j. port. sci. res.
ISSN: 2616-7441 (Online)
ISSN: 2616-6232 (Print)
ISSN: 2616-7220 (USB)
INTERNATIONAL IDENTIFIER FOR SERIALS

Journal port Science Research
Available online www.jport.co
Volume 7 , special issue 2024

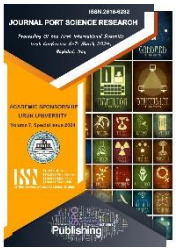
The Role of Educational Service Quality in Enhancing Student Satisfaction / an Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Students of the Department of Industrial Management

Elaf Abdulghani Al-Yozbakey [1], Raghed Ibrahim Esmaeel[2]

[1]*High Diploma in Quality Management*

[2]*College of Administration and Economics, University of Mosul, Nineveh, Iraq*

ragheed.ibrahim@uomosul.edu.iq



Abstract This study addresses an important issue in higher education: the quality of educational services and its impact on student satisfaction. The research particularly focuses on services provided by universities and higher education institutions. The study aims to determine the extent to which various dimensions of quality of educational services, including the academic background of professors, curriculum, infrastructure and facilities, employment prospects, safety and security, and students' skills development are impacted the student satisfaction in the Department of Industrial Management at the College of Administration and Economics at the University of Mosul. A descriptive analytical approach combining quantitative and qualitative methods was used to analyze data collected through questionnaires distributed to a random sample of 93 students. The results showed a significant positive correlation between the dimensions of quality of educational services and student satisfaction, suggesting that improving service quality leads to higher satisfaction. Furthermore, the study found that these dimensions have a significant impact on students' overall satisfaction with the educational services provided. Based on these results, the study provides several important recommendations that highlight the need to pay attention to the quality of educational services provided at the university. This includes focusing on both weaknesses and strengths and repeating the measurement of service quality to ensure continuous improvement. Overall, this research provides valuable insights into the relationship between the quality of educational services and student satisfaction and provides guidance for higher education decision makers to develop effective strategies to improve service quality and ultimately increase student satisfaction.

Crossref iob 10.36371/port.2024.special.41

Keywords: *quality of educational service, student satisfaction*

دور جودة الخدمة التعليمية في تعزيز رضا الطلبة /دراسة استطلاعية لآراء عينة من طلبة قسم الإدارة الصناعية/كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل

إيلاف عبدالغني اليوزبكي[1] & رغيد إبراهيم إسماعيل[2]

[1]دبلوم عالي ادارة جودة.

[2] قسم الإدارة الصناعية /كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل ، نينوى ، العراق

الخلاصة: تتناول هذه الدراسة موضوعاً حيوياً في مجال التعليم العالي، ألا وهو جودة الخدمات التعليمية وأثرها على رضا الطلبة. يركز البحث بشكل خاص على الخدمات المقدمة من قبل الجامعات ومؤسسات التعليم العالي. يهدف البحث إلى تحديد مدى تأثير أبعاد جودة الخدمة التعليمية المختلفة، والتي تشمل الخلفية العلمية للأستاذ، المنهاج الدراسي، البنية التحتية والمرافق، جودة التوظيف، السلامة والأمن، وتنمية مهارات الطلبة، على رضا الطلبة في قسم الإدارة الصناعية بكلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل. تم استخدام منهج الدراسة التحليلي الوصفي، والذي يجمع بين الأساليب الكمية والكيفية لتحليل البيانات. وقد تم جمع البيانات من خلال استمارة استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من 93 طالباً من القسم المذكور. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة، مما يعني أن تحسين جودة الخدمة التعليمية يؤدي إلى زيادة رضا الطلبة،كما أشارت النتائج إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة، حيث تساهم هذه الأبعاد بشكل كبير في تعزيز رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

الكلمات الدالة: : جودة الخدمة التعليمية، رضا الطلبة

j. port. sci. res.
ISSN: 2616-7441 (Online)
ISSN: 2616-6232 (Print)
ISSN: 2616-7220 (USB)
INTERNATIONAL IDENTIFIER FOR SERIALS

Journal port Science Research
Available online www.jport.co
Volume 7 , special issue 2024

المقدمة

إن الغرض الأساسي من التعليم العالي يتمثل بـ خلق المعرفة ونشرها من خلال تحقيق بعدي الإبداع والابتكار. اذا إن مؤسسات التعاليم العالي ازدادت بشكل ملحوظ من خلال تأكيد مقابلة توقعات وحاجات الزبائن ولهذا السبب فان اكتمال نجاح تعليم الطالب يعتبر من الأسباب الرئيسة لمؤسسات التعليم العالي. إن التطوير الإيجابي في التعليم العالي أوضح بأهمية فهم المؤسسات التعليمية من أجل تعزيز رضا الطلبة في ظل البيئة التنافسية. في الآونة الأخيرة تأثرت بيئة التعليم بالعولمة والتي تبنت استراتيجيات تسويقية من اجل الحصول على طلبة جدد من جهة ومحاولة تعزيز رضا الطلبة واحتياجاته وطلباته من المؤسسات التعليمية.لهذا السبب برز لنا هذا البحث من خلال محاولة تغطية أبعاد جودة الخدمة التعليمية المتمثلة (الخلفية العلمية للأستاذ ،المنهاج الدراسي ، البنية التحتية والمرافق ، جودة التوظيف ، السلامة والامن ، تنمية مهارات الطلبة)ودورها في تعزيز رضا الطلبة.

المحور الثاني

منهجية البحث

أولاً- مشكلة البحث:

لا أحد يستطيع أن ينكر أهمية الخدمات التعليمية ودورها في تحقيق الأهداف الاجتماعية إذ ان تهيئة التدريب ورضا الطالب يقود إلى تعزيز النظام التعليمي وبالمحصلة النهائية تحقيق الدعم الاجتماعي للتعليم العالي (Alijanzadeh et al, ،1 2018).إن مؤسسات التعليم العالي (HEIs) هي المسؤولة عن تدريب وتحويل الطلاب إلى موارد قيمة. على الرغم من الاعتقاد بأن الطلاب هم أصحاب المصلحة الرئيسيون في مؤسسات التعليم العالي، إلا أن دراسات بحثية محدودة متاحة حول جودة الخدمة (service quality) في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر الطلاب.يهدف هذا البحث إلى سد الفجوة من خلال تحقيق الأبعاد التي تشكل جودة الخدمة

(Abbas, 2020b,1)

عادة مايقاس الرضا العام للطالب عن تجربته التعليمية بسؤال بسيط تكون إجابته نعم اولا أو بسؤال يقيم درجة الرضا العام.لذلك فأن رضا الطلاب له تأثير إيجابي على تحفيز الطلاب والاحتفاظ بهم ونتيجة لذلك أظهرت الجامعات التزامها برضا الطلاب من خلال الرسالة والأهداف واستراتيجيات التسويق. (Elliott & Shin 2002,197)

إن الخدمات التعليمية، وخاصة الخدمات التي تقدمها الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، تعتبر واحدة من أهم المجالات في كل خدمة مجتمعية فضلاً عن اعتبارها كدور لا غنى عنه في تنمية المجتمع لهذا السبب، فإن الاهتمام بتحسين جودة الخدمات التعليمية يبدو ضرورياً بشكل مستمر. حيث يمثل التعليم العالي استثماراً في الموارد البشرية التي يمكن أن تعمل على تطوير وتحسين المعرفة والمهارات المطلوبة للمنظمات بما في ذلك الموظفون الفنيون. (Hemmati Nezhad & Hemmati ،173 (Nezhad2014

إن العولمة في التعليم لم تعطي للمؤسسات التعليمية أي فرصة من اجل زيادة وملائمة الجودة العالمية في قطاع التعليم. على أية حال. من الضروري لقطاع التعليم أن يميز طلبته(زبائنه) وتوقعاتهم. إن قطاع التعليم العالي أعطي مزيداً من الاهتمام في تنفيذ منهجيات أبعاد إدارة الجودة والتركيز على منظور الزبون. من اجل جذب زبائن(طلبة) في المؤسسات التعليمية. (Salam, 2020,1-2)

تقيم الحكومات الوطنية الآن رضا الطلاب على مستويي البكالوريوس والماجستير، وليس هناك سبب وجيه للشك في أن التقييم الرسمي الذي ترعاه الحكومة لرضا طلاب الدكتوراه سيتم دمجه بالمقابل في أنظمة التصنيف والتمويل الجامعي. (Cronin (Jr et al, 2000, 1046

إن التعليم يعتبر حق من حقوق الأنسان فضلا عن الوصول إلى مستويات عالية من التعليم. إن التعليم يعتبر كعنصر أساسي في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية المستدامة. إن تحسين مؤسسات التعليم العالي تعتبر أساسية من خلال تهيئتها الموارد البشرية الأكثر فعالية. إضافة إلى أن تقييم جودة المؤسسات التعليمية من وجهة نظر الطلبة التي بالإمكان ان تعتبر كعامل حاسم في مراقبة جودة الخدمة التعليمية في الجامعات. (Rezaei (et al, 2017,1

Elaf Abdulghani Al-Yozbakey, Raghed Ibrahim Esmaeel, 2024. The Role of Educational Service Quality in Enhancing Student Satisfaction / an Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Students of the Department of Industrial Management. *Journal port Science Research*, 7(special), pp.523-544. https://doi.org/10.36371/port.2024.special.41

j. port. sci. res.
ISSN: 2616-7441 (Online)
ISSN: 2616-6232 (Print)
ISSN: 2616-7220 (USB)
INTERNATIONAL IDENTIFIER FOR SERIALS

Journal port Science Research
Available online www.jport.co
Volume 7 , special issue 2024

إن الغرض الأساسي من التعليم العالي يتمثل بـخلق المعرفة ونشرها من خلال تحقيق بعدي الإبداع والابتكار. إن مؤسسات التعاليم العالي ازدادت بشكل ملحوظ من خلال التأكيد مقابلة توقعات وحاجات الزبائن ولهذا السبب فان اكتمال نجاح تعليم الطالب يعتبر من الأسباب الرئيسة لمؤسسات التعليم العالي. إن التطوير الإيجابي في التعليم العالي أوضح بأهمية فهم المؤسسات التعليمية من أجل تحقيق رضا الطلبة في ظل البيئة التنافسية، في الآونة الأخيرة تأثرت بيئة التعليم بالعولمة والتي تبنت استراتيجيات تسويقية من أجل الحصول على طلبة جدد من جهة ومحاولة تحقيق رضا الطلبة واحتياجاته وطلباته من المؤسسات التعليمية. (Saufi & Razaki, 2020,140-139)

من جانب أخر عن ذلك التعليم العالي يحتاج الأخذ بنظر الاعتبار منظور الحاجات واهتمام المجاميع كـ الطلبة، العاملين والحكومة والأصحاب ذوي العلاقة إضافة إلى الوكالات الداعمة للعملية التعليمية (Rózsa,2010,24). فضلا على اعتبار الطلبة أحد أهم الأشخاص ذوي المصالح الذين يؤثرون في جودة الخدمة التعليمية بشكل مباشر كالأصحاب ذوي العلاقة. (Ahmed et al, 2010,2528)

بناءً على ما تقدم يمكن حصر مشكلة الدراسة من خلال طرح التساؤلات الآتية:

1. هل يمتلك طلبة قسم الإدارة الصناعية (**الدراسات الأولية**) فكرة عن أبعاد جودة الخدمة التعليمية؟
2. هل هناك علاقة ارتباط واثر لأبعاد جودة الخدمة التعليمية في تعزيز رضا الطلبة ؟
3. ما طبيعة اثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية في تعزيز رضا الطلبة ؟

ثانياً- أهمية البحث :

بيان أهمية العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية ودورها في تعزيز رضا الطلبة .

يهدف البحث إلى تحديد أبعاد جودة الخدمة التعليمية الأكثر تأثيرا في تعزيز رضا الطلبة وتعزيزها والأبعاد الأقل تأثيرا في تعزيز رضا الطلبة والسعي في معالجتها من قبل إدارة المنظمة المبحوثة

تعريف الطلبة عينة البحث بأبعاد جودة الخدمة التعليمية.

ثالثاً - أهداف البحث:

وتتمثل أهداف البحث بالاتي

1- تحديد أبعاد جودة الخدمة التعليمية.

2- تحديد العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية وتعزيز رضا الطلبة.

3- تحديد أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية في تعزيز رضا الطلبة.

