

أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة
دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير في كلية التجارة بالجامعة الإسلامية
أ.د. سالم عبدالله حلس
كلية التجارة-قسم المحاسبة
الجامعة الإسلامية- غزة - فلسطين

ملخص: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى طلبة الماجستير بكلية التجارة بالجامعة الإسلامية بغزة. ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث باختبار عينة إحصائية قوامها 120 مفردة من طلبة الماجستير في برامج المحاسبة والتمويل، وإدارة الأعمال، واقتصاديات التنمية بكلية التجارة. استخدم الباحث الأسلوب الوصفي التحليلي في اختبار الفرضيات، ومن أهم النتائج التي أظهرها التحليل رضى الطلبة عن أعضاء هيئة التدريس وعن مكتبة الجامعة ومحتوياتها من المراجع والمجلات وقواعد البيانات الإلكترونية والعملية التعليمية بشكل عام في المقبل كان رضى الطلبة أقل عن القاعات الدراسية ومدى ملائمتها مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة والأنشطة الجامعية التي يتم تنظيمها للطلبة. ومن أهم التوصيات التي خرج بها البحث الحاجة إلى تطوير وتحسين القاعات الدراسية المخصصة لطلبة الماجستير بحيث تحتوي على مقاعد مريحة وكافية وتتلائم مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة لهم، مع ضرورة قيام كلية التجارة بتنظيم أنشطة لا منهجية تستهدف طلبة الماجستير بشكل خاص.

The Effect of Educational Service Quality on Students' Satisfaction: An Applied Study on Master Students at the Faculty of Commerce in the Islamic University

Abstract: This research aims at analyzing the impact of the quality of the educational services on students' satisfaction. In order to achieve this aim, a sample of 120 postgraduate students of the faculty of commerce (Accounting and Finance, MBA, Economic Development) in the Islamic University of Gaza has been questioned. A descriptive statistical model was conducted in testing the hypotheses of the research. Many results were arrived at. The most important ones are: The students are satisfied with the quality of the academic staff and the services of the University's library. However, they were not satisfied with the quality of the classrooms and the extra curricular activities.

The main recommendation of the research was the need to develop and improve the classrooms allocated to postgraduate students and to highlight the need for organizing extra curricular activities targeting those students.

1- مقدمة:

تزايد الاهتمام بجودة التعليم الجامعي في النصف الاخير من القرن العشرين، وذلك بسبب التقدم العلمي والتكنولوجي، وما صحبه من تغيرات اقتصادية وتوسع تعليمي، وضغوط اجتماعية جديدة

على مؤسسات التعليم العالي، وزيادة الدافعية للتعليم الأكاديمي ، حتى صار السعي وراء تحقيق الجودة في المؤسسات التعليمية مطلباً ضرورياً، يستلزم وضع مؤشرات ومعايير لها ، يمكن استخدامها في الحكم على مستوى الجودة في هذا النمط من التعليم من أجل تحسينه وتطويره. كما ساهم ازدياد المنافسة العالمية بين مؤسسات التعليم العالي لجذب الطلبة إليها والتحاقهم بها على تحقيق أهمية كبيرة لهذه المؤسسات (Elliot & Healy, 2001). وخصوصاً بعد ازدياد عدد الطلبة المتسربين من الجامعات قبل اكمال البرامج الأكاديمية الخاصة بهم (Schertzer & Schertzer, 2004).

وقد واجه مؤسسات التعليم العالي ضغوطاً لتحسين قيمة انشطتها (Heck & Johnsrud, 2000). وذلك لأن تعزيز القيمة التعليمية يحتاج الى نفقات كبيرة لاستمرار الجهد في تحسين الخدمة ، والتركيز على مصالح اصحاب المؤسسة، وزيادة رضى الطلبة . وغالباً ما تستخدم هذه القيم لتقييم مدى رضى الطالب عن جودة الخدمة التعليمية، وذلك للعمل على تلبية احتياجات الطلبة وتوقعاتهم. لذلك تم وضع عدد من المفاهيم والنماذج التي تستطيع المؤسسة من خلالها قياس مدى رضى الطلبة عن الخدمة التعليمية المقدمة لهم. ونظراً لأن الاحتفاظ بالطلبة له تأثير إيجابي على الاداء المالي للجامعة (Ryals, 2002)، أصبح هذا الموضوع متزايد الأهمية للمؤسسات التي تقدم التعليم العالي وحيث إن معظم مؤسساتنا التربوية لم تصل بعد إلى المستوى المطلوب من الجودة التي يتناها القائمون على هذه المؤسسات، فإن هذه الدراسة تهدف إلى إثارة الاهتمام بموضوع الجودة، والاسهام في بناء معايير ومؤشرات لها بهدف تطوير آلية عمل يمكن من خلالها زيادة جودة مؤسسات التعليم العالي. ولما كان التوسع في التعليم وزيادة الإقبال عليه في جميع مراحلها بما في ذلك التعليم الجامعي العالي سمة هذا العصر، فإن ذلك هو ما دفع التربويين للاهتمام بالجودة، وقد نجم عن هذا التوسع في نشر التعليم زيادة في الكثافة الطلابية في الجامعات، صاحبها أوجه قصور تمثلت في عدم التناسب بين أعضاء هيئة التدريس فيها وأعداد الطلبة، كما ترتب على ذلك أشياء تقلل وتخفف من على مستوى جودة التعليم في هذه المؤسسات. إن الغرض من هذه الدراسة هو بيان أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة في الجامعة الإسلامية.

