

أثر جودة الخدمة على مستوى طلب الخدمة الجامعية  
بحث تطبيقي في كلية دجلة الجامعة الاهلية

**The Impact of service quality on University services Demand  
applied research at private Dijlah University**

م.م. احمد رعد ناظم  
كلية دجلة الجامعة

م.م. حيدر سامي عبد الوهاب  
كلية دجلة الجامعة

**المستخلص**

أن من أهم المشاكل التي تواجه منظمات التعليم العالي في يومنا هذا وبشكل مستمر هي تطوير مستوى الخدمة التي تقدمها وكيف يمكن أن يؤدي ذلك في زيادة الطلب على خدمات هذه المنظمات، إذ أصبحت هذه المسألة ترهق الكثير من المنظمات فدفعت بعضها الى الانسحاب من الاسواق لضعف الطلب على خدماتها بسبب ضعف خدماتها . ومن هنا تتضح اهمية إيلاء هذه المسألة مزيدا من الإهتمام من أجل المحافظة على موقع المنظمة التنافسي. وعليه تم اختيار موضوع البحث (اثر جودة الخدمة على مستوى طلب الخدمة الجامعية) الذي يهدف الى قياس اثر جودة الخدمة الجامعية على مستوى طلبها، في الوقت الذي تتجه فيه الكثير من دول العالم الى الاعتماد على الخدمات في دعم اقتصادها، ولبلوغ هدف البحث المذكور بني نموذج فرضي للبحث تضمن المتغير المستقل والمتغير التابع، والمتغيرات الفرعية، وعليه صيغت فرضيتان رئيسيتان، ولأختبار الفرضيات تم اختيار عينة عشوائية لتمثل مجتمع البحث، حيث مثلت العينة وقوامها ١٠٠ مفردة، طلبة المرحلة الاولى، الثانية، الثالثة والرابعة في كلية دجلة الجامعة، وتم جمع المعلومات عن عينة البحث باستخدام استمارة الاستبيان، وعولجت البيانات باستخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية الوصفية والكمية لدراسة العلاقة والأثر بين متغيرات البحث وابعاده

**Abstract**

One of the most important problems that would continuously face the Higher education organizations is how to improve the service level presented by them, and how this can lead to increase demand for services of this organizations. As this issue has exhausted many organizations pushed some of them to withdraw from the market Because of weaknesses in their services. Here lies the importance of this matter to be given more attention in order to maintain the organization competitive position. According to that, The selection of the research title (The Impact of Quality on the Level of the University Service Request) which seeks to measure the impact of service quality on the level of demand, At a time when world is moving to rely on the services in supporting their economy and To achieve the goal of this research model supposedly built for research included the independent variable and the dependent variable, And sub-variants, and formulated two main hypotheses, To test the hypotheses random sample was selected to represent the research community, Where the sample included 100 people, representing a slice of the students from first stage, second, third and fourth in Dijlah University College in Baghdad, Gathering information about the research sample was by using questionnaire, And data has been processed by using a set of descriptive and quantitative statistical methods To study the relationship and the impact between the research variables and dimensions.

**الفصل الاول : منهجية البحث ودراسات سابقة:**

**المبحث الاول : منهجية البحث:**

**اولا: مشكله البحث :**

في ظل التطور الحاصل في سوق الخدمات اصبح تدفق الخدمات للأسواق اكثر سهوله وبشكل مستمر ، اذ لم يعد السوق حكرا على منظمات معينه، ومن ثم زاد الضغط على المنظمات وبدأت تنقلص الحصة السوقية في ظل التنامي في المنظمات والتطور المتسارع وانتاج العديد من الخدمات وتدفعها في الاسواق مما يصعب على المنظمات احتلال السوق بنسبة كبيرة واخذت بعض الشركات تركز على التحسين في جودة الخدمة لكي يؤثر ذلك بصورة ايجابية على خدماتها لضمان استمراريتها، وخير نموذج هو قطاع التعليم الخاص في العراق الذي تنامي بصورة كبيرة خلال السنوات العشر الماضية فظهرت العديد من المنظمات التعليمية (كليات، جامعات و المعاهد) التي اقبل العديد من طالبي الخدمة الجامعية عليها لكن بصورة متفاوتة مما يجعلنا نقف عند نقطه معينة وهي ماسبب التفاوت في الطلب على الخدمة الجامعية من منظمة الى اخرى؟ اي بمعنى اخر ضرورة البحث عن العوامل المؤثرة التي ادت الى هذا التفاوت، والتي اختارها الباحث كمشكله، لغرض الدراسة، عن طريق تحديد تأثير الجودة في مستوى الطلب على الخدمة الجامعية.

**ثانيا: اهمية البحث :**

تستمد اهمية البحث من أهمية الجودة في الخدمة الجامعية وتأثيرها المباشر في الطلب على وثائق الجامعة، فضلا عن تعزيز الدراسات حول هذا الموضوع .

**ثالثا: اهداف البحث :**

تهدف هذه الدراسة الى :

- توضيح مدى العلاقة بين تحسين جودة الخدمة الجامعية ومدى زيادة الطلب على منتجات وخدمات المنظمة التعليمية .

- توضيح اهمية تحسين جوده الخدمة الجامعية في تحقيق اهداف المنظمه التعليمية.

- معالجة نقاط الضعف الذي تعاني منه الكثير من المنظمات التعليم الاهليه في العراق عند تاديتها للخدمة التعليمية.

**رابعا: مجتمع البحث وعينته :**

تمثل مجتمع البحث بكلية دجلة الجامعه الاهلية وتم اختيار عينة عشوائية قوامها ١٠٠ مفردة من طالبي الخدمة متمثلة بطلاب المراحل الاولى والثانية والثالثة والرابعة في الكلية ومن مختلف الاقسام .

**خامسا: الحدود الزمانية والمكانية:**

الحدود الزمانية : تمثلت الحدود الزمانية بمدة اعداد البحث خلال العام ٢٠١٣

الحدود المكانية: تمثلت الحدود المكانية بكلية دجلة الجامعه الاهلية.

### سادسا: المنهج المتبع :

لقد تم اتباع المنهج التطبيقي في هذا البحث من خلال توزيع عدد من الاستبانات . وقد تم اختيار العينات بصورة عشوائية وقد كان الاستبيان مغلقا لنتمكن من الحصول على اجابات دقيقة ومحددة. ومن خلال هذه الطريقة تمكنا من الحصول على كامل الاستبانات وباجابات محددة .

### سابعاً: فرضيات البحث :

- هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة الخدمة الجامعية وابعادها مع الطلب على الخدمة الجامعية.

- هنالك تاثير ذو دلالة معنوية لجودة الخدمة الجامعية وابعادها في الطلب على الخدمة الجامعية .

### المبحث الثاني: دراسات سابقة:-

١- دراسة (رقاد، صليحة، ٢٠٠٧).

❖ عنوان الدراسة: تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون.

❖ ناقشت مشكلة الدراسة موضوع تقييم زبائن مؤسسة بريد الجزائر لجودة الخدمة المقدمة لهم، وهدفت الدراسة

الى التعرف على تقييم الزبائن لمستوى جودة الخدمة البريدية المقدمة لهم، وتحديد المعايير التي يعتمد عليها

الزبائن في تقييم جودة الخدمة البريدية المقدمة لهم، وتمثل مجتمع الدراسة وعينته بقطاع المؤسسات الخدمية

العامة في جمهورية الجزائر، وتمثلت عينة الدراسة بمؤسسة بريد الجزائر العامة.

٢- دراسة ( نادر، هدى ابراهيم، ٢٠١٠).

❖ عنوان الدراسة: تأثير ابعاد جودة الخدمة التامينية على رضا الزبون

❖ ناقشت مشكلة الدراسة امكانية معرفة مدى تأثير ابعاد جودة الخدمة التامينية في شركة التامين الوطنية على

رضا الزبون وتحديد اولويات تلك الابعاد، وهدفت الدراسة الى تسليط الضوء على ابعاد جودة الخدمة، ومعرفة

جودة الخدمة التامينية المقدمة للزبون من قبل شركة التامين الوطنية، وتمثل مجتمع الدراسة بالمؤمن لهم

الحاصلين على تعويضات من شركة التامين الوطنية لعام ٢٠٠٩ لمحفظه تامين الحريق، وتم اختيار عينة من

هذا المجتمع مؤلفة من ٣٩ فردا من المؤمن لهم الحاصلين على التعويض.

٣- دراسة (محمد، شيرين حامد، ٢٠٠٧).

❖ عنوان الدراسة: أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية:

بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر .

❖ تتمثل مشكلة الدراسة في نقص التحقق من صدق وثبات مقياس للاداء الفعلي لجودة الخدمة في قطاع التعليم

العالي، اضافة الى حاجة مؤسسات التعلم العالي في مصر إلى مقياس لتقدير جودة الخدمة المدركة لدى طلاب

تلك المؤسسات لتكون نقطة البداية في استحداث التخصصات والاقسام العلمية المطلوبة، وتهدف الدراسة الى

توفير دراسة تطبيقية لقياس جودة الخدمة وعلى عينات مختلفة، وتمثل مجتمع البحث بمؤسسات التعليم العالي في

مصر وتم اختيار عدد من طلبة الليسانس والبيكالوريوس بالجامعات المصرية الحكومية والخاصة للعامين ٢٠٠٥

و٢٠٠٧.

## الفصل الثاني - جودة الخدمة والطلب :-

### المبحث الاول : الخدمة وجودة الخدمة الجامعية:-

ارتبط تعريف الجودة على نطاق واسع من العالم بالمنتجات الصناعية وقطاع الخدمات، لأنها حققت للمؤسسات قدرة عالية للمنافسة الاقتصادية، فلاحظ ان الجودة ارتبطت بمنتجات المنظمات التي استطاعت أن تحسن سمعتها وتغزو الأسواق العالمية من خلال قدرتها على تجاوز تطلعات المستفيدين، وسوف نتطرق الى تعريف الجودة بشيء من التفصيل وكالاتي:-

### اولا- تعريف الخدمة Definition of service :-

يتبين لنا من خلال اطلاعنا على عدد من الكتب في مجال الخدمات ان هنالك تباين في وجهات نظر الكتاب بشأن تعريف الخدمة وكلا وفقا لاهدافه، اذ عرفت جمعية التسويق الامريكية الخدمة على انها النشاطات والمنافع التي تعرض للبيع لارتباطها بسلع معينة، او كما عرفها كوتلر على انها نشاط او منفعة يمكن ان يقدمها احد الاطراف لطرف اخر لاتكون بالضرورة ملموسة ولاينتج عنها ملكية(رقاد،٢٠٠٧: ١٨)، ومن ناحية اخرى عرفت على انها مجموعة من الانشطة والعمليات التي تشكل مصدرا لاشباع حاجات المستهلكين الحالية والمستقبلية، اذ يرى الباحث ان التعريف الاول اشار الى ان الخدمة عبارة عن نشاط او منفعة تقدم للبيع بشكل مستقل او مصاحبة لسعة اخرى، وفي التعريف الثاني نلاحظ انه تم التركيز على خصائص الخدمة وفقا للموسمية وعدم ملكية الخدمة، وفي التعريف الثالث والذي اشار الى ان الانتفاع من الخدمة واشباعها لحاجات المستهلكين قد يكون حالي او مستقبلي كما في خدمات التامين.

