International Interdisciplinary Journal of Education (IIJE)
ISSN: 2226-2717 PRINT
ISSN: 2226-3500 ONLINE
WWW.IIJOE.ORG
EDITOR@IIJOE.ORG

A PROPOSED STUDY TO DEVELOP THE EDUCATIONAL SERVICES OFFERED TO POSTGRADUATE STUDENTS AT KING KHALID UNIVERSITY ACCORDING TO THE SERVQUAL SCALE AND AFAQ'S VISION

Mona Mahmoud Abd Elmola Hasaneen* Ghada Hamza Mohammed El shrbeni**

ABSTRACT_*This study aimed at investigating the reality of The Educational Services offered to postgraduate students at King Khalid University according to the SERVQUAL Scale and Afaq vision. The current study depended on the descriptive research design employing survey method and developed the SERVQUAL scale for collecting data. The scale was applied on the sample of study which consisted of (314) graduate students at King Khalid University including (100) males and (214) females. The results showed that the quality of the educational services offered to the postgraduate students was low according to the students' view. This view was expressed by the overall average of the questionnaire which was (106.82) out of (185) degrees. The results also showed that there were statistically significant differences in the quality of services provided, and the expected quality in the favor of the expected quality. According to the results, a strategy was proposed to develop the quality of the educational services offered to postgraduate students at king Khaled University.*

KEYWORDS*: Strategy, Educational Services, Postgraduate Students, SERVQUAL scale, Afaq vision.*

* Assistant Professor of Educational Administration and Planning، Faculty of Education - King Khalid University

** Associate Professor of fundamentals of education، faculty of education in King Khalid University

المجلة الدولية التربوية المتخصصة
ISSN: 2226-2717 PRINT
ISSN: 2226-3500 ONLINE
WWW.IIJOE.ORG
INTERNATIONAL INTERDISCIPLINARY JOURNAL OF EDUCATION
الجمعية الأردنية لعلم النفس
Jordanian Psychological Association

استراتيجية مقترحة لتطوير الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد وفقا لمقياس SERVQUAL وفي ضوء رؤية آفاق

منى محمود عبد المولى حسنين* غادة حمزة محمد الشربيني**

الملخص_ *هدفت الدراسة إلى محاولة رصد واقع الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد وفقا لمقياس SERVQUAL وفي ضوء رؤية آفاق، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وطورت مقياسSERVQUAL لاستخدامه لجمع البيانات المطلوبة، ومن ثم طرحه على أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (314) طالب وطالبة من طلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد منهم (100) ذكور و(214) إناث، وأسفرت النتائج عن تدنى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد من وجهة نظرهم والتي يعبر عنها المتوسط العام للاستبانة وهو(106.82) درجة من (185) درجة، كما أوضحت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى جودة الخدمة المقدمة ومستوى جودة الخدمة المتوقعة لصالح الخدمة المتوقعة، وفى ضوء النتائج تم وضع استراتيجية مقترحة لتطوير جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد.*

الكلمات المفتاحية: *استراتيجية، الخدمات التعليمية، طلاب الدراسات العليا، مقياس SERVQUAL، رؤية آفاق.*

* أستاذ الإدارة التربوية والتخطيط المساعد _ جامعة الملك خالد
** أستاذ أصول التربية المشارك _ جامعة الملك خالد

استراتيجية مقترحة لتطوير الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد وفقا لمقياس SERVQUAL وفي ضوء رؤية آفاق

1. المقدمة

أسهمت التطورات المتسارعة في مجال المعرفة والتكنولوجيا والاتصالات في زيادة الاهتمام بجودة العملية التعليمية بمؤسسات التعلم بشكل عام، والجامعات على وجه الخصوص، خاصة وأن الجودة أصبحت مطلبا حيويا وخيارا استراتيجيا للمؤسسات التعليمية كافة، وأصبح السعي وراء تحقيقها في المؤسسات التعليمية ضرورة من أجل تحقيق رسالتها وضمان القدرة على التنافسية.

ويقصد بجودة التعليم العالي مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والجهات الداخلية والخارجية المنتفعة كافة، ويتطلب تحقيق جودة التعليم توجيه الموارد البشرية كافة والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع لضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذى نسعى إلى تحقيقه [1].

كما أن الأهداف الاستراتيجية للتعليم الجامعي تركز على تنمية الطلاب تنمية متكاملة متوازنة، وهذا يفرض على تلك المؤسسات تهيئة المناخ المناسب لتحقيق ذلك الهدف، من خلال تقديم مجموعة من الخدمات للطلاب تعينهم على التحصيل الدراسي [2].

ومن ثم أصبح هناك اهتمام كبير بالتركيز على جودة الخدمة التعليمية خاصة وأن طلاب هذه المرحلة بحاجة إلى مساعدة وتوجيه وإرشاد لاستثمار طاقاتهم لحاضر الوطن ومستقبله، فمجمل الخيارات التي يتعرض لها الطالب في حياته الجامعية تنعكس إيجابيا على عطائه وانتمائه وإبداعه لصالح الوطن والأمة، ولا يجوز أن يقضي الطالب حياته الجامعية في حياة أكاديمية جوفاء داخل قاعات التدريس، ولا تقدم له حياة اجتماعية وثقافية ونفسية حافزة له على النمو في جوانب شخصيته عقليا وجسديا وروحيا، وبذلك تبرز أهمية دور الخدمات الاجتماعية والنفسية التي تقدمها الجامعة لطلابها [3].

ومن المعروف أن الدراسة بكل جامعات العالم تقريبا لا تقتصر على مرحلتي الدبلوم والبكالوريوس وإنما تتخطى ذلك إلى إتاحة الفرصة أمام خرجيها لاستكمال دراستهم العليا، وتقاس قوة الجامعات بمقدار ما تناله نظم الدراسات العليا وبرامجها من تخطيط ورعاية، فالفرق بين الجامعة العادية والجامعة القيادية يكمن في برامج الدراسات العليا في كل منها [4]. فالدراسات العليا من أهم مجالات تأهيل الكوادر المتخصصة في مختلف مجالات الحياة، لهذا يفترض أن يُعد الطلبة الملتحقون بالدراسات العليا إعداداً جيداً ليصبحوا علماء الغد، وأن تكون أطروحاتهم حلاً للمشكلات التي يعانى منها مجتمعهم [5].

ومن هنا تولي الدول المتقدمة برامج الدراسات العليا ونظم البحث العلمي عناية فائقة جعلتها ضمن أولوياتها واهتماماتها لضمان تحقيق مخرجاتها والتي تسهم بشكل مباشر في تحقيق التنمية للمجتمع.

واستجابة للتطورات الحادثة في مجال التعليم العالي اهتمت وزارة التعليم العالي في خطتها الاستراتيجية آفاق بالطلاب من خلال طرح مبادرات ومشاريع من شأنها أن تسهم في تقديم خدمات متميزة ومتكاملة للطلاب بالجامعات السعودية وكذلك المبتعثين وطلاب المنح الداخلية ،وتبدأ خدمات المبتعثين من مرحلة التحضير للابتعاث والترشيح وخلال بعثتهم، وتنتهى هذه الخدمات بعرض جميع خريجي الداخل والمبتعثين على سوق العمل بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم بهدف توفير فرص وظيفية مناسبة لهم [6].

وتعد جامعة الملك خالد إحدى الجامعات السعودية التي اهتمت بمواكبة هذه الخطة والسير وفق أهدافها وطموحاتها فكان الاهتمام بنظام الدراسات العليا من خلال إنشاء وكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي والتي تؤمن بدورها الرئيس والمحوري في تحقيق رسالة الجامعة، وتتطلّع إلى تحقيق التميز والريادة في الدراسات العليا، وتحرص على توفير البيئة المثلى والجاذبة للملتحقين بها؛ وتسعى دائماً للارتقاء بمستوى برامجها ومخرجاتهما بما يتوافق مع معايير الاعتماد الأكاديمي، وينسجم مع خطط التنمية الوطنية [7].

إن سعي الجامعة لتقديم خدمة تعليمية ذات جودة عالية تلبي حاجات ورغبات الطلبة الدارسين سيعزز بالتأكيد من العلاقة الإيجابية للطلبة في الجامعة وزيادة ولائهم وتشجيعهم بالتأكيد لبقية الطلبة من معارفهم بالتسجيل في الجامعة، واعتبارهم مصدرا مهما للمعلومات، من هنا اهتمت الدراسة الحالية برصد واقع الخدمات المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد وفقا لمقياس SERVQUAL

2. مشكلة الدراسة

تواجه الدراسات العليا بجامعة الملك خالد تحديات عدة منها التطورات الهائلة التي تحدث في مجالات المعرفة والتكنولوجيا والعلوم المختلفة، ومحاولة تحقيق التنافسية وتعزيز وجودها والإسهام في تحقيق رسالة وأهداف الجامعة، علاوة على تزايد إقبال الطلاب على الالتحاق بالدراسات العليا حيث تشير الإحصاءات إلى وجود تطور ملحوظ في إعداد الطلاب المسجلين بالدراسات العليا بجامعة الملك خالد بالإضافة إلى توجه الجامعة نحو افتتاح المزيد من برامج الدراسات العليا، وذلك تلبية لاحتياجات أبناء المنطقة من خريجي جامعة الملك خالد.

ولما كانت هناك بعض الدراسات العلمية قد وجهت إلى أهمية تقييم برامج لدراسات العليا بشكل مستمر، وأن يشارك أعضاء هيئة التدريس والطلبة الملتحقون بها في تقييم تلك البرامج بغية تطويرها وتحديثها، وجعلها مواكبة لمتطلبات العصر، وحاجات المجتمع المتجددة [8]. في تخصصاتها، فإنها كغيرها من البرامج بحاجة إلى التقييم والمراجعة بطريقة منهجية ودورية، للوصول بخريجي هذه البرامج إلى درجة التميز، وهو تفرد الخريج بسمات وكفايات عالية لا يصل إليها إلا المتميزون [9].

ولكى يتحقق ذلك لابد من قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة/المدركة والمتوقعة لطلاب الدراسات العليا، لأن النتائج المترتبة على قياس جودة المدركات تعد مؤشرا لمدى تحقق رسالة وأهداف الجامعة، فإذا كانت النتيجة أعلى مما يتوقعه الطالب فهذا يعنى الجامعة

بالفعل حققت أهدافها أما إذا كانت النتيجة أقل من توقعات الطلاب فهذا يعنى أن الجامعة لم تحقق أهدافها ولا توقعات المستفيد وهو الطالب، وهذا قد يؤثر سلبا على سمعة ومكانة الجامعة.

