

## دور جودة الخدمة التعليمية وفقاً لمقياس (Hedperf) في رضا طلبة برامج الدراسات العليا في جامعة سبأ

**The role of quality of Educational Service According to the Hedperf measure in the satisfaction of graduate students at Saba University**

إعداد: الدكتور/ زايد ناجي ناصر شاوش

أستاذ مشارك في قسم العلوم الإدارية، كلية العلوم الإدارية والإنسانية جامعة سبأ، الجمهورية اليمنية

أستاذ مشارك في قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة والاقتصاد، جامعة عمران، الجمهورية اليمنية

Email: [Drzayed73@yahoo.com](mailto:Drzayed73@yahoo.com)

الدكتور/ علوي أحمد علي النجار

أستاذ مساعد في قسم العلوم الإدارية، كلية العلوم الإدارية والإنسانية جامعة سبأ، الجمهورية اليمنية

Email: [Dr.alawisaba@yahoo.com](mailto:Dr.alawisaba@yahoo.com)

الدكتور/ محمد عبدالله أحمد الاشول

أستاذ مشارك في قسم العلوم الإدارية، كلية العلوم الإدارية، جامعة البيضاء، الجمهورية اليمنية

Email: [ashwal30@gmail.com](mailto:ashwal30@gmail.com)**المخلص**

هدف البحث إلى قياس دور أبعاد جودة الخدمة التعليمية وفقاً لمقياس (Hedperf) في رضا طلبة برامج الدراسات العليا في جامعة سبأ، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وصُممت استبانة لجمع البيانات الأولية تم توزيعها على مفردات العينة البالغ حجمها (144) مفردة، حيث بلغ عدد الاستثمارات المسترجعة (116) استثمارة تمثل ما نسبته (80.6%) وبعد المراجعة تبين عدم صلاحية (3) استمارات، وأن (113) استثمارة تم تحليل بياناتها، وأظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلبة كان مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.67) والانحراف المعياري (0.58)، وكذا كان مستوى رضا الطلبة مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.42)، والانحراف المعياري (0.72)، كما أظهرت النتائج وجود دور لجودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة حيث بلغ معامل الارتباط بين متغيري البحث (0.821)، وأظهرت النتائج وجود أثر جزئي لأبعاد جودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة.

بناءً على النتائج التي توصل إليها البحث يوصي الباحثون بالمحافظة على مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث وذلك من خلال اعتماد رضا الطلبة مؤشراً مهماً لجودة الأداء المقدم فعلاً للطلبة، وضرورة الاهتمام بأبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة والتي كان لها أثر إيجابي على رضا الطلبة والعمل على تعزيزها، والتي من أهمها سمعة الجامعة وقضايا البرامج، وكذلك النظر إلى المؤشرات المتوسطة في الخدمة التعليمية المقدمة والعمل على معالجتها.

**الكلمات المفتاحية:** جودة الخدمة التعليمية، الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، سمعة الجامعة، رضا الطلبة،

Hedperf.

## The role of quality of Educational Service According to the Hedperf measure in the satisfaction of graduate students at Saba University

### Abstract

The aim of the research was to measure the role of the dimensions of the quality of Educational Service according to the Hedperf scale in the satisfaction of students of graduate programs at Saba University. the descriptive analytical method was used, and a questionnaire was designed to collect the primary data it distributed to the sample size of (144) individuals, where the number of retrieved forms reached (116) forms representing a percentage of (80.6%) after review, it was found that (3) forms were invalid, and (113) forms were analyzed, the results showed that the level of quality of educational service from the students' point of view was high, with the total arithmetic mean (3.67) and standard deviation (0.58), as well as the level of student satisfaction was high, with the arithmetic mean (3.42) and standard deviation (0.72). the results also showed a role for the quality of Educational Service in student satisfaction, with the correlation coefficient between the two research variables (0.821). the results showed a partial impact of the dimensions of the quality of Educational Service on student satisfaction.

Based on the results of the research, the researchers recommend maintaining the level of quality of educational service provided to postgraduate students at the university under research, by adopting student satisfaction as an important indicator of the quality of performance actually provided to students, and the need to pay attention to the dimensions of the quality of educational service provided, which had a positive impact on Student satisfaction and working to enhance it, the most important of which are the university's reputation and program issues, looking at the average indicators in the educational service provided and working to address them.

**Keywords:** quality of Educational Service, Non-academic aspects, Non-academic aspects, University reputation, student satisfaction, Hedperf

## 1. المقدمة:

أصبح التعامل مع الطلبة كزبائن مدخلاً أساسياً في ظل حالة المنافسة التي تشهدها مؤسسات التعليم العالي بشقيها العام والأهلي، ويعتبر رضا الطالب أحد مقاييس نجاح إدارة الجامعة، وزيادة القدرة التنافسية لها، ومن أجل كسب رضا الطلبة وزيادة عددهم للفتترات المقبلة، فإن هذه المؤسسات تحتاج إلى معرفة ما يجب القيام به من أجل إرضاء طلبتها، وأغلب مؤسسات التعليم العالي باتت تدرك أن هناك خيارات عديدة أمام الطلبة من بينها إمكانية التحول باتجاه جامعات أخرى توفر لهم خدمات تعليمية أفضل من غيرها لا سيما بعد التوسع الكبير في أعداد تلك المؤسسات، فضلاً عن انتشارها الجغرافي، ومن هنا أصبح رضا الطلبة عن الخدمة التعليمية التي تقدمها تلك المؤسسات يمثل أكبر التحديات التي تواجه حركة الجودة فيها. (Ada, et al, 2017)

ويتم قياس رضا الطلبة من خلال جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم، فهم أكثر من يتحدث عن جودة الخدمة لزملائهم أو الطلاب الجدد أو حتى على مواقع التواصل الاجتماعي، وبالتالي ليس لدى الجامعات خيار سوى قبول الطلبة كزبائن، وبالتالي من المفيد اعتبارهم من أهم عناصر المزيج الترويجي، وسفراء للاسم التجاري لمعرفة جودة الخدمة فالزبائن الحقيقيين للجامعة ليسوا الإدارة أو أعضاء هيئة التدريس بقدر ما هم الطلبة الذين يتلقون الخدمة، وأصبح من الضروري للجامعات الأهلية باعتبارها من مؤسسات التعليم العالي أن تتبنى استراتيجية تطوير جودة الخدمات التعليمية، والتي ستعكس إيجاباً وبشكل مباشر على جوانب كثيرة منها السمعة الطيبة، العائد، التوسع، رضا الطلبة، والتوصية لأصدقائهم وأقاربهم للانضمام إلى هذه الجامعات في المستقبل. وتعد جامعة سبأ من الجامعات الأهلية التي يتشكل منها قطاع التعليم العالي الأهلي في اليمن بل من الجامعات القليلة التي تأسست مطلع العقد التاسع من الألفية الثانية، وتشهد نمو مضطرباً.

### 1.1. مشكلة البحث:

يلعب قطاع الخدمات دوراً رئيسياً في اقتصاد المعرفة اليوم، لاسيما قطاع التعليم العالي لذلك أصبحت جودة التعليم أحد الأهداف الرئيسية لمؤسسات التعليم العالي (Arias, et al, 2023). ويحظى موضوع الجودة باهتمام كبير في جميع بلدان العالم المتقدمة والنامية، بعد أن أدركت هذه المؤسسات أهمية تطوير، وتحسين الأداء الخدمي فيها، كمدخل رئيس لمواجهة تحديات البيئة المتغيرة، خاصة مع التطورات التكنولوجية المتلاحقة، والاتجاه نحو العولمة (الصالح، وجاب الله، 2016). ودفع ذلك إلى الاهتمام المتزايد بجودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي الأهلية، خاصة وأن الجودة أصبحت مطلباً وخياراً استراتيجياً للمؤسسات التعليمية كافة، وأصبح السعي وراء تحقيقها ضرورة من أجل تحقيق الاستقرار والنمو في إطار تحقيق رؤية ورسالة هذه المؤسسات، وضمان قدرتها على المنافسة (حسنين، والشربيني، 2017). فالتعليم أصبح صناعة لكسب المال ومجال خصب للاستثمار في كثير من دول العالم، ويجب أن يُنظر إلى جودة الخدمة على أنها قضية استراتيجية للتنمية الاقتصادية (Kaur, &preet, 2021).

تعتبر الخدمة التعليمية أحد أنواع الخدمات الواسعة الانتشار وذات الأهمية الكبيرة في مختلف أنحاء العالم، ومع انتشار ظاهرة التعليم الأهلي في اليمن الذي بدأ في العام 1994 دفع الحكومة اليمنية لإصدار العديد من التشريعات المنظمة لعمل هذه المؤسسات، حيث أصدرت القانون رقم (13) لسنة 2005 بشأن الجامعات والمعاهد العليا والكليات الأهلية، وأصدرت لائحته التنفيذية بالقرار الجمهوري رقم (140) لسنة 2007م، وكما صدر قرار مجلس الوزراء رقم (40) لعام 2008م، بشأن نظام الدراسات العليا في الجامعات اليمنية، وفي إطار الاهتمام بجودة التعليم العالي تم إنشاء مجلس للاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم العالي بالقرار

الجمهوري رقم (210) لسنة 2009م، وصدر قرار مجلس الوزراء رقم (141) لسنة 2020 بتعديل بعض أحكام قرار مجلس الوزراء رقم (40) لسنة 2008م بشأن نظام الدراسات العليا في الجامعات اليمنية.

واستناداً لتوصيات العديد من الدراسات السابقة التي أوصت بإجراء المزيد من الدراسات حول جودة الخدمة التعليمية، ورضا الطلبة، حتى تتمكن الجامعات من التعرف على القصور الذي يواكب الخدمات التي تقدمها للطلبة، والعمل على تلافيها وتحسينها، ومنها دراسات (Yusuf, 2023)، (عبد الرحمان، وقاشي، 2020)، (الأشول، وشاوش، 2021)، (المنهاوي، وآخرون، 2021)، وتعد جامعة سبأ من الجامعات الأهلية السبقة إلى افتتاح برامج الدراسات العليا لمرحلة الماجستير، وبناءً على ما سبق فإن مشكلة البحث تتبلور في السؤال الرئيسي التالي:

ما دور جودة الخدمة التعليمية وفقاً لمقياس (Hedperf) في رضا الطلبة في الجامعة محل البحث؟  
وينبثق من السؤال الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مستوى جودة الخدمة التعليمية بأبعادها (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، سمعة الجامعة، سهولة الوصول، قضايا البرنامج) وفقاً لمقياس Hedperf من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث؟
2. ما مستوى رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث؟
3. ما دور جودة الخدمة التعليمية (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، سمعة الجامعة، سهولة الوصول، قضايا البرامج) في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث.

## 2.1. أهداف البحث:

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث في قياس دور جودة الخدمة التعليمية وفقاً لمقياس (Hedperf) في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث. كما يهدف البحث إلى:

- 1- التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية في الدراسات العليا في الجامعة محل البحث.
- 2- التعرف على مستوى رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث.
- 3- قياس دور جودة الخدمة التعليمية (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، سمعة الجامعة، سهولة الوصول، قضايا البرنامج) في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث.

## 3.1. أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من أهمية الموضوع الذي يتناوله ويتضمن الأهمية النظرية والأهمية العملية.

### 1.3.1. الأهمية النظرية:

تكمن أهمية هذا البحث في كونه يقدم تأطيراً نظرياً لجودة الخدمة التعليمية وفقاً لمقياس hedperf ورضا الطلبة. وعلى حد علم الباحثون هناك ندرة في الدراسات المحلية المتعلقة بقياس أثر جودة الخدمة التعليمية وفق مقياس hedperf في رضا الطلبة، وأن نتائج هذا البحث تفسح المجال أمام دراسات أخرى في مجال الجودة وفي نوعية الخدمات المقدمة.

### 2.3.1. الأهمية العملية:

الإسهام في تزويد إدارة الجامعة وإدارة برامج الدراسات العليا فيها بنتائج البحث والتي تساعد في التعرف على جوانب القوة والقصور في جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة للاستفادة من جوانب القوة والمحافظة عليها، ومعالجة وتعزيز جوانب

القصور وتلافيتها مستقبلاً، خصوصاً في ظل النمو المطرد في برامج الدراسات العليا الماجستير والدكتوراه في الجامعات اليمنية بشقيها العام والأهلي، والتوجه نحو الطلبة كمدخل للتعرف على تصوراتهم وقياس ردود أفعالهم عن جودة الخدمة المقدمة لهم، وتطوير علاقات طويلة معهم واتخاذ قرارات بشأن الاستثمار الفعال الذي يهدف إلى زيادة رضا الطلبة.

