

فاعلية الخدمة في تعزيز التوجه الايجابي لتعزيز الرضا في الجامعات الأردنية الخاصة

**The effectiveness of the service in promoting a positive
attitude to enhance satisfaction in private Jordanian
universities**

بحث مقدم من الطالبة:
أروى نواف محمد المومني

مقدم للدكتور
أحمد المشهراوي

قسم إدارة الأعمال
كلية الاعمال

2022

الشكر والتقدير

الحمد لله والشكر لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، عدد خلقه ورضا نفسه
وزنة عرشه ومداد كلماته على أن من علي بإنجاز هذه البحث، والصلاة والسلام على أفضل
الخلق نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم تسليماً كثيراً.

أتقدم بالشكر والتقدير للقائمين على إخراج المناقشة، واتقدم بالشكر والامتنان لكل من قدم
لي المساعدة خلال مراحل إعداد هذه الرسالة حتى إتمامها، ولكل من ساهم في إنجازها.
وأخيراً أتوجه بالشكر والتقدير لوالدتي الكريمة على تشجيعها لي ودعائها المستمر،
ولزوجي العزيز وابنائي فلذات كبدي على رعايتهم لي ومساندتهم طوال فترة الدراسة فجزاهم
عني خير الجزاء.

الباحثة: أروى نواف محمد المومني

الإهداء

الى روح والدي الطاهرة تغمده الله برحمته وادخله فسيح جناته.

الى والدتي الكريمة حفظها الله ورعاها برعايته.....

الى رفيق الدرب وصديق الايام بطلوها ومرها، زوجي الغالي أهديك هذا البحث تعبيراً عن

شكري لدعمك المستمر، الى من كان الأول في مساندي وتشجيعي أهدي هذا البحث اليك شكراً

كثيراً على ثقّتك بنجاحي ودفعي نحو الأفضل.

الى أبنائي وقلبي النابض (أيلاف، رغد، وعبدالرحمن، ورحمة) الى عيون أبنائي وبهجة

جوارحي أهدي هذا البحث.

الباحثة: أروى نواف محمد المومني

قائمة المحتويات

الصفحة

المحتوى

ب.....	الشكر والتقدير
ج.....	الاهداء
د.....	قائمة المحتويات
هـ.....	قائمة الجداول

الفصل الاول

1.....	(1-1): تمهيد:
2.....	(2-1): مشكلة الدراسة:
3.....	(3-1): فرضيات الدراسة:
4.....	(4-1): أهداف الدراسة:
5.....	(5-1): أهمية الدراسة:
5.....	(6-1): التعريفات الإجرائية:
6.....	(7-1): حدود الدراسة:
6.....	(8-1): محددات الدراسة:

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

7.....	(1-2)
7.....	(2-2) الاطار النظري
13.....	(3-2) الدراسات السابقة

الفصل الثالث: الطريقة والاجراءات

14.....	(1-3): منهج الدراسة:
14.....	(2-3): مجتمع الدراسة:
14.....	(3-3): عينة الدراسة:
15.....	(4-3): المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة:
16.....	(5-3): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات:
16.....	(6-3): صدق أداة الدراسة وثباتها:
17.....	(7-3): المعالجة الاحصائية المستخدمة:

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

23.....	قائمة المراجع
25.....	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	اسم الجدول	ت
16	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية	(1-3)
17	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)	(2-3)
19	وصف وتقييم مستوى توجه الجامعة بالطلبة	(3-3)
20	ملخص عن مستوى مقياس الخدمة التعليمية الجامعية لطلبة servqual	(4-3)
21	وصف وتقييم جودة خدمة الإشراف لطلبة الدراسات العليا	(5-3)
22	وصف وتقييم مستوى رضا طلبة الدراسات العليا	(6-3)
22	وصف وتقييم ملخص عن نتائج متغيرات الدراسة لطلبة الدراسات العليا	(7-3)

الفصل الأول

(1-1): تمهيد:

شهدت العقود الأخيرة تطورًا ملحوظًا في مجال الخدمات التي أصبحت تشكل أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول، مما ولد منافسة شديدة بين مقدميها وفي ظل هذه الظروف أصبح هناك وعي لدى الباحثين والمهتمين بالأنشطة الخدمية بأهمية الجودة في تقديم الخدمات وتأثيرها على رضا العميل من أجل تحقيق ميزة تنافسية وزيادة الربحية للمؤسسات الخدمية.

من المعروف أن المؤسسات التعليمية وأهمها الجامعات، والتي تعد من أهم المؤسسات التي تأخذ أو يجب أن تأخذ الدور الأساسي في التنمية المستدامة؛ إذ إن عملية التنمية تعتمد أساسًا على القوى البشرية المتوفرة في المجتمع، والجامعات هي إحدى أهم المؤسسات المسؤولة عن إعداد هذه القاعدة البشرية التي سوف تقود وتستغل العناصر الأخرى المتوفرة سواء في المجالات العلمية أو الاجتماعية أو الاقتصادية إلخ.

ونظرًا لاتساع قطاع التعليم الجامعي في الأردن خلال العقدين الماضيين إذ بلغ عدد الجامعات في الأردن (30) جامعة، منها (20) جامعة خاصة ومنها (11) جامعة تقدم برامج الدراسات العليا (الموقع الإلكتروني لوزارة التعليم العالي، 2022) وتم اختيار كل من جامعة الشرق الأوسط، وجامعة عمان العربية، وجامعة جدارا باعتبارهن جامعات خاصة أسست لغايات الدراسات العليا.

وانطلاقًا من الشعور بهذه المسؤولية اهتم القائمون على الجامعات بالتوجه نحو أهم الفئات المتعاملة معها وهم الطلبة أي التوجه بالزبائن وذلك بتقديم برامج تسهم في تأهيلهم لقيادة عملية التنمية ورعايتها.

وقد باتت مواقف الطلبة نثير قلق الكليات والجامعات خصوصاً مع الازدياد الكبير في اعدادها. فزاد الاهتمام بوجهات نظر الطلبة وبتقديم خدمة جيدة لهم لأن الطلاب هم الزبائن، والذين يمكنهم الاختيار من بين عروض مختلفة من الخدمة، واختيار ما يناسب احتياجاتهم. بما أن الطلبة هم أصحاب المصلحة الرئيسون في مجال التعليم. ولذلك فمن المهم الأخذ بوجهات نظرهم عند العمل على تحسين وتطوير الخدمات الجامعية (Wiklliams, 2012).