من هنا سعت الدراسة الحالية إلى محاولة التحقق من جودة الخدمات التعليمية المقدمة لمرحلة الدراسات العليا بجامعة الملك خالد، وذلك من خلال استخدام نموذج SERVQUAL المستخدم في قياس جميع أنواع الخدمات والمصمم بواسطة Parasuraman [10] للكشف عن الفجوة بين توقعات الطلاب للخدمات التعليمية التي كان يتمناها كل منهم والخدمات المقدمة بالفعل.

أ. أسئلة الدراسة

1- ما واقع الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد؟

2- هل توجد فروق بين آراء أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمات التعليمية المقدمة بالدراسات العليا بجامعة الملك خالد وفقا لمتغير النوع؟

3- هل توجد فروق بين آراء أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمات التعليمية المقدمة بالدراسات العليا بجامعة الملك خالد وفقا لمتغير المرحلة الدراسية (ماجستير- دكتوراه)؟

4- ما الفجوة بين توقعات الطلاب للخدمات التعليمية المتوقعة والمقدمة بالفعل من خلال أبعاد ومحددات جودة الخدمات التعليمية؟

5- ما الاستراتيجية المقترحة لتحقيق التميز في جودة الخدمات التعليمية لطلاب الدراسات العليا وفق رؤية آفاق (1450-2029)؟

ب. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى:

1. قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد، وتحديد الفجوة بين تصورات الطلاب وتوقعاتهم نحو الخدمة المقدمة.
2. تصنيف مجالات جودة الخدمة التعليمية بناء على توقعات الطلبة، واقتراح الحقول وعناصر الخدمة التي تحتاج إلى تطوير وتحسين.
3. وضع استراتيجية مقترحة لتطوير جودة الخدمة التعليمية لمرحلة الدراسات العليا بجامعة الملك خالد وفق رؤية آفاق

ج. أهمية الدراسة

يمكن أن تسهم هذه الدراسة في:

1. دعم مفهوم التقويم الذاتي لأداء الجامعة كمدخل للمراجعة الداخلية
2. تلبية حاجة مؤسسات التعليم العالي على وجه العموم ،وبرامج الدراسات العليا على وجه الخصوص لوجود نموذج يستطيع تحليل الفجوة بين الخدمات المتوقعة من الطلاب، والخدمات المقدمة بالفعل.
3. وضع استراتيجية مستقبلية تسهم في سد الفجوة بين الخدمات المتوقعة تقديمها، والخدمات المقدمة بالفعل في ضوء رؤية آفاق.

د. حدود الدراسة

أ- حدود موضوعية: اقتصرت الدراسة الحالية على دراسة جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد.

ب- الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة على طلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد

ج- الحدود البشرية: اعتمدت الباحثتان على العينة العشوائية من طلاب الدراسات العليا من مختلف التخصصات (النظرية- العلمية).

د- الحدود الزمنية: تم جمع البيانات في الفترة من أول مارس حتى نهاية أبريل 2017م.

هـ. مصطلحات الدراسة

الاستراتيجية : تعرف بأنها: "تفكير منظم يقود الانسان إلى ما يريد أن يفعله أو يكون عليه المستقبل، ويتبع ذلك البحث المتأني لاختيار أنجح الوسائل لتحقيق الهدف بأقل تكلفة ممكنة وأقل زمن [11].

وتعرف الباحثتان الاستراتيجية المقترحة بأنها مجموعة من الخطوات والمراحل والعمليات التي سيتم اقتراحها للارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة لطلاب الدراسات العليا في الجامعة الملك خالد.

الجودة: عرفت بأنها: اتحاد الجهود واستثمار الطاقات المختلفة لرجال الإدارة، والعاملين بشكل جماعي لتحسين النهج الإداري ومواصفاته [12].

جودة الخدمة: يعرف (بايدرو Baidro) جودة الخدمات" أنها مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة مبنية على قدرة المنظمة الخدمية واحتياجات العملاء، ويضيف أنها مجموعة الصفات التي تحدد قدرة جودة الخدمة على إشباع حاجات العملاء وهي مسؤولية كل مستخدم أو عامل في المنظمة [13].

جودة الخدمات الطلابية: تعرف الباحثتان جودة الخدمات الطلابية إجرائيا بأنها فاعلية الخدمة الطلابية، وقدرتها على تحقيق أهدافها، ومدى ملائمة الخدمة لرغبة طلاب الدراسات العليا وقدرتها على تلبية احتياجاتهم.

الدراسات العليا: هي مرحلة دراسية تلي المرحلة الجامعية الأولى التي يتابع فيها الطلاب دراستهم بإشراف أحد أعضاء هيئة التدريس لنيل درجة الماجستير، أو الدكتوراه.

مقياس SERVQUAL: يمكن تعريفه بأنه "أداة تتكون من خمسة معايير اثنان وعشرون بنداً منها التي تقيس توقعات العملاء حول الأداء الفعلي والمتوقع للخدمة المقدمة، ثم تقييم جودة الخدمة عن طريق قياس وتحديد الثغرات التي تفصل بين درجات الأداء الفعلي والأداء المتوقع لنوعية الخدمة [14].

رؤية آفاق: سعت وزارة التعليم العالي من وراء "آفاق" إلى الخروج بخطة استراتيجية عشرية للوزارة واضحة المعالم تستند إلى المفاهيم العلمية والتطبيقية لمواكبة الإنجازات المتسارعة في حقل التعليم العالي والرقى بمخرجات التعليم العالي بحيث تعمل الجامعات والكليات السعودية على غرار نظيراتها في التصنيفات الدولية، إضافة إلى إحداث نقلة نوعية لأساليب الإدارة وتحفيز وتأهيل الموظفين واعتماد الخدمات الإلكترونية بجميع قطاعات الوزارة [6].

الخطوات الإجرائية للدراسة: تسير الدراسة وفقا للخطوات الآتية:

3. الإطار النظري

ويشمل: عرض مداخل قياس الجودة- الأبعاد الأساسية المكونة لجودة الخدمة وفقا لمقياس SERVQUAL برامج الدراسات العليا بجامعة الملك خالد، والدراسات السابقة.

1- مداخل قياس الجودة

يعد مدخل إدارة الجودة الشاملة مدخل إداري يستهدف تحسين كفاءة وفعالية المؤسسة، ويستند على مبدأ أساسي وهو التركيز على العملاء وتلبية احتياجاتهم كافة، وتحقيق الرضا الكامل لهم عن الخدمات التي تقدمها المنظمة كافة، وبالتالي فإن الجودة هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسالته المنوطة به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي [15].

ولما كان الطالب هو العميل الرئيس في الجامعة، وأن مسالة تحقيق رضا الطالب ترتبط بجودة العملية التعليمية، فمن الطبيعي أن يكون للطالب دور في الحكم على جودة الخدمات التعليمية المقدمة له، وعليه يصبح من الضروري الوقوف على توقعات الطلاب من الخدمات التعليمية المقدمة لهم ومدى رضاهم عن الخدمة المقدمة إليهم، وبذلك يمكن الحكم على مدى التطابق بين مستوى جودة الخدمة المقدم وتطلعات الطلاب نحو الخدمة التعليمية المقدمة بالجامعة.

وقد بدء الاهتمام بجودة الخدمة بعد أن وصف بعض الباحثين الجودة بمدى خدمة المنتج لأغراض المستخدم بنجاح أي الموائمة للاستخدام، بينما أضاف باحث آخر الخدمة إلى مفهوم الجودة جاعلا جودة السلعة والخدمة توليفة كلية لخصائص هندسة، وتصنيع ،وتسويق، وصيانة السلعة والخدمة أثناء الاستخدام، وبما يلبي توقعات الزبون وحسب تعريف الجودة "المدى الذي يمكن أن تصل إليه جودة الخدمة في تلبية توقعات المستفيدين أو التفوق عليها [16].

وهذا التعريف يعطي مجالاً واسعاً للمنافسة بين المنظمات أكثر من التعريف السابق؛ ذلك لأن توقعات العملاء والتفوق عليها تعد بحد ذاتها تعريفًا يركز تركيزا خارجيًا على الجودة [17].

وتشير دراسة كدسه 2012م وفى ضوء الاطلاع على الأدبيات التربوية إلى وجود مدخلين لقياس جودة الخدمات وهما:

أ- مقياس SERVPERF الذي طوره (Cronin and Tayylor,1992) حيث يرفض هذا المدخل نموذج الفجوات، ويركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة لعميل على اعتبار أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها باعتباره نوعا من الاتجاهات ويمتاز هذا المقياس ببساطته ومصداقيته وواقعيته [18].

ب- مقياس SERVQUAL الذي طوره (Parasuraman et al- 1985) وهو الذى يستند إلى توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، حيث أن الركيزة الأساسية في هذا النموذج هي الفجوة بين إدراك العميل لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته حول جودة الخدمة.

وسوف تركز الدراسة الحالية على هذا المقياس باعتباره نموذج يمكن تطويعه واستخدامه في إجراء الجانب الميداني للدراسة الحالية.

2- الأبعاد الأساسية المكونة لجودة الخدمة وفقا لمقياس SERVQUAL

يعتبر مقياس SERVQUAL أداة المسح المستخدمة في المؤسسات المالية والتجارية وفى العديد من القطاعات والمنظمات الأخرى، ويستهدف تقييم جودة الخدمات، وقد قام ببناء هذا المقياس كلٌ من بروشورمان وبيري وزيثامل عام ١٩٨٥، ويرتكز على مبدأ أن العميل (المستفيد) هو القادر على الحكم على جودة الخدمة المقدمة، في هذا النموذج تم تحديد خمسة محددات أو أبعاد لجودة الخدمة والتي يمكن تعميمها على أي نوع من الخدمة، وتشمل: [14]

1. العناصر الملموسة: وهى تشمل جميع المكونات الملموسة للمؤسسة التي تقدم الخدمة، مثل الأدوات والآلات والمباني ومظهر العاملين والأجزاء الملموسة التي تشكل جزءا من الخدمة نفسها.

2. الاعتمادية: وتعني الاعتماد على المؤسسة في قدرتها على تقديم مستوى معين من الجودة كلما طلب منها ذلك.