رابعاً - مخطط البحث الفرضي :

يتطلب تحقيق مخطط البحث الفرضي واختبار فرضياته بناء مخطط يستند إلى المتغيرات الأساسية للدراسة،وهي على نوعين:

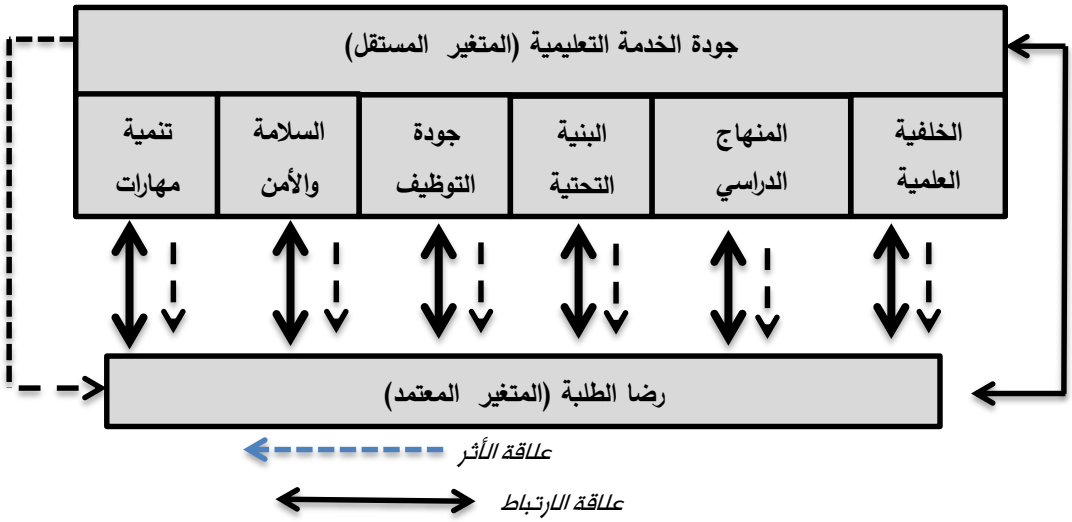
1-المتغيرات المستقلة (توضيحية أو تفسيرية): وتشمل متغيرات جودة الخدمة التعليمية والمتمثلة (الخلفية العلمية للأستاذ ،المنهاج الدراسي، البنية التحتية والمرافق ،جودة التوظيف، السلامة والأمن، تنمية مهارات الطلبة)

2-**المتغيرات المعتمدة**: وتشمل رضا الطلبة

Elaf Abdulghani Al-Yozbakey, Raghed Ibrahim Esmaeel, 2024. The Role of Educational Service Quality in Enhancing Student Satisfaction / an Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Students of the Department of Industrial Management. *Journal port Science Research*, 7(special), pp.523-544. https://doi.org/10.36371/port.2024.special.41

j. port. sci. res.
ISSN: 2616-7441 (Online)
ISSN: 2616-6232 (Print)
ISSN: 2616-7220 (USB)
INTERNATIONAL IDENTIFIER FOR SERIALS

Journal port Science Research
Available online www.jport.co
Volume 7 , special issue 2024



شكل(1) مخطط افتراضي

المصدر: من إعداد الباحثان.

خامساً- فرضيات البحث:

واستناداً إلى ما طرح في الأدبيات وانسجاماً مع منهج االبحث،فقد اعتمدت فرضيات البحث إلى اختبار مدى إمكانية تطبيق مخطط البحث الفرضي، وتم صياغة الفرضيات وعلى النحو الآتي:

1. **الفرضية الرئيسة الأولى**: توجد علاقة ارتباط معنوية بين **جودة الخدمة التعليمية مجتمعة ورضا الطلبة** وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- **الفرضية الفرعية الأولى**: توجد علاقة ارتباط معنوية بين خلفية العلمية للأستاذ ورضا الطلبة.
- **الفرضية الفرعية الثانية**: توجد علاقة ارتباط معنوية بين المنهاج الدراسي ورضا الطلبة.
- **الفرضية الفرعية الثالثة**: توجد علاقة ارتباط معنوية بين البنية التحتية والمرافق ورضا الطلبة.
- **الفرضية الفرعية الرابعة**: توجد علاقة ارتباط معنوية بين جودة التوظيف والمرافق ورضا الطلبة.
- **الفرضية الفرعية الخامسة**: توجد علاقة ارتباط معنوية بين السلامة والأمن ورضا الطلبة
- **الفرضية الفرعية السادسة**: توجد علاقة ارتباط معنوية بين تنمية مهارات الطلبة ورضا الطلبة.

الفرضية الرئيسة الثانية : توجد علاقة تأثير بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة.

2. **الفرضية الرئيسة الثانية**: يوجد تأثير معنوي لجودة الخدمة التعليمية مجتمعة في رضا الطلبة .وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- **الفرضية الفرعية الأولى** : يوجد تأثير معنوي لـــ خلفية العلمية للأستاذ في رضا الطلبة.
- **الفرضية الفرعية الثانية**: يوجد تأثير معنوي لـــ المنهاج الدراسي في رضا الطلبة.
- **الفرضية الفرعية الثالثة**: يوجد تأثير معنوي لـــ البنية التحتية والمرافق في رضا الطلبة.
- **الفرضية الفرعية الرابعة**: يوجد تأثير معنوي لـــ جودة التوظيف والمرافق في رضا الطلبة.
- **الفرضية الفرعية الخامسة**: يوجد تأثير معنوي لـــ السلامة والأمن في رضا الطلبة.
- **الفرضية الفرعية السادسة**: يوجد تأثير معنوي لـــ بين تنمية مهارات الطلبة في رضا الطلبة.

سادساً- حدود البحث:

تضم حدود البحث كلاً من الحدود الزمانية والمكانية والبشرية كما يأتي:

1. **الحدود الزمانية**: حددت الدراسة بمدة تمتد من (1/8/2021) ولغاية (31/12/2021)
2. **الحدود المكانية**: تنحصر الدراسة في جامعة الموصل/ كلية الإدارة والاقتصاد قسم الإدارة الصناعية

Elaf Abdulghani Al-Yozbakey, Raghed Ibrahim Esmaeel, 2024. The Role of Educational Service Quality in Enhancing Student Satisfaction / an Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Students of the Department of Industrial Management. *Journal port Science Research*, 7(special), pp.523-544. https://doi.org/10.36371/port.2024.special.41

j. port. sci. res.
ISSN: 2616-7441 (Online)
ISSN: 2616-6232 (Print)
ISSN: 2616-7220 (USB)
INTERNATIONAL IDENTIFIER FOR SERIALS

Journal port Science Research
Available online www.jport.co
Volume 7 , special issue 2024

3. **الحدود البشرية**: تتركز على الافراد المبحوثين من الطلبة الذين اعتمد عليهم في جمع البيانات الخاصة بالدراسة.

سابعاً- مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات:

ولغرض الحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة التي تساعد في تنفيذ أهداف الدراسة والوصول إلى النتائج اعتمدها الباحثان على المصادر والأساليب الآتية:-

أ. الجانب النظري: استعانت الباحثة في تغطية هذا الجانب من البحث بما هو متوافر من المصادر العربية والأجنبية التي تناولت موضوع البحث من كتب ودوريات وبحوث ودراسات ورسائل جامعية،كما تمت الإفادة من خدمات شبكة المعلومات العالمية (الأنترنت).

ب. الجانب العملي: اعتمد الباحثان على المصادر المختلفة لجمع البيانات والمعلومات لاستكمال الجانب العملي من البحث، وكالآتي:

استخدام الاستبانة بوصفها أداة رئيسة في جمع البيانات ، وصممت الاستبانة بالشكل الذي يخدم هدف البحث وفرضياته مستفيدين في ذلك من مقياس ليكرت الخماسي (Likert) بالإجابة على معظم فقرات الاستبانة،إذ تتكون الاستبانة من(68) فقرة موزعة على نحو ستة ابعاد رئيسية وجزء خاص برضا الطلبة، وكما يأتي:

أ- **الجزء الأول**، ويتضمن المعلومات الشخصية لعينة الدراسة من حيث (الجنس، المرحلة ، القسم).

ب-**الجزء الثاني**، ويتعلق بأبعاد جودة الخدمة التعليمية، ويقسم إلى خلفية العلمية للمدرس (الأستاذ) ويتكون من المعرفة بالموضوع والتي تتكون من (5) فقرات، ومهارات التواصل وتتكون من (5) فقرات، وأسلوب التدريسي وتتكون من (6) فقرات، وسلوك مع الطلبة من(5) فقرات. أما الجزء الخاص بالمنهاج الدراسي والذي يتكون من جودة المناهج والذي يتكون من (4) فقرات، في حين يتكون مرافق التعلم والي يتكون من (2) فقرتين. أما الجزء الخاص بالبنية التحتية والمرافق تتكون من المرافق الداعمة (3) فقرات، أما النظافة والصيانة تتكون من (3) فقرات، أما الجزء الخاص بجودة التوظيف تتكون من تدريب الموظفين تتكون من (4) فقرات ،أما محور السلامة والأمن والذي يضم تدابير أمنية يتكون من (4) فقرات ،أما الجزء الخاص بمعدات السلامة يتكون من (3) فقرتين. أما الجزء الخاص تنمية مهارات الطلبة والذي يتكون من نشاطات خارجية والذي يتكون من (4) فقرات أما محور تطوير الذات يتكون من (5) فقرات. أما الجزء الخاص برضا الطلبة يتكون من (15) فقرة.

وقد اعتمد الباحثان في صياغة بعض فقرات الاستبانة التي أعدتها على المصادر الآتية وكما موضحة في الجدول (1-2):

الجدول(1) *مصادر وأبعاد وفقرات الدراسة الواردة في استمارة الاستبيان*

أبعاد الدراسة	المتغيرات الفرعية	أرقام الفقرات في استمارة الاستبيان	رموز الفقرات في متن الدراسة	المصادر
المتغير المستقل أبعاد جودة الخدمة التعليمية	الخلفية العلمية للأستاذ	(1-21)	(X1-X21)	(فلوح،2012)
	المنهاج الدراسي	(22-27)	(X22-X27)	(العبودي،2015)
	البنية التحتية والمرافق	(28-33)	(X28-X33)	(Abbas,2020a)
	جودة التوظيف	(34-37)	(X34-X37)	(زقاوي،2015)
	الامن والسلامة	(38-44)	(X38-44)	(ابو ناموس،2019)
	تنمية مهارات الطلبة	(45-53)	(X45-53)	(القحطاني،2021) (شاهين،2012)
المتغير المعتمد رضا الطلبة		(54-68)	(X54-X68)	(Kabuoh, 2021) (الربيعي، 2015)

المصدر: *من إعداد الباحثان.*

Elaf Abdulghani Al-Yozbakey, Raghed Ibrahim Esmaeel, 2024. The Role of Educational Service Quality in Enhancing Student Satisfaction / an Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Students of the Department of Industrial Management. *Journal port Science Research*, 7(special), pp.523-544. https://doi.org/10.36371/port.2024.special.41

j. port. sci. res.
ISSN: 2616-7441 (Online)
ISSN: 2616-6232 (Print)
ISSN: 2616-7220 (USB)
INTERNATIONAL IDENTIFIER FOR SERIALS

Journal port Science Research
Available online www.jport.co
Volume 7 , special issue 2024

تاسعاً- عينة البحث:

تم اختيار عينة قصدية من طلبة قسم الإدارة الصناعية-كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة الموصل.

عاشراً- وصف مجتمع البحث وسمات الافراد المبحوثين:

يتكون البحث من عينة من طلبة كلية الإدارة والاقتصاد قسم الإدارة الصناعية مرحلة الثانية والمرحلة الثالثة والمرحلة الرابعة الدراسة الصباحية وقد قامت الباحثة بتوزيع(93) استمارة استبيان وقد بلغت نسبة الاستجابة (100٪) والجدول (2) يبين سمات الأفراد المبحوثين.

توزيع الأفراد المبحوثين حسب الجنس					
ذكور		إناث		المجموع	
العدد	%	العدد	%	٪100	
74	٪80	19	٪20		
توزيع الأفراد المبحوثين حسب المرحلة الدراسية					
المرحلة الثانية		المرحلة الثالثة		المرحلة الرابعة		المجموع
العدد	%	العدد	٪	العدد	%	٪100
33	٪35.1	21	%322.	39	42.6	

(2) يبين سمات الأفراد المبحوثين.

المصدر: من إعداد الباحثان.

يتبين من الجدول (2) ما يأتي:

1.إن اغلب العينة من الذكور بنسبة (80٪) في حين بلغت نسبة الاناث (20٪)

2.فيما يتعلق بالمرحلة الدراسية فان اغلب الافراد المبحوثين من المرحلة الرابعة وقد بلغت نسبتهم (42.6٪) فيما بلغت النسبة المئوية للمرحلة الثالثة (22.3٪). اما النسبة المئوية للمرحلة الثانية فقد بلغت (35.1٪) .

- نبذة تعريفية عن قسم الإدارة الصناعية:

1986-1987 تأسيس فرع الإدارة الصناعية ضمن قسم إدارة الأعمال.

1994-1995 تحويل فرع الإدارة الصناعية إلى قسم.

2000-2001 بدء دراسة الماجستير في القسم.

2011-2012 تخرج أول دفعة في الدبلوم العالي.

2011-2012 تخرج أول فوج في الدراسة المسائية.

- **رسالة القسم:** مع استمرارنا في دعم استراتيجية كليتنا وجامعتنا في التركيز على العملية التعليمية وحدمة المجتمع يعمل قسم الإدارة الصناعية على اعتماد فلسفة التحسين المستمر لجودة عملية إدارة القسم وتحقيق مستوى رضا مناسب للمتعاملين معه والتطلع لإسهامات مهمة للخريج في الصناعة العراقية.

