

قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الحكومية المصرية وأثرها على رضا الطلاب
(دراسة تطبيقية على طلاب كلية الطب بجامعة الإسكندرية في مصر)

**Measuring the Level of Educational Service Quality in Egyptian Public Universities and its
Impact on Student Satisfaction (An applied study on students of the Faculty of Medicine at
Alexandria University in Egypt)**

الدكتور/ محمد صلاح الدين محمد علي

دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة لينكولن، ماليزيا

Email: Country.manager@smart-learn.org

الدكتور/ محمد أنس شمسي

دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة بورغوني، ديجون، فرنسا

مخلص الدراسة

الهدف من الدراسة هو قياس جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلاب في كلية الطب بجامعة الإسكندرية - كمثال لواحدة من أفضل الكليات في الجامعات الحكومية المصرية - من خلال توفير إطار نظري يوضح المفاهيم المتعلقة بالجودة ورضا الطالب، وتوفير إطار عملي من خلال اختبار مجموعة من الفرضيات على عينة يتم اختيارها من مجتمع الدراسة لتحقيق ذلك، وقد بلغ حجم العينة 359 طالباً وطالبة وتم إعداد استبيان كأداة للبحث والتوزيع والتحليل لاستخراج النتائج منه.

أظهرت النتائج التي تم الحصول عليها من خلال تطبيق أداة الدراسة على أفراد العينة - أن مستوى الخدمات التعليمية في مجتمع الدراسة ومستوى رضا الطلاب كانا متوسطين، وأظهرت النتائج علاقة مباشرة بين مستوى الخدمات التعليمية المقدمة من جهة، ودرجة رضا الطلاب عنها من جهة أخرى. وأظهرت نفس النتائج أن عينة الدراسة تتلقى خدمات تعليمية دون مستوى توقعاتها، وبالتالي هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف على مستوى رضا الطلاب، كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة تُعزى إلى الخصائص الشخصية لعينة الدراسة: الجنس، المستوى الأكاديمي، الجنسية عن مستوى دلالة ($a= 0.05$)

الكلمات المفتاحية: الخدمات التعليمية، الجودة، رضا الطلاب، جودة الخدمات التعليمية

Measuring the Level of Educational Service Quality in Egyptian Public Universities and its Impact on Student Satisfaction (An applied study on students of the Faculty of Medicine at Alexandria University in Egypt)

Dr. Mohamed Salaheldien M. Ali

PhD in Business Administration, College of Business Administration, University of Lincoln,
Malaysia

Dr. Mohamed Anas Shamsy

PhD in Business Administration, University of Bourgogne, Dijon, France

Abstract

The aim of the study is to measure the quality of educational service and its impact on student satisfaction at the Faculty of Medicine at Alexandria University - as an example of one of the best colleges in Egyptian public universities - by providing a theoretical framework that clarifies concepts related to quality and student satisfaction, and providing a practical framework by testing a set of hypotheses on A sample is selected from the study population to achieve this. The sample size was 359 male and female students. A questionnaire was prepared as a tool for research, distribution and analysis to extract the results from it.

The results obtained by applying the study tool to the sample members showed that the level of educational services in the study community and the level of student satisfaction were moderate, and the results showed a direct relationship between the level of educational services provided on the one hand, and the degree of students' satisfaction with them on the other hand. The same results showed that the study sample receives educational services below the level of its expectations, and therefore there is a statistically significant effect of the dimensions of service quality represented in tangibility, reliability, responsiveness, safety and empathy on the level of student satisfaction. The study also showed that there were no statistically significant differences on the impact of the dimensions of the quality of the educational service provided due to the personal characteristics of the study: gender, academic level, nationality on the level of significance ($\alpha = 0.05$).

Keywords: Educational services, quality, student satisfaction, Educational services quality

1. مقدمة

يعتبر التعليم الجامعي من أهم المؤسسات التعليمية في المجتمع لما له من دور فعال ومميز في صناعة الأجيال القادمة التي من المفترض أن تمتلك مقومات النجاح ومتطلبات العصر، وتنمية المجتمعات مع طاقاتهم ومعارفهم العلمية الحديثة التي تمكنهم من المساهمة في بناء المشاريع الحيوية. كما تعتبر الجامعة البداية الأساسية التي تمر من خلالها أساليب التنمية والتقدم في المجتمع، حيث يخرج التقدم العلمي والتكنولوجي في جميع القطاعات من بوابة الجامعة.

وعليه، فإن المؤسسات التعليمية بشكل عام - والجامعات جزء مهم منها - يجب أن تسعى إلى تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية لخلق بيئة تعليمية جذابة وبالتالي تشمل الحصول على مخرجات تعليمية يمكن أن تسهم بشكل فعال في توفير متطلبات سوق العمل أو تساهم على الأقل في تقليص الفجوة بين متطلبات سوق العمل وقدرات ومؤهلات خريجي الجامعات، وبممكن استقراء ذلك من خلال قياس رضا الطلاب في الجامعات - فهم يعتبرون العميل الرئيسي في هذه الحالة - خاصة وأن معدل رضا الطلاب هو مؤشر على مدى تحقيق الجامعة للأهداف المتوقعة فيما يتعلق بجودة المستوى التعليمي الخدمات التي تقدمها، حيث يكون المعدل المرتفع لرضا الطلاب أعلى من المعدل الطبيعي - وهذا يمثل حالة نادرة نسبياً - فهو دليل على نجاح الجامعة في تحقيق أهداف تقديم خدمات تعليمية متميزة تساعد على تزويد الطلاب بالمعرفة والمهارات وأصبح الطالب راضياً تماماً عن إنجازة التعليمي، والذي سينعكس لاحقاً في حياته المهنية، ولكن إذا كان مستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية المقدمة منخفضاً، فهذا يعني أن الجامعة فشلت إلى حد ما في تحقيق الأهداف المرجوة. أو توقعات الطلاب المقيدين بها والتي قد تسبب الإحباط لدى الطلاب وقد يؤدي إلى انسحاب الطلاب من الدراسة فيها والانتقال إلى جامعة أخرى، أو البقاء في الجامعة مع تراجع متوقع في مستوى تحصيلهم العلمي وطموحاتهم المستقبلية. (بولينجر ومارتينديل، 2004)

1.1. مشكلة الدراسة

تظل الجامعات الحكومية دائماً وجهة الطلاب في جمهورية مصر العربية، وخاصة الطلاب المتفوقين من خريجي الثانوية العامة أو الشهادات الدولية أو ما يعادلها، نظراً لكون الكليات المنتسبة لهذه الجامعات عادة ما تضع شروطاً قاسية للقبول بها، تحديداً في الكليات المعروفة في جمهورية مصر العربية بسمى كليات القمة مثل كلية الطب، كلية الصيدلة، كلية طب الأسنان، كلية الهندسة ... إلخ.

وفي نفس السياق، يمثل خريجو هذه الفئة من الجامعات قيمة كبيرة وتأثيراً كبيراً على البيئة المجتمعية في جمهورية مصر العربية التي يبلغ عدد سكانها حوالي مائة مليون نسمة.

رغم هذه الحقائق، فإن انطباعات الطلاب عن موظفي هذه الكليات لا تخلو من الحزن والاستياء على جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم، على الأقل من وجهة نظرهم، رغم الخطط التي تنتهجها تلك الكليات. لإدارة الجودة الأكاديمية الشاملة المعتمدة من قبل مجلس إدارة الجامعة، وعادة ما تعنى هذه الخطط بتنفيذ مجموعة من العمليات والإجراءات التي تهدف إلى رفع مستوى الخدمة التعليمية المقدمة بمكوناتها المختلفة - من تقديم خدمة مناسبة. خدمة البيئة الأكاديمية، الخدمات الأكاديمية الإلكترونية،

تطوير المناهج، رفع مستوى أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين إلخ - وفق الشروط والأحكام المعتمدة من إدارات الجامعة.

قياس جودة الخدمات التعليمية من قبل مسؤولي الجامعات المصرية أصبح ضرورياً جداً من وقت لآخر لمعرفة نقاط الضعف لتفاديها ومعالجتها من قبل القائمين عليها، ومعرفة نقاط القوة لتعزيزها وتطويرها نحو الأفضل. في حدود معرفة الباحث لا توجد دراسة بحثية متكاملة في هذا المجال على مستوى الجامعات الحكومية المصرية، وعليه جاءت هذه الدراسة لقياس جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلاب من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

1. ما هو مستوى الخدمات التعليمية الفعلية التي تقدمها إدارة كلية الطب بجامعة الإسكندرية وفق أبعاد مقياس جودة الخدمة التعليمية؟
2. ما أثر جنس الطالب والسنة الدراسية وجنسية الطالب (مواطن / أجنبي) في أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة؟
3. ما هو مستوى الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها كلية الطب بجامعة الإسكندرية؟
4. ما أهم الخدمات التي يفتقدها الطلاب ويتطلعون إلى تقديمها من قبل المشاركين في إدارة كلية الطب بجامعة الإسكندرية؟

2.1. أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في جزأين، أحدهما نظري والآخر عملي، على النحو التالي:

أولا الأهمية النظرية

تدور الأهمية النظرية للدراسة حول:

1. الإضافة المعرفية التي يمكن أن تساهم بها الدراسة من خلال تتبع المؤلفات النظرية والدراسات السابقة لأبعاد جودة الخدمات التعليمية بشكل يشكل إطاراً مفاهيمياً متكاملًا عنها ومنهجية دراستها.
2. محاولة إلقاء الضوء على موضوع طالما أثار اهتمام الباحثين والمهتمين بإجراء المزيد من الدراسات والبحوث التي تتناول الموضوع وتطبيقاته للوصول إلى نتائج تساهم في تطوير الخدمات التعليمية الجامعية.

