

Syrian Arab Republic

Ministry of Higher Education

Syrian Virtual University



الجامعة الافتراضية السورية  
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

الجمهورية العربية السورية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الجامعة الافتراضية السورية

## تأثير جودة الخدمة التعليمية في رضا طلاب المعهد العالي للغات

### The Effect of Educational Service Quality on Students' Satisfaction at the Higher Language Institute

بحث مقدم لنيل درجة ماجستير التأهيل والتخصص في إدارة الأعمال MBA

إعداد الطالبة

سالي سليمان الجريس

Sally\_135804

F21

إشراف الدكتور

أحمد الطباع

## الإهداء

♥ إلى مشجعي الأول و مثلي الأعلى في الحياة، إلى روح "بابا" ملاكي في السماء. الغائب جسداً والحاضر  
دوماً في فكري وفي حياتي.

والذي الحبيب رحمه الله

إلى ملكتي و ملهمتي و مصدر طاقتي وسعادتي "ماما" الغالية، التي لولاها لما أصبحت ما أنا عليه.

والدتي الغالية حفظك الله

إلى سندي ومصدر قوتي وفرحي.

إخوتي الأعزاء

إلى عائلتي الصغيرة زوجي وأطفالي المشاكسين الجميلين مصدر سعادتي وسر وجودي ... الذين تحملوا  
ضغوطاتي خاصة حول موعد الامتحانات.

أحبكم

شكراً للجميع وبفضل الله أتممت هذا الإنجاز المتواضع.

## لجنة الحكم

عضو لجنة الحكم الأول

عضو لجنة الحكم الثاني

مشرفاً

الدكتور محمود الحناوي المحترم

الدكتور رعد الصرن المحترم

الدكتور أحمد الطباع المحترم

## شكر وتقدير

كل الشكر والفضل لله قبل كل شيء لتهيئة الفرص المناسبة، وشكراً لجميع الذين ساعدوني بملاحظة أو بتعليق أو حتى وجهة نظر. وطبعاً الشكر موصول للأساتذة الأفاضل في برنامج ماجستير إدارة الأعمال MBA.

والشكر الخاص لمشرفي د. أحمد طباع، لكرمه في إعطاء الملاحظات والإجابة عن الأسئلة والاستفسارات. والشكر الكبير طبعاً لأعضاء لجنة الحكم الموقرة.

لكم جميعاً فائق الاحترام

## ملخص الدراسة

الطالبة: سالي سليمان الجريس

العنوان: تأثير جودة الخدمة التعليمية في رضا طلاب المعهد العالي للغات

الجامعة الافتراضية السورية 2022

إشراف الدكتور: أحمد طباع

من أهم أهداف هذه الدراسة هو البحث في العلاقة ما بين جودة الخدمة التعليمية المقدمة في المعهد العالي للغات وما بين رضا الطلاب. ولهذا الغرض تمت دراسة الحالة في المعهد العالي للغات الموجود في دمشق. وقد تم اتباع المنهج الوصفي. ولتحقيق هذا، تم الانطلاق من البحث الاستكشافي من دراسات سابقة حول الموضوع نفسه، أو موضوعات متعلقة بالجودة والخدمات الأكاديمية وما لها من تأثير على الطلاب وعلى رضاهم عن الأداء مما ينعكس على المؤسسة التعليمية المقدمة لهذه الخدمة.

أظهرت معظم الدراسات أن هناك علاقة طردية بين جودة الخدمات التعليمية المقدمة، ورضا الطلاب بدرجات متفاوتة. وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتائج مشابهة حيث لوحظ أن الأثر الأكبر على الرضا عائد لبعدهم عن الجودة التي تخص التعاطف وبدرجة كبيرة، بينما جاء التوكيد (الضمان) في المرتبة الأخيرة.

لإتمام الدراسة، تم جمع البيانات من عينة عرضية مقصودة مؤلفة من 124 طالباً وطالبة من طلاب المعهد العالي للغات/ قسم تعليم اللغة الانكليزية، وتم تحليل هذه البيانات باستخدام برنامج SPSS.

بعد الدراسة، تم التوصل إلى وجود علاقة واضحة وقوية ما بين جودة الخدمات المقدمة وما بين رضا الطلاب بفروق متفاوتة ما بين خدمة وأخرى. حيث أظهرت النتائج وتحليل البيانات أن الإجابات عن الرضا جاءت جميعها موافقة ما عدا الرضا عن تعامل موظفو التسجيل مع الطلاب بالإضافة إلى بعض التحفظ حول ثقة

الطلاب بدقة الاختبارات في قياس مقدرة الطالب، فقد حصلت الأخيرة على رضا متوسط. وبالنتيجة لم يحصل أي بند على درجة ضعيف أو غير موافق مما يعني وجود رضا كبير من قبل الطلاب على الأداء، وهذا يفسر المستوى الجيد للمعهد، والمحافظة على مكانته التنافسية. وتم اقتراح عدة نقاط لتعزيز نقاط القوة: التعاطف، والملموسية، والعمل على الاهتمام أكثر بأبعاد الاعتمادية والتوكيد (الضمان) والاستجابة.

#### الكلمات المفتاحية:

جودة الخدمة التعليمية، رضا العملاء، أبعاد الجودة: الملموسية، الاعتمادية، التوكيد (الضمان)، الاستجابة، التعاطف.

## **Abstract**

The main objective of this study is to investigate the relationship between the quality of educational services provided at the Higher Language Institute and students' satisfaction. This study was conducted at the Higher Language Institute in Damascus with a descriptive approach being adopted. A number of previous studies have researched the same topic. Most of the studies produced varying results regarding a correlation between the quality of educational services provided and students' satisfaction. This current study reached similar results, as it was noted that the greatest impact on satisfaction is due to the quality dimension of empathy; however, reliability and assurance came in last place. To complete the study, data was collected from a sample of 124 students in the Higher Language Institute's Department of English Language and consequently analyzed using the SPSS program. The results indicated a strong relationship between the quality of the services provided and the satisfaction of students with a slight difference apparent among the five dimensions researched in this study. The results and data analysis showed that the answers to "satisfaction" were all in agreement except for "the registration staff members' dealing with students" and "the students' assurance in the accuracy of the exams in measuring the student's ability", as these two obtained an average degree of satisfaction. Notably, no item received a weak or "disagree" score; thus, the students are strongly satisfied with the quality of services. This demonstrates the high level of the Institute's services and could explain the preservation of its competitive position. Later, several points were suggested to

enhance empathy and tangibility, and a few suggestions were added to strengthen the dimensions of reliability, and responsiveness; thus improving quality and preserving the satisfaction of the students.

***Keywords:*** educational service quality, student's satisfaction, quality

dimensions: tangibility, reliability, assurance, responsiveness, empathy

## Contents

### THE EFFECT OF EDUCATIONAL SERVICE QUALITY ON STUDENTS' SATISFACTION AT THE HIGHER LANGUAGE

1.....	INSTITUTE
2.....	الإهداء
3.....	لجنة الحكم
4.....	شكر وتقدير
13.....	الفصل الأول
13.....	الإطار العام للدراسة
13.....	1-1 المقدمة:
15.....	2-1 الدراسات السابقة
15.....	1-2-1 الدراسات العربية:
19.....	2-2-1 الدراسات الأجنبية:
21.....	3-2-1 التعليق على الدراسات السابقة
21.....	الإفادة من الدراسات السابقة
22.....	3-1 مشكلة الدراسة
22.....	4-1 أهداف الدراسة:
23.....	5-1 حدود الدراسة:
23.....	6-1 أهمية الدراسة
23.....	7-1 فرضيات الدراسة:
24.....	8-1 منهج الدراسة
25.....	9-1 نموذج الدراسة:
26.....	الفصل الثاني
26.....	الإطار النظري
26.....	المبحث أول: الإطار الفكري لجودة الخدمة:
26.....	1-1-2 مفهوم الخدمة
27.....	2-1-2 مفهوم الجودة وأهميتها:
28.....	3-1-2 جودة الخدمة في التعليم العالي
29.....	المبحث الثاني: مفهوم رضا الطلاب وأهمية الدراسة:
29.....	1-2-2 مفهوم الرضا والتعليم
29.....	2-2-2 الجودة ودور الطالب:

31.....	3-2-2 رضا العملاء	
31.....	4-2-2 أهمية رضا العملاء	
32.....	5-2-2 مراحل تحقيق الرضا:	
33.....	6-2-2 محددات الرضا:	
34.....	المبحث الثالث: تأثير جودة الخدمة في رضا الطلاب	
34.....	1-3-2 أبعاد الجودة في التعليم العالي:	
34.....	1- الملموسية: Tangibility	
34.....	2- الاستجابة: Responsiveness	
35.....	3- التعاطف: Empathy	
36.....	4- الاعتمادية: Reliability	
36.....	5- التوكيد (الضمان): Assurance	
<b>37.....</b>	<b>الفصل الثالث</b>	
<b>37.....</b>	<b>منهج وإجراءات الدراسة</b>	
37.....	1-3 تمهيد:	
37.....	1-1-3 نبذة عن التعليم في جامعة دمشق والمعهد العالي للغات	
39.....	2-1-3 منهج الدراسة:	
39.....	2-3 المجتمع الأصلي للدراسة:	
39.....	3-3 عينة الدراسة:	
40.....	4-3 خصائص أفراد عينة الدراسة:	
40.....	1-4-3 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	
40.....	2-4-3 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى Level	
41.....	3-4-3 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	
42.....	4-4-3 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	
42.....	5-4-3 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد الدورات المتبعة	
43.....	6-4-3 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير طبيعة العمل	
44.....	5-3 تصميم أداة الدراسة	
44.....	1-5-3 خطوات إعداد الاستبانة:	
44.....	2-5-3 التصميم الأولي للاستبانة:	
45.....	3-5-3 صياغة عبارات الاستبانة:	
46.....	4-5-3 وضع معيار للحكم على أثر الجودة التعليمية في رضا الطلاب	
47.....	5-5-3 التحقق من صدق الاستبانة:	
49.....	6-5-3 صدق الاتساق الداخلي:	

50.....7-5-3 ثبات الاستبانة.....

52.....الفصل الرابع.....

52.....عرض النتائج ومناقشتها.....

52.....1-4 تمهيد.....

53.....3-4 الإجابة عن أسئلة الدراسة.....

69.....4-4 النتائج:.....

71.....5-4 التوصيات:.....

73.....قائمة المراجع.....

73.....المراجع العربية:.....

75.....المراجع الأجنبية:.....

77.....ملحق 1.....

## قائمة الجداول والملاحق

- جدول(1) توزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس
- جدول(2) توزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى
- جدول(3) توزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي
- جدول(4) توزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر
- جدول(5) توزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد الدورات المتبعة
- جدول(6) توزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير طبيعة العمل
- جدول(7) أبعاد ومكونات وعبارات الاستبانة
- جدول (8) معيار الحكم على الجودة التعليمية ورضا الطلاب
- جدول(9) معاملات ارتباط درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للبعد المنتمي إليه العبارة
- جدول(10) معامل ثبات الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية (الشرط النصفي)
- جدول(11) نتائج اختبار One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test كولموجروف سميرنوف
- جدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتبة والتقدير لدرجات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد الجودة التعليمية في المعهد العالي للغات
- جدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتبة والتقدير لدرجات أفراد عينة الدراسة حول مستوى رضا الطلاب
- جدول(14) نتائج اختبار (t- test) لدلالة الفرق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس
- جدول(16) تحليل التباين الأحادي(ANOVA) للفروق بين متوسطات درجات عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي..
- جدول (17) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب متغير طبيعة العمل
- جدول (18) تحليل التباين الأحادي(ANOVA) للفروق بين متوسطات درجات عينة الدراسة حسب متغير طبيعة العمل
- جدول (19) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر
- جدول (20) تحليل التباين الأحادي(ANOVA) للفروق بين متوسطات درجات عينة الدراسة حسب متغير العمر
- جدول (21) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد الدورات
- جدول (22) تحليل التباين الأحادي(ANOVA) للفروق بين متوسطات درجات عينة الدراسة حسب متغير عدد الدورات
- جدول (23) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى اللغوي
- جدول (24) تحليل التباين الأحادي(ANOVA) للفروق بين متوسطات درجات عينة الدراسة حسب متغير المستوى اللغوي
- الجدول (25) قيم معامل الارتباط بيرسون بين بين الجودة التعليمية ورضا الطلاب في المعهد العالي للغات.
- جدول (26): نتائج اختبار تحليل تباين الانحدار لتأثير الجودة التعليمية في رضا الطلاب
- جدول (27): نتائج تحليل انحدار أثر الجودة التعليمية في رضا الطلاب
- ملحق 1: أسئلة الاستبيان

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

### 1-1 المقدمة:

مع التطور التكنولوجي وانتشار العولمة وسهولة الحصول على المعلومات في عصرنا الحالي، تراجع الاهتمام باتباع دورات تعليم اللغات الأجنبية (دورات تقوية) والحضور بشكل شخصي وأصبح رائجاً اللجوء إلى الإنترنت أو الدراسة الفردية *autonomous learning*، مما زاد الضغط التنافسي على المؤسسات التعليمية لمواكبة التحولات الجذرية الحاصلة في أساليب التدريس والتقنيات المتاحة وحتى المناهج التدريسية من أجل كسب العملاء والمحافظة عليهم.

لقد تطورت المناهج والأساليب بشكل كبير، وبسبب العولمة والانفتاح على الحضارات أصبح من الضروري الخوض في المنافسة الشديدة للبقاء في سوق العمل. ولأجل تحقيق هذا يجب على المؤسسات التعليمية ضمان جودة الخدمة التعليمية المقدمة بالإضافة إلى الخدمات الأخرى مما يجعلها تمتاز وتبرز في أسواق العمل، وتثبت أن التعليم بحر لا ينضب وأن تطويره والسعي لتحسين الأداء على كافة الأصعدة هو ضرورة للبقاء والاستمرارية، كما هو من أهم عوامل تطور المجتمع وتمكين أفرادهِ.

كل هذا أدى إلى توجيه استثمارات عدة نحو مجالات المعرفة والتعليم والخوض في المنافسة في الأسواق العالمية وهو ليس بالأمر السهل. ولتحقيق هذا وجب على الإدارات تحسين الأداء والبحث عن أفضل الأساليب وهو ما يتمثل بإدارة الجودة الشاملة. حيث بدأ مبدأ الجودة يتغلغل في المجال التعليمي، وليس فقط المؤسساتي، لأنه قد أثبت أهميته في تحسين الأداء والفعالية من خلال الاستثمار الأفضل لأداء العاملين في مؤسسات التعليم، وهذا يظهر على رضا المستفيدين وتلبية احتياجاتهم.

ولتطبيق مبدأ الجودة في مؤسسات التعليم العالي يجب قياس الأثر الذي تتركه على رضا المستفيدين لتحقيق الاستفادة الأمثل.

وقد أشارت الدراسات السابقة إلى أهمية تطبيق الجودة في المجال التعليمي كما بين محمد ربيعي (ربيعي، 2009) في تعريفه للفوائد المقدمة على الشكل الآتي:

- تحسين وتطوير التعليم الجامعي والعملية التربوية برمتها.
  - التركيز على تطوير وتنمية معارف العاملين في المؤسسة التعليمية أكثر من تحديد المسؤولية.
  - نشر أخلاقيات التقييم الذاتي والشفافية.
  - التحقق من انسجام أهداف البرامج التدريسية مع مهارات الطلبة المكتسبة.
  - تطبيق واستخدام المعايير وعدم ترك شيء للأحكام الشخصية.
  - رفع مستوى الأفراد في المؤسسات التعليمية التي تحمل المسؤولية وزيادة الإخلاص في العمل.
  - ترشيد الإنفاق واستثمار الموارد.
  - منح مصداقية للشهادات الممنوحة من المؤسسات التعليمية.
- وفي هذا الإطار لابد من الإشارة إلى مؤسسات التعليم في سورية، وخاصة جامعة دمشق، التي اشتهرت بعراقتها وتخرجها لأفضل الكوادر، ليس فقط محلياً بل عالمياً أيضاً، وقد أثبت الزمن جودة التعليم من خلال أدائهم ومسموعياتهم الحسنة حول العالم ومن هنا تتبع أهمية هذه الدراسة لقياس الأثر الذي تمنحه جودة الخدمات التعليمية المقدمة على رضا الطلاب وما نتيجة هذا الأثر.

