

# مدى تحقق معيار جودة الخدمات الطلابية في جامعة إربد الأهلية من وجهة نظر طلبة الجامعة

وفاء محمد علي الأشقر

كلية العلوم التربوية – مساعد الرئيس للتخطيط  
جامعة إربد الأهلية

wafaalashkar@yahoo.com

*Received: 16 Nov. 2014*

*Revised: 05 Jan. 2015, Accepted: 15 Feb. 2015*

*Published online: 1 (October) 2015*

---



# مدى تحقق معيار جودة الخدمات الطلابية في جامعة إربد الأهلية من وجهة نظر طلبة الجامعة

وفاء محمد علي الأشقر

كلية العلوم التربوية

مساعد الرئيس للتخطيط - جامعة إربد الأهلية

## الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تحقق معيار جودة الخدمات الطلابية في جامعة إربد الأهلية من وجهة نظر طلبة الجامعة، ومن أجل ذلك قامت الباحثة بتصميم استبانة من مجال واحد تقيس مدى تحقق معايير جودة الخدمات الطلابية. وقد تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة والبالغ (٢٧٦) طالباً، من مجتمع الدراسة البالغ (٢٢٠٠) طالباً في الفصل الدراسي الصيفي للعام الجامعي ٢٠١٣/٢٠١٤. أشارت النتائج إلى أن معايير جودة الخدمات الطلابية المقدمة في جامعة إربد الأهلية متحققة بدرجة متوسطة، وأن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، وعلى ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بعدد من التوصيات لزيادة كفاءة هذه الخدمات.

الكلمات المفتاحية: معيار، جودة، خدمات طلابية.



# Degree of Achievement of Quality of Students' Services at Irbid National University From Students' Point of View

**Wafa Alsahkar**

Vice President for Planning  
Irbid National University - Jordan

## Abstract

The aim of the study is to measure the quality of student services at Irbid national university as seen by the students. The study design questionnaire was designed by the author consisting of one field, containing items considered to be relevant to measure the quality of student services at Irbid National University. This questionnaire was distributed to 276 students registered for the summer course at the university for the academic year 2013/2014. Results showed that degree of achievement of the quality of student services at Irbid National University is average in degree. In view of these results, recommendations were offered by the author to improve the quality of student services at Irbid National University.

**Keywords:** Achievement, Quality, Students Services.

# مدى تحقق معيار جودة الخدمات الطلابية في جامعة إربد الأهلية من وجهة نظر طلبة الجامعة

وفاء محمد علي الأشقر

كلية العلوم التربوية

مساعد الرئيس للتخطيط - جامعة إربد الأهلية

## المقدمة:

التعليم العالي ووضعت معايير لاعتماد الجامعات الحكومية والخاصة وضمان جودتها، اشتملت على اثني عشر معياراً هي: رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها، والبرامج التربوية وفعاليتها، والطلبة والخدمات الطلابية، وأعضاء الهيئة التدريسية، والإيفاد والبحث العلمي والإبداعات، والمكتبة ومصادر المعلومات، والحاكمة والإدارة، والمصادر المادية والمالية، والنزاهة المؤسسية، والتفاعل مع المجتمع، وإدارة ضمان الجودة. (دليل إجراءات ومعايير ضمان الجودة، ٢٠١٠).

ويعد الطلبة محور العملية التعليمية التربوية، فهم الركيزة الأساسية التي تقوم عليها فلسفة الجامعة، لهذا لا بد من التعرف على الخدمات التي تقدم للطلبة ومدى رضاهم عن هذه الخدمات كجزء مهم من تحقيق الجودة في التعليم العالي، حيث إن الجودة فلسفة إدارية عصرية تركز على عدد من المفاهيم الإدارية التي يُستند إليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية من جهة، وبين المهارات الفنية المتخصصة، من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين من جهة أخرى (الخطيب، ١٩٩٩).

إن قياس رضی الطلبة عن الخدمات المقدمة أمر استراتيجي بالنسبة للجامعات؛ لأنه شبيه بحساب الأرباح والخسائر للمؤسسات، فإذا كان

جودة الأداء في مؤسسات التعليم العالي تشكل نقلة نوعية للعمل الأكاديمي يقود الجامعات نحو التميز في الأداء، ويمنحها المصداقية التامة، مما يشجعها على التنافس مع مثيلاتها بما ينسجم مع متطلبات المجتمع وروح عصر الجودة والعودة. وبسبب الانفجار العلمي والتكنولوجي وما صحبه من تغيرات اقتصادية وتوسع علمي أصبح السعي وراء تحقيق الجودة في المؤسسات التعليمية مطلباً ضرورياً يستلزم وضع مؤشرات ومعايير لها يمكن استخدامها في الحكم على مستوى الجودة في هذا النمط من التعليم من أجل تحسينه وتطويره (حمود، ٢٠٠٠).

إن تقييم أداء مؤسسات التعليم العالي من حيث الخدمات التي تؤديها يساعد المؤسسة على التطوير الذاتي المستمر في إطار مهامها الأساسية في التدريس المتميز والبحث العلمي الراقى والخدمة المهنية والمجتمعية المتقدمة ولا شك أن هناك اتفاقاً شبه عام على أن تقييم مؤسسات التعليم الجامعي من شأنه أن يؤدي إلى تحسين العمل وتجويده وتطويره وزيادة فاعليته والارتقاء بأدائه لمستوى الجودة المطلوبة (الغامدي، ٢٠٠٧).

من هذا المنطلق أنشأت وزارة التعليم العالي في المملكة الأردنية الهاشمية هيئة اعتماد مؤسسات

الطالب، وسوق العمل، والمجتمع، وجميع الجهات الداخلية والخارجية. كما عرفها (الخميسي، ٢٠٠٧) بأنها عملية استيفاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة النظام التعليمي وفاعليته بمختلف عناصره (المدخلات، والعمليات، والمخرجات، والبيئة) بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية (الطالب والمجتمع).