ولكي يتسنى للجامعات تحقيق أهدافها باستمرار لمواكبة التطورات والتحديات المستجدة، ولما كانت عملية التنمية لا تتحقق بدون عملية قياس كان لا بد من قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب للوقوف على نقاط القوة و الضعف التي تعتري العملية التعليمية حتى يتسنى للمسؤولين إمكانية التطوير بناء على أسس واضحة وأكيدة وبالتالي يصبح تحقيق ميزة تنافسية.

ومن أجل النمو والتطور أصبحت إدارة الجودة وتحقيق رضا العميل هاجساً للمؤسسات الخدمية ومنها التعليمية، إذ أصبح رضا العميل محور اهتمامها، ودائمة البحث والتعرف على حاجات وتوقعات العميل، وتقديم خدمة تحقق رضاه، خاصة وأن ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلوماتية مكنت العميل من أن يستطيع المفاضلة بين الخدمات حسب رغباته واختياراته، وهذا ما أثار الرغبة لدى العديد من المؤسسات بتبني التوجه بالزبائن مدخلاً لتحقيق رضاهم على المدى البعيد.

(1-2): مشكلة الدراسة:

تتبع مشكلة الدراسة في بيان طبيعة جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الجامعات المحلية وبيان مدى اعتمادها على التوجه بالزبائن (الطلبة)، لزيادة جودة الخدمة المقدمة وصولاً إلى التأثير المباشر على رضا الطلبة، والمؤسسات الناجحة تركز جهودها من أجل

التعرف على حاجات ورغبات الزبائن من سلع وخدمات، بالإضافة إلى تركيزها على إجراءاتها الداخلية في كافة الإدارات والأقسام التي تقوم بمهمة تقديم الخدمات للزبائن. ومن هنا جاءت الحاجة إلى دراسة فاعلية الخدمة في تعزيز التوجه الايجابي لتعزيز الرضا في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة وتحددت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس:

أولاً: إلى أي مدى يؤثر توجه الجامعة بالطلبة في تحقيق رضا الطلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة؟.

ثانياً: إلى أي مدى يؤثر توجه الجامعة بالطلبة على جودة الخدمة التعليمية (جودة التعليم؛ جودة الإشراف) في الجامعات الأردنية الخاصة التي تقدم برامج الدراسات العليا؟

ثالثاً: إلى أي مدى تؤثر جودة الخدمة التعليمية (جودة التعليم؛ جودة الإشراف) على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة؟

رابعاً: إلى أي مدى تلعب جودة الخدمة (جودة التعليم؛ جودة الإشراف) دور الوسيط في تعزيز أثر التوجه بالطلبة في تحقيق رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة التي تقدم برامج الدراسات العليا؟

(1-3): فرضيات الدراسة:

استناداً إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية الرئيسة؛ التي سيجرى اختبارها:

الفرضيات الرئيسة الأولى HO1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوجه الجامعة بالطلبة على رضاهم في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

الفرضية الرئيسة الثانية HO2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوجه الجامعة بالطلبة على جودة الخدمة التعليمية المدركة (جودة التعليم؛ جودة الإشراف) في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

الفرضية الرئيسية الثالثة HO3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية المدركة (جودة التعليم؛ جودة الإشراف) على رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

الفرضية الرئيسية الرابعة HO4: لا يوجد أثر مباشر ذو دلالة إحصائية لتوجه الجامعة بالطلبة على رضا الطلبة بوجود جودة الخدمة التعليمية المدركة (جودة التعليم؛ جودة الإشراف) كمتغير وسيط في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

(1-4): أهداف الدراسة:

إن الغرض الرئيسي لهذه الدراسة يتركز في التعرف على طبيعة الأثر المحتمل للتوجه بالطلبة من قبل الجامعات المتخصصة في الدراسات العليا وجود خدماتها المقدمة على تحقيق رضا الطلبة في هذه الجامعات. ودور جودة الخدمة كمتغير وسيط في تعزيز أثر التوجه بالطلبة على رضا الطلبة في عينة من الجامعات الأردنية الخاصة والتي فيها برامج للدراسات العليا، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. دراسة أثر توجه الجامعة بالطلبة على رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا.
2. تحديد أثر توجه الجامعة بالطلبة على جودة الخدمة التعليمية المدركة (جودة التعليم؛ جودة الإشراف) في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا.
3. اختبار أثر جودة الخدمة التعليمية المدركة (جودة التعليم؛ جودة الإشراف) على رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا.

4. دراسة دور جودة الخدمة التعليمية المدركة (جودة التعليم؛ جودة الإشراف) كمتغير وسيط في تعزيز أثر التوجه بالطلبة لتحقيق رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا؟

(1-5): أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية موضوع التوجه بالطلبة في قطاع مؤسسات التعليم العالي الجامعي في تحقيق مستويات عالية من الرضا من المنظمات العاملة بنفس القطاع، والدور الذي تأخذه جودة الخدمة التعليمية المدركة (جودة التعليم؛ جودة الإشراف) في تعزيز هذا التوجه وتحقيق الرضا وهذا ما يتطلب من الجامعات من التعرف على احتياجات طلبتها وتحركات منافسيها في قطاع أعمالها.

(1-6): التعريفات الإجرائية:

جودة الخدمة التعليمية Education Service Quality: وتعرف جودة الخدمة

التعليمية بمقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب. التوجه بالطلبة Student Orientation: ويقصد به توجه الجامعات بالطلبة. وعرف بأنه ثقافة المنظمة (الجامعة) الأكثر فعالية التي تولد السلوكيات الضرورية لإيجاد قيمة أعلى للزبائن.

رضا الطلبة Student Satisfaction: حالة الشعور المرضية من الطلبة نتيجة لنجاح

المؤسسة التعليمية في تحقيق رغباتهم واحتياجاتهم، وهي التوقعات والتصورات من قبل الطلبة عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم (Zhang et.. Al, 2008: 47).

