

"تقييم الأهمية النسبية لمحددات قياس جودة الخدمات التعليمية طبقاً لأنموذج الفجوة SERVQUAL"

دراسة تطبيقية على برنامج ماجستير إدارة الجودة معهد الإنتاجية والجودة - الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري

إعداد الباحثان:

أ د / عبد الحكيم عبد الرحمن المنهاوى

أستاذ إدارة العمليات والإحصاء بالأكاديمية العربية

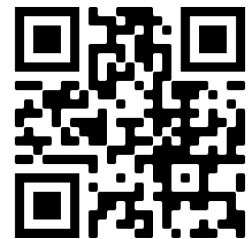
مستشار مدير الكلية الفنية العسكرية

الدكتور / سامح على مصلحي محمود

الكلية العسكرية لعلوم الإدارة

الدكتور / أحمد مهدى حسين

الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري



ملخص البحث:

يهدف هذا البحث إلى تحديد الأهمية النسبية لمحددات قياس جودة الخدمات التعليمية طبقاً لأنموذج SERVQUAL من خلال برنامج ماجستير إدارة الجودة، بمعهد الانتاجية والجودة بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، حيث تقوم مشكلة البحث على تحديد الأهمية النسبية لمحددات جودة الخدمة التعليمية وأهميتها النسبية للطلبة في تحديد جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم، ذلك باستخدام محددات أنموذج SERVQUAL.

ويتمثل مجتمع البحث في طلاب وطالبات برنامج ماجستير إدارة الجودة في الأكاديمية والبالغ عددهم (150) دارس، وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل، وأمكن جمع (114) استبياناً صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة (76%) من أفراد المجتمع الأصلي، وهي نسبة مرتفعة وممثلة لمجتمع البحث مقارنة بالأبحاث المماثلة ومن أهم توصيات البحث: ضرورة الانتباه إلى أن هناك محددات تحتاج لمزيد من التركيز والاهتمام وبذل الجهد نظراً لارتفاع الأهمية النسبية لها (الأهمية النسبية، والاستجابة).

الكلمات المفتاحية / مصطلحات البحث: الجودة، جودة الخدمة، الخدمة التعليمية، جودة الخدمة التعليمية، برنامج ماجستير إدارة الجودة، نماذج قياس جودة الخدمة، أنموذج الفجوة.

1- المقدمة:

يشهد المجتمع المعاصر موجةً غير مسبوقة من التطور والتغيير تمتد بظلالها لتشمل كافة الأبعاد السياسية، والاقتصادية، والثقافية، والتكنولوجية، ولم يعد هناك ما يمكن وصفه بأنه ثابت، فكل ما حولنا أصبح يدور في فلك التطور والتغيير، وأمام هذه الموجه الكبيرة من التغيير والتطوير كان لا بد للأساليب الإدارية أن تُغير فلسفتها الإدارية الحاكمة لتكون مناسبة مع الواقع الإداري الجديد الذي أفرزته هذه التغيرات والتطورات السريعة، وقد أدى هذا التغيير والتطوير إلى تحولات أساسية في إطار المفاهيم الخاصة بإدارة المؤسسات فقد تحول الحديث من الإدارة إلى الريادة **Entrepreneurship** ومن السيطرة المهنية والإدارية إلى سيادة العميل، ومن ضبط أو مراقبة التكاليف إلى إدارة الأداء، ومن زيادة كمية المخرجات إلى تحسين الجودة، ومن تقييم مدى سلامة الإجراءات إلى المساءلة عن النتائج ومستويات الأداء، ومن التحسين المستمر إلى التميز المستمر.

وإن الجامعات تعد منارة الفكر داخل مجتمعاتنا لما تقدمه من خدمات تعليمية وبخشيّة وتدريبية واستشارية وثقافية واجتماعية وذلك من خلال صفوة من العلماء وحتى تستطيع الجامعات المصرية القيام بدورها على أكمل وجه في تنمية وتطوير أهم الموارد لدى الوطن وهو المورد البشري كان لزاماً عليها أن تتبنى مفاهيم الجودة في عملية إعداد الكوادر البشرية.

ويجمع التخاطب الاجتماعي العالمي المعاصر على أن التعليم العالي والدراسات العليا سيكون حلبة بين القوى العالمية وخصوصاً في عالم يزداد فيه الاعتماد المتبادل والترابط بشكل متزايد ومع ذلك تتعرض النظم التعليمية للنقد دوماً حيث تبدو هذه العملية النقدية ظاهرة يشترك فيها الخبراء العلميين من أصحاب الرؤى المختلفة حيث يرى البعض أنه يجب أن يتبنى المجتمع النامي مشروع

اصلاحي الهدف منه الأخذ بيد التعليم العالي والدراسات العليا في الدول النامية بحيث يمكن تعديل انحرافاتة وجعله يسير في ركب التقدم العلمي للدول المتقدمة .

وانطلاقاً من الدور الرائد للأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري في السعي نحو تنمية المجتمع العربي بوجه عام والمجتمع المصري على وجه الخصوص وتأهيل الكوادر البشرية تأهيل علمي مبنى أسس علمية سليمة تعزز وتنمي ثقافة الجودة في المجتمع وفي إطار من التعاون العلمي مع الصروح العلمية الشامخة في مصر ومن منطلق الشعور بهذه المسؤولية في هذا المجال أهتم القائمون على هذا العمل بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا باتخاذ خطوات ايجابية جادة نحو إنشاء معهد الإنتاجية والجودة التابع للأكاديمية نتيجة لاستشعار الأكاديمية للاحتياج المتزايد للسوق المحلي والعربي لرفع الوعي في مجالات الجودة وتحسين الإنتاجية والتوائم مع المواصفات القياسية العالمية في ظل المنافسة المحتدمة التي نتجت عن العولمة وفتح الأسواق والاهتمام العالمي بالجودة، جاء إنشاء معهد الإنتاجية والجودة في عام 1994 كأحد مؤسسات الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري المتخصصة في تقديم الخدمات المتكاملة والتي تحقق مختلف رغبات ومتطلبات الأفراد والمؤسسات من خدمات تدريبية واستشارية ودراسات عليا في مجال إدارة الجودة.

ولكي يتسنى لهذا البرنامج أن يحقق أهدافه لابد من تطويره وتنميته باستمرار لكي يواكب التطورات والتحديات المستجدة ولما كانت عملية التطوير لا تتحقق بدون عملية قياس وتقييم، ولما كان قد تم قياس جودة الخدمة التعليمية في دراسة سابقة (للباحث) أستتبع ذلك ضرورة تحديد الأهمية النسبية لمحددات جودة الخدمة المستخدمة في البحث السابقة لتحديد أهم المحددات تأثيراً على تقييم الطلاب (العميل، Customer) لجودة الخدمة.

ولذلك فإن هذا البحث يهدف تحديد الأهمية النسبية لمحددات قياس جودة الخدمات التعليمية طبقاً لأنموذج الفجوة SERVQUAL من خلال برنامج ماجستير إدارة الجودة ، بمعهد الانتاجية والجودة بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري .

2- التعريفات الإجرائية ومصطلحات البحث:

أ- التعريفات الإجرائية:

• العميل (Customer):

هو متلقي الخدمة والمستفيد من تقديمها وهو العنصر الأساسي للنظام، لأن حضوره ضروري وبدونه فالخدمة غير موجودة، ومثال ذلك هو تلك الغرفة المتواجدة في الفندق والتي لم تحجز طوال ليلة ما، فعدم حضور العميل أدى إلى عدم تواجد الخدمة بالرغم من وجود القدرات والإمكانات المتوفرة للخدمة. (معاذ، 2009).