ولغرض تحليل البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة واختبار فرضياتها ، فقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية وكما يأتي:

1- **التوزيع التكراري والنسب المئوية**: وذلك لوصف إجابات عينة الدراسة.

2- **الوسط الحسابي**: وهو من مقاييس النزعة المركزية، والغاية منه تحديد اتجاهات إجابات أفراد المجتمع ضمن مقياس الإجابة.

3- **الانحراف المعياري**: ويبين درجة تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي، إذ كلما قلت قيمته كلما ازداد تركز الإجابات حول الوسط الحسابي وهو من مقاييس التشتت.

4- **معامل ارتباط الرتب لـ (Spearman)**: وهو أداة إحصاء لا علمية تستخدم لقياس نوع ودرجة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

5- **معامل التحديد**: وهو أداة لمعرفة مقدار التغييرات في المتغير المعتمد التي يمكن تفسيرها بوساطة المتغير المستقل أو الوسط الحسابي.

Elaf Abdulghani Al-Yozbakey, Raghed Ibrahim Esmaeel, 2024. The Role of Educational Service Quality in Enhancing Student Satisfaction / an Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Students of the Department of Industrial Management. *Journal port Science Research*, 7(special), pp.523-544. https://doi.org/10.36371/port.2024.special.41

j. port. sci. res.
ISSN: 2616-7441 (Online)
ISSN: 2616-6232 (Print)
ISSN: 2616-7220 (USB)
INTERNATIONAL IDENTIFIER FOR SERIALS

Journal port Science Research
Available online www.jport.co
Volume 7 , special issue 2024

6- **اختبار (F)-test** : وذلك لقياس معنوية وأثر العلاقة بين متغيرات الدراسة المختلفة، فإذا كانت قيمة (F) المحسوبة اكبر من قيمة (F) الجدولية فهذا يعني أن المتغيرات المستقلة ذو أثر معنوي على المتغيرات المعتمدة، أما إذا كانت قيمة (F) المحسوبة أقل من قيمة (F) الجدولية فهذا يعني أن المتغيرات المستقلة ليست ذو أثر معنوي على المتغيرات المعتمدة.

7- **الانحدار البسيط**: وذلك لتحديد تأثير متغير مستقل في متغير معتمد،ومعنوية التأثير للمتغير المستقل

8- **الانحدار المتعدد**: وذلك لتحديد تأثير مجموعة من المتغيرات المستقلة في المتغير المعتمد، ومقدار التأثير، دون تحديد تسلسل الأهمية.

الثاني عشر- منهج البحث:

استخدم في هذا البحث المنهج الوصفي والتحليلي للعينة المستهدفة بـــ طلبة كلية الإدارة والاقتصاد-قسم الإدارة الصناعية في كتابة الجانبين النظري والميداني للرسالة وصولا إلى الاستنتاجات والمقترحات.

المحور الأول/ جودة الخدمة التعليمية

أولا: مفهوم الجودة

تبذل مؤسسات التعليم العالي جهداً للتغيير والتطور ، من أجل تطوير وتعزيز التميز في نماذج التعليم الجيد، مما يضع الطلاب في قلب عملية التعليم والتعلم. تضع الجامعات خططها الخاصة لتحقيق أهداف جودة معينة من اجل تعزيز جودة التعليم العالي ،بحيث يمكن لكل من المجتمع الجامعي والمجتمع بشكل عام الاستفادة من الخدمات عالية الجودة. (Perales et al, 2020,2).تعرف الجمعية الأمريكية للجودة (The ASQ) American Society for Quality الجودة بأنها "مجموعة خصائص المنتج أو الخدمة التي تعمل على تلبية احتياجات الزبون". (Haksever et al., 2000,331).

ثانياً: جودة الخدمة :جودة الخدمة ليست ظاهرة حديثة إذ يمكن إرجاعها إلى عشرينيات القرن الماضي. حيث من المهم تحديد جودة الخدمة لفهم كيفية تحقيقها بشكل أفضل. يُنظر إلى الجودة على أنها أحد مفاتيح نجاح رضا الزبائن. حيث إنها أحد الاهتمامات الرئيسية للأعمال وأداة استراتيجية تؤثر على استراتيجيات الإنتاج والتسويق في العديد من الصناعات الخدمية. (Palmer, 2013,55) أدى تطبيق أنظمة جودة الخدمة الفعالة في الصناعات والمؤسسات الخدمية والمؤسسات التعليمية إلى القضاء على شكاوى الزبائن الداخلية والخارجية. وانخفاض تكلفة المنتج وتقليل وقت الإنتاج. تحسين أداء النظام؛ والنمو الأخلاقي للموظفين؛ وزيادة رضا الزبائن. الرضا هو متغير مرتبط بالمنظمة، والتي ترتبط بدورها بالجودة وهذه العلاقة موجودة في قطاع التعليم العالي.(Cuthbert, 1996,2)

ثالثاً: مفهوم وأبعاد جودة الخدمة التعليمية

منذ الثمانينيات من القرن الماضي، ارتبطت جودة الخدمة بزيادة الربحية، ويُنظر إليها على أنها توفر ميزة تنافسية من خلال توليد المبيعات المتكررة، والتغذية العكسية الكلمة المنطوقة(word-of-mouth)، وولاء الزبون، وتمييز المنتجات التنافسية. والتي اعتبرت من الأمور والقضايا المهمة في الوقت الحالي حيث تتضمن فهم تأثير جودة الخدمة على الربح والنتائج المالية الأخرى للمنظمة. (Zeithaml & Bitner, 1996,76)

تعتبر جودة الخدمة في مجال التعليم العالي ضرورية ومهمة بشكل خاص. وقد أوضحت الدراسات هذا الموضوع بان المنظور الإيجابي لجودة الخدمة لها تأثير كبير على رضا الطلاب.(Alves & Raposo, 2010,1)

جودة الخدمة التعليمية من المواضيع الرئيسية لمؤسسات التعليمية من خلال تحقيقها المزايا التنافسية والنمو وبصورة خاصة في المؤسسات التعليمية ذات القطاع الخاص أو الأهلية (Saufi & Razaki, 2020,139) . إن مستويات جودة الخدمة التعليمية بالإمكان أن تقييس باستخدام الأبعاد الخمسة نموذج (SERVQUAL model) إن كمية فجوات الخدمة المحوسبة اشارات إلى التعديل والتحسين للخدمات في مراكز العملية التعليمية.

أوضحت الدراسات المقدمة من قبل (Iacovidou et al, 2009,12 إلى أن الجودة في التعليم العالي ليست مفهوماً أحادي البعد ، وهي في الواقع أفضل وصف لها على أنها مجموعة من الأبعاد. تُعرّف جودة الخدمة بأنها "شكل من أشكال المواقف ولكن لا يعادل الرضا ، وينتج من مقارنة التوقعات مع تصورات الأداء" تُعرّف جودة الخدمة بأنها "شكل من أشكال المواقف المرتبط ولكن لا يعادل الرضا ، وينتج

Elaf Abdulghani Al-Yozbakey, Raghed Ibrahim Esmaeel, 2024. The Role of Educational Service Quality in Enhancing Student Satisfaction / an Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Students of the Department of Industrial Management. *Journal port Science Research*, 7(special), pp.523-544. https://doi.org/10.36371/port.2024.special.41

j. port. sci. res.
ISSN: 2616-7441 (Online)
ISSN: 2616-6232 (Print)
ISSN: 2616-7220 (USB)
INTERNATIONAL IDENTIFIER FOR SERIALS

Journal port Science Research
Available online www.jport.co
Volume 7 , special issue 2024

من مقارنة التوقعات مع تصورات الأداء (Parasuraman et al,1988)15، من جهة أُخرى تعتبر الجودة (جودة التعليم) عاملاً مهمًا يؤخذ في الاعتبار لجذب الطلاب والاحتفاظ بهم لأنه استثمار كبير. تركز معظم الدراسات الحديثة حول جودة الخدمة في التعليم على التعليم العالي طالما هناك زيادة في الجامعات والكليات والمنافسة للحصول على بعض التصنيف والاعتماد في برامجها ومؤسساتها. لهذا السبب أدى إلى تدويل الجودة في التعليم ، حيث أصبح ضمان جودة الخدمة حاجة ماسة بكونه يحتل مركز الصدارة في نهاية الأمر. من هنا برز لنا الحاجة إلى جودة الخدمة كونها تعزز صورة الجامعة university's image من هنا أصبح تقديم خدمة عالية الجودة هدفًا مهمًا لمعظم مؤسسات التعليم العالي (Higher)(HEIs) Education Institutionsمن اجل تمييزها عن المنافسين الآخرين(Mastoi & Saengkrod, 2019,109).

نموذج جودة الخدمة الذي تبناه(Parasuraman et al,1985 (49-91 والتي يمكن اعتبارها طريقة مناسبة لقياس جودة الخدمة في قطاع التعليم. الذي يوضح نموذج الفجوات بين الجودة المتوقعة والمدركة من وجهة نظر الزبائن، الذي ستمثل بدورها الطلاب الدوليين.وحسب الدراسة المقدمة من قبل (Foropon et al,2013 105-113) الذي اقترح أربعة مبادئ أساسية لتقييم جودة الخدمة:

- استكشاف الطبيعة الخاصة للتعليم العالي.
- تطبيق شامل وتلبية توقعات الطلاب واحتياجاتهم.
- تقييم الأداء المتوقع من هذا النوع من التعليم.
- النظر في ندرة البحوث في هذا الشأن.

وحسب الدراسة المُقدمة من قبل(3-4ص، Abbas ,2020a) حيث حدد تحليل البيانات المتمثلة بستة مواضيع رئيسية لمؤسسات التعليم العالي (Higher education institutions (HEIs))، والمتمثلة الخلفية العلمية للاستاذ، والمناهج الدراسية، والبنية التحتية والمرافق، والإدارة وموظفي الدعم، وجودة التوظيف، والسلامة والأمن، وتنمية مهارات الطلاب.

1-**الخلفية العلمية للأستاذ (التدريسي)**: هذا الجزء يتضمن جميع المشاركين تقريبًا في المقابلات والحلقات النقاشية التي تهتم بشكل رئيسي على دور الأساسي للتدريسي (المعلم). حيث بين عدد من المشاركين ان معرفة المعلمين وأسلوبهم في التدريس تعتبر من المؤشرات المهيمنة على (جودة الخدمات)SQ(service quality) في قطاع مؤسسات التعليم العالي. كما ركز الآخرين على المعرفة العملية والخبرة للمعلمين(التدريسي). فضلا إلى تناول جانب المناقشة المتعلق بملف تعريف المعلمين، تم تقسيم هذا الموضوع الرئيسي إلى أربعة أبعاد، وهي المعرفة بالموضوع، ومهارات الاتصال(communication skills)، وأسلوب التدريس(teaching style)، والسلوك مع الطلبة.

2-**المنهج**: يتضمن هذا المحور تركيز معظم المشاركين على أهمية المنهج فيما يتعلق بالقدرة على الفهم والشمولية والدور في تطوير المهارات.

3-**البنية التحتية والمرافق**: يتضمن الإشارة إلى العديد من المشاركين إلى البنية التحتية والمرافق والأقسام بانها واحدة من أهم مؤشرات جودة الخدمات. تم تقسيم هذا المحور إلى ثلاثة أبعاد، وهي مرافق التعلم، والمرافق المساندة، والنظافة والصيانة.

4-**جودة التوظيف Employment Quality**: بسبب سوق العمل وحدة المنافسة وديناميكيات الصناعة سلط عدداً كبيراً من المشاركين الضوء على الدور المهم لمؤسستهم التعليمية في ظل تطوير مهارات التوظيف، وتوفير التدريب على التوظيف، مع علاقة مؤسساتهم التعليمية مع الأصحاب ذو العلاقة العمل. لهذا السبب، تم تقسيم هذا الموضوع إلى بعدين، وهما الروابط مع أصحاب العمل والتدريب على التوظيف.

يجب اعتبار قابلية توظيف طلاب الجامعات على أنها تعريف مستدام وطويل الأجل، فضلا على أنه مفهوم متعدد الأبعاد لربط قدرة الطالب بالقدرة على العمل. تعزز قابلية توظيف طلاب الكلية المهارات الرئيسية والقدرة على ممارسة النشاطات والجودة المهنية وروح الابتكار.إذ يمكن للجامعة أو الكلية محاولة بناء الكفاءة المهنية للطلاب الجامعيين ذات الأبعاد المتعددة من خلال الاعتماد على دعم مشروع البحث، والتدريب على توجيه التوظيف والتدريب البحثي لطلاب الجامعات.