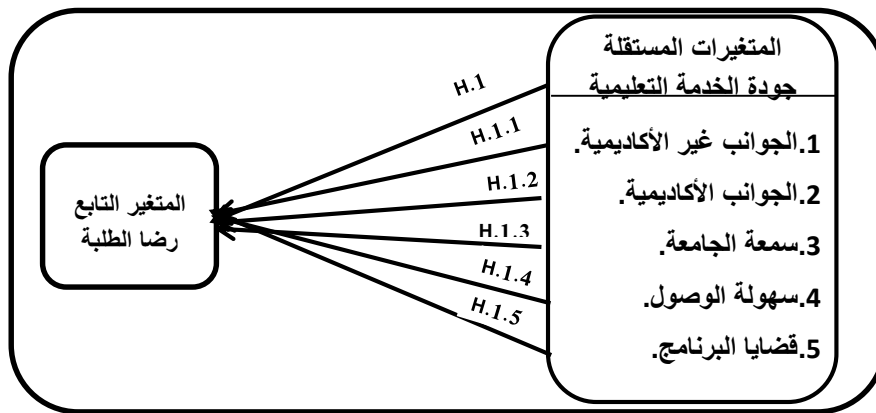
#### 4.1. حدود البحث:

تتمثل حدود البحث في الآتي:

- الحدود الموضوعية: يقتصر البحث الحالي على دراسة أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية وفق مقياس (Hedperf) (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، سمعة الجامعة، سهولة الوصول، قضايا البرنامج) في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث
- الحدود المكانية: جامعة سبأ – عمادة الدراسات العليا.
- الحدود البشرية: الطلبة الملتحقين ببرامج الدراسات العليا 2021-2023

#### 5.1. متغيرات البحث والنموذج المعرفي:

تضمن البحث متغيرين رئيسيين هما (المتغير المستقل جودة الخدمات التعليمية وفق مقياس (Hedperf)، والمتغير التابع رضا الطلبة)، وتم الاعتماد في بناء النموذج المعرفي للبحث الحالي على عدد من الدراسات منها دراسة خضير (2021)، ودراسة (أبو مالح، والصادقي، 2018) دراسة محمد (2016)، ودراسة (Vazirova، 2016).



شكل (1) نموذج البحث

#### 6.1. فرضيات البحث:

للإجابة على أسئلة البحث وتحقيق أهدافه تم صياغة فرضيات الإثبات الآتية:

**الفرضية الرئيسية (H.1)** وتنص على أنه: "يوجد دور ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، سمعة الجامعة، سهولة الوصول، قضايا البرنامج) في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث".

وينبثق من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

**(H.1.1)** الفرضية الفرعية الأولى وتنص على أنه "يوجد دور ذو دلالة إحصائية للجوانب غير الأكاديمية في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث".

(H.1.2) الفرضية الفرعية الثانية وتنص على أنه "يوجد دور ذو دلالة إحصائية للجوانب الأكاديمية في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث".

(H.1.3) الفرضية الفرعية الثالثة وتنص على أنه "يوجد دور ذو دلالة إحصائية لسمعة الجامعة في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث".

(H.1.4) الفرضية الفرعية الرابعة وتنص على أنه "يوجد دور ذو دلالة إحصائية لسهولة الوصول في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث".

(H.1.5) الفرضية الفرعية الخامسة وتنص على أنه "يوجد دور ذو دلالة إحصائية لقضايا البرامج في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث".

## 2. الإطار النظري والدراسات السابقة:

### 1.2. الإطار النظري:

#### 1.1.2. مفهوم جودة الخدمة التعليمية وأبعادها:

تباينت آراء الباحثين والمهتمين حول تقديم تعريف محدد للجودة بشكل عام، ولجودة الخدمة بشكل خاص، فالجودة تعبر عن مجموعة الملامح والصفات الخاصة بالمنتج أو الخدمة والتي تعمل على إشباع حاجات العميل (Dale, 1994). ويرى (Deming, 1988) إلى أن الجودة مفهوم متعدد الأبعاد يتضمن تقديم منتج أو خدمة تلبي توقعات العملاء وتحقق رضاهم. ويشدد (Ishikawa, 1985) على أهمية قيام المنظمة بدراسة أفكار وآراء وتوقعات عملائها في جميع المراحل بدءاً من تصميم المنتج أو الخدمة، فالجودة من وجهة نظره ذات بعد شمولي، فلا يكفي القول إن المنتج ذو مستوى عالي من الجودة ولكن يجب التركيز على جودة المنظمة كنظام كلي.

وعرف (الحداد، 1999)، (Munshi, 2019, p182)، جودة الخدمة على أنها "مقياس لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة أو أنها الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها. كما عرف (شاوش، 2012) الجودة بأنها "مجموعة المواصفات التي يجب توافرها في الخدمة التي يحصل عليها العميل وتعمل على إشباع حاجاته ورغباته". وأشار سلمان (2013) إلى أن الجودة في التعليم هي عملية استيفاء النظام التعليمي بمكوناته (المدخلات، العمليات، المخرجات، البيئة) لمتطلبات معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، وبما يحقق أعلى مستوى من الكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية (الطلبة، المجتمع).

وبناءً على ما سبق يعرف الباحثون جودة الخدمة التعليمية في هذا البحث بأنها "مجموعة المواصفات والمتطلبات المرتبطة بالعملية التعليمية على مستوى الدراسات العليا والمتمثلة (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، سمعة الجامعة، سهولة الوصول، وقضايا البرامج)، والتي يجب توافرها في الخدمة التي تقدمها الجامعة لطلبة الدراسات العليا وتعمل على إشباع حاجاتهم ورغباته".

#### 2.1.2. أبعاد جودة الخدمات:

يتفق العديد من العلماء والباحثين على أن مفهوم جودة الخدمات هو مفهوم متعدد الأبعاد، إلا أن هذا الاتفاق يغيب عندهم إلى حد بعيد عند تحديد ماهية هذه الأبعاد وطبيعتها، وتعتبر جهود (Parasurman & et al, 1985) من أهم الإسهامات في مجال

تحديد أبعاد جودة الخدمات، فقد قدموا نموذج أطلق عليه نموذج الفجوة بين توقعات العميل وإدراكه للخدمة، يتضمن عشرة أبعاد لجودة الخدمة ترتبط مباشرة بالتفاعل بين العميل ومقدم الخدمة، وفي دراسة لاحقة تمكن (Parasurman & et al, 1988)، من دمج الأبعاد العشرة لجودة الخدمة المقترحة في الدراسة السابقة إلى خمسة أبعاد أطلق عليها نموذج جودة الخدمة SEVQUAL (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

ونتيجة الانتقادات التي وجهها كل من (Cronin & Taylor, 1992) لنموذج الفجوة SEVQUAL جاء نموذج الأداء الفعلي للخدمة SERVPERF، ويعد هذا النموذج أسلوباً معدلاً لنموذج SEVQUAL، حيث يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء والتوقعات، ويركز على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة.

وفي هذا المنوال قدمت (Abdulla, 2006) نموذجاً جديداً شاملاً مرتكز على الأداء سُمي نموذج (HEdPERF) حاولت من خلاله أن تصل إلى العناصر المحددة للجودة في مؤسسات التعليم العالي. ويعتبر هذا النموذج أكثر شمولية وجديد للقياس معتمداً على الأداء، وسبب تفضيل هذا المقياس هو أن خدمات التعليم العالي يستخدمها الطالب للمرة الأولى؛ مما يجعل توقعاته لجودة الخدمة التي يستخدمها للمرة الأولى غير دقيقة، وقد اعتمد البحث على مقياس HEdPERF لقياس جودة الخدمات التعليمية في الجامعة محل البحث ويشتمل على الأبعاد الأساسية (الجانب غير الأكاديمي، الجانب الأكاديمي، سمعة الجامعة التعليمية، سهولة الوصول، قضايا البرنامج). حيث هناك العديد من الدراسات التي تؤكد صلاحية هذا النوع من المقاييس لقياس مستوى الخدمات بالجامعات؛ كدراسة (Abdullah, 2005, 2006a, 2006b, 2006c)، ودراسة (أبو صالح، والصادقي، 2018)، ودراسة (خضير، 2021).

### 3.1.2. مفهوم رضا الطلبة:

تجدر الإشارة إلى أنه لا يوجد مفهوم متفق عليه بين الباحثين والكتاب حول الرضا، فهو من المفاهيم المختلف حولها، وأصبح رضا الطلبة من الأهداف المهمة لمؤسسات قطاع التعليم العالي العام والأهلي (Guo, 2016)، حيث يمثل تحدياً رئيسياً لتلك المؤسسات خصوصاً مع زيادة حدة المنافسة في هذا القطاع (Barnett, 2011). فالرضا عن الخدمة أو المنتج يعد من مصادر الميزة التنافسية المهمة للمؤسسات التعليمية، كما أصبحت جودة الخدمة مطلباً أساسياً للطلبة حول العالم، حيث يبحث الطلبة عن الجامعات التي تتوفر بها برامج تعليمية مرنة من أجل دعم حياتهم المهنية المستقبلية والتعلم مدى الحياة (Weerasinghe & Fernando, 2018). وعُرف رضا الطلبة بأنه هو شعور قصير المدى ينتج عن تقييم الطالب للخبرات التعليمية التي يتلقاها، وهو مقدمة للولاء (Arif & Ilyas, 2013). ويكون الرضا عندما تعطي البدائل الأخرى نفس النتائج أو عندما تفوق التوقعات (Arambewela & Hall, 2009). كما يُعرف الرضا بأنه الشعور بالسعادة والارتياح (العريقي، 2014). وعُرف الرضا بأنه "الشعور بالسعادة أو الإحباط الناتج عن المقارنة بين الأداء الفعلي مع الأداء المتوقع" (Son et al, 2018, p22) و Saif, (2014). ويعرف (عبد الرحمان، وقاشي، 2020) رضا الطلبة بأنه الشعور الإيجابي للطلبة اتجاه الجامعة التي ينتسبون إليها. وأشار (Anantha et al, 2012) بأن رضا الطلبة لا يقتصر على المحاضرات في الصف أو التوجيه من قبل المعلمين خلال ساعات الاستشارة المكتبية، ولكنها تشمل تجارب الطلبة والتفاعل مع الموظفين غير الأكاديميين، البنية التحتية والمادية وغيرها من الجوانب غير الأكاديمية للحياة الجامعية مثل المشاركة في الأنشطة الرياضية مثل كرة القدم. ويعتبر رضا الطالب من المؤشرات الإيجابية التي تدل على انتمائه للمؤسسة التعليمية.

ويرجع (Weerasinghe & Fernando, 2018, p117) سبب اهتمام مؤسسات التعليم العالي برضا طلبتها إلى أثره الكبير على تحفيزهم والحفاظ عليهم من جهة وعلى قدرة استقطابها لطلبة جدد من جهة أخرى في ظل المنافسة الشديدة بين الجامعات.

واستناداً لما سبق يعرف الباحثون رضا الطلبة بأنه الشعور بالارتياح عن ما تقدمه لهم الجامعة من خدمات عبر كادرها الإداري والأكاديمي وما توفره من بيئة مناسبة للتحصيل العلمي والاستفادة منها.