• رضا العميل (Customer Satisfaction):

انطباع العميل بمدى تحقيق المنتج أو الخدمة لمتطلباته مع الوضع في الاعتبار أن شكوى العميل هي مؤشر عن عدم الرضا وعدم الشكوى العميل لا يدل على رضا العميل.

• الخدمة (Service):

ناتج عملية تجرى أحد مراحلها على الأقل من خلال تقابل كل من العميل ومقدم الخدمة.

• المنظمة (Organization):

مجموعة من الأشخاص والإمكانات مع تنظيم المسؤوليات والسلطات والعلاقات البيئة ويكون هذا التنظيم خاضعا لنظام محدد، ويطلق في مجال الجودة على الجهة التي تنتج المنتج أو تقدم الخدمة وقد تكون المنظمة عامة أو خاصة. (إدريس، 2004).

• الإدارة العليا (Top Management):

الشخص أو المجموعة التي تدير وتسيطر على المنظمة في المستوى الأعلى.

ب - مصطلحات البحث :

• الجودة:

يعرفها Juran بأنها الملائمة للاستخدام أما Taguchi فأشار إليها بأنها "تفادي الخسارة التي سببها المنتج للمجتمع بعد تسليمه للزبون" ويشمل الخسائر الناجمة عن عدم تلبية المنتج لتوقعات الزبون من جهة والإخفاق في تلبية خصائص الأداة من جهة أخرى. (Evans, 1993) ويعرفها مصلحي بأداء الشئ للغرض منه (مصلحي، 2019).

• جودة الخدمة :

تتعدد التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة وذلك لإختلاف حاجات وتوقعات العملاء عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، وكذلك الإختلاف في الحكم على جودة الخدمة، فجودة الخدمة بالنسبة لكبار السن تختلف عنها بالنسبة للشباب وتختلف بالنسبة لرجال الأعمال عنها بالنسبة للعملاء العاديين ومنه يمكن إعطاء التعاريف التالية:

التعريف الأول: "تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو

(كيفي تفاعل العاملون بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية مع العملاء) (Sahney, 2003) .

التعريف الثاني: هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيس لرضا العميل أو عدم رضاه، حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسة التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها (الدراركة وشلبي، 2002).

التعريف الثالث: "تعرف جودة الخدمة على أنها ذلك الفرق الذي يفصل العميل عن الخدمة، والجودة التي يحسبها بعد إستعماله للخدمة، أو بعد تقديمها له" (Gerard & longbois, 1992).

• الخدمة التعليمية:

طبقاً لمايراه (Tribus, 2003) فإن هدف كل مؤسسة تعليمية يجب أن يكون تزويد كل طالب بفرص للتطور في أربعة مجالات وهي: المعرفة (والتي تمكننا من الفهم) والمهارة (والتي تمكننا من العمل)، والحكمة (التي تمكننا من وضع الأولويات)، والمؤهل العلمي (الذي يساعدنا بأن نصبح أعضاء محترمين وموثوق بنا داخل المجتمع) وعلى ذلك نجد أن رسالة القطاع التعليمي طويلة نسبياً، وأنه ليس هناك مؤشراً وحيداً (كالربح) والذي نستطيع من خلاله الحكم على مدى فعالية المؤسسة التعليمية في تحقيق الأهداف السابقة.

• جودة الخدمة التعليمية:

ويقصد بجودة التعليم ان يكون التعليم ممتعاً وذو بهجة، وان يكون التدريس يقطاً باستمرار لجذب انتباه الطالب إلى المناقشة، ويأخذ مفهوم الجودة عند تطبيقه في التعليم العالي أبعاداً أوسع، تنعكس في المفاهيم الآتية : (آلفيجان، 2007).

• القيمة المضافة في التعليم.

• تجنب الانحرافات في العملية التعليمية.

• مطابقة المخرجات التعليمية للأهداف المخططة والمواصفات والمتطلبات.

• التفوق في التعليم.

• الموائمة للغرض.

• موائمة المخرجات التعليمية والخبرة المكتسبة للاستخدام

• تلبية او التفوق على توقعات الزبون في التعليم.

وتهتم ادارة الجودة في التعليم بتحسين عمليات كل من (Tribus,2003)

• التدريس Teaching: ويحدث عند توضيح القائم بالتدريس كيفية حل المشكلة للطالب.

• لتعليم Learning: ويحدث عندما يتعلم الطالب كيفية حل تلك المشكلة.

3- الدراسات السابقة:

تم استعراض العديد من الدراسات السابقة التي تعد من الركائز الأساسية التي يقوم عليها موضوع البحث الحالي في مجال الأهمية النسبية لمحددات قياس جودة الخدمات التعليمية ودورها في برامج الدراسات العليا ، حيث تم الاستعانة بعدد (9) دراسة ذات الصلة بموضوع البحث [(5) دراسات باللغة العربية وعدد (4) باللغة الانجليزية] ، سوف يتم عرض وتحليل هذه الدراسات من حيث أهم الأهداف ، وأهم النتائج ، وأهم التوصيات والتعليق عليها كالآتي:

أ- الدراسات العربية :

دراسة (مصلحى ، 2010):

أسم البحث : قياس مستوى جودة الخدمة ببرامج الدراسات العليا (دراسة تطبيقية لبرنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة)

الأهداف : تهدف هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمة التعليمية في الدراسات العليا بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري- معهد الإنتاجية والجودة - من خلال دراسة مرحلة برنامج ماجستير إدارة الجودة في الأكاديمية، وذلك بتطبيق نظرية الفجوة SERVQUAL.

أهم النتائج : الطلاب بمعهد الإنتاجية والجودة - برنامج ماجستير إدارة الجودة، يتلقون خدمات دون مستوى توقعاتهم مما يشير إلى وجود فجوة بين مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب مقارنة مع توقعاتهم وفقا لمقياس (SERVQUAL) ومقدار هذه الفجوة هو (25.7%) وأن الخدمة المدركة تقدر بنسبة (74.3%) مما يعني مزيد من الجهد من إدارة معهد الإنتاجية والجودة لتحسين الأداء وتقليل هذه الفجوة.

أهم التوصيات: ضرورة أخذت توقعات الطلاب وتطلعاتهم في الاعتبار عند تقديم الخدمات أو وضع المعايير.

دراسة (الزاهر ، 2006):

أسم البحث : تحسين جودة خدمات النقل الداخلي من منظور مدخل إدارة الجودة الشاملة دراسة تطبيقية على الشركات العامة للنقل الداخلي في سورية.

الأهداف : تقييم كفاءة وفعالية جودة خدمات شركات النقل الداخلي من منظور إدارة الجودة الشاملة

أهم النتائج : عدم مقابلة الخدمات التي تقدمها الشركة محل البحث لمتطلبات متلقي خدمات النقل الداخلي.

أهم التوصيات: ضرورة إجراء دراسات للتعرف على متطلبات العملاء وقياس درجة رضا متلقي خدمات النقل الداخلي

دراسة (الطالب ، 2003):

أسم البحث : قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في الملكة الأردنية الهاشمية - دراسة تحليلية ميدانية

الأهداف : ناقشت مستوى جودة الخدمة البنكية للبنوك الإسلامية بالأردن لمعرفة آراء وتوجهات عملاء البنوك الإسلامية العاملة في الأردن، واستخدم نموذج (SERVQUAL). وأعتمد على خمسة أبعاد للجودة : الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف.