5- **السلامة والأمن**: ذكر بعض الطلاب مخاوفهم بشأن خدمات السلامة والأمن التي تقدمها مؤسسة التعليم العالي الخاصة بهم، لا سيما فيما يتعلق بالمرافق في حالة الطوارئ. حيث تم تقسيم هذا الموضوع أيضاً إلى بعدين، وهما التدابير الأمنية ومعدات السلامة.يكتسب إضفاء

Elaf Abdulghani Al-Yozbakey, Raghed Ibrahim Esmaeel, 2024. The Role of Educational Service Quality in Enhancing Student Satisfaction / an Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Students of the Department of Industrial Management. *Journal port Science Research*, 7(special), pp.523-544. https://doi.org/10.36371/port.2024.special.41

j. port. sci. res.
ISSN: 2616-7441 (Online)
ISSN: 2616-6232 (Print)
ISSN: 2616-7220 (USB)
INTERNATIONAL IDENTIFIER FOR SERIALS

Journal port Science Research
Available online www.jport.co
Volume 7 , special issue 2024

الطابع المهني على السلامة بعض الاهتمام في أدبيات السلامة الدولية، بما في ذلك التدريب (بعد) الخريجين وتعليم خبراء السلامة (Nie & Wan, 2018,41)

ب- **التنظيم والبنية التحتية**: يوفر تنظيم الدورة للمعلمين تقديم أحدث المعارف المهنية والأكاديمية، ويضمن ظروف التعلم المثلى في موقع التدريس، مثل الفصول الدراسية، والدعم الرقمي، والوصول إلى المكتبات. يعد اختيار المتدربين ومتابعة وظائف المتدربين موضوعاً آخر لهذا المؤشر.

6-تنمية مهارات الطلبة : في كل مكان حول العالم، تم اعتبار المهارات الشخصية بمثابة المحرك الرئيسي والقلب النابض باعتباره مهم للغاية لتطوير كل من الفرد ومكان العمل وخاصة في الواقع الحالي للحياة.. فضلاً عن ذلك، فإن العديد من أقسام العمل في كل من الدول المتقدمة والنامية في معظم أنحاء العالم قد حددت وأوصت بتدريس مهارات التوظيف هذه بما في ذلك المهارات الشخصية من خلال دمجها في مناهجها المدرسية. لذلك، كان من الضروري للمعلمين ضمان نقل هذه المهارات إلى الأجيال الجديدة من الشباب يركز هذا الموضوع على جوانب التنمية الاجتماعية والشخصية للطلاب، حيث يعتقد العديد من الطلاب أنه إلى جانب التطور الأكاديمي، يجب أن تركز مؤسسات التعليم العالي أيضاً على تنمية شخصية الطلاب. ينقسم هذا الموضوع إلى بعدين ، وهما الأنشطة اللاصفية والتنمية الشخصية. (Deba et al., 2014,1)

-المحور الثاني

- رضا الطلبة

أولاً: مفهوم رضا الطلبة (The concept of Satisfaction student)

لطالما كان الحصول على زبائن جدد والاحتفاظ الزبائن الحاليين بمثابة نهجين رئيسيين في المؤسسات الخدمية. لهذا السبب ركزت دراسة جودة الخدمة ضمن تخصص إدارة الأعمال لسنوات عديدة بسبب الازدياد في حدة المنافسة وقد غيرت إدارة التسويق توجهها من الأداء الداخلي الذي يتهم بمحور (الإنتاج) ويركز إلى اهتمامات مثل رضا الزبون وتصورات الزبائن لجودة الخدمة(Teeroovengadum et al., 2019,5-16)

من جانب اخر، نظراً للمنافسة المتزايدة، أصبح رضا الطلاب موضوعاً مهماً للبحث التعليمي. حيث يعتبر الطلبة الراضين مصدراً داعم لتصنيف الجامعات، ولكن الطلبة غير الراضين قد يخلقون بيئة من الشكاوى التي من الممكن أن تخلق تأثيراً سلبياً على صورة المؤسسة(FitzPatrick et al., 2012,750-739)

ويمكن تصنيف رضا الطلاب على النحو التالي: الرضا العام الذي يقيس رضا الطلاب بشكل عام عن الممارسات الإدارية في هذه الكليات. مع تلبية الممارسات الإدارية والتي يقيس هذا ما إذا كانت الخدمات الإدارية المقدمة تلبي الممارسات الإدارية المثالية التي يتوقعها الطلاب؛ وتحقيق التوقعات – يقيس هذا ما إذا كانت الكلية تحقق توقعات الطلاب (Mukumbareza, 2015،47)

كلمة رضا 'satisfaction' مشتقة من الكلمة اللاتينية بالاعتماد على كلمة satisfacere مُرضِ. حيث أن كلمة 'Satis' تعني كافي، وكلمة 'Facere' تعني 'to do'). (Oxford Advanced Dictionary). وفقًا لـ (Andreassen and Lindestad ,1998,6) يعتبر كمفهوم راسخ في التخصصات المتناقضة مثل أبحاث المستهلك والتسويق والاقتصاد وعلم الرفاهية والاقتصاد وعلم النفس الاقتصادي. وبالتالي يعتبر الرضا مجال اهتمام مهم لكل من الإدارة والبحث الأكاديمي.

لا يعتمد رضا الطالب على المنتج أو الخدمة ذاتها بل يعتمد على تصور الطالب نفسه. رضا الطلاب يقود المؤسسة نحو ولاء الطالب، وتحسين قابلية النقل، الكلمة المنطوقة word of mouth، وتقليل نفقات التسويق. تجدر الإشارة إلى أن الزبائن تماماً مثل الطلاب يهدفون دائماً إلى الحصول على أقصى قدر من الرضا عن المنتجات أو الخدمات التي يشترونها. في ضوء وجهات النظر العلمية التي تمت مراجعتها لهذا المفهوم، يعرّف الباحث رضا الطلاب على أنه السعادة الكلية التي يشعر بها الطالب عند التفاعل مع خدمات المؤسسات(Kabuoh, 2021,48).

ثانياً: العوامل المؤثرة على رضا الطلبة:تمتاز كل مؤسسة تعليمية ببيئة تعليمية مثالية ومعايير تمتاز بالخدمة المختلفة. ومع ذلك، فإن بعض الجوانب المتعلقة بجودة الخدمة سوف تكون شائعة وعالمية لجميع المؤسسات التعليمية. من جانب اخر، يمكن الحكم على جودة الخدمات بشكل فعال من منظور الطلبة لأنها مرتبطة بشكل مباشر بقضايا جودة الخدمة في توقيتات وأماكن تكون مختلفة. إن أهم

Elaf Abdulghani Al-Yozbakey, Raghed Ibrahim Esmaeel, 2024. The Role of Educational Service Quality in Enhancing Student Satisfaction / an Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Students of the Department of Industrial Management. *Journal port Science Research*, 7(special), pp.523-544. https://doi.org/10.36371/port.2024.special.41

j. port. sci. res.
ISSN: 2616-7441 (Online)
ISSN: 2616-6232 (Print)
ISSN: 2616-7220 (USB)
INTERNATIONAL IDENTIFIER FOR SERIALS

Journal port Science Research
Available online www.jport.co
Volume 7 , special issue 2024

العوامل تتمثل بجودة التدريس والتعلم إلى جانب تصميم المناهج الدراسية. من جانب اخر من المحتمل أن تعزز الجوانب غير الملموسة والمتمثلة بمهارات الاتصال والإنصاف في الدرجات الامتحانية (امتحان فصلي او يومي) والاستجابة والالتزام من جانب أعضاء هيئة التدريس لتحقيق رضا الطلبة(students' satisfaction) في الجامعات(ur Rahman et al., 2017،187).

وحسب الدراسة المقدمة من قبل (Appleton-Knapp & Krentler 2006,256-255,) حيث صنف العوامل التي تؤثر على رضا الطلاب إلى فئتين رئيسيتين:

- **العوامل الشخصية** وتشمل: الجنس والعمر وأسلوب التعلم المفضل والتوظيف.

- **العوامل المؤسسية**، مثل: أسلوب تدريس المعلم، وجودة التدريس، وجودة الملاحظات، وحجم الفصول الدراسية، والتركيز البحثي للمدرسة.

وحسب دراسة (Kanagaretnam et al.,2003،12-1) اقترحت بان مؤسسات التعليم العالي التي ترغب في رفع مستوى رضا الطلاب يجب أن تأخذ في الاعتبار العوامل المتعلقة بالأكاديميين مثل جودة التدريس، وتنوع الدورات المقدمة، والتفاعل مع أعضاء هيئة التدريس خارج الفصل وتقييم المعرفة.

وحسب الدراسة المقدمة من قبل (Elliott and Shin ,2002,197) بأن المتغيرات الأكثر الأهمية في الدراسة المقدمة من قبل الباحثين التي يبدو أنها تؤثر بشكل مباشر على رضا الزبون بشكل عام إلى جانب الأداء الجامعي ومن هذه المتغيرات:

(1)التميز في مجال التدريس .(2) له القدرة على الحصول على الفصول الدراسية.(3)الأجور الدراسية المدفوعة من قبل الطالب للكلية (4)الكادر التدريسي له الهام في المواضيع الدراسية.(5)اتباع أسلوب الجودة وضع المنهاج الدراسية.(6)حرم جامعي آمن(7) وضع متطلبات دراسية أساسية وثانوية ضمن المنهج الدراسي المقرر .(8) توفر الإمكانيات الخاصة بالمختبرات لأداء الجانب العملي التي يحتاجها الطالب من مواد الحاسوب والتحليلات الإحصائية.(9)توفر قاعدة بيانات للكادر التدريسي لسهولة الحصول على البحوث العلمية من المواقع العالمية الرصينة.

المحور الثالث

الجانب الميداني

يعرض هذا المحور وصف متغيرات البحث وتشخيصها واختبار فرضياتها بهدف التعرف على ماهية الأبعاد الرئيسة والمتغيرات الفرعية المعتمدة في مخطط البحث، وفرضياتها، والتحقق من مدى سريان مخططها الافتراضي واختبار فرضياتها. وكذلك عرض مجموعة من الاستنتاجات والمقترحات اعتماداً على ما توفر في الطروحات النظرية والميدانية وما آلت إليه النتائج التي توصل لها البحث، وبناءً على ذلك قسم هذا المحور على ثلاثة أجزاء هي:

المحور الأول: وصف متغيرات البحث وتشخيصها

المحور الثاني: اختبار الفرضيات

المحور الثالث: الاستنتاجات والمقترحات

المحور الأول/وصف متغيرات البحث وتشخيصها

يتضمن هذا المبحث وصف وتشخيص متغيرات البحث من خلال الإحصائيات الخاصة بكل بعد من أبعاد جودة الخدمة التعليمية في الميدان المبحوث إذ تضمن الإحصائيات التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وكالاتي:

أولا: بعد الخلفية العلمية للأستاذ : يعرض الجدول(3) الإحصائيات الخاصة بهذا البعد في الميدان المبحوث

الجدول (3) *التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الخلفية العلمية للأستاذ*

المتغيرات	اتفق بشدة (5)		أتفق (4)		محايد (3)		لا أتفق (2)		لا أتفق بشدة (1)		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
X1	7	7.5	7	7.5	19	20.4	24	25.8	36	38.7	3.806	1.245
X2	9	9.7	7	7.5	11	11.8	23	24.7	43	46.2	3.903	1.328
X3	48	51.6	18	19.4	13	14	6	6.5	8	8.6	3.989	1.306
X4	47	50.5	20	21.5	15	16.1	4	4.3	7	7.5	4.032	1.238
X5	55	59.1	16	17.2	12	12.9	2	2.2	8	8.6	4.161	1.254
X6	46	49.5	15	16.1	17	18.3	7	7.5	8	8.6	3.903	1.328
X7	45	48.4	19	20.4	17	18.3	5	5.4	7	7.5	3.968	1.255

Elaf Abdulghani Al-Yozbakey, Raghed Ibrahim Esmaeel, 2024. The Role of Educational Service Quality in Enhancing Student Satisfaction / an Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Students of the Department of Industrial Management. *Journal port Science Research*, 7(special), pp.523-544. https://doi.org/10.36371/port.2024.special.41

j. port. sci. res.
ISSN: 2616-7441 (Online)
ISSN: 2616-6232 (Print)
ISSN: 2616-7220 (USB)
INTERNATIONAL IDENTIFIER FOR SERIALS

Journal port Science Research
Available online www.jport.co
Volume 7 , special issue 2024

المتغيرات	اتفق بشدة (5)		أتفق (4)		محايد (3)		لا أتفق (2)		لا أتفق بشدة (1)		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
X8	50	53.8	18	19.4	11	11.8	5	5.4	9	9.7	4.022	1.327
X9	54	58.1	7	7.5	15	16.1	6	6.5	11	11.8	3.936	1.443
X10	40	43	20	21.5	14	15.1	8	8.6	11	11.8	3.753	1.396
X11	44	47.3	19	20.4	13	14	8	8.6	9	9.7	3.871	1.353
X12	46	49.5	21	22.6	10	10.8	9	9.7	7	7.5	3.968	1.298
X13	40	43	15	16.1	21	22.6	6	6.5	11	11.8	3.72	1.386
X14	48	51.6	18	19.4	15	16.1	2	2.2	10	10.8	3.989	1.323
X15	44	47.3	15	16.1	17	18.3	5	5.4	12	12.9	3.796	1.419
X16	51	54.8	15	16.1	14	15.1	7	7.5	6	6.5	4.054	1.263
X17	43	46.2	20	21.5	17	18.3	5	5.4	8	8.6	3.914	1.282
X18	47	50.5	15	16.1	21	22.6	5	5.4	5	5.4	4.011	1.202
X19	46	49.5	21	22.6	14	15.1	3	3.2	9	9.7	3.989	1.29
X20	53	57	17	18.3	10	10.8	6	6.5	7	7.5	4.108	1.272
X21	35	37.6	20	21.5	18	19.4	8	8.6	12	12.9	3.624	1.398
المجموع	45.976		17.557		16.090		7.9		12.490		3.923	1.314
المؤشر الكلي	63.533				16.090		20.390					

