

**جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلاب بجامعة شندي****The impact of educational service quality on students` satisfaction  
in Shendi University****د. الطيب حمد الزين عبدالله عثمان \*****\* كلية التربية، جامعة شندي****المستخلص:**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب بجامعة شندي، وتحديد مستوى جودة الخدمة ومستوى رضا الطلاب عن الخدمة المقدمة، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، تكونت عينة الدراسة من (٧١) طالب وطالبة منهم (٣٤) طالب (٣٧) طالبة، أخذت عشوائياً، تم استخدام نموذج الأداء الفعلي للخدمة المقدمة (SERVPERF) مقياساً لجودة الخدمة التعليمية، تم تحليل البيانات وصفيّاً باستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومعامل ألفا كرونباخ، واستنتاجياً باستخدام معامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار المتعدد. أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية لدى الطلاب جاء بمستوى متوسط، وكذلك جاء رضا الطلاب بمستوى متوسط، وكشفت عن عدم وجود أثر دال إحصائياً لجودة الخدمة التعليمية ككل وأبعادها (الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في رضا الطلاب.

**الكلمات المفتاحية:** جودة الخدمة التعليمية، رضا الطلاب.**Abstract:**

This study aims at investigating the impact of educational service quality on students` satisfaction of Shendi university students`, and to determine the level of service quality, and students` satisfaction. The researcher used the analytic descriptive method. Participants consisted of (71) students, (34) males, (37) females chosen randomly. Scale was administered, was (SERVPEF) to measure the service quality. Data were analyzed descriptively using means and standard deviation, Cornbach Alpha, and inferentially using Person correlations coefficient, and multiple regression analysis . The results showed that: A moderate level of educational service quality, and moderate level of students` satisfaction. And revealed that there was no statically significant impact of educational service quality totality and dimensions (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) in students` satisfaction.

**Keywords:** service quality, Students satisfaction , students.

## مقدمة:

لقد حظي موضوع الجودة في مؤسسات التعليم العالي باهتمام كبير في الآونة الأخيرة من قبل مقدمي الخدمة والمستفيدين منها على السواء، حيث تقوم الجامعات بتقديم العديد من الخدمات التي يحتاجها الطلاب، الأمر الذي يتطلب دراسة تلك المطلوبات للوفاء بها والمساهمة في رضا الطلاب عنها. وحاز مفهوم الخدمات التعليمية ورضا الطلاب عنها على اهتمام واسع من الباحثين في هذا المجال، وذلك بسبب الدور الذي تؤديه الجامعة في تبني ونشر العلم والمعرفة في جميع المجالات.

كما أن المصلحة العامة تقتضي توفير خدمات التعليم بالجودة المطلوبة من مقدمي الخدمة بهدف تحقيق الفائدة وتعظيم الأثر المترتب عليها، الأمر الذي يعزز من رضا الطلاب من الخدمة المقدمة والذي ينعكس إيجاباً على الجهات الأخرى ذات الصلة المستفيدة من جودة الخدمة بالمؤسسة التعليمية.

وتعد جودة الخدمة أمراً ملحاً لا يمكن الاستغناء عنه، فلم يعد الاكتفاء بالنجاحات التي تحققت مسبقاً، بل إنه ينبغي أن تجدد الجامعة سعيها المتواصل في بلوغ أهداف جديدة تشرك فيها طالبي الخدمة، تفضي إلى اتفاق نحو خارطة طريق جديدة لتطوير جودة الخدمة التعليمية.

وتعتبر جودة الخدمة التعليمية أداة تستخدم لخلق ميزة تنافسية قد تساعد مؤسسات التعليم العالي في التعامل مع التغيرات المتسارعة والمتغيرة في البيئة المحيطة (Kassim Bogari & Zain, 2013)، مما أدى إلى الضغط عليها لتحسين مستوى جودة وقيمة الأنشطة التي تقدمها الجامعة لطلابها (Heck & Johnsrud, 2000).

ولعل من أهم أسباب الاهتمام بمؤشرات جودة الخدمة التعليمية هو رفع وتحسين مستويات مخرجاتها وهذا ما تؤكد الموصفات القياسية التي تركز على متلقي الخدمة، مما يدعو الجامعة إلى تبني أساليب واضحة لمعرفة رضا الطلاب نحو الخدمات المقدمة، وعن أداءها واستجابتها لمتطلبات وحاجات الطلاب.

وعليه فقد أصبح مبحث جودة الخدمة في قطاع التعليم الجامعي متناولاً باستفاضة في كثير من الدراسات، حيث يعد رضا الطلاب (العملاء المستفيدين) مهماً، كونهم المتلقين المباشرين للخدمات المقدمة، وهم من يرفعون من سمعة الجامعة عندما تهتم الجامعة بموضوع الخدمة، أو من يشيرون إلى تدني سمعة الجامعة عند تراجع مستوى تقديم الخدمة.

وعلى الرغم من تزايد عدد الجامعات الحكومية والأهلية في السودان أفقياً لتشمل جميع الولايات والذي يعد محمداً في نشر المعرفة وتنمية المجتمعات الطرفية، إلا أن جودة الخدمة التعليمية في تلك الجامعات لا تزال مثار جدل بين الكثيرين من المستفيدين والمهتمين بقضايا الجودة في

التعليم العالي، وعليه فإن الدراسة تحاول ساعية على التعرف على أثر جودة الخدمة التعليمية في رضا الطلاب بجامعة شندي.

### مشكلة الدراسة:

إن التطور المتسارع في زيادة عدد الجامعات السودانية بشقيها العام والخاص والتوسع في إضافة كليات جديدة، وتنامي عدد المقبولين في كل عام، أسهم في إظهار الحاجة الملحة لتقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية تساعد الجامعات السودانية في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، من خلال نجاحها في تحقيق رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة إليهم. غير أن الواقع المائل يشير إلى ارتباط اتساع عدد الجامعات بانخفاض مستويات الخدمة المقدمة للطلاب سيما في الجامعات الولائية خاصة في الجوانب الأكاديمية بصفة عامة، السعة الاستيعابية في الداخليات والقاعات، نقص الأجهزة والمعدات ونقص أعضاء هيئة التدريس وغيرها. ولما كانت جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي تنعكس على أداء الخريجين في سوق العمل وتؤثر في نظرة المجتمع وأصحاب العمل إلى المؤسسة التعليمية وإلى مخرجاتها، لذا فإن التعرف على وجهة نظر الطلاب حول جودة الخدمة الجامعية يساعد في توفير معلومات لمتخذي القرار عن نقاط القوة في جودة الخدمات التعليمية لتدعيمها، ومعالجة جوانب القصور عند ظهورها، ومن هنا كان الهدف من الدراسة التعرف على أثر جودة الخدمات التعليمية بجامعة شندي في رضا الطلاب عنها. وانطلاقاً مما أشرت إليه فإن مشكلة الدراسة تتمثل في السؤال الرئيس التالي: ما أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب بجامعة شندي وعنه تنبثق الأسئلة الفرعية التالية:

أ/ ما مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب جامعة شندي؟

ب/ ما مستوى رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة شندي؟

### أهداف الدراسة:

أ/ التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب جامعة شندي.

ب/ التعرف على مستوى رضا طلاب جامعة شندي عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

ج/ فحص أثر جودة الخدمات التعليمية المقدمة على درجة رضا الطلاب لطلاب الجامعة.

### أهمية الدراسة:

### الأهمية النظرية:

تكمن أهمية الدراسة في أنها تهتم بموضوع في غاية الأهمية، لم يجد اهتماماً من قبل في البيئة المحلية حسب علم الباحث، وعليه تصبح الأهمية النظرية تتمثل في محاولة الدراسة في التعرف

على وجهات نظر الطلاب بجامعة شندي نحو مستوى الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة وقياس جودتها، بالإضافة لإمكانية إثراء المكتبة والدراسات بدراسة حديثة.

#### الأهمية التطبيقية:

بناء على نتائج هذه الدراسة يمكن من الناحية التطبيقية أن تساهم في تحسين الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة التي أظهرت مستويات منخفضة وزيادة جودتها.

#### فروض الدراسة:

1. تتسم جودة الخدمات التعليمية بجامعة شندي بمستوى متوسط.
2. يتسم طلاب جامعة شندي بمستوى رضا متوسط عن الخدمات التعليمية المقدمة.
3. يوجد أثر دال إحصائياً لجودة الخدمات التعليمية المقدمة على رضا الطلاب بالجامعة.

