



جامعة بوليتكنك فلسطين  
كلية العلوم الإدارية و نظم المعلومات

مستوى جودة الخدمات في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظر طلبة البكالوريوس و درجة رضاهم عنها

فريق البحث:

عبير اسماعيل اقرع

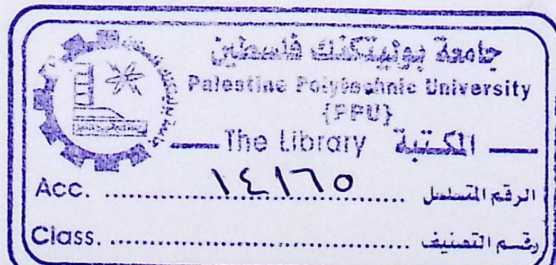
المعتز بالله نعمان محتسب

إشراف

أ.علاء زايد

قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال المعاصرة

كانون الأول ٢٠١٤





جامعة بوليتكنك فلسطين  
كلية العلوم الإدارية و نظم المعلومات

مستوى جودة الخدمات في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظر طلبة البكالوريوس و درجة رضاهم عنها

فريق البحث:

عبيد اسماعيل اقرع

المعتز بالله نعمان محتسب

إشراف

أ.علاء زايد

قدم هذا البحث أستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال المعاصرة

كانون الأول ٢٠١٤

## الإهداء

{مَنْ كَانَ يُرِيدُ الْعِزَّةَ فَلِلَّهِ الْعِزَّةُ جَمِيعاً إِلَيْهِ يَصْعَدُ الْكَلِمُ الطَّيِّبُ وَالْعَمَلُ الصَّالِحُ يَرْفَعُهُ}

إلى أبونا أجمعين آدم

إلى من ملأ الأرض قسطاً وعدلاً كما ملئت ظلماً وجوراً سيدنا وحبينا  
محمد عليه أفضل صلاة و أتم تسليم

إلى من كانت بجانبنا بكل المراحل التي مضت, من تلذذت بالمعاناة وكانت شمعها تحترق لتتير دربنا  
إلى أمي الحنون

إلى من علمنا أن نقف وكيف أن مشوار الألف ميل يبدأ بخطوة إلى من علمنا الصعود وعيناه تراقبنا  
إلى أبي العزيز

إلى من أرشدنا إلى طريق العلم و المعرفة و لهم الفضل لما صرنا عليه  
إلى أساتذتنا الأفاضل

إلى أصدقائنا وأحببتنا ومن سهروا معنا في مسيرتنا العلمية و كانوا لنا أخوة و أخوات  
إلى زملائنا الأعزاء

## الشكر و التقدير

أشكر الله العلي القدير الذي أنعم عليّ بنعمة العقل والدين القائل في محكم التنزيل  
"وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ".

وقال رسول الله (صل الله عليه وسلم):

"من صنع إليكم معروفاً فكافئوه، فإن لم تجدوا ما تكافئونه به فادعوا له حتى تروا أنكم كافأتموه".

دائماً ما تعجز الكلمات عن التعبير و لا تسعفنا المعاني عندما نريد أن نشكر أناس لهم الفضل علينا فيما  
وصلنا إليه، لكن نسئل الله أن نكون عند حسن ظنهم بنا.

من علمني حرفاً كنت له نخرأ

نتوجه بجميل الشكر و التقدير إلى مشرفنا و معلمنا الفاضل السيد علاء زايد لمساهمته البارزة في إنجاح هذه  
الدراسة.

كما نتوجه بجميل الشكر و التقدير إلى السادة مجلس إدارة كلية العلوم الإدارية و نظم المعلومات  
السيد الدكتور مروان جلعود و السيد الأستاذ أمجد الننتشه و جميع أعضاء الهيئة الإدارية مع حفظ الالاقاب.

كما نتوجه بجميل الشكر و التقدير إلى جميع الهيئة التدريسية المحترمون.

و الله الموفق لما فيه خير

## قائمة المحتوى

الرقم	الموضوع	الصفحة
	الإهداء	أ
	الشكر و التقدير	ب
	قائمة المحتوى	ج
	قائمة الأشكال	د
	قائمة الجداول	د
	ملخص الدراسة	هـ
<b>الفصل الأول ( الإطار العام )</b>		
1 . 1	المقدمة	2
2 . 1	مشكلة الدراسة	4
3 . 1	أسئلة الدراسة	<u>4</u>
4 . 1	فرضيات الدراسة	5
5 . 1	أهداف الدراسة	<u>6</u>
6 . 1	أهمية الدراسة	7
7 . 1	حدود الدراسة	7
8 . 1	محددات الدراسة	8
9 . 1	مصطلحات الدراسة	9
10 . 1	الهيكل التنظيمي	11
<b>الفصل الثاني ( الإطار النظري و الدراسات السابقة )</b>		
1 . 2	الإطار النظري	
1 . 1 . 2	مفهوم الجودة	14
2 . 1 . 2	جودة الخدمة	15
3 . 1 . 2	البنى الداعمة للجودة	16
4 . 1 . 2	تطوير و تحسين الجودة	17
5 . 1 . 2	نموذج قياس جودة الخدمات	17
6 . 1 . 2	قياس جودة الخدمة التعليمية	21
7 . 1 . 2	أهمية مؤشرات الجودة في التربية والتعليم	22
8 . 1 . 2	الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين (موقع جامعة بوليتكنك فلسطين)	23
2 . 2	الدراسات السابقة	
1 . 2 . 2	الدراسات العربية	25
2 . 2 . 2	الدراسات الأجنبية	31
3 . 2 . 2	التعليق على الدراسات السابقة	33

34	أوجه الاتفاق	4 . 2 . 2
34	أوجه الإختلاف	5 . 2 . 2
34	أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة	6 . 2 . 2
<b>الفصل الثالث ( الطريقة و الإجراءات )</b>		
36	منهج الدراسة	1 . 3
36	مجتمع الدراسة	2 . 3
36	عينة الدراسة	3 . 3
37	أداة الدراسة	4 . 3
37	صدق الأداة	5 . 3
40	ثبات أداة الدراسة	6 . 3
41	خطوات تطبيق الدراسة	7 . 3
41	متغيرات الدراسة	8 . 3
42	المعالجة الإحصائية للبيانات	9 . 3
42	مفتاح التصحيح	10 . 3
<b>الفصل الرابع ( تحليل أسئلة الدراسة )</b>		
44	الإجابة عن أسئلة الدراسة	1 . 4
44	السؤال الرئيسي الأول : ما هي درجة رضی طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين ؟	1 . 1 . 4
52	السؤال الرئيسي الثاني : هل يوجد فروقات في متوسط أجوبة الطلبة عن الخدمات التي تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لعوامل الجنس , المستوى الدراسي , موقع الكلية؟	2 . 1 . 4
<b>الفصل الخامس ( النتائج , و الإستنتاجات , و التوصيات )</b>		
<u>60</u>	النتائج	1 . 5
65	الإستنتاجات	2 . 5
66	التوصيات	3 . 5
<b>المراجع و المصادر</b>		
68	المراجع العربية	
69	المراجع الأجنبية	
<b>الملاحق</b>		
76	الاستبانة	

## قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
النموذج 1	نموذج قياس جودة الخدمات (Parasuraman. 1988)	18
النموذج 2	قياس جودة الخدمات من وجهة نظر الطلبة في جامعة بوليتكنك فلسطين	21

## قائمة الجداول

رقم الجدول	أسم الجدول	الصفحة
جدول 3 . 1	خصائص عينة الدراسة	38
جدول 3 . 2	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة.	40
جدول 3 . 3	نتائج معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لثبات أداة الدراسة	42
جدول 3 . 4	مفتاح التصحيح	44
جدول 4 . 1	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للمظاهر المتعلقة بالواقع المادي لجامعة بوليتكنك فلسطين مرتبة حسب الأهمية.	46
جدول 4 . 2	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للمظاهر المتعلقة بالاعتمادية لجامعة بوليتكنك فلسطين مرتبة حسب الأهمية.	48
جدول 4 . 3	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للمظاهر المتعلقة بالاستجابة في جامعة بوليتكنك فلسطين مرتبة حسب الأهمية.	49
جدول 4 . 4	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للمظاهر المتعلقة بالأمن والسلامة في جامعة بوليتكنك فلسطين مرتبة حسب الأهمية.	51
جدول 4 . 5	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للمظاهر المتعلقة بالبشاشة والتعاطف الاجتماعي في جامعة بوليتكنك فلسطين مرتبة حسب الأهمية.	52
جدول 4 . 6	نتائج اختبار "ت" للفروق بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين التي تعزى لمتغير الجنس.	54
جدول 4 . 7	نتائج اختبار "ت" للفروق بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين التي تعزى لمتغير المستوى الدراسي.	55
جدول 4 . 8	نتائج اختبار "ت" للفروق بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين التي تعزى لمتغير موقع الكلية.	58
جدول 4 . 9	استجابات المبحوثين حول آرائهم حول جامعة بوليتكنك فلسطين قبل الالتحاق بالدراسة فيها.	61
جدول 4 . 10	استجابات المبحوثين حول سبب التحاقهم بالدراسة في جامعة بوليتكنك فلسطين.	62

## المخلص

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع جودة الخدمات في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظر طلبة البكالوريوس ودرجة رضاهم عنها من خلال قياس جوانب الخدمات الملموسة، ودرجة الإعتماضية على جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة، وسرعة الاستجابة عند الجامعة، ومستوى الأمن والسلامة، والبشاشة والتضامن الإجتماعي في الخدمات التي تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين. كما هدفت الدراسة الى معرفة إذا ما تواجد فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى الى متغير الجنس أوالمستوى الدراسي أو موقع الكليات لدرجة جودة عناصر الخدمات التي تقدمها الجامعة. وإعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين من جميع التخصصات، وبلغت عينة الدراسة (361) طالبا وطالبة، تم أخذ أجابتهم حول الخدمات التي تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين من خلال أداة الإستبانة التي وزعت على الطلبة ثم جمعت منهم وتم تحليلها بواسطة برنامج SPSS. وأظهرت النتائج التالية:

- 1 . طلبة البكالوريوس راضون عن معدل جودة الخدمات الملموسة في جامعة بوليتكنك فلسطين، بإستثناء جودة مرافق الجامعة.
- 2 . طلبة البكالوريوس راضون عن معدل إعتماضية جودة الخدمات في جامعة بوليتكنك فلسطين، بإستثناء درجة الإعتماضية على جودة أداء الادوات في المختبرات وعلى اداء شبكة الإنترنت داخل الجامعة.
- 3 . طلبة البكالوريوس غير راضون عن معدل جودة سرعة الإستجابة في الخدمات التي تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين.
- 4 . طلبة البكالوريوس راضون عن جودة جميع خدمات الأمن والسلامة المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين.
- 5 . طلبة البكالوريوس راضون عن معدل جودة البشاشة والتعاطف الإجتماعي في الخدمات في جامعة بوليتكنك فلسطين، بإستثناء تفضيلات الجامعة مصالح على حساب مصلحة الطلبة.
- 6 . لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير الجنس.
- 7 . توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير المستوى الدراسي.
- 8 . توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير موقع الكلية.

## Abstract

The study aimed to identify the reality of the quality of services in the Palestine Polytechnic University from the bachelor's students point view and their degree of satisfaction by measuring and the reliability degree on the quality of services provided by 'aspects of the services tangible and the level of security and safety in ' and the speed of response at the university, the university the services provided by the Palestine Polytechnic University. The study also aimed to find out or 'whether there are statistically significant differences attributable to the variable gender or location affect the average student answers. This study followed a descriptive 'academic level and study population of Bachelor of Palestine Polytechnic University students from 'approach we're taking their answer about ' the study sample (361) male and female students, all university the services provided by the Palestine Polytechnic University through questionnaire tool which was distributed to students were then collected and analyzed by SPSS.

And the results showed:

- 1 . Bachelor's students are satisfied about the rate of services tangibility quality in the Palestine Polytechnic University, excepted the quality of the university facilities.
- 2 . Bachelor's students are satisfied about the services reliability in the Palestine Polytechnic University, except the degree of reliability on the tools performance quality.
- 3 . Bachelor's students is satisfied about the quality of the responsiveness in the services provided by the Palestine Polytechnic University rate.
- 4 . Bachelor's students are satisfied about the quality of all the security and safety services provided in the Palestine Polytechnic University.
- 5 . Bachelor's students are satisfied about the quality of empathy services in the Palestine Polytechnic University, except for the interests of the university.
- 6 . No statistically significant differences at the level of significance ( $\alpha \leq 0.05$ ) between the average estimate of students to the elements of the degree of quality of services provided in the Palestine Polytechnic University due to the variable sex.
- 7 . There are statistically significant differences at the level of significance ( $\alpha \leq 0.05$ ) between the average estimates of the degree students the elements of quality of services provided in the Palestine Polytechnic University, attributed to the school level.
- 8 . There are statistically significant differences at the level of significance ( $\alpha \leq 0.05$ ) between the average estimates of the degree students the elements of quality of services provided in the Palestine Polytechnic University due to the variable College.

## الفصل الأول

### الإطار العام للدراسة

## 1.1 المقدمة

يعتبر موضوع الجودة في الخدمات المقدمة في المؤسسات والهيئات المختلفة من المواضيع التي تستقطب اهتمام الباحثون والمختصون لما لهذا الموضوع من أهمية وحيوية في تطوير أداء المؤسسات والهيئات المختلفة، لتكون قادرة على التنافسية في ظل المتغيرات المتسارعة في العصر الحديث، حيث أدى نمو الخدمات وتزايد المؤسسات والهيئات العاملة في نفس النشاط إلى احتدام المنافسة في ظل الاقتصاد المفتوح والقائم على التنافس، وصارت كل مؤسسة تحرص على الوصول إلى امتلاك الميزات التنافسية لضمان البقاء والاستمرار، حيث أن التحول نحو الجودة في تقديم الخدمات فرضته عوامل كثيرة منها السعي لاختصار الوقت ضمن مفهوم إداري معاصر هو التنافس بالوقت والعمل على تحسين الأداء دون توقف ضمن مبدأ إداري معاصر هو التحسين المستمر. (سلمان، 2013، ص2-3)

يشغل التعليم العالي اهتمام الحكومات والمؤسسات والافراد، نظرا لأهميته في رسم المسارات المستقبلية للدول والمجتمعات وازدادت أهميته في ظل ما تطرحه العولمة من مفاهيم وتطبيقات وتعززها التطورات المتسارعة لأنظمة الاتصال والمعلومات، ولقد نجم عن ذلك تحولات محورية باتجاه التكيف مع ما يسمى بمجتمع المعلومات والمعرفة العالمية، وانتقل التنافس الذي تشهده الأسواق العالمية بين الشركات إلى مؤسسات التعليم العالي تنافس من نوع جديد محوره الإبداع والتطوير كوسيلة للحصول على أعلى المردودات. (الحجار، د.ت، ص204)

فالجودة في التعليم هي إحدى المسائل الحيوية في نظام التعليم المعاصر، قد حرصت مؤسسات التعليم العالي في معظم دول العالم المختلفة إلى تبني الجودة منهجا عمليا، فالمناهج والبرامج التعليمية التي طبقت لتحسين نوعية التعليم في الماضي أبرزت تحسنا محدودا في الأداء الأكاديمي في المدارس والجامعات، غير أن جودة التعليم ما زالت موضوعا مثيرا للجدل، حيث أن النظام التعليمي القائم في العديد من هذه الدول لا يهيئ الطلبة لسوق العمل بصورة كافية، ولا يمنحهم الفرصة لإبراز إبداعاتهم. (المزين، 2012، ص3).

إن نجاح هذه الجامعات في عملية التنافس في الألفية الثالثة مقترن بالجودة والنوعية في التعليم أي القدرة على تحويل ما تعلمه إلى منتجات أو خدمات يمكنها المنافسة، من خلال استجابة الجامعات لاحتياجات مجتمعاتها، مما يجعل مواقع العمل والإنتاج ميدانا لاستخدام التعليم وتطبيق المعرفة من أجل تحسين قدراتها في الإبداع ونمو وتطور. (الحجار، د.ت، ص204).

