

دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه بالزبائن على الرضا  
في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة

**The Role of Service Quality on Reinforcement Customer  
Orientation Impact on Satisfaction in Private  
Jordanian Universities**

إعداد الطالبة

روان منير قدورة

المشرف الدكتور

ليث سلمان الربيعي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير  
في إدارة الأعمال

قسم إدارة الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

كانون الثاني

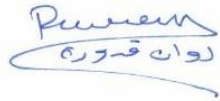
2011

### تفويض

أنا الموقع أدناه ( روان منير محمد قدورة ) أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً و إلكترونياً للمكتبات ، أو المنظمات ، أو الهيئات و المؤسسات المعنية بالأبحاث و الدراسات العلمية عند طلبها .



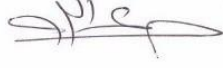
الاسم : روان منير محمد قدورة

التاريخ : 12 / 01 / 2011 م

التوقيع :   
روان قدورة

## قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة و عنوانها " دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه بالزبائن على الرضا في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة ". و أجتيزت بتاريخ ١٢ / ٠١ / ٢٠١١ م .

التوقيع	اعضاء لجنة المناقشة
	١. الدكتور ليث الربيعي
مشرفاً رئيساً	
	٢. الدكتور فراس أبو قاعود
عضواً	
	٣. الأستاذ الدكتور حميد الطائي
ممتحناً خارجياً	

## شكر و تقدير

بعد أن أكرمني الله عز و جل بإكمال هذه الدراسة ، لا يسعني إلا أن  
اتقدم بجزيل الشكر و التقدير إلى أستاذي و مشرفي الدكتور ليث الربيعي .  
و امتناني وتقديري لجهوده الكبيرة في إنجاز هذا العمل ، فقد زودني بإرشاداته  
العلمية طول فترة إعداد هذه الرسالة. كما أود أن أشكر لجنة المناقشة الأستاذ  
الدكتور حميد الطائي و الدكتور فراس أبو قاعود على جهدها و اهتمامها  
و تفضلهما بمناقشة رسالتي و تحمل أعباء قراءتها و تقييمها . و أتقدم بالشكر  
والاعتزاز لأساتذتي في قسم إدارة الأعمال في جامعة الشرق الأوسط ، و جميع  
العاملين فيها . و أخيراً ، أود أن أشكر كل من أمدني بيد العون في إعداد هذه  
الرسالة .

و أسأل الله التوفيق

الباحثة

روان منير قدورة



## الإهداء

إلى خير من استحق الإهداء ،

إلى أحب الناس إلى نفسي ،

و أقربهم إلى قلبي ،

إلى أهلي الأحباء ،

إلى كل من ساعدني ،

و كان معي لإتمام هذا العمل ،

له مني كل امتنان و تقدير ،

إلى معلمي و أستاذي الدكتور ليث الربيعي .

و أسأل الله التوفيق

الباحثة

روان منير قدورة

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	أ العنوان
	ب التفويض
	ج قرار لجنة المناقشة
	د الشكر و التقدير
	ه الإهداء
	و قائمة المحتويات
	ح قائمة الجداول
	ي قائمة الأشكال
	ك قائمة الملحقات
	ل الملخص باللغة العربية
	ن الملخص باللغة الإنجليزية
1	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
2	( 1 - 1 ) : تمهيد
5	( 2 - 1 ) : مشكلة الدراسة
6	( 3 - 1 ) : فرضيات الدراسة
7	( 4 - 1 ) : أهداف الدراسة
8	( 5 - 1 ) : أهمية الدراسة
9	( 6 - 1 ) : التعريفات الاجرائية
11	( 7 - 1 ) : حدود الدراسة
12	( 8 - 1 ) : محددات الدراسة
	( 9 - 1 ) : أنموذج الدراسة
	13
14	الفصل الثاني : الإطار النظري و الدراسات السابقة
15	( 1 - 2 ) : المقدمة
16	( 2 - 2 ) : الإطار النظري
16	أولاً : جودة الخدمة
16	_ الخدمة
17	_ خصائص الخدمة التعليمية الجامعية
21	_ جودة الخدمة
23	_ جودة الخدمة التعليمية

29	_ قياس جودة الخدمة التعليمية
31	أ ( جودة التعليم
33	ب) جودة الإشراف
35	ثانياً : التوجه بالطلبة
35	_ التوجه السوقي
38	_ توجه الجامعة بالطلبة
39	_ الطالب كزبون
42	ثالثاً : الرضا الطلبة
46	( 2 - 3 ) : الدراسات السابقة
46	- الدراسات السابقة العربية
48	- الدراسات السابقة الأجنبية
52	( 2 - 4 ) : ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
54	الفصل الثالث : الطريقة و الإجراءات
55	( 3 - 1 ) : منهج الدراسة
55	( 3 - 2 ) : مجتمع الدراسة
55	( 3 - 3 ) : عينة الدراسة
56	( 3 - 4 ) : المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة
57	( 3 - 5 ) : أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات
59	( 3 - 6 ) : صدق أداة الدراسة وثباتها
61	( 3 - 7 ) : المعالجة الإحصائية المستخدمة
63	الفصل الرابع : نتائج التحليل و اختبار الفرضيات
64	( 4 - 1 ) : المقدمة
64	( 4 - 2 ) : المؤشرات الإحصائية الوصفة لمتغيرات الدراسة
73	( 4 - 3 ) : إختبار فرضيات الدراسة
89	الفصل الخامس : مناقشة النتائج و التوصيات
90	( 5 - 1 ) : المقدمة
90	( 5 - 2 ) : الاستنتاجات
92	( 5 - 3 ) : التوصيات
94	قائمة المراجع
95	المراجع العربية
98	المراجع الأجنبية
105	قائمة الملحقات
106	أداة الدراسة

- 110 قائمة أسماء الجامعات الأردنية الخاصة  
111 قائمة بأسماء المحكمين

### قائمة الجداول

الرقم	الموضوع	الصفحة
56	( 3 - 1 ) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية	
60	( 3 - 2 ) معامل ثبات الإتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة ( مقياس كرونباخ ألفا )	
65	( 4 - 1 ) وصف وتقييم مستوى توجه الجامعة بالطلبة	
66	( 4 - 2 ) وصف وتقييم مستوى جودة التعليم لطلبة الدراسات العليا	
68	( 4 - 3 ) ملخص عن مستوى مقياس الخدمة التعليمية الجامعية لطلبة	
70	( 4 - 4 ) وصف وتقييم جودة خدمة الاشراف لطلبة الدراسات العليا	
71	( 4 - 5 ) وصف وتقييم مستوى رضا طلبة الدراسات العليا	
72	( 4 - 6 ) وصف وتقييم ملخص عن نتائج متغيرات الدراسة لطلبة الدراسات العليا	
	( 4 - 6+ 7 ) نتائج إختبار أثر توجه الجامعة بالطلبة على رضا الطلبة	
73	في الجامعات الأردنية الخاصة بالدراسات العليا	
	( 4 - 8 ) نتائج إختبار أثر توجه الجامعة بالطلبة على جودة التعليم	
75	في الجامعات الأردنية الخاصة بالدراسات العليا	
	( 4 - 9 ) نتائج إختبار أثر توجه الجامعة بالطلبة على جودة الإشراف	
76	في الجامعات الأردنية الخاصة بالدراسات العليا	
	( 4 - 10 ) نتائج إختبار أثر جودة التعليم على رضا الطلبة	
78	في الجامعات الأردنية الخاصة بالدراسات العليا	
	( 4 - 11 ) نتائج إختبار أثر جودة الإشراف على رضا الطلبة	

- 80 في الجامعات الأردنية الخاصة بالدراسات العليا  
( 4 - 12 ) نتائج اختبار أثر توجه الجامعة بالطلبة وجودة التعليم وجودة الإشراف
- 82 على رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة بالدراسات العليا
- 84 ( 4 - 13 ) تقديرات معاملات التأثيرات المباشرة وفق تحليل مسارات النموذج
- 85 ( 4 - 14 ) قيم معاملات مربع الارتباط المتعدد ( معامل التحديد )
- 87 ( 4 - 15 ) التأثيرات الكلية والمباشرة وغير المباشرة
- 88 ( 4 - 16 ) اختبارات حسن مطابقة نموذج الدراسة المقترح

## قائمة الأشكال

الرقم	الموضوع	الصفحة
( 1-1 )	أنموذج الدراسة	13

## قائمة الملحقات

الرقم	الموضوع	الصفحة
1	اداة الدراسة	106
2	قائمة أسماء الجامعات الاردنية الخاصة	110
3	قائمة بأسماء المحكمين	111

# دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه بالزبائن على الرضا في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة

إعداد

روان منير محمد قدورة

إشراف الدكتور

ليث سلمان الربيعي

الملخص باللغة العربية

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقة بين توجه الجامعة بالطلبة و جودة الخدمة التعليمية و رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الخاصة الأردنية . حيث شملت الدراسة كلاً من جامعة الشرق الأوسط وجامعة عمان العربية وجامعة جدارا لكونها متخصصة بالدراسات العليا . و تم اعتماد التحليل الإحصائي بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS و استخدام عدد من الأدوات و الإساليب الإحصائية منها تحليل الانحدار البسيط و المتعدد إضافة إلى تحليل المسار Path Analysis باستخدام برنامج OMOS 7 .



و قد تم التحقق من صدق و ثبات أداة الدراسة و تأكد الاتساق الداخلي لكافة المقاييس المعتمدة بالدراسة . و قد بينت نتائج التحليل الإحصائي وجود اتجاه متوسط للجامعات نحو الطلبة , و كذلك أشارت الدراسة إلى إرتفاع نسبي بسيط في جودة الخدمة التعليمية ( جودة التعليم و كذلك جودة الإشراف ) و التي انعكست بدورها على عدم تحقيق رضا عالٍ للطلبة . كما بينت نتائج التحليل الإحصائي التأثير المعنوي لتوجه الجامعة بالطلبة على كل من جودة التعليم و جودة الإشراف و رضا الطلبة , إضافة إلى تأكيد الدراسة التأثير المعنوي لجودة الخدمة التعليمية المدركة لكل من بعدها جودة التعليم و جودة الإشراف على رضا الطلبة . و قد أيدت الدراسة الدور الفاعل لجودة الخدمة التعليمية المدركة كوسيط في تعزيز أثر توجه الجامعة بالطلبة على الرضا .

و قد انتهت الدراسة بتقديم بعض التوصيات للجامعات الخاصة في المملكة الأردنية الهاشمية و الباحثين في هذا المجال .

## **ABSTRACT**

# **The Role of Service Quality on Reinforcement Customer Orientation Impact on Satisfaction in Private Jordanian Universities**

**Prepared by:  
Rawan Munir Kaddoura**

**Supervised by:  
Dr. Laith AL-Rubaiee**

The purpose of this study is to aimed to identify the relationship between the university students orientation, educational services quality and satisfaction of graduate students at private universities in Jordan. The universities were included in this research is Middle East University, Amman Arab University and the Jadara University which they are specialized in graduate studies.

The statistical analysis where adopted with the statistical program SPSS and use a number of statistical tools and methods, Such as simple and multi regression analysis , Path Analysis , using OMOS 7 program.

The validity and reliability has been verified of the survey and make sure the internal consistency of all the standards-based for the study. The statistical analysis result have shown an middle direction for the universities to students, also the study indicated a relatively simply high in the educational services quality (educational quality, supervision quality) , which in turn reflected on the failure to achieve a high satisfaction for the students. The results of statistical analysis also showed the moral influence for the university directions for students on all the education quality , the supervision quality and students satisfaction, in addition the study assured the moral influence of the perceived educational services quality , on both dimensions educational quality and supervision quality on student satisfaction. The study endorsed the effective role for education service quality as a mediator to build up impact the orientation of the university to students satisfaction.

The study was completed with some recommendations for private universities in Jordan, and for researchers in this field.

## الفصل الاول

### مقدمة الدراسة

( 1 - 1 ) : تمهيد

( 2 - 1 ) : مشكلة الدراسة

( 3 - 1 ) : فرضيات الدراسة

( 4 - 1 ) : أهداف الدراسة

( 5 - 1 ) : أهمية الدراسة

( 6 - 1 ) : التعريفات الاجرائية

( 7 - 1 ) : حدود الدراسة

( 8 - 1 ) : محددات الدراسة

( 9 - 1 ) : أنموذج الدراسة

## الفصل الاول : مقدمة الدراسة

### ( 1 - 1 ) :تمهيد

لقد شهدت العقود الأخيرة تطوراً مهماً في مجال الخدمات التي أصبحت تشكل أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول، مما ولد منافسة شديدة بين مقدميها وفي ظل هذه الظروف أصبح هناك وعي لدى الباحثين والمهتمين بالأنشطة الخدمية بأهمية الجودة في تقديم الخدمات وتأثيرها على رضا العميل من أجل تحقيق ميزة تنافسية وزيادة الربحية للمؤسسات الخدمية.

من المعروف أن المؤسسات التعليمية وأهمها الجامعات، والتي تعد من أهم المؤسسات التي تأخذ أو يجب أن تأخذ الدور الأساسي في التنمية المستدامة؛ إذ إن عملية التنمية تعتمد أساساً على القوى البشرية المتوفرة في المجتمع، والجامعات هي إحدى أهم المؤسسات المسؤولة عن إعداد هذه القاعدة البشرية التي سوف تقود وتستغل العناصر الأخرى المتوفرة سواء في المجالات العلمية أو الاجتماعية أو الاقتصادية إلخ.

و نظراً لاتساع قطاع التعليم الجامعي في الأردن خلال العقدين الماضيين إذ بلغ عدد الجامعات في الأردن ( 30 ) جامعة ، منها ( 20 ) جامعة خاصة و منها ( 11 ) جامعة تقدم برامج الدراسات العليا (الموقع الإلكتروني لوزارة التعليم العالي ، 2010) و قد تم اختيار كل من جامعة الشرق الاوسط، و جامعة عمان العربية، و جامعة جدارا لأنهم من الجامعات الخاصة التي أسست على أنها جامعات للدراسات العليا .

وانطلاقاً من الشعور بهذه المسؤولية أهتم القائمون على الجامعات بالتوجه نحو أهم الفئات المتعاملة معها وهم الطلبة أي التوجه بالزبائن وذلك بتقديم برامج تسهم في تأهيلهم لقيادة عملية التنمية ورعايتها.

و قد باتت مواقف الطلبة تثير قلق الكليات و الجامعات خصوصاً مع الازدياد الكبير في اعدادها . فزاد الاهتمام بوجهات نظر الطلبة و بتقديم خدمة جيدة لهم لأن الطلاب هم الزبائن ، والذين يمكنهم الاختيار من بين عروض مختلفة من الخدمة ، وإختيار ما يناسب احتياجاتهم. بما ان الطلبة هم أصحاب المصلحة الرئيسون في مجال التعليم . ولذلك فمن المهم الأخذ بوجهات نظرهم عند العمل على تحسين وتطوير الخدمات الجامعية (Williams, 2002) .

ولكي يتسنى للجامعات تحقيق أهدافها باستمرار لمواكبة التطورات والتحديات المستجدة، ولما كانت عملية التنمية لا تتحقق بدون عملية قياس كان لابد من قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب للوقوف على نقاط القوة و الضعف التي تعترى العملية التعليمية حتى يتسنى للمسؤولين إمكانية التطوير بناء على أسس واضحة وأكيدة وبالتالي يصبح تحقيق ميزة تنافسية.

ومن أجل النمو والتطور أصبحت إدارة الجودة وتحقيق رضا العميل هاجساً للمؤسسات الخدمية ومنها التعليمية، إذ أصبح رضا العميل محور اهتمامها، ودائمة البحث والتعرف على حاجات وتوقعات العميل، وتقديم خدمة تحقق رضاه ، خاصة وأن ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلوماتية مكنت العميل من أن يستطيع المفاضلة بين الخدمات حسب رغباته واختياراته. وهذا ما أثار الرغبة لدى العديد من المؤسسات بتبني التوجه بالزبائن مدخلاً لتحقيق رضاهم على المدى البعيد.

فقد أورد (Morgan & Strong, 1998:1051-1073) أن التوجه بالزبائن

يتضمن التعرف على سلسلة القيمة لزبائن المنظمة، ليس فقط كما هي اليوم بل أيضا كما ستكون عليه في المستقبل. وإيجاد أعلى قيمة لزبائن تلك المنظمة من خلال طريقتين بزيادة المنافع والفوائد للزبون مقارنة بالتكلفة التي يتحملها، وتقليل تكلفة الزبون مقارنة بالمنافع التي يحصل عليها، و إن قياس التوجه بالزبون يتطلب التعرف على فهم حاجات ورغبات زبائن المنظمة الحالية والمستقبلية، والتعرف على ما يحقق رضا الزبائن في المنظمة، وإيجاد أعلى قيمة لزبائن المنظمة.

ويلاحظ أن مضامين هذا التوجه هي من مضامين الجودة، حيث بين (زين الدين ، 1996: 44) أن المؤسسات الناجحة تركز جهودها من أجل التعرف على حاجات و رغبات الزبائن من سلع وخدمات، بالإضافة إلى تركيزها على إجراءاتها الداخلية في كافة الإدارات والأقسام و التي تقوم بمهمة تقديم الخدمات للزبائن.

واستناداً إلى ما جاء أعلاه فإن هذه الدراسة تسعى إلى التعرف على الأثر المحتمل لتوجه الجامعة بالطلبة وجودة الخدمة على رضا الطلبة .

## ( 1 - 2 ) : مشكلة الدراسة

تتبع مشكلة الدراسة في بيان طبيعة جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الجامعات المحلية وبيان مدى اعتمادها على التوجه بالزبائن (الطلبة) , لزيادة جودة الخدمة المقدمة وصولاً إلى التأثير المباشر على رضا الطلبة .

واستناداً لما ذكر آنفاً، يمكن إظهار مشكلة الدراسة بصورة أكثر جلاء من خلال

إثارة الأسئلة الرئيسة التالية:

**أولاً:** إلى أي مدى يؤثر توجه الجامعة بالطلبة في تحقيق رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة؟

**ثانياً:** إلى أي مدى يؤثر توجه الجامعة بالطلبة على جودة الخدمة التعليمية (جودة التعليم؛

جودة الإشراف) في الجامعات الأردنية الخاصة التي تقدم برامج الدراسات العليا؟

**ثالثاً:** إلى أي مدى تؤثر جودة الخدمة التعليمية (جودة التعليم؛ جودة الإشراف) على رضا

طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة؟

**رابعاً:** إلى أي مدى تلعب جودة الخدمة (جودة التعليم؛ جودة الإشراف) دور الوسيط في

تعزيز أثر التوجه بالطلبة في تحقيق رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة التي تقدم

برامج الدراسات العليا؟

### ( 1 - 3 ) : فرضيات الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية الرئيسة؛ التي سيجرى

اختبارها:

#### الفرضية الرئيسة الاولى HO1

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوجه الجامعة بالطلبة على رضاهم في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا عند مستوى دلالة معنوية (0.05) .

#### الفرضية الرئيسة الثانية HO2

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوجه الجامعة بالطلبة على جودة الخدمة التعليمية المدركة (جودة التعليم؛ جودة الإشراف) في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا عند مستوى دلالة معنوية (0.05) .

#### الفرضية الرئيسة الثالثة HO3

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية المدركة (جودة التعليم؛ جودة الإشراف) على رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا عند مستوى دلالة معنوية (0.05) .

#### الفرضية الرئيسة الرابعة HO4

لا يوجد أثر غير مباشر ذو دلالة إحصائية لتوجه الجامعة بالطلبة على رضا الطلبة بوجود جودة الخدمة التعليمية المدركة (جودة التعليم؛ جودة الإشراف) كمتغير وسيط في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا عند مستوى دلالة معنوية (0.05) .



## ( 1 - 4 ) : أهداف الدراسة

إن الغرض الرئيسي لهذه الدراسة يتركز في التعرف على طبيعة الأثر المحتمل للتوجه بالطلبة من قبل الجامعات المتخصصة في الدراسات العليا وجودة خدماتها المقدمة على تحقيق رضا الطلبة في هذه الجامعات. ودور جودة الخدمة كمتغير وسيط في تعزيز أثر التوجه بالطلبة على رضا الطلبة في عينة من الجامعات الأردنية الخاصة والتي فيها برامج للدراسات العليا، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية :

1. دراسة أثر توجه الجامعة بالطلبة على رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا .

2. تحديد أثر توجه الجامعة بالطلبة على جودة الخدمة التعليمية المدركة (جودة التعليم ؛ جودة الإشراف) في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا .

3. اختبار أثر جودة الخدمة التعليمية المدركة (جودة التعليم ؛ جودة الإشراف) على رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا .

4. دراسة دور جودة الخدمة التعليمية المدركة (جودة التعليم ؛ جودة الإشراف) كمتغير وسيط في تعزيز أثر التوجه بالطلبة لتحقيق رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا ؟

## ( 1 - 5 ) : أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية موضوع التوجه بالطلبة في قطاع مؤسسات التعليم العالي الجامعي في تحقيق مستويات عالية من الرضا في المنظمات العاملة بنفس القطاع، والدور الذي تأخذه جودة الخدمة التعليمية المدركة (جودة التعليم ؛ جودة الإشراف) في تعزيز هذا التوجه وتحقيق الرضا وهذا ما يتطلب من الجامعات من التعرف على احتياجات طلبتها وتحركات منافسيها في قطاع أعمالها .

إذ تعد هذه الدراسة خطوة مبدئية للبحث على القيام بمزيد من الدراسات والتي تبين أهمية التوجه بالطلبة ودور جودة الخدمة التعليمية المدركة (جودة التعليم ؛ جودة الإشراف) في تحقيق رضا الطلبة .

إن الأهمية العملية (الميدانية) لهذه الدراسة تكمن في إمكانية تأشيرها لبعض العوامل التي من شأنها العمل على تطوير أداء الجامعات على المدى البعيد من خلال التعرف على احتياجات ورغبات طلبتها.