المصدر: *من إعداد الباحثان في ضوء إجابات الأفراد المبحوثين.*

تشير معطيات الجدول (3) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة تجاه الفقرات (X21-X1) الخاصة ببعد الخلفية العلمية للأستاذ إذ تشير النسب إلى أن (63.533)من عينة البحث متفقون أن هذه الفقرات مقابل (20.390) غير متفقين على هذه الفقرات وان (16.090) من عينة البحث محايدون في الإجابة عن فقرات هذا البعد وجاء ذلك بوسط حسابي (3.923) وانحراف معياري (1.314) ومن خلال متابعة مدى إسهام كل فقرة في دعم بعد الخلفية العلمية للأستاذ تبين ان الفقرة(X5) والتي تنص على (يقوم لكادر التدريسي بربط المادة العلمية بالواقع وخبرات الحياة)وذلك باتفاق بلغ نسبته (76.3٪)من عينة البحث بوسط حسابي (4.161) وانحراف معياري (1.254) في حين تشير الفقرة(X20) التي تنص على أن (يتبع الكادر التدريسي معايير تقدير عادلة عند تقييم الطلبة) وذلك باتفاق بلغ نسبته (75.3%) وبوسط حسابي (4.108) وانحراف معياري (1.272) وشكلت هاتان الفقرتان أعلى نسبة اتفاق بين الفقرات.في حين كانت اقل نسبة الاتفاق للفقرة (X1) والتي تشير(الكادر التدريسي متمكنون وملمون بالمقاييس التي يدرسونها) وذلك بنسبة (15٪)وبوسط حسابي (3.806) وانحراف معياري (1.245).

ثانياً: بعد المنهاج الدراسي: يعرض الجدول(4) الإحصائيات الخاصة بهذا البعد في الميدان المبحوث

الجدول (4) *التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير المنهاج الدراسي*

المتغيرات	اتفق بشدة (5)		أتفق (4)		محايد (3)		لا أتفق (2)		لا أتفق بشدة (1)		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
X22	37	39.8	23	24.7	18	19.4	5	5.4	10	10.8	3.7742	1.31982
X23	36	38.7	24	25.8	13	14.0	13	14.0	7	7.5	3.7419	1.30969
X24	41	44.1	19	20.4	17	18.3	7	7.5	9	9.7	3.8172	1.33471
X25	29	31.2	15	16.1	19	20.4	9	9.7	21	22.6	3.2366	1.54215
X26	32	34.4	11	11.8	19	20.4	12	12.9	19	20.4	3.2688	1.54737
X27	27	29.0	14	15.1	22	23.7	12	12.9	18	19.4	3.2151	1.48067
المجموع	36.200		18.983		19.366		10.400		15.066		3.508	1.422
الكلي	55.18				19.37		25.47				3.588	1.452

Elaf Abdulghani Al-Yozbakey, Raghed Ibrahim Esmaeel, 2024. The Role of Educational Service Quality in Enhancing Student Satisfaction / an Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Students of the Department of Industrial Management. *Journal port Science Research*, 7(special), pp.523-544. https://doi.org/10.36371/port.2024.special.41

j. port. sci. res.
ISSN: 2616-7441 (Online)
ISSN: 2616-6232 (Print)
ISSN: 2616-7220 (USB)
INTERNATIONAL IDENTIFIER FOR SERIALS

Journal port Science Research
Available online www.jport.co
Volume 7 , special issue 2024

تشير معطيات الجدول (4) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة تجاه الفقرات (X27-X22) الخاصة ببعد المنهاج الدراسي، إذ تشير النسب إلى أن(55.18) من عينة البحث متفقون على هذه الفقرات مقابل (25.47) غير متفقين على هذه الفقرات وان (19.37) من عينة البحث محايدون في الإجابة عن فقرات هذا البعد وجاء ذلك بوسط حسابي (3.508) وانحراف معياري (1.422) ومن خلال متابعة مدى إسهام كل فقرة في دعم بعد المنهاج الدراسي تبين أن الفقرة (X24) التي تنص (معلومات المحتوى تنمي الإبداع والتفكير العلمي والعملي) وذلك باتفاق بلغ نسبته.(64.5٪) من عينة البحث وبوسط حسابي قدره (3.8172) وانحراف معياري (1.33471) وكذلك الفقرة (X22) التي تنص (تنسجم أهداف المنهج مع فلسفة المجتمع وتحقيق طموحاته) وذلك باتفاق بلغ نسبته أيضا (64.5٪) وبوسط حسابي.(3.7742) وانحراف معياري (1.31982) وشكلت هاتان الفقرتان أعلى نسبة اتفاق بين الفقرات .في حين كانت أقل نسبة الاتفاق للفقرتين (X27) والتي تنص (تتوافر الوسائل التعليمية في القاعات الدراسية والمختبرات) وذلك بنسبة (44.1٪) وبوسط حسابي (3.2151) وانحراف معياري (1.48067).

ثالثاً: بعد البنية التحتية والمرافق: يعرض الجدول(5) الإحصائيات الخاصة بهذا البعد في الميدان المبحوث

الجدول (5) *التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير البنية التحتية والمرافق*

المتغيرات	اتفق بشدة (5)		أتفق (4)		محايد (3)		لا أتفق (2)		لا أتفق بشدة (1)		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
X28	24	25.8	13	14.0	16	17.2	16	17.2	24	25.8	2.9677	1.54956
X29	30	32.3	12	12.9	23	24.7	11	11.8	17	18.3	3.2903	1.48603
X30	40	43.0	12	12.9	23	24.7	5	5.4	13	14.0	3.6559	1.43326
X31	35	37.6	20	21.5	17	18.3	9	9.7	12	12.9	3.6129	1.40676
X32	35	37.6	16	17.2	24	25.8	6	6.5	12	12.9	3.6022	1.38423
X33	32	34.4	19	20.4	21	22.6	13	14.0	8	8.6	3.5806	1.32142
المجموع	35.116		16.483		22.216		10.766		15.416		3.542	1.430
الكلي	51.599				22.216		26.182				3.542	1.430

المصدر*: من إعداد الباحثان في ضوء اجابات الأفراد المبحوثين*

تشير معطيات الجدول (5) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة تجاه الفقرات (X33-X28) الخاصة ببعد البنية التحتية والمرافق ، إذ تشير النسب إلى أن (51.599%) من عينة البحث متفقون على هذه الفقرات مقابل (26.182٪) غير متفقين على هذه الفقرات وان (22.216)من عينة البحث محايدون في الإجابة عن فقرات هذا البعد وجاء ذلك بوسط حسابي (3.542) وانحراف معياري (1.430) ومن خلال متابعة مدى إسهام كل فقرة في دعم بعد البنية التحتية والمرافق تبين ان الفقرة (X30) التي تنص (يتوفر في جامعتنا أقسام داخلية للطلبة تحتوي على العديد من المرافق الرئيسية والخدمية(غرف طلبة مزودة بحمامات والأثاث التي يحتاجها الطلبة) وذلك باتفاق بلغ نسبته (55.9٪) من عينة البحث وبوسط حسابي قدره (3.6559) وانحراف معياري (1.43326) وكذلك الفقرة (X31) التي تنص(الاهتمام بمباني الجامعة وتحديثها سوآء قاعات التدريس أو المختبرات لتشكل بيئة صفية مثالية تلبي طموح الطلبة وأعضاء هيئة التدريس) وذلك باتفاق بلغ نسبته أيضا (59.1٪) وبوسط حسابي(3.6129) وانحراف معياري (1.40676) وشكلت هاتان الفقرتان أعلى نسبة اتفاق بين الفقرات. في حين كانت اقل نسبة الاتفاق للفقرة (X28) والتي تنص على (تتوفر في جامعتنا قاعات دراسية متكاملة) وذلك بنسبة (39.8) بوسط حسابي(2.9677) وانحراف معياري (1.54956).

رابعاً: بعد جودة التوظيف والمرافق : يعرض الجدول(6) الإحصائيات الخاصة بهذا البعد في الميدان المبحوث

Elaf Abdulghani Al-Yozbakey, Raghed Ibrahim Esmaeel, 2024. The Role of Educational Service Quality in Enhancing Student Satisfaction / an Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Students of the Department of Industrial Management. *Journal port Science Research*, 7(special), pp.523-544. https://doi.org/10.36371/port.2024.special.41

j. port. sci. res.
ISSN: 2616-7441 (Online)
ISSN: 2616-6232 (Print)
ISSN: 2616-7220 (USB)
INTERNATIONAL IDENTIFIER FOR SERIALS

Journal port Science Research
Available online www.jport.co
Volume 7 , special issue 2024

الجدول (6) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير جودة التوظيف والمرافق

المتغيرات	اتفق بشدة (5)		أتفق (4)		محايد (3)		لا أتفق (2)		لا أتفق بشدة (1)		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
X34	**28**	**30.1**	**15**	**16.1**	**22**	**23.7**	**9**	**9.7**	**19**	**20.4**	3.2581	1.49567
X35	46	49.5	13	14.0	17	18.3	8	8.6	9	9.7	3.8495	1.37482
X36	43	46.2	18	19.4	11	11.8	10	10.8	11	11.8	3.7742	1.43048
X37	33	35.5	20	21.5	13	14.0	12	12.9	15	16.1	3.4731	1.48611
المجموع	40.325		17.75		16.95		10.05		14.5		3.588	1.446
الكلي	58.075				16.95		25					

المصدر: من إعداد الباحثان في ضوء إجابات الأفراد المبحوثين

تشير معطيات الجدول (6) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة تجاه الفقرات (X37-X34) الخاصة ببعد جودة التوظيف والمرافق إذ تشير النسب إلى أن (58.075) من عينة البحث متفقون أن هذه الفقرات مقابل (25) غير متفقين على هذه الفقرات وان (16.95) من عينة البحث محايدون في الإجابة عن فقرات هذا البعد وجاء ذلك بوسط حسابي (3.588) وانحراف معياري (1.446) ومن خلال متابعة مدى اسهام كل فقرة في دعم بعد جودة التوظيف والمرافق تبين ان الفقرة(X35) والتي تنص على (توجد برامج تدريبية متنوعة لإعداد الطلاب والخريجين لسوق العمل) وذلك باتفاق بلغ نسبته (63.5٪) من عينة البحث بوسط حسابي(3.8495) وانحراف معياري (1.37482) في حين تشير الفقرة(X36) التي تنص على ان (تمتاز جامعتنا بسمعة طيبة في قطاع الصناعة) وذلك باتفاق بلغ نسبته (65.6%) وبوسط حسابي (3.7742) وانحراف معياري (1.43048) وشكلت هاتان الفقرتان أعلى نسبة اتفاق بين الفقرات. في حين كانت اقل نسبة الاتفاق للفقرة (X34) والتي تشير(تزويد الطلاب بالمعارف والمهارات اللازمة لوظائف المستقبل من مراحل التعليم المبكرة) وذلك بنسبة (46.2٪) وبوسط حسابي (3.2581) وانحراف معياري (1.49567).

خامساً :بعد السلامة والأمن يعرض الجدول(7) الإحصائيات الخاصة بهذا البعد في الميدان المبحوث

الجدول (7) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير السلامة والأمن

المتغيرات	اتفق بشدة (5)		أتفق (4)		محايد (3)		لا أتفق (2)		لا أتفق بشدة (1)		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
X38	38	40.9	20	21.9	14	15.1	8	8.6	13	14.0	3.6667	1.43961
X39	32	34.4	21	22.6	15	16.1	9	9.7	16	17.2	3.4731	1.47877
X40	40	43.0	24	25.8	10	10.8	9	9.7	10	10.8	3.8065	1.36937
X41	43	46.2	18	19.4	16	17.2	7	7.5	9	9.7	3.8495	1.34283
X42	32	34.4	15	16.1	18	19.4	15	16.1	13	14.0	3.4086	1.45390
X43	31	33.3	18	19.4	23	24.7	10	10.8	11	11.8	3.5161	1.36424
X44	31	33.3	19	20.4	23	24.7	10	10.8	10	10.8	3.5484	1.33934
المجموع	37.928		20.8		18.285		10.457		12.614		3.609	1.398
الكلي	58.728				18.285		23.071					

المصدر: من إعداد الباحثان في ضوء إجابات الأفراد المبحوثين.

