

**قياس جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضوء المتغيرات
العالمية المعاصرة
(جامعة القدس المفتوحة نموذجاً)**

رأفت محمد سعيد العوضي

جامعة غزة

ملخص:

هدفت الدراسة إلى قياس واقع جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة من وجهة نظر الطلبة، جامعة القدس المفتوحة نموذجاً للدارسة الميدانية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (348) طالباً وطالبة في فروع جامعة القدس المفتوحة بمحافظات غزة (الشمال، غزة، الوسطى، خانينوس، رفح)، واستخدمت الدراسة مقياس الخدمات المعروف باسم (SERVQUAL).

وقد كشفت النتائج أن الدرجة الكلية لمتوسطات جودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المتغيرات المعاصرة كما يراها الطلبة (3.60)، بوزن نسبي (72.16%) بدرجة كبيرة.

وجاءت نتائج مجالات المقياس مرتبة تنازلياً مجال التعاطف الاجتماعي بوزن نسبي (75.68%) بدرجة متوسطة، ومجال الاستجابة بوزن نسبي (75.0%) بدرجة كبيرة، ومجال الاعتمادية بوزن نسبي (73.84%) بدرجة كبيرة، ومجال الجوانب المادية الملموسة بنسبة مئوية (68.44%) بدرجة كبيرة، وفي المرتبة الأخيرة مجال السلامة والأمان بوزن نسبي (68.08%) بدرجة كبيرة.

وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدرجة جودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة تعزى لمتغيرات (الجنس، المستوى الدراسي، فرع الجامعة). وأوصت الدراسة بأهمية توافر خدمات تعليمية مطابقه للمعايير والمتطلبات المعاصرة، وتلك التي تحددها احتياجات الطالب وإعادة النظر فيها من أجل تجويد مستوى الخدمات المقدمة للطلبة في مجالات الدراسة الحالية وعناصرها.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات - الجامعات الفلسطينية - المتغيرات العالمية.

Abstract

The study aimed to measure the reality of the quality of services provided by the Palestinian universities in the light of contemporary global changes from the perspective of Al Quds Open University, the study will be applied by a descriptive analytical approach, the study sample consisted of (348) students in all Al-Quds Open University branches (the north of Gaza, El-Nusairat, Khan Younis and Rafah), this study will be measured by a tool of services measurement which called (SERVQUAL).

The results showed that the total score for the averages of the quality of services provided at the Al Quds Open University in the light of contemporary variables from the students' point of view, has got (3.60), with a percentage of (72.16%)

significantly, and the results were the areas of scale in descending order field of social empathy as a percentage of (75.68%) moderately, and responding as a percentage of (75.0%) significantly, and field reliability as a percentage of (73.84%) significantly, and the field of the physical aspects of the concrete as a percentage of (68.44%) significantly, and in last place the field of safety and security a percentage of (68.08%) significantly.

The results showed the absence of statistically significant differences at the level of significance ($0.05 \geq \alpha$) between the mean scores of the respondents estimate the degree of the quality of services provided at the Al Quds Open University attributable to the variables (sex, academic level, campuses). The study recommended the importance of the availability of matching the standards and requirements of contemporary educational services, and those determined by the student's needs and to review them in order to improve the level of services provided to students in the areas of the current study and the elements that.

Keywords: quality services- Palestinian universities- global variables.

مقدمة:

شهد التعليم العالي في الربع الأخير من القرن الماضي تحولاً جذرياً في أساليب التدريس وأنماط التعليم ومجالاته، وقد أتى هذا التطور استجابة لجملة من التحديات التي واجهت التعليم العالي في ظل مجتمع المعرفة بعد الثورة المعلوماتية والتكنولوجية التي تشهدها المجتمعات المعاصرة، وبروز التكتلات الاقتصادية، وظاهرة العولمة، ونمو صناعات جديدة أدت الى توجيه الاستثمار في مجالات المعرفة والبحث العلمي، إضافة لاعتماد الجودة في مؤسسات التعليم العالي؛ من هنا فقد أصبح التعليم العالي مطالباً أكثر من أي وقت مضى بالعمل على تحقيق الجودة بأقصى طاقة ممكنة وذلك من خلال تطوير الخدمات المختلفة بشكل عام، وفي الجامعات بشكل خاص، حيث تعد الجودة مبدأً إسلامياً قبل كل شيء، حيث قال تعالى: "صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ"، (سورة النمل، الآية 88)، ولقد أكد عليه الرسول صلى الله عليه وسلم في الحديث الحسن عن عائشة رضي الله عنها أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: "إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقَنَهُ" (رواه: البيهقي، وآخرون، في شعب الإيمان: 334/4). وانسجاماً مع سمة العصر الحالي، فإن أهم المتغيرات والتحديات التي جاءت سريعة وشاملة وعميقة، بحيث يجب أن تنتهياً لها وتتفاعل معها أنظمة المجتمع المختلفة وخاصة التعليم: التقدم العلمي والتكنولوجي، وثورة المعلومات، وثورة الاتصالات، والعولمة بأبعادها السياسية، والاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية، ومحاولات فرضها على الجميع (الحوت، 2004: 443)، ومحاوله فرض صراع حضارات، وما

يرتبط به من تقليل شأن ثقافات معينة، والتنمية البشرية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة بأبعادها الاقتصادية، والاجتماعية، والتعليمية.

وباعتبار التعليم الجامعي المؤسسة المجتمعية الأكثر استجابة لمتطلبات المتغيرات العالمية، فهي بذلك تعبر عن مبرر وجودها ودورها، وتجتهد لكي تجد وسائلها المناسبة في نقلها، واستيعابها، وتزويد مخرجاتها بها، إنها تبدو وكأنها الحافة الأمامية للمجتمع في التعامل مع تلك المتغيرات الحديثة، إذ يحظى التعليم الجامعي بأولوية بالغة الأهمية لدى مختلف المجتمعات وفئاته (نصر، 2008:117)، إيماناً من الجميع بأن التعليم أفضل استثمار، وأن الفرد المتعلم هو أساس التقدم والرقى في مجتمع متغير، ومتطور، ومنفتح على كل ما هو جديد.

إن تحسين أداء المؤسسات بما فيها الجامعات يشكل اهتماماً عالمياً في جميع دول العالم، يضاف إلى ذلك أن قدرة أي مجتمع على إدارة مؤسساته وبرامجه التنموية الحيوية ليس بالتركيز على فعالية هذه المؤسسات وكفاءتها فقط وإنما بالتركيز على عدالتها وابتكارها أيضاً، ومدى مناسبة برامجها وخدماتها لتوقعات المستفيدين منها وطموحاتهم الواقعية لهذه الخدمات. والتغيير السريع في المبادئ الاقتصادية والتقنية الاجتماعية والديمقراطية استدعى نشوء مطالب ملحة على جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسات المختلفة ومؤسسات التعليم العالي، وكأي نسق نظامي، ليس إلا انعكاساً للسياق الاجتماعي والاقتصادي العام السائد في المجتمعات، وليس من المستغرب أن يعاني التعليم العالي العربي من مشكلات كبيرة؛ حيث تواجه مؤسساته تحديات وتهديدات بالغة الخطورة، نشأت عن المتغيرات التي غيرت شكل العالم وأوجدت نظاماً عالمياً جديداً يعتمد العلم والتطوير التكنولوجي المتسارع أساساً له، ويستند إلى تقنيات عالية التقدم والتفوق والإبداع، الأمر الذي لا يدع مجالاً للتردد في البدء ببرامج شاملة للتطوير والتحديث تضمن لمؤسسات التعليم العربية القدرة على تجاوز مشكلاتها ونقاط الضعف فيها. ولقد باتت الجودة ميزة تنافسية، الأمر الذي جعل منها هدفاً استراتيجياً يحوز على قدر عال من اهتمام عموم المؤسسات، وخاصة تلك التصميم بهدف زيادة فاعلية مخرجاتها وتحسين رضا المستفيدين (كمال، 2002:18).

