

# اختبار فرضية جودة الخدمات المرافقة للعملية التعليمية

## دراسة حالة على احد كليات جامعة مصراته

د. سليمان محمد قليوان

جامعة مصراته، قسم الهندسة الصناعية والتصنيع، مصراته، ليبيا  
Gliwan63@yahoo.com

للمعملية التعليمية ويمكن تحديد طبيعة مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية:

1. ما مدى رضا الطلاب عن الخدمات المرافقة للعملية التعليمية حتى يمكن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة؟
2. ما مدى وجود فروقات معنوية لدى الطلاب في أحد الكليات نحو الرضا التام عن الخدمات المقدمة من إدارة الكلية التي بدأت في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والرضا العام للمجتمع.

### 3. أهداف البحث

1. التعرف على واقع المرافق التي تعتبر البنية الأساسية لتفعيل برامج الجودة داخل كليات جامعة مصراته.
2. معرفة وجود هذه المرافق المساعدة للعملية التعليمية من عدمه.
3. معرفة آراء الطلبة حول كفاية ما هو موجود من هذه المرافق.
4. معرفة ما هو غير موجود من هذه المرافق.
5. تقديم التوصيات والمقترحات المناسبة في ضوء النتائج لمتخذي القرار في الكلية التي يعتقد بأنها ستساهم في تعزيز، وتحسين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

### 4. أهمية البحث

6. يعطي هذا البحث أهمية للخدمات المساعدة في نجاح جودة العملية التعليمية.
7. يكشف الأسباب والمشاكل التي تؤثر على تطبيق الجودة في خدمات المرافق المساعدة للعملية التعليمية وكيفية حلها وكيف للجودة إن تصبح مفتاح أساسي لتطوير العمل بمرافق الكلية.
8. تعريف الطلبة بأهمية جودة الخدمات المرافقة للعملية التعليمية وكيفية المحافظة على استمراريتها لتواكب عمليات التحسين والتطوير المستمر.
9. يعتبر قطاع الخدمات التعليمية من أهم القطاعات الخدمية كونها تقدم خدمات تعليمية للمجتمع المحلي بأكمله، مما يتطلب منها الاهتمام بمستوى جودة الخدمات التي تقدمها.

### 5. فرضية البحث

للإجابة عن الأسئلة الخاصة بمشكلة الدراسة، فقد تمت صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الصفرية أو فرض العدم  $H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا الطلاب في الكلية على جودة الخدمات المرافقة للعملية التعليمية المقدمة من قبل الكلية وبين الرضا الذي يتطلبه تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة عند مستوى المعنوية (0.05).
- الفرضية البديلة  $H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا الطلاب في الكلية على جودة الخدمات المرافقة للعملية التعليمية المقدمة من قبل الكلية وبين الرضا الذي يتطلبه تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة عند مستوى المعنوية (0.05).

### 6. الدراسات السابقة

دراسة أجريت في تايلند من قبل Khanchitpol وجد إن الطلبة في مرحلة البكالوريوس غير راضين على الخدمات المقدمة من قبل الجامعات التي أجرى بها البحث حسب الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة وهي الاعتمادية reliability والضمان assurance ووجود عناصر ملموسة

المخلص— إن الجودة هي المطلب الأساسي لمواجهة المنافسة الموجودة بين المؤسسات ولكي يتم نجاحها على المؤسسات إن تؤمن بمبدأ التطوير المستمر والعمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين بالإضافة إلى التركيز على رضا المستخدمين الذين يمثلون الهدف الأساسي لتحقيق الجودة وتقديم أفضل الخدمات. إن الهدف من هذه الدراسة هو اختبار فرضية وجود خدمات مرافقة للعملية التعليمية ذات جودة مقبولة من وجهة نظر الطلبة داخل كليات الجامعة بدراسة حـالة على احد هذه الكليات وكانت عينة الدراسة طلبة السنة النهائية بمختلف الأقسام والنتائج التي تم التوصل إليها تشير إلى عدم توفر الكثير من الخدمات المرافقة للعملية التعليمية والمتوفر أقل من المستوى المقبول وعند اختبار فرضية العدم عند مستوى معنوية (0.05) تم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، حيث إن رضا الطلاب متدني ولا تلبى هذه المرافق رغبات واحتياجات المستخدم وبصفة مستمرة من خلال التطوير المستمر وتحسين الأداء مما يؤثر ويشكل إيجابي على مستقبلها واستمرارها في مواجهة التحديات والمنافسة المقدمة من المؤسسات المماثلة.

الكلمات المفتاح— الجودة، الخدمات، العملية التعليمية، الخدمات المرافقة

### 1. المقدمة

تسعى منظمات الأعمال في العصر الحالي إلى إثبات وجودها، من خلال تقديم أفضل ما تستطيع من خدمات، بحيث تفوق هذه الخدمات توقعات الزبائن ومتطلباتهم، فتقديم الأفضل هو المفتاح الأساس الذي تدخل من خلاله هذه المنظمات إلى تحقيق التقدم والتميز على منافسيها، وذلك لأن بيئة الأعمال الحالية أصبحت بيئة تتسم بالسرعة في التغيير، كما إن الأسلوب أو الطريقة المعتادة في أداء الأعمال باتت غير ملائمة لهذه البيئة، إذ أصبح الزبون في دائرة الاهتمام والتركيز ومحط أنظار العديد من المنظمات التي تحاول اجتذابه بشتى الطرق والوسائل الممكنة.

