

## رضا الطلاب عن جودة الخدمات بالتعليم العالى في مصر والكويت

د.جيهان محمد شفيق خالد \*

د. فهد مبارك خالد الرشيدى \*

### المقدمة

تعتبر مؤسسات التعليم العالى سواء كانت حكومية أو خاصة من أهم الركائز التى تسهم فى بناء الوطن والرقى به، فضلاً عن إعداد أجيال قادرة على مواجهة تحديات المستقبل وتقلب الزمن، ومتمكنة من حل المشكلات واتخاذ القرارات الصائبة. ولذا تتجه جهود واهتمامات المجتمعات المتقدمة نحو تحسين جودة المؤسسات التعليمية بحثاً عن تقدم وسلامة أمن أوطانهم. ورغم التقدم التكنولوجى وظهور جامعات دولية وتشابك العلاقات والتنافس الكبير (Fender,2000) ، يظل السؤال: أين موقع جودة الخدمات التعليمية من جامعات الوطن العربى كأداة أساسية لبناء نظام تروى تعليمى قادر على المنافسة العالمية ومتطلبات الحياة الحديثة. الأمر الذى أثار انتباه الباحثان نحو دور الجامعات فى الوطن العربى التى لم تستطع الصمود أمام معايير الجودة العالمية للتعليم العالى، فضلاً عن عدم وجود معيار موحد ومقبول للحكم على جودة مخرجات النظام التعليمى الجامعى، فمازال هناك قصور واضح وشكوى من الطلاب، فضلاً عن غياب التقييم الدقيق الذى يهدف إلى التطوير، ونقص وسائل التعليم المتنوعة والحديثة أو سوء استعمالها أن

\* مدرس بكلية الآداب - جامعة الإسكندرية قسم علم النفس

\* مدرس منتدب بكلية التربية الأساسية الهيئة العامة للتعليم التطبيقي الكويت

وجدت، وعدم مصدقية أو وضوح رسالة الجامعات رغم الالتزام بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها فى الوطن العربى، وعمل الحكومات العربية على الإصلاح والتعديل فى المناهج التعليمية وحصول بعض الجامعات على الايزو والجودة مثل جامعة الإسكندرية، إلا أن التقدم السريع يفرض نفسه بقوة ويحتاج إلى يقظه دائمة لمواكبة كل ما هو جديد فى العملية التعليمية . لذا سعت هذه الدراسة نحو إيجاد معيار موحد يركز على مهارات وكفاءة الاستاذ الجامعى كوسيلة هامة ومبدئية (أبو وردة، ٢٠٠٧) لتطوير الخدمة التعليمية بالتعليم العالى ، فقوة العلاقة بين الطلاب وأساتذتهم نقطة انطلاق أساسية لتحسين رسالة المؤسسة وتبنى فلسفة واقعية تركز على زيادة القدرات الفكرية والعلمية للطلاب؛ هذا بالإضافة إلى أهمية تتضافر جهود فريق العمل من موظفين أو عاملين بالإدارات المختلفة من أجل توحيد رسالة ورؤية المؤسسة التعليمية ومن ثم تجويد الخدمات المقدمة للطلاب. ولذا وجب على المؤسسات التعليمية تبني نظرة جديدة تعتمد على المعايير الاكاديمية (اداء الاستاذ الجامعي) بعيدا عن المعايير التقليدية (Bemowski,1991) .

### مشكلة الدراسة

فى ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسات السابقة فإن التقييم المستخدم لا يتطابق مع الواقع الفعلى وتحديدأ بالجامعات المصرية. فهو مجرد نسخة مترجمة من الاستبيانات العالمية والتي سبقتنا بمراحل فى ممارسة الجودة فضلاً عن امكانياتها المادية والعلمية والتقنية العالية.على الجانب الأخر فإن الوطن العربي يعاني قصور واضح فى مهارات الخريجين وعدم قدرتهم على مجابهة متطلبات سوق العمل المحلى أو العالمى . ولذا وجب علينا مخاطبة الواقع بعيد عن ترتيب الأوراق بحثاً عن الشكل دون الجوهر، وذلك من خلال التركيز على كفاءة

الاستاذ الجامعي وتميزه العلمي والفكري والابداعي (المليجي، والبرازي، ٢٠١٠، ٢٩٤). ويمكن حصر مشكلة الدراسة الحالية في عدد من التساؤلات كالتالي:

- ١- هل تختلف جودة الخدمات التعليمية المقدمة ، والجودة الكلية والرضا العام بكلية الآداب - جامعة الإسكندرية باختلاف النوع ؟
- ٢- هل تختلف جودة الخدمات التعليمية المقدمة والجودة الكلية والرضا العام بكلية التربية الأساسية بالكويت باختلاف النوع ؟
- ٣- هل تختلف جودة الخدمات التعليمية المقدمة ، والجودة الكلية والرضا العام باختلاف كلاً من بكلية الآداب - جامعة الإسكندرية وكلية التربية الأساسية بالكويت ؟
- ٤- هل هناك علاقة بين الرضا العام وجودة الخدمات التعليمية والجودة الكلية ؟
- ٥- هل هناك عامل موحد ومشترك ينبئ برضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية بالتعليم العالي والجودة الكلية في مصر والكويت ؟

#### أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى :-

١. التعرف على الفروق بين طلاب الجامعة في مصر والكويت فيما يقدم من جودة الخدمات التعليمية والجودة الكلية والرضا العام، ومن ثم وضع أهم المقترحات لأزمة التعليم في الوطن العربي.
٢. التنبؤ برضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية بالتعليم العالي.
٣. تفسير الفروق الناتجة بين الذكور والإناث في جودة الخدمات التعليمية.

## أهمية الدراسة

رغم توافر برامج الجودة الشاملة بالجامعات المصرية ونظيرتها بالكويت إلا أن هذا الموضوع لم يأخذ حقه من البحث والقياس ، فضلا عن غياب دور علم النفس فى هذا المجال، إذا تقتصر أدبيات علم النفس لمثل هذه الدراسات التى تعد مدخل لتحسين المدخلات والعمليات والمخرجات التعليمية وسعادة و رضا الطلاب المستقبلية . وتستمد هذه الدراسة أهميتها من الحاجة الماسة إلى استراتيجيات تعليمية قادرة على تنمية الإبداع وإعداد خريجين مؤهلين علمياً وعملياً لسوق العمل المحلى والدولي. أما على الصعيد القومي فهذه الدراسة تسعى نحو الاتفاق على معيار مشترك كنقطة انطلاق لتحسين جودة التعليم العالى سعياً لخدمة المجتمع العربى ومدته بكوادر وقيادات متميزه.