## 1-2 الدراسات السابقة

موضوع الجودة ليس بالموضوع الجديد، فقد أجريت العديد من الدراسات حوله، وقد تم تخصيص أداء الجودة حسب المجالات سواء الطبية، أو المصرفية، أو الأكاديمية. لذلك تم الاطلاع على العديد من المجالات العلمية والأبحاث السابقة ورسائل الماجستير والدكتوراه، للوقوف على أهم النتائج وخاصة فيما يتعلق بجودة الخدمة التعليمية ورضا المستفيدين، ولا سيما الطلاب.

### 1-2-1 الدراسات العربية:

#### الدراسة الأولى:

داوود الحدابي، محمود عكاشة (الحدابي، عكاشة، 2006) بعنوان: التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعات في سياق مفاهيم العولمة.

أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العوامل الأساسية المساهمة في قياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الجامعة. بالإضافة إلى إيجاد عناصر تساعد على التنبؤ بالجودة. استخدمت الدراسة استبانة وزعت على الطلاب اشتملت على 7 محاور أساسية ضمت 39 عبارة. مشكلة الدراسة: محاولة معرفة العوامل المتعلقة بجودة الخدمة التي قد تكون مؤشراً للتنبؤ بجودة الخدمة المقدمة للطلاب.

مجتمع الدراسة: 437 طالباً وطالبة في جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية.

نتائج الدراسة: تم استخراج عدة نماذج حسب الترتيب الآتي: جودة الخدمات الإدارية، الخدمات الأكاديمية، سهولة الحصول على الخدمة، جودة التجهيزات، خدمات القبول والتسجيل ومصادر التعليم.

## الدراسة الثانية:

عاشور، والعبادلة (2007) دراسة بعنوان "قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية بغزة".

هدفت إلى تقييم دور الجامعات الفلسطينية في تقديم خدمات التعليم العالي من خلال دراسة حالة برنامج الماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية بغزة، وذلك بتطبيق نظرية الفجوة، حيث تقوم مشكلة الدراسة على محاولة تقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من خلال برنامج الماجستير، من حيث الفرق بين ما يتوقعه الطلبة من خدمة تعليمية وبين ما يتلقونه فعلاً. تم جمع بيانات البحث باستخدام الاستبانة، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل، وقد أمكن جمع خمسين استبانة صالحة للتحليل أي بنسبة 67% من أفراد المجتمع الأصلي. وقد توصلت الدراسة إلى أن الجامعة استطاعت تحقيق 83% من توقعات الطلبة، مما يعني أن هناك مجالاً لتحسين الأداء.

## الدراسة الثالثة:

دراسة راضية بوزيان (2010) بعنوان واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية. أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى تحديد متطلبات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة على مستوى التعليم الجامعي. وقد توصلت النتائج إلى أن أهم النقاط هي تأييد ودعم الإدارة لمبدأ الجودة وترسيخ ثقافة إدارة الجودة بين العاملين دون استثناء. بالإضافة إلى متابعة التدريب والتأهيل لكافة الأفراد وتوزيع المهام والصلاحيات. مشاكل البحث: ترسخت المشاكل والمعوقات بعدم ملاءمة الثقافة التنظيمية المتواجدة في المؤسسات التعليمية مع الثقافة التنظيمية التي تتبع وتطبق مبدأ إدارة الجودة، وخاصة على مستوى الأبعاد الثقافية التنظيمية بالإضافة لضعف الكوادر المدربة والمؤهلة في مجال إدارة الجودة. بالإضافة إلى عدم الربط بين الكليات بالجامعة وقطاعات سوق العمل ومقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات.

**دراسة (عبيد، 2011) غادة عبيد: بعنوان: إدارة الجودة الشاملة ودورها في تطوير مؤسسات التعليم العالي**

### **بولاية الخرطوم**

أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على إدارة الجودة الشاملة وأهميتها في تطوير مؤسسات

التعليم العالي، بالإضافة إلى التعرف على دور الجودة في تطوير أداء المدرسين والتخطيط والتعرف على أهم

مشكلات التطوير. وأيضا سلطت هذه الدراسة الضوء على دور التدريب على نظام الجودة.

مشكلة الدراسة: محاولة إيضاح أهمية الجودة في تطوير مؤسسات التعليم العالي. وقد أجري البحث في

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا لأن هذه الجامعة تتبع نظام التقويم الذاتي وضمان الجودة.

مجتمع البحث: أعضاء الهيئة التدريسية في كلية العلوم والتكنولوجيا في السودان وكلية التربية.

بلغ حجم العينة 44 فرداً ( ثلثهم إناث وثلثهم ذكور) ولم تكن العينة عشوائية وإنما قصدية. وتمت الدراسة من

خلال توزيع استبانة وأجريت مقابلات بعدها واتبع المنهج الوصفي في هذه الدراسة.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في غاية الأهمية، ولتطوير

التخطيط الإستراتيجي دور كبير في تطوير أعضاء الهيئة التدريسية. وبينت الدراسة أيضاً فروقاً ذات دلالة

إحصائية حسب متغيرات العينة: ذكور، إناث، أو حسب الخبرة والتدريب والمؤهل العلمي. ومن أهم معوقات

تطبيق إدارة الجودة الشاملة هو صعوبة تقبل التغيير ناهيك عن تأخر الإدارة العليا في فرض تطبيق الجودة في

النظام التعليمي.

## الدراسة الخامسة:

دراسة (صلاح الدين والبرطمانى، 2017) بعنوان جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس (دراسة تطبيقية)

أهداف الدراسة: البحث عن آليات مقترحة لتحقيق جودة الخدمات الجامعية بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة قابوس باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات SERVQUAL. مجتمع البحث: تم استخدام المنهج الوصفي وقد ترجمت بعض عبارات مقياس الـ SERVQUAL وتمت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من 101 أكاديمياً وموظفاً ومتدرباً بجامعة قابوس. نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن الأكاديميين والموظفين والمتدربين يصنفون مستوى الخدمات المقدمة من الجامعة بأنها خدمات على مستوى عالٍ، ولم يلحظ وجود فروق ذات دلالات إحصائية تبعاً لمتغيرات الجنس والوظيفة والمكان الجغرافي والعمر، في أبعاد جودة خدمات المركز ومع ذلك فقد تم اقتراح بعض النقاط للمحافظة على هذه الجودة والاستمرار في التطوير.

## الدراسة السادسة:

دراسة (الغيلي، 2018) بعنوان: مدى إدراك طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية لمستوى جودة الخدمات الجامعية طبقاً لمقياس جودة الخدمة SERVQUAL.

أهداف الدراسة: كما يدل العنوان فإن الغاية من هذه الدراسة هو معرفة مدى إدراك الطلبة اليمنية في جامعة العلوم والتكنولوجيا لأهمية جودة الخدمات المقدمة من الجامعة. مشكلة الدراسة: تعد هذه الجامعة أول جامعة أهلية في اليمن لذلك فهي تسعى لتلبية حاجة سوق العمل ورفع الكفاءات المطلوبة للمساهمة في بناء المجتمع، وهذا كان السبب الأساسي لسعي جامعة العلوم والتكنولوجيا في اليمن لتوفير كل ما تحتاجه من مواد تعليمية ومنشآت ومرافق بما يتلاءم مع احتياجات الطلاب.

مجتمع البحث: طلاب جامعة العلوم وقد تم توزيع استبانة على 300 مفردة عشوائية من أصل 10080 طالب وطالبة وهو العدد الإجمالي.

وقد تألفت الاستبانة من قسمين، الأول يقيس مستوى إدراك الطلاب لجودة الخدمة المقدمة، والقسم الآخر يقيس مستوى أهمية هذه الخدمات المقدمة بالنسبة للطلاب وفقا لمقياس SERVQUAL. لقد تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي لدراسة نتائج الاستبيان.

نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلى أن مستوى الجودة المقدم ضعيف وهو أقل بكثير من توقعاتهم وهذا بالتالي يؤثر على مستوى جودة الخدمات المساندة المقدمة من الجامعة.

وأیضا لوحظ وجود فروق واضحة ذات دلالة إحصائية كبيرة بين إدراك الطلاب وتوقعاتهم لمستوى الجودة المطلوب وقد ترتبت الفروق لصالح توقعات الطلاب واهتمامهم وأما بالنسبة لأبعاد الجودة فقد صنفت كالاتي: أكبر فجوة هي بعد الاعتمادية، يليها التعاطف، ثم سرعة الاستجابة، ومن ثم الأمان، وأما عن بعد الملموسية فهو يأتي أخيراً.

## 1-2-2 الدراسات الأجنبية:

### الدراسة الأولى:

رأي الطلاب في جودة الخدمة في مجال الدراسات العليا. دراسة أجريت في الهند عام 2012

(Palli, Students' Opinions of Service Quality in the Field of Higher Education, & Mamilla , 2012)

هدفت هذه الدراسة إلى قياس العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ومستوى رضا الطلاب عن جودة الخدمة المقدمة في قطاع التعليم العالي العام والخاص في الهند من حيث أبعاد الجودة الأساسية الخمسة: التوكيد (الضمان)، السلامة والأمن، الملموسية، التعاطف والاستجابة.

أظهرت النتائج رضا الطلاب عن الخدمات من حيث أبعاد الجودة التي هي السلامة والأمان، التوكيد (الضمان)، الملموسية والتعاطف ولكنهم غير راضين عن بعد الاستجابة بالإضافة إلى فروق بين متغيرات الجنس بين الإناث والذكور، لصالح الإناث.

### الدراسة الثانية:

تأثير جودة الخدمة على رضا الطلاب وولائهم: دراسة ميدانية 2018.

## **The Effect of Service Quality on Student Satisfaction and Student Loyalty: An Empirical Study, 2018**

تمت هذه الدراسة في ماليزيا وقد هدفت إلى دراسة تأثير جودة الخدمة المقدمة على رضا الطلاب وعلى وولائهم.

شارك بهذه الدراسة 1000 طالباً وطالبة من 13 جامعة وكلية موزعة في Riau في ماليزيا. وقم تم تحليل البيانات باستخدام SEM و ANOVA وقد توصلت النتائج إلى أنه يوجد تأثير إيجابي للجودة على رضا الطلاب وأيضاً أثر ايجابي للجودة على ولاء الطلاب، ولكن لم يكن هناك أي تأثير على جودة الطلاب وولائهم.

### الدراسة الثالثة:

رضا الطلاب بالنسبة لجودة الخدمة في التعليم العالي الأثيوبي

## **Student satisfaction regarding service quality at Ethiopian Public Higher Education Institutions a case study (Lodesso et. Al 2018)**

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمة المقدمة في مؤسسات التعليم العالي الأثيوبي من وجهة نظر الطلاب بناء على مستوى رضاهم وتقييم رضا الطلاب على الخدمات المقدمة من قبل مؤسسات التعليم العالي.

ولدراسة الحالة تم جمع البيانات من طلاب المرحلة الجامعية مأخوذة من 6 جامعات حكومية من أصل 31 جامعة: 250 طالباً و طالبة من كل جامعة وهذا يعني أن العينة بلغت الـ 1500 مفردة وزعت عليهم استبانة جودة الخدمة SERVQUAL وتم اتباع منهج الأهمية لتحليل البيانات.

وَدَلَّت النتائج على أن معظم العناصر التي هي من أساسيات جودة الخدمة كانت بمستوى سيئ بوجهة نظر الطلاب، وقد انعكس هذا من خلال مستوى رضا الطلاب المنخفض.

بالنتيجة خلصت الدراسة إلى توصيات بأن تحدد مؤسسات التعليم العالي الحكومية في أثيوبيا المناطق والمجالات التي لديها درجات عالية من التصورات والتوقعات بخصوص الخدمة، لكي يتم إعادة نشر بعض الموارد وتنفيذ تدابير لتحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة.

### 3-2-1- التعليق على الدراسات السابقة

لقد عرضت الدراسات السابقة الأثر الواضح لجودة الخدمات التعليمية المقدمة من المؤسسات التعليمية في رضا الطلاب. رغم أنها جمعت من شتى أنحاء العالم إلا أنها بينت أنه وبشكل عام يتحقق الرضا كلما كان أداء الخدمة الفعلي أعلى أو يساوي توقعات المستفيد. كما يمكن اعتبار الرضا مؤشراً لنجاح المؤسسة في إشباع حاجات المستفيدين، ولكن تتفاوت درجات دقة هذه النتيجة حسب الخدمات، والمكان، والمتغيرات الأخرى، وهذا وجه التشابه مع هذه الدراسة، ألا وهو قياس هذا التأثير وتحديداً بالنسبة لأبعاد الجودة الخمسة.

### الإفادة من الدراسات السابقة

بناء على الدراسات السابقة نلاحظ تبايناً في تأثير أبعاد الجودة الخمسة على رضا الطلاب، مما يظهر أهمية هذه الدراسة بتفرداها، لأنها الأولى من نوعها التي تتم على المعهد العالي للغات في دمشق، والذي يعتبر رمزاً منافساً واسماً كبيراً على مستوى الجمهورية العربية السورية. لكي يتم تسليط الضوء على ميزات هذا المعهد وتناول تقييم مستوى الأداء وتقديم الخدمات تبعاً لرضا الطلاب بشكل موضوعي، ولأجل غاية سامية وهي المحافظة على المكانة التنافسية القوية للمعهد.

## 3-1 مشكلة الدراسة

مفهوم الجودة ليس مفهوماً جديداً ولكن مفهوم جودة الخدمة التعليمية يعتبر حديثاً نسبياً ولا توجد دراسات عديدة عنه حتى الآن، وخاصة في سورية.

وبسبب ما مرت عليه بلدنا الحبيبة من أزمات فقد تراجع عدد المسجلين بالمعاهد عموماً لأسباب عديدة خارجة عن إطار هذه الدراسة، يعزى بعضها لعدم رضا الطلاب ربما عن الأداء أو المكان أو لأسباب أخرى، ولذلك وجب دراسة مستوى أداء الجودة التعليمية المقدمة من أجل ربطها بدرجة رضا الطلاب، وبالتالي السعي إلى تطوير هذا الأداء مما ينعكس إيجاباً على عدد المستفيدين (الطلاب المسجلين بالمعهد) وذلك لأن رضا الطلاب هو من أهم دلائل جودة الخدمات المقدمة بشكل عام.

ويعد هذا الموضوع ذا أهمية وطابع خاص نظراً لعمل الباحثة كمدرسة، وعضو هيئة فنية في المعهد العالي للغات، منذ ما يزيد عن عقد من الزمن شهدت خلاله كل الإنجازات والعقبات التي واجهها المعهد خلال الفترة الممتدة من 2014 حتى يومنا هذا.

ومن هنا تتبع المشكلة الأساسية للدراسة:

ما تأثير الجودة التعليمية والخدمات المقدمة في المعهد العالي للغات على رضا الطلاب؟

1-3-1 الأسئلة المتفرعة عن مشكلة الدراسة:

1- ما مستوى الجودة التعليمية في المعهد العالي للغات؟

2- ما مستوى رضا الطلاب عن الجودة التعليمية في المعهد العالي للغات؟

## 1-4 أهداف الدراسة:

دراسة الجودة التعليمية والخدمات المقدمة من المعهد العالي للغات لتحسين الأداء وزيادة الولاء.

## 5-1 حدود الدراسة:

الزمانية : فترة فصل دراسي واحد F21.

