إليها هذه المناهج وحاجة سوق العمل، وكذلك دراسة وضع الطلاب ومدى تفاعلهم مع التطورات المهاراتية والمعلوماتية، وهذا يتطلب الاهتمام بجودة الخدمة التعليمية وضمانها كآلية لتحقيق الأهداف التعليمية للجامعات.

متطلبات تطبيق الجودة في الجامعات: وتتمثل فيما يلي: (حلس، ٢٠١٥م)

١. رسم سياسة الجودة، وتشمل من المسؤول عن إدارة الجودة وتطبيقها، كيف يتم مراقبة ومراجعة نظام إدارة الجودة من جانب الإدارة، تحديد المهام التي يجب أن تتم الإجراءات المحدد لها، كيفية مراقبة تلك الإجراءات، وكيفية القيام بالعمل التصحيحي في حالة الفشل في الالتزام بالإجراءات.
 ٢. تحديد الإجراءات، وتشمل التوثيق والتسجيل، وتقديم المشورة، وتخطيط المناهج وتطويرها، والتقييم، مواد التعليم، واختيار وتعيين الموارد البشرية الأكاديمية والإدارية وتطويرهم.
 ٣. توضيح ونشر تعليمات العمل، حيث يجب أن تكون هذه التعليمات واضحة وقابلة للتطبيق.
 ٤. القدرة على القيام بالعمل التصحيحي، ويشمل تصحيح ما تم عمله بطريقة غير صحيحة.
- فوائد تطبيق جودة الخدمة التعليمية:** هناك فوائد متعددة لجودة الخدمة التعليمية أهمها ما يلي:

١. تطوير النظام الإداري في الكلية نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.
٢. الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب والتي تنعكس على جوانب شخصيتهم.
٣. زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الأكاديميين والإداريين.
٤. الوفاء بمتطلبات الطلاب والمجتمع والبحث العلمي والوصول إلى رضاهم.
٥. توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين العاملين.
٦. تمكين إدارة الكلية من حل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة، والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً.
٧. رفع مستوى الوعي لدى المستفيدين من الخدمات من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة.
٨. التكامل بين جميع الأكاديميين والإداريين في الكلية والعمل بروح الفريق الواحد.
٩. تطبيق نظام إدارة الجودة يمنح الكلية احتراماً وتقديراً وصورة إيجابية (حلس، ٢٠١٥م).

وقد أشار كل من (النطائي، وقداة، ٢٠٠٣م) لجودة الخدمة التعليمية بأنها عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في العملية التعليمية والارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها، ويقصد بجودة التعليم أن يكون التعليم ممتعاً وذو بهجة، وأن يكون عضو هيئة التدريس يقظاً باستمرار لجذب انتباه الطالب إلى المحاضرة، (Goldberg, & Cole, 2012).

المبحث الثاني: رضا الطلاب

مفهوم رضا الطلاب وأهميته:

يقصد برضا الطلاب اقتناعهم بجودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم في البيئة الجامعية، وثقتهم بها وتفاعلهم معها واستجاباتهم لها على الوجه الذي يحقق الكثير من النتائج والإيجابيات، كما يمكن أن تعني توقعات الطلاب حول شكل ونوع وجودة الخدمات التعليمية التي سيحظون بها في الكلية، حيث يملك الطلاب قبل دخولهم للكلية العديد من التصورات التي يتوقعون رؤيتها حقيقة في الكلية، وبالتالي فإن عدم تحقيق تصوراتهم قد يؤدي إلى إصابتهم بالخيبة التي ستؤثر تلقائياً على تفاعلهم وعلى تحصيلهم وعلى مستواهم الدراسي، أما عندما تكون الخدمات الجامعية المتوفرة متوافقة إلى حد ما مع تصورات الطلاب وتوقعاتهم فإنهم سيشعرون بالرضا وسينعكس رضاهم على تفاعلهم الجامعي وتحصيلهم الدراسي (حلس، ٢٠١٥م)، ومن الجدير بالذكر أن رضا الطلاب يعد من أهم العوامل التي تقيم تطوهرهم ونموهم الدراسي، وأيضاً مستوى الكلية ومستوى الخدمات المقدمة فيها، وتختلف معايير رضا الطلاب من كلية لأخرى ومن طالب لآخر ومن نمط تعليمي لنمط تعليمي آخر، حيث أن الرضا عند بعض الطلاب يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالنمط التعليمي، فالبعض يفضل النمط التعليمي التقليدي، ويشعر بالرضا بشكل أكبر، حيث يكون هناك تواصل مباشراً بين الطالب ومعلمه، بينما يتحقق الرضا عند طلاب آخرين بتطبيق التعليم الإلكتروني، ورضا الطالب يعني تفاعله مع مجموعة عوامل أهمها: الجامعة ككل، وكليته، ومواده، والأدوات التعليمية المستخدمة، وأعضاء الهيئة التدريسية والطلاب الآخرين (Bolliger & Martindalc, 2004)، ونظراً لأهمية رضا الطلاب يجب على الكلية الحرص والعمل لتحقيق هذا الرضا، لكي تتمكن من اكتساب أكبر عدد من الطلاب والمحافظة عليهم، مما يؤدي إلى تطورها ونموها في مختلف المجالات، ولهذا فإن رضا الطلاب يحدد بموضوعية مدى إدراك الطلاب لما تقدمه الكلية من خدمات تعليمية وإدارية، ويفسح المجال أمامها لاتخاذ القرارات المناسبة لإغلاق الفجوة الحاصلة بين إدراك الطلاب لجودة الخدمات المقدمة، وبين واقع تقديم الخدمات الحقيقية.

وخلاصة لما سبق يمكن القول بأن رضا الطلاب يعتبر أمر إستراتيجي بالنسبة للكلليات، فهو يشبه حساب الأرباح والخسائر للمؤسسات، فإذا كان معدل الرضا أعلى مما يتوقعه الطلاب، وهي حالة

نادرة، فإن الكلية تكون في حالة ربح مرتفع، لأن الكلية حققت أهدافها بإكساب الطلاب المعارف والخبرات والمهارات المستهدفة، وسيكون الطلاب مسرورين ومبتهجين بتحصيلهم العلمي وحياتهم المهنية، ويتحدثون عن الكلية بشكل إيجابي، وإذا كان أقل من المتوقع، فإن الكلية في حالة خسارة، لأن الكلية لم تحقق أهدافها ولا توقعات الطلاب، وقد ينسحب الطلاب من الدراسة، أو ينتقلون إلى كلية أخرى، أو يبقون في الكلية ويتعاملون معها بشكل سلبي، أما إذا كان مساوياً لما يتوقعه الطلاب، فالكلية في حالة استقرار وريح معتدل، نتيجة الاحتمال لاستمرارية الطلاب في الدراسة، ويجب عليها المحافظة على الرضا المعتدل، والطموح الكبير للوصول إلى الرضا المتفوق.

