

الفجوة بين المدركات والتوقعات لجودة الخدمة التعليمية  
المقدمة لطلاب الماجستير في قسم أصول التربية بكلية  
العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

د. عبداللطيف بن عبدالعزيز الرباح  
قسم أصول التربية - كلية العلوم الاجتماعية  
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية



الفجوة بين المدركات والتوقعات لجودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الماجستير في  
قسم أصول التربية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

د. عبداللطيف بن عبدالعزيز الرياح  
قسم أصول التربية – كلية العلوم الاجتماعية  
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

### ملخص البحث:

تمثلت المشكلة التي تصدى لها البحث في أهمية معرفة مدى رضا الدارسين في برنامج الماجستير في التربية الإسلامية وأصول التربية عن الخدمات المقدمة لهم كجزء من مشروع جودة الأداء التي يقوم بها قسم أصول التربية في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية . وبناء عليها كانت أسئلة الدراسة

١. ما الفروق بين ما يدركه الطلاب وما يتوقعونه في أبعاد الخدمة التعليمية المقدمة لهم؟
٢. ما الفروق بين ما يدركه الطلاب وما يتوقعونه في أبعاد الخدمة التعليمية المقدمة لهم تُعزى لمتغير نوع الدراسة؟
٣. ما الفروق بين ما يدركه الطلاب وما يتوقعونه في أبعاد الخدمة التعليمية المقدمة لهم تُعزى لمتغير التخصص؟
٤. ما الفروق بين ما يدركه الطلاب وما يتوقعونه في أبعاد الخدمة المقدمة لهم تُعزى لمتغير الجنس؟

طبقت الدراسة المنهج الوصفي المسحي ، باستخدام مقياس الفجوة لجودة الخدمة (SERVQUAL) الذي تم تقنينه ليناسب الدراسة .

### ومن أهم النتائج :

١. في الجودة المتوقعة كان ترتيب الأبعاد : التعاطف ، ثم الاستجابة ، ثم الطمأنينة ، ثم الدقة . ثم الملموسية ، وفي الجودة المدركة جاء بُعد الدقة في الترتيب الأول ، ثم التعاطف ، ثم بعدي الاستجابة والطمأنينة ثم الملموسية.
٢. أما الفجوة بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة أكبر فجوة في بعد الاستجابة ، ثم التعاطف ، ثم بالطمأنينة ، ثم الملموسية ، ثم الدقة .



## تمهيد:

يقدم قسم أصول التربية بكلية العلوم الاجتماعية برنامج الماجستير في مسارين هما: مسار الماجستير في التربية الإسلامية، ومسار الماجستير في أصول التربية. وهناك نظامين للدراسة أحدهما صباحي ويشترط على الطلاب والطالبات أن يكونوا متفرغين للدراسة فيه. والثاني مسائي (موازي)، ولا يشترط فيه التفرغ للدراسة، ويزداد الطلب على هذه البرامج من الممارسين التربويين سواء كانوا معلمين أو مديري مدارس أو مشرفين تربويين؛ لغرض رفع تأهيلهم التربوي، وكذلك من المعيدين في الجامعة أو الجامعات السعودية الأخرى.

ونظرا للأهمية المتزايدة لهذه البرامج لأنها أعلى مراتب السلم التعليمي وتقوم بدور فعال في تحقيق أهداف سوق العمل، وفي تقدم المنظومة الثقافية في المجتمع، والدراسات العليا في التربية لها أهداف ومهام استراتيجية حيث تقف على رأس هرم التدريب للممارسين في الميدان التربوي، كما تقوم بتغذية الرصيد المعرفي في العلوم التربوية، وتشارك من خلال المنتج البحثي بحل كثير من المشكلات التربوية التي تؤثر على كفاءة الأداء في المؤسسات التربوية.

إن تلك البرامج بحاجة إلى مراجعة وتقويم وتطوير مستمر للتأكد من فاعليتها، والحصول على معلومات علمية عن كفاءتها، وتطويرها بناء عليه، ويرى الحولي وشلطان (٢٠١٣، ٦٨٠)؛ إن أنظمة التعليم العالي في أي دولة من دول العالم مهما بلغت درجة تقدمها قد تعاني بعض التحديات والمشكلات التي تؤثر في مستوى العملية التعليمية. وتبرز أهمية رضا طالب الدراسات العليا كأحد معايير جودة هذا النوع من التعليم؛ فهو المستفيد الأول من هذه الخدمة، وقد أكدت بعض الدراسات ومنها دراسة لحول

وآخرون (٢٠١٥، ١١٩) وجود أثر لجودة خدمات التعليم الجامعي على رضا الطالب. فجودة البيئة ووضوح الإجراءات، ودقة العمل جوانب مهمة للطالب.

### مشكلة الدراسة:

مع تزايد أهمية تقويم وتجويد برامج الدراسات العليا التي يقدمها قسم أصول التربية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وحرص الجامعة وسعيها الدؤوب لتطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي، ولأن رضا المستفيد من الخدمة يحظى باهتمام كبير في معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي، وطلاب الدراسات العليا مجتمع مهم في التعرف على العقبات والمشكلات التي تؤثر على كفاءة الأداء؛ فقد أوصت دراسة عطيات وعطيات (٢٠١٠) بضرورة إجراء دراسة تقييمية شاملة لبرامج الدراسات العليا من وجهة نظر الطلبة والخريجين باستخدام أدوات تقييم متنوعة للوقوف على مدى فعالية البرنامج؛ فالطالب أهم عناصر المدخلات والعمليات والمخرجات لهذا النظام.

ويرتبط بذلك تطور مهم في نظم التعليم عامة وهو النظر إلى التعليم كخدمة تقدم للأفراد، وهذا يتطلب تطوير عملية التقويم وقياس الأداء وزيادة الاعتبارية للطالب ويرى الحسينيه (٢٠٠٩، ٢٨٦) إن وجود المنظمات بالأصل كان لخدمة المستفيدين وتلبية حاجاتهم؛ فوجود المنظمة يعتمد على وجود المستفيدين (لا وجود لجامعات دون طلبة)؛ فالمستفيد هو أكثر الأفراد أهمية للمنظمة، حيث تعتمد عليه قبل أن يعتمد عليها، ونتيجة لهذه الأهمية العظمى لهم في حياة المنظمة ظهرت خلال العقود الأخيرة فكرة إحداث إدارات ومقررات متخصصة في إدارة العلاقة مع المستفيدين من الخدمة. وفي الجامعات أيضاً توجد إدارات متخصصة بشؤون الطلبة فهم العنصر المستهدف بالتطوير أساساً.

ولقد طوّرت العديد من أدوات البحث لقياس رضا المستفيد من الخدمة التعليمية، ومن أهم المقاييس وأكثرها شهرة وقبول في الأوساط الأكاديمية مقياس الفجوة لجودة الخدمة (SERVQUAL) الذي أعده باراشورامان وزملاؤه (Parasuraman & Others, ١٩٨٨). المكون من خمسة مجالات تحتوي على (٢٢) متغيراً أو عنصراً من عناصر الخدمات، ويقول بركات (٢٠١٠، ٢٧) "أن كثيراً من الباحثين المتخصصين في ميادين متنوعة استخدموا هذا المقياس، ويزكون استخدامه لقياس جودة الخدمات، ولهذا السبب شاع استخدامه في الدول الصناعية الكبرى كالولايات الأمريكية واليابان وبريطانيا"

واستناداً إلى أهمية مقياس الفجوة ونجاحه في معرفة مدى رضا العميل عن الخدمة المقدمة حيث طبق على نطاق واسع في قطاعات مختلفة كالفندقة والخدمات الطبية والبنوك وهي مؤسسات تحرص على رضا المستفيد وتعتبره محور عملها ومنها انتقل إلى المجال التعليمي فاستخدم كأداة لجمع المعلومات عن الفجوة بين واقع الخدمات المقدمة للطلاب وبين ما يتوقعونه من خدمات. ولأهمية معرفة الفجوة بين ما يتوقعه ويدركه طلاب الدراسات العليا فقد رأى الباحث أهمية إجراء دراسة خاصة بذلك. ويمكن تلخيص المشكلة في أهمية معرفة مدى رضا الدارسين في برنامج الماجستير في التربية الإسلامية وأصول التربية عن الخدمات المقدمة لهم كجزء من مشروع جودة الأداء التي يقوم بها القسم .

### أسئلة البحث:

١. ما الفروق بين ما يدركه الطلاب وما يتوقعونه في أبعاد الخدمة التعليمية المقدمة لهم من قسم أصول التربية ؟

٢. ما الفرق بين ما يدركه الطلاب وما يتوقعونه في أبعاد الخدمة التعليمية المقدمة لهم من قسم أصول التربية تُعزى لمتغير نوع الدراسة (صباحي / مسائي) ؟

٣. ما الفرق بين ما يدركه الطلاب وما يتوقعونه في أبعاد الخدمة التعليمية المقدمة لهم من قسم أصول التربية تُعزى لمتغير التخصص (التربية الإسلامية / أصول التربية) ؟

٤. ما الفرق بين ما يدركه الطلاب وما يتوقعونه في أبعاد الخدمة المقدمة لهم من قسم أصول التربية تُعزى لمتغير الجنس (طلاب / طالبات) ؟

### أهمية البحث:

يؤمل الباحث أن ينتج عن هذا البحث بعض الفوائد العلمية والتطبيقية تتمثل في :

### أولاً: الأهمية العملية :

١. تقنين المقياس على الدراسات العليا في قسم أصول التربية، كما يمكن توظيفه في البرامج والتخصصات الأخرى داخل الجامعة وخارجها.
٢. يرسخ البحث الجانب الخدمي في النظام التعليمي ونشر ثقافة التطوير من وجهة نظر المستفيد الأول من الدراسات العليا وهم الطلاب.

### ثانياً: الأهمية التطبيقية:

١. إعطاء الجهة المعنية (قسم أصول التربية) معلومات مهمة عن جوانب قوة وقصور الأداء مما يساهم في تطوير العمل داخل القسم.
٢. الرفع من مستوى البرنامج من خلال اكتساب مكانة علمية عند الراغبين في استكمال الدراسات العليا، مما يعطي القسم فرصة اختيار أفضل الطلاب كمدخلات للبرنامج.
٣. يمكن اعتبار هذا البحث خطوة مهمة للقسم في الوصول إلى الاعتماد الأكاديمي.



٤. توثيق العلاقة بين القسم وطلابه من خلال التعرف على الفجوة بين توقعاتهم ومدركاتهم.

### حدود الدراسة:

**الحد الزمني:** تم إجراء الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي

١٤٣٥/١٤٣٦هـ

**الحد المكاني:** قسم أصول التربية في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد

بن سعود الإسلامية بالرياض.

**الحد الموضوعي:** الخدمات التي تؤثر على دراسة طلاب وطالبات الماجستير بقسم

أصول التربية.

### مصطلحات البحث :

**الفجوة:** الفرق بين ما يلحظه طلاب وطالبات مرحلة الماجستير في قسم أصول

التربية من مستوى الخدمات المقدمة لهم، وبين ما يؤملون الحصول عليه من مستوى في

هذا الخدمات، وهذا الفرق يتم حسابه بمقياس الفجوة لجودة الخدمة

(SERVQUAL) الذي أعده باراشورامان وزملاؤه (Parasuraman & Others, ١٩٨٨).

**المدركات:** ما يلحظه طلاب وطالبات مرحلة الماجستير في قسم أصول التربية من

مستوى الخدمات المقدمة لهم.

**التوقعات:** ما يؤمل طلاب وطالبات مرحلة الماجستير في قسم أصول التربية

الحصول عليه من مستوى في الخدمات المقدمة لهم.

**الخدمة التعليمية:** الاجراءات التي تساعد طلاب وطالبات مرحلة الماجستير على

إتمام دراستهم بيسر وسهولة.