المكانية: المعهد العالي للغات في دمشق.

البشرية: مجموعات الطلاب المسجلين في دورات المعهد العالي للغات في شهر آذار عام 2022.

## 6-1 أهمية الدراسة

الوقوف على درجة تأثير كل بعد من أبعاد جودة الخدمة على رضا الطلاب والمرتبطة بالخدمات المقدمة في المعهد العالي للغات في دمشق، بغرض التركيز على الأبعاد ذات الأثر الأكبر وتعزيزها، وذلك من أجل الحفاظ على مستوى تنافسي قوي بين المؤسسات التعليمية الأخرى سواء الخاصة أو العامة ولإبقاء جامعة دمشق في مركزها المرموق، بل وفي محاولة تطويرها والسعي إلى رفع مستواها عالمياً.

## 7-1 فرضيات الدراسة:

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول الجودة التعليمية ورضا الطلاب حسب متغير الجنس.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول الجودة التعليمية ورضا الطلاب حسب متغير عدد الدورات المتبعة في المعهد العالي للغات.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول الجودة التعليمية ورضا الطلاب حسب متغير المؤهل العلمي.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول الجودة التعليمية ورضا الطلاب حسب متغير العمر.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول الجودة التعليمية ورضا الطلاب حسب متغير المستوى Level.

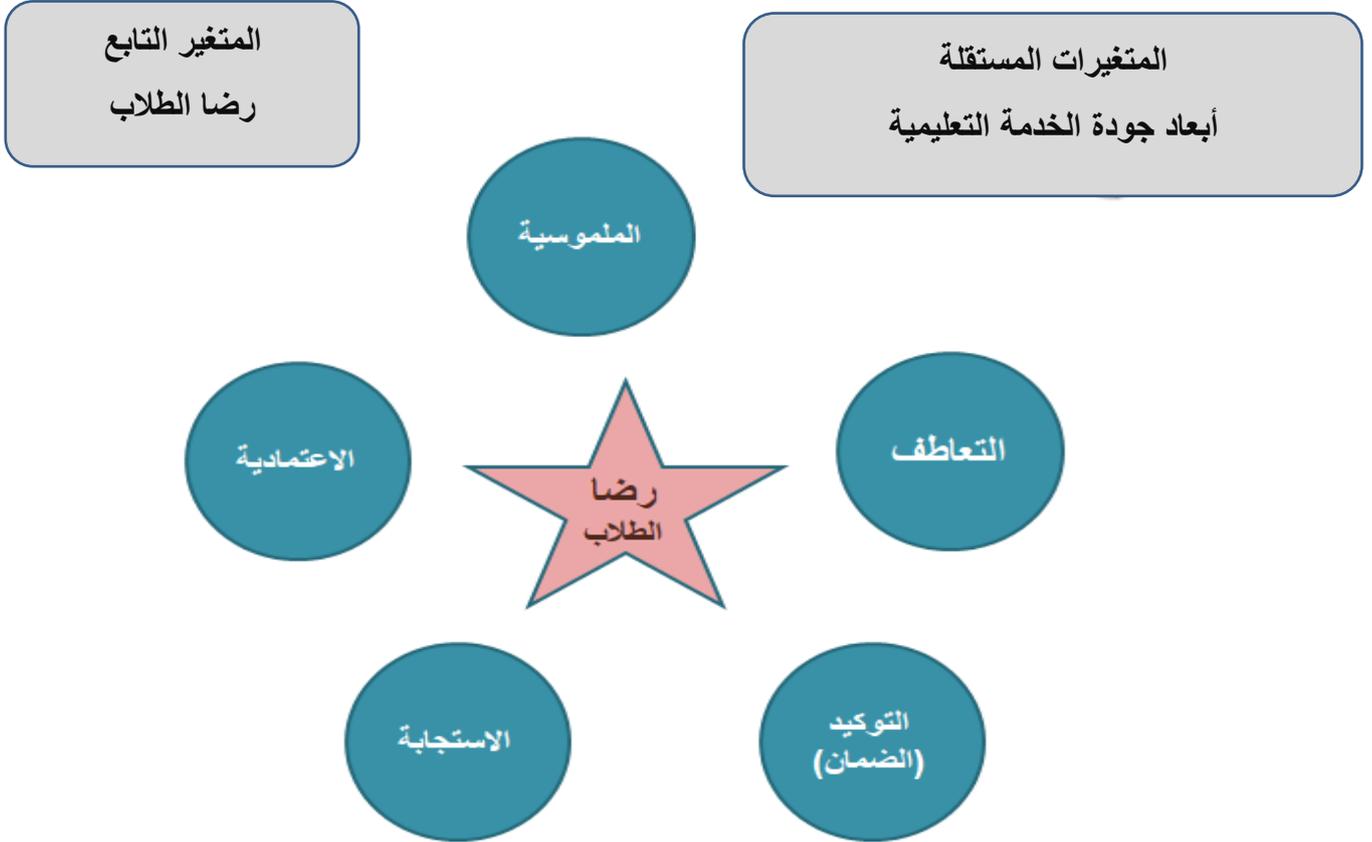
6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول الجودة التعليمية ورضا الطلاب حسب متغير طبيعة العمل.

7- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول الجودة التعليمية ورضا الطلاب حسب متغير الدراسة.

### 1-8 منهج الدراسة

تم الانطلاق من الدراسة الاستكشافية من الدراسات السابقة المشابهة نوعاً ما للدراسة الحالية ومن ثم إلى النهج الوصفي الاستقصائي من خلال توزيع استبانة مكونة من عدة أسئلة على 124 فرداً. تم توزيع الاستبانة بشكل إلكتروني يتضمن مقاييس الدراسة، ليتم بعد ذلك جمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS لغرض الوصول لنتائج تخدم أهداف الدراسة.

## 1-9 نموذج الدراسة:



رسم توضيحي 1: نموذج الدراسة

## الفصل الثاني الإطار النظري

### المبحث أول: الإطار الفكري لجودة الخدمة:

يضم هذا الفصل أهم النقاط المرتبطة بموضوع الدراسة لتسهيل إيجاد إيجابيات رابطة مع النتائج اللاحقة.

#### 2-1-1 مفهوم الخدمة

هناك عدة تعاريف للخدمة بشكل عام أهمها أنها أي فعل أو أداء غير ملموس أساساً يمكن أن يقدمه أحد الطرفين إلى طرف آخر ولا يؤدي إلى ملكية أي شيء (Kayastha، 2011) أي أنها منتج غير ملموس ناتج عن فعل أو نشاط يقدمه طرف لطرف آخر لتلبية حاجة معينة.

وبما أن الخدمة غير ملموسة (Schneider and White، 2004) فإن جودة الخدمة يعتبر مقياساً للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء، وإن الجودة التي يدركها العميل للخدمة هي الفرق بين توقعات العميل لأبعاد جودة الخدمة وبين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل (بريش، 2006). وبحسب معهد الجودة الفدرالي بالولايات المتحدة الأمريكية فإن جودة الخدمة هي: "القيام بالعمل الصحيح بشكل صحيح ومن أول مرة، مع الاعتماد على تقييم العميل في معرفة مدى تحسن الأداء" (توفيق محمد عبد المحسن ، 115)

وحسب Parasuraman et al 1988 فإن للجودة خمسة أبعاد أساسية وقد أطلق على أداة قياس جودة

الخدمة إسم SERVQUAL وهو دمج كلمتي Service and Quality

ويرى أبو النصر (2008) أن الخدمة بالمجمل يمكن أن تعرف بأنها مجموعة منافع غير ملموسة تقدمها المنظمة لعملائها، وهذا ممكن أن يكون لقاء رسوم رمزية أو من دون مقابل. أي أنها مجموعة سلوكيات إيجابية ومجموعة من الإجراءات التي تهدف إلى تحقيق عدة منافع لمتطلبات المجتمع. (أبو النصر، 2008)

وقد أثبت منذ عام 1992 العلاقة الوطيدة بين الجودة ورضا العملاء (Cronin and Taylor، 1992) كما أثبت Costa and Chaipoopirutana في (2014) بأن جودة الخدمة لها علاقة ارتباط قوية ومتوسطة مع رضا العميل وولائه. وبالنسبة للعلاقة بين أبعاد الجودة الخمسة ورضا العميل، فقد أكد Hoe and Masori وجود علاقة مباشرة بينها وبين رضا العملاء (2017).

## 2-1-2 مفهوم الجودة وأهميتها:

لقد تزايدت أهمية مفهوم الجودة مع التطور التكنولوجي والعولمة، وأصبحت المؤسسات كافة تسعى لتحقيق أكبر قدر ممكن من الجودة في تقديم خدماتها لتواكب التطورات وتواجه التحديات سواءً على الصعيد المحلي أم الدولي. وبالرغم من أن كلمة جودة تعتبر كلمة شائعة بين الناس ولكن مفهوم وتعريف كلمة جودة ليس بالسهل.

هناك عدة تعاريف للكلمة: **Quality**

إن الكلمة مشتقة من الأصل اللاتيني للكلمة *Qalitas* وتعني طبيعة الشيء أو الشخص ودرجة صلابته، وتعني الدقة والإتقان بحسب الدراركة مأمون والشلبي طارق (2002)، الجودة في المنظمات الحديثة. وعرفها بلحسن سميحة (2012) بأنها القدرة على تحقيق رغبات الزبون بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له، أي أن تكون مطابقة لمواصفات ومتطلبات الزبون. وهي طريقة منظمة لتحديد وحل المشكلات من أجل تحسين الأداء (Deming) أي أن الجودة أكثر غموضاً وأقل تحديداً في عالم التربية والتعليم العالي لأن الأمر يتعلق بجوانب إنسانية إجتماعية في النشاط البشري ومرتبطة بالقيم والأهداف الرئيسية التي تسعى إلى تحقيقها في مؤسسات التعليم العالي. (عماد الدين محد الحسن أحمد، 2013).

نظراً للنجاح الذي حققه تطبيق منهج إدارة الجودة في مختلف المؤسسات الإنتاجية والخدمية في الدول المتقدمة، وبعد أن أثبتت فعاليته في إدارة هذه المؤسسات وتحسين الخدمات والمنتجات المقدمة وبالتالي تحقيق رضا المستفيدين منها، كل هذا زاد من أهمية مفهوم وتطبيق الجودة الشاملة كأسلوب إداري متميز في المؤسسات التعليمية، وهذا ما جعله محط دراسات عديدة لإيجاد أفضل استثمار له. وهذا ليس حكراً على الإدارات في هذه المؤسسات التعليمية وإنما لإكساب الطلاب المهارات المطلوبة لتجعلهم قادرين على المنافسة على المستوى المحلي والعالمي، ولتحسين مستوى الأداء وتوظيف التكنولوجيا المتطورة في التعليم العالي ليصبح ذا وظيفة اجتماعية مساندة لتطورات الحياة الاجتماعية وللمساهمة في تطور المجتمع.

إذاً فإدارة الجودة الشاملة هي منهج إداري شامل ومتكامل أساسه:

- العمل الجماعي ومشاركة جميع العاملين.

- التحسين المستمر للعمليات المختلفة.

- الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.

## **2-1-3 جودة الخدمة في التعليم العالي**

لمفهوم جودة خدمات التعليم العالي تعاريف عديدة، وعلى الرغم من ذلك فإن معظم الدراسات تشير إلى أنه من الصعب إعطاء تعريف دقيق ومعنى جازم لما تعنيه الجودة في التعليم، ولكن من بعض التعاريف ما قدمه محجوب بأنها: "تحقيق مجموعة من الإتصالات بالزبائن (الطلبة) بهدف إكسابهم المعارف والمهارات والاتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الأطراف المستفيدة" (فيصل، ص 105) ويعرف عصام الدين جودة خدمات التعليم العالي بأنها: "تطابق المخرجات مع مستويات الأداء القومية وأن تلبية حاجات المستفيدين كماً وكيفاً" (عبد الجواد، 2000، 73).

## المبحث الثاني: مفهوم رضا الطلاب وأهمية الدراسة:

### 2-2-1 مفهوم الرضا والتعليم

كما أنه من الصعب إيجاد تعريف دقيق لمفهوم جودة الخدمة، كذلك هو الأمر بالنسبة لرضا العملاء. فقد اعتمد علم التسويق على مبدأ تلبية احتياجات الزبائن عن طريق فهم احتياجاتهم أولاً ومن ثم تلبية رغباتهم. وقد حاول العديد تعريف المفهوم مثل (Armstrong and Kotler، 2011) حيث عرفه بأنه إدارة علاقات مربحة مع الزبون. و أيضاً: إنه مشاعر الزبائن بالسعادة أو خيبة الأمل الناتجة عن مقارنة توقعاتهم عن الخدمة مع الخدمة التي يحصلون عليها، فإذا كانت الخدمة التي يحصل عليها الزبون أقل من التوقعات يصبح الزبائن غير راضين، أما إذا حصل الزبون على خدمة أفضل من التوقعات يصبح الزبائن راضين عن الخدمة المقدمة لهم".

إن رضا العميل عن منتج أو خدمة معينة هو المقياس الرئيسي لنجاح الشركة أو المؤسسة المقدمة لهذا المنتج أو الخدمة ومفتاح رفع مستواها التنافسي على المدى الطويل (Klee،Thurau، 1977)، كما أنه بالمختصر يتمثل بمدى إدراك الزبون لمستوى تلبية طلباته واحتياجاته مقارنة بما قدمه من تضحيات كالمال والجهد والوقت، ويتم قياس هذا بمقارنة النتائج أو المنافع المتوقعة من استخدام السلعة أو الخدمة مع النتائج أو المنافع التي يختبرها الزبون عند شراء السلعة أو الخدمة واستهلاكها. (المصطفى، 2013، 12).

### 2-2-2 الجودة ودور الطالب:

الجودة في التعليم تسعى إلى إعداد الطالب بسمات معينة تجعله قادراً على معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة والتقدم التكنولوجي الهائل، بحيث لا ينحصر دوره فقط في اكتساب المعرفة والإصغاء، ولكن في عملية التعامل مع المعرفة والاستفادة منها بالقدر الكافي لخدمة عملية التعلم وهذا يتطلب إنساناً بمواصفات معينة لاستيعاب كل ما هو جديد ومتسارع والتعامل معها بفاعلية، إنساناً يتسم بالمرونة وحب المعرفة والقدرة على متابعة المتغيرات، مما يتطلب تحولاً كبيراً في دور المؤسسة التعليمية

والمعلم الذي فرضت عليه جوانب جديدة في دوره يجب عليه القيام بها لتربية الطلاب تربية تتناسب ومتغيرات العصر وتحقيق الجودة (الموسى، 2000)

### فمن أدوار الطالب لتحقيق الجودة ما يأتي:

- المشاركة الفعالة في الفصل (الصف).
- التدريب على تحمل مسؤولية تعلمه ومسؤولية تحقيق رسالة صفه.
- المشاركة مع الطلاب للوصول إلى ما فيه فائدة للجميع.
- التخطيط لعمله الإجرائي والتشاور مع معلمه عن أهدافه الشخصية.
- المشاركة مع الطلاب في إيجاد المتعة والإثارة في التعلم.
- العمل بكفاءة في مجموعات العمل والتفاعل الإيجابي بين أعضاء المجموعة.
- العمل على اكتساب القدرة على حل المشكلات.
- ممارسة التقويم الذاتي من خلال جمع وتوثيق وتسجيل المعلومات بعد تنفيذ أي نشاط.
- احترام وتقدير مواهب وقدرات وآراء جميع الطلاب.