الجانب العملي

إجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

- الطريقة والإجراءات:

يتناول هذا الجانب وصفاً لمنهج الدراسة، ومجتمعها وعينتها، وكذلك أداة الدراسة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، وأخيراً المعالجات الإحصائية التي اعتمدها الباحث.

أ- منهجية الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعرف بأنه طريقة في الدراسة يتناول إحداث وظواهر وممارسات موجودة متاحة للبحث والقياس كما هي دون تدخل الباحث في مجرياتها، ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها، وتهدف الدراسة إلى بحث العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في كلية التجارة والاقتصاد، وقد اعتمدت هذه الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات:

١. البيانات الأولية: وتمت من خلال توزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات البحث وحصر وتجميع المعلومات اللازمة لموضوع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

٢. البيانات الثانوية: وتمت من خلال مراجعة الكتب والدوريات والمنشورات المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي تتعلق بجودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب، وأية مراجع قد يرى الباحث أنها تسهم في إثراء الدراسة بشكل علمي، والغرض من لجوء الباحث للمصادر الثانوية، التعرف على الطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وسوف تحدث في مجال الدراسة.

ب. مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من كافة طلاب كلية التجارة والاقتصاد - جامعة

عمران، والبالغ عددهم (٤٥١) طالب، وطالبة (إدارة شؤون الطلاب بالكلية، ٢٠١٦م).

ج. عينة الدراسة: تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية طبقية، بواقع (٢٢٪) من مجتمع الدراسة ومن مختلف المستويات الدراسية وبلغ حجم عينة الدراسة (١٠٠) طالب وطالبة، وقد تم توزيع الاستبانة

على جميع أفراد العينة، وتم استعادتها بالكامل، وبعد تفحص الاستبانات تم استبعاد (٤) استبانات نظراً لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبيان، وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للتحليل (٩٦) استبانة، بنسبة (٩٦.٠٪)، والجدول (١) يوضح ذلك:

جدول رقم (١): اختيار عينة الدراسة والاستبانات الموزعة

الاستبيانات الخاضعة للتحليل	الاستبيانات غير الصالحة للتحليل		الاستبيانات غير المستعادة		الاستبيانات المستعادة		العينة المأخوذة والاستبيانات الموزعة		مجتمع البحث	أسم الجهة
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
٩٦.٠ %	٩٦	٤٠.٠%	٤	---	---	١٠٠	١٠٠	١٠٠	١٠٠	كلية التجارة

- المصدر: إعداد الباحث.

د. أداة الدراسة: بناءً على طبيعة البيانات والمعلومات التي تم جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجد الباحث أن الاستبانة هي الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة، حيث قام الباحث بتصميمها من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات، وتم عرضها على عدد من المحكمين الذين قاموا بتقديم النصح والإرشاد، وتم إجراء التعديلات المناسبة، لتخرج الاستبانة بصورتها النهائية، والتي تم توزيعها على جميع أفراد العينة بهدف جمع البيانات. وقد تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين كما يلي:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية لمجتمع الدراسة، وتكون من (٣) متغيرات.

القسم الثاني: تناول توجهات أفراد عينة الدراسة نحو جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في كلية التجارة - جامعة عمران، وتكون من (٣٢) فقرة غطت جميع الأبعاد التي تمثلها. وقد تبنى الباحث في إعداد الاستبانة الشكل المغلق (Closed Questionnaire)، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس العبارات كما يوضحه الجدول الآتي:

جدول رقم (٢): مقياس الإجابة على الفقرات

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

هـ. صدق المحكمين: تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من (٥) أعضاء من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية التجارة والاقتصاد بجامعة عمران، متخصصين في الإدارة والإحصاء، وقد استجاب الباحث لآراء السادة المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم بعد تسجيلها في نموذج تم إعداده لهذا الغرض.

و. صدق الاتساق التكويني لمتغيرات الدراسة: للتأكد من صدق الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة، قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين معدل كل متغير من متغيرات الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة، والجدول الآتي رقم (٣) يوضح ذلك.

جدول رقم (٣): معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة

متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة المحسوبة
جودة الخدمة التعليمية = المتغير الرئيسي المستقل.	20	**0.809	0.000
إمكانات الكلية = المتغير الفرعي الأول	10	**0.786	0.000
أداء أعضاء هيئة التدريس = المتغير الفرعي الثاني	10	**0.831	0.000
رضا الطلاب = المتغير التابع.	12	**0.777	0.000
جميع متغيرات استبانة الدراسة	32	**0.801	0.000

** دالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٠٥).

يوضح الجدول رقم (٣) مدى ارتباط كل محور من محاور الاستبانة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، والذي اتضح أن محتوى كل محور من محاور الاستبانة له علاقة إحصائية قوية عند مستوى دلالة معنوية (٠.٠٥)، وهي أكبر من مستوى الدلالة المحسوبة (٠.٠٠٠).

ز. معامل ثبات أداة الدراسة Cronbach's Alpha Coefficient:

تم حساب معامل ألفا كرونباخ لقياس درجة ثبات الاستبانة، وذلك من خلال حساب قيمة هذا المعامل لكل من متغير جودة الخدمة التعليمية، والذي تقيسه الفقرات من (١ - ٢٤)، ومتغير رضا طلاب الكلية، والذي تقيسه الفقرات من (٢٥ - ٣٦)، وأخيراً حساب قيمة هذا المعامل لكافة متغيرات الاستبيان من (١ - ٣٦)، والجدول (٤) يوضح ذلك.