### ثانيا: تعريف جودة الخدمة الجامعية Definition of Collage service Quality :-

تعد الجودة احد المصطلحات الحديثة التي تم تبنيها من قبل المنظمات الخدمية سعيا للتميز في سوق تمتاز بالمنافسة الشديدة، حيث ان الجودة تعتبر عامل جذب للمستثمرين المحتملين(الجمهور)، لذلك نرى ان تعريف الجودة يتنوع استنادا الى الهدف الذي يحققه، فعرفت على انها إستراتيجية ممتازة لتحقيق وضع تنافسي أفضل إذ إنها توفر الاساليب والادوات لهذا الوضع التنافسي (خاشقجي، ٢٠٠٣: ٣٣)، وهي ايضا مجموعة الملامح والموصفات الواجب توافرها في الخدمة لكي تكون قادرة على الايفاء بمتطلبات الجمهور المستهدف، وتمثل دليل على قدرة ونجاح الشركة في اداء كافة انشطتها بتميز وتفوق مقارنة بالشركات المنافسة(نادر، ٢٠١٠: ٥٤).

وعرفها (الزركاني، ٢٠٠٩: ٦٢) على انها درجة تطابق خصائص المنتج أو الخدمة مع المتطلبات الموضوعية لذلك المنتج متضمنا المعولية، المصداقية والكفاءة. بالإضافة الى انها عملية قياس المستوى الحقيقي للخدمة المقدمة مع بذل الجهود اللازمة لتعديل مستوى تقديمها، وذلك بناء على نتائج عملية قياس مستوى تلك الخدمات(سعد، ٢٠٠٨: ١٦)، كما وعرفت جودة الخدمه الجامعية على انها عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيقه للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية(حلس، ٢٠١٣: ٥) فجودة التعليم العالي تعني مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتمعة (بني حمدان، ٢٠١٢: ٩١٩) حيث يرى (الحدايي وقشوة، ٢٠٠٩: ٩٢) ان مفهوم نظام الجودة في التعليم الجامعي يعبر عن جودة التصميم وجودة الأداء وجودة

المخرج حيث ان نظام الجودة في التعليم الجامعي يتكون من أربعة عناصر هي : (المدخلات) وتعتبر عن الموارد البشرية والمادية، و(العمليات) وتتكون من ا لإنجاز الناجم عن تفاعلات مدخلات الجامعة ،أما العنصر الثالث (المخرجات) وتعتبر عن نواتج وخدمات الجامعة والمعايير المحددة مسبقا والمتاحة لطالبي الخدمة أو المستفيدين ، والعنصر الأخير (التغذية الراجعة) وتعتبر عن المعلومات المستفادة من عملية المتابعة والتقييم، ويرى الباحث ان الجودة في التعليم الجامعي تعني اداء كافة الانشطة بمهارة وكفاءة بشكل يحقق هدف المنظمة الجامعية من هذه الانشطة، ويلبي توقعات ومتطلبات الجمهور المستهدف من الخدمة و تعزيز ثقة الجمهور بكفاءة ومصداقية الجامعة.

### ثالثا - اهمية جودة الخدمة الجامعية **Significance of collage service Quality** :-

لجودة الخدمة الجامعية اهمية تتلخص بالاتي:-

- ١- ان الجودة تركز على أهمية الخدمات لجميع أفراد المجتمع من خلال الاستثمار الأمثل للموارد البشرية وغير البشرية، وهذا يشكل هدفا رئيسيا للمنظمة الخدمية(الجامعة) التي تركز على الأفضل وليس الاكثر كلفة .
- ٢- ان الجودة تؤكد على دور المجتمع في تعزيز وتطوير الخدمات المقدمة من خلال الاهتمام بالتركيز على التفاعل المطلوب بين قناعة مقدمي الخدمة(الجامعة) وقناعة المستفيدين (الطلبة) باعتبار ان فريق العمل ليس فقط مقدمي الخدمة وإنما يشمل المستفيدين أيضا وبذلك تحصل مشاركة المجتمع (سعد، ٢٠٠٨: ٣٠).
- ٣- أن الجودة هي جزء أساسي لإرضاء الطالب فالجودة تقود إلى الرضا العالي للطالب، والرضا المتعاقب للطالب يقود إلى ولائه للجامعة.
- ٤- أن الجامعات التي تقدم خدمات تعليمية جيدة هي جامعات رابحه.
- ٥- تساعد الجودة في توقع احتياجات ورغبات الطلبة مستقبلا (الربيعي، ٢٠٠٨: ٣٨).

### رابعا- ابعاد جودة الخدمة الجامعية **Dimensions of collage service Quality** :-

تمتلك الخدمة الجامعية ابعادا" متعددة ترتبط بالجودة يمكن من خلالها تحديد قدرة إشباعها للحاجات، وتعددت ابعاد جودة الخدمة الجامعية باختلاف وجهات نظر الباحثين، تراوحت من ٥ الى ١٢ بعداً، سندكر معظمها، وكالاتي:-

- ١-فهم الزبون (الطالب): يشير هذا البعد الى انه ينبغي التركيز على فهم الطالب وإدراك حاجاته التعليمية وينبغي عدم النظر إلى هذه الحاجات ودراستها من منظور الطالب فقط بل من منظور حاجات سوق العمل، إذ ربما لا يأخذ الطالب بنظر الاعتبار الحاجات الحقيقية الحالية والمستقبلية لسوق العمل (الجنابي و طاهر، بدون تاريخ: ١٧٨).
- ٢-الاعتمادية ( المعولية): يشير هذا البعد يشير الى ان الجامعة لابد ان تنفذ انشطتها، و تقدم خدماتها بصورة تعكس درجة عالية من الاعتمادية عليها، وعلى خدماتها(نادر، ٢٠١٠: ٦٧).
- ٣-الوصول : ويشير هذا البعد الى إمكانية وسهولة الاتصال للحصول على الخدمة الجامعية(الطائي وآخرون، ٢٠١٣: ٦٩).
- ٤-الأمان: يشير هذا البعد الى غياب المخاطرة والشك في التعامل مع الجامعة (الزركاني، ٢٠٠٩: ٧٦)، ويستخدم بُعد الامان للتعبير عن درجة الشعور بالامان في الخدمة المقدمة، ومن يقدمها(سعد، ٢٠٠٨: ٢٠).

٥-المصادقية (الموثوقية): ويشير هذا البعد الى التزام الجامعة المقدمه للخدمة بوعودها، (علوان، ٢٠٠٧: ٤٠)، او يشير الى الدرجة التي يتوافق عندها اداء الخدمة مع متطلبات الزبون التي ينتظرها من تلك الخدمة بناءً على ماقدمه مزود الخدمة من معلومات للزبون (الغانى، ٢٠٠٦: ٢٠).

٦-الملموسية: وتعني اظهار التسهيلات المادية ، المعدات ، مظهر الافراد ، ووسائل الاتصال .الخ، حيث ان الخدمة الجامعية تتصف بعدم الملموسية وحتى تحقق الغرض منها فانها تتطلب مجموعة من المظاهر المادية، كالاهتمام بتصميم الوثائق من حيث المظهر والمضمون، أي أن يكون شكل الوثيقة جذاباً وممتهاً واضحاً لا لبس فيه، كذلك الاهتمام بمكاتب الجامعة وبما فيها مكاتب الاستعلامات وغرف الانتظار من حيث تأنيثها والتسهيلات المتوفرة فيها، النشرات التعريفية، الاهتمام بمظهر الموظفين .

٧-الاستجابة: وتعني استجابة الإدارة لمساعدة الزبائن وتزويدهم فوراً بالخدمة، ان هذا البعد يركز على تحقيق الاستجابة العالية والسريعة لخدمة الزبون (نادر، ٢٠١٢: ٦٧).

### المبحث الثاني : الجانب النظري للطلب على الخدمة الجامعية :-

اولا- تعريف الطلب على الخدمة الجامعية Definition of collage service demand :-

يعد الطلب احد الدوال الاقتصادية الشائعة الاستخدام والثابتة وفقاً للمفهوم، فتهدف هذه الدالة الاقتصادية الى قياس عدد او الكمية المطلوبة من منتج معين (سلعة او خدمة) في وقت معين وبسعر معين، لكن مع تطور النظم الاقتصادية وظهور اقتصاديات جديدة، برزت مفاهيم جديدة تتعلق بالدوال الاقتصادية بصورة تتماشى مع متغيرات العصر، والتي نوجز بعضها منها وكالاتي:-

الطلب هو إحدى كلمتين يستعملهما خبراء الاقتصاد بشكل مكثف، أما الكلمة الأخرى فهي العرض وتمثل هاتان الكلمتان القوة المزدوجة الدافعة لاقتصاد السوق ولا يتعلق الطلب بقياس ما يريده الناس فقط، وبالنسبة لخبراء الاقتصاد تشير كلمة الطلب إلى الكمية التي يرغب الناس ولديهم القدرة على شرائها من سلعة أو خدمة ما، او هو الرغبة المدعومة بالقوة الشرائية للحصول على سلعة او خدمة في وقت وسعر معينين، فلا بد من توفر الرغبة والقوة الشرائية لحصول الطلب (العيساوي، ٢٠١١: ٣٣).

ويرى (الحسنوي، ٢٠١١: ٤١) ان الطلب اقتصادياً هو الكميات الكلية من السلع والخدمات والتي يكون المشترون المحتملون مستعدين لشرائها لسعر معين، او هو مجموع الكمية المطلوبة من المستهلكين لبضاعة أو خدمة معينة في فترة زمنية معينة والتي يرغب المستهلكون في شرائها ولهم القدرة على شرائها، واخيراً الطلب هو أقصى عدد من الوحدات يرغب المشترون في شرائها عند سعر معين (Wessel, 2006: 34). ولا يمكن تعريف دالة الطلب باكثر من ذلك لكونها دالة رياضية ثابتة لا تقبل التأويل حيث يرى الباحث ان الطلب على الخدمة الجامعية يمكن ان يعرف على انه عدد الوثائق المباعة من قبل الجامعة في وقت معين، تبعاً لاستجابة طالبي الخدمة للعوامل المؤثرة (السعر، اسعار المنتج البديل، جودة الخدمة ..الخ).

