

أثر جودة الخدمات على رضا الطلبة في الجامعات السعودية

¹ أحمد بن عدنان الطيط ² بدر بن محمد المحميد

^{2,1} قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والادارة - جامعة القصيم • المملكة العربية السعودية

¹ aa.altit@qu.edu.sa

² bmam@qu.edu.sa

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعات السعودية، وبيان أثر جودة الخدمات المقدمة لهم على تعزيز رضاهم، وطورت استبانة لقياس متغيرات الدراسة مكونة من (28) فقرة؛ منها (23) فقرة تقيس أبعاد جودة الخدمة، و(5) فقرات تقيس رضا الطلبة، بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، وتم التحقق من دلالات صدق أداة الدراسة وثباتها. وطبقت الدراسة على (948) طالباً وطالبة يدرسون بثلاث جامعات سعودية (الملك عبد العزيز، والقصيم، والطائف). وأظهرت النتائج وجود أثر دال إحصائياً لجودة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعات السعودية بأبعادها (المادية، والاعتمادية، والضمان، والتعاطف) في رضاهم. وعدم وجود أثر دال إحصائياً لبعد الاستجابة لجودة الخدمات المقدمة في الجامعات السعودية في رضاهم.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، المادية، الاعتمادية، الضمان، التعاطف، الاستجابة، رضا الطلبة، الجامعات السعودية.

The Impact of Service Quality on Student Satisfaction in Saudi Universities

¹ Ahmad Adnan Al-Tit

² Bader M. Almohaimmeed

^{1,2} Department of Business Administration, College of Business and Economics - Qassim University • Kingdom of Saudi Arabia

¹ aa.altit@qu.edu.sa

² bmam@qu.edu.sa

Abstract:

This study aimed to discover the level of service quality provided to students in Saudi universities, and to indicate the impact of the service quality provided on enhancing students' satisfaction. A questionnaire was developed to measure the study variables consisting of (28) items; (23) items measure the dimensions of service quality, and (5) items measure students' satisfaction, based on the five-point Likert scale. The validity and reliability of the study instrument were verified. The study was applied to (948) male and female students studying at three Saudi universities (King Abdul Aziz, Qassim, and Taif). The results showed there are a significant impact of the service quality provided to students at Saudi universities with its dimensions (Tangible, reliability, assurance, empathy) in their satisfaction. And there is no a significant impact of the response dimension to the quality of services provided to students at Saudi universities in their satisfaction.

Keywords: Services Quality, Tangible, Reliability, Assurance, Empathy, Responsiveness, Students Satisfaction, Saudi Universities.

1. مقدمة

تقوم الجامعات بدور رئيس في تنمية المجتمعات من خلال تحقيق أهدافها البحثية والأكاديمية، ولهذا أولت المجتمعات أهمية بالغة لإنشاء المؤسسات التربوية عموماً والجامعات خصوصاً، وعملت على تطويرها باستمرار. ولم يكن المجتمع السعودي بمنأى عن ذلك، فقد اهتمت المملكة العربية السعودية بإنشاء الجامعات فأنشئت جامعة الملك سعود كأول جامعة سعودية عام 1377هـ. وكانت نقطة انطلاق لإنشاء المزيد من الجامعات في المملكة فقفز عدد الجامعات في 1990 من سبع جامعات حكومية إلى 28 جامعة في عام 2018. وتطور هذا العدد في عام 2021 إلى 30 جامعة حكومية، و12 جامعة خاصة، بإجمالي 42 جامعة، وقفز عدد الطلبة المقيدون في تلك الجامعات من 404,094 طالباً وطالبة في عام 2000 إلى 1,385,620 طالباً وطالبة في عام 2018، وارتفاع في عام 2021 إلى 1,982,722 طالباً وطالبة منهم 1,590,878 طالباً وطالبة في مرحلة البكالوريوس (وزارة التعليم، 2018، 2021)، وبذلك فقد تضاعف عدد كل من الجامعات والطلبة على حد سواء بمعدل أكثر من ثلاثة أضعاف خلال العقدين الماضيين.

إن هذا التطور المتسارع في تنامي الجامعات السعودية والطلبة فرض ضرورة العمل على تطوير الخدمات المقدمة للطلبة بما يحقق أهداف تلك الجامعات، ويسهم في جذب الطلبة والاحتفاظ بهم، وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن رضا الطلبة الناجم عن تلقيهم للخدمة يعد محدد رئيس لقياس مدى نجاح الجامعة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية (Alhudaithy, 2014). وأشارت دراسة (Nurunnabi, & Abdelhadi, 2019) إلى أهمية رضا الطلبة كأحد أهم عوامل نجاح الجامعات وتقدمها في التصنيفات العالمية.

وتسهم هذه الدراسة في تزويد متخذي القرار في وزارة التعليم والجامعات السعودية بمعلومات عن مستوى الخدمة المقدمة للطلبة من أجل العمل على تحسينها وصولاً لتحقيق مستويات مرضية لدى الطلبة مما ينعكس ذلك على نجاح الجامعات في تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية. كما أن الدراسة الحالية هي امتداد لدراسة (الطييط والعايد، 2015) والتي طبقت على (1476) طالباً وطالبة موزعين على أربع جامعات سعودية، وأظهرت أن كلاً من مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة ومستوى رضاهم عن الخدمة كان متوسطاً. بالإضافة إلى ذلك أجريت دراسات موازية على الطلبة في الجامعات السعودية (Kassim, Bogari & Zain, 2013; 2015; Sanjai, Heather & Rana 2013; Sheikh, 2018). لذا تكمن مساهمة هذه الدراسة في الكشف عن مدى تطور الخدمة المقدمة للطلبة في الجامعات السعودية خلال السنوات الماضية.

1.1 مشكلة الدراسة

إن التطور المتسارع في ارتفاع عدد الجامعات السعودية وعدد الطلبة الذين تقدم لهم الخدمات الجامعية، أسهم في اظهار الحاجة الملحة لتقديم خدمات للطلبة بجودة عالية تساعد الجامعات السعودية في تحقيق أهدافها الاستراتيجية من خلال نجاحها في تحقيق رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة إليهم. هذا، وقد أجرى (الطييط والعايد، 2015) دراسة هدفت إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعات السعودية، ومعرفة أثرها في تحسين رضاهم، حيث طبقت على الطلبة في أربع جامعات سعودية (الملك سعود، والملك عبدالعزيز، والقصيم، والطائف). وجاءت الدراسة الحالية امتداداً لهذه الدراسة. كما أشارت العديد من الدراسات إلى أن رضا الطلبة الناجم عن تلقيهم للخدمة يعد محدد رئيس لقياس مدى نجاح الجامعة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية كدراسة (Alhudaithy, 2014). لذا تكمن مشكلة هذه الدراسة في بيان إسهام جودة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعات السعودية في تحسين رضاهم، وذلك من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

- ما مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعات السعودية ؟
- ما مستوى رضا الطلبة في الجامعات السعودية ؟
- ما أثر جودة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعات السعودية في تحسين رضاهم؟

2.1 أهمية الدراسة

إن الأهمية النظرية للدراسة الحالية تكمن في تقديم إطار نظري لمفهوم جودة الخدمة المقدمة وقياسها وعلاقتها برضا الطلبة، في حين إن الأهمية العملية للدراسة الحالية تتمثل بتزويد متخذي القرار في وزارة التعليم السعودية، والقيادات التربوية في الجامعات السعودية بمعلومات تعكس مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة بهدف العمل على إجراء التحسين المستمر للخدمة وصولاً إلى تحقيق توقعات الطلبة، مما يساهم في تعزيز فاعلية الجامعة وتحقيق رؤيتها المستقبلية.

كما يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تطوير الخطط الاستراتيجية للجامعات بما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلبة، حيث يمكن اشتقاق معايير لتحديد مستوى جودة الخدمة في الجامعات السعودية، وذلك من خلال تقليل الفجوة بين مستوى الخدمة المتوقعة ومستوى الخدمة المدركة من قبل الطلبة. وكما تساعد هذه الدراسة الباحثون في إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية التي تساهم في الوقوف على مدى التحسين المحقق لجودة الخدمات المقدمة للطلبة، وتطبيق مثل هذه الدراسات على باقي الجامعات السعودية.