2- مشكلة الدراسة:

ارتبط اتساع عدد الجامعات بانخفاض مستويات الخدمة المقدمة للطلبة حيث أصبحت العديد من جوانب الحياة الطلابية ، بما في ذلك الجوانب الأكاديمية والدعم الاجتماعي والمالي والرعاية البسيطة، تعاني من صعوبة في كيفية فهم وإدارة النمو الكبير في أعداد الطلبة . وبهذا فإن مشكلة الدراسة تتمحور حول علاقة أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة في بيئة طلبة الجامعة

الإسلامية بغزة فلسطين، واستناداً لما ذكر آنفاً، يمكن إظهار مشكلة الدراسة بصورة أكثر جلاء من خلال إثارة السؤال الرئيس التالي:

إلى أي مدى تؤثر جودة الخدمة التعليمية على رضى طلبة الماجستير بكلية التجارة بالجامعة الإسلامية؟

أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوع الدراسة الذي يتمثل في متغيراته (جودة الخدمة التعليمية ورضى الطلبة)، كما تتمثل أهمية الدراسة في النتائج التي سوف تسفر عنها الدراسة إذ يمكن أن يستفاد من نتائجها بما يعزز من جهود كلية التجارة لزيادة رضى الطلبة وتحسين ورفع سمعة الجامعة الإسلامية.

3- أهداف الدراسة:

إن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة يتركز في التعرف على أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى طلبة الماجستير بكلية التجارة بالجامعة الإسلامية بغزة، كما أن هناك أهداف فرعية أخرى نذكر منها:-

- إثارة الاهتمام بموضوع الجودة في الجامعات الفلسطينية.
- الاسهام في بناء معايير ومؤشرات للجودة تتلاءم مع البيئة الفلسطينية.
- العمل على تطوير آلية عمل يمكن من خلالها زيادة جودة برامج الماجستير في مؤسسات التعليم العالي في فلسطين.

4- فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة الأولى:

"توجد علاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا طلبة الماجستير بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة"

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

أولاً: "توجد علاقة بين إمكانيات الجامعة ورضا طلبة الماجستير بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة.

ثانياً: " توجد علاقة بين أداء العاملون وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة ورضا طلبة الماجستير بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة".

الفرضية الرئيسة الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات آراء أفراد العينة حول " جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة" تعزى إلى السمات الشخصية (العمر، الجنس، الجامعة التي

حصل منها الطالب على درجة البكالوريوس، التخصص في البكالوريوس، برنامج الماجستير
الملتحق به الطالب، مرحلة الدراسة في الماجستير).

5- الإطار النظري :

جودة التعليم العالي تعني مقدرة مجموع الخصائص وميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، من المعروف 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. إن 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 ورسالته المنوطة به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي (Jones, 2003: 224).

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.

يقصد 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. 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). ونظراً لأهمية رضى الطالب ينبغي على الجامعات الحرص والعمل لتحقيق هذا الرضى، وذلك لتتمكن الجامعة من اكتساب أكبر عدد من الطلبة والمحافظة عليهم، مما يؤدي إلى تطورها ونموها في مختلف المجالات الأكاديمية. ولهذا فإن قياس رضى الطلبة يحدد بموضوعية مدى إدراك الطلبة لما تقدمه الجامعة من خدمات تعليمية وإدارية، ويفسح المجال أمامها لاتخاذ القرارات المناسبة لإغلاق الفجوة الحاصلة بين إدراك الطلبة لجودة الخدمات وبين واقع الخدمات الحقيقي.

6- الدراسات السابقة:

قام Tan & Kek (2004) بدراسة بعنوان " Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL Approach " هدفت إلى معرفة تأثير جودة الخدمة على رضى وولاء الطلبة في الجامعات من خلال تقديم نظرة متقدمة ومعززة لاستخدام منهج سيرفكوال. أجريت الدراسة باستخدام مسح بين تأثير عدد من العوامل على ولاء ورضى الطالب، وتم اختبار المنهج في جامعتين محليتين. وأشارت النتائج إلى أن التحليلات الدقيقة أثبتت ووضحت فائدة المنهج في إثارة انتباه الطلبة ومنحهم قدراً أكبر من الفائدة التي ستعكس على رضاهم وولائهم للخدمات التعليمية المقدمة لهم.

وهدفت دراسة الصارمي، وزايد (2006) إلى التعرف على مدى رضى طلاب كلية التربية عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدمة لهم، وكذلك استطلاع توقعاتهم منها. تكونت عينة الدراسة من (501) طالباً وطالبة مسجلين بكلية التربية، وقد كشفت نتائج الدراسة أن طلبة كلية التربية غير راضين بدرجة كافية عن الإشراف الأكاديمي، وبينت أيضاً أنه مع زيادة عدد مرات مقابلة المشرف يزداد رضى الطلبة عن الإشراف الأكاديمي، وأن الطلبة الذين يتولى الإشراف عليهم أساتذة من

داخل الكلية أكثر رضى عن الإشراف الأكاديمي مقارنة بأقرانهم الذي يتولى الإشراف عليهم أساتذة من خارج الكلية.

كما أجرى عاشور، والعبادلة (2007) دراسة بعنوان "قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة". هدفت إلى تقييم دور الجامعات الفلسطينية في تقديم خدمات التعليم العالي من خلال دراسة حالة برنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية بغزة، وذلك بتطبيق نظرية الفجوة، حيث تقوم مشكلة الدراسة على محاولة تقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من خلال برنامج الماجستير، من حيث الفرق ما بين ما يتوقعه الطلبة من خدمة تعليمية وبين ما يتلقونه فعلاً. تم جمع بيانات البحث باستخدام الاستبانة، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل، وقد أمكن جمع خمسين استبانة صالحة للتحليل أي بنسبة 67% من أفراد المجتمع الأصلي.