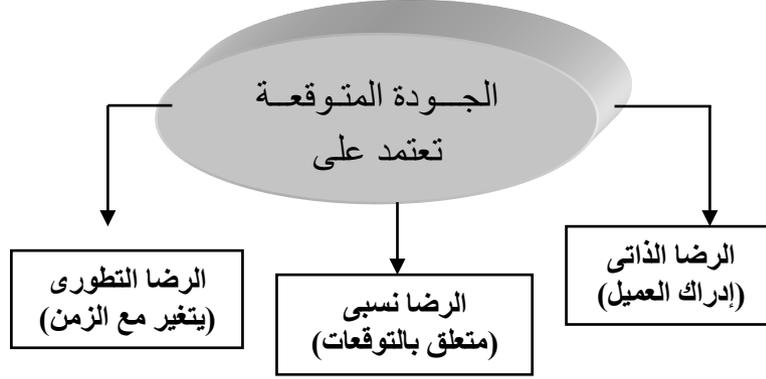
## مصطلحات الدراسة والإطار النظرى

**الجودة** هي مجموعة من الخصائص أو السمات التى تعبر عن وضعية المدخلات والعمليات والمخرجات التعليمية ومدى إسهام جميع العاملين فيها لإنجاز الأهداف بأفضل ما يمكن (البوهى، ٢٠٠١، ص ٢٤).

**أي أن جودة الخدمات التعليمية** تشير إلى القدرة على تحسين أداء الطلاب ورفع كفاءتهم الفكرية والعلمية، والعملية، وإضافة قيم جديدة إلى معارفهم وشخصيتهم من خلال رضاهم عن الخدمات التعليمية التى قدمت لهم إزاء تكاتف ثلاثة قوى رئيسة هى: التميز العلمي والفكري للأستاذ الجامعى، والاداء الكفاء للموظف، و مصدقية إدارة الجامعة (شفيق، ٢٠١٤).

**الرضا العام عن جودة الخدمات التعليمية** يشير إلى إدراك العميل لمستوى تلبية مطالبه. حيث يتعلق الرضا بإدراك العميل للخدمة المقدمة وتوافقها مع توقعاته، وقد يكون الرضا ذاتي أو نسبي أو تطوري

(Jean, 2001, p. 108; Danial, 2001, p 24). ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل (١).



شكل (١): خصائص الرضا (Danial, 2001, p 24)

ويعرف الباحثان الرضا عن جودة الخدمات التعليمية بأنه حالة نفسية تتم عن الانسجام والقناعة الناتجة عن المقارنة التي يعقدها الطلاب بين توقعاتهم المرجوة قبل الخدمة مع الأداء الفعلي للخدمة التي تلقوها. ورضا الطلاب وامتنانهم عن جودة الخدمات التعليمية يؤدي إلى ولائهم للمؤسسة التعليمية التي يدرسون فيها، والأشهر بها داخل المحيط الذي يعيشون فيه وخارجه، أي السمعة الطيبة لجامعتهم. والمعيار منبأ بوجود الجودة أو عدمها من خلال قياس العمليات والأداء والمخرجات بهدف التقييم ومن ثم تحسين وتجويد المدخلات.

**الجودة الكلية :** يقصد بها مفهوم رضا الطلبة عن خدمات المؤسسة التعليمية بكل أبعادها (مدخلات، عمليات، مخرجات) أما المفهوم الاجرائى للجودة الكلية فيتم تحديده بالدرجة التي يحصل عليها الطلبة عند تطبيق هذا المقياس عليهم.

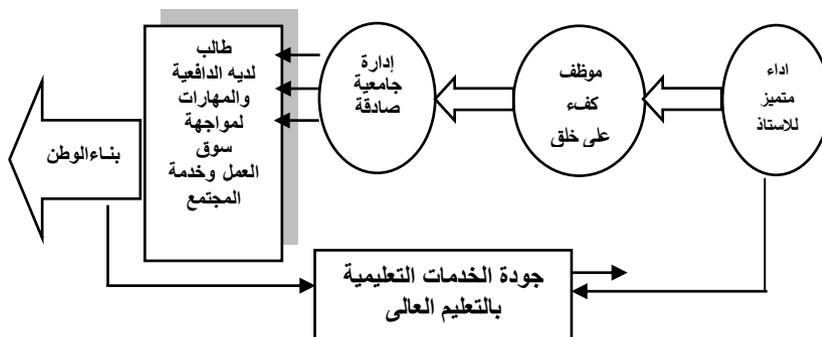
**كلية الآداب جامعة الإسكندرية:** بدأت كلية الآداب فى عام ١٩٣٨-١٩٤٢ تحت اسم جامعة فاروق الأول، ثم تغير الاسم إلى جامعة الإسكندرية فى عام ١٩٥٢، وقد شهدت الجامعة نمواً وتطوراً فى مختلف الاتجاهات وتهدف الكلية إلى التميز فى برامجها التعليمية وخدماتها المجتمعية لتكون الأكثر تميزاً على مستوى العالم. وهى تشمل ثلاثة عشر قسماً علمياً.

**كلية التربية الأساسية بالكويت:** تعد كليات التربية من بين المؤسسات الهامة التى تسهم بنصيب كبير فى إعداد قطاع كبير من القوى البشرية التعليمية، كما أنها بمثابة مراكز الخدمة التربوية والعلمية والبحثية (المليجى والبرازى، ٢٠١٠، ص ٢٨٨) وهذه المهام تسعى إليها أيضاً كليات الآداب. وكلية التربية الأساسية بالكويت ارتبطت نشأتها بتطور حركة إعداد المعلم عام ١٩٤٩ حتى ١٩٦٢، ثم افتتحت وزارة التربية دار المعلمين والمعلمات بين عام ١٩٦١ و ١٩٨٥، وبعد استقلال دولة الكويت، تم إنشاء كلية التربية الأساسية لضمان الارتقاء بمستوى أداء وكفاءة معلمى المرحلة الابتدائية ومد المجتمع الكويتى بمعلمين مؤهلين لسوق العمل، وهى تضم سبعة عشر قسماً علمياً.

ويرى مجلس التعليم العالى باستراليا أن وظيفة الجامعة هى تخريج طلاب مزودين بالقدرة على الاضطلاع بالدور القيادى فى التنمية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والفكرية، بالإضافة إلى انتاج المعرفة وتطويرها وتطبيقها لصالح المجتمعات والبيئات الاسترالية (البهواشى، والربيعى، ٢٠٠٥، ص ٣٥). وترى كلية التربية بجامعة سيدنى أن الاستاذ الجامعى أساس تقدم أى مؤسسة تعليمية، إذا لابد من تطوير كفاءته، فهو أحد العناصر المؤثرة فى الطالب وقدراته، وحتى يكون فعال لابد من تأهيله علمياً وسلوكياً وثقافياً وتدعيم خبراته العلمية وتنمية كفاياته التدريسية والمهنية (المليجى، والبرازى، ٢٠٠٥، ص ٢٩٤).