أهم النتائج : ضرورة الاستعانة بالأساليب والتوجهات التسويقية الحديثة في التعامل مع العملاء التي تستدعي اخذ وجهات نظر العملاء لتطوير الخدمات المصرفية الإسلامية التي تقدمها البنوك الإسلامية.

أهم التوصيات: ضرورة تفصيل الخدمة حسب نوعية العملاء، حيث تشكل الخصائص الديموجرافية للعملاء بشكل واضح يمكن من خلاله استهداف وتجزئة السوق وتوجيه الأنشطة التسويقية المناسبة لكل فئة.

دراسة (مختار ، 2003):

أسم البحث : دور إدارة الجودة الشاملة في الارتقاء بالخدمة الصحية - دراسة تطبيقية على اتجاهات المرضى ورؤساء الأقسام في مستشفى الملك فهد بمحافظة جدة.

الأهداف : قياس تأثير تطبيق الجودة الشاملة على اتجاهات العملاء (المرضى) وهيئة التمريض .

أهم النتائج : وجود انحراف سلبي بين الأساليب المتبعة من قبل المسنثقى محل البحث وبين الأساليب العلمية المطلوب تطبيقها لتحسين جودة خدمات.

أهم التوصيات: ضرورة إجراء دراسات للتعرف على متطلبات العملاء، قياس درجة رضاء متلقي خدمات العلاجية بشكل مستمر.

دراسة (إدريس ، 1996):

أسم البحث : قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات - دراسة منهجية - بالتطبيق على الخدمة الصحية لدولة الكويت

الأهداف : ناقشت الدراسة مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة في المستشفيات بدولة الكويت وإستخدم نموذج (SERVQUAL) واعتماد على خمسة أبعاد للجودة : الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف.

أهم النتائج : أن في إطار قياس جودة الخدمة الصحية الفعلية والمتوقعة فإن اتجاهات المرضى نحو متغيرات جودة الخدمة إيجابية وتتجه نحو الموافقة النسبية على أهمية المتغيرات في تحقيق كل من جودة الخدمة الطبية المقدمة فعلياً وجودة الخدمة الطبية المتوقعة.

أهم التوصيات : إعداد دراسة للتعرف على كيفية الإهتمام برفع مستوى كفاءة وفاعلية المعلومات والاتصالات وتقنياتها في المستشفيات وربطها بكل ما يرتبط بأداء الخدمة الطبية المقدمة فعلياً، وتوفير الإعتمادات المالية والتدريب لتحقيق ذلك.

ب- الدراسات الأنجليزية :

دراسة (BOSHOF, 2007):

أسم البحث : A psychometric assessment of E-S-Qual: A scale to measure electronic service quality

الأهداف : تحديد مقياس لقياس جودة الخدمات الالكترونية بالاعتماد على الأنموذج المقدم بمعرفة (Parasuraman, Zeithaml, Malholtra) الذين قدموه عام 2005 والذي يعتمد على أربعة أبعاد وهي: التنفيذ /التحقق Fulfillment، الكفاءة Efficiency، الإتاحة System Availability، الخصوصية Privacy.

أهم النتائج : تعديل المقياس - باستخدام التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis) - والأعتقادا على ستة أبعاد : الكفاءة، التسليم Delivery، الخصوصية، السرعة Speed، الإتاحة، الاعتمادية.

أهم التوصيات: عدم وجود مقياس بعينة صالح لقياس جميع أنواع الخدمات ، وأن كل حاله لها محدداها التي تتوافق معها (case by case).

دراسة (Green,2006):

أسم البحث : Determining the reliability and validity of service quality scores in a public library

الأهداف : تحديد مقياس لقياس جودة الخدمة في المكتبات بالاعتماد على أنموذج ال (SERVQUAL)

أهم النتائج : إلى أن هذا الأنموذج لم يلائم بيانات البحث التي كان مجال تطبيقها الخدمة المكتبية . (Library Service)

أهم التوصيات: استخدام أسلوب التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis) في تحليل بيانات البحث، والذي يعد حالة خاصة من النماذج البنائية (Structural Equation Modeling) وذلك لتحقيق من مدى ملائمة الأنموذج للبيانات.

دراسة (BERRY وآخرون، 1988)

أسم البحث : SERVQUAL, A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality

الأهداف : ناقشت استخدام نموذج (SERVQUAL) كأداة لقياس مستوى جودة الخدمة.

أهم النتائج : دمج الأبعاد العشرة السابقة التوصل لها سنة 1985 في خمسة أبعاد فقط هي : الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية، وتكوين نموذج لقياس جودة الخدمة هو نموذج الفجوة (SERVQUAL) والذي يعتمد على قياس جودة الخدمة بمدى الفجوة بين توقعات العملاء للجودة وبين إدراكهم الفعلي لها.

أهم التوصيات : اعتماد استخدام نموذج الفجوة (SERVQUAL) المعدل والذي يعتمد على قياس جودة الخدمة بمدى الفجوة بين توقعات العملاء للجودة وبين إدراكهم الفعلي لها لقياس جودة الخدمات

دراسة (Parasuraman وآخرون، 1985)

أسم البحث : A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research

الأهداف : تحديد أبعاد وطرق قياس جودة الخدمة

أهم النتائج : تصنيف أبعاد جودة الخدمة في عشر أبعاد هي: الاعتمادية Reliability ، سرعة الاستجابة من قبل العاملين Responsiveness، المهارات /الكفاءة Competences، السهولة في تقديم الخدمة /الإتاحة Access، المجاملة / اللطف في التعامل Courtesy، الاتصالات Communications، المصداقية Credibility، الأمان Scurity، فهم أفضل للعملاء Understanding/Knowing، الجوانب المادية الملموسة Tangibles.

أهم التوصيات : استخدام النموذج وتجربته في قياس جودة الخدمات.

ج - التعليق على أهم الدراسات السابقة :

أختلف الدارسون حول الأبعاد المحددة لجودة الخدمة وكذا الأنموذج المستخدم في قياس مستوى تلك الخدمة، ولاسيما أن (ثابت إدريس، جمال المرسى، 1993، ص193) قد توصل إلى أن أنموذج (SERVPERF) يعتبر أكثر صلاحية ويمكن الاعتماد عليه مقارنة بأنموذج (SERVQUAL) كما أنهما انتقدا المقياس أو الأنموذج الأخير العديد من الانتقادات، وبالرغم من هذه الانتقادات إلا أنهما لم يقللا من أهمية وملائمة أنموذج (SERVQUAL) في هذا الصدد، هذا إلى جانب أنهما قد اعتمدا على خمسة أبعاد لقياس جودة الخدمة هي : الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، ومشاعر مقدم الخدمة، ألا أنهما عندما أجريا دراسة لاحقة (ثابت إدريس، جمال المرسى، 1995) على نوع آخر من الخدمات أعتمدا على أبعاد فيها بعض الاختلاف عن تلك التي استخدمت في دراستها عام 1993 وهي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الاتصالات، الأدب والملاحظة، الأمان. إلا أنه عاد وإستخدم أنموذج (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة الصحية بدولة الكويت، (ثابت إدريس، 1996) وجاءت نتائج ذلك البحث متطابقة مع نتائج دراسة (هيفاء مختار، 2003) للخدمة الصحية بالملكة العربية السعودية والتي أستخدمت أنموذج (SERVQUAL) كما أن Parasuraman وزملائه قد عدلوا مقياسهم الشهير - الذي قدموه عام 1985- بمقياس جديد في عام 1991 وأعدوا مقياسا خاصا لقياس جودة الخدمة الالكترونية عام 2005 (BOSHOF, 2007).