## 1.1 المقدمة

يعتبر موضوع الجودة في الخدمات المقدمة في المؤسسات والهيئات المختلفة من المواضيع التي تستقطب اهتمام الباحثون والمختصون لما لهذا الموضوع من أهمية وحيوية في تطوير أداء المؤسسات والهيئات المختلفة، لتكون قادرة على التنافسية في ظل المتغيرات المتسارعة في العصر الحديث، حيث أدى نمو الخدمات وتزايد المؤسسات والهيئات العاملة في نفس النشاط إلى احتدام المنافسة في ظل الاقتصاد المفتوح والقائم على التنافس، وصارت كل مؤسسة تحرص على الوصول إلى امتلاك الميزات التنافسية لضمان البقاء والاستمرار، حيث أن التحول نحو الجودة في تقديم الخدمات فرضته عوامل كثيرة منها السعي لاختصار الوقت ضمن مفهوم إداري معاصر هو التنافس بالوقت والعمل على تحسين الأداء دون توقف ضمن مبدأ إداري معاصر هو التحسين المستمر. (سلمان، 2013، ص2-3)

يشغل التعليم العالي اهتمام الحكومات والمؤسسات والافراد، نظرا لأهميته في رسم المسارات المستقبلية للدول والمجتمعات وازدادت أهميته في ظل ما تطرحه العولمة من مفاهيم وتطبيقات وتعززها التطورات المتسارعة لأنظمة الاتصال والمعلومات، ولقد نجم عن ذلك تحولات محورية باتجاه التكيف مع ما يسمى بمجتمع المعلومات والمعرفة العالمية، وانتقل التنافس الذي تشهده الأسواق العالمية بين الشركات إلى مؤسسات التعليم العالي تنافس من نوع جديد محوره الإبداع والتطوير كوسيلة للحصول على أعلى المردودات. (الحجار، د.ت، ص204)

فالجودة في التعليم هي إحدى المسائل الحيوية في نظام التعليم المعاصر، قد حرصت مؤسسات التعليم العالي في معظم دول العالم المختلفة إلى تبني الجودة منهجا عمليا، فالمناهج والبرامج التعليمية التي طبقت لتحسين نوعية التعليم في الماضي أبرزت تحسنا محدودا في الأداء الأكاديمي في المدارس والجامعات، غير أن جودة التعليم ما زالت موضوعا مثيرا للجدل، حيث أن النظام التعليمي القائم في العديد من هذه الدول لا يهيئ الطلبة لسوق العمل بصورة كافية، ولا يمنحهم الفرصة لإبراز إبداعاتهم. (المزين، 2012، ص3).

إن نجاح هذه الجامعات في عملية التنافس في الألفية الثالثة مقترن بالجودة والنوعية في التعليم أي القدرة على تحويل ما تعلمه إلى منتجات أو خدمات يمكنها المنافسة، من خلال استجابة الجامعات لاحتياجات مجتمعاتها، مما يجعل مواقع العمل والإنتاج ميدانا لاستخدام التعليم وتطبيق المعرفة من أجل تحسين قدراتها في الإبداع ونمو وتطور. (الحجار، د.ت، ص204).

نشأت مؤسسات التعليم العالي في ظل الاحتلال الإسرائيلي وبمبادرات محلية وطنية، ونمت وتطورت بسرعة حتى وصل عدد الجامعات على الأرض الفلسطينية عام 2011 (14) جامعة (2 حكومية، 3 خاصة، و 9 عامة) وعدد الكليات الجامعية (15)، والكليات المتوسطة (20)، وبذلك يبلغ عدد مؤسسات التعليم العالي في فلسطين (49) مؤسسة ينخرط فيها حوالي (214) ألف طالب وطالبة ، منهم حوالي (6600) طالب في برامج ماجستير ، وحوالي 65 ألف طالب وطالبة في التعليم المفتوح موزعين جميعاً على تخصصات يقرب عددها من حوالي (1000) تخصص وبرنامج أكاديمي. ويعمل فيها حوالي (14600) موظف موزعين على كادر أكاديمي وإداري وخدمي (21% منهم غير متفرغين). وقد بلغ معدل الالتحاق بالتعليم العالي للفئة العمرية (18 - 24) سنة حوالي 30 % (قاعدة بيانات التعليم العالي ، 2011).

ما يميز مؤسسات التعليم الفلسطيني عن غيرها في الدول المجاورة هو وجود مفهوم الجامعة العامة الذي هوليس حكومياً وليس خاصاً، فهي لا تهدف إلى الربح وفي الوقت نفسه تتمتع باستقلالية في الإدارة والتعيين والتوظيف وتحمل مسؤولية الرواتب والمصاريف التشغيلية الأخرى. هذه الميزة انفردت فيها معظم الجامعات الفلسطينية بحكم نشأتها في ظل احتلال اسرائيلي وغياب وجود سلطة وطنية فلسطينية. ولتخفيف حدة المنافسة بين هذه الجامعات في مجالات استقطاب أعضاء هيئة التدريس وأسس التعيين وما شابه ذلك من أمور ، تم في بداية التسعينيات بلورة ما يسمى كادر موحد، من قبل مجلس التعليم العالي المسؤول في حينه عن الإشراف على قطاع التعليم العالي حيث توحد سلم الرواتب والعلوات والإجازات وتعويض نهاية الخدمة والتوفير .

وبعد وجود السلطة الوطنية الفلسطينية في أوائل التسعينات أنشئت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي عام 1996 لتشرّف وتدعم وتوجه نموالتعليم العالي الفلسطيني من خلال مجالسها وهيئاتها وإدارتها ووحداتها المختلفة، وصدر قانون التعليم العالي رقم (11) عام 1998، الذي حدد أهداف التعليم العالي ودور الوزارة وصلاحياتها ومستويات التعليم العالي وشهاداته الممنوحة وأنماط التعليم وأنواع مؤسساته.

وفي عام 2002، دمجت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مع وزارة التربية والتعليم في وزارة واحدة، وبعد عام أُعيد تفعيل مجلس التعليم العالي لرسم السياسات العامة، وكذلك تم تفعيل مجلس البحث العلمي لرسم السياسات البحثية ضمن إطار مؤسسات التعليم العالي، وتم إنشاء هيئة الاعتماد والجودة لترخيص وتقييم واعتماد مؤسسات وبرامج أكاديمية جديدة وقديمة، إضافة إلى إنشاء صندوق إقراض الطالب، لمساعدة الطلبة في تغطية نفقات تعليمهم.

وفي عام 2012، أعيد فصل وزارة التعليم العالي عن وزارة التربية والتعليم، واستمرت بتنفيذ كافة أعمالها وتطوير برامجها ووسائل إشرافها وفق خطتها المتوسطة المدى 2011-2013 من خلال مجالسها وهيئاتها وإداراتها العامة وفريق الوزارة الفني والإداري لمواجهة التحديات العديدة وتذليلها وتحقيق رسالتها وتقديم أفضل الخدمات ذات الصلة للمجتمع الفلسطيني.

(موقع وزارة التربية والتعليم العالي، 2012)

ومن هنا قامت الدراسة بالبحث في جودة الخدمات المقدمة من قبل جامعة بوليتكنك فلسطين، ومعرفة وجهة نظر طلبتها في مستوى الخدمات المقدمة من قبل هذه الجامعة، وذلك من خلال النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة.

## 1 . 2 مشكلة الدراسة

شهد التعليم في فلسطين في الأونة الأخيرة، نموا ملحوظا في ازدياد عدد الجامعات وكليات المجتمع، وازدياد عدد الطلبة الملتحقين بالتعليم العالي، ولقد أثار هذا الازدياد الكبير مخاوف المهتمين بالتعليم العالي من حدوث تدهور في المستويات التعليمية إذا لم يحدث تركيز جديد على تحقيق النوعية الجيدة (كمال، 2002، ص25).

انبثقت مشكلة الدراسة لدى الباحثان من خلال ملاحظتهم لبعض عناصر جودة الخدمات المقدمة في جامعة البوليتكنك، ومن هنا كان لا بد من معرفة مدى جودة الخدمات في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظر طلبة البكالوريوس ودرجة رضاهم عنها.

## 1 . 3 أسئلة الدراسة

وتنبثق عن مشكلة الدراسة السؤالان الرئيسيان التاليان:-

- أ . ما مدى رضی طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين عن عناصر جودة الخدمات الخمسة : الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامن والسلامة، البشاشة والتعاطف الاجتماعي المقدمة لهم من قبل الجامعة؟
- 1 . ما مدى رضا طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين عن ملموسية الخدمات في الجامعة؟

2 . ما مدى رضا طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين عن جانب الاعتمادية لخدمات الجامعة؟

3 . ما مدى رضا طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين عن جانب سرعة الاستجابة في تقديم الخدمات من قبل الجامعة؟

4 . ما مدى رضا طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين عن خدمات الامن والسلامة المقدمة من قبل الجامعة؟

5 . ما مدى رضا طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين عن جانب البشاشة والتعاطف الاجتماعي في الجامعة؟

ب . هل يوجد فروقات في متوسط إجابات الطلبة عن جودة الخدمات التي تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لعوامل الجنس، المستوى الدراسي، موقع الكلية؟

1 . هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير الجنس ؟

2 . هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير المستوى الدراسي ؟

3 . هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير موقع الكلية؟

#### 1 . 4 فرضيات الدراسة

أ . طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين راضون عن معدل جودة عناصر الخدمات الخمسة : الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامن والسلامة، البشاشة والتعاطف الاجتماعي المقدمة لهم من قبل الجامعة.

1 . طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين راضون عن جودة ملموسية الخدمات في الجامعة.

2 . طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين راضون عن جانب الاعتمادية لخدمات الجامعة.

- 3 . طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين راضون عن جانب سرعة الاستجابة في تقديم الخدمات من قبل الجامعة.
  - 4 . طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين راضون عن الجانب خدمات الامن والسلامة المقدمة من قبل الجامعة.
  - 5 . طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين راضون عن الجانب البشاشة والتعاطف الاجتماعي في الجامعة.
- ب . لا يوجد فروقات في متوسط إجابات الطلبة عن الخدمات التي تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لعوامل الجنس، المستوى الدراسي، موقع الكلية.

- 1 . لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير الجنس.
- 2 . لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير المستوى الدراسي.
- 3 . لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير موقع الكلية.

## 1 . 5 أهداف الدراسة

تتبع أهداف هذه الدراسة من كونها تسعى للوصول إلى النقاط الآتية:-

- 1 . معرفة مدى جودة الخدمات في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظر طلبة البكالوريوس و درجة رضاهم عنها.
- 2 . معرفة مدى رضى طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين عن عناصر جودة الخدمات الخمسة : الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامن والسلامة، البشاشة والتعاطف الاجتماعي المقدمة لهم من قبل الجامعة
- 3 . معرفة الفروقات في متوسط إجابات الطلبة عن جودة الخدمات التي تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين التي تعزى لعوامل الجنس، المستوى الدراسي، موقع الكلية؟
- 4 . الخروج بتوصيات ومقترحات من الدراسة وتقديمها الى جامعة بوليتكنك فلسطين.

## 1 . 6 أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من عدد من النقاط على النحو الآتي:-

1 . تأخذ الدراسة أهميتها من كونها تعالج قضية محورية وهي جودة الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين ومدى رضا الطلبة حول هذه الخدمات.

2 . تعتبر هذه الدراسة مطلبا أساسيا من متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين بنسبة للباحثان.

3 . الخروج بنتائج وتوصيات من شأنها أن تساعد أصحاب القرار في اتخاذ خطوات فعالة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين.

## 1 . 7 حدود الدراسة

تحدد هذه الدراسة من خلال الآتي:-

حدود مكانية: تتحدد هذه الدراسة في جامعة بوليتكنك فلسطين في مدينة الخليل.

حدود زمانية: تتحدد هذه الدراسة في الفترة الواقعة في الفصل الصيفي والفصل الأول من العام الدراسي 2014 - 2015م.

حدود موضوعية: تتحدد هذه الدراسة في موضوع " جودة الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين".

حدود بشرية: جميع طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين.

## 1 . 8 محددات الدراسة

### محددات زمانية:

- 1 . نظرا الى ضيق الوقت لم يتم الوقوف بالتفصيل على بعض المواضيع.
- 2 . نظرا الى ضيق الوقت لم تتمكن من استخدام أكثر من أداة لجمع المعلومات من الطلبة.
- 3 . نظرا الى ضيق الوقت لم تشمل كليات المهن التطبيقية، وتخصص الماجستير في مجتمع الدراسة في جامعة بوليتكنك فلسطين.

### محددات أخرى

- 1 . نظرا الى كبر حجم مجتمع الدراسة لم يتمكن الباحثان من إجراء الدراسة على جميع أفراد مجتمع الدراسة.
- 2 . لم يتم سؤال الطلبة في الإستبانة عن جميع الخدمات التي تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين، من أجل أن يكون وقت الإجابة عن الأسئلة ملائم للطلبة.

## 1 . 9 مصطلحات الدراسة

المفاهيم الأساسية

التعريفات الإجرائية:

الجامعات :

الجامعات هي " المؤسسات التي تضم كل منها ما لا يقل عن ثلاث كليات جامعية ، وتقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح درجة البكالوريوس - الدرجة الجامعية الأولى - وللجامعة أن تقدم برامج للدراسات العليا تنتهي بمنح الدبلوم العالي ، أو الماجستير ، أو الدكتوراه ، ويجوز لها أن تقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح شهادة الدبلوم وفق أنظمة الدبلوم "

الجودة :

الجودة هي : جميع خصائص ومواصفات المنتج أو الخدمة التي تؤثر على قدرتها لتلبية احتياجات الزبائن المصرح بها أو الضمنية.

الجودة في التعليم:

درجة تلبية حاجات الطلبة وغيرهم من المستفيدين والوفاء بتوقعاتهم بشكل مستمر .

الخدمة:

الخدمة : هي منتجات غير ملموسة تهدف أساسا إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك التي تحقق له المنفعة.

جودة الخدمات :

التعريف الإجرائي لجودة الخدمات في هذه الدراسة: إدارة إدراك وتوقعات طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين للخدمة التي تقدمها الجامعة من خلال عوامل الجودة الخمسة : العوامل المادية، الاعتمادية ، الإستجابة، الامن والسلامة، البشاشة والتعاطف الاجتماعي.

الجوانب المادية (Tangibles) :

يعرف الباحثان الجوانب المادية على أنها جميع النواحي المادية المتعلقة بعملية تقديم جامعة بوليتكنك فلسطين خدماتها الى طلبة البكالوريوس، وتشمل الجوانب المادية في جامعة بوليتكنك فلسطين مباني الجامعة، مرافق الجامعة، الأثاث والمعدات، المختبرات، المكتبات، المراسم، مظهر الموظفين، وجوانب مادية أخرى.

الإعتمادية (Reliability) :

يعرف الباحثان الإعتمادية في الخدمات التي تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين على أنها درجة الاعتماد على جودة الخدمات دون حدوث أي أخطاء.

الإستجابة (Responsivness) :

عرف الباحثان الإستجابة في جامعة بوليتكنك فلسطين أنها : الجاهزية جامعة بوليتكنك فلسطين لمساعدة طلبة البكالوريوس وتقديم الخدمات لهم.

الأمن والسلامة (Assurance):

يعرف الباحثان الامن والسلامة في جامعة بوليتكنك فلسطين : معرفة ولباقة الموظفين وقدرتهم على أظهار الثقة والأمان.

البشاشة والتعاطف الإجتماعي (Empathy) :

يعرف الباحثان البشاشة والعاطف الإجتماعي : التضامن والاهتمام الشخصي من قبل الموظفين في جامعة بوليتكنك فلسطين إتجاه طلبة البكالوريوس.

الطلبة:

ويعرف الباحثان الطلبة بأنهم الطلبة الذين تم قبولهم وملتحقون فعلا بالدراسة في جامعة بوليتكنك فلسطين من أجل أن الحصول على درجة البكالوريوس في التخصصات التي تم قبولهم فيها .