**جودة الخدمة التعليمية:** مدى المنفعة المقدمة من قسم أصول التربية لطلاب وطالبات الماجستير فيه المؤثرة على إنجازهم التعليمي.

**قسم أصول التربية:** وحدة تعليمية تشرف على برامج الماجستير والدكتوراه في التربية الإسلامية وأصول التربية، وهي جزء من المنظومة الأكاديمية في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

### **جودة التعليم العالي:**

يواجه التعليم العالي كثير من الانتقادات من ارتفاع تكلفته، وتدني مخرجاته، وشدة المنافسة الداخلية والخارجية بين الجامعات مما أدى إلى وجود منظمات مستقلة للاعتماد والجودة تعنى بضبط مدخلات وعمليات ومخرجات التعليم العالي حتى أصبحت قضايا الجودة تشغل الرأي العام ووسائل الإعلام. ومن ناحية ثانية فقد حظي تجويد التعليم العالي بأهمية؛ لارتباطه بالتنمية البشرية وإعداد الكوادر إعداداً مناسباً يرتبط بحاجة سوق العمل ولما يعول عليه من مساهمة فاعلة في حل المشكلات التي تُوِّرَق المجتمع "فالتعليم من أكثر المجالات حاجة لتطبيق الجودة باعتباره مركز إعداد قادة المجتمع حيث يساعد تطبيق الجودة على إخراج كوادر بشرية متميزة تحقق بدورها معايير الجودة في كافة مجالات العمل" فرغلي وعثمان (٢٠١٢، ١٩٨) ومن مسبات الاهتمام بالجودة - كما يرى النبھاني وكاظم (٢٠٠٩، ١١٦) أن هناك ضغوطاً تواجه مؤسسات التعليم العالي من بعض الهيئات والمنظمات المهنية والثقافية والإنسانية بضرورة زيادة الرفاهية والرفع من مستوى الخدمات المقدمة للطلاب، كما يضاف لذلك الضغوط التي تواجهها الجامعة من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وأولياء أمور الطلاب بضرورة تمكين الطلاب ومراعاة مطالبهم واحتياجاتهم، ومشاركتهم في تقويم البرامج وتوفير البيئة والمناخ المناسب لهم.

ومن أبرز العوائد من تطبيق الجودة في التعليم العالي ضمان ارتباط الأنشطة والفعاليات بالأهداف ، وعدم انحراف مسيرة العمل أو ارتباطها بأشخاص، وتجنب الانحرافات والتأكد من توافق المخرجات مع متطلبات مجالات التنمية.. كما يذكر النبهاني وكاظم (٢٠٠٩، ١١٢): " أن نتائج كثير من الدراسات قد أشارت إلى أن التعليم العالي في الدول العربية يعاني كثير من المشكلات، وأن علاج تلك المشكلات يكمن في تطبيق معايير الجودة التي حظيت بكثير من الاهتمام إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة في التعليم .

ترتكز عملية الجودة في التعليم العالي على جملة من المعايير والمؤشرات التي تيسر عملية التحقق من مستوى الجودة كجودة عضوية التدريس وفاعليته، والبرامج والخطط وطرق التدريس ، وجاهزية المباني ووفائها بمتطلبات العملية التدريسية على أكمل وجه. ويتطلب ذلك تقويم الأداء بصفة مستمرة. ومن أبرز محاور إتقان العمل الطالب باعتباره أهم المدخلات في التعليم العالي، وباعتباره عنصرا فاعلا وركنا أساسا من أركان العملية التعليمية، وباعتباره مستفيدا من الخدمة تهتم المؤسسة برضاه وتلمس احتياجاته.

### **مفهوم جودة التعليم العالي:**

هناك مداخل عديدة للجودة وترتبط هذه المداخل بمفهوم الجودة ومنطلقاتها، لذا وردت عدة تعريفات لجودة التعليم العالي:

تعريف الجنابي وطاهر (٢٠٠٨، ١٧٦): " التزام الهيئة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير دقيقة متعارف عليها مثل معدلات الترفيع، والكفاءة الداخلية الكمية وتكلفة التعليم "، وهذا التعريف ينطلق من زاوية المعايير والمؤشرات المعتمدة لتحقيق الجودة.

ولاشك أن المعايير جزء مهم لقياس مستوى الجودة وتقييم الاداء، ولتحقيق المقارنة في مستوى الإنجاز بين المؤسسات المتناظرة.

تعريف لحول، وآخرون (٢٠١٥، ١٠٠): "قدرة مجموع خصائص المنتج التعليمي ومميزاته على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة"، وهذا التعريف ينطلق من جودة المنتج وقدرته على مراعاة متطلبات المستفيد من الخدمة التعليمية.

تعريف بركة (٢٠١٣، ٦٢): "أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي، فهي عملية إدارية تحقق اهداف كل من سوق العمل والطلبة" وهذا التعريف ينطلق من طبيعة عملية التطوير وسماتها المتمثلة في الشمولية والاستمرار.

### رضا الطالب التعليم العالي:

يأخذ الطالب من منظور جودة التعليم العالي مكانة محورية هامة جدا، فمن ناحية هو المدخل الذي الرئيس في النظام التعليمي وجودة المخرجات ترتبط سببيا بجودة المخرجات، ومن ناحية أخرى يسهم طالب الدراسات العليا في إثراء العملية التعليمية من خلال أساليب التعلم والتعليم التعاوني، وإشراك الطالب بفعالية في إعداد وتنفيذ الدروس والأنشطة وغيرها، وفي فلسفة الجودة فإن الطالب هو المستفيد الأول من الخدمة التي يجب أن تتمحور حوله عملية تجويد وتحسين العملية التعليمية.

ويحتل المستفيد من الخدمة أو الزبون مكانة مركزية في عمليات التطوير والتحسين وجودة العمل، إلا أن النظام التعليمي مازال يسير ببطء نحو هذه الفلسفة، حيث تقول الجنابي وطاهر (٢٠٠٨، ١٨٤): "إن معظم المنظمات التعليمية مازالت تخفق

في وضع الطالب في مركز عملها لأنها لا تؤمن بمبدأ مركزية الزبون Customer Center Market .”

ولقد اهتمت كثير من الدراسات والبحوث برضا الطالب، والتعرف على احتياجاته، وما يحول دون تحقيقه الأداء المنشود، تقول (حليمة قادري، ٢٠١٣، ٦٦١) ”قياس رضا الطلبة أمر استراتيجي بالنسبة للكليات الحكومية والخاصة على حد سواء؛ لأنه أشبه بحساب الأرباح والخسائر”

وتأتي أهمية رضا الطالب كمعيار من المعايير المعتمدة في جودة الأداء التعليمي لأن الرضا يرتبط بالدافعية فكلما قلت درجة الرضا عند الطالب كلما انخفضت الدافعية التي هي شرط من شروط عملية التعلم. وتوصي دراسة (الحول، وآخرون، ٢٠١٥) بضرورة التعرف على الأبعاد المعتمدة من طرف الطالب في تقويم جودة خدمات التعليم العالي. وترى زرقان (٢٠١٤، ١٤٥) أن من أهم مداخل جودة النظام التعليمي ملائمة العمل لمواصفات المستفيد منه الذي هو الطالب وتحقيق رغباته، ومن ناحية أخرى فإن جودة النظام التعليمي في الجامعات تؤدي إلى رضا الطالب وتشير دراسة (كدسة، ٢٠١٢) إلى أن أبعاد جودة الخدمة التعليمية بمجملها تؤثر على رضا طلاب وطالبات الماجستير. وإن كان هناك خلاف بين الباحثين في أي المتغيرين مستقل وأيهما تابع (جودة الخدمة التعليمية المقدمة، ورضا الطالب، ويقول قداد (٢٠٠٩، ٧): ”لا يوجد اتفاق حول طبيعة الارتباط بين علاقة جودة الخدمة ورضا العميل فالبعض يرى أن رضا العميل يؤدي إلى إدراك الجودة، ويرى البعض الآخر أن إدراك الجودة يؤدي إلى رضا العميل ” والحقيقة أن هذه العلاقة دائرية بمعنى أن رضا العميل يرفع مستوى الجودة ومن أهم مؤشراتنا، وفي نفس الوقت ينتج عن الجودة مستوى عال من الرضا.

ونظرا لكون الطالب هو المستفيد الأول من الخدمة المقدمة من مؤسسات التعليم العالي فإنه يركز عادة على الخدمات المدركة. وقد اهتمت كثير من الدراسات في عرض وتصنيف أبعاد الخدمة التي تشكل في مجملها رضا الطالب، وتؤثر الظروف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية على أبعاد الخدمة التي يرغبها الطالب.

إن مقياس الفجوة (SERVQUAL) الذي أعده باراشورامان وزملاؤه (Parasuraman & Others, ١٩٨٨) يعتبر من أفضل مقاييس رضا المستفيد من الخدمة. كما تم تطبيقه في النظم التعليمية في كثير من دول العالم - كما سيتم تناوله في الدراسات السابقة - كالولايات المتحدة وأستراليا وماليزيا ومصر والعراق وفلسطين واليابان وغيرها.

### الدراسات السابقة:

تنوعت الدراسات السابقة ذات العلاقة بهذه الدراسة فتناولت جودة التعليم وعلاقته برضا الطالب، ومقياس رضا الطالب في جودة العملية التعليمية، وهناك كثير من الدراسات طبقت مقياس الفجوة :

**دراسة مظلوم، وخلف (٢٠٠٧):** يهدف البحث إلى تقييم برامج الدراسات العليا في جامعة القادسية من وجهة نظر الطلبة. استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بالحالة الراهنة للظاهرة، من حيث طبيعة الظروف والممارسات والاتجاهات السائدة فيها حاليا، ويهتم بوصف النشاطات والعلاقات المصاحبة، والعلاقات السائدة بين هذه الظواهر، ويشمل محاولات التنبؤ بوقائعها.

من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: تم حصر نقاط القوة في البرنامج من وجهة نظر الطلبة، وكان أهمها: المكانة العلمية المرموقة للتدريسين في البرنامج، وروح التعاون التي يتمتع بها غالبية المشرفين مع طلبتهم، حرية الطالب في اختيار عنوان

الرسالة او الأطروحة، قوة البرامج المقدمة تعتمد أساسا على قدرة الطالب العلمية والبحثية. أما بالنسبة لنقاط الضعف في البرنامج فكان أهمها: ضعف الدعم المالي المقدم لطلبة الدراسات العليا، وصعوبة الحصول على مصادر علمية وبحثية خارج المحافظة، وقلة عدد الاساتذة المشرفين على برامج الدراسات العليا، وإعاقة عمل المشرف الخارجي وصعوبة الاتصال به، واعتماد التدريسين على طريقة المحاضرة بالتدريس، وقلة استخدامهم للطرائق التدريسية الاخرى.

وتمثلت أبرز مقترحات الطلاب في : ضرورة توفر الأجهزة العلمية والتقنية الحديثة والمختبرات العلمية، التنسيق بين أعضاء الهيئة التدريسية داخل الجامعة وخارجها بالاتصال والخبرة عن طريق التبادل العلمي للأساتذة والطلبة على حد سواء للاستفادة من تبادل الخبرات وفتح قنوات الاتصال مع الجامعات الاخرى، وتحفيز طلبة الدراسات العليا ماديا ومعنويا ودعوتهم بحضور المؤتمرات العلمية والندوات المحلية والعربية، واتصال الموضوعات التي يقرها القسم العلمي بحاجات وخدمة المجتمع وفتح باب الاتصال مع مؤسساته الاخرى.