ثانياً- اهمية تحليل الطلب على الخدمة الجامعية the importance of collage service demand :-

يعد الطلب وتحليله من الامور التي يجب على ادارة الجامعات ان تعطيها اهتماما كبيرا ، وخاصة في الوقت الحاضر نتيجة للتغير الكبير والسريع في الاسواق المحلية والعالمية وازدياد حدة المنافسة بين الجامعات، فان

عملية تحديد وتحليل الطلب في ظل المتغيرات الحاصلة في البيئة الداخلية والخارجية لابد وان تعطي الاولوية ضمن المهام الرئيسية للأدارة، ويمكن تلخيص اهمية الطلب بالشكل الاتي:

ان اهمية الطلب تكمن في غرضين اساسيين للمنظمة هما (Gupta,2006:22):

- ١- تساعد عملية تحليل الطلب في توفير المعلومات الاساسية عند تحليل اثر الاسواق على الطلب .
- ٢- للطلب اهمية كبير في عملية انتاج الخدمات، فمن خلال التنبؤ بالطلب يمكن التخطيط للأنتاج (عدد السلع، عدد الوثائق الجامعية).

فضلا عن ذلك، (James & others, 2008: 62):

١- يساعد تحديد الطلب على اعطاء الرؤيا الواضحة والضرورية من اجل الادارة بفعالية وخاصة في مجالات التسويق (تحديد خطة القبول المستقبلي في الجامعة وتوفير المتطلبات اللازمة من اجل تحقيق الخطة المستقبلية) .

٢- يساعد الجامعة في تقدير الإيرادات بشكل يساعد في عملية التخطيط المالي .

فضلا عن ذلك فان للطلب وتحليله او دراسته اهمية من الناحية الانتاجية هي (Jain & khanna, 2009: 55)

١- تساعد دراسة الطلب في تحديد الوقت الامثل للأنتاج (متى ننتج) (اي المساعدة في تحديد الفترة المناسبه للبدء بتسويق وثائقها).

٢- تساعد دراسة الطلب في تحديد حجم الانتاج (كم ننتج) ( اي تحديد عدد الوثائق الواجب تسويقها في ضوء قابلية الجامعة الاستيعابية).

٣- تساعد دراسة الطلب في تحديد الطلب الحالي (المنتجات المطلوبة)(اي امكانية تحديد عدد الوثائق المسوقة للعام الحالي ومقارنته مع عدد الوثائق المسوقة للاعوام السابقة).

ثالثا- العوامل المؤثرة في الطلب the factors effected in demand :-

يعد الطلب احد الدوال او المتغيرات الاقتصادية التابعه التي تخضع لتاثير عدد من المتغيرات المستقله الموجوده في البيئة الخارجية والداخلية للمنظمة، اذ يرى ( Davis,1997:71) ان من اكثر العوامل المؤثرة في الطلب هو عدد المستهلكين فكلما زاد عدد المستهلكين زاد عدد الوحدات المطلوبة من اي منتج وبالعكس، فضلا عن ذلك هناك عامل دخل المستهلك الذي له اثر واضح على مستوى الطلب اذ يرتبط طرديا بعدد الوحدات المطلوبة من اي منتج، واخيرا عامل الوقت، فبمرور الزمن تتغير سلوكيات الافراد تجاه السلع القديمه عند ظهور منتجات جديده، اذ تتطور سلوكيات الافراد مع تطور المنتجات بشكل يؤثر على الوحدات المطلوبة من المنتجات القديمه .

ويضيف (Robin & Michael,2007: 91) ان من العوامل التي تؤثر ايضا على عدد الوحدات المطلوبة من اي منتج هو عامل سعر المنتج البديل، فاذا كان هنالك منتجان A و B متشابهان في المواصفات والمنفعة المتحصل عليها منهما فان العامل الذي يؤثر على الكمية المطلوبة من احدهما هو سعره مقارنة بالآخر، فاذا ارتفع سعر المنتج A مقارنة بالمنتج B فان الطلب على المنتج A سوف ينخفض وبالعكس. اذ ان حجم الطلب على اي سلعه او خدمة يعتمد بصورة اساسية على السعر الذي تباع به تلك المنتجات فسعر المنتج هو الذي يحدد حجم الطلب عليه (William & Alans,1994:77).

ويختتم (Jeffrey,2004:16) سلسلة العوامل او المتغيرات المؤثرة في الكمية المطلوبة من اي منتج بمتغير المعلومات information's، اذ يرى ان التغير في المعلومات المتاحة للمستهلكين يعد احد العوامل التي تؤثر في

منحنى الطلب فعلى سبيل المثال ازداد استهلاك الشعب الامريكى لمنتج البيض خلال فترة الحرب العالمية الثانية، حتى اصبح سعر منتج البيض مقياسا لتسعير السلع الاخرى، لكن ونتيجة لدراسة اجراها باحثان امريكيان هما ( brown & scharder ) استطاعا ان يثبتا ان هنالك علاقة بين استهلاك منتج البيض وارتفاع نسبة الاصابة بامراض القلب، فاثبتا ان البيض من الاغذية عالية الكولسترول وان استهلاكه بكثرة يؤدي الى الاصابة بامراض القلب ونتيجة لتلك المعلومة تآثر الطلب على منتج البيض بشكل كبير نتيجة لانخفاض استهلاك الافراد لذلك المنتج. وعلى مستوى الجامعات الخاصة في العراق وتحديدًا خلال الاعوام العشر السابقة كان هنالك ارتفاع في الطلب على وثائق اقسام علوم وهندسة الحاسبات توقعًا من طالبي الخدمة ونتيجة لحركة الاعداد التي شهدها البلد ان الشركات المستثمرة سوف تعرض وظائف بهذه الاختصاصات، لكن بعد فترة لاحقة اخذ مؤشر الطلب على اقسام ادارة الاعمال بالارتفاع نتيجة لتغير توقعات طالبي الخدمة الجامعية بان حاجة سوق العمل الى هذا الاختصاص سوف تزداد، اذ اثرت توقعات طالبي الخدمة الجامعية على مستوى الطلب لبعض الاختصاصات. ومما تقدم يرى الباحث ان هنالك العديد من العوامل التي تؤثر على مستوى طلب الخدمة لكون ان هذه العوامل التي ذكرت آنفا تدخل جميعها ضمن حسابات المستهلك وتحليله قبل اقتنائه للخدمة فان اهمال اي مؤثر من جانب المنظمة الخدمية في خدماتها المقدمة سوف يؤدي الى انتقال المستهلك الى الخدمة البديلة ذات المؤثرات الاكثر فان عدد العوامل المؤثرة يرتبط بعلاقة طردية و قرار الشراء، ومن هذا نستنتج ان عنصر جودة الخدمة الجامعية يعد مكملا للعوامل السابقة التي ذكرت فضلا عن كونه ذا اثر كبير على قرار المستهلك المستفيد من الخدمة ومن ثم الوصول الى رضاه.

### الفصل الثالث : الجانب العملي

المبحث الاول: وصف الاستبانة.

تكونت الاستبانة من قسمين، القسم الاول خصص للأسئلة المتعلقة بالمتغيرات النوعية فيما يخص (المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات التعامل مع الكلية، التعامل مع كليات الخرى)، اما القسم الثاني فقد تضمن محورين، الاول هو محور جودة الخدمة، ويتضمن الفقرات التي تغطي ابعاد متغير الجودة (الملموسية، الاستجابية، الموثوقية والامان ) وعددها ٢٥ فقرة، اما المحور الثاني فهو محور الطلب على الخدمة الجامعية، وتتضمن الفقرات التي تغطي ابعاد الطلب على الخدمة الجامعية وعددها ٢ فقرة، وقد صيغت استمارة الاستبيان على وفق مقياس ليكرت الخماسي الدرجات لقياس درجة وتم توزيع ١٠٠ استمارة استبيان على العينة، وبالمقابل كان عدد الاستمارات المستلمة من العينة والتي قد تم الاجابة عليها قد بلغ ١٠٠ استمارة استبيان. اي ان الموزع منها يتساوى والعدد المستلم.

### المبحث الثاني: قياس ثبات وصدق محتوى الاستبانة

الثبات يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، اي انه يعطي نفس النتائج فيما لو اعيد تطبيقه على نفس العينة، اما الصدق فيعني ان المقياس يتلائم وفرضية البحث، وقد استخدم الباحث معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات عبارات الاستبانة، اذ ان قيمة هذا المعامل تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فاذا لم يكن هناك ثبات في فقرات الاستبانة فان قيمة المعامل تساوي صفر، وعلى العكس فاذا كان هناك ثبات تام في فقرات الاستبانة فان قيمة معامل الفا تقترب من الواحد صحيح.

• معامل الثبات والصدق للمحور الاول (الجودة) .

تم حساب معامل الثبات للفقرات التي تغطي متغيرات المحور الاول كلاً على حدة وكالاتي:

جدول (١) معامل الثبات باستخدام الفا كرونباخ لفقرات المحور الاول

الامان	الموثوقية	الاستجابة	الملموسية	المتغيرات
٠.951	٠.989	٠.963	٠.853	معامل الفا كرونباخ

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على اجابات مفردات العينة على فقرات الاستبانة

نلاحظ ان قيمة معامل الفا كرونباخ بالنسبة للمتغيرات اعلاه اقتربت من الواحد الصحيح اذ بلغت قيمة عالية تدل على ثبات الفقرات المتعلقة بمتغيرات المحور الاول بدرجة عالية، وفقاً للترتيب الاتي (الملموسية، الاستجابة، الموثوقية والامان).

وقد تم استخراج معامل الصدق للمحور الاول بالاعتماد على المعادلة \* (الصدق = الثبات ) وكما يلي:  
جدول (٢) معامل الصدق لفقرات المحور الاول

الامان	الموثوقية	الاستجابة	الملموسية	المتغيرات
٠,٩٨٩	٠,٩١٩	٠,٩٢٠	٠,٩٦٦	معامل الصدق

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على اجابات مفردات العينة على فقرات الاستبانة

نلاحظ ان قيمة معامل الصدق لمتغيرات المحور الاول كانت عالية مما يدل على مصداقية فقرات المحور الاول وبشكل متتالي (الامان، الموثوقية، الاستجابة و الملموسية).

• معامل الثبات والصدق للمحور الثاني (الطلب على الخدمة الجامعية).