ثانياً، الأهمية العملية

تظهر الأهمية العملية للدراسة الحالية من خلال:

1. إيجاد مقياس علمي مناسب يمكن استخدامه لقياس جودة الخدمات التعليمية بناءً على تقييمات الطلاب أنفسهم.
2. توضيح الدور البارز الذي يلعبه تطبيق مقياس جودة الخدمات التعليمية في تحقيق رضا الطلاب وبالتالي في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

3. توفير مؤشرات ومقاييس لتوجيه متخذي القرار في الجامعات الحكومية المصرية للاهتمام باستخدام مقياس جودة الخدمة التعليمية الذي تقدمه الجامعة، واعتباره أداة فعالة في رفع مستوى جودة الخدمات التعليمية على مستوى العالم. من جهة، وتلبية رغبات المستفيدين - الطلاب والمجتمع - من جهة أخرى.
4. المساعدة في التشخيص الواقعي لمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الجامعات من خلال تحديد نقاط القوة والضعف فيها.

3.1. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى:

1. توفير إطار علمي واضح ومحدد لقياس جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات بحيث يمكن الاعتماد عليها في تطوير وتحسين الجودة بدلاً من الاعتماد على الأحكام الشخصية.
2. التعرف على تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها كلية الطب بجامعة الإسكندرية وفقاً لأبعاد مقياس جودة الخدمة (العناصر المادية الملموسة والموثوقية والاستجابة والأمان والتعاطف).
3. تحديد مدى القدرة على استخدام مقياس جودة الخدمة لقياس مستوى رضا الطلاب، وبالتالي تحديد أهم العوامل التي تؤدي إلى تحقيق رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية من خلال معرفة أولويات التحسين والتطوير.
4. اختبار مدى تأثير بعض المتغيرات مثل "الجنس" و "الفصل الدراسي الجامعي" و "مستوى دخل الأسرة" على تقييم الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم.
5. التعرف على أهم الخدمات التي يفتقدها الطلاب في بيئتهم التعليمية، والتي تؤثر سلباً على مستوى رضاهم، ويتطلعون إلى تقديمها من قبل إدارة الكلية.

4.1. فرضيات الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الخدمات التعليمية التي تقدمها كلية الطب بجامعة الإسكندرية وبين تكوين درجة رضا الطلاب عن تلك الخدمات
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى جودة الخدمات الفعلية التي تقدمها كلية الطب ومستوى جودة الخدمة المتوقع من الطلاب عند مستوى مؤشر $\alpha = 0.05$.
3. لا يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في العناصر الملموسة والموثوقية والاستجابة والصدق والتعاطف على مستوى رضا الطلاب.

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييمات الطلاب على أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة، والتي تُعزى إلى الخصائص الشخصية للجنس أو المستوى الأكاديمي أو الجنسية عند دلالة $\alpha = 0.05$.

من هذه الفرضية، تظهر الفرضيات الفرعية التالية:

- i. لا يختلف تقييم الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم باختلاف متغير "الجنس".
- ii. لا يختلف تقييم الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم فعليًا وفقًا لمتغير "المستوى الأكاديمي".
- iii. لا يختلف تقييم الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم فعليًا وفقًا لمتغير "جنسية الطالب".

2. الإطار النظري

يمكن تعريف الخدمة على أنها أي نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال بعض الأفراد أو من الآلات التي يتم تقديمها من خلالها. وبالتالي، فإن الخدمة هي نتاج عملية تتم في مرحلة واحدة على الأقل من مراحلها من خلال تفاعل كل من مقدم الخدمة والمستفيد منها.

أما الجودة فقد عرفها جوران بأنها مناسبة المنتج - أيا كان - للاستخدام، بينما أشار إليها تاجوشي على أنها "تجنب الخسارة التي سيكتبها المنتج للمجتمع بعد تسليمه إلى العميل". وتشمل الخسائر الناتجة عن عدم تلبية المنتج لتوقعات العميل من جهة، وعدم توافر كامل الخصائص اللازمة للأداة من جهة أخرى. (إيفانز، 1993).

وهناك العديد من التعريفات ل جودة الخدمة بسبب اختلاف احتياجات وتوقعات العملاء عند الدراسة عن جودة الخدمة المطلوبة، وكذلك الاختلاف في الحكم على جودة الخدمة، حيث تختلف جودة الخدمة لكبار السن عن هذا بالنسبة للشباب ويختلف بالنسبة لرجال الأعمال عن العملاء العاديين.

ووفقًا ل (تريبوس، 2003)، وفيما يخص الخدمة التعليمية فإنه يجب أن يكون هدف كل مؤسسة تعليمية هو تزويد كل طالب بفرص للتطوير في أربعة مجالات:

- المعرفة (التي تمكننا من الفهم)،
- المهارة (التي تمكننا من العمل)،
- الحكمة (التي تمكننا من تحديد الأولويات)،
- المؤهلات التعليمية (التي تساعدنا على أن نصبح أعضاء محترمين وموثوقين في المجتمع)،

وبناءً عليه نجد أن مهمة القطاع التعليمي طويلة نسبيًا، ولا يوجد مؤشر واحد (مثل الربح) والتي من خلالها يمكنك الحكم على مدى فاعلية المؤسسة التعليمية في تحقيق الأهداف السابقة.

تعني **جودة الخدمة التعليمية** أن التدريس يتصف بكونه ممتع، كما ويتميز بكونه يهدف ويركز باستمرار على جذب انتباه الطالب إلى المناقشة، وبالتالي يأخذ مفهوم الجودة عند تطبيقه في التعليم العالي أبعادًا أوسع تنعكس في المفاهيم التالية: (الفجان، 2007)

- القيمة المضافة في التعليم.
- تجنب الانحرافات في العملية التعليمية.
- مطابقة مخرجات التعليم مع الأهداف والمواصفات والمتطلبات المخططة.
- التميز في التعليم.
- يفي بالعرض.
- موازنة نتائج التعلم والخبرة المكتسبة للاستخدام
- تلبية أو تجاوز توقعات العملاء في مجال التعليم.

وقد تم تناول **مستوى الخدمات التعليمية** في أدبيات الدراسة ويقصد به توفير وتقديم الخدمات التعليمية الأساسية للنظام التعليمي الذي يتكون من جميع أركان العملية التعليمية - وخاصة كفاءة الأستاذ الجامعي وتميز أساليب وتقنيات التعليم و تطوير المكتبات والخدمات الطلابية - مما يؤدي إلى رفع كفاءة الطلاب وبالتالي تحقيق درجة رضا الطلاب وجميع المستفيدين من الخدمة التعليمية المقدمة وخاصة المجتمع.

ومن خلال مراجعة العديد من الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة بشكل عام وطرق قياسها، وجد الباحث أن هناك مقياسين لجودة الخدمة:

- **مقياس SERVPERF**: يعتبر مقياسًا للأداء الفعلي لجودة الخدمة، حيث يعتمد على التقييم المباشر للطرق والعمليات المرتبطة بأداء الخدمة. ومع ذلك، فقد تعرض هذا المقياس للعديد من الانتقادات، خاصة فيما يتعلق بعدم ملاءمته لقياس جودة الخدمات التعليمية، والتي يتوقع الباحثون قياسها لتحديد الأهمية النسبية لمحددات قياس جودة الخدمة التعليمية من حيث تحديد الفرق بين الخدمة المتصورة والخدمة المتوقعة.

- **مقياس SERVQUAL** (طوره باراسورامان وآخرون 1988): والذي يعتمد على توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة ووعيهم بالمستوى الفعلي لأداء الخدمة المقدمة لهم، حيث أن الركيزة الأساسية في هذا النموذج هي الفجوة بين إدارة العميل للمستوى الفعلي لأداء الخدمة وتوقعاته بشأن جودة الخدمة بناءً على خمسة أبعاد رئيسية تشكل اثنين وعشرين بنداً. ستركز الدراسة الحالية على هذا المقياس كنموذج يمكن تكيفه واستخدامه في إجراء الجانب الميداني للدراسة الحالية.

الجودة المدركة: وهي ما يلاحظه طلاب كلية الطب بجامعة الإسكندرية حول مستوى الخدمات التعليمية المقدمة لهم (خدمات فعلية).

الجودة المتوقعة: وهو ما يتوقع طلاب كلية الطب بجامعة الإسكندرية الحصول عليه من مستوى الخدمات التعليمية المقدمة لهم (الخدمات المتوقعة).

الفجوة: هي الفرق بين ما يدركه المستفيد فعلياً لمستوى الخدمة المقدمة له وما يأمل في الحصول عليه من مستوى هذه الخدمة، ويتم احتساب هذا الاختلاف من خلال جودة الخدمة.

أبعاد جودة الخدمة التعليمية: تتمثل جودة الخدمة التعليمية بخمسة أبعاد تحتوي على اثنتين وعشرين عبارة تترجم منقيات جودة الخدمة لكل من هذه الأبعاد على النحو التالي:

1. **العناصر الملموسة:** تشمل هذه العناصر أربعة متغيرات تقيس مدى توفر الحدائق في معدات المنظمة، والرؤية الجذابة للمرافق المادية، والمظهر الأنيق لموظفيها، وتأثير المظهر العام.
2. **الموثوقية:** وتشمل خمسة متغيرات تقيس وفاء المؤسسة بالتزاماتها المتعهد بها لعملائها، واهتمامها بحل مشاكلهم، وحرصها على تقصي الدقة في أداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها على مستوى الوقت الذي وعدت فيه بتقديم الخدمة لعملائها، والاحتفاظ بسجلات دقيقة وخالية من الأخطاء.
3. **الاستجابة:** يشمل هذا البعد أربعة متغيرات تقيس اهتمام المنظمة بإعلام عملائها بوقت أداء الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية لهم، والرغبة المستمرة لدى موظفيها في مساعدتهم، و عدم انشغال الموظفين بالاستجابة الفورية لطلباتهم.
4. **الثقة والاطمئنان:** يحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات تقيس حرص الموظفين على غرس الثقة لدى العملاء، وشعور العملاء بالأمان في تعاملاتهم مع الموظفين، ومعاملة الموظفين اللباقة معهم، ومعرفتهم بالمعرفة الكافية للإجابة على أسئلتهم.
5. **التعاطف:** يشمل هذا البعد خمسة متغيرات تتعلق بالاهتمام الشخصي لموظفي المنظمة بالعملاء، وفهمهم لاحتياجاتهم، ومدى ملاءمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع العملاء، واهتمام المنظمة بمصلحتهم العليا، والوعي الكافي بهم. احتياجاتهم.