جدول رقم (٤): معامل الثبات Cronbach's Alpha Coefficient

متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	Cronbach's Alpha	مستوى الدلالة المحسوبة
جودة الخدمة التعليمية = المتغير الرئيسي المستقل.	20	0.801	0.000
أ. إمكانات الكلية = المتغير الفرعي الأول	10	0.775	0.000
ب. أداء أعضاء هيئة التدريس = المتغير الفرعي الثاني	10	0.824	0.000
رضا الطلاب = المتغير التابع.	12	0.803	0.000
جميع متغيرات استبانة الدراسة	32	0.879	0.000

يتضح من الجدول (٤) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل محور من محاور الاستبانة، فقد بلغت قيمة الثبات ألفا كرونباخ للمتغير الرئيسي المستقل (٠.٨٠١)، في حين تراوحت قيمة الثبات ألفا كرونباخ للمتغيرات الفرعية (٠.٧٧٥ - ٠.٨٢٤)، بينما بلغت قيمة الثبات ألفا كرونباخ للمتغير التابع (٠.٨٠٣)، وأخيراً بلغت قيمة الثبات الكلي لجميع متغيرات استبانة الدراسة (٠.٨٧٩) تقريباً، وعليه يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات الاستبانة، مما يجعله على ثقة تامة بصلاحياتها لتحليل النتائج.

ح. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

استخدم الباحث البرنامج الإحصائي ("SPSS 18")، كما قام باستخدام الاختبارات الإحصائية الآتية:

- ١ - النسب المئوية والتوزيعات التكرارية، لوصف أفراد عينة الدراسة.
- ٢ - المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لتفسير فقرات الاستبيان.
- ٣ - معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha): لقياس ثبات متغيرات الدراسة.
- ٤ - اختبار (Independent Samples T. Test): لاختبار الفروق في آراء المبحوثين نحو محاور الدراسة وفق متغير الجنس.
- ٥ - معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): لاختبار الصدق التكويني لمتغيرات الدراسة.
- ٦ - معامل ارتباط سبيرمان (Spearman Correlation Coefficient): لقياس العلاقة (طردية أم عكسية) بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.
- ٧ - معامل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Factor): لقياس أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.
- ٨ - تحليل التباين الأحادي (One way Anova): لمعرفة الفروق الإحصائية في آراء المبحوثين وفق المتغيرات الديموغرافية (المستوى الدراسي، والفئة العمرية).

- نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها:

أولاً- تحليل النتائج المتعلقة بوصف أفراد عينة الدراسة:

احتوت أداة الدراسة على ثلاث من الخصائص الديموغرافية لطلاب كلية التجارة والاقتصاد، شملت: الجنس، والمستوى الدراسي، والفئة العمرية، والجدول (٦) يوضح ذلك على النحو الآتي:

جدول رقم (٦): توزيع أفراد عينة الدراسة (الطلاب) وفقاً لخصائصهم الديموغرافية

البيانات الديموغرافية		التكرارات	النسب المئوية
الجنس = ١	١- ذكر	62	64.6%
	٢- أنثى	34	35.4%
المجموع		96	100.0%

25%	24	١= المستوى الأول	٢=المستوى الدراسي
25%	24	٢= المستوى الثاني	
25%	24	٣= المستوى الثالث	
25%	24	٤= المستوى الرابع	
100.0%	96	المجموع	
8.3%	08	١= أقل من (٢٠) سنة	٣=الفئة العمرية
76.0%	73	٢= (٢٠- أقل ٢٥) سنة	
12.5%	12	٣= (٢٥- أقل ٣٠) سنة	
3.2%	03	٤= (٣٠) سنة فأكثر	
100.0%	96	المجموع	

يلاحظ من الجدول رقم (٦) أن الغالبية العظمى من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، إذ يصل عددهم (٦٢) بما نسبته (٦٤.٦٪) من مجموع أفراد العينة البالغ عددهم (٩٦)، بينما بلغ عدد الإناث (٣٤) بما نسبته (٣٥.٤٪) من مجموع أفراد العينة، ويمكن إرجاع هذا الفارق إلى عوامل اجتماعية حالت دون التحاق المرأة بالتعليم مبكراً، كما يتضح من الجدول (٦) أن نسبة أفراد العينة حسب المستوى الدراسي كانت متساوية، حيث بلغ عدد كل منها (٢٤) بما نسبته (٢٥.٠٪) من مجموع أفراد العينة البالغ عددهم (٩٦)، كما تشير النتائج الإحصائية بالجدول (٦) أن الطلاب الذين تراوحت أعمارهم (٢٠ - أقل ٢٥ سنة) جاءوا في المرتبة الأولى، حيث بلغ عددهم (٧٣)، بما نسبته (٧٦.٠٪) من مجموع أفراد العينة البالغ عددهم (٩٦)، وهذا يدل على أن الغالبية العظمى من أفراد العينة يلتحقون بالكلية فور إكمالهم للثانوية العامة.

ثانياً- تحليل فقرات متغيرات الدراسة وتفسيرها:

= تحليل وتفسير فقرات إمكانيات الكلية (المتغير الفرعي الأول):

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي توضح قيمة كل من فقرات إمكانيات الكلية، والجدول الآتي رقم (٧) يوضح ذلك.

جدول رقم (٧): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الطلاب نحو فقرات

إمكانيات الكلية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	الأجهزة والمعدات في الكلية مسيطرة للعصر وحديثه.	3.61	0.985	2
٢	الإمكانيات المتاحة بالكلية مناسبة وجذابة.	3.43	1.002	3
٣	تتلاءم القاعات الدراسية مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة.	4.15	0.711	1

٩	1.080	2.91	تلتزم كلية التجارة بتقديم خدماتها في الوقت المحدد.	٤
7	1.115	3.03	لدى الكلية استعداد دائم لمساعدة الطلاب عند حدوث أي مشكلة.	٥
5	1.094	3.21	يتم أداء الخدمة التعليمية بشكل فوري.	٦
8	1128	3.01	توفر كلية التجارة أوقات ملائمة لظروف الطلاب.	٧
6	1.107	3.07	تهتم كلية التجارة والاقتصاد بمشكلات الطلاب بشكل فردي.	٨
4	0.986	3.40	تلتزم كلية التجارة والاقتصاد بتقديم أفضل الخدمات لطلابها.	٩
10	1.031	2.79	تتفهم كلية التجارة والاقتصاد للاحتياجات المحددة للطلاب.	١٠
متوسط	1.023	3.26	المتوسط الحسابي الكلي لجميع فقرات إمكانيات الكلية	

(المصدر: إعداد الباحث).