## ( 1 - 6 ) : التعريفات الاجرائية

جودة الخدمة التعليمية **Education Service Quality**: و تعرف جودة الخدمة

التعليمية بمقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب،

وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، ومن المعروف أن

تحقيق جودة الخدمة التعليمي تتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج

والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للإبتكار و الابداع لضمان تلبية

المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيبئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه

(Connolly et..Al, 2005). و تتضمن جودة الخدمة التعليمية لأغراض هذه الدراسة كلاً

من جودة التعليم و جودة الإشراف .

التوجه بالطلبة **Student Oriantation**: ويقصد به توجه الجامعات بالطلبة.

و عرف بأنه ثقافة المنظمة ( الجامعة ) الأكثر فعالية التي تولد السلوكيات الضرورية لإيجاد

قيمة أعلى للزبائن / الطلبة وبالتالي تحقيق المستويات العالية للأداء ( Narver &

Slater,1990: 21-23).

و تقصد به لأغراض هذه الدراسة قيام المؤسسات الجامعية بالتركيز على احتياجات

وتوقعات الطلبة والسعي لإرضائهم من خلال جودة الخدمات التعليمية المقدمة ( Berrio &

Henderson,1998: 11).

رضا الطلبة **Student Satisfaction** : حالة الشعور المرضية من الطلبة نتيجة

لنجاح المؤسسة التعليمية في تحقيق رغباتهم وإحتياجاتهم، وهي التوقعات والتصورات من قبل الطلبة عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم (Zhang et..Al, 2008: 47). و أيضاً شعور الطالب بأن توقعاته عن الخدمة التعليمية المقدمة من قبل الجامعة قد تتطابق أو تفوقها بعد الانتفاع منها . و هذا يعني أن حالة الرضا تتحقق عندما تتقابل أو تفوق الإدراكات للتوقعات (Kotler et..al, 2010) .

## ( 1 - 7 ) : حدود الدراسة

سيكون نطاق الدراسة على النحو الآتي:

**الحدود المكانية:** تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة بالجامعات الخاصة للدراسات العليا في المملكة الأردنية الهاشمية , والمتمثلة بكل من جامعة الشرق الأوسط وجامعة عمان العربية للدراسات العليا وجامعة جدارا.

**الحدود البشرية:** إن الحدود البشرية لهذه الدراسة تتمثل في طلبة الدراسات العليا من كافة الاختصاصات الذين أتموا المواد الدراسية وفي المرحلة النهائية للرسائل الجامعية أو ممن أكملوا رسائلهم.

**الحدود الزمانية:** المدة الزمنية التي استغرقت لإنجاز الدراسة بدأت في الفصل الثاني

(شباط) 2010 و انتهت في الفصل الأول (كانون الثاني) 2011 .

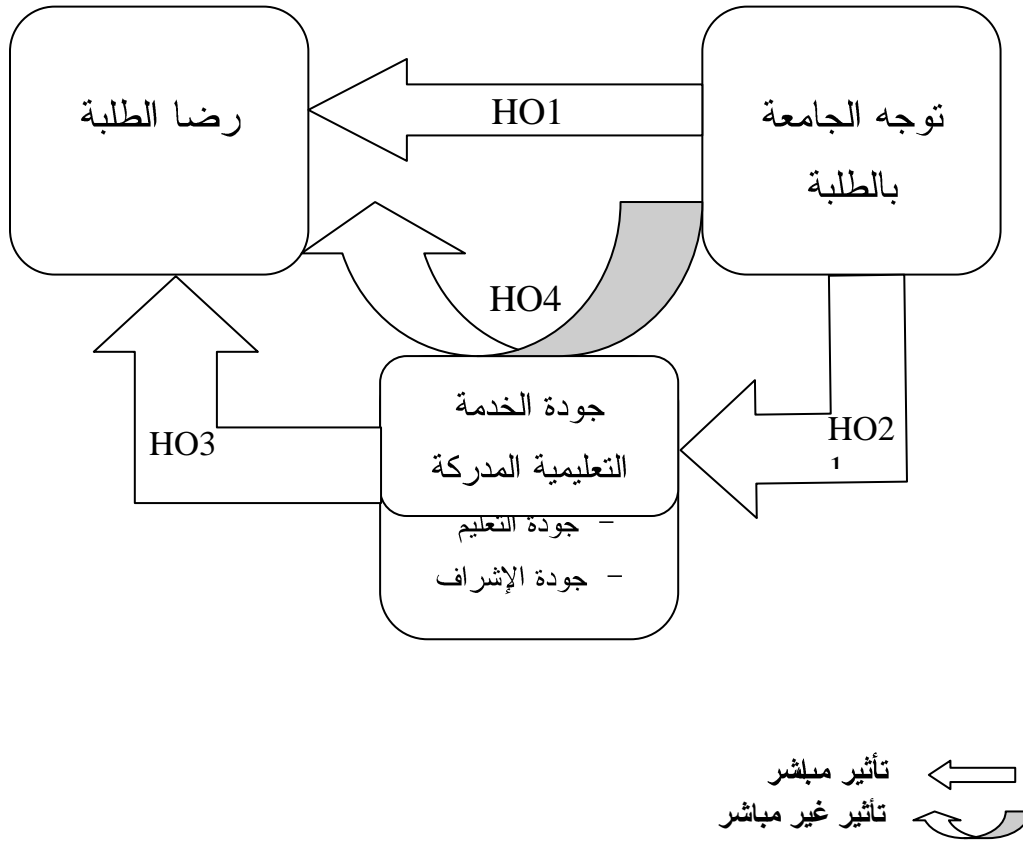
**الحدود العلمية:** تم الاعتماد على المراجع العلمية التالية لتوضيح متغيرات الدراسة .

المتغيرات	المراجع العلمية المعتمدة
1- التوجه بالطلبة	Wright, 2000 ; Bristow & Schneider, 2002 ; Flavian & Lozano, 2006 ; Pesch et..al, 2008
2- جودة التعليم	Woodhouse, 2006 ; Widrick, et..al, 2002
3- جودة الإشراف	Kam, 1997: 81-103
4- الرضا	Douglas et..al, 2006 ; Athiyaman, 2004

**( 1 - 8 ) : محددات الدراسة**

1. تطبيق الدراسة على الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا فقط ، و قد تضمنت ثلاث جامعات و هي جامعة الشرق الأوسط و جامعة عمان العربية و جامعة جدارا .
2. المتغيرات التي شملتها الدراسة ممثلة بالتوجه بالطلبة، وجودة الخدمة التعليمية المدركة، ورضا الطلبة .
3. طلبة الدراسات العليا في الجامعات محل الدراسة والذين أكملوا المواد الدراسية و في مرحلة كتابة الرسائل أو ممن أكملوا رسائلهم .

## ( 1 - 8 ) : أنموذج الدراسة



الشكل 1-1  
أنموذج الدراسة

## الفصل الثاني

### الإطار النظري و الدراسات السابقة

( 2 - 1 ) : المقدمة

( 2 - 2 ) : الإطار النظري

أولاً : جودة الخدمة Service quality

\_ الخدمة

\_ خصائص الخدمة التعليمية الجامعية

\_ جودة الخدمة

\_ جودة الخدمة التعليمية

\_ قياس جودة الخدمة التعليمية

أ ) جودة التعليم

ب ) جودة الإشراف

ثانياً : التوجه بالطلبة Student Orientation

\_ التوجه السوقي

\_ توجه الجامعة بالطلبة

\_ الطالب كزبون

ثالثاً : الرضا الطلبة Student Satisfaction

( 3 - 2 ) : الدراسات السابقة

- الدراسات السابقة العربية

- الدراسات السابقة الأجنبية



( 2 - 4 ) : ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

( 2 - 1 ) : المقدمة

في هذا الفصل سوف يتم الحديث عن الإطار النظري و الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة , إذ تم تقسيم الإطار النظري إلى ثلاثة أقسام هي أولاً : جودة الخدمة Service Quality ( جودة التعليم , جودة الإشراف ) , ثانياً : التوجه بالطلبة Student Orientation , ثالثاً : رضا الطلبة Student Satisfaction . بهدف تكوين خلفية مناسبة عن الموضوعات .

كما سيتناول هذا الفصل الدراسات السابقة التي تتضمن الدراسات العربية السابقة

و الدراسات الأجنبية السابقة ذات الصلة بالدراسة الحالية , و ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة .

## ( 2 - 2 ) : الاطار النظري

### أولاً: جودة الخدمة التعليمية

#### \_ الخدمة Service

يستخدم الأفراد في حياتهم اليومية الكثير من الخدمات مثل خدمة الهاتف، التعليم، الصحة، و الخدمات المصرفية وغيرها، إلا أن هناك بعض الغموض في إتجاه الخدمة من حيث مفهومها و خصائصها .

فقد عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها " النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة " . أما (Kotler, 2000) فقد عرفها على أنها "أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر , و تكون أساساً غير ملموسة و لا ينتج عنها أية ملكية , و أن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو لا يكون " .

تسعى كثير من المنظمات ومنها الجامعات للارتقاء بمستوى الخدمات حتى تصل لدرجة التميز الذي يعد مثلاً يتوق إليه كل من مقدمي الخدمات والمستفيدين منها على حد سواء، حيث تقوم تلك المؤسسات باستخدام العديد من الإستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها. ومن أهم تلك الإستراتيجيات الاهتمام بالجودة بوصفها إستراتيجية مهمة تساعد الجامعات وغيرها على توفير خدمات تشبع الرغبات الكاملة للعملاء، وتلبي متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة سواء داخل الجامعة أو خارجها. لذا، تعد الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها القيادة الإدارية في أية منشأة تسعى لرفع مستوى أدائها من الناحية الإنتاجية والخدمية.

## \_ خصائص الخدمة التعليمية الجامعية :

في الآونة الأخيرة و نتيجة لضغوط المنافسة وتنامي قوى السوق، تحول هدف مؤسسات التعليم العالي من مؤسسات لإنتاج ونقل المعرفة إلى منظمات لإنتاج المعرفة كمنتج قابل للبيع من أجل السوق، وأصبح التحدي الذي يواجهه كل المؤسسات بصفة عامة يتمثل في حاجتها إلى العميل الإستراتيجي الذي يتصف بالولاء، لما له من تأثير جوهري على عملاء آخرين يتعاملون مع تلك المؤسسات أو يتوقع تعاملهم معها في المستقبل، الأمر الذي يستلزم منها ضرورة الاستجابة الفورية لمتطلباته والتنبؤ بحاجاته ورغباته، فضلاً عن الاستمرار في تحسين الجودة بالشكل الذي يفي باحتياجاته المتغيرة ( بدران ، 2007 ).

الأمر الذي دفع الغالبية العظمى من تلك المؤسسات إلى تبني بعض النماذج والأساليب والمعايير والاتجاهات التي حققت نجاحاً ملحوظاً في القطاع الصناعي بعد تطويرها، وعلى ذلك نجد أنه من الضروري استعراض هذه النماذج الرائدة لبعض الجامعات العالمية.

\* نموذج ( Cornesky, 1995 ) : حيث قام Cornesky بإعادة تصميم النقاط الأربعة عشر التي وضعها Deming لاستخدامها لتحسين الجودة في قطاع التعليم العالي وهي :

1 - توجيه الهدف نحو تحسين الخدمة، ووضع رؤية أساسية لرسالة المؤسسة وتبني خطة طويلة الأجل للبحث والابتكار.

2 - تبني فلسفة جديدة للعملية التعليمية وهي ضرورة التركيز على زيادة القدرات التعليمية الفكرية والمهارات الضرورية لأداء العمل لجميع الطلبة في التخصصات المختلفة.

3 - التخلي عن أساليب التقييم التقليدية والتوقف عن الاعتماد على التفتيش لتحقيق الجودة.

- 4 - بناء علاقة طويلة الأجل مع موردين محدودين، وبالتالي فهم سيزودوها بالمدخلات المطلوبة بأفضل المواصفات مما يساعدها في إنتاج المنتج المطلوب ( الخريج) والمؤهل لمتطلبات سوق العمل.
- 5 - التحسين المستمر للعملية التعليمية بما يؤدي إلى التخفيض المستمر للتكاليف.
- 6 - تصميم البرامج التدريبية لتدريب العاملين علي أداء العمل وتعريفهم بالواجبات والمسئوليات الخاصة بهم.
- 7 - توفير القيادة الناجحة التي يتمحور هدفها الأساسي على مساعدة العاملين على أداء أعمالهم بأفضل الطرق، إضافة إلى قدرتهم علي حل المشكلات وإيجاد حلول مبتكرة.
- 8 - طرد الخوف من خلال تأسيس نظام للاتصالات المفتوحة، يقوم بتوفير جميع المعلومات لجميع العاملين في المؤسسة.
- 9 - تحطيم العوائق بين الأقسام لضمان تدفق المعلومات والعمل كفريق عمل واحد.
- 10 - إلغاء الشعارات والتركيز على مفهوم العيوب الصفرية ، وتحقيق مستويات جديدة من الإنتاجية.
- 11 - الإدارة بالأهداف وإزالة التخصيص.
- 12 - إلغاء التقويمات السنوية للأداء.
- 13 - التعليم والتطوير الذاتي لمتابعة التغيرات المستمرة للاحتياجات التعليمية للطلبة.
- 14 - مشاركة كل فرد داخل المؤسسة التعليمية في عملية الجودة.

و نظرا لوجود اختلافات واسعة بين خصائص و طبيعة الخدمات المختلفة و لغرض

تفهم طبيعة خدمة معينة فقد جرى تصنيفها إلى عدة مجموعات و قد اعتمد ( Love Lock

1999 , Wright & ) على تصنيف الخدمات على أساس محورين, المحور الأول يمثل

طبيعة عمل الخدمة إذ قسمت إلى أعمال ملموسة و أعمال غير ملموسة أما المحور الثاني

فقد كان التقسيم عن الجهة التي توجه له الخدمة و هي الأفراد أو الممتلكات و نتيجة ذلك

فقد أظهر هذا التصنيف أربعة أنواع من الخدمات هي :

أ . خدمات ملموسة موجهة إلى أجسام الأفراد كالرعاية الصحية .

ب. خدمات غير ملموسة موجهة إلى عقول الأفراد كالتعليم .

ج. خدمات ملموسة موجهة إلى ممتلكات الأفراد كالصيانة .

د. خدمات غير ملموسة موجهة إلى ممتلكات الأفراد كالبنوك و التأمين .

حيث يتضح من هذا التصنيف أن خدمة التعليم في الفقرة ( ب ) توصف بكونها خدمة

غير ملموسة موجهة إلى عقول الأفراد و هذا يترتب عليه تواجد الزبون ( الطالب ) بدنيا

في موقع تقديم الخدمة إلا أنه يمكن تجنب الحضور المادي من خلال تأمين الاتصال

بوسائل الاتصال الحديثة ( التعليم عن بعد , الجامعات المفتوحة ) إذ يمكن التواصل بين

الأستاذ و الطالب من خلال البريد الإلكتروني ( الربيعي, 2008 ) .

إن زيادة دور التكنولوجيا في تقديم الخدمات لا يقتصر تأثيره على الطرق المتاحة

للتوجه الدولي للخدمات بل أيضا في اختيار شكل الدخول إلى الأسواق الدولية حيث تعمل

التقنيات الحديثة على تجنب ضرورة التواجد المادي في عملية إنتاج الخدمة ( Palmer ,

2001 ) .

و استنادا إلى تصنيف آخر حسب نوع العلاقة بين مقدم الخدمة و الزبائن بوجود أو عدم وجود علاقة و بمدى انتظام تقديم الخدمة ( عمليات منتظمة و متقطعة ) و سينتج عن ذلك أربعة تصنيفات حيث ستكون الخدمة التعليمية الجامعية صفة الخدمة ذات العمليات المنتظمة أو المستمرة من اشتراط وجود علاقة رسمية ( أي التسجيل في الجامعة ) و أن وجود التعليم الجامعي ضمن هذه الخصائص سيساعد الجامعة في التعرف على زبائنها الحاليين و ما الفائدة التي تعود عليهم من الحصول على الخدمة و بالتالي ستساعد على إجراء عملية تقسيم السوق و تحديد القطاعات المستهدفة في الأسواق المحلية و الخارجية و تمكن الجامعة من تأمين الاتصال بهم ( الضمور , 2005 ) .

و استنادا إلى تصنيف آخر لتحديد موقع الخدمة التعليمية استنادا إلى محورين الأول درجة التفاعل بين مقدم الخدمة و الزبون ( منخفضة و مرتفعة ) و المحور الثاني نسبة مشاركة السلع المادية في تقديم الخدمة ( بدون مشاركة سلع , بمشاركة سلع , و خدمات تجسد بالسلع كاملاً ) .

فإن موقع الخدمة التعليمية يكون في المربع الذي يمثل خدمة تقدم بدون مشاركة سلع ( أي تعتمد على العنصر البشري ) مع وجود درجة تفاعل عالية بين مقدم الخدمة و الزبون و بالتالي فإنه من الصعب تخزينها ( الربيعي , 2008 ) .

## \_ جودة الخدمة

تعد الجودة سلاحاً إستراتيجياً بالنسبة للمؤسسة وذلك لأنها تحقق ميزة تنافسية في مجال نشاطها , و هنا سيتم توضيح المقصود بالجودة .

هذا وقد اختلفت تعريفات الجودة باختلاف آراء الكثير من الباحثين والكتّاب، حيث

عرفها (Dennis ,1992) بأنها الأداء بالمستوى الذي يتوقعه العملاء.

كما عرف (Wright, 2003) الجودة على أنها " القدرة على تحقيق رغبات المستهلك

بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته و يحقق رضاه عن السلعة أو الخدمة " .

و يمكن تعريف **جودة الخدمة Service Quality** من حيث مدركات العميل ,

بمعنى مدى وجود مطابقة بين الخدمات المدركة و التوقعات أو حتى ظهور مستوى يفوق

التوقعات . و هذا الاختلاف مهم حيث يجبر مسوّقي الخدمات على الأخذ بعين الاعتبار

وجهة نظر العميل, و تحديد ما هو متوقع من قبله فيما يتعلق بجودة الخدمة أو تقييم جودة

الخدمة و من ثم تطوير الخدمات لتتطابق مع هذه التوقعات أو تفوقها

(Denton , 1996).

كما عرفت مواصفة الأيزو ISO 9000:2000 جودة الخدمة بأنها درجة تلبية

مجموعة من الخصائص في الخدمة المقدمة للزبائن (جودة ، 2004) كما عرفها العقيلي

(العقيلي ، 2001) بأنها تقديم المنظمة لخدمة بمستوى عالٍ من الجودة المتميزة تكون قادرة

من خلالها على الوفاء باحتياجات و رغبات زبائنها ، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم و

تحقق الرضا و السعادة لديهم .

و قد أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها

السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل اجتذاب عملاء جدد، ولكن يجب

كذلك المحافظة على العملاء الحاليين، ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة .

تعد الجامعات من بين المنظمات الخدمية التي تتبارى لتحقيق النجاح على المدى البعيد، و هنا تجدر الإشارة لأهمية جودة الخدمة التعليمية حسب ما أشارت إليه الدراسات السابقة .

و حسب المفهوم الحديث للتسويق الذي يركز على تحقيق رضا العملاء و الذي هو في القطاع التعليمي متمثل برضا الطلبة , فقد أصبحت الجامعات تهتم بجودة خدماتها في سبيل تحقيق رضا طلبتها الذي يعد واحداً من جوانب التميز على المدى البعيد . و تعد دراسة (Parasuraman et..Al, 1985) من الدراسات المبكرة التي حاولت تطوير نموذج لقياس جودة الخدمة ، حيث طور في هذه الدراسة نموذج مفاهيمي لقياس جودة الخدمة، يسمى نموذج SERVQUAL ويقوم علي مقارنة توقعات العملاء للخدمة والأداء الفعلي لها ومن ثم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات و الأداء . وقد أشارت هذه الدراسة إلى أن إدراك الزبون لأداء جودة الخدمة تتأثر بأربع فجوات مختلفة تقيس في محصلتها النهائية الفجوة ما بين الخدمة المقدمة فعلاً ( المدركة ) و الخدمة المتوقعة من قبل الزبون .

و قد حدد (Parasuraman et..Al, 1988) صحة أبعاد الجودة المدركة لكل من لاملوسية Tangiblity، الاعتمادية Reliability، الاستجابة Responsiveness، الموثوقية (التوكيد) Assurance، التعاطف Empathy .



## \_ جودة الخدمة التعليمية

إن التعليم الجامعي هو مرحلة متقدمة في التعليم و يتمثل بالجهود والبرامج التعليمية المتطورة التي تحدث تغييراً في سلوكيات الطلبة لتأهيلهم لخدمة المجتمع. وإن فلسفة الجودة في التعليم الجامعي تستند على ما يكتسبه الطلبة من معارف ومهارات متنوعة ومتعدده تعمل على تنميتهم في مختلف جوانب شخصياتهم.

تعد الجامعات من بين المنظمات الخدمية التي تتبارى لتحقيق النجاح على المدى البعيد، و هنا تجدر الإشارة لأهمية جودة الخدمة التعليمية حسب ما أشارت إليه الدراسات السابقة .

عرف ( Cheng,1997) جودة الخدمة التعليمية بأنها" مجموعة من البنود من المدخلات والعمليات والمخرجات لنظام تعليمي التي تلبى التطلعات الإستراتيجية للجمهور الداخلي والخارجي" .

إن اعتماد الجامعة تقديم خدمة تعليمية بمستوى جودة عالية يعد استراتيجية أساسية لتحقيق النجاح و البقاء و بناء مركزها التنافسي و تحديد أو زيادة حصتها السوقية و تحقيق عائد مناسب للاستثمار و تقليل التكاليف في البيئة التنافسية في الوقت الحاضر و هو ما أكدته العديد من نتائج الدراسات في هذا المجال ( الربيعي, 2008 ) .

و قد عرف ( Connolly et..Al, 2005) جودة الخدمة التعليمية Education

Service Quality "بمقدرة مجموعة خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، ومن المعروف أن تحقيق جودة الخدمة التعليمية تتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار و الإبداع

لضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه.

إن ثقافة الجودة وبرامجها تؤدي إلى إشتراك كل فرد و إدارة و وحدة علمية و طالب وعضو هيئة تدريس ليصبح جزءاً من هذا البرنامج، وبالتالي فإن الجودة هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسائله المنوطة به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي.

