

جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا

د. عامر سعد أحمد جبران ،

د. خالد صالح يحيى أحمد المساجدي ،

د. عبدالغني مطهر صالح

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الى معرفة مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا، ولتحقيق الهدف تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، واستبانة مكونة من (30) فقرة موزعة على أربعة مجالات هي (المقررات الدراسية، أعضاء هيئة التدريس، إدارة الدراسات العليا، التسهيلات المادية)، وبعد التأكد من صدق الأداة وثباتها تم توزيعها على عينة الدراسة المكونة من (172) طالب وطالبة، اختيرت بالطريقة العشوائية البسيطة من طلبة الدراسات العليا بجامعة صنعاء نهاية العام الجامعي 2017 / 2018م، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS)، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في مجملها كانت متوسطة على مستوى الأداة ككل ومجالاتها ما عدا مجال " المقررات الدراسية" كانت عالية، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي على مستوى الأداة ككل ومجالاتها ما عدا مجال " التسهيلات المادية" توجد فروق لصالح الذكور، وعدم وجود فروق دالة إحصائية تُعزى لمتغير نوع الكلية، ووجود فروق دالة إحصائية تُعزى لمتغير البرنامج لصالح برنامج الماجستير.

Abstract:

The objective of the study was to determine the quality of educational service at Sana'a University from the point of view of postgraduate students. To achieve the goals of study, the descriptive approach was used. The questionnaire consisted of (30) paragraphs divided into four fields (courses, faculty members, Administrative of post graduate affairs, physical facilitative, (172) students, was selected by random method of graduate students at the University of Sana'a at the end of the academic year 2017/2018, Data were analyzed using SPSS. The results of the study found that the quality of Educational service at Sana'a University from the point of view of graduate students in general was moderate at the level of the tool as a whole and its fields except for the field of "courses" were high, There are no statistically significant differences due to the gender variable at the level of the tool as a whole, except for the area of "material facilities". There are differences in favor of males. There are no statistically significant differences due to the type variable.

مقدمة:

تسعى الكثير من المؤسسات الخدمية لتقديم أفضل المنتجات، لذلك تزايد اهتمامها بموضوع الجودة، التي أصبحت ضرورة حتمية في هذا العصر، لمواكبة التطورات والتحديات المستجدة والمتسارعة. ويشهد التعليم الجامعي اهتماماً كبيراً على مختلف المستويات في كافة دول العالم لمواكبة حاجات الفرد والمجتمع، وخصائص العصر العلمي والتقني، وبناء على ذلك ينظر إلى التعليم العالي الجامعي على أساس الدور المتميز الذي يقوم به من خلال إعداد الكوادر والطاقات البشرية في مجالات التعليم المختلفة (حسن وآخرون، 2013، 3).

كما أن سعي الجامعة لتقديم خدمة تعليمية ذات جودة عالية تلبي حاجات ورغبات الطلبة (الدارسين)، يؤدي ذلك إلى تعزيز العلاقة الإيجابية بين الجامعة والطلبة، ويزيد من ولائهم وتشجيعهم لها، واعتبارهم مصدراً مهماً للمعلومات للترويج للجامعة وجذب المزيد من الطلبة الجدد (الربيعي، 2007، 13).

ولتحقيق جودة الخدمات التعليمية لا بد من توجيه كل الموارد البشرية والسياسات، والنظم، والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع ولضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ للطلاب بلوغ المستوى المطلوب (حلس، 2013، 6).

ولكي يتسنى للجامعة تحقيق أهدافها باستمرار، لا بد من معرفة مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا للوقوف على نقاط القوة والضعف التي تعتري العملية التعليمية، حتى يتسنى للقائمين على الدراسات العليا إمكانية التطوير بناء على أسس واضحة وأكيدة لتحقيق ميزة التنافسية (قدورة، 2011، 3).

وعليه فإن هذه الدراسة تهدف لمعرفة مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بجامعة صنعاء من وجهة نظرهم.

مشكلة الدراسة:

انطلاقاً من أهمية الخدمات التعليمية، ودورها في تحقيق أهداف التعليم الجامعي، ومن أهمية ضرورة التعرف إلى آراء الطلبة لقياس جودة الخدمة المقدمة لهم، وكذا وجود العديد من نقاط الضعف التي تسود الجامعات اليمنية كما حددتها الاستراتيجية الوطنية للتعليم العالي في الجمهورية اليمنية

(2006- 2010) أبرزها: ضعف المرافق، والبنى التحتية؛ حيث تفتقر الجامعات إلى المبنى الجامعي والمكتبات والوسائل التعليمية والمختبرات، وشبكات الاتصال، وغياب أنظمة الجودة والاعتماد الأكاديمي، وضعف الخدمات الإرشادية للطلبة، وعدم التوازن بين مخرجات التعليم العالي، واحتياجات المجتمع، وسوق العمل. إضافة إلى نتائج الدراسات السابقة كدراسة (الحدابي، وقشوة، 2009)، ودراسة (الشعبي، 2016)، ودراسة (برقعان، ومهدي، 2016)، والتي أكدت جميعها أن مستوى جودة الخدمة التعليمية دون المستوى المطلوب، وهذا ما دفع الباحثون لمعرفة مستوى جودة الخدمات التعليمية لطلبة الدراسات العليا في جامعة صنعاء من وجهة نظرهم.

من هنا تبرز مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي: ما مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما درجة جودة المقررات الدراسية لطلبة الدراسات العليا من وجهة نظرهم؟
2. ما درجة جودة الخدمة التي يقدمها أعضاء هيئة التدريس لطلبة الدراسات العليا من وجهة نظرهم؟
3. ما درجة جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الدراسات العليا للطلبة من وجهة نظرهم؟
4. ما درجة جودة التسهيلات المادية اللازمة لطلبة الدراسات العليا من وجهة نظرهم؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، البرنامج، نوع الكلية)؟

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء المقدمة لطلبة الدراسات العليا من خلال الآتي:

1. معرفة درجة جودة الخدمة التعليمية (المقررات الدراسية، أعضاء هيئة التدريس، إدارة الدراسات العليا، التسهيلات المادية) من وجهة نظر الطلبة.
2. الكشف عن التباينات في مستوى جودة الخدمة ومجالاتها في ضوء متغيرات (النوع الاجتماعي، البرنامج، نوع الكلية).

أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة من أهمية موضوعها المتمثل في جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في جامعة صنعاء، كما تتمثل أهميتها في النتائج التي تم التوصل إليها، والتي يمكن الاستفادة منها في توجيه جهود الجامعة لتحسين جودة الخدمة التعليمية فيها، بما يحقق رضا الطلبة وتحسين ورفع مستوى سمعة الجامعة، بالإضافة إلى فتح المجال أمام دراسات مستقبلية في هذا الموضوع.

حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة موضوعياً على رصد وجهات نظر طلبة الدراسات العليا في جامعة صنعاء لجودة الخدمة التعليمية، من حيث مجال (المقررات الدراسية، أعضاء هيئة التدريس، إدارة الدراسات العليا، التسهيلات المادية)، ومكانياً: جامعة صنعاء في كليات (التربية، الآداب والعلوم الإنسانية، واللغات، والشريعة والقانون، والطب والعلوم الصحية، والعلوم، والزراعة، والحاسوب وتكنولوجيا المعلومات)، وزمانياً تم تطبيق الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي (2018/2017).

مصطلحات الدراسة:

جودة الخدمة التعليمية: يمكن تعريفها في هذه الدراسة بأنها: تقديم خدمة (منفعة) تعليمية متميزة تتطابق مع توقعات طلبة الدراسات العليا بجامعة صنعاء.

طلبة الدراسات العليا: وهم جميع الطلاب والطالبات الملتحقين ببرنامج (الماجستير، الدكتوراه) في جامعة صنعاء.

المبحث الاول: الإطار النظري

المطلب الاول: مفهوم الجودة :

يشهده العالم تطورا كبيرا في مختلف المجالات مما ترتب عليه من إنتعاش في الحركة الاقتصادية وتطور وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال و نمو المنافسة العالمية في مجال السلع والخدمات والأفكار، و إنتقال الإقتصاد من الإهتمام بالتصنيع إلى الإهتمام بالخدمات و المعرفة كما تعاضم دور بعض القطاعات الخدمية، مما أصبح من الضروري على هذه المؤسسات أن تنتهج نهج الجودة في تقديم خدماتها المتنوعة. كما احتلت جودة الخدمة مكانة و أهمية كبيرة لدى مقدمي الخدمات و المستفيدين، الأمر الذي زاد من إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية و دور تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة لضمان رضا الزبون وولائه، ولن يأتي هذا إلا باهتمام هذه المؤسسات بتبني وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و تدريب الكفاءات البشرية على إستخدام هذه الوسائل و الاستغلال الأمثل لها.