كما أنه لتحقيق الجودة التعليمية ينبغي على الطالب أن يكون قادراً على: (عزة جلال مصطفى، 2010)

- 1-التواصل مع الآخرين واستقبال ونقل المعلومات بكفاءة.
- 2-الفهم والتحليل والتقويم للمعلومات التي تقدم له وتطبيقاتها الحياتية والعملية.
- 3-التعامل مع الكمبيوتر وإجراء التطبيقات المختلفة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات.
- 4-الوعي بالتطورات العلمية والتكنولوجية.
- 5-امتلاك مهارات التفكير المنطقي والنقدي والابتكاري والقدرة على حل المشكلات.
- 6-اتخاذ القرارات المتعلقة بذاته ومجريات حياته.
- 7-التعاون والتنافس وتقبل الرأي الآخر.

8-امتلاك المهارات الضرورية للاستمرار في التعلم مدى الحياة.

### 2-2-3 رضا العملاء

يرتبط إرضاء العملاء ارتباطاً مباشراً باحتياجات العملاء وتحدد بدرجة تلبية الاحتياجات أي التمتع في حالة المطابقة أو خيبة الأمل من التباين وفق (Hill et al. 2007). وأضاف (Kotler et al (2013) أنه محدد سلفاً بكيفية تلبية توقعات الزبون. وبكلمات أخرى أورد (Kotler & Keller (2012) الرضا على أنه شعور الشخص بالمتعة أو خيبة الأمل الناتج عن مقارنة الأداء المتصور (أو النتيجة) للمنتج بالتوقعات.

وبحسب (Khadka & Maharjan (2017) رضا العملاء ديناميكي ونسبي والفكرة التي تركز على العملاء هي وحدها القدرة على مساعدة الشركات على تحسين مستوى الرضا وإبقاء العملاء حقيقيين، على العكس من ذلك، إذا قام المنافسون بتحسين مستوى إرضاء العملاء، فإن ذلك قد يخسر عملاء الشركات.

مما سبق يمكننا القول إن رضا العملاء في القطاع الخدمي مفهوم نسبي يرتبط بخصائص الخدمة بحد ذاتها والتصورات المسبقة المتعلقة بما تخدمه، وبما تشعبه من رغبات، والمنفعة المتحققة، وطريقة تقديم هذه الخدمة، ومن ناحية أخرى يرتبط بالإستجابات العاطفية للعملاء. كما أن تحقيق رضا العملاء في القطاع الخدمي هو تلاقي لتوقعات العملاء مع جودة الخدمة المقدمة التي تلبى احتياجاتهم.

### 2-2-4 أهمية رضا العملاء

الرضا هو الوصول إلى درجة القبول والموافقة والإعجاب والارتياح بين ما يريده الفرد وبين ما يحصل عليه في موقف معين، كما أن توفير خدمات تعليمية بجودة مطلوبة تحقق درجات من رضا الطلبة، والذي ينعكس على مستواهم العلمي بشكل مباشر زيادة على الأطراف الأخرى المستفيدة من تلك الخدمات، ولعل أحد أهم أسباب الاهتمام بمؤشرات جودة العملية التعليمية هو لرفع وتحسين مخرجاتها، وهذا ما تؤكدُه المواصفات القياسية، والتي من أهم سماتها التركيز على ملتقى الخدمة، مما يدعو إلى تبني أساليب واضحة لمعرفة درجة رضا

الطلبة نحو الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة، وعن أداء الجامعة ودرجة إستجابتها لمتطلبات وحاجات الطلبة. (جامعة الأزهر، 2021).

ويُنظر إلى رضا العملاء على أنه يؤثر على نوايا وتصرفات إعادة الشراء، مما يؤدي بدوره إلى إيرادات المنظمة وأرباحها في المستقبل (Tu et al, 2013).

وبحسب Armstrong et al (p7) "يشكل الزبائن توقعات بشأن القيمة والرضا اللذين ستقدمهما مختلف العروض السوقية ويشترون وفقاً لذلك. الزبائن الراضون يشترون مرة أخرى ويخبرون الآخرين عن تجاربهم الجيدة. فالزبائن غير الراضين كثيراً ما يتحولون إلى منافسين ويغيرون المنتج الأصلي إلى الآخرين".

المسوقون يجب أن يكونوا حذرين لتحديد المستوى الصحيح من التوقعات. وإذا كانت التوقعات منخفضة للغاية فإنها قد ترضي من يشترون ولكنهم قد يفشلون في اجتذاب ما يكفي من المشتريين. وإذا ما وضعوا توقعات عالية للغاية، فإن المشتريين سيخيب أملهم. وتشكل قيمة العملاء ورضا العملاء لبنتي بناء رئيسيتين لتطوير وإدارة علاقات العملاء من أجل:

- كسب ثقتهم وولائهم.
- تحقيق الحصة السوقية المستهدفة والتنافس بسوق العمل وبالتالي نجاح أكثر للمؤسسة وأرباح أكثر.
- تحقيق البقاء والاستمرارية والتطور.

## 2-2-5 مراحل تحقيق الرضا:

مراحل تحقيق رضا العميل:

- 1- فهم حاجات العميل: يتطلب من القائمين على وظيفة التسويق التتبع الدائم للسلوك الشرائي للعملاء لتحديد العوامل المؤثرة فيه وبالتالي الإلمام ومعرفة حاجاتهم وتطلعاتهم.
- 2- التغذية العكسية للعميل: ومن خلال هذه المرحلة تستعمل المؤسسة جملة من الطرق والأساليب لتعقب آراء العملاء واتجاهاتهم حول منتجاتها بقصد معرفة آرائهم وتطلعاتهم.

3- القياس المستمر لرضى العميل: من خلال المقابلات والاستقصاءات وغيرها من الأدوات التي يجب على المؤسسة القيام بها باستمرار لمعرفة التغييرات الحاصلة في آراء العملاء من أجل العمل على تحقيق رضاهم باستمرار. (جاسم، محمود ويوسف، 2010، 88)

## 2-2-6 محددات الرضا:

هناك عاملان أساسيان لتحديد الرضا هما: التوقع والإدراك

وهذا يعني المقارنة بين التوقعات والمدركات (النتائج).

وفق (Razak & Nirwanto (2016 فإن رضا العملاء هو رد فعل العملاء في شكل تقييم بعد شراء بعض السلع أو الخدمات مقارنة مع توقعات العملاء. يقاس رضا العملاء باستخدام توقعات العملاء مع أداء السلع أو الخدمات التي يمكن أن تلبي احتياجات هؤلاء العملاء ورغباتهم .

## المبحث الثالث: تأثير جودة الخدمة في رضا الطلاب

### 2-3-1 أبعاد الجودة في التعليم العالي:

تسعى المؤسسات الخدمية إلى تطوير جودة الخدمات التي تقدمها لكي تتلاءم مع توقعات العملاء وتلبية احتياجاتهم، وهو ما يفرض عليها التعرف على الأبعاد التي يلجأ إليها العملاء للحكم على جودة الخدمة المقدمة إليهم، وتحديد الأهمية النسبية لهذه الأبعاد. ولذلك على مؤسسات التعليم العالي تحديد الأبعاد الأساسية ذات الصلة الوثيقة بالعملية التعليمية وحاجات الطلاب لدخول سوق العمل، كما ينبغي عليها كذلك صياغة وتنفيذ الخطط الكفيلة بتكريس وتحقيق كل بعد من هذا الأبعاد بدرجة كفاءة عالية. وهذه الأبعاد هي:

#### **1- الملموسية: Tangibility**

ويشير هذا المعيار إلى التسهيلات المادية المرتبطة بالخدمة المقدمة والمعدات ومظهر العاملين، ووسائل الاتصال، ومستوى التكنولوجيا؛ فالزبون يقيم الخدمة بالاعتماد على ما يشاهد (أجهزة، معدات، أفراد، مرافق مادية... إلخ)

ومثال على هذه المظاهر المادية: القاعات الدراسية، المظهر العام للعاملين في المكان، مختبرات الكمبيوتر، الأدوات التعليمية ووسائل الإيضاح، الكتب... إلخ. بالإضافة إلى المرافق والحدائق والخدمات الجانبية المقدمة.

#### **2- الاستجابة: Responsiveness**

يركز هذا البعد على تحقيق الاستجابة العالية والسريعة للتغيرات في بيئة المؤسسات التعليمية وهذا يتطلب منها امتلاك المرونة الكافية للاستجابة لهذه التغيرات ومن أهمها تلك التي تطرأ على البيئة، والتغيير في الاحتياجات سوق العمل، والتغير في منظومة التطور الاقتصادي والاجتماعي. ولا تقتصر الاستجابة العالية والسريعة على عناصر البيئة الخارجية بل تركز أيضاً على متطلبات البيئة التعليمية الداخلية، ولتحقيق ذلك يجب توفر الكادر الأكاديمي والكادر الإداري الكفاء وتوفير جميع التسهيلات والمستلزمات المادية

وغير المادية، التي تكفل استمرار العملية التعليمية دون توقف، وبأكبر قدر من الجودة والكفاءة. ووضع خطط لسير العملية التعليمية للطالب طيلة فترة دراسته، دون خلل في عملية إرشاد الطالب لكي لا يفسح المجال لأي مشكلة أو عائق يقف في وجه تقدم الطالب. وهذه مسؤولية مشتركة بين الجميع: الأكاديميون (الأساتذة)، الطلاب، الموظفون، الإداريون وغيرهم. فهي باختصار تدل على الرغبة بمساعدة العملاء وتقديم خدمة سريعة.

### 3- التعاطف: Empathy

وتعني الاعتناء والاهتمام الذي تقدمه الشركة للزبائن وإدراك حاجات ورغبات العميل (الطالب) وتوقعاته، وتزويده بالعناية الشخصية الكافية. لأن العملاء لا يهتمون بمضمون خطط أو سياسات المنظمة أو المؤسسة بقدر ما يهتمون بالطريقة التي تعاملهم بها، ولتحقيق هذا البعد ينبغي التركيز على فهم الطالب الجامعي وإدراك حاجاته التعليمية، ويندرج ضمن هذا البعد أيضا الاستماع إلى شكاوى الطالب ومشكلاته طيلة فترة الدراسة، والعمل على إيجاد الحلول وكذلك الاستماع إلى مقترحاته ومناقشة إمكانية تبنيها بصورة جزئية أو كلية.

وأیضا من المهم توفير مناخ إيجابي لتقديم الخدمة يظهر الاهتمام بالعميل (الطالب)؛ لتفادي خسارة العميل غير الراضي؛ مما يؤدي إلى التزام الإدارة برضا العميل وربطه بالمؤسسة وبالتالي تحقيق ولاءه لهذه المؤسسة. يجب أن يكون الجو السائد هو جو الاحترام المتبادل والتعامل الحسن الذي يستند على الأسس الأخلاقية والتنظيمية والمهنية التي تحفظ لكل فرد مكانته واحترامه سواء مدرس أو إداري أو حتى طالب، لأن هذه السلوكيات تنعكس على سمعة الجامعة ومكانتها التنافسية في سوق العمل. ومما يساعد على تحقيق هذا هو قدرة المؤسسة التعليمية على شرح الخدمة المقدمة وإعطاء إطار زمني واضح ودقيق نسبياً لعرض مصداقيتها ودقة أدائها.

#### 4- الاعتمادية: Reliability

القدرة على تقديم الخدمة الملتزم بتقديمها والتي يمكن الاعتماد عليها وبدقة. وينبغي على المؤسسات التعليمية تقديم خدماتها التعليمية بصورة مميزة تعكس درجة عالية من الاعتمادية والثبات على تقديم الخدمات بالمستوى المطلوب. لذلك يجب على هذه المؤسسات والجامعات تحديداً أن توفر خدماتها بصورة صحيحة ودرجة عالية من الثبات لتبقي على درجة جودتها الذي ينعكس بدوره على فاعلية الخدمات المقدمة وعلى الأداء الجامعي ككل. ولتحقيق هذا لا بد من توفير المهارات والخبرات الأكاديمية والإدارية التي تجعلها تقدم خدماتها بكفاءة وجدارة عالية. إذاً التقييد بالمواعيد والوعود من حيث عملية تقديم الخدمات التعليمية وتقديم الخدمة بشكل صحيح بدون أخطاء، بالإضافة طبعاً لتقديم معلومات دقيقة وواضحة هي أهم نقاط الاعتمادية.

#### 5- التوكيد (الضمان): Assurance

بحسب (عماد أبو الرب و آخرون، 2010 ، 205) فإن معرفة الموظفين وقدرتهم على إلهام الثقة والأمان للزبائن، وهي القدرة على أداء الخدمة الموعودة بطريقة دقيقة ويمكن الاعتماد عليها. أي الوفاء بالتزامات الجامعة تجاه الطلاب ويعرب عن مدى اقتناع العميل بمهارة وخبرة مقدم الخدمة (الأساتذة المحاضرون) وأمانة كافة البيانات والمعلومات التي يحصل عليها. وتسعى المؤسسات التعليمية لاستقطاب الطلبة من خلال إعلانات مختلفة على وسائل الإعلام، أو تلجأ للكلام المنقول من المستفيدين *by word of mouth* حول تجربتهم الإيجابية التي تظهر تميزاً لإدارة وكوادر أعضاء هيئة التدريس، وبرامجها التعليمية الحديثة؛ ومصداقيتها في تحقيق وعودها. إذا الشعور بالأمان في التعامل والثقة بمقدمي الخدمات وخلق الخدمة التعليمية من الشك بالإضافة إلى امتلاك أعضاء الهيئة التدريسية المعرفة الأكاديمية والمهارات اللازمة لتقديم الخدمة التعليمية هي جوهر التوكيد (الضمان).

## الفصل الثالث

### منهج وإجراءات الدراسة

#### 3-1 تمهيد:

تناولت الباحثة في هذا الفصل توضيح الجانب الميداني للدراسة ويتضمن تحديد منهج الدراسة والمجتمع الأصلي وعينته، وخطوات إعداد أداة الدراسة، وقياس صدقها وثباتها وخطوات تطبيقها، والأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات.

#### 3-1-1 نبذة عن التعليم في جامعة دمشق والمعهد العالي للغات

##### جامعة دمشق:

إن جامعة دمشق غنية عن التعريف وهنا لمحة عن تاريخها:

جامعة دمشق هي كبرى الجامعات السبعة القائمة في القطر العربي السوري وأقدمها، وهي الجامعة الأم التي ترجع نشأتها الأولى إلى مستهل القرن العشرين، وقد دخلت في العقد العاشر من عمرها وهي لا تزال ماضية في رفع راية الفكر والعلم والمعرفة غير متوانية أو مترددة، وهي لشد ما تحرص على أن تقبس من نورها وتنهل من معينها الأجيال العربية من جميع أقطار الوطن العربي وكذلك الطلبة الأجانب، وإذا كانت جامعة دمشق تقف اليوم شامخة عالية البنين متكاملة الكليات فإنها بدأت السير في دربها الطويل بخطوات متأنية، ثم تسارعت خطواتها لتحقيق من التقدم والتوسع ما تزهو به وتفخر.

إن تاريخ أي جامعة لا ينفصل عن تاريخ بلدها، فلأحداثه ووقائعه دورها الكبير في هذا التاريخ، وقد ترك تاريخ سورية الحديث آثاره وبصماته على مسيرة جامعة دمشق فلأحداثه ووقائعه دورها الكبير في هذا التاريخ، وقد ترك تاريخ سورية الحديث آثاره وبصماته على مسيرة جامعة دمشق، وهي أقدم جامعة حكومية في الوطن العربي حيث يعود تأسيسها إلى 1901 حيث بدأت كمدرسة طبية وبدأت تتطور تدريجياً حتى وصلت إلى ما هي عليه حالياً (جامعة دمشق، 2022).

## المعهد العالي للغات:

تم إحداث المعهد العالي للغات عام 1995 كمركز لتعليم اللغات، ومن ثم تحول إلى المعهد العالي للغات بموجب المرسوم رقم (384) تاريخ 2006/10/15 كأحدى المؤسسات التعليمية في قطاع التعليم العالي في مجال تعليم اللغات، ويهدف إلى رفد مؤسسات التربية والتعليم وسوق العمل بالخريجين المؤهلين في مجال تعليم اللغات وتعلمها في العملية التعليمية والأبحاث العلمية وإلى التواصل مع آخر مستجدات العلم في العالم في مجال تعليم اللغات.