ويمكن القول أن الجودة هي الخيار الذي يصعب أن تتنازل منه أطروحة المرونة عند الحديث عن جودة التعليم الجامعي حيث يعتبر تحقيق الجودة في المؤسسة الأكاديمية ليس عملاً مستحيلاً، ولكنه يحتاج إلى رؤية واضحة للتطوير من قبل جميع العاملين فيها؛ أعضاء هيئة التدريس وإداريين (الحولي، 2004:50)، حيث يحتاج إلى توجيه كل الموارد البشرية والنظم والمناهج والإجراءات الإدارية، والبنية التحتية، وذلك من أجل إيجاد ظروف مواتية للإبداع وبلوغ المستوى الذي تسعى إليه المؤسسة الأكاديمية في

ظل التنافسية العالمية.

إن اعتماد الجامعة لتقديم خدمة أكاديمية وإدارية بمستوى جودة عال يعاصر استراتيجيات أساسية لتحقيق النجاح والبقاء وبناء مركزها التنافسي وتحديد أو زيادة حصتها السوقية، وتحقيق عائد مناسب للاستثمار وتقليل التكاليف في البيئة التنافسية في الوقت الحاضر وهو ما أكدته العديد من نتائج الدراسات في هذا المجال (العوضي، 2013: 41).

ويمكن القول بأن جودة الخدمات الجامعية توفر عدداً من الصيغ الملائمة للتعليم والخيارات لخدمة اصحاب المصالح في البلاد، ويعتبر الاهتمام بجودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي بالغ الأهمية لوجود بيئة تنافسية بين المؤسسات الجامعية، وهذه الأخيرة تتطلع إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية لا سيما الخدمة الأساسية والمتمثلة في تكوين جيل قادر على إحداث أثر في التنمية القومية (نقاوت، 2011: 96).

إن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم الطالب للخدمة المقدمة، حيث أصبحت الجودة وتحقيق رضا الطالب هاجساً للجامعات ومحور اهتمامها، حيث أصبحت الجامعات ترى ضرورة التركيز على الطالب ومعرفة حاجاته من حيث كيفية وطبيعة الخدمة المقدمة، وتعمل على تحقيقها لإشباع تلك الحاجات، حيث تسعى معظم الجامعات إلى العمل والاهتمام على تحقيق وتطبيق الجودة في الخدمات التي تقدمها (خليل والزهرى، 2001: 245)، وذلك لضمان الاستمرارية في ظل التنافس العالمي، حيث تعد جودة الخدمة التي تقدمها الجامعات سلاحاً تنافسياً مهماً، تستخدمه الجامعات التي تسعى إلى الريادة والتميز.

مما سبق فإن الاهتمام بجودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي وتطبيق نظمها ونشر مبادئها مطلباً ملحاً وخياراً استراتيجياً، وأصبح إلزاماً على الجامعات أن تهتم بجودة خدماتها، خاصة في ظل تعدد الجامعات، وانتشارها، حيث أصبح الطالب باستطاعته التمييز وبشكل كبير بين تلك الجامعات واختيار ما يناسبه وفق معيار هام جداً وهو مستوى الخدمة التي سوف يحصل عليها، وهل تتمتع هذه الخدمة بجودة عالية أم لا؟ وهل ذلك يأتي في ضوء المتغيرات العالمية؟، وحيث أن الجامعة منارة تقدم المجتمع وتنميته من خلال العملية التعليمية التي تقدمها لطلبتها كأحد أبرز عناصر النظام التعليمي فيها، فإن الأدوار التي تقوم بها والوسائل والطرق التي تستخدمها سوف تتأثر تبعاً للمتغيرات العالمية المعاصرة، مما يستوجب تحديد هذه المتغيرات، ومدى تأثيرها في تكوين خدماتها الجامعية.

مشكلة الدراسة:

لكي تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية لتحقيق الجودة يجب وضع قاعدة عريضة من المعلومات والمؤشرات التي تمكن كافة الإدارات، ومتخذي القرار من الوقوف على مؤشرات القصور والقوة داخل المؤسسة التعليمية، وهذا جعل الجودة تظهر تركيزاً واضحاً على تطوير العمليات داخل المؤسسات التعليمية؛ بهدف زيادة فاعلية مخرجاتها وتحسين رضا المستفيدين.

وقد أشارت العديد من الدراسات في البنية الفلسطينية إلى أن الجامعات الفلسطينية لم تحقق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (أبو سمرة، 2006؛ وأبو فارة، 2004؛ وجريس، 2004؛ وخلاف، 2006)، التي أظهرت جميعاً أن مؤشرات إدارة الجودة في هذه الجامعات لم تكن بالمستوى المطلوب، سواء أكانت من وجهة نظر الطلبة أم العاملين في هذه الجامعات.

وفي ضوء متغيرات القرن الحادي والعشرين، اتجه العالم نحو نظام جديد يتغير فيه نمط الحياة، ونشأ عنه حضارة جديدة هي حضارة ثورية تكنولوجية تمتاز بسرعة التغيرات، ومع ذلك تظل المؤسسات التعليمية هي المحور الديناميكي لتلك التغيرات، وتحرص على تقديم خدمات أكاديمية وإدارية بمستوى عال يعد استراتيجية أساسية لتحقيق النجاح والبقاء، وبما يواكب التطورات الهائلة الحادثة التي كانت لها انعكاساتها الهامة على أنماط التعليم الجامعي.

ويلاحظ أن هناك تزايداً مستمراً في أعداد الطلبة الذين يلتحقون بجامعة القدس المفتوحة - نموذجاً - سنة بعد سنة؛ حتى أصبحت هذه الجامعة هي الأكبر في فلسطين من حيث عدد الملتحقين للدراسة فيها، من هنا تزايدت الحاجة يوماً بعد يوم لكي يصاحب هذا التزايد الكمي المتمثل بعدد الطلبة تزايداً نوعياً يتمثل في نوعية الخدمات المختلفة التي توفرها هذه الجامعة. وللتحقق من طبيعة وجودة هذه الخدمات تمحورت مشكلة الدراسة في التعرف والكشف على جودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة في ضوء التغيرات العالمية المعاصرة. وعليه تتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما جودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة في ضوء التغيرات العالمية المعاصرة؟

وينبثق عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما درجة تقدير الطلبة لجودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة في ضوء التغيرات

المعاصرة على مجالات المقياس (المادية، والاعتمادية، والاستجابة، والسلامة والأمن، والتعاطف

الاجتماعي) من وجهة نظر الطلبة أنفسهم؟

2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير

أفراد العينة لجودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة في ضوء التغيرات العالمية المعاصرة من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، المستوى الدراسي، فرع الجامعة)؟
فروض الدراسة:

1. لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لجودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة في ضوء التغيرات العالمية المعاصرة من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغير الجنس (ذكور، إناث).
 2. لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لجودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة في ضوء التغيرات العالمية المعاصرة من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغير المستوى الدراسي (الثاني، والرابع).
 3. لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لجودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة في ضوء التغيرات العالمية المعاصرة من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغير فرع الجامعة (الشمال، غزة، الوسطى، خانيونس، رفح).
- أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. الكشف عن درجة تقدير الطلبة لجودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة في ضوء التغيرات المعاصرة على مجالات المقياس (المادية، والاعتمادية، والاستجابة، والسلامة والأمن، والتعاطف الاجتماعي) من وجهة نظر الطلبة أنفسهم.
 - التعرف إلى درجة تقدير الطلبة لجودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة في ضوء التغيرات المعاصرة تبعاً لمتغير (الجنس، المستوى الدراسي، فرع الجامعة).
- أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة الحالية من خلال:

الأهمية العلمية:

أهمية الموضوع الذي تتناوله وهو جودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة في ضوء التغيرات العالمية المعاصرة، والاهتمام المتزايد في العالم لتطوير التعليم وأنظمة الجامعات لبناء مجتمع قادر على مواجهة التحديات؛ مما يتطلب التوجه نحو جودة الخدمات المقدمة، ويأتي ذلك في ضوء التغيرات العالمية وانعكاس ذلك على الجامعات الفلسطينية عامة؛ وجامعة القدس المفتوحة

خاصة، مما يستدعي التوجه نحو تطوير آلية العمل في إدارة جامعاتنا الفلسطينية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة، وفي وضع توصيات لصناع القرار في تحسين درجة جودة الخدمات المتقدمة للطلبة في فروع جامعة القدس المفتوحة في محافظات غزة.