#### حدود الدراسة:

الحد الموضوعي: تتحدد هذه الدراسة بموضوعها الذي يبحث في أثر بين جودة الخدمات التعليمية في رضا الطلاب عنها.

الحد البشري: تم تطبيق هذه الدراسة على طلاب جامعة شندي.

الحد المكاني: تم تطبيق هذه الدراسة بجامعة شندي.

الحد الزمني: تم تطبيق هذه الدراسة في العام الدراسي ٢٠٢٢ / ٢٠٢٣ م.

#### مصطلحات الدراسة:

#### جودة الخدمات التعليمية:

يعرفها لويس (Lewis, 1983) بأنها " معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة، مع توقعات الطلبة لهذه الخدمة".

يعرفها (الخميسي ٢٠٠٧) بأنها " عملية استيفاء النظام التعليمي وفاعليته بمختلف عناصره (المدخلات، العمليات، المخرجات، البيئة)، بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية (الطلاب والمجتمع). الفعلي للمنتج". وإجرائياً يعبر عن الدرجة الكلية التي تقيسها فقرات المقياس المعد لهذا الغرض.

#### رضا الطلاب:

يعرف أوليفر (Oliver, 1999) الرضا بأنه " تقييم التفاوت الملحوظ بين التوقع المسبق والأداء الفعلي للمنتج". وإجرائياً يعبر عن الدرجة الكلية التي تقيسها فقرات الاستبانة المعدة لهذا الغرض.

#### الإطار النظري:

#### جودة الخدمات التعليمية: Educational service quality

#### مفهوم الجودة: Quality concept

يحظى مفهوم الجودة باهتمام متزايد في كل المنظمات لا سيما بعد ما تنهت هذه المنظمات إلى أهمية تطوير وتحسين الجودة، وأصبح هذا المفهوم كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية التي بدأت في مواجهتها، لا سيما بعد ظهور التكتلات الاقتصادية، فضلاً عن التطورات التكنولوجية المتلاحقة والاهتمام بقضايا البيئة، والتغيير الحاصل في سلوك المستهلك الذي بدأ ينظر للجودة كمعيار أساسي لتقييم واختيار ما يشبع حاجاته ورغباته (نايف: ٢٠٠٦ ص ٢٤).

**المعنى اللغوي للجودة:** جاء في معجم لسان العرب: بأن الجودة أصلها "جود" والجيد نقيض الردي والجمع جيد وجيادات، وجاد الشيء جُودَه وجَوَّده أي صار جيداً (ابن منظور ١٩٨٤: ٧٢٠). و اصطلاحاً: فإن مفهوم الجودة (quality) يرجع إلى الكلمة اللاتينية (qualitas) التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء (الدرادكة ٢٠٠٨: ص ١٥). والجودة لم تكن وليدة اليوم فحسب بل موجودة منذ الحضارة الإنسانية والتي كانت تعني الدقة والالتقان، وفي الحضارة الإسلامية وردت في القرآن الكريم، قال تعالى (صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ)، (النمل: ٨٨). وهذه الآية توضح أن الالتقان يفوق الجودة في المدلول ويبلغ الكمال في العمل وذلك الحد الذي لن يبلغه بشر (Buttle, 1995).

والمتتبع لمفهوم الجودة يجد صعوبة كبيرة في تعريف متفق عليه لهذا المصطلح، وتستمد تلك الصعوبة من الخصائص العامة المميزة للخدمات قياساً إلى السلع المادية، إذ عرفت أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة (الحدايي وقشوة: ٢٠٠٩)، الذي يؤكد هذا الاختلاف وجهات النظر المتعددة التي طرحها الباحثون والدارسون الذين تناولوا هذا الحقل من المعرفة وفي مقدمتهم رواد الجودة، فمفهوم الجودة ينطوي على تعريفات متعددة ومشوشة أحياناً، وقد يستخدم لوصف ظواهر واسعة ومتنوعة إذا تم اختياره بمعزل عن السياق الذي يرد فيه، والمرحلة الزمنية التي يطرح فيها. أشار (Hoyer, & Hoyer, 2001) وفي استعراضهما لمفهوم الجودة إلى أن هناك مجموعتان من التعاريف الخاصة بالجودة: أولها تنظر للجودة على أنها تقديم منتجات أو خدمات ذات خصائص قابلة للقياس، بمعنى المطابقة مع المواصفات. أما المجموعة الثانية فتتظر إلى الجودة على أنها مجموعة منتجات خصائص تلي توقعات الزبائن بغض النظر عن الخصائص القابلة للقياس، وعليه فإن الجودة تعبر عن مجموعة الملامح بالمنتج أو الخدمة التي تشبع حاجات الزبون (Dale, 1994).

### مفهوم جودة الخدمة: Service quality

توصف جودة الخدمة بأنها "تزويد شيء ما معنوي بما يرضي العميل ويعطي قيمة للعملاء" (Calvo-Porrall, et al, 2013)، بينما يعرفها آخرون بأنها "تقديم نوعية عالية من الخدمة

المستمرة تفوق قدرة المتنافسين الآخرين، في حين يرى بعضهم أن جودة الخدمة هي الخدمات الجيدة التي تلبي حاجات العملاء، أي أن جوهر الجودة تلبية حاجات العملاء، أو هي جودة الخدمات سواء كانت المتوقعة أم المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيس لرضا العميل أو عدم رضاه فهو يعد من الأولويات الرئيسة التي تزيد تعزيز مستوى الجودة في خدماته (سلمان ٢٠١٣).

### جودة الخدمة التعليمية: Educational service quality

لقد اهتم الباحثون في مجال التعليم بالتمييز بين النظرة التقليدية للتعليم التي افترضت أن التعليم هو ثقل المعرفة، وبين النظرة الحديثة للتعليم التي تسعى إلى تعميق المعرفة وتسهيل التعليم من خلال مشاركة المستفيد، المجموعة المستفيدة في التخطيط لتصميم التعليم الذي يبني عادة على قدرات المستفيد أو المستفيدين أو امكانياتها وأهدافها مما يثير فاعليتهم ومشاركاتهم (أبو جابر وقطامي ١٩٩٩: ٤٣).

وينظر إلى جودة الخدمة التعليمية، كما هو الحال مع بقية أنواع الخدمات، باعتبارها مفهوماً نسبياً يستمد معانيه طبقاً لوجهات نظر الأشخاص الذين يحكمون عليه في وقت ما. وتشير جودة الخدمات التعليمية والتمثلة في كفاءة الأستاذ الجامعي، أساليب وتقنيات التدريس، المكتبات، الخدمات، إلى العمل على توفير الاحتياجات الأساسية للنظام التعليمي، والذي يتكون من جميع أركان العملية التعليمية، خدمات الطالب والبيئة الجامعية وغيرها مع مراعاة أبعاد جودة تلك الخدمات، وذلك بهدف استفادة الطالب منها.

ونتيجة للتطورات الهائلة التي تحدث في مجالات المعرفة والتكنولوجيا، برزت الجامعة كقائد للمجتمع باعتبارها مركز خدمة التعليم الجامعي، ومن أجل أن تؤدي هذا الدور بنجاح، كان عليها أن توفر خدماتها بجودة عالية من أجل تحقيق الأهداف المرجوة منها، لذا فإن جودة الخدمة هي تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيد أو المستفيدين عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم (Lovecock & Wright, 1999:18).

يعرفها (الربيعي: ٢٠١١) بأنها تعني "مقدرة مجموعة خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة"، ومن هذا المنطق فإن جودة الخدمة التعليمية تتحدد في ضوء صلتها بأصحاب المصلحة في التعليم، فضلاً عن الظروف المرتبطة بأداء تلك الخدمة، غير أن المشكلة التي تواجه المؤسسات التعليمية هي تعدد أصحاب المصالح. ويرى (السامرائي: ٢٠٠٧) أن جودة التعليم تشمل تطوير كل عناصر العملية التعليمية وما يتعلق بإدارة الجامعة وعلاقتها بالمحيط، ونظم لوائحها

وتشريعاتها ووسائل التحويل والتسويق ثم المادة العلمية والمختبرات والمراجع وطرق التدريس وأماكن التلقي وأوقات التعليم، ثم التقييم لجميع العناصر.