لجامعة دمشق نشاطات عدة من بينها معاهد للتعليم العالي موزعة في عدة محافظات. ولأجل هذه الدراسة تم تسليط الضوء على المعهد العالي للغات الموجود في دمشق.

يقدم هذا المعهد خدمات عديدة ومتنوعة كالاختبارات الوطنية، امتحانات القيد بالماجستير، امتحانات تعيين وتأصيل، امتحانات دكتوراه وغيرها العديد من الخدمات كامتحان أوكسفورد الذي أصبح بديلاً عملياً للاختبارات الدولية مثل TOEFL و IELTS التي أصبحت مرهقة مادياً للطلاب.

عدا عن هذه النبذة من الخدمات فإن المعهد معروف بشهرته بتدريس عدة لغات أهمها الإنكليزية والعربية لغير الناطقين بها، والفرنسية، والألمانية، والإسبانية، والصينية، والآرامية وغيرها. ويوجد برامج تأهيل وتدريب مدرسي لغات وبرامج ماجستير وغيرها.

### 3-1-2 منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي الذي يفيد في رصد ظاهرة الدراسة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها وطبيعة العلاقات فيما بينها، أو التعبير الكمي الذي يعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار أو حجم الظاهرة كما أن هذا المنهج يساعد في الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات حول هذه الظواهر، ودراسة العلاقات الارتباطية بين المتغيرات (ميلاد والشماس، 2012، 86).

### 3-2 المجتمع الأصلي للدراسة:

يقصد بالمجتمع الأصلي للدراسة بأنه المجال الذي يهتم الباحث بدراسته والتعرف على خواصه، وهو مجموعة العناصر أو الأفراد الذين ينصب عليهم الاهتمام في الدراسة وبمعنى آخر هو جميع العناصر التي تتعلق بها مشكلة الدراسة (بدر وعبابنة، 2007، 15-20)

وقد تمثل المجتمع الأصلي للدراسة بجميع طلاب المعهد العالي للغات المسجلين في دورات تعليم اللغة الإنكليزية في الدورة المتاحة بأذار 2022 والذي بلغ عددهم الاجمالي حوالي ال 300 طالباً وطالبة.

### 3-3 عينة الدراسة:

تم سحب عينة بالطريقة العرضية المقصودة من مجتمع الدراسة بلغ عددها (124) طالباً وطالبة وهذه العينة تعد "واحدة من أهم إجراءات المعاينة لأنها أكثر تمثيلاً للإجراءات المستخدمة في هذا النوع من الدراسات، والعينة العرضية تسحب من فئة مناسبة أو متوافرة، والعينة المختارة بموجبها ليست أفضل الفئات بل أكثرها توافراً" (عبيدات، 2004، 191).

### 4-3 خصائص أفراد عينة الدراسة:

وفيما يلي عرض لتوزيع أفراد الدراسة والتكرارات والنسبة المئوية لهم حسب متغيرات الدراسة:

#### 1-4-3 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

جدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	العينة	النسبة %
الذكور	44	35.5
الإناث	80	64.5
المجموع	124	100

نستنتج من الجدول السابق أن نسبة الإناث هي ضعف نسبة الذكور تقريباً لأن النسبة هي 35.5% ذكور الى 64.5% إناث كما هو موضح أعلاه.

#### 2-4-3 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى Level

جدول (2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى

متغير الدورات المتبعة	العينة	النسبة %
Elementary	12	9.7
Pre-intermediate	33	26.6
Intermediate	40	32.3
Upper intermediate	27	21.8
Advanced	12	9.7
المجموع	124	100

نستنتج من الجدول السابق أن معظم الطلاب يدرسون المستوى المتوسط وفروعه الثانوية، أي المتوسط الأعلى والمتوسط الأدنى بنسبة 32% للمتوسط، و26% للمتوسط الأعلى، و21% للمتوسط الأدنى. بينما المستويات العليا والدنيا فقد حصلت على النسبة الأقل، وهي 9% ربما لأن معظم الطلاب يحتاجون الى أن يكون مستواهم اللغوي جيد بما يكفي للتواصل و الدراسة.

### 3-4-3 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

جدول(3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة %	العينة	المؤهل العلمي
0.4	5	ثانوي
63.7	79	جامعي
32.3	40	دراسات عليا
100	124	المجموع

نستنتج من الجدول السابق أن معظم الطلاب المسجلين في المعهد هم طلاب جامعيين حوالي 63% وهذا متوقع نظرا لموقع المعهد في الحرم الجامعي، أما الفئة من الطلاب الذين يتابعون في الدراسات العليا فهم بنسبة 30%، وعدد قليل جدا من الطلاب الذين أنهوا مرحلة الدراسة الثانوية 0.4 %، وهم فقط 5 أفراد من أصل العينة التي هي 124 فرداً.

### 4-4-3 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

جدول(4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	العينة	النسبة %
24-18	53	42
34-25	44	35.5
+35	27	21.8
المجموع	124	100

نستنتج من الجول السابق أن معظم الطلاب هم من الفئة العمرية بين 18 - 24، وهذه الفئة العمرية للطلاب الجامعيين، وبالتالي هذا يؤكد أن معظم رواد المعهد العالي للغات هم فئة الشباب الجامعيين، يليها الفئة الأكبر عمراً بين 25 - 34، والنسبة الأقل تعود للأشخاص الأكبر عمراً أي فوق الـ 35 سنة.

### 5-4-3 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد الدورات المتبعة

جدول(5) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد الدورات المتبعة

الدورة	العينة	النسبة %
أول دورة	23	18.5
ثاني دورة	38	30.6
طالب بعد انقطاع أكثر من شهرين	12	9.7
طالب مستمر لأكثر من 3 دورات	50	40.3
المجموع	50	100

نلاحظ من الجدول السابق أن الطلاب قد اتبعوا على الأقل دورة دراسية واحدة، ومعظم من باشر بالدورات قد استمر، لأن العدد يزداد للطلاب المستمرين لاكثر من دورة. حيث بينت النسب أن النسبة الأكبر 40% من الطلاب هم المستمرون لأكثر من ثلاث دورات، و30% للذين يداومون في الدورة الثانية بالمقارنة مع المستجدين 18%، و لوحظ أن النسبة الأقل 9% تعود للطلاب المنقطعين لسبب ما، والذين عاودوا الالتحاق بالدورات بعد انقطاع أكثر من شهرين أي دورتان.

### 6-4-3 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير طبيعة العمل

جدول (6) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير طبيعة العمل

النسبة %	العينة	طبيعة العمل
50.0	63	طالب
15.3	19	موظف قطاع عام
19.4	24	موظف قطاع خاص
14.5	18	أعمال حرة
100	124	المجموع

نلاحظ من الجدول السابق أن معظم المسجلين في المعهد هم طلاب جامعيين 50%، وهذا يبرر النسب المتناسية مع الفئة العمرية، تليها فئة موظفي القطاع الخاص بنسبة 19%، و من ثم موظفي القطاع العام والأعمال الحرة بنسبة 15% تقريباً.

### 3-5 تصميم أداة الدراسة

تمثلت أداة الدراسة باستبانة قامت الباحثة بإعدادها بهدف قياس أثر جودة الخدمة التعليمية في رضا طلاب المعهد العالي للغات (الملحق 1).

#### **3-5-1 خطوات إعداد الاستبانة:**

1. الاستفادة من خبرة الباحثة السابقة في مجال التعليم والتدريس في المعهد منذ عام 2004.
2. الاستفادة من مراجعة الدراسات السابقة ذات الارتباط بموضوع الدراسة والتي تم عرضها في الإطار النظري والدراسات السابقة.
3. الاستفادة من الإطار النظري المرتبط بنفس المجال (جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب).

#### **3-5-2 التصميم الأولي للاستبانة:**

تألفت الاستبانة في صورتها الأولية من قسمين:

1- القسم الأول: يشمل مقدمة الاستبانة التي تضمنت تحديد هدف الاستبانة، والحث على التعاون مع الباحثة، وبيان آلية الإجابة عنها، والتأكيد على سرية المعلومات التي يعطيها المُجيب؛ لأن غايتها الدراسة العلمي فقط، وتدوين البيانات الشخصية للمجيب، وهي: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، عدد الدورات التي التحق بها و ال LEVEL و هو يدل على مستوى الصف بحسب توزيع المستويات في المعهد العالي للغات.

2- القسم الثاني: ويتضمن أبعاد الاستبانة ومجالاتها، ويتألف من (28) عبارة موزعة في بعدين رئيسيين

هما:

البعد الأول: الجودة التعليمية: ويتضمن هذا البعد خمسة مجالات (أو أبعاد متضمنة للجودة التعليمية بحسب ما ذكر بالقسم النظري مفصلاً) ويضم كل مجال نمطاً من أنماط الجودة، كما يتألف كل نمط من مجموعة من العبارات التي تمثل المؤشرات الدالة على الجودة التعليمية.

وذلك كما يأتي:

الملموسية: وتضمن هذا المجال (4) مؤشرات دالة على الجودة التعليمية في هذه المجال.

الاستجابة: وتضمن هذا المجال (3) مؤشرات دالة على الجودة التعليمية في هذه المجال

التعاطف : وتضمن هذا المجال (4) مؤشرات دالة على الجودة التعليمية في هذه المجال.

التوكيد (الضمان): وتضمن هذا المجال (3) مؤشرات دالة على الجودة التعليمية في هذه المجال.

الاعتمادية: وتضمن هذا المجال (4) مؤشرات دالة على الجودة التعليمية في هذه المجال.

البعد الثاني: رضا الطلاب: ويتضمن هذا البعد (10) عبارات تمثل رضا الطلاب عن هذه الخدمات

المقدمة حسب المعايير الدروسة.

جدول (7) أبعاد ومكونات وعبارات الاستبانة

أبعاد الاستبانة	المجالات	عدد العبارات
البعد الأول الجودة التعليمية	الملموسية	4
	الاستجابة	3
	التعاطف	4
	التوكيد (الضمان)	3
	الاعتمادية	4
البعد الثاني رضا الطلاب		10
المجموع		28

### 3-5-3 صياغة عبارات الاستبانة:

جاءت عبارات الاستبانة بصيغة سلوكية مباشرة توصل إلى الاستجابة بشكل مباشر، وبصيغة واضحة وسهلة،

ولا تقبل التأويل أو التفسير، وهي مؤشرات دالة على كل من الجودة التعليمية وفق أبعادها ورضا الطلاب عنها

بحيث يجيب المفحوص عنها فيما إذا كانت تنطبق عليه.

### 3-5-4 وضع معيار للحكم على أثر الجودة التعليمية في رضا الطلاب

اعتمدت الباحثة الشكل المغلق للاستبانة المعتمد على اختيار الإجابة من خمسة تقديرات، وطلب من المفحوصين إبداء رأيهم بكل (عبارة) من عبارات الاستبانة، حسب سلم خماسي الدرجات، أعلى درجة فيه (5) تقابل موافق بشدة، و(4) تقابل موافق، و(3) حيادي و(2) تقابل غير موافق و (1) تقابل غير موافق بشدة، وذلك للحكم على الجودة التعليمية ورضا الطلاب.

ثم قامت الباحثة بحساب متوسط الوزن النسبي حسب فئات تدرج المقياس الخماسي فيها، وذلك بحساب طول الفئة فأعطيت كل درجة من الدرجات قيمةً متدرجة وفق فئات المقياس الخماسي وبعد ذلك قامت الباحثة بتحويل فئات المقياس الخماسي بعد تطبيق الاستبانة على الطلاب إلى ثلاث فئات (موافق، متوسطة، غير موافق) مستخدمةً القانون الآتي:

طول الفئة = أعلى درجة للاستجابة في الاستبانة - أدنى درجة للاستجابة في الاستبانة

عدد الفئات

$$\text{طول الفئة} = (3-1) = (3 \div 4) = 1.33 \text{ وهي طول الفئة}$$

(بدر وعبابنة، 2007، 33)

وكلما ارتفعت درجات الطلاب كلما دل على الجودة العالية والرضا المناسب، والجدول (8) يبين فئات الاستجابة وتقديرات الحكم:

### جدول (8) معيار الحكم على الجودة التعليمية ورضا الطلاب

فئات الاستجابة	القيمة المعطاة وفق المقياس الخماسي	فئات قيم المتوسط الحسابي لكل درجة
غير موافق	1	من 1 - 2.33
متوسطة	3	2.34 - 3.67
موافق	5	3.68 - 5

### 3-5-5 التحقق من صدق الاستبانة:

يقصد بالصدق: قياس الاستبانة لما وضعت لقياسه، ويشير إلى الدرجة التي تقيس ضمنها الاستبانة ما يفترض أن تقيسه واعتمدت الباحثة في تقدير صدق الاستبانة طرائق حساب الصدق الآتية:

**صدق المحتوى:** يعرف صدق المحتوى بأنه: جودة تمثيل الاستبانة للمواقف أو الجوانب التي تقيسها، ومدى مطابقتها مضمون الاستبانة ومحتواها لمجال السلوك المطلوب قياسه، والتأكد من أن جميع الجوانب الأساسية في محتوى الوظيفة المراد قياسها قد غطيت في عبارات الاستبانة" (ربيع، 2008، 117) وهذا النوع من الصدق يتضمن أنواع الصدق كافة وصدق المحتوى هو دليل على درجة تمثيل المحتوى، وللتحقق من صدق المحتوى قامت الباحثة بدراسة بنود الاستبانة وتفحصها ومراجعة التوازن بين ما تشمله بنود الاستبانة المعدة والمجالات التي تشملها ومدى تمثيلها لما وضعت لقياسه وذلك للتأكد مما إذا كانت الاستبانة بكلبيتها عينة ممثلة لمحتوى الموضوع ومجال السلوك الذي يراد قياسه حيث إن "هذا النوع من الصدق لا يتطلب استخدام عمليات إحصائية أو إجراءات تجريبية بل يتطلب التحليل المنطقي والفحص المنظم لمحتواها بعناصرها وبنودها كافة" (ميخائيل، 2001، 259). وبعد التأكد من سلامة هذه المعطيات، لجأت الباحثة إلى التحكيم، إذ قامت بعرضها في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين (أساتذة جامعيين) لإبداء رأيهم فيها من النواحي الآتية:

- هل تحتوي عبارات الاستبانة على عبارات غامضة؟
- هل يمكن تطبيق الاستبانة على طلاب المعهد العالي للغات بدمشق؟
- هل تتناسب بدائل الإجابة مع صيغة العبارة؟
- ما مدى إنتماء العبارة للمجال الذي وضعت فيه؟
- ما مدى وضوح العبارة، وما مدى ملاءمتها لما وضعت من أجله، ودقة الصياغة اللغوية؟
- ما مدى ملاءمة أبعاد الاستبانة للموضوع المراد قياسه؟
- هل طول الاستبانة مناسب؟
- هل يوجد أي سؤال حساس قد لا يرغب البعض بالإجابة عليه؟
- هل يمكن الإجابة بوقت قصير نسبياً؟

وقد ثبتت الباحثة العبارات التي اتفقت لجنة التحكيم عليها، وعلى طريقة تصنيفها من خلال تقديراتهم على كل عبارة، أما العبارات التي اختلف أعضاء لجنة التحكيم عليها فقد تمت مناقشتها معهم، وبعد عملية المناقشة كانت العبارة إما أن تستبعد كلياً وإما أن يعاد صياغتها بالشكل الذي يؤدي إلى اتفاق المحكمين عليها. وقد رأى المحكمون أن هناك بعض العبارات التي تحتاج للتغيير والتعديل والحذف تجنباً للتكرار بالمعنى، وقد تم تقسيم إحدى العبارات إلى اثنتين لتجنب الغموض، كما رأى المحكمون أنه من الأفضل اختصار عدد العبارات.