ولذا يحتاج الاستاذ الجامعى إلى مجموعة من المهارات والقدرات الفكرية والابداعية المتنوعة التى تؤهله أن يكون مرشد وموجهى ومستشار تعليمى بدل من كونه مجرد مرسل للمعلومات وملقن للدارسين، وأن يدفع الطلاب للتفكير بطريقة علمية ومرنة، ويكسبهم مهارات الاتصال والاعتماد على الذات ويدربهم على فنون المناقشة العلمية وكيفية الوصول إلى المعلومات من مصادرها الأولية المتعددة. فالمعلم الفعال هو الذى يؤثر فى طلابه تأثيراً له دلالاته ومغزاه (سليمان، ٢٠٠٦، ص ٢٣٥). ومع تزايد أعداد الطلاب بالتعليم العالى تحتاج الجامعات إلى تجهيزات وأنشطة متنوعة وعالية المستوى خاصة مع ظهور العولمة (Edward, 2000, p.41).

ومما هو جدير بالملاحظة والاهتمام أن المستجدات العالمية والأقليمية فرضت تحديات جديدة لا ينفع أن نقف أمامها موقف المتفرج. فقد ظهرت المكتبة الرقمية، وأصبح استخدام الانترنت واقع، وتطورت معايير جودة المناهج الجامعية والبحثية، وظهر نظام التعليم الجامعى عن بعد (ضاحى، ٢٠٠٥). وقد نادى دراسة نعيصة (٢٠١٢) إلى ضرورة اعطاء الطالب الجامعى مساحة اكبر من الحرية لاثبات ذاته وتحقيقها من خلال اختيار نوع الدراسة المناسبة مع قدراته وميوله، وضرورة توسيع آفاق البحث الذاتى عن المعرفة بما يحقق مستوى أعلى من جودة الحياة الجامعية بإدارة الوقت. وبناء على ما سبق فإنه تم تحديد جودة خدمات التعليم العالى فى هذه الدراسة من خلال ثلاثة أبعاد أساسية هى: الأداء المتميز والمتنوع للاستاذ الجامعى، وأداء الموظف الكفاء، وصدق ومرونة إدارة الجامعة، بهدف الوصول إلى طالب قادر على مواجهة سوق العمل المحلى والعالمى وخدمة المجتمع. والشكل (٣) يلخص مفهوم وهدف الدراسة.



شكل (٣) جودة الخدمات التعليمية

### الدراسات السابقة

قدمت شفيق (٢٠١٤) دراسة هدفت إلى تصميم وتقنين مقياس لجودة الخدمات التعليمية بالتعليم العالي وفق أهم الآليات المتاحة بمصر تكونت العينة من (٧١٣) طالب وطالبة من جامعات الإسكندرية . وأسفرت النتائج عن توفير أداة قياسية ذات خصائص سيكومترية جيدة ، وعدم وجود فروق جوهرية بين الجنسين فيما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية والجودة الكلية .

كما أجرى بنى حمدان (٢٠١٢) دراسة هدفت إلى معرفة أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة بالأردن. بلغ قوام العينة (٤٣٣) طالب وطالبة، طبق عليهم استبانة صممها الباحث. وأسفرت النتائج عن ارتفاع رضا الطلاب عن جودة الخدمة التعليمية التي تقدم لهم.

أما أبو غزالة (٢٠١٢) فقد هدفت إلى معرفة درجة رضا الطلبة بوصفهم متلقين الخدمة التعليمية من وزارة التربية والتعليم بالمملكة الأردنية الهاشمية. تكونت العينة من (٣٣٩٩٥) طالب وطالبة من جميع الصفوف بالمرحلة التعليمية (٤ - ١٢) بمدارس الأردن. تم استخدام

استبانة مكونه من (٣٢) تحتوى الخدمات المقدمة من وزارة التربية والتعليم ومصممة من قبلهم. أظهرت النتائج عدم رضا الطلاب عن بعض الخدمات مثل: غياب ممارسة الهوايات للطلاب، وعدم استخدام الحاسب الآلى، وسوء الإضاءة، وعدم حضور مدير المدرسة والمشرف التربوى بشكل دورى. وقد أبدى الطلاب رضاهم عن مواعيد الامتحانات والتفاعل الجيد والمناقشات الحرة، والاستفادة من الكتاب المدرسى.

وفى هذا السياق أجرى محمد (٢٠١١) دراسة هدفت إلى فحص أثر جودة الخدمة التعليمية بالتعليم المفتوح على رضا الطلاب. تكونت العينة من (٢٨٦) طالب وطالبة من جامعة بنى سويف ثم جمع البيانات بواسطة قائمة استقصاء تحتوى على كلا من إدراك الطلاب وتوقعاتهم لعناصر ومحددات جودة الخدمة باستخدام كلا من مقياس سيرفكوال ومقياس سيرفكوال المرجح بالاوزان المعدلان ليناسب قطاع التعليم العالى. أسفرت النتائج عن مستوى عالى لتوقعات الطلاب فيما يخص أبعاد الخدمة التعليمية. وعليه فإن هذه البرامج عليهما أن تركز على بذل الكثير من الجهد لتحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب.

وأجرى فرك وآخرون (Frick, Chadha, Watsom, Wang & Green, 2009) دراسة هدفت إلى قياس رضا طلاب الدراسات العليا بإستراليا وذلك باستخدام مقياس سيرفكوال. أسفرت النتائج عن رضا الطلاب عن جامعاتهم لما ترفقه لهم من خدمات تعليمية وتدرسية ساعدت على تنمية مهاراتهم العلمية والفكرية، كما كشفت الدراسة أن سبب عدم رضا الطلاب يرجع إلى الفجوة بين الجامعات التقليدية القديمة وبين اتجاهات وميول الطلبة الحديثة.

كما قدم كل من التقى وأحمد وصقر والشطى (٢٠٠٨) دراسة هدفت إلى معرفة انطباعات الطلبة عن الخدمة التعليمية فى جامعة الكويت والتعليم التطبيقى والجامعات الخاصة. تكونت العينة من (٥٠٠) طالب

وطالبة جامعين، طبق عليهم مقياس جودة الخدمة لـ باراسورمان SERVQUAL. أسفرت نتائج الدراسة أن طلبة الجامعات الخاصة أكثر رضا عن الخدمات التعليمية من طلبة الجامعات الحكومية، وكان الذكور أكثر رضا من الإناث. وقد أشار ٦٠٪ من أفراد عينة الدراسة عن عدم رضاهم عن الخدمات التعليمية، فى حين أشار ٣٠٪ عن الخدمة بأنها مقبولة، و ١٠٪ قالوا أن الخدمة كانت أفضل مما توقعوا.

أبو وردة (٢٠٠٧) دراسة استهدفت تطوير مقياس جودة الخدمة للتعليم العالى Higher Education Performance HEDPERF تكونت عينة الدراسة من (٣٨٤) طالب وطالبة من مؤسسات قطاع التعليم العالى فى مصر. أسفرت النتائج عن درجة عالية من الصلاحية والجودة والكفاءة للمقياس المعدل، وكانت أكثر الأبعاد قدرة على تفسير جودة الخدمات التعليمية هى الجوانب الاكاديمية (كفاءة الاستاذ الجامعى) يليها الشهرة ثم الجوانب غير الأكاديمية وتسهيلات الوصول.