وتأسيساً على ما تقدم يري الباحث:

من خلال مراجعة العديد من الدراسات ذات الصلة بجودة الخدمة وطرق قياسها (كما سبق) وجد الباحث اختلاف بين الدارسين عند تحديدهم لأبعاد الجودة وكذلك عند اختيارهم لأنموذج لقياس جودة الخدمة.

لا يوجد إجماع بين الباحثين علي اتجاه العلاقة السببية ما بين متغير جودة الخدمة ومتغير رضا متلقي الخدمة (العميل).

عدم الاهتمام الكافي - من وجهة نظر الباحث وفي ضوء ما توفر لديه من دراسات - بقياس الأهمية النسبية لمحددات قياس جودة الخدمات التعليمية بوجه عام وبرامج الدراسات العليا بوجه خاص، مما يشير إلى ضرورة أترء هذا الجانب بالمزيد من الدراسات والبحوث.

وجد أن أنموذج الفجوة (SERVQUAL) قد لقي تأييداً كبيراً من جانب الباحثين وتؤكد ثبات مصداقيته في كثير من الدراسات، وأثبت ملائمته وتفوقه من حيث الدلالات التطبيقية الناتجة عن عمليات القياس والتقييم، بالمقارنة بأنموذج (SERVPERF) فقد أعتمد عليه الباحث في بحث سابق لقياس جودة الخدمة التعليمية في برامج الدراسات العليا ويعتمد على محدثاته مجدداً لتحديد الأهمية النسبية لمحددات قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا .

د - أهم ما يميز البحث الحالية:

- إن هذا البحث هي الأول في هذا المجال في معهد الإنتاجية والجودة (في حدود علم وإطلاع الباحث) والتي من خلالها تمكنا من تحديد وتشخيص مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل معهد الإنتاجية والجودة من وجهة نظر العملاء لتحديد الأهمية النسبية لمحددات قياس جودة الخدمات التعليمية ، ضمن خمسة أبعاد لقياس هذه الجودة المتمثلة (الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف) .
- إن الإطار النظري لهذا البحث عبر عن الأطروحات والتوجهات الحديثة في مجال تقييم برامج الدراسات العليا بوجه عام وبرامج معهد الإنتاجية والجودة بوجه خاص فضلاً على أن هذا البحث ركز على واحد من أهم المؤسسات التعليمية التي تقدم برامج الدراسات العليا بالأكاديمية العربية وهو معهد الإنتاجية والجودة من خلال قياس جودة الخدمات المقدمة لدارسي برامج الدراسات العليا بالمعهد.

4- مشكلة البحث :

يقوم البحث على تحديد الأهمية النسبية لمحددات قياس جودة الخدمات التعليمية طبقاً لأنموذج الفجوة SERVQUAL من خلال برنامج ماجستير إدارة الجودة، بمعهد الانتاجية والجودة بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري ويمكن بلورة المشكلة في التساؤل التالي "ما هي الأهمية النسبية لمحددات جودة الخدمة التعليمية طبقاً لأنموذج SERVQUAL (العناصر الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) من وجه نظر طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة؟

5- متغيرات، أنموذج البحث، فرضيات البحث

أ- متغيرات البحث:

المتغير المستقل " تأثير الأهمية النسبية محددات جودة الخدمة الخمسة طبقاً لأنموذج SERVQUAL وهي (العناصر الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)"

المتغير التابع " جودة الخدمات التعليمية في برامج الدراسات العليا".

ب- أنموذج البحث:

في ضوء ما توفر لدى الباحث من دراسات لقياس جودة الخدمة التعليمية بوجه عام وبرامج الدراسات العليا بوجه خاص، مما يشير إلى ضرورة إثراء هذا الجانب بالمزيد من الدراسات والبحوث. وجد أن أنموذج الفجوة (SERVQUAL) قد لقي تأييداً كبيراً من جانب الباحثين وتؤكد ثبات مصداقيته في كثير من الدراسات، وملائمته وتقوُّقه من حيث الدلالات التطبيقية الناتجة عن عمليات القياس والتقييم، بالمقارنة بأنموذج (SERVPERF) فقد اعتمد عليه الباحث في هذه البحث في قياس جودة الخدمة التعليمية في الدراسات العليا، تم استخدام أنموذج (SERVQUAL) لتقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة في برامج الدراسات العليا بمعهد الإنتاجية والجودة - الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا .

ويسمى أنموذج الفجوة باسم SERVQUAL ظهر خلال الثمانينات من خلال الدراسات التي قام بها كل من (parasuraman, Zeithmal et, berry) (1985) وذلك بغية استخدامه في تحديد وتحليل مصادر مشاكل الجودة والمساعدة في كيفية تحسينها. (parasuraman, Zeithmal et, berry, 1990)

إن تقييم الجودة حسب أنموذج الفجوة يعني تحديد الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها.

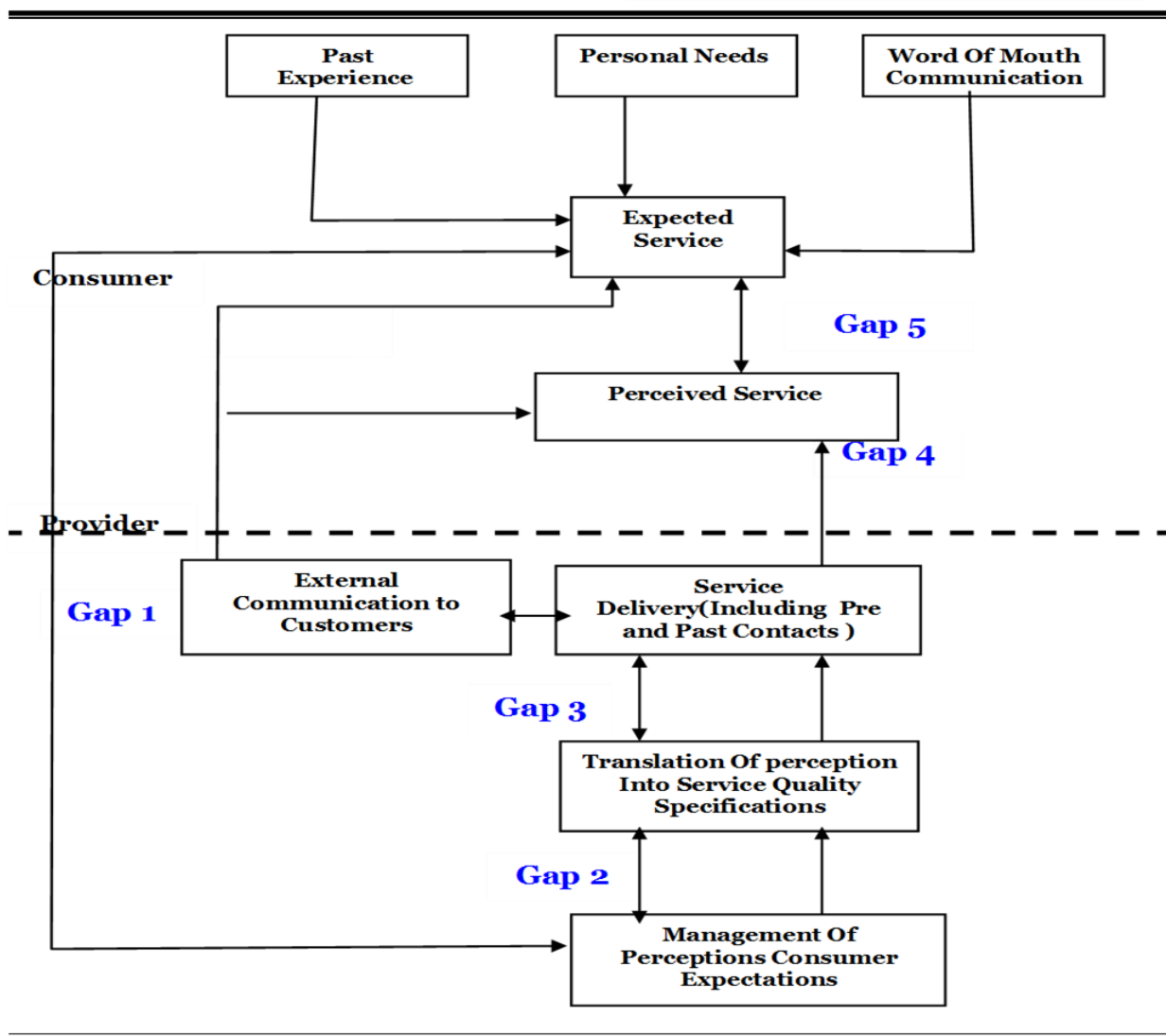
أي معرفة وتحديد مدى التطابق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة ويمكن التعبير عنا بالعلاقة التالية:

جودة الخدمة = الإدراك - التوقع

وقد توصل Berry وزملاءه سنة 1988 من خلال الدراسات إلى أن المحور الأساسي في تقييم جودة الخدمة وفق هذا الأنموذج يتمثل في الفجوة بين إدراك العميل لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته بشأنها وأن هذه الفجوة تعتمد على طبيعة الفجوات المرتبطة بتصميم الخدمة وتسويقها وتقديمها.

ويعتمد بناء هذا الأنموذج على تحديد الخطوات التي يجب أخذها بالاعتبار عند تحليل وتخطيط جودة الخدمة، وقد حدد أنموذج

الفجوة، الفجوات التي تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة وتتمثل في خمس فجوات يمكن توضيحها من خلال الشكل رقم (1) :



شكل رقم (1)

The Service Quality Mode

Sours: Parasuraman et al.,1985

ج - فرضيات البحث :

الغرض الأساسي لهذا البحث تحديد الأهمية النسبية لمحددات قياس جودة الخدمات التعليمية طبقاً لأنموذج الفجوة SERVQUAL من خلال برنامج ماجستير إدارة الجودة ، بمعهد الانتاجية والجودة بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، ولهذا الغرض تم صياغة الفرض الرئيس كالأتي " لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في القيم المدركة لجودة الخدمة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة طبقاً للأهمية النسبية لابعاد قياس جودة الخدمات التعليمية لأنموذج الفجوة " .

6- أهداف البحث :

يهدف البحث إلى تحديد الأهمية النسبية لمحددات قياس جودة الخدمات التعليمية طبقاً لأنموذج الفجوة SERVQUAL من خلال برنامج ماجستير إدارة الجودة ، بمعهد الانتاجية والجودة بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، فإن أهداف البحث قياس كلاً من:

- الوقوف على الأهمية النسبية لمحددات قياس جودة الخدمات التعليمية طبقاً لأنموذج الفجوة وأكثرها تأثير في (العميل، Customer) لتعزيز فرص التحسين المستمر والوصول الى التميز المستمر لأرضاء العميل (Customer Satisfaction).

7- أهمية البحث

- إلقاء الضوء على الجهود التي تبذلها المؤسسات العلمية في الدولة في إعداد العنصر البشري المؤهل القادر على قيادة وتشغيل العناصر والموارد الأخرى المتاحة علي تنوعها.
- من المتوقع إن يقدم هذه البحث بعض النتائج المفيدة لمتخذي القرار والمسؤولين عن تطوير وتحسين الخدمة التعليمية في الدراسات العليا وغيرها من المستويات الأخرى مثل:

- توضيح الأهمية النسبية لمحددات جودة الخدمة التعليمية التي يحتاج إليها المجتمع بهدف تقديم خدمة تعليمية ذات جودة عالية وممتازة.

- توضيح منهج علمي للمهتمين في هذا المجال حول الأهمية النسبية لمحددات جودة الخدمة التعليمية.

8 - مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في طلاب وطالبات برنامج الماجستير في إدارة الجودة في الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري والبالغ عددهم (150) دارس، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل، وقد أمكن جمع (114) استبيانة صالحة للتحليل بنسبة (76%) من أفراد المجتمع الأصلي، وهي نسبة مرتفعة وممثلة لمجتمع البحث مقارنة بالأبحاث المماثلة.

9- حدود البحث :

- الحدود الزمنية: حتى عام 2013
- الحدود المكانية: معهد الإنتاجية والجودة بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري.
- الحدود الطلابية: طلبة برنامج ماجستير إدارة الجودة
- الحدود البحثية: يتم التركيز على تحديد الأهمية النسبية لمحددات قياس جودة الخدمات التعليمية.

10- منهج وأدوات البحث :

يتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر من أكثر المناهج المستخدمة في هذا النوع من الدراسات لإمكانية استقصاء عينة البحث في معهد الإنتاجية والجودة حول الأهمية النسبية لمحددات جودة الخدمة التعليمية في برامج الدراسات العليا ويتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال الآتي:

- استخدام المنهج الوصفي: لإلقاء الضوء على تعاريف ومفاهيم الخدمة، تعاريف ومفاهيم جودة الخدمات بوجه عام وجودة خدمة التعليم بوجه خاص. بالإضافة إلى إلقاء الضوء على تعاريف ومفاهيم ومحددات الجودة والنماذج المستخدمة لقياس جودة الخدمة بوجه عام وأنموذج SERVQUAL بوجه خاص وفي التحليل الإحصائي الوصفي لعينة البحث.
- استخدام المنهج التحليلي: لرصد وتحليل البيانات الإحصائية للإحصائيات الاقتصادية والتعليمية الرسمية والشبه رسمية. ولرصد وتحليل البيانات الإحصائية للعينة البحثية موضوع البحث.
- الدراسة النظرية:
- ❖ الإطلاع على المراجع والرسائل العلمية والأبحاث والتقارير والندوات المتعلقة بموضوع البحث.
- ❖ تحليل البيانات والإحصائيات التعليمية الرسمية والشبه رسمية حتى عام 2013 وتحليل البيانات والإحصائيات الأولية.
- الدراسة الميدانية:
- المقابلات المتعمقة مع الدارسين في المعهد التعليمي محل البحث، بالإضافة إلى إستمارة إستبيان موجهة للدارسين محل البحث.

11- طرق جمع البيانات :

البيانات وأساليب جمعها:

أ- البيانات الثانوية:

- يتم جمعها من المراجع والرسائل العلمية والأبحاث والتقارير والندوات المتعلقة بموضوع البحث.

ب- البيانات الأولية:

- يتم جمعها من خلال قائمة استقصاء الرأي للعينة البحثية موضوع البحث.

- بجانب أسلوب المقابلة الشخصية في أستيقاء قائمة الاستبيان مع مفردات البحث، كما تم الاستعانة بشبكة المعلومات، والتليفون للتواصل مع بعض مفردات مجتمع البحث.

