

قياس مدى توافر أبعاد جودة الخدمة التعليمية

دراسة ميدانية في جامعة الموصل - كلية الإدارة والاقتصاد

م.م. إيمان علي احمد الحياي	أ.م. رياض جميل وهاب	م.م. عبدالباري عبدالمجيد احمد
قسم الإدارة الصناعية	قسم الإدارة الصناعية	قسم إدارة التسويق
كلية الإدارة والاقتصاد	كلية الإدارة والاقتصاد	كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة الموصل	جامعة الموصل	جامعة الموصل
aiman-ali@uomosul.edu.iq	riadjameel1977@yahoo.com	abdulbary-ahmed@uomosul.edu.iq

ISSN 2709-6475 DOI: <https://dx.doi.org/10.37940/BEJAR.2022.2.2.21>

تأريخ استلام البحث ٢٠٢٢/٣/١٦ تاريخ قبول النشر ٢٠٢٢/٤/٦ تاريخ النشر ٢٠٢٢/٦/١٠

المستخلص

سعى البحث إلى التعرف على جودة الخدمة التعليمية في كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل من خلال تركيزها على خمس أبعاد رئيسية حسب اتفاق آراء الباحثين وتعد الأساس في القياس والحكم على الجودة للخدمة التعليمية، حيث إن هذه الأبعاد بمثابة مؤشرات لقياس ارتفاع أو انخفاض جودة الخدمة بشكل عام، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في انجاز البحث و تصميم استبانته تحتوي على متغيرات خاصة بكل بعد من هذه الأبعاد، ووزعت استمارة الاستبانته على عينة تضم (30) طالب من طلاب المرحلة الرابعة من أقسام الكلية المبحوثة، وتم تحليل البيانات من خلال البرامج الإحصائية باستخدام برنامج (SPSS) والوصول إلى النتائج وتفسيرها، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها هي توفر أبعاد جودة الخدمة التعليمية، إذ حصلت جميع أبعاد جودة الخدمة التعليمية على نسب اتفاق وبنسب متفاوتة في الميدان المبحوث على ضوءها تقدم البحث بمجموعة مقترحات للميدان المبحوث.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة التعليمية، أبعاد جودة الخدمة التعليمية.



مجلة اقتصاديات الأعمال
المجلد (٢) العدد (٢) ٢٠٢٢
الصفحات: ٤٠٣-٤١٨

(٤٠٣)

Abstract

The research sought to identify the quality of the educational service at the College of Administration and Economics at the University of Mosul by focusing on five main dimensions according to the consensus of the researchers' opinions, and it is the basis for measuring and judging the quality of the educational service, as these dimensions serve as indicators to measure the rise or fall of service quality in general. The analytical descriptive approach was relied upon in the completion of the research and the design of a questionnaire containing variables specific to each of these dimensions. The questionnaire was distributed to a sample of (30) students of the fourth stage from the departments of the college investigated, The data was analyzed through statistical programs using the (spss) program and access to the results and their interpretation. One of the most important results that was reached is the availability of dimensions of educational service quality, as all dimensions of educational service quality obtained percentages of agreement and at varying rates in the field investigated in the light of which the research presented a set of proposals for the field under study.

Key words: quality of educational service, dimensions of educational service quality in the researched university.

المقدمة:

تعد الجودة من المقاييس المهمة والأساسية في الحكم على تميز السلع والخدمات على حد سواء، وبالتالي تفوق المنظمة سواء كانت إنتاجية أو خدمية، ولكن الحكم على جودة السلعة والخدمة لا بد أن يكون هنالك مؤشرات أو أبعاد تعتمد لقياس ذلك، وإن كلا من جودة السلعة أو الخدمة لهما أبعادهما الخاصة وسيكون تركيزنا على الجودة للخدمات التعليمية وأبعادهما، والخدمة الخاصة بالجانب التعليمي إحدى أنواع الخدمات التي لا بد أن تتوفر فيها مجموعة أبعاد للخدمة الرئيسية للحكم عليها بأنها خدمة تمتاز بجودة عالية، أذن الجودة التعليمية تعني قابلية خدمات التعليم على الإيفاء أو مقابلة احتياجات الزبون، وإن تتصف خدمات التعليم بأبعادهما الأساسية من اعتمادية، استجابة، الضمان، التعاطف، والتسهيلات المادية وهي من أهم الأبعاد التي توصل الخدمة إلى درجات عالية من الرضا والقبول من قبل مستهلك الخدمة (متلقي الخدمة التعليمية).

وتضمن البحث المباحث الآتية:

المبحث الأول: المنهجية للبحث.

المبحث الثاني: الإطار النظري للبحث.

المبحث الثالث: التحليل للبيانات وتفسير للنتائج.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات.

المبحث الأول: منهجية البحث:**أولاً: مشكلة البحث:**

إن خدمات التعليم تعتبر من أنواع الخدمات الواسعة الانتشار ولها أهمية كبيرة، وإن عملية تطوير التعليم ورفع مستوى جودته والارتقاء به تعد مشكلة مستمرة ويجب معالجتها ويتطلب الأمر القيام بالكثير من الدراسات والبحوث التي يجب إن تتناول هذا الموضوع، حيث إن انخفاض جودة مخرجات التعليم في المؤسسات التعليمية يعود إلى عوامل مختلفة (سياسية، أمنية، اقتصادية، اجتماعية) ولمعالجة المشكلة يجب التطوير وبشكل مستمر وبما يحقق الميزة التنافسية لها، وعليه يمكن أن تتحدد مشكلة البحث بطرح التساؤل الآتي:

(هل تتوفر أبعاد جودة الخدمات التعليمية لكلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الموصل من

وجهة نظر الطلبة).

ثانياً: أهمية البحث:

تتجلى الأهمية للبحث بالآتي:

١. زيادة الاهتمام بأبعاد جودة الخدمات التعليمية من أجل تحسينها.
٢. ضرورة احتواء الخدمة التعليمية على أبعاد الجودة.
٣. الاستفادة من نتائج البحث والارتقاء بمستوى جودة الخدمة.
٤. أن مقياس الجودة التعليمية هي الأبعاد لجودة الخدمات التعليمية.