3. الاستجابة: وتعني رغبة واستعداد العاملين في المؤسسة التعليمية لتقديم الخدمات والرد على استفسارات الطلاب وتلبية طلباتهم في الوقت المحدد.

4. الأمان: شعور الطالب بالراحة والاطمئنان إلى المعلومات التي يأخذها وعدم استخدام مصطلحات أو ألفاظ لا يفهمها وكذلك شعوره بالأمان من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها نتيجة سوء الخدمة وشعوره بالثقة.

5. التعاطف: أن يشعر الطالب أنه محور اهتمام الموظف وأن مصلحته هي الأساس وأنه قادر على الاتصال والاستفسار في أي وقت ومن الضروري شعوره بأن المؤسسة تتفهم حاجاته وتتفاعل مع ذلك [14].

وأطلق على هذا المقياس مقياس الفجوة Gap Measure كونه يقوم على قياس الفجوة بين ما يتوقعها العملاء وما يقدم لهم من خدمات، بمعنى أنها إذا زاد أو تسوى مستوى إدراك العملاء للخدمة عن تصورهم لها فإن جودة الخدمة هنا تكون مرتفع، وإذا كان هناك فرق سلبي بين إدراكهم للخدمة وتصورهم لها فإن الجودة هنا تكون منخفضة [19]، ويعتمد هذا المقياس على خمس فجوات هي:

1- الفجوة بين توقعات العملاء (المستفيدين) وإدراك الإدارة لهذه التوقعات، وتنتج عن الاختلاف بين توقعات العملاء (المستفيدين) لمستوى الخدمة وإدراك الإدارة لهذه التوقعات، بمعنى عجز الإدارة عن معرفة وتحديد احتياجات ورغبات العملاء (المستفيدين) المتوقعة.

2- الفجوة بين إدراك الإدارة لتوقعات العملاء (المستفيدين) ومواصفات الخدمة المقدمة، وتنتج هذه الفجوة عن الاختلاف بين المواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة فعلا وبين إدراك الإدارة لتوقعات العملاء (المستفيدين)، بمعنى عدم ترجمة توقعات العملاء الخاصة بالخدمة إلى مواصفات من قبل الإدارة نظرا لبعض القيود المالية أو عدم قدرة الإدارة على تبني فلسفة الجودة.

3- الفجوة بين مواصفات الخدمة و تقديم الخدمة، وتظهر هذه الفجوة بسبب كون مواصفات الخدمة المقدمة بالفعل لا تتطابق مع ما تدركها الإدارة بخصوص هذه المواصفات، ويرجع السبب في ذلك إلى تدني مهارة العاملين القائمين على تجهيز و تقديم الخدمة أو ضعف تدريبهم أو عدم رغبتهم في أداء الخدمة بالصورة المطلوبة حسب المواصفات.

4- الفجوة بين الخدمة المقدمة فعلاً وبين ما وعدت به الإدارة إعلاميا وسوقت له من خلال الاتصالات الخارجية، وتنتج هذه الفجوة عن الخلل في مصداقية المؤسسة المقدمة للخدمة، بمعنى أن مستوى الخدمة التي وعدت بتقديمها المؤسسة تختلف عن مستوى الخدمة المقدمة فعلا.

5- الفجوة بين توقعات العملاء (المستفيدين للخدمة) والخدمة المدركة أو الفعلية المقدمة لهم وتعتبر الفجوة الخامسة من أهم الفجوات وأكثرها دراسة وتطبيقا، ويمكن قياس هذه الفجوة بالطريقة التالية: جودة الخدمة = إدراك العملاء للخدمة – توقعات العملاء للخدمة.

برامج الدراسات العليا بجامعة الملك خالد:

تشكل برامج الدراسات العليا إحدى أبرز ركائز المنظومة التعليمية، وقاعدة الانطلاق الرئيسة في مجال البحث العلمي داخل الجامعات ،كما تشكل عنصرا هاما في حل مشكلات المجتمع الذى يحتضن الجامعة حيث أن أبحاث الطلاب وأطروحاتهم مرتبطة بمشكلات المجتمع المختلفة الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والإدارية وغيرها ،ومن ثم فهي تعد موجها للدراسين لحمل أعباء التنمية، وتعدهم لقيادة مجتمعاتهم، كما أن الدراسات العليا تسهم في إنتاج التراث العلمي والثقافي ونقله وتطويره، وتسهم في سد احتياجات الجامعات من الكادر التدريسي المتخصص [20].

ومن المعروف أن الجامعات العالمية تسعى دائما إلى التوسع في برامج الماجستير والدكتوراه وذلك لبناء مدارس معرفية متخصصة وإثراء العلوم وخدمة المجتمع، وفى إطار الخطة الاستراتيجية الحالية للجامعة يأتي التوجه نحو تطوير برامج الدراسات العليا والتوسع فيها خلال السنوات القادمة وحاليا وصلت برامج الدراسات العليا في الجامعة إلى 47 برنامج يدرس فيها نحو 1800 طالب وطالبة، والجدول التالي يوضح عدد البرامج المطروحة بجامعة الملك خالد لطلاب الدراسات العليا.

جدول 1

عدد البرامج المطروحة بجامعة الملك خالد لطلاب الدراسات العليا

اسم البرنامج	العدد
ماجستير	22
ماجستير موازي	18
دكتوراه	7

أعداد الطلاب الملتحقين بالدراسات العليا

جدول 2

أعداد الطلاب والطالبات بمرحلتي الماجستيروالدكتوراه في تخصصات جامعة الملك خالد كافة للعام الدراسي 1438/37هـ

الكلية	دكتوراه		ماجستير		المجموع
	ذكور	إناث	ذكور	أناث	
التربية	105	46	197	216	564
الشريعة وأصول الدين	101	29	350	153	633
العلوم الإنسانية	5	13	79	157	254
العلوم الإدارية والمالية	--	-	22	10	32
العلوم			9	88	97
اللغات والترجمة			22	45	67

4. الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة من الأهمية بمكان، حيث تتيح للباحث أن يتعرف على الأدوات التي تم استخدامها، والمناهج العلمية، وطرق المعالجة الإحصائية التي تم تطبيقها في الدراسات السابقة، وفيما يلى عرض للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث الحالي:

- اجرى زين الدين [21] دراسة هدفت إلى التعرف إلى أثر إدارة الجودة الشاملة على الخِدمات التعليمية في الكليات الجامعية الحكومية قطاع غزة، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين إدارة الجودة الشاملة وتحسين أداء الخدمة التعليمية، وأن مجال الإدارة بالحقائق هو المجال الأكثر تأثيرا على تحسين أداء الخدمة التعليمية، ولا يوجد تأثير لكل من تمكين العاملين والمسؤولية الاجتماعية على تحسين أداء الخدمة التعليمية.

- اجرى Hani [22] دراسة هدفت إلى التعرف على مدى إدراك طلاب الجامعة العربية المفتوحة فرع الأردن لجودة الخدمة المقدمة ومدى رضاهم عن هذه الخدمة، وأثر العوامل الديمغرافية على الطلاب وذلك من خلال تطبيق نموذج servqual وقد شارك في الدراسة (62%)من طلاب الجامعة، وأوضحت النتائج وجود تأثير كبير للعوامل الديمغرافية على رضا الطلاب الموثوقية والمناهج الدراسية و GPA

- اجرى Mamun-ur-Rashid [23] دراسة هدفت إلى التعرف على جودة الخدمات المقدمة في الجامعات بجنوب بنجلادش، وأسفرت النتائج عن وجود فجوة في أبعاد الخدمة المقدمة مثل التعليم والتعلم ونظام التقييم والانترنت والمكتبة والمرافق، وأن أكثر قليلا من النصف بنسبة (54،1%) من الطلاب والطالبات راضون عن جودة الخدمة في الجامعة، وأن (52،1%) من الطلاب يتطلعون إلى الدراسة في الجامعة نفسها مستقبلا.

- اجرى الشعيبي والخلافي [24] دراسة هدفت إلى قياس جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالدمام من وجهة نظر الدارسين فيها، وبلغت العينة (682) دارسا ودارسة ،وأظهرت النتائج وجود فجوة سالبة ودالة إحصائيا بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم لمستوى مجالات الخدمة والدرجة الكلية لتلك المجالات، وهذه تعزى لمتغير الجنس في إدراك الدارسين تجاه مجالات الخدمة الآتية: الاعتمادية، الاستجابة، السلامة والأمان ،التعاطف، وفي الدرجة الكلية للمجالات وكانت الفروق لصالح

الذكور، كما بينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الخدمة في مجالات الاعتمادية ،الاستجابة، الأمان، التعاطف، وفى الدرجة الكلية لتلك المجالات تعزى لمتغير الجنس.

- اجرى الحبيب [25] دراسة هدفت إلى قياس مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب في كلية التربية في جامعة الملك سعود ،وتحديداً في الفجوة بين تصورات الطلاب وتوقعات نوعية الخدمة المقدمة، وأوضحت النتائج أن ترتيب الطلاب لسلم الأولويات جاء على النحو التالي : الثقة المرتبة الأولى في سلم أولويات ،وفي حين أن المسؤولية تأتي مشاركة في سلم الأولويات، كما وجد أن الثقة لديها أعلى الفجوة حيث تجاوز مستوى التوقعات من الطلاب تصوراتهم بنسبة (1.90) من ناحية أخرى، والمسؤولية لديه أدنى الفجوة حيث تجاوز مستوى توقعات الطلاب من حيث المسؤولية تصوراتهم بنسبة (1.01).

- اجرى حلس [26] دراسة هدفت إلى التعرف على أثر جودة الخدمة التعليمية في رضى طلبة الماجستير بكلية التجارة بالجامعة الإسلامية بغزة، ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث باختبار عينة إحصائية قوامها (120) من طلبة الماجستير في برامج المحاسبة والتمويل، وإدارة الأعمال، واقتصاديات التنمية بكلية التجارة، ومن أهم النتائج رضى الطلبة عن أعضاء هيئة التدريس وعن مكتبة الجامعة ومحتوياتها من المراجع والمجلات وقواعد البيانات الإلكترونية والعملية التعليمية بشكل عام في المقبل كان رضى الطلبة أقل عن القاعات الدراسية ومدى ملائمتها مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة والأنشطة الجامعية التي يتم تنظيمها للطلبة.