الأهمية التطبيقية:

يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في إعادة النظر في بعض متغيرات أو عناصر الخدمة التي تظهر النتائج وجود فجوة سلبية بينها وبين المتغيرات الحضارية المعاصرة خاصة التكنولوجية منها، وتعزيز وتدعيم تلك العناصر التي تظهر النتائج وجودها، وبذلك يمكن تحديد الأهمية التطبيقية في هذه الدراسة بالجوانب الآتية:

1. تقديم تصور موضوعي لمدى تقديم جامعة القدس المفتوحة لخدمة التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة من هذه الخدمة.
2. توضيح استخدام مدخل جديد لإدارة الجودة الشاملة كأسلوب في تحسين النظام التعليمي الجامعي وهو أسلوب يؤدي للارتقاء بمستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة.
3. إفادة إدارة جامعة القدس المفتوحة بهيئتها الإدارية والأكاديمية بنقاط القوة والنقاط الضعف في عناصر الخدمة التي تقدمها للطلبة.
4. إفادة صانعي القرارات في الجامعات الفلسطينية وبخاصة جامعة القدس المفتوحة بكيفية الاستفادة من تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تطوير خدمة التعليم الجامعي بما يتلاءم مع حاجات الطلبة وطموحاتهم.

مصطلحات الدراسة:

- **جودة الخدمة:** تعددت التعريفات التي أوردها الباحثون والمختصون لمصطلح الجودة في التعليم، وقد عرفها الفوال (2007) على أنها "درجة تلبية حاجات الطلبة وغيرهم من المستفيدين والوفاء بتوقعاتهم بشكل مستمر". ويعرف مستوى جودة الخدمة إجرائياً بحسب متوسط الدرجات لاستجابات الطلبة على فقرات أداة الدراسة المستخدمة في كل ما يمكن أن تقدمه الجامعة لطلبتها من إجراءات وتسهيلات، ووسائل ومساعدات تمكنهم من الالتحاق بالجامعة والاستمرار بالدراسة.
- التغيرات العالمية المعاصرة:** يعرفها سالم (2008) بأنها: "كل تغير أو تحول - كمي أو كيفي - يفرض متطلباً أو متطلبات محددة تفوق إمكانيات المجتمع الآنية، بحيث يجب عليه مواجهتها واتخاذ الإجراءات الكفيلة بتحقيقها".

وتعرف التغيرات العالمية المعاصرة إجرائياً بأنها المفاهيم والأفكار والتطبيقات الجديدة التي طرأت واستجذبت على مجالات الخدمات الجامعية الرئيسية التي تؤثر على الحياة الجامعية في التغيرات المعاصرة، في المجالات: (المادية، والاعتمادية، والاستجابة، والسلامة والأمن، والتعاطف الاجتماعي).

حدود الدراسة:

تقتصر الدراسة على الحدود الآتية:

- الحد الموضوعي: جودة الخدمة المقدمة للطلبة بجامعة القدس المفتوحة في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة.
 - الحد البشري: طلبة فروع جامعة القدس المفتوحة في فروع (الشمال، وغزة، والوسطى، وخانيونس، ورفح).
 - الحد المكاني: محافظات غزة.
- الدراسات السابقة:**

يعرض الباحث ما تم الوصول إليه من الدراسات والبحوث السابقة كإطار مرجعي لهذه الدراسة، حيث تم عرض هذه الدراسات من الحديثة إلى القديمة كالآتي:

1. **دراسة شاهين (2012):** هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى جودة التعليم في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الطلبة، وتحديد درجة الرضا لديهم في مجالات الخدمات المقدمة لهم، وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (375) من الطلبة، ومن أهم نتائج الدراسة:

أن مستوى الجودة في المجالات ذات العلاقة بالخدمات الأكاديمية جيد جداً، بوزن نسبي بلغ (80.41%)، ومستوى الجودة في مكونات المجالات المتعلقة بالخدمات المتعلقة بالخدمات الإدارية والاقتصادية بلغت (73.62%).

3. **دراسة الفقهاء (2012):** هدفت الدراسة إلى تبني استراتيجيات التميز في التعليم والتعلم في تحقيق الميزة التنافسية من خلال خدماتها في مؤسسات التعليم العالي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واعتماد تجربة جامعة النجاح الوطنية حالة دراسية، ومن أهم نتائج الدراسة: أن هناك ارتباطاً قوياً بين تبني استراتيجيات التميز في التعليم والتعلم وبين تحقيق مؤسسات التعليم العالي الميزة التنافسية المستدامة من خلال تزويد ودعم أعضاء الهيئة الأكاديمية ببرامج مهنية مميزة، بما يمكنهم من الأداء وفق معايير الجودة المرجوة، تشمل تأهيلهم لتوفير البيئة الدراسية الداعمة للتنوع والإبداع وتصميم الأنشطة

التعليمية التي تعزز الإبداع والتفكير، وقدمت الدراسة عدداً من التوصيات أهمها: أن تتابع مؤسسات التعليم العالي المعايير الخاصة بمؤشرات التنافسية لمؤسساتها وقياسها دائماً.

2. **دراسة حمائل ونجم الدين (2011):** هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار للخدمات التي تقدمها جامعتهم، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وطبقت أداة الدراسة على عينة مكونة من (123) طالباً وطالبة، ومن أهم نتائج الدراسة: حصلت جميع المجالات على نسبة مئوية (85%)، وحصل مجال الخدمات النفسية على نسبة مئوية (91%)، والخدمات الادارية على نسبة مئوية (83%)، وحصل مجال الخدمات الاكاديمية على نسبة مئوية (81%).

3. **دراسة بركات (2010):** هدفت الدراسة إلى الكشف عن الفجوة بين إدراكات الدارسين في جامعة القدس المفتوحة بطولكرم وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، بلغت عينة الدراسة (215) طالب وطالبة، وتم استخدام مقياس الفجوة لقياس جودة الخدمة الذي أعده باراشارامان وزملائه، ومن أهم نتائج الدراسة: وجود فجوة موجبة بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، وهو مؤشر بسيط لارتفاع مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة للدارسين، وبينت النتائج كذلك عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الفجوة في تقديرات الدارسين المدركة والمتوقعة لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة تعزى لمتغيري الجنس والتخصص الدراسي.

4. **دراسة الدهدار (2006):** هدفت الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين التوجه الاستراتيجي لدى الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية وميزتها التنافسية، وأجريت الدراسة على الجامعات الفلسطينية في غزة بتحليل العلاقة بين بعض متغيرات التوجه الاستراتيجي واكتساب الميزة التنافسية، وتمثلت عينة الدراسة من أساتذة الإدارة العليا بثلاث جامعات فلسطينية هي (الإسلامية، الأزهر، الأقصى). ومن أبرز نتائج الدراسة: اعتماد برنامج يؤدي إلى خلق بيئة تعليمية تنافسية، العمل على وضع خطة لاستيعاب تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها كتوجه تنافسي، وتوضيح استخدامها عبر برامج تدريبية خاصة لأعضاء هيئة التدريس وتأهيلهم، وتخصيص موازنة مناسبة لتطويرها.

5. **دراسة نارون (Nrown, 2004):** هدفت الدراسة إلى التعرف إلى الخدمات التي يمكن من خلالها تحسين القدرة التنافسية للمؤسسات، حيث قامت الدراسة بعرض المبادرة التي قام بها المجلس الهندي للتعليم التقني (Council for Technical Education (AICTE) The All – India) بهدف

التوصل إلى مؤشرات التنافسية للمؤسسات التعليمية، ومن أهم نتائج الدراسة: يوجد العديد من التغيرات العالمية تنمو بسرعة، وأن هذه التغيرات تؤثر على التعليم الجامعة، وتستدعي هذه التغيرات اتباع سياسة تنمية أبرزها تحسين الخدمات الجامعية كمؤشر تنافسي رئيسي في ظل المتغيرات العالمية الحالية والمستقبلية.