ثالثاً: أهداف البحث:

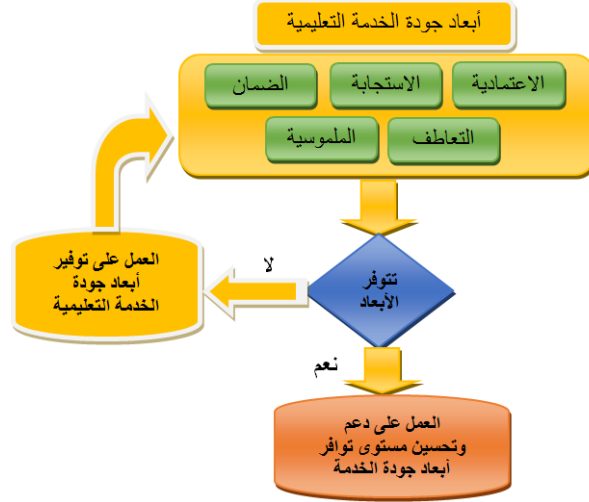
يسعى البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف من أبرزها:

١. قياس الأبعاد لجودة الخدمة التعليمية للمؤسسات قيد البحث.
٢. تعريف إدارة المؤسسة والعاملين بأبعاد جودة الخدمات التعليمية.

٣. توضيح الأبعاد لجودة الخدمات التعليمية حسب آراء كتاب وباحثين في هذا المجال.

رابعاً: مخطط البحث:

لغرض حل المشكلة والوصول إلى الأهداف الموضوعية واختبار فرضية البحث تم وضع المخطط في الشكل (1) التي تعكس متغيرات البحث.



الشكل (1) مخطط البحث الفرضي

المصدر: الشكل من إعداد الباحثين.

خامساً: فرضية البحث:

ينطلق البحث من فرضية مفادها (تتوافر أبعاد جودة الخدمة التعليمية في الجامعة المبحوثة وبنسبة متباينة، بمعنى تباين التركيز على الجودة للخدمات).

سادساً: منهج البحث وأساليب جمع البيانات والمعلومات:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في انجاز البحث وانطلاقاً من ذلك اعتمد على أساليب هذا المنهج في تحصيل مستلزماتها من البيانات واعتمد على استمارة الاستبانة كأداة لجمع البيانات المطلوبة في الجانب العملي، وتم الاعتماد على كتب ومجلات ورسائل وأطاريح، فضلاً عن شبكة المعلومات العالمية لتغطية الجانب النظري.

سابعاً: مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع البحث بطلبة المرحلة الرابعة من أقسام المحاسبة والعلوم المالية والإدارة الصناعية كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل، وقد تم اختيار عينة قصدية بلغت (30) طالباً.

ثامناً: حدود البحث:

1. الحدود المكانية: تمثلت بكلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الموصل / بعض أقسام الكلية المبحوثة.
2. الحدود الزمنية: انحصرت حدود البحث ما بين 2022/3/15-2022/1/1.

تاسعاً: الأدوات الإحصائية لتحليل البيانات:

- تم الاستعانة بعدد من الأدوات الإحصائية لأجل تحليل البيانات من أبرزها:
١. نسبها المئوية وتوزيعاتها التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية.
 ٢. اختبار (T) لمعرفة معنوية المتغيرات بمعنى مدى توفر الأبعاد في الكلية المبحوثة.

عاشراً: وصف الميدان المبحوث:

تأسست الكلية عام ١٩٦٨ بإسم «كلية المحاسبة وإدارة الأعمال» من قبل جمعية الاقتصاديين العراقيين في فرع الموصل، وتم آنذاك قبول (240) طالباً وطالبة وكانت مدة الدراسة في الكلية خمس سنوات ويقسم واحد فقط هو قسم المحاسبة وإدارة الأعمال وفي السنة التالية فتح قسم إضافي باسم قسم الاقتصاد، والدراسة فيها كانت دراسة مسائية فقط، وفي عام ١٩٧٤ ألحقت الكلية بجامعة الموصل، لقد ركزت كلية الإدارة والاقتصاد على النوعية في التخرج، وذلك لكي تسهم بتلبية حاجة المجتمع وجودة عالية مما حدا بها إلى التوسع في فتح الأقسام العلمية المتخصصة في حقل الإدارة والاقتصاد فهي تضم حالياً ست أقسام علمية وهي (قسم إدارة الأعمال، الاقتصاد، المحاسبة، الإدارة الصناعية، العلوم المالية، نظم المعلومات الإدارية، قسم التسويق).

المبحث الثاني: الإطار النظري للبحث:**المحور الأول: جودة الخدمات التعليمية:****أولاً: ماذا يقصد بجودة الخدمات التعليمية:**

أشار (علي، ٢٠٠٨: ٢) إلى أن الجودة في التعليم له معنيان مترابطان "الواقعي لها والآخر حسي" والجودة بالمعنى الواقعي لها تعني التزام المؤسسة التعليمية بانجاز مؤشرات ومعايير حقيقية متعارف عليها مثل معدلات الترفيع ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية ومعدلات تكلفة التعليم، أما المعنى الحسي للجودة يتركز في المشاعر أو الاحاسيس لمتلقي الخدمة التعليمية كالطلاب وأولياء أمورهم.

ويرى (Elalfy & Abukari,2019:1) أن جودة الخدمة التعليمية تعد إحدى القضايا المهمة في جميع أنحاء العالم، وعلى الرغم من دراستها على مدار عقود تبقى جودة الخدمة مجالاً مهماً للبحث نظراً للطبيعة الديناميكية، ويرى (Kwarteng & Falhui,2021:1) بإمكانية تطبيق الجودة في التعليم العالي وفي أية وحدة من الوحدات المؤسسة التابعة للتعليم (الجامعة، الكلية، القسم)، كما إن تطبيق الجودة مثل الايزو وإدارة الجودة الشاملة تعد من أهم وأشهر نماذج إدارة الجودة التي تم تنفيذها في مؤسسات التعليم العالي، وأوضح (Dinh,et.al.,2021:1) إن رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية أحد أهم العوامل الإستراتيجية لجذب طلاب مؤسسات التعليم العالي حول العالم ثم تطوير نماذج مختلفة عن جودة خدمات التعليم لتحفيز الإجراءات نحو تحسين جودة التعليم.

كما وصفها (إدريس، ٢٠٠٨: ٢) فلسفة شاملة للحياة والعمل في المؤسسات التعليمية تحدد أسلوباً في الممارسة الإدارية بهدف الوصول إلى التحسين المستمر لعمليات التعليم والتعلم وتحسين مخرجات التعليم على أساس العمل الجماعي بما تضمن رضا الطلبة وأولياء الأمور وسوق العمل، كما ذكر (الدراكه، ٢٠٠٦: ١٨١) أن لجودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو التي يدركونها في الواقع الفعلي وهي المحدد الرئيسي لرضا المستهلك أو

عدم رضاه وتعد في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمنظمات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها.