**دراسة عيسى، وأبومعطي (٢٠١١) :** تمثلت أهداف الدراسة في: التعرف على واقع ومستولا تنفيذ برنامج الدراسات العليا في كلية التربية من وجهة نظر الأساتذة والطلاب في مجالات : سياسة القبول والتسجيل واللوائح الجامعية وأهداف برامج الدراسات العليا والمقررات واستراتيجيات التعليم والتعلم وأساليب التقويم والإرشاد الأكاديمي، ومعرفة الفروق في وجهات نظر الطلاب حول واقع ومستوى تنفيذ المجالات المختلفة تبعا لمتغيري التخصص والجنس، والكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات الأساتذة والطلاب على محاور الاستبانة.

أهم النتائج: من وجهة نظر الأساتذة: أن القبول يتأثر بالعلاقات الشخصية والاجتماعية، وأن أهداف البرامج ترتبط بمتطلبات التنمية في المجتمع، وأن بعض المقررات تحتاج إلى التغيير والتطوير، وأن الاستراتيجيات المستخدمة تراعي تنوع قدرات الطلاب وخصائصهم، وأن المرشد العلمي يساعد الطالب في التغلب على مشكلاته البحثية. ومن وجهة نظر الطلاب: أن نظم التأجيل والحذف والانسحاب والتحويل معقدة، وأن البرامج تنمي قدرات الطالب على توظيف مهارات البحث في اكتساب المعرفة وتطويرها، وأن مقررات الدراسات العليا تتسم بالتكامل والتسلسل المنطقي فيما بينها، وأن استراتيجيات التدريس المتبعة تقليدية، وأن المرشد العلمي يساعد الطالب في التغلب على مشكلاته البحثية.

#### دراسة بركات (٢٠١٠): سعت الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف الآتية:

١. التعرف على الفروق الجوهرية بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم لمستوى عناصر الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة.

٢. التعرف على الفروق الجوهرية بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم لمستوى عناصر الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة تبعاً لمتغير الجنس.

٣. التعرف على الفروق الجوهرية بين إدراكات الدارسين لمستوى عناصر الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة.

٤. التعرف على الفروق الجوهرية بين توقعات الدارسين لمستوى عناصر الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي المقارن، وكانت الأداة مقياس الفجوة لباراشورامان وزملائه. Parasuraman et. al. مع تقنيته على البيئة الفلسطينية، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج منها: أظهر الدارسون تقويماً موجباً غير دال



إحصائيا في المجالات الآتية على الترتيب: المجال الخامس التعاطف الاجتماعي، ثم المجال الثالث: الاستجابة، ثم المجال الرابع: السلامة والأمن، كما أظهرت الدراسة تقويما سالباً غير دال إحصائياً في المجالات الآتية على الترتيب: الأول الجوانب المادية الملموسة، ثم المجال الثاني: الاعتمادية. كما بينت الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين تقديرات الدارسين المدركة والمتوقعة لمستوى الخدمة تُعزى لمتغير الجنس. كما بينت الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين تقديرات الدارسين المدركة والمتوقعة لمستوى الخدمة تُعزى لمتغير التخصص.

#### دراسة آرامبيولا وهل Arambewela & Hall (٢٠٠٦): هدفت هذه الدراسة

لمعرفة العلاقة بين مؤشرات الخدمة التي اقترحها باراسورامان وزملائه. (Parasuraman et. Al ١٩٨٨) عند طلاب الدراسات العليا الدوليين من الصين والهند وإندونيسيا وتايلند الذين يدرسون في خمس جامعات في ولاية فيكتوريا بأستراليا. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي. وقد توصلت إلى نتائج منها: أن جميع المجالات كانت مهمة لجميع الطلاب. أشارت إجابات الطلاب الهنود إلى إبراز أهمية أكبر لجميع المجالات من الطلاب الآخرين. وكانت إجابات الطلاب الصينيون هي أقل من حيث الأهمية على جميع أبعاد جودة الخدمة. وقد كان بعد الملموسية هو الأعلى في الرضا العام لجميع الطلاب. كما كان بعد التعاطف هو أقل الأبعاد في الرضا لدى جميع الطلاب.

#### دراسة راسلي وزاده وإقبال RASLI, ARCHIZADEH & IQBAL (٢٠١٢)

وقد هدفت الدراسة لتحليل الفجوة بين المدركات والتوقعات في خدمة التعليم العالي في ماليزيا من وجهة نظر الطلاب الإيرانيين، ولمعرفة سبب تفضيلهم للجامعات في الشرق وخاصة ماليزيا عن الجامعات الغربية. كما هدفت لتقييم جودة الخدمة في بيئة جديدة على الطلاب (ماليزيا). وقد استخدم في البحث مقياس الفجوة بين

المدرجات والتوقعات (SERVQUAL). وقد تبين من نتائج الدراسة أن كافة أبعاد المقياس كانت سلبية بدرجة كبيرة وقد كان أعلى الأبعاد التعاطف (- ٠.٦٨١)، ثم الموثوقية (- ٠.٦٧٣)، ثم الاستجابة (- ٠.٦٧٠) ثم الأمان (- ٠.٦١٢) وأخيرا الملموسية (- ٠.٦٠١). وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالطلاب الدوليين قبل أن يتوقف الطلاب عن الدراسة، أو يطلبون التحول إلى كليات أو جامعات أخرى، أو ينقلون صورة سيئة عن الجامعة.

### دراسة سلطان (٢٠١٢) Parves Sultan

هدفت الدراسة تطوير نموذج متكامل لجودة الخدمة في التعليم العالي، وقد استخدم طرق البحث الكمية والكيفية، وقد جمعت البيانات من ثلاث مجموعات أجريت في جامعة كوينزلاند الوسطى بأستراليا، ثم قام الباحث باختبار النموذج باستخدام تقنية النمذجة الهيكلية المعادلة على عينة من ٥٢٨ طالبا. وقد توصلت إلى جملة من النتائج منها: أن معلومات الاتصالات التسويقية أكثر أهمية من الخبرات والتجارب السابقة، وأهم العقبات جودة الخدمة تتمثل في بعد الثقة والرضا والصورة العامة لمكان الدراسة. كما بينت الدراسة صحة النموذج المقترح. ومعظم مسارات النموذج دالة إحصائيا.

**دراسة (الطائي وقاسم والوادي، ٢٠١٣):** هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة العملية التدريسية في الدراسات العليا، وتحديد أبعاد جودة الخدمة الأكثر تأثيرا في الدراسات العليا وتحليل أثر بعض العوامل المؤثرة على جودة العملية التدريسية. ومن أهم نتائجها أن مستوى جودة الدراسات العليا كان فوق المتوسط، وأن ٥٠% من أبعاد الجودة فقط كانت جودتها عالية وهي: الأهلية، والمعولية، والاستجابة، واللياقة، والملموسية، وبعض الأبعاد كان أقل من المتوسط وهي أبعاد: الإتاحة لأعضاء هيئة

التدريس، والأهلية العلمية والأهلية القانونية للطالب. كما أكدت الدراسة وجود علاقة ارتباط معنوية بين جودة خدمة الدراسات العليا، والمتغيرات الفرعية الخمسة لجودة الخدمة، وأن أقوى المتغيرات تأثيراً في مستوى جودة الدراسات العليا كانت على التوالي: الموثوقية، الملموسية، الاستجابة. وأن متغير الأنظمة من الإدارة، ومتغير الأجهزة والمعدات من التسهيلات المادية، لها التأثير الأقوى على جودة الدراسات العليا.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تقويم جودة الدراسات العليا بصفة دورية، وإعداد خطط لتطوير الدراسات العليا بمختلف جوانبها بدء من الجوانب التي تحظى بتقويم متدني، والعمل على تطوير الدراسات العليا والارتقاء بمستوى جودتها من خلال عمليات التحسين المستمر.

**دراسة الفيحان (٢٠٠٧):** هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمة التعليمية الجامعية العليا ممثلة ببرنامج الدكتوراه في إدارة الأعمال بجامعة بغداد من وجهة نظر الزبون (طالب الدكتوراه) في تلبية متطلباته الأساسية التي تعكس توقعاته من النظام التعليمي العالي، مقارنة بنظيره بقسم إدارة الأعمال بالجامعة المستنصرية. باستخدام تقنية QFD بإجراء مقابلات مع الطلبة المتميزين في البرنامج. ومن أهم نتائجه: أن خصائص جودة الخدمة التعليمية هي: استراتيجيات التدريس، والاهتمام بالتدريب والتطوير، ومنهج دراسي متجدد ومتطور، وأن قلة المخصصات المالية للبرنامج تؤثر سلباً على جودة الخدمة التعليمية، كما بينت الدراسة فعالية استخدام تقنية QFD في اكتساب المهارات في التحليل وإمكانية تقديم حلول فنية متميزة تسعى لتقديم أفضل الخدمات للزبون.

ومن أبرز توصياتها: زيادة جهود تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة في برنامج الدكتوراه والاهتمام بتوقعات الطالب خاصة في توفير إدارة كفؤة وساندة، وتعزيز روح

الفريق، وتأسيس ثقافة مشتركة، والحصول على معرفة متخصصة متقدمة، وتنمية القدرات التحليلية، وتطوير المهارات الفردية والتفاعلية وأن تأخذ هذه المتطلبات الأولوية في تخطيط تحسين جودة الخدمة المقدمة للحصول على أفضل النتائج، وضرورة تخصيص الموارد المالية اللازمة وتوفير المناخ الملائم للحفاظ على خصائص الجودة الأكثر أهمية في تلبية متطلبات الطالب التي تشكل قدرات القسم ومصدر تمايزه التنافسي كادر تعليمي كفاء، وأهمية تطوير معايير خاصة لمدخلات وجودة العملية التعليمية ومخرجاتها، وأهمية توفير آلية للتعاون العلمي (بحوث مشتركة، ودورات تدريب، وتبادل خبرات) مع الجامعات العالمية لتعزيز قدرات طلاب وأساتذة برنامج الدكتوراه.

#### دراسة كيري (٢٠١٢) ShpetimCerri:

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمة في الجامعات الحكومية في ألبانيا باستخدام مقياس جودة الخدمة SERVQUAL التي تواجه تنافسية شرسة مع الجامعات الخاصة التي تركز على جودة الخدمة المقدمة للطلاب. والتعرف على توقعات الطلاب عن الخدمة التي يحصلون عليها في الجامعات الخاصة. قام البحث على خمس فرضيات هي:

١. يؤثر بُعد الملموسية على جودة الخدمة في التعليم العالي.
٢. يؤثر بُعد الموثوقية على جودة الخدمة في التعليم العالي.
٣. يؤثر بُعد الاستجابة على جودة الخدمة في التعليم العالي.
٤. يؤثر بُعد الأمان على جودة الخدمة في التعليم العالي.
٥. يؤثر بُعد التعاطف على جودة الخدمة في التعليم العالي.

وقد أكدت نتائج الدراسة صحة الفرضيات الخمس وتم تدعيمها بشكل كامل. كما أكدت نتائجها فاعلية استخدام مقياس جودة الخدمة SERVQUAL في التعليم بما في ذلك التعليم العالي.

وخرجت بجملة من التوصيات منها: ضرورة تحديد جوانب الخدمة التي يقوم بها الإداريون والأكاديميون، وتركيز التحسين على الجوانب التي تحتاج إلى ذلك، ووضوح أهداف الخدمة للموظفين المباشرين للخدمة للطلاب ومراقبتهم، وضرورة الفهم الدقيق لتوقعات العملاء في جودة الخدمة، وماذا يريدون وكيف.

### دراسة الحدابي، و قشوة (٢٠٠٩):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة جامعة عمران باليمن من وجهة نظر طلاب الأقسام العلمية (فيزياء وكيمياء وأحياء). استخدم الباحثان استبانة مكونة من تسعة محاور: (المادة العلمية، أعضاء هيئة التدريس، المكتبة، الموظفون، القبول والتسجيل، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التوظيف، البنية التحتية).