6. دراسة جينك وآخرون (Jiang, & Others, 2002): هدفت الدراسة التعرف إلى قياس جودة النظام التعليمي باستخدام مقياس الفجوة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: قدرة وفعالية هذا المقياس على التعرف على جودة النظام التعليمي من خلال فحص الفرق بين الإدراكات والتوقعات التي أبدتها المفحوصون من فئات مختلفة كالمرشدين والإداريين والمدرسين والطلاب. اتفقت استجابات أفراد العينة في الفئات المختلفة على بعض المشكلات الظاهرة في النظام التعليمي كنظام الامتحانات، والنشاطات اللامنهجية، والأنشطة الصفية التقليدية.

دراسة كلين وشيل (Kleen & Shell, 2001): هدفت الدراسة التعرف إلى رضا الطلاب عن التقنيات المستخدمة في التعليم الصفي باستخدام مقياس الخدمات التعليمية المطور، وتكونت عينة الدراسة من (350) طالباً وطالبة ممن يدرسون في إحدى الجامعات الأمريكية ومن تخصصات مختلفة، ومن أهم نتائج الدراسة: أن الطالبات أظهرن استجابة أقل من الذكور بخصوص الرضا عن جودة الخدمة التكنولوجية والوسائط التي تقدمها الجامعة، كما بينت النتائج عدم وجود فروق جوهرية في تقدير مستوى الفجوة بين إدراكات وتوقعات الطلبة على مجالات الدراسة.

من خلال عرض وتحليل الدراسات السابقة يحدد الباحث مدى الاستفادة منها في ما يلي:

- تحديد أهم الخدمات التي يحتاجها الطلبة في ضوء متطلبات المتغيرات العالمية المعاصرة.
- الاستفادة من بعض الأدوات والمناهج والأساليب الإحصائية التي تخدم الدراسة الحالية.
- الاستفادة من الاتجاهات العالمية المتطورة في التعليم الجامعي.

وقد أظهرت الدراسات السابقة فروق في مستوى الخدمات التي تقدمها الجامعات، وفي خضم هذه الفروق في نتائج الدراسات السابقة يرى الباحث تبريراً مناسباً لإجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال لاستجلاء المعرفة الحقيقية في مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات.

الطريقة والإجراءات:

- تمهيداً للوصول إلى النتائج سيتم هنا عرض منهجية الدراسة المشتملة على مجتمع الدراسة وعيّنتها، ووصفاً لأدواتها وإجراءاتها التي تمّ وفقها تطبيق الدراسة، والمعالجات الإحصائية المستخدمة واللائمة

لتحليل البيانات، والوصول إلى الاستنتاجات، وذلك كما يأتي:

منهج الدراسة: تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي، وهو منهج قائم على مجموعة من الإجراءات البحثية التي تعتمد على جمع الحقائق والبيانات، وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها، والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة محل الدراسة، وبالتالي تم جمع المعلومات وتحليل البيانات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة من وجهة نظر الطلبة.

مجتمع الدراسة وعينتها: بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن مجتمع الدراسة يتكون من جميع طلبة جامعة القدس المفتوحة في فروع محافظات غزة والمسجلين في العام الجامعي 2016/2017م. وقد شمل نطاق عينة الدراسة الميدانية (348) طالباً وطالبة في فروع جامعة القدس المفتوحة بمحافظات غزة (الشمال، غزة، الوسطى، خانيونس، رفح)، وقد تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة، والجدول التالي يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة.

جدول (1)

توزيع عينة الدراسة الميدانية

البيان	المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	118	33.9 %
	انثى	230	66.09 %
	المجموع	348	100 %
المستوى الدراسي	المستوى الثاني	154	44.25 %
	المستوى الرابع	194	55.74 %
	المجموع	348	100 %
فرع الجامعة	فرع الشمال	112	33.9 %
	فرع غزة	90	25.86 %
	فرع الوسطى	48	13.79 %
	فرع خانيونس	50	14.36 %
	فرع رفح	48	13.79 %
المجموع		348	100 %

أداة الدراسة:

تمثلت أداة الدراسة الحالية بمقياس الخدمات التي تقدمها الجامعة والمعروف باسم (SERVQUAL) والذي أعده بصورته الأصلية باراشورامان وزملائه (Parasuraman & Others:1988)، وهو اختصار لكلمتي الخدمة (Service) والنوعية أو الجودة (Quality)، حيث تم تصميم هذا المقياس أصلاً للتعرف على ردود فعل المستهلكين في بعض النواحي التجارية والإنتاجية، ثم توالى استخداماته

وتطبيقاته فيما بعد في مجالات متعددة تربوية، وخدمات التعليم، والصحة، ومراكز المعلومات والتكنولوجيا، والخدمة المصرفية، والنقل الجوي والبحري، والخدمة الهندسية، والوجبات السريعة، وخدمة التنظيف، وخدمة المعلومات الفنية والصناعية.

والمحور الأساسي لقياس جودة الخدمة لهذا المقياس هو الفجوة بين إدراك المستفيد لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته حول جودة هذه الخدمة (Oakland:1995؛ عباس:2005)، وتتمثل هذه الفجوة في خمس فجوات متتابعة متمثلة في المجالات الخمسة التي يشتمل عليها المقياس، بالإضافة إلى فجوة كلية تتمثل بالفرق بين الدرجة الكلية للمقياس بين إدراكات وتوقعات المستفيد من الخدمة: (Parasuraman & Others, 1994)، وبلغ عدد فقرات المقياس (25) فقرة، وفيما يلي بيان لهذه المجالات الخمسة ووصفًا للمتغيرات التي يشتمل عليها كل منها:

1. **مجال الجوانب المادية الملموسة:** والمباني والمرافق وجاذبيتها، والتي تقيس مدى توافر حادثة الشكل والمظهر المادي للخدمة التي تقدمها المؤسسة (5) فقرات.

2. **مجال الاعتمادية:** ويحتوي على المتغيرات المرتبطة بوفاء المؤسسة بالتزاماتها ووعودها المختلفة التي وعدت بها المستفيدين، واهتمامها بحل المشكلات العالقة، وتقيس الدقة وتحري الموضوعية والصحة في تقديم الخدمات (5) فقرات.

3. **مجال الاستجابة:** يحتوي هذا المجال تلك المتغيرات التي تقيس سرعة استجابة المؤسسة لتقديم الخدمة في الوقت المناسب، ومدى حرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين، ومدى إبداء العاملين للتعاون المستمر مع المستفيدين (5) فقرات.

4. **مجال السلامة والأمن:** ويحتوي على المتغيرات ذات العلاقة بالحرص على غرس الثقة المتبادلة بين العاملين والمستفيدين، وتوليد الشعور بالتقبل، وتوفير وسائل السلامة والأمن للمستفيدين، وإلمام الموظفين بالمعلومات التي يتعاملون بها، والحرص على التدريب المناسب على تقديم الخدمة دون مشاكل أو أخطاء (5) فقرات.

5. **مجال التعاطف الاجتماعي:** ويتضمن هذا المجال المتغيرات التي تتعلق باهتمام الموظفين بالمستفيدين من الخدمة اهتمامًا شخصيًا، وتفهم حاجاتهم الشخصية والاجتماعية والانفعالية، وتقيس مدى إظهار الموظفين علاقات مع المستفيدين قائمة على الاحترام والود والصداقة والرضا (5) فقرات.

صدق المقياس وثباته:

اعتمد الباحث على ترجمة المقياس عن أصله الأجنبي والذي أعده بصورته الأصلية باراشورامان وزملائه

(Parasuraman & Others:1988)، في الصورة التي ظهر فيها في الدراسة الحالية من الدراسة التي أجراها (زياد بركات، 2010)، والمكون من خمسة مجالات تحتوى على (20) متغير أو عنصر من عناصر الخدمات.

بالإضافة إلى معاملات الصدق والثبات المرتفعة تراوحت معاملات الثبات بين (0.66-0.91)، بينما تراوحت معاملات الصدق الداخلي بين (0.71-0.86)، باستخدام طرق مختلفة تم الوصول إليها لهذا المقياس بصورته الأجنبية لدى استخدامه في دراسات عديدة وفي مجالات متنوعة منها : (Parasuraman & Others: 1991؛ Parasuraman & Others:1998)، ودراسة (Sungchul & Hyunsuk, 2004)، ودراسة (Van Dyke, 1999)، ودراسة (Parasuraman & et al., 1994).