تم حساب معامل الثبات للفقرات التي تغطي متغيرات المحور الثاني كلاً على حدة وكالاتي:

جدول (٣) معامل الثبات والصدق لفقرات المحور الثاني

الطلب على الخدمة	المتغيرات	الطلب على الخدمة	المتغيرات
٠,٩٨٧	معامل الصدق	٠.975	معامل الفا كرونباخ

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على اجابات مفردات العينة على فقرات الاستبانة

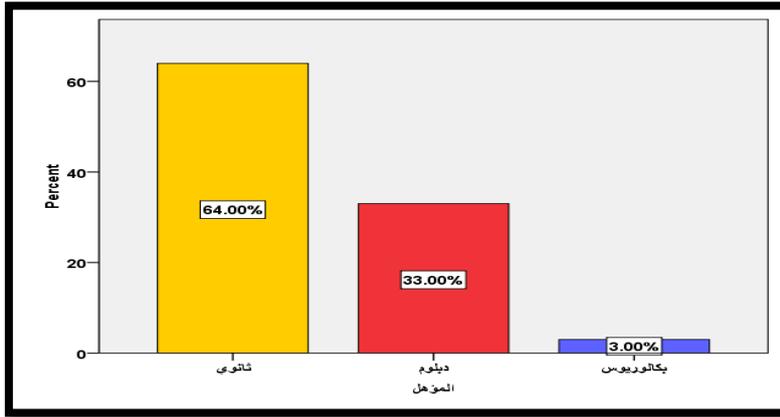
نلاحظ ان قيمة معامل الفا كرونباخ بالنسبة للمتغيرات اعلاه اقتربت من الواحد الصحيح حيث بلغت قيمة عالية تدل على ثبات الفقرات المتعلقة بمتغيرات المحور الاول بدرجة عالية.

وقد تم استخراج معامل الصدق للمحور الثاني من خلال المعادلة \* (الصدق = الثبات ) ونلاحظ ان قيمة معامل الصدق لمتغيرات المحور الثاني كانت عالية، الامر الذي يشير الى صلاحية عبارات الاستبانة لتغطية الفقرات المراد قياسها.

### المبحث الثالث: وصف المتغيرات النوعية لمحاوير الاستبانة

اولا: وصف المتغيرات النوعية للعيينة الاولى:-

كان عدد مفردات العينة التي اعتمدها الباحث ١٠٠ مفردة، اعتمد في وصفها على ثلاث متغيرات نوعية وهي ( المؤهل العلمي، عدد سنوات التعامل مع الجامعة و متغير التعامل مع جامعات بديله) ، حيث شكلت نسبة حملة الشهادة الثانوية اعلى نسبة من اجمالي مفردات العينة بواقع ٦٤%، وتليها نسبة حملة شهادة الدبلوم بواقع ٣٣%، اما نسبة حملة شهادة البكالوريوس ٣% من اجمالي مفردات العينة، وكما موضح في الشكل (١) .



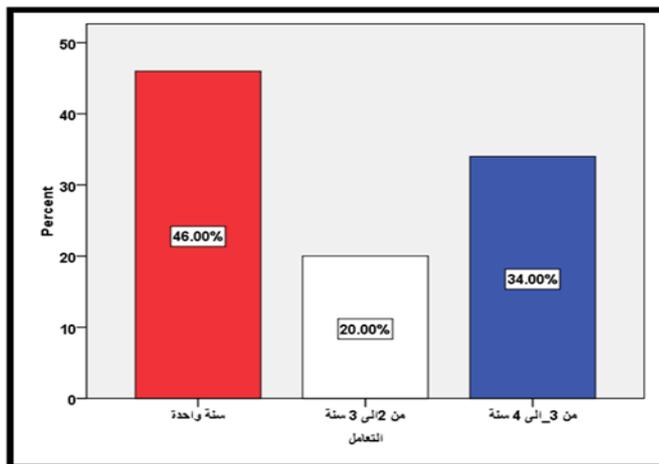
جدول (٤) تكرارات ونسب متغير المؤهل العلمي		
المؤهل	Frequency	Percent
الدبلوم	٣٣	%٣٣
الثانوية	٦٤	%٦٤
ماجستير	3	%٣
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>%١٠٠</b>

\* (وناس، ٢٠٠٨: ٤٨) مصدر سابق

الشكل (١) وصف متغير المؤهل العلمي// من اعداد الباحث

بالاعتماد على بيانات جدول (٤)

ويبين الشكل (٢) ان ٤٦% من مفردات العينة تعاملت مع الجامعة المبحوثة لمدة سنة واحدة ، اما باقي مفردات العينة فقد كان ٣٤% منها هم من الطلبة اللذين تعاملو مع الجامعة المبحوثة لمدة تتراوح من ٣ الى ٤ سنة، وكان ٢٠% من افراد العينة هم من الطلبة اللذين تعاملوا مع الجامعة المبحوثة لمدة تتراوح بين ٢ الى ٣ سنة .

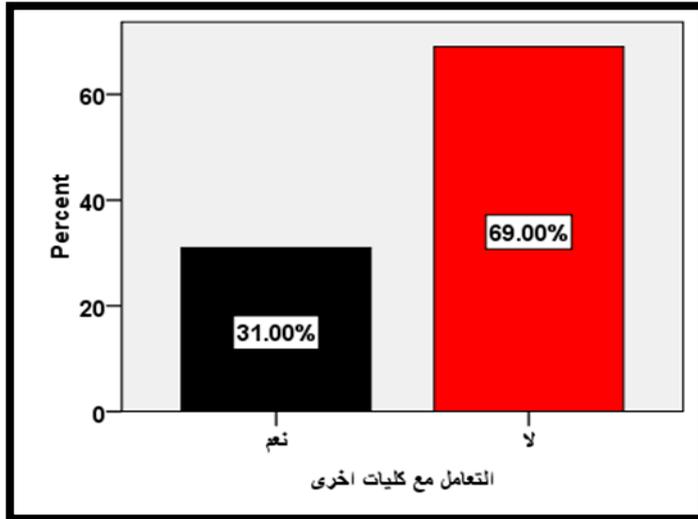


جدول (٥) تكرارات ونسب متغير التعامل مع الجامعة		
التعامل	Frequency	Percent
سنة واحدة	٤٦	%46
من ٢ الى ٣	٢٠	%20
من ٣ الى ٤	٣٤	%34
<b>Total</b>	<b>١٠٠</b>	<b>%100</b>

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على اجابات العينة علفقرات الاستبانة

الشكل (٢) وصف متغير التعامل مع الجامعة/ من اعداد الباحث بيانات جدول (٥)

ويظهر الشكل (٣) ان 31% من مفردات العينة هم من الطلبة الذين تلقوا الخدمة الجامعية من كليات او جامعات اخرى سابقا، وهذا يدل على ان اجابات هذه المفردات من العينة المبحوثة ستكون متلائمة مع اهداف البحث الحالي لكونها تمت على اساس المقارنة بين الكلية المبحوثة والكليات البديلة او الجامعات الاخرى، تليها نسبة الطلبة اللذين لم يكن لديهم تعامل او لم يتلقوا الخدمة الجامعية من كليات او جامعات اخرى اذ بلغت 69% من اجمالي مفردات العينة المبحوثة .



جدول (٦) تكرارات ونسب متغير التعامل مع كليات اخرى		
التعامل مع كليات اخرى	Frequency	Percent
نعم تعاملت	٣١	%31
لا لم اتعامل	69	%69
Total	100	%100

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على اجابات العينة على فقرات الاستبانة

الشكل (٣) وصف متغير التعامل مع كليات اخرى من اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات جدول (٣)

ثانيا: وصف وتحليل ابعاد متغير جودة الخدمة:-

١: وصف وتحليل بُعد الملموسية:

جدول (٧) يوضح الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الملموسية// المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على اجابات العينة

الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	نص الفقرة	تسلسل الفقرة
4.36	٠.482	٣٦	٦٤	٠	٠	٠	موقع الجامعة مناسب وجيد ويسهل الوصول اليها	١
		%٣٦	%٦٤	%٠	%٠	%٠		
2.61	٠.815	٠	١٣	٤٣	٣٦	٨	تتوافر في الجامعة قاعات انتظار مكيّفة ونظيفة ومريحة	٢
		%٠	%١٣	%٤٣	%٣٦	%٨		
4.01	٠.522	١٠	٨٥	١	٤	٠	يظهر موظفو الجامعة بمظهر أنيق وجيد	٣
		%١٠	%٨٥	%١	%٤	%٠		
3.74	٠.543	٥	٦٤	٣١	٠	٠	وثائق الجامعة جذابة ومكتوبة بشكل واضح	٤
		%٥	%٦٤	%٣١	%٠	%٠		
٢,٤١	٠.494	٠	٠	٤١	٥٩	٠	تستخدم الجامعة معدات واجهزة حديثة في انجاز اعمالها	٥
		%٠	%٠	%٤١	%٥٩	%٠		

- ان الفقرة التي حصلت على اعلى اجابات (اتفق بشدة واتفق) هي الفقرة رقم (١)، (موقع الجامعه مناسب وجيد ويسهل الوصول اليها)، إذ حصلت على اعلى قيمة وسط حسابي وقدرها (٤,٣٦) وتشنت منخفض تؤكد قيمة الانحراف المعياري والبالغة (٠,٤٨٢)، الامر الذي يدل على ان تجانس قيم هذه الفقرة اكبر من باقي الفقرات الاخرى، و شكلت نسبة الموافقون على هذه الفقرة ١٠٠%.
- حصلت الفقرة رقم (٣) والتي تنص على (يظهر موظفو الجامعه بمظهر انيق وجيد) على وسط حسابي بلغت قيمته (٤,٠١) وبانحراف معياري منخفض التشنت بلغت قيمته (٠.522) مما يدل على التجانس العالي لقيم الفقرة اعلاه، اذ بلغت نسبة الاتفاق مع صحة الفقرة اعلاه ٩٥% من اجمالي اجابات العينة، وبالمقابل كانت نسبة الاراء المحايدة وغير المتفقة ١% و ٤% على التوالي.
- حصلت الفقرة رقم (٥) والتي تنص على ( لدى الجامعة قاعات دراسية مريحة ومعدات واجهزة عرض حديثة تستخدمها في تقديم الخدمة) على ادنى وسط حسابي بلغت قيمته (٢,٤١) وهي قيمة اقل من الوسط الفرضي، كما وبلغت قيمة الانحراف المعياري (٠.494) مما يدل على تجانس قيم الفقرة حيث بلغت نسبة الاجابات غير المتفقة مع صحة الفقرة اعلاه ٥٩% من اجمالي اجابات العينة المبحوثة وهذا يدل ان الكلية المبحوثة لاتوفر قاعات دراسية مريحة ولاتستخدم اجهزة عرض حديثة في تقديم الخدمة، وبالمقابل كانت نسبة الاراء المحايدة ٤١% من جمالي الاجابات، ولم يكن للاتفاق اي نسبة تذكر.
- حصلت الفقرة رقم (٢) والتي تنص على (تتوافر في الجامعه قاعات انتظار مكيفة ونظيفة ومريحة عند المراجعه) على ادنى قيمة وسط حسابي حيث بلغت (2.61) وهي قيمة اقل من قيمة الوسط الفرضي البالغة ٣، وبلغت قيمة الانحراف المعياري (٠.815) مما يدل على التشنت المرتفع، الامر الذي يدل على ان عدم تجانس قيم هذه الفقرة، حيث بلغت نسبة الاراء المتفقة مع هذه الفقرة ١٣% وبالمقابل كانت نسبة الاراء المحايدة ٤٣% اما نسبة الاراء غير المتفقة بشدة وعير المتفقة فقد بلغت ٨% و ٣٦% .
- حصلت الفقرة رقم (٤) والتي تنص (وثائق الجامعه جذابة ومكتوبة بشكل واضح) على وسط حسابي بلغ (٣,٧٤) وهي قيمة اكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة ٣، وبانحراف معياري منخفض التشنت بلغ (٠,٥٤٣) مما يدل على تجانس قيم الفقرة بشكل كبير وهذا ماكدته مجموع نسب الاتفاق والبالغة ٧١% مقابل نسبة ٣١% للأراء المحايدة