(7-1): حدود الدراسة:

سيكون نطاق الدراسة على النحو الآتي:

الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة بالجامعات الخاصة للدراسات العليا في المملكة الأردنية الهاشمية، والمتمثلة بكل من جامعة الشرق الأوسط وجامعة عمان العربية للدراسات العليا وجامعة جدارا.

الحدود البشرية: إن الحدود البشرية لهذه الدراسة تتمثل في طلبة الدراسات العليا من كافة الاختصاصات الذين أتموا المواد الدراسية وفي المرحلة النهائية للرسائل الجامعية أو ممن أكملوا رسائلهم.

الحدود الزمانية: المدة الزمنية التي استغرقت لإنجاز الدراسة بدأت في الفصل الاول 2022 وانتهت في نهاية الفصل (كانون الاول) 2022.

(8-1): محددات الدراسة:

1. تطبيق الدراسة على الجامعات الأردنية الخاصة للدراسات العليا فقط، وقد تضمنت ثلاث جامعات وهي جامعة الشرق الأوسط، وجامعة عمان العربية، وجامعة جدارا.
2. المتغيرات التي شملتها الدراسة ممثلة بالتوجه بالطلبة، وجودة الخدمة التعليمية المدركة، ورضا الطلبة.
3. طلبة الدراسات العليا في الجامعات محل الدراسة والذين أكملوا المواد الدراسية وفي مرحلة كتابة الرسائل أو ممن أكملوا رسائلهم.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

(1-2): المقدمة:

في هذا الفصل سوف يتم الحديث عن الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، إذ تم تقسيم الإطار النظري إلى ثلاثة أقسام هي أولاً: جودة الخدمة Service Quality (جودة التعليم، جودة الإشراف)، ثانياً: التوجه بالطلبة Student Orientation، ثالثاً: Student Satisfaction. بهدف تكوين خلفية مناسبة عن الموضوعات.

كما سيتناول هذا الفصل للدراسات السابقة التي تتضمن الدراسات العربية السابقة والدراسات الأجنبية السابقة ذات الصلة بالدراسة الحالية، وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

(2-2): الإطار النظري

أولاً: جودة الخدمة التعليمية

- الخدمة Service:

يستخدم الأفراد في حياتهم اليومية الكثير من الخدمات مثل خدمة الهاتف، التعليم، الصحة، والخدمات المصرفية وغيرها، إلا أن هناك بعض الغموض في اتجاه الخدمة من حيث مفهومها وخصائصها.

فقد عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة". أما (Kotler, 2000) فقد عرفها على أنها " أي

نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية، و أن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج ملموس أو لا يكون".

- خصائص الخدمة التعليمية الجامعية:

في الآونة الأخيرة ونتيجة لضغوط المنافسة وتنامي قوى السوق، تحول هدف مؤسسات التعليم العالي من مؤسسات لإنتاج ونقل المعرفة إلى منظمات لإنتاج المعرفة كمنتج قابل للبيع من أجل السوق، وأصبح التحدي الذي يواجهه كل المؤسسات بصفة عامة يتمثل في حاجتها إلى العميل الاستراتيجي الذي يتصف بالولاء، لما له من تأثير جوهري على عملاء آخرين يتعاملون مع تلك المؤسسات أو يتوقع تعاملهم معها في المستقبل، الأمر الذي يستلزم منها ضرورة الاستجابة الفورية لمتطلباتها والتنبؤ بحاجاتها ورغباته، فضلاً عن الاستمرار في تحسين الجودة بالشكل الذي يفي باحتياجاته المتغيرة (بدران، 2007).

الأمر الذي دفع الغالبية العظمى من تلك المؤسسات إلى تبني بعض النماذج والأساليب والمعايير والاتجاهات التي حققت نجاحاً ملحوظاً في القطاع الصناعي بعد تطويرها، وعلى ذلك نجد أنه من الضروري استعراض هذه النماذج الرائدة لبعض الجامعات العالمية.

- جودة الخدمة:

تعد الجودة سلاحاً استراتيجياً بالنسبة للمؤسسة وذلك لأنها تحقق ميزة تنافسية في مجال نشاطها، وهنا سيتم توضيح المقصود بالجودة.

هذا وقد اختلفت تعريفات الجودة باختلاف آراء الكثير من الباحثين والكتّاب، حيث عرفها (Dennis, 1992) بأنها الأداء بالمستوى الذي يتوقعه العملاء.

كما عرف (Wright, 2003) الجودة على أنها "القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه عن السلعة أو الخدمة".

ويمكن تعريف جودة الخدمة Service Quality من حيث مدركات العميل، بمعنى مدى وجود مطابقة بين الخدمات المدركة والتوقعات أو حتى ظهور مستوى يفوق التوقعات. وهذا الاختلاف مهم حيث يجبر مسوّقي الخدمات على الأخذ بعين الاعتبار وجهة نظر العميل، وتحديد ما هو متوقع من قبله فيما يتعلق بجودة الخدمة أو تقييم جودة الخدمة ومن ثم تطوير الخدمات لتتطابق مع هذه التوقعات أو تفوقها (Denton, 1996).

كما عرفت مواصفة الأيزو ISO 9000: 2000 جودة الخدمة بأنها درجة تلبية مجموعة من الخصائص في الخدمة المقدمة للزبائن (جودة، 2004) كما عرفها العقيلي (العقيلي، 2001) بأنها تقديم المنظمة لخدمة بمستوى عالٍ من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات زبائنها، وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم و تحقق الرضا والسعادة لديهم.

- جودة الخدمة التعليمية

ان التعليم الجامعي هو مرحلة متقدمه في التعليم ويتمثل بالجهود والبرامج التعليمية المتطورة. إن ثقافة الجودة وبرامجها تؤدي إلى اشتراك كل فرد وإدارة وحدة علمية و طالب وعضو هيئة تدريس ليصبح جزءاً من هذا البرنامج، وبالتالي فإن الجودة هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسالته المنوطة به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي.

ويأخذ مفهوم الجودة عند تطبيقه في التعليم العالي أبعاداً " أوسع، تنعكس في المفاهيم الآتية:

- القيمة المضافة في التعليم.
- تجنب الانحرافات في العملية التعليمية.
- مطابقة المخرجات التعليمية للأهداف المخططة والمواصفات والمتطلبات.