تعريف جامعة بوليتكنك فلسطين :

جامعة بوليتكنك فلسطين في مدينة الخليل هي جامعة فلسطينية عامة تلتزم بقوانين وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، وهي عضوفي مجلس التعليم العالي الفلسطيني وأيضاً في اتحاد الجامعات العربية ورابطة الجامعات الإسلامية، واتحاد الجامعات العالمي، وتربطها علاقات تعاون مع العديد من المؤسسات الأكاديمية والمجتمعية العربية والأجنبية.

توفر الجامعة لطلبتها جواً أكاديمياً ملتزماً بالقيم العربية والإسلامية آخذة بعين الاعتبار ظروف واحتياجات الشعب الفلسطيني وتقاليد، وتُسخر كل الإمكانيات المتاحة لخدمة العملية التعليمية بشقيها النظري والتطبيقي، كما وتعمل بكامل طاقتها على توظيف وسائل التكنولوجيا المتوفرة في خدمة هذه العملية، وتعمل أيضاً على مواكبة الاتجاهات الحديثة في هذه العلوم.

## 10 . 1 الهيكل التنظيمي

الفصل الأول : يتضمن هذا الفصل مقدمة الدراسة، مشكلة وأسئلة الدراسة، فرضيات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، حدود الدراسة، محددات الدراسة، مصطلحات الدراسة، والهيكل التنظيمي.

الفصل الثاني : يتضمن هذا الفصل الإطار النظري والدراسات السابقة.

الفصل الثالث : يتضمن هذا الفصل منهج الدراسة، أداة الدراسة، مجتمع الدراسة صدق الأداة، وإجراءات الدراسة.

الفصل الرابع : يتضمن هذا الفصل تحليل أسئلة الدراسة.

الفصل الخامس : يتضمن هذا الفصل النتائج والتوصيات.

## الفصل الثاني

المبحث الأول : الإطار النظري

المبحث الأول : الإطار النظري

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

يتميز الإطار النظري بوجوده من الظاهر كظهور الجوانب بوضوح أكبر، بينما يكون ما في كبر النظرية العلمية التي تصفها في الواقع، من أجل التمييز بين المتغيرات ودراسة العلاقات بينها. كما يتضمن الإطار النظري تحديد الفرضيات التي يمكن اختبارها، وتحديد المتغيرات التي يمكن قياسها، وتحديد العلاقات التي يمكن اختبارها.

البحث العلمي هو عملية منهجية تهدف إلى اكتشاف المعرفة الجديدة، وفهم الظواهر الطبيعية والاجتماعية، وتطوير النظريات العلمية. يتضمن البحث العلمي تحديد المشكلة، وصياغة الفرضيات، واختبارها، وتحليل النتائج، وتعميمها.

## المبحث الأول : الإطار النظري

يتميز الإطار النظري بوجوده من الظاهر كظهور الجوانب بوضوح أكبر، بينما يكون ما في كبر النظرية العلمية التي تصفها في الواقع، من أجل التمييز بين المتغيرات ودراسة العلاقات بينها. كما يتضمن الإطار النظري تحديد الفرضيات التي يمكن اختبارها، وتحديد المتغيرات التي يمكن قياسها، وتحديد العلاقات التي يمكن اختبارها.

يتميز الإطار النظري بوجوده من الظاهر كظهور الجوانب بوضوح أكبر، بينما يكون ما في كبر النظرية العلمية التي تصفها في الواقع، من أجل التمييز بين المتغيرات ودراسة العلاقات بينها. كما يتضمن الإطار النظري تحديد الفرضيات التي يمكن اختبارها، وتحديد المتغيرات التي يمكن قياسها، وتحديد العلاقات التي يمكن اختبارها.

يتميز الإطار النظري بوجوده من الظاهر كظهور الجوانب بوضوح أكبر، بينما يكون ما في كبر النظرية العلمية التي تصفها في الواقع، من أجل التمييز بين المتغيرات ودراسة العلاقات بينها. كما يتضمن الإطار النظري تحديد الفرضيات التي يمكن اختبارها، وتحديد المتغيرات التي يمكن قياسها، وتحديد العلاقات التي يمكن اختبارها.

يتميز الإطار النظري بوجوده من الظاهر كظهور الجوانب بوضوح أكبر، بينما يكون ما في كبر النظرية العلمية التي تصفها في الواقع، من أجل التمييز بين المتغيرات ودراسة العلاقات بينها. كما يتضمن الإطار النظري تحديد الفرضيات التي يمكن اختبارها، وتحديد المتغيرات التي يمكن قياسها، وتحديد العلاقات التي يمكن اختبارها.

يتميز الإطار النظري بوجوده من الظاهر كظهور الجوانب بوضوح أكبر، بينما يكون ما في كبر النظرية العلمية التي تصفها في الواقع، من أجل التمييز بين المتغيرات ودراسة العلاقات بينها. كما يتضمن الإطار النظري تحديد الفرضيات التي يمكن اختبارها، وتحديد المتغيرات التي يمكن قياسها، وتحديد العلاقات التي يمكن اختبارها.

## 2 . 1 الإطار النظري

يتضمن الإطار النظري تعريف مجموعة من المفاهيم كمفهوم الجودة، وجودة الخدمات، ويبين ما هي النى التحتية للجودة التي يجب توفرها في المؤسسات، من أجل تحسين جودة منتجاتها وخدماتها، كما يتضمن الإطار النظري نموذج قياس جودة الخدمات، ثم يعرف أهمية الجودة في التعليم العالي، ويتضمن نبذة عن جامعة بوليتكنك فلسطين.

### 2 . 1 . 1 مفهوم الجودة

الجودة في معناها البسيط هي تحقيق متطلبات الزبائن، ولكن تعددت تعريفات الجودة، فكان كل تعريف للجودة يلبي أو يغطي جانباً من جوانبها أو يغطي جزئية معينة في مجال عمل إنتاجي أو صناعي أو خدماتي.

"الجودة هي سهولة أو ملائمة الإستخدام". (Oakland 2013).

وعرفت منظمة الايزوفي مصطلحاتها أنها "جميع الخصائص الأساسية والإضافات في المنتج أو الخدمة التي من شأنها أن تلبى حاجات الزبائن المصرح بها أو الضمنية". (ISO 8402:1986)

وعرفت منظمة الايزووالجودة مرة أخرى على أنها مقدار الخصائص التي وضعت في المنتجات أو الخدمات من أجل تحقيق متطلبات الزبائن. (ISO 9000:2000)

والجودة من منظور (Feigenbaum) "الجودة مركب لجميع الصفات الاساسية في المنتج أو الخدمة من تسويق، وهندسة، وتصنيع، وصيانة، التي نهدف من خلالها أن تلبى توقعات الزبائن عند إستخدامهم المنتج أو الخدمة". (Feigenbaum، 2013، Oakland، )

وعرف (Crosby) الجودة أنها "توافق أو مطابقة متطلبات الزبائن". (Philip B. Crosby 1967)

إن الجودة هي كما تعرف على أنها ما يقوم ببيعه الشخص من خلال مواصفات عالية تقوم على مبدأ الدقة والاتقان، بالإضافة إلى الأداء العالي الخاصة بالمنتج أو الخدمة. (السمراي، 2007)

## 2 . 1 . 2 جودة الخدمة:

جودة الخدمة يمكن أن تعرف من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة، فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقاً لهذه الخدمة، أما جودة الخدمة من منظور المستفيد فهي مواعمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته (Lee J and Ritzman، 2000).

وعرفت جودة الخدمة على أنها درجة الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين والزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم. (Wright & Christopher، 2002)

كما أن (إدريس، 2006) والذي يرى أن جودة الخدمات هي "مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد من الخدمة".

بينما يعرف (حمود، 2002، ص15) جودة الخدمات بأنها "تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين.

وقد كان لاختلاف البيئات والفلسفات التي فسرت مفهوم الخدمة أثراً في ظاهرة الاختلاف في تعريف جودة الخدمة ، فبينما ترى الفلسفة اليابانية أن المقصود بالجودة هو إنتاج منتجات أو تقديم خدمات خالية من العيوب، أو إنتاج المنتج وتقديم الخدمات بطريقة صحيحة من أو ل مرة.

بينما يرى البعض أن جودة الخدمات هي التزام الإدارة بإشباع حاجات ورغبات المستهلك، أو هي درجة التطابق مع المواصفات من وجهة نظر المستهلك وليس من وجهة نظر الإدارة " (درويش، 2009، ص5).

ويرى آخرون أن جودة الخدمات هي: المنتجات والخدمات الجيدة التي تلبية حاجات الزبائن، أي أن جوهر الجودة تلبية حاجات الزبائن أو أن جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة (التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي) هي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه. (الدراركة وآخرون، 143 : 2001).

وتعرف جودة الخدمات على أنها: إدارة إدراك وتوقعات الزبائن للخدمة من خلال عوامل الجودة الخمسة : العوامل المادية، الاعتمادية ، الإستجابة، الامن والسلامة، البشاشة والتعاطف الاجتماعي. (Parasuraman، 1991)

ويرى الباحثان من خلال التعريفات المختلفة السابقة لمفهوم جودة الخدمة أن هناك اتفاق بين الباحثين في أن جودة الخدمة تتمثل في تحقيق رغبات العميل، أي أن متلقي الخدمة هو الذي يحكم على مستوى جودة الخدمة عن طريق المقارنة بين ما حصل عليه من خدمة وما كان يتوقعه من تلك الخدمة، وهو ما ينطبق في هذه دراسة ، من حيث معرفة مدى درجة رضا طلبة البكالوريوس حول جودة الخدمات المقدمة من قبل جامعة بوليتكنك فلسطين.

## 2 . 1 . 3 البنى الداعمة للجودة

من أجل الحصول على جودة ذات أساس متين في المؤسسة، يجب أن تراعي المؤسسة ما يأتي: (حامد، 2012، ص 52)

أ . تطوير ثقافة الجودة: اكد (ديمنغ) و(كروسبي) في مؤلفاتهما على أهمية بناء ثقافة الجودة، كي تتجح المؤسسات في تحسين الجودة منتجاتها وخدماتها. فتقافة الجودة تعني مجموعة من القيم ذات صلة بالجوة التي يتم تعميمها بشكل مشترك من أجل تطوير قدرة المؤسسة على مجابهة الظروف الداخلية والخارجية التي تحيط بها.

وبناء ثقافة الجودة يتطلب ما يأتي:

- 1 . الإيمان بالتحسين المستمر للجودة.
  - 2 . إعتبار الجودة عاملا استراتيجيا من عوامل نجاح المؤسسة.
  - 3 . إعطاء الجودة الإهتمام الأكبر قبل وأثناء وبعد تصميم المنتجات والخدمات.
  - 4- الإهتمام بإرضاء العاملين في المؤسسة وتحفيزهم، لأن رضا العاملين ينعكس بشكل إيجابي على رضا الزبائن.
- و للوصول الى هذه القيم لابد من تحليل الفجوة القائمة بين القيم المرغوبة للجودة في المؤسسة والقيم السائدة في المؤسسة وإيجاد الحلول التصحيحية لمعالجة هذه الفجوة، مما يساعد المؤسسة على تحقيق اهدافها وقدرتها على المنافسة.
- ب . ضرورة توفير البنى التحتية الفنية الداعمة للجودة: يجب على المؤسسة توفير البنى التحتية الداعمة لإزالة العوائق الفنية التي تحول دون قدرتها التنافسية.

ج . تأسيس هيئات وطنية لتنسيق أنشطة الجودة: نظرا لقيام العديد من المؤسسات التي تهتم بالجودة، ولضعف التنسيق بين هذه المؤسسات لدعم و تطوير المعايير و العناصر الأساسية للجودة، فإن الحاجة تستدعي ضرورة تأسيس هيئات وطنية تدير و تنظم معايير الجودة و عناصرها.

#### 2 . 1 . 4 . تطوير و تحسين الجودة

وضع كروسي مجموعة من العناصر يعتبرها من الامور المهمة الضرورية الواجب توافرها في اي منظمة لتحسين وتطوير الجودة وتتمثل هذه العناصر فيما يلي: (حامد، 2012، ص 53)

1 . جدية الادارة العليا والتزامها بالعمل على التحسين والتطوير .

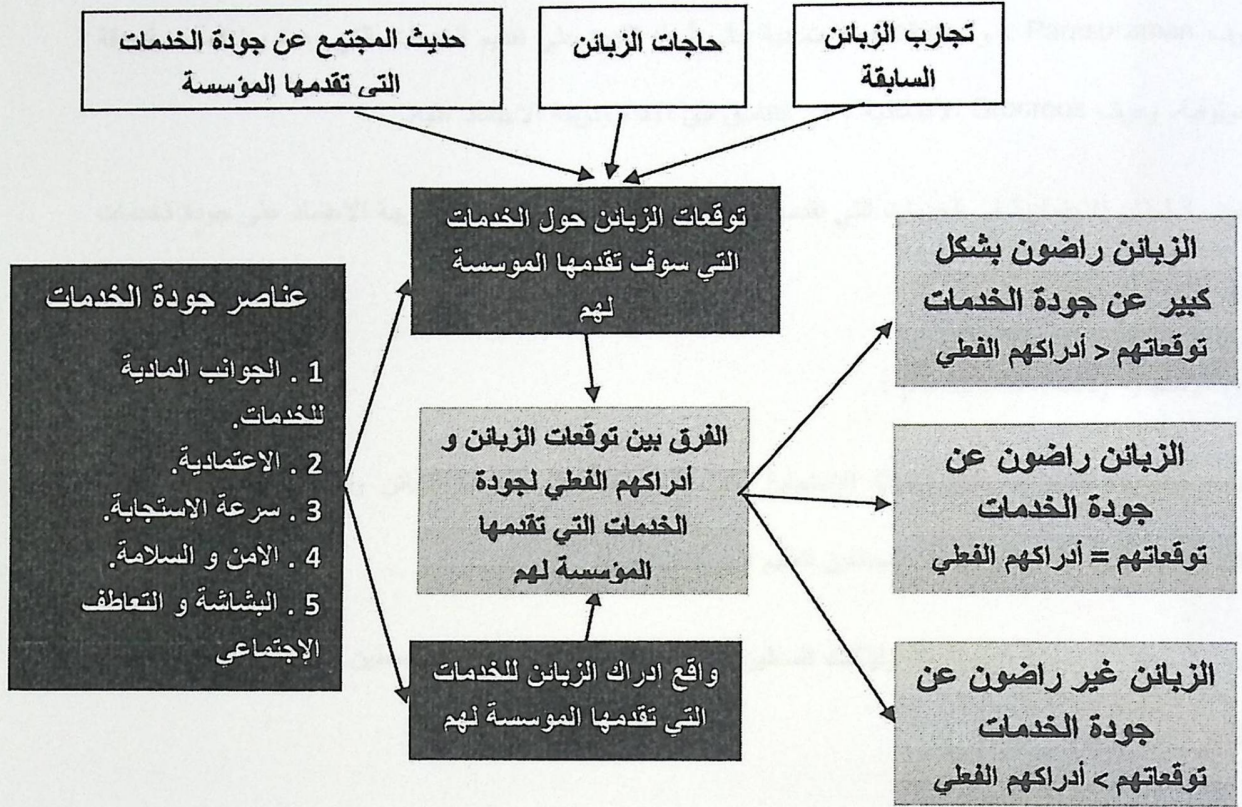
2 . الاهتمام بعملية تعليم وتدريب جميع العاملين على المسلمات الاساسية لادارة الجودة.

3 . تطبيق مسلمات الجودة في الواقع على شكل خطوات واجراءات ومايلزم ذلك من ضرورة تغيير اتجاهات الافراد العاملين وثقافة العمل في المنظمة.

#### 2 . 1 . 5 . نموذج قياس جودة الخدمات

نموذج جودة الخدمات يقوم على قياس مقدار رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة لهم من خلال قياس الفرق بين توقعات الزبائن عن جودة الخدمات التي سوف يحصلون عليها، وجودة الخدمات التي حصلوا عليها فعلا، وذلك بقياس مدى رضاهم عن عناصر جودة الخدمات (المادية، والإعتمادية، والإستجابة، والأمن والسلامة، والبشاشة والتعاطف الاجتماعي).