ويعرّف رضا الطلاب بأنه مستوى شعور الفرد الناتج عن المقارنة بين أداء المنتج المتصور وتوقعات هذا الفرد. ويعرّف كوتلر الرضا بأنه "شعور إيجابي أو سلبي يشعر به العميل حيال تجربة شراء أو استهلاك مواد معينة، ناتج عن المقارنة بين توقعاته وأداء المنتج (كوتلر، 2000).

3. الدراسات السابقة

تحظى الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة بأهمية كبيرة، حيث تتيح للباحث التعرف على الأدوات المستخدمة، والأساليب العلمية، وطرق المعالجة الإحصائية التي يتم تطبيقها في الدراسات.

تباينت الدراسات السابقة المتعلقة بهذه الدراسة، حيث تناولت جودة العملية التعليمية وعلاقتها برضا الطلاب، باعتبار أن الطالب هو المستفيد الأول والأساسي من الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي.

يعتبر مقياس فجوة جودة الخدمة، الذي أعدته شركة باراسورامان وآخرون، أحد أفضل الأدوات لقياس جودة الخدمة التعليمية وتحديد مدى التطابق أو الفجوة بين الجودة المتصورة والمتوقعة، والتي تم تطبيقها في العديد من دول العالم وسوف يظهر بوضوح في الدراسات السابقة.

أولاً: الدراسات العربية:

دراسة ماهر، أحمد (2021) بعنوان "إطار مقترح لتحسين جودة الخدمة التعليمية: دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة في مصر". توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها نشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة في جميع جوانب ومستويات وكليات الجامعات الخاصة، وضرورة تطبيق مقومات التميز في أفضل الجامعات في الداخل. في الخارج لضمان مواكبة التقدم وخاصة في النواحي المادية والتكنولوجية.

دراسة سليمان، محمد ابراهيم (2020) بعنوان "مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يراها طلاب الأقصى في غزة حسب مقياس SERVPERF"، وتهدف إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يراها طلاب الأقصى في غزة وفقاً لـ SERVPERF. حيث تم تطبيق المقياس على عينة قوامها 280 طالب وطالبة. أشارت النتائج إلى أن مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يراها الطلاب محدود بين ضعيف ومتوسط في معظم أبعاد المقياس، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الجودة المدركة للخدمات الجامعية حسب متغير المستوى الأكاديمي.

دراسة زاهر، بسام وجنبلاط، مادلين (2019)، بعنوان "رضا طلاب الدراسات العليا عن جودة الخدمات التربوية: دراسة ميدانية على طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب في جامعة تشرين". هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الآداب بجامعة تشرين من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا. تكون مجتمع الدراسة من طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب. استخدم الباحثون المنهج الوصفي لقياس رضا الطلاب عن جودة التعليم. تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة. بعد تحليل نتائج بيانات الاستبيان، تبين أن جودة الخدمات التعليمية تتناقص وفقاً للأبعاد الخمسة لجودة الخدمة التعليمية.

دراسة الشواورة (2019) بعنوان "مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب". هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية من وجهة نظر الطلاب والتحقق من مدى اختلاف تلك الدراجة حسب البرنامج الأكاديمي. ولتحقيق أهداف الدراسة،

تم تصميم استبيان مكون من 33 فقرة، وزعت تلك البنود على أربعة مجالات: جودة التدريس، وتقييم الطلاب، والإرشاد الأكاديمي، وخدمات المكتبة. أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات التعليمية بشكل عام كانت عند مستوى جيد مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الخدمات حسب آراء الطلاب تعزى للبرنامج الأكاديمي في الأداء العام على المقياس، وتوصي الباحثة باستخدام الأداة في شكلها النهائي من قبل إدارة الجامعة في تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب، وكذلك الكشف عن الاحتياجات المهنية لأعضاء هيئة التدريس والعمل على تطويرها من خلال إنشاء نموذج خاص. مركز معني بتطوير أعضاء هيئة التدريس.

دراسة محمد، اسامة (2019) بعنوان "دراسة مقارنة لرضا طلاب الدراسات العليا عن جودة الخدمات التعليمية في الساحل السوري: دراسة ميدانية في كلية الاقتصاد في جامعتي تشرين وطرطوس". هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الاقتصاد في جامعتي تشرين وطرطوس من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا ومعرفة مستوى رضاهم عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم. أظهرت الدراسة عدم وجود رضا عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الاقتصاد بجامعة تشرين، بينما كان هناك رضا عن تلك الخدمات في كلية الاقتصاد بجامعة طرطوس وفق الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات التعليمية. (الملموسة، الاستجابة، الموثوقية، الأمان، التعاطف).

دراسة العولقي، عبد الله (2018) بعنوان "قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس SERVPERF" وأثره على رضا الطلاب: دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية". هدفت الدراسة إلى تحليل طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية وتعزيز رضا الطلاب في جامعة إب. ولتحقيق ذلك تم اختبار عينة عشوائية من 375 طالب وطالبة يدرسون في كليات جامعة إب. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام قائمة استقصائية موجهة للطلاب حسب مقياس SERVPERF. وأظهرت النتائج ضعفاً في كافة أبعاد جودة الخدمة التعليمية - أبعاد المقياس الخمسة - التي تقدمها الجامعة وعدم ملاءمتها لرغبات الطلاب. كما أظهرت النتائج علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة التعليمية قيد الدراسة وتعزيز رضا الطلاب عن تلك الخدمات.

دراسة قرارية، سمية (2018) بعنوان "استخدام نموذج جودة الخدمة في قياس وتحسين جودة الخدمات التربوية من وجهة نظر طلبة الماجستير بكلية الاقتصاد جامعة محمد الشريف المساعدة - سوق أهراس". ووجدت الدراسة أن هناك اختلافات جوهرية بين تصورات المتعلمين وتوقعاتهم لمستوى جودة الخدمات المقدمة، حيث تظهر انخفاضاً واضحاً في مستوى جودة الخدمة الفعلية التي يتصورها الطلاب. أوصت الدراسة بضرورة أن تسعى الكلية إلى تحقيق مستويات عالية من الجودة من خلال الاهتمام بجميع أبعاد الجودة دون استثناء (الملموسة، الموثوقية، الاستجابة، التعاطف، الأمان).

ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة كولينسكي جون (2019) بعنوان "تقييم عوامل النجاح والفشل ومعايير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الإدارة في مؤسسة تعليم عالي مختارة". كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد عوامل النجاح والفشل لمؤسسات التعليم العالي التي شاركت في استبيان جودة التعليم. تم جمع البيانات من 184 مؤسسة باستخدام استبيان بريدي ذاتي الإدارة. تم استخدام الأسئلة المفتوحة في الاستبيان، إلى جانب العديد من الأسئلة الديموغرافية. كما تم استخدام الإحصاء الوصفي لتحليل البيانات.

على الرغم من عدم اختيار المؤسسات بشكل عشوائي، إلا أنها مثلت مجموعة متنوعة من الكليات والجامعات في جميع أنحاء البلاد. أظهرت هذه الدراسة نتائج تشير إلى أن مؤسسات التعليم العالي تعاني من عدد من المعوقات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، خاصة فيما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية.

دراسة فان ديك (2019) بعنوان "تنبيهات بخصوص استخدام مقياس جودة الخدمة لتقييم جودة خدمة نظام المعلومات". وأجريت على عينة قوامها 138 طالبًا، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية سلبية بين وعي أفراد العينة وتوقعاتهم لمستوى الخدمات التعليمية المقدمة في أبعاد الموثوقية والاستجابة، بينما توجد فروق إيجابية في الأبعاد الأخرى. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى وعي العينة وتوقعاتهم لمستوى الجودة تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

دراسة أجراها سانج شول و هايوس (2018) بعنوان "ضمان جودة خدمة استشارات تكنولوجيا المعلومات ورضا المستخدم: أداة قياس معدلة"، وهدفت إلى قياس الفجوة بين التصورات والتوقعات لمستوى جودة الخدمات المقدمة لعملاء نظم المعلومات للخدمات الاستشارية التي تلقوها من متخصص كوري. المعهد، باستخدام مقياس جودة الخدمة الذي يمكن تطبيقه بشكل خاص على قطاع خدمات استشارات تكنولوجيا المعلومات. تم تطبيق هذا البحث على 86 مشاركًا من 42 مؤسسة مختلفة تلقت خدمات استشارية في مجال تكنولوجيا المعلومات على مدار العامين الماضيين لضمان التحقق من صحة هذه الأداة. الارتباط و تم إجراء تحليلات العوامل للتحقق من أداة القياس. أشارت النتائج إلى أن ستة مجالات مختلفة في أداة القياس مرتبطة ارتباطًا وثيقًا بمستوى رضا العملاء على الرغم من مشاكلهم القليلة في التحقق من صحتها وتطبيقها في المجال سيكون مفيدًا في تحديد مشاكلهم ووضع خطط للتقدم.