ومن أهم نتائجها: أن مستوى جودة الخدمة التعليمية دون المستوى المطلوب، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغير الجنس، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغيري التخصص والمستوى الدراسي، وأوصت بالعمل على الارتقاء بمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب في جميع الجوانب ولاسيما التي

كانت أكثر تدنياً من وجهة نظر الطلاب، وضرورة تكرار قياس مستوى جودة الخدمة بين الحين والآخر للوقوف على مدى التحسن في تقديمها.

**دراسة حسن، وأحمد (٢٠١١):** هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمة التعليمية والاستشارات، وتقييمها، والتعرف على الاستثمار في البحث والتطوير في جامعة الموصل، والتعرف على قدرة الجامعة في تطوير رأس المال البشري والتنظيمي والمعرفي. تكون مجتمع الدراسة من طلاب الدراسات العليا (مرحلة البحث) وعمداء الكليات ورؤساء الأقسام. ومن أهم نتائجها: أن للجامعة اهتماماً بأبعاد الجودة وأبرزها بعد الملموسية، وأن لها اهتمام بالإبداع لكنه عملية ليست منظمة ومؤسسية وإنما جهود فردية من بعض أعضاء هيئة التدريس، وأن رأس المال البشري يحتل مكانة بارزة في الجامعة لوجود كادر متميز من أعضاء هيئة التدريس. ومن أهم توصياتها: توجيه الأكاديميين بتكثيف جهودهم البحثية في مجال الإدارة الاستراتيجية، وضرورة تدريب الكوادر الإدارية لاستخدام أدوات تقييم وتحسين الجودة.

**دراسة جبار (٢٠٠٩):** هدفت الدراسة إلى قراءة مقياس جودة أنظمة المعلومات بالاعتماد على الفجوة بين التوقعات والمدرجات ومتابعة تطوره، وتطوير المقياس لمعرفة جودة خدمة المعلومات في الجامعة، وتزويد المختصين بأنظمة المعلومات بالمعرفة اللازمة لاستخدام أداة القياس للتقييم الدوري للخدمة المقدمة للزبائن، وتشجيع العاملين في نظم المعلومات على المبادرة في استقراء توقعات الزبائن. ومن أهم نتائجها: أن الزبائن يرون في الجوانب السلوكية المتمثلة في فن التحاور والتفاوض ومعاملة الجمهور نقاط قوة في جودة خدمة المعلومات التي تقدمها الجامعة، وأن الخدمة الفعلية محل خلاف أكبر بالمقارنة مع الخدمة المتوقعة. كما بينت الدراسة وجود فجوة بين توقعات الزبائن ومدرجاتهم للأداء الفعلي. وأن الخدمة المقدمة والمتوقعة تسير في اتجاه واحد مما يزيد فرص التحسين. ومن أهم توصياتها: إقناع إدارة المعلومات في الجامعة بأن جودة خدمة المعلومات سلسلة متصلة وأن قوتها

تقاس بأضعف حلقاتها، وضرورة توصيل رسالة للطلاب بأن تحسين جودة خدمة المعلومات عملية مستمرة، وإكساب العاملين بالمهارات السلوكية اللازمة (فن الحوار والتفاوض واستقبال الطلاب)، وصياغة استراتيجية تعتمد التطوير الدائم لخدمة جودة المعلومات. معالجة الخلل في بعدي الاستجابة والاعتمادية.

**دراسة الحسنية (٢٠٠٩)** هدفت الدراسة إلى قياس مدى رضا طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن أدائها، واستكشاف المجالات التي حققت فيها الكلية درجات رضا جيدة أو مقبولة أو ضعيفة، والمساهمة بنشر ثقافة التركيز على سد حاجات الطلاب، وقد أستخدمت الاستبانة كأداة للبحث مكونة من عشرة محاور: الرسالة والمهام والأهداف، والأداء الإداري، وأداء أعضاء هيئة التدريس، وأداء الطلاب والخدمات المقدمة لهم، والعمليات التعليمية، والبحث العلمي، والحياة الجامعية، والمباني والمرافق والتجهيزات، والخدمات المكتبية، وتوزيع الموارد والنفقات وقد طبقت الدراسة على عينة مكونة من ٢٩٠ طالباً وطالبة من السنوات الأربع والدراسات العليا.

ومن أهم نتائجها أن المستوى العام للرضا عن المجالات العشرة المدروسة كان يتراوح بين الجيد في مجال أداء أعضاء الهيئة التدريسية بمتوسط (٣,١٨ من ٥)، ومقبول في مجال البحث العلمي بمتوسط (٢,٥٧ من ٥)، وضعيف في باقي المجالات، كما بينت النتائج عدم وجود فروق جوهرية في مستوى الرضا تعود إلى المتغيرات الديموغرافية والدراسية.

### **علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة :**

باستعراض الدراسات السابقة يتبين تركيز كثير منها على ربط جودة التعليم العالي برضا الطالب، كما تبين من هذه الدراسات اتساع استخدام مقياس جودة الخدمة (SERVQUAL) في التعليم العالي في كثير من البلدان، والتوافق على الثقة بالمقياس ودقة نتائجه.

## منهج الدراسة وإجراءاتها:

نظرا لأن المعلومات التي يحتاجها الباحث في الإجابة عن أسئلة الدراسة موجودة في أذهان الطلاب والطالبات؛ فإن المنهج المناسب لجمع المعلومات هو المنهج الوصفي المسحي.

## مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من طلاب وطالبات الماجستير في مساري التربية الإسلامية، وأصول التربية في المستويات: الثاني، والثالث، والرابع (تم استبعاد المستوى الأول نظرا لقلة خبرتهم في التعامل مع القسم، وما يوفره لطلابهم). وعددهم (٢٤٣) طالبا وطالبة. ونظرا لمحدودية عددهم؛ ولاحتياج الباحث توزيع المقياس على مرحلتين: المرحلة الأولى: مايتوقعه الطلاب من خدمات يفترض أنها تحقق لهم، والمرحلة الثانية مايدركه الطلاب من خدمات مقدمة فعلا لهم؛ فقد قام الباحث بتوزيع المقياس على جميع أفراد مجتمع الدراسة.

## الجدول رقم (١) يبين عدد نسخ المقياس الموزعة والمسترجعة

أصول التربية		التربية الإسلامية							
الجولة الثانية		الجولة الأولى		الجولة الثانية		الجولة الأولى			
الرد المتوقع	الموزعة	الرد المتوقع	الموزعة	الرد المتوقع	الموزعة	الرد المتوقع	الموزعة		
٤١	٤٣	٣٥	٤٣	٢٨	٣٤	٢٢	٣٤	طلاب	مساوي
٤٨	٥٩	٤٧	٥٩	٣٢	٤١	٢٢	٤١	طالبات	
٦	٦	٢	٢	٦	٦	٢	٢	طلاب	صباحي
٢٦	٢٨	٢٤	٢٨	٢٩	٣٠	٢١	٣٠	طالبات	
١٢١	١٣٦	١٠٢	١٣٦	٩١	١٠٧	٦٧	١٠٧	مجموع	
%٧٠	١٦٩	العائدة في الجولة الأولى				٢٤٣	الموزعة في الجولة الأولى		
%٨٧	٢١٢	العائدة في الجولة الثانية				٢٤٣	الموزعة في الجولة الثانية		



ونظرا لاختلاف العائد في الجولة الأولى عن الثانية، ولتعدر إجراء التحليل الإحصائي والمقارنة مع اختلاف العدد فقد تم حذف ٤٣ نسخة من العائد في الجولة الثانية ؛ حتى يتساوى مع عدد العائد من الجولة الأولى (١٦٩). وقد تم اختيار النسخ المستبعدة عشوائيا.

### أداة الدراسة :

استخدم الباحث في جمع المعلومات مقياس الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة الذي أعده باراشورامان وزملائه (Parasuraman & Others, ١٩٨٨) والمعروف اختصارا بـ (SERVQUAL) اختصار لكلمتي الخدمة (Service) ، والجودة (Quality) ، وهو مقياس مصمم أساسا لقياس مدى رضا المستهلك في قطاعي الانتاج والخدمة، ومن ثم تطور استخدامه إلى الخدمات الصحية، ثم طُوِّر وشاع استخدامه في الدراسات التربوية.

وتتمثل الفجوة في هذا المقياس في (٢٢) عبارة مقسمة إلى خمس فجوات متتابعة متمثلة في الأبعاد الخمسة التي يشتمل عليها المقياس:

١. بُعد الملموسية (Tangible): ويقاس حدائة الشكل والاهتمام بمظاهر الخدمة المقدمة.
٢. بُعد الدقة (Reliability): ويقاس صحة المعلومات والبيانات المقدمة وتحري الموضوعية
٣. بُعد الاستجابة (Responsiveness): ويقاس تقديم الخدمة في وقتها المناسب، وسرعة التفاعل مع المستفيد، واستعداد العاملين في تقديم الخدمة فور طلبها.

٤. بُعد الطمأنينة (Assurance): ويقاس ثقة المستفيد بالمؤسسة، وشعوره بالتقبل، وتوفير درجة عالية من الارتياح والأمان والسلامة. وتقديم الخدمة بدون أخطاء.

٥. بُعد التعاطف (Empathy): ويقاس درجة الاهتمام بشخص المستفيد، وتفهم مشاعره واحتياجاته، واحترامه، وإظهار الرغبة في خدمته.

### تقنين المقياس:

١. حرص الباحث على المحافظة على مضمون المقياس، والالتزام بأبعاده، وعباراته.

٢. قام الباحث باختيار عبارات ذات طابع تربوي، وتكون قريبة جدا في مضمونها من عبارات المقياس الأساسية على أن تعبر عن الخدمة المقدمة من قسم أصول التربية بكلية العلوم الاجتماعية لطلاب وطالبات الماجستير الدارسين فيه.

٣. قام الباحث بعرض المقياس على ١١ عضوا من أعضاء هيئة التدريس في القسم تتوفر فيهم الخبرة في تحكيم مثل هذه الأداة، والخبرة في طبيعة عمل القسم وإمكاناته، وعلاقته بالطلاب.

٤. قام الباحث بتعديل العبارات التي اتفق عليها أكثر من محكم ليظهر المقياس بصورته النهائية.

### الصدق والثبات:

قام الباحث من التأكد من صدق المقياس وثباته في الإجراءات التالية:

أولا: صدق المقياس. تم التأكد من الصدق ببعديه الصدق الظاهري، وصدق المضمون :

## الصدق الظاهري:

من خلال تطبيق مقياس تم استخدامه في كثير من الدراسات. كما قام الباحث بتقنيته ثم عرضه على (١١) عضوا من أعضاء هيئة التدريس بقسم أصول التربية (ملحق بالبحث قائمة بأسمائهم ودرجاتهم العلمية) ثم مراجعته وتعديل العبارات التي اتفق اثنان من المحكمين عليه. حتى ظهر بصورته النهائية

## صدق الاتساق الداخلي:

لتأكد من تماسك العبارات بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه نقوم بقياس صدق الاتساق الداخلي للأداة من خلال بيانات استجابات أفراد الدراسة بحساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.

**الفترة بين توزيع الجولة الأولى والجولة الثانية للاستبانة:** كان الفارق الزمني بين الجولتين الأولى والثانية ٢٨ يوما، وهي مدة كافية لعدم تأثر إجابات الطلاب في الفترتين وكان ذلك في آخر الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ١٤٣٥ / ١٤٣٦ هـ.