يمكن أن نقسم هذا النموذج الى ثلاث أقسام : القسم الأول عناصر جودة الخدمات التي يتوقع الزبون الحصول عليها ، أو التي حصل عليها خلال تلقيه الخدمات. والقسم الثاني العوامل المؤثرة على توقعات الزبون. والقسم الثالث درجة رضى الزبون عن الخدمات التي تلقاها من خلال مقارنة توقعاته عن الخدمة مع الخدمة التي حصل عليها. (Parasuraman.1988)



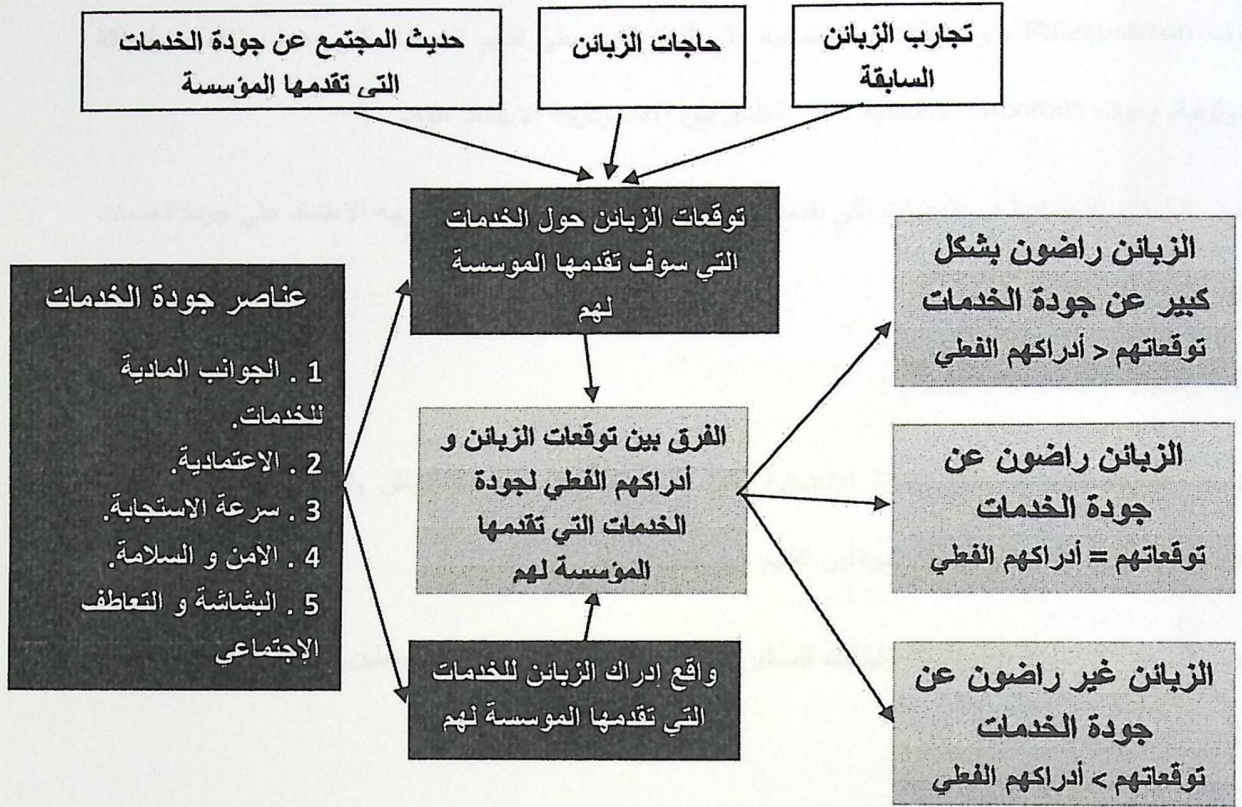
النموذج (1) الأول: نموذج قياس جودة الخدمات (Parasuraman, 1988)

القسم الأول: عناصر جودة الخدمات (Parasuraman, 1988)، (Oakland, 2013)، (Gronroos, 2000)

1 . الجوانب المادية (Tangibles) :

عرف Parasuraman الجوانب المادية في الخدمة على أنها : الأشياء الملموسة والأثاث ومظهر الأفراد. وعرفها Oakland على أنها : المظهر الخارجي والنواحي الملموسة في الأفراد والأشياء. وعرفها Gronroos على أنها جاهزية المرافق والأثاث والمعدات والموظفين عندما تقوم الشركة بتقديم خدماتها للزبائن.

يعرف الباحثان الجوانب المادية على أنها جميع النواحي المادية المتعلقة بعملية تقديم جامعة بوليتكنك فلسطين خدماتها الى طلبة البكلوريوس، وتشمل الجوانب المادية في جامعة بوليتكنك فلسطين مباني الجامعة، مرافق الجامعة، الأثاث والمعدات ، المختبرات، المكتبات،المراسم، مظهر الموظفين، وجوانب مادية أخرى.



النموذج (1) الأول: نموذج قياس جودة الخدمات (Parasuraman, 1988)

القسم الأول: عناصر جودة الخدمات (Parasuraman, 1988)، (Oakland, 2013)، (Gronroos, 2000)

1. الجوانب المادية (Tangibles) :

عرف Parasuraman الجوانب المادية في الخدمة على أنها : الأشياء الملموسة والأثاث ومظهر الأفراد. وعرفها Oakland على أنها : المظهر الخارجي والنواحي الملموسة في الأفراد والأشياء. وعرفها Gronroos على أنها جاهزية المرافق والأثاث والمعدات والموظفين عندما تقوم الشركة بتقديم خدماتها للزبائن.

يعرف الباحثان الجوانب المادية على أنها جميع النواحي المادية المتعلقة بعملية تقديم جامعة بوليتكنك فلسطين خدماتها الى طلبة البكالوريوس، وتشمل الجوانب المادية في جامعة بوليتكنك فلسطين مباني الجامعة، مرافق الجامعة، الأثاث والمعدات، المختبرات، المكتبات، المراسم، مظهر الموظفين، وجوانب مادية أخرى.

## 2 . الإعتدائية (Reliability) :

عرف Parasuraman ، و Oakland الإعتدائية على أنها: القدرة على تقديم الخدمات التي وعدة بها المؤسسة بدقة وموثوقية. وعرف Gronroos الإعتدائية : هي التناسق بين الاداء ودرجة الإعتدائ عليه.

يعرف الباحثان الإعتدائية في الخدمات التي تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين على أنها درجة الإعتدائ على جودة الخدمات دون حدوث أي أخطاء.

## 3 . الإستجابة (Responsivness) :

عرف Parasuraman ، و Oakland الإستجابة على أنها: الجاهزية لمساعدة الزبائن وتقديم الخدمات لهم. وعرفها Gronroos أنها: جاهزية وإستعداد الموظفين لتقديم الخدمات للزبائن.

عرف الباحثان الإستجابة في جامعة بوليتكنك فلسطين أنها : الجاهزية جامعة بوليتكنك فلسطين لمساعدة طلبة البكالوريوس وتقديم الخدمات لهم.

## 4 . الأمان والسلامة (Assurance):

عرف Parasuraman ، و Oakland و Gronroos الأمان والسلامة على أنها: معرفة ولباقة الموظفين وقدرتهم على أظهار الثقة والأمان.

يتفق الباحثان مع تعريفهم، الامن والسلامة في جامعة بوليتكنك فلسطين :معرفة ولباقة الموظفين وقدرتهم على أظهار الثقة والأمان.

## 5 . البشاشة والتعاطف الإجتاعي (Empathy) :

عرف Parasuraman ، و Oakland و Gronroos البشاشة والتعاطف الإجتاعي على أنها : التضامن والاهتمام الشخصي من قبل الافراد في المؤسسة إتجاه الزبائن.

يتفق الباحثان مع تعريفهم، البشاشة والتعاطف الإجتاعي بأنها التضامن والاهتمام الشخصي من قبل الموظفين في جامعة بوليتكنك فلسطين إتجاه طلبة البكالوريوس.

القسم الثاني : العوامل المؤثرة على توقعات الزبائن (Parasuraman. 1988):

أ . الإحتياجات (Needs).

قام (Kotler، 2012) بتقسيم الإحتياجات الى خمسة أنواع:

- 1 . الإحتياجات المصرح بها (Stated needs): هي الإحتياجات التي يصرح بها الزبون بها الزبون عند طلبه للخدمات.
- 2 . الإحتياجات الحقيقية (Real needs): هي الإحتياجات الحقيقية عند الزبون من الخدمات التي يطلبها.
- 3 . الإحتياجات الغير مصرح بها (Unstated needs): هي الإحتياجات التي يريدونها الزبون ولا يصرح بها عند طلبه للخدمات.
- 4 . الإحتياجات الضمنية (Deilight needs): هي الموصفات والإضافات التي يأمل الزبون أن تتوفر في الخدمات أو في طريقة تقديمها.
- 5 . الإحتياجات السرية (Secret needs): هي الأسباب التي تدفع الزبون لطلب الخدمة ولا يريد لأحد الإطلاع عليها.

ب . كلام الناس (Word of mouth).

هو رأي المجتمع عن جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة ما.

ج . التجارب السابقة (Past experience).

هي التجارب السابقة لدى الزبون عن جودة الخدمات في مؤسسة ما.

القسم الثالث : درجة رضى الزبون عن الخدمات التي تلقاها من خلال مقارنة توقعاته عن الخدمة مع الخدمة التي حصل

عليها (Parasuraman. 1988):

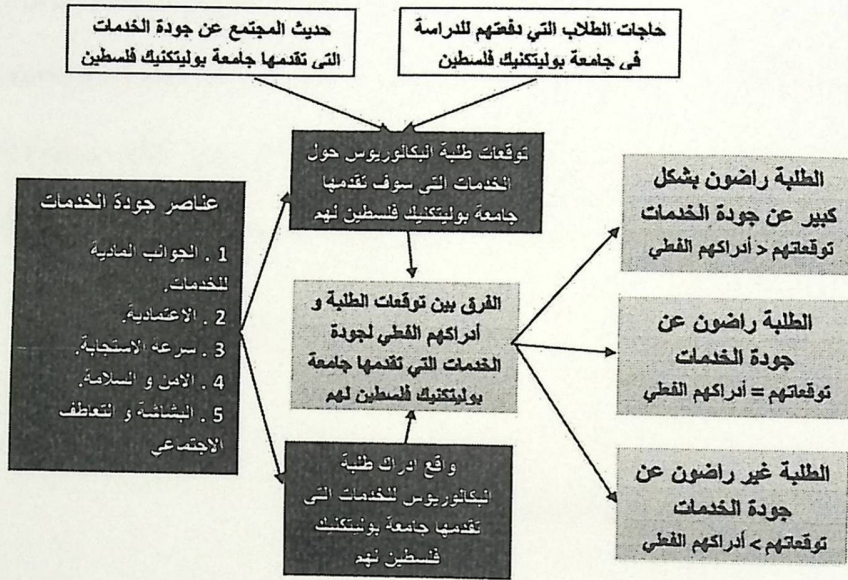
يمكن أن نقسم درجة رضا الزبائن حول جودة الخدمات الى ثلاث أقسام :

1 . راضون بشكل كبير عن جودة الخدمات (Over Satisfied): يكون الزبون راض بشكل كبير عن جودة الخدمات ، إذا

كانت جودة الخدمات التي حصل عليها أكبر من جودة الخدمات التي توقع الحصول عليها.

2 . راضون عن جودة الخدمات (Satisfied): يكون الزبون راض عن جودة الخدمات ، إذا كانت جودة الخدمات التي حصل عليها مسأوية لجودة الخدمات التي توقع الحصول عليها.

3 . غير راضون عن جودة الخدمات (Unsatisfied): يكون الزبون غير راض عن جودة الخدمات ، إذا كانت جودة الخدمات التي حصل عليها أقل من جودة الخدمات التي توقع الحصول عليها.



نموذج (2) قياس جودة الخدمات من وجهة نظر الطلبة في جامعة بوليتكنك فلسطين

## 2 . 1 . 6 قياس جودة الخدمة التعليمية

إن درجة جودة الخدمة هي مقياس نسبي يختلف من شخص إلى آخر ويعتمد على مقارنة الجودة المتوقعة مع الجودة المدركة، ويعتبر قياس جودة الخدمة في التعليم العالي من المفاهيم المعقدة، فهو مفهوم متعدد الأوجه فهناك جهات مختلفة لها مصالح مختلفة في تفسير جودة الخدمة فالطلاب والهيئات المشرفة على التعليم العالي والحكومات يحاول كل منهم قياس جودة الخدمات من منظور مصالحه (Green، L.،Harvey، 1993.p.26 .)، يرى (Sallis ، 1993)، أن لجودة الخدمات

التعليمية الشاملة منظورين أساسيين هما :-

1 . الأول يظهر في مدى تطابق المخرج مع المواصفات التي وضعت لهما، وهذا هو منظور الذي قام بالإنتاج والذي يحرص على تطابق السلعة المنتجة مع تصميمه.

2 . الثاني يظهر في مدى تلبية واقع إدراك الزبون أو المستفيد من الخدمة، وهذا هو منظور التصور أو الانطباع أو التوقع أو الطموح.

ومع أن المنظورين تم تطويرهما للاستخدام في الصناعة والإدارة الإنتاجية إلا أن الكثير من التربويين والباحثين يرون أن من الممكن تطبيقهما على العملية التعليمية، إذ يمكن التحقق من المنظور الأول إلى حد كبير من خلال مطابقة المنتج للمواصفات التي سبق التخطيط لها، ومع ذلك فإن هذه المواصفات قد تشمل أبعاداً خارجية تشتمل على تزويد الطالب بمهارات وظيفية كثيرة، وبالنسبة للمنظور الثاني فإنه من الممكن أن ينظر إلى الزبون في هذا المنظور بحيث يشتمل على: (الطلبة، والآباء، والممولون للتعليم، وأصحاب العمل) (بركات -16).

## 2 . 1 . 7 أهمية مؤشرات الجودة في التربية والتعليم

إن مؤشرات الجودة إذا ما أحسن فهمها وتوظيفها تلعب دوراً مهماً في تطوير التعليم وتحسين مخرجاته وقد كان ولازال تبنى مؤشرات الجودة أساساً للتوجيه، وثورة حقيقية في مجالات التربية، ولا تنحصر أهميتها على مستوى معين أو شخص معين، بل تمتد لتشمل المربين والموجهين وأعضاء هيئة التدريس والطلبة أنفسهم ويوضح (دياب، ٢٠٠٦، ص 11) أهمية هذه المؤشرات كما يلي:

1 . وضع مستويات معيارية وأهداف متفق عليها لمتابعة تحصيل الطلبة.

2 . تقديم لغة مشتركة وأهداف متفق عليها لمتابعة تحصيل الطلبة.

3 . اظهار قدرة المعلمين على تحقيق العديد من الأهداف المحددة مسبقاً.

4 . تمكين هيئة التدريس من تحديد الأهداف الحالية لتحصيل الطلبة والتخطيط للتعليم المستقبلي لهم.

5 . استخدام هيئة التدريس للإنتاجات المحددة كدليل لكيفية ونوعية المنهاج ووسائله المستخدمة في تطبيق وتنفيذه.

6 . تدعيم ايجابية المعلمين نحو أساليب التعليم المتطورة.

7 . إكساب المعلمين معرفة وفكراً متجدداً عن كيفية تفكير وتعلم طلابهم.

## 2 . 1 . 8 جامعة بوليتكنك فلسطين (موقع جامعة بوليتكنك فلسطين)

جامعة بوليتكنك فلسطين: (<http://www.ppu.edu/p/ar/about>)

جامعة بوليتكنك فلسطين في مدينة الخليل هي جامعة فلسطينية عامة تلتزم بقوانين وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، وهي عضوفي مجلس التعليم العالي الفلسطيني وأيضاً في اتحاد الجامعات العربية ورابطة الجامعات الإسلامية، واتحاد الجامعات العالمي، وترتبطها علاقات تعاون مع العديد من المؤسسات الأكاديمية والمجتمعية العربية والأجنبية.

توفر الجامعة لطلبتها جواً أكاديمياً ملتزماً بالقيم العربية والإسلامية آخذة بعين الاعتبار ظروف واحتياجات الشعب الفلسطيني وتقاليده، وتُسخر كل الإمكانيات المتاحة لخدمة العملية التعليمية بشقيها النظري والتطبيقي، كما وتعمل بكامل طاقتها على توظيف وسائل التكنولوجيا المتوفرة في خدمة هذه العملية، وتعمل أيضاً على مواكبة الاتجاهات الحديثة في هذه العلوم.