وقد عدلت الباحثة الاستبانة في ضوء ملاحظات المحكمين قبل توزيعها على العينة النهائية.

### 3-5-6 صدق الاتساق الداخلي:

يرتبط هذا النوع من الصدق بالتحقق من الاتساق الداخلي بين عبارات الاستبانة ومدى ارتباطه بالدرجة الكلية و"التجانس في أداء الفرد من فقرة لأخرى، أي اشتراك جميع فقرات الاستبيان في قياس خاصية معينة في الفرد" (أبو لبة، 1982، 72)، وقد تم إيجاد صدق الاتساق الداخلي للاستبانة بعد تطبيقها على عينة استطلاعية من أصدقاء الباحثة وبعض من الطلاب خارج حدود عينة الدراسة الأصلية من ثم إيجاد معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه العبارة من جهة ثانية، وذلك كما في الجدول الآتي:

جدول (9) معاملات ارتباط درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للبعد المنتمي إليه العبارة

رقم العبارة	الارتباط بالدرجة الكلية للبعد						
1	.852**	8	.382*	15	.622**	22	.665**
2	.718**	9	.661**	16	.671**	23	.488*
3	.698**	10	.536**	17	.571**	24	.477*
4	.541**	11	.788**	18	.462**	25	.349*
5	.829**	12	.445**	19	.489**	26	.428**
6	.546**	13	.610**	20	.705**	27	.665**
7	.469**	14	.344**	21	.746**	28	.714**

يتبين من الجدول (9) أن معظم معاملات الارتباط دالة إحصائياً مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بصدق اتساق داخلي مناسب لأغراض الدراسة وذلك "لأن معامل الارتباط المناسب هو (0.80) فأكثر ويعد معامل الارتباط (الاتساق) مرتفعاً إذا بلغ (0.80 فأكثر) ومتوسطاً إذا تراوح بين (0.50 - 0.70) ومنخفضاً إذا كان أقل من ذلك (فهومي، 2005، 538). وهذا يدل على أن جميع معاملات الارتباط صالحة للتطبيق النهائي.

### 7-5-3 ثبات الاستبانة

يشير الثبات إلى قدرة الأداة على الوصول إلى نتيجة القياس ذاتها مهما تكرر استخدامها في دراسة الظاهرة نفسها، أو هو خاصية من خواص الأداة الجيدة وهو يعبر عن الاتساق في الأداة من بند إلى آخر، أي أن الاستبانة تعطي تقديرات ثابتة ونتائج ثابتة إذا تكرر تطبيقها على المجموعة نفسها (الأنصاري، 2000، 126). ولحساب معامل ثبات الاستبانة اعتمدت الباحثة الطريقتين الآتيتين:

#### حساب الثبات بطريقة الشطر النصفى أو التجزئة النصفية:

تقوم هذه الطريقة على "تقسيم الاستبانة المطلوب تعيين معامل ثباتها إلى جزئين متقارنين أو متكافئين ويتطلب هذا النوع من الثبات تطبيق الاستبانة مرة واحدة على مجموعة واحدة، واعتبار كل من جزأي الاستبانة تشتمل على عينة منفصلة من المفردات ويحصل المفحوص على درجة في كل من الجزئين، ويتم الحصول على الارتباط بين درجات نصفي الاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون، وهناك عدة طرق لتجزئة الاستبانة فقد يستخدم النصف الأول من بنود الاستبانة مقابل النصف الثاني من الاستبانة، أو قد تستخدم العبارات ذات الأرقام الفردية في مقابل العبارات ذات الأرقام الزوجية" (علام، 2009، 235، وإسماعيل، 2004، 75).

وقد قامت الباحثة أيضاً بحساب معامل ثبات الاستبانة بهذه الطريقة من خلال تطبيقها مرة واحدة على العينة الاستطلاعية من الزملاء والطلاب خارج حدود عينة الدراسة الأصلية، ثم قامت الباحثة بشطر بنود الاستبانة إلى نصفين متعادلين فجعلت العبارات ذات الأرقام الفردية في الشطر الأول والعبارات ذات الأرقام الزوجية في الشطر الثاني، وتم حساب درجة الثبات الكلي وثبات كل بعد من أبعاد الاستبانة باستخدام معامل ارتباط سبيرمان ومعامل جتمان، ونظراً لأن القيمة الناتجة من حساب معامل بيرسون تعكس التناظر بين مجموعتين من الدرجات المستمدة من نصف الاستبانة فقط، لذلك تم إجراء التعديل على هذه القيمة بتطبيق صيغة سبيرمان- براون على القيمة الناتجة لإيجاد القيمة التقديرية لمعامل ثبات الاستبانة كلها وجاءت النتائج كما هي موضحة بالجدول (10):

جدول (10) معامل ثبات الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية (الشطر النصفى)

معامل ارتباط جثمان	معامل ارتباط سبيرمان	المجالات	أبعاد الاستبانة
0.829	0.887	الملموسية	البعد الأول الجودة التعليمية
0.911	0.766	الاستجابة	
0.785	0.782	التعاطف	
0.855	0.873	التوكيد (الضمان)	
0.897	0.901	الاعتمادية	
0.887	0.905	البعد الكلي	
0.852	0.877		البعد الثاني رضا الطلاب

يتبين من الجدول (10) أن قيم معامل ثبات أبعاد ومجالات الاستبانة قيم مقبولة إحصائياً ويدل ذلك على ثبات الاستبانة وصلاحيتها للتطبيق. إذ يرى (ليكرت) أن "معامل الثبات الذي يمكن الاعتماد عليه يكون ما بين (0.62) و (0.90)" (إبراهيم وآخرون، 1989، 228).

## الفصل الرابع عرض النتائج ومناقشتها

### 1-4 تمهيد

بعد أن أنجزت الباحثة تصميم أدوات الدراسة التي تمثلت باستبانة لتحديد أثر الجودة التعليمية في رضا طلاب المعهد العالي للغات، قامت بتطبيقها على أفراد عينة الدراسة للإجابة عن الأسئلة واختبار الفرضيات.

### 2-4 اختبار التوزيع الطبيعي:

للتحقق من التوزيع الطبيعي لبيانات أفراد عينة الدراسة، قامت الباحثة بتطبيق اختبار كولموجروف-سميرنوف للعينة الواحدة (The Kolomogrov-Smirnov One- sample test) لتحديد نوع الإحصاء المناسب لاختبار الفرضيات وتحديد فيما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الاعتنالي (الطبيعي) وذلك بعد حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة على الاستبانة فجاءت النتائج كما يأتي:

جدول (11) نتائج اختبار One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test كولموجروف سميرنوف

قيمة الدلالة	كولموغروف- سميرنوف Z	Normal Parameters <sup>a,b</sup>		العدد	أبعاد الاستبانة
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
.908	.564	.521	3.90	124	الجودة التعليمية
.429	.874	.489	3.98	124	رضا الطلاب

a. Test distribution is Normal.      البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

يتبين من الجدول (11) أن قيمة الدلالة لكل بعد من أبعاد الاستبانة كانت أكبر من (0.05) لذا فهي غير دالة إحصائية، الأمر الذي يشير إلى اعتدالية توزيع الدرجات مما يدعو إلى استخدام الإحصاء البارامتري (المعلمي) لاختبار الفرضيات والثقة بالنتائج.

## 3-4 الإجابة عن أسئلة الدراسة

السؤال الأول: ما مستوى الجودة التعليمية المقدمة للطلاب في المعهد العالي للغات؟

للإجابة عن هذا السؤال حُصِبَت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية؛ لاستجابات أفراد عينة الدراسة تجاه عبارات الاستبانة المتعلقة ببعد الجودة التعليمية حسب فئات تدرج المقياس الخماسي في الاستبانة، انظر الجدول (8) معيار الحكم فجاءت النتائج كما يلي:

جدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والتقدير لدرجات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد الجودة

التعليمية في المعهد العالي للغات

أبعاد الاستبانة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير	الرتبة
الملموسية	124	4.00	.480	موافق	2
الاستجابة	124	3.91	.620	موافق	3
التعاطف	124	4.01	.575	موافق	1
(التوكيد) الضمان	124	3.67	.807	متوسطة	5
الاعتمادية	124	3.88	.632	موافق	4
الجودة_التعليمية	124	3.90	.521	موافق	

يتبين من الجدول (12) ما يأتي:

- جاء مستوى الجودة التعليمية في المعهد العالي للغات من وجهة نظر الطلاب بدرجة عالية، حيث بلغت المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة حول هذا النمط (3.90) وبلغ الانحراف المعياري (0.521) وبالنظر للجدول (8) معيار الحكم يتبين أن هذا المتوسط قد وقع ضمن الفئة (موافق) وهذا يعني أن مستوى الجودة التعليمية جاءت عالية وبدرجة كبيرة.

- جاء نمط التعاطف في المرتبة الأولى من حيث مستوى الجودة التعليمية فيه، حيث بلغت المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة حول هذا النمط (4.01) وبلغ الانحراف المعياري (0.575) وبالنظر للجدول (8) معيار الحكم يتبين أن هذا المتوسط قد وقع ضمن الفئة (موافق) وهذا يعني أن مستوى التعاطف من أبعاد الجودة التعليمية جاءت وبدرجة كبيرة.

- جاء نمط الملموسية في المرتبة الثانية من حيث مستوى الجودة التعليمية فيه، حيث بلغت المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة حول هذا النمط (4.00) وبلغ الانحراف المعياري (0.480) وبالنظر للجدول (8) معيار الحكم يتبين أن هذا المتوسط قد وقع ضمن الفئة (موافق) وهذا يعني أن مستوى الملموسية من أبعاد الجودة التعليمية جاءت وبدرجة كبيرة.

- جاء نمط الاستجابة في المرتبة الثالثة من حيث مستوى الجودة التعليمية فيه، حيث بلغت المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة حول هذا النمط (3.91) وبلغ الانحراف المعياري (0.620) وبالنظر للجدول (8) معيار الحكم يتبين أن هذا المتوسط قد وقع ضمن الفئة (موافق) وهذا يعني أن مستوى الاستجابة من أبعاد الجودة التعليمية جاءت وبدرجة كبيرة.

- جاء نمط الاعتمادية في المرتبة الرابعة من حيث مستوى الجودة التعليمية فيه، حيث بلغت المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة حول هذا النمط (3.88) وبلغ الانحراف المعياري (0.632) وبالنظر للجدول (8) معيار الحكم يتبين أن هذا المتوسط قد وقع ضمن الفئة (موافق) وهذا يعني أن مستوى الاعتمادية من أبعاد الجودة التعليمية جاءت وبدرجة كبيرة.

- جاء نمط التوكيد (الضمان) في المرتبة الخامسة والأخيرة من حيث مستوى الجودة التعليمية فيه، حيث بلغت المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة حول هذا النمط (3.67) وبلغ الانحراف المعياري (0.807) وبالنظر للجدول (8) معيار الحكم يتبين أن هذا المتوسط قد وقع ضمن الفئة (متوسطة) وهذا يعني أن مستوى التوكيد (الضمان) من أبعاد الجودة التعليمية جاءت وبدرجة متوسطة.

## السؤال الثاني: ما مستوى رضا الطلاب عن الجودة التعليمية في المعهد العالي للغات؟

للإجابة عن هذا السؤال حُصِبَت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية؛ لاستجابات أفراد عينة الدراسة تجاه عبارات الاستبانة المتعلقة بمستوى رضا الطلاب حسب فئات تدرج المقياس الخماسي في الاستبانة، انظر

### الجدول (8) معيار الحكم فجاءت النتائج مرتبة تنازلياً كما يأتي:

جدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والتقدير لدرجات أفراد عينة الدراسة حول مستوى رضا

#### الطلاب

الرتبة	التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رضا الطلاب عن الجودة التعليمية
5	موافق	.714	4.14	أشعر بالرضا عن الأداء التدريسي
2	موافق	.710	4.30	أشعر بالرضا عن تعامل الأستاذ المحاضر مع الطلاب
7	موافق	.838	3.89	أشعر بالرضا عن تعامل الطلاب مع بعضهم البعض
10	متوسطة	1.150	3.19	أشعر بالرضا عن تعامل موظفي التسجيل مع الطلاب
6	موافق	.672	4.06	أشعر بالرضا عن المكان
1	موافق	.638	4.35	أثق بأن الأستاذ المحاضر يبذل كامل مجهوده للإفادة الطلاب
4	موافق	.736	4.21	أخبر أصدقائي ومعارفي عن المعهد
3	موافق	.697	4.23	أتابع التسجيل بالمعهد
8	موافق	.776	3.85	نوع الخدمات المقدمة متوافقة مع احتياجاتي
9	متوسطة	.888	3.63	أثق بدقة الاختبارات في قياس مقدرة الطلاب
	كبيرة	.489	3.98	رضا الطلاب عن الجودة التعليمية

يتبين من الجدول (13) ما يلي:

أن المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة قد بلغت (4.02) وبلغ الانحراف المعياري (0.379) وبالنظر للجدول (8) معيار الحكم يتبين أن هذا المتوسط قد وقع ضمن الفئة (بدرجة كبيرة) وهذا يعني أن خدمة الجودة التعليمية تلعب دوراً كبيراً في رضا الطلاب.

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد الجودة التعليمية ورضا الطلاب حسب متغير الجنس.

استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس وحساب قيمة (T) لدلالة الفرق للعينتين المستقلتين، فجاءت نتائج اختبار الفرضية على النحو الموضح بالجدول الآتي:

جدول (14) نتائج اختبار (t- test) لدلالة الفرق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الاستبانة	المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	قيمة الدلالة	القرار
الجودة التعليمية	ذكور	80	3.90	.500	.068	122	.946	غير دالة
	إناث	44	3.89	.563				
رضا الطلاب	ذكور	80	3.99	.448	.212	122	.832	غير دالة
	إناث	44	3.97	.560				

يتبين من الجدول (14) ما يلي:

- بلغت قيمة (T) لدلالة الفرق بين متوسطات درجات الذكور والإناث حول الجودة التعليمية ورضا الطلاب في المعهد العالي للغات (.068) لبعدها الجودة التعليمية و(0.212) لبعدها رضا الطلاب عند درجات الحرية (48) وتبين أن قيمة الدلالة قد بلغت (0.946) لبعدها الجودة و(0.832) لبعدها رضا الطلاب وهذه أكبر من (0.05)

لذلك فالفرق دال إحصائياً، مما يدعو للقول أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد الجودة التعليمية ورضا الطلاب حسب متغير الجنس

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد الجودة التعليمية ورضا الطلاب حسب متغير المؤهل العلمي.

لاختبار هذه الفرضية حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة

حسب متغير المؤهل العلمي، فجاءت النتائج على النحو الوارد في الجدول الآتي:

جدول (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.

الاستبانة	مستويات المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الجودة التعليمية	ثانوي	5	3.58	.744
	جامعة	79	3.92	.504
	دراسات	40	3.90	.527
	<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>3.90</b>	<b>.521</b>
رضا الطلاب	ثانوي	5	3.66	.754
	جامعة	79	4.01	.467
	دراسات	40	3.98	.494
	<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>3.98</b>	<b>.489</b>

يتبين من الجدول (15) أن هناك فروقاً ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي. بمستوياته الثلاث، وبهدف التحقق من الدلالة الإحصائية للفروق الظاهرية قامت الباحثة بإجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) باعتبار المؤهل العلمي متغيراً مستقلاً وله ثلاثة مستويات (ثانوي، جامعة، دراسات)، ويبين الجدول الآتي نتائج هذا التحليل:

جدول (16) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات درجات عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.