وقد أصبح موضوع إدارة الجودة الشاملة من الموضوعات التي تلقى اهتماماً واسعاً في عالم منظمات الأعمال على اختلاف أنواعها وأحجامها وفي قطاع التعليم العالي على وجه التحديد، لأن فلسفة إدارة الجودة الشاملة تركز على الزبون وكيفية تلبية احتياجاته ورغباته المتنامية، فضلاً عن أنها تركز على ضرورة تكامل الأنشطة والوظائف داخل المؤسسة التعليمية، والتشارك بين المستويات الإدارية جميعها، وذلك لإتقان العمل من البداية وحتى النهاية بأقل الأخطاء والتكاليف الممكنة، ولا شك أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يمكن أن تعزز مستوى جودة الخدمات التعليمية التي يجب أن تفي باحتياجات وتوقعات الطلاب وأولياء أمورهم، سواء كان ذلك على المستوى المحلي، أو الإقليمي. وتأتي هذه الدراسة لتتلمس واقع ومستوى الخدمات المرافقة للعملية التعليمية في مختلف الكليات بجامعة مصراته لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

### 2. مشكلة الدراسة

جاءت هذه الدراسة لتتناول جودة الخدمات المرافقة للعملية التعليمية من توافر للمرافق الأساسية التي تعتبر مكملاً أساسياً للانطلاق نحو الجودة التي تعتمد على القوى العاملة المسؤولة عن تقديم تلك الخدمات، لذا فإن محور الدراسة يتمركز حول دراسة جودة الخدمات المرافقة للعملية التعليمية بهدف معرفة مدى رضا الطلاب على تلك المرافق.

من هنا فإن المشكلة الأساسية التي يطرحها هذا البحث هو أن التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة يتطلب بالضرورة إدراك العاملين لأهمية تكامل تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة مع المرافق الخدمية المساندة

استلمت الورقة كاملة في 15 يناير 2015؛ وروجت في 20 فبراير 2015؛ وقيل للنشر في 10 مارس 2015. نشرت ومتاحة على الشبكة العنكبوتية الدولية في 25 مارس 2015، اسم المؤسسة التي قامت بالتمويل، رقم المشروع، اسم من يمثلها من المؤلفين،

الجودة هي " القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسائله المنوطة به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي" [9].

#### أسباب الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة

تتعدد أسباب اهتمام منظمات الأعمال Business Organizations والمنظمات العالمية والحكومة بصفة عامة Government Organizations Public بقضايا الجودة الشاملة في الآتي:-

1. حركة التحولات العالمية والمتغيرات الاقتصادية والتقنية والسياسية والاجتماعية والثقافية أوجدت أوضاعاً جديدة تجعل الجودة أمراً حتمياً في كل ما تقوم به المنظمات من أعمال وما تقدمه من منتجات وخدمات.
2. المنافسة العالمية المتصاعدة واشتداد الصراع بين مقدمي المنتجات والخدمات سوء من القطاع الخاص أو العام مما يجعل العملاء متلقي المنتجات والخدمات في موقف متميز يسمح لهم بالمفاضلة بين المتنافسين ولا يقبل سوى الأفضل والأعلى جودة.
3. اهتمام الدول والحكومات بتطبيق تقنيات الاتصالات والمعلومات وتطوير أساليب تقديم الخدمات للمواطنين وضمان حصولهم على أجود المنتجات والخدمات سواء من مصادر حكومية أو مؤسسات خاصة وطنية أو أجنبية.
4. ضغوط العولمة واتجاه السوق العالمية للتداخل وانهايار الحواجز والموانع التي تحول بين تدفق المنتجات والخدمات بين الأسواق العالمية بحرية وسهولة تجعل منظمات الإنتاج والخدمات الخاصة والعامّة ملتزمة بمواكبة المعايير العالمية في السلع والخدمات والتي لا يتحقق الالتزام بها بدون إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها.
5. ارتفاع المستويات التعليمية والاقتصادية والثقافية لنسب متزايدة من أفراد المجتمعات المعاصرة، مما يجعلهم متشددين في ضرورة الحصول على مستوى من الخدمة الجيدة يتفق مع تطلعاتهم وتوقعاتهم.

إن السعي لتطوير التعليم الجامعي قد ازداد بسبب الحاجة الملحة لمواكبة عصر المعلومات الذي يتميز بالانفجار المعلوماتي والتراكم المعرفي الناتج عن السرعة والكفاءة الهائل من المعلومات واستناداً إلى ذلك أصبح خريجو الجامعات مطالبين كغيرهم بالإلمام بالتكنولوجيا الجديدة وذلك لمواجهة الكم المتزايد في إنتاج المعلومات حتى يتمكنوا من تحقيق إنتاجية أكبر ومن تنمية كفاءتهم وهذا ما يتيح لجامعاتنا المختلفة أن تتجاوز الحدود التقليدية بحيث تتجاوز الأساليب الحالية وتتجه إلى التنافس في إنتاج المعلومات [10].

#### 8. جودة خدمات التعليم العالي

يعتبر التعليم العالي من مرتكزات التنمية الشاملة وذلك من خلال مساهمته في إعداد الكوادر الفنية والأكاديمية والمهنية لمؤسسات المجتمع المختلفة إضافة إلى دوره في تطوير المعرفة واستخدامها ونشرها من خلال البحث العلمي وإعداد المتخصصين في مجالات تطوير أساليب خدمة المجتمع والبيئة.

لذلك حظيت عملية تطوير التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم وكان من أهم أدوات تطويره تطبيق معايير الجودة التي أصبحت سمة من سمات هذا العصر مما جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الناجحة التي ظهرت لتواكب المتغيرات الدولية والمحلية ومحاولة التكيف معها.