أهم الخدمات التي تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين لطلبة البكالوريوس:

1 . خدمات التعليم: تقدم جامعة بوليتكنك فلسطين بتقديم العديد من الخدمات التعليمية تشمل التخصصات العلمية والاجتماعية ضمن برامج الدبلوم، والبكالوريوس، والماجستير.

1 . خدمة التعليم الإلكتروني: تقوم هذه الخدمة على تقديم خدمات التعليم الإلكتروني بالتعاون مع كليات الجامعة المختلفة وفق خطة استراتيجية وخطة تنفيذية تم وضعها من قبل متخصصين داخل الجامعة.

2 . خدمة التسجيل الإلكتروني: تقوم خدمة التسجيل الإلكتروني على منح الطلبة من الدخول إلى موقعهم وتسجيل المواد المطروحة للتسجيل الخاصة بهم، وذلك من دون الذهاب إلى الدوائر المختصة داخل الجامعة.

3 . نظام القبول الإلكتروني: ويتيح هذا النظام للطلاب الذي ينوي الانضمام إلى جامعة بوليتكنك فلسطين بعد شراء بطاقة طلب الالتحاق من إحدى البنوك أن يدخل رقم الطلب واتمام الإجراءات إلكترونياً.



## 2 . 2 الدراسات السابقة

ينقسم هذا المبحث إلى قسمين وفقاً لما يقتضيه هذا المبحث، فقد قام الباحثان بتقسيم هذا المبحث إلى قسمين حيث يحتوي القسم الأول على الدراسات العربية، فيما يحتوي القسم الثاني على الدراسات الأجنبية، وقد عمل الباحثان على تقسيم الدراسات العربية والأجنبية وفقاً لحدثة الدراسة من الأحداث إلى الأقدم على النحو الآتي:

### 1 . 2 . 2 الدراسات العربية

1 . دراسة (دياب، 2009) بعنوان: " معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي - الجامعة الفلسطينية الفاعلة - دراسة حالة"

هدفت هذه الدراسة إلى إعداد وتطوير أداة لقياس درجة توافر مبادئ ومعايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي متخذتا الجامعة الفلسطينية الفاعلة (جامعة القدس المفتوحة) كدراسة حالة وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، كما استخدم الاستبانة كأداة للدراسة وتألفت عينة الدراسة من (٦٠) عضومن هيئة التدريس والعاملين الإداريين في جامعة القدس المفتوحة اختيرت من المناطق التعليمية الخمس التابعة للجامعة في قطاع غزة.

وقد أظهرت النتائج ان النسبة المئوية العامة لمدى توافر معايير الجودة في الجامعة هي (٦٠,٥%) وهي نسبة متوسطة، وأن أكثر المجالات حظاً هوالمجال المتعلق بالعملية التربوية حيث حصل على نسبة (٦٣,٩%)، في حين أن أقلها كان المتعلق بتطوير القوى البشرية العامة وتطوير حيث حصل على نسبة (٥٧%) وهي نسبة غير مقبولة ودون المتوسط.

وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على نشر مفاهيم ثقافة الجودة الشاملة داخل مؤسسات التعليم العالي لتهيئة المناخ اللازم وتقبل متطلبات إدارة الجودة الشاملة لدى العاملين في هذه المؤسسات.

2 . دراسة (الفر، العوضي، 2013) بعنوان: "قياس جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضوء المتغيرات

العالمية المعاصرة"

هدفت الدراسة إلى قياس واقع جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة من وجهة نظر الطلبة أظهرت الدراسة أن درجة تقدير طلبة كليات التربية لجودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة من وجهة نظرهم على مجالات المقياس الجوانب المادية الملموسة، ومجال الاعتمادية، ومجال الاستجابة، ومجال السلامة والامان، ومجال التعاطف الاجتماعي ( جاء بدرجة متوسطة بمتوسط 3.56، وانحراف معياري 1.02).

وقد أظهرت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالات احصائية بين متوسطات تقدير طلبة كليات التربية لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة تعزى لمتغيرات الجنس، والمستوى الدراسي، وفروع جامعة القدس المفتوحة في محافظات غزة وهي الشمال، وغزة، والوسطى، وخانيونس، ورفح. وقد تم تفسير النتائج في ضوء أدبيات الدراسة ومدى عرض عدد من التوصيات لتطوير جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة.

3 . دراسة (غانم، 2008): بعنوان: "مدى تطبيق إدارة الجودة وأثرها على أداء كليات العلوم الإدارية والاقتصادية في الجامعات الفلسطينية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق نظام إدارة الجودة وأثرها على أداء كليات العلوم الإدارية والاقتصادية في الجامعات الفلسطينية من خلال تحسين أدائها في طرق العمل، وتقليل التكاليف، استخدام فرق العمل، ورضا المستفيدين، وتحقيق الميزة التنافسية وإكساب العاملين مهارات الفهم الجيد لكيفية أداء عملهم وخدمة المجتمع المحلي بما يتوافق وحاجة سوق العمل، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانته وزعت على (10) جامعات، طبقت العينة المتمثلة ب (120) فردا من جميع العمداء وأعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الإدارية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

أ. أن تطبيق نظام إدارة الجودة يعمل على تحسين الأداء وتطويره، باستثناء مجال رضا المستفيدين لم يكن موفقا .

ب . عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مدى تطبيق نظم الجودة

في أداء الكليات وفقاً للمتغيرات الدراسية (المستوى العلمي، الجامعة، التخصص).

ج . وجود فروق ذات دلالة إحصائية تشير إلى أن بعض الجامعات تباينت من حيث الميزة

التنافسية وكسب العاملين مهارات الفهم الجيد لكيفية أداء العمل، لصالح جامعة بيت لحم،

جامعة بيرزيت، الجامعة الإسلامية، الجامعة العربية الأمريكية.

4 . دراسة (مدوخ، 2008) بعنوان: "معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وسبل

التغلب عليها".

هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وسبل التغلب

عليها، وتمحورت الدراسة حول معوقات تتعلق (الهيئة الإدارية، الهيئة التدريسية، المنشأة الجامعية، البحث العلمي، الخدمة

المجتمعية)، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العمداء ورؤساء الأقسام،

ورؤساء لجان الجودة في الجامعات الثلاث (الإسلامية، الأزهر، الأقصى)، وقد تم تصميم أداة الدراسة وهي عبارة عن استبانة

تكونت من (64) فقرة موزعة على خمسة مجالات، طبقت على (155) فرداً من أفراد عينة الدراسة، وقد توصلت الدراسة

إلى عدة نتائج أهمها :

أ . بالنسبة للمعوقات التي تتعلق بالهيئة الإدارية، فقد أظهرت النتائج وجود معوقات في هذا المجال، وعلى رأسها وجود درجة

عالية من المركزية في اتخاذ القرارات الجامعية .

ب . توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المستجيبين المتعلقة بمتغير الجامعة (الإسلامية، الأزهر، الأقصى)

وذلك لدى جامعة الأزهر لغياب تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

ج . لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المستجيبين تعزى للمتغيرات (المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة،

مصدر آخر درجة علمية).

5 . دراسة (أبوفارة، 2006) بعنوان " واقع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وقياس واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بالضفة الغربية، وتم اختيار عشر فرضيات أساسية في هذه الدراسة، تتأولت هذه الفرضيات العناصر الرئيسة العشرة لإدارة الجودة الشاملة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستخدماً الاستبانة كأداة للدراسة، وتم تطبيقها على عينة من أعضاء الهيئة التدريسية بلغت (234) فرداً، تم اختيارها بصورة عشوائية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

أ. أن الجامعات الفلسطينية لا تولي اهتماماً جوهرياً بسبعة عناصر رئيسة من عناصر إدارة الجودة الشاملة، وهي: (التركيز على المستفيد، الثقافة التنظيمية، تصميم العملية، دعم الإدارة العليا للجودة، التحسين المستمر، التركيز على العاملين، العلاقة مع الموردين).

ب. تولي الجامعات أهمية لثلاثة عناصر فقط من عناصر إدارة الجودة الشاملة وهي القياس الدقيق وضمان الجودة والبعده المجتمعي.

6 . دراسة (التلباني وآخرون، 2006) بعنوان: " تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر - غزة".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها، وقد استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي الميداني، وتم تصميم استبانته من (7) أبعاد (النظام الإداري، ثقافة الجودة، الموارد المتاحة، الهيئة التدريسية، البيئة التربوية التعليمية، نظام الدراسة، والمنهاج، الطلبة)، وتم تطبيقها على عينة الدراسة والتي شملت مجتمع الدراسة بأكمله وعددهم (30) فرداً من جميع العاملين في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة الأزهر بغزة، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

أ. أن الدرجة الكلية لتطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة الأزهر متوسطة حيث كانت الهيئة التدريسية، الطلبة، والموارد المتاحة أقل الأبعاد من حيث درجة التطبيق.

ب . عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية على جميع مجالات إدارة الجودة الشاملة

ج . عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر بغزة من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة .

د . عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر بغزة تعزى لمتغير الجامعة المانحة للمؤهل العلمي على كل من النظام الإداري، وثقافة الجودة، والبيئة التعليمية، ونظام الدراسة، والمنهاج.

7 . دراسة (الحراشنة، 2011) بعنوان: "تقييم الأداء الجامعي في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين الإداريين في جامعة آل البيت".

هدفت الدراسة تقييم الأداء الجامعي في ضوء إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين الإداريين في جامعة آل البيت، وأثر كل من النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، على تقييم الأداء الجامعي. وتكونت عينة الدراسة من (122) فرداً، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

أ . جاء مستوى تقييم الأداء الجامعي بدرجة تقدير متوسطة.

ب . كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تقييم الأداء الجامعي في ضوء إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين الإداريين في جامعة آل البيت تعزى إلى متغير النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي.

ج . أو صت الدراسة بعقد دورات تدريبية على إدارة الجودة الشاملة تشمل جميع العاملين في الجامعة لنشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة.

8 . دراسة (الصرايرة والعساف، ٢٠٠٦) بعنوان: " إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، كما هدفت إلى التعرف إلى متطلبات تطبيق إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي ومؤشراتها ، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع وتفسير المعلومات اللازمة للاستفادة منها في موضوع الدراسة، وناقش البحث مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهميتها وفوائد ومتطلبات تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي، كما نمت مناقشة مؤشراتها ومحاورها تجارب تطبيقها في بعض الدول، وقد خلصت الدراسة إلى:

أ . ضرورة تبني إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في مؤسسات التعليم العالي حيف تهدف إلى تحقيق رضا المستفيدين من هذه المؤسسات (طلبة، أعضاء هيئة تدريس، أو لياء أمور ، أرباب العمل ، المؤسسات، المجتمع ككل).

ب . أو صت الدراسة بضرورة اعتماد نموذج لإدارة الجودة الشاملة تبنى على فلسفة ومفاهيم يؤمن بها القادة الإداريين والأكاديميين مع ضرورة إنشاء مركز لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والعمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة بين جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي.

9 . دراسة (حامد،الزعبى) بعنوان : "نظام الجودة في التعليم العالي الجامعات البريطانية والأمريكية نموذج".

تعتبر الجودة في الوقت الحاضر أحد المداخل الأساسية في أي عملية تعليمية خاصة في الجامعات، لما له من أثر بارز في تحقيق أهداف المجتمع والرقى بها إلى أعلى درجات التميز، ولذا فإن الأمر يتطلب تحسين أداء الجودة في الجامعة بصورة مستمرة، خاصة التحسين المستمر لجوانب التكوين ، وكذلك جوانب التدريب أثناء الخدمة، وما كل ذلك إلا من أجل تحسين مهارات أفراد المجتمع والذي يعتبر شرط أساسي ومقوم ضروري لتطور المجتمع، لمواكبة العصر وتحدياته واستشراف المستقبل وتوقعاته.

## 2. 2 . 2 الدراسات الأجنبية

1 . دراسة (Choon، 2008) : بعنوان " ضمان الجودة في التعليم من منظور دولي".

### “ Quality Assurance in Education: An International Perspective“

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الفهم لضمان الجودة بين الجامعات الأسترالية ومؤسسات دولية، لتسليط الضوء على القوى المحركة لضمان الجودة وتنفيذ السياسات العامة داخل المؤسسات، وقد استخدمت الدراسة المقابلات كأداة للدراسة لجمع البيانات من الجامعة الأسترالية وكلية إدارة الأعمال من جامعة خاصة في ماليزيا ، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

أ . وجود فجوات في الممارسات الحالية لضمان الجودة في جامعة ماليزيا .

ب . أن مستوى الإدارة العليا من كلا الجانبين يرى أن الجامعة تتحمل المسؤولية الشاملة عن ضمان الجودة.

ج . أن هناك مشاكل خاصة في تطبيق ضمان الجودة في الجامعة الخاصة الماليزية.

2 . دراسة (Mikol، 2007) : بعنوان " إدارة الجودة في التعليم العالي في استراليا".

### “ Quality Assurance in Australian Higher Education“

هدفت الدراسة إلى تقييم إدارة الجودة ودراسة أثرها على الإدارة المؤسسية، واتخاذ القرارات على العملية التعليمية في جامعة جنوب سيدني، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

أ . أن استخدام إدارة الجودة قد أثر إيجابيا وعزز قرارات الإدارة من حيث تغيير النظام وإعادة بناء الحوافز، واهتمام المختصين في تقييم المواد .

ب . أصبح التركيز واضحا على قضايا الجودة والقيادة الأكاديمية وخدمة العملاء .

ج . أصبح التطوير مستمرا لنظام المعلومات المؤسسية وتقوية البنية التحتية للأبحاث .

د . تم تأسيس حوافز لتشجيع مخرجات الجودة وتطوير بيئة البرامج الجديدة وتقوية خدمات دعم الطلاب.

3 . دراسة (Laurie، 2004) : بعنوان " التحرك نحو مناخ الجودة في جامعة قبرص " .

#### “ aquality climate at the University of Cyprus،Moving towards “

هدفت الدراسة إلى التحقق من مدى إدراك العاملين لمناخ الجودة في جامعة قبرص، حيث طبق الباحث استبانته على أعضاء الهيئة الإدارية والأكاديمية متبعا الأسلوب الوصفي 26 التحليلي، وقد اعتمد الباحث للتحقق من مدى ادراك العاملين لمناخ الجودة على تصنيف ليكرت، وهي المناخ المتسلط المستغل، والمناخ المتسلط العادل، والمناخ الاستشاري، ومناخا لإدارة الجماعية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

أ . مناخ الجامعة يجمع بين مناخي المتسلط العادل والمناخ الاستشاري .

ب . وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهة نظر الهيئة الإدارية والأكاديمية، لصالح الهيئة الإدارية في مجالات: التأثير الرسمي، والتعاون والبنية التنظيمية والتركيز على الطلبة، أما في مجال: الاتصال والرضا الوظيفي فقد كانت الفروق لصالح الهيئة الأكاديمية .

ج . كانت هناك فروق دالة إحصائية ترجع إلى متغير الخبرة ولصالح الخبرة الأطول

4 . دراسة (Wiklund، 2003) : بعنوان " ترسيخ الجودة: تحديات في التعليم العالي " .

#### “ Embedding Quality: The Challenges For Higher Education “

هدفت الدراسة إلى استقصاء آراء عينة من المدراء والأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي البريطانية بشأن المعوقات التي تشكل تحديا يرتبط بترسيخ الجودة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمدت الدراسة على المقابلات التي أفادت في بناء استبانته تساعد في تحديد أو لويات ترسيخ الجودة وتحدياتها، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

أ . أن تطبيق الجودة بالجامعات يحتاج إلى أن تكون متجانسة مع ثقافة المنظمة وبنيتها .

ب . إذا أرادت المنظمة ترسيخ الجودة، فلا بد من تلبية الحاجات والاهتمامات المختلفة للعاملين.

5 . دراسة (Mancino، 1999) : بعنوان " نموذج متعدد لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات العامة الإيطالية " .