1. المعنى اللغوي للجودة: جاء في معجم لسان العرب: بأن أصلها "جُود"، والجيدُ نقيضُ الرديءِ، على وزن فيعل، واصله جيودٌ فقلبت الواوُ ياءً لأنكسارها ومجاورتها الياء، ثم أُدغمت الياءُ الزائدةُ فيها، والجمعُ جيداً، وجياداتٌ جمع الجمع، وجادَ الشيءُ جُودَةً وجُودَةً أي صارَ جيداً، وأجدتُ الشيءَ فجَادَ والتجويدُ مثله، ويقالُ: هذا شيءٌ جيدٌ بينَ الجُودَةِ والجُودَةِ، وقد جَادَ جُودَةً وأجادَ: أي أتى بالجيدِ منَ القولِ أو الفعلِ، ويقالُ: أجادَ فلانٌ في عمله وأجودَ وجادَ عمله يجُودُ جُودَةً. (ابن منظور، 1984:720)

2. تعريف الجودة من الناحية الاصطلاحية :

لقد اختلفت التعاريف الخاصة بالجودة وذلك نظرا للتحويلات الاقتصادية عبر التاريخ، ولما كان مفهوم الجودة متعدد الأبعاد لم يتفق المفكرون والباحثون على إعطائه مفهوماً موحداً ودقيقاً حيث عرفه الكثير من المفكرين بعدة تعاريف يمكن عرض البعض منها:

يرجع مفهوم الجودة (Quality) الى الكلمة اللاتينية (Qualitas) والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة(الدرادكة، 2006: 15)، والجودة لم تكن وليدة اليوم فحسب بل موجودة منذ وجود الحضارة الانسانية والتي كانت تعني الدقة والاتقان(البيلاوي وآخرون، 2008: 188)، فنجدها مثلاً في الحضارة المصرية (الفرعونية) ممثلة في الأهرامات، وفي الحضارة الصينية متمثلة في سور الصين العظيم، وفي الحضارة الاسلامية متمثلة في قوله تعالى ((الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم ايكم احسن عملا وهو العزيز الغفور)) (الملك: 2)، وقال تعالى (من عمل صالحا فلنفسه ومن اساء فعليها وما ربك بظلام للعبيد) (فصلت: 46)، وقال تعالى في موضع آخر((صنع الله الذي اتقن كل شيء

انه خبير بما تفعلون)) (النمل: 88)، فهذه الآية توضح ان الاتقان يفوق الجودة في المدلول ويبلغ الكمال في العمل وذلك الحد الذي لن يبلغه بشر، والاتقان بهذا المعنى هو احد الدلالات التي تقوي مفهوم الجودة بمعناها الاسلامي داخل المجتمع المسلم.(Buttle,1995)

المطلب الثاني: طبيعة الخدمة و مفهومها و ابعادها

1. مفهوم الخدمة:

يرجع أصل كلمة الخدمة أو service إلى كلمة لاتينية *servicium* والتي تعني العبودية أي كثرة خدمة الأسياد أي الملوك أما في النشاط الاقتصادي فإن السيد هو المستهلك أو العميل^{لث}. كما يمكن فهم طبيعة الخدمة من خلال تحليل العلاقة بينها و بين المنتجات المادية، وهذا بسبب الترابط و التزامن الوثيق فيما بينهما، فتصنيف الخدمة لا يمكن أن يكون بمعزل عن المنتج، و عليه فكلمة الخدمة في طبيعتها غير واضحة المعالم، و هذا عائد إلى عدة أسباب نوجزها في النقاط التالية :

- إن كلمة "الخدمة" توحى بالشيء المعنوي أكثر منه المادي ولذلك غالباً ما يستعمل لفظ المنتج للتعبير عن الخدمة كقولنا منتجات سياحية أو فندقية؛
- إن كلمة "الخدمة" لا تشمل قطاع معين أي أن قطاع الخدمات متنوع جداً؛
- لطالما اعتبرت الخدمة متعلقة بالعنصر البشري، ولكن هذا المفهوم نقص مفعوله في وقت اكتسحت فيه الآلة ميدان الخدمات مثل الغسيل الآلي للسيارات، آلات تقديم القهوة... وغيرها، أي أن الخدمة تتغير بتغير المحيط التكنولوجي (حكيم، جروة، 2007)

2. تعريف جودة الخدمة:

تُعرف جودة الخدمة التعليمية بأنها " نجاح المؤسسة التعليمية في توفير بيئة تعليمية تمكن الطلاب من تحقيق الأهداف التعليمية بفاعلية طبقاً لمعايير أكاديمية مناسبة (الحدابي، وعكاشة، 2006، 3). كما تُعرف بأنها: مجموعة من المنافع والأنشطة والإرشادات والتوجيهات التي تقدمها الجامعة للطلاب المقبول فيها من لحظة دخوله إلى الجامعة وتخصصه في أحد أقسامها إلى لحظة تخرجه، وحصوله على الدرجة العلمية وتتضمن هذه الخدمات ما يتلقاه الطالب من المحاضرات في قاعات التدريس ومن تأهيل وتدريب في مختبرات الحاسوب وغيرها (الهوري وآخرون، 2012، 16).

3. أبعاد جودة الخدمة التعليمية:

يتفق أغلب الباحثين على أن الجودة تتضمن مجموعة من العناصر أو الأبعاد التي يستند إليها المستفيد من الخدمة في إعطاء تقييمه النهائي ومن أشهرها نموذج السيرفكوال (SERVQUAL) لقياس الفجوة بين الخدمة المتوقعة والمقدمة، ويتضمن خمسة محددات والتي يمكن تعميمها على أي نوع من الخدمة إذ تشمل:

أولاً: العناصر الملموسة: وتشمل جميع المكونات الملموسة للمؤسسة التي تقدم الخدمة، مثل الأدوات والآلات والمباني ومظهر العاملين والأجزاء الملموسة التي تشكل جزءاً من الخدمة نفسها.

ثانياً: الاعتمادية: وتعني الاعتماد على المؤسسة في قدرتها على تقديم مستوى معين من الجودة كلما طلب منها ذلك أو بمعنى آخر تقديم الخدمة السليمة من أول مرة.

ثالثاً: الاستجابة: وتعني رغبة واستعداد العاملين في المؤسسة التعليمية لتقديم الخدمات والرد على استفسارات الطلاب وتلبية طلباتهم في الوقت المحدد.

رابعاً الثقة (الأمان): وتعني شعور الطالب بالراحة والاطمئنان إلى المعلومات التي يأخذها وعدم استخدام مصطلحات أو ألفاظ لا يفهمها وكذلك شعوره بالأمان من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها نتيجة سوء الخدمة وشعوره بالثقة، ومن المهم أيضاً شعوره بأن العاملين أكفاء لهذه الخدمة وهذا كله يوفر شعوراً بالأمان لدى الطالب.

خامساً: التعاطف: أن يشعر الطالب أنه محور اهتمام الموظف وأن مصلحته هي الأساس وأنه قادر على الاتصال والاستفسار في أي وقت ومن الضروري شعوره بأن المؤسسة تتفهم حاجاته وتتفاعل مع ذلك. (عاشور، والعبادلة، 2007)

4. مفهوم جودة الخدمة:

عرفت الخدمة بأنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساساً غير ملموسة، ولا تنتج عنها أية ملكية، وان إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو لا يكون (الضمور، 2005: 18).

وعرفت بأنها منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة والخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها مادياً (أبو رمان؛ والديوه جي، 2000: 4).

" كما أن التباين في أنواع الخدمات جعل مفهوم الخدمة يحمل تفسيرات عديدة حيث عرفتھا جمعیة التسویق الامریکیة بأنها عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تقدم مرتبطة مع السلع المباعة" (Elemara, 2009:52).

وقد أشار Lovelock إلى أن هناك تسع خصائص للخدمات تتميز بها عن السلع المادية وهي:

- عدم الملكية
- عدم الملموسية
- مشاركة المستهلكين في الأداء (الإنجاز)
- أشخاص آخرون يشكلون جزءاً من المنتج
- الاختلاف في المدخلات والمخرجات
- غياب التخزين بعد الإنتاج (عدم التخزين)
- الصعوبة في تقييم الخدمة من قبل المستهلكين
- الأهمية الكبيرة لعنصر الوقت
- نظام التسليم يتضمن قنوات إلكترونية ومادية

الجودة في التعليم العالي:

تعني جودة التعليم العالي مقدرة مجموع الخصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، إننا نعرف جيداً أن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيء للطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه.

ولذا فإن ثقافة الجودة وبرامجها تؤدي إلى اشتراك كل فرد وإدارة ووحدة علمية وطالب 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

إن قياس رضى الطلبة أمر استراتيجي بالنسبة للجامعات، لأنه شبيه بحساب الأرباح والخسائر للمؤسسات، فإذا كان معدل الرضى:

- أعلى مما يتوقعه الطالب، وهي حالة نادرة، فإن الجامعة تكون في حالة ربح متفوق، لأن الجامعة حققت أهدافها بإكساب الطالب المعارف والقيم والمهارات المستهدفة، وسيكون الطالب مسروراً ومبتهجاً بتحصيله العلمي وحياته المهنية، ويتحدث عن الجامعة بشكل إيجابي.
- أقل من المتوقع، فإن الجامعة في حالة خسارة، لأن الجامعة لم تحقق أهدافها ولا توقعات الطالب، وقد ينسحب الطالب من الدراسة، أو ينتقل إلى جامعة أخرى، أو يبقى في الجامعة ويتعامل معها بشكل سلبي.
- مساوي لما يتوقعه الطالب، فالجامعة في حالة استقرار وربح معتدل، نتيجة الاحتمال الكبير لاستمرارية دراسة الطلبة، ويجب عليها المحافظة على هذا الرضى المقبول، وأن تطمح للوصول إلى الرضى المتفوق.