#### تعريف الخدمة

اختلفت وجهات نظر الكتاب في تحديد تعريف للخدمة وتعددت بناءً على ذلك التعاريف التي تناولت هذا الجانب بسبب وجود خدمات ترتبط بشكل كامل أو جزئي مع السلع المادية (مثل إيجار العقار والخدمات الفندقية) بينما تمثل خدمات أخرى أجزاءً مكملة لعملية تسويق السلع المباعة (مثل الصيانة) وهناك أنواع من الخدمات تقدم مباشرة لا تتطلب ارتباطها بسلعة ما (مثل الخدمات الصحية التأمين).

tangibles والإخلاص أو التعاطف empathy والاستجابة responsiveness بالرغم من بدل الجهود لتحسين جودة خدمات التعليم في الجامعات المبحوثة [1].

دراسة أجريت في باكستان قام بها الباحث Shab حيث أخذ عينة من الطلبة من 22 جامعة لقياس رضا الطلبة على أبعاد جودة الخدمة الخمسة فلم يتحقق الرضا إلا في بعدين هما الاعتمادية والضمان أما باقي الأبعاد فكانت النتائج غير معنوية [2].

دراسة أجريت في ماليزيا من قبل الباحث بشير عباس Basher Abbas وآخرون، وجدوا إن رضا الطلبة على الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات ذات دلالة إحصائية ماعدا بعد الضمان assurance غير معنوي ولا يرضي الطلبة [3].

دراسة إسماعيل Ismail-et-al وآخرون وهدفت إلى التعرف على مستوى احتياجات الطلاب في جانب المعلومات والخدمات أثناء التخرج من الجامعة، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الخدمات والمعلومات المقدمة للطلاب في الجامعة كانت بدرجة متوسطة، وأن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات المتوقعة وبين الخدمات المقدمة والتي يدركها الطلاب [4].

دراسة بعنوان "جودة الخدمة في التعليم العالي khodayari and khodayari 2011 دراسة حالة قياس جودة الخدمات في جامعة أزد الإسلامية"، وهدفت إلى قياس جودة الخدمة في مجال التعليم من خلال تحديد العوامل التي تسهم في جودة الخدمة، وقد بينت نتائج الدراسة التي طبقت على عينة من الطلبة، أن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات وبين ما يتلقونه من خدمة، وأن هناك فجوات في العناصر الخمسة للمقياس SERVQUAL [5].

دراسة سلمان بجامعة الأقصى بغزة قام الباحث بتصميم مقياس خاص لقياس جودة الخدمة وتطبيقه على عينة من طلبة جامعة الأقصى بغزة وأهم ما بينته الدراسة هي رضا الطلبة على خدمات الجامعة بين الضعيف والمتوسط في معظم أبعاد المقياس [6].

دراسة - بركة - 2012 بعنوان "رضا المستفيدين كمدخل لإدارة الجودة الشاملة بالجامعات بالتطبيق على جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا" هدفت إلى التعرف على درجة الرضا لدى المستفيدين من الطلبة ومقدمي الخدمة التعليمية، ولأجل ذلك استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقامت بتطبيق استبانة على عينة من الطلبة والعاملين بالإدارات الرئيسية المقدمة للخدمات الطلابية في الجامعة، وقد بينت نتائج الدراسة، أن هناك انخفاض في مستوى الرضا لدى الطلبة عن الخدمات الطلابية عن المستوى المقبول، كما أن مستوى الرضا لدى العاملين جاء أيضاً منخفضاً عن المستوى المقبول، ورأت الدراسة أن هناك ارتباط إيجابي بين مستوى رضا الطلبة ومستوى رضا العاملين [7].

من خلال العرض السابقة لبعض الدراسات التي أجريت في مختلف الدول النامية نلاحظ إن أغلبها تشير إلى عدم رضا الطلبة على الخدمات المقدمة من قبل بعض الجامعات وبعضها يتراوح بين المقبول والمتوسط وعلى هذا فإن هذه الدراسة تركز على جزئية الخدمات المرافقة للعملية التعليمية وليس على العملية التعليمية ككل على أساس إن البنية التحتية وتوفر المرافق الخدمية تعتبر بداية لتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.

#### 7. مفهوم الجودة - ومفاهيم الجودة الشاملة

تعددت وتباينت التعريفات التي أوردها الباحثون والمهتمون بموضوع الجودة وتتناول في أُناس أهمها:

1. الوصول للعيوب الصفيرية (لا عيوب).
2. الثقة الكاملة عند استخدام المنتج (سلعة أو خدمة).
3. عدم وجود أزمات بين العملاء ومقدمي الخدمة.
4. التحسين المستمر في السلعة أو الخدمة.
5. انخفاض شكاوى العملاء لأقل حد ممكن.
6. جذب عملاء جدد باستمرار.

والجودة من أجد وأحسن، وهي تعني الإتقان، وهي نتيجة الاهتمام بالكيف والنوع وليس بالكلم وياتت الجودة محكومة بمواصفات ومعايير ومقاييس ولم تعد خاضعة للمزاج أو الذوق الشخصي بل باتت تحتاج إلى شهادات للجودة من فرد لفرد ومكان للأخر ومن زمان لآخر [8].

## أبعاد جودة الخدمة:

- ◆ نسبة أعضاء هيئة التدريس من حملة الماجستير إلى أعضاء هيئة التدريس القارين من حملة الدكتوراه لا تزيد عن 20%.
- ◆ نسبة أعضاء هيئة التدريس غير القارين إلى مجموع أعضاء هيئة التدريس القارين لا تزيد عن 10%.