وأجرى ليو (Liaw, 2007) دراسة هدفت إلى فحص رضا الطلبة عن التعليم الإلكتروني، تكونت العينة من (٤٢٤) طالباً جامعياً. أسفرت النتائج أن الكفاءة الذاتية عامل هام فى التأثير على درجة التعليم الالكترونى وأن سبب رضا الطالب يرجع إلى النشاط التفاعلى والوسائط المتعددة.

### تعقيب على الدراسات السابقة

- عدم وجود مقياس موحد لتحديد جودة الخدمات التعليمية بالتعليم العالى.
- أغلب الدراسات تأخذ المنحى التجارى أكثر من الهدف التعليمى والنفسى للطلاب، فمن الممكن الاهتمام بالنواحى التجارية فى الجامعات الخاصة، لكن الخدمات التعليمية فى الجامعات الحكومية لها أهداف قومية بعيدة عن الماديات يجب أن تركز على الجوانب

- المهنية للعاملين والنفسية للدراسين.
- الاختلاف الواضح بين الخدمات التعليمية فى الجامعات الخاصة وارتفاع جودتها عن الخدمات المقدمة بالجامعات الحكومية يرجع إلى الامكانيات المادية وتصميم استراتيجيات تعليمية على درجة كبيرة من الجودة والعمل على تنفيذها.
  - هناك فرق بين الجودة المدركة والرضا العام للطلاب، فالجودة المدركة مفهوم نسبي يعتمد على ادراك العميل للخدمات المقدمة له بعد الحصول عليها وليس قبل. أما الرضا فهو أمر نفسى يعتمد على الادراك (الموضوعية)، والعاطفة (الذاتية)، حيث يقوم العميل بالمقارنة بين ما توقعه قبل الخدمة وما تلقاه بالفعل.
  - تؤثر أبعاد جودة الخدمات التعليمية بشكل واضح على الجودة الكلية والرضا العام للطلاب (أبو وردة، ٢٠٠٧) واداء الاستاذ الجامعى له أهمية كبرى فى العملية التعليمية.
  - استحداث طرق جديدة فى التعلم مثل التعليم عن بعد تشير إلى ضرورة محاكاة الواقع والعمل المستمر على التطوير والتغيير لمواكبة التغيرات الحديثة.
  - عدم وجود مقياس واقعي يخص البيئة العربية لقياس جودة خدمات التعليم العالي فأغلبها مقاييس مطورة أو معدلة من أصل أجنبي، ولذا سعت هذه الدراسة إلى وجود لغة مشتركة لجودة الخدمات التعليمية بالوطن العربي.

### فروض الدراسة

- ١- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين (الذكور - الإناث) من طلبة كلية الآداب بالإسكندرية على متغيرات الدراسة.

٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين (الذكور - الإناث) من طلبة كلية التربية الأساسية بالكويت على متغيرات الدراسة.

٣- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين طلبة كلية الآداب بالإسكندرية و طلبة كلية التربية الأساسية بالكويت على متغيرات الدراسة فى اتجاه طلبة دولة الكويت.

٤- يوجد علاقة ارتباطية إيجابية بين متغيرات الدراسة.

٥- الأداء المتميز والمتنوع للاستاذ الجامعى أكثر الأبعاد المنبئة بالجودة الكلية لدى الطلبة في مصر والكويت .

٦- الأداء المتميز والمتنوع للاستاذ الجامعى أكثر الأبعاد تأثيرا على الرضا العام لدى الطلبة في مصر والكويت.

### المنهج و الإجراءات

أعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفى الارتباطى. وتم مراعاة الآتى عند جمع البيانات :

١- الإطلاع على نتائج الدراسات السابقة ذات الصلة بجودة التعليم العالى.

٢- مراجعة أداء تلك المؤسسات التعليمية بمصر والكويت وعدد الطلاب المقيدى بالفعل وذلك تمهيداً للإطار النظرى والقياس وتحديد عينة البحث فى كلا البلدين.

### عينة الدراسة

بلغ اجمالى عدد الطلاب المقيدى بجامعة جمهورية مصر العربية فى العام الجامعى ٢٠١٢ - ٢٠١٣ (١٠١٠٢٠٨١٩)، وبلغت نسبة أعضاء هيئة التدريس إلى الطلبة فى جامعات الإسكندرية ١ : ٢٦ [www.scu.eum.eg](http://www.scu.eum.eg) . وهى أضعاف الكويت. وكان بيان العينة

والمتوسط والانحرافات المعيارية للعمر كما هو موضح فى جدول (١).

جدول (١) عينة الدراسة والمتوسطات (م) والانحرافات المعيارية (ع)

بكلية الآداب الإسكندرية وكلية التربية الأساسية الكويت (ن = ٧١٩)

النوع	كلية الآداب بالإسكندرية	كلية التربية الأساسية بالكويت	الإجمالى
الذكور	٢٣٠	١١٨	٣٤٨
الإناث	٢٥٥	١١٦	٣٧١
الإجمالى	٤٨٥	٢٣٤	٧١٩
بيان متوسط العمر (م) والانحراف المعيارى (ع)			
الاعمار	(م)	(ع)	مستوى الدلالة الاحصائية
٢٤ - ١٨	٢٠.٨٣	٢.١±	٠.٢٥٠ غير دالة
		٢١.٩	٢.٩±

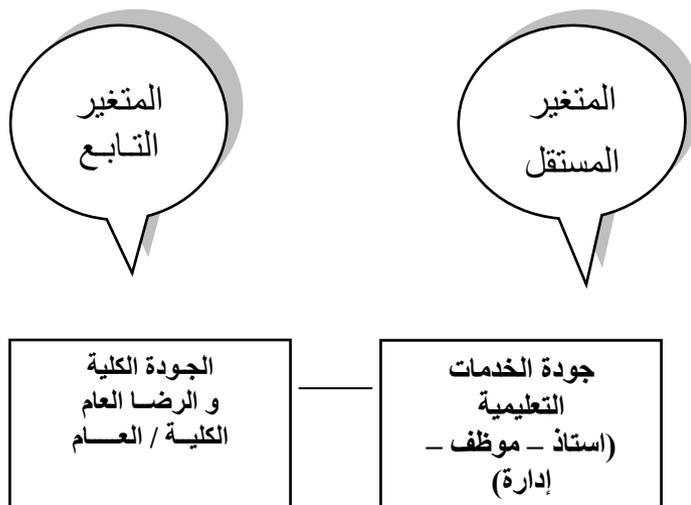
### أدوات الدراسة

١- مقياس جودة الخدمات التعليمية بالتعليم العالى (شفيق، ٢٠١٤). يشتمل المقياس على ست وعشرين عبارة، يجاب عن كل منها بمقياس خماسى (١ - ٥)، وتتراوح الدرجة فى هذا المقياس بين (٢٦ - ١٣٠)، وتشير الدرجة المرتفعة إلى ارتفاع جودة الخدمات التعليمية. ويضم المقياس ثلاثة أبعاد رئيسة تمثل الركيزة الأساسية لجودة الخدمات التعليمية وهى: الأداء المتميز والمتنوع للاستاذ، والأداء الكفاء للموظف، ومصداقية إدارة الجامعة. وكان معامل ثبات ألفا (٠.٨٩)، وهى درجة مقبولة قياسيا .