ثانياً: أهمية الجودة للخدمات التعليمية:

أوضح (علي، ٢٠٠٨: ٣) أن الأهمية في جودة التعليم تتصف بالآتي:

١. مراجعة الإنتاج التعليمي المباشر وهو الطالب.
 ٢. مراجعة المنتج التعليمي غير المباشر.
 ٣. اكتشاف حلقات الهدر وأنواعه المختلفة.
 ٤. تطوير العملية التعليمية وتقويم نظامها التعليمي وتحديد جوانب الخلل في المدخلات وعملياتها ومخرجاتها لكي يتحول التقويم إلى تطوير فعلي لجودة الخدمات التعليمية.
- وذكر (الغضبان، ١٩٩٩: ٣٩) أن أهمية خدمة التعليم تعني:
١. اكتساب معارف ومهارات باختصاص معين (خدمة جوهرية Core Service).
 ٢. تقديم خدمات متعلقة بالسكن والرياضة والمطالعة وجوانب الرعاية الصحية وغيرها.
- (خدمة فرعية Peripheral Service) وقد تكون الخدمة الفرعية معياراً لنجاح أو فشل الخدمة بكاملها.

وأوضح (أنوار، ٢٠٠١: ١) أن لأهمية الجودة في التعليم:

١. قيمة إسلامية وسمعة تربوية أساسية من أسس تعاليم ديننا ومتوافقة مع متطلبات العصر الحديث.
 ٢. ارتباط الجودة بالإنتاجية وتحسين الإنتاج.
 ٣. اتصاف نظامها بالشمولية لكافة مجالاتها.
 ٤. تطوير المهارات القيادية والإدارية للقادة.
 ٥. زيادة العمل وتقليل الهدر.
 ٦. الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية.
 ٧. تكوين البيئة الداعمة والمحافظ على عملية التحسين المستمر.
 ٨. اشتراك جميع العاملين في التطوير.
 ٩. تحسين نوعية المخرجات وزيادة الكفاءة.
 ١٠. تقليل المهام عديمة الفائدة وتقليل الأخطاء.
- وأشار (علي، ٢٠٠٨: ١) أهمية الجودة التعليمية:
١. العمل على تطوير الأنظمة الإدارية في المؤسسات التعليمية نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.
 ٢. الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية.
 ٣. زيادة كفاءات الإداريين والمعلمين والعاملين بالمؤسسات التعليمية ورفع مستوى أداءهم.
 ٤. زيادة العلاقات التعاونية بين مؤسسات التعليم والمجتمع.
 ٥. بناء العلاقات الإنسانية السليمة للأفراد بالمؤسسة التعليمية مهما كان حجمها ونوعها.
 ٦. بناء ثقافة المؤسسة من قبل الطلاب والمجتمع المحلي.

ثالثاً: أهداف جودة الخدمة التعليمية:

ذكر (أنوار، ٢٠١٠: ١) أن أهداف الجودة في التعليم تتمثل بالآتي:

١. تطوير أداء الأفراد العاملين عن طريق تنمية روح التعاون وتحقيق النقلة النوعية للعملية التربوية والتعليمية.
٢. تطوير النظام بالمؤسسات التعليمية والاهتمام بمستوى الأداء لكل العاملين فيها.
٣. اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتلافي الأخطاء قبل وقوعها.
٤. الوقوف على المشكلات التربوية والتعليمية في الميدان.
٥. التواصل التربوي لجميع الجهات التي تطبق نظام الجودة سواء أكانت حكومية أم أهلية.
٦. الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع وضبط شكاوي الزبائن (الداخلين والخارجين).

ويرى (Mohamed,2009:1) إن أهداف جودة التعليم والتعلم في أي مؤسسة تعليمية:

١. قياس النظام التعليمي وتحديد المؤشرات الخاصة بأداء المدخلات وكذلك مخرجات التعليم (الهيئات التدريسية، العاملون، الطلبة، الخريجون...).
٢. تحديد مستوى الثقافة بين أعضاء الهيئات التدريسية والطلاب من خلال التنظيم للحلقات النقاشية والورش ودورات التدريب الخاصة بعملية تقييم الأداء لضمان مستوى الجودة.
٣. متابعة تقييم الأداء لأنظمة التعلم الجامعي الحديثة بالكليات مثل الشعبة الجديدة ونظام التعليم المفتوح.
٤. تبادل الآراء والمقترحات المتعلقة بتطوير التعلم الجامعي بالمراكز والوحدات المتمثلة في كليات الأخرى بالجامعات العربية والعالمية.
٥. التعرف على نقاط قوة وضعف الإمكانيات والمنهاج الدراسي الخاص بالكليات وتقديم توصيات للتغلب عليها.
٦. تصميم أعداد نماذج الاستمارات والأدوات اللازمة للتقييم بحيث تتضمن معايير تقييم الأداء في ضوء مفهوم الجودة.
٧. إيجاد قنوات اتصال مع الهيئات القومية والدولية لجودة التعلم وتبادل الخبرات بما يطور الأداء في عملية التعليم.

المحور الثاني: أبعاد جودة الخدمة التعليمية:

أشار (الدراكة، ٢٠٠٥: ١٨١) إلى مجموعة من المحددات لجودة الخدمة هي:

١. المحدد المادي: وهو الأمر المرتبط بالتسهيلات المادية التي توفرها المؤسسة في سبيل خدمة زبائنهم كالتسهيلات المقدمة في المطاعم والاستراحات مثلاً وملابس الموظفين في المطاعم وشركات الطيران.
٢. المحدد المرتبط بالاستجابة: وهو رغبة واستعداد وقدرة موظفي المنظمة في تقديم الخدمة المناسبة للزبائن مثل الاستجابة الفورية لموظفي الطوارئ في المستشفيات.
٣. المحدد المرتبط بالثقة: وهو قدرة المنظمة على إنجاز الخدمة التي وعدت بها بشكل دقيق وثابت.
٤. تأكيد الثقة المتبادلة: وتعود إلى المعرفة وحسن الضيافة من قبل الموظفين وقدرتهم على زرع الثقة بينهم وبين مستلمي الخدمة (الزبائن).