#### فوائد جودة الخدمات التعليمية:

أشار عدد من الباحثين أن للجودة فوائد كثيرة ومتعددة تظهر نتائجها من خلال عملية التطبيق التي تقوم بها الجامعة أو المؤسسة التعليمية وهي:

1. تحسين وتطوير التعليم الجامعي والعملية التربوية برمتها.
2. التركيز على تطوير وتنمية معارف العاملين.
3. نشر أخلاقيات التقييم الذاتي والشفافية.
4. التحقق من انسجام البرامج التدريسية مع مهارات الطلبة.
5. تطابق واستخدام المعايير وعدم ترك شيء للأحكام الشخصية.
6. دفع الأفراد في المؤسسة التعليمية إلى تحمل المسؤولية، وزيادة الإخلاص في العمل والتأكيد على دور الأنشطة الطلابية الحرة في تهيئة الطالب للمشاركة، فقد أثبتت تجارب جامعات الدول المتقدمة في الأنشطة التطوعية تجعلهم أكثر ملائمة للعمل في تلك المجتمعات بعد تخرجهم (Thomas, 2009).

#### الرضا: Satisfaction

حسب كوتلر (Kotler, 2001) فإن الرضا حالة دالة على الأداء المدرك والمتوقع من قبل الطالب، ففي حالة عجز الأداء عن المتوقع، فإن الطالب يكون في حالة من عدم السرور أو الاستياء، وفي حالة تطابق الأداء مع المتوقع، فإن الطالب سيشعر بالسعادة والرضا، أما في الحالة التي يتجاوز فيها الأداء عما هو متوقع من قبل الطالب، فإنه يتحول من الرضا إلى الولاء للمنظمة، وسيرتبط ارتباطاً وثيقاً بها.

#### رضا الطلاب: students` satisfaction

هو عبارة عن مدى انسجام الطلاب مع الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة، بسبب آرائهم الإيجابية نحو تلك الخدمات التي تقدمها الجامعة، على أن تكون إيجابية لإشباع حاجات ورغبات معينة لديهم (عزالدين والعرموطي: ٢٠١٦). ونتيجة للتوسع في مؤسسات التعليم العالي العامة والخاصة في الآونة الأخيرة، باتت تدرك تماماً أن هناك خيارات متعددة أمام الطلاب من بينها إمكانية تحول الطلاب باتجاه المؤسسات التعليمية الأخرى التي توفر لهم خدمات تعليمية أفضل من غيرها، وبذلك أصبح التحدي المائل الذي يواجه هذه المؤسسات هو السعي الدؤوب في تقديم أفضل الخدمات بغية نيل رضا الطلاب، ويعد رضا الطلاب مؤشراً مهماً على مدى استجابة المؤسسة التعليمية لحاجات الطلاب ورغباتهم، وبالتالي فهو مقياس لمدى فاعلية

المؤسسة التعليمية في تحقيق أهدافها ونجاحها وحيويتها، وبذلك يصبح قياسه يمثل عنصراً جوهرياً في أي خطة تقييم مؤسساتية شاملة، تهدف إلى معالجة أوجه العمل التي هي بحاجة للتحسين الفوري (Telford, & Manson, 2005). ولتحقيق رضا الطلاب عن الخدمة المقدمة لهم لا بد أن تحافظ المؤسسات التعليمية على استمرار تقديم خدماتها، بالإضافة إلى التحسين المستمر لهذه الخدمات وتقليل الفجوة بين تصورات الطلاب للخدمة المقدمة لهم وإدراكهم الفعلي لها (Jabbar, Hashmi, & Ashraf, 2019). ويعتمد رضا الطلاب على عدة أبعاد متعددة في مجال التعليم منها: جودة البرامج التعليمية والتوعوية، وخبرة أعضاء هيئة التدريس، والبيئة التعليمية، وجودة البنية التحتية للمؤسسات التعليمية، وانتشار السمعة الحسنة من خلال الطلاب الحاليين أو الخريجين من المؤسسة التعليمية، وعليه فإن جودة الخدمة التعليمية المقدمة تنعكس إيجاباً على رضاهم (Twum & peprah, 2020).

يرى الباحث أن قياس مستوى رضا الطلاب عن أداء المؤسسة التعليمية من أهم المؤشرات التي تدل على مستوى جودة التعليم، إذ تساعد الإدارة على وضع خارطة الطريق وانتقاء الاستراتيجيات المحكمة لرفع مستوى التعليم.

#### جودة الخدمة التعليمية وعلاقتها برضا الطلاب:

تسعى مؤسسات التعليم العالي إلى تعزيز العلاقة بين تقديم الخدمة التعليمية ورضا الطلاب من خلال بنية جديدة تسهم في تعزيز مقدرة المؤسسات على تقديم خدمات ذات جودة عالية من أجل تحقيق أعلى معدل رضا للطلاب وذلك من خلال طرق مختلفة لخصت كلها في أبعاد جودة الخدمة التعليمية التي تشمل الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف (Truong, Pham & Vo, 2016). وأشارت العديد من الدراسات إلى أهمية الانفاق على الخدمات المقدمة للطلاب، والاهتمام برضا الطلاب دون الاهتمام بتحقيق عوائد مالية (Anim & Mensah, 2015). وكلما كانت جودة الخدمة أعلى من المتوقع كلما ارتفعت القدرة التنافسية للمؤسسة ونجحت في تحقيق رضا الطلاب، أما إذا كانت جودة الخدمة أقل من المتوقع أدى ذلك إلى تدني القدرة التنافسية للمؤسسة مقارنة بالمنافسين، وانخفاض رضا الطلبة.

#### الدراسات السابقة:

أجرى فلوح وعبيدي (٢٠١٦) دراسة هدفت إلى التعرف على مدى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية التي تقدم إليهم في الإقامات الجامعية، تم إعداد استبيان لهذا الغرض تم تطبيقه على (٣٠٠) طالب وطالبة، أسفرت النتائج عن وجود درجة منخفضة من الرضا عن الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة، ووجود درجة منخفضة عن الرضا في مجال الخدمات المتعلقة

بالمنحة، الإيواء، الاطعام، النشاط العلمي والثقافي، الرياضي والترفيهي. بينما نالت خدمة النقل درجة متوسطة من الرضا، وتوصلت إلى وجود فروق في استجابات الطلاب تعزى للجنس. قام عزالدين والعرموطي (٢٠١٦) بدراسة للكشف عن درجة رضا الطلبة في جامعة أبوظبي - فرع العين نحو الخدمات التعليمية، شملت العينة (٦٤) طالباً وطالبة، أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية قوية بين متغيري مستوى الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة ودرجة رضا الطلاب نحو الخدمات التعليمية.

سعت دراسة زقاي ووزاني (٢٠١٧) إلى تحديد أثر جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها التي تقدمها جامعة سعيدة بالجزائر على رضا الطلبة وذلك باستخدام مقياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة SERVPERF، شملت عينة الدراسة (٣٧٠) طالب وطالبة، أظهرت النتائج أن مستوى رضا الطلاب نحو الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعة جاء بدرجة متوسطة، كما أشارت الدراسة إلى أن رضا الطلاب على جودة الخدمات التعليمية جاء بدرجة متوسطة، وبينت كذلك على وجود أثر دال إحصائياً لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلاب الجامعة.

وفي دراسة أجراها العولقي (٢٠١٨) هدفت إلى تحليل طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة وتعزيز رضا الطلاب في جامعة إب في اليمن، تم اختيار عينة عشوائية قوامها (٣٧٥) طالباً، تم استخدام مقياس SERVPERF بينت النتائج وجود ضعف في كافة أبعاد الخدمة التعليمية المقدمة من الجامعة وعدم ملائمتها للطلاب وتوقعاتهم، إضافة إلى وجود ضعف في رضا الطلاب، كما أشارت إلى عدم وجود علاقة معنوية بين جودة الخدمة التعليمية وتعزيز رضا الطلبة عن تلك الخدمات.

هدفت دراسة أبو صالح والصدقي (٢٠١٨) إلى التعرف على جودة الخدمات التعليمية في جامعة الطائف وأثرها على رضا الطلاب، ودرجة ولائهم، تمثلت الأداة في مقياس HEDPERF لجمع البيانات، شملت العينة (٥٣٤) من طلبة كلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف، منهم (٣٠٥) طلاب و (٢٢٩) طالبات، أشارت النتائج إلى أن مستوى الخدمات بالكلية من وجهة نظر الطلبة حصل على متوسط عام (٣,٢) وجاء بعد إدارة الجامعة وبعد هيئة التدريس في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٧) وكلاهما بدرجة متوسطة، أما بعد مرافق الجامعة فقد حصل متوسط حسابي (٢,٥٩)، وأخيراً حل بعد ولاء الطلاب على (١,٥٩) بتقدير ضعيف جداً. كما بينت الدراسة أن رضا الطلاب له تأثير جزئي على جودة الخدمات الجامعية المقدمة من جامعة الطائف.