## جـ. المكتبة

1. توفير مقاعد تستوعب 25% من مجموع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في وقت واحد.
2. تخصيص مساحة (0.8) مترا مربعا لكل طالب.
3. تخصيص مساحة (4.1) مترا مربعا لكل (1000) مجلد.
4. توفير مصادر معلومات بواقع (10) كتب لكل طالب.
5. توفير مصادر معلومات بواقع (5) عناوين لكل مقرر.
6. اشتراك المكتبة بخمسة عناوين من الدوريات الورقية والإلكترونية لكل تخصص.
7. تخصيص جهاز حاسوب لكل (200) طالب علي ألا يقل عدد الأجهزة عن (5) أجهزة في المكتبة.
8. تخصيص موظف متخصص لكل (300) طالب.
9. توفير رف واحد لكل (25) مجلدا من نوع الأرفف المفتوحة.
10. يتوجب علي الجامعة توفير ما لا يقل عن 50% من مجموع عناوين الدوريات المطلوبة للتخصص بصورتها الورقية

## دـ. المرافق الصحية

ويشترط توفير:

1. غرفة كشف بمساحة (20) مترا مربعا.
2. غرفة طوارئ بمساحة (35) مترا مربعا تحتوي علي أربعة أسرة.
3. صيدلية واحدة بمساحة (16) مترا مربعا.
4. غرفة إدارية بمساحة (20) مترا مربعا.
5. مخزن بمساحة لا تقل عن (16) مترا مربعا.
6. حمام مع مغسلة للموظفين وآخر للموظفات بمساحة (4) أمتار مربعة.
7. حمام مع مغسلة للطلاب وآخر للطلبات بمساحة (4) أمتار مربعة.
8. تخصيص طبيب عام وطبيبة لكل (4000) طالب وطالبة.
9. سيارة إسعاف مزودة بالأجهزة الطبية اللازمة يخصص لها سائق ومسعف.

## هـ. الملاعب الرياضية

1. ملعب لكرة السلة بمساحة (14x26م).
2. ملعب لكرة الطائرة بمساحة (9x18م).
3. ملعب لكرة اليد بمساحة (20x40م).
4. ملعب للتنس الأرضي بمساحة (24x11م).
5. ملعب لكرة القدم بمساحة (105x70م).
6. إذا زاد عدد طلبة الجامعة عن (4000) طالب يجب توفير صالة رياضية بالموصفات التالية:
- ◆ صالة مغلقة لا تقل مساحتها عن (2000) متر مربع.
- ◆ لا يقل ارتفاع الصالة عن (7) أمتار.
- ◆ مكاتب للمشرفين وتخصيص مساحة (7.5) أمتار مربعة لكل مشرف.
- ◆ مدرج ثابت ومتحرك ومنصة رئيسية تتسع لـ (2000) شخص فأكثر.

## و. المرافق العامة والخاصة

القاعدة أن يستوعب بكل منها 25% من مجموع طلبة الجامعة في آن واحد.

1. دورات المياه:
  - ◆ مقعد (مرحاض) واحد مع مغسلة لكل (30) طالبا.
  - ◆ مقعد (مرحاض) واحد مع مغسلة لكل (20) عضو هيئة تدريس أو إداري.
2. مواقف السيارات:

- الاتصالات: ويتمثل في القدرة على الإصغاء للعميل لفهم جميع رغباته ومتطلباته سواء تحدث أو صمت فالصمت هو أبلغ وسيلة للتعبير.
- الفهم والإدراك: ويتمثل في استعداد مقدم الخدمة في إعطاء الوقت الكافي للعميل للتحدث وإبداء وجه نظره دون ملل أو ضجر.
- التوقيت: ويتمثل في محاولة تحقيق رغبة العميل في أن تقدم الخدمة إليه في الوقت الذي يريه.
- الثقة في أداء الخدمة: وهذه الثقة إنما تتأثر من السمعة الطيبة التي يجب أن يتمتع بها مقدم الخدمة.
- المضمون الذاتي للخدمة: ويتمثل في المهارة التي يجب أن يتمتع بها مقدم الخدمة وذلك فيما يتعلق بطريقة عرض الخدمة وإقناع الزبائن بها.
- الاستمرارية: وتعني المقدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفاعلية طوال الوقت.
- المطابقة: أي تحقيق التجانس بين تطلعات الزبائن وبين الخدمة أي أن تحقق الخدمة نفس درجة الإشباع التي يتطلع إليها الزبون.
- الأدوات: فقد يتطلب تقديم الخدمة استعمال بعض الأدوات المادية والملموسة مثل الأدوات التي يستخدمها طبيب الأسنان وهنا يتوقع العميل أن تكون هذه الأدوات متوافرة وعلي درجة عالية من الكفاءة والفاعلية [11].