- اجرى حمدان [27] دراسة بيان أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع مستوى جودة الخدمة التعليمية والذي انعكس في ارتفاع مستوى رضى الطلبة، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية في رضى طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة عند مستوى دلالة (0.05).

- أيضا دراسة كدسة [18] هدفت إلى معرفة أثر أبعاد الجودة التعليمية وهى (الجوانب الأكاديمية، والجوانب غير الأكاديمية، السمعة أو الصيت، وسهولة الوصول) وذلك باستخدام مقياس (hedperf) المطور على الرضا لدى طلبة برنامج ماجستير إدارة الأعمال التنفيذي في كلية الاقتصاد والإدارة في جامعة الملك عبد العزيز، وقد بينت النتائج وجود أثر لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على الرضا لدى الطلاب.

اجرى عيسى وآخرون [28] دراسة هدفت إلى تقويم برنامج الدراسات العليا (الماجستير) بكلية التربية جامعة الطائف من وجهتي نظر أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا، وأظهرت النتائج وجود بعض جوانب القصور في برنامج الماجستير من وجهتي نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب في محاور سياسة القبول والتسجيل واللوائح الجامعية، وأهداف برنامج الدراسات العليا، والمقررات الدراسية ومحتواها ، واستراتيجيات التعليم والتعلم والإرشاد الأكاديمي

اجرى الربيعي [29] دراسة هدفت إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية المدركة وجودة الإشراف ورضى طلبة الدراسات العليا في الجامعات الخاصة الأردنية، وقد بينت النتائج انخفاضاً واضحاً في مستوى جودة الخدمة التعليمية المدركة من قبل طلبة الدراسات العليا في كل من الجامعات الأردنية الخاصة موضوع الدراسة، وإن هذا الضعف قد شمل أبعاد جودة الخدمة الخمسة كافة: الملموسية، الموثوقية، التعاطف، الاعتمادية والاستجابة، بالإضافة لوجود ضعف في مستوى جودة الإشراف على الرسائل، الأمر الذي انعكس بشكل واضح في انخفاض مستوى رضى الطلبة المتحقق في هذه الجامعات، ووجود أثر لكل من جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف في رضى الطلبة.

وأجرى زيدان [30] دراسة هدفت التعرف إلى واقع التعليم في برامج الدراسات العليا في كلية التربية بجامعة القدس، وأوضحت النتائج أن واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في التربية كانت عالية.

وسعت دراسة الحدابى وآخرون [31] إلى محاولة الكشف عن العوامل المساهمة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب في الجامعات اليمنية وتحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم في المجالات المختلفة، وقد أسفرت النتائج عن تباين مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب في المجالات المختلفة باختلاف جنسهم والكليات والمستويات الدراسية التي يدرسون بها.

كما أجرى أبو سمرة وآخرون [32] دراسة هدفت التعرف إلى مؤشرات إدارة الجودة في جامعة القدس من وجهة نظر طلابها ،وبيان تأثير كل من الجنس، والكلية والمستوى الدراسي في استجابات الطلبة، وأظهرت نتائج الدراسة أن مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في جامعة القدس كانت متوسطة فى برامج الدراسات العليا فى التربية.

كما اجرى الهلالي [33] دراسة هدفت إلى التعرف على واقع الدراسات العليا في كليات التربية بمصر وانجلترا، والعوامل التي تعوق الدراسات العليا بكلية التربية عن تحقيق أهدافها، وتوصلت الدراسة إلى أن الدراسات العليا في مصر أزمة ناتجة عن عوامل منها: تعدد وجهات البحث التربوي في مصر، وغياب التخطيط والتنسيق، والنقص الشديد في الإمكانات التي تعاني من الدراسات العليا التربوية، والقصور في تجهيز المكتبات، والنقص في الكتب والمراجع والدوريات العلمية، وضعف تفعيل الحاسبات الآلية والإنترنت بالمكتبات، والإجراءات الروتينية على سياسة تسجيل طلاب الدراسات العليا.

وفى دراسة لارسون [34] أكد على ضرورة استطلاع رأي الطلبة فى جودة الخدمات التعليمية بعين الاعتبار، لأنها تتمتع بدرجة معقولة من المصداقية والصراحة، كما أنها توفر كما كبيراً ومدى واسعاً من البيانات والمعلومات لصانعي القرار من البيانات والمعلومات لصانعي القرار لوضع الأحكام الصحيحة بخصوص مستوى أداء المؤسسة التعليمية.

تعقيب على الدراسات السابقة:

بعض الدراسات السابقة اهتمت بدراسة مدى إدراك الطلاب لجودة الخدمة التعليمية المقدمة بجامعتهم ومدى رضاهم عن مستوى الخدمة، وقد تباينت النتائج على حسب طبيعة الجامعة والمكان وتاريخ النشأة.

- توجد دراسات اهتمت بدراسة أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا طلاب الدراسات العليا في أماكن مختلفة، أو رصد العوامل المؤثرة في جودة الخدمة التعليمية بالجامعات اليمنية، وأخرى اهتمت بواقع الدراسات العليا في بعض الكليات.

- اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في اتخاذ موضوع جودة الخدمة التعليمية مجالا لها وفي اتخاذ مرحلة الدراسات العليا مجالا للتطبيق الميداني.

- تختلف الدراسة الحالية عن سابقتها في محاولة رصد الواقع الحالي لجودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا، ورصد مستوى احتياجاتهم للخدمة التعليمية، وفى ضوء الفرق بين الواقع والمأمول تبنى استراتيجية للنهوض بالواقع في ضوء رؤية آفاق، وقد استفادت الباحثتان من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري، وإعداد أدواتها، وتحليل وتفسير النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

5. الطريقة والاجراءات

أ. منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية علي المنهج الوصفي التحليلي كونه أنسب المناهج البحثية لطبيعة الدراسة الحالية.

ب. عينة الدراسة

الجدول التالي يوضح خصائص عينة الدراسة البالغ عددها (314) طالب وطالبة من طلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد تبعا لبعض المتغيرات كالنوع (طالب/ طالبة)، والتخصص (عملي/ نظري)، والدرجة العلمية (دكتوراه/ ماجستير).

جدول 3

توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا للنوع الاجتماعي (طالب/ طالبة) والتخصص (علمي ونظري) والدرجة العلمية(ماجستير– دكتوراه)

	النوع		التخصص		الدرجة العلمية	
	ذكر	أنثى	علمي	نظري	ماجستير	دكتوراه
العدد	100	214	38	276	154	160
النسبة	%31،8	%68.2	%12،1	%87.9	%51	%49

يتضح من الجدول السابق الآتي:

1- غالبية أفراد العينة إناث بنسبة مئوية (68.2%)، في حين بلغت نسبة الذكور (31.8%)، هذا رغم أن النسبة الكلية لطلاب الدراسات العليا بالجامعة ذكور (54.53%) وهى أعلى من نسبة الإناث والتي وصلت إلى (45.96%).

2- غالبية أفراد العينة من التخصصات النظرية بنسبة (87.9%)، في حين بلغ عدد الطلاب بالتخصصات العلمية (12.1%)، وهذا مؤشر طبيعي حيث أن عدد الطلاب المسجلين بالدراسات العليا في التخصصات العلمية وصل إلى (107) في حين أن إجمالي أعداد الطلاب المسجلين بالدراسات العليا في التخصصات كافة وصل إلى (1647).

3- تقارب أعداد أفراد العينة الذين يدرسون في مرحلة الدكتوراه (51%) من أعداد أفراد عينة الدراسة في مرحلة الماجستير (49%).

ج. أداة الدراسة

تم استخدام (الاستبانة) كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وتم التأكد من صلاحية الاستبانة عن طريق تحكيمها من عدد من المختصين من الهيئة التدريسية بجامعة الملك خالد، وذلك لدراسة مدى دقة صياغة فقرات الاستبانة وملاءمتها لأهداف الدراسة، وإعادة النظر في الملاحظات المقدمة منهم، وقد اشتملت الاستبانة على الأجزاء التالية:

الجزء الأول: ويشمل البيانات الشخصية للعينة مثل: الاسم - الجنس- التخصص- الدرجة العلمية.

الجزء الثاني: يشمل عدد من الفقرات الخاصة بقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة ويحتوى على 37 فقرة وتنقسم إلى خمسة أبعاد (الجوانب المادية الملموسة - الاعتمادية- الاستجابة - الثقة والأمان – التعاطف).

والجزء الثالث: يشمل على نفس الفقرات الخاصة بالجزء الثاني، وإنما وضعت بغرض قياس الخدمات المتوقعة، وقد وزعت فقرات الجزء الثاني والثالث كما يلي:

- الجوانب المادية الملموسة: احتوت على 9 فقرات.
- الاعتمادية: احتوت على 8 فقرات.
- الاستجابة: احتوت على 7 فقرات.
- الثقة والأمان: احتوت على 6 فقرات.
- التعاطف: احتوت على 7 فقرات.

وقد تم قياس فقرات الاستبانة المتعلقة بقياس جودة الخدمة التعليمية المتوقعة أو المقدمة عن طريق استخدام مقياس ليكرت الخماسي باعتباره من أنسب المقاييس التي تسمح بقياس آراء المستجيبين، ويتكون هذا المقياس من خمس نقاط تتراوح بين الرقم (1) ويعبر على عدم الموافقة المطلقة على كل فقرة (غير موافق تماما)، والرقم (2) يعبر على عدم الموافقة (غير موافق)، في حين يعبر الرقم (3) عن الموقف الحيادي (محايد)، والرقم (4) يعبر عن الموافقة (موافق)، والرقم (5) الذي يعبر عن الموافقة المطلقة عليها (موافق بشدة).