وقد استخدمه بركات (2010) في صورته العربية والخاصة بالجانب التعليمي الأكاديمي، وتم استخراج معاملات صدق وثبات لهذا المقياس، حيث تم استخدام طريقة صدق المحكمين بالطلب من مجموعة من المختصين في مجالات مختلفة للحكم على صلاحية المقياس. وقد بلغ عدد هذه المجموعة (6) متخصصين أجمعوا على ملاءمة عناصر المقياس لموضوعها وللمجالات التي تنتمي إليها بعد إجراء التعديلات التي أشاروا إليها.

أما بخصوص الثبات، فقد تم استخراجه باستخدام طريقة الاتساق الداخلي لفقرات المقياس ككل وبين العناصر والمجال الذي تنتمي إليه؛ حيث تراوحت معاملات الثبات عند استخدام معادلة كرونباخ - ألفا على مجالات المقياس بين (0.75-0.88)، فيما بلغ معامل الثبات الكلي بهذه الطريقة (0.85)، وقد اعتبر الباحث هذه المعاملات مؤشرات مناسبة لصدق المقياس وثباته يمكن الاعتماد عليها لتحقيق أهداف الدراسة الحالية باستخدام هذا المقياس.

التقديرات المستخدمة:

استخدمت الدراسة التدرج الخماسي لتقديرات تكرارات استجابات عينة الدراسة كالتالي: كبيرة جداً (5) درجات، كبيرة (4) درجات، متوسطة (3) درجات، قليلة (2) درجة، قليلة جداً (1) درجة، فإنه عادة ما تدخل القيم (النسبة المئوية) كما في الجدول التالي:

جدول (2)

مقياس ليكرت والمحك المعتمد

مستوى الموافقة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
الوسط الحسابي	5-4.2	4.2-3.4	3.4-2.6	2.6-1.8	1.8-1
النسبة المئوية	%100-%84	%84-%68	%68-%52	%52-%36	%36-%20

نتائج الدراسة ومناقشتها:

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول ونصه: ما درجة تقدير الطلبة لجودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة في ضوء التغيرات المعاصرة على مجالات المقياس (المادية، والاعتمادية، والاستجابة، والسلامة والأمن، والتعاطف الاجتماعي)؟

للإجابة عن التساؤل السابق، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي، لكل فقرة من فقرات كل مجال من مجالات الخدمة التي تقدمها الجامعة، كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للمجالات مرتبة تنازلياً

ترتيبها في الأداة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	التقدير
أولاً: مجال الجوانب المادية الملموسة						
3	توافر التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة	3.60	0.577	71.13	1	كبيرة
4	جاذبية التجهيزات والمباني	3.52	0.710	70.4	2	كبيرة
5	جاذبية التسهيلات (المرافق، القاعات، الساحات، الملاعب)	3.50	0.910	70.0	3	كبيرة
1	المظهر العام للموظفين والعاملين	3.31	0.836	66.2	4	متوسطة
2	جاذبية المواد والتخصصات والمقررات	3.18	0.836	65.1	5	متوسطة
	الكلية لمجال الجوانب المادية الملموسة	3.42	1.01	68.44		كبيرة
ثانياً: مجال الاعتمادية						
2	الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية في موعدها المحدد	3.83	0.911	75.6	1	كبيرة
4	الدقة وعدم الأخطاء في تقديم الخدمات المختلفة	3.78	0.950	75.6	2	كبيرة
5	توافر العدد الكافي من الموظفين والمدرسين	3.71	1.025	74.22	3	كبيرة
1	الحرص على حل مشكلات الطلبة المختلفة	3.64	0.906	72.81	4	كبيرة
3	الاحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة	3.50	0.815	70.0	5	كبيرة
	الكلية لمجال الاعتمادية	3.69	1.01	73.84		كبيرة
ثالثاً : مجال الاستجابة						
1	سرعة الجامعة في تقديم الخدمات	3.84	0.94	76.8	1	كبيرة
2	الاستجابة الفورية لمشكلات الطالب	3.77	0.971	75.4	2	كبيرة
4	الاستعداد والرغبة لدى الموظفين لمساعدة الطلبة	3.73	0.926	74.6	3	كبيرة
5	إعلام الدارسين بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاء منها	3.72	0.963	74.4	4	كبيرة
	الكلية لمجال الاستجابة	3.75	0.96	75.0		كبيرة
رابعاً : مجال الاستجابة						
1	سرعة الجامعة في تقديم الخدمات	3.84	0.94	76.8	1	كبيرة
2	الاستجابة الفورية لمشكلات الطالب	3.77	0.971	75.4	2	كبيرة
4	الاستعداد والرغبة لدى الموظفين لمساعدة الطلبة	3.73	0.926	74.6	3	كبيرة
5	إعلام الدارسين بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاء منها	3.72	0.963	74.4		كبيرة
	الكلية لمجال الاستجابة	3.75	0.96	75.0		كبيرة

رابعاً : مجال السلامة والأمان					
5	سلوك الموظفين يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطالب	3.61	0.738	72.2	كبيرة
4	إلمام الموظفين بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها	3.57	0.897	71.4	كبيرة
1	اللياقة وحسن الخلق في التعامل من قبل الموظفين	3.43	0.936	68.61	كبيرة
3	تتعامل الجامعة بالمعلومات الخاصة بالطالب بسرية	3.36	0.852	67.2	متوسطة
2	توفر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة	3.05	0.936	61.0	متوسطة
	الكلية لمجال السلامة والأمان	3.40	1.09	68.08	كبيرة
خامساً : مجال التعاطف الاجتماعي					
4	يظهر الموظفون الود في علاقتهم مع الطالب	3.92	0.807	78.4	كبيرة
3	وضع مصلحة الدارس في مقدمة اهتمامات الإدارة	3.84	0.807	76.8	كبيرة
2	الروح المرحية والصداقة واضحة في التعامل داخل الجامعة	3.77	0.971	75.4	كبيرة
5	تتيح الجامعة فرصة للاحتفالات والرحلات والتعارف	3.72	0.978	74.4	كبيرة
1	احترام ضيوف الجامعة وزوارها واستقبالهم بحفاوة	3.67	1.036	73.4	كبيرة
	الكلية لمجال التعاطف الاجتماعي	3.78	1.03	75.68	كبيرة
	الدرجة الكلية	3.56	3.60	1.02	72.16

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (3) ما يلي:

- أن الدرجة الكلية لمتوسطات جودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة كما يراها الطلبة في كافة المجالات هي (3.60)، بوزن نسبي (72.16%) بدرجة كبيرة.

بالنسبة لمجالات المقياس فقد حصل المجال الخامس (التعاطف الاجتماعي) على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.78)، بوزن نسبي (75.68%) بدرجة متوسطة، وجاء في المرتبة الثانية المجال الثالث (الاستجابة) بمتوسط حسابي (3.75)، بوزن نسبي (75.0%) بدرجة كبيرة، وجاء في المرتبة الثالثة المجال الثاني (الاعتمادية) بمتوسط حسابي (3.69)، بوزن نسبي (73.84%) بدرجة كبيرة، وجاء في المرتبة الرابعة المجال الأول (الجوانب المادية الملموسة) بمتوسط حسابي (3.42)، بوزن نسبي (68.44%) بدرجة كبيرة، وجاء في المرتبة الأخيرة المجال الرابع (السلامة والأمان) بمتوسط حسابي (3.40)، بوزن نسبي (68.08%) بدرجة كبيرة.

نتائج المجال الأول: مجال الجوانب المادية الملموسة:

كانت أعلى المتوسطات من نصيب الفقرتين رقم (3-4) اللتان تتصان على أن "توافر التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة" بمتوسط حسابي (3.60)، بوزن نسبي (71.13%) بدرجة كبيرة، وكذلك "جاذبية التجهيزات والمباني" بمتوسط حسابي (3.52)، بوزن نسبي (70.4%) بدرجة كبيرة.