- التفوق في التعليم.
- موازنة المخرجات التعليمية والخبرة المكتسبة.
- تلبية أو التفوق على توقعات الزبون في التعليم.

قياس جودة الخدمة التعليمية:

من هنا تبرز أهمية الجودة بأبعادها في التعليم العالي. فعند التطرق إلى أبعاد جودة التعليم فإن المنظمة التعليمية تسعى إلى التميز في تقديم خدماتها التعليمية إلى المستفيد/ الطالب الجامعي وإلى سوق العمل، وهذا التميز لا يتحقق إلا من خلال الارتقاء إلى مستوى متميز من الجودة.

وقد اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة لقياس جودة التعليم على مقياس المعدل SERVQUAL، الذي يتكون من خمسة أبعاد، يضم كل منها بدوره عددًا من العناصر أو المتغيرات، وفيما يلي بيان بالأبعاد الخمسة والمتغيرات التي يحتوي عليها كل بعد من هذه الأبعاد الخمسة للمقاييس:

1. الاعتمادية Reliability: وتعبر عن قدرة الجامعة من وجهة نظر الزبائن/ الطلبة على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها الزبون وبدقة ترضي طموحه كذلك تعبر عن مدى وفاء الجامعة بالتزاماتها تجاه العميل (Ghobadian et.. Al, 1994). والدقة في أداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت بتقديم الخدمة فيه للمستفيدين وأخيرًا، احتفاظها بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها.

2. الاستجابية Responsiveness: وهي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء والاستجابة لشكاويهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة بما يقنع العملاء بأنهم محل تقدير واحترام من قبل الجامعة التي يتعاملون معها.

3. الموثوقية (التوكيد) Assurance، وهي الاطمئنان من قبل الزبون بأن الخدمة المقدمة

له تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك شاملاً الاطمئنان النفسي والمادي.

4. التعاطف Empathy، وهو إبداء روح الصداقة والحرص على العميل وإشعاره بأهميته

والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته (Ghobadian et.. al, 1994).

- توجه الجامعة بالطلبة:

تسعى الجامعات في جميع أنحاء العالم تحت وطأة الضغوط المتزايدة للاستجابة لمتغيرات بيئة السوق سريعة التغير، كمعدلات النمو غير المسبوقة والقدرة التنافسية للاقتصاد العالمي، بالإضافة للتغيرات الناجمة عن ذلك على الصعيدين الاجتماعي والسياسي مما يخلق ضغوطاً على مؤسسات التعليم العالي لتبني المبادرات الموجهة نحو السوق، ومنها التوجه بالطلبة (Mitra, 2009: 137).

وقد عرف (Bristow and Schneider, 2002) التوجه بالطلبة بأن تتخذ الكلية/

الجامعة القرارات أو اجراءات على أساس احتياجات الطلبة وكذلك غايات وأهداف المؤسسة.

- الطالب كزبون:

قبل التطرق إلى مفهوم التوجه بالزبون لا بد من التطرق إلى الزبون ومعرفة من هو الزبون الذي تتعامل معه المنظمة، عملياً تستخدم كلمة الزبون لوصف ثلاثة أنواع من الزبائن أولهما الزبون الداخلي وهم الأفراد العاملون داخل المنظمة والثاني الزبون على شكل أفراد. وثالثهما الزبون الصناعي أو المؤسسي. في دراستنا هذه تم التركيز على الزبون الفردي أو الأفراد الذين هم خارج حدود المنظمة للبيئة الداخلية وتسعى جميع المنظمات لتحقيق رغبات وحاجات هؤلاء الزبائن.

فقد عرف (الجنابي، 2006: 38) العميل بأنه المستخدم النهائي لخدمات المنظمة، وتتأثر قراراته بعوامل داخلية مثل الشخصية والمعتقدات والأساليب والدوافع والذاكرة، وبعوامل خارجية مثل الموارد وتأثيرات العائلة وجماعات التفضيل والأصدقاء، وقد يكون الزبائن أفراداً أو منظمات.

ثالثاً: رضا الطلبة Student Satisfaction:

يعد الرضا لدى الزبائن من أهم المعايير التي تمكن المؤسسة من التأكد من جودة سلعتها وخدماتها، لأنه يعتبر مصدر ولاء العملاء للمؤسسة، لذلك تسعى إلى العمل على زيادة درجة الرضا لدى عملائها للمحافظة على بقائها في السوق (Denton, 1996).

بما أن جودة الخدمة تحدد انطلاقاً من توقعات العميل فإنها ستحقق له رضا عالياً، وفي الواقع فإن تقييم العميل لجودة الخدمة يكون من خلال قياس الفرق بين ما يتوقعه من الخدمة (الجودة المتوقعة) وما تقدمه له المؤسسة (الجودة المدركة) (Denton, 1996).

حيث يمثل الرضا نتيجة التقييم الذي يجريه العملاء لطبيعة التبادل بين ما تم انفاقه وما تم الحصول عليه من كل عملية من عمليات التبادل الخاصة بالسلع والخدمات التي تقدمها منظمة الأعمال (Batson et..Al, 1992).

وتهتم منظمات الأعمال بمعرفة الخصائص والمؤشرات التي يقع في ضوءها حكم الزبون لتتحدد نتيجة الرضا أو عدم الرضا حول منتجاتها أو خدماتها، وفي الإطار العام فإن مؤشرات الجودة وسرعة التسليم والثقة المتبادلة بين المنظمة من خلال خدماتها وبين العملاء هي من يقرر هذا الرضا ومستواه (Nelson et.al, 2009).

(2-3) الدراسات السابقة:

أجرى الربيعي(2008) دراسة هدفت إلى التعرف على مفاهيم الخدمة المقدمة من قبل الجامعة وذلك من خلال التعرف على مفاهيم الخدمة المدركة المقدمة فعلاً من قبل الجامعة وذلك من خلال التعرف على العناصر المميزة في الخدمة التي أثارت إعجابهم مما سيساعد الجامعة في وضع إستراتيجية تسويق مناسبة لاستهداف الطلبة في الأسواق الخارجية(العربية) لاستقطابهم للدراسة في الجامعة.