ويقصد برضى الطالب اقتناعه بجودة الخدمات التعليمية المقدمة له في البيئة الجامعية، وثقته بها وتفاعله معها واستجابته لها على الوجه الذي يحقق الكثير من النتائج والإيجابيات، على المستوى الأكاديمي والنفسي، كما يمكن أن تعني توقعات الطالب حول شكل ونوع وجودة الخدمات التعليمية التي سيحظى بها في الجامعة، حيث يملك الطالب قبل دخوله للجامعة العديد من التصورات الذي يتوقع رؤيتها حقيقة في الجامعة، وبالتالي فإن عدم تحقيق تصوراته قد يؤدي إلى إصابته بالخيبة التي ستؤثر تلقائياً على تفاعله وعلى تحصيله وعلى مستواه الأكاديمي، أما عندما تكون الخدمات الجامعية المتوفرة متوافقة إلى حد ما مع تصورات الطالب وتوقعاته فإنه سيشعر بالرضى وسينعكس رضاه على تفاعله الجامعي وتحصيله الأكاديمي (Haksen & others, 2000:35).

والجدير بالذكر أن رضى الطالب يعد من أهم العوامل التي تقيس وتقيم تطوره ونموه الأكاديمي، والتي تقيم أيضاً مستوى الجامعة ومستوى الخدمات المقدمة فيها، وتختلف معايير رضى الطالب من جامعة لأخرى ومن طالب لآخر ومن نمط تعليمي لنمط تعليمي آخر، حيث أن الرضى عند بعض الطلبة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالنمط التعليمي، فالبعض يفضل النمط التعليمي التقليدي، ويشعر بالرضى بشكل أكبر حيث يكون هناك تواصلًا مباشراً بين الطالب ومعلمه، بينما يتحقق الرضى عند طلبة آخرين بتطبيق التعليم الإلكتروني.

ورضى الطالب يعني تفاعله مع مجموعة عوامل أهمها الجامعة ككل، وكليته، ومواده، والأدوات التعليمية المستخدمة، وعضو هيئة التدريس والطلبة الآخرين (Bolliger & Martindalc, 2004).

وقد تم تحديد أربع مشاكل معوقة في التعليم وهي: عدم التأكيد المناسب على المواضيع الأكاديمية، ونقص في المعايير، والتدريس الضعيف، وغياب القيادة، في حين أشار آخرون إلى ربط مفاهيم إدارة الجودة في التعليم بين العملية ومخرجاتها، وذلك بعد تشخيص جانب التصميم كسبب رئيس للإخفاقات في التعليم، وعند إدارة الجودة العملية النظامية المثالية لإدارة التغيير في التعليم (Goldberg & Cole, 2002:9).

لذلك تواجه مؤسسات التعليم العالي ضغوطاً لتحسين قيمة أنشطتها (Heck & Johnsrud, 2000). وذلك لأن تعزيز القيمة التعليمية يحتاج إلى نفقات كبيرة لاستمرار الجهد في تحسين الخدمة، والتركيز على مصالح أصحاب المؤسسة، وزيادة رضى الطلبة. وغالباً ما تستخدم هذه القيم لتقييم مدى رضى الطالب عن جودة الخدمة التعليمية، وذلك للعمل على تلبية الاحتياجات الاستراتيجية وذات الأهمية القصوى للطلبة (Cheng, 1990). ويمكن القول أن جودة الخدمة التعليمية تتحدد بمدى تلبية احتياجات الطلبة وتوقعاتهم.

المطلب الثالث: مؤشرات جودة الخدمات التعليمية:

إن مؤشرات الجودة إذا ما أحسن فهمها وتوظيفها تلعب دوراً مهماً في تطوير التعليم الجامعي، وقد يحدث تبني " مؤشرات الجودة " أساساً للتقويم والتطوير ثورة حقيقية في مجالات التعليم، ولا تنحصر أهميتها على مستوى معين أو شخص معين، بل تمتد لتشمل كبار المربين وخبراء التربية والتعليم والمعلمين والطلبة.

وتتناول مؤشرات الجودة جوانب المواقف التعليمية /التعلمية المختلفة، ولذا يحدد الكثير من الباحثين في حقل التعليم مصادر الجودة في المباني الجيدة، المدرسين البارزين، والقيم الخلقية العليا ونتائج الخبرات الممتازة، والتخصص، وتعاون كل من أولياء الأمور ورجال الأعمال والمجتمع المحلي ومصادر أخرى عديدة منها :

التطبيق التكنولوجي وقوة هدف القيادة ورعاية شئون الطلاب والتوازن الجيد للمنهاج أو دمج بعض هذه المصادر. (Firdaus, 2006: 31-47).

متطلبات المعيار البريطاني والقومي (Edward & Sallis) كما أوضح إدوارد وسالز للجودة في التربية في النقاط التالية:

- التزام الإدارة في الجودة.
- سياسة القبول والاختيار.
- تسجيل مدى تقدم الطالب.
- تطوير المنهاج والاستراتيجيات التعليمية التدريسية.
- اتساق أساليب التقويم.
- تحديد الإنجازات المتدنية والعمل على تصحيحها والتعامل مع نواحي الضعف.
- تحديد الاحتياجات التدريبية وتطويرها.
- تقويم فعالية التدريب.
- المراقبة والتقويم.

المطلب الرابع: مجالات الخدمات التعليمية

تتمثل جودة الخدمات التعليمية في الجوانب الرئيسية الآتية:

أولاً: المدخلات : والتي تتمثل بالمنهاج - المواد والتجهيزات - وقت التعلم - التعليم - المؤسسة الفاعلة هي التي تحاول جهدها من أجل توفير هذه المدخلات بغض النظر عن أوضاعها وعلى الرغم من تشابه المناهج في الموضوعات والوقت المخصص لها، إلا أن الاختلاف من بلد إلى آخر يكمن في مدى شمولية المنهاج وترابطه وارتباطه بالحياة اليومية للطلبة، أما في مجال المواد التعليمية فإن المؤسسة تسعى جاهدة إلى إثرائها من خلال علاقات وطيدة بالمجتمع المحلي، ولعل المشكلة تبدو أكثر وضوحاً في قضية الوقت المتاح للدراسة، فهناك ارتباط وثيق بين المدة التي يقضيها الطلبة في المؤسسة وبين مستوى تحصيلهم الدراسي كما أن التعليم الفعال يعد متطلباً أساسياً لنجاح المؤسسة، ويكون أكثر فاعلية حينما يزيد من انخراط الطلبة في التعليم من خلال الخبرات التعليمية التي تشجع التعلم النشط، فخير ما يتعلمه الطلبة ما كان قائماً على النشاط الذاتي لهم. (Haksen & others, 2000:76)

ثانياً: العمليات : وفي هذه المرحلة تتكامل جميع عناصر المدخلات فيما بينها البين وما تتضمنه من تسهيلات لإنجاز الأهداف المنشودة والتي تعتبر المخرجات المرغوبة، والتسهيلات تعتبر متطلباً أساسياً لوجود المؤسسة الفاعلة التي تتميز بالجودة، وعلى المؤسسة أن تتأكد من أن هذه المصادر تستخدم بفعالية، وفي هذا المجال يمكن ملاحظة ما يلي: -

- 1 - المجتمع المحلي :حيث يعد المجتمع محوراً أساسياً للمؤسسة الفاعلة الجيدة، فهو يزودها أحياناً بما تحتاجه، وتقوم المؤسسة بتقديم الخدمات اللازمة له .ودعم المجتمع للمؤسسة يعد أحد أهم الإسهامات في بناء مؤسسة فاعلة. (الحاج وآخرون، 2008:36)
 - 2 - تكون المؤسسة أكثر جودة وفاعلية عندما تخطط لأنشطتها بنفسها بدلاً من اقتداء نموذج خارجي.
 - 3 - المرونة :فالمؤسسة التي تتميز بالجودة هي التي تطوع المنهاج لظروفها وطبيعتها مجتمعتها المحلي.
 - 4 - إرادة العمل :فالإدارة أمر يتجاوز الرغبة والتمنيات إلى القيادة، وقد يصل الأمر إلى حد التضحية، وفي هذا المجال فإن كلاً من الدولة والمجتمع والآباء والمعلمين وجميع أفراد المجتمع يجب أن يعملوا معاً على مواجهة الصعاب كافة كي يصبح الحلم حقيقة.
- ثالثاً : المخرجات :** وتتمثل بالعنصر البشري وهو الثروة البشرية إذا ما أحسن تأهيله (الخميسي، 2007: 5)

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

أُجريت العديد من الدراسات حول جودة الخدمة التعليمية في عدد من الكليات والجامعات منها على المستوى المحلي: دراسة (الحدابي، وقشوة، 2009) هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة -جامعة عمران - من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، وقد تكونت عينة الدراسة من جميع طلبة الأقسام العلمية (فيزياء -كيمياء- أحياء) بالمستويين الأول والرابع، والبالغ عددهم (300) طالب وطالبة، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة - جامعة عمران، دون المستوى المطلوب، كما بينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تُعزى لمتغير الجنس، بينما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمستوى جودة الخدمة التعليمية تُعزى لمتغيري التخصص، والمستوى الدراسي. وتأتي دراسة (برقعان، ومهدي، 2016) في ذات السياق والتي هدفت إلى معرفة مستوى الخدمة الجامعية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية بالجمهورية اليمنية من وجهة نظر طلبتها، وبحث أثر مستوى الطلبة وتخصصهم وجنسهم في تقويمهم لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، وتكونت عينة الدراسة من (155) طالب وطالبة، اختيرت بالطريقة الميسرة من طلبة المستوى الأول والرابع من كليتي العلوم الإدارية والآداب، وجمعت البيانات بواسطة استبيان، وتوصلت الدراسة