3.1 أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر جودة الخدمات في تحسين رضا الطلبة في الجامعات السعودية، وينبثق عنه الأهداف الآتية:

- تقديم إطار نظري لمفهوم جودة الخدمة، وأبعادها، وقياسها، بالإضافة إلى مفهوم رضا الطلبة في الجامعات السعودية.
- التعرف إلى مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعات السعودية.
- التعرف إلى مستوى رضا الطلبة في الجامعات السعودية.
- بيان أثر جودة الخدمات في تحسين رضا الطلبة في الجامعات السعودية.
- تقديم مجموعة من التوصيات بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية.

4.1 فرضيات الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على اختبار الفرضيات التالية:

- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لضمان جودة الخدمات المقدمة في رضا الطلبة في الجامعات السعودية.
- H_2 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لتعاطف جودة الخدمات المقدمة في رضا الطلبة في الجامعات السعودية.
- H_3 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لاعتمادية جودة الخدمات المقدمة في رضا الطلبة في الجامعات السعودية.

- **H₄**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لاستجابة جودة الخدمات المقدمة في رضا الطلبة في الجامعات السعودية.
- **H₅**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لمادية جودة الخدمات المقدمة في رضا الطلبة في الجامعات السعودية.

5.1 مصطلحات الدراسة

جودة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعات السعودية: درجة تفاوت توقعات الطلبة لمستوى الخدمة المقدمة لهم مقارنة بإدراكهم الفعلي لهذه الخدمة، وتتضمن خمسة أبعاد (Parasuraman; Zeithmal & Berry, 1988)، هي:

- المادية: تشمل كافة المكونات المادية للخدمة المقدمة للطلبة.
- الاعتمادية: تقديم الخدمة الموعودة للطلبة بدقة وثقة.
- الاستجابة: استعداد العاملين بالجامعة لتقديم الخدمة للطلبة بالسرعة الممكنة والوقت المناسب.
- الضمان: شعور الطلبة بالأمان من الخدمة المقدمة لهم، ومن مقدمي الخدمة.
- التعاطف: الاهتمام بالطلبة، والتعامل معهم بإنسانية ويسر وسهولة، وتشخيص المشكلات التي تواجههم، وحلها.

رضا طلبة في الجامعات السعودية: شعور الطلبة نحو الخدمات المقدمة لهم في الجامعة وفقاً لتوقعاتهم الحالية والمستقبلية (الطيط والعابد، 2015).

1.2 جودة الخدمة

يعتمد مفهوم جودة الخدمة على تصورات العملاء عن الخدمة المقدمة لهم، لذا عرفت جودة الخدمة بأنها الإيفاء بتوقعات ومتطلبات الفرد من خدمة أو منتج تقدمه المنظمة حيث تقوم المنظمة بتصميم وتسليم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة على أن تؤدي بشكل أفضل في المرة التالية، وتحقق كذلك رضا العملاء في نفس الوقت لتحقيق التوافق مع العميل، وكلما كانت الخدمة المقدمة أكثر ملاءمة مع توقعات العميل كلما زاد التوافق معه، بالإضافة إلى تمتعها بمزايا تنافسية مقارنة بالخدمة التي تقدمها المنظمات المشابهة، هناك صعوبة في تحقيق جودة الخدمة في ظل صعوبة قياس الجوانب غير الملموسة للخدمة. هذا، وتكمن صعوبة تحقيق جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي بصعوبة تقييم جودة الخدمة نتيجة لتعدد الخدمات واستمرارها على المدى الطويل (Parasuraman, et. al., 1985)، بالإضافة إلى صعوبة تلبية كافة احتياجات الطلبة من مختلف المناطق الديموغرافية، وصعوبة توفير كافة الوسائل المعرفية للطلبة عن جودة الخدمة وكيفية أدائها. في ضوء ذلك، فإن هذه الصعوبات تسهم في انخفاض جودة الخدمات المقدمة من مؤسسات التعليم العالي، لهذا لابد من التركيز على دراسة الفجوة بين ما يتوقعه الطالب من تلقيه للخدمة وتصوره عن واقع الخدمة الفعلي المقدمة له. وهذا يشير إلى أهمية الجوانب غير الملموسة في تحقيق جودة الخدمة (Koelemeijer, 1993).

إن النجاح في تحقيق جودة الخدمة المقدمة في مؤسسات التعليم العالي يسهم في تحقيق الولاء عند الطلبة، ويساعد في جذب المزيد من الطلبة الأكفاء والاحتفاظ بهم، مما يسهم في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة التعليمية سواء محلياً أو دولياً (Parameswaran & Glowacka, 1995). وقد اهتم العديد من الباحثين بتطوير أدوات قياس جودة الخدمة، ودراسة وتحليل طبيعة العلاقة المباشرة وغير المباشرة بين جودة الخدمة المقدمة وكل من رضا

الطلبة ولولائهم لمؤسساتهم التعليمية، وهدفت الدراسات ذات الصلة التي أجريت إلى الكشف عن مدى تأثير جودة الخدمة في رضا الطلبة، والكشف عن توقعات الطلبة لجودة الخدمة المقدمة لهم (Mansori, Vaz & Ismail, 2014; Jabbar, Hashmi, & Ashraf, 2019; Teeroovengadum et. al., 2019). وفي البيئة السعودية فقد أجريت دراسة (Alhazmi, 2020) هدفت إلى الكشف عن تصورات الطلبة في الجامعات السعودية لجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، وطبقت الدراسة صورة معدلة لمقياس جودة الخدمة (SERVQUAL)، وقد تضمن المقياس خمسة أبعاد لجودة الخدمة: الملموسية، والموثوقية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف، وتوصلت الدراسة إلى أن تقييم الطلبة لجميع أبعاد جودة الخدمة كان أقل مما كان متوقعا، وعدم وجود فروق إحصائية في تقييم جودة الخدمة تعزى للخصائص الديموغرافية.

2.2 رضا الطلبة

يشير الرضا إلى الاتجاه العام نحو مقدم الخدمة، أو الشعور تجاه تجربة تلقي الخدمة، وبهذا فإن الرضا هو تحقيق كافة احتياجات الفرد من خلال تلقيه للخدمة، والتي يعبر عنها بالإعجاب، والارتياح، والقبول (Kara et. al., 2016)، ولتحقيق رضا الطلبة عن الخدمة المقدمة لهم، لا بد أن تحافظ المؤسسات التعليمية على استمرارية تقديم خدماتها بالإضافة إلى العمل على التحسين المستمر لهذه الخدمات، وتقليل الفجوة بين تصورات الطلبة للخدمة المقدمة لهم وإدراكهم الفعلي لها (Jabbar, Hashmi, & Ashraf, 2019). وبهذا يجب تقييم مستوى رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من خلال استخدام مقياس جودة الخدمة، والتي يمكن من خلالها معرفة مستوى رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم، بناءً على رؤيتهم العامة، ونوع الخدمة وجودتها، واستجابة مقدم الخدمة، واتساع المجال المعرفي للطلبة عن الخدمة المقدمة لهم (Cheng et. al., 2016)، وبناءً على ذلك فإن تلقي الطلبة للخدمات، وتحقيق كافة وسائل تعزيز الرضا لديهم، يسهم في تحقيق أقصى مستوى رضا لدى الطلبة، والاحتفاظ بهم على المدى الطويل.

من المهم معرفة مدى تصور الطلبة لجودة الخدمات المقدمة لهم من قبل المؤسسات التعليمية، وذلك من خلال تحقيق احتياجات الطلبة من المنتجات والخدمات على حد سواء (Al-Sheeb, Hamouda & Abdella, 2018). ويعتمد رضا الطلبة على عدة أبعاد متعددة في مجال التعليم منها: جودة البرامج التعليمية والتوعوية، وخبرة أعضاء هيئة التدريس، والبيئة التعليمية، وجودة البنية التحتية للمؤسسات التعليمية، والمناهج التعليمية الجيدة، وانتشار السمعة الحسنة من خلال الطلبة الحاليين أو الخريجين من المؤسسة التعليمية. وبهذا فإنه كلما كانت جودة الخدمات المقدمة للطلبة جيدة ينعكس على ارتفاع معدل رضاهم (Tijjani, 2019; Twum & Peprah, 2020).