٢- مقياس الرضا العام عن جودة الخدمات التعليمية العاصى (١٩٩٨) ويهدف إلى قياس الرضا العام لدى الطلاب عن ما يقدم من خدمات تعليمية ويتكون المقياس من عبارتين يجاب عنهما من خلال مقياس ليكرت الخماسى، وتتراوح الدرجة بين (١ - ٥). والدرجة العالية تشير إلى ارتفاع الرضا العام.

٣- مقياس الجودة الكلية (Cornin & Taylor, 1994) يتضمن هذا المقياس عبارة واحدة تدل على المستوى الكلى لجودة الخدمات التعليمية بالجامعة، ويجاب عنه الطالب من خلال مقياس ليكرت المتدرج كالتالى: (الخدمة سيئة جداً - الخدمة سيئة - الخدمة متوسطة - الخدمة جيدة - الخدمة ممتازة) وتتراوح الدرجة بين (١ - ٥). والدرجة المرتفعة تشير إلى ارتفاع الجودة الكلية (انظر: ابو وردة ، ٢٠٠٧).

#### ٤- متغيرات الدراسة



شكل (٢): متغيرات الدراسة

#### إجراءات تطبيق أدوات جمع البيانات :

تم تطبيق المقاييس في كلا البلدين (سكندرية و الكويت) بشكل جمعى داخل قاعات المحاضرات خلال الفصل الدراسى الثانى (٢٠١٣ - ٢٠١٤) وتراوح عدد الطلاب فى الجلسة الواحدة ما بين (٣٠ - ٥١) فى جامعة الإسكندرية، وما بين (١٠ - ٢٥) فى جامعة الكويت ، واستغرق تطبيق المقاييس معاً من (٨ - ١٥) دقيقة.

## خطة التحليل الإحصائي

## تم إجراء التحليلات الإحصائية التالية

- حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وقيم (ت) ودالاتها.
- حساب معاملات الارتباط الخطية بيرسون لبيان طبيعة العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية وكل من الرضا العام للطلاب والجودة الكلية.
- حساب تحليل التباين لمعرفة الفروق بين الجنسين (الذكور - الإناث) في البلدين على متغيرات الدراسة.
- حساب تحليل الانحدار لمعرفة أي بعد من أبعاد مقياس جودة الخدمات التعليمية أكثر تأثيراً في رضا الطلاب العام والجودة الكلية في كلا البلدين .

## نتائج الدراسة

- الفرض الأول :** لا توجد فروق بين الجنسين (الذكور - الإناث) من طلبة كلية الآداب بالإسكندرية على متغيرات الدراسة. ويبين الجدول (٢) تحليل التباين الأحادي للإجابة على الفرض الأول

جدول (٢) تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق بين الذكور والإناث على أبعاد مقياس جودة الخدمات التعليمية والجودة الكلية والرضا العام لطلبة كلية الآداب بالإسكندرية (ن = ٤٨٥)

مستوى الدلالة الإحصائية	الإناث (ن = ٢٥٥)		الذكور (ن = ٢٣٠)		المقاييس	جودة الخدمات التعليمية
	ع	م	ع	م		
٠.٠٩٨	٠.٧٥	٣.٢	٠.٩٦	٣.٣٣	° أداء الاستاذ	جودة الخدمات التعليمية
٠.١٠٨	٠.٨٢	٢.٦٣	٠.٩٢	٢.٦٨	° أداء الموظف	
٠.١١٠	٠.٧١	٢.٩٣	٠.٨٩	٢.٨٧	° إدارة الجامعة	
٠.٠٩٣	٠.٧٨	٣.٠١	٠.٨٣	٢.٩٧	مقياس الجودة الكلية	مقياس الرضا العام
٠.١٠٥	٠.٩٩	٢.٨٦	١.٠	٢.٩٥	مقياس الرضا العام	

مستوى الدلالة ٠.٠٥ م:المتوسط ع:الانحراف المعياري

يتضح من جدول (٢) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث بكلية الآداب - جامعة الإسكندرية على المقاييس المستخدمة في هذه الدراسة ، و هذا يشير أن متغير الجنس غير مؤثر فكل من الجنسين يحتاج إلى مؤسسة تعليمية توفر له أفضل الخدمات التعليمية التي تنمي مهارته وقدراته الفكرية و الابداعية .

**الفرض الثاني :** لا توجد فروق بين الجنسين (الذكور - الإناث ) من طلبة كلية التربية الأساسية بالكويت على متغيرات الدراسة.والجدول (٣) يجب عن هذا الفرض .

جدول (٣) : تحليل التباين الأحادى لمعرفة الفروق بين الذكور والإناث على أبعاد مقياس جودة الخدمات التعليمية والجودة الكلية والرضا العام لطلبة كلية التربية الأساسية بالكويت العينة الكلية = ٢٣٤

مستوى الدلالة الإحصائية	الإناث (ن = ١١٦)		الذكور (ن = ١١٨)		المقاييس	
	ع	م	ع	م		
٠.١١٣	٠.٦٦	٣.٤٣	٠.٧٥	٣.٦٧	* أداء الاستاذ	جودة الخدمات التعليمية
٠.٠٩٨	٠.٨٨	٢.٦٩	٠.٩٣	٢.٩٢	* أداء الموظف	
٠.١٤١	٠.٧١	٣.٠٩	٠.٨٣	٣.١٤	* إدارة الجامعة	
٠.٠٩٧	٠.٧٧	٣.٠٨	٠.٧٦	٣.١٦	مقياس الجودة الكلية	
٠.٠١١٤	٠.٨٩	٣.١٦	٠.٩٤	٣.٢٣	مقياس الرضا العام	

يتضح من جدول (٣) عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث من طلبة التربية الأساسية - بالكويت فيما يقدم من خدمات تعليمية وجودة كلية ورضا عام، مما يدل أن طبيعة النفس البشرية واحدة فى أى مكان، فما يحتاجه الطلاب من كفاية وجدارة المؤسسة التعليمية واحد سواء في مصر أو الكويت .

**الفرض الثالث** ونصه: توجد فروق بين طلبة كلية الآداب بالإسكندرية و طلبة كلية التربية الأساسية بالكويت على متغيرات الدراسة فى اتجاه

طلبة دولة الكويت. والجدول (٤) يوضح بيانات تحليل التباين للإجابة على الفرض الثالث.