## جدول (٢) معاملات الارتباط لكل عبارة من عبارات

### المحور بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه

معامل الارتباط		م
الجولة الثانية	الجولة الأولى	
بعد الملموسية		
**٠,٨٣٠	**٠,٧٠١	١
**٠,٨٦٨	**٠,٨٥٩	٢
**٠,٤٢٨	**٠,٤٣٦	٣
**٠,٨١٣	**٠,٨٢٠	٤
بعد الدقة		
**٠,٧٢١	**٠,٦٧٨	٥

معامل الارتباط		م
الجولة الثانية	الجولة الأولى	
**٠,٦٧٠	**٠,٧٨٣	٦
**٠,٨٨٢	**٠,٧٥٨	٧
**٠,٦٥٥	**٠,٦٤٢	٨
**٠,٧٠٣	**٠,٧١٨	٩
بعد الاستجابة		
**٠,٦٠٠	**٠,٦٩٦	١٠
**٠,٥٦٩	**٠,٤٣٩	١١
**٠,٧١٨	**٠,٧٨٠	١٢
**٠,٦٦٥	**٠,٨٠٨	١٣
بعد الطمأنينة		
**٠,٧٦٨	**٠,٧٦٦	١٤
**٠,٦٧٢	**٠,٨٥٢	١٥
**٠,٧٤٥	**٠,٨٥٦	١٦
بعد التعاطف		
**٠,٦٢٢	**٠,٦٣٩	١٧
**٠,٧٨٣	**٠,٧٠٢	١٨
**٠,٧٥٩	**٠,٥٦٥	١٩
**٠,٧٧٠	**٠,٤٨٣	٢٠
**٠,٧٧٧	**٠,٧٣٤	٢١
**٠,٨٤١	**٠,٧٠٩	٢٢

(\*\*) دالة عند ٠,٠١

يتضح من الجدول رقم (٢) أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى

(٠,٠١)، مما يشير إلى الاتساق الداخلي بين فقرات البُعد والدرجة الكلية للبعد.

## ثبات أداة الدراسة:

تم حساب ثبات الأداة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ ويوضح الجدول رقم (٣) قيمة معامل الثبات لكل جزء من أجزاء المقياس.

الجدول (٣) قيم معاملات الثبات لكل محور من محاور الاستبانة

معامل الثبات		المحور
الجولة الثانية	الجولة الأولى	
٠,٧٤٥	٠,٦٩٧	بعد الملموسية
٠,٧١٠	٠,٧٦٢	بعد الدقة
٠,٦٨٣	٠,٦٤٢	بعد الاستجابة
٠,٦٩٥	٠,٧٦٣	بعد الطمأنينة
٠,٨٥٤	٠,٦٩٥	بعد التعاطف
٠,٨٩٣	٠,٨٦٩	كامل الاستبانة

ويتضح من الجدول رقم (٣) أن قيم معاملات الثبات مرتفعة مما يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

## عرض النتائج :

توصلت الدراسة إلى نتائج مهمة، وهي مرتبة حسب أسئلة الدراسة :

السؤال الأول: ما الفروق بين ما يدركه الطلاب وما يتوقعونه في أبعاد الخدمة

المقدمة لهم من قسم أصول التربية ؟

## الجدول رقم (٤) ( المتوسط الموزون لأبعاد الخدمة كما يراها الطلاب والطالبات :

م	الأبعاد	متوسط الخدمة المتوقعة	متوسط الخدمة المدركة	الفجوة	قيمة T	الترتيب
١	بعد الاستجابة	٤.٤٩	٣.٤٣	١.٠٦	*١٥.٣٠-	١
٢	بعد التعاطف	٤.٦١	٣.٥٦	١.٠٥	*١٦.٤٥-	٢
٣	بعد الطمأنينة	٤.٤٥	٣.٤٣	١.٠٢	*١٢.١٢-	٣
٤	بعد الملموسية	٤.٢٩	٣.٢٩	١	*١٢.٣٨-	٤
٥	بعد الدقة	٤.٤٤	٣.٧٩	٠.٦٥	*٩.٤٠-	٥
	متوسط الأبعاد	٤.٤٧	٣.٥٢	٠.٩٥	*١٧.٥٥-	

(\*) دالة عند ٠,٠٥

من الجدول السابق يتبين أن :

### بالنسبة للجودة المتوقعة:

١. فقد حقق بعد التعاطف أعلى متوسط (٤,٦١) ، وهذه النتيجة طبيعية و متوقعة ؛

فالتالي يأمل أن يكون أعضاء هيئة التدريس والموظفين في القسم لهم نزعة تعاطف مع الطلاب.

٢. تلاه بعد الاستجابة (٤,٤٩) ثم بعد الطمأنينة (٤,٤٥) ، ثم بعد الدقة (٤,٤٤) ؛

فالتالي قد يتوقع أن هذا البعد يسبب له مزيد من الأعباء ، وأخيرا الملموسية (٤,٢٩) ؛ فالتالي في هذه المرحلة ليس بحاجة كبيرة للتحفيز الخارجي على

الدراسة والاعطاء ؛ لأن تحفيزه الداخلي كافٍ لدفعه للاستمرار في الدراسة.

- أما بالنسبة للجودة المدركة: فقد جاء بُعد الدقة في الترتيب الأول بمتوسط

(٣,٧٩) ، ثم تلاه بُعد التعاطف (٣,٥٦) ، ثم بُعد الاستجابة والطمأنينة بمتوسط (٣,٤٣) ،

وأخيرا بُعد الملموسية بمتوسط (٣,٢٩) .

- أما بالنسبة للفجوة بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة : فقد كانت أكبر فجوة في بعد الاستجابة ومقدارها (١,٠٦)، ثم تلاها بُعد التعاطف (١,٠٥)، ثم بعد الطمأنينة (١,٠٢)، ثم بعد الملموسية (١)، وأخيرا بعد الدقة (٠,٦٥).

وتفصيل الفروق في الأبعاد والعبارات المندرجة تحتها فهي كالتالي:

الجدول رقم (٥) بُعد الملموسية

م	العبارات	متوسط الخدمة المتوقعة	متوسط الخدمة المدركة	الفجوة	قيمة T
١	توفر المرافق الخدمية التي يحتاجها الطالب (مصلى / قرطاسية..).	٤,١٣	٢,٦٤	١,٤٩	*١٢,١٣-
٢	المباني مناسبة للعملية التعليمية.	٤,٢٥	٣,١٨	١,٠٧	*٨,٨٠-
٣	مظهر الأساتذة والموظفون مرتب ونظيف	٤,٤٠	٤,٤٢	-٠,٠٢	٠,٢٧٠
٤	تحتوي القاعات الدراسية على وسائل وأجهزة تعليم مناسبة	٤,٤١	٢,٩٥	١,٤٦	*١١,٩٧-
	متوسط بعد الملموسية	٤,٢٩	٣,٢٩	١	*١٢,٣٨-

(\*) دالة عند ٠,٠٥

يتبين من الجدول :

وجود فجوة موجبة ودالة إحصائيا في ثلاث عبارات هي: توفر المرافق الخدمية التي يحتاجها الطالب (مصلى / قرطاسية..)، والمباني مناسبة للعملية التعليمية، وتحتوي القاعات الدراسية على وسائل وأجهزة تعليم مناسبة، وفيما يلي توضيح ذلك :

١. توفر المرافق الخدمية التي يحتاجها الطالب (مصلى / قرطاسية..): جاءت هذه العبارة أول ترتيب عبارات هذا البعد، يتوفر في الجامعة جامع خادم الحرمين الشريفين؛ ولكن لتوسطه بين الكليات، ولتداخل أوقات الصلاة (خاصة صلاتي المغرب والعشاء) مع أوقات المحاضرات فإن كثير من الطلاب يرغبون في توفير مصلى مناسب داخل الكلية.

كما تتوفر خدمات التغذية وخدمات القرطاسية وتصوير المستندات، لكنها أقل من أن تفي بحاجة الطلاب مما ينتج عنه زحام وهدر للوقت، فكثير من الطلاب يحضرون ما يحتاجونه من تغذية (القهوة والشاي من منازلهم).

٢. **تحتوي القاعات الدراسية على وسائل وأجهزة تعليم مناسبة:** تولي الجامعة الأجهزة ووسائل وتقنيات التعليم اهتماما كبيرا، لكن أحيانا توفر الأجهزة دون أن يصابها تدريب على استخدامها، أو تعريف بخصائصها وميزاتها. مما يفقد هذه الأجهزة كثيرا من فائدتها.

٣. **مناسبة المباني للعملية التعليمية:** تمتلك الجامعة العديد من المباني والمرافق، لكن نظرا لتباعد هذه المرافق وكثرة أعداد الطلاب فإن مشكلة المواصلات وخدمات النقل داخل الجامعة تسبب إزعاجا وإخلالا بمواعيد محاضرات الطلاب.

**الجدول رقم (٦) بُعد الدقة**

م	العبارة	متوسط الخدمة المتوقعة	متوسط الخدمة المدركة	الفجوة	قيمة T
١	تطبيق الخطة الدراسية لكل المقررات بشكل دقيق.	٤,٢٤	٣,٧٣	٠,٥١	*٤,٩٨-
٢	المقررات ذات أهمية تطبيقية.	٤,٥٢	٣,٤٨	١,٠٤	*١٠,٢٠-
٣	لدى الأساتذة القدرة العلمية على إفادة الطلاب.	٤,٦٨	٣,٨٩	٠,٧٩	*٩,٦٨-
٤	الأساتذة ملتزمون بأوقات المحاضرات.	٤,٥٤	٤,٤٤	٠,١٠	١,٢٣-
٥	يقيم الأساتذة أداء الطلاب بدقة.	٤,٢٦	٣,٤٦	٠,٨٠	*٧,٢٢-
	متوسط بُعد الدقة	٤,٤٤	٣,٧٩	٠,٦٥	*٩,٤٠-

(\*) دالة عند ٠,٠٥

يتبين من الجدول وجود فروق دالة إحصائية في أربع عبارات هي:



تطبيق الخطة الدراسية لكل المقررات بشكل دقيق، والمقررات ذات أهمية تطبيقية، ولدى الأساتذة القدرة العلمية على إفادة الطلاب، يقيّم الأساتذة أداء الطلاب بدقة.

. جاءت الفجوة في عبارة: **المقررات ذات أهمية تطبيقية** في المرتبة الأولى (١,٠٤)، فالطلاب يرون أن هناك سيطرة للجانب المعرفي النظري على الجانب التطبيقي في كثير من المقررات.

. وجاءت بعدها عبارة: **يقيّم الأساتذة أداء الطلاب بدقة** بفجوة قدرها (٠,٨٠) فكثير من الطلاب يعتقدون أنهم يستحقون درجات تحصيلية أكثر مما يعطون.

#### الجدول رقم (٧) بُعد الاستجابة

م	العبارة	متوسط الخدمة المتوقعة	متوسط الخدمة المدركة	الفجوة	قيمة T
١	الجدول الدراسية وأوقات ومكان الدراسة تعلن في وقتها المناسب.	٤,٦٤	٣,٧١	٠,٩٣	*٨,٤٦-
٢	الدراسة جادة طوال فترة الدراسة.	٤,٤٧	٤,٤٨	٠,٠١-	*٣,٣٦
٣	لدى القسم قنوات تواصل مع الطلاب للإجابة على استفساراتهم.	٤,٥٧	٢,٧٧	١,٨٠	*١٥,٥٣-
٤	النظر في شكاوى الطلاب بجدية.	٤,٦٠	٢,٨٠	١,٨٠	*١٦,٥٧-
	متوسط بُعد الاستجابة	٤,٤٩	٣,٤٣	١,٠٦	*١٥,٣٠-

(\*) دالة عند ٠,٠٥

يتبين من الجدول :

وجود فجوة دالة إحصائية في جميع عبارات هذا البُعد.

١. جاءت عبارة: **لدى القسم قنوات تواصل مع الطلاب للإجابة على**

**استفساراتهم** كأعلى فجوة في هذا البُعد وفي المقياس بشكل عام أيضا (١,٨٠).

فالطلاب يحتاجون مزيد من فتح قنوات لتواصل القسم معهم.