وللتحقق من مستوى رضا الطلبة لآبد للمؤسسات التعليمية المحافظة على استمرارية الحصول على مؤشرات رضاهم ومعرفة تصوراتهم عن عمل المؤسسة (Hassan et al., 2019). لذا لابد من تطوير مقياس لجودة الخدمة، ومتابعة مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة من أجل تحديد مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة وأفضل ما قدم لهم، وما إذا كانت متوسطة أو منخفضة من أجل تحسينها وتعزيزها، والمحافظة على تطوير مقياس جودة الخدمة مستقبلاً للحصول على أفضل النتائج (Pedro, Mendes & Lourenço, 2018).

هذا، وعرفت المؤسسة التعليمية بأنها كيان يجمع فئات مختلفة من الطلبة سواء اختلاف الجنس أو العمر أو غيرها من اختلافات الديمغرافية بهدف تعليمهم وتوعيتهم، ومن تلك المؤسسات: مؤسسات التعليم مثل: الروضة والمدارس بمختلف مراحلها والمرحلة الجامعية. كما تقوم المؤسسات التعليمية بتقديم خدمات ذات جودة تعكس مستوى رضا

الطلبة، (Al-Sheeb, Hamouda & Abdella, 2018). كما تعرف جودة الخدمة من وجهة نظر المؤسسة بأنها تلبية أعلى قدر ممكن من توقعات الطلبة واحتياجاتهم (Islam & Himel, 2018; Rahman et. al., 2020). بينما تعرف جودة الخدمة بشكل عام بأنها تلبية كافة مستلزمات وتوقعات الطلبة الحالية والمستقبلية (Kandeepan, Vivek & Seevaratnam, 2019)، وكلما كانت جودة الخدمة أعلى من المتوقع كلما ارتفعت القدرة التنافسية للمؤسسة، ونجحت في تحقيق رضا الطلبة، أما إذا كانت جودة الخدمة أقل من المتوقع أدى ذلك إلى تدني القدرة التنافسية للمؤسسة مقارنة بالمنافسين، وانخفاض رضا الطلبة. وقام كلاً من عز الدين، والعرومطي (2016). بدراسة هدفت للكشف عن مستوى رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية، وطبقت الدراسة على (64) فرد بجامعة أبو ظبي - فرع العين، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين متغيري مستوى الخدمات التعليمية المقدمة ودرجة رضا الطلبة نحوها، وكذلك وجود علاقة دالة بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة وبين مستوى رضا الطلبة نحو تلك الخدمات.

3.2 جودة الخدمة وعلاقتها برضا الطلبة

تسعى مؤسسات التعليم العالي إلى تعزيز العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الطلبة من خلال انشاء بنية تحتية جيدة تسهم في تعزيز مقدرة المؤسسات التعليمية على تقديم خدمات ذات جودة عالية من أجل تحقيق أعلى معدل رضا لدى الطلبة (Tsinidou, Gerogiannis & Fitsilis, 2010)، ولذلك لا بد من الإنفاق المستمر على المؤسسات التعليمية لتعزيز البنية التحتية للحفاظ على مستوى جودة الخدمة أو تطويرها مما يعزز المقدرة التنافسية للمؤسسات. وهناك العديد من أبعاد الخدمة التي تؤثر في رضا الطلبة، منها: الملموسية، والموثوقية، والاستجابة، وتأكيد الخدمة، والتعاطف نحو الخدمة، والبيئة، والمرافق الجامعية (Truong, Pham & Vo, 2016). وأشارت بعض الدراسات إلى أهمية الانفاق على الخدمات المقدمة للطلبة، والاهتمام بتحقيق رضا الطلبة دون الاهتمام بتحقيق عوائد مالية (Anim & Mensah, 2015) بالإضافة إلى ضرورة العمل على تغيير أسلوب التعليم التقليدي إلى أسلوب معاصر حديث، يسهم في تحقيق احتياجات الطلبة، وتقديم الخدمات لهم بجودة عالية، ومتابعة اتجاهاتهم نحو جودة الخدمة المقدمة.

إن المؤسسة التعليمية لا يمكنها جذب الكثير من الطلبة إلا من خلال تقديم خدمة متميزة وموثوقة وذات جودة عالية، وتشير نتائج الدراسات ذات الصلة إلى أن الطلبة يقيمون مؤسسات التعليم العالي على أساس تقييم جودة الخدمة المقدمة لهم، وإن هذا التقييم يعد المحك الرئيس في اختيار الطالب للمؤسسة المناسبة للالتحاق بها، (Palli & Mamilla, 2012). لذلك لا بد من تركيز المؤسسات على تحقيق رضا الطلبة من خلال تقديم خدماتها بجودة عالية (Soni & Patel, 2014).

لقد اهتمت العديد من الدراسات بتحليل العوامل المؤثرة في رضا الطلبة، فقد بينت دراسة (Sun, et ail, 2016) أهمية الانسجام الشخصي في مساعدة الطلبة على تحقيق رضا الحياة (the link between filial piety and life satisfaction)، وبينت دراسة (Han, Moon, & Lee, 2019) العوامل البيئية المؤثرة على رضا الطلبة. كما ركزت بعض الدراسات على بيان دور جودة الخدمة في تحقيق رضا الطلبة في مؤسسات التعليم العالي (Kassim, Bogari & Zain, 2013).

واهتم الباحثون في المملكة العربية السعودية بدراسة هذه العلاقة حيث هدفت دراسة (Kassim, Bogari and Zain, 2015) إلى الكشف عن تصورات الطالبات لجودة الخدمة بأبعادها الخمسة بإحدى الجامعات السعودية،

بالاعتماد على مقياس SERVQUAL. وهدفت دراسة الطيط والعايد (2015) إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعات السعودية، ومعرفة أثرها في تحسين رضاهم.

4.2 الدراسات السابقة

تم مراجعة الدراسات ذات الصلة بجود الخدمات المقدمة للطلبة في مؤسسات التعليم العالي وعلاقتها برضاها، وفيما يلي استعراضاً لأهم هذه الدراسات:

قام كلاً من نافع، وإسماعيل، والبدران (2021) بدراسة هدفت إلى بيان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة لطلبة جامعة مدينة السادات، واختيرت عينة من أعضاء هيئة التدريس بلغ عددهم (214) عضواً، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الرقمنة في جامعة مدينة السادات كان متوسطاً، وأن مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة كانت متوسطة، ووجود علاقة طردية بين الرقمنة وجودة الخدمات المقدمة للطلبة. وقام كل من (El Ahmad & Kawtharani, 2021) بدراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الطلبة في مؤسسات التعليم العالي اللبنانية الخاصة، وطبقت الدراسة على 4004 طالباً وطالبة في مختلف مناطق لبنان، وأظهرت النتائج وجود علاقة بين جودة الخدمة وشعور الطلبة بالرضا، وأن جودة الخدمة لها أثر دال إحصائياً على رضا الطلبة.

وقام كلاً من آل مسلط، وحويحي (2021) بدراسة هدفت إلى تحسين جودة الخدمات السعودية في ضوء استراتيجية المحيط الأزرق، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (781) فرداً من خمس جامعات سعودية، وهي: (جامعة الملك خالد، وجامعة تبوك، وجامعة الملك فيصل، وجامعة الملك سعود، وجامعة أم القرى)، وبينت النتائج أن الجامعات نجحت في تحقيق جودة الخدمات الجامعية، وشكلت جامعة الملك خالد وجامعة الملك سعود أعلى مستوى جودة مقارنة بالجامعات الأخرى، وأظهرت النتائج أيضاً أن هناك ارتباط دال إحصائياً بين استراتيجية المحيط الأزرق وأبعاد جودة الخدمات الجامعية.