## 9. المؤشرات الكمية والنوعية للمرافق

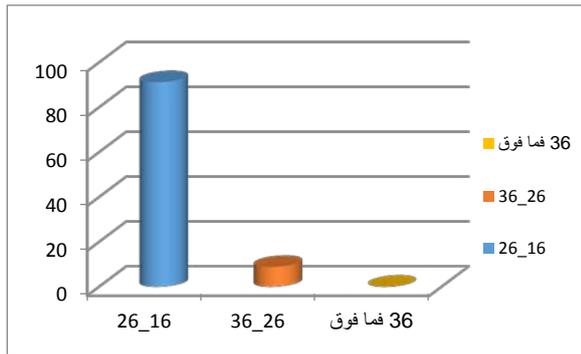
يجب أن تكون مرافق المؤسسة والمخصصة للقيام بالأنشطة التعليمية والخدمات المساندة لها ومرافق الأنشطة اللامنهجية والتجهيزات الموجودة بها (الملاعب - المسارح - المتاحف - المساجد - مواقف السيارات وخدمات النقل) إن وجدت ملائمة للقيام بهذه الأنشطة بكفاءة وفاعلية وفق رسالة وأهداف المؤسسة إضافة لتوفير المناخ التعليمي المناسب والأمن. بناء على ما تقدم فقد تم تحديد المؤشرات الكمية التالية من قبل منظمات عالمية والتي يجب توفرها في المؤسسة لكل من: هيئة التدريس ومشرفي المختبرات والمعامل والمباني والمرافق الأكاديمية وقاعات التدريس والمدرجات والمختبرات المتخصصة ووحدة القبول والتسجيل والمكتبة والملاعب الرياضية والعيادات الصحية والمرافق العامة والأجهزة والوسائل التعليمية كالاتي: -

## أ. مباني ومرافق المؤسسة

1. أرض الجامعة:
  - ◆ (35) متر مربعا لكل طالب من مساحة الموقع الجامعي.
2. قاعات التدريس:
  - ◆ مساحة القاعة (40) مترا مربعا علي الأقل.
  - ◆ الحد الأقصى لعدد الطلاب في قاعات تدريس المواد العلمية (40) طالبا.
  - ◆ الحد الأقصى لعدد الطلاب في قاعات تدريس المواد الإنسانية (60) طالبا.
  - ◆ استيعاب قاعات التدريس 60% من مجموع طلبة الكلية في وقت واحد.
3. قاعات للمحاضرات العامة:
  - ◆ توفير قاعتين بسعة (100) طالب لكل منهما علي الأقل.
4. مدرج نشاطات وندوات:
  - ◆ مدرج نشاطات واحد علي الأقل بسعة حدها الأدنى (200) طالب بمساحة لا تقل عن (280) مترا مربعا.

## ب. هيئة التدريس

- ◆ نسبة الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس 1:30 في التخصصات الإنسانية، و 1:20 في التخصصات الأساسية والتطبيقية.

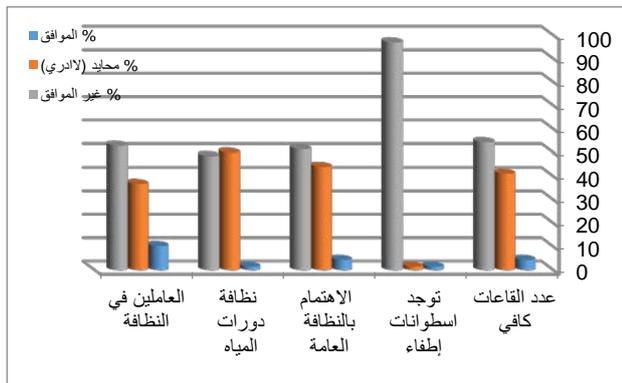


شكل (2) يوضح نسبة توزيع عمر الطلاب

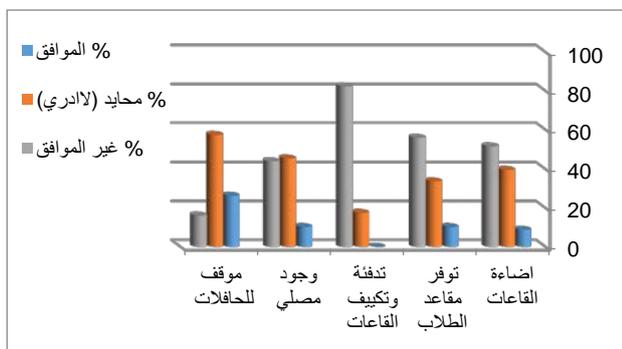
الشكل (2) يوضح لنا نسبة العمر بين الجنسين والذي كان مقسم إلى ثلاث أقسام الأول كان العمر يتراوح ما بين 16-26 سنة وكان عدد الطلبة 62 طالب وطالبة أي ما يعادل تقريبا نسبة 91% والقسم الثاني كان مخصص لفئة العمر ما بين 26-36 سنة وكان عدد الطلبة 6 طلبة أي ما يعادل تقريبا نسبة 9% نلاحظ أن أغلب الباحثين يتراوح أعمارهم ما بين 16-26 سنة.

توضيح أسئلة الاستبانة بالأشكال والتعليق عليها:

نلاحظ في الشكل (3) أن هناك فقرة تمت الإجابة عليها (بغير موافق) بنسبة عالية 97.06% من إجمالي الإجابات كما هو الحال في فقرة السؤال الثاني والذي يتعلق بعدم وجود أسطوانات إطفاء داخل الكلية وهناك السؤال الأول والخامس كانت الإجابة بغير موافق أكثر نسبة وهذا يدل على عدم توفر مقاعد كافية لأعداد الطلاب، وكذلك عدم توفر عاملين بأعداد كافية للاهتمام بنظافة دورات المياه.



شكل (3) يوضح نسب الأسئلة من السؤال الأول إلى السؤال الخامس



شكل (4) يوضح نسب الأسئلة من السؤال السادس إلى السؤال العاشر

نلاحظ في الشكل (4) أن الفقرات 6-7-8 تمت الإجابة عليها (بغير موافق) بنسبة 50% إلى 80% والتي تتعلق بعدم الاهتمام بمستوى إضاءة القاعات وتوفر مقاعد كافية للطلاب وكذلك التدفئة والتكييف وتوفرها داخل الكلية، وهناك ما تمت الإجابة عليها (بمحايد) بنسبة أكثر من 50.00% كما هو الحال في السؤال 10 والذي يتعلق بوجود موقف للحافلات لأن أغلب الذين يستعملون الحافلات هم من جنس الإناث.