صدق أداة الدراسة:

لمعرفة صدق وصلاحية الأداة لقياس ما أعدت لقياسه تم التأكد من صدق الأداة من خلال صدق الاتساق الداخلي، ويقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة على المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي من خلال إيجاد معامل الارتباط الخطي لبيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد كانت النتائج إيجابية بشكل عام حيث دلت معاملات الارتباط المختلفة على أن هناك اتساقاً داخلياً للفقرات مع المحاور التي تنتمي إليها، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول 4

جدول صدق الاتساق الداخلي لكل فقرة من فقرات الجزء الثاني من الاستبانة باستخدام معامل (ارتباط بيرسون)

المحور الأول الجوانب المادية الملموسة		المحور الثاني الاعتمادية		المحور الثالث الاستجابة		المحور الرابع الثقة والأمان		المحور الخامس التعاطف	
رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
1	0.79	1	0.65	1	0.62	1	0.66	1	0.87
2	0.70	2	0.81	2	0.58	2	0.58	2	0.76
3	0.72	3	0.61	3	0.69	3	0.57	3	0.68
4	0.49	4	0.86	4	0.65	4	0.62	4	0.66
5	0.66	5	0.73	5	0.68	5	0.59	5	0.55
6	0.59	6	0.81	6	0.74	6	0.69	6	0.59
7	0.55	7	0.59	7	0.67			7	0.58
8	0.57	8	0.61						
9	0.63								

يلاحظ من خلال الجدول رقم (4) أن كافة معاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات كل محور من المحاور الخمس والدرجة الكلية للمحور نفسه ذات دلالة إحصائية حيث بلغ مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) في جميع الفقرات وهذا يشير إلى وجود درجة من الاتساق الداخلي للاستبانة، وهذا يدل على أن جميع فقرات الجزء الثاني من الاستبانة صادقة.

وفيما يلي معاملات الارتباط المختلفة لكل فقرة من فقرات الجزء الثالث من الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه.

جدول 5 جدول صدق الاتساق الداخلي لكل فقرة من فقرات الجزء الثالث من الاستبانة باستخدام معامل (ارتباط بيرسون)

المحور الأول الجوانب المادية الملموسة		المحور الثاني الاعتمادية		المحور الثالث الاستجابة		المحور الرابع الثقة والأمان		المحور الخامس التعاطف	
رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
1	0.78	1	0.63	1	0.62	1	0.65	1	0.85
2	0.71	2	0.79	2	0.57	2	0.59	2	0.74
3	0.72	3	0.63	3	0.68	3	0.58	3	0.65
4	0.51	4	0.84	4	0.66	4	0.61	4	0.67
5	0.68	5	0.75	5	0.69	5	0.58	5	0.57
6	0.57	6	0.80	6	0.74	6	0.67	6	0.58
7	0.57	7	0.58	7	0.69			7	0.59
8	0.59	8	0.63						
9	0.61								

يلاحظ من خلال الجدول رقم (5) أن معاملات ارتباط بيرسون كافة بين كل فقرة من فقرات كل محور من المحاور الخمس والدرجة الكلية للمحور نفسه ذات دلالة إحصائية حيث بلغ مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) في جميع الفقرات، وهذا يشير إلى وجود درجة من الاتساق الداخلي للاستبانة ويدل على أن جميع فقرات الجزء الثالث من الاستبانة صادقة.

وللتأكد من ارتباط محاور الاستبانة الخمسة بجزئي الاستبانة ككل تم حساب معامل الارتباط لبيرسون بين كل محور من تلك المحاور وجزئي الاستبانة ككل والجدول التالي يوضح تلك النتائج:

جدول 6 معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل محور والدرجة الكلية لأجزاء الاستبانة

م	المحور	معامل ارتباط بيرسون للجزء الأول	معامل ارتباط بيرسون للجزء الثاني
1	الجوانب المادية الملموسة	0.91	0.93
2	الاعتمادية	0.86	0.85
3	الاستجابة	0.77	0.79
4	الثقة والأمان	0.84	0.86
5	التعاطف	0.75	0.77

يتضح من خلال الجدول رقم (6) أن جميع قيم معاملات الارتباط في جميع محاور الاستبانة الخمسة دالة إحصائيا وبدرجة قوية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) مما يعني أن درجات أفراد العينة في كل محور من محاور الاستبانة ترتبط ارتباطاً دالاً إحصائيا بدرجاتهم الكلية في الاستبانة ككل، وهذا يشير إلى تحقق صدق الاتساق الداخلي للاستبانة المستخدم في الدراسة وبشكل قوي.

ثبات أداة الدراسة: يقصد بثبات أداة الدراسة إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، تم التأكد من ثبات الاستبانة عن طريق حساب معامل ألفا-كرونباخ alpha- Cronbach لدرجات المحاور الخمس لجزئي الاستبانة، وذلك عن طريق حساب معاملات ألفا-كرونباخ لجزئي الاستبانة ككل، ولكل محور من المحاور الخمس على حدة. ويُعدُّ معامل ألفا-كرونباخ من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للاستبانة المكون من درجات مركبة. ومعامل ألفا- كرونباخ يربط ثبات الاستبانة بتباين فقراته. فازدياد نسبة تباينات الفقرة بالنسبة إلى التباين الكلي يؤدي إلى انخفاض معامل الثبات [34]، وقد تم تطبيق الاستبانة على عينة عشوائية قوامها 30 طالب دراسات عليا بجامعة الملك خالد، وكانت النتائج كالتالي:

جدول 7 معاملات ثبات محاور الاستبانة ومعامل ثبات الاستبانة ككل المحسوبة بمعادلة الفا-كرو نباخ

المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات للجزء الأول	معامل الثبات للجزء الثاني
الجوانب المادية الملموسة	9	0.87	0.88
الاعتمادية	8	0.84	0.82
الاستجابة	7	0.79	0.81
الثقة والأمان	6	0.76	0.77
التعاطف	7	0.78	0.76
الاستبانة ككل	37	0.89	0.88

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا - كرونباخ كانت مقبولة لكل بعد وتتراوح بين (0.76) و(0.88)، لكل محور من محاور جزئي الاستبانة، كذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات جزئي الاستبانة (0.89) و(0.88). وهذا يعنى أن معاملات الثبات مرتفعة حيث إن قيمته أعلى من (0.70)، ومن ثم يُمكِنُ التأكد من ثبات الاستبانة وصلاحيتها للتطبيق.

جدول 8 وصف المتوسطات الحسابية

المتوسطات	المقياس العددي
مرتفعة جدا	5-4.20
مرتفعة	4،19-3.60
متوسطة	3.59--2،6
ضعيفة	2.59-1،60
ضعيفة جدا	صفر-1.59

6. النتائج ومناقشتها

للإجابة عن السؤال الأول للدراسة الميدانية وهو: ما واقع الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد؟ تم تطبيق نموذج القياس SERVQUAL للجودة المقدمة على أفراد عينة الدراسة، وقد تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية لتلك الإجابات والنسبة المئوية والانحراف المعياري، ويوضح الجدول رقم (8) تلك النتائج:

جدول 9 المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الجوانب المادية الملموسة المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	وصف الفقرة	الترتيب
1- مباني الكلية جميلة ونظيفة ولائقة لاستقبال الطلاب وحفزهم على الالتحاق بالبرنامج	3.66	1.07	مرتفعة	1
2- مباني الكلية صالحة للخدمة التعليمية المقدمة فيها.	3.55	1.07	متوسطة	2
3- يتلاءم المكان مع طبيعة الخدمة المقدمة.	3.38	1.04	متوسطة	3
4- يوجد لدى الكلية أحدث الوسائل التعليمية المناسبة وأحدث الأجهزة التكنولوجيا الملائمة لتحقيق مخرجات البرنامج.	3.07	0.92	متوسطة	6
5- قاعات المحاضرات والمعامل مصممة بحيث تتناسب مع المادة التعليمية المقدمة لتحقيق مخرجات العملية التعليمية.	3.01	1.02	متوسطة	7
6- توفر البنية التحتية للمختبرات والمعامل فى الفروع العلمية كافة بما تحوية من أجهزة وأدوات تتناسب مع طبيعة وأهمية مخرجات التعلم.	3.18	1.01	متوسطة	4
7- المناهج الدراسية تساعد الطلاب على الابتكار والإبداع وإخراج طاقتهم .	2.76	0.81	متوسطة	8
8- عدد اعضاء هيئة التدريس ومعاونهم متناسب مع أعداد طلاب البرنامج.	3.11	0.96	متوسطة	5
9- يوجد تنسيق واضح ومحدد بين الطلاب وإدارة الدراسات العليا.	2.73	0.85	متوسطة	9
المجموع	28.45	1.02		

يتضح من النتائج ارتفاع نسب التكرارات في درجة توافر الخدمة المادية الملموسة في بعض العبارات ومنها العبارة الأولى بمتوسط (3.66) وهى تعد مرتفعة، أما باقي العبارات فجاءت درجات المتوسطات متوسطة فالعبارة الثانية بمتوسط (3.55)، والثالثة بمتوسط (3،38)، وكذلك العبارة السابعة بمتوسط (2،76) والتاسعة بمتوسط (2،73)، وهذا يشير إلى أن الطلاب يرون أن الخدمة المادية الملموسة تحقق درجة أعلى في المباني ثم تناسب الأعضاء مع أعداد الطلاب ،وأن توفر الأجهزة والمعامل والتقنية جاء بدرجة أقل وكذلك نوعية المناهج المقدمة والتنسيق بين الطلاب والدراسات العليا، ولعل ذلك يعكس الواقع حيث أن مباني الجامعة تمتاز بالحداثة وأن هناك وفرة في اعداد أعضاء هيئة التدريس القائمين بالتدريس لمرحلة الدراسات العليا، كما أن من ضمن الأهداف الاستراتيجية للجامعة الأن السعي إلي تطوير برامج الدراسات العليا بإعداد خطط جديدة تتواءم مع احتياجات سوق العمل وتواكب التغييرات.