وقد توصلت الدراسة إلى أن الجامعة استطاعت تحقيق 83% من توقعات الطلبة، مما يعني أن هناك مجالاً لتحسين الأداء.

وأوضحت دراسة أبو وردة (2007) التي بعنوان "نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر". هدفت إلى تطوير مقياس يصلح لقياس جودة الخدمة بقطاع التعليم العالي، يسمى مقياس HEDPERF. وتتمثل المساهمة الرئيسية لهذا البحث في تحويله إلى مقياس نموذجي يصلح لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في مصر (سواء كانت حكومية أو خاصة)، وتبعاً لنتائج اختبارات الصدق والثبات لهذا المقياس. ولقد أظهرت النتائج درجات عالية من الصلاحية والجودة والكفاءة للمقياس المعدل طبقاً للتقديرات الناتجة من تحليل البيانات، وهذا يشير إلى إمكانية الاعتماد على أداء الأبعاد الأربعة الواردة بالمقياس الذي توصلت إليه الدراسة الحالية في القياس والتنبؤ بجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في مصر، وأن أكثر الأبعاد قدرة على تفسير الجودة هو الجوانب الأكاديمية يليها الشهرة ثم الجوانب غير الأكاديمية وأخيراً تسهيلات الوصول.

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

أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة

وفي دراسة الربيعي (2011) والتي بعنوان "أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضى طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة". هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية المدركة وجودة الإشراف ورضى طلبة الدراسات العليا في الجامعات الخاصة الأردنية. حيث شملت الدراسة كل من جامعة الشرق الأوسط وجامعة عمان العربية وجامعة جدارا لكونها متخصصة بالدراسات العليا. وتم اعتماد التحليل الإحصائي بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS واستخدام عدد من الأدوات والأساليب الإحصائية منها تحليل الانحدار إضافة إلى تحليل المسار Path Analysis باستخدام برنامج AMOS 7. وقد تم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة وتأكد الاتساق الداخلي لكافة المقاييس المعتمدة بالدراسة. وقد بينت نتائج التحليل الإحصائي انخفاض واضح في مستوى جودة الخدمة التعليمية المدركة من قبل طلبة الدراسات العليا في كل من الجامعات الأردنية الخاصة موضوع الدراسة. وإن هذا الضعف قد شمل كافة أبعاد جودة الخدمة الخمسة: الملموسية، الموثوقية، التعاطف، الاعتمادية والاستجابة. كما أشارت الدراسة إلى ضعف في مستوى جودة الإشراف على الرسائل. الأمر الذي انعكس بشكل واضح في انخفاض مستوى رضى الطلبة المتحقق في هذه الجامعات. وقد بينت الدراسة وجود أثر لكل من جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضى الطلبة وكذلك وجود أثر لجودة الخدمة التعليمية على جودة الإشراف. وقد أكدت الدراسة الدور الفاعل لجودة الإشراف كوسيط في تعزيز أثر جودة الخدمة التعليمية على الرضى. كما بينت الدراسة أبعاد جودة الخدمة الأكثر تأثيراً في جودة الإشراف وتحقيق رضى الطلبة وهي الاعتمادية والاستجابة.

وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة، تبين لنا أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، فقد ركزت الدراسة الحالية الاهتمام على طلبة الماجستير بكلية التجارة بالجامعة الإسلامية بغزة.

واستناداً إلى مقاييس تختلف عن سابقتها من الدراسات، كما أن دراسة عاشور والعبادلة اقتصرت على برنامج واحد للماجستير هو برنامج ال(MBA) وقد مضى عليها 7 سنوات، أما الدراسة الحالية فقد شملت كافة برامج الماجستير بكلية التجارة.

7- الطريقة والإجراءات:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول وصف وتقييم واقع " أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير بكلية التجارة بالجامعة الإسلامية" ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر ويقيم أملاً في التوصل إلي تعميمات ذات معني يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

وقد استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات:

1. المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للبحث إلي مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

2. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأ الباحث إلي جمع البيانات الأولية من خلال الإستبانة كأداة رئيسية للبحث، صممت خصيصاً لهذا الغرض، ووزعت على طلبة الماجستير بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة فلسطين.

8- مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في كافة طلبة الماجستير بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة المنتظمين وعددهم 451 طالب وطالبة. وقد قام الباحث باستخدام طريقة العينة الطبقية العشوائية، وتم توزيع عينة استطلاعية حجمها 30 إستبانة لاختبار الاتساق الداخلي وثبات الإستبانة. وبعد التأكد من صدق وسلامة الاستبانة للاختبار تم توزيع 120 إستبانة على عينة الدراسة وتم الحصول على 98 إستبانة بنسبة استرداد 81.6%.

9- أداة الدراسة:

قام الباحث بعدة خطوات من أجل بناء أداة الدراسة، وقام بتطويرها لتصبح أداة لجمع المعلومات في هذه الدراسة، وذلك وفقاً للخطوات الآتية:

مراجعة الأدب السابق المتعلق بموضوع أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة، إضافة إلى الاطلاع على الأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة، مثل: دراسة عاشور والعبادلة (2007) والنقي (2008)، ودراسة إدريس (1996)، وقد روعي في بناء الاستبانة وتطويرها أن تكون مناسبة لقياس المطلوب من الدراسة.