### “ asystem variance based model of T.Q.M in Italian public universities: away of facing external University “

هدفت الدراسة إلى وضع منهج سليم لتحقيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية الإيطالية، وذلك عقب إيلاء الأهمية القصوى بمفاهيم الأداء والإدارة الذاتية والمنافسة، وحاجات الطالب والمستفيدين من الجامعة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على الأدب التربوي في التوصل إلى نموذج متعدد الأوجه، مراعي الاختلاف في الجودة المتعلقة بالطلبة كمخرجات أساسية من النظام الجامعي، وكذلك الجودة المتعلقة بالخدمات التي يتم تجهيزها للطلبة كمستفيدين، مراعي في نمودجه الاحتمالية لعدم الاستقرار الخارجي والتي تؤدي بدورها إلى مخرجات مختلفة، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

يمكن الاستفادة من تطبيق النموذج المتعدد الأوجه لإدارة الجودة الشاملة، لدى الجامعات الإيطالية بشكل عام بشرط أن تلتزم الإدارات العليا بما جاء في النموذج وخاصة فيما يتعلق بتحقيق رغبات الطلبة.

### 2 . 2 . 3 التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة والمتعلقة بموضوع الدراسة يمكن إستنتاج ما يأتي:

- 1 . هدفت أغلب الدراسات السابقة الى معرفة الفروقات في جودة الخدمات في ظل الظروف المحيطة.
- 2 . تتنوع الدراسات في المنهجية المستخدمة، فمعظمها استخدم المنهج الوصفي بالاعتماد على أداة الاستبانة أو المقابلة.
- 3 . تباينت عينات الدراسات السابقة من حيث حجم العينات الممثلة، كما اختلفت العينات من حيث الفئات المستهدفة حسب هدف كل دراسة.

## 2 . 2 . 4 أوجه الاتفاق

- 1 . اتفقت الدراسة الحالية مع أغلبية الدراسات السابقة العربية التي استهدفت التعرف على جودة الخدمات في الجامعات الفلسطينية.
- 2 . اتفقت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة من حيث تبني المنهج الوصفي اعتمادا على أداة الاستبانة.
- 3 . أجمعت الدراسات السابقة العربية والاجنبية على ضرورة تحسين وتطوير جودة الخدمات في القطاع التعليمي.

## 2 . 2 . 5 أوجه الإختلاف

- 1 . أختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها تقيس جودة خدمات الجامعة من وجهة نظر طلبة البكالوريوس فيها.
- 2 . أختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها تبين درجة رضا طلبة البكالوريوس عن الجامعة.
- 3 . أختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها تعرف ماذا سمع طلبة البكالوريوس عن الجامعة قبل الإلتحاق بها.
- 4 . أختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها تعرف سبب إلتحاق طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين.

## 2 . 2 . 6 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

- 1 . استفاد الباحثان من الدراسات السابقة في بناء فكرة الدراسة.
- 2 . استفاد الباحثان من الدراسات السابقة في الإطار النظري.
- 3 . استفاد الباحثان من الدراسات السابقة في اختيار منهج الدراسة.
- 4 . استفاد الباحثان من الدراسات السابقة في تقديم التوصيات والمقترحات.

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

جدول 3-1: ملخص منهجية الدراسة			
المرحلة	الهدف	الوقت	البيانات
1	180	30.5	البيانات
2	177	47.5	البيانات

يتضمن هذا الفصل منهجية الدراسة، وجمع الدراسة، عينة الدراسة، أداة الدراسة، صدق أداة الدراسة، ثبات أداة الدراسة، خطوات تطبيق الدراسة، متغيرات الدراسة، المعالجة الإحصائية للبيانات، ومفتاح التصحيح.

### 3 . 1 منهج الدراسة

استخدم الباحثان في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة في الوقت الحاضر وكما هي في الواقع، وهو المنهج المناسب والأفضل لتمثل هذه الدراسات.

### 3 . 2 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من 4001 من طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين في مدينة الخليل من الفصل الدراسي الأول من العام 2014/2015.

### 3 . 3 عينة الدراسة

لقد تم استخدام عينة الصدفة في هذه الدراسة، و التي تتكون من 361 طالب وطالبة من طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين في مدينة الخليل، وجدول يبين خصائص العينة الديموغرافية:

جدول (3.1) خصائص عينة الدراسة:

القيم الناقصة	النسبة المئوية	العدد	المتغيرات	
---	52.5	189	ذكر	الجنس
	47.5	171	أنثى	

1	40.1	144	سنة أو لى/سنة ثانية	المستوى الدراسي
	59.9	215	سنة ثالثة/ سنة رابعة/ سنة خامسة	
---	60.8	219	واد الهرية	موقع الكلية
	39.2	141	جبل أبوorman	

### 3 . 4 أداة الدراسة

استخدم الباحثان الاستبانة كأداة لجمع المعلومات نظرا لسهولة تطبيقها وتحليل نتائجها، ولأنها تغطي جوانب كثيرة من موضوع البحث بالمقارنة مع الأدوات الأخرى لجمع المعلومات، وقد كانت الاستبانة مكونة من قسمين: حيث أحتوى القسم الأول على المعلومات الشخصية وهي (الجنس، والمستوى الدراسي، وموقع الكلية)، وتكون القسم الثاني من (27) فقرة تشترك جميعها في قياس واقع جودة الخدمات في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظر طلبة البكالوريوس وسؤالين: السؤال الأول عن ما سمعوه عن جامعة بوليتكنك فلسطين قبل الإلتحاق بها، والسؤال الثاني عن سبب إلتحاقهم للدراسة في جامعة بوليتكنك فلسطين.

### 3 . 5 صدق أداة الدراسة

تم التحقق من صدق أداة الدراسة بعرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة، والذين أبدوا بعض الملاحظات حولها، وبناءً عليه تم إخراج الاستبانة بشكلها الحالي، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى تم التحقق من صدق

الأداة أيضًا بحساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لفقرات الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة، وذلك كما هو واضح في الجدول (3.2).

جدول رقم (3.2): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة.

الفقرات	قيمة (r)	الدلالة الإحصائية	الفقرات	قيمة (r)	الدلالة الإحصائية
جودة المباني وقاعات التدريس.	0.48	0.000	استجابة الموظفين للتعامل مع قضايا ومشاكل الطلبة.	0.61	0.000
جودة مرافق الجامعة.	0.49	0.000	سرعة تعامل الجامعة مع المشاكل المفاجئة.	0.62	0.000
المظهر العام للموظفين.	0.43	0.000	سرعة تقديم الخدمات الى الطلبة.	0.65	0.000
جودة الأدوات والأجهزة المستخدمة في قاعات التدريس.	0.50	0.000	سلوك الموظفين يعزز الشعور بالثقة.	0.60	0.000
جودة المختبرات.	0.49	0.000	يتصرف الموظفون والمدرسون بلباقة وخلق حسن مع الطلبة.	0.55	0.000

0.000	0.47	تتعامل الجامعة مع المعلومات الخاصة بالطلبة بسرية.	0.000	0.54	المظهر الخارجي والداخلي للجامعة.
0.000	0.55	تتعامل الجامعة مع قضايا الطلبة بدرجة عالية من المصداقية و الشفافية.	0.000	0.47	درجة الاعتمادية على الموقع الالكتروني للجامعة.
0.000	0.59	تتوفر في الجامعة وسائل الأمن والسلامة العامة.	0.000	0.57	الدقة وعدم الوقوع بالاطعاء.
0.000	0.54	يظهر الموظفون والمدرسون في الجامعة الود للطلبة ويشاركونهم احتفالاتهم	0.000	0.48	توفر العدد الكافي من الموظفين
0.000	0.37	تقوم الجامعة بعمل حفلات التخرج وحفلات استقبال الطلاب الجدد كل عام .	0.000	0.52	مصداقية الاداء عند الموظفين.
0.000	0.61	تشجع الجامعة الطلاب على الحرية الفكرية.	0.000	0.63	درجة الحرص على مصلحة الطلبة.
0.000	0.54	تقوم الجامعة بتنسيق مع المؤسسات العلمية والمؤسسات الاجتماعية والريادية .	0.000	0.48	الاعتمادية على جودة أداء الادوات في المختبرات وعلى اداء شبكة الإنترنت داخل الجامعة.

0.000	0.63	تقوم الجامعة بتفضيل مصلحة الطلبة على اي مصلحة أخرى .	0.000	0.64	الاستجابة لتغيرات التكنولوجيا والعلمية.
			0.000	0.52	أستجابة نظام التسجيل الالكتروني في ساعات الذروة.

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى أن جميع قيم مصفوفة ارتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة كانت ذات دلالة إحصائية، مما يشير إلى إتساق داخلي لفقرات الأداة وأنها تشترك معاً في قياس دور واقع الخدمات التي تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين، على ضوء الإطار النظري الذي بني المقياس على أساسه.

### 3. 6 ثبات أداة الدراسة:

تم حساب الثبات بطريقة الاتساق الداخلي وبحساب معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وذلك كما هو واضح في الجدول (3.3).

جدول (3 . 3): نتائج معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لثبات أداة الدراسة

المجال	عدد الحالات	عدد الفقرات	قيمة ألفا
الواقع المادي	360	6	0.72
الاعتمادية	360	6	0.71

0.79	5	360	الاستجابة
0.75	5	360	السلامة والأمن
0.75	5	360	البشاشة والتعاطف الاجتماعي
0.90	27	360	الدرجة الكلية

تشير المعطيات الواردة في الجدول (2) إلى أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات بشكل عام.

### 3 . 7 خطوات تطبيق الدراسة

- 1 . بعد التأكد من صدق أداة الدراسة قام الباحثان بتوزيع (370) استبانة على مجموعة من طلاب وطالبات البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين.
- 2 . قام الطلاب بتعبئة الاستبانة بما هو مطلوب منهم وبعد ذلك قام الباحثان بجمعها منهم وقد بلغت الاستبيانات المسترجعة 361 استبانة.
- 3 . قام الباحثان بتحليل الاستبانات بمساعدة محلل الإحصائي والذي قام بمساعدة الباحثان في تحليل أسئلة الدراسة.

### 3 . 8 متغيرات الدراسة

- المتغيرات المستقلة: الجنس، المستوى الدراسي، موقع الكلية.
- المتغير التابع: جودة الخدمات في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظر طلبة البكالوريوس.

### 3 . 9 المعالجة الإحصائية للبيانات

بعد جمع بيانات الدراسة، قام الباحثان بمعالجتها وذلك تمهيداً لإدخالها للحاسوب لعمل المعالجة الإحصائية للبيانات، وقد تم إدخالها وذلك بإعطائها أرقاماً معينة، حيث أعطيت الإجابة (جيدة جداً/دائماً) 4 درجات، (جيدة/غالباً) 3 درجات، (متوسطة/أحياناً) درجتين، و(ضعيفة/أبداً) درجة واحدة، بحيث كلما زادت الدرجة زادت درجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين، والعكس صحيح.

وقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج الأعداد، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، اختبار "ت"، معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation)، ومعادلة الثبات كرونباخ ألفا. وذلك باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS.

تحليل أمثلة الدراسة

### 3 . 10 مفاتيح التصحيح

الجدول (3 . 4) مفتاح التصحيح

الدرجة	المتوسط الحسابي
منخفضة / غير راضون	1.99-1.00
متوسطة / راضون	2.99-2.00
كبيرة / راضون جداً	4.00-3.00

1 السؤال الرئيسي الأول : ما مدى رضا طلبة الكليات عن جودة التعليم

في جردا الخدمات الصحية : التعليمية، الاجتماعية، الأمن والسلامة، التكلفة

في الخدمات الصحية (المرضى من قبل الجامعة)

في الثاني الأول : ما مدى رضا طلبة الكليات عن جودة التعليم في كليات

في كليات (الأول : ما مدى رضا طلبة الكليات عن جودة التعليم في كليات

## الفصل الرابع

### تحليل أسئلة الدراسة

رقم السؤال	النسبة المئوية	التردد	الوصف
1	0.20	201	تعتبر الخدمات الصحية والتعليمية في كليات
2	0.25	225	جودة الخدمات الصحية والتعليمية في كليات
3	0.30	270	جودة الخدمات الصحية والتعليمية في كليات
4	0.20	217	جودة الخدمات الصحية والتعليمية في كليات
5	0.25	251	جودة الخدمات الصحية والتعليمية في كليات

#### 4. 1 الإجابة عن أسئلة الدراسة

يتضمن هذا الفصل الإجابة عن أسئلة الدراسة، والتأكد من صحت فرضياتها.

4. 1. 1 السؤال الرئيسي الأول : ما مدى رضا طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين لعناصر جودة الخدمات الخمسة : الملموسية، الإعتمادية، الاستجابة، الامن والسلامة، البشاشة والتعاطف الاجتماعي المقدمة لهم من قبل الجامعة؟

السؤال الفرعي الأول: ما مدى رضا طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين عن جانب الملموسية في خدمات الجامعة؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس الجانب المادي للخدمات.

جدول (4.1): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للمظاهر المتعلقة بالواقع المادي لجامعة بوليتكنك فلسطين مرتبة حسب الأهمية.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
متوسطة	0.86	2.91	3 المظهر العام للموظفين والمدرسين في الجامعة
متوسطة	0.98	2.25	5 جودة مختبرات الحاسوب والمختبرات التطبيقية، المشاغل، المراسم
متوسطة	0.90	2.24	1 جودة المباني وقاعات التدريس في جامعة بوليتكنك فلسطين
متوسطة	0.96	2.17	6 جودة المظهر الخارجي والداخلي للجامعة ومرافقها
متوسطة	0.89	2.11	4 جودة الأدوات والأجهزة المستخدمة في قاعات التدريس (جهاز عرض البيانات، التلفاز، المقاعد، اللوح)

منخفضة	0.89	1.74	جودة مرافق جامعة بوليتكنك فلسطين (المكتبة، الكافتيريا، المرافق الرياضية، المسجد/المصلى)	2
متوسطة	0.59	2.23	الدرجة الكلية	

وتشير المعطيات في الجدول السابق الى أن المتوسط الحسابي (2.23) والانحراف المعياري (0.59)، ويرجع الى مفتاح التصحيح تثبت صحة الفرضية الأولى حيث أتى المعدل متوسط والذي يعطي قيمة راضٍ حسب هذه الدراسة.

كما تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى أن أكثر المظاهر شيوعاً كانت المظهر العام للموظفين والمدرسين في الجامعة، ثم جودة مختبرات الحاسوب والمختبرات التطبيقية، والمشاعل، والمراسم، ثم جودة المباني وقاعات التدريس في جامعة بوليتكنك فلسطين.

في حين كانت أقل المظاهر شيوعاً هي جودة مرافق الجامعة (المكتبة، الكافتيريا، المرافق الرياضية، المسجد/المصلى)، ثم جودة الأدوات والأجهزة المستخدمة في قاعات التدريس، ثم جودة المظهر الخارجي والداخلي للجامعة ومرافقها.

السؤال الفرعي الثاني: ما مدى رضا طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين عن جانب الاعتمادية لخدمات الجامعة؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس الإعتمادية في الخدمات.

جدول (4.2): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للمظاهر المتعلقة بالاعتمادية لجامعة بوليتكنك فلسطين مرتبة حسب الأهمية.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
متوسطة	0.90	2.70	3 توفر العدد الكافي من الموظفين والمدرسين
متوسطة	0.92	2.60	4 مصداقية الاداء عند الموظفين والمدرسين
متوسطة	0.98	2.32	1 درجة الاعتمادية على الموقع الإلكتروني للجامعة ونظام التسجيل الإلكتروني
متوسطة	0.83	2.23	2 الدقة وعدم الوقوع بالاختفاء في تقديم الخدمات المختلفة
متوسطة	0.95	2.14	5 درجة الحرص على مصلحة الطلبة وحل مشاكلهم
منخفضة	0.89	1.83	6 درجة الاعتمادية على جودة أداء الأدوات في المختبرات وعلى أداء شبكة الإنترنت داخل الجامعة
متوسطة	0.58	2.30	الدرجة الكلية

تتميز المعطيات في الجدول السابق الى أن المتوسط الحسابي (2.30) والانحراف المعياري (0.58)، ويرجع الى مفتاح التصحيح تثبت صحة الفرضية الثانية حيث أتى المعدل متوسط والذي يعطي قيمة راض حسب هذه الدراسة.