ويهدف مفهوم الجودة في الخدمات الطلابية إلى تخريج أفواج من الشباب الأكفاء المؤهلين تأهيلاً عالياً والقادرين على العمل في مختلف مجالات التخصص العلمي والمساهمة في إدارتها وتمييزها وتطويرها. (حجازي والتميمي، ١٩٩٦). حيث ذكر الطائي وقداة (٢٠٠٣) إلى أن جودة الخدمات الطلابية تمثل توثيق البرامج والإجراءات، لتحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب: العقلية، والجسمية، والنفسية، والثقافية، حيث إن توقعات الطالب حول نوع الخدمات المقدمة له وجودتها تكون صورتها مرتفعة في خياله، وبالتالي فإن عدم تحقيق تصوراتها قد يؤدي إلى إصابته بالخيبة التي ستؤثر تلقائياً في تفاعله وفي تحصيله الأكاديمي (Astin, 1993).

وجودة الخدمات الطلابية تعني مقدره مجموعة الخصائص التعليمية على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع. ونعرف جيداً أن تحقيق جودة التعليم العالي يتطلب توجيه كل الموارد البشرية، والسياسات، والأنظمة، والبيئة التحتية، والخدمات المساندة، من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع في لضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى لبلوغه. ويعد الطالب زبونا طويلاً الأمد في عملية التعليم كونه يمثل مدخلاً إليها ومخرجاً منها. (Jones, 2003).

وكما أكد المحيلاوي (٢٠٠٦) فإنه لا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات، فكل قطاع من القطاعات يطور المقاييس المناسبة لقياس جودة الخدمة المقدمة في ضوء الظروف المحيطة. ونظراً

معدل الرضى أقل من المتوقع فإن الجامعة في حالة خسارة: لأنها لم تحقق أهدافها ولا التوقعات منها، وقد ينسحب الطلبة منها إلى جامعة أخرى تحقق لهم مستوى الرضى الذي يرغبون فيه. (التقى، ٢٠٠٨).

عرض العديد من الباحثين تعريفات تتصل بالجودة وجودة الخدمة الطلابية سيتم ذكر بعضها. فقد تعددت تعاريف مفهوم الخدمة بوصفها نشاطاً سلوكياً وإنسانياً، فقد عرفت بأنها جميع النشاطات والعمليات التي تحقق الرضا والقبول لدى المستهلك مقابل ثمن، ودون أن يتضمن تقديمها أي خطأ. واضح من هذا التعريف ضرورة توفر الجودة في تقديم الخدمة لجعلها خالية من الأخطاء. (1995 Christoper and MC Doland).

كما عرفت الخدمة بأنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساساً غير ملموسة ولا تنتج عنها أية ملكية، وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو غير ملموس. (الضمور، ٢٠٠٥)، وعرف (عبد الرضا وحسن، ٢٠١٢) الخدمة بأنها نشاط أو منفعة يقدمها الطرف الأول (مقدم الخدمة) إلى الطرف الثاني (المستفيد) سواء أكان فرداً أم منظماً، ولا يترتب عليها أي ملكية.

وبرز في الأدب الإداري عدة تعريفات للجودة حيث عرفها (Oxford) بأنها درجة التميز أو الأفضلية، كما عرفها (Lewis) "بأنها مقياس لحسن مطابقة مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات المستهلكين" (الطائي، ٢٠١٠).

غير أن الجودة في الخدمات تختلف عن الجودة في السلع الملموسة، وأن ما أفرزته نظم الجودة في المؤسسات الإنتاجية من نتائج تجويد منتجاتها، وكسب رضا المستفيدين، كان لا بد من أن يعمم على المؤسسات التعليمية، فخرج الباحثون بالعديد من التعريفات لجودة الخدمة الطلابية، نورد منها تعريف عبد الفتاح (٢٠٠٠) حيث عرف جودة الخدمات الطلابية بأنها قدرة مجموعة الخصائص والمميزات للمنتج التعليمي على تلبية متطلبات

الجودة للجامعات في الأردن، وكان ترتيب هذا المعيار ثالثاً، وسمي "الطلبة والخدمات الطلابية".

وعلى الرغم من الاهتمام الواضح بالمؤسسات التعليمية عامة وبالجامعات خاصة محلياً وعالمياً، إلا أن الدراسات التي ركزت على جودة الخدمات الطلابية ما زالت قليلة نسبياً، وفيما يأتي بعض الدراسات التي تعد قريبة من موضوع الدراسة التي أجرتها الباحثة.

في دراسة أجرتها طوال (٢٠٠٨) بعنوان (مدى رضا طلبة الجامعة الأردنية عن الخدمات الجامعية: التسجيل، المكتبة، مراكز الحاسوب، مركز العناية الصحية، القاعات الصفية)، وشملت عينة الدراسة (٧٤٤) طالباً وطالبة، وزعت عليهم استبانة هدفت إلى معرفة تقييم الطلبة للخدمات التي تقدمها الجامعة الأردنية، وقد خرجت الدراسة بنتائج تفيد أن مستوى الرضا كان أعلى من المتوسط، وأنه لا تأثير لمتغيرات (الجنس، والجنسية، ومستوى الدخل الشهري، والمعدل التراكمي) في درجة الرضا عن الخدمات الجامعية، في حين كان لمتغير الكلية تأثير لصالح الكليات العلمية.

كما أجرى الحدابي وقشوه (٢٠٠٩) دراسة بعنوان (جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة (اليمن) من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية)، والتي طبقت على عينة مكونة من (٣٠٠) طالب وطالبة، أشارت نتائج الدراسة أن مستوى الخدمة التعليمية دون المستوى المطلوب، وأنه لا توجد فروق تعزى لمتغير الجنس، بينما توجد فروق في مستوى الخدمة التعليمية تعزى لمتغيري: التخصص لصالح قسم الكيمياء، والمستوى الدراسي لصالح المستوى الأول.

وفي دراسة أخرى عن مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الأكاديمي والإداري لكليتهم أجراها الحسينة (٢٠٠٩) على عينة مكونة من (٢٩٠) طالباً، خرجت الدراسة بنتائج تفيد بأن مستوى الرضا عن الأداء يتراوح بين جيد في مجال أعضاء الهيئة

لصعوبة تحديد مفهوم جودة الخدمة باختلاف الأفراد والوقت والموقف، وعدم القدرة على تخزينها أو لمسها أو نقل حيازتها، ونظراً لأنها غير معيارية، لذلك تزداد صعوبة قياسها (كولتر، ١٩٩٧).