٢. وافقت معها في مقدار الفجوة عبارة: النظر في شكاوى الطلاب بجدية، فالطلاب لهم حاجات ورغبات واستفسارات وشكاوى ويعتمدون أن من حقهم أن ينظر في شكاواهم ودعاواهم.

### الجدول رقم (٨) بُعد الطمأنينة

م	العبارة	متوسط الخدمة المتوقعة	متوسط الخدمة المدركة	الفجوة	قيمة T
١	يتفهم الأساتذة ظروف الطلاب المؤثرة على دراستهم.	٤.٤٩	٣.٣٢	١.١٦	-١٠.٥٢*
٢	اللوائح والأنظمة تطبق بشكل دقيق.	٤.٣٢	٣.٦٢	٠.٦٩	-٦.٨١*
٣	التعامل مع الطلاب بشفافية.	٤.٥٧	٣.٣٦	١.٢١	-١١.٥٧*
	متوسط بُعد الطمأنينة	٤.٤٥	٣.٤٣	١.٠٢	-١٢.١٢*

(\* دالة عند ٠,٠٥)

يتبين من الجدول وجود فجوات دالة إحصائيا في جميع عبارات هذا البُعد. وفيما يلي

توضيح ذلك :

١. جاءت عبارة **التعامل مع الطلاب بشفافية** في المرتبة الأولى في مقدار الفجوة

(١,٢١) فالطلاب يرون أن من حقهم إعطاء مزيد من الشفافية في العمل سواء في توزيع الموضوعات أو التكاليف ومواعيد تسليمها، أو توزيع الدرجات.

٢. وبعدها جاءت عبارة: **يتفهم الأساتذة ظروف الطلاب المؤثرة على دراستهم**؛

ومقدار الفجوة بين المتوسطين (١,١٦). يرى كثير من الطلاب أن لديهم ظروفًا متنوعة

تستحق المراعاة وتؤثر على دراستهم وتحصيلهم.

### الجدول رقم (٩) بُعد التعاطف

م	العبارة	متوسط الخدمة المتوقعة	متوسط الخدمة المدركة	الفجوة	قيمة T
١	علاقة الأساتذة بالطلاب تقوم على التقدير والاحترام.	٤,٧٧	٤,٣٢	-٠,٤٥	-٥,٧٦
٢	مصلحة الطلاب في مقدمة اهتمامات القسم.	٤,٦١	٣,٣٨	-١,٢٣	-١٢,٧١
٣	أوقات الدراسة مناسبة للطلاب.	٤,٦١	٤,١٠	-٠,٥١	*٥,٦٢
٤	المرشد العلمي يقدم المشورة الكافية للطلاب.	٤,٥٥	٣,٠١	-١,٥٤	*١٣,١٥
٥	أعضاء هيئة التدريس يقدمون الدعم والتشجيع للطلاب.	٤,٥٧	٣,٥٠	-١,٠٧	*١١,٠٤
٦	المعلومات التي يحتاجها في دراستهم الطلاب توفر لهم بسهولة.	٤,٦١	٣,٠٩	-١,٥٢	*١٥,٣١
	متوسط بُعد التعاطف	٤,٦١	٣,٥٦	-١,٠٥	*١٦,٤٥

(\*) دالة عند ٠,٠٥

يتبين من الجدول وجود فجوات دالة إحصائية في جميع عبارات هذا البُعد. عامة الطلاب والطالبات يرون أن هذا البعد يحتاج إلى مزيد من الاهتمام فبالرغم من نضجهم واكتمال قدراتهم ويحتمل أن سبب القصور في هذا الجانب زيادة الأعباء على إدارة القسم وكذلك أعضاء هيئة التدريس ، ولكون الطلاب في مرحلة دراسية متقدمة قد يتوقع أن حاجتهم للتعاطف قليلة.

١. جاءت في المرتبة الأولى في مقدار الفجوة: **المرشد العلمي يقدم المشورة الكافية للطلاب (- ١,٥٤)** ؛ فالطالب بحاجة إلى مرشد علمي يتواصل معه يقدم له النصائح والتوجيهات، والمعلومات التي يحتاجها.

٢. وبعدها عبارة: **المعلومات التي يحتاجها الطلاب في دراستهم تتوفر لهم بسهولة** بفجوة قدرها (-١,٥٢). فالطالب بحاجة إلى كثير من المعلومات واللوائح والأنظمة عن الدراسة وعن الخدمات التي تقدمها له الجامعة، وكافة حقوقه وواجباته.

٣. ثم عبارة: **مصلحة الطلاب في مقدمة اهتمامات القسم** بفجوة قدرها (-١,٢٣). يرى الطلاب أنهم من أهم محاور العملية التعليمية في الجامعة ومن حقهم أن يحضون بمزيد من الاهتمام في القسم.

**السؤال الثاني: ما الفروق بين ما يدركه الطلاب وما يتوقعونه في أبعاد الخدمة**

**المقدمة لهم من قسم أصول التربية تعزى لمتغير نوع الدراسة (صباحي / مسائي)؟**

- اختبار (T) لمعرفة الفروق الإحصائية بحسب متغير نظام الدراسة:

**جدول (١٠) يوضح اختبار (T) لبيان الفروق بين إجابات أفراد العينة**

**بحسب متغير نظام الدراسة من خلال حساب الفجوة**

الأبعاد	نوع الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	الدالة الإحصائية
بعد الملموسية	صباحي	٠,٥٥٠	٠,٨٥٢	١٨٢	٣,٧٠٧-	*٠,٠٠٠
	مسائي	١,١٨	١,١٣			
بعد الدقة	صباحي	٠,٩٦٦	٠,٨٩٤	١٨٢	٣,٠٠١	*٠,٠٠٣
	مسائي	٠,٥٢٠	٠,٩٢٩			
بعد الاستجابة	صباحي	١,١٣	٠,٨٥٣	١٨٢	٠,٧٧٧-	٠,٤٣٨
	مسائي	١,٠٢	٠,٩٦٨			
بعد الطمأنينة	صباحي	١,١١	١,٠٣	١٨٢	٠,٧١٣	٠,٤٧٧
	مسائي	٠,٩٧٩	١,١٧			
بعد التعاطف	صباحي	١,١٤	٠,٨٠٨	١٨٢	٠,٩٠١	٠,٣٦٩
	مسائي	١,٠١٥	٠,٨٩١			
مجموع الأبعاد	صباحي	٠,٩٨٩	٠,٦٥٢	١٨٢	٠,٥٠٤	٠,٦١٥
	مسائي	٠,٩٣٠	٠,٧٦١			

(\*) دالة عند ٠,٠٥

يتبين من الجدول رقم (١٠) ما يلي:

١. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة في **بعد الملموسية** لصالح نظام الدراسة المسائي، حيث بلغ معامل T (-٣.٧٠٧) عند درجة حرية (١٨٢) ومستوى دلالة (٠,٠٠) وهو أصغر من (٠,٠٥). ربما يعود ذلك لأن الطالبات في الفترة المسائية يدرسن في مبنى مؤقت مستأجر (مركز النفل) ولا تتوفر فيه الخدمات الكافية.

٢. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة في **بعد الدقة** لصالح نظام الدراسة الصباحي، حيث بلغ معامل T (٣,٠٠١) عند درجة حرية (١٨٢) ومستوى دلالة (٠,٠٠٣) وهو أصغر من (٠,٠٥). ولعل سبب ذلك يعود لكون النظام المسائي عمل إضافي برسوم على الطلاب، وتتعدد جهات الإشراف عليه فيكون أكثر انضباطية (كلية العلوم الاجتماعية، وعمادة خدمة المجتمع).

٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة في **بعد الاستجابة**. حيث بلغ معامل T (٠,٧٧٧) عند درجة حرية (١٨٢) ومستوى دلالة (٠,٤٣٨) وهو أكبر من (٠,٠٥).

٤. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة في **بعد الطمأنينة**. حيث بلغ معامل T (٠,٧١٣) عند درجة حرية (١٨٢) ومستوى دلالة (٠,٤٧٧) وهو أكبر من (٠,٠٥).

٥. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة في **بعد التعاطف**. حيث بلغ معامل T (٠,٩٠١) عند درجة حرية (١٨٢) ومستوى دلالة (٠,٣٦٩) وهو أكبر من (٠,٠٥).

٦. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة في مجموع الأبعاد. حيث بلغ معامل T (٠,٥٠٤) عند درجة حرية (١٨٢) ومستوى دلالة (٠,٦١٥) وهو أكبر من (٠,٠٥).

السؤال الثالث: ما الفرق بين ما يدركه الطلاب وما يتوقعونه في أبعاد الخدمة المقدمة لهم

من قسم أصول التربية تعزى لمتغير التخصص (التربية الإسلامية / أصول التربية)؟

جدول (١١) يوضح اختبار (T) لبيان الفرق بين إجابات أفراد العينة

بحسب متغير التخصص من خلال حساب الفجوة

الأبعاد	التخصص	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	الدلالة الإحصائية
بعد الملموسية	التربية الإسلامية	٠,٨٥٠	١,٠١	١٨٢	١,٤٨٨-	٠,١٣٩
	أصول التربية	١,٠٩	١,١٤			
بعد الدقة	التربية الإسلامية	٠,٧٧٥	٠,٩٦٩	١٨٢	١,٤٣٩	٠,١٥٢
	أصول التربية	٠,٥٧١	٠,٩١٤			
بعد الاستجابة	التربية الإسلامية	١,٠٢	٠,٨٩١	١٨٢	٠,٣٢٤-	٠,٧٤٦
	أصول التربية	١,٠٧	٠,٩٦٦			
بعد الطمأنينة	التربية الإسلامية	١,٠١	١,٢٢	١٨٢	٠,٠٤٠-	٠,٩٦٨
	أصول التربية	١,٠٢	١,٠٨			
بعد التعاطف	التربية الإسلامية	١,١٢	٠,٩٣٧	١٨٢	٠,٩٣٧	٠,٣٥٠
	أصول التربية	١,٠٠٤	٠,٨٢٠			
مجموع الأبعاد	التربية الإسلامية	٠,٩٦٣	٠,٧٢٣	١٨٢	٠,٢٣٣	٠,٨١٦
	أصول التربية	٠,٩٣٧	٠,٧٤٠			

(\*) دالة عند ٠,٠٥

يتبين من الجدول رقم (١١) ما يلي:

١. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة في بعد الملموسية، حيث بلغ معامل T (-١,٤٨٨) عند درجة حرية (١٨٢) ومستوى دلالة (٠,١٣٩) وهو أكبر من (٠,٠٥).

٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة في بعد الدقة، حيث بلغ معامل T (١,٤٣٩) عند درجة حرية (١٨٢) ومستوى دلالة (٠,١٥٢) وهو أكبر من (٠,٠٥).

٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة في بعد الاستجابة، حيث بلغ معامل T (-٠,٣٢٤) عند درجة حرية (١٨٢) ومستوى دلالة (٠,٧٤٦) وهو أكبر من (٠,٠٥).

٤. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة في بعد الطمأنينة، حيث بلغ معامل T (-٠,٠٤٠) عند درجة حرية (١٨٢) ومستوى دلالة (٠,٩٦٨) وهو أكبر من (٠,٠٥).

٥. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة في بعد التعاطف، حيث بلغ معامل T (٠,٩٣٧) عند درجة حرية (١٨٢) ومستوى دلالة (٠,٣٥٠) وهو أكبر من (٠,٠٥).

٦. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة في مجموع الأبعاد، حيث بلغ معامل T (٠,٢٣٣) عند درجة حرية (١٨٢) ومستوى دلالة (٠,٨١٦) وهو أكبر من (٠,٠٥).

ويرى الباحث أن هذه النتيجة طبيعية؛ لكون البرنامجين (أصول التربية والتربية الإسلامية) ينتميان لقسم واحد، والأساتذة في القسم يدرسون لكلا البرنامجين، ويشترك البرنامجين في ٥٠% من المقررات (مقررات المستوى الأول والثاني).