يتضح من الجدول (٧) أن المتوسط الحسابي الكلي لمحور إمكانيات الكلية بلغ (٣.٢٦)، وبانسجام متشئت في إجابات المبحوثين يؤكد الانحراف المعياري المرتفع البالغ قيمته (١.٠٢٣)، أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (٤.١٥) في حده الأعلى أمام الفقرة (٣): "تتلاءم القاعات الدراسية مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة"، وبأقل تشئت في إجابات المبحوثين يؤكد الانحراف المعياري الذي بلغت قيمته (٠.٧١١)، وهذا ما يؤكد الواقع بأن القاعات الدراسية متميزة وملائمة لطبيعة الخدمة التعليمية التي تقدمها كلية التجارة، وبين أقل متوسط حسابي بلغت قيمته (٢.٧٩) في حده الأدنى أمام الفقرة (١٠): "تفهم كلية التجارة للاحتياجات المحددة للطلاب"، وبتشتت مرتفع يؤكد الانحراف المعياري البالغ (١.٠٣١)، وهو ما يؤكد أن هناك تفاوت في مستوى تفهم الكلية للاحتياجات المحددة للطلاب.

= تحليل وتفسير فقرات أداء أعضاء هيئة التدريس (المتغير الفرعي الثاني):

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي توضح أهمية كل فقرة من فقرات متغير أداء أعضاء هيئة التدريس، والجدول التالي (٨) يوضح ذلك.

جدول رقم (٨): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الطلاب نحو فقرات أداء أعضاء هيئة التدريس

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	يتميز أعضاء هيئة التدريس في الكلية بحسن المظهر وأناقته الملبس.	4.13	0.834	1
٢	يلتزم أعضاء هيئة التدريس في الكلية بتقديم الخدمة في الوقت المحدد.	3.55	0.672	7
٣	أعضاء هيئة التدريس غير مشغولين عن تلبية احتياجات الطلاب.	3.11	0.947	10
٤	الاستعداد الدائم لدى أعضاء هيئة التدريس في الكلية لمساعدة الطلاب.	3.28	0.921	9
٥	لدى أعضاء هيئة التدريس استعداد لتوضيح تساؤلات الطلاب.	3.61	0.703	6

٦	سلوك أعضاء هيئة التدريس في الكلية يبعث الثقة في نفوس الطلاب.	3.70	0.643	3
٧	يشعر الطالب بالأمان عند التعامل مع أعضاء هيئة التدريس في الكلية.	3.63	0.787	5
٨	يتعامل أعضاء هيئة التدريس مع طلاب الكلية بعدالة.	3.49	1.012	8
٩	أعضاء هيئة التدريس في الكلية لديهم قدرة للإجابة عن استفسارات الطلاب.	3.86	0.617	2
١٠	أعضاء هيئة التدريس في الكلية مؤهلين تأهيلاً عالياً لتدريس الطلاب.	3.69	0.786	4
المتوسط الحسابي الكلي لجميع فقرات أداء أعضاء هيئة التدريس		3061	0.782	مرتفع

(المصدر: إعداد الباحث).

يتضح من الجدول رقم (٨) أن المتوسط الحسابي الكلي لمحوّر أداء أعضاء هيئة التدريس بلغ (٣.٦١)، وبانسجام مرتفع في الإجابات يؤكد الانحراف المعياري المنخفض البالغ (٠.٧٨٢)، أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (٤.١٣) في حده الأعلى أمام الفقرة (١): "يتميز أعضاء هيئة التدريس في الكلية بحسن المظهر وأناقته الملبس"، وبأقل تشتت في إجابات المبحوثين يؤكد الانحراف المعياري الذي بلغت قيمته (٠.٨٣٤)، وهذه النتيجة تؤكد أن هناك موافقة مرتفعة على هذه الفقرة، ويمكن تفسير ذلك إلى أن حسن المظهر وأناقته الملبس يولد في نفوس الطلاب الشعور بالرضا، وبين أقل متوسط حسابي بلغت قيمته (٣.١١) في حده الأدنى أمام الفقرة (٣): "أعضاء هيئة التدريس في الكلية غير مشغولين عن تلبية احتياجات الطلاب"، وبشتت مرتفع يؤكد الانحراف المعياري البالغ (٠.٩٤٧)، وهذه النتيجة تؤكد أن هناك تفاوت في إجابات الطلاب نحو هذه الفقرة، ويمكن تفسير ذلك إلى انشغال أعضاء هيئة التدريس بأعمال أخرى وعدم تلبية احتياجات طلاب الكلية.

= تحليل وتفسير فقرات رضا الطلاب (المتغير التابع):

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي توضح قيمة كل فقرة من فقرات رضا الطلاب، والجدول الآتي (٩) يوضح ذلك.
 جدول رقم (٩): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة نحو فقرات رضا الطلاب

م	فقرات رضا الطلاب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	درجة رضا الطالب عن المعدات والأجهزة المتوفرة بالكلية	3.39	0.737	10
٢	درجة رضا الطالب عن المكتبة ومحتوياتها من المراجع.	4.04	0.621	1
٣	درجة رضا الطالب عن إجراءات القبول والتسجيل في الكلية.	3.47	0.619	9
٤	درجة رضا الطالب عن المقررات التي تدرس في الكلية.	3.50	0.708	8

5	درجة رضا الطالب عن مستوى العملية التعليمية في الكلية.	3.51	0.556	7
6	درجة رضا الطالب عن أعضاء الهيئة التدريسية بالكلية.	3.73	0.783	3
7	درجة رضا الطالب عن الموظفين في الكلية.	3.64	0.612	4
8	درجة رضا الطالب عن القاعات الدراسية في الكلية.	3.80	0.775	2
9	درجة رضا الطالب عن التسهيلات التكنولوجية ومرافق الكلية.	3.56	0.654	5
10	درجة رضا الطالب عن النشاطات التي تقيمها الكلية.	3.11	0.967	12
11	درجة رضا الطالب عن قواعد البيانات الإلكترونية.	3.27	0.758	11
12	درجة رضا الطالب عن موقع الكلية.	3.52	0.786	6
المتوسط الحسابي الكلي لجميع فقرات رضا الطلاب		3055	0.715	مرتفع

(المصدر: إعداد الباحث).