ويعزو الباحث ذلك إلى درجة حرص الجامعة على أن تكون الأكثر تطوراً وتأثيراً في الجوانب المادية

لتناسب حياة الطلبة وتطورها في العصر الحديث، وتلبية خدماتهم بصورة مباشرة، أو غير مباشرة في كافة النواحي المادية، يأتي هذا مع اعتماد جامعة القدس المفتوحة التعليم المدمج وأنماط التعليم الإلكتروني في فلسفتها التعليمية منذ عام 2008م من هنا استجابت الجامعة لمتطلبات الخدمات التعليمية لتأخذ بعين الاعتبار ثورة الاتصالات وثورة تكنولوجيا المعلومات وذلك بتجهيز مختبراتها وامتدادها بالتجهيزات اللازمة. كانت أدنى المتوسطات من نصيب العبارتين رقم (1-2) اللتان تتصان على أن "المظهر العام للموظفين والعاملين" بمتوسط حسابي (3.31)، بوزن نسبي (66.2%) بدرجة متوسطة، و"جاذبية المواد والتخصصات والمقررات" بمتوسط حسابي (3.18)، بوزن نسبي (65.1%) بدرجة متوسطة.

ويعزو الباحث ذلك إلى عدم وجود إلزام معتمد من قبل رئاسة الجامعة على مظهر وزى عام موحد لكافة الموظفين والعاملين، كما أن مقررات الجامعة كبيرة ومحتواها المعرفي كبير بحكم نظام وفلسفة التعليم المفتوح المعتمد بجامعة القدس المفتوح من ناحية، ومركزية المقررات من قبل عمادات الكليات وليس من أعداد أعضاء هيئة التدريس، حيث تكون خالية من الاجتهادات ووجهات نظر أعضاء هيئة التدريس من ناحية أخرى، مما قلل من جاذبية المقررات من وجهة نظر الطلبة.

نتائج المجال الثاني: مجال الاعتمادية:

- كان أعلى المتوسطات من نصيب الفقرتين رقم (2-4) اللتان تتصان على أن "الوفاء بتقديم الخدم التعليمية في موعدها المحدد" بمتوسط حسابي (3.83)، بوزن نسبي (75.6%) بدرجة كبيرة، وكذلك "الدقة وعدم الأخطاء في تقديم الخدمات المختلفة" بمتوسط حسابي (3.78)، بوزن نسبي (75.6%) بدرجة كبيرة.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن الجامعة تواكب في حركتها، وما يحدث فيها من نشاط، مع ما يمر به كافة فروعها المنتشرة في فلسطين بحكم مركزية إجراءاتها الإدارية والأكاديمية، مما وفر الوفاء بما تقوم به من خدمات في إطار البرامج الإلكترونية المركزية وهذا ما قلل من الأخطاء والدقة نحو تحقيق الخدمات التعليمية لطلبتها، وبشتى الوسائل والأساليب، وذلك عن اقتناع من الجامعة بأن خدمات الطلبة أصبحت من صلب مسؤوليتها، وعليها القيام بها، ويثق بها الطلبة، والعمل على تسهيل احتياجاتهم.

- كانت أدنى المتوسطات من نصيب العبارتين رقم (1-3) اللتان تتصان على أن "الحرص على حل مشكلات الطلبة المختلفة" بمتوسط حسابي (3.64)، بوزن نسبي (72.81%) بدرجة كبيرة، و"الاحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة" بمتوسط حسابي (3.50)، بوزن نسبي (70.0%) بدرجة كبيرة.

ويعزو الباحث ذلك إلى قصور في رؤية الطلبة نحو أن خدماتهم لا تحل بشكل مباشر داخل الفرع بل

بالمرور على الإدارة المركزية للجامعة، وهذا يحتاج إلى مزيد من الوقت لكثرة الطلبات من كافة الفروع، مما جعل الطالب يرى أن حل مشكلاته والحصول على أي معاملة إدارية أقل من المستوى المطلوب.

نتائج المجال الثالث: مجال الاستجابة:

- كانت أعلى المتوسطات من نصيب الفقرتين رقم (1-2) اللتان تتصان على أن " سرعة الجامعة في تقديم الخدمات" بمتوسط حسابي (3.84)، بوزن نسبي (76.8%) بدرجة كبيرة، وكذلك " الاستجابة الفورية لمشكلات الطالب " بمتوسط حسابي (3.77)، بوزن نسبي (75.4%) بدرجة كبيرة.
- ويعزو الباحث ذلك إلى أن أنظمة الجامعة مرتبطة بالحاسوب، والذي يعتبر مصدر أساسي لقوة الجامعة في تحقيق متطلبات الخدمات التعليمية وأبرزها مواكبة الثورة التكنولوجية الثالثة، فكافة المعاملات هي الكترونية والاستجابات الكترونية، مما جعل درجة الاستجابة كبيرة من وجهة نظر الطلبة.
- كانت أدنى المتوسطات من نصيب العبارتين رقم (5-3) اللتان تتصان على أن " إعلام الدارسين بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاء منها" بمتوسط حسابي (3.72)، بوزن نسبي (74.4%) بدرجة كبيرة، و" الاستعداد الدائم للتعاون مع الدارسين لحل المشكلات العالقة " بمتوسط حسابي (3.69)، بوزن نسبي (73.8%) بدرجة كبيرة.

ويعزو الباحث ذلك إلى ضعف التزام الجامعة بتقديم خدماتها بالوقت المناسب المحدد كما يراها الطلبة، كما أن سلوك العاملين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة في ظل الأعباء الإدارية والأكاديمية الكبيرة قلل من إمكانية تحديد المواعيد في إنجاز الخدمات وحل مشكلاتهم بالوقت التي يحظى برضا الطلبة، ذلك أن الجامعة تتكون من (22) فرع منتشرة من جنين إلى رفح وكافة خدماتها مركزية.

نتائج المجال الرابع: مجال السلامة والأمان:

- كانت أعلى المتوسطات من نصيب الفقرتين رقم (5-4) اللتان تتصان على أن " سلوك الموظفين يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطالب" بمتوسط حسابي (3.61)، بوزن نسبي (72.2%) بدرجة كبيرة، وكذلك "إلمام الموظفين بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها" بمتوسط حسابي (3.57)، بوزن نسبي (71.4%) بدرجة كبيرة.

- ويعزو الباحث ذلك إلى أن سلوك العاملين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة يبعث الثقة في نفوس الطلبة، والشعور بالأمان عند التعامل مع العاملين في الجامعة، كما أن العاملين يتلقون دورات تدريبية مستمرة من قبل إدارة الجامعة نحو التعاملات وكيفية إنجازها والتحديثات الإلكترونية على البرامج مما جعلهم على إلمام بكافة المعلومات المتعلقة بخدمات الطلبة.

- كانت أدنى المتوسطات من نصيب العبارتين رقم (3-2) اللتان تتصان على أن "تتعامل الجامعة بالمعلومات الخاصة بالطالب بسرية" بمتوسط حسابي (3.36)، بوزن نسبي (67.2%) بدرجة متوسطة، و"توفر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة" بمتوسط حسابي (3.05)، بوزن نسبي (61.0%) بدرجة متوسطة.

ويعزو الباحث ذلك إلى شعور الطالب بأن معاملاته تتجه نحو إدارة الفرع ثم الإدارة الوسطى ثم الإدارة المركزية هي لا تحظى بالسرية التي يراها مناسبة، وهذا يتطلب أن تعمل الجامعة على منح صلاحيات لأفرع الجامعة لإنجاز عدد من المعاملات وإمكانية تقديم الخدمات للطلبة داخل الفرع دون الحاجة إلى المركزية.

نتائج المجال الخامس: مجال التعاطف الاجتماعي:

- كانت أعلى المتوسطات من نصيب الفقرتين رقم (4-3) اللتان تتصان على أن "يظهر الموظفون الود في علاقتهم مع الطالب" بمتوسط حسابي (3.92)، بوزن نسبي (78.4%) بدرجة كبيرة، وكذلك "وضع مصلحة الدارس في مقدمة اهتمامات الإدارة" بمتوسط حسابي (3.84)، بوزن نسبي (76.8%) بدرجة كبيرة.