استهدفت دراسة عبد الرحمن، وقاشي (٢٠٢٠) إلى اختبار أثر جودة خدمة التعليم العالي على رضا الطلبة في جامعة محمد الصديق بن يحيى - جامعة جيبل، شملت عينة الدراسة

(٤٧٠)، توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لجودة وخدمة التعليم العالي على رضا طلبة جامعة جيجل في أبعاد (الملموسة، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

سعت دراسة تووم و ببرا (Twum & Peparah, 2020) إلى تقييم رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة في كلية إدارة الأعمال جامعة فالي فيو، تم إعداد استبيان لغرض الدراسة، طبق على عينة بلغت (١٠٠) طالب وطالبة، تم استخدام نموذج جودة الخدمة المكون من خمسة أبعاد (الملموسة، الموثوقية، الاستجابة، التعاطف، والضمان). أظهرت النتائج أن جودة الخدمة المتعلقة بأبعاد (الضمان، والملموسة والاستجابة) جاءت بدرجة راضية مرتفعة جداً، والتعاطف راض بدرجة متوسطة، وأشارت النتائج إلى توقعات عالية بشأن الخدمات المقدمة في الكلية.

وفي دراسة أجراها بوديل (Poudel, 2021) هدفت إلى تقييم جودة الخدمة المقدمة من الكليات في شيتوان (Chitwan) وأثرها على رضا الطلبة، طبقت الدراسة على عينة مكونة من (١٢٠) فرداً من ثلاث كليات في شيتوان، بينت النتائج وجود علاقة إيجابية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الطلبة، وشكل بعد التعاطف العلاقة الأقوى مع رضا الطلبة نحو الخدمة المقدمة.

وفي دراسة أجراها الحازمي (Alhazmi, 2020) هدفت إلى الكشف عن تصورات الطلبة في الجامعات السعودية لجودة الخدمة من التعليم العالي، تم استخدام صورة معدلة من مقياس جودة الخدمة (SERVQUAL) الذي يقيس خمسة أبعاد (الملموسة، الموثوقية، الاستجابة، والضمان، والتعاطف)، طبقت الدراسة على عينة بلغت (٥٠٠) طالب، كشفت النتائج أن تقييم جميع أبعاد الخدمات أقل مما كان متوقعاً، ولم يكن للخصائص الديموغرافية أي أثر دال إحصائياً على تقييم الطلبة.

هدفت دراسة آل مسلط وحويجي (٢٠٢١): إلى التعرف على تحسين جودة الخدمات السعودية في ضوء استراتيجية المحيط الأزرق، طبقت الدراسة على عينة مكونة من (٧٨١) فرداً من خمس جامعات سعودية هي: (الملك خالد، تبوك، الملك فيصل، الملك سعود، أم القرى)، بينت النتائج أن الجامعات نجحت في تحقيق جودة الخدمات الجامعية، وشكلت جامعة الملك خالد والملك سعود أعلى مستوى جودة مقارنة بالجامعات الأخرى، وأوضحت النتائج أن هناك ارتباط دال بين استراتيجية المحيط الأزرق وأبعاد جودة الخدمات الجامعية.

قام التيط و المحميد (٢٠٢٢) بدراسة هدفت إلى الكشف عن مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة في الجامعات السعودية، وبيان أثر جودة الخدمات لهم على تعزيز رضاهم، طورت استبانة تقيس أبعاد جودة الخدمة، طبقت الدراسة على عينة بلغت (٩٤٨) طالب وطالبة من ثلاث جامعات سعودية (الملك عبد العزيز، القصيم، الطائف)، أظهرت النتائج وجود أثر دال إحصائياً لجودة الخدمات المقدمة لطلبة الجامعات السعودية بأبعاده (المادية،

الاعتمادية، الضمان، والتعاطف) في رضاهم، وعدم وجود أثر دال إحصائياً لبعده الاستجابية لجودة الخدمات المقدمة في الجامعات السعودية في رضاهم.

#### علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

اتفقت هذه الدراسة مع كل الدراسات السابقة في فحص موضوع جودة الخدمة، الذي كان هدفه معرفة جودة الخدمة التعليمية وأثرها في رضا الطلاب. اتفقت كل هذه الدراسات استخدمت المنهج والوصفي التحليلي. واتفقت معها في أنها أجريت على طلاب الجامعات. اتفقت عينة هذه الدراسة مع ما تراوحت عينات الدراسات السابقة بين (٦٤ - ٩٨١).

اتفقت مع معظم دراسات: زقاي ووزاني (٢٠١٧)، العوالقي (٢٠١٨)، (Twum & Peparah, 2020)، التي استخدمت مقياس SERVPERF. واختلفت مع دراسات الحازمي (٢٠٢٠) التي استخدمت مقياس SERVQUAL ودراسة أبو صالح والصدقي (٢٠١٨)، التي استخدمت مقياس HEDPERF وكذا مع دراسات أخرى قامت بتطوير مقاييس من إعدادهم.

اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدام الأساليب الإحصائية متمثلة في الإحصاء الوصفي متوسطات حسابية، وانحرافات معيارية للتعرف على مستويات جودة الخدمة ورضا الطلاب، معادلة ألفا كرونباخ، معامل ارتباط بيرسون، لتحديد الصدق، الثبات، وتحليل الانحدار المتعدد.

يرى الباحث أن الاتساق أو الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سواء من حيث الموضوع أو العينة أو الأدوات والبيئة أو المتغيرات والنتائج مؤشر لتعاضد ما اتفقنا عليه، أو إجراء المزيد من البحوث حول الموضوع. لكن أهم ما يميزها عن غيرها من الدراسات، أنها أجريت في بيئة تختلف عن تلك البيئات المجهزة بأحدث التقنيات التي أجريت فيها.

#### منهجية الدراسة وإجراءاتها الميدانية

##### منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يمكن من وصف الظاهرة وتحليلها وتفسيرها وبيان العلاقة بين مكوناتها للوصول للاستنتاجات العلمية الصحيحة.

##### مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من طلاب جامعة شندي للعام الدراسي ٢٠٢٢/٢٠٢٣م، بلغ ٨٠٠٠ طالب وطالبة.

##### عينة الدراسة:

تم تطبيق هذه الدراسة أثناء تعطيل الدراسة بالجامعة بسبب إضراب أساتذة الجامعات السودانية بما فيها جامعة شندي منذ يناير ٢٠٢٣، وتعد الوضع بسبب الحرب التي تدور رحاها

خلال التطبيق، لهذه الأسباب لجأ الباحث لأخذ عينة الدراسة عشوائياً عن طريق العينة المتاحة ممن يسهل التواصل معهم بوسائل التواصل الاجتماعي، وشمل عدداً مقدراً من الطلاب والطالبات، غير أنه وفي هذه المرة يأتي التعثر من توقف الخدمة المتاحة من شركات الاتصالات بسبب الحرب، وعليه لم يتمكن الباحث من الحصول على التغذية الراجعة من الكثيرين من الطلاب رغم طول الانتظار، الأمر الذي اضطره لاعتماد العينة المتاحة التي تم جمعها بصبر بالغ، تكونت من (٧١) طالب وطالبة منهم (٣٤) ذكور، و(٣٧) إناث أخذت عشوائياً والجدول التالي يوضح هذا الاجراء.

### جدول رقم (١) يوضح عينة الدراسة

المتغير	العدد	بيان	العدد	%
النوع	٧١	ذكور	٣٤	%٤٨
		إناث	٣٧	%٥٢
التخصص	٧١	علمي	٣٦	%٥١
		أدبي	٣٥	%٤٩

يتضح من الجدول رقم (١) أعلاه أن عينة الدراسة شملت (٧١) طالباً وطالبة، (٣٤) منهم ذكور بنسبة %٤٨، و(٣٧) إناث بنسبة %٥٢. و(٣٦) علميين بنسبة %٥١، و(٣٥) أدبيين بنسبة %٤٩.