يتضح من الجدول (٩) أن المتوسط الحسابي الكلي لمحوّر رضا الطلاب بلغ (٣.٥٥)، وبانسجام مرتفع إلى حدٍ ما في إجابات المبحوثين يؤكد الانحراف المعياري البالغ قيمته (٠.٧١٥)، أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (٤.٠٤) في حده الأعلى أمام الفقرة (٢): "درجة رضا الطالب عن المكتبة ومحتوياتها من المراجع"، وبأقل تشتت في إجابات المبحوثين يؤكد الانحراف المعياري البالغ قيمته (٠.٦٢١)، وهو ما يبين بأن طلاب الكلية لديهم رضا عالي عن مكتبة الكلية وما تحويه من المراجع العلمية، وبين أقل متوسط حسابي بلغت قيمته (٣.١١) في حده الأدنى أمام الفقرة (١٠): "درجة رضا الطالب عن النشاطات التي تقيمها الكلية"، وبتشتت مرتفع يؤكد الانحراف المعياري المرتفع البالغ قيمته (٠.٩٦٧)، وهو ما يؤكد بأن رضا طلاب كلية التجارة والاقتصاد كان متوسطاً نحو نوع النشاطات التي تقدمها الكلية، مثل الاحتفالات، والرحلات الترفيهية، والندوات التوعوية، والمسابقات وغيرها.

ثالثاً- اختبار الفرضيات:

= اختبار الفرضية الأولى للدراسة: "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين جودة الخدمة التعليمية وبين رضا طلاب كلية التجارة - جامعة عمان".
 وتتبع إلى الفرضيات الفرعية الآتية:

- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين إمكانيات الكلية وبين رضا طلاب كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمان.
 - لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين أداء أعضاء هيئة التدريس وبين رضا طلاب كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمان.
- لاختبار صحة الفرضية الرئيسة الأولى، والفرضيات الفرعية المنبثقة منها، قام الباحث بحساب معامل الارتباط سبيرمان، والجدول (١٠) يوضح ذلك.

جدول رقم (١٠) : معامل ارتباط سبيرمان بين جودة الخدمة التعليمية بمحاورها المدروسة وبين رضا

الطلاب

المتغيرات المستقلة	المعاملات الإحصائية	رضا الطلاب = المتغير التابع
جودة الخدمة التعليمية	Spearman Correlation	0.703
	(Sig.)	0.000*
	N	96
إمكانات الكلية	Spearman Correlation	0.657
	(Sig.)	0.000*
	N	96
أعضاء هيئة التدريس	Spearman Correlation	0.642
	(Sig.)	0.000*
	N	96

* دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥).

يتضح من الجدول رقم (١٠) أن معامل الارتباط بين جودة الخدمة التعليمية وبين رضا الطلاب معنوي ودال إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية (٠.٠٥)، حيث بلغ (٠.٧٠٣)، بمستوى دلالة محسوبة (٠.٠٠٠)، وهو معامل ارتباط جيد، وعليه يتم رفض الفرضية الرئيسة الأولى التي تتضمن عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة التعليمية كمتغير رئيس مستقل ورضا الطلاب كمتغير تابع، واستبدالها بالفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة التعليمية كمتغير رئيس مستقل ورضا الطلاب كمتغير تابع، وبالنسبة للمتغيرات الفرعية، فإنه يتضح من الجدول (١٠) أن معامل الارتباط بين إمكانات الكلية وبين رضا الطلاب معنوي ودال إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية (٠.٠٥)، حيث بلغ (٠.٦٥٧)، بمستوى دلالة محسوبة (٠.٠٠٠)، وهو معامل ارتباط جيد، وعليه يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى التي تتضمن عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين إمكانات الكلية كمتغير فرعي مستقل ورضا الطلاب كمتغير تابع، واستبدالها بالفرضية البديلة، كما يتضح من الجدول (١٠) أن معامل الارتباط بين أداء أعضاء هيئة التدريس وبين رضا الطلاب معنوي ودال إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية (٠.٠٥)، حيث بلغ (٠.٦٤٢)، بمستوى دلالة محسوبة (٠.٠٠٠)، وهو معامل ارتباط مقبول، وعليه يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية التي تتضمن عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أداء أعضاء هيئة التدريس كمتغير فرعي مستقل ورضا الطلاب كمتغير تابع، واستبدالها بالفرضية البديلة، حيث أن نتائج الاختبار الظاهرة في الجدول (١٠) أعلاه قد أكدت على أن جودة الخدمة التعليمية بمحاورها المدروسة لها علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية برضا الطلاب في كلية التجارة والاقتصاد.

اختبار الفرضية الثانية للدراسة: لا توجد علاقة أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلاب كلية التجارة والاقتصاد -جامعة عمان. وانبثقت إلى الفرضيات الفرعية الآتية:

أ. لا توجد علاقة أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) لإمكانات الكلية على رضا طلاب كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمان.

ب. لا توجد علاقة أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) لأداء أعضاء هيئة التدريس على رضا طلاب كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمان.
 اختبار صحة الفرضية الثانية للدراسة قام الباحث بحساب معامل الانحدار المتعدد، وقيمة الترموج الخطي، والجدول الآتي (١١) بوضح ذلك.
 جدول رقم (١١): اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية حسب علاقة التأثير بين المتغير المستقل والمتغير التابع

Independent Variables	قيمة (t) المحسوبة	مستوى دلالة (t) المحسوبة	قيمة (F) المحسوبة	مستوى دلالة (F) المحسوبة
جودة الخدمة التعليمية = المتغير الرئيس المستقل	٢.١٢٨	٠.٠٠٠	٤.٥٢٠	٠.٠٠٠
إمكانات الكلية = المتغير الفرعي الأول	١.٣٤٢	٠.٠٠٠	١.٨٠١	٠.٠٠٠
أعضاء هيئة التدريس = المتغير الفرعي الثاني	١.٣٥٣	٠.٠٠٠	١.٨٣٠	٠.٠٠٠