وأجرت قدورة(2011) دراسة هدفت التعرف على العلاقة بين توجه الجامعة بالطلبة وجودة الخدمة التعليمية ورضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الخاصة الأردنية، حيث شملت الدراسة كلا من جامعة الشرق الأوسط وجامعة عمان العربية وجمعة جدارا لكونها متخصصة بالدراسات العليا وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها التأثير المعنوي لتوجه الجامعة بالطلبة على كل من جودة التعليم وجودة الإشراف، ورضا الطلبة.

أجرى هاموند(Hammond, 2009) دراسة هدفت إلى اختيار مستوى التوجه السوقي نحو الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لدى مدارس AACSB وقد توصلت الدراسة العديد من النتائج كان أبرزها: أن هناك فروقاً بين آراء عينة الدراسة حول مستوى التوجه السوقي للطلاب بالإضافة إلى تحديد القيود والتوجهات المستقبلية للبحوث في التوجه السوقي في المؤسسات التعليمية.

كما أجرى بيك(Pesch, et. Al,2008) هدفت إلى بيان مدى تبني وتطبيق مقياس التوجه بالطلبة، وتكونت عينة الدراسة من الطلبة الذين يدرسون في large mid western State university، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: على الرغم من أن النتائج الأولية بينت ملائمة مقياس التوجه بالطلبة، إلا أن هناك بعض النتائج النفسية لهذا المقياس من وجهة نظر الآخرين.

الفصل الثالث

الطريقة والاجراءات

(1-3): منهج الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه بالزبائن على رضا الطلبة في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة، وبهدف استكمال تحقيق هذا الهدف، فقد اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة والمرتكزة على المسح الميداني للحصول على البيانات من مصادرها الرئيسية من خلال الاعتماد على استبانة تم تصميمها وفقاً للخطوات العلمية المعتمدة بهذا الشأن ومعالجة البيانات وتحليلها احصائياً للوصول إلى اختبار فرضيات البحث والإجابة عن تساؤلاته وبناء أنموذج الدراسة.

(2-3): مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة طلبة الدراسات العليا الدارسين في ثلاث جامعات أردنية خاصة تمنح الدرجة العلمية بعد الشهادة الأولية وهي جامعة الشرق الأوسط، جامعة عمان العربية وجامعة جدارا، في مختلف التخصصات وفي مرحلة كتابة الرسالة الموزعة أو انهوا كتابة رسائلهم في الجامعات الثلاث.

(3-3): عينة الدراسة:

تم تحديد حجم عينة من (300) طالب من طلبة الدراسات العليا الذين أنجزوا المقررات الدراسية وفي مرحلة كتابة الرسالة أو ممن أكملوا مناقشتها أو من هم بانتظار الدفاع عنها، وذلك لإمكانية قياس جودة الإشراف من وجهة نظر الطالب، ووزعت الاستبانات على الطلبة في الجامعات الثلاث عشوائياً، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة (223) استبانة

بنسبة (74.33%)، واستبعدت (18) استبانة لعدم كفاءتها لمعالجتها التحليل الإحصائي، وعليه يصبح عدد الاستبانات الصالحة والتي خضعت للتحليل الإحصائي (205) استبانة بنسبة (68.33%) من مجموع الاستمارات الموزعة، وهي نسبة مقبولة لإجراء التحليل الإحصائي.

(3-4): المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة:

تضمنت المتغيرات الديمغرافية للدراسة كلاً من: الجامعة، الجنس، العمر، والجدول

(3-1) يبين وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة.

جدول (3-1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية

الرقم	المتغير	الفئة	عدد أفراد العينة	النسبة المئوية
1	الجامعة	الشرق الأوسط	84	41.0
		عمان العربية	62	30.2
		جدارا	59	28.8
	المجموع		205	100.0
2	الجنس	ذكر	145	70.7
		أنثى	60	29.3
	المجموع		205	100.0
3	العمر	25 سنة فأقل	60	29.3
		26-30	76	37.1
		31-35	35	17.1
		36-40	25	12.2
		41-45	3	1.5
		45 فأكثر	6	2.9
	المجموع		205	100.0

تشير نتائج جدول (3-1) أن الغالبية من أفراد عينة الدراسة هم من الطلبة الدارسين في جامعة الشرق الأوسط حيث بلغ عددهم (84) طالباً شكلوا نسبة (41%) من عينة الدراسة، وأن أغلبية طلبة العينة هم من الذكور وبنسبة (70.7%) ومن ناحية أخرى فإن الفئة العمرية (26-30) سنة شكلت العدد الأكبر من أفراد عينة الدراسة حيث بلغ عددهم (76) طالباً بنسبة (37.1%) طالباً بنسبة (37.1%) يليهم الفئة العمرية الأصغر (25 سنة فأقل) وبنسبة (29.3%)، بينما كانت الفئة العمرية الأقل في عينة الدراسة هي (41-45) سنة وبعدها (3) طلبة شكلوا نسبة (1.5%).

(3-5): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات:

بغية تحقيق هدف الدراسة، فقد اعتمدت الدراسة على الأدوات التالية للحصول على البيانات والمعلومات القابلة للوصف والتحليل والمعالجة الإحصائية:

1. البيانات الثانوية.

2. البيانات الأولية (الاستبانة).

(3-6): صدق أداة الدراسة وثباتها:

في هذا الجانب لدينا:

صدق أداة الدراسة:

تم التحقق من صدق أداة الدراسة بالاستعانة بنخبة منتقاة من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية من المتخصصين في مجالات إدارة الأعمال والتسويق والإحصاء، للإفادة من مخزونهم المعرفي وخبرتهم التراكمية في مجال اختصاصاتهم، والأخذ بملاحظاتهم، بغية جعل المقياس أكثر دقة وموضوعية.