جدول (٤) تحليل التباين لمعرفة الفروق بين طلبة الجامعة في البلدين (الإسكندرية - الكويت) فيما يقدم من جودة خدمات تعليمية وجودة كلية والرضا العام (ن = ٧١٩)

متغيرات الدراسة	الإسكندرية (ن = ٤٨٥)		الكويت (ن = ٢٣٤)		ف	مستوى الدلالة الإحصائية
	ع	م	ع	م		
* أداء الاستاذ	٠.٨٦	٣.٢٢	٠.٧١	٣.٥٥	١٩.٩٣	٠.٠٠١
* أداء الموظف	٠.٨٦	٢.٦٥	٠.٩١	٢.٨١	٤.٨٥	٠.٠٢٨
* إدارة الكلية	٠.٧٩	٢.٨٩	٠.٧٧	٣.١٢	١٢.٠٩	٠.٠٠١
الجودة الكلية	٠.٨١	٢.٩٩	٠.٧٧	٣.١٢	١٤.١١	٠.٠٠١
الرضا العام	١.٠٢	٢.٩٠	٠.٩١	٣.١٩	٤.١١	٠.٠٤٣

مستوى الدلالة عند ٠.٠٥

يتضح من جدول (٤) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طلبة كلية الآداب بالإسكندرية وطلبة كلية التربية الأساسية بالكويت وذلك في اتجاه الطلبة بدولة الكويت، بما يشير أن جودة الخدمات التعليمية في دولة الكويت مرتفعة و أكثر فاعلية من مصر ويرجع الأمر إلى الإمكانيات المادية والالتزام بعدد الطلاب داخل قاعات الدرس. **الفرض الرابع** ونصه : يوجد علاقة ارتباطية إيجابية بين متغيرات الدراسة. والجدول (٥) يوضح مصفوفة الارتباط الخطية بين أبعاد مقياس جودة الخدمات التعليمية والجودة الكلية والرضا العام للطلاب وذلك على العينة الكلية بمصر والكويت.

جدول (٥) : مصفوفة الارتباط لمعرفة العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية والجودة الكلية والرضا العام للطلبة في مصر والكويت ( ن = ٧١٩ )

المتغيرات	أداء الأستاذ	أداء الموظف	إدارة الجامعة	الجودة الكلية	الرضا العام
أداء الأستاذ	-				
أداء الموظف	٠.٤٨٦**	-			
إدارة الجامعة	٠.٥٥٠**	٠.٥٥١**	-		
الجودة الكلية	٠.٤٢٧**	٠.٤٩٥**	٠.٥٧٠**	-	
الرضا العام	٠.٣١٥**	٠.١٨٣**	٠.٢١١**	٠.٢٥٩**	-

ر ≤ ٠.٢١

يوضح لنا جدول (٥) طبيعة العلاقة بين المقاييس الثلاثة المستخدمة في هذه الدراسة، حيث كانت العلاقة إيجابية بين جودة الخدمات التعليمية والجودة الكلية ورضا الطلاب، بما يشير أن الجانب النفسي والادراكي للطلبة يتأثر و يرتبط ارتباطا وثيقا بالجوانب الأكاديمية و الغير أكاديمية بالمؤسسة التعليمية .

**الفرض الخامس** ونصه : الأداء المتميز والمتنوع للأستاذ الجامعى أكثر العوامل المنبئة بالجودة الكلية لدى الطلبة في مصر والكويت. والجدول (٦) يوضح نتائج تحليل الانحدار لأبعاد مقياس جودة الخدمات التعليمية على العينة الكلية (ن = ٧١٩).

جدول (٦) نتائج تحليل الانحدار لأبعاد مقياس جودة الخدمات التعليمية للتنبؤ بالجودة الكلية في

مصر والكويت ( ن = ٧١٩ )

المتغيرات	تحليل الانحدار B	الخطأ المعياري Std. Error	دلالة «ت» T	مستوى الدلالة الإحصائية
ثابت الانحدار	١.٩٤٢	٠.١٢٩	١٥.٠١	٠.٠٠٠
أداء الأستاذ	٠.٢٦٩	٠.٠٤٢	٦.٣٦٢	٠.٠٠٠
أداء الموظف	٠.٠٢٠	٠.٠٤٠	٠.٥١٢	٠.٦٠٩
إدارة الجامعة	٠.٠٤٥	٠.٠٤٦	٠.٩٧٢	٠.٣٣١

يتضح من جدول (٦) أن تحليل الانحدار التدريجي دال، وأن هناك متغيراً واحداً فقط جوهرياً وهو الأداء المتميز والمتنوع للأستاذ الجامعي وهو منبئ جيد بالمتغير التابع الجودة الكلية لدى طلبة الجامعة في مصر و الكويت .

**الفرض السادس وكان :** الأداء المتميز والمتنوع للأستاذ الجامعي أكثر الأبعاد تأثيراً على الرضا العام لدى الطلبة في مصر والكويت والجدول (٧) يجيب على هذا الفرض.

جدول (٧) نتائج تحليل الانحدار لأبعاد مقياس جودة الخدمات التعليمية للتنبؤ بالرضا العام لطلبة

الجامعة في مصر والكويت (ن = ٧١٩)

المتغيرات	تحليل الانحدار B	الخطأ المعياري Std. Error	دلالة «ت» T	مستوى الدلالة الإحصائية
ثابت الانحدار	٠.٤٤٣	٠.١٣٥	٣.٢٨٩	٠.٠٠١
أداء الاستاذ	٠.١٢٣	٠.٠٤٤	٢.٧٧٩	٠.٠٠٦
أداء الموظف	٠.٢٦٢	٠.٠٤١	٦.٣٥٧	٠.٠٠٠
إدارة الجامعة	٠.٤٨٣	٠.٠٤٨	١٠.٠٩١	٠.٠٠٠

يتضح من جدول (٧) أن تحليل الانحدار دال لكافة أبعاد مقياس جودة الخدمات التعليمية، ويعد الأداء المتميز والمتنوع للأستاذ الجامعي هو المنبئ الأول والأكثر تأثيراً في الرضا العام للطلبة في مصر والكويت ، يليه أداء الموظف ، ومصداقية و مرونة ادارة الجامعة.

### مناقشة النتائج

تتوافر بوجه عام أدلة تؤكد العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلاب العام بالتعليم العالي. وقد هدفت هذه الدراسة إلى وضع معيار موحد ومشترك بالوطن العربي يمكن الاعتماد عليه لعقد المقارنات بين الخدمات التعليمية المقدمة بين مختلف الدول العربية لتحسين تلك الخدمات ووضع الاستراتيجيات اللازمة للنهوض بالعملية التعليمية.

وتعد الخدمات التعليمية مجموعة من العمليات المتداخلة والتي يعتمد بعضها على الآخر من أجل الارتقاء بمهارات الطلاب العقلية والعملية، ويتم ذلك من خلال المدخلات (طالب - استاذ - موظف - إدارات) وتطبيق العمليات (محاضرات - مناهج - تقنيات - تسهيلات - لوائح - قوانين) لنصل فى النهاية إلى المخرجات أو المنتج النهائى وهى طالب يتمتع بمجموعة من المهارات والقدرات الفكرية والعلمية والاجتماعية تساعده على خدمة المجتمع ومواجهة سوق العمل المحلى والعالمى.

وقد أسفرت نتائج هذه الدراسة عن عدم وجود فروق بين الذكور والإناث على جودة الخدمات التعليمية والجودة الكلية والرضا العام سواء فى الإسكندرية أو الكويت وتتفق هذه النتيجة مع معظم الدراسات (التقى وآخرون، ٢٠٠٨، أبو غزالة، ٢٠١٢، Frick et al, 2009).