إلى أن نظرة الطلبة للخدمة الجامعية في مجملها كانت متوسطة مع اختلاف تقييم الطلبة لجودة الخدمة الجامعية على مستوى المجالات؛ إذ كانت نظرتهم لخدمة القبول والتسجيل عالية، في حين كان تقييمهم لمستوى جودة الخدمات العامة، والأنشطة الطلابية ضعيفاً، أما بقية المجالات فكان تقييم الطلبة لها في المدى المتوسط، كما توصلت إلى أن نظرة أفراد العينة لجودة الخدمة الجامعية لا تختلف باختلاف مستواهم الدراسي على مستوى الأداة ككل وعلى مستوى كل مجال من مجالاتها ماعدا مجال الموظفين، في حين أظهرت الدراسة وجود فروق في تقييم أفراد العينة لمستوى جودة الخدمة الجامعية تعزى للجنس وكانت الفروق لصالح الذكور، ووجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الكلية وكانت الفروق لصالح كلية العلوم الإدارية. وأجرى (الشعبي، 2016) دراسة هدفت إلى التعرف على تقييم الطلبة لجودة الخدمات التعليمية في جامعتي ذمار الحكومية والحكمة الخاصة بمدينة ذمار، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة البحث (584) طالباً وطالبة، وتم استخدام مقياس SERVPERF لتقييم جودة الخدمة التعليمية، وتوصلت النتائج إلى أن تقييم الطلبة لجودة الخدمات التعليمية في الجامعتين كان في المدى المتوسط سواء على مستوى المقياس ككل أو على مستوى الأبعاد منفردة باستثناء بعد سرعة الاستجابة والذي جاء في المدى الضعيف، كما توصلت إلى أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة تعزى لمتغير نوع الجامعة؛ وذلك لصالح الجامعات الخاصة، وكذلك وجود فروق دالة إحصائية في إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير الجنس وكانت الفروق لصالح الذكور، ونوع الكلية لصالح الكليات العلمية، وعدم وجود فروق دالة إحصائية تبعاً لمتغيري نوع الشهادة الثانوية، ومستوى الدخل. وعلى المستوى العربي فقد أجرى العديد من الباحثين دراسات ذات صلة بمستوى جودة الخدمة التعليمية منها: دراسة (عاشور، والعبادلة، 2007) هدفت إلى تقييم دور الجامعات الفلسطينية في (MBA) حالة تقديم خدمات التعليم العالي من خلال دراسة حالة برنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية بغزة، وذلك بتطبيق نظرية الفجوة؛ من حيث الفرق ما بين ما يتوقعه الطلبة من خدمة تعليمية وبين ما يتلقونه فعلاً، واستخدم الباحثان استبانة في جمع البيانات من خلال أسلوب الحصر الشامل؛ وتوصلت نتائجها إلى وجود فجوة بين إدراك الطلاب وتوقعاتهم، وأن أفضل محددات الجودة هو عنصر الأمان، وأن أسوأ محددات الجودة هو الاستجابة، وأن جميع محددات الجودة دون مستوى توقع الطلاب. أما دراسة (الربيعي وآخرون، 2010) فقد هدفت إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية المدركة وجودة الإشراف ورضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الخاصة الأردنية، حيث شملت الدراسة كلا من جامعة الشرق الأوسط وجامعة عمان العربية وجامعة جدارا لكونها متخصصة بالدراسات العليا، وتم استخدام عدد من الأدوات والأساليب الإحصائية منها تحليل الانحدار إضافة إلى

تحليل المسار Path Analysis باستخدام برنامج OMOS7، وتوصلت إلى وجود انخفاض واضح في مستوى جودة الخدمة التعليمية المدركة من قبل طلبة الدراسات العليا في كل من الجامعات الأردنية الخاصة، وأن هذا الضعف قد شمل كافة أبعاد جودة الخدمة الخمسة: الملموسية، الأمان، التعاطف، الاعتمادية والاستجابة، كما أشارت الدراسة إلى ضعف مستوى جودة الإشراف على الرسائل، الأمر الذي انعكس بشكل واضح في انخفاض مستوى رضا الطلبة المتحقق في هذه الجامعات، كما توصلت إلى وجود أثر لكل من جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا الطلبة وكذلك وجود أثر لجودة الخدمة التعليمية على جودة الإشراف.

وهدفت دراسة (العجمي، والتويجري، 2016) إلى تطوير مقياس لقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة، ومعرفة درجة رضاهم في كلية العلوم بجامعة الإمام محمد بن سعود، وتم استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات من عينة الدراسة البالغ عددها (119) طالب وطالبة، وتوصلت إلى أن المتوسط العام لقدرة المقياس المستخدم لقياس جودة الخدمة التعليمية بجميع محاورها كانت بدرجة متوسطة، كما توصلت إلى أن درجة رضا غالبية أفراد العينة عن جودة الخدمة التعليمية متوسطة، في حين كانت درجة الرضا لدى بقية الطلبة ضعيفة.

كما أولت الدراسات الأجنبية اهتماماً برأي الطلبة حول مستوى جودة الخدمة التعليمية منها دراسة (Petruzzellis & Others, 2006) هدفت إلى تقييم الأداء الجامعي عن طريق اختبار رضا الطلاب عن جودة الخدمات المقدمة لهم من الجامعات الإيطالية "دراسة حالة من جامعة باري"، واستخدمت مقياس (SERVQUAL) لتحليل رضا الطلاب، كما استخدمت المقابلة للتعرف على رضا الطلاب عن مستوى الجودة في الخدمات المقدمة في الجامعة، وطبقت على عينة عشوائية طبقية من الطلاب المسجلين في اثني عشر كلية بالجامعة، وتوصلت إلى أن هناك ضعف في حالة الرضا لدى الطلاب عن جودة الخدمات المقدمة لهم، وأكد الطلاب على وجود بعض الثغرات والتي من أهمها العلاقة بين الطلاب والموظفين، والتي توصف بأنها غير مقنعة للطلاب. وهدفت دراسة (Chienh Hsiung Wan, 2009) إلى دراسة العلاقة بين رضا طلبة الكلية بجامعة آسيا بجودة الخدمة، وقد تكونت عينة الدراسة من (200) طالب، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتوصلت إلى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية منخفض، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا طلبة كلية التربية وجودة الخدمة.

من خلال مراجعة الدراسات السابقة يتضح أنها تؤكد على أهمية جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في الجامعات، كما بينت أن هناك اختلاف في تقديرات أفراد العينة لمستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات تبعاً للمتغيرات، كما تم الاستفادة من تلك الدراسات في التعرف على المنهجية العلمية وبناء الأداة، واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للدراسة الحالية.

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المنهج المستخدم والاداة المستخدمة، كما ان الدراسة اتفقت مع دراسة (Chienh Hsiung Wan, 2009) ودراسة (العجمي، والتويجري، 2016) ودراسة (عاشور، والعبادلة، 2007) ودراسة (الشعبي، 2016) و (الحدابي، وقشوة، 2009) من حيث قياس جودة الخدمات ومع دراسة (عاشور، والعبادلة، 2007) من حيث تطوي تكيف مقياس جودة الخدمات. وتميزت الدراسة الحالية كونها تبحث في جودة الخدمات في التعليم العالي طلبة الدراسات العليا والبحث العلمي. حيث سعت الدراسة الحالية لمعرفة مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في جامعة صنعاء من وجهة نظرهم.

ومن خلال الأبعاد الخمسة السابقة إعتد الباحثون في الدراسة الحالية على أربعة مجالات لقياس مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة والمتوقعة في جامعة صنعاء من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا وهي:

1. المقررات الدراسية: وتتضمن المتغيرات الفرعية التالية:

- أ. طبيعة المواد الدراسية: ملائمة المواد الدراسية ومفرداتها للتخصص الدراسي.
- ب. التناسب في المواد: التناسب بين مواد التخصص والمواد المساعدة.
- ج. الساعات الدراسية: كفاية الساعات الدراسية لكل مادة.

2. أعضاء هيئة التدريس: ويتضمن المتغيرات الفرعية التالية:

- أ. الأهلية: توفر القدرة العلمية ومهارات التدريس لدى عضو الهيئة التدريسية.
- ب. التخصص: ملائمة تخصص عضو الهيئة التدريسية مع المادة التي يقوم بتدريسها.
- ج. الإتاحة: توفر العدد الكافي من أعضاء الهيئة التدريسية.

3. إدارة الدراسات العليا: وتتضمن المتغيرات الفرعية التالية:

- أ. الأنظمة: وجود الخطط والأنظمة والتعليمات المناسبة للدراسات العليا.
- ب. الممارسات: تطبيق الخطط والأنظمة والتعليمات الخاصة بالدراسات العليا.
- ج. الرقابة: الرقابة على تنفيذ الخطط والأنظمة والتعليمات الخاصة بالدراسات العليا.

4. التسهيلات المادية: وتتضمن المتغيرات الفرعية التالية :

- أ. الأبنية والقاعات والمختبرات: توفر القاعات الدراسية والمختبرات العلمية الملائمة.
- ب. الأجهزة والمعدات: توفر الأجهزة والمعدات الملائمة.
- ج. المكتبة: توفر المراجع والكتب والدوريات والوسائل الحديثة للحصول على المعلومات وإتاحتها للطلبة.