كما تتميز المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى أن أكثر المظاهر المتعلقة بالاعتمادية كانت توفر العدد الكافي من الموظفين والمدرسين، ثم مصداقية الاداء عند الموظفين والمدرسين، ثم درجة الاعتمادية على الموقع الإلكتروني للجامعة ونظام التسجيل الإلكتروني. في حين كانت أقل المظاهر شيوعاً هي درجة الاعتمادية على جودة أداء الأدوات في المختبرات وعلى أداء شبكة الإنترنت داخل الجامعة، ثم درجة الحرص على مصلحة الطلبة وحل مشاكلهم، ثم الدقة وعدم الوقوع بالاختفاء في تقديم الخدمات المختلفة.

السؤال الفرعي الثالث: ما مدى تلبية البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين عن جانب سرعة الاستجابة في تقديم الخدمات من قبل الجامعة؟ للأجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس سرعة الاستجابة في الخدمات.

جدول (4.3): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للمظاهر المتعلقة بالاستجابة في جامعة بوليتكنك فلسطين مرتبة حسب الأهمية.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
متوسطة	0.94	2.17	1 سرعة الاستجابة لتغيرات التكنولوجيا والعلمية في مجال التعليم (النسخ الحديثة للكتب، طرق واساليب التعليم الحديثة، استخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة)
متوسطة	0.85	2.04	3 سرعة استجابة الموظفين والمدرسين للتعامل مع قضايا ومشاكل الطلبة

متوسطة	0.84	2.02	4 سرعة تعامل الجامعة مع المشاكل المفاجئة
متوسطة	0.89	2.01	5 سرعة تقديم الخدمات الى الطلبة
منخفضة	0.84	1.59	2 سرعة إستجابة نظام التسجيل الالكتروني في ساعات الذروة
منخفضة	0.64	1.96	الدرجة الكلية

تشير المعطيات في الجدول السابق الى أن المتوسط الحسابي (1.96) والانحراف المعياري (0.64)، ويرجع الى مفتاح التصحيح تثبت عدم صحة الفرضية الثانية حيث أتى المعدل المنخفض والذي يعطي قيمة غير راض حسب هذه الدراسة.

كما تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى أن أكثر المظاهر المتعلقة بالاستجابة شيوعا كانت سرعة الاستجابة لتغيرات التكنولوجيا والعلمية في مجال التعليم، ثم سرعة استجابة الموظفين والمدرسين للتعامل مع قضايا ومشاكل الطلبة، ثم سرعة تعامل الجامعة مع المشاكل المفاجئة.

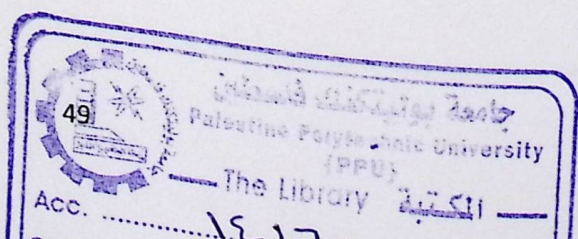
في حين كانت أقل المظاهر شيوعا هي سرعة أستجابة نظام التسجيل الالكتروني في ساعات الذروة، ثم سرعة تقديم الخدمات الى الطلبة.

السؤال الفرعي الرابع: ما مدى رضا طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين عن الجانب خدمات الامن والسلامة المقدمة من قبل الجامعة؟ للأجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس الأمن والسلامة في الخدمات.

جدول (4.4): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للمظاهر المتعلقة بالأمن والسلامة في جامعة بوليتكنك فلسطين مرتبة حسب الأهمية.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
متوسطة	1.01	2.71	3 تتعامل الجامعة مع المعلومات الخاصة بالطلبة بسرية
متوسطة	0.81	2.53	2 يتصرف الموظفون والمدرسون بلباقة وخلق حسن مع الطلبة
متوسطة	0.87	2.33	4 تتعامل الجامعة مع قضايا الطلبة بدرجة عالية من المصداقية والشفافية
متوسطة	0.90	2.29	1 سلوك الموظفين يعزز الشعور بالثقة والأمان لدى الطلبة
متوسطة	0.94	2.23	5 تتوفر في الجامعة وسائل الأمن والسلامة العامة
متوسطة	0.64	2.41	الدرجة الكلية

تشير المعطيات في الجدول السابق الى أن المتوسط الحسابي (2.41) والانحراف المعياري (0.64)، ويرجع الى مفتاح التصحيح تثبت صحة الفرضية الرابعة حيث أتى المعدل متوسط والذي يعطي قيمة راض حسب هذه الدراسة.



كما تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى أن أكثر المظاهر المتعلقة بالأمن والسلامة في الجامعة شيوعاً كانت تعامل الجامعة مع المعلومات الخاصة بالطلبة بسرية، ثم تصرف الموظفون والمدرسون بلباقة وخلق حسن مع الطلبة، ثم تعامل الجامعة مع قضايا الطلبة بدرجة عالية من المصداقية والشفافية.

في حين كانت أقل المظاهر شيوعاً هي توفر وسائل الأمن والسلامة العامة في الجامعة ثم أن سلوك الموظفين يعزز الشعور بالثقة والأمان لدى الطلبة.

السؤال الفرعي الخامس: ما مدى رضا طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين عن الجانب البشاشة والتعاطف الاجتماعي في الجامعة؟ للأجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس البشاشة والتعاطف الاجتماعي الخدمات.

جدول (4.5): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للمظاهر المتعلقة بالبشاشة والتعاطف الاجتماعي في جامعة بوليتكنك فلسطين مرتبة حسب الأهمية.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
كبيرة	0.88	3.33	2 تقوم الجامعة بعمل حفلات التخرج وحفلات استقبال الطلاب الجدد كل عام
متوسطة	0.90	2.65	4 تقوم الجامعة بالتنسيق مع المؤسسات العلمية والمؤسسات الاجتماعية والريادية ... من أجل عمل دورات وورشات عمل للطلبة
متوسطة	0.90	2.40	1 يظهر الموظفون والمدرسون في الجامعة الود للطلبة ويشاركونهم احتفالاتهم

متوسطة	0.94	2.39	تشجع الجامعة الطلاب على الحرية الفكرية وعمل النشاطات اللامنهجية (الاجتماعية والسياسية)	3
منخفضة	0.91	1.94	تقوم الجامعة بتفضيل مصلحة الطلبة على اي مصلحة أخرى	5
متوسطة	0.64	2.54	الدرجة الكلية	

تشير المعطيات في الجدول السابق الى أن المتوسط الحسابي (2.54) والانحراف المعياري (0.64)، ويرجع الى مفتاح التصحيح تثبت صحة الفرضية الخامسة حيث أتى المعدل متوسط والذي يعطي قيمة راض حسب هذه الدراسة.

كما تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى أن أكثر المظاهر المتعلقة بالبشاشة والتعاطف الاجتماعي شيوعاً كانت قيام الجامعة بعمل حفلات التخرج وحفلات استقبال الطلاب الجدد كل عام، ثم قيام الجامعة بتنسيق مع المؤسسات العلمية والمؤسسات الاجتماعية والرياضية ... من أجل عمل دورات وورشات عمل للطلبة، ثم يظهر الموظفون والمدرسون في الجامعة الود للطلبة ويشاركونهم احتفالاتهم.

في حين كانت أقل المظاهر شيوعاً هي قيام الجامعة بتفضيل مصلحة الطلبة على اي مصلحة أخرى، ثم تشجيع الجامعة الطلاب على الحرية الفكرية وعمل النشاطات اللامنهجية (الاجتماعية والسياسية).

فحص الفرضية الرئيسية الأولى : طلبية البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين راضون عن معدل جودة عناصر الخدمات الخمسة : الجانب المادي، الاعتمادية، الاستجابة، الامن والسلامة، البشاشة والتعاطف الاجتماعي المقدمة لهم من قبل الجامعة.

معدل التوسط الحسابي لعناصر جودة الخدمة التي تم قياسها  $(2.23+2.3+1.96+2.41+2.54)/5 = 2.288$  بالرجوع الى مفتاح التصحيح تبين صحة الفرضية الرئيسية الأولى.

4 . 1 . 2 السؤال الرئيسي الثاني : هل يوجد فروقات في متوسط إجابات الطلبة عن الخدمات التي

تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لعوامل الجنس، المستوى الدراسي، موقع الكلية؟

السؤال الفرعي الأول: هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة

لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير الجنس؟ للأجابة عن هذا السؤال تم

استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين

متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين التي تعزى لمتغير الجنس.

جدول (4.6): نتائج اختبار "ت" للفروق بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك

فلسطين التي تعزى لمتغير الجنس.

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الواقع المادي	ذكر	189	2.24	0.59	358	0.126	0.900
	أنثى	171	2.23	0.60			
الاعتمادية	ذكر	189	2.28	0.59	358	0.885-	0.377
	أنثى	171	2.33	0.58			
الاستجابة	ذكر	189	1.99	0.65	358	0.749	0.454
	أنثى	171	1.94	0.65			
السلامة والأمن	ذكر	189	2.42	0.68	358	0.026-	0.979

			0.60	2.42	171	أنثى	
0.287	1.075-	358	0.69	2.51	189	ذكر	البشاشة والتعاطف الاجتماعي
			0.59	2.58	171	أنثى	
0.777	0.283-	358	0.50	2.28	189	ذكر	الدرجة الكلية
			0.47	2.30	171	أنثى	

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين التي تعزى لمتغير الجنس، حيث كانت الدلالة الإحصائية  $< 0.05$  وهي غير دالة إحصائياً، وبذلك قبلت الفرضية الصفرية.

السؤال الفرعي الثاني : هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير المستوى الدراسي ؟ للأجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين التي تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

جدول (4.7): نتائج اختبار "ت" للفروق بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين التي تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

المجال	المستوى الدراسي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الواقع المادي	سنة أو لى/سنة ثانية	144	2.39	0.59	357	4.364	0.000
	سنة ثالثة/سنة رابعة/سنة خامسة	215	2.12	0.57			
الإعتمادية	سنة أو لى/سنة ثانية	144	2.35	0.58	357	1.309	0.191
	سنة ثالثة/سنة رابعة/سنة خامسة	215	2.27	0.58			
الاستجابة	سنة أو لى/سنة ثانية	144	2.03	0.65	357	1.700	0.090
	سنة ثالثة/سنة رابعة/سنة خامسة	215	1.92	0.64			

0.033	2.139	357	0.64	2.51	144	سنة أو لى/سنة ثانية	السلامة والأمن
			0.64	2.36	215	سنة ثالثة/سنة رابعة/سنة خامسة	
0.221	1.227	357	0.67	2.59	144	سنة أو لى/سنة ثانية	البشاشة والتعاطف الاجتماعي
			0.62	2.51	215	سنة ثالثة/سنة رابعة/سنة خامسة	
0.006	2.757	357	0.50	2.38	144	سنة أو لى/سنة ثانية	الدرجة الكلية
			0.47	2.23	215	سنة ثالثة/سنة رابعة/سنة خامسة	

ثبت عدم صحت الفرضية الفرعية الثانية، حيث يوجد توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين التي تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين التي تعزى لمتغير المستوى الدراسي، حيث كانت الدلالة الإحصائية  $0.05 >$  وهي دالة إحصائية، وبذلك رفضت الفرضية الصفرية.

فقد كانت الفروق في مجال الواقع المادي، والأمن والسلامة، والدرجة الكلية.

ففي مجال الواقع المادي كانت الفروق لصالح طلبة السنتين الأولى والثانية بمتوسط حسابي (2.39)، مقابل (2.12) لطلبة السنوات الثالثة والرابعة والخامسة.

وفي مجال الأمن والسلامة كانت الفروق لصالح طلبة السنتين الأولى والثانية بمتوسط حسابي (2.51)، مقابل (2.36) لطلبة السنوات الثالثة والرابعة والخامسة.

وفي الدرجة الكلية لجودة الخدمات كانت الفروق أيضا لصالح طلبة السنتين الأولى والثانية بمتوسط حسابي (2.38)، مقابل (2.23) لطلبة السنوات الثالثة والرابعة والخامسة.

السؤال الفرعي الثالث : هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير موقع الكلية؟ للأجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين التي تعزى لمتغير موقع الكلية.

جدول (4.8): نتائج اختبار "ت" للفروق بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك

فلسطين التي تعزى لمتغير موقع الكلية.

المجال	موقع الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الواقع المادي	واد الهرية	219	2.18	0.56	358	2.173-	0.030
	جبل أبوorman	141	2.32	0.63			
الاعتمادية	واد الهرية	219	2.25	0.59	358	2.356-	0.019

			0.56	2.39	141	جبل أبورمان	
0.000	3.926-	358	0.59	1.86	219	واد الهرية	الاستجابة
			0.70	2.14	141	جبل أبورمان	
0.003	2.997-	358	0.62	2.34	219	واد الهرية	السلامة والأمن
			0.66	2.54	141	جبل أبورمان	
0.001	3.232-	358	0.62	2.46	219	واد الهرية	البشاشة والتعاطف الاجتماعي
			0.66	2.68	141	جبل أبورمان	
0.000	3.767-	358	0.45	2.22	219	واد الهرية	الدرجة الكلية
			0.51	2.41	141	جبل أبورمان	

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين التي تعزى لمتغير موقع الكلية، حيث كانت الدلالة الإحصائية  $> 0.05$  وهي دالة إحصائية، وبذلك رفضت الفرضية الصفرية.

فقد كانت الفروق في جميع المجالات والدرجة الكلية.

وقد كانت الفروق جميعها لصالح كلية جبل أبورمان، والتي كانت جودة الخدمات المقدمة من قبل الكلية أعلى شيء، كما هو واضح من خلال المتوسطات الحسابية في الجدول السابق.

فحص الفرضية الرئيسية الثانية : لا يوجد فروقات في متوسط أجوبة الطلبة عن الخدمات التي تقدمه جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لعوامل الجنس، المستوى الدراسي، موقع الكلية.

تم رفض الفرضية

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين التي تعزى لمتغير المستوى الدراسي، حيث كانت الدلالة الإحصائية  $> 0.05$  وهي دالة إحصائية، وبذلك رفضت الفرضية الصفرية.

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين التي تعزى لمتغير موقع الكلية، حيث كانت الدلالة الإحصائية  $> 0.05$  وهي دالة إحصائية، وبذلك رفضت الفرضية الصفرية.

## الفصل الخامس

### النتائج، الإستنتاجات، والتوصيات

## 5. 1 النتائج

كانت نتائج الدراسة على النحو التالي حسب تساؤلات الدراسة:

أولاً: مدى رضى طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين لعناصر جودة الخدمات الخمسة : الجانب المادي، الاعتمادية، الاستجابة، الامن والسلامة، البشاشة والتعاطف الاجتماعي المقدمة لهم من قبل الجامعة.

1 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن المظهر العام للموظفين والمدرسين في جامعة بوليتكنك فلسطين.

2 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن جودة مختبرات الحاسوب والمختبرات التطبيقية، المشاغل، المراسم في جامعة بوليتكنك فلسطين.

3 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن جودة المباني وقاعات التدريس في جامعة بوليتكنك فلسطين.

4 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن جودة المظهر الخارجي والداخلي للجامعة ومرافقها.

5 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن جودة الأدوات والأجهزة المستخدمة في قاعات التدريس (جهاز عرض البيانات، التلفاز، المقاعد، اللوح) في جامعة بوليتكنك فلسطين.

6 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم غير رضون عن جودة مرافق جامعة بوليتكنك فلسطين(المكتبة، الكفترية، المرافق الرياضية، المسجد/المصلى).

7 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن معدل جوانب الخدمات الملموسة في جامعة بوليتكنك فلسطين.

8 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن عدد الموظفين والمدرسين في جامعة بوليتكنك فلسطين.

9 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن مصداقية الاداء عند الموظفين والمدرسين في جامعة بوليتكنك فلسطين.