القرار	قيمة الدلالة	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الاستبانة
غير دالة	.368	1.007	.273	2	.547	بين المجموعات	الجودة التعليمية
			.271	121	32.832	داخل المجموعات	
				123	33.379	الإجمالي	
غير دالة	.308	1.189	.283	2	.566	بين المجموعات	رضا الطلاب
			.238	121	28.789	داخل المجموعات	
				123	29.354	الإجمالي	

يتبين من الجدول (16) ما يلي:

- بلغت قيمة (F) لدلالة الفرق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول الجودة التعليمية (1.007) وتبين أن قيمة الدلالة قد بلغت (0.368) وهي أكبر من (0.05) لذلك فالفرق غير دال إحصائياً، مما يدعو للقول إنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول الجودة التعليمية حسب متغير المؤهل العلمي.

- بلغت قيمة (F) لدلالة الفرق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول رضا الطلاب عن الجودة التعليمية (1.189) وتبين أن قيمة الدلالة قد بلغت (0.308) وهي أكبر من (0.05) لذلك فالفرق غير دال إحصائياً، مما يدعو للقول إنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول رضا الطلاب عن الجودة التعليمية حسب متغير المؤهل العلمي.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد الجودة التعليمية ورضا الطلاب حسب متغير طبيعة العمل.

لاختبار هذه الفرضية حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة

حسب متغير طبيعة العمل، فجاءت النتائج على النحو الوارد في الجدول الآتي:

جدول (17) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب متغير طبيعة العمل

الاستبانة	مستويات المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الجودة التعليمية	طالب	63	3.84	.540
	موظف حكومي	19	4.13	.475
	موظف خاص	24	3.93	.420
	أعمال حرة	18	3.80	.581
	Total	124	3.90	.521
رضا الطلاب	طالب	63	3.97	.475
	موظف حكومي	19	4.07	.503
	موظف خاص	24	4.05	.492
	أعمال حرة	18	3.86	.525
	Total	124	3.98	.489

يتبين من الجدول (17) أن هناك فروقاً ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب متغير طبيعة العمل بمستوياته الأربعة، وبهدف التحقق من الدلالة الإحصائية للفروق الظاهرية قامت الباحثة بإجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) باعتبار طبيعة العمل متغيراً مستقلاً وله أربعة مستويات (طالب، موظف حكومي، موظف خاص، أعمال حرة)، ويبين الجدول الآتي نتائج هذا التحليل:

جدول (18) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات درجات عينة الدراسة حسب متغير طبيعة العمل

الاستبانة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	قيمة الدلالة	القرار
الجودة التعليمية	بين المجموعات	1.415	3	.472	1.771	.156	غير دالة
	داخل المجموعات	31.964	120	.266			
	الإجمالي	33.379	123				
رضا الطلاب	بين المجموعات	.569	3	.190	.791	.501	غير دالة
	داخل المجموعات	28.785	120	.240			
	الإجمالي	29.354	123				

يتبين من الجدول (18) ما يلي:

- بلغت قيمة (F) لدلالة الفرق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول الجودة التعليمية (1.771) وتبين أن قيمة الدلالة قد بلغت (0.156) وهي أكبر من (0.05) لذلك فالفرق غير دال إحصائياً، مما يدعو للقول إنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول الجودة التعليمية حسب متغير طبيعة العمل.

- بلغت قيمة (F) لدلالة الفرق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول رضا الطلاب عن الجودة التعليمية (0.791) وتبين أن قيمة الدلالة قد بلغت (0.501) وهي أكبر من (0.05) لذلك فالفرق غير دال إحصائياً، مما يدعو للقول إنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول رضا الطلاب عن الجودة التعليمية حسب متغير طبيعة العمل.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد الجودة التعليمية ورضا الطلاب حسب متغير العمر.

لاختبار هذه الفرضية حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة

حسب متغير العمر، فجاءت النتائج على النحو الوارد في الجدول الآتي:

جدول (19) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

الاستبانة	فئات الأعمار	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الجودة التعليمية	18-24	53	3.86	.527
	25-34	44	3.81	.542
	35	27	4.11	.426
	Total	124	3.90	.521
رضا الطلاب	18-24	53	3.94	.484
	25-34	44	3.95	.540
	35	27	4.13	.389
	Total	124	3.98	.489

يتبين من الجدول (19) أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر بمستوياته الثلاث، وبهدف التحقق من الدلالة الإحصائية للفروق الظاهرية قامت الباحثة بإجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) ويبين الجدول الآتي نتائج هذا التحليل:

جدول (20) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات درجات عينة الدراسة حسب متغير العمر

القرار	قيمة الدلالة	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الاستبانة
غير دالة	.054	2.998	.788	2	1.576	بين المجموعات	الجودة التعليمية
			.263	121	31.803	داخل المجموعات	
				123	33.379	الإجمالي	
غير دالة	.228	1.495	.354	2	.708	بين المجموعات	رضا الطلاب
			.237	121	28.646	داخل المجموعات	
				123	29.354	الإجمالي	

يتبين من الجدول (20) ما يأتي:

- بلغت قيمة (F) لدلالة الفرق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول الجودة التعليمية (2.998) وتبين أن قيمة الدلالة قد بلغت (0.054) وهي أكبر من (0.05) لذلك فالفرق غير دال إحصائياً، مما يدعو للقول إنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول الجودة التعليمية حسب متغير العمر.

- بلغت قيمة (F) لدلالة الفرق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول رضا الطلاب عن الجودة التعليمية (1.495) وتبين أن قيمة الدلالة قد بلغت (0.228) وهي أكبر من (0.05) لذلك فالفرق غير دال إحصائياً، مما يدعو للقول إنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول رضا الطلاب عن الجودة التعليمية حسب متغير العمر.

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد الجودة التعليمية ورضا الطلاب حسب متغير عدد الدورات.

لاختبار هذه الفرضية حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد الدورات، فجاءت النتائج على النحو الوارد في الجدول الآتي:

جدول (21) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد الدورات

الاستبانة	مستويات المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الجودة التعليمية	أول دورة	24	3.94	.424
	ثاني دورة	38	3.88	.527
	طالب بعد انقطاع أكثر من شهرين	62	3.89	.557
	<b>Total</b>	124	3.90	.521
رضا الطلاب	أول دورة	24	3.94	.419
	ثاني دورة	38	4.03	.482
	طالب بعد انقطاع أكثر من شهرين	62	3.97	.521
	<b>Total</b>	124	3.98	.489

يتبين من الجدول (21) أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد الدورات بمستوياته الأربعة، وبهدف التحقق من الدلالة الإحصائية للفروق الظاهرية قامت الباحثة بإجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) ويبين الجدول الآتي نتائج هذا التحليل:

جدول (22) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات درجات عينة الدراسة حسب متغير عدد الدورات

القرار	قيمة الدلالة	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الاستبانة
غير دالة	.920	.083	.023	2	.046	بين المجموعات	الجودة التعليمية
			.275	121	33.333	داخل المجموعات	
				123	33.379	الإجمالي	
غير دالة	.726	.321	.078	2	.155	بين المجموعات	رضا الطلاب
			.241	121	29.199	داخل المجموعات	
				123	29.354	الإجمالي	

يتبين من الجدول (22) ما يأتي:

- بلغت قيمة (F) لدلالة الفرق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول الجودة التعليمية (0.083) وتبين أن قيمة الدلالة قد بلغت (0.920) وهي أكبر من (0.05) لذلك فالفرق غير دال إحصائياً، مما يدعو للقول إنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول الجودة التعليمية حسب متغير عدد الدورات.

- بلغت قيمة (F) لدلالة الفرق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول رضا الطلاب عن الجودة التعليمية (0.321) وتبين أن قيمة الدلالة قد بلغت (0.726) وهي أكبر من (0.05) لذلك فالفرق غير دال إحصائياً، مما يدعو للقول إنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول رضا الطلاب عن الجودة التعليمية حسب متغير عدد الدورات.

الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد الجودة التعليمية ورضا الطلاب حسب متغير المستوى اللغوي.

لاختبار هذه الفرضية حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى اللغوي فجاءت النتائج على النحو الوارد في الجدول الآتي:

جدول (23) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى اللغوي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مستويات المتغير	الاستبانة
.465	3.74	12	Elementary	الجودة التعليمية
.552	3.72	33	Pre-intermediate	
.478	3.99	40	Intermediate	
.520	3.99	27	Upper intermediate	
.538	4.01	12	Advanced	
.521	3.90	124	Total	
.461	3.90	12	Elementary	رضا الطلاب
.547	3.82	33	Pre-intermediate	
.405	3.99	40	Intermediate	
.461	4.17	27	Upper intermediate	
.565	4.07	12	Advanced	
.489	3.98	124	Total	

يتبين من الجدول (23) أن هناك فروقاً ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى اللغوي بمستوياته الخمسة، وبهدف التحقق من الدلالة الإحصائية للفروق الظاهرية قامت الباحثة بإجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) ويبين الجدول الآتي نتائج هذا التحليل:

جدول (24) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات درجات عينة الدراسة حسب متغير المستوى اللغوي

القرار	قيمة الدلالة	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الاستبانة
غير دالة	.098	2.009	.528	4	2.111	بين المجموعات	الجودة التعليمية
			.263	119	31.268	داخل المجموعات	
				123	33.379	الإجمالي	
غير دالة	.074	2.192	.504	4	2.015	بين المجموعات	رضا الطلاب
			.230	119	27.340	داخل المجموعات	
				123	29.354	الإجمالي	

يتبين من الجدول (24) ما يلي:

- بلغت قيمة (F) لدلالة الفرق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول الجودة التعليمية (2.009) وتبين أن قيمة الدلالة قد بلغت (0.098) وهي أكبر من (0.05) لذلك فالفرق غير دال إحصائياً، مما يدعو للقول إنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول الجودة التعليمية حسب متغير المستوى اللغوي.

- بلغت قيمة (F) لدلالة الفرق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول رضا الطلاب عن الجودة التعليمية (2.192) وتبين أن قيمة الدلالة قد بلغت (0.074) وهي أكبر من (0.05) لذلك فالفرق غير دال إحصائياً، مما يدعو للقول أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حول رضا الطلاب عن الجودة التعليمية حسب المستوى اللغوي.

الفرضية السابعة: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الجودة التعليمية ورضا الطلاب في المعهد العالي للغات.

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس التدفق النفسي ودرجاتهم على البعد الخاص بالجودة التعليمية والبعد الخاص برضا الطلاب فجاءت

النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول (25) قيم معامل الارتباط بيرسون بين بين الجودة التعليمية ورضا الطلاب في المعهد العالي للغات.

Correlations								
		الملموسية	الاستجابة	التعاطف	التوكيد (الضمان)	الاعتمادية	الجودة التعليمية	الرضا
الملموسية	Pearson Correlation	1	.433**	.444**	.513**	.531**	.673**	.579**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124
الاستجابة	Pearson Correlation	.433**	1	.629**	.561**	.645**	.787**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124
التعاطف	Pearson Correlation	.444**	.629**	1	.636**	.686**	.816**	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124
التوكيد (الضمان)	Pearson Correlation	.513**	.561**	.636**	1	.943**	.907**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124
الاعتمادية	Pearson Correlation	.531**	.645**	.686**	.943**	1	.938**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124
الجودة التعليمية	Pearson Correlation	.673**	.787**	.816**	.907**	.938**	1	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	124	124	124	124	124	124	124
الرضا	Pearson Correlation	.579**	.669**	.663**	.792**	.860**	.866**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	124	124	124	124	124	124	124

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يتبين من الجدول (25) أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لبعدها الجودة التعليمية ولكل بعد من أبعاد الجودة التعليمية والدرجة الكلية لبعدها الرضا لدى أفراد عينة الدراسة قد بلغت (\*\*0.866) وهذا يدل على أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الجودة التعليمية ورضا الطلاب في المعهد العالي للغات. وهذا يعني أنه كلما ارتفعت مستوى الجودة التعليمية كلما ارتفع مستوى رضا الطلاب في المعهد العالي للغات.

**الفرضية الثامنة: لا يوجد تأثير للجودة التعليمية في رضا الطلاب في المعهد العالي للغات.**

لاختبار هذه الفرضية استُخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط كأسلوب إحصائي لتقدير العلاقة بين متغيري (الجودة التعليمية، ورضا الطلاب) لدى طلبة المعهد العالي للغات، بهدف تعرف أثر الجودة التعليمية في رضا الطلاب والجدول الآتي يوضح نتائج اختبار الفرضية:

**جدول (26): نتائج اختبار تحليل تباين الانحدار لتأثير الجودة التعليمية في رضا الطلاب**

المتغير المستقل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	ف	مستوى الدلالة
الجودة التعليمية	الانحدار	22.019	1	22.019	366.234	.000 <sup>a</sup>
	الخطأ	7.335	122	.060		
	المجموع	29.354	123			

يتبين من الجدول (26) وجود تأثير دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) للجودة التعليمية في رضا الطلاب، ويستدل من هذا الجدول على نسبة التباين الذي يفسره المتغير المستقل من تباين المتغير التابع، وبما أن مستوى الدلالة التي بلغت (0.013) أصغر من (0.05) فإن هذه النسبة مقبولة إحصائياً، والجدول الآتي يوضح دلالة معامل الانحدار، والهدف من الاختبار هو تحديد ما إذا كان معامل الانحدار يساوي الصفر أو يختلف عن الصفر، فإذا كان  $B = 0$  أي لا يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل في المتغير التابع، وإذا كان  $B > 0$  أي يوجد تأثير معنوي عكسي، وإذا كان  $B < 0$  أي يوجد تأثير معنوي طردي

جدول (27): نتائج تحليل انحدار أثر الجودة التعليمية في رضا الطلاب

Coefficients <sup>a</sup>						
مستوى الدلالة	قيمة ت	Standardized	Unstandardized		النموذج	
		Coefficients	الخطأ المعياري	B		
		Beta			الحد الثابت	1
.000	4.904		.167	.818		
.000	19.137	.866	.042	.812	رضا الطلاب	

a. Dependent Variable: الكلي

يتبين من الجدول (27) أن معامل الانحدار دال إحصائياً، ومن ثم يمكن التنبؤ بالجودة التعليمية بناءً على رضا الطلاب في المعهد العالي للغات، وهو أكبر من الصفر وقد بلغ (0.812) أي إن تأثير الجودة التعليمية في رضا الطلاب هو تأثير معنوي طردي، حيث يرتفع مستوى الجودة التعليمية بارتفاع مستوى رضا الطلاب، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة. التي تنص على أنه: يوجد تأثير دال إحصائياً للجودة التعليمية في رضا الطلاب في المعهد العالي للغات.

بالنسبة للسؤال الأول:

السؤال الأول: ما مستوى الجودة التعليمية المقدمة للطلاب في المعهد العالي للغات؟

❖ جاء مستوى الجودة التعليمية في المعهد العالي للغات من وجهة نظر الطلاب بدرجة عالية، حيث بلغت المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة حول هذا النمط (3.90) وبلغ الانحراف المعياري (0.521) وبالنظر للجدول (8) معيار الحكم يتبين أن هذا المتوسط قد وقع ضمن الفئة (موافق) وهذا يعني أن مستوى الجودة التعليمية جاءت عالية وبدرجة كبيرة.

1- جاء نمط التعاطف في المرتبة الأولى من حيث مستوى الجودة التعليمية فيه، حيث بلغت المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة حول هذا النمط (4.01) وبلغ الانحراف المعياري (0.575) وبالنظر للجدول (8) معيار الحكم يتبين أن هذا المتوسط قد وقع ضمن الفئة (موافق) وهذا يعني أن مستوى التعاطف من أبعاد الجودة التعليمية جاءت وبدرجة كبيرة.

2- جاء نمط الملموسية في المرتبة الثانية من حيث مستوى الجودة التعليمية فيه، حيث بلغت المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة حول هذا النمط (4.00) وبلغ الانحراف المعياري (0.480) وبالنظر للجدول (8) معيار الحكم يتبين أن هذا المتوسط قد وقع ضمن الفئة (موافق) وهذا يعني أن مستوى الملموسية من أبعاد الجودة التعليمية جاءت وبدرجة كبيرة.