المبحث الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية

منهج الدراسة : استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي للتعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا، ويقوم هذا المنهج على وصف ما هو كائن، ومن ثم وصف ما ينبغي أن يكون، من خلال جمع بيانات ومعلومات عن الظاهرة موضوع الدراسة ومن ثم تحليل هذه البيانات والمعلومات وتفسيرها، والوصول إلى استنتاجات وتعميمات تساعد في فهم وتطوير الواقع الذي يتم دراسته (كشروود، 2007، 237).

مجتمع وعينة الدراسة: شمل مجتمع الدراسة جميع طلبة الدراسات العليا (ماجستير، دكتوراه) في جامعة صنعاء للعامين الدراسيين 2016 / 2017 م – 2017 / 2018 م، والبالغ عددهم (441) طالب وطالبة، بحسب إحصائية الدراسات العليا للعامين الجامعيين 2016 / 2017 م – 2017 / 2018 م، أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بالطريقة العشوائية البسيطة، حيث تم توزيع الاستبانة على عينة مكونة من (185) طالب وطالبة، وتم استرجاع (174) استبانة، وعند التحليل الإحصائي تم استبعاد استبانتين لعدم اكتمال البيانات، وتم تحليل الاستبانات الصالحة وعددها (172) استبانة ما نسبته (93%) من إجمالي مجتمع الدراسة، والجدول الآتي يوضح توزيع عينة الدراسة بحسب متغيراتها

جدول رقم (1) وصف عينة الدراسة حسب المتغيرات

المتغيرات	التكرار	النسبة %
النوع الاجتماعي	ذكر	58.7
	أنثى	41.3
البرنامج	ماجستير	77.9
	دكتوراه	22.1
نوع الكلية	إنسانية	76.2
	تطبيقية	23.8

أداة الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحثون بإعداد استبانة لجمع المعلومات بالاستفادة من أدبيات الدراسة والرجوع إلى الدراسات السابقة، وتم الاعتماد في بنائها على نموذج مقياس جودة الخدمة (SERVQUAL) لقياس الفجوة بين الخدمة المتوقعة والمقدمة، وقد تضمنت الدراسة أربعة أبعاد هي: (المقررات الدراسية، أعضاء هيئة التدريس، إدارة الدراسات العليا، التسهيلات المادية)، وقد تم إعطاء كل فقرة من فقرات الاستبانة وزناً متدرجاً وفقاً لسلم ليكرت الخماسي (منخفضة جداً، منخفضة، متوسطة، عالية، عالية جداً)، ويمثل الاستجابة رقمياً (1، 2، 3، 4، 5) على التوالي.

الصدق الظاهري: تم التحقق من الصدق الظاهري للأداة بعرضها على مجموعة من ذوي الخبرة والكفاءة من حملة شهادة الدكتوراه في مجال الإدارة والتخطيط التربوي، والمناهج، والقياس والتقييم. حيث طلب منهم إبداء الرأي حول فقرات الاستبانة من حيث مدى وضوحها، وسلامتها، ودقة صياغتها اللغوية، بالإضافة إلى مدى ملاءمتها للمجال التي تتدرج تحته، وقد تم الأخذ بجميع ملاحظات المحكمين لإعداد الاستبانة في صيغتها النهائية.

صدق الاتساق البنائي: ولإيجاد صدق الاتساق البنائي تم قياس مدى ارتباط المجالات بالنتيجة الكلية للأداة، وكانت جميع المعاملات في المستوى المقبول وذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين كل فقرة من فقرات الاستبانة وجميع فقراتها.

ثبات الأداة: تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (2) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

م	المجالات	معامل ألفا كرونباخ
1	المقررات الدراسية	0.89
2	أعضاء هيئة التدريس	0.88
3	إدارة الدراسات العليا	0.93
4	التسهيلات المادية	0.88
	إجمالي الأداة ككل	0.96

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول السابق أن قيمة ألفا كرونباخ كانت مرتفعة تراوحت بين (0.88 - 0.93)، كذلك كانت قيمة معامل ألفا لإجمالي الأداة ككل (0.96)، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع ويتم الاعتماد عليه.

المعالجات الإحصائية : لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل بياناتها تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية:

- التكرارات (Frequencies) والنسب المئوية (Valid Percent) ، وذلك لوصف عينة الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون (pearson) ، وذلك للتحقق من الصدق البنائي لفقرات ومحاور أداة الدراسة.
- معامل ثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ، وذلك لقياس ثبات أداة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية (Mean) ، وذلك لمعرفة متوسط استجابات مفردات عينة الدراسة.
- الانحراف المعياري (Standard Deviation) ، وذلك للتعرف على مدى انحراف وتشتت استجابات مفردات الدراسة لكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي، ولكل فقرة من فقرات هذه المحاور.
- اختبار (T) لعينتين مستقلتين (Independent-Samples T-test) ، وذلك لمعرفة دلالة الفروق حسب المتغيرات (النوع الاجتماعي، البرنامج، نوع الكلية).

معك الدراسة: لتحديد معيار الاستجابة تم حساب المدى بين الدرجات على النحو التالي:

المدى = الفرق بين أعلى درجة وأقل درجة = $5 - 1 = 4$ ، وتم تقسيم المدى على المقياس الخماسي بالطريقة الآتية:

طول الفئة = المدى ÷ عدد الفئات = $4 ÷ 5 = 0.80$ ، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (الواحد الصحيح)، وهكذا أصبح طول الخلايا/المستويات (الحدود الحقيقية لقياس المتوسط الحسابي) على النحو المبين في الجدول التالي:

جدول (3) يبين الحدود الحقيقية لقياس المتوسط الحسابي لمحاور الأداة

الدرجة	الحدود الحقيقية	التقدير اللفظي
1	1: 1.80	منخفضة جداً
2	1.81: 2.60	منخفضة
3	2.61: 3.40	متوسطة
4	3.41: 4.20	عالية
5	4.21: 5	عالية جداً

المبحث الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها:

بعد جمع البيانات وتحويلها عبر برنامج SPSS تم استخدام الوسائل الإحصائية المناسبة بغرض

الإجابة على أسئلة الدراسة والتي كانت كالتالي:

إجابة السؤال الرئيس والذي نصه " ما مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا؟ تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وكذلك ترتيب المجالات على مستوى الأداة ككل، وترتيب الفقرات على مستوى كل مجال، وقد كانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على مستوى مجالات الأداة ككل كما هي موضحة في الجدول الآتي :

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الأداة ككل

المحاور	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير اللفظي
المقررات الدراسية	1	3.45	.802	عالية
أعضاء هيئة التدريس	2	3.22	.857	متوسطة
إدارة الدراسات العليا	3	2.79	.975	متوسطة
التسهيلات المادية	4	2.72	.793	متوسطة
الأداة ككل		3.05	.729	متوسطة

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام لجميع المجالات (مجتمعة) بلغ (3.05) وبانحراف معياري (.729). وهذا يعني أن تقديرات استجابات طلبة الدراسات العليا لمستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء بجميع المجالات ككل "متوسطة".

وهي استجابة تشير إلى أن مستوى الخدمة التعليمية التي يتلقاها الطلبة إيجابية إلى حد ما ولكنها لم تصل إلى المستوى المطلوب، كما تباينت استجابات الطلبة من مجال إلى آخر حيث حصل مجال "المقررات الدراسية" على المرتبة الأولى، وحصل على درجة استجابة "عالية"، حيث بلغ متوسط الاستجابة (3.45) وبانحراف معياري (.802). وهذا يدل على أن طلبة الدراسات العليا يتلقون خدمة تعليمية ذات جودة في مجال المقررات الدراسية أعلى من بقية المجالات، في حين حصل مجال "أعضاء هيئة التدريس" على المرتبة الثانية، حيث حصل على درجة استجابة "متوسطة"، وبلغ متوسط الاستجابة (3.22) وبانحراف معياري (.857)، كما حصل مجال "إدارة الدراسات العليا" على المرتبة الثالثة، حيث حصل على درجة استجابة "متوسطة"، وبلغ متوسط الاستجابة (2.79) وبانحراف معياري (.975)، فيما حصل مجال "التسهيلات المادية" على المرتبة الأخيرة، حيث حصل على درجة استجابة "متوسطة"، وبلغ متوسط الاستجابة (2.72) وبانحراف معياري (.793)، هذا يشير إلى أن طلبة الدراسات العليا يتلقون خدمات تعليمية أدنى في

مجال "التسهيلات المادية"، وفي كل الأحوال فمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعة بشكل عام لم تصل إلى المستوى المطلوب رغم أنها إيجابية إلى حد ما. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (برقعان، ومهدي، 2016) حيث أشارت إلى أن نظرة الطلبة للخدمة الجامعية في مجملها كانت متوسطة، كما تتفق مع دراسة (العجمي، والتويجري، 2016) حيث أشارت إلى أن درجة رضا غالبية أفراد العينة عن جودة الخدمة التعليمية متوسطة، وتختلف مع دراسة (الربيعي وآخرون، 2010) ودراسة (Petruzzellis & Others, 2006) ودراسة (ChienhSiung Wan, 2009) حيث أشارت جميعها إلى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية منخفض.