Dependent Variable: رضا الطلاب

يتضح من نتائج الجدول رقم (١١) أن المتغير الرئيس المستقل (جودة الخدمة التعليمية) له تأثير معنوي وذو دلالة إحصائية على المتغير التابع (رضا الطلاب)، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لتأثير جودة الخدمة التعليمية (٢.١٢٨)، بمستوى دلالة محسوبة (٠.٠٠٠)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (٠.٠٥)، كما بلغت قيمة (F) المحسوبة لتأثير جودة الخدمة التعليمية (٤.٥٢٠)، بمستوى دلالة محسوبة (٠.٠٠٠)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (٠.٠٥)، مما يعني وجود تأثير لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب، وعليه يتم رفض الفرضية الثانية التي تتضمن عدم وجود علاقة أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير جودة الخدمة التعليمية الرئيس المستقل على متغير رضا الطلاب التابع، واستبدالها بالفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير جودة الخدمة التعليمية الرئيس المستقل على متغير رضا الطلاب التابع، حيث أن كافة نتائج الاختبارات الظاهرة في الجدول (١١) قد أكدت على أن جودة الخدمة التعليمية لها علاقة أثر مع رضا الطلاب.

كما يتضح من الجدول (١١) أن المتغير المستقل الفرعي الأول (إمكانيات الكلية) له تأثير معنوي وذو دلالة إحصائية على المتغير التابع (رضا الطلاب)، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لتأثير إمكانيات الكلية (١.٣٤٢)، بمستوى دلالة محسوبة (٠.٠٠٠)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (٠.٠٥)، كما بلغت قيمة (F) المحسوبة لتأثير إمكانيات الكلية (١.٨٠١)، بمستوى دلالة محسوبة (٠.٠٠٠)، مما يعني وجود تأثير لإمكانيات الكلية على رضا الطلاب، وعليه يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى التي تتضمن عدم وجود علاقة أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير إمكانيات الكلية على رضا الطلاب، واستبدالها بالفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير إمكانيات الكلية على رضا الطلاب، حيث أن كافة نتائج الاختبارات الظاهرة في الجدول (١١) قد أكدت أن متغير إمكانيات الكلية له علاقة أثر مع رضا الطلاب.

كما تكشف نتائج الجدول (١١) أن المتغير المستقل الفرعي الثاني (أداء أعضاء هيئة التدريس) له تأثير معنوي وذو دلالة إحصائية على المتغير التابع (رضا الطلاب)، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لتأثير أداء أعضاء هيئة التدريس (١.٣٥٣)، بمستوى دلالة محسوبة (٠.٠٠٠)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (٠.٠٥)، كما بلغت قيمة (F) المحسوبة لتأثير أداء أعضاء هيئة التدريس (١.٨٣٠)، بمستوى دلالة محسوبة (٠.٠٠٠)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (٠.٠٥) مما يعني وجود تأثير لأداء أعضاء هيئة التدريس على رضا الطلاب، وعليه يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية التي تتضمن عدم وجود علاقة أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير أداء أعضاء هيئة التدريس على رضا الطلاب، واستبدالها بالفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة أثر ذو دلالة إحصائية لأداء أعضاء هيئة التدريس على رضا الطلاب، حيث أن كافة النتائج بالجدول (١١) قد أكدت أن أداء أعضاء هيئة التدريس له علاقة أثر برضا الطلاب.

- اختبار الفرضية الثالثة للدراسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين نحو جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب وفق المتغيرات الديموغرافية: الجنس، المستوى الدراسي، والفئة العمرية.

أولاً- الجنس: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين نحو جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى لمتغير الجنس.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T. Test) لمعرفة فيما إذا كان لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين قيم متوسطات الذكور والإناث نحو جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب، والجدول رقم (١٢) يوضح ذلك.

جدول رقم (١٢): اختبار (T) للمتغير المستقل والمتغير التابع وفقاً لمتغير الجنس

الجنس						
المتغير	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	(t)	مستوى الدلالة المحسوبة
جودة الخدمة التعليمية	ذكر	62	3.55	0.711	3.954	0.000*
	أنثى	34	3.26	0.878		
رضا الطلاب	ذكر	62	3.58	0.765	4.234	0.000*
	أنثى	34	3.25	0.962		

المصدر: إعداد الباحث فضلاً عن مخرجات الحاسوب.

يتبين من الجدول (١٢) أن قيمة (t) دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) بين متوسطات آراء الذكور والإناث نحو محاور الدراسة، حيث كانت قيم مستوى الدلالة لـ (t) المحسوبة أصغر من مستوى الدلالة المعنوية (٠.٠٥)، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين نحو جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى لمتغير الجنس، واستبدالها بالفرضية البديلة التي تتضمن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين نحو جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى لمتغير الجنس.

ثانياً - المستوى الدراسي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين نحو جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى للمستوى الدراسي.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام (One-Way ANOVA)، لمعرفة ما إذا كان لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) حول آراء المبحوثين نحو جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب يعزى للمستوى الدراسي، والجدول (١٣) يوضح ذلك.

جدول رقم (١٣)

اختبار تحليل التباين للمتغير المستقل والمتغير التابع وفقاً للمستوى الدراسي

المستوى الدراسي						
المتغير	مصدر البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	(F) قيمة	مستوى الدلالة المحسوبة
جودة الخدمة التعليمية	بين المجموعات	7.978	4	2.659	4.144	*0.006
	داخل المجموعات	311.220	91	0.642		
	الإجمالي	319.198	95			
رضا الطلاب	بين المجموعات	15.393	4	5.131	6.851	*0.000
	داخل المجموعات	363.225	91	0.749		
	الإجمالي	378.618	95			

يتضح من الجدول (١٣) أن قيمة (F) دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) بين متوسطات آراء أفراد العينة نحو جودة الخدمة التعليمية تعزى للمستوى الدراسي، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة لـ (F) المحسوبة (٠.٠٠٦)، وهي أصغر من مستوى الدلالة المعنوية (٠.٠٥)، مما يشير إلى وجود فروق إحصائية في آراء الباحثين إزاء هذا المحور تعزى للمستوى الدراسي، وللتعرف على طبيعة تلك الفروق تم اللجوء إلى اختبار شافيه للمقارنات البعدية، حيث تبين أن هذه الفروق كانت بين درجات مجموعة طلبة المستوى الثاني وطلبة المستوى الرابع لصالح طلبة المستوى الثاني على محور جودة الخدمة التعليمية.