دراسة سانجيتا ساهني، دك. باتويت، إس كارونيس (2014) بعنوان "جودة الخدمة ونهج QFD في جودة التعليم الشامل: منظور الطالب". هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الجودة في نظام التعليم من وجهة نظر الطلاب باستخدام طريقة الفجوة بين تصورات الطلاب وتوقعاتهم. تكونت عينة الدراسة من 364 طالبًا في بعض الجامعات الهندية المختارة. أظهرت نتائج الدراسة وجود فجوة سلبية ذات دلالة إحصائية بين تصورات الطلاب وتوقعاتهم في المجال المادي والموثوقية والاستجابة. من ناحية أخرى، أظهرت النتائج وجود فجوة إيجابية ودلالة إحصائية في مستوى الخدمات في مجال السلامة والتعاطف. كما أوضحت الدراسة وجود فروق في الفجوة بين تصورات الطلاب وتوقعاتهم في تقدير مستوى الخدمة المقدمة من الجامعة تعزى لمتغيرات الجنس والتخصص والعام الدراسي لصالح الإناث والتخصصات العلمية وطلبة السنة الأولى على التوالي.

دراسة فورد وجوزيف (2013) بعنوان "جودة الخدمة في التعليم العالي: مقارنة بين الجامعات في الولايات المتحدة ونيوزيلندا باستخدام جودة الخدمة"، هدفت الدراسة إلى مقارنة تصورات الطلاب وتوقعاتهم للمستوى الذي تقدمه الجامعات الأمريكية وجامعات نيوزيلندا باستخدام المستوى التعليمي. مقياس فجوة جودة الخدمة. في المقابل أبدى الأمريكيون تقديرًا عاليًا لمستوى تلك الخدمات. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق في مستويات التصورات والتوقعات للحاجة إلى الخدمة التربوية حسب متغيري الجنس والتخصص.

4. منهجية الدراسة

1.4. منهج / أسلوب الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال لقاء الضوء على مفاهيم ومحددات الجودة والنماذج المستخدمة لقياس جودة الخدمة التعليمية وكذلك تحليل البيانات الأولية التي يتم جمعها من عينة الدراسة باستخدام الاستبيان كأداة لجمع تلك البيانات.

2.4. أساليب جمع البيانات:

1. أسلوب الدراسة المكتبية: حيث أجرى الباحث دراسة مكتبية موسعة لمراجعة الكتب العلمية ونتائج البحوث السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى بعض المنشورات والدوريات والرسائل العلمية من أجل إيجاز موضوع الدراسة من جميع جوانبه. الاستفادة منها في مرحلة الإعداد للدراسة وبناء الإطار الفكري النظري والافتراضات.
2. أسلوب الدراسة الميدانية: نظرا لعدم كفاية المصادر الثانوية لتحقيق واستكمال أهداف الدراسة، لجأ الباحث إلى المصادر الأساسية من خلال تصميم استبيان. وقد اعتمد الباحث في صياغة فقراته على توجيهات الدراسات السابقة ذات الصلة، وخاصة كتاب تقويم الأداء الجامعي (عز الدين، 2011) ودراسة (باراسورامان وآخرون، 1988)، بعد إعادة صياغة بنود المقياس الواردة فيه بما يتناسب مع طبيعة نشاط خدمة التعليم العالي.

3.4. مجتمع وعينة الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة جميع طلاب كلية الطب بجامعة الإسكندرية، ويوضح الجدول التالي توزيع مجتمع الدراسة:

المتغير	التصنيف	العدد	النسبة %
جنس الطالب	ذكر	5251	59.5%
	أنثى	3578	40.5%
الإجمالي		8829	100%
العام الدراسي	السنة الأولى	1682	19%
	السنة الثانية	2661	30%
	السنة الثالثة	2060	23%
	السنة الرابعة	1396	16%
	السنة الخامسة	1030	12%
الإجمالي		8829	100%
الجنسية	مصريين	5996	68%
	أجانب	2833	32%
الإجمالي		8829	100%

الجدول رقم (1): توزيع مجتمع الدراسة

وبناء على ما تقدم قام الباحث بتوزيع 400 استبانة باستخدام العينة الطبقية المناسبة (غير الاحتمالية) مع مراعاة إمكانية عدم الاسترداد. وبالفعل تم استرجاع 374 استبانة تمثل 93.5% وتم استبعاد 26 استبانة تمثل 6.5%، كما وتم استبعاد 15 استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل بنسبة 3.7% وبذلك كان عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل 359، وبنسبة 89.75% والجدول التالي يوضح توزيع الاستبيان.

بيانات	العدد	النسبة %
عدد الاستبيانات الموزعة	400	100%
عدد الاستبيانات التي تم جمعها	374	93.5%
عدد الاستبيانات المفقودة	26	6.5%
استبيانات غير صالحة للتحليل	15	3.7%
استبيانات صالحة للتحليل	359	89.75%

جدول رقم (2): توزيع الاستبيان

4.4. أداة الدراسة:

تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان الذي قسمت أسئلته إلى قسمين:

القسم الأول: ويتكون من أسئلة عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد العينة (الجنس، المستوى التعليمي، الجنسية).

القسم الثاني: ويتكون من فئة أخرى من الأسئلة مقسمة إلى ثلاثة أقسام فرعية:

1. مستوى الخدمات التعليمية حيث تم قياسه بـ 11 فقرة.

2. درجة رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية المقدمة وتم قياسها بـ (10) فقرات.

3. أبعاد جودة الخدمة التعليمية وقد تم قياسها بـ 23 بنداً يتم قياسها باستخدام مقياس ليكرت في مجالين:

أ. قياس تصورات الطلاب للجودة الفعلية للخدمة التعليمية المقدمة (أي توافر الخدمة)

ب- قياس توقعات الطلاب تجاه الخدمة التعليمية (يعطي انطباعاً عن أهمية بعض الخدمات) وتم الاعتماد على

الأبعاد الخمسة التالية في المقياس:

- **الملموسية** (يشير هذا البعد إلى المرافق المادية، والمعدات، ومظهر وأداء الموظفين، ويتم تخصيص خمس عناصر لها في الاستبيان)
- **الموثوقية / الإجمالية** (بمعنى القدرة على أداء الخدمة كما هو موعود، 4 عناصر في الاستبيان)

- **الإستجابة** (يشير إلى الرغبة في مساعدة الطلاب والاستجابة السريعة لاستفساراتهم، 4 عناصر في الاستبيان)
- **الأمان** (يعكس هذا البعد مدى المعرفة والرغبة في توليد الثقة والطمأنينة للطلاب، 5 عناصر في الاستبيان)
- **التعاطف** (الإشارة إلى مجالات العناية الشخصية والاهتمام للطلاب، 5 عناصر في الاستبيان)

عند تحديد اتجاه آراء العينة حول متغيرات الدراسة، تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي المستويات لقياس استجابات الطلاب لفقرات القسم الثاني من الاستبيان، لا سيما أنه يعتبر من أكثرها انتشاراً تستخدم موازين لقياس الآراء لسهولة فهمها وتوازن درجاتها على النحو التالي:

- عند قياس مستوى الخدمات التعليمية ودرجة رضا الطلاب عنها، تمت ترجمة إجابات الطلاب بأوزان محددة

(ممتاز = 5، جيد جداً = 4، جيد = 3، مقبول = 2، ضعيف = 1).

- في قياس الجودة المدركة، استندت درجة "موافقة" المستجيبين إلى العبارات الخماسية الأبعاد

(موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد = 3، غير موافق = 2، غير موافق بشدة = 1).

- في قياس الجودة المتوقعة، استندت درجة أهمية المبحوثين إلى بيانات الأبعاد الخمسة السابقة

(مهم جداً = 5، مهم = 4، متوسط الأهمية = 3، غير مهم = 2، غير مهم على الإطلاق = 1).

تعتبر صلاحية أداة الدراسة من الأشياء المطلوب توفرها في الأداة لإظهار مدى قدرة كل تعبير من تعبيراتها على قياس الأمر الذي تم تطويرها من أجله وللتحقق من ذلك تأكد الباحث من صلاحية الأداة من خلال قياس الصلاحية الظاهرية والاتساق الداخلي والصلاحية البنوية أو ما يسمى بصحة المفهوم.

1. الصلاحية الافتراضية:

تحقق الباحث من ذلك من خلال عرض الاستبانة على عدد من المحكمين الأكاديميين غير المتخصصين، حيث كانت لديهم بعض الآراء والملاحظات. استجابت الباحثة لآراء المحكمين وعملت على الحذف والتعديل اللازم في ضوء اقتراحاتهم لرفع درجة مصداقية أداة الدراسة حتى ظهورها في شكلها النهائي.

2. الاتساق الداخلي:

تم التحقق من الاتساق الداخلي للأداة من عدة جوانب على النحو التالي:

- معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين عناصر الاستبيان، مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه:

قام الباحث بحساب التناسق الداخلي للاستبيان عن طريق حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من مجالات الاستبيان والنتيجة الإجمالية لنفس المجال: مجال التوقع (مدى الأهمية)، ومجال الإدراك (مدى توافر خدمات). تراوحت معاملات الارتباط بين 0.9318 و 0.5127 عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$).

- معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين عناصر الاستبيان، مع الدرجة الإجمالية للأداة:

تم حساب معاملات الارتباط لعناصر الاستبيان مثل التوقع (مدى الأهمية)، والإدراك (توافر الخدمات)، وتراوحت معاملات الارتباط بين 0.8566 و 0.5664 عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$).

3. صحة التكوين الافتراضي / الهيكلية أو صحة المفهوم (Construct Validity)

- معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين حقول الاستبيان، مع الدرجة الكلية للأداة:

لمعرفة مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالمجموع الكلي لعناصر الاستبيان، حيث تم حساب معاملات الارتباط بين حقول الاستبيان والنتيجة الإجمالية للأداة. تراوحت معاملات الارتباط بين 0.9144 و 0.7810 عند مستوى الأهمية ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي فإن جميع مجالات الدقة تعتبر صحيحة لما صُممت لقياسه.