جدول 10

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع جانب الاعتمادية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	وصف الفقرة	الترتيب
10- تكتمل الخدمة التعليمية فى الموعد المتفق عليه.	3.03	0.86	متوسطة	4
11- في حال وجود أخطاء أثناء تقديم الخدمات التعليمية يتم تصحيحها فوراً اكتشافها.	3.03	1.08	متوسطة	5
12- تقدم الخدمات التعليمية طبقاً لمواعيد الجدول الدراسي.	3.53	0.88	متوسطة	2
13- تقدم الكلية معلومات دقيقة عن مواعيد تقديم خدماتها كافة.	3.18	0.87	متوسطة	3
14- ملائمة ساعات اليوم الدراسي مع خطة المناهج الدراسية المقررة.	3.61	0.89	متوسطة	1
15- توجد لجنة لتطبيق الأنشطة الطلابية سواء العلمية أو الثقافية أو الاجتماعية الخ..	2.63	1.16	متوسطة	7
16- توافر نظم إلكترونية لكيفية التعامل مع مكتبة الكلية.	2.98	1.12	متوسطة	6
17 -التزام الإدارة بتوفير نوع من التدريب العملي بالكلية قدر الإمكان.	2.50	0.99	ضعيفة	8
المجموع	24.51	1.04		

تبين النتائج الموضحة بالجدول أن تكرارات عبارات هذا المحور جاءت متوسطة باستثناء العبارة الأخيرة جاءت بدرجة ضعيفة، وبالنظر إلى ترتيب العبارات نجد أنه جاء على النحو التالي: في المقدمة العبارة 14 بمتوسط (3،61)، ثم العبارة 12ومتوسطها (3،53)، ثم جاء العبارات 16 بمتوسط (2،98)، والعبارة 15 بمتوسط (2،63)، ثم العبارة 17 بمتوسط (2.50) في ترتيب متأخر، وهذا يعكس تدنى الخدمات المتعلقة بالأنشطة الطلابية والمكتبة الإلكترونية وعدم توافر تدريب ميداني أو عملي بشكل كبير أو لكل البرامج، ولعل هذا يرجع إلى أن ممارسة الانشطة اللاصفية توظف غالبا لطلاب البكالوريوس، أما مسالة توفير التدريب الميداني فهناك برامج دراسات عليا نظرية لا تحتاج إلى تدريب عملي أو ميداني.

جدول 11

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع جانب الاستجابة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعيارى	وصف الفقرة	الترتيب
18- وجود استجابة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم للطلاب فيما يختص بطلباتهم ومشكلاتهم	3.09	1.11	متوسطة	1
19- تعاون العاملين بالكلية في حل مشكلات الطلاب في أي وقت.	2.90	0.97	متوسطة	2
20- تضع الإدارة مصلحة الطالب في مقدمة اهتماماتها .	2.78	1.05	متوسطة	4
21- تسارع إدارة الكلية بحل مشكلات الطلاب على وجه السرعة.	2.83	0.98	متوسطة	3
22- تقدم إدارة الكلية النصح للطلاب عن طريق الندوات والمحاضرات.	2.70	0.93	متوسطة	5
23- يوجد نظام معلن للشكاوى الطلابية يستجيب لمطالب الطلاب	2.39	1.03	ضعيفة	7
24- تقدم ادارة الكلية التغذية الراجعة للطلاب على وجه السرعة تجاه شكواهم	2.46	0.92	ضعيفة	6
المجموع	19.15	0.98		

تشير النتائج إلى أن عبارات هذا المحور جاءت بدرجة متوسطة فالعبارة 18 بمتوسط (3.09)، وكذلك العبارة رقم (19) و(20) و(21) و(22)، أما العبارة (23) و(24) فجاءت بمتوسط (2.39) و(2.46) وهذا يعد تعبير عن ضعف تفعيل نظام الشكاوى الطلابية الذى يستجيب لمطالب الطلاب، وكذلك تدنى قيام إدارة الكلية بتقدم التغذية الراجعة للطلاب على وجه السرعة تجاه شكواهم، ولعل هذ المحور يعكس ضرورة تفعيل دور إدارة الكلية في الاستجابة لمشاكل ومطالب الطلاب.

جدول 12

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع جانب الثقة والأمان

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	وصف الفقرة	الترتيب
25- يشعر الطلاب بالأمان عند تعاملهم مع العاملين كافة بالكلية	2.68	1.10	متوسطة	6
26- يتوافر عامل الثقة بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب وجميع العاملين بالكلية	2.95	1.15	متوسطة	2
27- يوضح للطلاب المهارات الواجب اكتسابها خلال سنوات الكلية	2.89	0.98	متوسطة	4
28- ترتبط المقررات بما هو مطلوب طبقا لاحتياجات سوق العمل.	2.92	0.99	متوسطة	3
29- يتم استخدام الأجهزة والمعدات(المعامل) طبقاً لمواعيد الجدول الدراسى.	3.18	0.78	متوسطة	1
30- يتوفر لدى العاملين المعلومات الأساسية للرد على استفسارات الطلاب.	2.73	0.86	متوسطة	5
المجموع	17.35	0.95		

في الجدول السابق تشير النتائج إلى أن درجة استجابة الطلاب لجميع العبارات متوسطة حيث أنها لم تصل إلى 3 أو 60% وهى درجة المحايد - فالعبارة رقم (25) ومتوسطها (2.68) والانحراف المعيارى (1.10)، والعبارة (26) ومتوسطها (2.95) والانحراف المعيارى (1.15)، والعبارة (27) ومتوسطها (2.89) والانحراف المعيارى (0.98)، كذلك باقى العبارات، ولعل هذا يشير إلى ضرورة الاهتمام الاهتمام بتثقيف العاملين بكيفية الاستجابة لكل ما يتعلق بالطلاب واحتياجاتهم.

جدول 13

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع جانب التعاطف

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	وصف العبارة	الترتيب
31- توفر الكلية الجو الملائم لتحفيز طاقات الطلاب وابداعاتهم.	2.70	0.86	متوسطة	1
32- تقوم الكلية بتشجيع المتفوقين والمبتكرين بمكافآت مادية ومعنوية.	2.45	0.99	ضعيفة	5
33- تقوم الكلية من خلال الإدارة - بشكل دائم بقياس مدى رضا الطلاب والمؤسسات التعليمية عن خدمات الكلية.	2.60	1.08	متوسطة	4
34- تهتم الكلية بعمل استطلاع رأى الطلاب حول الخدمات المقدمة لهم والاستفادة منها كتغذية راجعة	2.66	1.07	متوسطة	2
35- توفر الكلية فرصة الاهتمام الفردي بالطلبة.	2.10	1.01	ضعيفة	7
36- تضع الكلية مصلحة الطالب في مقدمة اهتماماتها.	2.61	0.88	متوسطة	3
37- يتوفر لدى العاملين المعرفة الكاملة باحتياجات الطلبة الخاصة.	2.25	1.09	ضعيفة	6
المجموع	17.37	0.95		

من الجدول السابق يتضح أن درجة استجابة الطلاب لجميع العبارات السابقة تتفاوت مابين متوسطة وضعيفة حيث أنها لم تصل إلى 3 أو 60%، فمتوسط العبارة رقم (31) كان (2.70) والانحراف المعيارى (0.86) ومتوسط العبارة (33) والانحراف المعيارى (1.08)، أما العبارة (32) فمتوسطها (2.45) وهو متوسط ضعيف، وكذلك متوسط العبارة (35) كان (2.10) والانحراف المعيارى (1.01)، وفى ذلك إشارة إلى عدم توافر قدر كاف من الاهتمام برعاية الابداع والمبدعين في هذه المرحلة الدراسية، وعدم الاهتمام الكافى بالطلاب بشكل فردى ولا بالبحث عن احتياجات ورضا المستفيدين، لذا كان من الضرورى الاهتمام بهذا البعد. وللتعرف بصورة تفصيلية إلى الفروق بين آراء الطلاب والطالبات في جودة الخدمات التعليمية المقدمة بالدراسات العليا بجامعة الملك خالد، تم حساب المتوسط الحسابي لكل من الطلاب والطالبات وكذلك الانحراف المعياري وتم حساب قيمة ت لمجموعتين غير متساويين.

جدول 14

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات التعليمية المقدمة لأفراد عينة الدراسة من وجهة نظرهم

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
البعد الأول: الجوانب المادية الملموسة.	28.45	1.02	1
البعد الثاني: الاعتمادية	24.51	1.04	2
البعد الثالث: الاستجابة	19.15	0.98	3
البعد الرابع: الثقة والأمان	17.35	0.95	5
البعد الخامس: التعاطف	17.37	0.95	4
المجموع الكلي	106.82	0.97	

من الجدول السابق يتضح أن ترتيب الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات التعليمية المقدمة لأفراد عينة الدراسة من وجهة نظرهم من الأقل إلى الأكبر لكل بعد جاءت على النحو التالي: التعاطف بمتوسط 17.37، وانحراف معيارى (0.95)، ثم الاستجابة بمتوسط (19.15)، وانحراف معياري (0.98)، الثقة والأمان بمتوسط (17.35)، وانحراف معياري (0.95) الاعتمادية بمتوسط (24.51)، وانحراف معياري (1.04)، الجوانب المادية الملموسة بمتوسط (28.45) درجة من 45 درجة، وانحراف معياري (1.02).

كما يتضح من النتائج أن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد من وجهة نظرهم والتي يعبر عنها المتوسط العام للاستبانة وهو 106.82 درجة من 185 درجة وبمتوسط 106.82، وهذا يعبر عن وجود درجة متدنية من الرضا لدى أفراد عينة الدراسة حيث أنها لم تتعدى نسبة 60% التي تعبر عن نسبة الحياد في المقياس الخماسي المستخدم في الاستبانة. (درجة المحايد هي 3 تقابل 60%) ولعل هذه النتيجة تتفق مع دراسات عدة منها دراسة الشعيبي و الخلافي [24]، ودراسة عيسى [28]، والربيعي [29] والتي اجمعت على انخفاض جودة الخدمة المقدمة.

جدول 15

نتائج اختبار(ت) للفرق بين آراء الطلاب والطالبات في جودة الخدمات التعليمية المقدمة بالدراسات العليا بجامعة الملك خالد

النوع الاجتماعي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة
ذكر (طالب)	100	43.87	3.05	60.25	دالة عند مستوى 0.05
أنثى (طالبة)	214	62.95	2.37		

قيمة ت الجدولية عند درجة حرية 312 تساوى 1.97

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (ت) المحسوبة (60.25) تجاوزت قيمتها الجدولية (1.97) عند درجة حرية (312) ومستوى دلالة (0.05)؛ مما يدل على وجود فرق بين متوسطي جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب وطالبات الدراسات العليا بجامعة الملك خالد من وجهة نظرهم لصالح الطالبات.

وللتعرف بصورة أكثر وضوحا إلى الفروق بين آراء الطلاب والطالبات في مرحلتي الماجستير والدكتوراه عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم بجامعة الملك خالد، تم حساب المتوسط الحسابي لكل من الطلاب والطالبات، وكذلك الانحراف المعياري وتم حساب قيمة ت لمجموعتين غير متساويتين.