## 2.2. الدراسات السابقة:

تم استعراض العديد من الدراسات السابقة التي تعد من الركائز الأساسية التي يقوم عليها موضوع البحث العلمي، حيث هدفت دراسة محمد (2016) إلى قياس مستوى رضا طلبة الدراسات العليا عن عملية البحث العلمي (التسهيلات، التمويل، الكادر العلمي، الارتباط بالمجتمع والتنمية، جودة البحث العلمي) في جامعة تشرين، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية من طلبة الدراسات العليا بقسم علم الاجتماع البالغ عددهم (41) عنصر، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: عدم رضا طلبة الدراسات العليا بالقسم محل البحث، عن عملية البحث العلمي فيما عدا رضاهم عن الكادر العلمي. وهدفت دراسة Vazirova(2016) تحديد العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة (الجوانب الأكاديمية، السمعة، الجوانب غير الأكاديمية، سهولة الوصول، والبرنامج الدراسي) ورضا الطلبة الكلي من منظور طلبة الدراسات العليا، باستخدام نموذج HEdPERF والمصمم لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي، وتم تحديد جامعة شرق البحر المتوسط في شمال قبرص كدراسة حالة وتم أخذ عينة من كليتي (إدارة الأعمال والسياحة) والتي تقوم بتدريس المقررات الإدارية. وتم اختبار العلاقات باستخدام برنامج SPSS الإحصائي. وكان من أهم النتائج التي تم الحصول عليها أن جميع المحددات الخمسة لجودة الخدمة لها علاقة بالرضا الكلي لطلبة الدراسات العليا بجامعة شرق البحر المتوسط شمال قبرص. وحصل متغير البرامج الدراسية أدنى درجة مما يعني أنه ينبغي تحسين هذا المجال.

واستهدف دراسة Kammur (2017) التعرف على تأثير الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة الرفاق (Alrifag) الخاصة في ليبيا، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي وقام الباحث بتصميم استبيان ضمت (28) بند وتم جمع وتحليل البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية ومستوى رضا الطلبة في جامعة الرفاق الخاصة في ليبيا كان مرتفع. وأن جودة الخدمة التعليمية ينعكس إيجابياً على مستوى رضا الطالب. وكشفت الدراسة عن وجود تأثير لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطالب.

هدفت دراسة (أبو صالح، والصديقي، 2018) إلى التعرف على جودة الخدمات في جامعة الطائف، وأثرها على رضا الطلاب، ودرجة ولائهم. وقد تم استخدام منهجية المسح الوصفي، وتمثلت الأداة في مقياس HEdPERF لجمع البيانات، وبلغ حجم عينة البحث (534) مفردة من طلبة كلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف، منهم (305) طلاب، وعدد (229) طالبات، وأشارت النتائج إلى أن مستوى جودة الخدمات بالكلية من وجهة نظر الطلبة حصل على متوسط عام (3.2)، وجاء بُعد إدارة الجامعة، وبُعد أعضاء هيئة التدريس، في المرتبة الثانية، وكان متوسطهما الحسابي (2.7)، وكلاهما بدرجة متوسطة، أما بُعد مرافق الجامعة فحصل على متوسط (2.59) بتقدير (غير موافقين)، وحصل بعد رضا الطلاب على متوسط (2.7)، وحل أخيراً بُعد ولاء الطلاب، حيث حصل على أدنى متوسط، وهو (1.59)، بتقدير (ضعيف جداً) وبينت النتائج بعدم وجود علاقة بين رضا الطلاب، وولائهم، كما بينت الدراسة أن جودة الخدمات المقدمة لها تأثير جزئي على رضا طلبة جامعة الطائف.

سعت دراسة (Leonnard 2018) إلى تشخيص العوامل الرئيسية لجودة الخدمة التي ترضي الطلبة وتزيد الولاء لديهم، عن طريق جمع بيانات 319 طالب من جامعة لندن للعلاقات العامة في جاكارتا إندونيسيا. تم استخدام نموذج معادلة الهيكلية (SEM) لتحليل البيانات من خلال حزمة إحصائية AMOS 24. وأشارت النتائج أن العوامل الرئيسية والتي تسهم في تحقيق رضا الطلبة في الجامعة الخاصة هي الملموسية وتتكون من: قاعات محاضرات مريحة، تسهيلات مكتبة كافية، المظهر الأنيق للموظفين، تعاملات غير تمييزية من المحاضرين والموظفين، القدرة العالية والمعرفة التي يظهرها المحاضرين والموظفين، والخدمات الأكاديمية المناسبة التي تقدمها الجامعة. وكشفت النتائج أن رضا الطلبة عن كل هذه العوامل تؤدي بشكل غير مباشر إلى الولاء للجامعة، خلصت النتائج إلى أن قياس جودة الخدمة من خلال SERVQUAL كان كافياً كنموذج لقياس مدى جودة الخدمة في التعليم العالي.

وهدفت دراسة العولقي (2018) إلى تحليل طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية وتعزيز رضا الطلبة في جامعة إب وطبقت الدراسة على عينة عشوائية قوامها (375) طالباً يدرسون في كليات الجامعة واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات بالاعتماد على مقياس SERVPERF وتوصلت الدراسة إلى وجود ضعف في كافة أبعاد جودة الخدمة التعليمية (الجوانب الملموسة، والاعتمادية، الاستجابة، والأمان، والتعاطف) وعدم ملاءمتها لرغبات الطلبة وتوقعاتهم، وكذا وجود ضعف في مستوى رضا الطلبة، وبينت الدراسة وجود علاقة معنوية بين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة محل الدراسة وتعزيز رضا الطلبة عن تلك الخدمات.

وكما هدفت دراسة عبد الرحمان، وقاشي (2020) إلى اختبار أثر جودة خدمة التعليم العالي على رضا طلبة جامعة محمد الصديق بن يحيى بجبل. اعتمد الباحثان على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات عن متغيرات الدراسة، حيث تم توزيعها على عينة شملت (470) طالب بجامعة جبل، ومن أجل معالجة البيانات تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لجودة خدمة التعليم العالي على رضا طلبة جامعة جبل، ويرجع هذا إلى التأثير الإيجابي لأبعاد: الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف.

هدفت دراسة جبران وآخرون (2020) إلى معرفة مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا، ولتحقيق الهدف تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، واستبانة مكونة من (30) فقرة موزعة على أربعة مجالات هي (المقررات الدراسية، أعضاء هيئة التدريس، إدارة الدراسات العليا، التسهيلات المادية)، بلغ حجم عينة لدراسة (172) مفردة، اختيرت بالطريقة العشوائية البسيطة من طلبة الدراسات العليا بجامعة صنعاء نهاية العام الجامعي 2017/2018 م، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في مجملها كانت متوسطة على مستوى الأداة ككل ومجالاتها ما عدا مجال المقررات الدراسية كانت عالية، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي على مستوى الأداة ككل ومجالاتها ما عدا مجال التسهيلات المادية، كما توجد فروق لصالح الذكور، وعدم وجود فروق دالة إحصائية تُعزى لمتغير نوع الكلية، ووجود فروق دالة إحصائية تُعزى لمتغير البرنامج لصالح برنامج الماجستير.

وهدفت دراسة المنهاوي، وآخرون (2021) إلى تحديد الأهمية النسبية لمحددات قياس جودة الخدمات التعليمية طبقاً لنموذج الفجوة SERVQUAL من خلال برنامج ماجستير إدارة الجودة، بمعهد الإنتاجية والجودة بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري،

ويتمثل مجتمع الدراسة في طلاب وطالبات برنامج ماجستير إدارة الجودة في الأكاديمية والبالغ عددهم (150) دارس، وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل، وأظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير مختلف للمتغيرات المستقلة في جودة الخدمة التعليمية. وهدفت دراسة خضير (2021) إلى التعرف على أثر تطبيق جودة الخدمة التعليمية المدركة (الجانب غير الأكاديمي، الجانب الأكاديمي، سمعة الجامعة، تسهيلات الوصول، قضايا البرنامج، الفهم لاحتياجات الطلاب) لمقياس HEdPERF على رضا الطلاب بالتطبيق على طلاب كلية السياحة والفنادق جامعة مدينة السادات للعام الجامعي 2020/2021 باعتبارها في طور تنفيذ متطلبات الحصول على الاعتماد. اعتمدت الدراسة على تصميم استمارة استبيان لجمع البيانات الأولية، وتم توزيع الاستمارة على عينة مكونة من 500 مفردة للمراحل الدراسية الأربع بنظام العينة الحصصية الممثلة للمجتمع الأصلي. وقد توصلت الدراسة من خلال نتائج تحليل الانحدار المتعدد إلى وجود أثر لجميع أبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب، وتوجد علاقة ارتباط بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية المدركة ورضا الطلاب. وسعت دراسة الاشول، وشاوش (2021) إلى قياس أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية باستخدام نموذج (SERVPERF) في رضا وولاء الطلبة، من منظور طلبة الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة تم توزيعها على عينة من طلبة الماجستير. ولغرض التحليل فقد تم استخدام برنامج (SPSS v23) وبرنامج (Amos) تحليل المسار. وبينت نتائج الدراسة أن كل بُعد من أبعاد جودة الخدمة التعليمية يرتبط ارتباطاً إيجابياً برضا الطلبة. وتظهر نتائج الدراسة وجود علاقة تأثير إيجابي مباشر بين الجودة المدركة وكل من رضا وولاء الطلبة، ووجود علاقة تأثير جزئي غير مباشر وإيجابي للبعد الكلي للجودة المدركة على ولاء الطلبة من خلال رضا الطلبة.

وهدفت دراسة (Forid, et al, 2022) التعرف على كيف تؤثر أبعاد جودة الخدمة وفق مقياس (SERVQUAL)، والتحول الرقمي في رضا طلبة جامعات في القطاع الخاص في بنغلادش، وتم استخدام العينة الملائمة المتمثلة في الخمسة الأوائل من جامعات القطاع الخاص للحصول على البيانات الأولية، وبلغ عددهم (235) طالب، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن الطلبة راضون عن جودة الخدمات وأنشطة التحول الرقمي، وبينت أن أبعاد جودة الخدمة تؤثر في رضا الطلبة عدا بعد التعاطف، كما أن التحول الرقمي يؤثر بشكل كبير في رضا الطلبة.

هدفت دراسة أمر الله، وباخبازي (2022) إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة من معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا من وجهة نظر الطلاب، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة مكونة من (150) طالباً وطالبة، وتمثل الاستبانة أداة لجمع البيانات عن (20) عبارة موزعة على خمسة محاور (الجوانب المادية الملموسة، وسرعة الاستجابة، توفير الأمان، والاهتمام والاحترام والعاطفة)، وبينت نتائج الدراسة أن درجة تقويم الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب بدرجة متوسطة، كذلك مستوى تقييم المصادقية جاءت متوسطة.

وهدفت دراسة (Gürbüz, & Bayraktar, 2023) إلى تقييم تأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية (الأكاديمية، وغير الأكاديمية، والسمعة، والوصول) وفق مقياس (HEdPERF) على الرضا والنية السلوكية للزيارة بعد التخرج من الجامعة، واستخدمت الدراسة العينة الحصصية لطلبة جامعة Nigde Omer Halisdemir التركية خلال العام الأكاديمي 2018-2019م، وتوصلت الدراسة إلى أن أبعاد جودة الخدمة (الأكاديمية، والسمعة، والوصول) لها تأثير على الرضا والنية السلوكية لزيارة الجامعة بعد التخرج، وعدم وجود تأثير للبعد غير الأكاديمي، وأن بعد السمعة كان الأقوى في التأثير.

### 1.2.2. ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة:

من خلال ما أسفر عنه استعراض العديد من الدراسات السابقة يتضح أن معظم الدراسات الأجنبية والعربية أولت موضوع جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي اهتمام متزايد، واستخدمت أغلب الدراسات لقياس جودة الخدمة التعليمية، إما مقياس الفجوة SERVQUAL وهو مقياس الأداء الفعلي SERVPERF باعتبارها من المقاييس المشهورة عالمياً في قياس نوعية الخدمات في المؤسسات والمنظمات والهيئات المختلفة، مع محدودية استخدام مقياس HEDPERF. ولذلك فإن هذا البحث يمثل إضافة لتلك الدراسات في إمكانية تطبيق مقياس أداء مؤسسات التعليم العالي HEDPERF، كما يختلف هذا البحث عن الدراسات السابقة في بيئة التطبيق، حيث تم تطبيقه في البيئة اليمنية، وهو ما لم تتعرض له الدراسات السابقة، كما يتميز هذا البحث بتطبيقه على برامج الدراسات العليا والتي أصبحت تحظى باهتمام متزايد من قبل الجامعات اليمنية الأهلية ومنها جامعة سبأ، ولذلك فهناك حاجة إلى مثل هذا البحث.