للإجابة عن السؤال الأول والذي نصه "ما درجة جودة المقررات الدراسية لطلبة الدراسات العليا من وجهة نظرهم؟ تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، التي تقيس درجة جودة المقررات الدراسية لطلبة الدراسات العليا من وجهة نظرهم، وتم عرض النتائج على النحو الآتي:

جدول (5) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لمجال المقررات الدراسية

م	المجال الأول: جودة المقررات الدراسية	الرتبة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدلالة اللفظية
1	ترتبط بالأهداف العامة المحددة للتخصص.	1	3.81	.967	عالية
6	تتلاءم موضوعاتها مع التخصص الدراسي للطلبة.	2	3.58	1.043	عالية
5	تتسم بالترج والشمولية.	3	3.42	.985	عالية
4	تنمي المهارات البحثية للطلبة.	4	3.41	1.164	عالية
2	يوجد توصيف شامل لكل مقرر وفق الخطة المرسومة.	5	3.33	1.155	متوسطة
3	تشمل على الجانبين النظري والتطبيقي.	6	3.31	1.221	متوسطة
7	تتناسب محتوياتها مع الساعات التدريسية المعتمدة.	7	3.27	1.160	متوسطة
	متوسط المجال ككل		3.45	.802	عالية

تشير البيانات الموضحة في الجدول السابق إلى أن متوسطات تقديرات استجابات طلبة الدراسات العليا لمستوى جودة الخدمة التعليمية في مجال المقررات الدراسية تراوحت ما بين (3.27 – 3.81)، في حين كان متوسط المجال ككل (3.45)، وانحراف معياري بلغ (.802)، وبدلالة لفظية "عالية". وهذه النتيجة تشير إلى أن جودة خدمة المقررات الدراسية يتم تقديمها للطلبة بمستوى أفضل من بقية الخدمات التعليمية الأخرى.

وقد حصلت الفقرات (1،6،5،4) على درجة استجابة "عالية"، حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (1) ونصها "ترتبط بالأهداف العامة المحددة للتخصص". بمتوسط حسابي (3.81)، وانحراف معياري (967)، تليها الفقرة (6) ونصها "تتلاءم موضوعاتها مع التخصص الدراسي للطلبة". بمتوسط حسابي (3.58)، وانحراف معياري (1.043)، تليها الفقرة (5) ونصها "تتسم بالترج والشمولية". بمتوسط حسابي (3.42)، وانحراف معياري (985)، تليها الفقرة (4) ونصها "تتمي المهارات البحثية للطلبة". بمتوسط حسابي (3.41)، وانحراف معياري (1.164)، وذلك يدل على أن المقررات الدراسية لطلبة الدراسات العليا مرتبطة بالأهداف العامة لتخصصاتهم ومتلائمة معها وتغطي جميع الموضوعات المطلوبة، ويستفيدون منها في تنمية مهاراتهم البحثية.

بينما حصلت الفقرات (2،3،7) على درجة استجابة "متوسطة"، حيث جاءت في المرتبة الخامسة الفقرة (2) ونصها "يوجد توصيف شامل لكل مقرر وفق الخطة المرسومة". بمتوسط حسابي (3.33)، وانحراف معياري (1.155)، تليها الفقرة (3) ونصها "تشمل على الجانبين النظري والتطبيقي". بمتوسط حسابي (3.31)، وانحراف معياري (1.221)، وأخيراً الفقرة (4) ونصها "تناسب محتوياتها مع الساعات التدريسية المعتمدة". بمتوسط حسابي (3.27)، وانحراف معياري (1.160)، مما يدل على أن هناك قصور إلى حد ما في توصيف المقررات وربطها بالجانب التطبيقي، بالإضافة إلى قصور في حجم محتوياتها من حيث تناسبها مع الساعات التدريسية.

للإجابة عن السؤال الثاني والذي نصه "ما درجة جودة خدمة أعضاء هيئة التدريس لطلبة الدراسات العليا من وجهة نظرهم؟"

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، التي تقيس درجة جودة المقررات الدراسية لطلبة الدراسات العليا من وجهة نظرهم، وتم عرض النتائج على النحو الآتي:

جدول (6) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لجال أعضاء هيئة التدريس.

م	المجال الثاني: أعضاء هيئة التدريس	الرتبة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدلالة اللفظية
4	يكلف الطلبة بأنشطة تعليمية فردية/جماعية.	1	3.88	.978	عالية
5	يلتزم بالحضور في الوقت المحدد.	2	3.44	1.180	عالية
1	يتوفر العدد المؤهل الكافي من أعضاء هيئة التدريس.	3	3.18	1.283	متوسطة
7	يقيم أعمال الطلبة بعدالة وموضوعية.	4	3.16	1.206	متوسطة

م	المجال الثاني: أعضاء هيئة التدريس	الرتبة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدلالة اللفظية
3	يوظف التقنيات والمصادر التعليمية المناسبة.	5	3.06	1.243	متوسطة
2	ينوع أساليب واستراتيجيات تدريسية حديثة.	6	2.94	1.198	متوسطة
6	يخصص ساعات مكتبية لمراجعة الطلبة.	7	2.84	1.230	متوسطة
	متوسط المجال ككل		3.22	.857	متوسطة

تشير البيانات الموضحة في الجدول السابق إلى أن متوسطات تقديرات استجابات طلبة الدراسات العليا لمستوى جودة الخدمة التعليمية في مجال المقررات الدراسية تراوحت ما بين (3.88 – 2.84)، في حين كان متوسط المجال ككل (3.22)، وانحراف معياري بلغ (.857)، وبدلالة لفظية "متوسطة". وهذه النتيجة تشير إلى أن أعضاء هيئة التدريس يقدمون خدمة تعليمية للطلبة ذات جودة ولكنها ليست بالمستوى المطلوب.

وقد حصلت الفقرات (4،5) على درجة استجابة "عالية"، حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (4) ونصها "يكلف الطلبة بأنشطة تعليمية فردية/ جماعية". بمتوسط حسابي (3.88)، وانحراف معياري (.978)، وهي أعلى قيمة على مستوى فقرات المجال والأداة ككل، تليها الفقرة (5) ونصها "يلتزم بالحضور في الوقت المحدد"، وذلك يدل على أن أعضاء هيئة التدريس يحرصون على الأنشطة التعليمية للطلبة سواءً الفردية أو الجماعية في محاضراتهم، كما يلتزمون في الغالب بالحضور في الوقت المحدد للتدريس.

بينما حصلت الفقرات (1،2،3،6،7) على درجة استجابة "متوسطة"، حيث جاءت في المرتبة الثالثة الفقرة (1) ونصها "يتوفر العدد المؤهل الكافي من أعضاء هيئة التدريس". بمتوسط حسابي (3.16)، وانحراف معياري (1.206)، تليها الفقرة (3) ونصها "يوظف التقنيات والمصادر التعليمية المناسبة". بمتوسط حسابي (3.06)، وانحراف معياري (1.234)، تليها الفقرة (2) ونصها "ينوع أساليب واستراتيجيات تدريسية حديثة". بمتوسط حسابي (2.94)، وانحراف معياري (1.198)، وأخيراً الفقرة (6) ونصها "يخصص ساعات مكتبية لمراجعة الطلبة". بمتوسط حسابي (2.84)، وانحراف معياري (1.230)، ويشير ذلك إلى قلة أعضاء هيئة التدريس من ذوي الدرجة العلمية (أستاذ، أستاذ مشارك)

المسموح لهم بتدريس طلبة الدراسات العليا، كما يعود ذلك أيضاً إلى قلة استخدام أعضاء هيئة التدريس أثناء تدريسهم للتقنيات والموارد والتنوع في أساليب تدريسهم، وقلة إتاحة ساعات مكتبية لمراجعة الطلبة.

للإجابة عن السؤال الثالث والذي نصه " ما درجة جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الدراسات العليا من وجهة نظرهم ؟ تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، التي تقيس درجة جودة المقررات الدراسية لطلبة الدراسات العليا من وجهة نظرهم، وتم عرض النتائج على النحو الآتي:

جدول (7) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لمجال إدارة الدراسات العليا.

م	المجال الثالث: إدارة الدراسات العليا	الرتبة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدلالة اللفظية
6	يهتم الموظفون بحسن المظهر.	1	3.16	1.091	متوسطة
1	توجد أنظمة وخطط وتعليمات تنظم سير العمل فيها.	2	2.92	1.353	متوسطة
7	يتابع القائمون على الدراسات العليا التزام الموظفين بتنفيذ الأنظمة والخطط والتعليمات.	3	2.78	1.167	متوسطة
2	يلتزم الموظفون بالقواعد والإجراءات وفق القوانين واللوائح المنظمة للعمل.	4	2.73	1.160	متوسطة
5	يتواجد الموظفون في أماكن عملهم باستمرار.	5	2.72	1.220	متوسطة
3	يتسم الموظفون بالكفاءة في أداء الأعمال المنوطة بهم.	6	2.69	1.216	متوسطة
4	يتميز الموظفون بسرعة إنجاز الخدمة المطلوبة للطلبة.	7	2.51	1.240	منخفضة
	متوسط المجال ككل		2.79	.975	متوسطة