فالطالب فى أى مكان يسعى إلى خدمة تعليمية عالية الجودة بأقل التكاليف، والتي تصل بنا إلى المعنى الحسى للجودة أى مشاعر السعادة والرضا لدى الطلاب نحو الخدمات المقدمة لهم. وفى المقابل كان هناك فروق بين عينة الطلاب من دولة الكويت وعينة الطلاب من الإسكندرية على جودة الخدمات التعليمية والجودة الكلية ومن ثم رضا الطلاب العام فى اتجاه دولة الكويت. وهذا الأمر واقعى، فالإمكانيات المادية كلما كانت قوية كلما أدى ذلك إلى توفير مزيد من الوسائل التعليمية الحديثة والمتنوعة واستخدام الجامعة لمواردها بفاعلية من خلال تخصيص التمويل اللازم لراحة الطلاب وكسب رضاهم. فجودة الخدمة التعليمية يراها البعض أنها القدرة على تحقيق رغبات المستهلك (الطالب) بالشكل الذى يتطابق مع توقعاته (زين الدين، ١٩٩٦، ص ١٠). وتلتزم دولة الكويت بعدد محدد للطلبة داخل قاعات الدرس (٢٥ طالب) وتجهيزها بشاشات عرض وحاسوب واضاءة سـليمة وتهوية صـحية،

وهو ما تفتقده جامعات مصر الحكومية.

كما اتضح أن العلاقة بين الخدمة التعليمية المقدمة والخدمة الكلية والرضا عند الطلاب إيجابية. وتتسق هذه النتيجة مع أغلب الدراسات (أبو وردة ٢٠٠٧، التقى وآخرون، ٢٠٠٨، محمد، ٢٠١١، أبو غزالة ٢٠١٢، Frick et al, 2009, Petruzzellis, 2006) فجودة الخدمة التعليمية تتحدد بمدى تلبية احتياجات الطلبة وتوقعاتهم، ولذا يعد رضا الطلاب نقطة انطلاق لوضع استراتيجيات تعليمية ذات أثر فعال. فكلما زاد رضا الطلاب زاد الولاء والأقبال على المؤسسة التعليمية. كما أن رضا الطلاب يحدد بداية ونهاية العملية ولذا لا بد من التطابق بين التوقعات والإدراك، والعمل على جعل الإدراك أكبر من التوقعات يساعد على شعور الطلاب بالسعادة والامتنان، والسمعة الطيبة للمؤسسة. كما أن جودة الخدمة تعنى احترام معايير الأداء التي ترجع إلى الكفاءة. كما أسفرت الدراسة عن نتيجة مهمة أن الاستاذ الجامعي المتميز والمتنوع يعد عامل مؤثر في جودة التعليم ورضا الطلاب (Bemowski, 1996؛ المليجي، والبرازي، ٢٠١٠؛ أبو وردة، ٢٠٠٧) وهو ما اكدته جامعة سيدني، ولذا ينبغي التركيز على تنمية مهارات أعضاء هيئة التدريس للنهوض بجودة التعليم، فالأستاذ الجامعي المؤهل أساس تقدم أي مؤسسة تعليمية، وهو المسئول عن تطوير مهارات وقدرات الطلاب، والنهوض بالمجتمع والبحث العلمي (المليجي، والبرازي، ٢٠١٠، ص ٢٩٤ - ٢٩٥).

ونخلص من هذه الدراسة، بالإشارة إلى النتائج التي تتفق مع العينة الكلية للبلدين بمصر والكويت أن أداء الاستاذ المتميز مصدر هام ومشترك لضمان الجودة وسعادة الطلبة في أي من البلدين، كما أن وجود موظف كفاء يتسم بالأخلاق والدقة ويعمل على تسهيل الإجراءات عامل ثانى مهم في جودة الخدمات التعليمية، فالتعامل الحسن يضمن الاحترام

والكرامة لكلا الأطراف، يليه مصدقية ومرونة إدارة الجامعة واهتمامها بالطلاب والإستجابة لمشاكلهم (أبو فارة، ٢٠٠٤). وقد استطاعت الدراسة الحالية تقديم مقارنة موضوعية بين خدمات التعليم فى مصر والكويت إذا ما استبعدنا العامل المادى وأخذنا فى الاعتبار العامل البشرى وهو محور نجاح العملية التعليمية والنفسية لدى الطلاب، وحتى ننجح فى تحقيق الجودة الشاملة علينا تجنب الشعارات البراقة، والإيمان بأهمية التدريب، وتشجيع العاملين على فهم متطلبات الجودة، وتنظيم وتسهيل عملية الاتصال داخل المنظمة لتحسين المنتج، والسعى لتنمية مهارات القيادات الإدارية (السلمى، ١٩٩٥، ١٦٠).

### التوصيات

- التركيز على المستوى الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس والعمل على تحسين ادائهم بشكل دائم، وتطبيق مبدأ الثواب والعقاب أي الرقابة الشاملة للنهوض بالعملية التعليمية .
- اعتماد أساليب القياس والتقويم على السلوك الفعلي الحقيقي وليس على ما كان ينبغي أن يكون، أو ما هو منقول عن دول سبقتنا فكريا وعلميا وتكنولوجيا بمراحل.
- وضع معايير رئيسه للجودة، وإيجاد لغة مشتركة تتناسب مع الظروف المادية والثقافية بالدول العربية وتعمل على تحسين الخدمات التعليمية في بلادنا.
- رفع كفاءة الموظفين وكافة العاملين بالمؤسسات التعليمية ، لفهم حاجات ومشكلات الطلاب، والتأكيد على المرونة فى التعامل مع انماط مختلفة من الطلبة .

- العمل على وضع الطالب المناسب في الدراسة المناسبة، والحد من مجانية التعليم الجامعي، حيث أضحى التعليم العالي في الدول العربية واجهه اجتماعية وليس تعليمية، مع الاهتمام بالبحث العلمي و المكتبات في الجامعات والتبادل الثقافي بين الدول العربية والأجنبية.



## المصادر والمراجع

١. أبو غزالة، محمد (٢٠١٢). درجة رضا متلقي الخدمة (الطلبة) عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم. المملكة الأردنية الهاشمية، وزارة التربية والتعليم.
٢. أبو وردة، شيرين حامد (٢٠٠٧). نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر. *المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة - جامعة المنصورة*، ١٣ (١) ص ٢٧٧ - ٣٢٨.
٣. بنى حمدان، خالد (٢٠١٢). جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضى الطلبة: دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة. المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي. المملكة الأردنية الهاشمية. تاريخ استرجاع الموضوع (٢٦ يونيو ٢٠١٤) [WWW.se.uofk.edu](http://WWW.se.uofk.edu)
٤. البهواشى، السيد عبد العزيز، والربيعى، سعيد بن حمد (٢٠٠٥). *ضمان الجودة فى التعليم العالى: مفهومها - مبادئها - تجارب عالمية*. القاهرة، عالم الكتب.
٥. البوهى، فاروق (٢٠٠٠). *الإدارة التعليمية والمدرسية*. القاهرة، دار قباء.
٦. التقى، عبد العزيز، أحمد عادل، صفر، جواد، والشطى، جمال (٢٠٠٨). انطباعات الطلبة عن جودة الخدمة فى جامعة الكويت والتعليم التطبيقى والجامعات الخاصة. الكويت، *مجلة العلوم الاجتماعية*، ٣٦ (٣)، ص ٤٩ - ٧٩.