أخيراً فقد عرض الباحث الاستبانة على مجموعة من المحكمين من الهيئة التدريسية واستجاب لأرائهم وتم إجراء ما يلزم من تعديلات على تصميم وطريقة عرض الإستبانة، وفيما يخص ثبات أداة الدراسة فقد استخدم الباحث معامل كرونباخ ألفا وكانت نتيجة اختبار المتغيرات كما هو موضح في الجدول التالي:

المتغير	عدد الأسئلة	معامل ألفا كرونباخ
مستوى الخدمات التعليمية	11	5.90
قياس مستوى جودة الخدمات المتوقع والمقدم فعلياً	23	5.91
مستوى رضا الطلاب	7	5.82

جدول رقم (3): معاملات الموثوقية لأبعاد الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ

يوضح الجدول أن معاملات الموثوقية عالية حيث أنها تتجاوز النسبة المقبولة إحصائياً (60%) (Zikmund، 2002)، وبذلك تؤكد الباحث من صحة وموثوقية الاستبيان والاستبيان بشكله النهائي. قابل للتوزيع.

5.4. الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تحليلات إحصائية مختلفة. أما الأساليب التي استخدمها الباحث لاختبار الفرضيات التي تمت صياغتها للإجابة على أسئلة الدراسة، وبحسب طبيعة كل فرضية فقد كانت على النحو التالي:

1. النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
2. اختبار كرونباخ ألفا لتحديد مدى استقرار فقرات القرار.
3. معامل ارتباط بيرسون.
4. اختبار T لعينتين مترابطتين.
5. تحليل الانحدار البسيط.
6. اختبار مان ويتني.
7. تحليل ANNOVA أحادي الاتجاه للتباين.

5. الدراسة الميدانية

1.5. التحليل الوصفي لعينة الدراسة

وزعت الباحثة الاستبانات على عينة الدراسة المكونة من 359 طالبا وطالبة. واعتمدت الباحثة على نسبة تمثيل الجنس والمستوى الأكاديمي وجنسية الطالب في مجتمع الدراسة والمذكورة في الجدول أدناه.

المتغير	التصنيف	العدد	النسبة %
جنس الطالب	ذكر	215	60%
	أنثى	144	40%
الإجمالي		359	100%
العام الدراسي	السنة الأولى	68	19%
	السنة الثانية	108	30%
	السنة الثالثة	83	23%
	السنة الرابعة	57	16%
	السنة الخامسة	43	12%
الإجمالي		359	100%
الجنسية	مصريين	244	68%

	أجانب	115	32%
الإجمالي		359	100%

جدول رقم (4): تكرارات ونسب أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات المستقلة "الجنس، المستوى التعليمي، الجنسية".

يبين الجدول أعلاه أن 259 من مجموع المبحوثين كانوا من الذكور، أي ما يعادل 60% من إجمالي العينة، في حين بلغ عدد الطالبات 144 أي ما يعادل 40%، وذلك بسبب ارتفاع نسبة الطلاب الذكور عن زميلاتهم في المدرسة. كلية الطب جامعة الإسكندرية.

كما يبين الجدول نفسه أن أعلى نسبة من المبحوثين تنتمي للسنة الثانية بنسبة 30% (108 طلاب)، يليهم طلاب وطالبات السنة الثالثة بنسبة 23% (84 طالبا). ثم طلاب السنة الأولى - الجدد في هذه الكلية للعام 2021 - 2022 - في المركز الثالث بنسبة 19% (68 طالبًا)، وذلك بسبب الزيادة الملحوظة في متطلبات القبول بالكلية هذا العام مقارنة مع العاميين الماضيين، ثم طلاب السنة الرابعة والخامسة (16%، 12% على التوالي). من ناحية أخرى، ضمت العينة 244 طالبًا مصريًا يمثلون 68% من إجمالي العينة، مقابل 115 طالبًا أجنبيًا بنسبة 32% من نفس العينة، وذلك بناءً على النسب الإجمالية للطلاب الأجانب للطلاب المصريين في كلية الطب في جامعة القاهرة. جامعة الإسكندرية. مع الأخذ في الاعتبار أنه خلال السنوات الخمس الماضية، فتحت الكلية بشكل واضح الطريق أمام الطلاب الأجانب - خاصة من الدول العربية - للانضمام إلى الدراسة في الكلية لعدة أسباب، أهمها زيادة الموارد المالية في الكلية. وكذلك تحقيق أحد المتطلبات اللازمة لرفع التصنيف العالمي للكلية، بالإضافة إلى دعم العلاقات بين مصر ودول الجوار وخاصة الدول العربية. يشمل هؤلاء الطلاب الأجانب طلابًا من دول مثل المملكة العربية السعودية والكويت وعمان والبحرين والأردن وسوريا، إلى جانب دول مثل موريتانيا ونيجيريا والصومال.

2.5. اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى:

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الخدمات التعليمية التي تقدمها كلية الطب بجامعة الإسكندرية وبين تكوين درجة رضا الطلاب عن تلك الخدمات."

لتوضيح هذه العلاقة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخراج الدرجات والرتب للبند (من 1 إلى 21) واعتماد المعيار المذكور سابقاً لتحديد درجات الرتب (منخفض، متوسط، مرتفع). يتضح من الجدول التالي أن المتوسطات الحسابية لمقياس مستوى الخدمات التعليمية تراوحت بين (2.39 - 3.50)، حيث كانت أعلى ثلاث معدلات للبند المرقمة (7، 8، 9) والتي نصت عليها. المستوى (يُظهر الموظفون الود في علاقتهم مع الطلاب)، (مستوى سلوك موظفي الجامعة يعزز الشعور بالأمان والثقة بين الطلاب) و (مستوى معرفة موظفي الجامعة بالمعلومات الكافية وإيصالها الجيد). بمتوسط (3.44، 3.47، 3.50). بينما أقل متوسط كان للبند رقم 3 والذي ينص على (مستوى المرافق الصحية والاستراحات للطلاب) بمتوسط حسابي (2.39).

No.	عصر الاستبيان	المتوسط الحسابي	الإحتراف المعياري	الدرجة	الترتيب
مستوى الخدمات التعليمية					
9	مستوى إظهار الموظفين للود في علاقتهم مع الطلاب	3.50	1.25	عالي	1
7	يعزز مستوى سلوك أعضاء هيئة التدريس الشعور بالأمان والثقة لدى الطلاب	3.47	1.30	عالي	1
8	مستوى معرفة منسوبي الجامعة بالمعلومات الكافية وحسن إيصالها	3.44	1.21	عالي	1
6	مستوى الإلمام بالقوانين والتعليمات الخاصة بالحضور والغياب في كليتي	3.30	1.22	متوسط	2
2	مستوى المكتبة الإلكترونية بالكلية	3.28	1.20	متوسط	2
10	مستوى الصداقة وروح الدعابة في التعامل داخل الكلية	3.23	1.29	متوسط	2
4	مستوى إدارة المكتبة والقاعات والمرافق بالكلية	3.03	1.33	متوسط	2
5	مستوى المعالجة المناسبة لقضايا التسجيل للموضوعات	2.95	1.29	متوسط	2
11	مستوى الخدمات التعليمية المقدمة في الكلية	2.95	1.25	متوسط	2
1	مستوى الفصول الدراسية وتفصيلها بالكلية	2.88	1.12	متوسط	2
3	مستوى المرافق الصحية وصلات الطلاب	2.39	1.30	منخفض	3

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الخدمات التعليمية المقدمة

بالنسبة للمتوسطات الحسابية لمقياس رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية المقدمة فقد تراوحت بين (3.53 إلى 2.69) حيث كانت أعلى ثلاثة متوسطات للبنود ذات الأرقام (19، 18، 15) والتي نصت على أن (تحرص الجامعة على سلامة الطلاب داخل الحرم الجامعي) و (مدى توفر دليل الطلاب في الكلية) و (مدى تفوق الأساتذة في القدرة على إدارة المناقشة) بمعدل (3.53، 3.23، 3.23). في حين كان أدنى معدل للبند رقم (21) والذي ينص على (توافر فرصة للاحتفال والرحلات في الكلية) بمتوسط قدره (2.69). واستبانة البند رقم (12) والتي تنص على (توفر أماكن للقراءة في مكتبة الكلية) بمتوسط (2.69).

No.	عصر الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
درجة رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية المقدمة					
19	تحرص إدارة الكلية على سلامة الطلاب داخل الكلية	3.53	1.15	عالي	1
18	توافر دليل الطالب الجامعي	3.23	1.19	متوسط	2

15	مدى تميز المعلمين في القدرة على إدارة المناقشة	3.23	1.27	متوسط	2
13	توافر الكتب والمراجع في مكتبة الكلية	3.08	1.10	متوسط	2
20	مدى الاستجابة الفورية لحل مشاكل الطلاب	3.08	1.29	متوسط	2
14	مدى ترحيب المعلمين بوجهات النظر المختلفة	3.03	1.30	متوسط	2
16	مدى عمل المعلمين على تنوع طرق التدريس	3.00	1.23	متوسط	2
17	وجود وحدة شؤون الطلاب بالكلية	2.98	1.34	متوسط	2
12	توافر أماكن للقراءة في مكتبة الكلية	2.69	1.36	منخفض	3
21	توافر فرصة للاحتفالات والرحلات بالكلية	2.60	1.40	منخفض	3

جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية المقدمة.

في نفس السياق تم استخلاص معامل الارتباط الذي يدرس إمكانية وجود علاقة ارتباط بين مستوى الخدمات التعليمية التي تقدمها كلية الطب بجامعة الإسكندرية ودرجة رضا الطلاب عن تلك الخدمات. تم استخلاص معامل ارتباط بيرسون - كما هو مبين في الجدول التالي - حيث أظهر ارتباطاً مباشراً قوياً بين متغيرات مستوى الخدمات التعليمية المقدمة ودرجة رضا الطلاب وما شابه، حيث كانت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.605) وعند مستوى معنوية (0.00) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01).