تشير معطيات الجدول (7) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة تجاه الفقرات (X44-X38) الخاصة ببعد السلامة والأمن إذ تشير النسب إلى أن (58.728) من عينة البحث متفقون على هذه الفقرات مقابل (23.071) غير

Elaf Abdulghani Al-Yozbakey, Raghed Ibrahim Esmaeel, 2024. The Role of Educational Service Quality in Enhancing Student Satisfaction / an Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Students of the Department of Industrial Management. *Journal port Science Research*, 7(special), pp.523-544. https://doi.org/10.36371/port.2024.special.41

j. port. sci. res.
ISSN: 2616-7441 (Online)
ISSN: 2616-6232 (Print)
ISSN: 2616-7220 (USB)
INTERNATIONAL IDENTIFIER FOR SERIALS

Journal port Science Research
Available online www.jport.co
Volume 7 , special issue 2024

متفقين على هذه الفقرات وان (18.285) من عينة البحث محايدون في الإجابة عن فقرات هذا البعد وجاء ذلك بوسط حسابي (3.609) وانحراف معياري (1.398) ومن خلال متابعة مدى إسهام كل فقرة في دعم بعد السلامة والأمن تبين إن الفقرة(X41) والتي تنص على (قامت جامعتنا بتامين بيئة الجامعة من المخاطر التي تهددها)وذلك باتفاق بلغ نسيته (65.6٪) من عينة البحث بوسط حسابي(3.8495) وانحراف معياري (1.34283) في حين تشير الفقرة(X40) التي تنص على أن (تتعامل جامعتنا مع المعلومات الخاصة بالطلبة بسرية تامة) وذلك باتفاق بلغ نسبته (68.8%) وبوسط حسابي (3.8065) وانحراف معياري (1.36937) وشكلت هاتان الفقرتان أعلى نسبة اتفاق بين الفقرات. في حين كانت اقل نسبة الاتفاق للفقرة (X42) والتي تشير(يتوفر لدى جامعتنا عدد كاف من معدات الإسعافات الأولية داخل أقسام الكلية)باتفاق بلغ نسبته (50.5٪) من عينة البحث وبوسط حسابي(3.4086) وانحراف معياري (1.45390).

سادساً: بعد تنمية مهارات الطلبة يعرض الجدول(8) الإحصائيات الخاصة بهذا البعد في الميدان المبحوث

الجدول (8) *التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير تنمية مهارات الطلبة*

المتغيرات	اتفق بشدة (5)		أتفق (4)		محايد (3)		لا أتفق (2)		لا أتفق بشدة (1)		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
X45	35	37.6	24	25.8	17	18.3	7	7.5	10	10.8	3.7204	1.32997
X46	40	43.0	19	20.4	15	16.1	11	11.8	8	8.6	3.7742	1.34430
X47	28	30.1	22	23.7	20	21.5	9	9.7	14	15.1	3.4409	1.40235
X48	35	37.6	19	20.4	19	20.4	8	8.6	12	12.9	3.6129	1.39901
X49	36	38.7	19	20.4	19	20.4	6	6.5	13	14.0	3.6344	1.41256
X50	36	38.7	23	24.7	15	16.1	9	9.7	10	10.8	3.7097	1.35599
X51	39	41.9	17	18.3	20	21.5	8	8.6	9	9.7	3.7419	1.34248
X52	34	36.6	19	20.4	20	21.5	12	12.9	8	8.6	3.6344	1.32521
X53	38	40.9	17	18.3	17	18.3	12	12.9	9	9.7	3.6774	1.37652
المجموع	38.344		21.377		19.344		9.8		11.133		3.660	1.365
الكلي	59.721				19.344		20.933					

المصدر*: من إعداد الباحثان في ضوء اجابات الأفراد المبحوثين*

تشير معطيات الجدول (8) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة تجاه الفقرات (X53- X45) الخاصة ببعد تنمية مهارات الطلبة؛ إذ تشير النسب إلى أن (59.721٪) من عينة البحث متفقون على هذه الفقرات مقابل (20.933٪) غير متفقين على هذه الفقرات وان (19.344٪) من عينة البحث محايدون في الإجابة عن فقرات هذا البعد وجاء ذلك بوسط حسابي (3.660) وانحراف معياري (1.365) ومن خلال متابعة مدى إسهام كل فقرة في دعم بعد تنمية مهارات الطلبة تبين ان الفقرة (X46) والتي تنص (تعمل جامعتنا على إعداد الفرق العلمية والثقافية والرياضية لتخوض فعاليات تنافسية وودية مع الجامعات والمؤسسات والأندية المختلفة) وذلك باتفاق بلغ نسبته(63.4٪) من عينة البحث وبوسط حسابي قدره (3.7742) وانحراف معياري (1.34430) في حين تشير الفقرة (X45) التي تنص (توظف جامعتنا مواهب الطلاب للاستفادة من قدراتهم الإبداعية في شتى المجالات) وذلك باتفاق بلغ نسبته (63.3٪) وبوسط حسابي قدره(3.7204) وانحراف معياري (1.32997) وشكلت هاتان الفقرتان أعلى نسبة اتفاق بين الفقرات. في حين كانت اقل نسبة اتفاق للفقرة (X47) والتي تنص على (تقدم جامعتنا الدعم المالي وغير المالي للأنشطة اللاصفية) وذلك بنسبة (53.8) وبوسط حسابي (3.4409) وانحراف معياري (1.40235)

Elaf Abdulghani Al-Yozbakey, Raghed Ibrahim Esmaeel, 2024. The Role of Educational Service Quality in Enhancing Student Satisfaction / an Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Students of the Department of Industrial Management. *Journal port Science Research*, 7(special), pp.523-544. https://doi.org/10.36371/port.2024.special.41

j. port. sci. res.
ISSN: 2616-7441 (Online)
ISSN: 2616-6232 (Print)
ISSN: 2616-7220 (USB)
INTERNATIONAL IDENTIFIER FOR SERIALS

Journal port Science Research
Available online www.jport.co
Volume 7 , special issue 2024

سابعاً: بعد رضا الطلبة : يعرض الجدول(9) الإحصائيات الخاصة بهذا البعد في الميدان المبحوث

الجدول (9) *التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير رضا الطلبة*

المتغيرات	اتفق بشدة (5)		أتفق (4)		محايد (3)		لا أتفق (2)		لا أتفق بشدة (1)		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
X54	48	51.6	7	7.5	18	19.4	6	6.5	14	15.1	3.7419	1.51013
X55	49	52.7	10	10.8	14	15.1	6	6.5	14	15.1	3.7957	1.50766
X56	41	44.1	13	14	19	20.4	7	7.5	13	14	3.6667	1.45463
X57	44	47.3	15	16.1	16	17.2	4	4.3	14	15.1	3.7634	1.46256
X58	42	45.2	17	18.3	20	21.5	2	2.2	12	12.9	3.8065	1.37729
X59	45	48.4	17	18.3	15	16.1	7	7.5	9	9.7	3.8817	1.35012
X60	50	53.8	12	12.9	17	18.3	6	6.5	8	8.6	3.9677	1.33067
X61	49	52.7	11	11.8	17	18.3	6	6.5	10	10.8	3.8925	1.39457
X62	46	49.5	12	12.9	20	21.5	5	5.4	10	10.8	3.8495	1.37482
X63	43	64.2	12	12.9	18	19.4	9	9.7	11	11.8	3.7204	1.43228
X64	40	43	15	16.1	15	16.1	8	8.6	15	16.1	3.6129	1.50385
X65	40	43	15	16.1	17	18.3	11	11.8	10	10.8	3.6882	1.40634
X66	44	47.3	19	20.4	16	17.2	4	4.3	10	10.8	3.8925	1.3389
X67	32	34.4	18	19.4	20	21.5	11	11.8	12	12.9	3.5054	1.4036
X68	39	41.9	16	17.2	17	18.3	10	10.8	11	11.8	3.6667	1.41677
المجموع	47.94		14.98		18.573		7.326		12.42		3.763	1.417
الكلي	62.92				18.573		19.746					

المصدر: *من إعداد الباحثان في ضوء إجابات الأفراد المبحوثين*

تشير معطيات الجدول (9) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة تجاه الفقرات (X68-X54) الخاصة ببعد رضا الطلبة إذا تشير النسب إلى أن (62.92٪) من عينة البحث متفقون على هذه الفقرات مقابل (19.746٪) غير متفقين على هذه الفقرات وان (18.573٪) من عينة البحث محايدون في الاجابة عن فقرات هذا البعد وجاء ذلك بوسط حسابي (3.763) وانحراف معياري (1.417) ومن خلال متابعة مدى اسهام كل فقرة في دعم بعد رضا الطلبة تبين أن الفقرة (X63) والتي تنص على (اشعر بالرضا عن المعدات والأجهزة التعليمية المتوفرة في الجامعة ومحتوياتها من المراجع والمجلات) وذلك باتفاق بلغ نسبته (77.1٪) من عينة البحث بوسط حسابي(3.7204) وانحراف معياري (1.43228) كذلك تشير الفقرة(X60) التي تنص على أن (استطيع أن أجد من يساعدني ويدعمني في الجامعة) وذلك باتفاق بلغ نسبته(66.7%) وبوسط حسابي (3.9677) وانحراف معياري (1.33067) وكذألك الفقرة (X66) التي تنص على (انا راضي عن مستوى التكنولوجية ومرافق الجامعة) باتفاق بلغ نسبته (66.7٪) وبوسط حسابي(3.8925) وانحراف معياري (1.33890) وشكلت هذه الفقرات اعلى نسبة اتفاق بين الفقرات. في حين كانت اقل نسبة اتفاق للفقرة (X67) والتي تشير (انا راضي عن أنشطة الجامعة) وذلك بنسبة (53.8٪) وبوسط حسابي (3.763) وانحراف معياري(1.417).

المحور الثاني

اختبار الفرضيات

بهدف اختبار فرضيات الدراسة الموضوعة في منهجية البحث ولأجل تحقيق الأهداف المحددة للبحث تم اختبار فرضيات البحث من خلال الأدوات الإحصائية المناسبة لذلك والمتمثلة بمعامل الارتباط البسيط والمتعدد لاختيار فرضيات علاقة الارتباط بين متغيرات البحث لإثبات الفرضيات من عدمها. بينما تم اختبار قوة التأثير للمتغير المستقل في المتغير المعتمد من خلال معامل التأثير البسيط والمتعدد لإثبات وجود تأثير من عدمه .

أولا_ قياس علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث:

Elaf Abdulghani Al-Yozbakey, Raghed Ibrahim Esmaeel, 2024. The Role of Educational Service Quality in Enhancing Student Satisfaction / an Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Students of the Department of Industrial Management. *Journal port Science Research*, 7(special), pp.523-544. https://doi.org/10.36371/port.2024.special.41

j. port. sci. res.
ISSN: 2616-7441 (Online)
ISSN: 2616-6232 (Print)
ISSN: 2616-7220 (USB)
INTERNATIONAL IDENTIFIER FOR SERIALS

Journal port Science Research
Available online www.jport.co
Volume 7 , special issue 2024

الفرضية الرئيسة الأولى: قياس علاقة الارتباط بين جودة الخدمة (جودة الخدمة التعليمية) مع المتغير المعتمد (رضا الطلبة) على التعليمية كمتغير مستقل مع رضا الطلبة كمتغير معتمد: يعرض المستوى الكلي.

الجدول (10) طبيعة وقوة علاقات الارتباط بين المتغير المستقل

الجدول (10)علاقات الارتباط على المستوى الكلي

جودة الخدمة التعليمية / رضا الطلبة	معامل الارتباط
	0.861

P≤ 0.05 n =93 , df =(1,91)

يبيَن الجدول (11) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة الخدمة التعليمية مجتمعة ورضا الطلبة مجتمعة على مستوى العينة المبحوثة، إذ بلغت قيمة المؤشر الكلي لمُعامل الارتباط (0.861). وهذا دليل على قوة العلاقة بين المتغيرين، إذ تشير هذه النتيجة إلى أنه كلما زادت العينة المبحوثة من اهتمامها بمرتكزات جودة الخدمة التعليمية مجتمعة أدى ذلك إلى تعزيز رضا الطلبة مُجتمعة. وبذلك تحقق الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على: ((**توجد علاقة ارتباط معنوية بين جودة الخدمة التعليمية مجتمعة ورضا الطلبة على المستوى الكلي**)).

الفرضية الفرعية:

- هناك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين كل أبعاد جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة مجتمعاً.