وفي دراسة أجراها (Poudel, 2021) هدفت إلى تقييم جودة الخدمة المقدمة من الكليات في شيتوان Chitwan وأثرها على رضا الطلبة، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من 120 فرداً من طلبة ثلاث كليات في شيتوان (Balkumari, Saptagandaki and Birendra)، وبينت النتائج وجود علاقة إيجابية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الطلبة، وشكل بعد التعاطف العلاقة الأقوى مع رضا الطلبة نحو الخدمة التي تقدمها كلياتهم. وفي دراسة أجراها (Alhazmi, 2020) هدفت إلى الكشف عن تصورات الطلبة في الجامعات السعودية لجودة الخدمة في التعليم العالي، واستخدام صورة معدلة لمقياس جودة الخدمة (SERVQUAL) والذي يقيس خمسة أبعاد: الملموسية، والموثوقية، والاستجابة، والضمآن، والتعاطف، وطبقت الدراسة على 500 طالب، وبينت النتائج أن تقييم جميع أبعاد الخدمات أقل مما كان متوقعاً، ولم يكن للخصائص الديموغرافية أي أثر دال إحصائياً على تقييم الطلبة.

وقام كل من (Sohail & Hasan, 2020) بدراسة هدفت إلى الكشف عن تصورات الطلبة لجودة الخدمة في الجامعات السعودية، واعتمدت الدراسة على تطبيق نموذج SERVPERF، وطبقت الدراسة على 279 فرداً يدرسون في الجامعات الحكومية والخاصة في مختلف أنحاء المملكة، وأظهرت النتائج وجود أثر دال إحصائياً لجودة الخدمة على رضا الطلبة. وأجرى الشاوري (2020) دراسة هدفت إلى تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب، وطبقت الدراسة على جميع أفراد الجامعة الإسلامية البالغ عددهم (13426)، وأظهرت النتائج أن جودة الخدمات التعليمية إيجابية.

وقدم كلاً من حسنين، والشربيني (2017) دراسة اهتمت بتقديم استراتيجية مقترحة لتطوير الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد وفقاً لمقياس SERVQUAL وفي ضوء رؤية آفاق، وطُبقت الدراسة على (314) فرد من طلاب الدراسات العليا، وأظهرت النتائج انخفاض جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة. وأجرى الرياح (2017) دراسة لتحليل الفجوة بين المدركات والتوقعات لجودة الخدمة التعليمية، واختيرت عينة من طلبة الماجستير بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. وأظهرت النتائج وجود فجوة بين الجودة المتوقعة للخدمة المقدمة والمدركة.

وقدم كلاً من العضائيلة، والمحارب (2017) دراسة للكشف عن أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا طالبات جامعة الأميرة نورة بالملكة العربية السعودية، وطُبقت الدراسة على (500) طالبة من مختلف الكليات، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى تقييم جودة الخدمة ومستوى رضا الطالبات كان ضعيفاً، وأشارت النتائج كذلك إلى وجود أثر لتطبيق جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الطالبات. وقام كلاً من عز الدين، والعرومطي (2016) بدراسة هدفت إلى الكشف عن رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية، وطُبقت الدراسة على (64) فرد بجامعة أبو ظبي - فرع العين، وأظهرت النتائج وجود علاقة بين متغيري مستوى الخدمات التعليمية المقدمة ودرجة رضا الطلبة نحوها، وكذلك وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة ودرجة رضا الطلبة.

أجرى كلاً من الطييط والعايد (2015) دراسة هدفت إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعات السعودية، ومعرفة أثرها في تحسين رضاهم، وطُبقت الدراسة على عينة مكونة من (1476) طالباً وطالبة يدرسون في أربع جامعات سعودية (الملك سعود، والملك عبد العزيز، والقصيم، والطائف). وأظهرت النتائج أن مستوى كلاً من جودة الخدمات المقدمة للطلبة ورضاهم كان متوسطاً، ووجود أثر دال إحصائياً لجودة الخدمات المقدمة للطلبة بأبعادها (المادية، والضمان، والتعاطف) في رضاهم. كما قام كلاً من البوقري، والسقاف (2015) بدراسة هدفت إلى تقييم جودة الخدمة وأثرها على رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي، وطُبقت الدراسة على (217) طالبة من طالبات كليات حكومية وخاصة بجدة، وبينت النتائج أن هناك عناصر مهمة تسهم في تحقيق جودة الخدمة المقدمة لهن، هي: السكن الجامعي، والخبرة الأكاديمية، والموارد والخدمات الطلابية، والإرشاد الأكاديمي، وكان رضا الطالبات عن هذه العناصر متوسطاً. وأجرى (Alhudaithy, 2014) دراسة هدفت إلى الكشف عن أثر جودة الخدمة المقدمة من الجامعات السعودية على رضا طلابها، وطُبقت الدراسة نموذج جودة الخدمة SERVQUAL على ٣٦٤ طالباً يدرسون في خمس جامعات سعودية. وأظهرت النتائج أن خصائص أعضاء هيئة التدريس وبيئة الفصول الدراسية فقط تؤثر على رضا الطلاب. كما بينت النتائج كذلك أن مستوى رضا الطلاب منخفض نحو أعضاء هيئة التدريس وبيئة الفصول الدراسية.

1.4.1.2 موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

ركزت الدراسات السابقة على قياس جودة الخدمة، وتكييف مقاييس جودة الخدمة مع البيئة المبحوثة، وقد اعتمدت هذه الدراسات على نموذج الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة. واهتمت الدراسات السابقة كذلك بتحليل طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الطلبة، وهذا ما سعت إليه الدراسة الحالية.

هذا، وقد طبقت الدراسات السابقة في دول مختلفة من ضمنها المملكة العربية السعودية، إلا أن الدراسات التي طبقت على المملكة ما زالت محدودة، وتتميز الدراسة الحالية بتطبيقها على أكثر من جامعة حيث إنها طبقت على

ثلاث جامعات حكومية، بالإضافة إلى اعتماد الدراسة الحالية على تصميم الدراسة الطولية، حيث تعد امتداد لدراسة أجريت سابقاً (الطيوط والعائد، 2015).

1.3 منهج الدراسة

استندت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، حيث تم مراجعة الأدب النظري المتعلق بجودة الخدمة وأدوات قياسها بالإضافة إلى رضا الطلبة، واستعراض الدراسات السابقة وتحليلها. كما طبق مقياس جودة الخدمة الذي طورته الدراسة بالإضافة إلى مقياس رضا الطلبة، وذلك بهدف جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها، وصولاً لاختبار فرضيات الدراسة وتقديم مجموعة من التوصيات في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها. وبما أن الدراسة الحالية هي امتداد لدراسة (الطيوط والعائد، 2015) والتي طبقت على (1476) طالباً وطالبة موزعين على أربع جامعات سعودية، فقد اعتمدت هذه الدراسة على تصميم الدراسة الطولية Longitudinal Design، والذي يشير إلى دراسة الظاهر وتحليلها بشكل متكرر خلال فترة زمنية.

2.3 مجتمع الدراسة

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع طلبة البكالوريوس المقيدين للعام الدراسي 1438-1439هـ بالجامعات السعودية الحكومية، والبالغ عددهم (1,279,219) طالباً وطالبة موزعين على (28) جامعة حكومية في المملكة (وزارة التعليم، 2019). ويظهر الجدول (1) توزيع أفراد مجتمع الدراسة.

جدول (1): توزيع أفراد مجتمع الدراسة

م	الجامعات السعودية الحكومية	بكالوريوس	
		ذكر	أنثى
1	جامعة أم القرى	48,293	53,944
2	الجامعة الإسلامية	11,703	0
3	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية	63,068	44,541
4	جامعة الملك سعود	31,182	18,319
5	جامعة الملك عبد العزيز	82,639	73,866
6	جامعة الملك فهد للبترول والمعادن	9,295	0
7	جامعة الملك فيصل	100,961	60,243
8	جامعة الملك خالد	23,423	33,043
9	جامعة القصيم	25,550	42,272
10	جامعة طيبة	23,365	34,379
11	جامعة الطائف	25,818	35,320
12	جامعة الملك سعود بن عبد العزيز للعلوم الصحية	4,088	4,962
13	جامعة جازان	20,959	33,347
14	جامعة حائل	12,280	23,362
15	جامعة الجوف	11,757	15,506

32,214	18,567	13,647	جامعة تبوك	16
22,558	12,391	10,167	جامعة الباحة	17
17,441	10,025	7,416	جامعة نجران	18
38,578	38,578	0	جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن	19
19,959	9,841	10,118	جامعة الحدود الشمالية	20
31,655	17,717	13,938	جامعة شقراء	21
28,726	17,209	11,517	جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز	22
37,990	27,255	10,735	جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل	23
19,269	8,766	10,503	جامعة المجمعة	24
18,293	6,786	11,507	الجامعة السعودية الإلكترونية	25
12,153	5,150	7,003	جامعة جدة	26
15,491	11,007	4,484	جامعة بيشة	27
17,407	15,292	2,115	جامعة حفر الباطن	28
1,279,219	671,688	607,531	إجمالي الجامعات الحكومية	