جدول (3-2)

معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)

الرقم	البعد	عدد الفقرات	قيمة ألفا
1	توجه الجامعة بالطلبة	6	85.8
2	الملموسة	12	89.2
3	الاعتمادية	7	87.3
4	الموثوقية	6	83.2
5	الاستجابة	6	89.9
6	التعاطف	7	88.6
7	جودة الخدمة الجامعية	38	96.1
8	جودة الإشراف	6	95.3
9	رضا الطلبة	5	94.4
10	كافة الأبعاد	55	92.9

وهي تأكيد لثبات المقياس المستخدم لقياس متغيرات الدراسة والتأكد في دراسات

سابقة كدراسة (Sekaran, 2003). إذ يتضح من جدول (3-2) أن معامل ثبات كافة أبعاد

الاستبانة (92.9) وهي نسبة عالية مما يؤكد أن فقرات الاستبانة مرتبطة ارتباطاً قوياً

ومتناسكة، ومن ناحية كل بعد فإن أعلى معامل ألفا كان للبعد الرئيسي جودة التعليم (96.1)

يليه جودة الإشراف (95.3)، ورضا الطلبة (94.4) وأخيرًا توجه الجامعة بالطلبة (85.8)، من ناحية أخرى أن البعدين الفرعيين من أبعاد جودة خدمة التعليم وهما، الاستجابة والملموسية كان معامل ألفا لهما متقاربًا (89.9) و (89.2) على التوالي أعلى من الأبعاد الفرعية الأخرى لجودة الخدمة التعليمية.

(3-7): المعالجة الإحصائية المستخدمة:

يهدف الوصول إلى المؤشرات التي تدعم أهداف الدراسة، من خلال اختبار فرضياتها وبناء الانموذج الخاص بها، فقد قامت الباحثة باستخدام العديد من المعالجات الإحصائية الموضحة أدناه من خلال استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS).

ومن بين الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة ما يلي:

- معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم.
- التوزيعات التكرارية والنسب المئوية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- تحليل الانحدار البسيط والمتعدد.
- تحليل المسار (Path Analysis) باستخدام برنامج (AMOS7) لبيان الأثر المباشر وغير المباشر للأنموذج المقترح في الدراسة والخاص بتوجه الجامعة بالطلبة على رضا الطلبة من خلال المتغيرات الوسيطة (جودة التعليم، جودة الأشراف).

الفصل الرابع

مناقشة النتائج والتوصيات

(1-4): المقدمة:

يستعرض هذا الفصل التحليل الإحصائي لنتائج استجابة أفراد عينة الدراسة للمتغيرات التي اعتمدت فيها، إذ يعرض التحليل الإحصائي للمؤشرات الإحصائية الأولية (وصف متغيرات الدراسة) لآرائهم من خلال الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل متغير من متغيرات الدراسة والأهمية النسبية لكل متغير ضمن البعد الواحد، كما يتناول الفصل اختبار فرضيات الدراسة والاستدلالات الإحصائية الخاصة بكل منها، إضافة إلى تحليل المسار لقياس الأثر المباشر وغير المباشر والأثر الكلي لمتغيرات النموذج المقترح. لذا تم عرض النتائج عبر محورين هما:

(2-4): المؤشرات الإحصائية الوصفية لمتغيرات الدراسة:

الغرض من المؤشرات الإحصائية الأولية هو معرفة اتجاهات الإجابة لأفراد العينة على المتغيرات التي تم اعتمادها لقياس مدى توجه الجامعة بالطلبة وجودة التعليم ورضا الطلبة في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة، ولقد تم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد على حدة بحيث شمل كل بعد جميع المتغيرات فيه ورتبة الفقرة ضمن البعد الواحد والأهمية النسبية لها. وكما يلي:

أولاً: توجه الجامعة بالطلبة:

الجدول (1-4) يبين وصف وتقييم مستوى توجه الجامعة بالطلبة وفقرات القياس الخاصة به لكل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري للوصف والرتبة والأهمية النسبية للتقييم.

جدول (1-4) وصف وتقييم مستوى توجه الجامعة بالطلبة

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الأهمية
1	تولي الجامعة اهتمامها ورعايتها للطالب	5.03	1.30	1	مرتفع
2	الأساتذة يأخذون الوقت الكافي للتعرف على إمكانيات الطالب	4.53	1.51	3	متوسط
3	الأساتذة يأخذون احتياجات الطالب بعين الاعتبار	4.53	1.55	3	متوسط
4	الجامعة تعطي للطالب قيمة جيدة مقابل ما يدفعه الطالب	4.30	1.62	4	متوسط
5	الجامعة تشعر بأهمية الطالب أعضاء هيئة التدريس والعاملين	4.15	1.62	5	متوسط
6	توفر الجامعة الفرصة التعليمية للطالب	4.85	1.53	2	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمقياس توجه الجامعة بالطلبة	4.56	1.53		متوسط

تشير نتائج جدول (1-4) أن مستوى توجه الجامعة بالطلبة من حيث الأهمية النسبية متوسط، إذ بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (4.56) بانحراف معياري (1.17) وأن فقرة "تولي الجامعة اهتمامها ورعايتها للطالب" جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط (5.03) وانحراف معياري (1.30) وبأهمية نسبية مرتفعة نسبياً قياسياً لبقية فقرات مقياس توجه الجامعة بالطلبة، بينما جاءت فقرة "الجامعة تشعر بأهمية الطالب كأهمية أعضاء هيئة التدريس والعاملين بالمرتبة الأخيرة" بمتوسط (4.15) وانحراف معياري (1.62) وبأهمية نسبية متوسطة.

الجدول (2-4) ملخص عن مستوى مقياس الخدمة التعليمية الجامعية لطلبة Servqual

ت	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الأهمية
1	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمقياس الملموسية	5.15	1.03	3	مرتفع
2	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمقياس الاعتمادية	5.39	1.04	1	مرتفع
3	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمقياس الموثوقية	5.35	1.05	2	مرتفع
4	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمقياس الاستجابة	5.03	1.25	4	مرتفع
5	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمقياس التعاطف	4.87	1.24	5	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمقياس جودة الخدمة التعليمية	5.16	0.96		مرتفع

تظهر نتائج جدول (2-4) بأن مستوى مقياس الخدمة التعليمية الجامعية لطلبة الدراسات العليا في

الأردنية الخاصة هو مرتفع نسبياً حيث بلغ المتوسط العام (5.16) بانحراف معياري (0.96).

ثالثاً: جودة الإشراف:

وفيما يتعلق بوصف وتقييم مستوى مقياس جودة الإشراف، يستعرض الجدول (3-4) التالي النتائج

التي توصلت إليها الباحثة.