- ◆ مواقف لأعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية بواقع موقف لكل شخصين وبمساحة (12) مترا مربعا لكل موقف.
- ◆ مواقف الطلبة بواقع موقف لكل عشرة طلاب، وبمساحة (12) مترا مربعا لكل موقف.
- ◆ مواقف مخصصة للحافلات بمساحة (30) مترا مربعا للموقف.

### 3. الأجهزة والوسائل التعليمية:

- ◆ جهاز حاسوب لكل عضو هيئة تدريس.
- ◆ جهاز حاسوب لكل (25) طالبا [12].

### 10. الدراسة الميدانية

تحديد صورة الإستبانة وعباراتها:

تشمل أسئلة الإستبانة على الخدمات المرافقة الضرورية التي توفرها الكلية للطلبة والتي تؤثر على المسيرة التعليمية من مدى توفر القاعات الدراسية ومن نظافة دورات المياه وتوفير مطعم مناسب وتوفير محطة وقوف سيارات إلى جانب مركز صحي وخدمة الأمن والسلامة.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من طلبة وطالبات أحد كليات جامعة مصراتة السنة النهائية لأنهم أكثر الطلبة خبرة ومعرفة بمستوي جودة الخدمات المرافقة للعملية التعليمية.

اختيار عينة الدراسة:

تم اختيار العينة العشوائية الطبقية المحددة والمتمثلة في عدد من طلبة السنة النهائية وبنسبة تمثل 20% من كل قسم من أقسام الكلية وقد أخذت هذه النسبة عشوائيا نتيجة لتفاوت أعداد الخريجين في كل قسم، وكان عدد أفراد العينة المستهدفة حسب النسبة السابقة من مختلف الأقسام هو 72 طالب وطالبة حيث تم توزيع 72 إستبانة وتم استلام 68 إستبانة صالحة للدراسة.

صدق أداة الدراسة:

هي مدى قدرتها على قياس الموضوع الذي وضعت من أجله، بمعنى إلى أي درجة تصلح أداة جمع البيانات لقياس الغرض الذي وضعت من أجله بحيث لا تقيس شيئا آخر إلى جانبها. [13]، وتم التأكد من صدقها الظاهري عن طريقة مجموعة من المحكمين داخل الكلية.

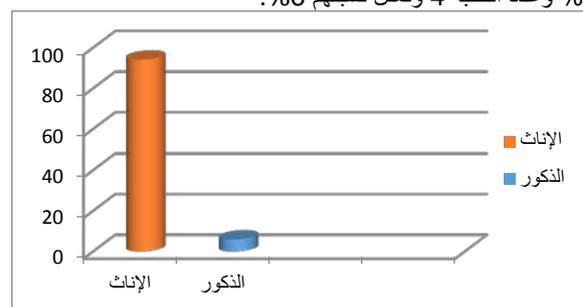
ثبات أداة الدراسة:

يراد بالثبات مدى اتساق نتائج الاختبار فإذا حصلنا على درجات متقاربة عند تطبيق الاختبار نفسه على مجموعة الأفراد نفسها مرتين مختلفتين، فإننا نستدل من ذلك على أن نتائجها لهما درجة عالية من الثبات من إجراء لآخر.

وقد اعتمدت طريقة الاستبانة وإعادة توزيع الاستبانة في استخراج الثبات حيث تم توزيع عشرة استبانات على مجموعة من طلبة السنوات النهائية ثم إعادة التوزيع بعد أسبوع على نفس المجموعة لدراسة مدى ثبات إجاباتهم وتم الحصول على عشرة استبانات وكانت نتائج المقارنة متقاربة وكذلك تم حساب معامل الفا كرومباخ Cronbach's Alpha 0.965

عرض النتائج الديمغرافية:

نلاحظ من خلال الشكل (1) الذي يوضح لنا نسبة الذكور والإناث أن هناك فرق بين نسبة الجنسين حيث نجد أن عدد الطالبات 64 طالبة تمثل نسبتهم 94% وعدد الطلبة 4 وتمثل نسبتهم 6%.



الشكل (1) نسبة الذكور والإناث

جدول (1) المتوسط والانحراف المعياري بترتيب تصاعدي

الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرات
.000	1.00	حضانة وروضة
.121	1.01	وجود مكتبة الكترونية
.121	1.01	مركز صحي
.270	1.04	وجود اسطوانات حريق
.263	1.07	استراحة انتظار
.384	1.18	ندفة للقاعات
.542	1.22	وجود ملاعب رياضية
.502	1.32	توفر احتياجات الطلاب في المكتبة
.586	1.50	عدد القاعات
.585	1.53	الاهتمام بمستوى النظافة
.532	1.53	نظافة دورات المياه
.679	1.54	مقاعد كافية لأعداد الطلاب
.676	1.57	العاملين في مجال النظافة
.654	1.57	إضاءة القاعات
.660	1.66	وجود مصلى
.667	1.87	خدمات الأمن
.680	1.99	موقف للسيارات
.485	2.06	استعارة الكتب
.650	2.10	موقف للحافلات
.597	2.18	وجود كافيتريا

أما بالنسبة لاختبار الفروض التي اقترحت في البحث وهي:

الفرضية الصفريية أو فرض العدم  $H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا الطلاب في الكلية على جودة الخدمات المرافقة للعملية التعليمية المقدمة من قبل الكلية وبين الرضا الذي يتطلبه تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة عند مستوى المعنوية (0.05) والفرضية البديلة  $H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا الطلاب في الكلية على جودة الخدمات المرافقة للعملية التعليمية المقدمة من قبل الكلية وبين الرضا الذي يتطلبه تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة عند مستوى المعنوية (0.05) فإن النتائج التي تحصل عليها الباحث نتيجة استخدام برامج التحليل الإحصائي SPSS موضح في الجدول رقم (2) حيث إن إحصائية الاختبار هي تي T-test for one sample – وكانت النتيجة هي أن تي المحسوبة أقل من تي الجدولية (-1.6450) حيث كل قيم تي المحسوبة تقع في منطقة الرفض أي، نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل الذي يؤكد على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط المجتمع ومتوسط العينة بسبب عدم توفر المستوى المرضي للطلبة على جودة الخدمات المرافقة للعملية التعليمية، وكذلك مستوى المعنوية أقل من (0.05) مما يؤكد رفض فرضية العدم وقبول الفرض البديل.

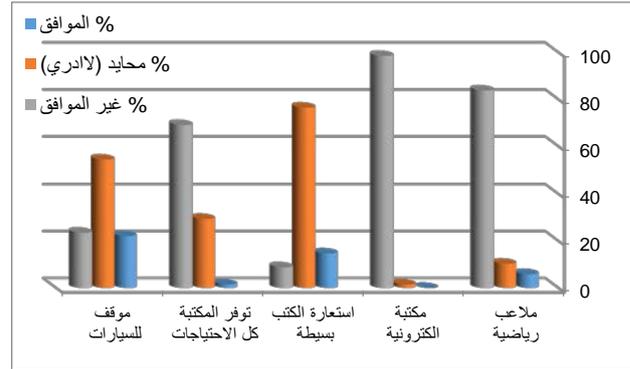
جدول (2) يوضح قيم تي المحسوبة لكل فقرة سؤال ومستوى المعنوية

فقرات الأسئلة	متوسط قيمة الاختبار = 2.3				
	درجة الحرية	مستوى المعنوية في حالة الطرفين	متوسط الاختلاف	%95 فقرة الثقة للاختلاف	
				السفلي	العلوي
عدد القاعات	67	.000	-800-	-94-	-66-
وجود اسطوانات حريق	67	.000	-1.256-	-1.32-	-1.19-
الاهتمام بمستوى النظافة	67	.000	-.771-	-.91-	-.63-
نظافة دورات المياه	67	.000	-.771-	-.90-	-.64-
العاملين في مجال النظافة	67	.000	-.726-	-.89-	-.56-
إضاءة القاعات	67	.000	-.726-	-.88-	-.57-
مقاعد كافية لأعداد الطلاب	67	.000	-.756-	-.92-	-.59-
ندفة للقاعات	67	.000	-1.124-	-1.22-	-1.03-
وجود مصلى	67	.000	-.638-	-.80-	-.48-
وجود ملاعب رياضية	67	.000	-1.079-	-1.21-	-.95-
وجود مكتبة الكترونية	67	.000	-1.285-	-1.31-	-1.26-
استعارة الكتب	67	.000	-.241-	-.36-	-.12-
توفر احتياجات الطلاب في المكتبة	67	.000	-.976-	-1.10-	-.85-
موقف للسيارات	67	.000	-.315-	-.48-	-.15-
موقف للحافلات	67	.015	-.197-	-.35-	-.04-
استراحة انتظار	67	.000	-1.226-	-1.29-	-1.16-
وجود كافيتريا	67	.093	-.124-	-.27-	.02
مركز صحي	67	.000	-1.285-	-1.31-	-1.26-
خدمات الأمن	67	.000	-.432-	-.59-	-.27-

## 11. الاستنتاجات والتوصيات

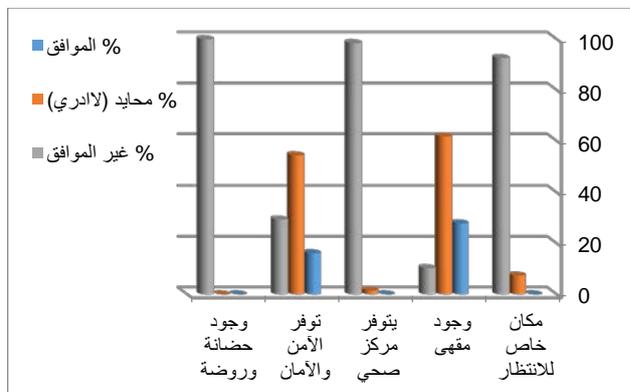
الاستنتاجات:

من خلال عرض النتائج السابقة يمكن الإجابة على تساؤلات البحث بالآتي:-



شكل (5) يوضح نسب الأسئلة من السؤال الحادي عشر إلى السؤال الخامس عشر

نلاحظ من الشكل (5) أن أغلب الأسئلة تمت الإجابة عليها بالأغلبية (بغير موافق) كما في الفقرة 11 و12 و14 الذي يتعلق بوجود ملاعب رياضية ومكتبة الكترونية ومدى توفر كل احتياجات الطلاب داخل المكتبة، أما عن توفر موقف للسيارات فكانت الإجابة أغلبها في نطاق لا أدري أغلب طلاب الكلية من الإناث ولا يملكون سيارات.