12- الأساليب الإحصائية:

- سيتم استخدام التحليل الإحصائي للبيانات الواردة بقائمة الاستبيان باستخدام بعض الأساليب الإحصائية التي توفرها مجموعة البرامج الجاهزة (Minitab 18) وطبقاً للأساليب الإحصائية التالية:

- معامل ثبات (ألفا كرونباخ) : الثبات لأداة البحث.

- التوزيعات والجداول التكرارية: وتشمل التكرارات والنسب المئوية والرسومات البيانية لمتغيرات الاستبيان الديموجرافية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لإجراء التحليل الوصفي لمتغيرات البحث.
- إختبارات الانحدار البسيط، الانحدار المتعدد: لتحديد نوع العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

13- هيكل البحث :

قسم البحث طبقاً للمتغيرات والأبعاد إلى الأقسام الآتية :

القسم الأول: الإطار النظري.

القسم الثاني : الدراسة ميدانية

القسم الثالث : النتائج والتوصيات

القسم الرابع : المراجع

ثانياً: الدراسة الميدانية

1- تصميم أداة جمع البيانات

حيث أن هذا البحث قد اتبع المنهج الوصفي وهدفه هو تحديد الأهمية النسبية لمحددات قياس جودة الخدمات التعليمية طبقاً لأنموذج الفجوة SERVQUAL من خلال برنامج ماجستير إدارة الجودة ، بمعهد الانتاجية والجودة بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، لذلك فقد اختار الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وهي أكثر أدوات البحث استخداماً في مثل هذه الدراسات. وقد قام الباحث بصياغة وبناء فقرات أداة القياس لتحديد الأهمية النسبية لمحددات البحث من خلال قائمة الاستقصاء المقترحة من قبل واضعي هذا النموذج مع إدخال بعض التعديلات لتناسب مع طبيعة معهد الإنتاجية والجودة.

وأداة القياس المستخدمة في جمع البيانات اللازمة في استمارة الاستقصاء الخاصة بالطلاب يمكن تقسيمها إلى أربعة محاور :

المحور الأول: يتعلق بالأسئلة الخاصة بالعوامل الشخصية والديموجرافية للطلاب كالنوع الاجتماعي، العمر، المؤهل الدراسي، عدد المواد الدراسية.

المحور الثاني: يتضمن عدد (5) متغيرات تشمل عدد (26) فقرة، وهي تتعلق بالأسئلة الخاصة بجودة الخدمات التعليمية المدركة من قبل الطلاب وهي تشمل:

- (الملموسية ، ويشير هذا البعد إلي التسهيلات المادية، المعدات، مظهر العاملين، خمسة عبارات)
- (الأعتمادية ، وتعنى القدرة على أداء الخدمة كما تم الوعد بها، سبعة عبارات)
- (الاستجابة ، وتشير ألي الرغبة في مساعدة العملاء والرد السريع على استفساراتهم، ثلاثة عبارات)

- (الأمان ، ويعكس هذا البعد المعرفة والرغبة في توليد الثقة والطمأنينة للعملاء ، خمسة عبارات)

- (التعاطف ، ويشير هذا البعد ألي نواحي العناية والاهتمام الشخصي بالعملاء ، ستة عبارات)

لقد تم اختيار مقياس ليكرت الخماسي ، لأنه يعتبر من أكثر المقاييس استخداما لقياس الآراء لسهولة فهمه وتوازن درجاته ، ومثلت بالأرقام (1، 2، 3، 4، 5) علي التوالي، في توزيع درجات الاجابات. كما هو مبين بالجدول رقم (1):

الجدول (1)

مقياس ليكرت الخماسي

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق إطلاقا
(5) درجة	(4) درجة	(3) درجة	(2) درجة	(1) درجة

• **المحور الثالث:** يتضمن عدد (5) فقرات تحدد أهمية النسبية للمحددات الخمسة لكل طالب وذلك بإعطاء درجة لكل محدد باجمالى 100 درجة للخمسة محددات .

• **المحور الرابع :** يتضمن سؤال يتعلق بالتعرف علي تقدير الطلاب (عينة البحث) لمستوى جودة الخدمة الكلية المقدمة فى برنامج ماجستير إدارة الجودة .

2- الصدق والثبات لأداة جمع البيانات

أ- صدق أداة البحث

يعد الصدق من الأمور المطلوب توافرها في الأداة لبيان مدى قدرة كل عبارة من عباراتها على قياس ما وضعت لقياسه، وللتحقق من صدق أداة القياس (الاستبيان) كأداة لجمع البيانات تم عرضها في صورتها الأولية على عدد من المحكمين المختصين في الخدمة التعليمية من داخل وخارج الأكاديمية كما عرضت على عدد من أصحاب الخبرات العلمية والعملية المتراكمة للتأكد من دقة صياغة فقرات الاستبيان وصحة العبارات المستخدمة ووضوح عناصرها ومصطلحاتها وأخذ ملاحظاتهم حولها وبناء على هذه الملاحظات فقد جرى تعديل بعض الفقرات والعبارات لرفع درجة المصادقية لئلا يولد إلى أن وصلت إلى صيغتها النهائية.

ب- ثبات أداة البحث

وتم التحقق من ثبات الأداة بشقيها وذلك من خلال استخدام معامل (α) وفقا لمعادلة ألفا كرونباخ، وجدول (2) يوضح اختبار الثبات للمحاور الخمسة لقائمة إستبيان الطلاب بمعهد الانتاجية والجودة، وقد تراوحت قيمها بين (0.61، 0.88) كما بلغت قيمة ألفا الكلية لها (0.698)، وهي قيم جيدة كونها أعلي من القيمة المقبولة (0.60) وهذا يدل علي توفر درجة كبيرة من الثبات في الإجابات، وانها تقي بأغراض البحث.

الجدول (2)

اختبار درجة الثبات (α) لمحاور الاستبانة

م	محاور (متغيرات) الاستبانة	عدد الفقرات	الثبات	الصدق
2	الملموسية	5	0.61	0.781
3	الاعتمادية	7	0.85	0.922
4	الاستجابة	3	0.81	0.900
5	الأمان	5	0.87	0.933
6	التعاطف	6	0.62	0.767
	الإجمالي	26	0.698	0.835

3- التحليل الوصفي لعينة البحث :

تضمن البحث متغيرات أساسية خاصة بأفراد عينة البحث (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل الدراسي، عدد المواد الدراسية)، ويرى الباحث أن التحليل الوصفي لأفراد عينة البحث طبقاً للمتغيرات النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل الدراسي، عدد المواد الدراسية يمكن تلخيصه في الآتي:

- نسبة الإناث بلغت (17.5%) وهي نسبة ضعيفة وتدل على عدم إقبال الإناث على هذا النوع من الدراسات.
- نسبة (64%) من الطلاب، أعمارهم تزيد عن 30 عاماً، وهو دليل على تواجد الطلاب ذو الخبرة مما يدل على جدية وعمق حكمهم على متغيرات البحث.
- عينة البحث تمثل معظم التخصصات الجامعية (هندسة، طب، صيدلة، علوم، تجارة، وتخصصات أخرى) وهذا دليل على أن عينة البحث تمثل شريحة المجتمع.
- نسبة (57%) من الطلاب قد درسوا من 10 مواد فأكثر، مما يعطي ثقة في النتائج التي يتم الحصول عليها.