ويأخذ مفهوم الجودة عند تطبيقه في التعليم العالي أبعاداً أوسع ، تنعكس في المفاهيم الآتية:

- القيمة المضافة في التعليم .
- تجنب الانحرافات في العملية التعليمية.
- مطابقة المخرجات التعليمية للأهداف المخططة والمواصفات والمتطلبات.
- التفوق في التعليم .
- موائمة المخرجات التعليمية والخبرة المكتسبة .
- تلبية أو التفوق على توقعات الزبون في التعليم .

و نتيجة للنجاح الذي حققه تطبيق الجودة في التنظيمات الاقتصادية والصناعية والتجارية والتكنولوجية في الدول المتقدمة وظهر تنافس بين هذه التنظيمات الصناعية للحصول على المنتج الأفضل وإرضاء الزبائن ، اهتمت المؤسسات التعليم العالي بتطبيق منهج الجودة في مجال التعليم الجامعي للحصول على جودة أفضل للتعلم وتخرج طلبة قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل في خدمة المجتمع ، وأصبح عدد المؤسسات التي تتبع نظام الجودة في تزايد مستمر سواء في أمريكا والدول الأوروبية واليابان وكثير

من الدول النامية وبعض الدول العربية التي بدأت تطبيق هذا النهج في بعض مؤسساتها التعليمية.

ولتطبيق الجودة في مجال التعليم لابد من اتخاذها قيمة محورية بحيث تنعكس في الأداء والإنتاج والخدمات وتسخير كافة الإمكانيات المادية والبشرية ومشاركة جميع عناصر النظام التعليمي من إدارات وأفراد في العمل كفريق واحد لتقديم جودة عالية في الخدمة التعليمية , وتقييم مدى تحقيق أهدافها .

يتحدد مركز أو مكانة الجامعة في سوق الخدمة التعليمية بمستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها , فالجامعة التي تتسم بمستوى جودة تعليمية عالية يكون مركزها التنافسي في سوق الخدمة التعليمية عالياً أيضاً إذ إن تحقيق المنظمة لمستوى جودة خدمة عالية يحقق أو يلنقي ( يلبي ) حاجات الزبائن تعد وسيلة مهمة لتحقيق ميزة تنافسية و بناء مركزها التنافسي و هو ما أكدته الدراسات و البحوث المنجزة في هذا المجال و منها دراسة ( Parasuraman et..al, 1988 ) و دراسة ( Holm Lund & Kock . 1996 ) , و جودة الخدمة التعليمية هذه تركز على عناصرها ( أبعادها ) الخمسة الرئيسية المتمثلة بكل من : الملموسية (Tangibles) و الاعتمادية ( Reliability ) و الاستجابية ( Responsiveness ) و التوكيد - الموثوقية ( Assurance ) و التعاطف - التقمص ( Empathy ) و التي اقترحها ( Parasuraman et..al , 1985 ) و طورها كنموذج مفاهيمي لقياس جودة الخدمة بإبعادها الخمسة التي أطلق عليها SERVQUAL , حيث أخذ طريقها للتطبيق في حقل التعليم العالي لقياس جودة الخدمة التعليمية كما في دراسة ( Ford et..Al, 1993 ) و كذلك دراسة ( Boulding et..Al, 1993 ) , و أخيراً و ليس

أخرا تطبيقها في هذا المجال في إحدى الجامعات العربية تحديداً في جامعة الإمارات العربية المتحدة في دراسة ( Hussein, 2004 ) .

وأكد ( Bemowski, 1991 ) على ضرورة تبني مؤسسات التعليم العالي نظرة جديدة يركز فيها على جودة الخدمات التعليمية كمدخل بديل للمداخل التقليدية مثل: مؤشرات الأداء، المعايير الأكاديمية، الاعتمادات التي يفرضها النظام العام للرقابة المركزية لوزارة التعليم العالي.

أما مفهوم الجودة في التعليم فإنه يتعلق بكافة السمات والخواص التي تتعلق بالمجال التعليمي التي تظهر مدى التفوق والإنجاز للنتائج المراد تحقيقها، " وهي ترجمة احتياجات و توقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساساً لتعميم الخدمة التعليمية وتقديمها للطلبة بما يوافق تطلعاتهم " ( الرشيد، 1995 ) .

تعد الجامعات من بين المنظمات الخدمية التي تتبارى لتحقيق النجاح على المدى البعيد ، و هنا تجدر الإشارة لأهمية جودة الخدمة التعليمية حسب ما أشارت إليه الدراسات السابقة . و حسب المفهوم الحديث للتسويق الذي يركز على تحقيق رضا العملاء و الذي هو في القطاع التعليمي متمثل برضا الطلبة ، فقد أصبحت الجامعات تهتم بجودة خدماتها في سبيل تحقيق رضا طلبتها الذي يعد واحداً من جوانب التميز على المدى البعيد .

و في مجال تقييم جودة الخدمة التعليمية الجامعية تحديداً فقد اتفقت كل من لجنة تقييم جودة التعليم في الجامعات البريطانية (التي أنشأتها وزارة التعليم العالي البريطانية عام 1992) مع المجلس الأعلى لتقييم جودة التعليم في الجامعات الأمريكية (التي أنشأت عام 1995) اتفقت كلا اللجنتين على اعتماد معايير موحدة لتقييم جودة الخدمة التعليمية الجامعية في أكتوبر عام 1995 في جامعة إستان فورد و المتكونة من ستة معايير هي المنهج

العلمي، المرجع العلمي، و أعضاء هيئة التدريس، و أسلوب التقييم، النظام الإداري و التسهيلات المادية. وقد جرى تطبيق هذه المعايير لتقييم جودة التعليم في جامعة القاهرة في دراسة ( شهاب و آخرون، 1999 ).

أما في مجال قياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، فقد انتقد كل من (Owlia &Aspinwall, 1998) مقياس الفجوة، واستعاننا بمقياس الأداء الفعلي عند قياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، من منطلق رؤيتهم الخاصة بأن درجة التوقعات لا تضيف أية معلومات، وبالتالي فهي غير مهمة في قياس الجودة، ولكنها على النقيض غاية في الأهمية عند قياس الرضا. فضلاً على أن الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي تعد من الخدمات التي يستخدمها الفرد لأول مرة في حياته، وبالتالي عدم تجربة العميل (الطالب) للجامعات الأخرى المنافسة تؤدي إلي وجود تأثير للكلمات الشفهية Word-of-mouth على الصورة الذهنية لجودة الخدمة، الأمر الذي يؤثر على تقدير الطالب لجودة الخدمة في المؤسسة التعليمية التي يدرس فيها.

وهذا ما أعيد تأكيده من خلال إحدى الدراسات الحديثة (Chowdhary&Prakash

2005)، التي أكد فيها أن فجوة الجودة Quality Gap تزداد عبر الزمن نتيجة لزيادة توقعات العملاء تجاه الخدمة المقدمة، ونتيجة لزيادة ضغط المنظمات المنافسة، أو الكلمات الشفهية، أو الاتصالات الخارجية بمقدم الخدمة، أو لزيادة تصورات وتخيلات العملاء، الأمر الذي يؤثر في عملية تقدير جودة الخدمة.

و قد أكدت الدراسات في هذا المجال على وجود هذه العلاقة القوية فعندما يستلم الزبون جودة خدمة عالية فإن سلوكه و اتجاهاته و آراءه تجاه المنظمة سيكون إيجابياً، التي من

شأنها تقوية علاقة بالمنظمة و العكس صحيح ) ( Parasuraman etal ., 1996, Solomonal ., 1985 and Zeithml etal ., 1985 ) ( الربيعي, 2008 ) .

و قد وجد ( Boulding et..al, 1993 ) في دراستهم عن جودة التعليم في الجامعة علاقة قوية بين جودة التعليم و سلوك و اتجاهات الطلبة تجاه الجامعة و الذي يمثل أهمية استراتيجية عالية للجامعة و هو ما أكده ( Hussein , 1999 ) عن معنوية العلاقة الإيجابية بين جودة التعليم في الجامعة و سلوك و مواقف الطلبة و منها الرأي الإيجابي للطلبة عن الجامعة و رغبتهم باستكمال الدراسة العليا بالجامعة بعد تخرجهم .

و قد أكد ( الربيعي, 2008 ) أن سعي الجامعة لتقديم خدمة تعليمية ذات جودة عالية تلبية حاجات و رغبات الطلبة الدارسين سيعزز بالتأكيد من خلال العلاقة الإيجابية للطلبة في الجامعة و زيادة و لائهم و تشجيعهم بالتأكيد لبقية الطلبة من معارفهم بالتسجيل في الجامعة و اعتبارهم مصدرا مهما للمعلومات للترويج للجامعة و جذب المزيد من الطلبة الجدد من خلال الكلام المنقول عنهم .

## \_ قياس جودة الخدمة التعليمية :

من هنا تبرز أهمية الجودة بأبعادها في التعليم العالي. فعند التطرق إلى أبعاد جودة التعليم فإن المنظمة التعليمية تسعى إلى التميّز في تقديم خدماتها التعليمية إلى المستفيد/الطالب الجامعي وإلى سوق العمل، وهذا التميّز لا يتحقق إلا من خلال الارتقاء إلى مستوى متميّز من الجودة.

وقد اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة لقياس جودة التعليم على مقياس المعدل SERVQUAL ، الذي يتكون من خمسة أبعاد ، يضم كل منها بدوره عدداً من العناصر أو المتغيرات ، وفيما يلي بيان بالأبعاد الخمسة والمتغيرات التي يحتوي عليها كل بعد من هذه الأبعاد الخمسة للمقياس:

1. الجوانب الملموسة Tangibility ، وتمثل الجوانب الملموسة والمتعلقة بالخدمة مثل مباني الجامعة والتقنيات الحديثة المستخدمة فيها والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة ومظهر المدرسين و الموظفين.....الخ ( Ghobadian et..al (1994) . و تتضمن أربعة متغيرات تقيس توافر حداثة الشكل في مرافق و تجهيزات المنظمة أو الجامعة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق للموظفين و المدرسين و ترابط هذه المتغيرات (Bigne et..Al, 2003).

2. الاعتمادية Reliability، وتعبر عن قدرة الجامعة من وجهة نظر الزبائن / الطلبة على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها الزبون وبدقة ترضي طموحه كذلك تعبر عن مدى وفاء الجامعة بالتزاماتها تجاه العميل ( Ghobadian et..Al, 1994) . ويحتوي هذا البعد حسب (Bigne et..al, 2003) على خمسة متغيرات تقيس وفاء المنظمة أو الجامعة بالتزاماتها التي وعدت بها المستفيدين، و اهتماماتها بحل مشاكلهم، وحرصها على تحري الصحة

والدقة في أداء الخدمة, والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت بتقديم الخدمة فيه للمستفيدين وأخيراً, احتفاظها بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها .

3. الاستجابية Responsiveness: وهي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات

العملاء والاستجابة لشكاويهم والعمل على حلها بسرعة و كفاءه بما يقنع العملاء بأنهم محل تقدير و احترام من قبل الجامعة التي يتعاملون معها . إضافة لذلك فإن الاستجابة تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل الموظفين بصدر رحب (Ghobadian et..al , 1994) . و يتضمن هذا البعد وفقاً ل (Bigne et..al, 2003) أربعة متغيرات تقيس اهتمام الجامعات بإعلام زائريها بوقت تأدية الخدمة وحرصها على ذلك, وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين , والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونة الزائرين, وعدم انشغال موظفيها عن الإستجابة الفورية لطلبات المستفيدين لموظفيها المتعلقة بمعاونتهم .

4. الموثوقية (التوكيد) Assurance, وهي الاطمئنان من قبل الزبون بأن الخدمة المقدمة

له تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك شاملاً الاطمئنان النفسي والمادي (Ghobadian et..al , 1994) . ويحتوي هذا البعد حسب (Bigne et..al, 2003) على أربعة متغيرات أساسية تقيس حرص موظف الجامعة على غرس الثقة في نفوس مستخدميها وشعور زائريها بالأمان في تعاملهم مع موظفيها, وتعاملهم باستمرار بلباقة مع المستفيدين, وإمامهم بالمعرفة, وحصولهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من أداء أعمالهم والإجابة عن أسئلة المستفيدين .

5. التعاطف Empathy, وهو إبداء روح الصداقة والحرص على العميل وإشعاره بأهميته

والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته (Ghobadian et..al , 1994) . ويتضمن هذا البعد خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي الجامعة بالمستفيدين اهتماماً شخصياً,



وتفهمهم لحاجات المستفيدين بالتحديد، وملاءمة ساعات العمل هذه لتناسب كل الزائرين، وتوافر أماكن (مواقف) ملاءمة للسيارات ؛ وأخيراً وجود برامج تعليمية ممتازة (محاضرات، ندوات... الخ) بهذه الجامعات (Bigne et..al, 2003) .

## (أ) جودة التعليم

إن تطوير التعليم العالي أصبح مسألة تحظى باهتمام بالغ من جميع دول العالم وحتى الدول المتقدمة وأصبح التعليم وتطويره الشغل الشاغل للولايات المتحدة الأمريكية منذ صدور التقرير الشهير بعنوان (أمة في خطر) وكذلك الأمر بالنسبة للأحزاب في بريطانيا التي ترفع شعار إصلاح وتطوير التعليم عندما تخوض الانتخابات ، وكذلك الحال في ألمانيا واليابان ولا شك أننا في عالمنا العربي بحاجة لإصلاح أنظمة التعليم وتطويرها والتحدي الراهن والمستقبلي لإصلاح وتطوير التعليم في العالم العربي يتطلب قدرة غير مسبوقة للتعامل معه ويتطلب 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 و كذلك دراسة وضع الطلاب ومدى تفاعلهم مع التطور الحادث مهارياً ومعلوماتياً. وهذا يتطلب الاهتمام بالجودة وضمانها كآلية لتحقيق الأهداف التعليمية والتطويرية الشاملة في قطاع التعليم العالي. و قد أشار (الطائي وقداة، 2003:275) لجودة التعليم بأنها عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات ، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها. ووردت

(الرشيد، 1995: 4) بأنها ترجمة احتياجات توقعات الطلبة إلى خصائص محددة تكون أساساً في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية وصياغتها بأهداف بما يوافق تطلعات الطلبة المتوقعة أو هي الوفاء بمتطلبات العمل التربوي وتوقعات الطلبة وأطراف معينين آخرين. ولما كانت التطورات العلمية والتكنولوجية وانفجار المعرفة كما نشهدها اليوم ، بل ويتوقع أن تزداد في القرن الحادي والعشرين ، فإن الأنظمة التعليمية التقليدية ومن ثم التعليم العالي تصبح غير قادرة على الوفاء بما ينبغي أن تحقق من أهداف فالتعليم التقليدي الذي تمارسه جامعاتنا يحتاج إلى تطوير وتحديث مستمر وفق معايير جديدة تأخذ في الحسبان حاجات الفرد والمجتمع المتغيرة في ضوء ما تفرضه التطورات العلمية والتكنولوجية الحديثة (Anderson, 2006) .

من هنا تبرز أهمية الجودة بأبعادها في العملية التعليمية العليا . فعند التطرق إلى أبعاد جودة التعليم فإن المنظمة التعليمية تسعى إلى التميّز في تقديم خدماتها التعليمية إلى المستفيد / الطالب الجامعي وإلى سوق العمل ، وهذا التميّز لا يتحقق إلا من خلال الارتقاء إلى مستوى متميّز من الجودة .

## ب) جودة الإشراف

يعد الإشراف عملية تفاعل معقدة بين المشرف والطالب . و هذا التفاعل يلعب دوراً كبيراً في التأثير على جودة العملية الإشرافية . حيث تكمن وظيفة المشرف لتوجيه و تحفيز الطالب على تنظيم العمل وحل المشكلات لإعداد البحث / الرسالة . و توقعات الطالب لدور المشرف، مجال الدراسة ، وغيرها من الخصائص لنجاح عملية الإشراف (Kam, 1997).

تعتمد جودة بحوث الدراسات العليا في مرحلة الإشراف على قدرة المشرف لتلبية احتياجات الطالب بما يتناسب مع توقعاته و الخاصة فيما يتعلق بالمشرف . كما يؤدي هذا الفهم المتبادل للتوقعات دوراً حاسماً في إنجاح العملية الإشرافية .

و قد عرف ( Kam, 1997 ) جودة الإشراف بأنها الطريقة التي ينفذ المشرف عملية الإشراف وتفسيرها على أنها مظهر من مظاهر فهم المشرف لإحتياجات الطالب . لأن هذه الاحتياجات تختلف بين الطلاب، لا توجد صفة ثابتة لكون الإشراف جيداً أو لا.

جودة الإشراف تتطور عندما يتم تكييف عملية الإشراف لتلبية احتياجات الطالب .

إن قدرة الطالب على أداء و مهارة المشرف لتوجيه ، وحفز وإلهام ، ومدى رضا الطالب عن عملية الإشراف تصبح بالغة الأهمية . حتى لو كان هذا التقييم ذاتي للعملية فلا يمكن مساواته مع نتائجه في نهاية المطاف ، كما يمكن تفسيره بأنه إشارة لنتيجته معقولة ( Kam, 1997 ) .

و في بعض الأحيان يكون الطالب غير راضٍ عن عملية الإشراف. لعدم الوضوح بين الطالب والمشرف فيما يتعلق بالتوقعات والمسؤوليات و هذا يؤثر سلباً على التقدم نحو انتهاء الرسالة . و أن على كل من الطلبة و المشرفين حقوق ومسؤوليات . لمساعدة

الطالب و جميع المشاركين في عملية الإشراف على التعبير عن توقعاتهم بوضوح ،  
وبالتالي للحد من المشاكل المحتملة وتيسير العملية الإبداعية في إعداد الرسائل (Abiddin  
et..al, 2009) .

وهناك عدد من الدراسات الأجنبية التي قامت بحصر المشكلات التي تعترض  
الطالبة والمشرفين وغيرهم ممن لهم علاقة مباشرة بالرسائل الجامعية. فقد قام ( Aspland  
) ( 1999 , et..al ) باستقصاء آراء 1995 شخصا في الجامعات الاسترالية حول الإشراف  
على الرسائل الجامعية ، فأفاد أفراد العينة أن التقويم الذي يقدمه المشرفون لرسائل الطلاب  
ضئيل جدا ، ولا يوجد إستراتيجيات تسهل عملية إعطاء تعليقات وملاحظات على الرسالة  
للطالب. وأكدوا على أهمية العلاقة بين الطالب والمشرف وأهمية إعطاء ملاحظات  
وتعليقات للطالب بصورة منتظمة.

## ثانياً: التوجه بالطلبة Student Orientation

### \_ التوجه السوقي Market Orientation

عرف ( Narver & Slater, 1990 ) التوجه السوقي بأنه "ثقافة تنظيمية أكثر فعالية وكفاءة للسلوكيات اللازمة و الضرورية لإيجاد قيمة مضافة للزبائن . " و أن التوجه السوقي يتكون من ثلاثة عناصر وهي التوجه بالزبائن ، التوجه بالمنافسين ، و توجه بالتكامل الوظيفي الداخلي. في هذه الدراسة تقتصر على عنصر التوجه بالزبائن الذي يتطلب فهماً كافياً للعميل من أجل خلق منتجات أو خدمات ذات قيمة فائقة بالنسبة لهم .

و في دراسة ( Flavián & Lozano, 2006 ) يظهر أثر تحليل وتطبيق نظريات

التوجه السوقي في الجامعة العامة الإسبانية. و التي هدفت إلى دراسة العلاقات السببية

بين العوامل التنظيمية في الجامعات ومستوى تبني التوجه السوقي من خلال الكادر

التدريسي العامل في هذه الجامعة. و إن التوجه السوقي يكون من خلال النشاطات والتعليم

الذي يقوم به الكادر التدريسي العامل في الجامعة .

و يشير ( Caruana, 1998 ) إلى أن هناك اتفاقاً واسعاً على أن التوجه السوقي

يتكون من ثلاثة جوانب أساسية هي : \_ التوجه بالزبائن , تكامل الجهود , الأهداف والربحية.

و قد بين ( Narver & Slater,1990: 21 ) أن التوجه بالزبائن يشير إلى قدرة

الشركة على تفهم ومعرفة حاجات الزبائن المستهدفين و رغباتهم وكذلك خصائصهم

والعوامل المؤثرة في قراراتهم وسلوكياتهم الشرائية.

ويؤكد ( Kennedy et..al , 2003 ) بأن توجه المنظمة بالزبائن يوجب تركيز

الجهود نحو رضا العملاء مع تحقيق الأهداف التنظيمية. و تصمى إجراءات عمل المنظمة

لتحقيق قيمة مضافة للعملاء في نهاية المطاف . حيث تشير الكتابات إلى أن توجه المنظمة

بالزبائن لتلبية احتياجات المستهلكين لا بد من تحكيم صنع القرارات التنظيمية بحيث يتم انحياز الجهود وتنسيقها.

وحدد ( Farley & Webster,1993: 5 ) أن التوجه بالزبائن يشير إلى مجموعة من المعتقدات التي وضعت لمصلحة الزبون أولاً بالإضافة إلى تحقيق الأرباح على المدى البعيد.

ويؤكد ( Chen, et..al, 2004: 414 ) أن المنظمات بحاجة إلى التركيز على المعلومات حول الاحتياجات والقيم والمعتقدات للزبائن الحاليين والمحتملين لتصبح جزءاً من ثقافة المنظمة و كنقطة انطلاق لتحقيق التنمية والنمو. بالإضافة إلى أن التوجه بالعلاقة من الزبائن يظهر بثقافة المنظمة التي تؤكد على العلاقة بالزبائن كجزء رئيسي من إستراتيجية المنظمة وكحافز لتطوير ميزة تنافسية مستدامة ( Appiah-Adu, Singh,1998: 387 ). وبنفس السياق أوضح ( Nwankwo,1995: 8 ) أن المنظمات تحتاج إلى ثقافة موجهة نحو الزبائن و توفير قيمة عالية للعملاء، حيث أن النجاح في توفير قيمة عالية للعملاء المستمد من بحث عن احتياجاتهم، ومعرفة الأولويات سيؤدي إلى زيادة الابتكار لدى المنظمات.