٥. المحدد المرتبط بالعناية: وتعود إلى الرعاية وتركيز الخدمة على أساس فردي من خلال حاجات الزبائن

وذكر (الهالي، ٢٠٠٩: ١) بأن أبعاد جود الخدمات مجموعة الخصائص ذات الأهمية في مواصفات الخدمة التي تلائم حاجات المستفيد ويمكن إجمالها في ما يأتي:

١. سرعة التسليم Time كم ينتظر الزبون؟
 ٢. دقة التسليم Time Lines مدى التسليم في الموعد؟
 ٣. الإتمام Completeness هل مختلف الجوانب متكاملة؟
 ٤. التعامل Courtesy هل يرحب العاملون بكل زبون؟
 ٥. التناسق Consistence هل يتم تسليم الخدمات لكل زبون بالمواصفات نفسها؟
 ٦. سهولة المنال Convenience هل يمكن الحصول على الخدمة بسهولة؟
 ٧. الدقة Accuracy هل تنجز الخدمة بصورة صحيحة من المرة الأولى؟
 ٨. الاستجابة Responsiveness هل يتفاعل القائم بالخدمة بسرعة مع ما هو غير متوق؟
- ويرى (عبود، ٢٠٠٥: ١) أن هناك خمسة أبعاد يعتمدها الزبائن في تقييمهم للخدمة هي:
١. الاستجابة Responsiveness وتعني السرعة في تقديم الخدمة التي يحتاجها الزبون.
 ٢. المعولية Reliability وتعني الثقة بسلامة الأداء.
 ٣. التأكيد Assurance ما يتمتع به العاملون على تقديم الخدمة من معرفة وقدرة في تقديم الخدمة التعليمية.
 ٤. الكياسة Empathy وتعني الرعاية والاهتمام الشخصي بالزبائن.
 ٥. الملموسية Tangibles وتتمثل بالتسهيلات والأجهزة والمعدات ومظهر الكادر التدريسي لتقديم الخدمة التعليمية.

في حين أوضح (المنوي، ٢٠٠٨: ٢٨) أن أبعاد جودة خدمة التعليم تشمل:

١. بعد الملموسية Tangible يقيس هذا البعد المقومات المادية من أجهزة ومعدات وأثاث ومطبوعات ومظهر العاملين بشكل عام.
 ٢. بعد الاعتمادية Reliability يقيس هذا البعد مقومات مادية أخرى يعتمد عليها عند استخدام المستفيد لإمكانيات المنظمة مثل (كفاية المقتنيات، وكفاءة القوى البشرية، وكفاءة آلات التصوير، وكفاية عدد العاملين).
 ٣. بعد الاستجابة Responsiveness يقيس هذا البعد مدى استجابة العاملين في المنظمة للزبائن، واهتمام العاملين بالمستفيدين بصفة عامة.
 ٤. بعد الطمأنينة Assurance يقيس هذا البعد أمن وأمان المستفيدين عند استخدامهم لإمكانيات المنظمة بصفة عامة، ومدى ارتياحهم لسلوك العاملين في المنظمة.
- بناء على تقدم يمكن أن نحصر أبعاد جودة الخدمة التعليمية بخمس أبعاد أساسية لأداء أي خدمة: (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، التسهيلات المادية).
- ونأتي الآن على توضيح لمفهوم كل بُعد من هذه الأبعاد:

أولاً: بُعد الاعتمادية Reliability:

يرى (Babakus & Baller,2007:3) بُعد الاعتمادية يقيس مقومات مادية أخرى يعتمد عليها عند استخدام المستفيد لإمكانيات المنظمة مثل (كفاية المقتنيات، وكفاءة القوى البشرية، وكفاية عدد العاملين)، وأوضح (Shaimmaa,2006:2) بأنها تعبر عن قدرة المنظمة التي تقدم خدمة

التدريب من وجهة نظر المتدربين على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبونه وبدقة ترضي طموحاتهم، ويرى (Heizer,1999:98) بأنها تشمل مطابقة الأداء أو القابلية على مطابقة الأداء، وتعني أن الشركة تؤدي الخدمة الصحيحة والوقت الصحيح، أي أن الشركة تحافظ على مواعيدها، واتفق (Evans,2007:78) و (Zeithaml,2003:82) أن الاعتمادية هي قابلية أداء الخدمة الموعودة بموثوقية وبدقة، ويرى (عبود، ٢٠٠٩: ١) بأنها تشير إلى قدرة مقدم الخدمة على أدائها بشكل يمكن الاعتماد عليها وبدرجة عالية من الدقة، وذكر (عبود، ٢٠٠٩: ١) أن الاعتمادية تعني الثقة بسلامة الأداء.

ثانياً: بُعد الاستجابة Responsiveness:

ويرى (عبود، ٢٠٠٩: ١) بأن الاستجابة تعني السرعة في تقديم الخدمة التعليمية التي يحتاجها الزبون. أما (الضمور، ٢٠٠٢: ٣٦٥) بأنها قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة في أن يكون دائماً في خدمة الزبائن. وذكر (Shaimmaa,2006:2) بأنها القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات المتدربين والاستجابة للشكاوى والعمل على حلها بسرعة وكفاءة بما يقنع المتدربين بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المنظمة التي يتعاملون معها.

ووصفها (العزاوي، ٢٠٠٢: ٢٢) تعني التفاعل بسرعة مع العاملين لحل المشاكل غير المتوقعة، وأشار (Heizer,1999,98) بأنها تتعلق بالرغبة أو استعداد المستخدمين لتقديم الخدمة وتشمل تقديم الخدمة بالوقت الصحيح أو بالتوقيت، وذكر (Zeithaml,2003,82) أن بُعد الاستجابة تعني الرغبة بمساعدة الزبائن وتقديم الخدمة الصحيحة، وحدد (Evans,2007:78) هي الرغبة بمساعدة الزبائن وتقديم الخدمة بدون مشاكل، وذكر (عبود، ٢٠٠٩: ١) أن الاستجابة يقصد بها أن تكون الإدارة على استجابة كاملة وفي الأوقات كلها للحالات المرضية التي تواجهها، ويأتي هذا من خلال الاستعداد المبكر والدائم وبكل الطاقات الإدارية والطبية لتقديم كل ما هو جيد وجديد في مجال الخدمة الطبية من خلال الترابط والتواصل الموجود بين هاتين الجهتين داخل المؤسسة عن طريق شبكة الاتصال الموجودة.

ثالثاً: الضمان Assurance:

ذكر (Shaimmaa,2006:2) بأن الضمان هو الاطمئنان بأن الخدمة المقدمة للمتدربين تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك شاملاً الاطمئنان النفسي والمادي، ووصفها (عبود، ٢٠٠٩: ١) بأن الضمان يستخدم كمؤشر يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة، وأشار (المحياوي، ٢٠٠٦: ٩٤) أن الضمان يعكس بالدرجة الأولى خلو المعاملات مع منظمة الخدمة من المخاطرة أو الشك، وأوضح (العلي، ٢٠٠٨: ٣٠٩) بأن بعد الضمان يعني عدم الشعور بالمخاطر والمخاطرة، وذكر (Evans,2007:78) هو معرفة وحسن معاملة مقدمي الخدمة وقابليتهم لزرع الثقة والمصداقية لدى الزبائن، ويرى (Heizer,1999:98) إن بُعد الضمان خدمة خالية من المخاطرة أو الخطر أو المجازفة، وحدد (Zeithaml,2000:82) بأن بُعد الضمان معرفة وحسن معاملة العامل وقابليته لكسب الثقة والمصداقية.