الجدول (11) *علاقات الارتباط على المستوى الجزئي*

رضا الطلبة / جودة الخدمة التعليمية	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
خلفية العلمية للمدرس المرتبطة بـــ رضا الطلبة	0.818**	0.01
المنهاج الدراسي المرتبطة بـــ رضا الطلبة	0.755**	0.01
البنية التحتية والمرافق المرتبطة بـــ رضا الطلبة	0.758**	0.01
جودة التوظيف والمرافق المرتبطة بـــ رضا الطلبة	0.803**	0.01
السلامة والأمن المرتبطة بـــ رضا الطلبة	0.685**	0.01
تنمية مهارات الطلبة المرتبطة بـــ رضا الطلبة	0.832**	0.01

P≤ 0.5 n=93

1. **العلاقة بين خلفية العلمية المدرس المرتبطة بـــ رضا الطلبة:** يُشير الجدول (11) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين خلفية للمدرس بوصفها متغيراً مستقلاً مع رضا الطلبة بوصفها متغيراً معتمداً، إذ بلغت قيمة المؤشر لمعامل الارتباط (0.818) عند مستوى معنوية(0.01) وحجم عينة(93). وهذا يدل على أن سعي العينة قيد البحث من اجل تحقيق الخلفية العلمية للمدرس لديها سيسهم في تعزيز رضا الطلبة.
2. **المنهاج الدراسي المرتبطة بـــ رضا الطلبة:** يُشير الجدول(11) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين المنهاج الدراسي بوصفها متغيراً مستقلاً مع رضا الطلبة بوصفها متغيراً معتمداً، إذ بلغت قيمة المؤشر لمعامل الارتباط. إذ بلغت قيمة المؤشر لمعامل الارتباط (0.755) عند مستوى معنوية(0.01) وحجم عينة(93).وهذا يدل على أن سعي العينة قيد البحث من اجل تحقيق المنهاج الدراسي سوف يساهم في تعزيز رضا الطلبة.

Elaf Abdulghani Al-Yozbakey, Raghed Ibrahim Esmaeel, 2024. The Role of Educational Service Quality in Enhancing Student Satisfaction / an Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Students of the Department of Industrial Management. *Journal port Science Research*, 7(special), pp.523-544. https://doi.org/10.36371/port.2024.special.41

j. port. sci. res.
ISSN: 2616-7441 (Online)
ISSN: 2616-6232 (Print)
ISSN: 2616-7220 (USB)
INTERNATIONAL IDENTIFIER FOR SERIALS

Journal port Science Research
Available online www.jport.co
Volume 7 , special issue 2024

3. **العلاقة بين البنية التحتية والمرافق المرتبطة بـــ رضا الطلبة**: يُشير الجدول (11) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين البنية التحتية بوصفها متغيراً مستقلاً مع رضا الطلبة بوصفها متغيراً معتمداً، إذ بلغت قيمة المؤشر لمعامل الارتباط. إذ بلغت قيمة المؤشر لمعامل الارتباط (0.758) عند مستوى معنوية(0.01) وحجم عينة(93).وهذا يدل على أن سعي العينة قيد البحث من اجل البنية التحتية والمرافق سوف يساهم في تعزيز رضا الطلبة.

4. **العلاقة بين جودة التوظيف المرتبطة بـــ رضا الطلبة**: يُشير الجدول (11) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين جودة التوظيف بوصفها متغيراً مستقلاً مع رضا الطلبة بوصفها متغيراً معتمداً، إذ بلغت قيمة المؤشر لمعامل الارتباط. إذ بلغت قيمة المؤشر لمعامل الارتباط (0.803) عند مستوى معنوية(0.01) وحجم عينة(93).وهذا يدل على أن سعي العينة قيد البحث من تحقيق جودة التوظيف سوف يساهم في تعزيز رضا الطلبة.

5. **العلاقة بين السلامة والأمن المرتبطة بـــ رضا الطلبة**: يُشير الجدول (11) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين السلامة والأمن بوصفها متغيراً مستقلاً مع رضا الطلبة بوصفها متغيراً معتمداً، إذ بلغت قيمة المؤشر لمعامل الارتباط. إذ بلغت قيمة المؤشر لمعامل الارتباط (0.685) عند مستوى معنوية(0.01) وحجم عينة(93).وهذا يدل على أن سعي العينة قيد البحث السلامة والأمن سوف يساهم في تعزيز رضا الطلبة.

6. **العلاقة بين تنمية مهارات الطلبة المرتبطة بـــ رضا الطلبة**: يُشير الجدول (11) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين تنمية مهارات الطلبة بوصفها متغيراً مستقلاً مع رضا الطلبة بوصفها متغيراً معتمداً، إذ بلغت قيمة المؤشر لمعامل الارتباط. إذ بلغت قيمة المؤشر لمعامل الارتباط (0.832) عند مستوى معنوية(0.01) وحجم عينة(93). وهذا يدل على أن سعي العينة قيد البحث عند تحقيقها لتنمية مهارات الطلبة سوف يساهم في تعزيز رضا الطلبة.

اتساقا مع ما تقدم تقبل الفرضيات الفرعية على مستوى المؤسسة المبحوثة والتي تنص(هناك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين كل أبعاد جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة مجتمعاً).

وبغية إعطاء صورة تفصيلية اكثر وضوحا حول تأثير أبعاد جودة الخدمة التعليمية بشكل منفرد في رضا الطلبة مجتمعة، تعرض الباحثة نتائج التحليل التفصيلي وعلى وفق ما جاء في الجدول (12) الآتي:

2-الفرضية الرئيسة الثانية: قياس علاقات التأثير بين كل **أبعاد جودة الخدمة التعليمية** كمتغيرات مستقلة مع **رضا الطلبة** كمتغير معتمد بعرض الجدول (10) طبيعة وقوة علاقات التأثير بين المتغيرات المستقلة (**أبعاد جودة الخدمة التعليمية**) مع المتغير المعتمد (**رضا الطلبة**) على المستوى الجزئي.

الجدول (12) *نتائج تأثير كل بعد من أبعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة في العينة قيد البحث*

	Bo	أبعاد جودة الخدمة التعليمية		R^2	F	
					المحسوبة	الجدولية
رضا الطلبة	2.061 (0.531)	B1	0.469 (4.951)	0.774	59.502	2.175
		B2	0.056 (0.500)	0.774	59.502	2.175
		B3	0.114 (1.033)	0.774	59.502	2.175
		B4	0.187 (1.408)	0.774	59.502	2.175
		B5	0.265 (1.758)	0.774	59.502	2.175

Elaf Abdulghani Al-Yozbakey, Raghed Ibrahim Esmaeel, 2024. The Role of Educational Service Quality in Enhancing Student Satisfaction / an Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Students of the Department of Industrial Management. *Journal port Science Research*, 7(special), pp.523-544. https://doi.org/10.36371/port.2024.special.41

j. port. sci. res.
ISSN: 2616-7441 (Online)
ISSN: 2616-6232 (Print)
ISSN: 2616-7220 (USB)
INTERNATIONAL IDENTIFIER FOR SERIALS

Journal port Science Research
Available online www.jport.co
Volume 7 , special issue 2024

	Bo	أبعاد جودة الخدمة التعليمية		R^2	F المحسوبة	F الجدولية
		B6	0.167 (1.56)	0.774	59.502	2.175

*$P \leq 0.05$ $n = 93$, $df = (6 , 86)$, $t = (1.65)$

يتضح من الجدول (12) وجود تأثير معنوي لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة التعليمية منفردة بوصفها متغيراً مستقلاً (تفسيرياً) في رضا الطلبة مجتمعة. ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (59.502) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.175) عند درجتي حرية (6,86) وضمن مستوى معنوية (0.05). وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.774).

وهذا يشير إلى أن (77.4٪) من الاختلافات المفسرة في أبعاد رضا الطلبة مجتمعة تفسرها أبعاد جودة الخدمة التعليمية، ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها، أو أنها غير داخلة في أُنموذج الانحدار أصلاً. وفيما يأتي توضيح لتأثير أبعاد جودة الخدمة التعليمية بشكل منفرد مع أبعاد رضا الطلبة مجتمعة.

1 - تأثير الخلفية العلميةللمدرس في رضا الطلبة مجتمعة: من متابعة معامل (B1) واختبار (T) لها وجد أن يوجد هناك تأثير معنويً لـــــ الخلفية العلمية للمدرس في رضا الطلبة مجتمعة، إذ بلغت قيمة (B1) المحسوبة (59.502) وقيمة (*T) المحسوبة(0.469) وهي أصغر من قيمتها الجدولية البالغة (1.65) عند مستوى معنوية (0.05).

2 - **تأثير المنهاج الدراسي في رضا الطلبة مجتمعة:** من متابعة معامل (B2) واختبار (T) لها وجد أنه يوجد تأثير معنوي للمنهاج الدراسي في رضا الطلبة مجتمعة، إذ بلغت قيمة (B2) المحسوبة (0.056) وقيمة (*T) المحسوبة (0.500) وهي أصغر من قيمتها الجدولية البالغة (1.65) عند مستوى معنوية (0.05).

3-تأثير البنية التحتية والمرافق في رضا الطلبة مجتمعة: من متابعة معامل (B3) واختبار (T) لها وجد أن هنالك لا يوجد تأثيراً معنوياً للبنية التحتية والمرافق في رضا الطلبة مجتمعة، إذ بلغت قيمة (B3) المحسوبة (0.114) وقيمة (*T) المحسوبة(1.033) وهي اقل من قيمتها الجدولية البالغة (1.65) عند مستوى معنوية (0.05).

4- تأثير جودة التوظيف والمرافق في رضا الطلبة مجتمعة: من متابعة معامل (B4) واختبار (T) لها وجد أنه لا يوجد تأثير معنوي لجودة التوظيف والمرافق في رضا الطلبة مجتمعة، إذ بلغت قيمة (B4) المحسوبة (0.187) وقيمة (*T) المحسوبة(1.408) وهي أصغر من قيمتها الجدولية البالغة (1.65) عند مستوى معنوية (0.05).

5-تأثير السلامة والأمن في رضا الطلبة مجتمعة: من متابعة معامل (B5) واختبار (T) لها وجد أنه لا يوجد تأثير معنوي للسلامة والأمن في رضا الطلبة مجتمعة، إذ بلغت قيمة (B5) المحسوبة (0.265) وقيمة (*T) المحسوبة(1.758) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.65) عند مستوى معنوية (0.05).

6-تأثير تنمية مهارات الطلبة في رضا الطلبة مجتمعة: من متابعة معامل (B6) واختبار (T) لها وجد أنه لا يوجد تأثير معنوي **تنمية مهارات الطلبة** في رضا الطلبة مجتمعة، إذ بلغت قيمة (B6) المحسوبة (0.167) وقيمة (*T) المحسوبة(1.56) وهي أصغر من قيمتها الجدولية البالغة (1.65) عند مستوى معنوية (0.05).

المحور الثالث

الاستنتاجات والمقترحات

أولا- الاستنتاجات

تتضمن الاستنتاجات جانبين، جانب يتعلق بالاستنتاجات الخاصة بالجانب النظري وهي ناتجة من مراجعة الأدبيات والدراسات النظرية لكل من أبعاد جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة بينما الجانب الثاني يتعلق بالاستنتاجات الخاصة بالجانب العملي للدراسة والتي هي ناتج ما أظهرته نتائج الدراسة من خلال الاستبانة في العينة قيد البحث:

1. الجامعات العراقية بصورة عامة وجامعة الموصل بصورة خاصة يجب أن تهتم بالمظاهر التقنية لجودة الخدمات التعليمية لكي تضمن تحقيق الهدف الأساسي للمؤسسة الأكاديمية وبرامجها الأكاديمية وبالتالي سوف تحقق في نهاية الأمر رضا الطلبة المتمثلين زبائنها .

Elaf Abdulghani Al-Yozbakey, Raghed Ibrahim Esmaeel, 2024. The Role of Educational Service Quality in Enhancing Student Satisfaction / an Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Students of the Department of Industrial Management. *Journal port Science Research*, 7(special), pp.523-544. https://doi.org/10.36371/port.2024.special.41

j. port. sci. res.
ISSN: 2616-7441 (Online)
ISSN: 2616-6232 (Print)
ISSN: 2616-7220 (USB)
INTERNATIONAL IDENTIFIER FOR SERIALS

Journal port Science Research
Available online www.jport.co
Volume 7 , special issue 2024

2. الطريقة التي يتم بها إعطاء الفصول (المحاضرات)، ترتبط ارتباطا وثيقا بطريقة التدريس، وهي تعتمد بشكل أساسي على الطريقة التي يتلقى بها الطلاب الفصول الدراسية خلال الكورسين (الأول والثاني).
3. إن الطلبة الخريجين ينبغي أن يكون لهم تنسيق وقاعدة بيانات متوفرة لدى القسم من اجل التواصل مع الطلبة فيما يخص الدورات التدريبية داخلي وخارجي التي سوف تعمل على تطوير مهاراتهم والتكيف مع المنافسة الشديدة مقارنة بالجامعات الأخرى. لهذا السبب، يجب على إدارة القسم مراجعة المناهج الدراسية ومحتويات البرامج الأكاديمية باستمرار مع الأخذ في الاعتبار لمهارات التي يحتاجها سوق العمل من أجل تحقيق المزايا التنافسية التي يجب أن يوفروها لخريجيهم.
4. الطلاب عنصر مهم من عناصر نجاح العملية التعليمية. لذلك فان الاهتمام بالجوانب المتعلقة بمرافق دعم الطلاب (المكتبات، وتوافر الفصول الدراسية والقاعات الدراسية، وخدمات الدعم التكنولوجي والكافتيريا الخاصة للطلبة، وتكييف الهواء في الفصول الدراسية، وما إلى ذلك)، فضلا عن خدمات دعم الطلاب الذي يعتبر من أولوية جودة الخدمة في مجال التعليم العالي.
5. إن جودة التعليم العالي لها تأثيراً على مجالات العمل كافةً فضلا إلى ان جودة الخدمة التعليمية سوف يساهم الجامعات بشكل خاص والدولة بشكل عام إلى تحقيق التطوير الاقتصادي إلى جانب مساهمته في تحقيق جودة حياه العمل ،حيث يساهم في دعم مؤسسات التعليم العالي بمخرجات وسوق العمل من الطلبة الخريجين.
6. بناءً على نتائج التحليل للبيانات الخاصة التي توصلت لها الباحثة فيما يتعلق بالعينة قيد الدراسة توصلت الباحثة إلى عدد من الاستنتاجات العملية:

أ. أثبتت معامل الارتباط وجود علاقة ارتباط معنوية قوية بين أبعاد جودة التعليمية ورضا الطلبة حيث بلغ معامل الارتباط على المستوى الكلي(0.861) وهذا يدل على وجود دور قوي لجودة الخدمة التعليمية في تحقيق رضا الطلبة قيد البحث وهذه العلاقة علاقة منطقية تشير بدورها إلى الركائز الأساسية التي تعتمد عليها جودة الخدمة التعليمية من خلال إسهامها في تحقيق رضا الطلبة.