أداة الدراسة:

### أولاً مقياس جودة الخدمة SERVPERF:

قام الباحث بالاطلاع على مقاييس جودة الخدمة التعليمية، فوجد أن أنسب مقياس لقياس جودة الخدمة التعليمية لهذه الدراسة هو مقياس (SERVPERF) (Cronin & Taylor, 1992, 1994) ويضم خمسة متغيرات رئيسة تتلخص في: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف وتشمل (٢٢) فقرة، إضافة لرضا الطلاب من خلال طريقة الإقرار الشخصي المباشر وفقاً لنمط مقياس التمايز المضاد للمعاني ويشمل (٧) فقرات ويقاس خاصية واحدة (الحول وآخرون: ٢٠١٥).

وصف المقياس:

يتكون المقياس في أصله من (٢٢) فقرة، موزعة على خمسة أبعاد فرعية للمقياس وهي:

**البعد الأول:** الجوانب المادية الملموسة **Tangibles**: وهي التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة. وتشمل: المظهر الخارجي للمباني والأفراد، والتطور التكنولوجي للمعدات، والموارد ووسائل الاتصال.

**البعد الثاني:** الاعتمادية **Reliability**: وتعني القدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة ودقة، ومدى وفاء الجامعة بالتزاماتها تجاه الطلاب.

**البعد الثالث:** الاستجابة **Responsiveness**: تعني الاستجابة لطلب العملاء في تقديم الخدمة السريعة عند اللزوم، وفي هذا البعد تقاس الجاهزية لدى العاملين لتقديم الخدمات الفورية لطلابها.

**البعد الرابع:** الأمان أو الضمان **Assurance**: الأمان والاطمئنان من قبل الطالب بأن الخدمة المقدمة تخلو من الخطأ، بمعنى قدرة العاملين على بث الثقة في نفوس العملاء. وبشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من أي نوع من المخاطر.

**البعد الخامس:** التعاطف مع العميل **Empathy**: وقصد به التعاطف والرعاية، والاهتمام الفردي الذي تبديه المؤسسة تجاه العملاء، من خلال حسن معاملة العميل وتقدير ظروفه.

**رضا الطلاب: Satisfaction:**

هو حالة شعورية للأداء المتوقع لدى الطلاب جراء الخدمات التي تقدمها الجامعة وتقيسه الفقرات من (٢٣ - ٢٩). الجدول رقم (٢) يوضح توزيع فقرات المقياس وعددها.

#### جدول رقم (٢) يوضح أبعاد مقياس جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب

العدد	العبارات	الأبعاد
٤	١ - ٤.	الملموسة
٥	٥ - ٩.	الاعتمادية
٤	١٠ - ١٣.	الاستجابة
٤	١٤ - ١٧.	الأمان والضمان
٥	١٨ - ٢٢.	التعاطف
٧	٢٣ - ٢٩	رضا الطلاب
٢٩		المجموع

#### تصحيح المقياس:

يشتمل المقياس المستخدم في هذه الدراسة على (٢٩) عبارة في صورته الأولية، وقد صيغت جميعها بطريقة إيجابية وفق تدرج ليكرت الخماسي: موافق تماماً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماماً، وأعطيت الأوزان (٥، ٤، ٣، ٢، ١) على الترتيب، وجودة الخدمة تقيسها

(٢٢) فقرة، بينما يقيس الرضا (٧) فقرت وعليه تكون الدرجة العليا لجودة الخدمة (١١٠) درجة والدنيا (٢٢)، أما رضا الطلاب فالدرجة العليا (٣٥) والدنيا (٧) درجات، وتشير الدرجات العالية إلى ارتفاع مستوى جودة الخدمة التعليمية، والمنخفضة إلى انخفاض وكذا الحال بالنسبة للرضا. ووفقاً للنموذج الإحصائي المتدرج يكون: المستوى المنخفض لجودة الخدمة التعليمية وكذا رضا الطلاب، المتوسط الحسابي (١ - ٢,٣٣)، والمستوى المتوسط (٢,٣٤ - ٣,٦٧)، والمستوى المرتفع أعلى من (٣,٦٨ - ٥,٠٠).

#### صدق المقياس:

تم قياسه باستخدام صدق المحتوى وذلك بعرضه على مجموعة من الخبراء والمحكمين من أساتذة علم النفس والتربية بالجامعة لمعرفة مدى دقته وصلاحيته للبيئة السودانية، ولقد تم الأخذ بكل التعديلات التي أشار إليها المحكمون.

للتحقق من صدق المقياس، تم تطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من (٤٠) طالب وطالبة خارج العينة الأساسية للدراسة، بهدف حساب معاملات الصدق. ولقد استخدم معامل ارتباط بيرسون للتعرف على معامل الاتساق الداخلي للمقياس والذي يوضح ارتباط كل فقرة مع الدرجة الكلية للمقياس، وأظهرت نتائج معاملات الارتباط بين فقرات المقياس والدرجة الكلية له عن معاملات ارتباط دالة إحصائياً والجدول التالي يوضح هذا الإجراء:

#### جدول رقم (٣)

##### يوضح معامل ارتباط فقرات مقياس جودة الخدمة بالدرجة الكلية للمقياس

م	م	م	م	م	م	م	م	م	م	م
١	٥	٠,١٤٥	٩	٠,٣٢٠**	١٣	٠,٣٢٤**	١٧	٠,٣٢٩**	٢١	٠,٠٣٥
٢	٦	٠,٣٤٤**	١٠	٠,١٦٦	١٤	٠,٠١٥	١٨	٠,٣٠٣**	٢٢	٠,٠٤٩
٣	٧	٠,٣٩١**	١١	٠,٣٠٥**	١٥	٠,٣١٥**	١٩	٠,٠٥٢		
٤	٨	٠,٤٥٨**	١٢	٠,٣١٢**	١٦	٠,٣١٣**	٢٠	٠,٣٢٦**		

من واقع الجدول رقم (٣) أعلاه يشير إلى أن جميع معامل ارتباط كل فقرة مع الدرجة الكلية للمقياس دال إحصائياً، عدا الفقرات رقم (٥)، (١٠)، (١٤)، (١٩)، (٢١)، (٢٢) لضعف ارتباطها وعليه فإن المقياس أصبح يتكون من (١٦) فقرة في صورته النهائية ويعد صادقاً وصالحاً لإجراء الدراسة. أما الصدق الذاتي فقد تم حسابه باستخراج الجذر التربيعي لمعامل الثبات حيث بلغ (0.80). أما معامل ارتباط كل فقرة مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه الجدول رقم (٤) يوضح الإجراء:

#### جدول رقم (٤)

##### يوضح معامل ارتباط فقرات مقياس جودة الخدمة بالدرجة الكلية للبعد

م	ر. الملموسة	م	ر. الاعتمادية	م	ر. الاستجابة	م	ر. الأمان	م	ر. التعاطف
١	0.743**	٦	٠,٦٨٣**	١١	٠,٦٦٦**	١٥	٠,٥٨٩**	١٨	٠,٦٠٩**
٢	٠,٦٨٢**	٧	٠,٦٨١**	١٢	٠,٥٨٨**	١٦	٠,٦٧٥**	٢٠	٠,٦٥١**
٣	٠,٥٢٠**	٨	٠,٧٣٤**	١٣	٠,٤٨٤**	١٧	٠,٦٤٦**		
٤	٠,٦٦١**	٩	٠,٦٤١**						

من واقع الجدول رقم (٤) أعلاه يشير إلى أن جميع معامل ارتباط كل فقرة مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه دال إحصائياً. أما معامل ارتباط فقرات الرضا بالدرجة الكلية للبعد الجدول رقم (٥) يوضح هذا الإجراء

### جدول رقم (٥)

#### يوضح معامل ارتباط فقرات مقياس الرضا بالدرجة الكلية للبعد

م	م	م	م	م	م	م	م
٢٣	٠,٤٠٩**	٢٥	٠,٤٥٧**	٢٧	٠,٤٧٢**	٢٩	٠,٤٦٩**
٢٤	٠,٥٤٠**	٢٦	٠,٥٠٧**	٢٨	٠,٤٩٦**		

يتضح من الجدول رقم (٥) أن معامل ارتباط كل فقرة مع الدرجة الكلية للبعد دالة.

#### ثبات المقياس:

تم حساب الثبات وفقاً لمعادلة ألفا كرونباخ، وقد بلغ معامل الثبات للمقياس ككل (٠,٦٥) وهو يشير إلى تمتع المقياس بدلالات ثبات عالية. ولإبعاد الخمسة قيماً بين (0.62) – (0.77) والجدول رقم (٦) يبين القيم التي تشير إلى تمتع المقياس بدلالات ثبات مرتفعة.