وثقافة الجودة وبرامجها تؤدي إلى اشتراك كل فرد وإدارة ووحدة علمية وطالب وعضو هيئة تدريس في إدارة المؤسسة التعليمية ليصبحوا جزءاً من تلك البرامج التي تسعى إلى تحقيق الجودة. وبالتالي فالجودة هي القوة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي؛ بشكل فاعل ليحقق أهدافه ورسائلته المنوطة به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي، وليتحقق رضا الطالب لا بد من ترجمة احتياجاته إلى معايير جودة المخرجات. وقد ازدادت المنافسة بين الجامعات على تقديم الخدمات التعليمية الطلابية الأخرى مثل: وجود الكافتريا، ووسائل النقل، والخدمات الصحية، والأنشطة الرياضية والفنية والثقافية وغيرها. وقد دخلت جهات عدة: حكومية وخاصة، في هذه المنافسة مما يسهم في نجاح العملية التعليمية ويحقق مخرجات أكثر تميزاً. وكأي صناعة أخرى يعتمد نجاح مؤسسات التعليم العالي على رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات، مما يؤثر في تحقيق استدامة أكبر فيها. (الخطيب، ٢٠١٠).

وقد لاحظت الباحثة أن معظم الأعمال البحثية المنشورة ركزت على الاهتمام بالخدمات التعليمية المتعلقة بالتدريس وأعضاء الهيئة التدريسية والمادة التعليمية، وأغفلت البيئة التعليمية المحيطة بالعملية التدريسية؛ كالمواصلات، والكافتريا، وخدمات دائرة القبول والتسجيل، والأنشطة الفنية، وخدمة الطعام، والخدمات الصحية، وما إلى ذلك من خدمات. وفي بعض الأبحاث التي اطّلت عليها أدرجت هذه الخدمات ضمن الخدمات التعليمية، وهو ما عرف في البحث بمصطلح الخدمات الطلابية، حيث اقتبست الباحثة هذا المسمى من دليل مؤسسات التعليم العالي لإجراء دراسة التقييم الذاتي لمنح شهادة

وفي دراسة أجراها برقان ومهدي (٢٠١٤) دراسة بعنوان (تقييم جودة الخدمات الجامعية بجامعة الأندلس بالجمهورية اليمنية من وجهة نظر الطلبة)، حيث تكونت العينة من (١٠٠) طالب وطالبة من كليتي: العلوم الإدارية، والآداب، توزعت فقرات الاستبانة على محاور ثمانية: المكتبة، والبنية التحتية، والموظفين، وخدمات القبول والتسجيل، والخدمات العامة، والأنشطة الطلابية، والصورة الذهنية للجامعة، والتنمية الشخصية. وقد خرجت الدراسة بنتائج تفيد أن نظرة الطلبة للخدمات الجامعية بجملتها كانت متوسطة غير أن نظرهم لخدمة القبول والتسجيل كانت الأعلى وباقي الخدمات جاءت متوسطة.

وقامت العانية والراسبية (٢٠١٤) بدراسة تناولت "جودة الخدمات الطلابية في جامعة السلطان قابوس". وأجريت الدراسة على (٦١٠) من طلاب وطالبات الجامعة من خلال استبانة وزعت عليهم تناولت خدمات التغذية، وخدمات الإسكان، وخدمات الإرشاد، وخدمات الأنشطة الفنية والرياضية، وغيرها. وقد بينت النتائج أن خدمات التغذية الطلابية نالت أقل المتوسطات، بينما خدمات الإرشاد الديني هي الأعلى، أما باقي الخدمات فجاءت بدرجة متوسطة.

وفي دراسة أجرتها قادري، وبن نابي، وبن عماره (٢٠١٤) عن (جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة، دراسة ميدانية على عينة من الطلبة المقيمين بالأحياء الجامعية بالجزائر). خرجت الدراسة بنتائج أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوى الخدمات المقدمة تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث، كما أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في المستوى الدراسي لصالح السنوات الأخيرة، وأن جميع الخدمات كانت تقدم بدرجة متوسطة.

وفي دراسة في الولايات المتحدة أجراها كارا ودوشيلد (2004) Kara and Deshield، تبحث في العلاقة بين رضا طلبة إدارة الأعمال وعددهم (١٤٢) طالبا عن الخدمات الجامعية المقدمة

التدريسية، ومقبول في مجال البحث العلمي، وضعيف في المجالات الأخرى مثل: خدمات اتحاد الطلبة، ومتابعة الخريجين، ومساعدة المحتاجين، وغيرها.

كما أجرى بركات (٢٠١٢) دراسة بعنوان "الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الطلبة"، حيث أجريت الدراسة على (٢١٠) من طلاب وطالبات في فلسطين، وقد أشارت النتائج إلى أن هناك فجوة سالبة ودالة إحصائيا بين إدراكات وتوقعات الدارسين للعديد من الخدمات مثل: توافر تجهيزات التقنيات الحديثة، والتسهيلات، والمرافق، والاستجابة الفورية للمشكلات، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية لمستوى الخدمة تعزى لمتغيري: الجنس، والتخصص الدراسي.

وقام حلس (٢٠١٣) بإجراء دراسة عن "أثر جودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة"؛ دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير بالجامعة الإسلامية، وشملت العينة (٤٥١) من طلبة الجامعة في غزة. أظهرت نتائج الدراسة أن رضا الطلبة يصل إلى نسبة (٧٠٪) عن أداء أعضاء الهيئة التدريسية، والمكتبة، والعملية التعليمية، بينما يقل مستوى الرضا كثيرا عن القاعات التدريسية، والنشاطات الجامعية، ودور الجامعة في حل مشاكل الطلبة.