تتكون إستبانة الدراسة من قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب

(العمر، الجنس، الجامعة التي حصل منها على درجة البكالوريوس، التخصص في البكالوريوس، برنامج الماجستير الملتحق به الطالب، مرحلة الدراسة في الماجستير)

القسم الثاني: وهو عبارة عن مجالات الدراسة وتتكون الإستبانة من 30 فقرة موزعة على 3 مجالات رئيسية هي:

المجال الأول: إمكانيات الجامعة ويتكون من (10) فقرات

المجال الثاني: العاملون في الجامعة ويتكون من (10) فقرات

المجال الثالث: رضى الطلبة ويتكون من (10) فقرات

وقد تم استخدام مقياس لكرت لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول (1):

جدول (1): درجات مقياس لكرت

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

اختار الباحث الدرجة (1) للاستجابة " غير موافق بشدة " وبذلك يكون الوزن النسبي في هذه الحالة هو 20% وهو يتناسب مع هذه الاستجابة.

10- الأدوات الإحصائية المستخدمة:

قام الباحث بتفريغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ، وسوف يتم استخدام الاختبارات الإحصائية اللامعلمية، وذلك بسبب أن مقياس لكرت هو مقياس ترتيبى وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الباحث في وصف عينة الدراسة.

2- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) وطريقة التجزئة النصفية لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.

3- معامل ارتباط سبيرمان (Spearman Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط. يستخدم هذا الاختبار لدراسة العلاقة بين المتغيرات في حالة البيانات اللامعلمية.

4- اختبار الإشارة (Sign Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا.

5- اختبار مان - وتني (Mann-Whitney Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات الترتيبية.

6- اختبار كروسكال - والاس (Kruskal - Wallis Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات الترتيبية.

صدق الأداة:

تم عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين المختصين في الإدارة، والقياس والتقويم، ومنهجية البحث العلمي في الجامعة الإسلامية، وقد طلب من المحكمين إبداء الرأي في فقرات

المقياس من حيث صياغة الفقرات، ومدى مناسبتها للمجال الذي وضعت فيه، إما بالموافقة على أهمية الفقرة، أو تعديل صياغتها، أو حذفها لعدم أهميتها. ثم تمت عملية تحكيم فقرات المقياس، بحيث أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية.

ثبات الإستبانة Reliability:

يقصد بثبات الإستبانة أن تعطي هذه الإستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الإستبانة يعني الاستقرار في نتائج الإستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تحقق الباحث من ثبات إستبانة الدراسة من خلال طريقتين وذلك كما يلي:

أ- معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient :

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (2).

جدول (2)

م	المجال	معامل ألفا كرونباخ (الثبات)	الصدق الذاتي*
1.	إمكانيات الجامعة	0.777	0.881
2.	العاملون في الجامعة	0.842	0.918
3.	رضا الطلبة	0.802	0.896
	جميع مجالات الاستبانة معاً	0.919	0.958

* الصدق الذاتي = الجذر التربيعي الموجب للثبات

واضح من النتائج الموضحة في جدول (2) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل مجال وتتراوح بين 0.777، 0.842 لكل مجال من مجالات الإستبانة، وكذلك لجميع فقرات الإستبانة تساوي 0.919. قيمة الصدق الذاتي كانت مرتفعة لكل مجال وتتراوح بين 0.881، 0.918 لكل مجال من مجالات الإستبانة، وكذلك قيمة الصدق الذاتي لجميع فقرات الإستبانة تساوي 0.958. بالتالي يمكن القول بأن معاملي الثبات والصدق مرتفع.

ب- طريقة التجزئة النصفية Split Half Method:

حيث تم تجزئة فقرات الاختبار إلى جزئين (الأسئلة ذات الأرقام الفردية ، والأسئلة ذات الأرقام الزوجية) ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون Spearman Brown. معامل الارتباط

أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة

المعدل = $\frac{2r}{1+r}$ حيث r معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية. وتم الحصول على النتائج الموضحة في جدول (3).

جدول (3): طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الإستبانة

م	المجال	معامل الارتباط	معامل الارتباط المعدل
1.	إمكانيات الجامعة	0.679	0.809
2.	العاملون في الجامعة	0.844	0.915
3.	رضا الطلبة	0.681	0.810
	جميع مجالات الاستبانة	0.798	0.888

واضح من النتائج الموضحة في جدول (3) أن قيمة معامل الارتباط المعدل (سبيرمان براون Spearman Brown) مقبول ودال إحصائياً. وتكون الإستبانة في صورتها النهائية قابلة للتوزيع. وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات إستبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الإستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية

جدول (4): توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	الخصائص والسمات الشخصية	العدد	النسبة المئوية %
العمر	أقل من 25 سنة	15	15.3
	25 - أقل من 30 سنة	38	38.8
	30 - أقل من 35 سنة	21	21.4
	35 سنة فأكثر	24	24.5
الجنس	ذكر	72	73.5
	أنثى	26	26.5
التخصص	محاسبة	44	44.9
	علوم إدارية ومالية	19	19.4
	هندسة	14	14.3
	تخصصات أخرى	21	21.4
الجامعة التي تخرج منها	الجامعة الإسلامية.	64	65.3
	جامعة فلسطينيه غير الجامعة الإسلامية.	28	28.6