كما يتضح من الجدول (١٣) أن قيمة (F) دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) بين متوسطات آراء أفراد العينة نحو رضا الطلبة تعزى للمستوى الدراسي، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة لـ (F) المحسوبة (٠.٠٠٠)، وهي أصغر من مستوى الدلالة المعنوية (٠.٠٥)، مما يشير إلى وجود فروق إحصائية في آراء الباحثين إزاء هذا المحور تعزى لرضا الطلبة، وللتعرف على طبيعة تلك الفروق تم اللجوء إلى اختبار شافيه للمقارنات البعدية، حيث تبين أن هذه الفروق كانت بين درجات مجموعة طلبة المستوى الأول والمستوى الرابع لصالح طلبة المستوى الأول، وبين المستوى الثاني والرابع لصالح المستوى الثاني، وبين المستوى الثالث والرابع لصالح المستوى الثالث فيما يتعلق بمحور الرضا، وعليه يتم رفض فرضية العدم.

ثالثاً- الفئة العمرية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين نحو جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى للفئة العمرية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام (One-Way ANOVA)، لمعرفة ما إذا كانت لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) حول آراء الباحثين نحو محاور الدراسة، وفقاً للفئة العمرية، والجدول رقم (١٤) يوضح ذلك.

جدول رقم (١٤): اختبار تحليل التباين للمتغير المستقل والمتغير التابع وفقاً للفئة العمرية

الفئة العمرية						
المتغير	مصدر البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	(F) قيمة	مستوى الدلالة المحسوبة
جودة الخدمة التعليمية	بين المجموعات	1.070	4	0.535	1.095	0.336
	داخل المجموعات	143.604	91	0.488		
	الإجمالي	144.674	95			
رضا الطلاب	بين المجموعات	0.299	4	0.149	0.313	0.731
	داخل المجموعات	140.143	91	0.477		
	الإجمالي	140.442	95			

تظهر نتائج الجدول (١٤) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو محاور المدرسة، حيث كانت قيم مستوى الدلالة لـ (F) المحسوبة (٠.٣٣٦)، (٠.٧٣١) على التوالي، وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة المعنوية (٠.٠٥)، وهذه النتيجة تشير إلى أن استجابات المبحوثين لم تتأثر بالفئة العمرية، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة من فئة صغار العمر (٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة)، مما يجعلهم متجانسين من حيث الفئة العمرية، وعليه يتم قبول فرضية العدم التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين نحو جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى للفئة العمرية.

- مناقشة نتائج الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة:

يمكن القول بصورة إجمالية بأن هذه النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة الميدانية، تلتقي مع القليل من الدراسات السابقة وأيضاً مع الإطار النظري للدراسة سواءً على مستوى مدخل جودة الخدمة التعليمية، أم على مستوى أبعادها إجمالاً، أو من خلال الفقرات التي تمثلها، فعلى مستوى المتغير الرئيس المستقل فإن نتائج هذه الدراسة قد التقت مع النتائج التي توصلت إليها كل من دراسة: (Frick, 2009)، والتي أكدت نتائجها وجود علاقة بين التعليم ورضا الطلاب في الجامعات، ودراسة: (Tan & Kek, 2004)، والتي بينت نتائجها وجود أثر لجودة الخدمة على رضا الطلاب في الجامعات، ودراسة: (الحداي، وعكاشة، ٢٠٠٧م) والتي أظهرت النتائج عن تباین مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب في المجالات المختلفة باختلاف جنس الطلاب والمستويات التي يدرسون بها، كما اختلفت هذه الدراسة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة: (الحداي، وقشوة، ٢٠٠٩م)، والتي أظهرت إن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة دون المستوى المطلوب، كما أظهرت عدم وجود فروق لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى للجنس، والمستوى الدراسي. كما أن هذه النتيجة تؤكد الفكرة الرئيسة التي انطلقت منها هذه الدراسة، وهي أن مدخل دراسة جودة الخدمة التعليمية يشكل مدخلاً مناسباً لتحسين رضا الطلاب ينبغي الأخذ به في كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران، وبني عليه الإطار النظري للدراسة والذي جرى فيه عرض الأدب الإداري لجودة الخدمة التعليمية من حيث أهمية تطبيقها، ومجمل الفوائد التي حققتها الجامعات من وراء تطبيقها، وما يمكن أن يتحقق لكلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران - من فوائد هي في أمس الحاجة إليها.

- النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

١. إن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التجارة والاقتصاد هو بشكل عام كان متوسط.

٢. إن مستوى إمكانيات الكلية هو بشكل عام كان متوسط.
٣. إن أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التجارة والاقتصاد هو بشكل عام كان مرتفع نسبياً.
٤. إن مستوى رضا طلاب كلية التجارة والاقتصاد هو بشكل عام كان مرتفع نسبياً.
٥. وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب، وقد كانت علاقة الارتباط طردية وجيدة، حيث بلغت (٠.٧٠)، عند مستوى معنوية (٠.٠٥).
٦. وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين إمكانيات الكلية ورضا الطلاب، وقد كانت علاقة الارتباط جيدة إلى حد ما، حيث بلغت (٠.٦٦)، عند مستوى معنوية (٠.٠٥).
٧. وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أداء أعضاء هيئة التدريس ورضا الطلاب، وقد كانت علاقة الارتباط متوسطة، حيث بلغت (٠.٦٤)، عند مستوى معنوية (٠.٠٥).
٨. وجود علاقة أثر معنوي وذو دلالة إحصائية لمتغير جودة الخدمة التعليمية بمحاورها الفرعية على متغير رضا الطلاب التابع بكلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمان.
٩. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في كلية التجارة والاقتصاد تعزى للجنس، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أصغر من قيمة مستوى الدلالة المعنوية (٠.٠٥).
١٠. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في كلية التجارة والاقتصاد تعزى للمستوى الدراسي، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أصغر من قيمة مستوى الدلالة المعنوية (٠.٠٥).
١١. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في كلية التجارة والاقتصاد تعزى للفئة العمرية، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من قيمة مستوى الدلالة المعنوية (٠.٠٥).