## ٢: وصف و تحليل بُعد الاستجابة:-

جدول (٨) يوضح الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الاستجابة// المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على اجابات العينة

الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لااتفق	لااتفق بشدة	نص الفقرة	تسلسل الفقرة
3.39	٠.984	١٥	٣٠	٣٤	٢١	٠	يرحب الموظفون باستفسارات وتساولات الزبائن	٦
		%١٥	%٣٠	%٣٤	%٢١	%٠		
2.37	٠.917	٠	٦	٤٩	٢١	٢٤	يستجيب الموظفون بسرعة لطلباتي رغم ضغوط العمل	٧
		%٠	%٦	%٤٩	%٢١	%٢٤		
3.61	٠.827	١٧	٣٢	٤٦	٥	٠	تولي الجامعه اهتماماً كبيراً	٨
		%١٧	%٣٢	%٤٦	%٥	%٠		

								لمقترحات طالبي الخدمة	
3.23	٠.993	١١	٢٤	٤٨	١١	٦	العدد	عند حدوث مشكلة تهتم الجامعة بحلها بأسرع وقت ممكن	٩
		%١١	%٢٤	%٤٨	%١١	%٦	النسبة		
2.67	1.341	٧	٣٠	١٣	٢٣	٢٧	العدد	سرعة الرد على شكاوي الطلبة	١٠
		%٧	%٣٠	%١٣	%٢٣	%٢٧	النسبة		

• حصلت الفقرة رقم (٨) والتي تنص على (تولي الجامعة اهتماماً كبيراً لمقترحات طالبي الخدمة) على أعلى قيمة وسط حسابي وقدرها (3.61) على مقياس ليكرت الخماسي وبانحراف معياري قدره (٠.827) وهي نسبة تشتت عالية، مما يدل على عدم تجانس قيم هذه الفقرة بشكل أكبر من قيم الفقرات الأخرى، إذ بلغت مجموع نسب الآراء المتفقة مع هذه الفقرة ٤٩% مقابل نسبة ٤٦% للآراء المحايدة و ٥% للآراء غير المتفقة مع صحة الفقرة اعلاه الامر الذي يدل على ان هنالك تردد في اجابات مفردات العينة المبحوثة بشأن الاتفاق مع صحة الفقرة اعلاه.

• حصلت الفقرة رقم (٧) والتي تنص على (يستجيب الموظفون بسرعة لطلباتي رغم ضغوط العمل) على ادنى قيمة وسط حسابي إذ بلغت (2.37) وبانحراف معياري عالي التشتت قيمته (٠.917)، مما يدل على عدم تجانس قيم هذه الفقرة بشكل أكبر من قيم الفقرات الأخرى، حيث بلغت نسبة آراء العينة غير المتفقة مع هذه الفقرة ٤٥%، مقابل ٤٩% و ٦% للآراء المحايدة والمتفقة على التوالي، وذلك يشير الى ان هنالك تاخر في استجابة الموظفون لطلبات متلقي الخدمة (الطلبة).

• حصلت الفقرة رقم (٩) التي تنص (عند حدوث مشكلة تهتم الجامعة بحلها بأسرع وقت ممكن) على قيمة وسط حسابي بلغت (٣,٢٣) وانحراف معياري عالي التشتت بلغت قيمته (٠,٩٩٣) إذ بلغت مجموع نسب الاجابات المتفقة مع الفقرة اعلاه ٣٥% مقابل ٤٨% و ١٧% للآجابات المحايدة وغير المتفقة على التوالي .

• حصلت الفقرة رقم (٦) التي تنص (يرحب الموظفون باستفسارات وتساؤلات الزبائن) على وسط حسابي بلغ (٣,٣٩) وانحراف معياري عالي التشتت بلغ (٠.984) وهذا ماجاء متفقا مع مجموع نسبة الاجابات المتفقة ٤٥% وبالمقابل كانت نسبة الاجابات المحايدة وغير المتفقة قد بلغت ٣٤% و ٢١% على التوالي.

• حصلت الفقرة رقم (١٠) التي تنص (سرعة الرد على شكاوي الطلبة ) على وسط حسابي بلغت قيمته (٢,٦٧) وهي قيمة اقل من قيمة الوسط الفرض البالغة ٣ ، بالإضافة الى ان قيمة الانحراف المعياري والبالغة (١,٣٤١) تدل على ان التشتت العالي لقيم الفقرة.

### ٣: وصف وتحليل بُعد الموثوقية:-

جدول (٩) يوضح الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الموثوقية // المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على اجابات العينة

تسلسل الفقرة	نص الفقرة	لااتفق بشدة	لااتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
١١	تتصف الجامعة وموظفيها بالسمعة الجيدة	٠	٠	%٠	٦٤	٣٦	٠.482	4.36
		%٠	%٠	%٠	%٦٤	%٣٦		
١٢	تصدر الجامعة وثائقها بصوره صحيحة وخالية	٠	١	٤	٢٢	٧٣	٠.655	4.66
		%٠	%١	%٤	%٢٢	%٧٣		

		من الخطأ						
3.79	٠.409	٠	٧٩	٢١	٠	٠	العدد	١٣
		%٠	%٧٩	%٢١	%٠	%٠	النسبة	
3.59	٠.552	٣	٥٣	٤٤	٠	٠	العدد	١٤
		%٣	%٥٣	%٤٤	%٠	%٠	النسبة	
3.33	1.415	٢٠	٤١	١١	٨	٢٠	العدد	١٥
		%٢٠	%٤١	%١١	%٨	%٢٠	النسبة	

• ان الفقرة التي حصلت على اعلى اجابات (اتفق بشدة واتفق) هي الفقرة رقم (١٢) والتي تنص على (تصدر الجامعة وثائقها بصوره صحيحة وخالية من الخطأ من اول مرة) حيث بلغ مجموع نسب الاتفاق مع هذه الفقرة ٩٥%، وهذا ماتؤكدده قيمة الوسط الحسابي اذ بلغت (4.66) على مقياس ليكرت الخماسي وبانحراف معياري قدره (٠.655)، والتي تبين تجانس قيم هذه الفقرة، وقد شكلت نسبة الاراء المحايدة ٤% من اجمالي اراء العينة، اما نسبة الأراء غير المتفقة فقد بلغت ١% من اجمالي اراء العينة.

• حصلت الفقرة رقم (١٥) والتي تنص على (سلوك موظفو الجامعة يعزز الثقة مع طالبي الخدمة) على ادنى قيمة وسط حسابي اذ بلغت (3.33) وبانحراف معياري قيمته (1.415)، والتي تبين عدم تجانس قيم هذه الفقرة بشكل اكبر من قيم الفقرات الاخفضلا عن ان ذلك يشير الى تباين اراء العينة المبحوثة بشأن صحة العبارة اعلاه ، اذ كان مجموع نسب الموافقون والموافقون بشدة بالنسبة لهذه الفقرة ٦١% مقابل ١١% و ٢٨% للمحايدين وغير الموافقين على التوالي.

• حصلت الفقرات (١٣، ١١ و ١٤) على اوسطا حسابي ذات قيمة اعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة ٣، وقد تراوحت قيم انحرافاتها المعيارية بين (٠,٤٠٩ و ٠,٥٥٢) مما يشير الى تجانس قيم الفقرات المذكورة، اذ تراوح مجموع نسب الاتفاق بين (٥٦% الى ١٠٠%) مقابل (٢١% الى ٤٤%) للاجابات المحايدة واخير كانت مجموع نسب الاجابات غير المتفقة قد تراوح بين (٠% الى ١%).

#### ٤: وصف وتحليل بُعد الامان:-

جدول (١٠) يوضح الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الامان المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على

#### اجابات العينة

الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لااتفق	لااتفق بشدة	نص الفقرة	تسلسل الفقرة
4.08	1.152	٤٦	٣٣	١١	٣	٧	العدد	١٦
		%٤٦	%٣٣	%١١	%٣	%٧	النسبة	
4.51	.823	٦٦	٢٥	٢	٧	٠	العدد	١٧
		%٦٦	%٢٥	%٢	%٧	%٠	النسبة	

								وود واحترام مع الطلبة	
3.81	1.042	٢٢	٥٤	١٤	٣	٧	العدد	تعلم الجامعه عن خدماتها باسلوب مناسب	١٨
		%٢٢	%٥٤	%١٤	%٣	%٧	النسبة		
3.89	.777	١٣	٧٥	١٢	٠	٠	العدد	يحمل اساتذة الجامعه وموظفيها شهادات معترف بها وغير مشكوك في صحتها	١٩
		%١٣	%٧٥	%١٢	%٠	%٠	النسبة		
3.74	1.160	٢٣	٥٤	٥	١٠	٨	العدد	اشعر بالامان تجاه المعلومات التي يقدمها موظفو واساتذة الجامعة لي	٢٠
		%٢٣	%٥٤	%٥	%١٠	%٨	النسبة		

• سجلت الفقرة رقم (١٧)، والتي تتص على (يتعامل الموظفون والاساتذة بلباقة وود واحترام مع الطلبة) على اعلى قيمة وسط حسابي بلغت (4.51) على مقياس ليكرت الخماسي، وكانت قيمة الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.823) وهي قيمة تدل على تشتت قيم هذه الفقرة، مما يدل على عدم تجانس قيم هذه الفقرة إذ بلغت نسبة الاجابات المتفق مع هذه الفقرة ٨١% من اجمالي اجابات العينة، وبالمقابل كانت نسبة الاراء المحايدة ٢% و غير المتفق ٧% من اجمالي اراء العينة، وذلك يشير الى ان مقدمي الخدمة الجامعية في الكلية المبحوثة يتعاملون بود واحترام مع متلقي الخدمة.