رابعاً: بُعد التعاطف Empathy:

وذكر (عبود، ٢٠٠٩: ١) إن التعاطف درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات الزبون ومدى تفهمه لمشاعره وتعاطفه مع مشكلته، وأضاف أن بُعد التعاطف تعني الرعاية والاهتمام الشخصي

بالمريض، وذكر (المحياوي، ٢٠٠٦: ٩٥) أن بُعد التعاطف أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الاحترام والآداب، وأن يتسم بالعاملة الودية مع الزبائن، ومن ثم فإن هذا الجانب يشير إلى الصداقة والاحترام والود بين مقدم الخدمة والزبون.

وأضاف أيضاً أن بُعد التعاطف درجة تفهم مقدم الخدمة للمستفيد تعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات الزبون ومواءمة الخدمة في ضوء تلك المعرفة، كما يتضمن هذا الجانب توفر الاهتمام الشخصي بالزبون وسهولة التعرف عليه، ويرى (العلي، ٢٠٠٨: ٣٠٩) أن بُعد التعاطف يشمل على اللباقة والاحترام والشفافية بالاتصال مع المرضى، وذكر (Shaimmaa, 2006:2) بأن التعاطف هو إبداء روح الصداقة والحرص على المتدرب وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته، وأشار (Evans,2007:78) بأنها صفة الرعاية والعناية الشخصية المقدمة إلى الزبائن، وذكر (Zeithaml,2003:82) أن بُعد التعاطف هو الرعاية والعناية الشخصية إلى الزبائن.

خامساً: التسهيلات المادية Tangibles:

ذكر (Shaimmaa,2006:2) بأن التسهيلات المادية تشمل جوانب ملموسة ومتعلقة بخدمة معينة كالمباني في المنظمة التي تقدم خدمة التدريب، وترتيب وتنظيم قاعات التدريب، والتقنيات الحديثة المستخدمة في التدريب بما في ذلك التدريب الإلكتروني والتدريب عن بُعد استخدام تكنولوجيا التدريب، وتسهيلات داخلية للأبنية وتجهيزاتها الضرورية من أجل تقديم الخدمة. وأوضح (Heizer,1999:98) بأن التسهيلات المادية تضم أدوات تقديم الخدمة المادية أو الملموسة، ويرى (عبود، ٢٠٠٩: ١) بأنها تتمثل بالخدمات والتجهيزات المقدمة للمريض من حيث الخدمات الفندقية والإدارية والأغذية والنظافة، وأشار (المحياوي، ٢٠٠٨: ٩٥) غالباً ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون من خلال مظهر تسهيلات مادية (مثل معدات والأجهزة والأفراد ووسائل الاتصال التابعة لمقدم الخدمة).

وذكر (العلي، ٢٠٠٨: ٣٠٩) بأن بُعد التسهيلات المادية تشمل على الحقائق والمعطيات المادية للخدمة مثل التسهيلات المادية والمرافق التي يستخدمها المريض، ويرى (Evans,2007:78) بأن بُعد التسهيلات المادية تعني ملابس العاملين الموحدة، المعدات، العربات، مظهر العاملين.

المبحث الثالث: الجانب العملي:

أولاً: وصف متغيرات البحث:

يمكن الوصف والتشخيص لمتغيرات البحث من خلال النسبة المئوية والتكرارات والأوساط الحسابية وانحرافات المعيارية كما في الجدول (1).

الجدول (1) التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمة التعليمية

انحراف معياري	الوسط الحسابي	مقاييس الاستجابة										Xi
		اتفق بشدة		لا اتفق بشدة		محايد		اتفق		اتفق بشدة		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
بُعد الاعتمادية												
0.62	4.4	-	-	-	-	6.7	2	43.3	13	50.0	15	X1
1.1	3.1	10.0	3	16.7	5	30.0	9	36.7	11	6.7	2	X2
1.2	3.3	13.3	4	6.7	2	33.3	10	26.7	8	20.0	6	X3
1.3	2.4	36.7	11	16.7	5	20.0	6	20.0	6	6.7	2	X4
1.1	3.4	10.0	3	6.7	2	33.3	10	33.3	10	16.7	5	X5
								32.2		20		المؤشر

انحراف معياري	الوسط الحسابي	مقاييس الاستجابة										Xi
		لا أتفق بشدة		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق بشدة		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
بُعد الاستجابة												
1.2	3.7	6.7	2	13.3	4	10.0	3	36.7	11	33.3	10	X6
1.3	2.7	23.3	7	26.7	8	33.3	4	30.0	9	6.7	2	X7
1.0	2.3	26.7	8	26.7	8	36.7	11	6.7	2	3.3	1	X8
1.2	2.3	36.7	11	13.3	4	30.0	9	16.7	5	3.3	1	X9
1.1	2.7	13.3	4	33.3	10	20.0	6	30.0	9	3.3	1	X10
								24		9.98		المؤشر
بُعد الضمان												
1.4	3.3	16.7	5	13.3	4	13.3	4	33.3	10	23.3	7	X11
1.3	3.2	16.7	5	10.0	3	33.3	10	16.7	5	23.3	7	X12
1.2	3.1	13.3	4	16.7	5	26.7	8	26.7	8	16.7	5	X13
1.3	2.8	20.0	6	23.3	7	16.7	5	30.3	9	10.0	3	X14
								26.75		18.33		المؤشر
بُعد التعاطف												
1.0	3.3	6.7	2	10.0	3	36.7	11	33.3	10	13.3	4	X15
1.4	3.0	20.0	6	16.7	5	30.0	9	6.7	2	26.7	8	X16
1.2	2.8	23.3	7	13.3	4	20.0	6	40.0	12	3.3	1	X17
1..2	3.0	13.3	4	23.3	7	16.7	5	36.7	11	10.0	3	X18
								29.22		13.33		المؤشر
بُعد التسهيلات المادية												
1.4	2.4	33.3	10	23.3	7	20.0	6	10.0	3	13.3	4	X19
1.5	2.8	30.0	9	16.7	5	13.3	4	20.0	6	20.0	6	X20
0.81	1.6	56.7	17	30.0	9	10.0	3	3.3	1	-	-	X21
1.1	1.9	50.0	15	26.7	8	10.0	3	10.0	3	3.3	1	X22
1.3	3.5	13.3	4	6.7	2	20.0	6	30.0	9	30.0	9	X23
1.3	1.9	56.7	17	20.0	6	-	-	20.0	6	3.3	1	X24
								15.55		11.65		المؤشر

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية.