ويشدد ( Flavián & Lozano, 2006: 450-451 ) أن المفتاح الأساسي الواجب التركيز عليه في الفلسفة الناجحة للتسويق هو التوجه بالزبائن والذي يعني بأن تستثمر المؤسسة وقتاً لمعرفة احتياجات ورغبات الزبائن. ومن المهم إرضاء الزبائن وخاصة في حالات المنافسة، حتى لا ينتقلوا إلى منافسين آخرين .

وهو ما يعني بأن على المؤسسة أن تذهب أبعد من توقعات الزبون وتركز على جعل الزبون مرتاحاً، فإذا كان الزبون يشعر بالارتياح من المنتج أو الخدمة المقدمة فانه سيخبر

عدداً محدوداً من الزبائن بذلك ( Deshpande, et..al, 1993: 25 ) و لكن إذا كان الزبون غير راضٍ فإنه سيشتكي إلى عدد كبير من الزبائن . ويمكن أن تؤدي هذه الدعاية السيئة إلى الإضرار بالمؤسسة، حيث أن إرضاء الزبون مؤشر جيد عن الفوائد المستقبلية للمؤسسة ويجب تشجيع التغذية العكسية من الزبائن من أجل المحافظة على مستوى الرضا لديهم .

## \_ توجه الجامعة بالطلبة

تسعى الجامعات في جميع أنحاء العالم تحت وطأة الضغوط المتزايدة للاستجابة لمتغيرات بيئة السوق سريعة التغير ، كمعدلات النمو غير المسبوقة والقدرة التنافسية للاقتصاد العالمي ، بالإضافة للتغيرات الناجمة عن ذلك على الصعيدين الاجتماعي والسياسي مما يخلق ضغوطاً على مؤسسات التعليم العالي لتبني المبادرات الموجهة نحو السوق، ومنها التوجه بالطلبة ( Mitra, 2009: 137 ) .

و قد عرف ( Bristow and Schneider, 2002 ) التوجه بالطلبة بأن تتخذ الكلية / الجامعة القرارات و إجراءات على أساس إحتياجات الطلبة وكذلك غايات وأهداف المؤسسة .

ويؤكد ( Ewers & Austen, 2008: 2 ) أن توجه المؤسسات التعليمية بالطلبة ومنها الجامعات يعد مسألة محورية في تحقيق الأهداف على المدى البعيد، وأن هناك أسباباً رئيسة وراء ذلك ، منها:

- رضا الطلبة.
- التغيرات البيئية المستمرة والتغير في توجهات الطلبة و إحتياجاتهم.



## \_ الطالب كزبون : \_

قبل التطرق إلى مفهوم التوجه بالزبون لابد من التطرق إلى الزبون ومعرفة من هو الزبون الذي تتعامل معه المنظمة , عملياً تستخدم كلمة الزبون لوصف ثلاثة أنواع من الزبائن أولهما الزبون الداخلي وهم الأفراد العاملون داخل المنظمة والثاني الزبون على شكل أفراد. وثالثهما الزبون الصناعي أو المؤسسي. في دراستنا هذه تم التركيز على الزبون الفردي أو الأفراد الذين هم خارج حدود المنظمة للبيئة الداخلية وتسعى جميع المنظمات لتحقيق رغبات وحاجات هؤلاء الزبائن.

فقد عرف (الجنابي 2006: 38) العميل بأنه المستخدم النهائي لخدمات المنظمة، وتتأثر قراراته بعوامل داخلية مثل الشخصية والمعتقدات والأساليب والدوافع والذاكرة، وبعوامل خارجية مثل الموارد وتأثيرات العائلة وجماعات التفضيل والأصدقاء، وقد يكون الزبائن أفراداً أو منظمات.

بحثت الدراسات مفهوم الطالب كزبون في الجامعة ، حيث انخفضت التغييرات في قطاع التعليم العالي في السنوات الأخيرة بشكل ملحوظ لوجود فروق بين الجامعات و غيرها من أنواع التنظيم ، حيث أن الطلبة أصبحوا المستهلكين لخدمات التعليم العالي و من ناحية أخرى، يعتقد بعض كبار الأكاديميين ان التعليم العالي ليس مجرد صناعة الخدمات و اختلفت وجهات النظر حول مفهوم الطالب كزبون و صعوبة تحديد المواقف تجاه مفهوم الطالب كزبون ( Lomas, 2007 ) .

بينت تصورات عينة من المدرسين نحو فكرة الطالب كزبون اعتماد الجامعات على النظم و الهياكل التنظيمية و الثقافات الموجودة في معظم المؤسسات التجارية و خدمة الزبائن التي تبني التوجه بالزبائن، و لكن فكرة الطالب كزبون أدت إلى نفور المدرسين

منها . فالعديد من أعضاء هيئة التدريس يرفضون وجهة فكرة للطلاب كزبون على أساس أن التعليم العالي ليس مثل غيره من أشكال تقديم الخدمات كما أنهم لا يعتبرون التعليم المنتج أو الخدمة التي يتم بيعها للطلاب ( Lomas, 2007 ) .

و أكدت دراسة ( Lomas, 2007 ) أن الطلبة يعتبرون الأساس في بقاء المؤسسات التعليمية ومنها الجامعات، بالإضافة إلى أن الطلاب هم الزبائن الأساسيون ومركز الثقل في المؤسسات التعليمية.

لذلك يعرف (Kotler,1997:53) الزبون بأنه أكثر الأفراد أهمية في أي منظمة كذلك فهو غير معتمد على المنظمة بل هي معتمدة عليه. كما أشار أيضاً إلى أن العميل هو الشخص الذي يحمل لنا احتياجاته وأن من واجبنا كمنظمة التعامل معها بصورة مفيدة له ولنا.

كما تشير معايير ( Baldrige, 2005 ) للتميز في الأداء التعليمي إلى أن الطلبة هم الزبائن الرئيسيون للتعليم العالي، و أيضا يمكن اعتبار أولياء أمور الطلبة زبائن أو أصحاب المصلحة في الجامعات، وأنه تبعا لذلك، ينبغي أن تدل السلوكيات و الإجراءات على وجود مستوى أعلى من التوجه السوقي نحو هؤلاء الزبائن لتحسين أداء الجامعات .

من خلال الدراسات السابقة اتضح عدم وجود اتفاق حول تعريف الزبون في مؤسسات التعليم العالي ، فالمؤسسات التعليمية تتحفظ تماماً على اعتبار الطلاب بأنهم الزبائن وبالتالي الأخذ بالمقولة (الزبون هو دائماً على حق) وذلك لأن المؤسسات التعليمية تعتقد بأن تلبية رغبات الطلاب (الزبائن) لن يقود بالضرورة لتعليم ذي جودة عالية ومرتفعة هذا الاعتقاد يستند على فرضية أن الطالب (الزبون) الراضي هو ذلك الذي يجتاز الامتحانات بنجاح ويتخرج فحسب ، وبالتالي فإن الطلاب يهتمون بالرضا قصير الأجل (النجاح) ، والذي قد

يتعارض مع متطلبات النمو طويلة الأجل التي تسعى المؤسسات التعليمية لتحقيقها. ومن هنا نجد أن معظم المؤسسات التعليمية تخوفت من اعتبار الطالب لوحده كزبون لديها ، ويمكن أن نلمس ذلك من خلال التعاريف التي وضعتها العديد من المؤسسات التعليمية لزبائنها . فنجد مثلاً أن جامعة " Harvard " تعرف الزبون بأنه : ( أي شخص تقوم بتزويده بالمعلومات أو الخدمات) . أما جامعة " Organ " فقد ذهبت لتقسيم زبائنها إلى مجموعات داخلية وخارجية وذلك لتطويق كل زبون ممكن . بينما نجد أن جامعة "Missauri" استندت في تعريفها للزبون على المقولة التالية : ( في قاعات الدراسة ، فإن الطلاب سوية مع المعلمين هم الموردون الذي ينتجون المنتج (المعرفة) والذي يتم تقويمه بواسطة الزبائن المستقبليين) . أخيراً نجد أن "كلينج Fox Valley Technical " تعرف الزبائن بأنه (الطلاب الذي يستفيدون من خدماتنا وأرباب الأعمال باعتبارهم المستهلكون النهائيون لخريجينا) .

بعد استعراض التعريفات السابقة يمكننا وضع التعريف التالي للزبون في مؤسسات التعليم العالي: "إن زبون التعليم العالي هو الطالب كمتلقٍ للمعرفة والخدمة ، والمجتمع ككل كمنفيد من العمليات التربوية التي تقدمها المؤسسة التعليمية" (النعساني،2003).

إذاً من خلال هذه المبررات والمتطلبات الداخلية والخارجية للتعليم العالي نجد أن المؤسسات التعليمية أو الجامعات أمام تحد كبير ما بين السعي للمواكبة والتطوير و إشباع رغبات المستفيدين وما بين المعوقات والمشاكل المحلية والإقليمية مالية كانت أو كفاية .

## ثالثاً: رضا الطلبة Student Satisfaction

يعد الرضا لدى الزبائن من أهم المعايير التي تمكن المؤسسة من التأكد من جودة سلعتها وخدماتها، لأنه يعتبر مصدر ولاء العملاء للمؤسسة، لذلك تسعى إلى العمل على زيادة درجة الرضا لدى عملائها للمحافظة على بقائها في السوق ( Denton , 1996 ) .

بما أن جودة الخدمة تحدد انطلاقاً من توقعات العميل فإنها ستحقق له رضا عالياً، وفي الواقع فإن تقييم يمعال لجودة الخدمة يكون من خلال قياس الفرق بين ما يتوقعه من الخدمة ( الجودة المتوقعة ) وما تقدمه له المؤسسة ( الجودة المدركة ) ( Denton , 1996 ) .

حيث يمثل الرضا نتيجة التقييم الذي يجريه العملاء لطبيعة التبادل بين ما تم إنفاقه و ما تم الحصول عليه من كل عملية من عمليات التبادل الخاصة بالسلع و الخدمات التي تقدمها منظمة الأعمال ( Batson et..Al, 1992 ) .

ويؤكد ( Kuusik, 2007: 11 ) من خلال استعراض مجموعة من الدراسات بأن هناك اتصالاً وثيقاً بين رضا الزبائن و ولاءهم: فالزبائن الراضون يصبحون عملاء موالين والزبائن المستائين ينتقلون إلى بائع آخر. ولكن هنالك عدة عوامل تؤثر على ولاء الزبون ومنها طريقة تقديم الخدمة وهي إحدى أكثر العوامل تعقيداً، حيث يؤثر هذا العامل على الولاء على الأقل في طريقتين. أولاً، الزبون قد يستعمل تفضيلاته لتقديم صورته الخاصة. الذي قد يحدث في الضمير والمستوى اللاشعوري. ثانياً، طبقاً لنظرية الطبقة الاجتماعية، يميل الأفراد إلى تصنيف أنفسهم إلى أصناف اجتماعية مختلفة. الذي يؤدي إلى تقييم الأهداف والقيم في مجموعات مختلفة للشركة بالمقارنة بقيم وأهداف الزبون الخاصة.

إذاً الرضا هنا هو دالة على الأداء المدرك والمتوقع، ففي حالة عجز الأداء عن التوقعات فإن الزبون يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء وخيبة الأمل ويترك التعامل مع المنظمة في المستقبل وفي حالة أن يكون الأداء مطابقاً للتوقعات فإن الزبون سيشعر بالراحة والرضا. أما في حالة تجاوز الأداء على ما هو متوقع أو يتخطى التوقعات في هذه الحالة يبقى الزبون مرتبطاً ارتباطاً وثيقاً بهذه المنظمة. (Kotler, 2001: 36).

و تهتم منظمات الأعمال بمعرفة الخصائص و المؤشرات التي يقع في ضوءها حكم الزبون لتتحدد نتيجة الرضا أو عدم الرضا حول منتجاتها أو خدماتها , و في الإطار العام فإن مؤشرات الجودة و سرعة التسليم و الثقة المتبادلة بين المنظمة من خلال خدماتها و بين العملاء هي من يقرر هذا الرضا و مستواه (Nelson et..al, 2009) .

إن قياس الرضا كمحصلة نهائية للعملاء الحاليين هو في حقيقة الأمر تعبير عن نجاح منظمة الأعمال في تلبية حاجات هؤلاء العملاء بطرق مقنعة و تستجيب لمؤشراتهم التي اعتمدها في الحكم على العلاقة التبادلية بينهم و بين المنظمة من خلال منتجاتها و خدماتها. كما أن هذا يعطي تغذية عكسية لقياس قدرة المنظمة بالوفاء بتحقيق حاجات العملاء و الحصول على نتائج مرضية للطرفين جراء هذا التبادل (Kaplan, 1998).

هذا و يعتبر الرضا عن الخدمة المقدمة ما هو إلا انعكاس طبيعي لجودة هذه الخدمة و الذي بدوره يولد ولاء لهذه الخدمة و لمكان تقديم الخدمة , فالمنظمات المركزة على العملاء و المستفيدين من خدماتها تسعى إلى إيجاد درجة عالية من رضا متلق خدماتها .

يتعلق رضا الزبون بعنصرين أساسيين : طبيعة و مستوى التوقعات الشخصية للزبون من جهة و الإدراك الذاتي للخدمات المقدمة من جهة أخرى , فنظرة الزبون هي النظرة الوحيدة التي يمكن أخذها بعين الاعتبار فيما يخص موضوع الرضا , فالزبون لا يحكم

على جودة الخدمة بواقعية و موضوعية , فهو يحكم على جودة الخدمة من خلال ما يتوقعه من الخدمة ,

فالمؤسسات لا تقدم خدمات وفق مواصفات و معايير محددة و إنما وفق ما يتوقعه

و يحتاجه الزبون (Abu Hasan et..al, 2008).

و من خلال تركيز مؤسسات التعليم العالي على رضا الطلبة سمح ذلك لتلبية

احتياجات الطلاب بكفاءة و فعالية. كما أكدت الدراسات أن رضا الطلبة له تأثير إيجابي

على دوافعهم و الاحتفاظ بهم ( Schertzer, 2004 ). وقد عرف رضا الطلبة كمتغير "

بالدرجة التي يكون عندها الطالب مستمتعاً بدوره كونه طالباً و عدم وجود ملل في مقررات

الجامعة أو الكلية" ( Bean and Metzner, 1985 ) .

و قد قدم الباحثون في مجال رضا الطلبة و جودة الخدمة في مجال التعليم

العالي نماذج مختلفة لقياس هذه التركيبات. من المهم أن نلاحظ الاختلاف بين

جودة الخدمة والرضا ، ولكن مع وجود صلة بينهما ( Parasuraman et..al, )

( 1988 ) . يبني الفرق بينهما بأن "ينظر إلى جودة الخدمة بأنها الحكم العالمي ،

أو موقف ، فيما يتعلق بتفوق الخدمة ، في حين أن الرضا يتعلق بإجراءات محددة " .

و قد ذكر ( Athiyaman, 2004 ) أن رضا الطلبة في التعليم العالي هو معاملة

معينة في الموقف العام و يقتصر على المدى القصير " ، في حين أن تصورات جودة

الخدمة تأخذ في الاعتبار ردود متعددة لقاء الخدمة و هي أكثر شمولاً للتقييم . و أيدت هذا

البيان تصريحات سابقة أدلى بها (Cronin and Taylor,1994) .

و افترض (Athiyaman,2004) أن كل فئة يسجل فيها الطالب هي عامل منفصل /

لقاء الخدمة. و قد دعم أبحاثه بأن الجودة المدركة هي نتيجة لرضا للطلاب (المستهلك) .

و في معظم الدراسات في مجال التعليم العالي ، يستخدم رضا الطلبة على نطاق واسع كمتغير التابع لتقييم نجاح مؤسسة مقارنة مع المتغيرات الأخرى في نتائج الدراسات التعليمية، ورضا الطالب ليس مؤشراً غامضاً ويبين تواصل النجاح بين الطلاب والموظفين والإداريين، وهو قياس الجودة ونجاح البرنامج بأكمله ( Thurmond et..al., 2002 ) يعتبر (Huang, 2001) أن الطلبة من أهم أصحاب المصالح الأساسيين في سوق التعليم العالي .

و قد أوجد (Douglas et..Al, 2006) تأثير المرافق على اختيار الطالب الجامعي للجامعة ومدى توافر أجهزة الحاسوب، وجودة مرافق المكتبة، وجودة التعليم، و توفير وسائل النقل من وإلى الجامعة و تعامل الموظفين بودية مع الطلاب .ومن الواضح أن تصورات الطلبة عن مرافق الجامعة هي واحدة من التأثيرات الرئيسية على قرارهم بتسجيل في الجامعة و رضاهم عن خدماتها .

## ( 2 - 3 ) : الدراسات السابقة

يهدف هذا الجزء إلى استعراض عدد من الدراسات السابقة في مجال الدراسة ، كالاتي :

### - الدراسات العربية السابقة

- دراسة ( إبراهيم وآخرون ، 2007 ) بعنوان " السمات الشخصية وعلاقتها بجودة بعض الخدمات ومستوى التحصيل الدراسي لطلاب كلية النقل البحري " ، حيث أكدوا على أن معظم مؤسسات التعليم العالي تتبع العديد من أساليب التقييم التقليدية اعتقاداً منها أن ذلك يؤدي إلي النتائج المرجوة، غير أن التجارب الناجحة للمؤسسات الجامعية الرائدة أكدت على ضرورة الاهتمام بقياس جودة الخدمة المدركة للطلبة والطالبات، حيث أن ذلك يلعب دوراً مهماً في تحديد أبعاد جودة الخدمات التعليمية من منظور الدارسين، الأمر الذي يؤدي إلى إمكانية إجراء التحسينات للوصول إلى الوضع التنافسي المميز لتلك المؤسسات، فضلاً عن تحقيقها لهدف الربح والنمو كهدفين أساسيين.

- دراسة ( الربيعي ليث، 2008 ) بعنوان " عوامل جذب الطلبة الأجانب في استهداف الجامعة الأسواق الدولية" دراسة تحليلية لاتجاهات الطلبة الوافدين في جامعة البترا "، هدفت الدراسة الى التعرف على مفاهيم الخدمة المدركة المقدمة فعلا من قبل الجامعة و ذلك من خلال التعرف على العناصر المميزة في الخدمة التي أثارت إعجابهم مما سيساعد الجامعة في وضع استراتيجية تسويق مناسبة لاستهداف الطلبة في الأسواق الخارجية ( العربية ) لاستقطابهم للدراسة في الجامعة . تم اختيار جامعة البترا الخاصة كمجال لتطبيق الدراسة حيث تضمن مجتمع البحث كافة الطلبة الوافدين المسجلين في الجامعة في كافة الاختصاصات ولكافة المراحل الدراسية والبالغ عددهم ( 995 ) طالباً استناداً إلى بيانات



الجامعة كما في 2005/4/10 التي تمثل نسبة (25.5 %) من مجموع الطلبة المسجلين في الجامعة.

## - الدراسات الأجنبية السابقة

- دراسة (Aspland & Ryan, 1999) بعنوان "Tracking new directions in The evaluation of postgraduate supervision . التي قامت بحصر المشكلات التي تعترض الطلاب والمشرفين وغيرهم ممن لهم علاقة مباشرة بالرسائل الجامعية. فقد قام باستقصاء آراء 1995 شخصا في الجامعات الاسترالية حول الإشراف على الرسائل الجامعية، فأفاد أفراد العينة أن التقويم الذي يقدمه المشرفون لرسائل الطلاب ضئيل جدا، ولا يوجد استراتيجيات تسهل عملية إعطاء تعليقات وملاحظات على الرسالة للطلاب. وأكدوا على أهمية العلاقة بين الطالب والمشرف وأهمية إعطاء ملاحظات وتعليقات للطلاب بصورة منتظمة.

- دراسة (Wright, 2000) بعنوان " Student Evaluations and Consumer Orientation of Universities". هدفت إلى اختبار تقييم الطلبة للمحاضرين لتحديد كيف أن زيادة الاستجابة تؤثر على إيصال الخدمة للمستفيد. تكونت عينة الدراسة من الطلاب في عدة مدارس متخصصة بإدارة الأعمال. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر دال إحصائياً لزيادة الاستجابة على إيصال الخدمة للمستفيدين من الخدمات التعليمية.

- دراسة (Bristow & Schneider, 2002) بعنوان " The Collegiate Student Orientation Scale (CSOS): Application of the Marketing Concept to Higher Education ". هدفت إلى تطوير وتطبيق مقياس التوجه بالطلبة متعدد الفقرات يسمى Collegiate Student Orientation Scale. تكونت عينة الدراسة من الطلبة الدارسين في large mid-western state university. وقد توصلت الدراسة

إلى العديد من النتائج، كان أبرزها: أن مقياس التوجه بالطلبة Collegiate Student Orientation Scale دل على موثوقية عالية.

- دراسة (Widrich, et..al, 2002) بعنوان " Measuring the dimensions of quality in higher education

. هدفنا إلى قياس أبعاد الجودة الثلاث (جودة التصميم؛ جودة المطابقة؛ وجود الأداء) في التعليم العالي. تكونت عينة الدراسة من كافة القيادة العاملة في معهد Rochester Institute of Technology. وتم في هذه الدراسة مناقشة العديد من الأمور منها تقييم جودة البحث العلمي؛ وآليات تطوير المناهج والأدوات اللازمة لذلك. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أبرزها أن الاعتماد على أبعاد الجودة الثلاثة سابقة الذكر يؤدي إلى التخطيط وتطبيق درجة معاصرة في المعايير بالإضافة إلى تطوير نظام معاصر للعوائد.

- دراسة (Kennedy, et..al, 2003) بعنوان " Implementing a Customer Orientation: Extension of Theory and Application

. هدفنا إلى إجراء مقارنة انثوغرافية لديناميكيات التوجه بالزبائن ( الطلبة ) في المدارس الحكومية الرئيسة في الولايات المتحدة الأمريكية تكونت من العاملين في مدرستين حكوميتين في ولاية كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك أثراً للدور القيادي والتكامل الوظيفي الداخلي على تنفيذ التوجه بالزبائن ( الطلبة ) .