الفرضية الثانية

تنص الفرضية على أن "هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى جودة الخدمات الفعلية التي تقدمها كلية الطب ومستوى جودة الخدمة المتوقع من الطلاب عند مستوى مؤشر $\alpha = 0.05$ "

يوضح الجدول التالي متوسطات توقعات الطلاب وتصوراتهم:

No.	عنصر الاستبيان	المتوقع	المدرک فعليا	الفجوة	T إختبار	Sig.
1	المعدات حديثة ومتجددة	4.11	4.03	.080	1.023	.303
2	المرافق المتاحة مناسبة وجذابة.	4.11	3.37	.732	7.844	.000
3	يتميز الأساتذة والموظفون بمظهرهم الجيد وأناقته الملابس	4.07	3.94	.131	1.742	.082
4	يتناسب الموقع مع طبيعة الخدمة المقدمة.	4.15	3.74	.411	5.265	.000
5	المناهج والتخصصات جذابة.	3.80	2.99	.809	8.081	.000
6	اكتمال الخدمة التعليمية في الوقت المتفق عليه.	3.80	2.89	.901	9.374	.000
7	تتعاطف الكلية مع الطالب عند حدوث مشكلة.	3.58	2.68	.901	8.919	.000

8	يتم تصحيح الأخطاء بمجرد اكتشافها.	3.58	2.68	.895	9.276	.000
9	توافر العدد الكافي من المعلمين والموظفين.	4.23	3.67	.557	6.850	.000
10	إمكانية الحصول على خدمة فورية.	3.87	2.85	.972	10.034	.000
11	الاستعداد الدائم للأساتذة والموظفين للتعاون مع الطلاب لحل المشكلات العالقة.	3.81	2.99	.815	8.633	.000
12	لا ينشغل الأساتذة والموظفون عن تلبية احتياجات الطلاب.	3.54	2.82	.726	7.549	.000
13	تعريف الطلاب بمواعيد تقديم وإنجاز الخدمات.	4.14	3.74	.398	4.725	.000
14	الأساتذة والموظفون في الكلية جديرون بالثقة.	4.11	3.48	.631	7.740	.000
15	الشعور بالأمان عند التعامل مع الأساتذة والموظفين.	3.75	3.20	.551	5.667	.000
16	الأساتذة والموظفون لديهم سلوك مهذب.	4.24	3.71	.529	6.768	.000
17	الأساتذة والموظفون لديهم المعلومات الأساسية.	4.32	3.84	.487	6.528	.000
18	توافر معدات الأمن والسلامة العامة.	4.01	3.52	.490	5.693	.000
19	الاهتمام الفردي من قبل الكلية للطلاب.	3.46	2.62	.834	8.607	.000
20	توفير ساعات مناسبة لظروف الطلاب.	3.46	2.76	.704	6.937	.000
21	وضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الكلية.	3.70	2.77	.927	9.334	.000
22	يعرف المعلمون والموظفون الاحتياجات الأساسية للطلاب.	3.38	2.56	.822	8.325	.000
23	توفير فرص للاحتفالات والرحلات والمعارف.	3.59	2.45	1.134	10.252	.000

جدول رقم (7): بيانات لتوقعات الطلاب وتصوراتهم باستخدام المتوسطات الحسابية واختبار T المستقل. (المصدر:

مخرجات SPSS)

يتضح من نظرة أولية على البيانات الواردة في الجدول السابق أن تصور الطلاب لجميع العناصر أقل من توقعاتهم، مما يوحي بوجود فجوة بينهم، ولكن بعض الفجوات ذات دلالة إحصائية وبعضها غير ذات دلالة إحصائية.

تشير البيانات الواردة في الجدول السابق إلى تقييم المتعلمين لمستوى جودة الخدمة كما تم قياسه بالفرق بين متوسط الإدراك والتوقعات لكل متغير (عنصر) من المتغيرات. يحتوي على المحددات الرئيسية للجودة (الملموسة والموثوقية والاستجابة والأمان والتعاطف)، وتحليل هذه النتائج يتضح ما يلي:

أولاً: في مجال الجوانب الملموسة أظهرت المتغيرات أن "الإمكانات المتاحة مناسبة وجذابة، والأساتذة والموظفون يتميزون بالمظهر الجيد والأنيق، والمكان المناسب لطبيعة الخدمة، والدورات والتخصصات هي: تتميز بالجاذبية".

وبلغت الفروق في المتوسط (0.732، 0.131، 0.411، 0.809) على التوالي، وكانت قيمة اختبار t (7.844، 1.742، 5.265، 8.081) لهذه المتغيرات على التوالي، وهذه الفروق ذات دلالة إحصائية، بينما أما المتغير "معدات حديثة وحديثة" فقد أظهر متوسط فرق قدره (0.080)، وب تطبيق اختبار t كانت النتيجة (1.032)، وأن هذا الاختلاف ليس ذا دلالة إحصائية.

ثانياً. في مجال الموثوقية: المتغيرات "تم الانتهاء من الخدمة التعليمية في الموعد المتوقع عليه، تتعاطف هيئة التدريس مع الطالب عند حدوث مشكلة، وتصحح الأخطاء بمجرد اكتشافها، وتوافر عدد كافٍ من الأساتذة والموظفين."، أظهرت فروقاً بمتوسط (0.901، 0.901، 0.895، 0.557) على التوالي، وعند تطبيق اختبار t كانت النتيجة (9.374، 8.919، 9.276، 6.850) على التوالي، وجميع هذه الفروق ذات دلالة إحصائية.

ثالثاً في مجال الاستجابة: أظهرت متغيرات "الحصول على الخدمة الفورية، والاستعداد الدائم للمعلمين والموظفين لحل المشكلات العالقة، عدم انشغال الأساتذة والموظفين بتلبية احتياجات الطلاب وإبلاغ المتعلمين بمواعيد تقديم الخدمة وإتمامها." في المتوسط (0.927، 0.815، 0.726، 0.398) وب تطبيق اختبار t كانت النتيجة (10.034، 8.633، 7.549، 4.725) على التوالي، وأن هذه الفروق ذات دلالة إحصائية.

رابعاً في مجال السلامة: المتغيرات "الأساتذة والموظفون جديرون بالثقة، والشعور بالأمان عند التعامل مع الأساتذة والموظفين، والسلوك المهذب للمدرسين والموظفين، والأساتذة والموظفين لديهم المعلومات الأساسية، وتوافر المعدات الأمنية ووسائل السلامة العامة" أظهرت اختلافات بمتوسط (0.631، 0.551، 0.529، 0.487، 0.490) على التوالي، واختبار t بمقدار (7.740، 5.667، 6.768، 6.528، 5.693) على التوالي، وجميع هذه الفروق ذات دلالة إحصائية.

خامساً في مجال التعاطف: متغير "الاهتمام الفردي بالطلاب، وتوفير ساعات مناسبة لظروف الطلاب، ووضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الكلية، ومعرفة المعلمين والموظفين باحتياجات الطلاب الخاصة، وتوفير فرص للاحتفالات." وأظهر اختبار t -test متوسط فرق بلغ (0.843، 0.704، 0.927، 0.822، 1.134)، واختبار t بمقدار (8.607، 6.937، 9.334، 8.325، 10.252) وجميع هذه الفروق ذات دلالة إحصائية.

تحليل محددات الجودة:

يتم قياس كل من المحددات الخمسة من خلال معرفة مدى الاختلاف بين متوسط إدراك الطلاب المتمثل في قائمة التصورات ومتوسط توقع الطلاب لنفس العناصر من قائمة التوقعات، ويوضح الجدول أدناه قيم هذه المتوسطات:

No.	Item / Factor	المتوقع	المدرک	الفجوة	إختبار T	Sig.
1	الملموسية	4.0459	3.6134	.43248	7.027	.000
2	الاعتمادية	3.7938	2.9801	.81369	11.690	.000
3	الاستجابة	3.8161	3.0995	.71656	10.451	.082

4	الأمان	4.0873	3.5497	.53758	8.914	.000
5	التعاطف	3.5172	2.6331	.88408	11.550	.000

جدول رقم (8): تقييم الطلاب لمستوى جودة الخدمة وفقاً لكل من المحددات الأساسية الخمسة (المصدر: مخرجات SPSS)

بناءً على ما سبق، تم قياس الفجوة الخامسة المتعلقة بالاختلاف بين قيم إدراك الطلاب لجميع العناصر الخمسة في قائمة الإدراك وتوقعاتهم لنفس العناصر في قائمة التوقعات، كما هو موضح في الجدول أدناه.

متوسط الإجمالي المتوقع لجميع عناصر العينة	متوسط المجموع المدرك لجميع عناصر العينة	الفجوة	إختبار T	Sig.
3.6752	3.1752	.50006	9.954	.000

جدول رقم (9): الفرق بين الإجمالي المتوقع والإجمالي المدرك لجميع العناصر التي تم اختبارها (المصدر: مخرجات برنامج SPSS)

من الجدول السابق نجد أن قيمة الفجوة السالبة هي (0.5006) وبتطبيق اختبار T كانت النتيجة (9.549) وأيضاً أن هذا الاختلاف ذو دلالة إحصائية عالية بمقدار (0.000) مما يعني أن هناك فجوة واضحة بين الإدراك والتوقع، وهو ما يعني بشكل عام قبول الفرضية الثانية بأن هناك اختلافات بين المستويات الفعلية والمتوقعة للخدمة، حيث تشير نتائج البحث إلى أن الطلاب يتلقون خدمات دون مستوى توقعاتهم.

وهذا يشير إلى انخفاض مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب مقارنة بتوقعاتهم مع وجود فجوة سلبية تبلغ (0.5006). وهذا يعني أن الخدمات التي يتلقاها الطلاب بالمعايير التقليدية جيدة، ولكن وفقاً لمقياس الفجوة (SERVQUAL)، هناك انخفاض في مستوى الجودة، حيث تكون الجودة عالية كلما تجاوزت الإدارات التوقعات، أي أنها يمكن القول أن الجودة كانت أقل من مستوى توقعات الطلاب.