١. بُعد الاعتمادية:

من خلال الجدول (1) يتبين أن نسب الاستجابة من قبل المبحوثين على فقرات بُعد الاعتمادية تراوحت ما بين (26.7%-93.3%)، إذ حصل المتغير (X1) الكادر التدريسي ملتزم بمواعيد المحاضرات على أعلى نسبة استجابة وقدرها (93.3%) وبوسط حسابي قدره (4.4) وانحرافها المعياري (0.62)، وهذا يدل على أن هناك التزام عالي من قبل الكادر التدريسي بوقت دخول المحاضرة والانصراف من المحاضرة وفق التوقيتات المعلنة في الجدول الرسمي للمحاضرات اليومية. في حين أن المتغير (X4) وحدات الخدمة في الكلية مستمرة وجيدة على أقل نسبة استجابة وقدرها (26.7%) وبوسط حسابي (2.4) وانحراف معياري (1.3) بمعنى أن درجة الاعتماد على الخدمات المقدمة من قبل الوحدات الإدارية الخدمية في الكلية ليست بالمستوى المطلوب من وجهة نظر متلقي الخدمة (الطالب) ولا بد من معالجة ووضع الحلول لهذا الأمر. في حين أن المتغير (X2) الخدمة التعليمية جيدة وملائمة حصلت على نسبة (43.4%) وبوسط حسابي (3.1) وانحراف معياري (1.1). في حين أن المتغير (X3) يتميز الكادر التدريسي في كليتنا بالكفاءة والأهلية على نسبة (46.7%) وبوسطها الحسابي (3.3) وانحرافها المعياري (1.2) أي أن الكادر التدريسي يتمتع بدرجة كفاءة معتدلة وبحاجة إلى التحسين ووضع البرامج المناسبة لمعالجة ذلك. وحصل المتغير (X5) تتوفر في كليتنا الكادر التدريسي المختص بعدد كافي على نسبة

(50.0%) ووسط حسابي (3.4) وانحرافها المعياري (1.1)، ولا بد من توفير العدد الكافي من الكادر من مختلف الاختصاصات العلمية.

٢. بعد الاستجابة:

من خلال الجدول (1) تبين أن نسبة الاستجابة من قبل المبحوثين على فقرات بُعد الاستجابة تراوحت ما بين (10.0%-70.0%)، إذ حصل المتغير (X6) تقوم كليتنا باختبار الطلبة بمواعيد الامتحانات المعينة حصلت على أعلى نسبة استجابة وقدرها (70.0%)، وهذا نتيجة طبيعية لوجود توقيتات مركزية لأداء الامتحانات وفق التقويم الجامعي ويبقى النسبة المتبقية الناتجة عن التغييرات والتعديلات في إجراء الامتحانات الشهرية من قبل السادة التدريسيين. وبوسط حسابي (3.7) وانحراف معياري (1.2). في حين أن متغير (X8) تعنى كليتنا بمشاكل الطلبة حول العملية التدريسية حصلت على أقل استجابة وقدرها (10.0%) ووسط حسابي (2.3) وانحراف معياري (1.0)، وهذا الأمر المهم بحاجة إلى المزيد من الاهتمام والتركيز من قبل إدارات الأقسام العلمية فيما يتعلق بمشاكل ومعاناة الطلبة فيما يتعلق العملية التدريسية وتحديد وتشخيص نقاط الضعف في العملية التدريسية لأنها العامل الأهم في تحسين وتطوير المستوى التعليمي. وحصل المتغير (X7) الكادر التدريسي يبدون استعدادهم الدائم للتعاون مع الطلبة على نسبة (36.7%) ووسط حسابي (2.7) وانحراف معياري (1.3) واضح أن مستوى التعاون من قبل الكادر مع الطلبة ليست بمستوى الطموح وبحاجة إلى رفع مستوى التعاون وهذه النقطة مهمة جداً في رفع مستوى جودة الخدمة التعليمية. وحصل المتغير (X9) تستجيب كليتنا بسرعة للتغير والتطوير في عمليتها التعليمية وبنسبة (20%) ووسط حسابي (2.3) وانحراف معياري (1.2) وهذا يشير إلى الاستجابة البطيئة من قبل إدارة الكلية إلى المستجدات في ما يخص التطوير والتحديث في العملية التعليمية. وحصل المتغير (X10) الكادر التدريسي يستجيب بشكل سريع إلى أسئلة واستفسارات الطلبة على نسبة (33.3%) ووسط حسابي (2.7) وانحراف معياري (1.1) بمعنى استجابة الكادر التدريسي إلى أسئلة واستفسارات الطلبة ضعيف وليست بالمستوى المطلوب.

٣. بُعد الضمان:

من خلال الجدول (1) تبين أن نسب الاستجابة من قبل المبحوثين على فقرات بُعد الضمان تراوحت ما بين (40.0%-56.6%)، إذ حصل المتغير (X11) تعامل الكادر التدريسي والعاملين في قسمنا تعامل ايجابي على أعلى نسبة استجابة (56.6%) ووسطها الحسابي (3.3) وانحرافها المعياري (1.4) وهذه إشارة إلى أن الخدمة التعليمية المقدمة من قبل الكادر التعليمي تتصف بدرجة مقبولة من حيث الخلو من الأخطاء. في حين أن المتغير (X14) العاملين في وحدات الخدمة في كليتنا دائماً منشغلون بتلبية احتياجات الطلبة حصلت على أقل نسبة استجابة (40.0%) وبوسطها الحسابي (2.8) وانحرافها المعياري (1.3) أي إن هناك ضعف في مستوى الخدمات المقدمة من قبل وحدات الخدمة في تلبية احتياجات الطلبة. في حين حصل المتغير (X12) يشعر الطلبة بالراحة والاطمئنان عند التعامل مع تدريسي وعاملي القسم حصل على نسبة (56.0%) وبوسط حسابي (3.2) وانحراف معياري (1.3) بمعنى على مستوى القسم فإن الطلبة يشعرون بالراحة والاطمئنان في تعاملهم مع كادر وموظفي القسم. في حين حصل المتغير (X13) يمتلك تدريسي قسمنا مهارات وقابليات جيدة لفهم الطلبة على نسبة (43.4%) ووسط حسابي (3.1) وانحراف معياري (1.2).