وأجرى سلمان (٢٠١٣) دراسة بعنوان (مستوى الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة (SRRVPERF)، شملت عينة الدراسة (٢٨٠) طالبا وطالبة، وبينت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات الجامعية كانت بين الضعيف والمتوسط في معظم أبعاد المقياس، كما أظهرت الدراسة أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوى الجودة تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمستوى الدراسي.



في الخدمات المقدمة في دراستهم كانت بدرجة مثل متوسطة دراسة برقان ومهدي (٢٠١٤) وطوال (٢٠٠٨) والحسينية (٢٠٠٩) وسلمان (٢٠١٣) وبركات (2012) و (Ismail and Abiddin 2009)، بينما الدراسات التالية أظهرت تدنى مستوى الخدمات الطلابية مثل دراسة (Juwaheer 2007) والحدابي وقشوة (٢٠٠٩) العانية والراسبية (٢٠١٤) قادري وآخرون (٢٠١٤).

وكانت نتائج دراسة الحسينية (٢٠٠٩) وسلمان (٢٠١٣) وبركات (٢٠١٠) بين متوسطة وضعيفة، وحيث أن الدراسة الحالية اتفقت مع العديد من الدراسات السابقة بأن مستوى جودة الخدمات الطلابية جاءت بدرجة متوسطة غير أنها اختلفت مع دراسة قادري وآخرون (٢٠١٤) ودراسة سلمان (٢٠١٣) بأن هناك أثر دال احصائياً لمتغير الجنس لصالح الذكور، بينما كان في الدراسات السابق ذكرهم لصالح الإناث.

#### مشكلة الدراسة وأسئلتها:

مع ازدياد أعداد الجامعات الخاصة في المملكة الأردنية الهاشمية أصبح من الضروري لهذه المؤسسات التربوية تعرف المفاهيم التسويقية، والسعي لتطبيق مفاهيم تتصل بالجودة والتميز بالعمل من أجل ضمان البقاء والاستمرار، ولتلقي فكرة في أذهان العامة أن الجامعات الخاصة جامعات ربحية تسعى لتحقيق الربح دون الوفاء بالالتزامات الخدمية المطلوبة منها، منها ركز هذا البحث تعرف مدى تطبيق معيار جودة الخدمات الطلابية في جامعة إربد الأهلية، وبذلك تتحدد مشكلة الدراسة بالإجابة عن السؤالين الآتيين:

١- ما درجة تحقيق معيار جودة الخدمات الطلابية في جامعة إربد الأهلية في الأردن من وجهة نظر طلبة الجامعة؟

٢- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحقيق الخدمات الطلابية في جامعة إربد الأهلية تعزى إلى متغيرات الجنس أو المستوى الدراسي؟

لهم ونيتهم في البقاء في الكلية أو الجامعة. وجدت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين المتغيرين، وأنه كلما كان هناك إشباع لحاجات الطلبة ورغبتهم تم الاحتفاظ بهؤلاء الطلبة لحين تخرجهم.

وفي دراسة أخرى أجراها جواهر (Juwaheer, 2007) المشار إليها في دراسة الحسينية (٢٠٠٩) بعنوان "ما بعد قياس الجودة في التعليم العالي: الاستماع إلى صوت طلبة جامعة جزيرة موريس" حيث شملت عينة الدراسة (٣٠٠) طالب. وقد أظهرت النتائج أن جودة الخدمات الجامعية كانت أقل مما ينتظره الطلبة، وحصلت أغلب الخدمات مثل: خدمات التدريس، والمكتبة، والنقل، والطعام، والرياضة، ... على تقديرات سلبية.

كما أجرى (Sharer, 2008) دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية بجامعة العلوم والتكنولوجيا في ماليزيا، وإعداد مجموعة توصيات لتحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية المذكورة. وقد أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية أعلى لصالح الطلبة غير الخريجين مقارنة بالطلبة الخريجين. كما توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس، ولكن يوجد اختلاف في محورين هما: المادة المكتبية، والتوظيف، لصالح الإناث.

ومن الدراسات أيضاً دراسة (Ismail and Abiddin, 2009) بعنوان (الخدمات المقدمة لتلبية احتياجات الطلاب في جامعة ماليزيا)، حيث أجريت الدراسة على عينة تتكون من (١٤٨) طالبا. توصلت الدراسة إلى أن مستوى الخدمات كان بدرجة متوسطة، وأن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات المقدمة والخدمات المقدمة فعلا.

#### التعقيب على الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة جودة الخدمات الطلابية المقدمة من قبل إدارة الجامعة حيث أشارت الدراسات التالية إلى أن مستوى الجودة



### منهجية البحث:

اعتمدت الباحثة في تنفيذ البحث على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمة هذا المنهج لظروف الدراسة وأهدافها، واتبعت الأسلوب الميداني في جمع المعلومات عن طريق تطبيق استبانة صممت لهذا الغرض. تكونت الاستبانة من مجال واحد يقيس مدى تحقق معايير جودة الخدمات الطلابية.

### مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة جامعة إربد الأهلية المسجلين في الفصل الصيفي من العام الدراسي ٢٠١٣/٢٠١٤، والبالغ عددهم (٢٢٠٠) طالب وطالبة موزعين على كليات الجامعة الخمس، تمثل الإناث ما نسبته (٢٥٪) من المجموع حيث يبلغ عددهن (٧٥٠) طالبة، وكان ترتيب الطلبة على السنوات الدراسية كما يأتي: السنة الأولى (٧٠٤) أي ما يعادل (٣٢٪)، والسنة الثانية (٥٩٤) أي ما يعادل (٢٨٪)، والسنة الثالثة (٥٧٢) أي ما يعادل (٢٦٪)، والسنة الرابعة (٢٣٠) أي ما يعادل (١٤٪)، وقد التزمت الباحثة بالنسب المذكورة عند توزيع الاستبانات على عينة الدراسة.

### عينة الدراسة:

تم توزيع (٢٥٠) استبانة على طلبة الجامعة، أعيد منها (٢٧٦) استبانة، أي إن نسبة الإرجاع قد بلغت (٧٨,٨٪). وتمثل عينة الدراسة ما نسبته (١٢,٥٪) من مجتمع الدراسة البالغ (٢٢٠٠) طالب وطالبة تم اختيارهم بالطريقة المتيسرة، والجدول رقم (١) يوضح ذلك.

### أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى: تعرف درجة تحقيق مفهوم جودة الخدمات الطلابية في جامعة إربد الأهلية في الأردن.

### أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية تحقق الجودة في الخدمات التي تقدم للطلبة في الجامعات، ومدى تأثير ذلك في الطلبة ورغبتهم في الوجود في الجامعة، والشعور بالانتماء والولاء لها. ينعكس تأثير هذه الخدمات في الأداء الأكاديمي للطلبة، ودفع هذا الأداء نحو التميز والابتكار، وتأثير ذلك في جوانب متعددة تتصل بأهم عنصرين في الجامعة: المدرس والطالب فإن توافر الخدمات الطلابية يحقق رضا الطلبة مما يدفعهم للقيام بدورهم الأكاديمي على أفضل وجه، وبالتالي ينعكس هذا الأمر إيجابياً على أعضاء هيئة التدريس ويشجعهم على مزيد من العطاء والتميز في تحقيق العملية التعليمية.

### محددات الدراسة:

محدد مكاني: اقتصرت هذه الدراسة على طلبة جامعة إربد الأهلية في الأردن.  
محدد زمني: اقتصرت هذه الدراسة على الطلبة المسجلين في الفصل الصيفي من العام الدراسي ٢٠١٣/٢٠١٤.

### الطريقة والإجراءات:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تحقيق معيار جودة الخدمات الطلابية في جامعة إربد الأهلية، وسنتناول هنا وصفاً لمجتمع الدراسة، وعينتها، والأدوات المستخدمة، وإجراءاتها، والمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات لاستخراج النتائج.

## جدول رقم (١)

## التكرارات والنسب المئوية للعينة وفقاً لمتغيرات الدراسة

النسبة	التكرار	الفئات	
٦٤,٩%	١٧٩	ذكر	الجنس
٣٥,١%	٩٧	أنثى	
٢٢,٢%	٨٩	الأولى	المستوى
٢٧,٩%	٧٧	الثانية	
٢٦,١%	٧٢	الثالثة	
١٣,٨%	٣٨	الرابعة	
١٠٠,٠%	٢٧٦	المجموع	

**أداة الدراسة:**

قامت الباحثة ببناء أداة الدراسة وفق الخطوات الآتية:

- الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة، والإطلاع على معايير الجودة المقررة من هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي.

- استشارة الزملاء العاملين في هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي فيما يتعلق بمعايير الجودة.

- أخذت الفقرات للاستبانة من الأسئلة البحثية التي أدرجتها هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي لمن سيتقدم للحصول على شهادة ضمان الجودة في الأردن.

**وصف الأداة:**

تتكون الأداة من جزئين: الأول: يشمل المعلومات العامة لأفراد العينة (الجنس، والمستوى الدراسي) والثاني: يضم عدداً من الفقرات التي تغطي معيار جودة الخدمات الطلابية وقد تم اقتباس الفقرات من وثائق صادرة عن هيئة اعتماد المؤسسات، والتي تشترط تحقيق هذه الفقرات ليتم تحقيق جودة الخدمات، وقد اشتملت الاستبانة على (٢٠) فقرة، ولكل فقرة سلم إجابات يتكون من ثلاثة بدائل (بدرجة مرتفعة، ومتوسطة، وضعيفة)، علماً بأنه لا توجد فقرات ذات اتجاه سلبي.

واستخدم في تفسير النتائج وتحليلها الرتب الآتية:

- إذا كانت قيمة المتوسط (١-٦٦,١) تكون درجة تحقق الفقرة ضعيفة.

- إذا كانت قيمة المتوسط (١-٦٧,٢-٢٣) تكون درجة تحقق الفقرة متوسطة.

- إذا كانت قيمة المتوسط (٢-٣٤) فأكثر تكون درجة تحقق الفقرة مرتفعة.

كما أن النسب السابقة تقيس بالطريقة نفسها المتوسط الحسابي للمقياس ككل.

**صدق الأداة:****الصدق الظاهري:**

للتأكد من ملاءمة المقياس وقدرة فقراته على تحقيق هدف الدراسة تم التحقق من الصدق الظاهري للمقياس، وذلك بعرض المقياس على لجنة من المحكمين مكونة من ثمانية متخصصين في مجالات القياس والإدارة التربوية، وهم أساتذة في الجامعات الأردنية، وذلك للحكم على صلاحية الفقرات من حيث الصياغة اللغوية، وملاءمة الفقرات لأغراض الدراسة، وقد أبدى بعض المحكمين ملاحظات تتعلق بتعديل بعض الفقرات، حيث أخذت ملاحظاتهم بهدف تحسين الفقرات.

**مؤشرات صدق البناء:**

يهدف التحقق من صدق البناء تم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة، بلغ عددها (١٥) طالباً وطالبة، حيث تم حساب معامل الارتباط بين الدرجات على الفقرة والدرجات على المجال ككل، وتراوحت قيم

الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرومباخ ألفا ( $\alpha$ )، وقد بلغت قيمة الاتساق الداخلي للمقياس (١٩,٠) وهي قيم عالية، وعدت هذه النسب مناسبة لغايات هذه الدراسة.

### نتائج الدراسة :

السؤال الأول: ما درجة تحقيق معيار جودة الخدمات الطلابية في جامعة إربد الأهلية في الأردن من وجهة نظر طلبة الجامعة؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تحقيق معيار جودة الخدمات الطلابية في جامعة إربد الأهلية من وجهة نظر طلبة الجامعة، والجدول أدناه يوضح ذلك.