المصدر: وزارة التعليم، 2019

3.3 عينة الدراسة

اختيرت عينة الدراسة على مرحلتين؛ الأولى، اختيرت ثلاث جامعات سعودية حكومية عشوائياً من مجتمع الدراسة وبنسبة مقدارها (11%) من إجمالي الجامعات، وهي: جامعة القصيم، وجامعة الطائف، وجامعة الملك عبد العزيز. أما المرحلة الثانية، فقد حصر عدد الطلبة المقيدون في مرحلة البكالوريوس بهذه الجامعات وفقاً للجدول (1)، حيث بلغ عددهم (285,465) طالباً وطالبة، وبعد ذلك حدد الحد الأدنى لحجم العينة الممثل لها بالاعتماد على جداول مورجان (Bougie & Sekaran, 2019)، ويوضح الجدول (2) ذلك.

جدول (2): الطلبة المقيدون في الجامعات السعودية المختارة والحد الأدنى من حجم العينة الممثل لها

جميع الطلبة المقيدين في مرحلة البكالوريوس للعام 1439 هـ									
العينة			الجامعات السعودية الحكومية						
العدد			النسبة المئوية			العدد			
المجموع	أنثى	ذكر	المجموع	أنثى	ذكر	المجموع	أنثى	ذكر	
91	57	34	%24	%15	%9	67,822	42,272	25,550	جامعة القصيم
82	48	35	%21	%12	%9	61,138	35,320	25,818	جامعة الطائف
211	99	111	%55	%26	%29	156,505	73,866	82,639	جامعة الملك عبد العزيز
*384	204	180	%100	%53	%47	285,465	151,458	134,007	إجمالي الطلبة الجامعات

* وفقاً لجدول كوهين للعينات

واختيرت عينة عشوائية طبقية من الطلبة المقيدون في مرحلة البكالوريوس بالجامعات المختارة عشوائياً، وقد بلغت عدد الاستجابات (948) طالباً وطالبة (57.2% ذكور، 42.8% إناث) موزعين على ثلاث جامعات حكومية سعودية، 33.5% جامعة الملك عبد العزيز، و46.9% جامعة القصيم، و19.6% جامعة الطائف، وقد وزعت

الاستبانة إلكترونياً، في منتديات الطلبة الالكترونية، ودققت استجابات الطلبة، وحذفت الاستجابات المتطرفة (Outliers).

2.3 استبانة الدراسة

تم تطوير مقياس جودة الخدمات المقدمة للطلبة (SERVQUAL) ضمن خمسة أبعاد، هي: المادية والاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف. واعتمد على مقياس جودة الخدمة الذي قدمه (Parasuraman & Zeithaml, 1988)، حيث يستند هذا المقياس إلى نظرية الفجوة التي تقوم على مقارنة توقعات العملاء وإدراكهم للخدمة المقدمة لهم فعلياً، بالإضافة إلى ذلك فقد تم مراجعة مقاييس جودة الخدمة (SERVQUAL) المستخدمة في الدراسات السابقة كدراسة الطيط والعاید (2015) وكذلك دراسات (Alhudaithy, 2014; Al-Tit, 2015). لقد تكون المقياس المطور من (23) فقرة موزعة على أبعاد جودة الخدمة الخمسة (5 فقرات تقيس المادية، و5 فقرات تقيس الاعتمادية، و5 فقرات تقيس الاستجابة، و4 فقرات تقيس الضمان، و4 فقرات تقيس التعاطف). أما رضا الطلبة فقد تم تطوير 5 فقرات لقياسه بالاعتماد على مراجعة الدراسات السابقة كدراسة (Alhudaithy, 2014)، واستخدم مقياس ليكرت الخماسي (1-5 Likert) في تحديد استجابات الطلبة على فقرات المقياس.

3.3 صدق أداة الدراسة وثباتها

تم استخراج دلالات صدق أداة الدراسة وثباتها، حيث تم التحقق من دلالات الصدق الظاهري (Face Validity) من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أساتذة الإدارة للكشف عن مدى ملائمة فقرات الاستبانة لما وضعت لقياسه، وتم الأخذ بملاحظات المحكمين، وعدلت صياغة بعض فقرات الاستبانة. واستخرجت دلالات صدق البناء Construct Validity من خلال استخراج تشبع فقرات الاستبانة على متغيراتها، وأظهرت النتائج تشبع الفقرات على متغيراتها باستثناء ثلاث فقرات (Satisf1, Empa2, Assur3) فقد كان تشبعها أقل من 0.70 (Chin, 1998) لذلك تم حذفها، ومن ثم استخراج التشبع للفقرات مرة أخرى. ومن جانب آخر فقد استخرجت دلالات الصدق التقاربي باستخدام متوسط التباين المفسر Average Variance Extracted (AVE) والذي يجب أن تزيد قيمته عن 0.50 (Chin, 1998; Al-Tit, 2020)، وهذا ما دعمته النتائج الواردة في الجدول (1).

أما دلالات ثبات الاستبانة فقد تم التحقق منها من خلال استخراج معامل الثبات المركب Composite Reliability والذي يجب ألا يقل عن 0.70 ولا يزيد عن 0.95 (Chin, 1998; Hadj, Omri & Al-Tit, 2020) بالإضافة إلى استخراج معامل الاتساق الداخلي للاستبانة وفقاً لاستجابات الطلبة، والبالغ عددهم (948) فرداً باستخدام معادلة كرونباخ الفا (Cronbach's Alpha Formula)، والتي يجب ألا تقل قيم الفا عن 0.70 (Bougie, 2021; Al-Tit, 2017; Al-Ayed, & Sekaran, 2019)، وكانت جميع قيم معامل الثبات مرتفعة ومقبولة، ويبين الجدول (3) ذلك.

جدول (3): صدق البناء والثبات لأداة الدراسة

المتغيرات	الفقرات	تشيع الفقرات*	تشيع الفقرات	معامل الثبات كرونباخ الفا	معامل الثبات المركب Composite Reliability	متوسط التباين المفسر Average Variance Extracted (AVE)
الضمان	Assur1	0.870	0.884	0.875	0.915	0.729
	Assur2	0.862	0.880			
	Assur3	*0.694	-			
	Assur4	0.782	0.775			
	Assur5	0.854	0.871			
التعاطف	Empa1	0.795	0.823	0.859	0.905	0.704
	Empa2	*0.557	-			
	Empa3	0.896	0.895			
	Empa4	0.748	0.757			
	Empa5	0.866	0.875			
الاعتمادية	Reli1	0.812	0.815	0.854	0.896	0.632
	Reli2	0.805	0.809			
	Reli3	0.842	0.843			
	Reli4	0.769	0.764			
	Reli5	0.744	0.741			
الاستجابة	Respon1	0.816	0.814	0.906	0.930	0.726
	Respon2	0.845	0.845			
	Respon3	0.868	0.869			
	Respon4	0.871	0.872			
	Respon5	0.860	0.860			
رضا الطلبة	Satisf1	*0.697	-	0.866	0.902	0.649
	Satisf2	0.760	0.755			
	Satisf3	0.817	0.818			
	Satisf4	0.807	0.817			
	Satisf5	0.826	0.841			
	Satisf6	0.775	0.796			
المادية	Tang2	0.819	0.820	0.883	0.915	0.682
	Tang3	0.820	0.821			
	Tang4	0.821	0.822			
	Tang5	0.877	0.877			
	Tang1	0.791	0.788			

* حذف الفقرات حيث إن تشيعها أقل من 0.70

يظهر الجدول 4 نتائج الصدق التمييزي لمتغيرات الدراسة، والتي تتمثل بمقارنة الجذر التربيعي لمتوسط التباين المفسر AVE مع مصفوفة الارتباط لجميع متغيرات الدراسة، حيث يجب أن تكون قيمة الجذر التربيعي لمتوسط التباين المفسر لكل متغيرات أعلى من الارتباطات لباقي المتغيرات، وبصورة أخرى يجب أن تكون قيم الجذر التربيعي لمتوسط التباين المفسر لباقي المتغيرات أقل من قيمته للمتغير المقارن (MacKinnon, 2008)، وهذا ما تدعمه النتائج في الجدول 4.