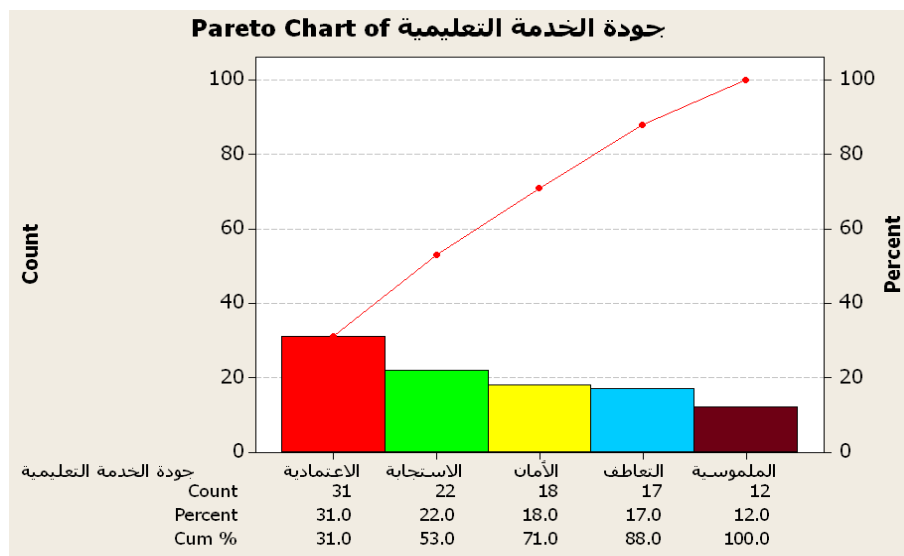
4- تقييم عينة البحث للأهمية النسبية لمحددات جودة الخدمة :

يتم عرض نتائج تقييم الأهمية النسبية لمتغيرات البحث من وجهة نظر عينة البحث ، ويرى الباحث أن المتغير الاعتمادية قد حصل على أعلى نسبة تبلغ (31%)، بينما حصل المتغير الاستجابة على نسبة (22%)، والمتغير الأمان حصل على (18%)، والمتغير التعاطف حصل على (17%) والمتغير الملموسية حصل على أقل نسبة (12%)، كما هو واضح بشكل (2) والجدول رقم (3) يلخص هذه النتائج:

الجدول (3)

إجابات عينة الطلاب حول الأهمية النسبية لمحاور (متغيرات) البحث

م	العبارات	المحدد	النسبة المئوية
1	قدرة المعهد على زرع الثقة في العميل ومدى احترافية أطقم العمل.	الاعتمادية	%31
2	إصرار المؤسسة على تقديم المساعدة والخدمة كاملة.	الاستجابة	%22
3	قدرة المعهد التعليمي على تنفيذ الخدمة المتوقعة بدقة كاملة.	الأمان	%18
4	مقدار الاهتمام والرعاية الممنوحة لكل طالب على حدة.	التعاطف	%17
5	الشكل الخارجي للمعهد أو الأكاديمية والتسهيلات والتجهيزات الداخلية.	الملموسية	%12
	الإجمالي		%100



شكل (2) التوزيع النسبي للأهمية النسبية لمحاور البحث

وهذه النتائج تتطابق مع البحث التي قام به (مختار، 2003) و(مصلحي، 2010) ومنها يتضح أن أكثر المحددات الخاصة بالجودة هي الثقة في أداء المنظمة ذاتياً، وأن أقلها تأثيراً في الجودة هي الجوانب المادية الملموسة التي يعتقد الكثير أنها ذات أهمية كبيرة في مجال الخدمة.

5- اختبار الفرض الرئيس :

تم صياغة الفرض الرئيس كالآتي " لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في القيم المدركة لجودة الخدمة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة طبقاً للأهمية النسبية لابعاد قياس جودة الخدمات التعليمية لأنموذج الفجوة "

لاختبار صحة هذا الفرض قام الباحث بإجراء عدد (5) اختبارات للانحدار البسيط بين جودة الخدمة التعليمية كمتغير تابع وكل متغير من المتغيرات الخمسة السابقة (الملموسية، الإعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) كمتغير مستقل ويتضح ذلك من خلال معامل التحديد المعدل، وكانت نتائج اختبار الانحدار البسيط بين جودة الخدمة التعليمية ومحددات جودة الخدمة (الملموسية، الإعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) كالآتي:

- من جدول تحليل التباين، كانت قيمة الاحتمال (P value) للخمس محددات تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) وهذا يعني عدم قبول فرض العدم القائل بأن نموذج الانحدار غير معنوي، وقبول الفرض البديل (صحة النموذج).
 - قيمة (ف المحسوبة) تتراوح قيمها بين (73.65 : 516.66) وهي كلها أكبر من قيمة (ف الجدولية) التي بلغت قيمتها (3.916) وهذا يؤكد نفس النتيجة السابقة.
 - أن القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار، يتم الحكم عليها من خلال معامل التحديد المعدل R^2 (adj) والذي بلغت قيمته (36.2%)، للملوسية (- (51.0%)، للأمان (- (61.1%)، للاستجابة (- (64.4%)، للتعاطف (- (80.1%)، للأعتمادية (- (91.6%).
- والجدول (4) يلخص هذه النتائج:

الجدول رقم (4)

ملخص نتائج معامل التحديد المعدل لمتغيرات الانحدار البسيط

م	المتغيرات	معامل التحديد المعدل R^2 (adj)
1	الملموسية	36.2%
2	الاعتمادية	80.1%
3	الاستجابة	61.1%
4	الأمان	51.0%
5	التعاطف	64.4%

من نتائج الاختبارات السابقة، اتضح أن هناك تأثير مختلف للمتغيرات المستقلة علي جودة الخدمة التعليمية ، وهذا يثبت ويؤكد علي وجود فروق معنوية في الأهمية النسبية لمتغيرات الخدمة المدركة من قبل طلاب برامج الدراسات العليا بمعهد الإنتاجية والجودة، ولذلك لايمكن قبول فرض العدم ويتم قبول الفرض البديل الذي ينص على " توجد فروق ذات دلالة معنوية في القيم المدركة لجودة الخدمة من قبل طلاب برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة طبقاً للأهمية النسبية لابعاد قياس جودة الخدمات التعليمية لأنموذج الفجوة "

وتأسيساً على ما تقدم يرى الباحث أن نتائج إجابات عينة الطلاب حول الأهمية النسبية لمحاور (متغيرات) البحث ونتائج معامل التحديد المعدل لمتغيرات الانحدار البسيط (R^2) جاءت متطابقة وتتطابق مع ما حصل عليه الباحث من نتائج في دراسة سابقة (مصلحي، 2010)، وكذا البحث التي قام به (مختار، 2003) ومنها يتضح أن أكثر المحددات الخاصة بالجودة هي الثقة في أداء المنظمة ذاتياً (الأعتمادية)، وأن أقلها تأثيراً في الجودة هي الجوانب المادية الملموسة (الملموسية) والتي يعطيها الكثيرون القائلين على تطوير التعليم أهمية كبيرة في مجال الخدمة التعليمية.

ثالثاً : النتائج والتوصيات :

أ- النتائج :

أظهرت نتائج البحث "وجود فروق ذات دلالة معنوية في الأهمية النسبية لمتغيرات الخدمة المدركة من قبل طلاب برامج الدراسات العليا بمعهد الإنتاجية والجودة" حيث تم الوصول من خلال نتائج التحليل الإحصائي باستخدام نموذج الانحدار البسيط إلى وجود تأثير مختلف لمتغيرات المستقلة في جودة الخدمة التعليمية. وقد ثبت أن المتغير الثقة (الاعتمادية) حصل على أعلى نسبة (80.1%)، يليه المتغير التعاطف فقد حصل على نسبة (64.4%)، فالمتغير الاستجابة بنسبة (61.1%)، فمتغير الأمان بنسبة (51.0%)، وأخيراً المتغير الملموسية حصل على نسبة (36.2%). وهذه النتائج تتطابق مع البحث الذي قام بها (مختار، 2003) وبحث (مصلحي، 2010) ومنها يتضح أن أكثر المحددات الخاصة بالجودة هي الثقة في أداء المنظمة ذاتياً (الأعتمادية)، وأن أقلها تأثيراً في الجودة هي الجوانب المادية الملموسة (الملموسية) التي يعتقد الكثيرون أنها ذات أهمية كبيرة في مجال الخدمة.