### جدول رقم (٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تحقيق معيار جودة الخدمات الطلابية في جامعة إربد الأهلية من وجهة نظر طلبة الجامعة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	١٢	٢,٢٩	٠,٦٧١
٢	١٣	٢,٢٧	٠,٧٢٩
٣	١٨	٢,٢٢	٠,٧٥٢
٤	٨	٢,٢٢	٠,٧٢٧
٥	١٤	٢,٢٢	٠,٧٧٦
٦	٤	٢,١٥	٠,٧٩٠
٧	٢	٢,١٣	٠,٧٣٠
٨	٧	٢,٠٥	٠,٧٧٣
٩	٩	٢,٠٢	٠,٧٣١
١٠	٦	١,٩٩	٠,٧١٣
١١	١	١,٨٧	٠,٧٨٣
١٢	٥	١,٨٧	٠,٧٢٠
١٣	١٠	١,٨٧	٠,٧٥١
١٤	١٥	١,٨٧	٠,٧٦٩
١٥	٢٠	١,٨٣	٠,٧٧٨
١٦	١٦	١,٨٠	٠,٧٢٧
١٧	١٧	١,٧٩	٠,٧٠٦
١٨	١٩	١,٧٨	٠,٧٥٢
١٩	٣	١,٧٠	٠,٧٣٤
٢٠	١١	١,٦٩	٠,٧٣١
		٠,٢	٠,٤٢٤

معاملات ارتباط الفقرات بين (٠,٤٩ - ٠,٧٥)، وقد اعتمدت الباحثة معياراً لقبول الفقرة بأن لا يقل معامل ارتباطها عن (٠,٣٠)، وبناء على هذا المعيار، وفي ضوء هذه القيم، قبلت فقرات المقياس جميعها.

### ثبات الأداة :

بهدف التحقق من ثبات المقياس ودقة فقراته قامت الباحثة بتطبيقه على عينة استطلاعية بلغت (١٥) طالباً وطالبة، وهي من خارج عينة الدراسة، ثم أعيد تطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية نفسها بعد أسبوعين من التطبيق الأول، حسب معامل ثبات الإعادة حيث بلغت قيمته للمقياس (٠,٩١)، كما تم حساب معامل ثبات

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) في درجة تحقيق الخدمات الطلابية في جامعة إربد الأهلية تعزى إلى متغيرات الجنس أو المستوى الدراسي؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تحقيق معيار جودة الخدمات الطلابية في جامعة إربد الأهلية من وجهة نظر طلبة الجامعة حسب متغيري: الجنس، والمستوى الدراسي، والجدول أدناه يبين ذلك.

يبين الجدول رقم (٢) أن درجة تحقق معيار جودة الخدمات الطلابية في جامعة إربد الأهلية كان متوسطاً إذ بلغ الوسط الحسابي (٢)، كما يبين الجدول أن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (٦٩،١-٢،٣٩)، حيث جاءت الفقرة رقم (١٢) والتي تنص على "تقدم الجامعة خصومات مادية للطلبة (خصم الأشقاء، خصم المتفوقين...)" في المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (٢،٣٩)، بينما جاءت الفقرة رقم (١١) ونصها "تدعم الجامعة الطالب المحتاج مادياً" في المرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (١،٦٩).

### جدول رقم (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تحقيق معيار جودة الخدمات الطلابية في جامعة إربد الأهلية من وجهة نظر طلبة الجامعة حسب متغيري: الجنس، والمستوى الدراسي

المتغيرات	المستويات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العدد
الجنس	ذكر	٢,٠٤	٠,٤٣٧	١٧٩
	أنثى	٩٣,١	٠,٣٩١	٩٧
المستوى	الأولى	٢,٠٤	٠,٤٣٩	٨٩
	الثانية	٢,٠٤	٠,٤٥٧	٧٧
	الثالثة	٨٨,١	٠,٣٧٤	٧٢
	الرابعة	٢,٠٣	٠,٣٧٧	٢٨
المجموع		٢,٠٠	٠,٤٢٤	٢٧٦

فئات متغيري: الجنس، والمستوى الدراسي، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثنائي والجدول رقم (٤) يبين ذلك.

يبين الجدول رقم (٣) تبايناً ظاهراً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تحقيق معيار جودة الخدمات الطلابية في جامعة إربد الأهلية من وجهة نظر طلبة الجامعة باختلاف

### جدول رقم (٤)

تحليل التباين الثنائي لأثر الجنس والمستوى الدراسي في درجة تحقيق معيار جودة الخدمات الطلابية في جامعة إربد الأهلية من وجهة نظر طلبة الجامعة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الجنس	٠,٧١٦	١	٠,٧١٦	٤,١٠١	٠,٠٤٤
المستوى	١,٣٤١	٣	٠,٤٤٧	٢,٥٦٢	٠,٠٥٥
الخطأ	٢٩٧,٤٧	٢٧١	٠,١٧٥		
الكل	٣٦٣,٤٩	٢٧٥			

كما جاءت فقرة الإرشاد الأكاديمي ضمن الفئة الأقل في المتوسطات وذلك نتيجة لوجود التسجيل الإلكتروني في الجامعة، وهذا يوفر للطلبة ما يحتاجونه من معلومات في هذا المجال مع سهولة التسجيل من المدارس، ولذلك فالباحث عن المرشد الأكاديمي يكون في أضيق الحدود، وفي الحالات التي لا يمكن الحصول على مساعدة عن طريق الحاسوب.

"وتطلع إدارة الجامعة أولياء الأمور على كل ما يتعلق بأبنائهم أكاديمياً ومسلكياً" جاءت بمتوسط حسابي دون المتوسط (١,٨٧)، ويعزى ذلك إلى أسباب منها اعتماد الجامعة على سن الطلبة المقبولين في الجامعة، وبأنهم بمستوى من النضج لا يحتاج إلى التواصل مع الأهل أو لعدم وجود بيانات كاملة وصحيحة عن ذوي الطلبة مما يصعب التواصل معهم، كما أن وجود العديد من الطلبة بعيدين عن مكان سكن أهاليهم يصعب على الجامعة التواصل مع أولياء الأمور.

وفقرة "تقدم الجامعة برامج توعوية عن جميع التخصصات" جاءت بمتوسط حسابي (١,٠٧)، وقد يعزى ذلك إلى افتراض الجامعة أن هناك عوامل تقود الطلبة لهذه التخصصات قد يكون منها الرسوم الدراسية، وقدرة الطالب المادية، أو بسبب تأثر الطالب بأراء الأصدقاء والأهل، أو لتوفر فرص عمل في تخصص دون غيره وبالتالي فإن الجامعة تقترض أن الطالب قد حدد مسبقاً ما يرغب في دراسته فلا ضرورة لتوجيهه أو التأثير في اختياره.