#### جدول رقم (٦) يوضح معامل الثبات لمقياس جودة الخدمة ومقياس رضا الطلاب

أبعاد المقياس	الملموسة	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان	التعاطف	مقياس الجودة الكلي	رضا الطلاب
عدد الفقرات	٤	٤	٣	٣	٢	١٦	٧
معامل الثبات	٠,٧٦	٠,٧٧	٠,٧٠	٠,٦٢	٠,٦٦	٠,٦٥	٠,٦٦

الجدول رقم (٦) يوضح أن معامل الثبات للمقياس والأبعاد الخمسة جاء بدرجة مناسبة، أما معامل الثبات للمقياس الكلي لجودة الخدمة التعليمية فقد بلغ ٠,٦٥ وهو مؤشر مناسب لاستخدامه والوثوق من نتائجه، في حين بلغ معامل ثبات مقياس رضا الطلاب ٠,٦٦.

#### المعالجة الإحصائية:

استخدم الباحث برنامج SPSS لمعالجة البيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها حسب مقتضيات الحال بطرق مختلفة وهي:

1. معامل ارتباط بيرسون لمقياس ارتباط درجة كل بند بالدرجة الكلية للمقياس.

2. معامل ألفا كرونباخ لقياس معامل الثبات.
3. اختبار الإحصاء الوصفي لمعرفة مستوى جودة الخدمة، ومستوى رضا الطلاب.
4. تحليل الانحدار المتعدد لقياس أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب.

عرض مناقشة وتفسير النتائج:

عرض ومناقشة وتفسير نتيجة الفرض الأول:

للتحقق من نتيجة الفرض الأول والذي ينص على: " تتسم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من جامعة شندي لطلابها بمستوى مرتفع " استخدم الباحث الإحصاء الوصفي للتعرف على المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، الجدول أدناه يوضح هذا الإجراء:

#### جدول رقم (٧) يوضح:

#### استخدام الإحصاء الوصفي للتعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية وأبعادها

المستوي	المرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
منخفض	٥	٢,٩٥٣٨٧	٢,١٤٥٨	الملموسة
منخفض	٤	٣,٠٨٧١٢	٢,٢٠٤٩	الاعتمادية
متوسط	٢	٢,٦٢٩٤٠	٢,٩٨٦١	الاستجابة
متوسط	٣	٢,٧٠٧٧٧	٢,٩٣٤٠	الأمان
متوسط	١	١,٨٩٨٦٣	٣,٠١٣٩	التعاطف
متوسط		٦,٨٢١٠٥	٢,٥٥٩٩	جودة الخدمة الكلية

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (٧) أن مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب جاء بمستوى متوسط، إذ بلغ المتوسط الحسابي للمقياس الكلي لمستوى جودة الخدمة التعليمية (٢,٥٥٩٩) أي أنه ضمن المتوسط الحسابي المتوسط المشار إليه في الفئة المتوسطة (٢,٣٤ - ٣,٦٧)، بوزن نسبي يبلغ ٥١%، وكما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة للأبعاد تراوحت بين (٢,١٤٥٨ - ٣,٠١٣٩) على المقياس الكلي.

وعلى صعيد ترتيب أبعاد المقياس فقد جاء بعد التعاطف في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٣,٠١٣٩) مستوى متوسط، بينما حل بعد سرعة الاستجابة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٩٨٦١) مستوى متوسط، وجاء بعد الأمان في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٩٣٤٠) مستوى متوسط، وفي المرتبة الرابعة جاء بعد الاعتمادية بمتوسط حسابي بلغ (٢,٢٠٤٠) مستوى منخفض، وفي المرتبة الخامسة والأخيرة حل بعد الأشياء الملموسة بمتوسط حسابي بلغ (٢,١٤٥٨) مستوى منخفض.

هذه النتيجة اتفقت مع نتائج: فلوح وعبيدي (٢٠١٦)، (أبو صالح والصدقي ٢٠١٨) في المستوى المتوسط للخدمة التعليمية.

واختلفت مع نتائج دراسات: الحازمي (2020)، في أن مستوى الخدمة أقل مما كان متوقفاً، (Twun & PePrah, 2020) في ارتفاع مستوى جودة الخدمة التعليمية، ومع دراسة آل سليلت وحويجي (٢٠٢١) في نجاح الجامعة في تحقيق جودة الخدمة التعليمية، والعوالقي (٢٠١٨) في ضعف خدمات الجامعة.

واختلفت مع دراسة العوالقي (٢٠١٨) والتي كان ترتيب مستويات الأبعاد: (الأمان، الاعتمادية، الملموسة، التعاطف، الاستجابة)، واختلفت مع نتائج (التيط والمحييد: ٢٠٢٢)، حيث حل بعد الأمان في المرتبة الأولى، وجاء بعدي الاستجابة والمادية في المرتبة الأخيرة.

أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب في جامعة شندي بجميع أبعاده جاء بمستوى متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٥٥٩٩) بوزن نسبي بلغ ٥١%، يمكن تفسير هذه النتيجة الكلية (المستوى المتوسط) أن جامعة شندي تبذل جهوداً من أجل تطوير خدماتها المقدمة للطلاب، إلا أنها ما زالت دون المتوقع، مقارنة بما مضى من حضور عالمي في تصنيف الجامعات محلياً وعالمياً الأمر الذي أكسبها سمعة طيبة ونالت بسببه جاذبية قبول الطلاب لديها إلى يومنا هذا، والكل يقر بأن ما أصاب التعليم بشقيه العام والعالي من تدهور مريع في كل جوانبه يجد المبرر لمثل هذه النتائج من وجهة نظر الطلاب الذين بلغ بهم الأمر إلى الهجرة أو الانتظار أو على أسوأ الظروف مغادرة سوح الجامعات إلى غير رجعة، والاستسلام لمثل هذه المبررات لا يعفي القائمين على الأمر من إحداث اختراق في الصعوبات والتحديات التي تواجه حل المشكلات ومواجهة الأزمات، فالجامعة تحتاج إلى تفعيل عملية التحسين المستمر للخدمة بالاعتماد على التغذية الراجعة التي تتحصل عليها الجامعة من كافة الأطراف من طلاب والأساتذة وحتى مؤسسات المجتمع المدني، لا سيما أن خدماتها تنعكس بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على المجتمع بما يشمل.

ويعزو الباحث نتيجة ترتيب الأبعاد الذي توصلت إليه النتائج في حلول بعد التعاطف في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٠١٣٩) بمستوى متوسط، يشير إلى أن واقع العلاقات الاجتماعية التي تربط الطلاب بموظفي الجامعة سامية وفاضلة ويغلب عليها الود، وروح المرح في التعامل داخل الجامعة، والاهتمام بمصلحة الطلاب. وهذ لعمرى يعود في بعضها إلى سمات الشخصية السودانية الخاصة بإبداء التعاطف مع ذوي الحاجات، التي تتسم بقيم اجتماعية سليمة، وما أشار إليه أفراد العينة هو تأكيد لهذه السمات المتأصلة في المجتمع السوداني المحافظ.

أما حصول بعد سرعة الاستجابة للمرتبة الثانية بمستوى متوسط ففيه مؤشر إلى أن الجامعة تنتهج الاستعداد للتعاون مع الطلاب تقديم الخدمات للطلاب ولكن ليست بالسرعة المطلوبة، وضعف إشراك الطلاب في إبداء الرأي، وعدم الاهتمام بمشكلات الطلاب ومقترحاتهم.

حصول بعد الأمان على المرتبة الثالثة بمستوى متوسط، وهو بعد يشير إلى أن كفايات موظفي الجامعة لا تتسق والدور المناط بها للقيام بها، من خلال الإلمام بالمعلومات الكافية، والسرعة والسرية التامة في التعامل بمعلومات وبيانات الطلاب، وهذا مؤشر إلى أن الكادر الإداري الذي يتولى ربط حاجات الطلاب وإدارة الجامعة في حاجة ماسة لمزيد من الصقل والتدريب من خلال الدورات التدريبية لاكتساب المهارات والاستراتيجيات لرفع مستوى القدرات للاستجابة لتنفيذ المهام بالسرعة والدقة والسرية التامة لبلوغ رضا الطلاب.

أما حصول بعد الاعتمادية على المرتبة الرابعة بمستوى منخفض، ربما يعود لأوجه القصور في الاعتمادية وفق اتجاهات الطلاب المتمثلة في نقص الموظفين وضعف الوفاء بتقديم الخدمة بدقة في موعدها، وصعوبات الاحتفاظ بملفات وسجلات دقيقة.