• سجلت الفقرة رقم (٢٠)، (اشعر بالامان تجاه المعلومات التي يقدمها موظفو واساتذة الجامعة لي)، ادنى قيمة وسط حسابي بلغت (3.74) وهي اعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (٣) وسجلت الفقرة انحرافا معيارياً عالي بلغ (1.160)، مما يدل على عدم تجانس قيم هذه الفقرة بشكل اكبر من باقي الفقرات، وكانت نسبة الاجابات غير المتفق مع هذه الفقرة ١٨%، اما نسبة الاجابات المتفق والمحايدة فقد بلغت ٧٧% مقابل ٥% على التوالي.

• حصلت الفقرات (١٦، ١٨ و ١٩) على اوساط حسابية ذات قيمة اكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة ٣ على مقياس ليكرت الخماسي، كما كانت قيم الانحراف المعياري للفقرات المذكورة عالية بشكل يدل على تشتت قيم الفقرات بشكل كبير جدا، إذ بلغ مجموع نسب الاتفاق للفقرات المذكورة (٧٩%، ٧٦% و ٨٨%) على التوالي، وبالمقابل كان مجموع نسب المحايدة (١١%، ١٤% و ١٢%) على التوالي واخيرا كان مجموع نسب عدم الاتفاق (١٠%، ١٠%، ١٨%) على التوالي.

##### ٥: وصف و تحليل بُعد المعولية:-

جدول (١١) يوضح الوسط الحسابي، الانحراف المعياري لبعد المعولية/ المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على اجابات العينة

الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	العدد	نص الفقرة	تسلسل الفقرة
2.98	1.025	٣	٤٢	٥	٥٠	٠	العدد	يقدم الموظفون الخدمات بحرفية ومهارة عالية	٢١
		%٣	%٤٢	%٥	%٥٠	%٠	النسبة		
4.09	.740	٣٠	٥١	١٧	٢	٠	العدد	يتمتع اساتذة الجامعة بالكفاءة اللازمة لتقديم الخدمة الجامعية	٢٢
		%٣٠	%٥١	%١٧	%٢	%٠	النسبة		

العدد	النسبة	٧	٣٣	٢٦	٣٠	٤	العدد	النسبة	١٠٣٦	٢.٩١	
٢٣	تلتزم الجامعة بانجاز المعاملات بزمن انتظار قصير	٧%	٣٣%	٢٦%	٣٠%	٤%	٧	٣٣	٢٦	٣٠	٤
٢٤	يقدم الموظفون والاساتذة المعلومات التي احتاجها بكل وضوح وبأساليب متعددة	٠%	١%	٨%	٦٩%	٢٢%	٠	١	٨	٦٩	٢٢
٢٥	تقدم الجامعة خدماتها صحيحة من المرة الاولى	٠%	٦%	٣٣%	٤٦%	١٥%	٠	٦	٣٣	٤٦	١٥

• حصلت الفقرة رقم (٢٤) والتي تنص على (يقدم الموظفون والاساتذة المعلومات التي احتاجها بكل وضوح وبأساليب متعددة) على اعلى نسبة اتفاق بلغت ٩١% من اجمالي اجابات العينة المبحوثة مقابل نسبة ٨% و ١% للأجابات المحايدو غير المتفقة وهذا يشير الى ان نسبة كبيرة من مفردات العينة تتفق مع صحة العبارة اعلاه وهذا ما تؤكد قيمة الوسط الحسابي والتي بلغت (4.11) كما وبلغ الانحراف معياري (0.618). والتي تشير الى تجانس قيم الفقرة بصورة منخفضة .

• حصلت الفقرة رقم (٢٢) والتي (يتمتع اساتذة الجامعه بالكفاءة اللازمة لتقديم الخدمة الجامعية) على وسط حسابي عالي بلغت قيمته (4.09) وانحراف معياري بلغ (0.740) بشكل يدل على تشتت القيم ، حيث بلغ مجموع نسب الاراء المتفقة مع صحة الفقرة اعلاه ٨١% بالمقابل كانت الاراء المحايدة وغير المتفقة ١٧% و ٢% من اجمالي اراء العينة المبحوثة .

• حصلت الفقرة رقم (٢٣) (تلتزم الجامعة بانجاز معاملات الطلبة بزمن انتظار قصير) على ادنى وسط حسابي بلغت قيمته (2.91) وانحراف معياري عالي التشتت بلغ (0.036) مما يدل على عدم تجانس اراء العينة المبحوثة وعدم اتفاقها مع صحة العبارة اعلاه وهذا ماكدته نسبة الاراء غير المتفقة والتي بلغ مجموعها ٤٠% مقابل ٣٤% و ٢٦% لمجموع نسب الأراء المتفقة و المحايدة على التوالي مما يشير الى تردد مفردات العينة بشأن صحة العبارة.

• حصلت الفقرة رقم (٢١) (يقدم الموظفون الخدمات بحرفية ومهارة عالية) على وسط حسابي اقل من الوسط الفرضي، حيث بلغ (2.98) ، اذ بلغت نسبة الاراء غير المتفقة مع العبارة اعلاه ٥٠% من اجمالي اجابات مفردات العينة وبالمقابل كان مجموع نسب الاراء المتفقة والمحايدة قد بلغت ٤٥% و ٥% على التوالي مما يدل على وجود تردد من قبل مفردات العينة بشأن رفض او الاتفاق مع العبارة وهذا ما تؤكد قيمة الانحراف المعياري البالغة (1.025) والتي تدل على التشتت العالي جدا لقيم العبارة.

• حصلت الفقرة (٢٥) على وسط حسابي بلغت قيمته (٣,٦٤) وبانحراف معياري عالي التشتت (٠,٩٤٨) مما يشير الى تشتت قيم الفقرة حيث بلغ مجموع نسب الاتفاق مع الفقرة ٦١% مقابل ٣٣% و ٦% لمجموع نسب المحايدة وغير المتفقة على التوالي.

#### ٦: الطلب على الخدمة

جدول (١٢) يوضح الوسط الحسابي، الانحراف المعياري لمتغير الطلب على الخدمة/ من اعداد الباحث بالاعتماد على

اجابات العينة

الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	العدد	النسبة	تسلسل الفقرة
2.97	.688	٠	٢٢	٥٢	٢٦	٠	العدد	هناك فناعة بمستوى الخدمة المقدمة من قبل كلية دجلة الجامعة	٢٦
		%٠	%٢٢	%٥٢	%٢٦	%٠	النسبة		
2.83	.842	٠	٢٨	٢٧	٤٩	٦	العدد	في ضوء فناعتي بمستوى الخدمة الجامعية أشجع الاخرين على التعامل مع كلية دجلة الجامعة	٢٧
		%٠	%٢٨	%٢٧	%٤٩	%٦	النسبة		

- حصلت الفقرة رقم (٢٦) (هناك فناعة بمستوى الخدمة المقدمة من قبل كلية دجلة الجامعة) على ادنى وسط حسابي بلغت قيمته (2.97)، حيث بلغت نسبة الاراء المتفقة وغير المتفقة مع العبارة اعلاه ٢٢% و ٢٦% على التوالي، وبالمقابل بلغت نسبة الاراء المحايدة ٥٢% مما يدل على تردد مفردات العينة بالاتفاق وعدم الاتفاق مع العبارة اعلاه وذلك لوجود غموض حول مدى جودة الخدمات المقدمة من قبل كلية دجلة .
- حصلت العبارة رقم ( ٢٧ ) ( في ضوء فناعتي بمستوى الخدمة الجامعية أشجع الاخرين على التعامل مع كلية دجلة الجامعة) على وسط حسابي منخفض بلغ ( 2.83 ) حيث بلغت نسبة الاراء المتفقة والمحايدة للعبارة اعلاه ٢٨% و ٢٧% على التوالي، وبالمقابل بلغت نسبة الاراء غير المتفقة مع العبارة اعلاه ٥٥% مما يدل على عدم وجود فناعة بجودة المقدمة من قبل الكلية المبحوثة او ان مستوى جودة الخدمة المقدمة من قبل الكلية المبحوثة غير واضح لمتلقي الخدمة .

ثالثا: العلاقة بين ابعاد جودة الخدمة والطلب على الخدمة الجامعية :

جدول (١٤) مصفوفة الارتباط بين المتغير المستقل جودة الخدمة وابعاده مع المتغير التابع الطلب على الخدمة// من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss								
الاطراد	معامل الارتباط	الملموسية	الاستجابة	الموثوقية	الامان	المعولية	جودة الخدمة	الطلب
الملموسية	Pearson Correlation	1	.972**	.912**	.846**	.970**	.967**	.914**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
الاستجابة	Pearson Correlation	.972**	1	.944**	.860**	.970**	.979**	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
الموثوقية	Pearson Correlation	.912**	.944**	1	.907**	.933**	.970**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
الامان	Pearson Correlation	.846**	.860**	.907**	1	.885**	.937**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
المعولية	Pearson Correlation	.970**	.970**	.933**	.885**	1	.982**	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
جودة الخدمة	Pearson Correlation	.967**	.979**	.970**	.937**	.982**	1	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000

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

- كانت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الملموسية والطلب على الخدمة قد بلغت ( ٠.941 ) وهذا يدل على ان العلاقة بين المتغيرين علاقة طردية اي ان ارتفاع قيمة الملموسية وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع الطلب على الخدمة الجامعية بمقدار 914.

- كانت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الاستجابة والطلب على الخدمة قد بلغت ( 0.945 ) وهذا يدل على ان العلاقة بين المتغيرين طردية اي ان ارتفاع قيمة الاستجابة وحدة واحدة تؤدي الى ارتفاع الطلب على الخدمة الجامعية بمقدار 945.
  - كانت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الموثوقية والطلب على الخدمة قد بلغت ( 0.908 ) وهذا يدل على ان العلاقة بين المتغيرين طردية اي ان ارتفاع قيمة الموثوقية وحدة واحدة تؤدي الى ارتفاع الطلب على الخدمة الجامعية بمقدار 908 .
  - كانت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الامان والطلب على الخدمة قد بلغت ( 0.793 ) وهذا يدل على ان العلاقة بين المتغيرين طردية اي ان ارتفاع قيمة الامان وحدة واحدة تؤدي الى ارتفاع الطلب على الخدمة الجامعية بمقدار 793 .
  - كانت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين المعولية والطلب على الخدمة قد بلغت ( 0.932 ) وهذا يدل على ان العلاقة بين المتغيرين طردية اي ان ارتفاع قيمة المعولية وحدة واحدة تؤدي الى ارتفاع الطلب على الخدمة الجامعية بمقدار 932 .
  - كانت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل جودة الخدمة والمتغير التابع الطلب على الخدمة قد بلغت ( 0.926 ) وهذا يدل على ان العلاقة بين المتغيرين طردية اي ان ارتفاع قيمة جودة الخدمة وحدة واحدة تؤدي الى ارتفاع الطلب على الخدمة الجامعية بمقدار 926 .
  - مما تقدم يتضح من النتائج المستخرجة اعلاه باستخدام معامل الارتباط بيرسون عند مستوى معنوية ( 0,01 ) نستنتج ان هنالك علاقة ارتباط معنوية بين متغير جودة الخدمة الجامعية وابعاده (الملموسية، الاستجابة، الموثوقية، الامان والمعولية ) مع المتغير التابع (الطلب على الخدمة الجامعية) وبذلك يكون القرار هو قبول الفرضية الاولى والتي وردت في منهجية البحث (هنالك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة الخدمة وابعادها مع الطلب على الخدمة الجامعية)
- رابعاً: الاثر بين الجودة وابعادها في الطلب على الخدمة الجامعية :

جدول (١٥) يوضح اثر ابعاد المتغير المستقل (جودة الخدمة) في المتغير التابع (الطلب على الخدمة).