3- جاء نمط الاستجابة في المرتبة الثالثة من حيث مستوى الجودة التعليمية فيه، حيث بلغت المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة حول هذا النمط (3.91) وبلغ الانحراف المعياري (0.620) وبالنظر للجدول (8) معيار الحكم يتبين أن هذا المتوسط قد وقع ضمن الفئة (موافق) وهذا يعني أن مستوى الاستجابة من أبعاد الجودة التعليمية جاءت وبدرجة كبيرة.

4- جاء نمط الاعتمادية في المرتبة الرابعة من حيث مستوى الجودة التعليمية فيه، حيث بلغت المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة حول هذا النمط (3.88) وبلغ الانحراف المعياري (0.632) وبالنظر للجدول (8) معيار الحكم يتبين أن هذا المتوسط قد وقع ضمن الفئة (موافق) وهذا يعني أن مستوى الاعتمادية من أبعاد الجودة التعليمية جاءت وبدرجة كبيرة.

5- جاء نمط التوكيد (الضمان) في المرتبة الخامسة والأخيرة من حيث مستوى الجودة التعليمية فيه، حيث بلغت المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة حول هذا النمط (3.67) وبلغ الانحراف المعياري (0.807) وبالنظر للجدول (8) معيار الحكم يتبين أن هذا المتوسط قد وقع ضمن الفئة (متوسطة) وهذا يعني أن مستوى التوكيد (الضمان) من أبعاد الجودة التعليمية جاءت وبدرجة متوسطة.

بالنسبة للسؤال الثاني:

السؤال الثاني: ما مستوى رضا الطلاب عن الجودة التعليمية في المعهد العالي للغات؟

❖ فإن المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد العينة قد بلغت (4.02) وبلغ الانحراف المعياري (0.379) وبالنظر للجدول (5) معيار الحكم يتبين أن هذا المتوسط قد وقع ضمن الفئة (بدرجة كبيرة) وهذا يعني أن خدمة الجودة التعليمية تلعب دوراً كبيراً في رضا الطلاب.

رغم أن النتائج أثبتت وجود رضا كبير عن الخدمة التعليمية المقدمة فإنه يجب تعزيز التعاطف والملموسية كنقاط قوة أساسية، ويجب رفع مستوى الاعتمادية والتوكيد (الضمان) لرفع مستوى الرضا بشكل أكبر.

وهذا يعني:

➤ يوجد تأثير دال إحصائياً للجودة التعليمية في رضا الطلاب في المعهد العالي للغات.

➤ تؤثر جودة الخدمة التعليمية على رضا طلاب المعهد العالي للغات بشكل كبير جداً.

➤ تؤثر أبعاد الجودة على رضا الطلاب حسب الترتيب الآتي:

1- التعاطف.

2- الملموسية.

3- الاستجابة.

4- الاعتمادية.

5- التوكيد (الضمان).

حيث حصل التعاطف على أعلى درجة بالنسبة لرضا الطلاب، يليه الملموسية ثم الاستجابة و جاءت التوكيد (الضمان) أخيراً بعد الاعتمادية.

#### 4-5 التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة يمكننا أن نوصي بما يأتي:

➤ استمرار الجامعة بالتأكيد على الالتزام والتطوير والتحسين المستمر للخطة التعليمية.

➤ تطوير نظام قائم على أسس ومعايير فعالة لمتابعة الأداء الأكاديمي والإداري وتقييمه كل فترة مع

التركيز على أن يكون قياس رضا الطلبة واحداً من أهم هذه المعايير.

➤ تطوير وتحسين القاعات الدراسية والتأكد على توافر الأجهزة الإلكترونية المطلوبة لأساليب التدريس

الحديثة.

➤ الاهتمام أكثر بتقديم خدمة بأعلى جودة ممكنة من خلال الحرص على تدريب الكوادر التدريسية

ومتابعة المدرسين الجدد والإشراف عليهم.

➤ الحفاظ على المدرسين الأكفاء من خلال التشجيع وإتاحة برامج تتناسب مع أوقاتهم ورغباتهم.

➤ الحرص على تأهيل الموظفين لتقديم أفضل ما عندهم بطريقة لائقة أكثر نظراً لأن الطلاب يلاحظون في بعض الأحيان استجابة باردة (تعود للعدد الكبير من الاستفسارات من الطلاب مقابل عدد قليل من موظفي التسجيل).

➤ زيادة عدد موظفي التسجيل لإتاحة الفرصة لعدد أكبر من الطلاب للتسجيل دون الانتظار طويلاً.

➤ المحافظة على روح التعاون والمشاركة والتعاطف بما أنها أخذت أعلى ترتيب بين الأساتذة المدرسين والطلاب.

➤ الاهتمام بشكل أكبر بالاعتمادية من حيث تقديم ما يحتاجه الطلاب بدون مشاكل: مثلاً وضع خطة زمنية سنوية لعدد الدورات المتاحة والالتزام بها (رغم أن هذا يتعلق بعدد الطلاب المسجلين ولكن يجب أن يكون هناك مخطط واضح يتيح للطلاب تقدير المدة الزمنية التي يحتاجها لإجتياز مرحلة معينة).

➤ تدريب العاملين أكثر على كيفية استقبال طلبات التسجيل والتوجيه لمراعاة الدقة والسرعة في الأداء.

➤ الاهتمام أكثر بالتوكيد (الضمان) وهذه ضرورة ملحة للمحافظة على حسن الأداء للحفاظ على المكانة المنافسة في سوق العمل.

➤ إصدار جداول الدورات قبل بداية الدوام بعدة أيام (وليس قبل يوم واحد) لإتاحة الفرصة للطلاب لتهيئة أنفسهم، وإتاحة الوقت للمدرسين للتحضير الجيد قبل البدء.

## قائمة المراجع

### المراجع العربية:

- إبراهيم، عاهد وآخرون (1989)، مبادئ القياس والتقويم في التربية. دار عمار للنشر، عمان.
- أبو النصر، مدحت محمد (2008) " إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات " ، القاهرة، مجموعة النيل العربي.
- أبو لبد، سبع محمد. (1982). مبادئ القياس النفسي والتقويم التربوي. ط2. عمان: الجامعة الأردنية.
- إسماعيل، بشرى. (2004). المرجع في القياس النفسي. القاهرة: مكتبة الانجلو مصرية.
- بدر، سالم عيسى؛ عبابنة، عماد غصاب. (2007) مبادئ الإحصاء الوصفي والاستدلالي. ط1. الأردن، عمان: دار المسيرة
- بريش، عبد القادر (2006) " جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك " ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، عدد 3.
- بسمان، فيصل محجوب. (2003). الدور القيادي لعمداء الكليات في الجامعات العربية: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- بلحسن، سميحة. (2012) " الأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون: دراسة حالة مؤسسة موبيليس - وكالة ورقلة"، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، ص 16.
- جاسم، محمود و يوسف، ردينة عثمان (2010) "تسويق الخدمات"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الاردن، ص 88
- الحوالدة، محمد علي ، والجراح، عبدالناصر ذياب، والربيع، فيصل خليل. (2014). "دافعية تعلم اللغة العربية لدى الناطقين بغيرها في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات"، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، العدد (2)، المجلد (10)، ص ص 204 - 191 .
- الدراركة، مأمون وشلبي، طارق (2002). الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى، عمان: دار الصفاء للنشر.
- عباس، محمد خليل؛ نوفل، محمد بكر؛ العبيسي، محمد مصطفى؛ أبو عواد، فريال محمد. (2007). مدخل إلى مناهج الدراسة في التربية وعلم النفس. ط1. الأردن، عمان: دار المسيرة.
- عبدالجواد، عصام الدين نوفل (2000). ضبط الجودة الكلية وتطبيقاتها في مجال التربية"، مجلة التربية، مركز البحوث التربوية والمناهج بوزارة التربية الكويتية، السنة (9) العدد 30.
- عبيد، غادة عبيد حامد (2011). إدارة الجودة الشاملة ودورها في تطوير مؤسسات التعليم العالي بولاية الخرطوم، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

عبيدات، ذوقان. (2004). الدراسة العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه. ط8. الأردن. عمان: دار الفكر.

عماد أبو الرب وآخرون، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، بحوث و دراسات، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010.

عماد الدين محمد الحسن أحمد، معايير جودة البرامج الأكاديمية (كليات الهندسة بجامعة الخرطوم، المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزيتونة الاردنية 2-4 / 4-2013، ص 3.

الغيلي، رياض يحيى (2018). "مدى إدراك طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية لمستوى جودة الخدمات الجامعية طبقاً لمقياس جودة الخدمة SERVQUAL". المجلة العربية للإدارة، مج 38، ع 3، أيلول 2018.

محمد الربيعي: لماذا نحن بحاجة إلى نظام لضمان الجودة في الجامعات العراقية (2009) الأكاديمية العربية في الدنمارك.

– The Arab Academy in Denmark

Retrieved from <https://www.ao-academy.org/ar/2009/2/1792.html>

المصطفى، سامر (2013) " أثر خدمة ضمان المنتج في تعزيز رضا الزبائن". مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 29، العدد الاول، ص 12.

منصور، مجيد مصطفى (2010) ( درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين. مجلة جامعة الأزهر في غزة، سلسلة العلوم الانسانية، المجلد (12)، العدد (1) ص 795-838.

الموسى، عبد الله بن عبد العزيز: استخدام الحاسب الآلي في التعليم، مكتبة الشقري، الرياض، 1421 هـ 0

ميخائيل، امطانيوس. (2008). مقياس نشاط للكفاء الانفعالي SEIM البنود والتعليمات ودراسات الثبات والصدق وقوائم المعايير. كلية التربية، منشورات جامعة دمشق، دمشق.

ميلاد، محمود، الشماس، عيسى. (2012). مناهج الدراسة في التربية وعلم النفس. كلية التربية، منشورات جامعة دمشق، دمشق.

Costa, C. P. and Chaipoopirutana, S.(2014), A study of the Antecedents of Customer Loyalty towards an Internet Service Provider in Timor- Leste, International Conference on Business, Law and Corporate Social Responsibility ( ICBLCSR'14) Oct1-2, 2014 Phuket (Thailand)

Cronin, A. and Taylor, S. (1992), Measuring Service Quality: A reexamination and Extension, Journal of Marketing; Jul 1992; 56, 3; ABI/ INFORM Global pp 55

Hoe, L, C. and Mansori, S.(2017), The Effects of Service Quality On Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Malaysian Engineering Industry, International Journal of advanced engineering and management research vol. 2 issue 5, 2017

Kayastha, S. (2011) “Defining Service and Non-Service Exchanges”. **Service Science**. Vol.3, No. 4, pp. 313-324.

Khadka, K., & Maharjan, S. (2017). Customer Satisfaction and Customer Loyalty. Centria Univeristy of Applied Sciences.

Lodesso, H. , Kitler, Armestrong (2011). The Principles of Marketing 14<sup>th</sup> Edition. Pearson 2011. pp S.L. Van Niekerk, E.J. Jansen, C.A. & Müller. (2018). Student Satisfaction Regarding Service Quality at Ethiopian Public Higher Education Institutions: A Case Study. Journal of Student Affairs in Africa, 6(2), 51–64. DOI: 10.24085/jsaa.v6i2.3309

M. and Chandra S, 2018. The Effect of Service Quality on Student Satisfaction Student Loyalty: An Empirical Study. Journal of Social Studies Education Research, (2018:9) (3),pp.109- 131.

Martha-Martha, N. G., & PRIYONO, I. (2018). The effect of service quality on student satisfaction and student loyalty: An empirical study. Journal of Social Studies Education Research, 9(3), 109-13

Parasuraman, A, Ziethaml, V. and Berry, L.L., "SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality" Journal of Retailing, Vol. 62, no. 1, 1988, p. 22, 25, 29

Razak, I., Nirwanto, N., & Triatmanto, B. (2016). The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value. Journal of Marketing and Consumer Research, 30, 59-68.

Shneider, B. and White, S. (2004), Service Quality- Research Perspectives, A sage Publications series.

The effect of Service Quality on Student Satisfaction and Students Loyalty, an empirical study Journal of Social Studies Education Research (2018.) (2018:9 (3). p 109- 131

Thurau, T. and Klee, A. (1997), The Impact of customer satisfaction and relationship quality on customer retention: A critical reassessment and model development, University of Hanover

Tu, Y. and Wang, C. and Chang, H. (2012), "Corporate Brand Image and Customer Satisfaction on Loyalty: An Empirical Study of Starbucks Coffee in Taiwan", Journal of Social and development Sciences Vol. 3 No. 1, pp. 24- 32, Jan 2012 (ISSN 2221-1152)

# ملحق 1

## أسئلة الاستبيان

أثر الجودة التعليمية على رضا الطلاب في المعهد العالي للغات

يرجى من الطلاب الأعماء ملء الاستبانة المخصصة لأغراض دراسية من أجل الحصول على درجة الماجستير بإدارة الأعمال من الجامعة الافتراضية السورية. ولكم جزيل الشكر.

• الجنس:

ذكر  أنثى

• العمر:

24 - 18  34 - 25  +35

• المؤهل العلمي:

ثانوي أو أقل

جامعة أو معهد

دراسات عليا

• طبيعة العمل:

طالب

موظف قطاع حكومي

موظف قطاع خاص

أعمال حرة (عمل خاص)

• عدد الدورات التي التحقت بها:

أول دورة

ثاني دورة

طالب بعد انقطاع أكثر من شهرين

طالب مستمر لأكثر من 3 دورات

• Course Level

Elementary

Pre- intermediate

Intermediate

Upper- intermediate

Advanced

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة	أسئلة عن أبعاد الجودة
					<b>الملموسية</b>
					القاعات الدراسية نظيفة
					المظهر العام للأساتذة المحاضرين أنيق
					بيئة المعهد مشجعة على التعلم
					القاعات مجهزة بوسائل تعليمية مناسبة
					<b>الإستجابة</b>
					هناك سرعة بالإستجابة من قبل الأستاذ المحاضر لأسئلة الطلاب
					تهتم الإدارة بأراء الطلاب
					يتم إعلام الطلاب مسبقا ببرنامج التسجيل
					<b>التعاطف</b>
					هناك تعزيز لروح الفريق في الصف
					هناك تشجيع على المشاركة في الصف
					يقدر الأستاذ المدرس ظروف الطلاب
					مواعيد الدورات مناسبة
					<b>التوكيد (الضمان)</b>
					أثق باختيار الإدارة بوضع المحاضر المناسب للمستوى المناسب
					أثق اني أتلقى أفضل وأحدث أساليب التعليم
					أشعر أنني أتعلم ما يفيدني في سوق العمل

الإعتمادية				
				يتم تدريس المقرر بشكل منظم
				الاساتذة المحاضرون مؤهلون علميا
				تقييم الامتحانات منصف
				يلتزم الأساتذة المحاضرون بالخطة الدراسية

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة	أسئلة عن أبعاد الجودة
					الرضا
					أشعر بالرضا عن الأداء التدريسي
					أشعر بالرضا عن تعامل الأستاذ المحاضر مع الطلاب
					أشعر بالرضا عن تعامل الطلاب مع بعضهم البعض
					أشعر بالرضا عن تعامل موظفو التسجيل مع الطلاب
					أشعر بالرضا عن المكان
					أثق بأن الأستاذ المحاضر يبذل كامل مجهوده لإفادة الطلاب
					أخبر اصدقائي و معارفي عن المعهد
					سأتابع التسجيل بالمعهد
					نوع الخدمات المقدمة متوافقة مع احتياجاتي
					أثق بدقة الاختبارات في قياس مقدرة الطلاب

لكم جزيل الشكر