٤. بُعد التعاطف:

من خلال الجدول (1) تبين أن نسبة الاستجابة من قبل المبحوثين على فقرات بُعد التعاطف تراوحت ما بين (33.4%-46.7%)، إذ حصل المتغير (X18) العاملون في الوحدات يفهمون احتياجات الطلبة على أعلى نسبة استجابة وقدرها (46.7%) ووسط حسابي (3.0) وانحراف معياري (1.2) أي إن هناك درجة فهم ليست عالية لحاجات الطلبة فيما يتعلق الجوانب الوجدانية تجاه الطلبة. في حين حصل المتغير (X16) العاملون في وحدات الخدمة يمنحون الطلبة عناية خاصة على أقل نسبة استجابة وقدرها (33.4%) ووسط حسابي قدرة (3.0) وانحراف معياري (1.4) وهذا يدل على إن العاملون في وحدات الخدمات الإدارية لا يهتمون بدرجة عالية بمراجعات الطلبة لإنجاز الخدمات المطلوبة عند المراجعة. في حين حصل المتغير (X15) الكادر التدريسي في القسم يبذلون جهود كبيرة من أجل إيصال المادة العلمية إلى الطالب حصلت على نسبة (46.6%) ووسطها الحسابي (3.3) وانحرافها المعياري (1.0) وهذا أيضاً من المؤشرات المهمة في تحسين الخدمة التعليمية والحصول على مخرجات ذات قدرات علمية متميزة. في حين حصل المتغير (X17) التدريسيون يبدون اهتمام كبير بالطلبة على نسبة (43.3) ووسط حسابي قدره (2.8) انحراف معياري (1.2) أي درجة اهتمام التدريسي بالطلبة ليست بالمستوى المطلوب وبحاجة إلى المزيد من الاهتمام من قبل التدريسي بالطلبة.

٥. بُعد التسهيلات المادية:

من خلال الجدول (1) تبين إن نسبة الاستجابة من قبل المبحوثين على فقرات بُعد التسهيلات المادية تراوحت ما بين (3.3%-60.0%)، إذ حصل المتغير (X23) مظهر الكادر التدريسي مرتب ونظيف وأنيق حصلت على نسبة استجابة وقدرها (60.0%) وبوسط حسابي (3.5) وانحراف معياري (1.3) وهذا مؤشر غاية الأهمية في بيان مدى اهتمام التدريسي بالجوانب الملموسية في العمل. في حين حصل المتغير (X21) قاعات كليتنا الدراسية تتوفر فيها جميع المستلزمات اللازمة حصلت على أقل نسبة استجابة وقدرها (3.3) ووسط حسابي (1.6) وانحراف معياري (0.81) وهذا يدل على إن قاعات المحاضرات ليست بالمستوى المطلوب من حيث توفير المستلزمات المادية المطلوبة لأجل تنفيذ المحاضرات وفق القاعات الحديثة والمعايير العالمية. في حين حصل المتغير (X19) أقسام كليتنا مجهزة بالأجهزة والمعدات الحديثة حصلت على نسبة (23.3) ووسط حسابي (2.4) وانحراف معياري (1.4) أي إن المستلزمات المادية في الأقسام العلمية بحاجة إلى المزيد من الاهتمام وتوفير المستلزمات المادية بالدرجة المطلوبة. في حين حصل المتغير (X20) مختبرات كليتنا الدراسية مجهزة بأحدث الأجهزة والمعدات حصلت على نسبة (40.0) ووسط حسابي (2.8) وانحراف معياري (1.5) واقع حال مختبرات الكلية تشير إلى أن أجهزة ومعدات المختبرات بحاجة إلى زيادة التطوير والتحديث في المستلزمات المادية المطلوبة لعمل المختبرات. في حين حصل المتغير (X22) قاعاتنا الدراسية مرتبة نظيفة وكاملة للاحتياجات حصلت على نسبة (13.3%) ووسط حسابي (1.9) وانحراف معياري (1.1) هناك ضعف اهتمام بالقاعات الدراسية من وجهة نظر متلقي الخدمة التعليمية. في حين حصل المتغير (X24) أثاث كليتنا مرتبة، نظيفة وكاملة حصلت على نسبة (23.3%) ووسط حسابي (1.9) وانحراف معياري (1.3) نسبة عالية من المستلزمات المكتنية قديمة وبحاجة إلى التحديث.

ثانياً. اختبار (T) للتحقق من فرضية البحث:

الجدول (2) نتائج الاختبار

نسب الاستجابة	قيم T المحسوبة	المتغيرات	الأبعاد
%60 =5/3	12.450*	X1	الاعتمادية
	0.660	X2	
	1.439 ^{N.S}	X3	
	12.288*	X4	
	1.884*	X5	
%60 =5/3	3.357*	X6	الاستجابة
	1.248 ^{N.S}	X7	
	3.440	X8	
	2.786	X9	
	1.126	X10	
صفر	1.284	X11	الضمان
	0.797	X12	
	0.708	X13	
	0.548	X14	
%25 =4/1	1.884	X15	التعاطف
	0.124	X16	
	0.571	X17	
	0.290	X18	
%83.3 =6/5	2.075	X19	التسهيلات المادية
	0.587	X20	
	9.424	X21	
	5.216	X22	
	2.288	X23	
	4.455	X24	

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية.

يظهر الجدول (2) أن بُعد تسهيلات المادية حصلت على أعلى نسبة استجابة، إذ بلغ (%83.3) بمعنى أن قيم T المحسوبة لأغلب فقرات بُعد التسهيلات المادية كانت معنوية أي أكبر من القيمة الجدولية والبالغة (1.697) عند مستوى معنوية (0.05) وحجم عينة (30). ومن ثم بُعدي الاعتمادية والاستجابة، إذ حصل كل منهما على نسبة استجابة بلغت (%60) أي أن قيم T المحسوبة لأكثر من نصف فقرات كل البُعدين كانت معنوية أي أكبر من قيمتها الجدولية.

وَبُعد التعاطف حصل على نسبة استجابة بلغ (%25) بمعنى أن قيم t المحسوبة لربع فقرات البُعد كانت معنوية، فيما أن بُعد الضمان لم يحقق أي نسبة استجابة. وجميع قيم T المحسوبة كانت غير معنوية.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات:

أولاً: الاستنتاجات:

بناء على نتائج التحليل يمكن استنتاج الآتي:

١. إن جودة الخدمة التعليمية مرهونة بتلبية احتياجات ورغبات الزبون (الطلبة).