R Square	ANOVA			Coefficients					Y	x
	F	Scheduled. F	_P_ Value	B	constant	Beta	T	Scheduled .T		
0.83	495	2.447	.000	1.38	2.10	033.	22.2	2.009	الملموسية	الطلب على الخدمة الجامعية
0.94	814	2.447	.000	0.71	0.71	0.94	28.5	2.009	الاستجابة	
0.90	459	2.447	.000	1.06	1.32	0.90	21	2.009	الموثوقية	
0.79	165	2.447	.000	0.61	0.44	0.79	12	2.009	الامان	
0.93	651	2.447	.000	0.85	0.13	0.93	25	2.009	المعولية	

- كانت قيمة T المحسوبة بين الملموسية والطلب اكبر من قيمة T الجدولية ( ٢,٠٠٩ ) حيث بلغت ( ٢٢,٢ ) وهذا يعني ان احصاءة الاختبار T وقعت في منطقة رفض فرضية العدم، وتقبل الفرضية البديلة (Ha:B ≠0) اي ان هنالك تأثير للملموسية على طلب الخدمة الجامعية.
- كانت قيمة T المحسوبة بين الاستجابة والطلب اكبر من قيمته T الجدولية ( ٢,٠٠٩ ) حيث بلغت ( ٢٨,٥ ) وهذا يعني ان احصاءة الاختبار T وقعت في منطقة رفض فرضية العدم، وتقبل الفرضية البديلة (Ha:B ≠0) اي ان هنالك تأثير للأستجابة على طلب الخدمة الجامعية.
- كانت قيمة T المحسوبة بين الموثوقية والطلب اكبر من قيمته T الجدولية ( ٢,٠٠٩ ) حيث بلغت ( ٢١ ) وهذا يعني ان احصاءة الاختبار T وقعت في منطقة رفض فرضية العدم، وتقبل الفرضية البديلة (Ha:B ≠0) اي ان هنالك تأثير للموثوقية على طلب الخدمة الجامعية.
- كانت قيمة T المحسوبة بين الامان والطلب اكبر من قيمته T الجدولية ( ٢,٠٠٩ ) حيث بلغت ( ١٢ ) وهذا يعني ان احصاءة الاختبار T وقعت في منطقة رفض فرضية العدم، وتقبل الفرضية البديلة (Ha:B ≠0) اي ان هنالك تأثير للأمان على طلب الخدمة الجامعية.
- كانت قيمة T المحسوبة بين المعولية والطلب اكبر من قيمته T الجدولية ( ٢,٠٠٩ ) حيث بلغت ( ٢٥ ) وهذا يعني ان احصاءة الاختبار T وقعت في منطقة رفض فرضية العدم، وتقبل الفرضية البديلة (Ha:B ≠0) اي ان هنالك تأثير للمعولية على طلب الخدمة الجامعية.
- من خلال ماتقدم اعلاه نلاحظ ان ابعاد جودة الخدمة جميعها تؤثر في المتغير التابع (الطلب على الخدمة) فهذا يؤكد على ان المتغير المستقل ( جودة الخدمة ) يؤثر في المتغير التابع (الطلب على الخدمة).
- من خلال النتائج المستخرجة اعلاه باستخدام معادلة الانحدار الخطي البسيط وعند مستوى ثقة اقل من (٠,٩٥) وباستخدام احصاءة الاختبار (T المحسوبة والجدولية ) نلاحظ ان ابعاد المتغير المستقل (جودة الخدمة) قد اثرت جميعها في المتغير التابع (الطلب على الخدمة الجامعية) من خلال مقارنة قيمة T المحسوبة مع قيمة T الجدولية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) مما يشير الى قبول الفرضية الثانية والتي وردت في منهجية البحث (هنالك تاثير ذو دلالة معنوية لجودة الخدمة وابعادها في الطلب على الخدمة الجامعية).

#### الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات .

##### المبحث الاول: الاستنتاجات.

استنادا الى ماورد في الجانب النظري والنتائج التي تم التوصل اليها في الجانب العملي توصل الباحث الى عدد من الاستنتاجات قدمت على اثرها عدد من التوصيات، وكالاتي:-  
اولا: الملموسية:

- هنالك عدم اتفاق بنسبة ٥٩% على ان الجامعة تمتلك قاعات دراسية مريحة ومعدات واجهزة عرض حديثة تستخدمها في تقديم الخدمة.
- هنالك عدم اتفاق بنسبة ٤٤% على الجامعة تتوافر فيها قاعات انتظار مكيفة ونظيفة ومريحة عند المراجع.

ثانياً: الاستجابة:

- هنالك تردد بنسبة ٤٦% بشأن الاتفاق على ان الجامعة تولي اهتماماً كبيراً لمقترحات طالبي الخدمة.
- هنالك عدم اتفاق بنسبة ٤٥% بشأن استجابة الموظفين بسرعة للطلبات رغم ضغوط العمل.

ثالثاً : الموثوقية :

- هنالك اتفاق بنسبة ٩٥% على ان الجامعة تصدر وثائقها بصورة صحيحة وخالية من الخطأ من اول مرة.
- هنالك اتفاق بنسبة ٦١% على ان سلوك موظفو الجامعة يعزز الثقة مع طالبي الخدمة.

رابعاً : الامان:

- هنالك اتفاق بنسبة ٨١% على ان الموظفون والاساتذة يتعاملون بلباقة وود واحترام مع الطلبة.
- هنالك اتفاق بنسبة ٧٧% على الشعور بالامان تجاه المعلومات التي يقدمها موظفو واساتذة الجامعة لطالبي الخدمة.

خامساً: المعولية :

- هنالك اتفاق بنسبة ٩١% على ان الموظفون والاساتذة يقدمون المعلومات التي يحتاجها طالب الخدمة بكل وضوح وباساليب متعددة.
- هنالك اتفاق بنسبة ٨١% على ان اساتذة الجامعة يتمتعون بالكفاءة اللازمة لتقديم الخدمة الجامعية.
- هنالك تردد بالاتفاق مع التزام الجامعة بانجاز معاملات الطلبة بزمن انتظار قصير.
- هنالك عدم اتفاق بنسبة ٥٠% بشأن تقديم الموظفون في الجامعة الخدمات بحرفية ومهارة عالية.
- هنالك عدم اتفاق بنسبة ٥٥% بشأن تشجيع الاخرين على التعامل مع كلية دجلة الجامعة اعتمادا على مستوى الخدمة الجامعية .
- هنالك عدم اتفاق بنسبة ٥٢% على ان مستوى الخدمة المقدمة من قبل كلية دجلة الجامعة مقنع بما فيه الكفاية.

الارتباط والاثـر :

- كانت جميع قيم معامل الارتباط بيرسون بين ابعاد المتغير المستقل (جودة الخدمة) وهي (الملموسية، الاستجابة، المعولية، الموثوقية والامان) والمتغير التابع (الطلب على الخدمة) قد اقتربت من الواحد الصحيح عند مستوى معنوية (٠,٠٠) مما يدل على ان العلاقة بين الابعاد اعلاه ومتغير الطلب على الخدمة علاقة طردية معنوية اي ان زيادة قيمة احد الابعاد وحدة واحدة يؤدي الى زيادة متغير الطلب بنفس المقدار وبالعكس.
- كانت قيم احصاء الاختبار T المحسوبة بين ابعاد المتغير المستقل (جودة الخدمة) والمتغير التابع (الطلب على الخدمة) اكبر من قيمة T الجدولية مما يدل على رفض فرضية العدم (الفرضية الصفرية) وقبول الفرضية البديلة.

المبحث الثاني : التوصيات.

- لا بد من ان تاخذ الكلية المبحوثة بظر الاعتبار الجوانب الملموسة لدى طالب الخدمة الجامعية لكونها تساهم في تشكيل انطباع لدى طالب الخدمة عن مدى اهتمام الكلية بطالبي الخدمات ، فيجب على الكلية المبحوثة اعادة

تصميم قاعاتها الدراسية بشكل يوفر الحوفز المعنوي لدى طالبي الخدمة الجامعية بالشكل الذي يشجعهم على طلب الخدمة الجامعية من كلية دجلة.

• لا بد من ان تهتم الكلية المبحوثة بتوجيه موظفيها نحو انجاز معاملات الطلبة باسرع وقت لان ذلك من شأنه ان يؤسس السمعة الجيدة للكلية المبحوثة في سوق العمل، فلا بد للكلية المبحوثة من توظيف الاشخاص الذين تتوفر فيهم الخبرة في التعامل مع طالبي الخدمة بحيث يتركون الانطباع الجيد لدى طالبي الخدمة، اضافة الى ان زيادة عدد الموظفين في قسم استقبال الطلبات (التسجيل) من شأنه ان يسرع في انجاز العديد من طلبات الخدمة ويقلل من حالات عزوف طالبي الخدمو الجامعية عن تقديم طلباتهم نتيجة للتأخير.

• ينبغي على الكلية المبحوثة ان تضمن تقديم موظفيها للخدمة بمهارة وصورة صحيحة ومن المرة الاولى لان ذلك سيعكس مدى كفاءة ومهارة كوادرها، وذلك عن طريق ادخال هذه الكوادر في دورات للتنمية او التطوير الاداري.

• ينبغي على الكلية المبحوثة ان تبذل الجهد اللازم لتوفير كافة عناصر الجودة التي تضمن رضا طالبي الخدمة الجامعية عن الخدمة المقدمة لهم حيث ان تحقيق ذلك سوف يترك الاثر الحسن في نفوس متلقي الخدمة بشكل يدفعهم الى الترويج للكلية المبحوثة مما يؤدي الى زيادة الطلب على الخدمة الجامعية المقدمة من كلية دجلة الجامعه .