ويعزو الباحث ذلك إلى حرص الجامعة على توفير خدمات تعليمية متجددة وتملك المرونة والقدرة على الإبداع والابتكار في بيئة أكاديمية وتكنولوجية مما تطلب موظفون على قدر المسؤولية من خلال المتابعة والرقابة وتحفيز المتميز منهم، فكانت علاقة الموظفين يسودها المحبة والود بقدر الإمكان مع الطلبة رغم انشغالاتهم الإدارية الكبيرة.

- كانت أدنى المتوسطات من نصيب العبارتين رقم (5-1) اللتان تتصان على أن "تتيح الجامعة فرصة للاحتفالات والرحلات والتعارف" بمتوسط حسابي (3.72)، بوزن نسبي (74.4%) بدرجة كبيرة، و"احترام ضيوف الجامعة وزوارها واستقبالهم بحفاوة" بمتوسط حسابي (3.67)، بوزن نسبي (73.4%) بدرجة كبيرة.

ويعزو الباحث ذلك إلى ضعف الخدمات التعليمية اللامنهجية بالجامعة، كما أن الحالة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية التي يعيشها المجتمع الفلسطيني وخاصة في محافظات غزة تزيد من صعوبة القيام برحلات ونشاطات خارجية نظراً لخطورة التنقل بين المحافظات بسبب الحواجز الإسرائيلية والذي قد يعرض الطلبة لمخاطر أمنية، كما أن الوضع العام السيء يصعب القيام بالحفلات. وبشكل عام يمكن الاستنتاج أن الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة على

الرغم من أنها كبيرة إلا أنها لم تصل إلى المستوى المطلوب من وجهة نظر الطلبة، مما يؤكد أهمية توافر خدمات تعليمية مطابقه للمعايير والمتطلبات المعاصرة، وتلك التي يحددها احتياجات الطالب وسوق العمل والجهات الأخرى ذات العلاقة؛ لتحقيق أفضل الخدمات التعليمية كونها تمتلك الطاقات البشرية الأساسية لبناء المجتمع وتطوير واقعة وتلبية تطلعاته المستقبلية في التنمية والتقدم.

النتائج المتعلقة بفروض الدراسة ومناقشتها:

ينص الفرض الأول من فروض الدراسة على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لجودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة تعزى لمتغير الجنس (ذكور، إناث)".

تم استخدام الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "T-test"، كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (4)

نتائج اختبار "T-test" لمتغير الجنس

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة
الجوانب المادية الملموسة	ذكر	118	2.85	0.81	0.917	غير دالة
	أنثى	230	2.93	0.86		
الاعتمادية	ذكر	118	2.61	0.84	0.862	غير دالة
	أنثى	230	2.69	0.96		
الاستجابة	ذكر	118	2.49	0.70	0.532	غير دالة
	أنثى	230	2.53	0.75		
السلامة والأمان	ذكر	118	2.14	0.74	0.176	غير دالة
	أنثى	230	2.29	0.79		
التعاطف الاجتماعي	ذكر	118	2.70	0.73	0.599	غير دالة
	أنثى	230	2.75	0.83		
الدرجة الكلية	ذكر	121	2.55	0.764	0.725	غير دالة
	أنثى	383	2.63	0.838		

من النتائج الموضحة في جدول رقم (4) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار T أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لكل مجال من مجالات الاستبانة، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدرجة جودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة تعزى لمتغير الجنس، وذلك لكل مجال من مجالات الدراسة وللمجالات مجتمعة، بمعنى أنه لا يوجد فروق بين درجة تقدير الذكور والإناث لجودة الخدمات التي تقدمها الجامعة.

ويعزو الباحث ذلك إلى تكامل الظروف وتشابهها لدى كل من الذكور والإناث، فهم يخضعون لنفس

الاجراءات الإدارية في الجامعة ونفس الموظفين وغالباً نفس أعضاء هيئة التدريس؛ وهذا يزيد من انتشار إجراءات متساوية على الذكور والإناث.

ينص الفرض الثاني من فروض الدراسة على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لجودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة تعزى لمتغير المستوى الدراسي (الثاني، الرابع)".

تم استخدام الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "T-test"، كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (5)

نتائج اختبار "T-test" لمتغير المستوى الدراسي

المجال	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة
الجوانب المادية الملموسة	المستوى الثاني	154	3.01	0.83	.302	غير دالة
	المستوى الرابع	194	2.64	0.85		
الاعتمادية	المستوى الثاني	154	2.74	0.97	2.89	غير دالة
	المستوى الرابع	194	2.47	0.78		
الاستجابة	المستوى الثاني	154	2.63	0.72	2.56	غير دالة
	المستوى الرابع	194	2.22	0.70		
السلامة والأمان	المستوى الثاني	154	2.26	0.84	1.32	غير دالة
	المستوى الرابع	194	2.23	0.56		
التعاطف الاجتماعي	المستوى الثاني	154	2.83	0.81	2.12	غير دالة
	المستوى الرابع	194	2.49	0.73		
الدرجة الكلية	المستوى الثاني	154	2.69	0.83	2.23	غير دالة
	المستوى الرابع	194	2.41	0.72		

من النتائج الموضحة في جدول رقم (5) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار T أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لكل مجال من مجالات الاستبانة، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لجودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

بمعنى أنه لا يوجد فروق بين متوسطات درجة تقدير طلبة المستوى الثاني وطلبة المستوى الرابع واستجاباتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، بمعنى أن جميع الطلبة بغض النظر عن مستواهم الدراسي يتلقون نفس جودة الخدمة المقدمة من الجامعة بنفس المستوى.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن جودة الخدمات المقدمة بالجامعة واحدة بين الطلبة بغض النظر عن المستوى الدراسي، إضافة إلى كون جامعة القدس المفتوحة هي الجامعة الأكثر مركزية في كافة النواحي الإدارية

والأكاديمية، وتحرص على الالتزام التام بالأنظمة والقوانين واللوائح الداخلية، هذا يجعل طلبة الجامعة على مستوى واحد من الإدراك لطبيعة خدماتها وبرامجها وتخصصاتها وإجراءاتها وأنشطتها في ضوء فلسفتها بتبني نظام التعليم المفتوح.

ينص الفرض الثالث من فروض الدراسة على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لجودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة تعزى لمتغير فرع الجامعة (الشمال، غزة، الوسطى، خانيونس، رفح)".

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لمعرفة مستوى الفروق، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (6)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي تعزى لمتغير فرع الجامعة

المجالات	المستوى الدراسي	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
الجوانب المادية الملموسة	بين المجموعات	1.46	4.00	0.37	0.50	غير دالة
	داخل المجموعات	362.78	499.00	0.73		
	المجموع	364.24	503.00			
الاعتمادية	بين المجموعات	5.99	4.00	1.50	1.72	غير دالة
	داخل المجموعات	434.31	499.00	0.87		
	المجموع	440.29	503.00			
الاستجابة	بين المجموعات	3.95	4.00	0.99	1.84	غير دالة
	داخل المجموعات	267.67	499.00	0.54		
	المجموع	271.62	503.00			
السلامة والأمان	بين المجموعات	4.83	4.00	1.21	2.00	غير دالة
	داخل المجموعات	301.22	499.00	0.60		
	المجموع	306.06	503.00			
التعاطف الاجتماعي	بين المجموعات	7.47	4.00	1.87	2.93	غير دالة
	داخل المجموعات	318.02	499.00	0.64		
	المجموع	325.48	503.00			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	4.74	4.00	1.18	1.79	غير دالة
	داخل المجموعات	336.89	499.00	0.67		
	المجموع	341.54	503.00			

من النتائج الموضحة في جدول رقم (6) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار T أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لكل مجال من مجالات الاستبانة، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدرجة جودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة تعزى

لمتغير فروع جامعة القدس المفتوحة في محافظات غزة وهي (الشمال، وغزة، والوسطى، وخانيونس، ورفح).