ب- التوصيات :

من خلال ما توصل إليه هذا البحث من نتائج، يعرض الباحث مجموعة من التوصيات التي يقترحها لتعزيز مستويات الأداء في معهد الإنتاجية والجودة وهي:

- 1) ضرورة الانتباه إلى أن هناك محددات تحتاج لمزيد من التركيز والاهتمام وبذل الجهد نظراً لارتفاع الأهمية النسبية لها (الأعتمادية، والاستجابة) وبالتالي يجب أن تكون أولى الأولويات في عمليات تحسين جودة الخدمة التعليمية بالمعهد العمل على رفع مستوى تلك العناصر.
- 2) الطلاب يعطون أهمية نسبية عالية لمحاور الأمان والتعاطف فلا بد من التركيز على هذين المحددين.
- 3) التأكيد على ضرورة قيام الإدارة العليا (Top management) بمعهد الإنتاجية والجودة بتنظيم - عمل الدراسات المتابعة لاستطلاع آراء العملاء في مستوى جودة الخدمة المقدمة بوجه عام والخدمة التعليمية بوجه خاص للوقوف على نواحي القصور وتلافيها، ومتطلبات متلقوا الخدمة لتحقيقها، وتوفير قدر مناسب من المعلومات لعملية التخطيط وبناء سياسة التطوير والتحسين المستمر بناء قياس فعلى وآراء واقعية.

رابعاً: المراجع

أ- المراجع باللغة العربية :

أحمد عبد المنعم أحمد معاذ: مقدمة في الجودة - إدارة المطبوعات والنشر ق.م - 2009م.

بسام زاهر: تحسين جودة خدمات النقل الداخلي من منظور مدخل إدارة الجودة الشاملة دراسة تطبيقية على الشركات العامة للنقل الداخلي في سورية، ورقة علمية، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد 1، 2006 م .

ثابت عبد الرحمن إدريس: تحسين جودة برامج الدراسات العليا في مؤسسات التعليم العالي، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي لتحسين جودة برامج الدراسات العليا في مؤسسات التعليم العالي، جامعة المنوفية، 25-26 فبراير، 2009م.

_____ : دراسات متقدمة في الجودة، معهد الإنتاجية والجودة، 2008م.

_____ : كفاءة وجودة الخدمة اللوجستية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006 م.

_____ : نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004-2005م.

_____ : قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية لدولة الكويت، 1996م.

ثابت عبد الرحمن إدريس و جمال الدين محمد المرسى: جودة خدمات المعلومات الفنية وأثرها على مندوبي البيع والأداء البيعي، دراسة تطبيقية لمفاهيم ومقاييس جودة الخدمة والتسويق الداخلي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية تجارة، عين شمس، 1995م.

مأمون الداركة و طارق شبلي: الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2002م.

إيثار عبد الهادي آل فيحان: تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد السابع والمستون، 2007/2/5م.

صلاح حسن سلام: إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات المصرية الحكومية، إطار مقترح، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2001م.

صلاح عبد الرحمن مصطفى الطالب: قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في الملكة الأردنية الهاشمية - دراسة تحليلية ميدانية - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة جرش الأهلية - المملكة الأردنية الهاشمية - 2003م.

سامح على مصلحي: الإدارة الاستراتيجية لتحقيق جودة الخدمات بالتطبيق على قطاع الاتصالات المصري ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة حلوان ، 2019م.

_____ : قياس مستوى جودة الخدمة ببرامج الدراسات العليا (دراسة تطبيقية لبرنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة)، رسالة ماجستير غير منشورة ، معهد الإنتاجية والجودة، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري ، القاهرة ، 2010م.

هيفاء فؤاد مختار : دور إدارة الجودة الشاملة في الارتقاء بالخدمة الصحية - دراسة تطبيقية على اتجاهات المرضى ورؤساء الأقسام في مستشفى الملك فهد بمحافظة جدة - رسالة ماجستير غير منشورة - كلية الاقتصاد وإدارة الأعمال - جامعة الملك عبد العزيز ، 2003 م .

وفقى السيد الامام: محددات جودة الخدمة الصحية وأثرها على رضا العميل في المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الدقهلية - المجلة المصرية للدراسات التجارية - المجلد 27- العدد 4 - كلية التجارة - جامعة المنصورة - 2003 م .

أ- المراجع باللغة الانجليزية:

Evans. (1993): Applied production and operations management. (West Publication Co. USA).

Juran, Joseph M- JURAN'S QUALITY CONTROL HANDBOOK- (3rd Edition- McGraw-Hill Washington, D.C. Auckland- 2.1-2.3-2.4).

Tribus, Sahney et al. (2003): Total Quality in Schools of Business & of Engineering (Exergy, Inc. Hayward, CA).

Boshoff, C.: (2007). A psychometric assessment of E-S-Qual: A scale to measure electronic service quality. Journal of Electronic Commerce Research, 8(1) .

Gopal K. Kanji, Abdul Malek & Bin A. Tambi (1999)," Total quality management in UK higher education institutions", Total Quality Management, Brunel Business School, Brunel university, London, vol 10:1.

Lewis, G., and H. Smith, (1997)," why Quality Improvement in Higher Education", International Journal, Vol, 1 .

Parasuraman, et al., Haywood-Farmer, (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research,(Journal of Marketing, Vol. 49, No. 3.

Parasuraman: A., Zeithama, Valerie A., and Berry, Leonard L,(1988) "SERVQUAL; A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, Vol. 64, No. 4.

Sahney, S., et al., (2003)," Enhancing Quality in education: Application of quality function deployment –An industry perspective", work study, Vol.52, No.5.

Zeithmal, Valerie A., Berry, Leonard L., and Parasuraman, A. (1988),: "Communication and Control Process in the Delivery of Service Quality, Journal of Marketing, 52.

Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman and Leonard L. Berry,(1990) Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations, (New York: The Free Press),

Green, J.P.: (2006). Determining the reliability and validity of service quality scores in a public library context: A confirmatory approach. Unpublished PhD Dissertation, Capella University.

Abstract:

This study aims to determine the relative importance of the determinants of measuring the quality of educational services according to the SERVQUAL model (gap model) in the Master of Quality Management program at the Institute of Productivity and Quality at the Arab Academy for Science, Technology and Maritime Transport, by applying the SERVQUAL gap theory, where the research problem is based on determining the determinants of educational service quality and its relative importance for students, using the determinants of the SERVQUAL model.

The study population is represented in the students of the Master of Quality Management program in the Academy, whose number is (150) students. The comprehensive enumeration method was used, and it was possible to collect (114) questionnaires valid for statistical analysis by (76%) of the original community members, which is a high percentage that is representative of the community. The study compared to similar research, and among the most important recommendations of the study: the need to pay attention to the fact that there are determinants that need more focus, attention and effort due to their high relative importance (reliability, response).

Keywords: SERVQUAL , Customer ,Customer Expectation ,Customer Perception ,Customer Satisfaction.