### 3. منهجية البحث وإجراءاته:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بغرض تحقيق أهداف البحث، فعلى صعيد المنهج الوصفي تم الحصول على البيانات، والمعلومات الثانوية من خلال المراجعة المكتبية للرسائل والدوريات العلمية والكتب والمؤلفات، وما أتاحته المكتبات الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت بهدف تنمية الإطار النظري الذي يقوم عليه هذا البحث، أما من الناحية التحليلية، فقد تم تطوير أداة لجمع البيانات الأولية المتعلقة بأبعاد جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس أداء مؤسسات التعليم العالي HEDPERF.

### 1.3. مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من الطلبة الملتحقين ببرامج الماجستير في جامعة سبأ خلال الفترة 2021-2023م البالغ عددهم (232) عنصر وتم اختيار عينة عشوائية بلغ قوامها (144) مفردة تم توزيع عليهم الاستبيان بالصيغة الإلكترونية وبلغ عدد الردود (116) استمارة بنسبة (80.5%) وبعد المراجعة تبين وجود (3) استمارات غير صالحة للتحليل، فيما بلغ عدد الاستمارات الصالحة للتحليل (113) استمارة.

### 2.3. مصادر جمع البيانات والمعلومات

اعتمد البحث على مصدرين أساسيين لجمع البيانات والمعلومات هما:

أ- **المصادر الثانوية:** من أجل توضيح مشكلة البحث وصياغة تساؤلاته، ورسم النموذج المعرفي، وصياغة الفرضيات، وبناء الإطار النظري تم الاعتماد على مصادر البيانات الثانوية، المتمثلة في الدراسات العلمية والأبحاث المنشورة في المجالات العلمية المحكمة، والدوريات، والكتب المتاحة في المكتبات الجامعية، والمكتبات الرقمية المرتبطة بشبكة الإنترنت المتاحة للبحث العلمي، ذات العلاقة.

ب- **المصادر الأولية:** يعد طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث المصدر الرئيسي للبيانات الأولية، وتم تجميعها بالاعتماد على الاستبانة التي تم تصميمها بالاعتماد على الدراسات السابقة، وتم تكيفها بما يتناسب مع البحث الحالي، وبما يمكن من اختبار الفرضيات وتحقيق أهداف البحث.

**تتكون الاستبانة من جزئين هما:**

**الجزء الأول:** تضمن المعلومات العامة لمفردات العينة والتي شملت: (النوع، العمر، التخصص في مرحلة البكالوريوس، والتخصص في مرحلة الماجستير).

**الجزء الثاني:** يتضمن الفقرات الخاصة بمتغيرات البحث الرئيسية، ويتكون من (51) فقرة موزعة على محورين، هما:

**المحور الأول:** تناول الفقرات الخاصة بالمتغير المستقل (جودة الخدمات التعليمية وفقاً لمقياس (Hedperf) ويقاس بـ(40) فقرة موزعة على خمسة أبعاد وهي بُعد الجوانب غير الأكاديمية ويقاس بـ(14) فقرة، وبُعد الجوانب الأكاديمية ويقاس بـ(11) فقرة، وبُعد سمعة الجامعة ويقاس بـ(6) فقرات، وبُعد سهولة الوصول ويقاس بـ(5) فقرات، وبُعد قضايا البرامج ويقاس بـ(4) فقرات.

**المحور الثاني:** يتناول الفقرات الخاصة بالمتغير التابع (رضا الطلبة) ويقاس بـ(11) فقرة، وكما هي موضحة بالجدول التالي.

**جدول (1) مكونات استمارة الاستبانة**

المتغيرات	الأبعاد	الفقرات
جودة الخدمات التعليمية وفقاً لمقياس Hedperf	الجوانب غير الأكاديمية	14
	الجوانب الأكاديمية	11
	سمعة الجامعة	6
	سهولة الوصول	5
	قضايا البرامج	4
رضا الطلبة		11
الإجمالي		51

### 3.3. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للإجابة عن أسئلة البحث واختبار فرضياته، تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات الأولية، وتم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية الآتية:

أ. **أساليب الإحصاء الوصفي:** التكرارات، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. لوصف خصائص عينة البحث ومتغيراتها.

ب. **أساليب الإحصاء الاستدلالي وتمثل في:** (معامل الارتباط لبيرسون لاختبار الصدق البنائي وصدق الاتساق الداخلي، لمعرفة مدى قوة العلاقة بين فقرات الاستبانة، والأبعاد التي تنتمي لها من جهة، وبين المتغيرات الرئيسية وأبعادها من جهة أخرى وكذا اختبار العلاقة بين المتغير المستقل (جودة الخدمات التعليمية) وأبعاده وبين المتغير التابع (رضا الطلبة)، معامل ألفا كرونباخ لاختبار لمعرفة مدى ثبات أداة البحث، تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار فرضيات الدراسة).

### 4.3. اختبار صدق وثبات أداة البحث:

#### 1.4.3. صدق أداة البحث:

يعرف صدق أداة البحث على أنه مدى تمكن أداة جمع البيانات من قياس الغرض الذي صممت من أجله، كما يقصد بالصدق: شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، وتم التأكد من صدق أداة جمع البيانات والمعلومات كما يلي:

أ. **الصدق الظاهري (صدق المحتوى):** بعد تصميم أداة البحث بصيغتها الأولية، تم عرضها على عدد من المحكمين من ذوي الاختصاص من أعضاء هيئة التدريس، والمختصين وذلك للاستفادة من خبراتهم، للتأكد من وضوح وصلاحيه فقرات

الاستبانة، وإبداء آرائهم في مدى مناسبة الفقرات لقياس ما وضعت لأجله، وقد تم الأخذ بملاحظات ومقترحات المحكمين في إعادة صياغة فقرات الاستبانة من حذف وإضافة بعض الفقرات، وإخراج أداة البحث بصيغتها النهائية.

ب. **صدق الاتساق الداخلي (التكويني):** يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة (العريقي، 2020)، وللتأكد من عدم وجود فقرات في أداة البحث يمكن أن تضعف القدرة التفسيرية للنتائج، تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون (R) بين كل فقرة، والبُعد الذي تنتمي إليه هذه الفقرة ويمكن توضيح نتيجة هذا الاختبار كما يلي:

# 1. نتائج الاتساق الداخلي للمتغير المستقل: جودة الخدمات التعليمية وفقاً (HEDPERF).

جدول (2) الاتساق الداخلي لفقرات أبعاد المتغير المستقل جودة الخدمات التعليمية.

2. الجوانب الأكاديمية			1. الجوانب غير الأكاديمية		
رقم الفقرة	معامل ارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل ارتباط	مستوى الدلالة
1	0.639	.000	1	0.658	.000
2	0.611	.000	2	0.758	.000
3	0.744	.000	3	0.709	.000
4	0.751	.000	4	0.754	.000
5	0.751	.000	5	0.776	.000
6	0.694	.000	6	0.715	.000
7	0.729	.000	7	0.782	.000
8	0.525	.000	8	0.781	.000
9	0.794	.000	9	0.737	.000
10	0.724	.000	10	0.705	.000
11	0.585	.000	11	0.623	.000
12	0.686	.000	4. سهولة الوصول		
13	0.755	.000	رقم الفقرة	معامل ارتباط	مستوى الدلالة
14	0.651	.000	1	0.557	.000
3. سمعة الجامعة			2	0.713	.000
رقم الفقرة	معامل ارتباط	مستوى الدلالة	3	0.770	.000
1	0.733	.000	4	0.722	.000
2	0.752	.000	5	0.626	.000
3	0.869	.000	5. قضايا البرامج		
4	0.831	.000	رقم الفقرة	معامل ارتباط	مستوى الدلالة
5	0.858	.000	1	0.862	.000
6	0.833	.000	2	0.779	.000
////////////////////////////////////			3	0.856	.000
			4	0.903	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الأولية للبحث.

يتضح من نتائج الجدول السابق أن جميع فقرات المتغير المستقل جاءت مرتبطة بأبعادها بدرجة ارتباط موجبة، وذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.00)، ودرجة الارتباط تتراوح بين (0.525) و(0.903)، وهو ما يشير إلى عدم وجود فقرات قد تضعف المصادقية لهذه الأبعاد، وهذا يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية، يمكن الوثوق بها في تطبيق البحث الحالي، وبذلك تعد أبعاد وفقرات المتغير المستقل صادقة لما وضعت لقياسه.

## 2. نتائج الاتساق الداخلي للمتغير التابع الرضا.

جدول (3) الاتساق الداخلي لفقرات المتغير التابع رضا الطلبة

رقم الفقرة	معامل ارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل ارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل ارتباط	مستوى الدلالة
1	0.619	.000	5	0.783	.000	9	0.773	.000
2	0.682	.000	6	0.764	.000	10	0.484	.000
3	0.658	.000	7	0.782	.000	11	0.682	.000
4	0.775	.000	8	0.807	.000	////////////////////		

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الأولية للبحث.

يتضح من نتائج الجدول السابق أن جميع فقرات المتغير التابع رضا الطلبة جاءت مرتبطة بأبعادها بدرجة ارتباط موجبة، وذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.00) وتتراوح درجة الارتباط بين (0.484) و(0.807)، ما يشير إلى عدم وجود فقرات قد تضعف المصادقية لهذه الأبعاد، وهذا يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية، يمكن الوثوق بها في تطبيق البحث الحالي.

## 2.4.3. اختبار ثبات الأداة:

لمعرفة درجة ثبات الاستبانة تم إجراء اختبار كرونباخ (ألفا - Cronbach's alpha)، والجدول (4) يوضح نتائج اختبار كرونباخ.

جدول (4) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لأداة البحث

محاور الاستبانة	عدد الفقرات	درجة الثبات	Alpha √ درجة المصادقية
الجوانب غير الأكاديمية	14	0.928	0.963
الجوانب الأكاديمية	11	0.932	0.965
سمعة الجامعة	6	0.923	0.961
سهولة الوصول	5	0.935	0.967
قضايا البرامج	4	0.941	0.970
إجمالي جودة الخدمات التعليمية	40	0.912	0.955
إجمالي رضا الطلبة	11	0.925	0.962
إجمالي المقياس	51	0.968	0.984

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الأولية للبحث.

يتضح من نتائج الجدول السابق أن قيمة معامل الثبات لأداة جمع البيانات بلغت (0.968) وهذا يعني أنها جاءت بنسبة ثبات مرتفعة جداً، وجاءت نسبة المصادقية لإجابات العينة (0.984) وهذا يعني أن درجة مصداقية الإجابات مرتفعة جداً، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفاعلة للبحث.

**5.3. خصائص عينة البحث:** للتعرف على خصائص عينة البحث حسب المتغيرات الديموغرافية تم إيجاد التوزيعات التكرارية، والنسب المئوية لها وكما هي موضحة بالجدول التالي:

**جدول (5) الخصائص الديموغرافية والوظيفية**

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة (%)
النوع	ذكر	81	71.7
	أنثى	32	28.3
	الإجمالي	113	100.0
العمر	أقل من 30 سنة	22	19.5
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	69	61.1
	أكثر من 40 سنة	22	19.5
	الإجمالي	113	100.0
التخصص في مرحلة البكالوريوس	إدارة الأعمال	27	23.9
	المحاسبة	22	19.5
	الشريعة والقانون	3	2.7
	اللغة العربية	3	2.7
	الدراسات الإسلامية	4	6.2
	تقنية المعلومات	10	8.8
	أخرى	41	36.3
	الإجمالي	113	100.0
التخصص في مرحلة الماجستير	إدارة الأعمال	101	89.4
	المحاسبة	11	9.7
	تقنية المعلومات	1	0.9
	الإجمالي	113	100.0

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الأولية للبحث.

يوضح نتائج الجدول السابق خصائص عينة البحث حسب المتغيرات الديموغرافية لعينة البحث، ويلاحظ أن المستجيبين من الذكور بلغ عددهم (81) مفردة ونسبة (71.7%)، في حين بلغ عدد المستجيبين من الإناث (32) مفردة ونسبة (28.3%)، بالنسبة للفئة العمرية بلغ الذين أعمارهم أقل من 30 سنة (22) مفردة ونسبة (19.5%)، وبلغ عدد الذين أعمارهم تتراوح بين 30 سنة وأقل من 40 سنة (69) مفردة، ونسبة (61.1%)، وبلغ عدد الذين أعمارهم أكثر من 40 سنة (22) مفردة، ونسبة (19.5%) من العينة المستهدفة أعمارهم أكثر من 40 سنة،

وتتمثل خصائص العينة حسب التخصص بمرحلة البكالوريوس أن (23.9%) إدارة الأعمال، و(19.5%) المحاسبة، و(2.7%) الشريعة والقانون، و(2.7%) اللغة العربية، و(6.2%) الدراسات الإسلامية، و(8.8%) تقنية المعلومات، و(36.3%) أخرى، في الوقت الذي توزعت خصائص العينة حسب التخصص بمرحلة الماجستير على ثلاثة تخصصات كان نصيب تخصص إدارة الأعمال الأوفر وبنسبة (89.4%)، بينما بلغ نسبة المستجيبين من تخصص المحاسبة (9.7%) وتقنية المعلومات بنسبة (9%).