وجاء تقدير الطلبة لفقرة "تدعم الجامعة الطالب المحتاج مادياً" الأقل بين الفقرات، وقد يعزى ذلك إلى طبيعة الجامعات الخاصة حيث يتوقع توفر القدرة المادية للطلبة الذين يلتحقون بها، وإذا ما كان هناك مخصصات مادية للطلبة المحتاجين فإنها تعطى بنطاق ضيق جداً، وتعتمد على أهل الخير وعادة ما يكون مقدارها بسيط ولا يغطي الاحتياجات.

يتبين من الجدول رقم (٤) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0,05$ ) تعزى لأثر الجنس، حيث بلغت قيمة ف (٤,١٠١)، وبدلالة إحصائية بلغت (٤٤٠,٠)، وجاءت الفروق لصالح الذكور، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0,05$ ) تعزى لأثر المستوى، حيث بلغت قيمة ف (٢,٢٦٥)، وبدلالة إحصائية بلغت (٠,٥٥٠).

### مناقشة نتائج الدراسة:

مناقشة نتائج السؤال الأول: ما درجة تحقيق معيار جودة الخدمات الطلابية في جامعة إربد الأهلية في الأردن من وجهة نظر طلبة الجامعة؟

بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المقياس (٢)، مما يعني أن تقدير الطلبة لجودة الخدمات الطلابية هي بدرجة متوسطة، وقد جاءت المتوسطات الحسابية ما بين (١,٩٦ إلى ٢,٩٣)، وكانت أعلى هذه الفقرات تلك التي تتحدث عن الخصومات المادية التي تقدمها الجامعة للأشياء والمتفوقين وغيرها من الخصومات التي تعطى للطلبة وفقاً لأسس واضحة ومتعارف عليها.

مما يشير إلى تأثير الجانب المادي بشكل كبير في رأي الطلبة نظراً للظروف الاقتصادية الصعبة وأن الخصومات التي تعطى لهم تشكل أعلى درجات الرضى لدى الطلبة عن هذه الخدمة مقارنة بغيرها، وقد تميزت الخدمات التي تقدمها المكتبة، ودائرة القبول والتسجيل، والعيادة الطبية، بمستوى عال جداً من الأداء مما يدل على انتفاع الطلبة من هذه الخدمات وتواصلهم التام للاستفادة من المرافق المذكورة.

وقد جاءت الفقرات الأقل في المتوسطات الحسابية الفقرة التي تشير إلى تقديم الجامعة جوائز للطلاب الباحث، حيث أن هذه الفقرة تشير إلى أن الطلبة لا يوجد لديهم معرفة بهذه الحوافز لأن البحث العلمي في مرحلة البكالوريوس لا يتمتع بجاذبية وربما معظم الطلبة غير المعنيين به ولذلك ليش لهم اهتمام بهذه الفقرة.

البرنامج الدراسي لهن فلا يقضين وقت في الجامعة للتعرف على الخدمات الموجودة، وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة قادري وآخرون (٢٠١٤) وسلمان (٢٠١٣) حيث كان هناك فروق في مستوى الخدمات تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث وليس لصالح الذكور.

#### التوصيات :

- ١- خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات هي:
  - ١- ضرورة التزام الجامعات بتطبيق معايير الجودة وإطلاع العاملين فيها على هذه المعايير.
  - ٢- إجراء تقييم للخدمات التي تقدمها الجامعة، وإطلاع إدارات الجامعات على نتائج هذا التقييم لتحقيق تغذية راجعة.
  - ٣- التنسيق بين الجامعة وأولياء الأمور لحل المشاكل التي يتعرض لها الطلبة.
  - ٤- تفعيل دور الإرشاد الأكاديمي للطلبة لأهميته، ولتجنب وقوع الطلبة في مشاكل أكاديمية.
  - ٥- تفعيل صندوق الطالب المحتاج في الجامعات؛ لتحقيق الدعم المادي للطلبة الفقراء.

#### المراجع :

##### المراجع العربية:

- برقعان، أحمد محمد، مهدي، عبد الله عباس. (٢٠١٤). تقييم جودة الخدمة الجامعية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر الطلبة. مقدم للدورة ٤٧ للمؤتمر العام لاتحاد الجامعات. جامعة الأندلس واليمن.
- بركات، زياد. (٢٠١٠). الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها. المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد العدد ٢ (٤)، ص ١١ - ٤٤ فلسطين.

وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة طوال (٢٠٠٨) ودراسة قادري وآخرين (٢٠٠٤)، والعانية والراسبية (٢٠١٤) واختلفت مع الحدابي وقشوة (٢٠٠٩)، كما اتفقت مع حلس (٢٠١٣) من حيث تدني مستوى الخدمات المقدمة للطلبة بشكل فردي.

**مناقشة نتائج السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) في درجة تحقيق الخدمات الطلابية في جامعة إربد الأهلية تعزى إلى متغيرات الجنس أو المستوى الدراسي؟**

خرجت الدراسة بنتائج تشير إلى أن جودة الخدمات الطلابية تتحقق بمستوى متوسط من وجهة نظر المتغيرات التي أخذت، غير أنه لا توجد دلالة إحصائية لمتغير المستوى الدراسي الذي يقصد به السنة الدراسية من سنة أولى وإلى سنة رابعة، مما يدل على عدم وجود ميزات للطلبة المتوقع تخرجهم مقارنة بالطلبة المستجدين في السنوات الأولى، كما يمكن أن يعزى ذلك لتأثر الطلبة بأراء بعضهم البعض حول الخدمات الطلابية.