جدول (4): الصدق التمييزي لمتغيرات الدراسة

العوامل	الثقة	التعاطف	الاعتمادية	الاستجابة	رضا الطلبة	المادية
الضمان	0.854					
التعاطف	0.839	0.839				
الاعتمادية	0.803	0.758	0.795			
الاستجابة	0.818	0.833	580.7	0.852		
رضا الطلبة	0.741	0.756	0.699	0.676	0.806	
المادية	0.680	0.679	0.713	0.676	0.648	0.826

4.3 محددات الدراسة

يتحدد تعميم نتائج هذه الدراسة بالمحددات الآتية:

- اقتصر تطبيق هذه الدراسة على طلبة مرحلة البكالوريوس في الجامعات السعودية المختارة.
- اقتصر تطبيق هذه الدراسة على ثلاث جامعات حكومية سعودية، هي: جامعة القصيم، وجامعة الطائف، وجامعة الملك عبد العزيز.
- تمتع أداة الدراسة بدلالات صدق وثبات مقبولة وفقاً لموضوعية استجابات أفراد عينة الدراسة.
- اقتصر تطبيق هذه الدراسة على استخدام نموذج الفجوة الذي قدمه كل من (Parasuraman; Zeithmal, 1988).

4. النتائج والمناقشة

أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعات السعودية بجميع أبعادها متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (2.52)، وهذه النتيجة ماثلة للدراسة التي أجريت سابقاً (الطيوط والعايد، 2015). وهذا يفسر باستقرار مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة في السنوات الخمس الأخيرة. وبينت النتائج أن بعد الضمان احتل المرتبة الأولى بمتوسط (2.76)، يليه بعد الاعتمادية بالمرتبة الثانية بمتوسط (2.60)، يليه بعد التعاطف بالمرتبة الثالثة بمتوسط (2.49). هذا وقد جاء بعدي المادية والاستجابة في المرتبة الأخيرة بمتوسط (2.38) كما يظهر الجدول (5). وكانت النتائج مقارنة لنتائج دراسة (الطيوط والعايد، 2015) مما يشير إلى ثبات نسبي في جودة الخدمات المقدمة للطلبة خلال السنوات الماضية لإجراء هذه الدراسة. ويمكن تفسير هذه النتيجة أن الجامعات السعودية بذلت جهود من أجل تطوير خدماتها المقدمة للطلبة، إلا أن هذه الجهود ما زالت دون المتوقع، وتحتاج إلى تفعيل عملية التحسين المستمر للخدمة بالاعتماد على التغذية الراجعة التي تحصل

عليها الجامعة من كافة الأطراف من طلبة وإدارة وهيئة تدريسية وإدارية ومؤسسات المجتمع المدني لا سيما أن الخدمات التي تقدمها الجامعات تنعكس بشكل مباشر وغير مباشر على المجتمع بكافة مكوناته. وقد أشارت النتائج إلى أن الجامعات السعودية اهتمت بشكل أكبر ببعد الضمان مقارنة بأبعاد جودة الخدمة الأخرى، مما يعكس اهتمامها بتعزيز شعور الطلبة بالأمان من الخدمة المقدمة لهم، ومن يقدم الخدمة لهم، وذلك يساهم في إيجاد أجواء مريحة يسودها التعاون والراحة النفسية مما يعزز دافعية الطلبة نحو التعلم. ويمكن تفسير سبب وقوع بعد الاستجابة بالترتبة الأخيرة بالنسبة للجامعات السعودية فقد يعود ذلك إلى عدم الاهتمام الكافي بتعزيز الولاء والانتماء لدى العاملين نحو عملهم، وتوعيتهم بأهمية العمل الذي يقومون به، ومدى إسهام دورهم في تحقيق غايات الجامعة وأهدافها، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة أيضاً إلى عدم الاهتمام الكافي بتدريب العاملين لإكسابهم المعارف وتطوير مهاراتهم لأداء مهام عملهم على النحو الأكمل، وهذا يساهم في تعزيز الثقة بأنفسهم وبمقدرتهم على أداء مهام عملهم بكفاءة، ويعزز رغبتهم واستعدادهم لتقديم خدماتهم للطلبة. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Gerri, 2012) التي بينت أن مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة مرتفع.

جدول (5): جودة الخدمة ورضا الطلبة في الجامعات السعودية

أبعاد جودة الخدمة	نتائج دراسة 2015		نتائج الدراسة الحالية		الرتبة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
المادية	2.73	1.113	2.38	1.031	4
الاعتمادية	2.88	1.086	2.60	.990	2
الاستجابة	2.69	1.065	2.38	1.035	5
الضمان	3.04	1.097	2.76	1.038	1
التعاطف	2.77	1.057	2.49	.980	3
رضا الطلبة	2.89	1.036	2.57	.959	-

هذا، وقد كان مستوى رضا الطلبة متوسط، بمتوسط حسابي (2.89). ويمكن تفسير هذه النتيجة أن النجاح في تحقيق رضا الطلبة عن إجراءات التسجيل جاء نتيجة للجهود المستمرة لتطوير هذه الخدمة لا سيما وأنها تعد من الخدمات الأكثر استقراراً ورتابة مما لا يتطلب جهوداً معقدة، وكان رضا الطلبة دون المتوقع عن كل من الهيئة التدريسية والإدارية والخدمات الطلابية والتي تعد من أكثر مراحل تطوير خدمات الجامعة تعقيداً نتيجة لطبيعة مشكلات الطلبة التي تتسم بالتغيير المستمر وظهور مشكلات جديدة تتطلب حلولاً إبداعية.

أشارت نتائج الانحدار المتعدد في جدول (6) أن أبعاد جودة الخدمة (المادية، والاعتمادية، والضمان، والتعاطف) لها أثر في رضا الطلبة في الجامعات السعودية، حيث كانت قيم (ت) دالة عند ($\alpha=0.05$). ومن متابعة معاملات بيتا لهذه الأبعاد تبين أن بعد التعاطف أقوى أبعاد جودة الخدمة أثراً في رضا الطلبة حيث بلغت قيمة بيتا له (0.394). أما بعد الاستجابة ليس له أثر في رضا الطلبة، حيث لم تصل قيمة (ت) له حد الدلالة. ودعمت هذه النتيجة نتائج الدراسة التي أجريت في المرحلة الأولى (الطيط والعائد، 2015)، وهذا ما أكدته نتائج (Sumaedi, Bakti & Metasari, 2011; Kassim, Bogari & Zain, 2013; 2015; Sanjai, Heather & Rana 2013) بوجود أثر لجودة الخدمة المدركة على رضا الطلبة. ودعمت دراسة (Hwang,

(Han, Choi, 2019) & هذه النتيجة حيث بينت وجود أثر مباشر لجودة الخدمة في رضا الطلبة، وبينت (Moon, & Lee, 2019) أثر البيئة الصفية الفيزيائية physical classroom environment (الملموسية) على رضا الطلبة في مؤسسات التعليم العالي.