ويفسر الباحث قصور بعد الملوسة التي جاءت في المرتبة الأخيرة وتذلت أبعاد جودة الخدمة التعليمية بمستوى منخفض إلى ضعف جاذبية المرافق الخدمية والتعليمية، وقصور في البنية التحتية لكليات الجامعة وعدم توافر التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة، وضعف شديد في تجهيز القاعات الدراسية وسعتها الاستيعابية، وهذا مرده إلى إضافة كليات جديدة تم القبول لها دون أن تتم لها التجهيزات الخاصة بها سواء على مستوى القاعات أو المعامل، أو هيئة التدريس، وطاقم الموظفين.

### عرض ومناقشة وتفسير نتيجة الفرض الثاني:

للتحقق من نتيجة الفرض الثاني والذي ينص: " يتسم طلاب جامعة شندي بمستوى متوسط من الرضا عن جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب " استخدم الباحث الإحصاء الوصفي للتعرف على المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، (٨) يوضح هذا الاجراء:

### جدول رقم (٨) يوضح:

#### استخدام الإحصاء الوصفي للتعرف على مستوى رضا الطلاب

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	المستوي
١	٣,٠٥٥٦	١,٤٣٢٩٠	٤	متوسط
٢	٣,٢٢٢٢	١,٤٩٣٨٦	١	متوسط
٣	٣,٠٢٧٨	١,٤٣٣٧٢	٣	متوسط

متوسط	٧	١,٣٥٠٥٣	٢,٩١٦٧	٤
متوسط	٦	١,٣٣١٨٧	٣,٠٢٧٨	٥
متوسط	٥	١,٤٢٨٠٦	٣,٠٤١٧	٦
متوسط	٢	١,٤٤٠٢٦	٣,٣٠٥٦	٧
متوسط		٤,٤٥٨٤٥	٣,٠٨٥٣	الكلي

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (٨) أن مستوى رضا طلاب جامعة شندي جاء بدرجة متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للمقياس (٣,٠٨٥٣) أي أنه بدرجة متوسطة ضمن الفئة المتوسطة (٢,٣٤ - ٣,٦٧)، بوزن نسبي يبلغ (٦١,٧%)، وكما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة تراوحت بين (٢,٩١٦٧ - ٣,٢٢٢٢)، وجاءت الفقرة رقم (٢) في المرتبة الأولى بمستوى متوسط ونصها: " تراعي الجامعة تناسب عدد الطلاب المقبولين مع امكانياتها ومواردها"، بينما جاءت في المرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط الفقرة رقم (٤) ونصها: " توجد خطة معتمدة وموثقة ومطبقة لخدمات الدعم الطلابي، روعي الاحتياجات الفعلية للطلاب".

هذه النتائج اتفقت مع نتائج دراسة زقاي و وزاني(٢٠١٧)، أبو صالح والصدريقي (٢٠١٨) التي توصلت إلى مستوى متوسط لرضا الطلاب نحو الخدمة المقدمة لهم، واختلفت مع نتائج العواليقي (٣٠١٨)، الحازمي (٢٠٢٠) التي كشفت عن ضعف في مستوى رضا الطلاب لأفراد العينة، واختلفت مع نتائج دراسة فلوج وعبيدي (٢٠١٦) التي توصلت إلى درجة منخفضة عن رضا الطلاب.

يمكن تفسير هذه النتيجة من خلال الفقرات التي سجلت انخفاضاً في مستوى رضا الطلاب وهي أن الجامعة ليس لديها خطة معدة وموثقة ومعتمدة ومطبقة للدعم الطلابي روعي فيها الاحتياجات الفعلية للطلاب، وتراجع اهتمامها بتسهيل إجراءات التسجيل وتوفير الكادر البشري المدرب والتقني الماهر لتطوير هذه الخدمة لتحقيق النجاح في رضا الطلاب، لا سيما وأنها تعد من الخدمات الأكثر حاجة.

#### عرض ومناقشة وتفسير نتيجة الفرض الثالث:

للتحقق من نتيجة الفرض الثالث والذي ينص: " يوجد أثر دال إحصائياً لجودة الخدمة التعليمية المقدمة على لرضا الطلاب بالجامعة " استخدم الباحث تحليل الانحدار المتعدد والجدول رقم (٩) يوضح هذا الاجراء:

#### جدول رقم (٩) يوضح:

## استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتعرف على أثر جودة الخدمة على رضا الطلاب

العلاقات	بيتا المعيارية	الخطأ المعياري	قيمة (t) المحسوبة	الاحتمالية	الاستنتاج
الملموسة _____ الرضا	٠,٠٨٣	٠,٣٣٥	٠,٣٩٤	٠,٦٩٥	غير دالة
الاعتمادية _____ الرضا	-٠,٢٣٠	٠,٣٣٤	-١,٠٠٧	٠,٣١٨	" "
الاستجابة _____ الرضا	-٠,٠٦٦	٠,٣٠٧	-٠,٣٦٦	٠,٧١٥	" "
الأمان _____ الرضا	٠,٣٣٩	٠,٤١٩	١,٧٣١	٠,٠٨٨	" "
التعاطف _____ الرضا	٠,١٨٤	٠,٤٥٤	١,٢٤٣	٠,٩٤١	" "
جودة الخدمة الكلية _____ الرضا	٠,٠٢٣	٠,٢٠٧	٠,٠٧٤	٠,٩٤١	" "

أسفرت نتائج الانحدار المتعدد في جدول رقم (٩) أن جودة الخدمة التعليمية المقدمة من جامعة شندي على مستوى المقياس ككل وكذا أبعاده الخمسة (الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) ليس لها أثر دال إحصائياً في رضا الطلاب في جامعة شندي. حيث لم تصل قيمة (ت) حد الدلالة الإحصائية.

هذه النتيجة اختلفت جزئياً مع نتائج (التيط والمحميد ٢٠٢٢) التي أشارت إلى وجود أثر دال إحصائياً لأبعاد جودة الخدمة (الأمان، التعاطف، الاعتمادية، المادية) وعدم وجود أثر دال لبعد الاستجابة مع رضا الطلاب، واختلفت مع نتائج دراسة (العوالقي ٢٠١٨) التي توصلت إلى وجود علاقة خطية موجبة دالة إحصائياً بين مستوى الخدمة التعليمية في جامعة إب في اليمن ومستوى رضا الطلبة عنها.

يرى الباحث من خلال هذه النتيجة التي أظهرت أن مستوى الخدمة التعليمية المقدمة من الجامعة ككل و كذلك على مستوى الأبعاد المختلفة ليس لها أثر في رضا الطلاب، أن الخدمة لم تمس واقع رضا الطلاب الفعلي، ويعتبر مستوى رضا الطلاب عن أداء المؤسسة التعليمية من أهم المؤشرات التي تدل على مستوى جودة التعليم، وأن الرضا يعبر عن مدى تلبية الحاجات الفعلية للطلاب ومساعدتهم على التخرج والحصول على الشهادة المطلوبة، كما يؤشر إلى قابلية المؤسسة التعليمية على تلبية حاجات الطلاب المرتبطة بتعويض جهودهم، الشعور بالتقدير والاعتراف بها، البيئة الدراسية فضلاً عن طبيعة الحياة الاجتماعية في المؤسسة التعليمية.

إن غياب رضا الطلاب بجامعة شندي يعد مؤشراً مهماً لعدم استجابة المؤسسة التعليمية لحاجات ورغبات الطلاب.

يعزو الباحث هذه النتيجة للظروف الراهنة التي يمر بها السودان من ضعف في تمويل التعليم العالي واقتصاديات التعليم بصفة عامة، وشح الموارد الاقتصادية العامة، عدم وجود مصادر وموارد بديلة للصرف على خدمات الجامعة حتى تتمكن من الوفاء بالتزاماتها نحو حاجات

ورغبات الطلاب. الأمر الذي أدى إلى خيار التقشف وتقليص أذونات الصرف لأضيق نطاق، وبالطبع فإن تراجع مستوى الخدمة المرصودة في الميزانية لعدم الدعم والتغطية المالية يكون سبباً في تراجع مستوى رضا الطلاب، إلا أن هذه المبررات لا تعفي الإدارة الجامعية عن تحمل المسؤولية في البحث عن مصادر مجتمعية خارج النطاق الرسمي، وتفعيل دور إدارة العلاقات الخارجية بالجامعة إلى فتح مراكز تعليمية بدول الإقليم والعربية لاستقطاب موارد جديدة، وتكوين علاقات وشراكات مع المنظمات الإقليمية والدولية ذات الصلة بالتعليم الجامعي التي تدعم الخدمات التعليمية للحصول على درجة من رضا الطلاب عن الخدمة.