### 6.3. التحليل الوصفي لمتغيرات البحث:

من أهداف البحث التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية بأبعادها (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، سمعة الجامعة، سهولة الوصول، قضايا البرامج) في الجامعة محل البحث، والتعرف على مستوى رضا طلبة الدراسات العليا، ولتحقيق ذلك تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتأكد من درجة التوافر من عدمها بالنسبة لأبعاد المتغير المستقل أو مستوى الرضا من عدمه بالنسبة للمتغير التابع والجدول (6) يوضح كيفية تفسير قيم الوسط الحسابي الموجودة في جداول نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات البحث:

جدول (6) كيفية تفسير قيم المتوسط الحسابي والنسب الموجودة في جداول النتائج

إذا كان المتوسط	التقدير اللفظي	مستوى التوفر
أقل من 1.8	غير متوفر بدرجة كبيرة جداً / غير راض بشدة	منخفض جداً
من 1.8 وأقل من 2.6	غير متوفر / غير راض	منخفض
من 2.6 وأقل من 3.4	متوفر إلى حدٍ ما / راض إلى حد ما	متوسط
من 3.4 وأقل من 4.2	متوفر / راض	مرتفع
من 4.2 حتى 5	متوفر بدرجة كبيرة جداً / راض بشدة	مرتفع جداً

### 1.6.3. التحليل الوصفي للمتغير المستقل: جودة الخدمات التعليمية:

للتعرف على "مستوى توافر جودة الخدمات التعليمية بأبعادها (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، سمعة الجامعة، سهولة الوصول، قضايا البرامج) في الجامعة محل البحث، تم استخدام الإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، الترتيب)، والموضحة كالتالي:

### 1.1.6.3. التحليل الوصفي لبعد الجوانب غير الأكاديمية حسب الفقرات:

للتعرف على "مستوى توافر بعد الجوانب غير الأكاديمية تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والترتيب والموضحة في الجدول التالي:

الجدول (7) نتائج التحليل الوصفي لبعد الجوانب غير الأكاديمية حسب الفقرات

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر	الترتبة
1	المساواة بين الطلبة في المعاملة والاحترام.	3.93	0.86	مرتفعة	3
2	التعاطف مع الطلبة وطمأننتهم عند التعرض للمشكلات.	3.68	0.96	مرتفعة	9
3	الاهتمام الشخصي بإنجاز معاملات الطلبة من جانب الموظفين	3.81	0.95	مرتفعة	6

4	التفاعل مع الاستفسارات والشكاوى بوسائل التواصل.	3.58	0.96	مرتفعة	11
5	المام الإدارة باحتياجات الطلبة ومحاولة تلبيتها	3.46	1.04	مرتفعة	12
6	الاهتمام بالطلبة من حيث تحديد مواعيد المحاضرات والقاعات	3.87	0.98	مرتفعة	4
7	السرعة في التعامل مع الشكاوى والتظلمات.	3.35	1.01	متوسطة	13
8	مبنى الدراسات العليا مناسب من حيث تعدد القاعات، ووسائل عرض البيانات، وشبكة الإنترنت.	3.10	1.08	متوسطة	14
9	استجابة الموظفون لمطالب الطلبة رغم ضغوط العمل.	3.65	0.93	مرتفعة	10
10	مهارات الاتصال الجيدة من جانب الموظفين بالطلبة.	3.73	0.83	مرتفعة	8
11	نظافة المباني.	3.88	0.95	مرتفعة	5
12	مكاتب وموظفي الاستقبال.	3.75	0.93	مرتفعة	7
13	الشعور بالأمان عند إجراء أي معاملات داخل عمادة الدراسات	3.99	0.89	مرتفعة	2
14	تمتع موظفي الجامعة باللطف وحسن الخلق.	4.22	0.86	مرتفعة جداً	1
إحصائية بعد الجوانب غير الأكاديمية		3.71	0.65	مرتفعة	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الأولية للبحث.

يتضح من النتائج بالجدول السابق أن جميع فقرات بُعد الجوانب غير الأكاديمية تتراوح المتوسطات الحسابية لها بين (4.22) و(3.10)، والانحرافات المعيارية (0.86) و(1.08) وقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (14) بمتوسط حسابي (4.22) وانحراف معياري (0.86)، وهذا يعني أن العينة تأكد تمتع موظفي الجامعة باللطف وحسن الخلق بدرجة مرتفعة جداً، فيما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (8) بمتوسط حسابي (3.10) وانحراف معياري (1.08)، وهذا يعني أن العينة تؤكد أن مناسبة مبنى الدراسات العليا من حيث تعدد القاعات، ووسائل عرض البيانات، وشبكة الإنترنت تتوافر بدرجة متوسطة، كما يتضح من نتائج الجدول السابق أن أغلب الفقرات كانت درجة التوافر مرتفعة فيما عدا الفقرتين (7، 8) كانت درجة التوافر متوسطة بمتوسط حسابي (3.10، 3.35) وانحراف معياري (1.08، 1.01).

وبشكل عام بلغ المتوسط الحسابي لبُعد الجوانب غير الأكاديمية (3.71)، والانحراف المعياري (0.65)، مما يدل على أن درجة توافر هذا البعد وفقاً لإجابة مفردات العينة كانت مرتفعة.

### 2.1.6.3. التحليل الوصفي لبعد الجوانب الأكاديمية حسب الفقرات:

للتعرف على مستوى توافر بعد الجوانب الأكاديمية تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والترتيب والموضحة في الجدول التالي:

الجدول (8) نتائج التحليل الوصفي لبعد الجوانب الأكاديمية حسب الفقرات

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافر	الرتبة
1	التواصل المستمر بين الأساتذة والطلبة.	3.69	0.88	مرتفعة	10
2	استجابة الأساتذة لملاحظات وتعليقات الطلبة.	3.79	0.82	مرتفعة	8

3	عرض خطة المقررات الدراسية على الطلبة	3.90	0.94	مرتفعة	5
4	توفر الوقت الكافي والمناسب من جانب الأساتذة لتقديم النصح	3.48	1.06	مرتفعة	11
5	تمتع الأساتذة بكفاءة عالية أثناء الشرح داخل القاعات	3.97	0.85	مرتفعة	2
6	المواقف الإنسانية للأساتذة تجاه الطلبة داخل وخارج القاعات	3.96	0.85	مرتفعة	3
7	يتيح الأساتذة للطلبة قدراً من الحرية للتعبير عن آراءهم..	3.95	0.85	مرتفعة	4
8	يستجيب الأساتذة لملاحظات وتعليقات الطلبة.	3.80	0.87	مرتفعة	7
9	استخدام الأساتذة وسائل التعلم وتبسيط المعلومات وتوصيلها	3.72	0.82	مرتفعة	9
10	إظهار الأساتذة للاتجاهات الإيجابية نحو الطلبة.	3.82	0.66	مرتفعة	6
11	الخبرات الأكاديمية والتعليمية في أعضاء هيئة التدريس.	4.31	0.68	مرتفعة	1
إحصائية بعد الجوانب غير الأكاديمية		3.85	0.62	مرتفعة	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الأولية للبحث.

يتضح من النتائج بالجدول السابق أن جميع فقرات بُعد الجوانب الأكاديمية تتراوح المتوسطات الحسابية لها بين (4.31) و(3.48)، والانحرافات المعيارية (0.68) و(1.06) وقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (11) بمتوسط حسابي (4.31) وانحراف معياري (0.68)، وهذا يعني أن العينة تؤكد توافر الخبرات الأكاديمية والتعليمية في أعضاء هيئة التدريس بدرجة مرتفعة جداً، فيما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (4) بمتوسط حسابي (3.48) وانحراف معياري (1.06)، وهذا يعني أن العينة تؤكد أن توفر الوقت الكافي والمناسب من جانب الأساتذة لتقديم النصح كان بدرجة مرتفعة، كما يتضح من نتائج الجدول السابق أن جميع الفقرات كانت درجة التوافر مرتفعة فيما عدا الفقرة (11) كانت درجة التوافر مرتفعة جداً، وبشكل عام بلغ المتوسط الحسابي لبُعد الجوانب الأكاديمية (3.85)، والانحراف المعياري (0.62)، مما يدل على أن درجة توافر هذا البعد وفقاً لإجابة مفردات العينة كانت مرتفعة.

### 3.1.6.3. التحليل الوصفي لبعد سمعة الجامعة حسب الفقرات:

للتعرف على مستوى توافر بعد سمعة الجامعة تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والترتيب والموضحة في الجدول التالي:

الجدول (9) نتائج التحليل الوصفي لبعد سمعة الجامعة حسب الفقرات

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافر	الرتبة
1	تمتع الكلية/الجامعة بالسمعة الحسنة في ما تقدمه من برامج أكاديمية مطلوبة في سوق العمل.	4.10	0.80	مرتفعة	1
2	الثقة فيما تقدمه الجامعة من خدمات.	3.92	0.72	مرتفعة	2
3	التحديث في الأسلوب التعليمي.	3.44	0.95	مرتفعة	4
4	تطابق الخدمة التعليمية مع ما هو معلن عنها مسبقاً	3.72	0.90	مرتفعة	3

5	مرتفعة	1.02	3.42	اهتمام الإدارة باحتياجات الطلبة ووضعها في قائمة أولوياتها.
6	مرتفعة	0.99	3.41	تحرص الجامعة على التطوير والتحديث بشكل دائم.
	مرتفعة	0.74	3.67	إحصائية بعد سمعة الجامعة

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الأولية للبحث.

يتضح من النتائج بالجدول السابق أن جميع فقرات بُعد سمعة الجامعة تتراوح المتوسطات الحسابية لها بين (4.10) و(3.41)، والانحرافات المعيارية (0.80) و(0.99) وقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (1) بمتوسط حسابي (4.10) وبلغ الانحراف المعياري (0.80)، وهذا يعني أن العينة تأكد تمتع الكلية/الجامعة بالسمعة الحسنة في ما تقدمه من برامج أكاديمية مطلوبة في سوق العمل بدرجة مرتفعة.

فيما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (6) بمتوسط حسابي (3.48) وبانحراف معياري (1.06)، وهذا يعني أن العينة تؤكد أن توفر الوقت الكافي والمناسب من جانب الأساتذة لتقديم النصائح كان بدرجة مرتفعة. وبشكل عام بلغ المتوسط الحسابي لبُعد سمعة الجامعة (3.67)، والانحراف المعياري (0.74)، مما يدل على أن درجة توافر هذا البعد وفقاً لإجابة مفردات العينة كانت مرتفعة.

#### 4.1.6.3. التحليل الوصفي لبعد سهولة الوصول حسب الفقرات:

للتعرف على مستوى توافر بعد سهولة الوصول تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والترتيب والموضحة في الجدول التالي:

الجدول (10) نتائج التحليل الوصفي لبعد سهولة الوصول حسب الفقرات

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر	الرتبة
1	تواجد مكان تقديم الخدمة التعليمية بالقرب من مكان إقامة أسرتي.	2.96	1.19	متوسطة	5
2	تواجد مقدمي الخدمة إداريين أعضاء هيئة التدريس في الأماكن والتوقيات المحددة	3.63	1.03	مرتفعة	2
3	توافر لوحات إرشادية تساعد في الوصول للقاعات الدراسية.	3.27	1.23	متوسطة	4
4	توافر بيانات ومعلومات كافية عن الكلية/الجامعة من خلال الموقع الإلكتروني	3.33	0.99	متوسطة	3
5	سهولة الوصول إلى الكلية/القاعات الدراسية باستخدام وسائل المواصلات المتنوعة.	3.96	0.83	مرتفعة	1
	إحصائية بعد سهولة الوصول	3.43	0.72	مرتفعة	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الأولية للبحث.