تتوافق هذه الفجوة السلبية إلى حد كبير مع نتائج العديد من الدراسات السابقة التي تمت دراستها وذكرها في مراجعات الأدبيات لما تم نشره مسبقاً فيما يتعلق بنقطة البحث قيد الدراسة.

إذا نظرنا عن كثب إلى تحليل وقياس كل محدد من محددات الجودة، نجد أن جميع المحددات أقل من مستوى توقعات الطلاب (العناصر الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والسلامة والتعاطف)، وبشكل أكثر دقة، أقلها مستوى الجودة كان للتعاطف، حيث كان مقدار الاختلاف (0.88408). وهذا يعني أن أضعف محدد للجودة من وجهة نظر الطلاب هو تعاطف الأساتذة والموظفين مع الطلاب، ويأتي محدد الموثوقية في المرتبة الثانية من حيث الضعف، حيث كان الفارق (0.81369) يليه الاستجابة. المحدد حيث جاء الفارق (0.71656) بينما جاء محدد الأمان رابعاً من حيث الضعف حيث جاء الاختلاف (0.53758) وأخيراً العناصر الملموسة بفارق (0.43248).

الفرضية الثالثة:

"لا يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في العناصر الملموسة والموثوقية والاستجابة والصدق والتعاطف على مستوى رضا الطلاب."

وفي هذا الصدد قام الباحث بترتيب محاور الخدمة تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية كما هو مبين في الجدول التالي:

No.	عنصر الجودة	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	الأمن والسلامة	3.26	0.75	متوسط
2	الاستجابة	3.05	0.80	متوسط
3	الاعتمادية	3.01	0.74	متوسط
4	التعاطف	2.99	0.77	متوسط
5	الملموسة	2.93	0.734	متوسط
"المتوسط" العام و "الانحراف المعياري" لجميع أبعاد الجودة التعليمية		3.04	0.568	متوسط

جدول رقم (10): ترتيب تنازلي لأبعاد جودة الخدمة التعليمية (المصدر: مخرجات SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن أهم عوامل الجودة من وجهة نظر الطلاب هي الأمان والاستجابة والموثوقية، حيث كانت المتوسطات الحسابية لهذه المحاور (3.26)، (3.05)، (3.01) على التوالي مما يعكس إلى حد ما أن لدى الطلاب انطباع إيجابي عن هذه الأبعاد مما يدل على حرص الجامعة على تواجد الأمن داخل أسوارها مع عدم تهاون الإدارة في الوضع الأمني والاستعداد الدائم للتعاون مع الطلاب وتوافر العدد الكافي من الموظفين والأساتذة. كل هذا من شأنه أن يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطلاب. تتبع هذه العوامل الثلاثة أبعاد التعاطف والجوانب الملموسة التي حصلت على متوسطات حسابية (2.99) و (2.93) على التوالي.

الفرضية الرابعة

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييمات الطلاب على أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة، والتي تُعزى إلى الخصائص الشخصية للجنس أو المستوى الأكاديمي أو الجنسية عند دلالة $\alpha = 0.05$ ". ويتبع هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

أ. تقييم الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم لا يختلف في الواقع باختلاف متغير الجنس.

الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F المحسوبة	Sig.
ذكور	215	2.89	0.513	0.605	0.438

إناث	144	2.84	0.439		
------	-----	------	-------	--	--

جدول رقم (11): نتائج تحليل اختبار جنس الطالب وأثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية (المصدر: مخرجات برنامج SPSS)

من أجل الكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة، تم إجراء اختبار (F) للعينات المستقلة، حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تلك المتوسطات على المستوى. ذات دلالة ($\alpha = 0.05$)، وما يدعم ذلك هو قيمة Sig. يساوي 0.438، وهو أكبر من مستوى الأهمية ($\alpha = 0.05$). وعليه تم قبول الفرضية الصفرية، وهذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الروح المعنوية المذكورة، في استجابات أفراد عينة الدراسة حول تأثير أبعاد جودة الخدمة التعليمية بسبب متغير الجنس.

ب. لا يختلف تقييم الطلاب لجودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم باختلاف متغير العام الدراسي.

لمناقشة هذه الفرضية، قام الباحث - بناءً على البيانات التي تم الحصول عليها من عينة الدراسة - بتحليل الفروق بين المستويات الأكاديمية فيما يتعلق بالجودة المدركة والجودة المتوقعة، كما هو موضح في الجدول التالي:

السنة الدراسية	متوسط المتوقع	متوسط المدرك	الفجوة	إختبار T	Sig.
السنة الأولى	3.6556	2.9927	0.66239	7.126	0.000
السنة الثانية	3.8758	3.2311	0.64474	3.282	0.002
السنة الثالثة	3.6207	3.0097	0.61099	5.068	0.000
السنة الرابعة	3.6496	3.1430	0.50062	4.955	0.000
السنة الخامسة	3.7209	3.5360	0.18493	1.718	0.088

رقم الجدول (12): الفروق في المعدل العام للسنوات / المستويات الأكاديمية

من بيانات الجدول السابق أعلاه، فقد لوحظ ما يلي:

- أظهرت المستويات الأكاديمية الأول والثاني والثالث والرابع والخامس فروقاً في المتوسط العام (0.66239، 0.64474، 0.61099، 0.50062، 0.18439) على التوالي، بتطبيق نتائج اختبار t كانت (7.126، 3.282، 5.068، 4.955، 1.718) على التوالي، وجميع هذه الفروق ذات دلالة إحصائية.

- كما يلاحظ من نتائج التحليل أن الفجوة بين التصورات والتوقعات تتناقص مع انتقالنا إلى مستويات أكاديمية أعلى، مما يشير إلى انخفاض في عدم الرضا بين الطلاب مع ارتفاع المستوى الأكاديمي. بالنسبة للعام الدراسي الأول، هناك فجوة كبيرة بين تصوراتهم وتوقعاتهم، مما يعني أنهم غير راضين إلى حد ما عن مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة.

أما بالنسبة للمستويات الثانية والثالثة والرابعة من الدراسة، فقد كانوا أقل استياءً إلى حد ما من مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة بسبب الحجم المنخفض نسبياً للفجوة السلبية.

ج. لا يختلف تقييم الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية باختلاف متغير الجنسية.

هنا تم قياس وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الخدمة المدركة لدى الطلاب وتوقعاتهم لهذه الخدمة تعزى لمتغير الجنسية، حيث يوضح الجدول أدناه نتيجة هذه الفروق، وفيما يتعلق بالخدمة المتصورة، يتضح من الجدول أدناه أن قيمة T ليست ذات دلالة في مجال العناصر الملموسة، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول مدى توفر الخدمات في هذا المجال بسبب الاختلاف في نوع العينة، أي أن الطلاب المواطنين وغير المواطنين يتلقون نفس مستوى الخدمة في مجال العناصر الملموسة.

عناصر الجودة		الأجانب		المواطنين		فروقات المتوسطات	قيمة T المحسوبة	Sig.
		المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري			
الملموسة	المدرك	3.45	0.81	3.29	0.78	0.16	1.71	0.088
	المتوقع	4.30	.73	4.09	0.79	0.21	2.31	0.0022
الإعتمادية	المدرك	3.25	0.89	2.78	0.90	0.47	4.50	0.000
	المتوقع	4.26	0.87	4.31	0.86	0.05	0.47	0.642
الإستجابة	المدرك	3.31	0.86	2.86	0.96	0.45	4.21	0.000
	المتوقع	4.30	0.86	4.20	0.87	0.10	0.98	0.331
الأمن والسلامة	المدرك	3.86	0.83	3.40	0.88	0.46	4.53	0.000
	المتوقع	4.48	0.87	4.39	0.77	0.09	1.00	0.317
التعاطف	المدرك	3.22	0.98	2.67	1.06	0.55	4.56	0.000
	المتوقع	4.28	0.88	4.38	0.80	0.10	0.94	0.348
Total	المدرك	3.43	0.73	3.01	0.73	1.42	4.79	0.000
	المتوقع	4.34	0.73	4.27	0.73	0.07	0.80	0.425

جدول رقم (13): نتائج اختبار T للدلالة على الفروق بين تقديرات الطلاب لجودة الخدمة المدركة والمتوقعة حسب متغير الجنسية.

يتضح أيضاً من الجدول أعلاه أن قيم (T) للخدمة المتصورة مهمة عند مستوى الأهمية ($a \leq 0.02$) في المجالات: (الإعتمادية، الاستجابة، الأمن، التعاطف)، وفي الدرجة الإجمالية لتوافر الخدمة مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة لمدى توافر الخدمات الفعلية في تلك المجالات يعزى إلى اختلاف نوع العينة،

وهذه الفروق كانت لصالح عينة غير المواطنين، وهذا يعني أن غير المواطنين يرون أن الخدمات التعليمية في تلك المناطق تقدم لهم في وضع أفضل مما هي عليه مع المواطنين. والسبب في ذلك أن الجامعات الحكومية المصرية - وحتى الجامعات الخاصة - عادة ما تولي اهتمامًا خاصًا للطلاب الأجانب لعدة أسباب - كما ذكرنا سابقًا - بما في ذلك تقوية أواصر المودة والعلاقات المتميزة مع مواطني الشعوب العربية على وجه الخصوص، وكذلك توفير مصدر دخل متميز للجامعة، خاصة إذا علمنا أن المواطنون يدفعون الرسوم الدراسية بالعملة المحلية - الجنيه المصري - وليس بالدولار كما هو الحال مع غير المواطنين، ناهيك عن قيمة الرسوم لغير المواطنين والتي تتجاوز قيمة الرسوم الدراسية للطلاب المصريين.