4.1	4	جامعة عربية.	برنامج الماجستير الملتحق به
2.0	2	جامعة أجنبية	
43.9	43	إدارة الأعمال.	
40.8	40	المحاسبة والتمويل.	
15.3	15	اقتصاديات التنمية	
32.7	32	أنهيت 9 ساعات معتمدة فأقل.	مرحلة الدراسة
35.7	35	أنهيت 12 ساعة معتمدة - 21.	
31.6	31	أنهيت أكثر من 21 ساعة معتمدة	
100.0	98	المجموع	

يتضح من خلال الجدول السابق الآتي:

- أن ما نسبته 60.2% من أفراد العينة أعمارهم أقل من 25 سنة، 38.8% أعمارهم تتراوح بين 25 - أقل من 35 سنة.
- عدد الذكور في عينة الدراسة كان أعلى من الإناث، حيث بلغت 73.5% مقارنة بالإناث، التي بلغت 26.5%.
- أن 44.9% من أفراد العينة هم من المتخصصين في المحاسبة، وأن ما نسبته 19.4% من تخصص العلوم الإدارية والمالية.
- أن غالبية عينة الدراسة من خريجي الجامعة الإسلامية في درجة البكالوريوس ونسبتهم 65.3%، وأن 28.6% هم من خريجي جامعة فلسطينية أخرى غير الجامعة الإسلامية.
- أن ما نسبته 43.9% من عينة الدراسة ملتحقين في برنامج إدارة الأعمال، و40.8% ملتحقين في برنامج المحاسبة والتمويل، وأن هناك 15.3% ملتحقين في برنامج اقتصاديات التنمية.
- أن 32.7% من أفراد العينة قد انهوا 9 ساعات معتمدة فأقل، 35.7% قد انهوا 12 - 21 ساعة معتمدة، وأن ما نسبته 31.6% قد انهوا أكثر من 21 ساعة معتمدة، وهذا يعمل على تعزيز الثقة في البيانات المجمعّة بواسطة الاستبانة.

11- نتائج الدراسة:

تحليل فقرات المتغير التابع (رضا الطلبة)

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (5).

جدول (5): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " رضا الطلبة"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبي	المتوسط الحسابي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	درجة الرضا عن المعدات والأجهزة المتوفرة.	3.36	67.14	4.28	*0.000	7	
2.	درجة الرضا عن المكتبة ومحتوياتها من المراجع والمجلات.	3.60	72.00	5.55	*0.000	2	
3.	درجة الرضا عن إجراءات التسجيل.	3.49	69.90	4.47	*0.000	6	
4.	درجة الرضا عن المقررات الدراسية.	3.50	70.00	4.64	*0.000	5	
5.	درجة الرضا عن العملية التعليمية.	3.51	70.20	4.89	*0.000	4	
6.	درجة الرضا عن الهيئة التدريسية.	3.63	72.58	6.28	*0.000	1	
7.	درجة الرضا عن القاعات الدراسية.	2.96	59.18	0.26	0.399	10	
8.	درجة الرضا عن التسهيلات التكنولوجية والمرافق الجامعية.	3.35	67.01	4.12	*0.000	8	
9.	درجة الرضا عن النشاطات الجامعية.	3.01	60.21	0.68	0.248	9	
10.	درجة الرضا عن المكتبة ومحتوياتها من قواعد بيانات الكترونية.	3.60	72.00	5.73	*0.000	2	
	جميع فقرات المجال معاً	3.40	67.95	5.53	*0.000		

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (5) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة " درجة الرضا عن الهيئة التدريسية " يساوي 3.63 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 72.58 %، قيمة اختبار الإشارة 6.28 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة العاشرة "درجة الرضا عن المكتبة ومحتوياتها من قواعد بيانات إلكترونية، يساوي 3.6 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 72%، قيمة اختبار الإشارة 5.73، وأن القيمة الاحتمالية (sig.) تساوي 0.00 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة

$\alpha=0.05$ ، بما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة " درجة الرضا عن القاعات الدراسية " يساوي 2.96 أي أن المتوسط الحسابي النسبي %59.18، قيمة اختبار الإشارة 0.26 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.399 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة تقريباً من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- ويشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.40، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 67.95، قيمة اختبار الإشارة 5.53 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " رضا الطلبة " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

تحليل فقرات المتغيرات المستقلة

أولاً: مجال إمكانيات الجامعة

جدول (6): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " إمكانيات الجامعة"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبي	المتوسط الحسابي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	الأجهزة والمعدات في الجامعة مسابرة للعصر وحديثه.	3.81	76.29	8.25	*0.000	2	
2.	الإمكانيات المتاحة بالجامعة مناسبة وجذابة.	3.60	72.04	6.89	*0.000	5	
3.	تتلائم القاعات الدراسية مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة.	3.20	64.08	1.87	*0.031	9	
4.	تلتزم الجامعة بتقديم خدماتها في الوقت المحدد.	3.84	76.73	7.29	*0.000	1	
5.	لدى الجامعة استعداد دائم لمساعدة الطلبة عند حدوث مشكلة.	3.50	70.00	5.65	*0.000	7	
6.	يتم أداء الخدمة التعليمية بشكل فوري.	3.77	75.46	7.56	*0.000	3	
7.	توفر الجامعة أوقات ملائمة لظروف الطلبة.	3.64	72.86	6.22	*0.000	4	
8.	تهتم الجامعة بمشكلات الطلبة بشكل فردي.	3.04	60.82	0.55	0.291	10	

أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة

6	*0.000	6.17	70.93	3.55	9. تلتزم الجامعة بتقديم أفضل الخدمات لطلبتها.
8	*0.000	3.36	66.19	3.31	10. تتفهم الجامعة للاحتياجات المحددة للطلبة.
	*0.000	7.47	70.55	3.53	جميع فقرات المجال معاً

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (6) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة " تلتزم الجامعة بتقديم خدماتها في الوقت المحدد " يساوي 3.84 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 76.73%، قيمة اختبار الإشارة 7.29 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة " تهتم الجامعة بمشكلات الطلبة بشكل فردي " يساوي 3.04 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 60.82%، قيمة اختبار الإشارة 0.55 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.291 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة تقريباً من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.53، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 70.55%، قيمة اختبار الإشارة 7.47 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " إمكانات الجامعة " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ثانياً/ مجال العاملون في الجامعة (أعضاء، هيئة تدريس، و موظفين إداريين)

جدول (7): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "العاملون في الجامعة"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	يتميز العاملون في الجامعة بحسن المظهر وأناقاة الملبس.	4.02	80.41	8.40	*0.000	1
2.	يلتزم العاملون وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة بتقديم الخدمة في الوقت المحدد.	3.92	78.37	8.49	*0.000	2

10	*0.000	4.50	67.96	3.40	العاملين في الجامعة وأعضاء هيئة التدريس غير مشغولين عن تلبية احتياجات الطلبة.
9	*0.000	5.63	70.82	3.54	الاستعداد الدائم لدى العاملين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة لمساعدة الطلبة.
4	*0.000	6.98	74.49	3.72	الاستعداد الدائم لدى العاملين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة لتوضيح أية موضوع مثار تساؤل الطلبة.
7	*0.000	5.85	73.27	3.66	سلوك العاملين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة يبعث الثقة في نفوس الطلبة.
3	*0.000	6.39	74.69	3.73	الشعور بالأمان عند التعامل مع العاملين في الجامعة.
6	*0.000	7.15	74.08	3.70	سلوك العاملين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة يتسم بالشفافية والوضوح.
8	*0.000	6.80	72.86	3.64	العاملين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة لديهم قدرة عالية ومعرفة للإجابة عن استفسارات الطلبة.
4	*0.000	6.80	74.49	3.72	أعضاء هيئة التدريس في الجامعة مؤهلين لتدريس طلبة الماجستير.
	*0.000	7.88	74.14	3.71	جميع فقرات المجال معاً

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (7) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " يتميز العاملون في الجامعة بحسن المظهر وأناقة الملبس " يساوي 4.02 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 80.41%، قيمة اختبار الإشارة 8.40 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة " العاملين في الجامعة وأعضاء هيئة التدريس غير مشغولين عن تلبية احتياجات الطلبة " يساوي 3.40 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 67.96%، قيمة اختبار الإشارة 4.50 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.71، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 74.14 %، قيمة اختبار الإشارة 7.88 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " العاملون في الجامعة " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. ثالثاً: جودة الخدمة التعليمية (المتغيران المستقلان " إمكانيات الجامعة والعاملون في الجامعة " معاً

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة (الحياد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (8).

جدول (8): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات جودة الخدمة التعليمية

البند	المتوسط الحسابي	النسبي الحسابي المتوسط	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
جميع فقرات جودة الخدمة التعليمية	3.62	72.35	7.17	*0.000

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (8) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي لجميع فقرات الاستبانة يساوي 3.62 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 72.35، قيمة اختبار الإشارة 7.17 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر جميع فقرات جودة الخدمة التعليمية (المتغيران المستقلان " إمكانيات الجامعة والعاملون في الجامعة " معاً دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لجميع فقرات جودة الخدمة التعليمية قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على جميع فقرات جودة الخدمة التعليمية.

الفرضية الرئيسية الأولى بشكل عام:

"توجد علاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا طلبة الماجستير بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة" جدول (9): معامل الارتباط بين جودة الخدمة التعليمية ورضا طلبة الماجستير بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية

بغزة

المجال	معامل سبيرمان للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
جودة الخدمة التعليمية	0.705	*0.000

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يبين جدول (9) أن معامل الارتباط بين جودة الخدمة التعليمية ورضا طلبة الماجستير بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة يساوي 0.705، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة التعليمية ورضا طلبة الماجستير.

وتتفرع من الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

1- توجد علاقة بين إكسابات الجامعة ورضا طلبة الماجستير بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة"

جدول (10): معامل الارتباط بين إكسابات الجامعة ورضا طلبة الماجستير بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل سبيرمان للارتباط	المجال
*0.000	0.647	إكسابات الجامعة

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

يبين جدول (10) أن معامل الارتباط بين إكسابات الجامعة ورضا طلبة الماجستير بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة يساوي 0.647، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين إكسابات الجامعة ورضا طلبة الماجستير.

2- "توجد علاقة بين العاملون في الجامعة ورضا طلبة الماجستير بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة"

جدول (11): معامل الارتباط بين العاملون في الجامعة ورضا طلبة الماجستير بكلية التجارة في

الجامعة الإسلامية بغزة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل سبيرمان للارتباط	المجال
*0.000	0.632	العاملون في الجامعة

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

يبين جدول (11) أن معامل الارتباط بين العاملون في الجامعة ورضا طلبة الماجستير بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة يساوي 0.632، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين العاملون في الجامعة ورضا طلبة الماجستير.