٧. زين الدين، فريد (١٩٩٦). المنهج العلمى لتطبيق إدارة الجودة الشاملة فى المؤسسات العربية. مصر، دار الكتب للنشر.
٨. السلمى، على (١٩٩٥). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو ٩٠٠٠. القاهرة، دار غريب.
٩. سليمان، سعيد أحمد (٢٠٠٦). الجودة الشاملة فى التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد. عمان، الأردن، دار المسيرة.
١٠. شفيق، جيهان محمد (٢٠١٤). تصميم مقياس جودة الخدمات لتعليم العالى: رؤية واقعية. المؤتمر الدولي العاشر للجمعية العربية لتكنولوجيا التربية بعنوان: أفاق فى تكنولوجيا التربية فى الفترة من ٦-٧ أغسطس ٢٠١٤.
١١. ضاحى، حاتم فرغلى (٢٠٠٥). الأدوار المستقبلية للتعليم الجامعى فى مصر فى ضوء تحديات القرن الحادى والعشرون "دراسة استشرافية". رسالة دكتوراه، كلية التربية بأسوان، جامعة جنوب الوادى.
١٢. العاصى، شريف (١٩٩٨). محددات رضاء العميل فى مجال الخدمات الصناعية - بالتطبيق على التدريب الإدارى. مجلة البحوث التجارية، ٢٠ (٢)، جامعة الزقازيق، كلية التجارة.
١٣. محمد، عاطف جمعة (٢٠١١). أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب، دراسة تطبيقية على برامج التعليم المفتوح بجامعة بنى سويف. رسالة ماجستير غير منشورة كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، جامعة بنى سويف.

١٤. المليجي، رضا إبراهيم، والبرازي، مبارك عواد (٢٠١٠). **الجودة الشاملة والاعتماد المؤسسي: رؤية مستقبلية لتحقيق جودة التعليم في عصر المعلوماتية (ط ١)**. القاهرة، عالم الكتب.
١٥. نعيسة، رغداء على (٢٠١٢). جودة الحياة لدى طلبة جامعتي دمشق وتشرين. **مجلة جامعة دمشق**. ٢٨ (١)، ص ١٤٥ - ١٨٠.
16. Bemowski K. (1991). **Restoring the pillars of higher education**. Quality progress, pp 37-42.
17. Cronin J. & Taylor A. (1994). "SERVPERF" Versus SERVQUAL: Reconciling Performance Based and Perceptions Minus- Expectations Measurement of Service Quality. **Journal of Marketing**, 58 (1), 125 – 131.
18. Danial R. (2001). *Mesurer et developper la satisfaction des clients*. 2<sup>eme</sup> tirage. Edition d'organisation, Paris.
19. Edward K. (2000). **International Aspects of Benchmarking. Paper Presented to the International Conference on Quality Assurance in Higher Education Standards, Mechanisms and Mutual Recognition**", Bangkok, Thailand, Nov 8-10, pp 41 – 46.

20. Fender B. (2000). *Overview of quality assurance practice* .paper presented at conference **Ministrey of University Affairs and NESCO principal office for Asia and the pacific** ,Bangkok, Thailand ,8-10 Nov, pp221-223.
21. Frick T., Chadha R. , Watson C, Wang Y. & Green P. (2009). **College student perceptions of teaching and learning quality**. *Educational Technology Research and development*, (5),pp705-720.
22. Jean-Michel M. (2001). **La certification qualité dans les services**, Outil performance et d'orientation client . AFNOR, Paris.
23. Liaw, S. (2007). *Investigation students, Perceived satisfaction, Behavioral intention, and Effectiveness of E- Learning: A case study of the Blackboard system*. General Education center, china, Medical University.
24. Petruzzellis L., D'uggento A. & Romanazzl S. (2006). **Student satisfaction and quality of service in Italian Universities**. *Managing Service Quality*,

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى وضع أبعاد مشتركة لجودة الخدمات التعليمية في الوطن العربي كمعيار مبدئي وواقعي لتحسين وتطوير جودة المخرجات، ومعرفة الفروق بين الرضا العام لطلبة الجامعة في مصر والكويت على جودة الخدمات التعليمية والخدمة الكلية. تكونت العينة الكلية من (٧١٩) طالبا وطالبة من كلية الآداب بالإسكندرية وكلية التربية الأساسية بالكويت، بواقع (٤٨٥) من الإسكندرية، و(٢٣٤) من الكويت تراوحت أعمارهم بين (١٨ - ٢٤) سنة. تم جمع البيانات من خلال تطبيق ثلاثة مقاييس هي: جودة الخدمة بالتعليم العالي (شفيق، ٢٠١٤)، والجودة الكلية (Cornin&Taylor, 1994)، والرضا العام (العاصي، ١٩٩٨).

أسفرت هذه الدراسة عن النتائج التالية :

- ١- عدم وجود فروق بين الجنسين (الذكور - الإناث) في مصر والكويت فيما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية والجودة الكلية، والرضا العام.
- ٢- كان رضا الطلاب العام عن جودة الخدمات التعليمية والجودة الكلية أعلى بدولة الكويت.
- ٣- كانت العلاقة إيجابية بين متغيرات الدراسة الثلاثة.
- ٤- دلت نتائج تحليل الانحدار أن بعد الأداء المتميز والمتنوع للأستاذ الجامعي منبئ جيد عن الجودة الكلية ورضا الطلاب العام في كلا البلدين.

خلصت الدراسة إلى إمكانية وجود معيار أساسي وموحد لتقييم جودة الخدمات التعليمية بالجامعات العربية يعد مدخل هام لتحسين المخرجات ، وأساسه الاداء المتميز والمتنوع للاستاذ الجامعى والاداء الكفاء للموظف ومصداقية إدارة الجامعة.

**المصطلحات الأساسية:** جودة الخدمات بالتعليم العالى، الرضا، الجودة الكلية، مصر، الكويت.

### Abstract

This study aimed to develop common dimensions of the quality of education Services in the Arab Region; in order to improve the quality of out put. A sample (716) college students, 485 from faculty of Arts- Alexandria and 234 from faculty of Education- Kuwait. Their ages ranged between 18 and 24 years. They responded to three scales: Service Quality in Higher Education and general satisfaction and total quality.

The results showed the students in Kuwait were more satisfied about the services quality and total quality.

- Significant positive correlations were found between SQHED and general satisfaction and total quality.
- Multiple regression analysis in total sample showed that professor performance was the only factor that predicted total quality and general satisfaction.

**Keywords:** Service quality in higher education, satisfaction total quality, Egypt, Kuwait.