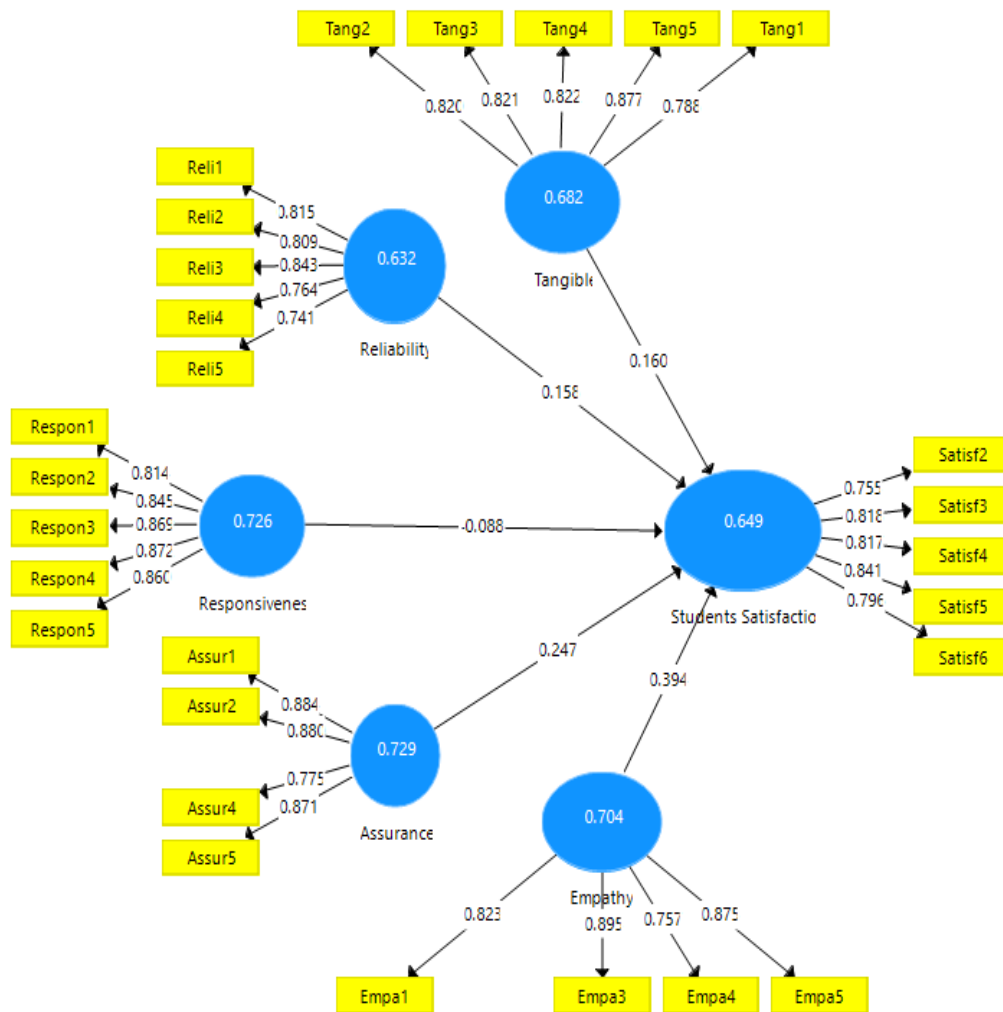
جدول (6): نتائج الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة

الفرضيات	العلاقات	بيتا المعيارية	الخطأ المعياري	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية	القرار
H1	الضمان <--- رضا الطلبة	0.247	0.050	4.886	0.000	قبول *
H2	التعاطف <--- رضا الطلبة	0.394	0.050	7.931	0.000	قبول *
H3	الاعتمادية <--- رضا الطلبة	0.158	0.041	3.831	0.000	قبول *
H4	الاستجابة <--- رضا الطلبة	-0.088	0.055	1.614	0.107	رفض
H5	المادية <--- رضا الطلبة	0.160	0.029	5.457	0.000	قبول *

ملحوظة في $p \geq 0.01$ *

ر² المعدلة 0.633

شكل (1): اختبار نموذج فرضيات الدراسة



2.5 التوصيات

بينت الدراسة وجود أثر دال إحصائياً لجودة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعات السعودية بأبعادها (المادية، والاعتمادية، والضمان، والتعاطف) في رضاها. لذا لابد من العمل على التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة للطلبة من خلال مراجعة إجراءات تقديم هذه الخدمات، وتطوير معارف ومهارات وخبرات مقدمي الخدمة، وتبادل الخبرات والتجارب بين الجامعات السعودية، والعمل على تعزيز الدافعية نحو العمل والولاء والانتماء لدى العاملين في الجامعات السعودية، وتمكينهم لأداء مهام عملهم بكفاءة لا سيما أولئك الذين يقدمون خدمات طلابية، وذلك من خلال إخضاع العاملين لدورات تدريبية متخصصة بشكل دوري ومستمر، والحاقهم ببرامج سلوكية تعزز مهارات التواصل لديهم، وتقديم الحوافز المادية والمعنوية، وتقدير أداء العاملين المتميز. وضرورة الاهتمام بحاجات الطلبة ورغباتهم وتوقعاتهم المستقبلية بدرجة متوازنة دون التميز بين الطلاب والطالبات، وذلك من خلال استطلاع حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم بشكل مستمر والمشكلات التي يواجهونها لتصبح بذلك هذه العملية جزءاً من ثقافة المؤسسة. بالإضافة إلى التأكيد على امتلاك مقدمي هذه الخدمة على وجه الخصوص معارف خاصة، ومهارات عالية تساعدهم على تقديم الخدمة على النحو الذي يتوقعه الطلبة. ولا بد من الاهتمام بإجراء المزيد من الدراسات المستقبلية على الجامعات السعودية الأخرى، بهدف التعرف على تطوير جودة الخدمات المقدمة للطلبة (طلاب وطالبات)، مثل: جودة الخدمات: الإدارية، والتعليمية، والطلابية، والإرشادية، والبحثية وغيرها.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- آل مسلط، محمد وحويحي، محمد (2021). تحسين جودة خدمات الجامعات السعودية في ضوء استراتيجيات المحيط الأزرق "رؤية مقترحة". *مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي*، 41 (1): 53 - 23.
- البوقري، نعيمة والسقاف، سمر (2015). جودة الخدمة وأثرها على رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي دراسة تطبيقية لكليات مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية. *المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة*، 13 (1): 252-219.
- حسنين، منى والشريني، غادة (2017). استراتيجية مقترحة لتطوير الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد وفقاً لمقياس SERVQUAL وفي ضوء رؤية آفاق. *المجلة الدولية للتربوية المتخصصة*، 6 (10): 141 - 157.
- الرياح، عبد اللطيف (2016). الفجوة بين المدركات والتوقعات لجودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الماجستير في قسم أصول التربية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. *مجلة العلوم التربوية*، 10 (1): 1 - 56.
- الشواور، ياسين (2020). مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*، 28 (3): 243 - 259.

الطيح، أحمد والعايد، سري (2015). جودة الخدمات المقدمة لطلبة الجامعات السعودية وأثرها في تعزيز رضاهم ، ورقة مقدمة لمؤتمر: "ثقافة خدمة العملاء في القطاع الحكومي" ، (17-19) تشرين ثاني، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، المملكة العربية السعودية.

العاجز، فؤاد (2006). السمات الشخصية والأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس في ضوء معايير الاعتماد وضمان الجودة للتعليم العالي في كليات التربية بالجامعات الفلسطينية، *الجودة في التعليم العالي*، 2(1): 42-61. عز الدين، مذكر والعرومطي، أيمن (2016). درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية: دراسة حالة على جامعة أبو ظبي - فرع العين. *دراسات: العلوم التربوية*، 43 (3): 1197 - 1212. العضاييلة، علي والمحارب، نهى (2017). أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا طالبات جامعة الأميرة نورة بالمملكة العربية السعودية. *المجلة الأردنية في مجال إدارة الأعمال*، 13 (3): 307 - 329.

نافع، وجيه وإسماعيل، عمار والبردان، محمد (2021). دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة من جامعة مدينة السادات: دراسة تطبيقية. ورقة علمية مقدمة في المؤتمر الدولي السادس للدراسات والبحوث البيئية (نحو آفاق جديدة للتنمية المستدامة)، جامعة مدينة السادات، مصر، 4-7 أكتوبر. وزارة التعليم، (2018). *إحصائية التعليم، الرياض: وزارة التعليم*. وزارة التعليم، (2019). *إحصائية الطلبة في الجامعات السعودية للعام الجامعي 1438-1439هـ، الرياض: وزارة التعليم*. وزارة التعليم، (2021). *إحصائية التعليم، الرياض: وزارة التعليم*.