بينما أشارت الدراسة إلى وجود دلالة إحصائية تعزى إلى متغير الجنس، وكانت الفروق لصالح الذكور، ويمكن تعليل ذلك بارتفاع مستوى الطموح عند الإناث ورغبتهم في توفير مستوى متميز من الخدمات لم يجدهم في الجامعة، وقد يرجع السبب أيضا إلى قدرة الطلبة الذكور على التحرك في الجامعة بمساحة أوسع من الإناث، واكتشاف جميع المجالات والخدمات دون شعور بالحرج، إضافة إلى الاستفادة من جميع الخدمات الموجودة في الجامعة دون قيود وخصوصا الكافتريا، والتأمين الصحي، ووسائل النقل، والأنشطة الرياضية والفنية، كما أن هناك نسبة من الطالبات متزوجات ويقتصر دوامهن على أيام محددة بالجامعة وضمن ساعات



- التقى، عبد المحسن. (٢٠٠٨). انطباعات الطلبة عن جودة الخدمة في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي والجامعات الخاصة. مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد ٣٦، العدد ٣.
- حجازي، سعد وعبد الرحمن التميمي. (١٩٩٦). ضبط النوعية في التعليم. محاضرة أقيمت في مدينة الحسين الطبية، عمان، الأردن.
- الحدابي، داوود وقشوه، هدى. (٢٠٠٩). جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر الأقسام العلمية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الثاني.
- الحسنية، سليم إبراهيم. (٢٠٠٩). مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم. دراسة مسحية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (٢٥)، العدد الثاني.
- حلس، سالم. (٢٠١٣). أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة. دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير بالجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة، فلسطين.
- حمود، خضير كاظم، (٢٠٠٠). "إدارة الجودة الشاملة" دار المسيره للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
- الخطيب، أحمد. (١٩٩٩). التعليم الجامعي والتحول الديمقراطي. مركز الأردن الجديد للدراسات.
- الخطيب، أحمد. (٢٠١٠). الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية. عالم الكتب الحديث، إربد، الأردن.
- الخميسي، سلامة. (٢٠٠٧). معايير جودة المدرسة الفعالة في ضوء منحنى النظام رؤية منهجية. الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، اللقاء السنوي الرابع عشر "الجودة في التعليم العام"، القصيم، المملكة العربية السعودية.
- سلمان، محمد إبراهيم. (٢٠١٢). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF). مجلة جامعة الأقصى. المجلد السابع عشر، غزة، فلسطين.
- الضمور، هاني. (٢٠٠٥). تسويق الخدمات. دار الأوائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الطائي، رعد بن عبد الله. (٢٠١٠). أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الجامعة الخاصة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية - جامعة بغداد، المجلد (١٦)، العدد ٥٨، العراق.
- الطائي، رعد بن عبد الله. (٢٠١٠). أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الجامعة الخاصة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية - جامعة بغداد، المجلد (١٦)، العدد (٥٨)، العراق.
- الطائي، رعد قداد، عيسى. (٢٠٠٢). إدارة الجودة الشاملة: مفهوم وإطار للتطبيق في الجامعات وكليات العلوم الإدارية لتطوير وتحسين مستويات الأداء. مؤتمر كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الثاني، جامعة الزرقاء (الأهلية)، الأردن.
- طوال، هيبه. (٢٠٠٨). مدى رضا طلبة الجامعة الأردنية عن الخدمات الجامعية (التسجيل، المكتبة، مراكز الحاسوب، مركز العناية الصحية، القاعات الصفية). رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- العانية، وجيهه والراسية، زهرة. (٢٠١٤). دراسة مقدمة من عمادة شؤون الطلبة بجامعة السلطان قابوس. [www.madarisra.info/home](http://www.madarisra.info/home).
- عبد الفتاح، نبيل عبد الحافظ. (٢٠٠٠). إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين الانتاجية. مجلة الإدري، معهد الإدارة العامة بمسقط السنة (٢٢)، العدد (٨٢)، عمان.





- Ismail, Afferro. Abiddin, Norhasni. (2009). Service Attributes Of Gradute Research Students Needs In Malaysiam University, The Journal Of International Social Research, Volume 2-6 Winter.
- Jones, Sanders.(2003). Measuring The Quality Of Higher Education: Linking Teaching Quality Measures At The Delivery Level To Administrative Measures At The University Level, Quality In Higher Education, Vol.9, No.3 November: 223-229.
- Kara.A. And Deshield. O. W. (2004). Business Student Satisfaction, Intentions And Retention In Higher Education: An Empirical Investigation, Pennsylvania State University- York Campus.
- Kotler, Philip.(1997). Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation And Control (9thed.), Prentice- Hall ,New Delhi.
- Sharer, Muhammad Mahyub (2008): The Service Quality Of Education In The International College University Of Science And Technology, Master Of Business Administration, University Malaysia.
- عبد رضا، صادق، حسن، فاضل. (٢٠١٣). قياس جودة الخدمة في التعليم التقني. دراسة استطلاعية لأراء عينة من التدريس في المعهد التقني، العمارة، مجلة التقى، المجلد السادس والعشرون، العدد الرابع.
- الغامدي، وفاء بنت أحمد بن عياض.(٢٠٠٧). تقويم عضو هيئة التدريس في جامعة أم القرى وجامعة فلوريدا الأمريكية. دراسة مقارنة، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- قادري، حليلة وبن نابي، نصيرة، بن عمارة سمية.(٢٠١٤). جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة. دراسة ميدانية على عينة من الطلبة المقيمين بالأحياء الجامعية في الجزائر، بحث مقدم للمؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي في جامعة الزرقاء، الأردن.
- المحيلوي، قاسم. (٢٠٠٦). إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم، عمليات، تطبيقات. ط١، دار الشروق للنشر، عمان.
- هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، (٢٠١٠). دليل اجراءات مؤسسات التعليم العالي لدراسة التقييم الذاتي (٢٠١٠) صادر عن هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي. المملكة الأردنية الهاشمية.
- المراجع الأجنبية:
- Astin, A. (1993). What Matters In College? Four Critical Years Revisited. Sanfrancisco CA. Jossey-Bass.
- Christoper, Martin And Mcdonld Maicoïn (1995): Marreting An introduction, 1st ed, Macillan Press,ltd.