6. النتائج والتوصيات

1.6. نتائج الدراسة

1. كان مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الطب بجامعة الإسكندرية متوسطًا من وجهة نظر الطلاب، بإجمالي درجة 3.12.
2. كان مستوى رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم في كلية الطب بجامعة الإسكندرية متوسطًا، بإجمالي 3.05 درجة.
3. وجود علاقة مباشرة قوية بين متغيرات مستوى الخدمات التعليمية المقدمة ودرجة رضا الطلاب عنها، مما يعني أن الاهتمام المتميز بالخدمات التعليمية التي تقدمها إدارة الكلية سيؤدي إلى زيادة رضا الطلاب.
4. توجد فجوة ذات دلالة إحصائية بين الخدمة الفعلية المقدمة للطلاب والمستوى المتوقع لهذه الخدمة، في مختلف مجالات الخدمة المتمثلة في الجوانب الملموسة والموثوقية والاستجابة والأمان والتعاطف، مما يعني وجود فروق بين مستوى جودة الخدمة الفعلية من ناحية والجودة المتوقعة للخدمة من ناحية أخرى.
5. أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة تُعزى إلى الخصائص الشخصية لعينة الدراسة: الجنس، المستوى الأكاديمي، الجنسية عن مستوى دلالة (a= 0.05).

يعود هذا التقييم السلبي لمجالات الخدمة التربوية المختلفة المذكورة إلى عدة أسباب من أهمها:

- غموض الأدوار الوظيفية.
- استخدام تكنولوجيا محدودة.
- افتقاد روح العمل كفريق.
- انخفاض مستوى المرافق الصحية ومناطق استراحة الطلاب.
- عدم وجود آلية فعالة لتصحيح الأخطاء فور حدوثها.
- عدم الاستماع لشكاوى الطلاب والرد عليها.

باختصار يمكن القول إن طلاب كلية الطب بجامعة الإسكندرية يتلقون خدمات تعليمية أقل من مستوى توقعاتهم مما يدل على تدني مستوى جودة تلك الخدمات المقدمة للطلاب في جميع جوانب قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة، مع ملاحظة أن نتائج الدراسة أظهرت أن مجال الأمان والاستجابة والموثوقية كان أفضل نسبيًا من مجالي التعاطف واللموسة، مما يعكس انطباعًا إيجابيًا إلى حد ما لدى الطلاب عن المجالات الثلاثة المذكورة ويوحى بالكلية حرص الإدارة على توافر عنصر الأمان بالحرم الجامعي والاستعداد النسبي للإدارة للتعاون مع الطلاب من خلال توفير العدد المناسب من أعضاء هيئة التدريس من أجل تعزيز الشعور بالأمان والثقة بين الطلاب.

2.6. توصيات الدراسة:

1. ضرورة قيام إدارة كلية الطب بجامعة الإسكندرية بتحسين مستوى الخدمات التعليمية المقدمة بالفعل للطلاب، حيث ظهرت بمستوى متوسط من وجهة نظرهم، وبالتالي يجب أن تركز إدارة الكلية على هذا الأمر، حيث أثبتت الدراسة الأثر الكبير الذي تلعبه في زيادة رضا الطلاب.

2. ضرورة اهتمام الكلية بتحسين جودة الخدمة التعليمية بأبعادها الخمسة، لا سيما بعدي اللموسة والتعاطف، حيث أظهرت استجابات الطلاب مستوى منخفض. لذلك يجب على إدارة الكلية السعي لرفع مستوى الخدمة التعليمية في جميع مجالات تقويم جودة تلك الخدمة، وذلك على النحو التالي:

* أن إدارة الكلية حريصة على تحسين مستوى المرافق الصحية ومناطق استراحة الطلاب بأعداد ومساحات تتناسب مع أعداد الطلاب.

* العمل على رفع مستوى تجهيزات الفصل من أجل تحسين الحالة النفسية للطلاب.

* السعي لحل مشاكل الطلاب واطلاعهم على القوانين والتعليمات التي من شأنها رفع إحساس الطلاب بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

* تسعى إدارة الكلية إلى زيادة الأماكن المخصصة للقراءة والاطلاع في المكتبة وتجهيزها بالأدوات المناسبة والحديثة مع مراعاة أن ذلك ضمن المواصفات المعتمدة في هذا المجال.

* يجب على إدارة الكلية الاهتمام بالجانب الترفيهي للطلاب، لما له من أثر كبير على مستوى رضا الطلاب عن مستوى الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

3. التقييم المستمر لمستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الكلية بشكل عام وأبعادها الخمسة لضمان استمرار رضا الطلاب.

4. ضرورة الاهتمام بأساليب واتجاهات التسويق الحديثة في التعامل مع الطلاب والاستماع إلى أصواتهم والتركيز عليها لأنها محور العملية التعليمية من خلال إجراء المقابلات وتوزيع الاستبيانات لاستطلاع آرائهم.

5. عقد لقاءات دورية مع منسوبي الكلية للوقوف على كل ما هو جديد في مجال جودة الخدمات التي تقدمها الكلية لترسيخ مفاهيم البيئة التعليمية.

6. ضرورة استخدام مقياس جودة الخدمة لقياس رضا الطلاب عن جودة الخدمات المقدمة والمتوقعة بشكل دوري لتحديد مدى التحسين والتطوير في مستوى تلك الخدمات التي تقدمها الكلية.

7. ضرورة اعتماد إدارة الكلية لجودة الخدمة التعليمية بأبعادها المختلفة كاستراتيجية للتميز بأسرع وقت ممكن.

وفي الختام يوصي الباحث بالاهتمام والتركيز على إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث في هذا المجال في كلية أخرى بالجامعة من أجل التأكد من مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة ومقارنة نتائج الكليات مع بعضها البعض.

كما أوصت الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات والبحوث في هذا المجال للتعامل مع المتغيرات الأخرى من وجهة نظر الفئات الأخرى مثل أعضاء هيئة التدريس، وكذلك الإداريين والمشرفين الأكاديميين وغيرهم ممن لهم علاقة بالخدمة التي تقدمها الكلية وبحيث يمثل هذا حكم موضوعي لتقييم جودة الخدمة التي تقدمها الكلية.

7. المراجع

1.7. الدراسات العربية:

بركات، زياد (2010) دراسة بعنوان "الفجوة بين التصورات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر المتابعين"، الحملة الفلسطينية للتعليم المفتوح، فلسطين، المجلد. [4]

الحدابي، داود وقشوة، هدى (2009) دراسة بعنوان "جودة الخدمات التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلاب الأقسام العلمية"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الثاني. رقم 4

ماهر، أحمد (2021)، دراسة بعنوان "إطار مقترح لتحسين جودة الخدمة التعليمية: دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة في مصر"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال.

محمد البشير التجاني، (2015) دراسة بعنوان "تقويم جودة الخدمة التربوية من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الإدارية جامعة نجران بالمملكة العربية السعودية" المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 8، العدد 20،

قرارية، سمية (2018) دراسة بعنوان "استخدام نموذج جودة الخدمة في قياس وتحسين جودة الخدمات التربوية من وجهة نظر طلبة الماجستير بكلية الاقتصاد جامعة محمد الشريف المساعدة - سوق أهراس".

زاهر، بسام وجنبلاط، مادلين (2019) دراسة بعنوان "رضا طلاب الدراسات العليا عن جودة الخدمات التربوية: دراسة ميدانية على طلاب الدراسات العليا في كلية الآداب في جامعة تشرين"، مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 4، المجلد 41، تشرين الجامعة، سوريا.

الشوارة، ياسين سالم (2019) دراسة بعنوان "مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب"، مجلة IUG للعلوم التربوية وعلم النفس، الجامعة الإسلامية بغزة.

محمد، أسامة، (2019) دراسة بعنوان "دراسة مقارنة لرضا طلاب الدراسات العليا عن جودة الخدمات التعليمية في الساحل السوري: دراسة ميدانية في كلية الاقتصاد في جامعتي تشرين وطرطوس"، مجلة الآداب والعلوم الإنسانية، العدد 4، المجلد 41، جامعة تشرين، سوريا.

العولقي، عبد الله، (2018) دراسة بعنوان "قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس SERVPERF" وأثره على رضا الطلاب: دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية، مجلة العلوم الإدارية، العدد 3، جامعة إب، اليمن.

سليمان، محمد إبراهيم، (2020) دراسة بعنوان "مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يراها طلاب الأقصى في غزة حسب مقياس SERVPERF"، مجلة جامعة الأقصى (Human Sciences Series)، المجلد 17، غزة <

الحسنية، سليم إبراهيم 2009 دراسة بعنوان "مدى رضا طلاب كلية الاقتصاد بجامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم: دراسة مسحية"، مجلة جامعة دمشق للاقتصاد والعلوم. العلوم القانونية، العدد 25، المجلد 25، ص 285 - 312

2.7. المراجع الأجنبية:

فان دايك، (2019) دراسة بعنوان "تنبيهات بشأن استخدام مقياس جودة الخدمة لتقييم جودة خدمة نظام المعلومات". مجلة علم القرار، العدد 30 (3).

سانج شول و هايوس (2018) دراسة بعنوان "ضمان جودة خدمة استشارات تكنولوجيا المعلومات ورضا المستخدم: أداة قياس معدلة"، حدود نظم المعلومات، 6 (4).

فورد وجوزيف (2013) دراسة بعنوان "جودة الخدمة في التعليم العالي: مقارنة بين الجامعات في الولايات المتحدة ونيوزيلندا باستخدام جودة الخدمة"، تعزيز تطوير المعرفة في التسويق، المجلد 4، 2013

سانجيتا ساهني، د.ك. بانويت، إس كارونيس (2014) دراسة بعنوان "جودة الخدمة ونهج QFD في جودة التعليم الشامل: منظور الطالب" المجلة الدولية لإدارة الإنتاجية والأداء، المجلد 53 رقم 2، ص 143-166.

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.33.6