جدول (3-4) وصف وتقييم جودة خدمة الإشراف لطلبة الدراسات العليا

ت	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الأهمية
45	يمنح المشرف الطالب وقتاً كافياً	5.08	1.60	5	مرتفع
46	يهتم المشرف بمناقشة الطالب خلال عملية الإشراف	5.12	1.52	3	مرتفع
47	يتميز المشرف بتقديم ملاحظاته للطالب خلال فترة إشرافه	5.30	1.46	1	مرتفع
48	لدى المشرف مواقف إيجابية للمشاكل التي يواجهها الطالب	5.21	1.45	2	مرتفع
49	لدى المشرف إلمام بما قام به الطالب من جهد في البحث وتحليل البيانات	5.11	1.52	4	مرتفع
50	شعور الطالب بعد الانتهاء من اجتماعه مع المشرف بالرضا	4.09	1.60	6	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمقياس جودة الإشراف	5.13	1.37		مرتفع

تشير نتائج جدول (3-4)، بأن (5) فقرات من أصل (6) فقرات من فقرات مقياس جودة الإشراف

قد حصلت على مستوى أهمية مرتفع نسبياً ومنها فقرتان هما " يتميز المشرف بتقديم ملاحظاته للطالب خلال فترة إشرافه"، " ولدى المشرف مواقف إيجابية اتجاه المشاكل التي يواجهها الطالب"، إذ جاءتا بالمرتبتين الأولى والثانية من حيث الرتبة وبمتوسط (5.30) و (5.21) على التوالي وهي أعلى من المتوسط لمقياس جودة الإشراف الذي بلغ (5.13) بانحراف معياري (1.37) وبمستوى أهمية مرتفع نسبياً كحال مستوى قياس جودة التعليم.

رابعاً: رضا الطلبة:

وفيما يخص بعد رضا الطلبة وفقراته فإن وصف الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وتقييم

الرتبة ومستوى الأهمية له قد تم وضعه في جدول (4-4)

جدول (4-4) وصف وتقييم مستوى رضا طلبة الدراسات العليا

ت	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الأهمية
51	أشعر بالارتياح لاتخاذ قرار التسجيل بهذه الجامعة	5.07	1.81	1	مرتفع
52	لو كان لدي قرار للتسجيل مرة أخرى في الجامعة لسجلت في هذه الجامعة	4.64	1.98	4	متوسط
53	من أكثر القرارات حكمة في حياتي هو التسجيل في هذه الجامعة	4.49	1.97	5	متوسط
54	اتخذت القرار الصحيح عند التحاقى بهذه الجامعة	4.73	1.90	2	متوسط
55	أوصي الآخرين بالتسجيل في الجامعة	4.68	1.96	3	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمقياس رضا الطلبة	4.72	1.77		متوسط

تظهر نتائج (4-4) أن مستوى أهمية مقياس رضا الطلبة متوسط وبوسط حسابي (4.72) وانحراف معياري (1.77)، وأن فقرة " أشعر بالارتياح لاتخاذ قرار التسجيل بهذه الجامعة" من هذا المقياس لها أهمية مرتفعة نسبياً وجاءت بالرتبة الأولى بوسط حسابي (5.07) وانحراف معياري (1.81) بينما جاءت فقرة " من أكثر القرارات حكمة في حياتي هو التسجيل في هذه الجامعة: بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (4.49) وانحراف معياري (1.97).

جدول (5-4) وصف وتقييم ملخص عن نتائج متغيرات الدراسة لطلبة الدراسات العليا

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الأهمية
1	توجه الجامعة بالطلبة	4.56	1.17	4	متوسط
2	جودة التعليم	5.16	0.96	1	مرتفع
3	جودة الاشراف	5.13	1.37	2	مرتفع
4	رضا الطلبة	4.72	1.77	3	مرتفع

جدول (5-4): وصف وتقييم ملخص عن نتائج متغيرات الدراسة لطلبة الدراسات العليا.

المراجع

بدران، شبل(2007). التعليم الجامعي وتحديات المستقبل، مؤتمر استراتيجيات تطوير مؤسسات التعليم العالي بالوطن العربي في ضوء التحديات المعاصرة، الاسكندرية: الاكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا.

الجنابي، أميرة(2006) أثر إدارة معرفة الزبون في تحقيق التفوق التنافسي- دراسة مقارنة، جامعة الكوفة.

الربيعي، ليث(2008). عوامل جذب الطلبة الأجانب في استهداف الجامعة الأسواق الدولية دراسة تحليلية لاتجاهات الطلبة الوافدين في جامعة البترا، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، ع(16)، ص1-50.

العقيلي، عمر وصفي(2001)، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة: دار وائل للنشر، عمان، الاردن.

قدورة، روان منير(2011). دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه بالزبائن على الرضا في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان.

المراجع الأجنبية

Chowdhary Nimit and Prakash Monika (2005), "Service Quality: Revisiting the Two Control", prentice Hall, Inc., India.

Dennis L. Foster (1992)." Marketing Hospitality: sales and Marketing for Hotels, Denton Keith (1996) , “ How to give quality services to your customers ”, *universal* Factor ", *Journal of Services Research*, Vol.5, No.1, pp.61-75.

Hammond, Kevin; Robert L. Weberter and Harry A. Harmon,(2009), The Impact of Market Orientation Toward Students and Student/ Faculty Ratios of performance Excellence in The case of AACSB- international member Schools' *Academy of Marketing Studies Journal*, Vol.13,No.2,P.45-54.

Kotler, Philip, (2001), "Marketing Management: Analysis planning, implement and Management Practices?", *Asian Social Science Journal*, Vol.5, No.3, March: P 137-142 .

- Mitra, Subrata Kumar, (2009), "Why Universities Are Adopting Market Oriented Motels and Resort", *Macmillan/McGraw-Hill School Publishing Company*, p10
- ofuniversitions,"*Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, Vol.8, No.1: 33-40.
- Pesch, Michel; Robert Calhoun; Kanneth Schneider and Dennis Bristow,(2008), The Student Orientation of a College of business: an Empirical look Form The Students, perspective, **The marketing Management Journal**, Vo.18. No.1:100-109.
- Student Satisfaction Index in Higher Education”, *International Journal of Business*
- Wright, Robert E., (2000), "Student evaluations and consumer orientation *book stall* , P.334 .
- Zhang, Linying; Han, Zhijun and GAO, Qun, (2008), “Empirical Study on the *and Management*, Vol.3, No.9: 46-51.