يتضح من النتائج بالجدول السابق أن جميع فقرات بُعد سهولة الوصول تتراوح المتوسطات الحسابية لها بين (3.96) و(2.96)، والانحرافات المعيارية (0.83) و(1.19)

وقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (5) بمتوسط حسابي (3.96) وانحراف معياري (0.83)، وهذا يعني أن العينة تؤكد سهولة الوصول إلى الكلية/القاعات الدراسية باستخدام وسائل المواصلات المتنوعة بدرجة مرتفعة.

فيما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (1) بمتوسط حسابي (2.96)، وانحراف معياري (1.19)، وهذا يعني أن العينة تؤكد أن درجة تواجد مكان تقديم الخدمة التعليمية بالقرب من مكان إقامة أسرتي كانت متوفرة إلى حد ما، وبشكل عام بلغ المتوسط الحسابي لِبُعْد سهولة الوصول (3.43)، والانحراف المعياري (0.72)، مما يدل على أن درجة توافر هذا البعد وفقاً لإجابة مفردات العينة كانت مرتفعة.

#### 5.1.6.3. التحليل الوصفي لبعد قضايا البرامج حسب الفقرات:

للتعرف على مستوى توافر بعد قضايا البرامج تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والترتيب والموضحة في الجدول التالي

الجدول (11) نتائج التحليل الوصفي لبعد قضايا البرامج حسب الفقرات

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر	الرتبة
1	المقررات الدراسية تحتوي على المعرفة النظرية والتطبيقات العملية.	3.48	1.00	مرتفعة	1
2	تنوع التخصصات في الدراسات العليا.	3.22	0.87	متوسطة	3
3	توافق التخصصات مع متطلبات سوق العمل.	3.47	0.90	مرتفعة	2
4	تحديث المقررات بما يتوافق مع التغيرات في البيئة المحيطة.	3.09	1.15	متوسطة	4
	إحصائية بعد قضايا البرامج	3.31	0.84	متوسطة	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الأولية للبحث.

يتضح من النتائج بالجدول السابق أن جميع فقرات بُعد قضايا البرامج تتراوح المتوسطات الحسابية لها بين (3.48) و(3.09)، والانحرافات المعيارية (1.00) و(1.15) وقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (1) بمتوسط حسابي (3.48) وبلغ الانحراف المعياري (1.00)، وهذا يعني أن العينة تؤكد أن المقررات الدراسية تحتوي على المعرفة النظرية والتطبيقات العملية بدرجة مرتفعة، فيما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (4) بمتوسط حسابي (3.09)، وانحراف معياري (1.15)، وهذا يعني أن العينة تؤكد أن تحديث المقررات بما يتوافق مع التغيرات في البيئة المحيطة كانت متوفرة بدرجة متوسطة. وبشكل عام بلغ المتوسط الحسابي لبُعد قضايا البرنامج (3.31)، والانحراف المعياري (0.84)، مما يدل على أن درجة توافر هذا البعد وفقاً لإجابة مفردات العينة كانت متوسطة.

#### 2.6.3. التحليل الوصفي للمتغير التابع رضا الطلبة حسب الفقرات:

للتعرف على "مستوى رضا الطلبة تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والترتيب والموضحة في الجدول التالي:

الجدول (12) نتائج التحليل الوصفي للمتغير التابع رضا الطلبة حسب الفقرات

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا	الرتبة
1	الإعلان عن إجراءات التسجيل وسياسات القبول بالدراسات العليا.	3.90	0.92	مرتفع	2
2	توفر الجامعة التقويم الأكاديمي للدراسات العليا	3.61	1.00	مرتفع	3
3	تتوفر في مكتبة الجامعة الكتب والدوريات والدراسات المناسبة والحديثة	2.52	1.07	متوسط	11
4	تجهز الجامعة القاعات، والمعامل بأحدث التجهيزات.	2.89	0.99	متوسط	10
5	تشجع الجامعة طلبة الدراسات العليا على الإسهام في الأنشطة	3.47	1.00	مرتفعة	6
6	تقدم الجامعة للطلبة توجيهات ونصائح دورية حول رفع مستوى	3.50	1.06	مرتفع	5
7	تعمل الجامعة على استقطاب وتطوير الهيئة التدريسية من طلبة الدراسات العليا لديها	3.50	1.04	مرتفع	4
8	تعمل الجامعة على تحقيق رضا الطلبة.	3.41	0.98	مرتفع	8
9	يتوفر أعضاء هيئة تدريس لكافة البرامج والتطبيقات الحاسوبية اللازمة لتدريس طلبة الدراسات العليا	3.30	1.10	متوسط	9
10	لا تفرض الجامعة مواضيع بحثية محددة على طلبة الدراسات	4.12	0.92	مرتفعة جداً	1
11	تعمل الجامعة على إشراك طلبة الدراسات العليا بالعملية التدريسية	3.42	1.08	مرتفع	7
	إحصائية المتغير التابع رضا الطلبة	3.42	0.72	مرتفع	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الأولية للبحث.

يتضح من النتائج بالجدول السابق أن جميع فقرات المتغير التابع رضا الطلبة تتراوح المتوسطات الحسابية لها بين (4.12) و(2.52)، والانحرافات المعيارية (0.92) و(1.07) وقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (10)، بمتوسط حسابي (3.48) وبلغ الانحراف المعياري (1.00)، وهذا يعني أن العينة تؤكد أن الجامعة لا تفرض مواضيع بحثية محددة على طلبة الدراسات العليا لتسجيلها كرسالة علمية وبدرجة رضا مرتفعة، فيما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) بمتوسط حسابي (2.52)، وانحراف معياري (1.07)، وهذا يعني أن العينة تؤكد أنها راضية إلى حد ما عن توفر الكتب والدوريات والدراسات المناسبة والحديثة في مكتبة الجامعة.

وبشكل عام بلغ المتوسط الحسابي للمتغير التابع (3.42)، والانحراف المعياري (0.72)، مما يدل على أن درجة رضا طلبة الدراسات العليا مرتفعة.

الجدول (13) نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات البحث حسب أبعادها

م	الأبعاد/المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر	الرتبة
1	الجوانب غير الأكاديمية	3.71	0.65	مرتفعة	2

1	مرتفعة	0.62	3.85	الجوانب الأكاديمية	2
3	مرتفعة	0.74	3.67	سمعة الجامعة	3
4	مرتفعة	0.72	3.43	سهولة الوصول	4
5	متوسطة	0.84	3.31	قضايا البرامج	5
مرتفعة		0.58	3.67	جودة الخدمات التعليمية وفقاً لمقياس	
مرتفعة		0.72	3.42	رضا الطلبة	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الأولية للبحث.

يتضح من نتائج الجدول السابق أن مستوى توافر بعد الجوانب الأكاديمية كان مرتفع حيث بلغ الوسط الحسابي (3.85)، والانحراف المعياري (0.62) واحتل المرتبة الأولى، وأن مستوى توافر بعد الجوانب غير الأكاديمية كان مرتفع حيث بلغ الوسط الحسابي (3.71) والانحراف المعياري (0.65) وجاء في المرتبة الثانية، وأن مستوى توافر بعد سمعة الجامعة كان مرتفع حيث بلغ الوسط الحسابي (3.67) والانحراف المعياري (0.74)، واحتل المرتبة الثالثة، وأن مستوى توافر بعد سهولة الوصول كان مرتفع وجاء في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.43) والانحراف المعياري (0.72)، وأن مستوى توافر بعد قضايا البرامج كان متوسط وجاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.31) والانحراف المعياري (0.84).

كما يتضح من الجدول السابق أن مستوى توافر المتغير المستقل جودة الخدمات التعليمية وفقاً لمقياس Hedperf بشكل عام كان مرتفعاً حيث بلغ الوسط الحسابي (3.67) وبانحراف معياري (0.58) مما يشير إلى انسجام إجابات مفردات العينة بخصوص فقرات وأبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمات التعليمية) مما يدل على أن الجامعة محل البحث تهتم وتحرص على الجوانب الأكاديمية وغير الأكاديمية، وسمعة الجامعة، وسهولة الوصول، وقضايا البرامج، وإن مستوى رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث كان مرتفعاً، فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.42)، والانحراف المعياري (0.72).

وبناءً على ما سبق يمكن القول: إن التساؤل الفرعي الأول للبحث (ما مستوى جودة الخدمة التعليمية وفقاً لمقياس Hedperf في برامج الدراسات العليا في الجامعة محل البحث؟) قد تمت الإجابة عليه، بالإضافة إلى تحقيق الهدف الفرعي الأول، كذلك تمت الإجابة على التساؤل الفرعي الثاني للدراسة (ما مستوى رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث؟)، بالإضافة إلى تحقيق الهدف الفرعي الثاني.

### 7.3. اختبار فرضيات البحث:

لاختبار فرضية البحث الرئيسية والفرضيات المتفرعة منها تم استخدام أساليب الإحصاء الاستدلالي (معامل الارتباط لبيرسون، وأسلوب الانحدار الخطي المتعدد والبسيط وذلك على النحو التالي.

**1.7.3. اختبار الفرضية الرئيسية (H.1)** وتنص على أنه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية وفقاً لمقياس Hedperf في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث".

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة أثر جودة الخدمة التعليمية في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث". ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون، وتحليل الانحدار الخطي البسيط (Multiple Regression Analysis) وكما هو موضح بالجدول التالي.

الجدول (14) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

Sig.T	T	$\beta$	Sig.F	F	R <sup>2</sup>	R
0.000	15.172	0.821	0.000	230.179	0.675	0.821

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الأولية للبحث.

يتضح من النتائج في الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.821) عند مستوى دلالة (0.05)، وهذا يعني وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية قوية بين جودة الخدمة التعليمية ورضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث، كما توضح نتائج الجدول أن قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) البالغة (0.675) تبين بأن المتغير المستقل (جودة الخدمة التعليمية) يفسر ما نسبته (67.5%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (رضا الطلبة)، وأن (32.5%) من التغيرات التي تحدث في مستوى رضا الطلبة تعود لعوامل أخرى لم يتم الإشارة إليها في النموذج، وتؤكد معنوية هذا الأثر قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (230.179) عند مستوى دلالة (0.05)، وتفسر قيمة معامل الانحدار ( $\beta$ ) درجة الأثر التي بلغت (0.821)، وأنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة فإن الزيادة بدرجة واحدة في جودة الخدمات المصرفية ستؤدي إلى زيادة بمقدار (82.1%) في رضا الطلبة، وتوضح قيمة (T) مستوى الدلالة الإحصائية.

وفيما يلي نتائج اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط.

**1.1.7.3. اختبار الفرضية الفرعية الأولى (H.1.1) من الفرضية الرئيسية الأولى:** وتنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للجوانب غير الأكاديمية في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث".

وتهدف هذه الفرضية إلى التعرف على أثر الجوانب غير الأكاديمية في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون، وأسلوب الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (15) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

Sig.T	T	$\beta$	Sig.F	F	R <sup>2</sup>	R
0.000	10.480	0.705	0.000	109.826	0.497	0.705

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الأولية للبحث.

يتضح من النتائج في الجدول السابق أن معامل الارتباط (R) بلغت قيمته (0.705) عند مستوى دلالة (0.05)، وهذا يعني وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية قوية بين الجوانب غير الأكاديمية وبين رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث، كما توضح نتائج الجدول أن قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) البالغة (0.497) تبين بأن بُعد الجوانب غير الأكاديمية يفسر ما نسبته (49.7%) من التغيرات الحاصلة في رضا الطلبة، وأن (50.3%) من التغيرات التي تحدث في مستوى رضا الطلبة تعود لعوامل أخرى غير الجوانب غير الأكاديمية لم يتم الإشارة إليها في النموذج، وتؤكد معنوية هذا الأثر قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (109.826) عند مستوى دلالة (0.05)، كما تفسر قيمة معامل الانحدار ( $\beta$ ) درجة الأثر البالغة (0.705)، وأنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة فإن الزيادة بدرجة واحدة في الجوانب غير الأكاديمية ستؤدي إلى زيادة بمقدار (70.5%) في رضا الطلبة، وتوضح قيمة (T) مستوى الدلالة الإحصائية، وهذا يثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية للجوانب غير الأكاديمية في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث، بالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الأولى للبحث،

ومن ثم الإجابة على السؤال الفرعي الثالث المتعلق بالجوانب غير الأكاديمية ورضا الطلبة، وتحقيق الهدف الفرعي الثالث المتعلق بالجوانب غير الأكاديمية ورضا الطلبة.