جدول 16

نتائج اختبار(ت) للفرق بين متوسطي جودة الخدمات التعليمية المقدمة لأفراد عينة الدراسة من وجهة نظرهم

النوع الاجتماعي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة
دكتوراه	160	53.53	1.12	1.74	ليست دالة عند مستوى 0.05
ماجستير	154	53.29	1.31		

قيمة ت الجدولية عند درجة حرية 312 تساوى 1.97

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (ت) المحسوبة (1.74) أقل من قيمتها الجدولية (1.97) عند درجة حرية (312) ومستوى دلالة (0.05)؛ مما يدل على عدم وجود فرق بين متوسطي جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب وطالبات الدراسات العليا بجامعة الملك خالد من وجهة نظرهم.

نتائج السؤال الثاني: ما الفجوة بين توقعات الطلاب للخدمات التعليمية المتوقعة والمقدمة بالفعل من خلال أبعاد ومحددات جودة الخدمات التعليمية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية لإدراك طلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد وتوقعاتهم حول الخدمات التعليمية المتوقعة والمقدمة بالفعل من خلال أبعاد ومحددات جودة الخدمات التعليمية كما يقيسها الجزء الثاني والثالث من الاستبانة (أداة الدراسة) ،وتم استخدام اختبار (ت) لمجموعتين مترابطتين لمعرفة دلالة تلك الفروق. والنتائج يوضحها الجدول التالي:

جدول 17

التكرارات والمتوسطات الحسابية لإجابات طلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد حول واقع الخدمات التعليمية المقدمة والمتوقعة

رقم المحور	المتوسط الحسابي للخدمات المقدمة	المتوسط الحسابي للخدمات المتوقعة	فرق المتوسطات	قيمة اختبار (ت)	الدلالة عند مستوى 0.05
الاول	28.45	29.87	1.42-	4.23	دالة
الثانى	24.51	27.87	3.36 -	5.87	دالة
الثالث	19.15	23.49	4.34 -	5.76	دالة
الرابع	17.35	20.43	3.08 -	4.96	دالة
الخامس	17.37	23.87	6.5 -	5.91	دالة
المجموع الكلي	106.82	125.53	18.71 -	7.78	دالة

تشير النتائج بالجدول أن هناك فروق بين مستوى الخدمة المقدمة ومستوى الخدمة المتوقعة من وجهه نظر أفراد عينة الدراسة وذلك على مستوى كافة أبعاد المقياس على المستوى الإجمالي، وباستخدام المنطق الذي اقترحته نظرية الفجوة فإن هذا الفرق يمثل مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل جامعة الملك خالد، وأن النتيجة لجزئي الاستبيان ككل (-18.71) والتي يوضحها الجدول السابق تعني أن جودة الخدمة التعليمية الفعلية جاءت أقل من جودة الخدمة التعليمية المتوقعة ،ومستوى جودة الخدمة المتوقعة ككل تنطبق على كل بعد من الأبعاد الخمسة حيث كانت جودة الخدمة التعليمية الفعلية في كل بعد من الأبعاد الخمسة أقل من جودة الخدمة التعليمية المتوقعة، أي أن هناك اختلافاً ذا دلالة إحصائية بين مستوى جودة الخدمة الفعلية، ومستوى جودة الخدمة المتوقعة، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة [32] Mamun –urودراسة الشعيبى والخلافي [24]، والتي أكدت على وجود فجوة سالبة بين جودة الخدمة المدركة والمتوقعة من وجهه نظر الطلاب.

استراتيجية مقترحة لتطوير الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد وفقا لمقياس SERVQUAL وفي ضوء رؤية آفاق:

بعد تطبيق مقياس SERVQUAL على أفراد عينة الدراسة وفي ضوء رؤية آفاق توصلت الدراسة إلى تدنى جودة الخدمات المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد، وبتحليل الفجوة بين توقعات الطلاب وبين ما يقدم لهم بالفعل وجد أن التطبيق الفعلي للخدمات أقل من التوقعات، وعلى ذلك رأت الباحثتان ضرورة وضع استراتيجية مقترحة لتطوير الوضع الحالي والحد من الفجوة الموجودة، وفيما يلى عرض لخطوات بناء وتنفيذ الاستراتيجية:

1- المنطلقات الفكرية للاستراتيجية المقترحة:

أ- أحد أهداف الخطة الاستراتيجية لجامعة الملك خالد المنافسة الإقليمية والعالمية في برامج الدراسات العليا، كما تعكس الأهداف الاستراتيجية لآفاق الاهتمام بتعزيز البحث العلمي والتوسع في برامج الدراسات العليا.

ب- النمو المتزايد في أعداد الطلاب بالدراسات العليا، وكذلك التوسع في افتتاح برامج الدراسات العليا بجامعة الملك خالد بالإضافة إلى زيادة معدل الابتعاث.

ج - أهمية الدراسات العليا في دعم التنمية في البلاد.

د- الاستجابة للتطورات والمستجدات في التعليم العالي.

2- المبادئ التي ترتكز عليها الاستراتيجية:

أ- الجودة: تطبيق معايير جودة الخدمات التعليمية.

ب- الواقعية: تحقيق الاتساق بين الخدمات المقدمة بالفعل مع احتياجات الطلاب وتطلعاتهم.

ج- التخطيط: ربط الخدمات المقدمة بالإمكانات المتاحة والسعي إلى تعزيز هذه الامكانات من مصادر أخرى غير حكومية.

د- المستقبلية: السعي إلى تحقيق التطور في الخدمات الطلابية المقدمة مستقبلا.

هـ- المرونة: تضمين الاستراتيجية المقترحة بدائل أثناء عملية التنفيذ.

3- أهداف الاستراتيجية:

أ- الارتقاء بجودة مخرجات برامج الدراسات العليا وجودة المخرجات البحثية.

ب- التوظيف الأمثل لتقنية المعلومات في برامج الدراسات العليا والخدمات المصاحبة لها.

ج- تطوير البيئة الأكاديمية الداعمة لجودة العملية التعليمية من خلال الارتقاء بنوعية الخدمات.

د- الاستفادة من تقييم الطلاب الدوري لجودة الخدمات في تحسين الخدمة المقدمة للطلاب.

هـ- تدريب العاملين بقطاع الخدمات على تقديم الخدمة بشكل متميز.

4- فلسفة الاستراتيجية المقترحة:

تنبع فلسفة التصور المقترح من كون التقييم أساس التطوير، وأن التحسين المستمر هو قلب العملية التعليمية وأن محاولة الارتقاء بجودة الخدمة التعليمية لن يتم إلا من خلال رصد آراء المستفيدين بشكل دوري ورصد الفجوة بين التوقعات والمدركات، ومن هنا يتم التركيز على تحقيق التحسين والتطوير لنقاط الضعف الموجودة بالفعل.

5- محاور الاستراتيجية:

تتركز محاور الاستراتيجية على الأبعاد الخمسة التي سبق عرضها في مقياس servqual المطور حيث يجب أن تسعى برامج الدراسات العليا بجامعة الملك خالد إلى تحقيق ما يلى:

الجوانب المادية الملموسة:

أ- جودة مباني الكلية ونظافتها وتناسبها مع طبيعة العمل بالبرامج.

ب- اتساع المباني من الداخل بما يتناسب مع طبيعة الخدمة.

ج- توافر أحداث الوسائل التعليمية والأجهزة التكنولوجية الملائمة لإعداد طلاب الدراسات العليا.

د- توافر البنية التحتية للمعامل والمختبرات بما تحتويه من أجهزة وأدوات تتناسب مع طبيعة وأهمية جودة المخرجات.

هـ- توفير المناهج الدراسية التي تساعد الطلاب على الابتكار وإخراج طاقاتهم وإبداعاتهم.

و- تناسب أعداد أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم مع الطلاب.

الاعتمادية:

أ- تقديم الخدمات التعليمية طبقا لمواعيد الجدول الدراسي.

ب- تقديم معلومات دقيقة عن مواعيد تقديم خدماتها.

ج- ملاءمة ساعات اليوم الدراسي مع خطة المناهج الدراسية المقررة.

هـ- توافر الأنشطة الطلابية بأنواعها.

و- توفر نظم إلكترونية لكيفية التعامل مع مكتبة الكلية.

الاستجابة:

أ- وجود استجابة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم للطلاب فيما يختص بطالباتهم ومشكلاتهم.

ب- تعاون جميع العاملين بالكلية في حل مشكلات الطلاب في أي وقت.

ج- وضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات إدارة الكلية وتسارعها في حل مشكلاتهم.

هـ- التزام البرنامج بتحقيق جودة المدخلات كما في دليل جامعة الملك خالد.

الثقة والأمان:

أ- تبادل عامل الثقة بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب وجميع العاملين بالبرنامج.

ب- معرفة الطلاب بالمهارات الواجب اكتسابها خلال سنوات الدراسة بالبرنامج.

ج- ارتباط المقررات بما يتواءم مع احتياجات سوق العمل.

هـ- استخدام الأجهزة والمعدات بما يوافق مواعيد الجدول الدراسي.

التعاطف:

أ- توفر الكلية الجو الملائم لتحفيز طاقاتهم وإبداعاتهم.

ب- تقوم الكلية بتشجيع المتفوقين بمكافآت مادية ومعنوية.

ج- تقوم الكلية بقياس مدى رضا الطلاب عن البرامج التي تقدمها الجامعة.

6- آليات تنفيذ الاستراتيجية:

هناك مجموعة من آليات التنفيذ التي تساعد على تحقيق الأهداف السابقة على أرض الواقع ويتم تقسيمها إلى ثلاثة مراحل على النحو التالي:

أ- قبل الالتحاق بالبرنامج: تحدد شروط القبول على النحو التالي:

- أن تتوافر فيه شروط القبول الخاصة بالبرنامج سواء كان برنامج (ماجستير او دكتوراه) ومنها:

- أن يكون المتقدم سعودياً أو حاصلاً على منحة رسمية للدراسات العليا، إذا كان من غير السعوديين.

- أن يكون حاصلاً على الشهادة الجامعية من جامعة سعودية أو من جامعة أخرى معترف بها بتقدير (جيد جدا) على الأقل.

- أن يكون حسن السيرة والسلوك ولائقاً طبياً.

- أن يقدم تزكيتين علميتين من أساتذة سبق لهم تدريسه.

وبالنسبة لبرنامج الدكتوراه بالإضافة لما سبق ذكره من شروط إضافة:

- أن يتفرغ تماما لدراسة الدكتوراه.

- أن يكون حاصلاً على درجة الماجستير من جامعة معترف بها بمعدل جيد جداً على الأقل.