- التوصيات والمقترحات:

١. بناءً على النتائج التي أظهرتها الدراسة، يوصي الباحث بما يلي:
 العمل على نشر ثقافة الجودة بمفاهيمها المختلفة بين أعضاء هيئة التدريس والعاملين والطلاب في كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمان.
٢. العمل على الارتقاء بمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الكلية في جميع الجوانب، لا سيما التي كانت أكثر تدنياً من وجهة نظر الطلاب.
٣. ضرورة تلبية العاملين (أعضاء هيئة التدريس) بكلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمان - لاحتياجات الطلبة، مع ضرورة التزامهم بالساعات المخصصة لمحاضرات الطلاب والإجابة على استفساراتهم والتعامل معها بشكل جدي.

٤. العمل على معرفة آراء الطلاب بكلية التجارة والاقتصاد لنوعية وجودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم وباستمرار، من أجل التعرف على أهم تطلعاتهم وطموحاتهم.
٥. اعتماد مبدأ الشفافية في التعامل مع الطلاب، من خلال إصدار الأدلة والتعليمات الواضحة وجعلها متاحة أمام جميع الطلاب، لمساعدتهم على الاندماج في بيئة الكلية.
٦. الاهتمام بمباني الكلية وتحديثها (سواء قاعات التدريس أو المعامل) لتشكيل بيئة صفية مثالية تلبي طموح الطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية بكلية التجارة والاقتصاد.
٧. العمل على توفير الخدمات، وتعزيز المرافق والنشاطات التي تمس حياة الطالب الجامعية، وتؤدي إلى رفع مستوى رضاه عن الخدمات الجامعية المقدمة، مثل توفير المرافق الخدماتية، وتوفير المرافق الترفيهية للطلاب.
٨. أن تتفهم إدارة الكلية، بجميع مستوياتها، أهمية الاستجابة السريعة لحاجات الطلاب وتوقعاتهم، وتأخذ آراءهم ومقترحاتهم على محمل الجد، وتعتبرهم شركاء أساسيين في عملية التطوير، ورفع مستوى جودة الأداء الأكاديمي والإداري.
٩. ضرورة اهتمام الكلية بتحقيق رضا الطلاب والذي أصبح يشكل مركز العملية التعليمية، فرضا الطلاب يشكل ركناً أساسياً من أركان الجودة محلياً ودولياً، وعليه توصي الدراسة جميع القائمين على إدارة الكلية بأن تضع آليات واضحة لقياس رضا طلبتها.
١٠. تدريب الكوادر البشرية على أصول التعامل مع الطلاب والوفاء بحاجاتهم الدراسية، لا سيما ما يتعلق بتصريف إجراءاتهم اليومية، مثل التسجيل والحصول على الوثائق، والعمل على حل مشكلات صفوف الانتظار والتأخر في إصدار والمعاملات.
١١. إقامة ندوات ولقاءات يسمح فيها للطلاب بإبداء وجهة نظرهم حول جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها كلية التجارة والاقتصاد، ومستوى أداء أعضاء هيئة التدريس.

- المراجع العربية والأجنبية:

١. أبو وردة، شيرين، (٢٠٠٧م)، "نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية: بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر"، ورقة عمل، نوفمبر ٢٠٠٧م: ١- ٥١.
٢. التقي، عبد المحسن، وآخرون، (٢٠٠٨)، انطباعات الطلبة عن جودة الخدمة في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي والجامعات الخاصة، مجلة العلوم الاجتماعية، م (٣٦)، ع (٣).
٣. الحدابي، داود، وعكاشة، محمود، (٢٠٠٧م)، جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية حالة جامعة صنعاء، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد (٤).

٤. الحدابي، داود، وقشوة، هدى، (٢٠٠٩م)، جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلاب الأقسام العلمية، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم*، م (٢)، ع (٤)، ٩٢-١٠٨.
٥. الربيعي، ليث، وآخرون (٢٠١١م)، أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة، *المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي*، جامعة الزرقاء، الأردن.
٦. الطائي، رعد، وقداد، عيسى، (٢٠٠٣م)، إدارة الجودة: مفهوم وإطار للتطبيق في الجامعات وآليات العلوم الإدارية لتطوير وتحسين مستويات الأداء، *مؤتمر كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الثاني*، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.
٧. القضاة، محمد، وخليفات، عبد الفتاح، (٢٠١٣م)، درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم، *مجلة المنارة*، المجلد (١٩)، العدد (١)، ٢٥٧-٢٩٤.
٨. ألفيجان، إيثار، (٢٠٠٧م)، 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 (٦٧)، ٨١ - ١٢٩.
٩. حلس، سالم، (٢٠١٥م)، أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة الماجستير بالجامعة الإسلامية بغزة، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، غزة، ٩٩ - ١٢٢.
١٠. سلمان، محمد، (٢٠١٣م)، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF)، *مجلة جامعة الأقصى*، م (١٧)، ٥٠ - ١.
١١. سيف، ناصر، وآخرون، (٢٠١٤م)، مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، المجلد السابع، العدد (١٥)، ١٦٢ - ١٨٦.
١٢. عاشور، يوسف، وطلال، العبادلة، (٢٠٠٧م)، قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا - حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة، *مجلة جامعة الأقصى*، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، ٩٨ - ١٢٨.

13. 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), N. (1), 156-164.
14. Bolliger, D. & Martindale, (2004), "Key Factors for Determining Student Satisfaction in Online Courses", **International journal of E-Learning**, Vol.3, No. 1: 61-67.
15. Foster, Thomas (2007), Managing Quality, Integration the Supply Chain, New Jersey, Pearson Hall.
16. Frick, T. Chadha, & Watson, C, (2009), Colleges student perceptions of teaching and learning quality, **Educational Technology Research and Development**, Vol. 1, No 58.
17. Goldberg. J. & Cole, (2012), Quality Management in Education: Building Excellence & Equity in Student Performance, **QMJ**, Vol. (9), No. (17), 8-22.
18. Haque, Jahirul, Debashish, and Riaheen, Farzana (2011). Satisfaction of Student Services in Tertiary Level: Perspective Bangladesh. **European Journal of Social Sciences**, Vol. (19), No. (2), 286-296.
19. 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), 36-44.