**2.1.7.3. اختبار الفرضية الفرعية الثانية (H.1.2) من الفرضية الرئيسية الأولى:** وتنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للجوانب الأكاديمية في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث".

وتهدف هذه الفرضية إلى التعرف على أثر الجوانب الأكاديمية في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث، واختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون، وأسلوب الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) والجدول التالي يوضح ذلك.

**الجدول (16) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية**

Sig.T	T	$\beta$	Sig.F	F	R <sup>2</sup>	R
0.000	9.532	0.671	0.000	90.850	0.450	0.671

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الأولية للبحث.

يتضح من النتائج في الجدول السابق أن معامل الارتباط (R) بلغت قيمته (0.671) عند مستوى دلالة (0.05)، وهذا يعني وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية قوية بين الجوانب الأكاديمية وبين رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث، كما توضح نتائج الجدول أن قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) البالغة (0.450) تبين بأن بُعد الجوانب الأكاديمية يفسر ما نسبته (45%) من التغيرات الحاصلة في رضا الطلبة، وأن (55%) من التغيرات التي تحدث في رضا الطلبة تعود لعوامل أخرى غير الجوانب الأكاديمية لم يتم الإشارة إليها في النموذج. وتؤكد معنوية هذا الأثر قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (90.850) عند مستوى دلالة (0.05)، كما تفسر قيمة معامل الانحدار ( $\beta$ ) درجة الأثر البالغة (0.671)، وأنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة فإن الزيادة بدرجة واحدة في الجوانب الأكاديمية ستؤدي إلى زيادة بمقدار (67.1%) في رضا الطلبة، وتوضح قيمة (T) مستوى الدلالة الإحصائية، وهذا يثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية للجوانب الأكاديمية في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث، بالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الثانية للبحث، ومن ثم الإجابة على السؤال الفرعي الثالث المتعلق بالجوانب الأكاديمية ورضا الطلبة، وتحقيق الهدف الفرعي الثالث المتعلق بالجوانب الأكاديمية ورضا الطلبة.

**3.1.7.3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة (H.1.3) من الفرضية الرئيسية الأولى:** وتنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسمعة الجامعة في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث".

وتهدف هذه الفرضية إلى التعرف على أثر سمعة الجامعة في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث، واختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون، وأسلوب الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) والجدول التالي يوضح ذلك.

**الجدول (17) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة**

Sig.T	T	$\beta$	Sig.F	F	R <sup>2</sup>	R
0.000	12.879	0.774	0.000	165.869	0.599	0.774

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الأولية للبحث.

يتضح من النتائج في الجدول السابق أن معامل الارتباط ( $R$ ) بلغت قيمته (0.774) عند مستوى دلالة (0.05)، وهذا يعني وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية قوية بين سمعة الجامعة وبين رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث، كما توضح نتائج الجدول أن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0.599) تبين بأن بُعد سمعة الجامعة يفسر ما نسبته (59.9%) من التغيرات الحاصلة في رضا الطلبة، وأن (39.1%) من التغيرات التي تحدث في رضا الطلبة تعود لعوامل أخرى غير سمعة الجامعة لم يتم الإشارة إليها في النموذج، وتؤكد معنوية هذا الأثر قيمة ( $F$ ) المحسوبة والتي بلغت (165.869) عند مستوى دلالة (0.05)، كما تفسر قيمة معامل الانحدار ( $\beta$ ) درجة الأثر البالغة (0.774)، وأنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة فإن الزيادة بدرجة واحدة في سمعة الجامعة ستؤدي إلى زيادة بمقدار (77.4%) في رضا الطلبة، وتوضح قيمة ( $T$ ) مستوى الدلالة الإحصائية، وهذا يثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية لسمعة الجامعة في رضا الطلبة، بالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة للبحث، ومن ثم الإجابة على السؤال الفرعي الثالث المتعلق بسمعة الجامعة ورضا الطلبة، وتحقيق الهدف الفرعي الثالث المتعلق بسمعة الجامعة ورضا الطلبة.

**4.1.7.3. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة (H.1.4) من الفرضية الرئيسية الأولى:** وتنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الوصول في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث".

وتهدف هذه الفرضية إلى التعرف على أثر سهولة الوصول في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث، واختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون، وأسلوب الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) والجدول التالي يوضح ذلك.

**الجدول (18) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة**

Sig.T	T	$\beta$	Sig.F	F	$R^2$	R
0.000	9.215	0.658	0.000	84.923	0.433	0.658

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الأولية للبحث.

يتضح من النتائج في الجدول السابق أن معامل الارتباط ( $R$ ) بلغت قيمته (0.658) عند مستوى دلالة (0.05)، وهذا يعني وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية قوية بين سهولة الوصول وبين رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث، كما توضح نتائج الجدول أن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0.433) تبين بأن بُعد سهولة الوصول يفسر ما نسبته (43.3%) من التغيرات الحاصلة في رضا الطلبة، وأن (56.7%) من التغيرات التي تحدث في رضا الطلبة تعود لعوامل أخرى غير سهولة الوصول لم يتم الإشارة إليها في النموذج، وتؤكد معنوية هذا الأثر قيمة ( $F$ ) المحسوبة والتي بلغت (84.923) عند مستوى دلالة (0.05)، كما تفسر قيمة معامل الانحدار ( $\beta$ ) درجة الأثر التي بلغت (0.658)، وأنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة فإن الزيادة بدرجة واحدة في سهولة الوصول ستؤدي إلى زيادة بمقدار (65.8%) في رضا الطلبة، وتوضح قيمة ( $T$ ) مستوى الدلالة الإحصائية، وهذا يثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد سهولة الوصول في رضا الطلبة، بالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الرابعة للبحث، ومن ثم الإجابة على السؤال الفرعي الثالث المتعلق بسهولة الوصول ورضا الطلبة، وتحقيق الهدف الفرعي الثالث المتعلق بسهولة الوصول ورضا الطلبة.

**5.1.7.3. اختبار الفرضية الفرعية الخامسة (H.1.5) من الفرضية الرئيسية الأولى:** وتنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية قضايا البرامج في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث".

وتهدف هذه الفرضية إلى التعرف على أثر قضايا البرامج في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث، واختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون، وأسلوب الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) والجدول التالي يوضح ذلك.

**الجدول (19) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة**

Sig.T	T	$\beta$	Sig.F	F	R <sup>2</sup>	R
0.000	9.960	0.687	0.000	99.193	0.467	0.687

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الأولية للبحث.

يتضح من النتائج في الجدول السابق أن معامل الارتباط (R) بلغت قيمته (0.687) عند مستوى دلالة (0.05)، وهذا يعني وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية قوية بين بعد قضايا البرامج وبين رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث، كما توضح نتائج الجدول أن قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) البالغة (0.467) تبين بأن بُعد قضايا البرامج يفسر ما نسبته (46.7%) من التغيرات الحاصلة في رضا الطلبة، وأن (53.3%) من التغيرات التي تحدث في رضا الطلبة تعود لعوامل أخرى غير بعد قضايا البرامج لم يتم الإشارة إليها في النموذج، وتؤكد معنوية هذا الأثر قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (99.193) عند مستوى دلالة (0.05)، كما تفسر قيمة معامل الانحدار ( $\beta$ ) درجة الأثر التي بلغت (0.687)، وأنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة فإن الزيادة بدرجة واحدة في سهولة الوصول ستؤدي إلى زيادة بمقدار (68.7%) في رضا الطلبة، وتوضح قيمة (T) مستوى الدلالة الإحصائية، وهذا يثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد قضايا البرامج في رضا الطلبة، بالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الخامسة للبحث، ومن ثم الإجابة على السؤال الفرعي الثالث المتعلق بقضايا البرامج ورضا الطلبة، وكذا تحقيق الهدف الفرعي الثالث المتعلق بقضايا البرامج ورضا الطلبة.

ولتحديد أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، سمعة الجامعة، سهولة الوصول، قضايا البرامج) في رضا طلبة الدراسات العليا تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد وفق (Enter) وكما هو موضح بالجدول التالي:

**الجدول (20) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة في رضا الطلبة**

المتغير التابع	R	R <sup>2</sup>	F	Sig.F	المتغيرات المستقلة	$\beta$	T	Sig.T
رضا الطلبة	0.838	0.702	50.366	0.000	الجوانب غير الأكاديمية	0.164	1.828	0.070
					الجوانب الأكاديمية	0.120	1.525	0.130
					سعة الجامعة	0.303	3.084	0.003
					سهولة الوصول	0.150	1.975	0.051
					قضايا البرامج	0.250	3.422	0.001

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الأولية للبحث.

يتضح من النتائج في الجدول السابق أن معامل الارتباط ( $R$ ) بلغت قيمته (0.838) عند مستوى دلالة (0.05)، وهذا يعني وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية قوية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية ورضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث، كما توضح نتائج الجدول أن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0.702) تبين بأن أبعاد جودة الخدمة التعليمية تفسر ما نسبته (70.2%) من التغيرات الحاصلة في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل الدراسة، وأن (29.8%) من التغيرات التي تحدث في مستوى رضا الطلبة تعود لعوامل أخرى غير جودة الخدمات التعليمية، لم يتم الإشارة إليها في النموذج. وتؤكد معنوية هذا الأثر قيمة ( $F$ ) المحسوبة والتي بلغت (50.366) عند مستوى دلالة أقل من (0.05) أي أن نموذج الانحدار كان ذا دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية الكلية لقيمة ( $F$ ) المحسوبة، أما نموذج الانحدار عند مستوى المعنوية الجزئية لقيمة ( $T$ ) حيث يتضح من خلال النتائج بالجدول السابق أن قيمة ( $\beta$ ) لبعد الجوانب غير الأكاديمية بلغت (0.164) وهي غير دالة إحصائياً، ويمكن استنتاج ذلك من قيمة ( $T$ ) التي بلغت (1.828) عند مستوى دلالة (0.070) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يعني أنه ليس هناك أثر لبعد الجوانب غير الأكاديمية في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث، وبلغت قيمة ( $\beta$ ) لبعد الجوانب الأكاديمية (0.120) وهي غير دالة إحصائياً، ويمكن استنتاج ذلك من قيمة ( $T$ ) التي بلغت (1.525) عند مستوى دلالة (0.130) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يعني أنه ليس هناك أثر لبعد الجوانب الأكاديمية في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث، وبلغت قيمة ( $\beta$ ) لبعد سمعة الجامعة (0.303) وهي دالة إحصائياً، ويمكن استنتاج ذلك من قيمة ( $T$ ) التي بلغت (3.084) عند مستوى دلالة (0.003) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يعني أنه يوجد أثر لبعد سمعة الجامعة في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث، وبلغت قيمة ( $\beta$ ) لبعد سهولة الوصول (0.150) وهي غير دالة إحصائياً، ويمكن استنتاج ذلك من قيمة ( $T$ ) التي بلغت (1.975) عند مستوى دلالة (0.051) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يعني أنه ليس هناك أثر لبعد سهولة الوصول في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث، وبلغت قيمة ( $\beta$ ) لبعد قضايا البرامج (0.250) وهي دالة إحصائياً، ويمكن استنتاج ذلك من قيمة ( $T$ ) التي بلغت (3.422) عند مستوى دلالة (0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يعني أنه يوجد أثر لبعد قضايا البرامج في رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث،

وبناءً على ما سبق يمكن القول بوجود أثر جزئي لأبعاد جودة الخدمة التعليمية (قضايا البرامج، وسمعة الجامعة) في رضا الطلبة، وعدم وجود أثر (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، وسهولة الوصول) في رضا الطلبة.

#### 4. النتائج:

أظهرت نتائج تحليل البيانات الأولية للبحث ما يلي:

1. أن مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث وفقاً لمقياس Hedperf كان مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.67) وبانحراف معياري (0.58) مما يشير إلى انسجام إجابات مفردات العينة بخصوص فقرات وأبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمة التعليمية) مما يدل على أن الجامعة محل البحث تحرص وتولي اهتمام عال لجودة الخدمة التعليمية في برامجها من حيث الجوانب الأكاديمية وغير الأكاديمية، وسمعة الجامعة، وسهولة الوصول، فيما عدا قضايا البرامج حيث كان مستوى التوافر متوسط.
2. أن مستوى رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث كان مرتفعاً، فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.42)، والانحراف المعياري (0.72).

3. وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية حيث تراوحت قيمة R بين (0.525) و(0.903)، وبين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة حيث بلغت قيمة R (0.821).
4. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة في رضا الطلبة وفق نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط.
5. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدي (سمعة الجامعة، وقضايا البرامج) في رضا الطلبة وفق تحليل الانحدار الخطي المتعدد.
6. عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، وسهولة الوصول) في رضا الطلبة وفق تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

### 5. التوصيات:

بناء على النتائج التي توصل إليها البحث يمكن تقديم التوصيات التالية:

1. المحافظة على مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعة محل البحث وذلك من خلال اعتماد رضا الطلبة مؤشراً مهماً لجودة الأداء المقدم فعلاً للطلبة.
2. ضرورة الاهتمام بأبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة والتي كان لها أثر إيجابي على رضا الطلبة والعمل على تعزيزها، والتي من أهمها سمعة الجامعة وقضايا البرامج.
3. النظر إلى المؤشرات المتوسطة في الخدمة التعليمية المقدمة والعمل على معالجتها.
4. نشر ثقافة الجودة ومفاهيمها بين الكادر الإداري والأكاديمي وطلبة الدراسات العليا.
5. العمل على معرفة رأي طلبة الدراسات العليا في نوعية وجودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم وباستمرار من أجل التعرف على أهم تطلعاتهم وطموحاتهم.
6. تشجيع الباحثين على القيام بالدراسات والأبحاث في مجال جودة الخدمات التعليمية.

### 6. دراسات مستقبلية:

1. القيام بدراسات أوسع بحيث تشمل عينات أكبر، ولكل من الجامعات الحكومية والخاصة.
2. القيام بدراسة أثر متغيرات متنوعة أخرى مثل التخصصات والمستويات وغيرها من المتغيرات لجميع برامج الدراسات العليا والتعليم الجامعي، والتعرف على تصورات مستفيدين آخرين غير الطلبة كأعضاء هيئة التدريس والعاملين وأولياء الأمور والإداريين والموظفين.
3. القيام بتطبيق مقاييس جودة الخدمة التعليمية المختلفة للتعرف عن مدى إمكانية تطبيقها في المؤسسات مثل الجامعات الحكومية والخاصة.

### 7. المصادر والمراجع:

#### 1.7. المراجع العربية:

- أبو مالح، عوض بن عمر، والصديقي، عبد الرحمن غسان (2018) جودة الخدمات في التعليم العالي وأثرها على رضا الطلبة ودرجة ولائهم دراسة على طلبة كلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف، *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، المجلد (2) العدد (24): 1-35.
- الأشول، محمد عبدالله، وشاوش، زايد ناجي، (2021). أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا وولاء طلبة الماجستير في الجامعات الخاصة في اليمن، *مجلة جامعة المستقبل*، العدد 2. ص: 111-155.

- الحداد، عوض، (1999). **تسويق الخدمات المصرفية**: دار البيان للطباعة والنشر، مصر.
- الصالح، أبو بكر سليمان، وجاب الله، جمال علي (2016)، قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراته من وجهة نظر الطلبة، **مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال**، المجلد (5)، العدد (12)، ص 60-75.
- العولقي، عبدالله أحمد (2018)، قياس جودة الخدمة التعليمية استخدام مقياس SERVPERF وأثرها في رضا الطلبة – دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**، المجلد (37)، ص 125-147.
- المنهاوي، عبد الحكيم عبد الرحمن، ومحمود، سامح علي، وحسين، أحمد مهدي (2021) تقييم الأهمية النسبية لمحددات قياس جودة الخدمات التعليمية طبقاً لنموذج الفجوة "SERVQUAL دراسة تطبيقية على برنامج ماجستير إدارة الجودة معهد الإنتاجية والجودة - الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، **المجلة العربية للنشر العلمي**، العدد (31)، ص 819-841.
- أمر الله، عبد المالك كريم، وباخبازي، ياسر صالح محفوظ. (2022) تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا من وجهة نظر الطلاب، **المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث مجلة العلوم التربوية والنفسية**، المجلد 6 العدد 43 سبتمبر. ص 62-77.
- تشريعات التعليم العالي في الجمهورية اليمنية (2010)، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
- جبران، عامر سعد أحمد، والمساجدي، خالد صالح يحيى أحمد، وصالح، عبد الغني مطهر (2020) جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا، **مجلة كلية العلوم الإدارية والإنسانية – جامعة الرازي العدد: الأول**: 101-132.
- حسنين، منى محمود عبد المولى، والشربيني، غادة حمزة محمد. (2017) استراتيجية مقترحة لتطوير الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد وفقاً لمقياس SERVQUAL وفي ضوء رؤية آفاق، **المجلة الدولية للتربية المتخصصة**، المجلد (6)، العدد (10)، ص 141-157.
- خضير، أحمد محروس، (2021) أثر جودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب باستخدام مقياس أداء التعليم العالي (HEdPERF) دراسة تطبيقية على طلاب كلية السياحة والفنادق جامعة السادات، **المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة**، كلية السياحة والفنادق – جامعة الفيوم، المجلد (15) العدد (3)، ص 195-231.
- سلمان، إبراهيم محمد، (2013). "مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة"، **مجلة جامعة الأقصى**، سلسلة العلوم الإنسانية، العدد 17، ص: 1-50.
- شاوش، زايد ناجي، (2012). "إدارة المعرفة كمدخل لتحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية لقطاع الخدمات المصرفية اليمني"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة جامعة قناة السويس.
- عبد الرحمان، ياسر، وقاشي، خالد (2020) أثر جودة خدمة التعليم العالي على رضا الطلبة: دراسة ميدانية بجامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، **مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية**، المجلد (14)، العدد (2)، ص 145-164.
- محمد، أسامة (2016) قياس مستوى رضا طلبة الدراسات العليا على عملية البحث العلمي في جامعة تشرين (دراسة ميدانية على طلبة الدراسات العليا في قسم عم الاجتماع)، **مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العملية**، المجلد (38) العدد (5). ص 31-49.

## 2.7. المراجع باللغة الأجنبية:

- Abdulla, Firdaus A. (2006). "Measuring service quality in higher education HEdPERF Versus. SERVPERF, **Marketing Intelligence & Planning**", Vol . 24. No. 1. P 31-47.
- Ada Sefe, & Baysal, Z Nurdan, & Erkan, Senem Seda (2017). An Evaluation of Service Quality in Higher Education: Marmara and Nigde Omer Halisdemir Universities Department of Education Students, **Universal Journal of Education Research**, 5(11): 2056-2065.
- Anantha, R. A. A., & Abdul Ghani, A. (2012). Service Quality and Students' satisfaction at Higher Learning Institutions. A case study of Malaysian University Competitiveness. **International journal of Management and Strategy**. 3(5), 1 – 16
- Arambewela, Rodney, & Hall, John. (2009). An empirical model of international student satisfaction. **Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics**, 21(4) 555-569.
- Arias, Alejandro Valencia, & Rendón, Claudio Cartagena, & Moya, Lucia Palacios, & Arias Martha Benjumea, & Cavero, Julia Beatriz Pelaez, & López, Gustavo Moreno, & Ruiz, Ada Lucia Gallegos, (2023), Model Proposal for Service Quality Assessment of Higher Education: Evidence from a Developing Country, *Educ. Sci*, 13, 83, p.p. 1-16.
- Arif, S. and Ilyas, M. (2013), "Quality of work-life model for teachers of private universities in Pakistan", **Quality Assurance in Education**, Vol. 21 No. 3, pp. 282-298.
- Barnett, R. (2011), "The marketised university: defending the indefensible", in Molesworth, M., Scullion, R. and Nixon, E. (Eds), *The Marketisation of Higher Education and the Student as Consumer*, Routledge, Oxon, pp. 39-52.
- Cronin Jr, J.J. & Taylor, S.A. (1992) 'Measuring service quality: a reexamination and extension', **The journal of marketing**, pp. 55-68 . <https://doi.org/10.2307/1252296>.
- Dale , B. G .( 1994). *Managing quality*, Hertfordshire. Prentice Hall.
- Deming , W . E.(1988) *Out of the crisis* , Cambridge , MA : Massachusetts Institute of Technology.
- Forid, M. S., Hafez, M., & Khan, W. (2022). Student Satisfaction and Retention: Impact of Service Quality and Digital Transformation. **Marketing and Management of Innovations**, 4, 152-163.
- Guo, K. (2016). Empirical study on factors of student satisfaction in higher education. **RISTI (Revista Iberica de Sistemas e Technologies de Informacao)**, (E11), 344–356.

- Gürbüz, Esen, & Bayraktar, Muhammet, (2023) The assessment of service quality effect in higher education sector on satisfaction, suggestion, and behavioral intention of university students: The case of Turkey, **Tuning Journal for Higher Education**, • Volume 10, Issue No. 2, PP. 69-103.
- Ishikawa , K . (1985) What is total quality control? The Japanese way. Englewood Cliffs , NJ : Prentice – Hall Inc.
- Kammur A, Abdulssalam (2017) "The Quality of Educational Services and its Effect on Students Satisfaction an Empirical Study on Students of Alrifaa Private University in Libya", **global journal of commerce and management perspective** G.J.C.M.P., Vol.6(1):1-10
- Kaur, Punpreet & preet, Aman (2021) Service Quality in Higher Education: A Literature Review, **PSYCHOLOGY AND EDUCATION**, Vol 58(3): 1665-1675.
- Leonnard, Leonnard (2018) “The Performance of SERVQUAL to Measure Service Quality in Private University”, **Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science**, Vol. 11, No.1, pp. 16-21, online ISSN 1803-1617, printed ISSN 2336-2375, doi: 10.7160/eriesj.2018.110103.
- Munshi Rahim,( 2019) Higher education Service Quality Model (HESQUAL) to Improve Service Quality of Higher Education Institutes, **International Journal of Research in Humanities, Arts and Literature**, 7(1).
- Parasurman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1998). SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Customers Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 41-50.
- Parasurman ,A & Zeithaml ,V A & Berry ,L (1985) ,A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research ,**Journal of Marketing** ,Vol. 49 ,No.3 ,pp:41-50
- Parasurman ,A & Zeithaml ,V A & Berry ,L (1988) ,SARVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality ,**Journal of Retailing** ,Vol. 64 ,No.1 , PP: 12-40.
- Saif, N. I( 2014) The Effect of Service Quality on Student Satisfaction: A Field Study for Health Services Administration Students. **International Journal of Humanities and Social Science**, p. 172-181.
- Son Hoang, & Ha, Ngo Thuy, & Khuyen, Pham Thi Minh,(2018) Measuring Student's Satisfaction with Higher Education Service-An Experimental Study at Thainguyn University. **International Journal of Business Marketing and Management** , 3(4), p.p 21-34.

- Sultan, P. and Wong, H.Y. (2012), “Antecedents and consequences of service quality in a higher education context: a qualitative research approach”, **Quality Assurance in Education**, Vol. 21 No. 1, pp. 70-95.
- Vazirova, Narmina (2016), **Measuring Service Quality in Higher Education: A Study of Post-Graduate Students in Northern Cyprus, Submitted to the Institute of Graduate Studies and Research in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in Tourism Management Eastern Mediterranean**, University February Gazimağusa, North Cyprus Approval of the Institute of Graduate Studies and Research.
- Weerasinghe, I & Fernando, R. L, (2018) Critical Factors Affecting Student's Satisfaction with Higher Education in Sri Lanka, *Quality Assurance in Higher Education*, 26(01).
- Yusuf, Furtasan Ali . (2023). Total Quality Management (TQM) and Quality of Higher Education: A Meta-Analysis Study, **International Journal of Instruction**, Vol.16, No.2, pp. 161-178.

جميع الحقوق محفوظة © 2024، الدكتور/ زايد ناجي ناصر شاوش، الدكتور/ علوي أحمد علي النجار، الدكتور/ محمد عبد الله أحمد الأشول، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي (CC BY NC)

**Doi:** <https://doi.org/10.52132/Ajrsp/v5.59.5>