**السؤال الرابع: ما الفرق بين ما يدركه الطلاب وما يتوقعونه في أبعاد الخدمة**

**المقدمة لهم من قسم أصول التربية تعزى لمتغير الجنس (طلاب / طالبات)؟**

**جدول (١٢) يوضح اختبار (T) لبيان الفرق بين إجابات أفراد العينة بحسب متغير الجنس**

**من خلال حساب الفجوة**

الأبعاد	الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	الدلالة الإحصائية
بعد الملموسية	طلاب	٠,٧٨١	١,٠٠٢	١٨٢	٢,١٩٥-	*٠,٠٢٩
	طالبات	١,١٤	١,١٣			
بعد الدقة	طلاب	٠,٨٣٨	٠,٨٣٤	١٨٢	٢,١٩٧	*٠,٠٢٤
	طالبات	٠,٥٣٠	٠,٩٨٥			
بعد الاستجابة	طلاب	١,١٥	٠,٩١٣	١٨٢	١,١٧٠	٠,٢٤٣
	طالبات	٠,٩٩١	٠,٩٤٧			
بعد الطمأنينة	طلاب	١,٠٠٩	١,٠٧	١٨٢	٠,٠٨٤-	٠,٩٣٣
	طالبات	١,٠٢	١,١٨			
بعد التعاطف	طلاب	١,٠٤	٠,٨٨٨	١٨٢	٠,٠٧٨-	٠,٩٣٨
	طالبات	١,٠٥	٠,٨٥٨			
مجموع الأبعاد	طلاب	٠,٩٦٥	٠,٧٣١	١٨٢	٠,٢٧١	٠,٧٨٧
	طالبات	٠,٩٣٥	٠,٧٣٥			

(\*) دالة عند ٠,٠٥

يتبين من الجدول رقم (١٢) ما يلي:

١. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة في بعد الملموسية لصالح الطالبات، حيث بلغ معامل T (- ٢,١٩٥) عند درجة حرية (١٨٢) ومستوى دلالة (٠,٠٢٩) وهو أصغر من (٠,٠٥). نظرا لكون طالبات الفترة المسائية يدرسن



- في مركز خارج الجامعة (مركز النفل) وهو مبنى مؤقت ومستأجر وهو مبنى غير مهياً تماماً للدراسات العليا وهن أكثر عدداً من طالبات الفترة الصباحية.
٢. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة في **بعد الدقة** لصالح الطلاب، حيث بلغ معامل T (٢,١٩٧) عند درجة حرية (١٨٢) ومستوى دلالة (٠,٠٢٤) وهو أصغر من (٠,٠٥). يبدو أن هذه النتيجة ترتبط بوجهة الضبط فالتطالبات في الغالب وجهة الضبط تكون داخلية بمعنى أنها تلقي اللوم على نفسها أكثر من لوم الأساتذة في حال لم تكن النتيجة مرضية، أما الطلاب فيميلون لكون جهة الضبط خارجية ففي حال الإخفاق أو عدم الحصول على نتيجة مرضية.
٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة في **بعد الاستجابة**، حيث بلغ معامل T (١,١٧٠) عند درجة حرية (١٨٢) ومستوى دلالة (٠,٢٤٣) وهو أكبر من (٠,٠٥).
٤. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة في **بعد الطمأنينة**، حيث بلغ معامل T (-٠,٠٨٤) عند درجة حرية (١٨٢) ومستوى دلالة (٠,٩٣٣) وهو أكبر من (٠,٠٥).
٥. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة في **بعد التعاطف**، حيث بلغ معامل T (-٠,٧٨) عند درجة حرية (١٨٢) ومستوى دلالة (٠,٩٣٨) وهو أكبر من (٠,٠٥).
٦. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة في **مجموع الأبعاد**، حيث بلغ معامل T (٠,٢٧١) عند درجة حرية (١٨٢) ومستوى دلالة (٠,٧٨٧) وهو أكبر من (٠,٠٥).

\* \* \*

## التوصيات والمقترحات :

### التوصيات:

١. إعطاء مزيد من الاهتمام في بعدي الاستجابة والتعاطف ؛ وذلك استنادا إلى النتيجة التي تنص على أن أكبر فجوة بين الخدمة المتوقعة والمدركة كانت في هذين البعدين.
٢. الاهتمام بتوفير المرافق الخدمية كالمصلى والقرطاسية والتغذية ؛ وذلك استنادا للنتيجة التي تنص على وجود فجوة موجبة ودالة إحصائيا في عبارة توفر المرافق الخدمية التي يحتاجها الطالب.
٣. صيانة الأجهزة التعليمية الموجودة في القاعات الدراسية، والتدريب عليها ؛ وذلك استنادا للنتيجة التي تنص على وجود فجوة موجبة ودالة إحصائيا في عبارة تحتوي القاعات الدراسية على وسائل وأجهزة تعليم مناسبة.
٤. إيجاد حلول سريعة وعاجلة لمشكلة المواصلات داخل الجامعة التي تؤرق الطلاب، وتؤثر على سير العملية التعليمية ؛ وذلك استنادا للنتيجة التي تنص على وجود فجوة موجبة ودالة إحصائيا في عبارة ١,٨. مناسبة المباني للعملية التعليمية.
٥. مراجعة المقررات الدراسية انطلاقا من مبدأ الاهتمام بالجانب التطبيقي، بحيث تبرز التدريب على المهارات والقيم والمشكلات التي يتطلبها الميدان التربوي ؛ وذلك استنادا للنتيجة التي تنص على وجود فجوة موجبة ودالة إحصائيا في عبارة المقررات ذات أهمية تطبيقية.

٦. أن تكون عملية تقويم أداء الطلاب دقيقة وواضحة ليعرف الطالب نقاط القوة ونقاط الضعف عنده ، وذلك استنادا إلى النتيجة التي تنص على وجود فجوة موجبة ودالة إحصائيا في عبارة يقيّم الأساتذة أداء الطلاب بدقة .
٧. الاهتمام بتواصل القسم مع الطلاب للإجابة عن استفساراتهم وتساؤلاتهم ؛ وذلك استنادا إلى النتيجة التي تنص على وجود فجوة موجبة ودالة إحصائيا في عبارة لدى القسم قنوات تواصل مع الطلاب للإجابة على استفساراتهم.
٨. تشكيل لجنة في القسم للنظر في شكاوى الطلاب والرد عليها ، وذلك استنادا إلى النتيجة التي تنص على وجود فجوة موجبة ودالة إحصائيا في عبارة النظر في شكاوى الطلاب بجدية.
٩. التعامل مع الطلاب من قبل أعضاء هيئة التدريس والإداريين بالقسم بدرجة عالية من الشفافية والوضوح ؛ وذلك استنادا إلى النتيجة التي تنص على وجود فجوة موجبة ودالة إحصائيا في عبارة التعامل مع الطلاب بشفافية.
١٠. إعطاء الطلاب فرصة لعرض مشكلاتهم وتفهمها، وإظهار التعاطف معهم، ومعاملتهم بروح أبوية ؛ وذلك استنادا إلى النتيجة التي تنص على وجود فجوة موجبة ودالة إحصائيا في عبارة يتفهم الأساتذة ظروف الطلاب المؤثرة على دراستهم.
١١. أن يعين مرشد علمي لكل طالب من بداية قبوله يكون مرجعا ومستشارا له لتوعيته بالإجراءات المطلوبة منه ، وذلك استنادا إلى النتيجة التي تنص على وجود فجوة موجبة ودالة إحصائيا في عبارة المرشد العلمي يقدم المشورة الكافية.

١٢. إعداد ملف ورقي أو إلكتروني يحتوي على جميع المعلومات التي يحتاجها مثل الخطط الدراسية، والمقررات والساعات واللوائح والأنظمة؛ وذلك استناداً إلى النتيجة التي تنص على وجود فجوة موجبة ودالة إحصائية في عبارة المعلومات التي يحتاجها الطلاب في دراستهم توفر لهم بسهولة.

### المقترحات:

- استناداً لنتائج الدراسة وتوصياتها، فإن الباحث يقترح إجراء الدراسات التالية :
١. إجراء دراسة مشابهة كل ٣ سنوات (متوسط تخريج الدفعة ٣ سنوات) ليكون لدى القسم مؤشرات على جودة الأداء من وجهة نظر الطلاب.
  ٢. إجراء دراسات مشابهة على طلاب مرحلة البكالوريوس والماجستير والدكتوراه، وفي جميع التخصصات.
  ٣. إجراء دراسات لقياس رضا أعضاء هيئة التدريس عن ظروف العمل في الجامعة.

\* \* \*

## المراجع:

١. بركات، زياد : الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها. ٢٠١٠. المجلة الفلسطسنية للتربية المفتوحة عن بعد. المجلد ٢ العدد ٤ كانون الثاني ٢٠١٠.
٢. بركة، باكيناز: رضا المستفيدين كمدخل لإدارة الجودة الشاملة بالجامعات بالتطبيق على جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. اليمن. المجلد ٦ العدد ١٢. ٢٠١٣.
٣. جبار، عبدالعظيم: قياس جودة خدمة أنظمة المعلومات في جامعة ذي قار باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات (SERVQUAL). مجلة الإدارة والاقتصاد. العدد ٧٥. ٢٠٠٩.
٤. الجنابي، أميرة وطاهر، ناجحة: أثر أبعاد جودة التعليم التقني في تعزيز قيمة الزبون دراسة تطبيقية في المعهد التقني النجف. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية. كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة الكوفة. العراق. العدد ١٠. ٢٠٠٨.
٥. الحدابي، داود، وقشوة، هدى : جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. اليمن. العدد ٤. ٢٠٠٩.
٦. حسن، علاء وأحمد، ميسون: قياس أداء جامعة الموصل وتقييمه باستخدام بطاقة الأداء المتوازن دراسة حالة. مجلة العلوم الاقتصادية. جامعة الموصل. المجلد ٧. العدد ٢٨. أيار ٢٠١١.
٧. الحسينيه، سليم: مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكلياتهم دراسة مسحية. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. مجلد ٢٥. العدد ٢. ٢٠٠٩.

٨. الحولي، عليان وشلدان، فايز: أسباب الهدر التربوي بين طلبة الدراسات العليا في الجامعة الإسلامية بغزة وسبل علاجها. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. اليمن. المجلد ٦. العدد ١٢. ٢٠١٣.
٩. الربيعي، ليث والنعيمي، محمد وقدورة روان: أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة.
١٠. رجب، أحلام: تقويم خطة الدراسة بالدبلوم العامة للتربية وعلم النفس من وجهة نظر المعلمات دراسة تتبعية في المملكة العربية السعودية.
١١. زاهر، ضياء الدين (١٩٩٨): الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس بجامعات الخليج العربي، الرياض. مكتب التربية العربي لدول الخليج.
١٢. زرقان، ليلي: الجودة الشاملة في التعليم العالي: معاييرها ومتطلبات تطبيقها. مجلة عالم التربية. القاهرة. سنة ١٥. العدد ٤٨. ٢٠١٤.
١٣. الضبيب، أحمد (١٤٠٨): مستقبل الدراسات العليا في الجامعة. ندوة رسالة الماجستير بالجامعة. كلية الدراسات العليا بجامعة الملك سعود.
١٤. الطائي، رعد وصبيحة قاسم ومحمود الوادي: تقويم جودة الدراسات العليا في إحدى كليات جامعة بغداد في ضوء العوامل المؤثرة فيها. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. المجلد السادس. العدد ١١. ٢٠١٣.
١٥. عبد العظيم جبار: قياس جودة خدمة أنظمة المعلومات في جامعة ذي قار باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات (SERVQUAL). مجلة الإدارة والاقتصاد. العدد ٧٥ (٢٠٠٩).
١٦. علاء حسن، وميسون أحمد: قياس أداء جامعة الموصل وتقييمه باستخدام بطاقة الأداء المتوازن. دراسة حالة. مجلة العلوم الاقتصادية. العدد ٢٨ المجلد ٧ أيار ٢٠١١.