٢. جودة خدمة التعليم تعني قابلية العملية التدريسية من بلوغ الهدف والمتمثل بمخرجات يملكون من العلم والمعرفة ما يوازي الشهادة التي يحملونها.
٣. إن الخدمة التعليمية ذات الجودة لا بد أن تتصف بمعايير أو أبعاد أساسية شائعة في جميع أنواع الخدمات والخدمة التعليمية أحداها ومن أهم هذه الأبعاد الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، والتسهيلات المادية.
٤. أشرت نتائج الوصف والتشخيص إلى توفر أبعاد جودة الخدمة التعليمية في الميدان المبحوث ولكن بنسب متفاوتة.
٥. مستوى الاهتمام من قبل الميدان المبحوث في بُعد الاعتمادية منخفضة نوعاً ولا ترقى إلى مستوى الطموح بدليل نسبة الاستجابة بلغت (52.2).
٦. نسبة استجابة الميدان المبحوث إلى بُعد الاستجابة كانت متدنية وهذه تدل على مستوى توفر هذا البُعد في الميدان المبحوث منخفض جداً.
٧. بُعد الضمان في الميدان المبحوث أيضاً يشير ضعف هذا البُعد في الميدان المبحوث بدليل نسبة الاستجابة بلغت (45).
٨. حصول بُعد الجوانب الملموسية والمادية على نسبة استجابة ضعيفة جداً إشارة إلى أن المستلزمات المادية المطلوبة لغرض تقديم الخدمة التعليمية ليست بالمستوى المطلوب.

ثانياً: المقترحات:

١. اعتماداً على الاستنتاجات المستخلصة يمكن تقديم الاقتراحات الآتية:
١. ضرورة الالتزام والحرص على تقديم الخدمة التعليمية باعتمادية وبمعايير عالمية.
٢. الاهتمام بتوفير خدمة تعليمية بكفاءة وفاعلية وتحتوي على أبعاد جودة الخدمة الرئيسة الشائعة.
٣. ضرورة إخضاع الكادر التدريسي إلى دورات تدريبية مستمرة لأجل تطوير مهاراتهم وقابليتهم لتحسين عملية التعليم.
٤. من الضروري تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تقديم خدمة التعليم لأن المؤسسات التعليمية بأمس الحاجة للتحسين والتطوير والنهوض بالواقع التعليمي المتدني.
٥. التركيز على الجانب المادي من توفر الأجهزة والمعدات والحفاظ على جميع الوسائل نظيفة ومرتبطة.
٦. دعم وتأييد الإدارة لبرامج تحسين الجودة للخدمة التعليمية وتقديم كافة التسهيلات اللازمة لنجاح برامجها.
٧. تحفيز وتشجيع أعضاء الهيئات التدريسية على إجراء البحوث التي تعمل على تطوير العمليات التعليمية وتحسين خدماتها التعليمية.
٨. العمل على رفع مستوى الاعتمادية للخدمة التعليمية المقدمة من خلال الالتزام بالمعايير الخاصة بهذا البعد وتعميق فهم الكادر التدريسي بمفهوم معولية الخدمة وسبل الوصول إلى الدرجات العالية من الاعتمادية.
٩. ضرورة العمل على زيادة استجابة أعضاء الهيئة التدريسية إلى الطلبة بالطريقة المثلى وبما يعكس الفهم لدى المستفيد من الخدمة التعليمية بأن هناك استجابة عالية من قبل من يقوم بأداء الخدمة دون تأخير، وهذا يحتاج إلى المزيد من الندوات وورش العمل في سبيل نضج فهم مقدم الخدمة التعليمية إلى أعلى الدرجات.

١٠. التركيز العالي على المستلزمات المادية مثل الأبنية والأجهزة والمعدات ومظهر الأفراد العاملين وكافة المستلزمات التي تلعب دور في تحقيق الخدمة التعليمية وتساهم في زيادة رغبة الطالب في الإقبال على التعلم وهذا يحتاج إلى إعادة النظر في المستلزمات المادية الموجودة والعمل على توفير أفضل المستلزمات الدراسية.

المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر العربية:

١. إدريس، ثابت عبدالرحمن، ٢٠٠٦، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية: مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الدار الجامعية، الإسكندرية.
٢. الدراكة، مأمون سليمان، ٢٠٠٥، إدارة الجودة الشاملة، عمان، الأردن، دار صفاء.
٣. الضمور، هاني حامد، ٢٠٠٢، تسويق الخدمات، عمان، دار وائل، الأردن.
٤. العزاوي، محمد عبدالوهاب، ٢٠٠٢، أبعاد الجودة وتطوير المنتج وأثرها في تقدير مكانة الإطار المحلي في ذهن المستهلك العراقي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من مستخدمي الإطارات المحلية في محافظة نينوى، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٥. العلي، عبدالستار، ٢٠٠٨، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط١، عمان، الأردن.
٦. المحياوي، قاسم نايف، ٢٠٠٦، إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وتطبيقات وعمليات، ط١، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٧. المناوي، صالح حميد، ٢٠٠٨، دور الاتصال الإداري في تحقيق أبعاد جودة الخدمة الصحية: دراسة استطلاعية لآراء الوحدات التنظيمية في مستشفى الموصل العام، رسالة دبلوم عالي غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٨. أنوار، ٢٠١٠، www.Membres.Lycos.for.
٩. عبود، ٢٠٠٥، www.educationalfactory.com.
١٠. علي، ٢٠٠٨، www.arab-training.com.
١١. الغضبان، ١٩٩٩، www.arab-org.
١٢. الهلالي، ٢٠٠٩، www.plant-Maintenance.com.

ثانياً: المصادر الأجنبية:

13. Dinh, H., V., Nguyen, Q., A., Phan, M., H., Pham, K. Nguyen, T. & Nguyen, H.T., 2021, Vietnamese students satisfaction to word Higher education Service, European journal of educational Research, Vol. 10, No. 3.
14. Elalfy, Shahira & Abukari, Abdulai, 2019, Revisiting perceived service quality in higher education, journal of marketing for higher education, Vol. 30, No 1.
15. Evans, James R. & Collier David A., 2007, Operations Management, Thomson South Western, Boston.
16. Jay, Heizer & Barry, Render, 1999, Operations Management, 6th ed., Prentice-Hill, Inc., New Jersey.
17. Kwarteng, Alpert, G. & Faijul, Sammy, K., 2021, An assessment of outcome criteria associated with the implementation of TQM in a higher education institution in Ghana, journal homepage, Vol. 8, No. 1.
18. Zeithaml, Valerie A. & Bitner M., 2003, Services Marketing Integrating Customer, Focus across the Firm, International Edition McGraw-Hill, New York.
19. Babakus & Baler, 2007, www.purdue.edu.
20. Mohamed, 2009, www.emerald-library.com.
21. Shaimmaa, 2006, www.geocities.com.