ب- أثناء الالتحاق بالبرنامج:

- التخطيط لتكوين مجموعة من الخدمات الإرشادية للطلاب والمتمثلة في الإرشاد الأكاديمي، والنفسي، والاجتماعي....الخ وذلك من أجل التغلب على الصعوبات التي تواجه الطلاب.

- توفير المكتبات الافتراضية وقواعد المعلومات ، وعقد اتفاقات مع جامعات عالمية من أجل استغلال مكتباتها ومصادر معلوماتها.

- توفير الأنشطة العلمية والرياضية والثقافية والصحية والترفيهية والسياسية والاجتماعية...الخ

- توفير تعليم معرفي شامل لطلاب المرحلة العليا، وإتاحة فرص لتطوير ذواتهم والممارسة العملية لتخصصاتهم.

- تقوية وتطوير المهارات والمعارف المكتسبة في مراحل تعليمية سابقة، هذا بالإضافة إلى تحسين وصقل مهارات الطلاب ومبادئهم في مجالات وظائفهم.

- صقل مهارات التواصل المبنية على التحليل والتفكير النقدي، وصقل مهارات التحدث.

-إكساب الطلاب مهارات التحليل النقدي لدى تحليلهم العوائد المتوقعة في سوق العمل وذلك بتطبيق أساسيات تقنية المعلومات.

- إتاحة الفرصة للطلاب لاستيعاب النظريات والمفاهيم والقضايا المتعلقة بعمليات تخطيط وإدارة وتوظيف أنظمة وتقنية المعلومات في البرامج الملتحقين بها.

- تخريج محترفين ذوى مهارات عالية في سوق العمل قادرين على تقديم إسهامات عملية فعالة في مجالات البرامج الملتحقين بها.

ج- بعد الانتهاء من البرنامج:

هناك آليات لتفعيل الأهداف التى تسعى الخدمات الطلابية لتحقيقها من أهمها:

- توفير قنوات اتصال مع المؤسسات التعليمية وسوق العمل لدعم الخريجين وتوظيفهم.

- توفير برامج تدريبية للخريجين فى أماكن عملهم وذلك لضمان استمرارية عملية التطوير المهني لهم.

7. التوصيات

1. الاهتمام بتطبيق الاستراتيجية المقترحة لتطوير الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد.
2. الاستفادة من التجارب العالمية في الوفاء بجودة الخدمات الطلابية بالجامعات.
3. التركيز على جودة ونوعية البرامج الدراسية ،والاهتمام بالتدريب العملي والميداني.
4. إشاعة جو من الثقة بين العاملين والطلاب.
5. الاهتمام بالمشاكل الفردية للطلاب وإيجاد نظام يسمح بتقديم الطلاب شكاواهم ومقترحاتهم.
6. الاهتمام بالأنشطة الطلابية والخدمات المكتبية المقدمة لطلاب الدراسات العليا.

المراجع

المراجع العربية

[1] الورثان، عدنان بن أحمد (2014م) مستوى جودة العملية التعليمية بجامعة شقراء في ضوء متطلبات الاعتماد الأكاديمي: دراسة تقييمية، مصر، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد الخامس عشر، الجزء الرابع.

[2] الدهشان، جمال (2003) الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية: دراسة تحليلية لآراء الطلبة " المؤتمر السنوي العاشر لمركز تطوير التعليم الجامعي، بعنوان جامعة المستقبل في الوطن العربي، كلية التربية، جامعة عين شمس، جمهورية مصر العربية.

[3] التل، سعيد وآخرون (1997) قواعد الدراسة في الجامعة "دليل لمساعدة الطالب للدراسة في جامعات ومؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي"، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان.

[4] مجيد ،سوسن شاكر ومحمد عواد الزيادات (2008) الجودة والاعتماد الاكاديمي لمؤسسات التعليم العام والعالي، (ط1)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 12.

[6] المملكة العربية السعودية، وزارة التعليم العالي (1430 -1440هـ) (الخطة الاستراتيجية لوزارة التعليم العالي).

[7] جامعة الملك خالد (2016م) اللائحة الموحدة للدراسات العليا في الجامعات وقواعدها التنفيذية في جامعة الملك خالد، عمادة الدراسات العليا.

[8] العتيبي، خالد (1420هـ) " تقويم برامج الدراسات العليا في الجامعات السعودية"، مطابع جامعة الملك سعود، الرياض.

[9] محمد، مصطفى (2007م) التعليم العالي في الوطن العربي: تطوير الأداء وتميز المخرجات، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي العاشر للتعليم العالي والبحث العلمي، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس.

[10] المبيريك، وفاء ناصر (2002م) جودة الخدمات المصرفية النسائية في المملكة العربية السعودية"، من أبحاث الملتقى الأول التسويق في الوطن العربي (الواقع وآفاق التطوير)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الشارقة في الفترة من 15- 16 أكتوبر 2002، ص(244).

[11] إدريس، مأمون السيد (2009) استراتيجية الرسول القائد، الخرطوم، شركة مطابع السودان للعملة المحدودة، ص 4.

[12] عليمات، صالح (2004م) إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية- التطبيق ومقترحات التطوير، دار الشروق، عمان.

[13] عبد المحسن، توفيق (2005م) قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في المعايرة والقياس، دار الفكر العربي، القاهرة.

[17] إدريس، ثابت عبد الرحمن (1996م) قياس جودة الخدمة باستخدام مقاييس الفجوة بين الادراكات والتوقعات: دارسة منهجية بالتطبيق على الخدمات الصحية بدولة الكويت، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد الرابع، العدد الأول، جامعة الكويت.

[18] كدسه، ناصر عقيل (2012م) أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب: دراسة حالة لطلبة برنامج إدارة الأعمال التنفيذي في جامعة الملك عبد العزيز، العدد الثاني، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، مصر.

[20] الرشيد، عبد الله الأحمد وآخرون (1990) معايير استحداث الدراسات العليا في جامعات الدول الأعضاء في مكتب التربية العربي لدول الخليج، مكتب التربية العربي، الرياض.

[21] زيدان، عفيف (2007) "واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في التربية بجامعة القدس من وجهة نظر الطلبة "بحث مقدم إلى مؤتمر التوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، 3- 2007/4/5.

[22] زين الدين، أديب أنور (2017م) أثر الجودة الشاملة على الخدمات التعليمية في الكليات الجامعية الحكومية – قطاع غزة ، المؤتمر العربي الدولي السابع لضمان جودة التعليم العالي، 20-22 فبراير، جامعة أسيوط، جمهورية مصر العربية.

[24] الشغيبي، خالد بن حسن، والمخلافي، محمد سرحان خالد (2016م) تقويم جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بجامعة الدمام باستخدام مقياس (SERVQUAL)، مجلة الدراسات التربوية والنفسية – جامعة السلطان قابوس، مجلد 1، عدد 3 يوليو.

[26] حلس، سالم عبد الله (2015م) أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير في كلية التجارة بالجامعة الإسلامية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية – شؤون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية – غزة فلسطين، المجلد 23، العدد الأول.

[27] حمدان، خالد محمد طلال (2012م) جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي.

[28] عيسى، محمد أحمد، وأبو المعاطي، وليد محمد (2011م) تقويم برنامج الدراسات العليا بكلية التربية جامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب، مجلة بحوث التربية النوعية، يناير- ع11، ص 2-44.

[29]الربيعي، ليث)2011)" عوامل جذب الطلبة الأجانب في استهداف الجامعة للأسواق الدولية، دراسة تحليلية لاتجاهات الطلبة الوافدين في جامعة البترا، مجلة كلية بغداد للعلوم اقتصادية الجامعة، العدد السادس عشر.

[30] الحدابي، دواد عبد الملك وعكاشة، محمود فتحي (2007م) جودة الخدمة المقدمة التعليمية في الجامعات اليمنية: نتائج أولية، مجلة اتحاد الجامعات العربية – الأردن العدد الرابع، ربيع الثاني /أبريل.

[31] أبو سمرة، محمود أحمد وعلاونة، معزوز جابر والعباسي، عمر موسى (2006م) مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في جامعة القدس من وجهة نظر طلبتها، مجلة جامعة القدس المفتوحة للدراسات والأبحاث، ع12 ،ص: 11-46.

[32] هلالي، ممدوح مسعد أحمد وآخرون (2003) بعض متطلبات تطوير الدراسات العليا في كليات التربية في مصر في ضوء بعض الاتجاهات المعاصرة، مجلة دراسات في التعليم الجامعي، العدد الخامس ديسمبر.

[34] مقدم، عبدالحفيظ (2003م) الإحصاء والقياس النفسي والتربوي، ط4، الجزائر، دار المطبوعات الجامعية.

ب. المراجع الاجنبية

[5] Ashwin. Paul. (2006): Changing Higher Education: the development of learning and teaching. Routledge London and New York.

[14] Parasuraman, A., Zeithaml، V. A.، & Berry، L. L. (1988): SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing، 64 (1), 12-40.

[15] Jones, Sandra, (2003): "Measuring the Quality of Higher Education: linking teaching quality measures at the delivery level to administrative measures at the university level", Quality in Higher Education. Vol. 9, No. 3. November: 223-229.

[16] Reeves, C., Bednar، D. (1994): "Defining Quality: Alternatives & Implications", Academy of Management Review, Vol.19،No.3: 419-445.

[19] Kenova, V., & Jonasson, P. (2006): Quality online banking services. Ph.D. dissertation, Jonkoping University-Sweden.

[22] Mohammad Bani Hani, & Jamal Abu-Serdaneh2 (2017): A Study on Measuring Service Quality and Student Satisfaction in Higher Learning Institutions Empirical Evidence from Arab Open University/Jordan Branch, International Arab Journal of e-Technology, Vol. 4, No. 3, January 2017.

[23] Md. Mamun-ur-Rashid, Md. Zillur Rhman (2017): Quality of higher education in Bangaladesh: Application of A modified SERVQUAL MODEL, Problems of Education in The 21st Century, Vol. 75، No. 1، 2017.

[25] Alhabeeb، Abdurrahman Mohammad (2015): The Quality Assessment of the Services Offered to the Students of the College of Education at King Saud University Using (SERVQUAL) Method، Journal of Education and Practice, v6 n30 p82-93.

[33] Larson, B. (2000): "Classroom discussion: a method of instruction in curriculum out comes". Teaching & Teacher Education, 2(16). 661- 671.