- دراسة ( Douglas, et..al, 2006 ) بعنوان " Measuring student satisfaction at a UK university

. هدفنا إلى تقديم تقرير تلخيصي عن تصميم واستخدام استبيان لقياس رضا الطلبة في كلية الأعمال والقانون في جامعة **Liverpool John Moores**. تكونت عينة الدراسة من الطلبة الذين يدرسون في هذه الكلية وقد توصلت

الدراسة إلى أن هناك العديد من الجوانب المرتبطة بالعملية التعليمية والتعلم، وأن الجوانب الأقل أهمية هي المرتبطة بالجوانب المادية.

- دراسة (Flavián & Lozano, 2006) بعنوان "Organizational

. Antecedents of Market Orientation in the Public University System"

هدفت إلى بيان أثر تحليل وتطبيق نظريات التوجه السوقي في الجامعة العامة الإسبانية

وأكثر خصوصية فقد هدفت إلى دراسة العلاقات السببية بين العوامل التنظيمية في

الجامعات ومستوى تبني التوجه السوقي من خلال الكادر التدريسي العامل في هذه الجامعة.

وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك عدة عوامل ملائمة لتبني التوجه السوقي من خلال

نشاطات والتعليم الذي يقومون به الكادر التدريسي العامل في الجامعة.

- دراسة (Hoecht,2006) بعنوان Quality Assurance in UK higher:

Issues of trust, Control, professional autonomy education and

accountability". هدفت إلى توضيح العلاقة بين الثقة والرقابة والحكم الذاتي والمساءلة

من جهة وضمان الجودة في التعليم العالي من جهة أخرى في المملكة المتحدة بالإضافة

إلى توضيح مدى إدراك الأكاديميين لتأثير ضمان الجودة على طبيعة أعمالهم. وتوصلت

الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين الثقة والرقابة والحكم الذاتي والمساءلة من جهة

وضمان الجودة في التعليم العالي من جهة أخرى، بالإضافة إلى أن اعتماد منهجية ضمان

الجودة في التعليم العالي يقلل من الحاجة إلى الرقابة ويضمن المساءلة بالإضافة إلى الجودة

في ضمان جودة الأعمال المنوي القيام بها.

- دراسة (Lomas, 2007) بعنوان "Are Students Customers?"

"Perceptions of Academic Staff". هدفت إلى اختبار مفهوم الطالب كعميل في

الجامعات، وذلك من وجهة نظر الكادر التدريسي في الجامعات تكونت عينة الدراسة من الكادر التدريسي في مجموعة من الجامعات الأمريكية المتخصصة بالعلوم الإنسانية والعلوم الطبيعية وقد تم إجراء العديد من المقابلات في هذه الجامعات. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، كان أبرزها: أن الطلبة يعتبرون الأساس في بقاء المؤسسات التعليمية ومنها الجامعات، بالإضافة إلى ان الطلاب هم الزبائن الأساسيون ومركز الثقل في المؤسسات التعليمية.

- دراسة (Pesch, et..al, 2008) بعنوان The Student Orientation of A college of Business: An Empirical Look From the Students Perspective Collegiate Student . هدفنا إلى بيان مدى تبني وتطبيق مقياس التوجه بالطلبة Orientation Scale (CSOS) في AACSB accredited college of business . تكونت عينة الدراسة من الطلبة الذين يدرسون في large mid-western State University . وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها: على الرغم من أن النتائج الأولية بينت ملاءمة مقياس التوجه بالطلبة Collegiate Student Orientation Scale إلا ان هناك بعض النتائج النفسية لهذا المقياس من وجهة نظر الآخرين.

- دراسة (Hammond, et..al, 2009) بعنوان The Impact of Market Orientation toward Students and Student/Faculty Ratios on Performance Excellence in the case of AACSB: International Member Schools . هدفنا إلى اختيار مستوى التوجه السوقي نحو الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لدى مدارس AACSB . وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، كان أبرزها أن هناك فروقاً بين آراء عينة الدراسة حول مستوى التوجه السوقي للطلاب بالإضافة إلى تحديد القيود والتوجهات المستقبلية للبحوث في التوجه السوقي في المؤسسات التعليمية.

## ( 2 - 4 ) : ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تعد هذه الدراسة من الدراسات التي تناولت و بشكل خاص قطاع الخدمات الجامعية، و تتميز الدراسة الحالية بكونها واحدة من الدراسات التطبيقية في المملكة الأردنية الهاشمية و التي تبحث في دراسة أثر التوجه بالزبائن و جودة الخدمة على الرضا في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة .

كما تتميز هذه الدراسة عن سابقتها من الدراسات و الأبحاث بأنها بحثت في جانب مهم و حيوي وهو التوجه بالزبائن و هنا توجه الجامعة بالطلبة و المستمد من التوجه السوقي , و المتطلبات الضرورية لهذا المنهج و الأثر المحتمل له على رضا الطلبة في الجامعات الخاصة للدراسات العليا في المملكة الأردنية الهاشمية . بالإضافة إلى ذلك , فإن هذه الدراسة ركزت على جودة الخدمة التعليمية المدركة ( جودة التعليم , جودة الإشراف ) على الرضا في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة , كما تم تطبيقها على عينة من طلبة الدراسات العليا .

كما يستمد هذا البحث أهميته من الحاجة الماسة إلى ما يسمى بجامعات السوق، والتي تتميز بالتوجه السوقي وما يتطلبه من تبني فلسفة التركيز على العميل والتنبؤ باحتياجاته، من خلال تبني مقاييس جديدة لتقييم جودة الخدمة من منظور العميل في الجامعات. و تعدّ هذه الدراسة من الدراسات القليلة في هذا المجال ( التوجه بالزبون ) في البيئة الأردنية و الدول العربية ( في حدود علم و اطلاع الباحثة ) والتي من خلالها تمكنا من تحديد وتشخيص مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل الجامعات الأردنية

من وجهة نظر الطلبة وضمن خمسة أبعاد لقياس هذه الجودة المتمثلة بالملموسية و الاعتمادية و الموثوقية و الاستجابة و التعاطف .

كما تقدم نتائج هذه الدراسة الجامعات المبحوثة في تطوير توجهها السوقي لطلبتها الحاليين و المستقبليين بما يتلاءم مع احتياجاتهم و تحقق رضاهم , و تشكل هذه الدراسة بداية لدراسات أخرى مستقبلية .

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

- ( 1 - 3 ) : منهج الدراسة
- ( 2 - 3 ) : مجتمع الدراسة
- ( 3 - 3 ) : عينة الدراسة
- ( 4 - 3 ) : المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة
- ( 5 - 3 ) : أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات
- ( 6 - 3 ) : صدق أداة الدراسة وثباتها
- ( 7 - 3 ) : المعالجة الإحصائية المستخدمة



### ( 3 - 1 ) : منهج الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه بالزبائن على رضا الطلبة في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة ، وبهدف استكمال تحقيق هذا الهدف ، فقد اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة والمرتكز على المسح الميداني للحصول على البيانات من مصادرها الرئيسية من خلال الاعتماد على استبانة تم تصميمها وفقاً للخطوات العلمية المعتمدة بهذا الشأن ومعالجة البيانات وتحليلها إحصائياً للوصول إلى اختبار فرضيات البحث والإجابة عن تساؤلاته وبناء أنموذج الدراسة.

### ( 3 - 2 ) : مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كافة طلبة الدراسات العليا الدارسين في ثلاث جامعات أردنية خاصة تمنح الدرجة العلمية بعد الشهادة الأولية وهي جامعة الشرق الأوسط ، جامعة عمان العربية و جامعة جدارا، في مختلف التخصصات وفي مرحلة كتابة الرسالة الموزعة أو انها كتابت رسائلهم في الجامعات الثلاث.

### ( 3 - 3 ) : عينة الدراسة

تم تحديد حجم عينة من ( 300 ) طالب من طلبة الدراسات العليا الذين أنجزوا المقررات الدراسية وفي مرحلة كتابة الرسالة أو ممن أكملوا مناقشتها أو من هم بانتظار الدفاع عنها ، وذلك لإمكانية قياس جودة الإشراف من وجهة نظر الطالب ، ووزعت الاستبانات على الطلبة في الجامعات الثلاث عشوائياً ، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة ( 223 ) استبانة بنسبة

( 74.33 % ) ، واستبعدت ( 18 ) استبانة لعدم كفاءتها لمعالجات التحليل الإحصائي ، وعليه يصبح عدد الاستبانات الصالحة والتي خضعت للتحليل الإحصائي ( 205 ) إستبانة بنسبة ( 68.33 % ) من مجموع الاستمارات الموزعة ، وهي نسبة تعد مقبولة لإجراء التحليل الإحصائي .

### ( 3 - 4 ) : المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

تضمنت المتغيرات الديمغرافية للدراسة كلاً من : الجامعة ، الجنس ، العمر ، والجدول

( 3 - 1 ) يبين وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة.

جدول ( 3 - 1 ) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية

الرقم	المتغير	الفئة	عدد أفراد العينة	النسبة المئوية
1	الجامعة	الشرق الأوسط	84	41.0
		عمان العربية	62	30.2
		جدارا	59	28.8
المجموع			205	100.0
2	الجنس	ذكر	145	70.7
		أنثى	60	29.3
المجموع			205	100.0
3	العمر	25 سنة فأقل	60	29.3
		30 - 26	76	37.1
		35 - 31	35	17.1
		40 - 36	25	12.2
		45 - 41	3	1.5
		45 فأكثر	6	2.9
المجموع			205	100.0

تشير نتائج جدول ( 3 - 1 ) أن الغالبية من أفراد عينة الدراسة هم من الطلبة الدارسين في جامعة الشرق الأوسط حيث بلغ عددهم ( 84 ) طالباً شكلوا نسبة ( 41 % ) من عينة الدراسة ، وأن أغلبية طلبة العينة هم من الذكور وبنسبة ( 70.7 % ) ومن ناحية أخرى فإن الفئة العمرية ( 26 - 30 ) سنة شكلت العدد الأكبر من أفراد عينة الدراسة حيث بلغ عددهم ( 76 ) طالباً بنسبة ( 37.1 % ) يليهم الفئة العمرية الأصغر ( 25 سنة فأقل ) وبنسبة ( 29.3 % ) ، بينما كانت الفئة العمرية الأقل في عينة الدراسة هي ( 41 - 45 ) سنة وبعدها ( 3 ) طلبة شكلوا نسبة ( 1.5 % ) .

### ( 3 - 5 ) : أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

بغية تحقيق هدف الدراسة ، فقد اعتمدت الدراسة على الأدوات التالية للحصول على البيانات والمعلومات القابلة للوصف والتحليل والمعالجة الإحصائية :

1. البيانات الثانوية : المتعلقة بالجانب النظري من الدراسات ، والمقالات ، والرسائل الجامعية ، والكتب العلمية الأجنبية والعربية المتخصصة بموضوع الدراسة.
2. البيانات الأولية (الإستبانة) : لغرض توفير البيانات المتعلقة بالدراسة فقد صممت الإستبانة بعد الأخذ بأراء مجموعة من الباحثين والكتاب في مجال موضوع الدراسة، والتي استهدفت الحصول على البيانات الأولية لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة من حيث معالجتها لأسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وتضمنت الإستبانة قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول : وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة من خلال ( 3 )

متغيرات هي ( الجامعة التي يدرس فيها الطالب ، نوع الجنس ، العمر ) .

القسم الثاني : تضمنت متغيرات الدراسة من حيث توجه الجامعات للطلبة وجودة التعليم وجودة الإشراف ورضا الطلبة ومن خلال ( 55 ) فقرة تم توزيعها بعدد من الأبعاد وعلى النحو الآتي :

أ. توجه الجامعة بالطلبة وتضمن ( 6 ) فقرات .

ب. جودة التعليم تضمن ( 5 ) أبعاد فرعية شاملة ل ( 38 ) فقرة هي :

1. الملموسية وتضمنت ( 12 ) فقرة .

2. الاعتمادية وتضمنت ( 7 ) فقرات.

3. الموثوقية وتضمنت ( 6 ) فقرات .

4. الاستجابة وتضمنت ( 6 ) فقرات .

5. التعاطف وتضمن ( 7 ) فقرات.

ج . جودة الاشراف وتضمن ( 6 ) فقرات .

د. رضا الطلبة وتضمن ( 5 ) فقرات .

وبالرغم من تنوع أساليب القياس ، فإن الدراسة الحالية اتبعت أسلوب القياس المستند على

مقياس السباعي ولفقرات الأبعاد المختلفة حيث مدى بدائل الإجابة لكل فقرة من ( 1 - 7 ) وفقاً

لما يلي :

لا أنفق كلياً	لا أنفق	لا أنفق بعض الشيء	محايد	أنفق بعض الشيء	أنفق	أنفق كلياً
---------------	---------	----------------------	-------	-------------------	------	------------

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

### ( 3 - 6 ) : صدق أداة الدراسة وثباتها

في هذا الجانب لدينا :

أ - صدق أداة الدراسة

تم التحقق من صدق أداة الدراسة بالاستعانة بنخبة منتقاة من المحكمين من أعضاء الهيئة

التدريسية من المتخصصين في مجالات إدارة الأعمال والتسويق والإحصاء ، للإفادة من

مخزونهم المعرفي وخبرتهم التراكمية في مجال اختصاصاتهم ، والأخذ بملاحظاتهم بغية جعل

المقياس أكثر دقة وموضوعية والمدرجة أسماؤهم في جدول ( 3 ) بملحق الرسالة .

ب - ثبات أداة الدراسة

جرى حساب معامل كرونباخ ألفا ( Cronbach Alpha ) للتأكد من ثبات أداة القياس

كون الاستبانة تقيس العوامل المراد قياسها والتثبت من صدقها ، وذلك عائد لطبيعة معامل

كرونباخ ألفا في قياسه للاتساق الداخلي لفقرات القياس ، مما يعني قوة الارتباط والتماسك

بين فقرات المقياس ، إضافة إلى اعطائه تقديراً جيداً للثبات ، وعلى الرغم من أن قواعد القياس

في القيمة الواجب الحصول عليها من المعامل غير محددة ، إلا أن الحصول على  $\geq \text{Alpha}$  (

0.6 يعتبر في الناحية التطبيقية للعلوم الإدارية والإنسانية بشكل عام أمراً مقبولاً , ( Sekaran

2003 ) . والجدول ( 3 - 2 ) يبين نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة .

## جدول ( 3 - 2 )

معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة ( مقياس كرونباخ ألفا )

الرقم	البعد	عدد الفقرات	قيمة ألفا
1	توجه الجامعة بالطلبة	6	85.8
2	الملموسية	12	89.2
3	الإعتمادية	7	87.3
4	الموثوقية	6	83.2
5	الاستجابة	6	89.9
6	التعاطف	7	88.6
7	جودة الخدمة الجامعية	38	96.1
8	جودة الاشراف	6	95.3
9	رضا الطلبة	5	94.4
10	كافة الابعاد	55	92.9

و هي تأكيد لثبات المقياس المستخدم لقياس متغيرات الدراسة و التأكّدت في دراسات سابقة كدراسة ( Sekaran , 2003 ). إذ يتضح من جدول ( 3 - 2 ) أن معامل ثبات كافة أبعاد الاستبانة ( 92.9 ) وهي نسبة عالية مما يؤكد أن فقرات الاستبانة مرتبطة ارتباطاً قوياً و متماسكة ، ومن ناحية كل بعد فإن أعلى معامل ألفا كان للبعد الرئيسي جودة التعليم ( 96.1 ) يليه جودة الإشراف ( 95.3 ) ، ورضا الطلبة ( 94.4 ) وأخيراً توجه الجامعة بالطلبة ( 85.8 ) ، من ناحية أخرى أن البعدين الفرعيين من أبعاد جودة خدمة التعليم وهما ، الاستجابة و الملموسية كان معامل ألفا لهما متقارباً ( 89.9 ) و ( 89.2 ) على التوالي أعلى من الأبعاد الفرعية الأخرى لجودة الخدمة التعليمية.

### ( 3 - 7 ) : المعالجة الإحصائية المستخدمة

بهدف الوصول إلى المؤشرات التي تدعم أهداف الدراسة ، من خلال اختبار فرضياتها وبناء الأنموذج الخاص بها ، فقد قامت الباحثة باستخدام العديد من المعالجات الإحصائية الموضحة أدناه من خلال استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS Version 15) ، وبرنامج تحليل النماذج الهيكلية ومنها تحليل المسار ( AMOS 7 ) .

ومن بين الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة ما يلي :

- معامل كرونباخ ألفا ( Cronbach Alpha ) للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم.
- التوزيعات التكرارية والنسب المئوية .
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية .
- تحليل الانحدار البسيط والمتعدد .
- تحليل المسار ( Path Analysis ) باستخدام برنامج ( AMOS 7 ) لبيان الأثر المباشر وغير المباشر للأنموذج المقترح في الدراسة والخاص بتوجه الجامعة بالطلبة على رضا الطلبة من خلال المتغيرات الوسيطة ( جودة التعليم ، جودة الأشراف ) .
- الأهمية النسبية تم تحديدها طبقاً للصيغة التالية ووفقاً للمقياس السباعي لبدائل الإجابة لكل فقرة:

$$\text{الأهمية النسبية} = \frac{\text{الحد الأعلى للبديل} - \text{الحد الأدنى للبديل}}{\text{عدد المستويات} - 1} = \frac{7 - 1}{3}$$

حيث عدد المستويات هي : منخفض ، متوسط ، ومرتفع

وبذلك يكون :

- . المستوى المنخفض إذا بلغ الوسط الحسابي من 1 لغاية 3.00 .
- . المستوى المتوسط إذا بلغ الوسط الحسابي أكثر من 3.00 لغاية 5.00 .
- . المستوى المرتفع إذا بلغ الوسط الحسابي أكثر من 5.00 لغاية 7.00 .



## الفصل الرابع

### نتائج التحليل و اختبار الفرضيات

( 1 - 4 ) : المقدمة

( 2 - 4 ) : المؤشرات الإحصائية الوصفية لمتغيرات الدراسة

( 3 - 4 ) : اختبار فرضيات الدراسة

#### ( 4 - 1 ) : المقدمة

يستعرض هذا الفصل التحليل الإحصائي لنتائج استجابة أفراد عينة الدراسة للمتغيرات التي اعتمدت فيها ، إذ يعرض التحليل الإحصائي للمؤشرات الإحصائية الأولية ( وصف متغيرات الدراسة ) لإرائهم من خلال الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل متغير من متغيرات الدراسة والأهمية النسبية لكل متغير ضمن البعد الواحد ، كما يتناول الفصل اختبار فرضيات الدراسة والاستدلالات الإحصائية الخاصة بكل منها ، إضافة إلى تحليل المسار لقياس الأثر المباشر وغير المباشر والأثر الكلي لمتغيرات النموذج المقترح . لذا تم عرض النتائج عبر محورين هما :

#### ( 4 - 2 ) : المؤشرات الإحصائية الوصفية لمتغيرات الدراسة

الغرض من المؤشرات الإحصائية الأولية هو معرفة اتجاهات الإجابة لأفراد العينة على المتغيرات التي تم اعتمادها لقياس مدى توجه الجامعة بالطلبة و جودة التعليم و رضا الطلبة في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة ، ولقد تم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد على حدة بحيث شمل كل بعد جميع المتغيرات فيه ورتبة الفقرة ضمن البعد الواحد والأهمية النسبية لها . وكما يلي :

أولاً : توجه الجامعة بالطلبة :

الجدول ( 4 - 1 ) يبين وصف وتقييم مستوى توجه الجامعة بالطلبة وفقرات القياس الخاصة به لكل من الوسط الحسابي و الانحراف المعياري للوصف و الرتبة و الأهمية النسبية للتقييم .

## جدول ( 4 - 1 )

## وصف وتقييم مستوى توجه الجامعة بالطلبة

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الأهمية
1	تولي الجامعة إهتمامها و رعايتها للطالب	5.03	1.30	1	مرتفع
2	الاساتذة يأخذون الوقت الكافي للتعرف على إمكانيات الطالب	4.53	1.51	3	متوسط
3	الاساتذة يأخذون إحتياجات الطالب بعين الإعتبار	4.53	1.55	3	متوسط
4	الجامعة تعطي للطالب قيمة جيدة مقابل ما يدفعه الطالب	4.30	1.62	4	متوسط
5	الجامعة تشعر بأهمية الطالب كأهمية أعضاء هيئة التدريس و العاملين	4.15	1.65	5	متوسط
6	توفر الجامعة الفرصة التعليمية للطالب	4.85	1.53	2	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمقياس توجه الجامعة بالطلبة	4.56	1.53		متوسط

تشير نتائج جدول ( 4 - 1 ) أن مستوى توجه الجامعة بالطلبة من حيث الأهمية النسبية

متوسط ، إذ بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد ( 4.56 ) بانحراف معياري ( 1.17 ) وأن فقرة "

تولي الجامعة إهتمامها ورعايتها للطالب " جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط ( 5.03 )

وانحراف معياري ( 1.03 ) وبأهمية نسبية مرتفعة نسبياً قياساً لبقية فقرات مقياس توجه الجامعة

بالطلبة ، بينما جاءت فقرة " الجامعة تشعر بأهمية الطالب كأهمية أعضاء هيئة التدريس و

العاملين بالمرتبة الأخيرة " بمتوسط ( 4.15 ) وانحراف معياري ( 1.65 ) وبأهمية نسبية

متوسطة .

## ثانياً : جودة التعليم :

كما بينا سابقاً ، حيث البعد الرئيسي جودة التعليم تضمن ( 5 ) أبعاد فرعية ، والجدول ( 4 - 2 ) يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لكل بعد فرعي وفقراته مع البعد الرئيسي جودة الخدمة التعليمية.