ب . وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة على المستوى الكلي وبعض الأبعاد على المستوى الجزئي في العينة المبحوثة .حيث وجد تأثير معنوي لكل بعد من ابعاد جودة الخدمة التعليمية منفردة بوصفها متغيرا مستقلا في رضا الطلبة مجتمعة . ويدعم هذا التاثير قيمة (f)المحسوبة البالغة (59.502) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.175) عند درجتي حرية (6,86) وضمن مستوى معنوية (0.05). وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.774).

وهذا يشير إلى أن (77.4٪) من الاختلافات المفسرة في أبعاد رضا الطلبة مجتمعة تفسرها أبعاد جودة الخدمة التعليمية، ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها، أو أنها غير داخلة في أُنموذج الانحدار أصلاً.

ثانياً: المقترحات

1- على الرغم من الإدارة العليا لكلية الإدارة والاقتصاد \الموصل تعتنق فلسفة تؤكد على تقديم خدمات التعليمية الأفضل ، وتتبنى رسالة مؤسسية تركز على ضمان جودة التعليم في الكلية غير إن الإدارة العليا لاتزال تهمل بعض القضايا التي تتعلق بجودة الخدمة التعليمية وينبغي ان تراعيها ومنها:

أ-تقويم أداء التدريسين من منظور الطلبة

ب-وضع خطة استراتيجية شاملة عامة على مستوى الكلية تراعي احتياجاتها المادية والعمرانية والبشرية . والاهتمام بمرافق دعم الطلاب مثل (المكتبات، وتوافر الفصول الدراسية والقاعات الدراسية، وخدمات الدعم التكنولوجي والكافتيريا الخاصة للطلبة، وتكييف الهواء في الفصول الدراسية، وما إلى ذلك)،

ت-زيادة مستوى فاعلية عمليات الرقابة بما يؤدي إلى خدمات تعليمية افضل.

ث-وضع الية واضحة وفاعلة لتحفيز التميز والأبداع للعاملين والطلبة.

2- الاهتمام بجودة الخدمة التعليمية في الكلية قيد الدراسة من خلال التركيز على تجنب نقاط الضعف وتعزيز نقاط القوة في الخدمة المقدمة.وهنا تؤكد الباحثة على ما ياتي:

أ- ضرورة إنشاء وحدة تنظيمية مستقلة تكون مهمتها الأساسية جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة تعمل من

Elaf Abdulghani Al-Yozbakey, Raghed Ibrahim Esmaeel, 2024. The Role of Educational Service Quality in Enhancing Student Satisfaction / an Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Students of the Department of Industrial Management. *Journal port Science Research*, 7(special), pp.523-544. https://doi.org/10.36371/port.2024.special.41

j. port. sci. res.
ISSN: 2616-7441 (Online)
ISSN: 2616-6232 (Print)
ISSN: 2616-7220 (USB)
INTERNATIONAL IDENTIFIER FOR SERIALS

Journal port Science Research
Available online www.jport.co
Volume 7 , special issue 2024

خلال وصف وظيفي واضح. حيث ينبغي أن يكون لهم تنسيق وقاعدة بيانات متوفرة لدى القسم من اجل التواصل مع الطلبة فيما يخص الدورات التدريبية داخلي وخارجي التي سوف تعمل على تطوير مهاراتهم والتكيف مع المنافسة الشديدة مقارنة بالجامعات الأخرى

ب- عقد دورات وندوات متخصصة بصورة دورية بهدف زيادة كفاءة وفاعلية الكادر الاكاديمي والإداري

ت- توفير شبكة معلومات تربط الكلية مع الكليات الأخرى داخليا وخارجيا

3- العمل على الارتقاء بمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في جميع الجوانب ولاسيما التي كانت اكثر انخفاضا من وجهة نظر الطلبة

4- تكرار قياس مستوى رضا الطلبة لجودة الخدمة التعليمية بين الحين والأخر للوقوف على مدى التحسن في تقدمها

المصادر

أولاً: المصادر العربية

أ. الرسائل والأطاريح الجامعية :

[1] حميدي، زقاوي، (2015)، (2016)، أثر تطبيق جودة الخدمات التعليمية في ضوء الاصلاح الجامعي الجديد، دراسة حالة جامعة د. الطاهر موالي سعيدة، اطروحة دكتوراه غير منشورة، **جامعة ابي بكر بلقايد.**

[2] رائد، عليان، ابو ناموس، (2019) تقييم اجراءات الامن والسلامة في الجامعة الاسلامية واثرها في تحسين كفاءة إدارة الطوارئ، رسالة ماجستير غير منشورة، **كلية العلوم في الجامعة الاسلامية بغزة.**

ب : المجلات

[1] احمد، فلوح، (2012)، مواصفات اساتذة الجامعة من وجهة نظر الطلبة- دراسة ميدانية بجامعة مستغانم دراسات نفسية وتربوية، **مجلة تطوير الممارسات النفسية والتربوية**، المركز الجامعي غليزان، العدد9.

[2] علي، جواد، يوسف، العبودي، (2015)، مدى تحقيق معايير الجودة الشاملة في المناهج الدراسية الجامعية، **مجلة العلوم التربوية والنفسية**، كلية تربية البنات/ جامعة الكوفة العدد (113).

[3] محمد، احمد، شاهين،(2012)، الانشطة الطلابية اللامنهجية: الواقع والمأمول، جامعة القدس المفتوحة **مجلة جامعة القدس .**

[4] محمود، داود، الربيعي، (2015)، تقويم كفايات تدريسي التربية الرياضية جامعة بابل وفق منظور إدارة الجودة من وجهة نظر طلبتهم ، **مجلة جامعة بابل كلية التربية الرياضية**، عدد(23).

ثانيا: المصادر الأجنبية

A:Conferemces:

[1] De Oliveira, O. J., & Ferreira, E. C. (2009). Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education. Proceedings of POMS 20th Annual Conference Orlando, Florida USA,

[2] Rózsa, Z. (2010). Adaptation of the SERVQUAL scale in Sempa Bratislava. International Scientific Conference Management, Krusevac.

B: Journals:

[1] Abbas, J. (2020b). Service quality in higher education institutions: qualitative evidence from the students' perspectives using Maslow hierarchy of needs. *International Journal of Quality and Service Sciences*, https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2020-0016

[2] Ahmed, I., Nawaz, M. M., Ahmad, Z., Ahmad, Z., Shaukat, M. Z., Usman, A., & Ahmed, N. (2010). Does service quality affect students performance? Evidence from institutes of higher learning. *African journal of business management*

[3] Alijanzadeh, M., Fattahi, H., Veisi, F., Alizadeh, B., Khedmatgozar, Z., & Gholami, S. (2018). Assessment of Educational Service Quality Gap: The Students' Perspectives. *Educational Research in Medical Sciences*.

Elaf Abdulghani Al-Yozbakey, Raghed Ibrahim Esmaeel, 2024. The Role of Educational Service Quality in Enhancing Student Satisfaction / an Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Students of the Department of Industrial Management. *Journal port Science Research*, 7(special), pp.523-544. https://doi.org/10.36371/port.2024.special.41

[4] Alves, H., & Raposo, M. (2010). The influence of university image on student behaviour. *International Journal of Educational Management*.

[5] Andreassen, T. W., & Lindestad, B. (1998). Customer loyalty and complex services: The impact of corporate image on quality, customer satisfaction and loyalty for customers with varying degrees of service expertise. *International Journal of service Industry management*.

[6] Appleton-Knapp, S. L., & Krentler, K. A. (2006). Measuring student expectations and their effects on satisfaction: The importance of managing student expectations. *Journal of marketing education*

[7] Cronin Jr, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of retailing*

[8] Cuthbert, P. F. (1996). Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer? Part 2. *Managing Service Quality: An International Journal*.

[9] Deba, A. A., Jabor, M. K., Buntat, Y., & Musta'mal, A. H. (2014). Potential of service-learning on students' interpersonal skills development in technical and vocational education. *Asian Social Science*.

[10] Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education policy and management*,

[11] FitzPatrick, M., Davey, J., & Dai, L. (2012). Chinese students' complaining behavior: hearing the silence. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*.

[12] Foropon, C., Seiple, R., & Kerbache, L. (2013). Using Servqual to examine service quality in the classroom: analyses of undergraduate and executive education operations management courses. *International Journal of Business and Management*,

[13] Hemmati Nezhad, Z., & Hemmati Nezhad, M. (2014). Evaluation Educational Service Quality of Physical Education and sport sciences faculty of the university of Guilan According to SERVQUAL model. *Scientific Journal Of Organizational Behavior Management in Sport Studies*

[14] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*,

[15] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*,

[16] Rezaei, S., Karami Matin, B., Hajizadeh, M., Soroush, A., Mohammadi, Z., Babakhany, M., & Jamshidi, K. (2017). Evaluating service quality in the higher education sector in Iran: an examination of students' perspective. *International Journal of Human Rights in Healthcare*, https://doi.org/10.1108/IJHRH-12-2016-0024

[17] Saufi, S., & Razaki, M. M. (2020). The Relationship Between Service Quality and Students Satisfaction Among Students in Kias, Nilam Puri, Kelantan. *RABBANICA-Journal of Revealed Knowledge*,

[18] Abbas, J. (2020a). HEISQUAL: A modern approach to measure service quality in higher education institutions. *Studies in Educational Evaluation*, *67*, 1933.

[19] Iacovidou, M., Gibbs, P., & Zopiatis, A. (2009). An exploratory use of the stakeholder approach to defining and measuring quality: The case of a Cypriot higher education institution. *Quality in higher education*.

[20] Kabuoh, N. (2021). Service Quality and Students' Satisfaction in B. Sc Marketing Degree Programmes of Selected Private Universities in South Western Nigeria. *Development*.

[21] Kanagaretnam, K., Mathieu, R., & Thevaranjan, A. (2003). An economic analysis of the use of student evaluations: Implications for universities. *Managerial and Decision Economics*.

[22] Mastoi, A. G., & Saengkrod, L. (2019). Higher Education Service Quality based on Students' Satisfaction in People's Republic of China. *Higher education*.

[23] Perales, A. G., Liébana-Cabanillas, F., Sánchez-Fernández, J., & Herrera, L. J. (2020). Assessing university students' perception of academic quality using machine learning. *Applied Computing and Informatics*.

[24] Salam, A. (2020). Service Quality in Iraqi Higher Education System. *White Paper*.

j. port. sci. res.
ISSN: 2616-7441 (Online)
ISSN: 2616-6232 (Print)
ISSN: 2616-7220 (USB)
INTERNATIONAL IDENTIFIER FOR SERIALS

Journal port Science Research
Available online www.jport.co
Volume 7 , special issue 2024

[25] Teeroovengadum, V., Nunkoo, R., Gronroos, C., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2019). Higher education service quality, student satisfaction and loyalty. *Quality assurance in education*. https://doi.org/10.1108/QAE-01-2019-0003

[26] ur Rahman, K., Sanauddin, N., & Ali, A. (2017). Exploring Association between Educational Service Quality and Students 'Satisfaction in Hazara University, Pakistan. *PUTAJ – Humanities and Social Sciences, 24*.

[27] Mukumbareza, C. (2015). *Evaluating citizen satisfaction with the quality of e-government information services provided by Southern African Development Community governments*.

C: books

[1] Haksever, C., Render, B., Russell, R. S., & Murdick, R. G. (2000). *Service management and operations*. Pearson College Division.

[2] Palmer, A. (2013)*: Principles of Services Marketing*. McGraw Hill.

[3] Zeithaml, V., & Bitner, M. (1996). *Service Marketing, Singapore, Internation Edition*. McGraw-Hill Book co.