الفرضية الرئيسية الثانية:

أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات آراء أفراد العينة حول " جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة" تعزى إلى السمات الشخصية (العمر، الجنس، الجامعة التي حصل منها على درجة البكالوريوس، التخصص في البكالوريوس، برنامج الماجستير الملحق به، مرحلة الدراسة في الماجستير).

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

أولاً: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات آراء أفراد العينة حول " جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة" تعزى إلى العمر.

جدول (12): نتائج الفرضية الثانية- العمر

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات الحسابية				المجال
		أقل من 25 سنة	25 - أقل من 30	30 - أقل من 35	35 سنة فأكثر	
0.148	5.4	3.5	3.4	3.7	3.6	إمكانيات الجامعة
*0.032	8.8	3.4	3.6	3.9	3.8	العاملون في الجامعة
0.203	4.6	3.3	3.3	3.5	3.5	رضا الطلبة

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (12) أنه باستخدام كروسكال- والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لمجال "العاملون في الجامعة" كانت أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين للدراسة حول هذا المجال تعزى إلى العمر وذلك لصالح الفئة العمرية 30 - أقل من 35 سنة.

أما بالنسبة لمجال " إمكانيات الجامعة و رضا الطلبة" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين للدراسة تعزى إلى هذين المجالين.

ثانياً: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات آراء أفراد العينة حول " جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة" تعزى إلى الجنس.

جدول (13): نتائج الفرضية الثانية- الجنس

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	متوسط الحسابي		المجال
		إناث	ذكور	
*0.002	3.2	3.3	3.6	إمكانيات الجامعة
*0.005	2.8	3.5	3.8	العاملون في الجامعة
*0.002	3.1	3.1	3.5	رضا الطلبة

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (13) أنه باستخدام اختبار "مان - وتني" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لكل من المجالات "إمكانيات الجامعة، العاملون في الجامعة، و رضا الطلبة" كانت أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه يمكن قبول الفرضية القائلة بأنة توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول هذه المجالات تعزى إلى الجنس، وذلك لصالح الذكور. ثالثاً: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات آراء أفراد العينة حول " جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة" تعزى إلى التخصص في البكالوريوس.

جدول (14): نتائج الفرضية الثانية- التخصص في البكالوريوس

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		تخصصات أخرى	هندسة	علوم إدارية ومالية	محاسبة	
0.515	2.3	3.42	3.48	3.51	3.60	إمكانيات الجامعة
0.493	2.4	3.54	3.77	3.74	3.75	العاملون في الجامعة
0.564	2.0	3.43	3.24	3.35	3.45	رضا الطلبة

يوضح جدول (14) يتضح أنه باستخدام كروسكال- والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة "إمكانيات الجامعة، العاملون في الجامعة، و رضا الطلبة" كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة تعزى إلى التخصص في البكالوريوس.

أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة

رابعاً: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات آراء أفراد العينة حول " جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة" تعزى إلى الجامعة التي حصل منها الطالب على درجة البكالوريوس.

جدول (15): نتائج الفرضية الثانية- الجامعة التي حصل منها الطالب على درجة البكالوريوس

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		أجنبية	عربية	غير الجامعة الإسلامية	الإسلامية	
0.327	3.5	4.1	3.6	3.5	3.5	إمكانيات الجامعة
0.249	4.1	4.2	3.9	3.8	3.7	العاملون في الجامعة
0.190	4.8	4.0	3.8	3.5	3.3	رضا الطلبة

يوضح جدول (15) يتضح أنه باستخدام كروسكال- والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة " إمكانيات الجامعة، العاملون في الجامعة، و رضا الطلبة " كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين للدراسة حول جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة تعزى إلى الجامعة التي حصل منها على درجة البكالوريوس.

خامساً: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات آراء أفراد العينة حول " جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة" تعزى إلى برنامج الماجستير المتحق به الطالب.

جدول (16): نتائج الفرضية الثانية- برنامج الماجستير المتحق به الطالب

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		اقتصاديات التنمية	المحاسبة والتمويل	إدارة الأعمال	
0.146	3.9	3.42	3.65	3.45	إمكانيات الجامعة
0.200	3.2	3.61	3.82	3.64	العاملون في الجامعة
*0.046	6.2	3.25	3.56	3.30	رضا الطلبة

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (16) يتضح أنه باستخدام كروسكال- والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لمجال "رضا الطلبة" كانت أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول هذا المجال تعزي إلى برنامج الماجستير الملحق به وذلك لصالح الملحقين في برنامج المحاسبة والتمويل.

أما بالنسبة لمجال "العاملون في الجامعة و إماكنيات الجامعة" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة تعزي إلى هذين المجالين.

سادساً: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات آراء أفراد العينة حول " جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة" تعزي إلى مرحلة الدراسة في الماجستير.

جدول (17): نتائج الفرضية الثانية- مرحلة الدراسة في الماجستير

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		أكثر من 21 ساعة معتمدة	12 ساعة معتمدة - 21	9 ساعات معتمدة فأقل	
0.537	1.2	3.60	3.46	3.53	إماكنيات الجامعة
0.512	1.3	3.79	3.69	3.65	العاملون في الجامعة
0.816	0.4	3.41	3.43	3.35	رضا الطلبة

يوضح جدول (17) يتضح أنه باستخدام كروسكال- والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة تعزي إلى مرحلة الدراسة في الماجستير.

12- الخلاصة:

بخصوص المحور المتعلق بقياس رضى الطلبة فقد حصلت الفقرات التالية على موافقة من قبل أفراد العينة بنسبة زادت عن 70%:-
- الهيئة التدريسية.

أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة

- المكتبة ومحتوياتها من المراجع والمجلات وقواعد البيانات الإلكترونية.
- العملية التعليمية.
- في المقابل حصلت على أدنى درجة موافقة الفقرات التالية:
 - القاعات الدراسية.
 - النشاطات الجامعية.
- أما المحور المتعلق بإمكانيات الجامعة فقد حصلت الفقرات التالية على أعلى درجة رضى من قبل الطلبة.
- التزام الجامعة بتقديم خدماتها في الوقت المحدد.
- الأجهزة والمعدات المتوفرة لدى الجامعة حديثة ومتطورة.
- في المقابل حصلت الفقرات التالية على أدنى درجة رضى من قبل الطلبة:
 - اهتمام الجامعة بمشكلات الطلبة بشكل فردي.
 - ملائمة القاعات الدراسية مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة.
- أما بالنسبة للمحور الثالث والمتعلق بالعاملين في الجامعة من أعضاء هيئة تدريس وإداريين، فقد حصلت
- الفقرات التالية على أعلى درجة موافقة ورضى من قبل الطلبة:
 - التزام العاملين بالجامعة الإسلامية بحسن المظهر وأناقة الملابس.
 - التزام العاملين بالجامعة بتقديم الخدمة في الوقت المحدد.
- ولكن الفقرات التالية لم تحظى برضى الطلبة وموافقتهم:
 - انشغال العاملين بالجامعة عن تلبية احتياجات الطلبة.
- وعليه يتضح من نتائج الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين إمكانيات الجامعة والعاملون في الجامعة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين ورضا طلبة الماجستير بكلية التجارة بالجامعة الإسلامية. كما بينت النتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة التعليمية ورضا طلبة الماجستير.

13- التوصيات:

- في ضوء نتائج الدراسة فإن الباحث يوصي بما يلي:
- 1- تطوير وتحسين القاعات الدراسية المخصصة لطلبة الماجستير بحيث تحتوي على مقاعد مريحة وكافية تتناسب مع أعداد الطلبة وتتلائم مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة لهم.
 - 2- ضرورة قيام كلية التجارة بتنظيم أنشطة لا منهجية تستهدف طلبة الماجستير بشكل خاص.

- 3- توصي الجامعة بضرورة الاهتمام بدرجة أكبر بطلبة الماجستير ومحاولة التعرف على مشكلاتهم الشخصية والمساعدة على إيجاد الحلول المناسبة لها.
- 4- نوصي العاملين بكلية التجارة بضرورة التفريغ لتلبية احتياجات الطلبة ونخص بالذكر أعضاء هيئة التدريس وضرورة التزامهم بالساعات المكتبية المخصصة لمقابلة الطلبة والإجابة عن استفساراتهم وبحث مشكلاتهم والتعامل معها بشكل فردي.
- 5- تطوير نظام قائم على أسس ومعايير فعالة لمتابعة الإداء الأكاديمي والإداري وتقييمه كل فترة مع التركيز على أن يكون قياس رضى الطلبة واحداً من أهم هذه المعايير.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- 1- أبو وردة، شيرين حامد محمد، (2007)، "نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية: بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر"، ورقة عمل، نوفمبر: 1 - 51.
- 2- إدريس، ثابت عبد الرحمن، (1996)، "قياس جودة الخدمة باستخدام مقاييس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمات الصحية بدولة الكويت"، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد الرابع، العدد الأول، جامعة الكويت.
- 3- التقى، عبد المحسن، وآخرون، (2008)، "انطباعات الطلبة عن جودة الخدمة في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي والجامعات الخاصة"، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 36، العدد 3.
- 4- الربيعي، ليث، (2011)، "عوامل جذب الطلبة الأجانب في استهداف الجامعة للأسواق الدولية، دراسة تحليلية لاتجاهات الطلبة الوافدين في جامعة البترا"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد السادس عشر.
- 5- الصارمي، عبد الله، وزايد، كاشف، (2006)، "مدى رضى طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه"، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، السنة الحادية والعشرون، العدد (23): 59 - 88.
- 6- عاشور، يوسف حسين، والعبادلة، طلال عثمان، (2007)، "قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة"، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، يناير: 98-128.

ثانيا: المراجع الاجنبية

- 1- Bolliger, D. & Martindale, T. (2004), "Key Factors for Determining Student Satisfaction in Online Courses", **International journal of E-Learning**, Vol.3, No. 1: 61-67.
- 2- Elliot, K. M. and Healy, M. A. (2001), "Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention". **Journal of Marketing for Higher Education**, Vol.10, No. 4: 1-11.
- 3- Frick, T; Chadha, R. & Waston, C. (2009), "Colleges student perceptions of teaching and learning quality", **Educational Technology Research and Development**, Vol. 1, No 58.
- 4- Heck, R. & Johnsrud, L, (2000), "Administrative effectiveness in higher education: improving assessment procedures", **Research in Higher Education**, Vol. 41, No. 6: 663-850.
- 5- Jones, Sandra, (2003), "Measuring the Quality of Higher Education: linking teaching quality measures at the delivery level to administrative measures at the university level", **Quality in Higher Education**. Vol. 9, No. 3. November: 223-229.
- 6- Schertzer, C. & Schertzer, S. (2004), "Student satisfaction and retention: A conceptual model", **Journal of Marketing for Higher Education**, Vol. 14, No. 1: 79-91.