### جدول ( 4 - 2 )

#### وصف وتقييم مستوى جودة التعليم لطلبة الدراسات العليا

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الأهمية
7	يتمتع كافة الموظفين في الجامعة من الهيئة التعليمية و إدارين و عاملين بمظهر أنيق	5.71	1.25	3	مرتفع
8	توفر الجامعة فصول دراسية ذات تصميم مناسب للمحاضرات	5.26	1.542	15	مرتفع
9	توفر الجامعة كافة مستلزمات العملية التعليمية طول فصول السنة	5.03	1.68	25	مرتفع
10	توفر الجامعة مظهراً لائقاً للمباني و الاراضي داخل الحرم الجامعي	5.72	1.35	2	مرتفع
11	تتمتع مرافق الجامعة بالنظافة و الجاذبية	5.28	1.50	14	مرتفع
12	توفر الجامعة قاعات محاضرات مريحة	5.05	1.58	24	مرتفع
13	تتمتع الجامعة بوجود ديكورات انيقة	4.92	1.55	29	متوسط
14	توفر الجامعة مواقف مناسبة للسيارات	4.27	1.85	38	متوسط
15	توفر الجامعة مناهج جديدة و مواكبة عالمياً للطلبة	5.20	1.47	16	مرتفع
16	توفر الجامعة اجهزة حاسوب متطورة و كافية لاحتياجات للطلبة	4.90	1.59	30	متوسط
17	إشتراك الجامعة بشبكة الإنترنت/ البريد الإلكتروني	5.5	1.46	9	مرتفع
18	توفر الجامعة ثقافة تنظيمية و قيمة عالية للطلبة	4.92	1.44	28	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمقياس الملموسية	5.15	1.03		مرتفع

مرتفع	7	1.42	5.54	يتميز موظفي الجامعة بمعاملتهم الودية	19
مرتفع	6	1.33	5.60	يتميز الأساتذة بمعاملتهم الودية	20
مرتفع	4	1.31	5.65	يتميز الأساتذة بالكفاءة و الفاعلية	21
مرتفع	19	1.53	5.17	يبتكر الأساتذة الاساليب الحديثة في التدريس	22
مرتفع	22	1.34	5.08	توافق الجامعة مع المجتمع بدرجة عالية	23
مرتفع	20	1.37	5.17	معرفة موظفي الجامعة بالقواعد و الاجراءات	24
مرتفع	8	1.33	5.51	توفر الجامعة التدابير الأمنية	25
مرتفع		1.04	5.39	المتوسط الحسابي والاحتراف المعياري العام لمقياس الاعتمادية	
مرتفع	5	1.25	5.65	توفر الجامعة الاماكن المناسبة للتسجيل	26
مرتفع	12	1.46	5.36	توفر الجامعة الاوقات المناسبة للطلبة للتسجيل	27
متوسط	26	1.63	4.97	توفر الجامعة امكانيات التسجيل خالية من الازعاج	28
مرتفع	21	1.39	5.12	تحتفظ الجامعة بسجلاتها بطريقة مرتبة و دقيقة	29
مرتفع	1	1.29	5.83	يتميز اساتذة الجامعة بالموثوقية من حيث الحضور في وقت المحاضرة و عدم الغاب عن محاضراتهم	30
مرتفع	18	1.52	5.19	يتميز الموظفون بصدق تعاملهم و اهتمامهم بمصلحة الطلبة و حل مشاكلهم	31
مرتفع		1.05	5.35	المتوسط الحسابي والاحتراف المعياري العام لمقياس الموثوقية	
مرتفع	13	1.46	5.31	توفر الجامعة موظفين اكفاء لمساعدة الطلبة	32
مرتفع	10	1.42	5.40	توفر الجامعة اساتذة اكفاء لمساعدة الطلبة	33
مرتفع	17	1.47	5.20	يتميز اساتذة الجامعة في قدرتهم على حل المشاكل التي يواجهونها مع الطلبة	34
مرتفع	23	1.51	5.06	يتميز الموظفين في الجامعة بقدرتهم على حل المشاكل التي تواجه الطلبة	35
متوسط	35	1.64	4.62	توفر الجامعة قنوات ليتمكن الطالب من خلالها التعبير عن شكوى أو مشكلة قد تواجهه	36
متوسط	36	1.67	4.61	تتميز الجامعة بتعاملها مع الاستفسارات بكفاءة و سرعة	37
مرتفع		1.25	5.03	المتوسط الحسابي والاحتراف المعياري العام لمقياس الإستجابة	
متوسط	32	1.71	4.83	تولي إدارة الجامعة اهتماماً عالياً بمصلحة الطلاب	38
متوسط	34	1.62	4.70	توفر الجامعة مرافق كافية للحاسوب يستوعب كافة الطلاب	39
مرتفع	11	1.39	5.38	توفر الجامعة قاعات دراسية كافية يستوعب كافة الطلاب	40
متوسط	31	1.59	4.88	يعطي العاملون في الجامعة إهتماماً شخصياً لكافة الطلاب	41
متوسط	27	1.54	4.95	تعطي الهيئة التعليمية في الجامعة الدعم و الإهتمام لحاجات الطلاب	42

متوسط	33	1.61	4.79	اوقات ساعات غرف الحاسوب ملائمة لجميع الطلاب	43
متوسط	37	1.74	4.58	عدالة الجامعة و عدم تحيزها في علاج مشكلات الطلاب	44
متوسط		1.24	4.87	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمقياس التعاطف	
مرتفع		0.96	5.16	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمقياس جودة الخدمة التعليمية	

### الجدول ( 4 - 3 )

ملخص عن مستوى مقياس الخدمة التعليمية الجامعية لطلبة servqual

مستوى الأهمية	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد	ت
مرتفع	3	1.03	5.15	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمقياس الملموسية	1
مرتفع	1	1.04	5.39	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمقياس الاعتمادية	2
مرتفع	2	1.05	5.35	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمقياس الموثوقية	3
مرتفع	4	1.25	5.03	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمقياس الإستجابة	4
متوسط	5	1.24	4.87	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمقياس التعاطف	5
مرتفع		0.96	5.16	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمقياس جودة الخدمة التعليمية	

تظهر نتائج جدول ( 4 - 3 ) بأن مستوى مقياس الخدمة التعليمية الجامعية لطلبة servqual

تظهر نتائج جدول ( 4 - 2 ) بأن مستوى مقياس الخدمة التعليمية الجامعية لطلبة

الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة هو مرتفع نسبياً حيث بلغ المتوسط العام

( 5.16 ) بانحراف معياري ( 0.96 ) .

أما من حيث الأبعاد الفرعية فإن مستوى مقياس الاعتمادية ، ومستوى مقياس الموثوقية

جاءا مرتفعين بمتوسط حسابي ( 5.39 ) و ( 5.35 ) وانحراف معياري ( 1.04 ) و ( 1.05 )

لهما على التوالي ، بينما حل مستوى مقياس التعاطف بالمرتبة الأخيرة بمتوسط ( 4.87 ) وانحراف معياري ( 1.24 ) وبأهمية متوسطة ، ومقياس كل من الملموسية والإستجابة بأهمية مرتفع نسبياً ، إذ بلغ الوسط الحسابي لمقياس الملموسية ( 5.15 ) بانحراف معياري ( 1.03 ) ولمقياس الإستجابة بوسط حسابي ( 5.03 ) وانحراف معياري ( 1.25 ).

ومن حيث ترتيب الفقرات ، فقد جاءت فقرة يتميز " أساتذة الجامعة بالموثوقية من حيث الحضور في وقت المحاضرة و عدم الغاء محاضراتهم " من مقياس الموثوقية بالمرتبة الأولى بمتوسط ( 5.83 ) وانحراف معياري ( 1.29 ) ، تتبعها في المرتبة الثانية فقرة " توفر الجامعة مظهراً لائقاً للمباني و الأراضي داخل الحرم الجامعي " من مقياس الملموسية بمتوسط ( 5.72 ) وانحراف معياري ( 1.35 )، فيما جاءت فقرة " توفر الجامعة مواقف مناسبة للسيارات " من قياس الملموسية بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط ( 4.27 ) وانحراف معياري ( 1.85 ) .

### ثالثاً : جودة الإشراف :

وفيما يتعلق بوصف وتقييم مستوى مقياس جودة الإشراف ، يستعرض الجدول

( 4 - 4 ) التالي النتائج التي توصلت إليها الباحثة .

#### جدول ( 4 - 4 )

#### وصف وتقييم جودة خدمة الاشراف لطلبة الدراسات العليا

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الأهمية
45	يمنح المشرف الطالب وقتاً كافياً	5.08	1.60	5	مرتفع
46	يهتم المشرف بمناقشة الطالب خلال عملية الإشراف	5.12	1.52	3	مرتفع
47	يتميز المشرف بتقديم ملاحظاته للطالب خلال فترة إشرافه	5.30	1.46	1	مرتفع
48	لدى المشرف مواقف إيجابية إتجاه المشاكل التي يواجهها الطالب	5.21	1.45	2	مرتفع
49	لدى المشرف إلمام بما قام به الطالب من جهد في البحث و تحليل البيانات	5.11	1.52	4	مرتفع
50	شعور الطالب بعد الانتهاء من اجتماعه مع المشرف بالرضا	4.09	1.60	6	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمقياس جودة الاشراف	5.13	1.37		مرتفع

تشير نتائج جدول ( 4 - 4 ) ، بأن ( 5 ) فقرات من أصل ( 6 ) فقرات من فقرات

مقياس جودة الإشراف قد حصلت على مستوى أهمية مرتفع نسبياً ومنها فقرتان هما " يتميز

المشرف بتقديم ملاحظاته للطالب خلال فترة إشرافه " ، " ولدى المشرف مواقف إيجابية إتجاه

المشاكل التي يواجهها الطالب " ، إذ جاءت بالمرتبتين الأولى والثانية من حيث الرتبة وبمتوسط

( 5.30 ) و ( 5.21 ) على التوالي وهي أعلى من المتوسط العام لمقياس جودة الاشراف الذي

بلغ ( 5.13 ) بانحراف معياري ( 1.37 ) وبمستوى أهمية مرتفع نسبياً كحال مستوى قياس

جودة التعليم



## رابعاً : رضا الطلبة :

وفيما يخص بعد رضا الطلبة وفقراته فإن وصف الأوساط الحسابية والانحرافات

المعيارية وتقييم الرتبة ومستوى الأهمية له قد تم وضعه في جدول ( 4 - 5 )

### جدول ( 4 - 5 )

وصف وتقييم مستوى رضا طلبة الدراسات العليا

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
51	أشعر بالإرتياح لاتخاذ قرار التسجيل بهذه الجامعة	5.07	1.81	1	مرتفع
52	لو كان لدي قرار للتسجيل مرة اخرى في الجامعة لسجلت في هذه الجامعة	4.64	1.98	4	متوسط
53	من اكثر القرارات حكمة في حياتي هو التسجيل في هذه الجامعة	4.49	1.97	5	متوسط
54	اتخذت القرار الصحيح عند التحاقني بهذه الجامعة	4.73	1.90	2	متوسط
55	اوصي الآخرين بالتسجيل في الجامعة	4.68	1.96	3	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمقياس رضا الطلبة	4.72	1.77		متوسط

تظهر نتائج جدول ( 4 - 5 ) أن مستوى أهمية مقياس رضا الطلبة متوسط وبوسط

حسابي ( 4.72 ) وانحراف معياري ( 1.77 ) ، وأن فقرة " أشعر بالارتياح لاتخاذ قرار

التسجيل بهذه الجامعة " من هذا المقياس لها أهمية مرتفعة نسبياً وجاءت بالرتبة الأولى بوسط

حسابي ( 5.07 ) وانحراف معياري ( 1.81 ) بينما جاءت فقرة " من اكثر القرارات حكمة في

حياتي هو التسجيل في هذه الجامعة " بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي ( 4.49 ) وانحراف

معياري ( 1.97 ) .

## جدول ( 4 - 6 )

وصف وتقييم ملخص عن نتائج متغيرات الدراسة لطلبة الدراسات العليا

مستوى الأهمية	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	ت
متوسط	4	1.17	4.56	توجه الجامعة بالطلبة	1
مرتفع	1	0.96	5.16	جودة التعليم	2
مرتفع	2	1.37	5.13	جودة الإشراف	3
متوسط	3	1.77	4.72	رضا الطلبة	4

جدول ( 4 - 6 ) : وصف وتقييم ملخص عن نتائج متغيرات الدراسة لطلبة الدراسات العليا

### ( 3 - 4 ) : اختبار فرضيات الدراسة

تتناول هذه الفقرة اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية ، حيث تتركز على قبول أو رفض فرضيات الدراسة ، من خلال استخدام تحليل الانحدار البسيط ، وتحليل الانحدار المتعدد ، والاعتماد على اختبار F لصلاحية أنموذج الانحدار ، واختبار t لمعنوية معاملات الأنموذج ، وذلك كما يلي :

#### الفرضية الرئيسية الأولى :

" لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوجه الجامعة بالطلبة على رضاهم في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا " .

لاختبار هذه الفرضية ، تم استخدام الانحدار الخطي البسيط حيث اعتبر المتغير المستقل هو توجه الجامعة بالطلبة والمتغير التابع هو رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا ، والنتائج موضحة في جدول ( 4 - 7 ) .

#### جدول رقم ( 4 - 7 ) \*

نتائج اختبار أثر توجه الجامعة بالطلبة على رضا الطلبة

في الجامعات الأردنية الخاصة بالدراسات العليا

معامل الانحدار					Sig** مستوى الدلالة	DF درجات الحرية	F المحسوبة	R <sup>2</sup> معامل التحديد	المتغير التابع
Sig** مستوى الدلالة	t المحسوبة	الخطأ المعياري	B	البيان					
0.000	10.655	0.056	0.599	توجه	0.000	1	113.52	0.359	رضا الطلبة
				الجامعة		203			
				بالطلبة		204			

\* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$

تظهر نتائج جدول ( 4- 7 ) ان أنموذج الانحدار البسيط لأثر توجه الجامعة بالطلبة كمتغير مستقل على رضا الطلبة كمتغير تابع معنوي بدلالة إحصائية 0.05 ، حيث قيمة F المحسوبة تساوي ( 113.52 ) ، وأن معامل التحديد قد بلغ ( 0.359 ) ، أي ان متغير توجه الجامعة بالطلبة يفسر ما نسبته ( 36 % ) من التغيرات في رضا الطلبة ، إضافة إلى ذلك فإن قيمة معامل الانحدار بلغ ( 0.599 ) ، وهو يمثل الأثر الكلي لتوجه الجامعة بالطلبة على رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا وذو دلالة معنوية حيث قيمة t المحسوبة له ( 10.655 ) معنوية عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 ، وعليه ترفض الفرضية الصفرية الرئيسة الأولى وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوجه الجامعة بالطلبة على رضاهم في الجامعات

الأردنية الخاصة للدراسات العليا " .

الفرضية الرئيسة الثانية :

" لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوجه الجامعة بالطلبة على جودة الخدمة التعليمية

المدركة ( جودة التعليم ؛ جودة الإشراف ) في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات

العليا " .

قسمت هذه الفرضية إلى فرضيتين فرعيتين هما :

الفرضية الفرعية الأولى :

" لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوجه الجامعة بالطلبة على جودة التعليم في الجامعات

الأردنية الخاصة للدراسات العليا " .

تم استخدام الإنحدار الخطي البسيط لاختبار هذه الفرضية ، حيث توجه الجامعة بالطلبة يمثل المتغير المستقل بينما المتغير التابع جودة التعليم ، ونتائج أنموذج الانحدار الخطي البسيط الأول مبينة في جدول ( 4 - 8 ) .

### جدول رقم ( 4 - 8 ) \*

نتائج اختبار أثر توجه الجامعة بالطلبة على جودة التعليم

في الجامعات الأردنية الخاصة بالدراسات العليا

معامل الانحدار					Sig** مستوى الدلالة	DF درجات الحرية	F المحسوبة	R <sup>2</sup> معامل التحديد	المتغير التابع
Sig** مستوى الدلالة	t المحسوبة	الخطأ المعياري	B	البيان					
0.000	12.255	0.053	0.652	توجه	1	150.185	0.425	جودة التعليم	
				الجامعة	203				
				بالطلبة	204				

\* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$

نتائج جدول ( 4 - 8 ) تشير إلى أن هناك تأثيراً كلياً موجباً لتوجه الجامعة بالطلبة على

جودة التعليم بلغ ( 0.652 ) وبدلالة إحصائية معنوية عند مستوى 0.05 حيث بلغت قيمة t

المحسوبة لهذا التأثير ( 12.255 ) وقيمة ( sig = 0.000 ) وهي أقل من 0.05 . وان الأنموذج

المقدر للأثر معنوي حيث بلغت قيمة F المحسوبة ( 150.185 ) وهي ذات دلالة إحصائية

معنوية عند 0.05 ، وأن متغير توجه الجامعة للطلبة يفسر ما نسبته ( 43% ) تقريباً من

الاختلافات في متغير جودة الخدمة التعليمية. وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية

البديلة التي تنص على:

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوجه الجامعة بالطلبة على جودة التعليم في

الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا " .

الفرضية الفرعية الثانية :

" لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوجه الجامعة بالطلبة على جودة الأشراف في الجامعات

الأردنية الخاصة للدراسات العليا "

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام الانحدار الخطي البسيط ، حيث توجه الجامعة بالطلبة

يمثل المتغير المستقل بينما جودة الأشراف يمثل المتغير التابع ، ونتائج تحليل أنموذج الانحدار

الخطي البسيط موضحة في جدول ( 4 - 9 ) .

جدول رقم ( 4 - 9 ) \*

نتائج اختبار أثر توجه الجامعة بالطلبة على جودة الإشراف

في الجامعات الأردنية الخاصة بالدراسات العليا

معامل الانحدار					Sig** مستوى الدلالة	DF درجات الحرية	F المحسوبة	R <sup>2</sup> معامل التحديد	المتغير التابع
Sig** مستوى الدلالة	t المحسوبة	الخطأ المعياري	B	البيان					
0.000	8.018	0.061	0.490	توجه	0.000	1	64.296	0.241	جودة الإشراف
				الجامعة		203			
				بالطلبة		204			

\* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (  $\alpha \leq 0.05$  )

تظهر نتائج جدول ( 4 - 9 ) وجود تأثير كلي لمتغير توجه الجامعة بالطلبة على متغير جودة الإشراف بلغ ( 0.490 ) وهذا يعني زيادة درجة من توجه الجامعة بالطلبة سيزيد من جودة الإشراف بقيمة (0.490) ، إضافة إلى معنويته الإحصائية عند مستوى 0.05 ، إذ بلغت قيمة t المحسوبة له ( 8.018 ) ، كما أن الأنموذج ذو دلالة إحصائية ، إذ بلغت قيمة F المحسوبة ( 64.296 )، وأن متغير توجه الجامعة بالطلبة يوضح ( 24% ) من الاختلافات في قيم متغير جودة الإشراف ، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوجه الجامعة بالطلبة على جودة الأشراف في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا " .

وبناءً على نتائج اختبار الفرضيتين الفرعيتين للفرضية الرئيسية الثانية ، فقد تم التوصل إلى رفضها وقبول الفرضية البديلة التي تنص على :

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوجه الجامعة بالطلبة على جودة الخدمة التعليمية المدركة ( جودة التعليم ؛ جودة الإشراف ) في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا " .

### الفرضية الرئيسية الثالثة :

" لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التعليم المدركة ( جودة التعليم ؛ جودة الإشراف )

على رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا " .

تم تقسيم الفرضية إلى فرضيتين فرعيتين ، الأولى لقياس أثر جودة التعليم على رضا

الطلبة والثانية لقياس أثر جودة الإشراف على رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة

للكليات العليا وعلى النحو التالي :

### الفرضية الفرعية الأولى :

" لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التعليم على رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة

للكليات العليا "

استخدم الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل والذي يمثله جودة التعليم على المتغير

التابع والذي يمثله رضا الطلبة، والجدول ( 4 - 10 ) يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط .

### جدول رقم ( 4 - 10 ) \*

نتائج اختبار أثر جودة التعليم على رضا الطلبة

في الجامعات الأردنية الخاصة بالدراسات العليا

معامل الانحدار					Sig** مستوى الدلالة	DF درجات الحرية	F المحسوبة	R <sup>2</sup> معامل التحديد	المتغير التابع
Sig** مستوى الدلالة	t المحسوبة	الخطأ المعياري	B	البيان					
0.000	12.427	0.053	0.657	جودة التعليم	0.000	1	154.422	0.432	رضا الطلبة
						203			
						204			

\* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$



تشير نتائج جدول ( 4 - 10 ) أن خدمة التعليم لها تأثير كلي على رضا الطلبة بمقدار (0.657) ، والذي يكشف اختبار t أهميته في الأنموذج الخاص بقياس أثر جودة خدمة التعليم على رضا الطلبة حيث بلغت قيمته ( 12.427 ). وان خدمة التعليم تشرح ما نسبته ( 43 % ) من التباين في قيم متغير رضا الطلبة ، إضافة إلى معنوية الأنموذج حيث بلغت قيمة F المحسوبة ( 154.422 ) ، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية جودة التعليم على رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا " .

الفرضية الفرعية الثانية :

" لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الأشراف على رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا " .

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل الذي

يمثله جودة الأشراف على المتغير التابع الذي يمثله رضا الطلبة، والجدول ( 4 - 11 ) يبين

نتائج تحليل الأنموذج المقدر .

## جدول رقم ( 4 - 11 ) \*

نتائج اختبار أثر جودة الإشراف على رضا الطلبة  
في الجامعات الأردنية الخاصة بالدراسات العليا

معامل الانحدار					Sig** مستوى الدلالة	DF درجات الحرية	F المحسوبة	R <sup>2</sup> معامل التحديد	المتغير التابع
Sig** مستوى الدلالة	t المحسوبة	الخطأ المعياري	B	البيان					
0.000	9.709	0.058	0.563	جودة الإشراف	0.000	1	94.274	0.317	رضا الطلبة
						203			
						204			

\* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$

النتائج في جدول ( 4 - 11 ) تشير إلى معنوية نموذج الانحدار البسيط المقدر لتأثير جودة الأشراف على رضا الطلبة إذ بلغت قيمة F المحسوبة ( 94.274 ) عند مستوى دلالة إحصائية 0.05. وأن متغير جودة الإشراف يوضح ما نسبته ( 32% ) تقريباً من الاختلافات في المتغير التابع رضا الطلبة ، إضافة إلى الأثر الكلي لجودة الإشراف على رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة بالدراسات العليا والبالغ قيمته ( 0.563 ) ذو دلالة معنوية إذ بلغت قيمة اختبار t ( 9.709 ) عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 ، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الأشراف على رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة بالدراسات العليا " .