تشير البيانات الموضحة في الجدول السابق إلى أن متوسطات تقديرات استجابات طلبة الدراسات العليا لمستوى جودة الخدمة التعليمية في مجال المقررات الدراسية تراوحت ما بين (3.16 – 2.51)، في حين كان متوسط المجال ككل (2.79)، وبانحراف معياري بلغ (0.975)، وبدلالة لفظية "متوسطة". وهذه النتيجة تشير إلى أن الخدمة المقدمة للطلبة من قبل إدارة الدراسات العليا لا ترقى إلى المستوى المطلوب. وقد حصلت الفقرات (6، 1، 7، 2، 5، 3) على درجة استجابة "متوسطة"، حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (6) ونصها " يهتم الموظفون بحسن المظهر." بمتوسط حسابي (3.16)، وانحراف معياري (1.091)، تليها الفقرة (1) ونصها " توجد أنظمة وخطط وتعليمات تنظم سير العمل فيها." بمتوسط حسابي (2.92)، وانحراف معياري (1.353)، تليها الفقرة (7) ونصها " يتابع القائمون على الدراسات العليا التزام الموظفين بتنفيذ الأنظمة والخطط والتعليمات." بمتوسط حسابي (2.78)، وانحراف معياري (1.167)، تليها الفقرة (2) ونصها " يلتزم الموظفون بالقواعد والإجراءات وفق القوانين واللوائح المنظمة للعمل." بمتوسط حسابي (2.73)، وانحراف معياري (1.160)، تليها الفقرة (5) ونصها " يتواجد الموظفون في أماكن عملهم باستمرار." بمتوسط حسابي (2.72)، وانحراف معياري (1.220)، تليها الفقرة (3) ونصها " يتسم

الموظفون بالكفاءة في أداء الأعمال المنوطة بهم." بمتوسط حسابي (2.69)، وانحراف معياري (1.216)، وذلك يدل على أن هناك قصور لدى إدارة الدراسات العليا يتمثل في: الاهتمام بحسن المظهر، وتوعية الموظفين بالأنظمة والخطط والتعليمات وإلزامهم بتطبيق القوانين واللوائح المنظمة للعمل، والتواجد المستمر في أماكن عملهم، واختيار الكفاءات منهم.

بينما حصلت الفقرة (4) على درجة استجابة "منخفضة"، حيث جاءت في المرتبة الأخيرة، ونصها "يتميز الموظفون بسرعة إنجاز الخدمة المطلوبة للطلبة." بمتوسط حسابي (2.51)، وانحراف معياري (1.240)، ويشير ذلك إلى ضعف استجابة الموظفين لخدمة الطلبة وإنجاز معاملاتهم بالشكل المطلوب؛ بسبب ضعف متابعتهم من قبل الإدارة، بالإضافة إلى الروتين الممل في بعض الإجراءات، وإهمال توفير بعض المستلزمات (المالية، والمادية) اللازمة لتنفيذ العمل.

للإجابة عن السؤال الرابع والذي نصه "ما درجة جودة التسهيلات المادية اللازمة لطلبة الدراسات

العليا من وجهة نظرهم؟

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، التي تقيس درجة جودة المقررات الدراسية لطلبة الدراسات العليا من وجهة نظرهم، وتم عرض النتائج على النحو الآتي:

جدول (8) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة مجال التسهيلات المادية.

م	المجال الرابع: التسهيلات المادية	الرتبة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدلالة اللفظية
8	تقع الجامعة في مكان مناسب وآمن.	1	3.60	1.260	عالية
9	تتوافر بالجامعة وسائل مواصلات ومواقف للسيارات.	2	3.32	1.296	متوسطة
6	تتوافر بالجامعة أماكن استراحة (مطاعم، بوفيات، دورات مياه،... إلخ) مجهزة ومناسبة لأعداد الطلبة.	3	2.84	1.167	متوسطة
5	تتوافر بالجامعة بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات (شبكة حاسوب / إنترنت).	4	2.60	1.173	منخفضة
3	تتوافر في المكتبات مراجع علمية (ورقية - إلكترونية) كافية.	5	2.58	1.134	منخفضة
7	تتوافر بالجامعة عيادات طبية لتقديم الخدمات الصحية.	6	2.50	1.327	منخفضة
4	يتم تزويد المكتبات بالمراجع العلمية الحديثة باستمرار.	7	2.47	1.067	منخفضة
1	تتوافر قاعات تدريس مزودة بالتقنيات الحديثة.	8	2.31	1.167	منخفضة
2	تتوافر معامل حاسوب ومختبرات علمية كافية للتطبيق.	9	2.24	1.106	منخفضة
	متوسط المجال ككل		2.72	.793	متوسطة

تشير البيانات الموضحة في الجدول السابق إلى أن متوسطات تقديرات استجابات طلبة الدراسات العليا لمستوى جودة الخدمة التعليمية في مجال المقررات الدراسية تراوحت ما بين (3.60 – 2.24)، في حين كان متوسط المجال ككل (2.72)، وانحراف معياري بلغ (0.793)، وبدلالة لفظية "متوسطة". وهذا يشير إلى أن طلبة الدراسات العليا يتلقون خدمات تعليمية أدنى في مجال "التسهيلات المادية" مقارنةً بجودة الخدمة التعليمية التي يتلقونها في بقية المجالات.

وقد حصلت فقرة واحدة فقط على درجة استجابة "عالية"، هي الفقرة (8) ونصها "تتوافر بالجامعة وسائل مواصلات ومواقف للسيارات." بمتوسط حسابي (3.32)، وانحراف معياري (1.296)، تليها الفقرة (6) ونصها "تتوافر بالجامعة أماكن استراحة (مطاعم، بوفيات، دورات مياه،... إلخ) مجهزة ومناسبة لأعداد الطلبة." بمتوسط حسابي (2.84)، وانحراف معياري (1.296)، ويدل ذلك على توافر وسائل المواصلات ومواقف للسيارات إلى حدٍ ما، بالإضافة إلى أن أماكن الاستراحة في الجامعة ليست بالمستوى المطلوب.

بينما حصلت بقية فقرات المجال على درجة استجابة "منخفضة" حيث جاءت الفقرة (5) ونصها "يلتزم الموظفون بالقواعد والإجراءات وفق القوانين واللوائح المنظمة للعمل." بمتوسط حسابي (2.73)، وانحراف معياري (1.160)، تليها الفقرة (5) ونصها "تتوافر بالجامعة بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات (شبكة حاسوب / إنترنت)." بمتوسط حسابي (2.60)، وانحراف معياري (1.173)، تليها الفقرة (3) ونصها "تتوافر في المكتبات مراجع علمية (ورقية - إلكترونية) كافية." بمتوسط حسابي (2.58)، وانحراف معياري (1.134)، تليها الفقرة (7) ونصها "تتوافر بالجامعة عيادات طبية لتقديم الخدمات الصحية." بمتوسط حسابي (2.50)، وانحراف معياري (1.371)، تليها الفقرة (4) ونصها "يتم تزويد المكتبات بالمراجع العلمية الحديثة باستمرار." بمتوسط حسابي (2.47)، وانحراف معياري (1.067)، تليها الفقرة (1) ونصها "تتوافر قاعات تدريس مزودة بالتقنيات الحديثة." بمتوسط حسابي (2.31)، وانحراف معياري (1.167)، وأخيراً الفقرة (2) ونصها "تتوافر معامل حاسوب ومختبرات علمية كافية للتطبيق." بمتوسط حسابي (2.24)، وانحراف معياري (1.106)، وذلك يدل على أن هناك ضعف في البنية التحتية خصوصاً في: توفر المعامل والمختبرات، والقاعات المزودة بالتقنيات الحديثة، وافتقار المكتبات للمراجع العلمية الحديثة، إضافة إلى تدني مستوى الخدمات الصحية المقدمة للطلبة.

إجابة السؤال الخامس: هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء تعزى لمتغيرات البحث (النوع

الاجتماعي، البرنامج، نوع الكلية)؟ لحساب الفروق بين تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء، تم استخدام الاختبار التائي (T-TEST) لمتغيرات (النوع الاجتماعي – البرنامج – نوع الكلية)، ويمكن توضيح ذلك كما يأتي:

أولاً بحسب متغير النوع الاجتماعي:

جدول (9) نتائج الاختبار التائي (T.TEST) لفحص دلالة الفرق بين تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء تعزى لمتغير النوع الاجتماعي

المجال	البرنامج	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	دالة عند α	الدلالة اللفظية
المقررات الدراسية	ذكر	101	3.44	.742	-.211	.833	غير دالة
	أنثى	71	3.46	.885			
أعضاء هيئة التدريس	ذكر	101	3.21	.839	-.183	.855	غير دالة
	أنثى	71	3.23	.886			
إدارة الدراسات العليا	ذكر	101	2.86	.964	1.084	.280	غير دالة
	أنثى	71	2.69	.990			
التسهيلات المادية	ذكر	101	2.85	.805	2.616	.010	دالة
	أنثى	71	2.53	.744			
الأداة ككل	ذكر	101	3.09	.714	.950	.343	غير دالة
	أنثى	71	2.98	.750			

* مستوى الدلالة أقل من (0.05)

تشير النتائج الموضحة في الجدول السابق إلى أن قيمة (T) المحسوبة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، حول تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء، حيث كانت قيم مستويات الدلالة الإحصائية أكبر من (0.05)، مما يعني عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقديراتهم لجودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء على مستوى المجالات والأداة ككل تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، وهذا يدل على تقارب وجهات نظر أفراد عينة الدراسة على اختلاف الجنسين (ذكور – إناث). باستثناء مجال "التسهيلات المادية" حيث توجد فروق ولصالح فئة الذكور، ويُعزى ذلك إلى رضا عينة الدراسة من الذكور إلى حد ما حول جودة خدمة التسهيلات المادية أكثر من الإناث كونهم أكثر قدرة على التكيف مع البيئة التعليمية بحكم مساحة الحرية التي يتمتعون بها مقارنة بالإناث، وقد يُعزى إلى شعور الإناث بقلّة الاهتمام بالخدمة المخصصة لهن في هذا المجال، واتفقت مع دراسة (الحدابي، وقشوة، 2009) في عدم وجود فروق دالة إحصائياً على مستوى المجالات والأداة ككل تعزى لمتغير الجنس، ما عدا مجال البنية التحتية حيث توجد فروق دالة إحصائياً ولصالح الذكور، واختلفت مع دراسة (برقعان، ومهدي، 2016) ودراسة (الشعبي، 2016) في وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور.