ثانيا: المراجع الأجنبية

- Al-Ayed, Sura I. & Al-Tit, Ahmad (2021). Factors affecting the adoption of blended learning strategy. *International Journal of Data and Network Science*, 5(3): 267–274.
- Alhazmi, Fatemah. (2020). Saudi University Students' Perceptions of Service Quality in Higher Education. *Journal of Education and Learning*, 9(5): 151 – 169.
- Alhudaithy, Abdullatif (2014). The Effect of the Service Quality Provided by Saudi Universities on Students' Satisfaction: A Marketing Approach. *Journal of Administrative and Economic Sciences*, 7(2): 45-76.
- Al-Sheeb, B., Hamouda, A. and Abdella, G., (2018). Investigating Determinants of Student Satisfaction in the First Year of College in a Public University in the State of Qatar. *Education Research International*, 10(14): 1-14.
- Al-Tit, A. (2015). The Effect of Service and Food Quality on Customer Satisfaction and hence Customer Retention, *Asian Social Science*, 11(23): 129-139.
- Al-Tit, Ahmad (2017). Factors Affecting the Organizational Performance of Manufacturing Firms. *International Journal of Engineering Business Management*, 9: 1-9.
- Al-Tit, Ahmad (2020). The Impact of Drivers' Personality Traits on Their Risky Driving Behaviors. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 30(1):1-12.

- Anim, S. K., and Mensah, J. (2015). Service Quality in Higher Education: A Comparative study in Tertiary Institution of Sub Saharan Africa. *Global Journal of Educational Studies*, 1(2), 24-44.
- Bougie, R. & Sekaran, U. (2019). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. 8th Edition, New York: John Wiley & Sons Inc.
- Çerri, Shpëtim (2012). Assessing the Quality of Higher Education Services Using a Modified SERVQUAL Scale, *Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica*, 14(2): 664-679.
- Cheng, M., Taylor, J., Williams, J., and Tong, K. (2016) Student satisfaction and perceptions of quality: testing the linkages for PhD students, *Higher Education Research & Development*, 35(6): 1153-1166.
- Chin, W.W. (1998), *The partial least squares approach for structural equation modeling*, *Modern Methods for Business Research*, Lawrence, London, pp. 295-336.
- El Ahmad, Ali and Kawtharani, Anwar (2021). Service Quality and Students' Satisfaction in Private Lebanese Higher Education Institutions: The Case of X University. *Journal of Higher Education Policy and Leadership Studies*, 2(3): 100 – 118.
- Hadji, T., Omri A, & Al-Tit, A., (2020). Mediation role of responsible innovation between CSR strategy and competitive advantage: Empirical evidence for the case of Saudi Arabia enterprises, *Management Science Letters*. 10 (4): 747-762.
- Han, H., Moon, H., & Lee, H. (2019). Physical classroom environment affects students' satisfaction: Attitude and quality as mediators. *Social Behavior and Personality: An international journal*, 47(5).
- Hassan, S. Shamsudin, M.F., Hasim, M.A., Mustapha, I., Jaafar, J., Adruthdin, K.F., Shukri, A., Karim, S., and Ahmad, R. (2019). Mediating effect of corporate image and students' satisfaction on the relationship between service quality and students' loyalty in TVET HLIs. *Asian Academy of Management Journal*, 24(Supp. 1): 93–105.
- Hwang, Y.-S., & Choi, Y.K. (2019). Higher education service quality and student satisfaction, institutional image, and behavioral intention. *Social Behavior and Personality: An international journal*, 47 47(2):1-12.
- Islam, Sigma and Himel, Shadrul Hassan (2018). Services Quality and Students' Satisfaction: A Study on the Public Higher Education Institutions (HEIs) of Bangladesh. *Journal of Business Studies*, 39(2): 135-149.
- Jabbar, M., Hashmi, M., and Ashraf, M. (2019). Comparison between Public and Private Secondary Schools regarding Service Quality Management and its Effect on Students' Satisfaction in Pakistan. *Bulletin of Education and Research*, 41(2): 27-40.
- Kandeepan, V., Vivek, R., and Seevaratnam, T. (2019). Impact of Organizational Citizenship Behaviour on Service Quality in Banking Sector, Vavuniya District. *Shanlax International Journal of Management*, 7(2): 1-13.
- Kara, A.M., Tanui, E.K. and Kalai, J.M. (2016). Quality of academic resources and students' satisfaction in public universities in Kenya. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 15(10): 130-146.
- Kassim, N., Bogari, N. & Zain, M. (2013). Service Quality of a Public University in Saudi Arabia, *Journal of e-Learning and Higher Education*, Vol. 2013: 1-18.
- Kassim, N., Bogari, N. & Zain, M. (2015). Female Students' Perception of Service Quality in A Gender-Segregated College Environment, *Social Behavior and Personality*, 43(6): 921–930.

- Koelemeijer, Kitty (1993). Perceived Quality of Retail Services: An Exploratory Investigation of an Alternative Model. In E - *European Advances in Consumer Research*, Volume 1, eds. W. Fred Van Raaij and Gary J. Bamossy, Provo, UT : Association for Consumer Research, Pages: 322-328.
- MacKinnon, D.P. (2008), *Introduction to Statistical Mediation Analysis*, Erlbaum, Mahwah, NJ.
- Mansori, S., Vaz, A. and Ismail, Z. (2014). Service Quality, Satisfaction and Student Loyalty in Malaysian Private Education. *Asian Social Science*; 10(7): 57-66.
- Nurunnabi, M. & Abdelhadi, A. (2019). Student satisfaction in the Russell Group and Non-Russell Group Universities in UK. *Data in Brief*. 22, 76–82.
- Palli, J. and Mamilla, R. (2012). Students' Opinions of Service Quality in the Field of Higher Education. *Journal of Scientific Research*, 3(4), 430-438.
- Parameswaran, R., and Glowacka, A. E. (1995). University Image: An Information Processing Perspective, *Journal of Marketing for Higher Education*, 6(2), 41–56.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry (1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, 49(4): 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- Pedro, Eugenia, Mendes, Luis and Lourenço, Luís (2018). Perceived Service Quality and Students' Satisfaction in Higher Education: The Influence of Teaching Methods. *International Journal for Quality Research*, 12(1) 165–192.
- Poudel, Shiva (2021). Service Quality Provided by Colleges in Chitwan and Its Impact on Student Satisfaction. *Nepalese Journal of Management Research*, 1(1): 16 – 21.
- Rahman, S. M. M., Mia, M. S., Ahmed, F., Thongrak, S., and Kiatpathomchai, S. (2020). Assessing Students' Satisfaction in Public Universities in Bangladesh: An Empirical Study. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 323–332.
- Sanjai K. P., Heather L. H. & Rana M. T. (2013) Factors influencing student satisfaction in universities in the Gulf region: does gender of students matter?, *Journal of Marketing for Higher Education*, 23(2), 135-154.
- Sheikh, A. A. (2018). The Interaction between Service Quality and Students Satisfaction, *Journal of Education and Vocational Research, AMH International*, 8(3), 37-42.
- Sohail, M. & Hasan, Mehedi (2020). Students' perceptions of service quality in Saudi universities: the SERVPERF model. *Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives*, 17(1): 54 – 66.
- Soni, N. K., and Patel, T. P., (2014). Quality Teaching & Higher Education System in India. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 4(1), 1-4.
- Sumaedi, S., Bakti, I. G. & Metasari, Nur (2011). The Effect of Students' Perceived Service Quality and Perceived Price on Student Satisfaction. *Management Science and Engineering*, 5(1): 88-97.
- Sun, P., Liu, B., Jiang, H., & Qian, F. (2016). Filial piety and life satisfaction among Chinese students: Relationship harmony as mediator. *Social Behavior and Personality: An international journal*, 44, 1927-1936.
- Teeroovengadum, V., Nunkoo, R., Gronroos, C., Kamalanabhan, T.J. and Seebaluck, A.K. (2019). Higher education service quality, student satisfaction and loyalty:

- Validating the HESQUAL scale and testing an improved structural model. *Quality Assurance in Education*, 27(4): 427-445.
- Tijjani, D. (2019). Service quality analysis of private universities libraries in Malaysia in the era of transformative marketing. *International Journal for Quality Research*, 13(2), 269-284.
- Truong, H. V., Pham, C. H., and Vo, N. H. (2016). Service Quality and Students Level of Satisfaction in Private Colleges in Vietnam. *International Journal of Financial Research*, 7(3), 121-128.
- Tsinidou, M., Gerogiannis, V. and Fitsilis, P. (2010). Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study. *Journal of Quality Assurance in Education*, 18(3) 227-244.
- Twum, F. O., and Peprah, W. K. (2020). The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(10), 169-181.