وبناء على نتائج اختبار الفرضيتين الفرعيتين للفرضية الرئيسية الثالثة ، فقد تم التوصل إلى رفضها وقبول الفرضية البديلة التي تنص على :

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية المدركة ( جودة التعليم ؛ جودة الإشراف ) على رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا "

الفرضية الرئيسية الرابعة :

" لا يوجد أثر غير مباشر ذو دلالة إحصائية لتوجه الجامعة بالطلبة على رضا الطلبة بوجود جودة الخدمة التعليمية المدركة ( جودة التعليم ؛ جودة الإشراف ) كمتغيرين وسيطين " .

للتحقق من صحة هذه الفرضية من عدمها ، تم استخدام تحليل المسار ، وللتحقق من

افتراضات تحليل المسار والمتعلق بعدم وجود مشكلة الازدواج ( التعدد ) الخطي

( Multicollinearity ) بين المتغيرات المستقلة وهنا توجه الجامعة بالطلبة كمتغير مستقل

رئيسي والمتغيرين جودة التعليم وجودة الإشراف كمتغيرين مستقلين وسيطين ، جرى استخدام

طريقة الانحدار المتدرج ( Stepwise Regression ) ، ونتائج هذا التحليل موضحة في جدول

( 4 - 12 ) .

## جدول رقم ( 4 - 12 ) \*

نتائج اختبار أثر توجه الجامعة بالطلبة وجودة التعليم وجودة الإشراف

على رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة بالدراسات العليا

معاملات الانحدار					Sig** مستوى الدلالة	DF درجات الحرية	F المحسوبة	R <sup>2</sup> معامل التحديد	الأنموذج
Sig** مستوى الدلالة	T المحسوبة	الخطأ المعياري	B	البيان					
0.000	12.427	0.053	0.657	جودة التعليم	0.000	1	154.422	0.432	الأول
						203			
						204			
0.000	6.952	0.067	0.464	جودة التعليم	0.000	2	94.159	0.482	الثاني
						202			
0.000	4.437	0.067	0.296	توجه الجامعة بالطلبة	0.000	204			
0.000	5.106	0.070	0.359	جودة التعليم	0.000	3	71.687	0.517	الثالث
0.000	3.817	0.066	0.251	توجه الجامعة بالطلبة		201			
0.030	3.785	0.061	0.232	جودة الإشراف		204			

• يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

أظهرت نتائج التحليل وكما هي متوقعة من خلال برنامج SPSS ، حيث جرى

إدخال المتغير الأكثر تفسيراً للاختلافات في متغير رضا الطلبة وهو متغير جودة

التعليم ( يمكن مقارنة ذلك بنتائج جداول ( 4 - 5 ) ، ( 4 - 8 ) و ( 4 - 9 ) ) ،

بمعنى آخر إن الأنموذج الأول في هذه الطريقة هو نموذج الانحدار البسيط لقياس أثر

جودة التعليم على رضا الطلبة ، بعدها تمت إضافة متغير توجه الجامعة بالطلبة في الأنموذج الثاني حيث زادت قيمة معامل التحديد، بعبارة أخرى ان المتغيرين جودة التعليم وتوجه الجامعة بالطلبة يساهمان بتفسير ما نسبته ( 48 % ) من الاختلافات في قيم المتغير التابع رضا الطلبة وهي أعلى من نسبة التفسير للنموذج الأول والتي بلغت ( 43 % ) ، أعقبها إدخال المتغير جودة الإشراف ، الذي بدوره مع المتغيرين المستقلين الآخرين ساهم في زيادة نسبة التفسير (معامل التحديد ) إلى ( 52 % ) تقريباً من الاختلافات في رضا الطلبة.و يلاحظ عدم وجود تناقض في اتجاه ( إشارة ) الأثر الكلي لكل من المتغيرات المستقلة في النماذج الثلاثة المقدره ، وهذا يعطي انطباعاً بعدم وجود مشكلة التعدد الخطي بين المتغيرات المستقلة .

وبناء على ذلك ، جرى استخدام برنامج AMOS 7 لتحليل المسار ، بهدف التحقق من صحة الفرضية الرئيسية الرابعة، وكما هو موضح نتائجها في جدول ( 4 - 13 ) ، والتي تشير إلى أوزان ( معاملات ) الانحدار المعيارية المعروضة عند اختبار الفرضيات السابقة مع الخطأ المعياري اختبار t ( من مخرجات برنامج SPSS ، مع ملاحظة أن المسار 1 ، والمسار 3 ، والمسار 5 ، وفق نتائج تحليل الانحدار المتعدد ، وعلى سبيل التوضيح في المسار رقم 3 هنالك تأثير موجب يبلغ ( 0.490 ) لتوجه الجامعة بالطلبة على جودة الأشراف وان الخطأ المعياري له هو ( 0.061 ) وهو ذو دلالة معنوية في المسار حيث النسبة الحرجة ( 8.018 ) أكبر من قيمتها الجدولية . والتي يمكن ان يستعاض عن القيمة الجدولية بمستوى الدلالة 0.000 عند التحقق من معنوية التأثير.

## الجدول رقم ( 4 - 13 )

تقديرات معاملات التأثيرات المباشرة وفق تحليل مسارات الأتمودج

المسار	من المتغير	إلى المتغير	التأثير المعياري المباشر
1	توجه الجامعة بالطلبة	رضا الطلبة	0.257
2	توجه الجامعة بالطلبة	جودة التعليم	0.652
3	توجه الجامعة بالطلبة	جودة الإشراف	0.490
4	جودة الخدمة التعليم	رضا الطلبة	0.367
5	جودة الإشراف	رضا الطلبة	0.237

نتائج جدول ( 4 - 13 ) تبين مخرجات برنامج AMOS 7 للتأثيرات المباشرة المعيارية للمتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة ، إذ يلاحظ أن التأثير المعياري المباشر لمتغير توجه الجامعة بالطلبة على كل من رضا الطلبة (المسار 1 ) يبلغ ( 0.257 ) ، وعلى جودة التعليم ( المسار 2 ) يبلغ ( 0.652 ) ، وعلى جودة الإشراف ( المسار 3 ) يبلغ ( 0.49 ) . بينما التأثير المعياري المباشر لجودة التعليم من جهة ( المسار 4 ) وجودة الإشراف ( المسار 5 ) على رضا الطلبة يبلغان ( 0.367 ) و ( 0.237 ) على التوالي ، وفي واقع الحال هي متطابقة بشكل كبير مع مخرجات برنامج SPSS .

وفيما يتعلق بما تفسره هذه المسارات من الاختلافات في المتغيرات التابعة ، فإن

النتائج في جدول ( 4 - 14 ) ، تبين ذلك.

## جدول رقم ( 4 - 14 )

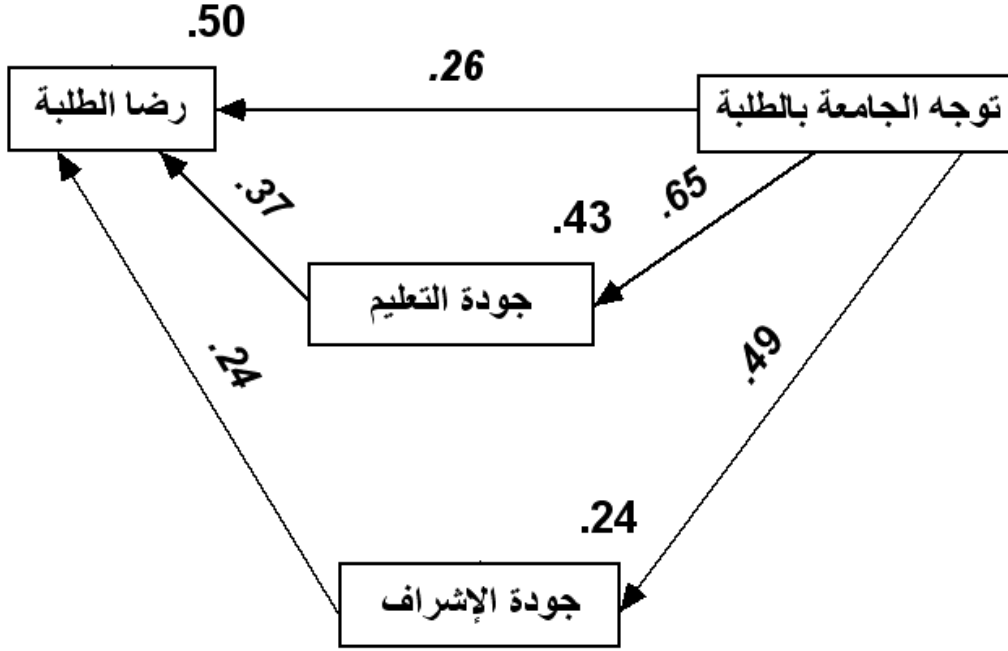
قيم معاملات مربع الارتباط المتعدد ( معامل التحديد )

معامل التحديد	المتغيرات المستقلة	المتغير التابع
0.425	توجه الجامعة بالطلبة	جودة التعليم
0.241	توجه الجامعة بالطلبة	جودة الإشراف
0.495	توجه الجامعة بالطلبة وجودة التعليم وجودة الإشراف	رضا الطلبة

تبين نتائج جدول ( 4 - 14 ) أن مسار توجه الجامعة بالطلبة يفسر ( 43 % ) من الاختلافات في جودة التعليم ، في حين يفسر المسار توجه الجامعة بالطلبة ( 24 % ) من الاختلافات في جودة الإشراف ، بينما يفسر مسار توجه الجامعة بالطلبة ومن خلال المتغيرين الوسيطين جودة التعليم وجودة الإشراف ( 50 % ) تقريباً من الاختلافات في رضا الطلبة .

يعرض برنامج AMOS 7 الشكل البياني للمسارات والنتائج المشار إليها في جدول ( 4 - 13 ) ، و ( 4 - 14 ) وكما يلي :

شكل ( 4 - 1 ) يبين نتائج تحليل مسارات أنموذج الدراسة



❖ الأرقام على المسارات تمثل التأثيرات المعيارية المباشرة ، بينما الأرقام فوق نص اسم المتغير تمثل معامل التحديد.



قامت الباحثة باستخراج التأثيرات غير المباشرة للمتغيرات المستقلة على المتغيرات

وفق الأنموذج المبين في الشكل البياني السابق والجدول ( 4 - 15 ) يبين التأثيرات المعيارية

المباشرة وغير المباشرة والتأثيرات الكلية.

الجدول ( 4 - 15 ) التأثيرات الكلية والمباشرة وغير المباشرة

التأثيرات الكلية			التأثيرات غير المباشرة			التأثيرات المباشرة			من إلى
جودة التعليم	جودة الإشراف	توجه الجامعة بالطلبة	جودة التعليم	جودة الإشراف	توجه الجامعة بالطلبة	جودة التعليم	جودة الإشراف	توجه الجامعة بالطلبة	
0.000	0.000	0.490	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.490	جودة الإشراف
0.000	0.000	0.652	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.652	جودة التعليم
0.367	0.237	0.612	0.000	0.000	0.365	0.367	0.237	0.257	رضا الطلبة

تبين نتائج جدول ( 4 - 15 ) أن المسار الوحيد في الأنموذج المقترح له تأثير كلي

معياري مجزاً إلى تأثير مباشر وغير مباشر هو توجه الجامعة بالطلبة ومن خلال متغيري جودة

التعليم وجودة الإشراف كمتغيرين وسيطين على رضا الطلبة ، حيث بلغ التأثير غير المباشر

لتوجه الجامعة بالطلبة على رضا الطلبة ( 0.365 ) وبهذا يبلغ التأثير الكلي لتوجه الجامعة

على رضا الطلبة ( 0.612 ) .

وللتأكد من سلامة وصحة تقديرات التأثيرات المباشرة وغير المباشرة والكلية في الأنموذج ، بمعنى آخر لاختبار حسن مطابقة الأنموذج ، تم استخدام مجموعة من الاختبارات الخاصة بذلك لحساب مربع كاي ومؤشر ملائمة الجودة (GFI) Goodness of fit و مؤشر بيننتر- بونيت للجودة المعيارية The Bentler-Bonett normed fit index (NFI) و مؤشر الموائمة المقارن (CFI) The comparative fit inde والموضح نتائجها في جدول ( 4 - 16 ) .

جدول رقم ( 4 - 16 ) اختبارات حسن مطابقة نموذج الدراسة المقترح

CFI	NFI	GFI	مستوى الدلالة	$\chi^2$ Chi Square	البيان
0.903	0.902	0.928	0.000	34.404	نموذج الدراسة المقترح

**GFI** : Goodness of fit index must Proximity to one مؤشر ملائمة الجودة

**NFI** : The Bentler-Bonett normed fit index مؤشر بيننتر - بونيت للجودة المعيارية

**CFI**:The comparative fit index مؤشر الموائمة المقارن

تشير نتائج جدول ( 4 - 16 ) إلى أن الأنموذج المقترح للدراسة سليم من حيث المعالجات والاختبارات الإحصائية حيث أن قيمة  $\chi^2 = 34.404$  وهي ذات دلالة معنوية ، كما أن مؤشر ملائمة جودة التوفيق للنموذج ( GFI = 0.928 ) يقترب إلى الواحد ، إذ كلما اقترب للواحد صحيح دل على حسن ملائمة الجودة ، أما مؤشر ملائمة الجودة المعياري ( NFI = 0.902 ) فهو أيضاً يقترب إلى الواحد، وكذلك مؤشر الموائمة المقارن ( CFI=0.903 ) فهو يقترب من الواحد الصحيح .

و هو ما يؤكد سلامة الإنموذج المقترح و ملاءمته للاختبارات الاحصائية الذي  
من خلاله جرى قياس كل من الأثر المباشر و غير المباشر و بالتالي حساب الأثر الكلي .

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والتوصيات

( 1 - 5 ) : المقدمة

( 2 - 5 ) : الاستنتاجات

( 3 - 5 ) : التوصيات

## ( 5 - 1 ) : المقدمة

كرس هذا الفصل لأهم الاستنتاجات في ضوء النتائج السابقة , و ما يترتب من توصيات تقترحها الباحثة مرتكزة على النتائج التي توصلت إليها من أجل الارتقاء بهذه الدراسة , و لذلك جزء الفصل إلى مبحثين هما الاستنتاجات و التوصيات .

## ( 5 - 2 ) : الإستنتاجات

توصلت الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات يأتي في مقدمتها كل مما يلي :ـ

- إن مستوى توجه الجامعة بالطلبة في الجامعات عينة الدراسة هو بشكل عام متوسط .
- إن جودة الخدمة التعليمية في الجامعات عينة الدراسة هو بشكل عام مرتفع نسبياً .
- فيما يخص بعد ملموسية جودة الخدمة التعليمية في الجامعات عينة الدراسة هو بشكل عام مرتفع نسبياً .
- إن اعتمادية جودة الخدمة التعليمية في الجامعات عينة الدراسة هو بشكل عام مرتفع نسبياً .
- إن موثوقية جودة الخدمة التعليمية في الجامعات عينة الدراسة هو بشكل عام مرتفع نسبياً .
- إن استجابة جودة الخدمة التعليمية في الجامعات عينة الدراسة هو بشكل عام مرتفع نسبياً .
- إن التقمص العاطفي لجودة الخدمة التعليمية في الجامعات عينة الدراسة هو بشكل عام متوسط .
- فيما يخص جودة خدمة الإشراف لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الأوسط عينة الدراسة هو بشكل عام مرتفع نسبياً .
- إن رضا الطلبة في الجامعات عينة الدراسة هو بشكل عام متوسط .
- أكدت الدراسة العلاقة القوية بين كافة متغيراتها و المحتملة بكل من توجه الجامعة بالطلبة و جودة الخدمة التعليمية ( جودة التعليم و جودة الإشراف ) و رضا الطلبة .

- حيث تأكد لدى الدراسة الأثر المباشر لتوجه الجامعة بالطلبة على تحقيق رضا عالٍ للطلبة إضافة إلى التأثير غير المباشر للتوجه بالطلبة على الرضا من خلال جودة الخدمة التعليمية المدركة و لكل من جودة التعليم و جودة الإشراف كمتغيرات وسيطة على رضا الطلبة .
- لقد بينت الدراسة الأثر الكبير الذي تلعبه جودة الخدمة التعليمية في تحقيق رضا الطلبة بشكل مباشر أو غير مباشر كوسيط في علاقة توجه الجامعة بالطلبة و رضا الطلبة .

### ( 3 - 5 ) :التوصيات

وفقاً للاستنتاجات التي تم التوصل إليها من الإطار نظري للدراسة و كذلك النتائج التي تم

الحصول عليها من واقع التحليل الإحصائي للبيانات تم الخروج بالتوصيات التالية :

1 - ضرورة اهتمام الجامعات بتحقيق رضا الطلبة لأنه يعد تقييماً شاملاً للخدمة التعليمية و توجهات الجامعة من وجهة نظر الطلبة .

2 - ضرورة إيلاء الجامعات الطلبة اهتماماً و رعاية أكثر بما يعزز من توجهها بالطلبة و ذلك لتأشير الدراسة الأثر الكبير لتوجه الجامعة بالطلبة على كل من جودة الخدمة و رضا الطلبة.

3 - ضرورة سعي الجامعات لتحسين مستويات جودة عالية من خلال الاهتمام بكافة أبعاد الجودة ( الملموسية , الاعتمادية , الموثوقية , الاستجابة , التعاطف ) , و كما أكدت الدراسة حاجتها الشديدة للاهتمام بهذه الأبعاد .

4 - ضرورة اهتمام الجامعات بعملية الإشراف الأكاديمي برسائل الطلبة , حيث أثبتت الدراسة الحاجة الماسة لتحسين عملية الإشراف و ذلك لكون جودة الإشراف تسير بشكل متوازٍ مع تقييم الطالب لجودة التعليم بالنسبة لطلبة الدراسات العليا حيث أكدت الدراسة الأثر الكبير الذي تحققه جودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا عن الخدمة الجامعية .

5 - إن أهمية اهتمام الجامعات بموضوع جودة الخدمة تكمن في أن الجودة تؤثر بشكل مباشر في تحقيق رضا الطلبة , كما أنها تلعب دوراً مهماً غير مباشر من خلال تعزيزها لأثر توجه الجامعة بالطلبة على رضا الطلبة و التي يكون أثرها الكلي شاملاً لكل من الأثر المباشر و غير المباشر .

6 - أهمية توجه الجامعات صوب تلبية متطلبات الطالب من أجل البقاء والنمو ، لذا ينبغي تحشيد الجهود لتحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة في جامعات الخاصة للدراسات العليا صوب الأهتمام بتوقعات الطالب التي أحرزت معدل الأهمية الأعلى من وجهة نظره ، والتي تمتلك التأثير القوي في قدرة الخدمة التعليمية المقدمة على جذب الطالب.



## قائمة المراجع

أولاً: قائمة المراجع العربية

ثانياً: قائمة المراجع الأجنبية

## أولاً: قائمة المراجع العربية :

1. أبو فارة ، يوسف احمد ، ( 2006 ) ، واقع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية ، المجلد (2) ، العدد (2) ، عمان ، المجلة الاردنية في إدارة الأعمال .
2. إبراهيم ، محمد فتحي وآخرون ، " السمات الشخصية وعلاقتها بجودة بعض الخدمات ومستوي التحصيل الدراسي لطلاب كلية النقل البحري " ( 2007 ) ، التعليم الجامعي وتحديات المستقبل ، مؤتمر استراتيجيات تطوير مؤسسات التعليم العالي بالوطن العربي في ضوء التحديات المعاصرة ، ( الإسكندرية: الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا )
3. باشيوة ، لحسن عبدالله ، ( 2006 ) ، نموذج رياضي للمقارنة بين فاعلية جودة برامج التعليم العالي في الجامعات الجزائرية و تحسين نوعيتها بناء على معطيات الجودة الشاملة ، المجلد ( 26 ) ، العدد (1) ، المنامة (البحرين) ، المجلة العربية للإدارة .
4. بدران ، شبل ( 2007 ) ، التعليم الجامعي وتحديات المستقبل ، مؤتمر استراتيجيات تطوير مؤسسات التعليم العالي بالوطن العربي في ضوء التحديات المعاصرة ، الإسكندرية: الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا.
5. الجنابي أميرة ( 2006 ) ، "أثر إدارة معرفة الزبون في تحقيق التفوق التنافسي- دراسة مقارنة في عينة من المصارف العراقية" ، رسالة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة الكوفة وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في علوم إدارة الأعمال.
6. جودة ، محفوظ أحمد ( 2004 ) ، "إدارة الجودة الشاملة : مفاهيم و تطبيقات " ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن .

7. الربيعي ، ليث ، ( 2008 ) ، " عوامل جذب الطلبة الأجانب في استهداف الجامعة الأسواق الدولية" دراسة تحليلية لاتجاهات الطلبة الوافدين في جامعة البترا "" ، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة ، العدد (16) ، ص (1-56) .
8. الرشيد محمد، (1995)، "الجودة الشاملة في التعليم"، مجلة المعلم:مجلة تربوية ثقافية جامعية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.
9. زين الدين فريد عبد الفتاح ، ( 1996 ) "المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية"، دار الكتب، القاهرة.
10. الضمور هاني حامد، الشمايلة حمزة نبيه، (2007)، التوجه التسويقي لدى مؤسسات التعليم العالي في الاردن "دراسة تحليلية ميدانية" . المجلد ( 3 ) ، العدد ( 3 ) ، عمان ، المجلة الاردنية في إدارة الأعمال .
11. الطائي، رعد ، فدادة ، عيسى، (2003)، "إدارة الجودة الشاملة: مفهوم وإطار للتطبيق في الجامعات وآليات العلوم الإدارية لتطوير وتحسين مستويات الأداء"، مؤتمر كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الثاني، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.
12. عاشور ، يوسف حسين ، ( 2007 ) ، "قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا : حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة" ، المجلد ( 11 ) ، العدد ( 1 ) ، غزة ، مجلة جامعة الأقصى .
13. العقيلي ، عمر وصفي ، ( 2001 ) ، "المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة : وجهة نظر"، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن .

14. علاونة، معزوز جابر، (2004) "مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية"، جامعة القدس المفتوحة ، متوافر على الإنترنت.

<http://www.gou.edu/homePage/arabic/qulityDepartment/qulityConfernc/e/pepars/session4/mazoz.htm>

15. الفهداوي ، فهمي خليفة صالح ، (2009) ، إدارة الجودة الشاملة في الجامعة إختبار معرفي مزدوج بين النظرية و التطبيق ، المجلد (29) ، العدد (2) ، العراق ، المجلة العربية للإدارة .

16. مصطفى ، محمد محمود ، (2003) ، "التسويق الإستراتيجي للخدمات" ، الطبعة الأولى دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن .

17. الموسوي ، نعمان ، (2003) تطوير أداة لقياس ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. المجلة التربوية العدد (67) .

18. ناجي، فوزية محمد ( 1998 ) إدارة الجودة الشاملة والإمكانات التطبيقية في مؤسسات التعليم العالي، حالة دراسية، جامعة عمان الأهلية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.

19. النعساني ، عبد المحسن ، ( 2003 ) ، " نموذج مقترح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"، الملتقى العربي لتطوير أداء كليات الإدارة والتجارة في الجامعات العربية، حلب 11-13 مارس ، ص 212 .

20. النعيمي ، محمد ، (2007) ، " نحو مفهوم مشترك لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي "، مجلة إتحاد الجامعات العربية ، العدد ( 4 ) ، ص (383-397) .

## ثانياً: قائمة المراجع الاجنبية :

1. Abiddin Norhasni, Hassan Aminuddin, and Ahmad Abdul Razaq, (2009), " Research Student Supervision: An Approach to Good Supervisory Practice" *The Open Education Journal*, Vol. 2, p.11-16.
2. Abu Hasan, Hishamuddinfitri, Azleen, Ilias, Rahman and mohd zulkeflee abd razak, (2008), "service quality and student satisfaction: a case study at private higher education institutions," *international business research*, 1(3), P.163-175.
3. Anderson, Gina,(2006) , “Assuring Quality/Resisting Quality Assurance: Academics’ responses to ‘quality’ in some Australian universities”, *Quality in Higher Education*, Vol.12, No.2, July.
4. Aspland, Tania; Edwards, Helen; O'Leary, Jane & Ryan, Yoni (1999), " Tracking new directions in the evaluation of postgraduate supervision ", *Innovative Higher Education*, Vol.24, No.2,P.47- 127 .
5. Athiyaman, Adee, (2004), “Antecedents and consequences of student satisfaction with university services: a longitudinal analysis”, [\*Academy of Marketing Studies Journal\*](#) , Vol.8, No.8 .
6. Baldrige National Quality Program (2005)." Baldrige Education Criteria for Performance Excellence ", National Institute of Standards and Technology, Gaithersburg, MD, Vol.23, No.9, P.1118-1157.
7. Barnes , Bradley R. , (2006) , " Analyzing service quality : the case of post-graduate Chinese student ," *Leeds university business school* , Vol. 2,No.2 , P .1-32 .
8. Batson, P.E., Johnson, D.W. & Spence, J.C.H. (1992),"Resolution enhancement by deconvolution using a field emission source in electron energy loss spectroscopy", *Ultramicroscopy*, 41, 137–145.
9. Bean, J. P., & Metzner, B. S. (1985). "A conceptual model of nontraditional undergraduate student attrition". *Review of Educational Research*, Vol.55, P. 485-540.

10. Bemowaski k. (1991), "Restoring the pillars of Higher Education", *Quality Progress*, Vol.24, No.10, p. 37-42.
11. Berrio, Angel A. & Henderson, Janet L., (1998), "Assessing Customer Orientation in Public, non-Profit Organizations: A Profile of OHIO University Extension", *Journal of Agricultural Education*, Vol.39, No.4: 11-17.
12. Bigne, E., Moliner, M.A., Sanchez, J. (2003) Perceived quality and satisfaction in multiservice organisations: the case of Spanish public services, *Journal of Services Marketing*, Vol. 17 No.4, pp.420-42.
13. Bristow, Dennis N. and Kenneth C. Schneider, (2002)," the collegiate student orientation scale (CSOS): Application of the marketing concept to higher education," *Journal of Marketing for Higher Education*, Vol.12, No.2, P.15-34.
14. Canic, Michail J. and Patrick M. Mccarthy, (1997)," service quality and higher education do mix, a case study exploring the service environment at Indiana University southeast " *Quality Progress*, Vol. 33, No. 9, September 2000, P. 41-48.
15. Caruana. Albert. (1998),"do universities that are more market orientated perform better?," *International Journal of public sector management*, Vol.11 ,No.1,p.55-70.
16. Cheng, Y. C., & Tam, W. M. (1997). Multi-models of quality in education, *Quality Assurance in Education*, Vol.5, No.1, P.22–31. ( Available at <http://lysander.emeraldinsight.com/vl=20247265/cl=26/nw=1/rpsv/~1203/v5n1/s3/p22>).
17. Chowdhary Nimit and Prakash Monika (2005), "Service Quality: Revisiting the Two Factor ", *Journal of Services Research*, Vol.5, No.1, pp.61-75.
18. Chua, Clare, (2004), "perception of quality in higher education," *proceeding of the Australian universities quality forum*, Vol.10, No.1.
19. Connolly, Michael; Jones, Norah & O, shea, John, (2005), "Quality Assurance and E-learning: Reflections from the front line", *Quality in Higher Education*, Vol. 11, No.1, April.

- 20.** Cronin J. Joseph, Jr. and Taylor Steven A. , (1994) , " SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality" , *The Journal of Marketing*, Vol. 58, No.1, P.125,131 , (<http://www.jstor.org/stable/1252256>) .
- 21.** Dennis L. Foster (1992)." Marketing Hospitality: sales and Marketing for Hotels, Motels and Resort", *Macmillan/McGraw-Hill School Publishing Company*, p10
- 22.** Denton Keith (1996) , “ How to give quality services to your customers ”, *universal book stall* , P.334 .
- 23.** Deshpande, R., Farley, J.U. and Webster, F.E. Jr (1993), “Corporate culture, customer orientation, and innovativeness in Japanese firms: a quadrad analysis”, *Journal of Marketing*, Vol. 57, P. 23-7.
- 24.** Dobni , C. Brooke , George , Luffman, (2000) , " market orientation and market strategy profiling : an empirical test of environment –behavior \_ action co alignment and its performance implications ," *management decision* , Vol.38 , No.8 , p.503 .
- 25.** Douglas, Jacqueline; Alex, Douglas and Barry Barnes, (2006), "Measuring student satisfaction at a UK university" , *Quality Assurance in Education*, Vol. 14, No.3 ,P. 251-267 .
- 26.** Dowling, Grahame, (2004), "*The Art & Science of Marketing-Marketing for Marketing Managers*", NY-U.S.A., Oxford University Press, Inc.
- 27.** Ewers, Barbara & Austen, Gaynor, (2008), “A framework for Australian University Library Management”, *Working Paper*, P.1-17.
- 28.** Flavian, Carlos & Lozano, Javier, (2006), “Organisational antecedents of market orientation in the public university system”, *International Journal of Public Sector Management*, Vol.19, No.5, P.447-467.
- 29.** Ghobadian Abby, Speller Simon & Jones Matthew,(1994), “Service Quality: Concepts & Models”, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol.11 No.9, p.43-66 .
- 30.** Gudlaugsson, Thorhallur, (2009)," Service quality and universities institute of business research working paper series," Vol.101, P.1-19.

- 31.** Hammond, Kevin; Robert L. Weberter and Harry A. Harmon, (2009), "The impact of market orientation toward students and student / faculty ratios of performance excellence in the case of AACSB-international member schools", *Academy of Marketing Studies Journal*, Vol.13, No. 2 , P.45-58.
- 32.** Hennig-Thurau, Thorsten; Langer, Markus F. and Hansen, Ursula, (2001), "Modeling and Managing Student Loyalty: An Approach Based on the Concept of Relationship Quality", *Journal of Service Research*, Vol. 3, No. 4, P.331-344.
- 33.** Hoecht, Andreas, (2006), "Quality assurance in UK higher education: Issues of trust, control, professional autonomy and accountability", *Higher Education*, Vol.51.
- 34.** Helgesen, Øyvind & Nettet, Erik, (2007), "What accounts for students' loyalty? Some field study evidence", *International Journal of Educational Management*, Vol. 21, No. 2, P.126 – 143.
- 35.** Huang Rui-Ting , (2001) , " Improving the Service Quality of Distance Education" Total Quality Management, vol.11, P. 427-432 .
- 36.** Kam, Booihon, (1997), "Style and quality in research supervision: the supervisor dependency factor", *Higher Education*, Vol.34, P.81-103.
- 37.** Kaplan Robert S, & Atkinson Anthony A. (1998), "Advanced management accounting", Prentice Hall International, upper saddle river ,New Jersey ,P.552
- 38.** Kennedy, Karen Norman; Jerry R. Goolsby and Eric j. Arnold, (2003), "Implementing a customer orientation: extension of theory and application," *Implementing a customer orientation*, Vol.67, p.67-81.
- 39.** Kotler, P. and Armstrong G., (2010). "Principles of Marketing. Pearson Prentice Hall", Thirteen Edition, New Jersey, NJ.
- 40.** Kotler, Philip, (2001), "Marketing Management: Analysis planning, implement and Control", prentice Hall, Inc., India.
- 41.** Kotler, Philip, (1997), (Marketing Management Planning Implementation and Control). Gth ed., New Delhi.



- 42.** Kotler, Philip & Kevin Keller, (2006), "*Marketing Management*", 12th ed. New Jersey-U.S.A. Pearson Prentice Hall.
- 43.** Kuusik, Andres, (2007), "Affecting Customer Loyalty: Do Different Factors Have Various Influences in Different Loyalty Levels?", *Dissertation*. University of Tartu. Estonia.
- 44.** Lomas, Laurie, (2007), "Are Students customers? Perception of academic staff," *Quality in Higher Education*, Vol.13, No. 1: 31-44.
- 45.** Mazzarol, Tim, Souter, Geoffrey and their Vicky,(2000),"critical success factors in the marketing of an educational institution: A comparison of institution and student perspectives ,"*Journal of marketing for higher education*,10(@), p39-57.
- 46.** Morgan, Robert E & Strong, Carolyn A., (1998), "Market orientation and dimensions of strategic orientation", *European Journal of Marketing*, Vol. 32 No. 11/12: 1051-1073.
- 47.** Mitra, Subrata Kumar, (2009), "Why Universities Are Adopting Market Oriented Management Practices?", *Asian Social Science Journal*, Vol.5, No.3, March: P 137-142 .
- 48.** Montano, Cart B., Madelynd. Hunt and Lowell Boudreaux, (2005),"Improving the quality of student advising in higher education. A case study ," *total quality management*, 16(10), p1103-1125 .
- 49.** Narver, J.C. and Slater, S.F. (1990), "The effect of a market orientation on business profitability", *Journal of Marketing*, Vol. 54 No. 4: 20-35.
- 50.** Ndubisi , Nelson Oly, Nerech K. Malhotra and Chan kok wah , (2009) , " relationship marketing , customer satisfaction and loyalty : a the oretical and empirical analysis from an a Sian perspective ," *journal of international consumer marketing* , 21 , P.5-26 .
- 51.** Nettet, Erik & Helgesen, Øyvind, (2009), "Modelling and Managing Student Loyalty: A Study of a Norwegian University College", [\*Scandinavian Journal of Educational Research\*](#), Vol. 53, No. 4,P. 327 - 345.

- 52.** Nwankwo, S. (1995). "Developing a customer orientation". *The Journal of Customer Marketing*, Vol.12, No. 5, P. 5-15.
- 53.** Nwokah, N. Gladson, (2008), "commentary strategic market orientation and business performance," *European Journal of marketing*, 42(3/4), p279-286.P.43.
- 54.** Owlia S. Mohammad and Aspinwall M. Elaine (1998), "A Framework for measuring quality in Engineering Education", *Total Quality Management*, Vol. 9, No.6, p. 501-518.
- 55.** Parasuraman, Zeithaml and Berry, (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, p. 41-50.
- 56.** Payne, Adrian,(1996) , "The Essence of Services Marketing ", New York: Prentice – Hall .
- 57.** Pesch, Michel; Robert Calhoun; Kenneth Schneider and Dennis Bristow, (2008), "The student orientation of a college of business: an empirical look from the students' perspective",*The marketing management Journal* , Vo.18, No.1: 100-108.
- 58.** Schiffman, Leon G. & Leslie Lazar Kanuk, (2004), "*Consumer Behavior*", 8th Ed., New Jersey-U.S.A., Pearson Prentice Hall.
- 59.** Schwartzman, Roy. (2008)"Are students customers? The metaphoric mismatch between management and education," **university south Carolina**, Vol.116, No.2, P.215-222.
- 60.** Sekaran, Uma (2003), *Business Research Methods for Managers: A Skill-Building Approach*, 4th edition. NY: John Wiley & Sons, Inc.
- 61.** Parasuraman, A.Zeithaml, V.A. and Berry, L.L, (1988).” SERVQUAL: aMulti – Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, P.12-37.

- 62.** Thurmond Veronica, Wambach Karen, and Connors Helen, (2002) ," Evaluation of Student Satisfaction: Determining the Impact of a Web-Based Environment by Controlling for Student Characteristics", *THE AMERICAN JOURNAL OF DISTANCE EDUCATION*, vol.16,no. 3, P.169–189 .
- 63.** Widrich, Stanley M.; Erhan, Mergen and Delving Grant, (2002), "Measuring the dimensions of quality in higher education's", *Measuring the dimensions of quality*, Vo.13, No.1: 123-131.
- 64.** Winsted K.F. (1997), "The Service Experience in two Cultures: Abehavioral Perspective", *Journal of Retailing*, Vol. 73, No. 3, p 337-60.
- 65.** Woodhouse, David, (2006), "The Quality of Transnational Education: A provider view", *Quality in Higher Education*, Vol. 12, No. 3: 277-281.
- 66.** Wright, Robert E., (2000), "Student evaluations and consumer orientation ofuniversitions,"*Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, Vol.8, No.1: 33-40.
- 67.** Zhang, Linying; Han, Zhijun and GAO, Qun, (2008), "Empirical Study on the Student Satisfaction Index in Higher Education", *International Journal of Business and Management*, Vol.3, No.9: 46-51.

## قائمة الملحقات

ملحق ( 1 ) أداة الدراسة

ملحق ( 2 ) قائمة أسماء الجامعات الأردنية الخاصة

ملحق (3) قائمة بأسماء المحكمين

## ملحق (1)

### أداة الدراسة

#### استمارة إستبيان لأغراض البحث العلمي

عزيزي الطالب , عزيزتي الطالبة .... تحية طيبة

الاستبانة بين أيديكم لأغراض البحث العلمي بهدف دراسة جودة الخدمة التعليمية لطلبة الدراسات العليا , راجين التفضل بقراءتها و تأشير الإجابة المناسبة من وجهة نظرك مع فائق الشكر و التقدير .

المشرف : د.ليث الربيعي

الباحثة : روان قدورة

الخصائص الديمغرافية :

(1) الجنس

أنثى

ذكر

(2) العمر

25 سنة فأقل  30-26  35-31  40-36

45 فأكثر

45-41

(3) عدد سنوات الخبرة الوظيفية

1- 5 سنوات  6- 10  11- 15

21- 25

16- 20

بدائل الإجابة							الفقرة	ت
لا أتفق كلياً	لا أتفق	لا أتفق بعض الشيء	محايد	أتفق بعض الشيء	أتفق	أتفق كلياً		
<b>توجه الجامعة بالطلبة</b>								
							تولي الجامعة إهتمامها و رعايتها للطلاب	1
							الاساتذة ياخذون الوقت الكافي للتعرف على إمكانيات الطالب	2
							الاساتذة ياخذون إحتياجات الطالب بعين الإعتبار	3
							الجامعة تعطي للطلاب قيمة جيدة مقابل ما يدفعه الطالب	4
							الجامعة تشعر باهمية الطالب كأهمية أعضاء هيئة التدريس و العاملين	5
							توفر الجامعة الفرصة التعليمية للطلاب	6
<b>جودة الخدمة التعليمية</b>								
<b>الملموسية</b>								
							يتمتع كافة الموظفين في الجامعة من الهيئة التعليمية و إدارين و عاملين بمظهر انيق	7
							توفر الجامعة فصول دراسية ذات تصميم مناسب للمحاضرات	8
							توفر الجامعة كافة مستلزمات العملية التعليمية طول فصول السنة	9
							توفر الجامعة مظهر لائق للمباني و الاراضي داخل الحرم الجامعي	10
							تتمتع مرافق الجامعة بالنظافة و الجاذبية	11
							توفر الجامعة قاعات محاضرات مريحة	12
							تتمتع الجامعة بوجود ديكورات انيقة	13
							توفر الجامعة مواقف مناسبة للسيارات	14
							توفر الجامعة مناهج جديدة و مواكبة عالمياً للطلبة	15
							توفر الجامعة اجهزة حاسوب متطورة و كافية لاحتياجات الطلبة	16
							إشترك الجامعة بشبكة الإنترنت/ البريد الإلكتروني	17
							توفر الجامعة ثقافة تنظيمية و قيمة عالية للطلبة	18
<b>الإعتمادية</b>								
							يتميز موظفي الجامعة بمعاملتهم الودية	19
							يتميز الأساتذة بمعاملتهم الودية	20
							يتميز الأساتذة بالكفاءة و الفاعلية	21
							يبتكر الأساتذة الاساليب الحديثة في التدريس	22

ت	العبرة	أتفق كلياً	اتفق	أتفق بعض الشيء	محايد	لا أتفق بعض الشيء	لا أتفق كلياً
23	توافق الجامعة مع المجتمع بدرجة عالية						
24	معرفة موظفي الجامعة بالقواعد و الاجراءات						
25	توفر الجامعة التدابير الأمنية						
<b>الموثوقية</b>							
26	توفر الجامعة الاماكن المناسبة للتسجيل						
27	توفر الجامعة الاوقات مناسبة للطلبة للتسجيل						
28	توفر الجامعة امكانيات التسجيل خالية من الاخطاء						
29	تحتفظ الجامعة بسجلاتها بطريقة مرتبة و دقيقة						
30	يتميز اساتذة الجامعة بالموثوقية من حيث الحضور في وقت المحاضرة و عدم الغاء محاضراتهم						
31	يتميز الموظفون بصدق تعاملهم و اهتمامهم بمصلحة الطلبة و حل مشاكلهم						
<b>الإستجابة</b>							
32	توفر الجامعة موظفين اكفاء لمساعدة الطلبة						
33	توفر الجامعة اساتذة اكفاء لمساعدة الطلبة						
34	يتميز اساتذة الجامعة في قدرتهم على حل المشاكل التي يواجهونها مع الطلبة						
35	يتميز الموظفون في الجامعة في قدرتهم على حل المشاكل التي يواجهونها مع الطلبة						
36	توفر الجامعة قنوات ليتمكن الطالب من خلالها التعبير عن شكوى أو مشكلة قد تواجهه						
37	تتميز الجامعة بتعاملها مع الأسئلة بكفاءة و سرعة						
<b>التعاطف</b>							
38	تولي إدارة الجامعة اهتماماً عالياً بمصلحة الطلاب						
39	توفر الجامعة مرافق كافية للحاسوب يستوعب كافة الطلاب						
40	توفر الجامعة قاعات دراسية كافية يستوعب كافة الطلاب						
41	يعطي العاملون في الجامعة اهتماماً شخصياً لكافة الطلاب						
42	تعطي الهيئة التعليمية في الجامعة الدعم و الإهتمام لحاجات الطلاب						
43	اوقات ساعات غرف الحاسوب ملائمة لجميع الطلاب						
44	عدالة الجامعة و عدم تحيزها في علاج مشكلات الطلاب						

ت	العبرة	أتفق كلياً	أتفق	أتفق بعض الشيء	محايد	لا أتفق بعض الشيء	لا أتفق	لا أتفق كلياً
<b>جودة الإشراف</b>								
45	يقوم المشرف باعطاء وقت كافٍ للطالب							
46	يهتم المشرف بمناقشة الطالب خلال عملية الإشراف							
47	يتميز المشرف بتقديم ملاحظاته للطالب خلال فترة إشرافه							
48	لدى المشرف مواقف إيجابية إتجاه المشاكل التي يواجهها الطالب							
49	لدى المشرف المام بما قام به الطالب من جهد في البحث و تحليل البيانات							
50	شعور الطالب بعد الإنتهاء من إجتماعه مع المشرف بالرضا							
<b>رضا الطلبة</b>								
51	شعوري بالإرتياح لاتخاذي قرار التسجيل بهذه الجامعة							
52	لو كان لدي قرار للتسجيل مرة اخرى في الجامعة لسجلت في هذه الجامعة							
53	من اكثر القرارات حكمة في حياتي هو التسجيل في هذه الجامعة							
54	إتخاذي القرار الصحيح عند التحاقني بهذه الجامعة							
55	اوصي الآخرين بالتسجيل في الجامعة							



**ملحق (2)****قائمة أسماء الجامعات الأردنية الخاصة**

الرقم	أسماء الجامعات الأردنية الخاصة
1	جامعة جدارا
2	جامعة عمان العربية
3	جامعة الشرق الأوسط

**ملحق (3)**  
**قائمة بأسماء المحكمين**

مكان العمل/الجامعة	التخصص	الالقب العلمي و الإسم	ت
جامعة الشرق الأوسط	إحصاء و نظم معلومات	الأستاذ الدكتور محمد عبد العال النعيمي	<b>1</b>
جامعة الشرق الأوسط	إدارة أعمال	الأستاذ الدكتور نجم عبدالله العزاوي	<b>2</b>
جامعة الشرق الأوسط	إدارة أعمال	الدكتور صباح حميد أغا	<b>3</b>
جامعة الشرق الأوسط	إدارة أعمال	الدكتور علي عباس	<b>4</b>
جامعة الشرق الأوسط	تسويق	الدكتور حمزة خريم	<b>5</b>