جدول (10) نتائج الاختبار التائي (T.TEST) لفحص دلالة الفرق بين تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء

تعزى لمتغير البرنامج

المجال	البرنامج	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	دالة عند α	الدلالة اللفظية
المقررات الدراسية	ماجستير	134	3.56	.717	3.465	.001	دالة
	دكتوراه	38	3.06	.962			
أعضاء هيئة التدريس	ماجستير	134	3.32	.800	3.052	.003	دالة
	دكتوراه	38	2.85	.955			
إدارة الدراسات العليا	ماجستير	134	2.88	.941	2.450	.015	دالة
	دكتوراه	38	2.45	1.030			
التسهيلات المادية	ماجستير	134	2.83	.748	3.578	.000	دالة
	دكتوراه	38	2.32	.834			
الأداة ككل	ماجستير	134	3.15	.661	3.676	.000	دالة
	دكتوراه	38	2.67	.840			

* مستوى الدلالة أقل من (0.05)

تشير النتائج الموضحة في الجدول السابق إلى أن قيمة (T) المحسوبة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، حول تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء، حيث كانت قيم مستويات الدلالة الإحصائية أقل من (0.05)، مما يعني وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقديراتهم لجودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء على مستوى المجالات والأداة ككل تعزى لمتغير البرنامج، وقد كانت الفروق لصالح "الماجستير" ويعزى ذلك إلى أن طلبة الماجستير ملتحقين بالبرنامج لأول مرة لذا فإنهم أقل دراية ومعرفة بالخدمة التعليمية المقدمة لهم مقارنة بطلبة الدكتوراه.

جدول (11) نتائج الاختبار التائي (T.TEST) لفحص دلالة الفرق بين تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء

تعزى لمتغير نوع الكلية

المجال	نوع الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	دالة عند α	الدلالة اللفظية
المقررات الدراسية	إنسانية	131	3.41	.833	-1.151	.252	غير دالة
	تطبيقية	41	3.57	.688			
أعضاء هيئة التدريس	إنسانية	131	3.22	.872	.141	.888	غير دالة
	تطبيقية	41	3.20	.816			
إدارة الدراسات العليا	إنسانية	131	2.82	1.002	.870	.385	غير دالة
	تطبيقية	41	2.67	.885			
التسهيلات المادية	إنسانية	131	2.71	.819	-.179	.858	غير دالة
	تطبيقية	41	2.74	.714			
الأداة ككل	إنسانية	131	3.04	.762	-.032	.974	غير دالة
	تطبيقية	41	3.05	.621			

* مستوى الدلالة أقل من (0.05)

تشير النتائج الموضحة في الجدول السابق إلى أن قيمة (T) المحسوبة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، حول تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء، حيث كانت قيم مستويات الدلالة الإحصائية أكبر من (0.05)، مما يعني عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقديراتهم لجودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء على مستوى المجالات والأداة ككل تعزى لمتغير نوع الكلية، وهذا يدل على تقارب وجهات نظر أفراد عينة الدراسة على اختلاف نوع الكلية (إنسانية - تطبيقية) كون الخدمة التعليمية المقدمة في الكليات الإنسانية متشابهة مع الكليات التطبيقية، واختلفت مع دراسة (برقعان، ومهدي، 2016) في وجود فروق دالة إحصائياً لمتغير الكلية ولصالح كلية العلوم الإدارية.

المبحث الخامس: خلاصة النتائج والتوصيات والمقترحات

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في مجملها كانت متوسطة على مستوى الأداة ككل وعلى مستوى كل مجال من مجالاتها ماعدا مجال "المقررات الدراسية" كانت عالية.
2. عدم وجود فروق دالة إحصائياً تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي على مستوى الأداة ككل وعلى مستوى كل مجال من مجالاتها ماعدا مجال التسهيلات المادية توجد فروق لصالح الذكور.
3. وجود فروق دالة إحصائياً تُعزى لمتغير البرنامج على مستوى الأداة ككل وعلى مستوى كل مجال من مجالاتها وكانت الفروق لصالح برنامج الماجستير.
4. عدم وجود فروق دالة إحصائياً تُعزى لمتغير نوع الكلية على مستوى الأداة ككل وعلى مستوى كل مجال من مجالاتها.

في ضوء نتائج الدراسة يمكن الخروج بالتوصيات والمقترحات التالية:

1. الارتقاء بمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في جامعة صنعاء في جميع المجالات، خاصة المجالات التي لم تحظى بدرجة عالية.
2. أن تقوم الجامعة بمتابعة جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها لطلبة الدراسات العليا باستمرار، اعتماداً على آراء الطلبة ومقترحاتهم.
3. أن تقوم الجامعة بنشر ثقافة الجودة لدى جميع العاملين فيها.
4. إجراء دراسة مماثلة على طلبة البكالوريوس في كليات جامعة صنعاء.
5. إجراء دراسة مماثلة على جامعة أخرى.

المراجع:

1. ابن منظور. لسان العرب
2. برقعان، أحمد، ومهدي، عبدالله. (2016). تقييم جودة الخدمة الجامعية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر الطلبة، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مج13، ع10، ص ص 7- 28.
3. الحاج وآخرون. (2008) " دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء " الاتحاد ، عمان ص، 36
4. الحدابي، داود، وقشوة، هدى. (2009). جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، اليمن، مج2، ع4، ص ص 92- 108.
5. الضمور، هاني حامد، (2005)، تسويق الخدمات، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان - الأردن.
6. حلس، سالم. (2013). أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة" دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير بالجامعة الإسلامية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، ع (1)، مج(23)، ص ص 98- 122.
7. الحوري، سليمان وآخرون. (2012). قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في كلية إدارة المال والأعمال" دراسة ميدانية على جامعات إقليم الشمال " ، الأردن، مجلة المنارة، مج18، ع1، ص ص 241- 278.
8. الخميسي، سلامة، 2007 "، معايير جودة المدرسة الفعالة في ضوء منحى النظم: رؤية منهجية، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية ، ألقاء السنوي الرابع عشر "ا لجودة في التعليم العام"، القصيم، المملكة العربية السعودية.
9. الربيعي، ليث وآخرون. (2010). أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة ،المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، 10 - 12 أيار، المملكة الأردنية الهاشمية.
10. الشعبي، محمد الصغير. (2016). جودة الخدمات التعليمية للجامعات الحكومية والخاصة في الجمهورية اليمنية دراسة تقويمية لجامعتي ذمار والحكمة اليمانية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج9، ع23، ص ص 75- 100.

11. عاشور، يوسف والعبادله طلال (2007). قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا، مجلة جامعة الأقصى، حالة برنامج (MBA) في الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، مج 11، ع 1، ص 99-128.
12. العجمي، نوف، والتويجري، فاطمة (2016). جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية في ضوء مقياس مطور: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية أنموذجاً، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج 9، ع 25، ص ص 135-163.
13. حكيم، جروة (2007). دور إستراتيجية التسويق في تحسين مؤسسات الإتصال، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصيص تسويق، جامعة سعد حلب بالبليدة، البليدة.
14. قدورة، روان منير (2011). دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه بالزبائن على الرضا في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
15. كشرود، عماد الطيب (2007). البحث العلمي مناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.

المراجع الأجنبية:

1. Buttle F (1995). "SERVQUAL: review, critique research agenda European". Journal Marketing, (30) 1 : 8-32
2. Edward, Sallis, (1990: 12), "Total Quality management, OP-CIT.
3. Chieh Hsiung Wan, (2009). A study of the relationship between student and Faculty satisfaction of service quality within Asi University in Taiwan, A dissertation submitted doctor of education.
4. Goldberg, J. & Cole, B. (2002), "Quality Management in Education : Building Excellence & Equity in Student Performance", QMJ , Vol.9, No.4
5. Elemara,Sami, ,2009, The Quality Journey,BM TRADA GROUP, first conference for Quality Assurance, university of kufa.
6. Firdaus Abdullah (2006), Measuring service quality in higher education: HEdpERF vs SERVPERF, Marketing Intelligense & Planning, Vol, 24 No 1: 31 – 47.

7. Haksen & others, 2000,,"Service management and operations", 2ns edition, prentice-hall upper saddle river, new jersey
8. Heck, R. & Johnsrud, L, (2000), "Administrative effectiveness in higher education: improving assessment procedures",
Research in Higher Education, Vol.41, No.6: 663–85
9. Petruzzellis, Luca, & Duggento, Angela, & Romanazzi ,Salvatore .(2006): Student satisfaction and quality of service in Italian universities, Managing Service Quality, 16 (4), pp 349-364.
10. Urban, W. (2009) Service quality gabs and their role in service enterprises development, Baltic Journal on Sustainability, 15(4), 631-645.