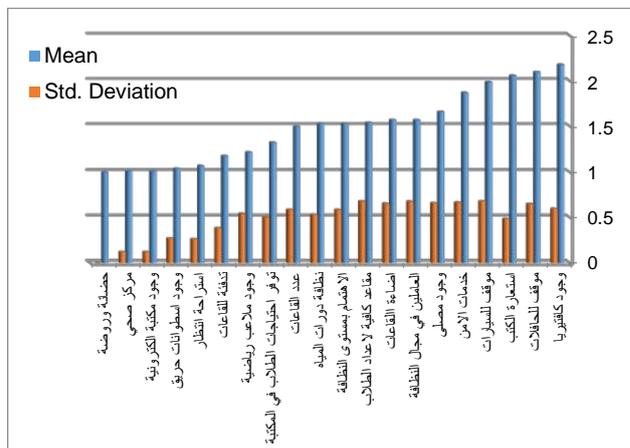


شكل (6) يوضح نسب الأسئلة من السؤال السادس عشر إلى السؤال العشرين.

نلاحظ من الشكل (6) أن الفقرات 16 و18 و20 التي تتعلق بعدم وجود استراحة انتظار للطلبات ومركز صحي وحضانة لأطفال الطالبات تم الإجابة عليها بالأغلبية (بغير موافق) بنسبة عالية أكثر من 90%، أما الفقرة الخاصة بوجود مقهى وتوفر الأمن فكانت نسبة الموافق أكثر من 50%.

أما بالنسبة للمتوسط والانحراف المعياري للفقرات الخاصة بالاستبانة فالجدول رقم (1) يوضح ذلك.

من الجدول نجد إن المتوسط العام لكل الفقرات أقل من المتوسط الافتراضي لمقياس لكرات الثلاثي وهو (2.3) كما يوضح الشكل (7) توزيع قيم المتوسط والانحراف المعياري على الفقرات السابقة.



شكل (7) متوسط فقرات الاستبانة والانحراف المعياري

- 1- لا يوجد كلا من مركز صحي للطلاب، مركز للإرشاد والصحة النفسية، ومكتبة الكترونية و روضة للأطفال داخل الكلية.
- 2- عدم توفير اسطوانات إطفاء في أماكن متفرقة داخل الكلية، وكذلك عدم توفير إضاءة مناسبة داخل القاعات الدراسية، وعدم توفير تبريد وتدفئة داخل القاعات الدراسية خلال فترة الصيف والشتاء، وعدم توفير استراحة انتظار مناسبة للطلاب.
- 3- عدم الاهتمام بنظافة دورات المياه للطلاب يوميا.
- 4- عدم توفير موقف سيارات مناسب للطلاب وللحافلات.

ومن الملاحظات التي وردتنا من خلال الاستبانة التي قدمت إليهم الآتي:

- 1- عدم الاهتمام بالزيارات الميدانية للطلبة في بعض الأقسام.
- 2- عدم الالتزام بالزى المحترم الخاص بالحرم الجامعي.
- 3- عدم توفر مياه للشرب في الممرات للطلبة.

*التوصيات:*

نوصي بالاهتمام بالخدمات التي تقدمها الكلية للطلاب والتي من ضمنها:

- 1- توفير مركز صحي للطلاب.
- 2- توفير مركز للإرشاد والصحة النفسية.
- 3- توفير اسطوانات إطفاء في أماكن متفرقة داخل الكلية.
- 4- توفير استراحة انتظار مناسبة للطلاب.
- 5- الاهتمام بنظافة دورات المياه للطلاب يوميا.
- 6- توفير موقف سيارات مناسب للطلاب وللحافلات.
- 7- توفير مكتبة الكترونية داخل الكلية.
- 8- توفير مصلي مناسب للطلاب.
- 9- توفير ملاعب رياضية خاصة للطلاب.
- 10- توفير إضاءة مناسبة وتكييف داخل القاعات الدراسية.

## 12. المراجع

- [1] Khachitpol Yousapronpaaiboon Servqual; measuring higher education service quality in Thailand- 5<sup>th</sup> world conference on education sciences-WCES 2013.
- [2] Shab.F.TService quality and customer satisfaction in higher education in PAKISTAN - lahor, journal of quality and technology management –Vol-ix, issue ii, december2013, page73-89.
- [3] Basheer Abbs et al The relationships between service quality, satisfaction, and behavioral of Malaysian spa center customers– international journal of business and social science –Vol.3 No.1 january 2012
- [4] Affero, Ismail and Abiddin, Norhasni (2009) service attributes of Gradute Research Students Needs In Malaysian University, The Journal OfInternational Social Research , Volume 2-6 Winter 2009.
- [5] Faranak Khodayari and Behnaz Khodayari (2011) Service Quality in Higher Education Case study: Measuring service quality of IslamicAzad University, Firoozkooh branch. Interdisciplinary Journal of Research in Business Vol. 1, Issue. 9, (pp.38- 46) September, October, 2011.
- [6] سلمان - محمد إبراهيم - مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة Servperf - مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية) المجلد17-من صفحة 1-50 -يناير2013
- [7] بركة، باكيناز عزت، 2012، رضا المستفيدين كمدخل لإدارة الجودة الشاملة بالجامعات بالتطبيق على جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، مصر، بحث مقدم للمؤتمر العربي الدولي - الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين في الفترة من 4 - 2012/4/5 - 368، ص3.
- [8] عمر أيمن علي، مقدمة في مداخل وتطبيقات الجودة، 2009-2010، دار منشأة المعارف بالإسكندرية، ص15.
- [9] سليم حسن مختار حسين، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، 2009، الناشر: شركة دلتا - مكتبة بيروت، ص85