اداة الدراسة

عزيزي الطالب، عزيزتي الطالبة.... تحية طيبة

هدفت هذه الاستبانة لدراسة جودة الخدمة التعليمية لطلبة الدراسات العليا رجيا منكم الاجابة عليها وتعتبر
لأغراض البحث العلمي.

الباحثة: اروي المومني

متغيرات الدراسة

ذكر انثى

العمر 25 سنة فأقل 30-26 35-31 40-36
45-41 45 فأكثر

عدد سنوات الخبرة الوظيفية

5-1 سنوات 10-6 15-11
20-16 25-21

بدائل الإجابة							الفقرة	ت
لا اتفق كليا	لا اتفق	لا اتفق بعض الشيء	محايد	اتفق بعض الشيء	اتفق	اتفق كليا		
							تول الجامعة اهتمامها و رعايتها للطالب	1
							الاساتذة يأخذون الوقت الكافي للتعرف على إمكانيات الطالب	2
							الاساتذة يأخذون احتياجات الطالب بعين الاعتبار	3
							الجامعة تعطي للطالب قيمة جيدة مقابل ما يدفعه الطالب	4
							الجامعة تشعر بأهمية الطالب كأهمية أعضاء هيئة التدريس والعاملين.	5
							توفر الجامعة الفرصة التعليمية للطالب	6
جودة الخدمة التعليمية								
الملموسة								
							يتمتع كافة الموظفين في الجامعة من الهيئة التعليمية وإداريين وعاملين بمظهر أنيق	7
							توفر الجامعة فصول دراسية ذات تصميم مناسب للمحاضرات	8
							توفر الجامعة كافة مستلزمات العملية التعليمية طول فصول السنة	9
							توفر الجامعة مظهر لائق للمباني والأراضي داخل الحرم الجامعي	10
							تتمتع مرافق الجامعة بالنظافة والجاذبية	11
							توفر الجامعة قاعات محاضرات مريحة	12
							تتمتع الجامعة بوجود ديكورات أنيقة	13
							توفر الجامعة مواقف مناسبة للسيارات	14
							توفر الجامعة مناهج جديدة ومواكبة عالمياً للطلبة	15
							توفر الجامعة أجهزة حاسوب متطورة وكافية لاحتياجات الطلبة	16
							اشترك الجامعة بشبكة الانترنت/ البريد الالكتروني	17
							توفر الجامعة ثقافة تنظيمية وقيمة عالية للطلبة	18
الاعتمادية								
							يتميز موظفي الجامعة بمعاملتهم الودية	19
							يتميز الأساتذة بمعاملتهم الودية	20
							يتميز الأساتذة بالكفاءة والفاعلية	21
							يبتكر الأساتذة الأساليب الحديثة في التدريس	22
							توافق الجامعة مع المجتمع بدرجة عالية	23

							24	معرفة موظفي الجامعة بالقواعد والإجراءات
							25	توفر الجامعة التدابير الأمنية
الموثوقية								
							26	توفر الجامعة الأماكن المناسبة للتسجيل
							27	توفر الجامعة الأوقات المناسبة للطلبة للتسجيل
							28	توفر الجامعة أماكن التسجيل خالية من الأخطاء
							29	تحتفظ الجامعة بسجلاتها بطريقة مرتبة ودقيقة
							30	يتميز أساتذة الجامعة بالموثوقية من حيث الحضور في وقت المحاضرة وعدم الغاء محاضراتهم
							31	يتميز الموظفين بصدق تعاملهم واهتمامهم بمصلحة الطلبة وحل مشاكلهم
الاستجابة								
							32	توفر الجامعة موظفين اكفاء لمساعدة الطلبة
							33	توفر الجامعة اساتذة اكفاء لمساعدة الطلبة
							34	يتميز اساتذة الجامعة في قدرتهم على حل المشاكل التي يواجهونها مع الطلبة
							35	يتميز الموظفين في الجامعة في قدرتهم على حل المشاكل التي يواجهونها مع الطلبة
							36	توفر الجامعة قنوات ليتمكن الطالب من خلالها التعبير عن شكوى أو مشكلة قد تواجهه
							37	تتميز الجامعة بتعاملها مع الاستفسارات بكفاءة و سرعة
التعاطف								
							38	تولي إدارة الجامعة اهتماماً عالمياً بمصلحة الطلاب
							39	توفر الجامعة مرافق كافية للحاسوب يستوعب كافة الطلاب
							40	توفر الجامعة قاعات دراسية كافية يستوعب كافة الطلاب
							41	يعطي العاملون في الجامعة اهتماماً شخصياً لكافة الطلاب
							42	تعطي الهيئة التعليمية في الجامعة الدعم و الاهتمام لحاجات الطلاب
							43	اوقات ساعات غرف الحاسوب ملائمة لجميع الطلاب
							44	عدالة الجامعة و عدم تحيزها في علاج مشكلات الطلاب
جودة الاشراف								
							45	يقوم المشرف بإعطاء وقت كافٍ للطلاب

							46	يهتم المشرف بمناقشة الطالب خلال عملية الإشراف
							47	يتميز المشرف بتقديم ملاحظاته للطالب خلال فترة إشرافه
							48	لدى المشرف مواقف إيجابية اتجاه المشاكل التي يواجهها الطالب
							49	لدى المشرف المام بما قام به الطالب من جهد في البحث و تحليل البيانات
							50	شعور الطالب بعد الانتهاء من اجتماعه مع المشرف بالرضا
رضا الطلبة								
							51	شعوري بالارتياح لاتخاذني قرار التسجيل بهذه الجامعة
							52	لو كان لدي قرار للتسجيل مرة اخرى في الجامعة لسجلت في هذه الجامعة
							53	من اكثر القرارات حكمة في حياتي هو التسجيل في هذه الجامعة
							54	اتخاذني القرار الصحيح عند التحاقني بهذه الجامعة
							55	اوصي الآخرين بالتسجيل في الجامعة