### أهم النتائج:

1. تتسم جودة الخدمة التعليمية لطلاب جامعة شندي بمستوى متوسط.
2. يتسم رضا طلاب جامعة شندي بمستوى متوسط.
3. لا يوجد أثر دال إحصائياً لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلاب جامعة شندي.

### التوصيات:

- بناءً على ما خلصت إليه الدراسة من نتائج فإن الباحث يوصي بالآتي:
1. ضرورة اهتمام الجامعة بتحسين جودة الخدمة التعليمية خاصة في الأبعاد التي أظهر فيها الطلاب مستوى متدنياً (الاعتمادية والملموسة).
  2. قيام إدارة الجامعة بعقد لقاءات دورية مع العاملين بالجامعة لعلاج أوجه القصور والعمل على تعزيز جودة الخدمات، والاطلاع على الجديد في مجال تسهيل وتعجيل الخدمات.
  3. العمل على تنمية وتطوير أبعاد جودة الخدمة التعليمية عبر الدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والموظفين والتعرف على مواطن القوة والضعف فيها.
  4. ضرورة الاستماع إلى آراء الطلاب عن طريق المقابلات الشخصية، الاستبانات، المقترحات وغيرها للتعرف على أوجه القصور وقياس مستوى الرضا.

### المقترحات:

1. إجراء دراسات لمعرفة كيفية تطوير وتحسين الخدمات التعليمية عبر الزمن والمهام.
2. إجراء دراسات لمعرفة مستوى مكونات جودة الخدمة التعليمية توظيفاً من وجهة نظر الطلاب.

### المراجع والمصادر:

### القرءان الكريم:

### المصادر:

1. ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين (١٩٨٤): معجم لسان العرب، دار صادر، ص ٧٢٠، بيروت.

### المراجع العربية:

1. أبو جابر، ماجد وقطامي، نايفة (١٩٩٨): الأساس السلوكي في التعليم الإنساني ونماذج تصميم التعليم، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، مجلد ١٣، عدد ٥.
2. أبو صالح، عوض عمر والصدقي، عبد الرحمن غسان (٢٠١٨): جودة الخدمات في التعليم العالي وأثرها على درجة رضا الطلبة ودرجة ولائهم (دراسة على طلبة كلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مجلد ٢، عدد ١٣، ص ١ - ٣٤.
3. التيط، أحمد عدنان و المحميد، بدر (٢٠٢٢) أثر جودة الخدمة على رضا الطلاب في الجامعات السعودية، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد ١٥، عدد ٢، ص ٩٣ - ١١٣.
4. الحدابي، داوود و هدى قشوة (٢٠٠٩): جودة الخدمات التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العلمية لضمان جودة التعليم الجامعي، مجلد ٢، عدد ٤، ص ١ - ٣١.
5. الحول، سامية وحناش و باشا، ريمة (٢٠١٥): أثر جودة خدمة التعليم الجامعي على تحقيق رضا الطالب (دراسة حالة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة باتنة.
6. الخميسي، سلامة (٢٠٠٧): معايير جودة المدرسة الفعالة في ضوء منحى النظم، رؤية منهجية، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، اللقاء السنوي الرابع عشر، الجودة في التعليم العام، القصيم، السعودية.
7. الدرادكة، مأمون (٢٠٠٨): إدارة الجودة الشاملة، ط١، دار الثقافة للنشر، عمان، ص ١٥.
8. الربيعي، ليث وآخرون (٢٠١١): أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة، مؤتمر الجودة العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، الجزء الثاني، جامعة الزرقاء، ص ١٤٤٦ - ١٤٣٢، الأردن.
9. السامرائي، مهدي صالح (٢٠٠٧): إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي، ط١، دار الجريز، الأردن.
10. العولقي، عبدالله أحمد حمود (٢٠١٨): قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس (SERVPEF) وأثرها في رضا الطلبة (دراسة ميدانية في جامعة إب اليمن)، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مجلد ١١، عدد ٣٧، ص ١٢٥ - ١٤٨.

11. آل مسلط، محمد و حويجي، محمد (٢٠٢١): تحسين جودة خدمات الجامعات السعودية في ضوء استراتيجية المحيط الأزرق "رؤية مقترحة"، مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، ٤١ (١)، ص ٢٣ - ٥٣.
12. زقاي، حميدي و وزاني، محمد (٢٠١٧): مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة (دراسة على عينة من جامعة سعيدة - الجزائر)، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد ١٠، العدد ٣٠، ص ١ - ٢٥.
13. سلمان، محمد إبراهيم (٢٠١٣): مستوى جودة الخدمات التعليمية كما يدركها طلاب جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، المجلد ١٧، ص ١ - ٥٠.
14. عبدالرحمن، ياسر و قاشي، خالد (٢٠٢٠): أثر جودة خدمة التعليم العالي على رضا الطلبة في جامعة محمد الصديق بن يحيى وجامعة جيجل، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، مجلد ١٤، عدد ٢، ص ١٤٥-١٦٤.
15. عزالدين، مدثر حسن و العرموطي، أيمن مصطفى (٢٠١٦): درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية (دراسة حالة جامعة أبوظبي فرع العين)، مجلة دراسات للعلوم التربوية، مجلد ٤٣، ملحق ٣.
16. فلوح، أحمد و عبيدي، سناء (٢٠١٩): درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية، المعيار، مجلد ١٠، عدد ٤، ص ١٥٠ - ١٧١.
17. نايف، نايف علوان المحياوي (٢٠٠٦): إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق، عمان.

#### المراجع الأجنبية:

1. Al hazmi, Fatemah (2020): Saudi University students` perception of service quality in high education, journal of education and learning, 9 (5), 151 - 169.
2. Anim, S, K, and Mensah, J, (2015): Service quality in high education, A comparative Tertiary institution of Sub Saharan Africa global journal of education studies, (2), 24 - 44.
3. Buttle, F, (1995): SERVQUAL review critique research agenda, European marketing journal. (30) 1, 8 - 32.

4. Cavo–Poral, C. Levy, magin, J, P, & Novo–, I, (2013): Perceived quality in higher education: An empirical study, marketing and logistics, 21 (4), 555 – 569.
5. Cronin, J, J, & Taylor, S, A, (1992): Measuring service quality: reexamination and extension, journal of marketing, 46 55 – 68.
6. Dale, B, G, (1994): Managing quality, Hertfordshire Prentice Hall.
7. Heck R, and Johnsrud, L, (2000): Administrative effectiveness in higher education improving assessment procedures, research in higher education, 41, (6), 663 – 685.
8. Hoyer, R, M, & Hoyer, Brooke, B, X, (2001): What is quality? Quality progress, Vol, 34, No, 4.
9. Jabbar, M, Hashimi, M, and Ashraf, M, (2019): Comparison between public and private secondary school regarding service quality management and its effects on students satisfaction in Pakistan, Bulletin of education and research, 41, (2), 27 – 48.
10. Kassim, Norizar, M, & Bogari Naima and Zain Mohamed (2013): Service quality of public university in Saudi Arabia, journal of e-learning and higher education, vol, 2013, article ID, 954237.
11. Kotler, P, (2001): "Marketing management analysis planning implement and control". India prentice Hall Inc.
12. Lewis, R, C, & Booms, B, (1982): The marketing aspects of service quality. AMA proceeding, American marketing association, Chicago, 79 – 104.
13. Lovelock Christopher & Wright Lauren, (1999): Principles of service marketing and management, New jersey, ist. Ed.
14. Oliver, R, (1999): Wince consumer loyalty?, journal of marketing, 63: 33 – 44.

15. Telford, R and Manson, P, (2005): The congruence of quality values in higher education, quality assurance in education, vol, 13, No,2, 9 – 107.
16. Thomas, N, L, (2009): Community perceptions: What higher education can learn by listening to communities, 7.
17. Truong, H, V, and Pham, C, H, and Vo, N, H, (2016): Service quality and students level of satisfaction in private colleges in Vietnam, international journal of financial research, 7 (3), 121 – 128.
18. Twum, F, O, & Peprah, W, K, (2020): The impact of service quality on students` satisfaction, international journal of academic research in business and social science, 10 (10), 169 – 181.