المصادر

اولا/ الكتب العربية:-

١. الحسناوي، كريم مهدي، مبادئ علم الاقتصاد ، المكتبة القانونية \_ بغداد، ٢٠١١.
٢. العيساوي، كاظم جاسم، الاقتصاد الاداري، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان \_ الاردن، ٢٠١١.

ثانيا/ الرسائل والاطاريح:-

١. الربيعي، امير عاصي، العلاقة بين الجودة والاخلاقيات ومعايير الاداء واثرها في جودة الاداء، دراسة تطبيقية مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد\_ جامعة بغداد ، لنيل درجة الدبلوم العالي في ادارة المستشفيات، بغداد، ٢٠٠٨.
٢. الزركاني، كاظم داود، تاثير سلسلة التجهيز في جودة المنتجات، دراسة حالة لعينة من منتجات الشركة العامة للصناعات القطنية، رسالة مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد\_ جامعة بغداد، لنيل درجة الماجستير في علوم ادارة الاعمال، بغداد، ٢٠٠٩.
٣. سعد، خالدة سلمان، تاثير الرؤية الاستراتيجية في ضمات وتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة في المستشفيات المتخصصة، دراسة استطلاعية في مستشفى الجراحات التخصصية مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد\_ جامعة بغداد، لنيل درجة الدبلوم العالي في ادارة المستشفيات، بغداد، ٢٠٠٨.

٤. علوان، بلال خالد، تأثير عمليات ادارة المعرفة في جودة خدمة المريض، دراسة حالة مستشفى الكرخ العام\_ بغداد، بحث مقدم الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد\_ جامعة بغداد، لنيل درجة الدبلوم العالي في ادارة المستشفيات، بغداد، ٢٠٠٧ .
٥. الغاني، عبد، تاثير الصيانة على تكاليف اللاجودة في المؤسسة الصناعية، دراسة حالة ملبنة الاوراس\_باتنة، مذكرة مقدمة الى كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير لنيل شهادة الماجستير تخصص تسيير مؤسسات، جامعة محمد خيضر\_ بسكرة، جمهورية الجزائر، ٢٠٠٣.
٦. نادر، هدى ابراهيم ، تاثير ابعاد جودة الخدمة التامينية على رضا الزبون، دراسة حالة في شركة التامين الوطنية، بحث مقدم الى مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية في جامعة بغداد وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي للمعادلة للماجستير في التامين، ٢٠١٠.
٧. وناس، سوسن عبد الامير، تاثير الشفافية المنظمية في الرضا الوظيفي، تحليل اراء عينة من العاملين في ديوان هيئة التعليم التقني، اطروحة مقدمة الى مجلس كلية الاداري والاقتصاد في جامعة بغداد وهي من متطلبات نيل درجة دكتوراه فلسفة في الادارة العامة، ٢٠٠٨.

#### ثالثا/ البحوث والدوريات المنشورة:-

١. بني حمدان، خالد، جودة الخدمة التعليمية واثرها على رضا الطلبة، دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي ، الاردن ، ٢٠١٢.
٢. الجنابي، اميرة و طاهر، محمد ، اثر ابعاد جودة التعليم التقني على قيمة الزبون ، دراسة تطبيقية في المعهد التقني النجف، العراق، بدون تاريخ.
٣. جلس، سالم عبدالله ، أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير بالجامعة الإسلامية، الجامعة الإسلامية، غزة\_ فلسطين، ٢٠١٣.
٤. الحدابي و قشوة ، جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بمدينة بحجة من وجهة نظر طلبة الاقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الثاني، العدد الرابع ، ٢٠٠٩.
٥. خاشقجي، هاني يوسف، نماذج تطبيق ادارة الجودة الشاملة والمعوقات التي تحول دون تنفيذها في الاجهزة الامنية العربية، كلية الادارة و الاقتصاد، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، المجلد ١٧، العدد ٢، ٢٠٠٣.
٦. الطائي، رعد واخرون ، تقويم جودة الدراسات العليا في احدى كليات جامعة بغداد في ضوء بعض العوامل المؤثر فيها، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، المجلد السادس ، العدد ١١ ، ٢٠١٣.
٧. محمد، شيرين حامد ، أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية: بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر، ورقة عمل، نوفمبر، ٢٠٠٧.

1. Davis Benjamin, economics an integrated approach, Hall inc, USA, 1997.
2. G.S Gupta, managerial Economics, Tata McGraw-Hill publishing company limited, new Delhi, 26<sup>th</sup>, 2006.
3. James & others, managerial Economics, application, strategy and tactical, 12<sup>th</sup> edi, Cengage learning, UAS, 2008.
4. Jain & khanna, managerial economics, 1<sup>st</sup> edi, published by vimla kumara, New Delhi, 2009.
5. Jeffrey .M. Perloff, microeconomics, 3<sup>rd</sup>edi, published by Pearson Addison Wesley, USA, 2004
6. Robin Bade & Michael Parkin, foundation of micro economics, 3<sup>th</sup> edi, published by Pearson Addison Wesley, USA, 2007.
7. Walter.J.Wessels, economics, 4<sup>th</sup> edi, Barron's educational series, 2006.
8. Williams'. & Alan's, micro economics principles and policy, 6<sup>th</sup> edi, Harcourt Brace & company, USA, 1994.

### الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
كلية دجلة الجامعة الاهلية  
قسم ادارة الاعمال

م / استمارة استبيان

السادة المحترمون

تحية طيبة :-

هذه الاستمارة التي بين يديكم هي جزء من متطلبات انجاز البحث التطبيقي الموسوم ((اثر الجودة على مستوى طلب على الخدمة الجامعية بحث تطبيقي في كلية دجلة الجامعة الاهلية)). وينشد الباحث تعاونكم في الاجابة على محاور الاستبانة ومما لا شك فيه ان توخي الدقة والموضوعية عند اختياركم للإجابة المناسبة سيكون له اثر كبير في انجاز هذا البحث والوصول الى النتائج المفيدة، علماً ان هذه الاستبانة ستستخدم للاغراض العلمية فقط وستحاط إجاباتكم بالسرية التامة وكمؤشرات عامة شاكرين تعاونكم ولكم وافر التقدير والامتنان.

م.م. احمد رعد ناظم  
كلية دجلة الجامعة

م.م. حيدر سامي عبد الوهاب  
كلية دجلة الجامعة

استمارة استبيان

ثانياً:- ابعاد جودة الخدمة .

ملاحظة: يرجى وضع علامة ( ✓ ) امام الاجابة المناسبة

١-: الملموسية :

الرقم	المؤشرات	درجة الموافقة			
		اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق
١	موقع الجامعة مناسب وجيد ويسهل الوصول اليها .	٣٦	٦٤		
٢	تتوافر في الجامعة قاعات انتظار مكيفة ونظيفة ومريحة .		١٣	٤٣	٣٦
٣	يظهر موظفو الجامعة بمظهر انيق وجيد .	١٠	٨٥	١	٤
٤	وثائق الجامعة جذابة ومكتوبة بشكل واضح .	٥	٦٤	٣١	
٥	تستخدم الجامعة معدات واجهزة حديثة في انجاز اعمالها .		٤١	٥٩	

٢- الاستجابة : الرغبة في مساعدة المستهلكين وتقديم خدمة فورية .

الرقم	المؤشرات	درجة الموافقة			
		اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق
٦	يرحب الموظفون باستفسارات وتساؤلات الزبائن .	١٥	٣٠	٣٤	٢١
٧	يستجيب الموظفون بسرعة لطلباتي رغم ضغوط العمل .		٦	٤٩	٢٤
٨	تولي الجامعة اهتماماً كبيراً لمقترحات طالبي الخدمة .	١٧	٣٢	٤٦	٥
٩	عند حدوث مشكلة تهتم الجامعة بحلها بأسرع وقت ممكن .	١١	٢٤	٤٨	١١
10	سرعة الرد على شكاوي الطلبة .	٧	٣٠	١٣	٢٣

٣- الموثوقية : الأهلية واللباقة للعاملين وقدرتهم على كسب الثقة والائتمان .

الرقم	المؤشرات	درجة الموافقة			
		اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق
11	تتصف الجامعة وموظفيها بالسمعة الجيدة .	٣٦	٦٤		
12	تصدر الجامعة وثائقها بصورة صحيحة وخالية من الخطأ .	٧٣	٢٢	٤	١
13	ينصف موظفو الجامعة بالنزاهة والصدق في شرح شروط الوثيقة واستثناءاتها .		٧٩	٢١	
14	يبنى موظفو الجامعة علاقات الصداقة مع الطلبة	٣	٥٣	٤٤	
15	سلوك موظفو الجامعة يعزز الثقة مع طالبي الخدمة .	٢٠	٤١	١١	٨

٤- الامان .

الرقم	المؤشرات	درجة الموافقة				
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
16	يحظى كل الطلبة باهتمام شخصي من قبل موظفي و اساتذة الجامعه .	٤٦	٣٣	١١	٣	٧
17	يتعامل الموظفون والاساتذة بلباقة وود واحترام مع الطلبة .	٦٦	٢٥	٣		
18	تعلم الجامعه عن خدماتها باسلوب مناسب .	٢٢	٥٤	١٤	٣	٧
19	يحمل اساتذة الجامعه وموظفيها شهادات معترف بها وغير مشكوك في صحتها .	١٣	٧٥	١٢		
20	اشعر بالامان تجاه المعلومات التي يقدمها موظفو و اساتذة الجامعة لي.	٢٣	٥٤	٥	١٠	٢

٥- المعولية : هي القدرة على انجاز الخدمة بالاعتمادية والدقة الموعودة .

الرقم	المؤشرات	درجة الموافقة				
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
21	يقدم الموظفون الخدمات بحرفية ومهارة عالية .	٣	٤٢	٥	٥٠	
22	يتمتع اساتذة الجامعه بالكفاءة اللازمة لتقديم الخدمة الجامعية	٣٠	٥١	١٧	٢	
3٢	تلتزم الجامعة بانجاز المعاملات بزمن انتظار قصير .	٤	٣٠	٢٦	٣٣	٧
٢٤	يقدم الموظفون والاساتذة المعلومات التي احتاجها بكل وضوح وباساليب متعدده .	٢٢	٦٩	٨	١	
٢٥	تقدم الجامعة خدماتها صحيحة من المرة الاولى .	١٥	٤٦	٣٣	٦	

ثالثا:- الطلب على الخدمة الجامعية

الرقم	المؤشرات	درجة الموافقة				
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
٢٦	هناك قناعة بمستوى الخدمة المقدمة من قبل كلية دجلة الجامعة .	٣٤	٦٢	٣	١	
٢٧	في ضوء قناعاتي بمستوى الخدمة الجامعية أشجع الاخرين على التعامل مع كلية دجلة الجامعة .	٥٥	٤٢		٣	