١٧. عيسى، محمد وأبو معطي وليد: تقويم برنامج الدراسات العليا بكلية التربية جامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب. مجلة بحوث التربية النوعية. جامعة المنصورة. العدد ١٩ يناير ٢٠١١
١٨. آل فيحان ، إيثار: تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة Q F D. مجلة الإدارة والاقتصاد. العدد ٦٧. ٢٠٠٧.
١٩. قادري، حليلة: الرضا الدراسي عند ل.م.د وأثره على جودة المنتج الجامعي: دراسة ميدانية بجامعة وهران والشلف. مجلة عالم التربية. المغرب. العدد ٢٢، ٢٣
٢٠. قدارة، عيسى: محددات جودة الخدمات التعليمية وأثرها على رضا الطلاب في الجامعات الأردنية من وجهة نظر تسويقية. المجلة العربية للعلوم الاقتصادية والإدارية. لبنان. العدد ٤. ٢٠٠٩
٢١. كدسة، ناصر: أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب: دراسة حالة طلبة برنامج إدارة الأعمال التنفيذي في جامعة الملك عبدالعزيز. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية. مصر. العدد ٢. ٢٠١٢.
٢٢. لحول، سامية وآخرون: أثر جودة خدمات التعليم الجامعي على تحقيق رضا الطالب. دراسة حالة. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. اليمن. المجلد ٨. العدد ٢٢. ٢٠١٥.
٢٣. مظلوم، حسين وخلف، كريم: تقويم برامج الدراسات العليا في جامعة القادسية من وجهة نظر الطلبة. مجلة القادسية في الآداب والعلوم التربوية. العددان ٣-٤. ٢٠٠٧.
٢٤. مظهر، عطيات وخالد، عطيات: تقييم برنامج الدبلوم العام في التربية في جامعة الحسين بن طلال من وجهة نظر الطلبة. المجلة الأردنية في العلوم التربوية. مجلد ٦. عدد ٣. ٢٠١٠.
٢٥. النبهاني، هلال وكاظم، مهدي: أنموذج مقترح لتطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي. مجلة شؤون اجتماعية. الإمارات العربية المتحدة. المجلد ٢٦. العدد ١٠٢. ٢٠٠٩

٢٦. Arambewela , Rodney & Hall , Johan: A COMPARATIVE ANALYSIS OF INTERNATIONAL EDUCATIONSATISFACTION USING SERVQUAL. Journal Of Research. Volume ٦. Special Issue (July. ٢٠٠٦)
٢٧. AMRAN RASLI, AHMADREZA SHEKARCHIZADEH AND MUHAMMAD JAWAD IQBAL: Perception of Service Quality in Higher Education: Perspective of Iranian Students of Malaysian Universities. Int. Journal of Economics and Management ٦(٢): ٢٠١ – ٢٢٠ (٢٠١٢). By Institute for International Management and Technology. All Rights Reserved.
٢٨. A.PARASURAMAN & VALARIE A. ZEITHAML & LEONARD L. BERRY: SERVQUAL :A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.
٢٩. Parves Sultan: Service quality in a higher education context: an integrated model.
٣٠. R. Sudarsan Outcomes: Based Evaluation of Post Graduate Diploma in Higher Education ٢ August ٢٠٠٨  
wikieducator.org/images/٩/٩٩/PID\_٣٩٠.pdf
٣١. Rodney Arambewela& John Hall: A COMPARATIVE ANALYSIS OF INTERNATIONAL EDUCATION SATISFACTION USING SERVQUAL. Journal of Services Research, Volume ٦, Special Issue



(July, ٢٠٠٦) (© ٢٠٠٦ by Institute for International Management and Technology. All Rights Reserved.

٣٢. KAY C. TAN & SEI W. KEK: Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL. Quality in Higher Education, Vol. ١٠, No. ١, April ٢٠٠٤

٣٣. Shpëtim Çerri: ASSESSING THE QUALITY OF HIGHER EDUCATION SERVICES USING A MODIFIED SERVQUAL SCALE. Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica, ١٤(٢), ٢٠١٢

٣٤. عبدالله الرشودل ضاء هيئة التدريس عن ظروف العمل في الجامعة. وفي جميع التخصصات.


٣٥. بة.ة حالة.ت العليا في الجامعات الأردنية

\* \* \*

perspective . Jordanian Journal for Educational Sciences. Volume 6. Number 3. 2010.

25. **Nabhani, Helal and Kazim Mehdi:** A proposal of application of quality standards in higher education institutions. Journal of Social Affairs. The United Arab Emirates . Volume 26. Number 102. 2009.

\* \* \*

- 
16. **Alaa Hassan and Ahmed Mason:** examining the performance of the University of Mosul, using the Balanced performance card. Case Study . Journal of Economic Sciences. Volume 28, Issue 7 May 2011.
  17. **Essa, Mohammed and Abu MotiWalid:** examining post graduate program at the Faculty of Education, University of Taif from the student and staff point of view. Specific Education Research Journal. Mansoura University . Issue January 19, 2011.
  18. **Al Faihan, Ethar:** examining the quality of educational service, using the quality function deployment (QFD) method, Management and Economics Journal. Number 67. 2007.
  19. **Qadri and Halima:** the Educational satisfaction of (L.M.D) and its impact on the academic product quality, field study at the University of Wahran and Chlef. Journal world of education. Morocco. Issue 22.23
  20. **Kdadh, Essa:** the standers of the quality of educational services, and their impact on student satisfaction, in Jordanian universities through marketing approach. Arab Journal of Economic and Administrative Sciences. Lebanon. Issue 4. 2009
  21. **Kadsah and Nasser:** the impact of the quality of educational service dimensions, on student satisfaction: from Business Administration students point of view, Executive study, at King Abdulaziz University. Scientific Journal of Research and Business Studies. Egypt. Issue 2. 2012.
  22. **Lhol , Samia and others:** the impact of the university education services quality on achieving the student satisfaction. Case Study . Arabic Journal to ensure the quality of university education. Yemen. Volume 8. Number 22. 2015.
  23. **Madlum, Hussein and Khalaf, Kareem:** examining Post Graduate programs at the University of Qadisiyah from students point of view. Qadisiyah Journal of Educational Art and Science. Nos. 3-4. 2007.
  24. **Medhir, Attiyat and Khaled, Attiyat:** Evaluation of the general diploma program in Education at Al-Hussein Bin Talal University from the students

- academic performance of their faculties, survey. Journal of Damascus University for economic and legal Science. Volume 25. Issue 2. 2009.
8. **Holi, Alian, And Sheldan, Fayez:** reasoning the educational losing, among graduate students, at the Islamic University in Gaza and ways to solve them. Arabic Journal to ensure the quality of university education. Yemen. Volume 6. Number 12. 2013.
  9. **Rubaie, Laith, and Al-Naimi, Mohammed, and Qadora, Rowan:** the impact of the quality of educational services and the quality of supervision the students on the satisfaction of the Graduate Studies in the Jordanian private universities.
  10. **Rajab, Aahlam:** Evaluation of the study plan of the General Diploma, Educational Psychology, from the female teachers point of view, longitudinal study in Saudi Arabia.
  11. **Zaher, Ziauddin:** scientific productivity of faculty stuff, in the universities of the Arabian Gulf, Riyadh. Arab Bureau of Education for the Gulf States. 1998.
  12. **Zarkan, Laila:** Total Quality in higher education: standards and application requirements. Journal education world . Cairo. The 15th year. Number 48. 2014.
  13. **Al Dhbaib, Ahmad:** The Future of Post Graduate Studies at the university. Seminar for Master's thesis at the university. College of Graduate Studies at King Saud University. 1408
  14. **Tai, Raad, SabihaKassem and Mahmoud Alwadi:** examining the quality of Graduate Studies in one of the faculties of the University of Baghdad, in the light of the factors affecting them. The Arabic Journal to ensure the quality of university education. Volume VI. Issue 11. 2013.
  15. **Abduazim Jabar:** examining the quality of information systems service, at the University of DhiQar, using a method of the gap between perceptions and expectations (SERVQUAL). Management and Economy Journal. No. 75 (2009).

## List of References:

1. **Barakat, Ziad:** the gap between the perceptions and expectations to examine the quality of services provided by the Al-Quds Open University, from the students point of view. 2010. Palestinian Journal of Open Education. Volume 2 Issue 4th January, 2010.
2. **Baraka, Baknz:** satisfaction of beneficiaries as an introduction to Total Quality Management (TQM) in universities, applied in the Egyptian University of Science and Technology. Arabic Journal to ensure the quality of university education. Yemen. Vol. 6 No. 12. 2013
3. **Jabbar, Abdulazim:** the Examination of the quality of service of information systems at the University of DhiQar, using the scale of gap between perceptions and expectations (SERVQUAL). Management and Economics Journal. Number 75. 2009
4. **al-Janabi, Amera,** and Tahir, najeha: the impact of technical education quality dimensions on the te promotion of the customer value, empirical Study in Najaf Technical Institute. Gari Journal of Economic and Administrative Sciences. College of Administration and Economics . Kufa University. Iraq . Number 10. 2008
5. **Alhaddabi, Dawod, and kashwa, Hoda:** the quality of educational services provided by the Education faculty of Hajjah, from the scientific departments students' point of view. Arabic Journal to ensure the quality of university education. Yemen. Issue 4. 2009.
6. **Hassan, Alaa, and Ahmed, Mason:** assessing the performance of the University of Mosul, using the Balanced performance card, case study. Journal of Economic Sciences. University of Al Mosul. Volume 7. Number 28. May 2011.
7. **Hassania, salim:** the degree of satisfaction of students of the Faculty of Economics at the University of Aleppo, the level of administrative and

The gap between the perceptions and expectations of the quality of educational services, which provided by Foundations of Education Department in Faculty of Social Sciences in Imam Muhammad bin Saud Islamic University, to master degree students

**Dr. Abdullatif Abdulaziz Alrabbah**

Associate Professor of Fundamentals of Education, College of Social Sciences  
Al-Imam Muhammad bin Saud Islamic University

**Abstract:**

There is a need to examine the satisfaction of the master degree students in Islamic Education Department and in Foundations of Education Department with the service that provided to them as part of quality of performance project, which carried out by Foundations of Education Department in Imam Muhammad bin Saud Islamic University. Consequently research questions came as follow:

1. What are the differences between what the students have expected and what they have received in regard to the dimensions of the educational service provided to them

2. How did the student expectation differ toward the service they expected and the service they received in regard to the dimensions of the educational service provided to them, according to their studying time (morning or evening) .

3. How did the student expectation differ toward the service they expected and the service they received in regard to the dimensions of the educational service provided to them, according to their educational backgrounds?


4. How did the student expectation differ toward the service they expected and the service they received in regard to the dimensions of the educational service provided to them, according to their genders?

The study applied descriptive survey approach, using the gap to examine the quality of service (SERVQUAL) that has been modified to suit the study.

**The most important results:**

1. In regard to the expected quality, the dimensions came as follow: Sympathy, response, reassurance, accuracy and finally tangibility. Where in respect to received services the dimensions came as follow: accuracy, Sympathy, response, reassurance and finally the tangibility.

2. In regard to the gap between the expected and perceived quality the dimensions came as follow: response, Sympathy, reassurance, tangibility and finally the accuracy.



مدى مطابقة استجابات اختبار أوتيس-لينون للقدرة المدرسية  
في صورته المعدلة للبيئة السعودية (الصورة S) مع نموذج راش

د. عزالدين عبدالله النعيمي  
قسم علم النفس - كلية العلوم الاجتماعية  
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