بمعنى أن مستوى جودة الخدمات موضع الدراسة التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة في كافة فروعها المفتوحة في محافظات غزة على نفس المستوى من وجهة نظر الطلبة. ويعزو الباحث ذلك إلى ضيق المساحة الجغرافية لمحافظات غزة مما يقلل الفجوة بين الطلبة في التعاطي مع الجامعة وأخبارها، والتعرف على ما تقدمه من خدمات وخبرات، إضافة إلى كون جامعة القدس المفتوحة هي الجامعة الأكثر استقطاباً على وجه التحديد للطلبة ما بعد الثانوية العامة ولكبار السن أو من فاتهم فرصة التعليم العالي، مما جعلها أكثر تفاعلاً داخل المجتمع المحلي في التعرف على برامجها وتخصصاتها وأنشطتها المتوفرة وغير المتوفرة.

التوصيات والمقترحات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإن الباحث يوصي بما يلي:

1. أهمية تحسين جودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة وفقاً للمعايير والمتطلبات المعاصرة، وتلك التي يحددها احتياجات الطالب.
2. الحرص على توفير خدمات تعليمية متجددة وتملك المرونة والقدرة على الإبداع والابتكار في بيئة أكاديمية وتكنولوجية خاصة في مجالات السلامة والأمن والاستجابة والتعاطف الاجتماعي وعناصرها المختلفة.
3. توجيه المسؤولين بالجامعة لتطوير الخدمات المقدمة بأسلوب علمي أكاديمي بحيث يتم تصميم وتطوير واعتماد مواصفات ومعايير وفقاً لأبرز الخبرات المقدمة في الجامعات المتقدمة.
4. الحرص على تبادل المعرفة والخبرات بين الجامعات المحلية والخارجية في كيفية تحسين جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة للطلبة.
5. التنسيق بين كافة فروع جامعة القدس المفتوحة لتقديم الخدمات بنفس المستوى مع ربط ذلك بإطار تنافسي يدعم التميز والتمكين بين فروع الجامعة.
6. عمل لقاءات دورية بين العاملين في فروع الجامعة في كافة المحافظات للاطلاع على كل جديد في مجال جودة الخدمات التي يمكن أن يقدمها فرع الجامعة للعمل به وفقاً لطبيعة المحافظة.
7. لفت نظر المسؤولين لأهمية أن تتضمن رؤية ورسالة وأهداف الجامعة خطة لتحسين جودة الخدمات المقدمة وفقاً للتطورات العالمية المعاصرة.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية:

1. أبو سمرة، محمود وزيدان، عفيف والعباسي، عمر (2006). واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، مجلة اتحاد الجامعات العربية، عدد 45، ص 23-47.
2. أبو فارة، يوسف (2007). تقييم جودة مؤسسات التعليم العالي بمشاركة الطلبة، بحوث المؤتمر الثالث لاتخاذ نقابات أساتذة وموظفي الجامعات الفلسطينية "الجودة والتميز والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي"، 27-28 آذار، المجلد الثاني، جامعة القدس، فلسطين.
3. البيهقي، في (شعب الإيمان) رقم (335/4)، والطبراني، في (الأوسط) رقم (891)، وابن عدي، في (الكامل) رقم (2359/6).
4. بركات، محمد (2010). التطوير المهني لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعات الوطن العربي في ضوء المستجدات العالمية. المجلة العربية للتعليم العالي، عدد (2)، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس.
5. بركات، زياد (2010). الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين، بحث منشور على مجلة جامعة القدس المفتوحة للعلوم الإنسانية، منطقة طولكرم التعليمية.
6. تفاوت، أحمد محفوظ، (2011). إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، ط2، عمان، دار وائل للنشر.
7. جريس، إيمان (2004). إدارة الجودة الشاملة وإمكانياتها التطبيقية في جامعتي بيرزيت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، القدس.
8. الحولي، عليان، وأبو دقة، سناء (2004). تقييم برامج الدراسات العليا في الجامعة الإسلامية بغزة من وجهة نظر الخريجين، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد الثاني عشر، العدد الثاني، يونيو.
9. حمائل، عبد الله ونجم الدين، علي (2011). مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار للخدمات التي تقدمها الجامعة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للعلوم الإنسانية، 4(12)، رام الله، فلسطين.
10. الحوت، محمد (2004). الفقر وتمويل التعليم الجامعي، دراسة في إشكالية التطوير، المؤتمر

- السني11، التعليم الجامعي: آفاق الإصلاح والتطوير، مركز تطوير التعليم الجامعي، القاهرة: جامعة عين شمس، 18-19 ديسمبر.
11. خليل أحمد السيد والزهرى، وإبراهيم عباس (2001). إدارة الجودة الشاملة في التعليم : خبرات تعليمية وإمكانية الاستفادة منها في مصر، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، المؤتمر السنوي التاسع، دار الفكر العربي، 233-267
12. خلاف، رياض (2006). معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعتي الخليل وبيت لحم من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، القدس.
13. الدهدار، مروان (2006).العلاقة بين التوجه الاستراتيجي لدى الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية وميزتها التنافسية دراسة ميدانية على جامعات قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين: غزة.
14. سالم، محمد (2008). وعي الطالب الجامعي ببعض التحديات التي تواجه المجتمع المصري في الآونة الراهنة، مجلة التربية، كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 75، ص 177-215.
15. شاهين، محمد عبد الفتاح (2012). التطوير المهني لأعضاء الهيئات التدريسية كمدخل لتحقيق جودة النوعية في التعليم الجامعي، ورقة علمية اعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية، في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله.
16. عباس، هشام عبد الله(2005). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على الخدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، (52).
17. العوضي، رأفت محمد (2013). استراتيجية مقترحة لتطوير برامج التنمية المهنية في ضوء متطلبات التعليم الإلكتروني والتنافسية العالمية، رسالة دكتوراه، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة.
18. الفقهاء، سام عبد القادر (2012). تبني استراتيجيات التميز في التعلم والتعليم ودورها في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة لمؤسسات التعليم العالي: جامعة النجاح الوطنية -حالة دراسية. الفوال، محمد (2007). آراء طلاب التعليم المفتوح (اختصاص رياض الأطفال) عن جودة التعليم في مركز التعليم المفتوح في جامعة دمشق، مجلة جامعة دمشق، 23(2)، ص 49-93.

19. كمال، سفيان(2002). ضمان النوعية الجيدة في التعليم المفتوح والتعلم عن بعد، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، فلسطين، العدد الأول، تشرين الأول.
20. نصر، محمد (2008). تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في تطوير وتحديث التعليم في الوطن العربي، المؤتمر العلمي الحادي عشر، تكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحديات التطوير التربوي في الوطن العربي، القاهرة: جامعة عين شمس.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Jiang, J & Others. (2002). "Measuring information system service quality: SERVQUAL from the other side". Available on: [business.clemson.edu/ISE/html/measuring information](http://business.clemson.edu/ISE/html/measuring%20information).
2. Kleen, B & Shell, W. (2001). "SERVQUAL- based measurement of student satisfaction with classroom instructional technologies". ERIC, ED474090.
- Nrown, F & Jacqueline, L. (2004). "A study in organizational change: The attitude of personal toward TQM implementation in state department of education". Dissertation Abstract International, A55(7), 1753.
3. Oakland, F. (1995). "A conceptual model of service quality and its implications for future research". Journal of marketing, 61. 41-51.
4. Parasuraman, A et al.. (1988). "SERVQUAL: A multiple- item scale for measuring customer perceptions of service quality". Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
5. Parasuraman, A et al. (1991). "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale". Journal of Retailing, 67(4), 420-450.
6. Parasuraman, A et al.. (1994). "Alternative scale for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria, Journal of Marketing, 70(3), 201-230.
7. Sungchul, Y & Hyunsuk, S. (2004). "Ensuring IT consulting SERVQUAL and user satisfaction: A modified measurement tool". Information Systems Frontiersm, 6 (4), 341-351.
8. Tan, K & Kek, S. (2004) "Service quality in higher education using an enhanced SERVQUAL approach". Quality in Higher Education, 10 (1), 17-24.
9. Van Dyke, T. (1999). "Cautions on the use of the SERVQUAL measure to assess the quality of information systems services". Decision Sciences Journal, 30(3), 877- 893