- 10 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن درجة الاعتمادية على الموقع الإلكتروني للجامعة ونظام التسجيل الإلكتروني في جامعة بوليتكنك فلسطين.
- 11 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن الدقة وعدم الوقوع بالاختفاء في تقديم الخدمات المختلفة في جامعة بوليتكنك فلسطين.
- 12 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن درجة الحرص على مصلحة الطلبة وحل مشاكلهم في جامعة بوليتكنك فلسطين.
- 13 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم غير رضون عن درجة الاعتمادية على جودة أداء الادوات في المختبرات وعلى أداء شبكة الإنترنت داخل الجامعة.
- 14 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن معدل الإعتمادية في جودة الخدمات التي تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين.
- 15 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن سرعة الاستجابة لتغيرات التكنولوجيا والعلمية في مجال التعليم (النسخ الحديثة للكتب ، طرق واساليب التعليم الحديثة ، استخدام الادوات التكنولوجية الحديثة) في جامعة بوليتكنك فلسطين.
- 16 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن سرعة استجابة الموظفين والمدرسين للتعامل مع قضايا ومشاكل الطلبة في جامعة بوليتكنك فلسطين.
- 17 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن سرعة تعامل الجامعة مع المشاكل المفاجئة.
- 18 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن سرعة تقديم الخدمات الى الطلبة في جامعة بوليتكنك فلسطين.
- 19 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم غير رضون عن سرعة إستجابة نظام التسجيل الإلكتروني في ساعات الذروة في جامعة بوليتكنك فلسطين.

- 20 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم غير رضون عن معدل سرعة الإستجابة في جامعة بوليتكنك فلسطين.
- 21 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن سرية تعامل الجامعة مع المعلومات الخاصة بالطلبة.
- 22 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن تصرفات الموظفين والمدرسون اللبقة والاخلاقية مع الطلبة في جامعة بوليتكنك فلسطين.
- 23 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن تعامل الجامعة مع قضايا الطلبة بدرجة عالية من المصداقية والشفافية.
- 24 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن سلوك الموظفين الذي يعزز الشعور بالثقة والأمان لدى الطلبة في جامعة بوليتكنك فلسطين.
- 25 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن توفر وسائل الأمن والسلامة العامة في جامعة بوليتكنك فلسطين.
- 26 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن معدل جودة الامن والسلامة في جامعة بوليتكنك فلسطين.
- 27 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون بشكل كبير عن قيام الجامعة بعمل حفلات التخرج وحفلات استقبال الطلاب الجدد كل عام.
- 28 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن قيام الجامعة بالتنسيق مع المؤسسات العلمية والمؤسسات الاجتماعية والرياضية من أجل عمل دورات وورشات عمل للطلبة.
- 29 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن إظهار الموظفين والمدرسون في الجامعة الود للطلبة.
- 30 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن تشجيع الجامعة للحرية الفكرية وعمل النشاطات اللامنهجية (الاجتماعية والسياسية).

31 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم غير رضون عن تفضيل الجامعة مصالح غير مصلحة الطلبة.

32 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن معدل البشاشة والتعاطف الإجتماعي الموجود في جامعة بوليتكنك فلسطين.

33 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أنهم رضون عن معدل جودة الخدمات التي تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين لهم.

34 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أن 50.8 % من المجتمع المحلي يتحدثون عن جامعة بوليتكنك فلسطين بشكل إيجابي.

35 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أن 29.2 % من المجتمع المحلي يتحدثون عن جامعة بوليتكنك فلسطين بشكل سلبي.

36 . أظهرت الدراسة من خلال تحليل إجابات الطلبة أن 20 % من المجتمع المحلي لا يتحدثون عن جامعة بوليتكنك فلسطين.

ثانيا: الفروقات في متوسط أجوية الطلبة عن جودة الخدمات التي تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لعوامل الجنس، المستوى الدراسي، موقع الكلي.

1 . لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة جوانب الخدمات الملموسة المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير الجنس.

2 . لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة إعتمادية الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير الجنس.

3 . لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة سرعة الإستجابة في الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير الجنس.

- 4 . لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة السلامة والأمان في الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير الجنس.
- 5 . لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة البشاشة والتعاطف الإجتماعي في الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير الجنس.
- 6 . لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير الجنس.
- 7 . توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة الخدمات الملموسة المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير المستوى الدراسي.
- 8 . لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة اعتمادية جودة الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير المستوى الدراسي.
- 9 . لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة سرعة الإستجابة في الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير المستوى الدراسي.
- 10 . توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة السلامة والأمان في الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير المستوى الدراسي.
- 11 . لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة البشاشة والتعاطف الإجتماعي في الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير المستوى الدراسي.
- 12 . توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين التي تعزى لمتغير المستوى الدراسي.
- 13 . توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة الخدمات الملموسة المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير موقع الكلية.

- 14 . توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة إعتدائية جودة الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير موقع الكلية.
- 15 . توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة سرعة الإستجابة في جودة الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير موقع الكلية.
- 16 . توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة الأمن والسلامة في الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير موقع الكلية.
- 17 . توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة البشاشة والتعاطف الإجتماعي في الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير موقع الكلية.
- 18 . توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير موقع الكلية.

## 5 . 2 الإستنتاجات

إستنتج الباحثان ما يأتي:

- 1 . طلبية البكالوريوس راضون عن معدل جودة الخدمات الملموسة في جامعة بوليتكنك فلسطين، بإستثناء جودة مرافق الجامعة.
- 2 . طلبية البكالوريوس راضون عن معدل إعتدائية جودة الخدمات في جامعة بوليتكنك فلسطين، بإستثناء درجة الإعتدائية على جودة أداء الادوات في المختبرات وعلى أداء شبكة الإنترنت داخل الجامعة.
- 3 . طلبية البكالوريوس غير راضون عن معدل جودة سرعة الإستجابة في الخدمات التي تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين.
- 4 . طلبية البكالوريوس راضون عن جودة جميع خدمات الأمن والسلامة المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين.

5 . طلبة البكالوريوس راضون عن معدل جودة البشاشة والتعاطف الإجتماعي في الخدمات في جامعة بوليتكنك فلسطين، بإستثناء تفضيلات الجامعة مصالح على حساب مصلحة الطلبة.

6 . لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير الجنس.

7 . توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

8 . توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \leq \alpha$ ) بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير موقع الكلية.

### 3 . 5 التوصيات

يوصي الباحثان بما يأتي:

- 1 . ضرورة تحسين جودة المرافق في جامعة بوليتكنك فلسطين (المكتبة، الكفتيريا، المرافق الرياضية، المسجد/المصلى).
- 2 . ضرورة تحسين جودة الأدوات والأجهزة المستخدمة في مختبرات جامعة بوليتكنك فلسطين.
- 3 . ضرورة تحسين جودة شبكات الإنترنت السلكية واللاسلكية في جامعة بوليتكنك فلسطين.
- 4 . ضرورة تحسين جودة سرعة إستجابة نظام التسجيل الالكتروني في ساعات الذروة في جامعة بوليتكنك فلسطين.
- 5 . أن تشعر الجامعة طلبتها بأن مصحتهم فوق أي مصلحة أخرى في الجامعة.
- 6 . ننصح الجامعة بالإستمرارية برفع مستوى جودة الخدمات في جميع الجوانب الخدمات الملموسة، جوانب الإعتمادية على الخدمات، جوانب سرعة الإستجابة، جوانب الأمن والسلامة، وجوانب البشاشة والتعاطف الإجتماعي من رفع درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات التي تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين.

1. أبو بكر بن محمد بن عمرو بن نسيب، أخبار علي بن أبي طالب، ص 100.  
2. أبو بكر بن محمد بن عمرو بن نسيب، أخبار علي بن أبي طالب، ص 100.  
3. أبو بكر بن محمد بن عمرو بن نسيب، أخبار علي بن أبي طالب، ص 100.  
4. أبو بكر بن محمد بن عمرو بن نسيب، أخبار علي بن أبي طالب، ص 100.  
5. أبو بكر بن محمد بن عمرو بن نسيب، أخبار علي بن أبي طالب، ص 100.

## المراجع والمصادر

6. أبو بكر بن محمد بن عمرو بن نسيب، أخبار علي بن أبي طالب، ص 100.  
7. أبو بكر بن محمد بن عمرو بن نسيب، أخبار علي بن أبي طالب، ص 100.  
8. أبو بكر بن محمد بن عمرو بن نسيب، أخبار علي بن أبي طالب، ص 100.  
9. أبو بكر بن محمد بن عمرو بن نسيب، أخبار علي بن أبي طالب، ص 100.  
10. أبو بكر بن محمد بن عمرو بن نسيب، أخبار علي بن أبي طالب، ص 100.  
11. أبو بكر بن محمد بن عمرو بن نسيب، أخبار علي بن أبي طالب، ص 100.  
12. أبو بكر بن محمد بن عمرو بن نسيب، أخبار علي بن أبي طالب، ص 100.  
13. أبو بكر بن محمد بن عمرو بن نسيب، أخبار علي بن أبي طالب، ص 100.  
14. أبو بكر بن محمد بن عمرو بن نسيب، أخبار علي بن أبي طالب، ص 100.  
15. أبو بكر بن محمد بن عمرو بن نسيب، أخبار علي بن أبي طالب، ص 100.

## 1. الدراسات والمراجع العربية.

1. المزين، سليمان (2012) مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في ضوء بعض المتغيرات، المؤتمر الدولي للتعليم العالي في الوطن العربي.
2. الحجار، رائد (د.ت) تقييم الاداء الجامعي من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الأقصى في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة، فلسطين، غزة: جامعة الأقصى.
3. سلمان، محمد (2013) مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعي أقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة، مجلة جامعة الأقصى، مج17.
4. دياب، سهيل (2006) مؤشرات الجودة وتوظيفها في تنظيم التعليم والتعلم، مركز دراسات وبحوث المعوقين، مج2، ع1، ديسمبر، 2006م.
5. الدراكعة، مأمون، وآخرون، 2001، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.
6. درويش، مروان، 2009، أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، نحو أداء متميز في القطاع الحكومي.
7. الفوال، محمد، 2007، آراء طلاب التعليم المفتوح (اختصاص رياض الأطفال) عن جودة التعليم في مركز التعليم المفتوح في جامعة دمشق، مجلة جامعة دمشق، 23.
8. ساعد، زكي خليل، 2003، تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج للنشر والتوزيع.
9. الدراكعة، مأمون، وآخرون، (2002) الجودة في المنظمات الحديثة، ط1، دار الصفاء للنشر، عمان.
10. حامد، فداء محمود، (2012) ادارة الجودة الشاملة، ط1، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان.
11. السامرائي، 2012، دور القيادة في تطبيق اسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.
12. ادريس، ثابت عبد الرحمن الرحمن، 2006، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الدار الجامعية، الإسكندرية.
13. خضير، كاظم حمود، 2002، إدارة الجودة وخدمة العملاء، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.
14. التلباني، نهاية وآخرون (2006): تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر - غزة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث ب -، المجلد 20، العدد 3
15. مدوخ، نصرالدين (2008): معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وسبل التغلب عليها، الجامعة الإسلامية: غزة.

16. غانم، فتح الله (2008): مدى تطبيق نظام إدارة الجودة وأثرها على أداء كليات العلوم الإدارية والاقتصادية في الجامعات الفلسطينية، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الانسانية المجلد 16، العدد 1 الصرارية، خالد أحمد والعساف، ليلى (2008): إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، عمادة البحث العلمي، العدد (1).
18. ابو فارة، يوسف احمد (2006) واقع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد الثاني، العدد الثاني.
19. حامد، نور الدين، الزعبي، نور الدين بعنوان : نظام الجودة في التعليم العالي الجامعات البريطانية والأمريكية نموذج، جامعة الزرقاء-الأردن.
20. الحراحشة، محمد عبود، 2011، تقييم الاداء الجامعي في ضوء معايير ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين الاداريين في جامعة ال البيت، الاردن .
21. الفراء، اسماعيل، العوضي، رافت، 2013، قياس جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة .
22. دياب، سهيل رزق، 2010، معايير الجودة في التعليم العالي الجامعة الفلسطينية الفاعلة، دراسة حالة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للابحاث والدراسات، العدد 17.

## 2 . الدراسات الأجنبية.

- 1 . A. Parasuraman and other (1988). **SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality**, Volume 64, Number 1, spring 1988.
- 2 . Sallis, E. **Total quality Management in Education**. London: Kegan page, (1993). P22.
- 3 . Harvey, L. Green, D. (1993). **Assessing quality in higher education: a Trans= binary research project. Assessment and Evaluation in Higher Education**, Vol 18, No2.
- 4 . Karjewski, Lee J., and Larry P. Ritzman, (2000) **Operations Management Strategy and Analysis**, Don Mills, Ontario, New York: Addison-Wesley Publishing Company.
- 5 . Choon, fion (2008): **Quality Assurance in Education , An International Perspective** , Jomal Articales; Reports- Research.
- 6 . Mikol, Myriam, (2007): **Quality assurance In Australian Higher Education**, A case study of the University of Western, Sydney Nepean.
- 7 . Lourie, Loma (2004): **Moving towards, aquality climate at the University of Cyprus**, The international jomal of education management.
- 8 . Wiklund, Hakan, et al (2003): **Embedding Quality: The Challenges For Higher Education**, Quality Assurance In Education.
- 9 . Mancino, alessandra (1999): **A system variance based model of T.Q.M in Italian public universities: away of facing external University**, conference proceding from

**T.Q.M for higher Education institutions.** Higher Education institutions and the issue of total Quality, 30-31 august.

10 . John s.Oakland (2013). **TQM**, third edition, p 4-15.

11 . Philip Kotler (2012). **Marketing Management**, 14e, p 32.

### 3 . المواقع الإلكترونية.

1 . موقع وزارة التربية و التعليم العالي.

2 . موقع جامعة بوليتكنك فلسطين.

3 . موقع الايزو (ISO).

جامعة بوليتكنك فلسطين

امانة

مدى جودة الكلمات في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظر طلبة  
الذكور

## الملاحق

الاسم  
الرقم  
الدرجة

الاسم : الطالب

الرقم :  
الدرجة :  
الاسم :  
الرقم :  
الدرجة :  
الاسم :  
الرقم :  
الدرجة :

# جامعة بوليتكنك فلسطين

## استبانة

### مدى جودة الخدمات في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظر طلبة البكالوريوس

اخي الطالب | اختي طالبة:

تقوم هذه الدراسة على وصف واقع الخدمات التي تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين لكم ومدى ملائمتها للواقع والتغير الحاصل في هذه الخدمات من حيث النواحي المادية ومدى اعتماديتها وسرعة الاستجابة والامن والسلامة والتعاطف الاجتماعي في تقديم الخدمات. اتمنى منك التعاون معنا من خلال تعبئة هذه الاستبانة بما يتناسب مع وجهة نظرك , مع العلم أن هذه المعلومات سوف تعامل بسرية تامة ولاغراض البحث العلمي فقط.

فريق البحث

المعتز بالله المحتسب

عبير أقرع

### القسم الاول : المعلومات شخصية

الجنس:

0 ذكر

0 أنثى

المستوى الدراسي :

0 سنة أولى / سنة ثانية

0 سنة ثالثة / سنة رابعة / سنة خامسة

موقع الكلية :

0 واد الهريية

0 جبل ابورمان

القسم الثاني: المعلومات المتخصصة

عبر عن وجهة نظرك حول الخدمات التعليمية من خلال اختيار أحد الخيارات المتاحة التالية :

ضعيفة	متوسطة	جيدة	جيدة جداً	الواقع المادي
				1 جودة المباني وقاعات التدريس في جامعة بوليتكنك فلسطين .
				2 جودة مرافق جامعة بوليتكنك فلسطين (المكتبة، الكفترية، المرافق الرياضية، المسجد/المصلى) .
				3 المظهر العام للموظفين والمدرسين في الجامعة
				4 جودة الأدوات والأجهزة المستخدمة في قاعات التدريس (جهاز عرض البيانات، التلفاز، المقاعد، اللوح)
				5 جودة مختبرات الحاسوب والمختبرات التطبيقية، المشاغل، المراسم .
				6 جودة المظهر الخارجي والداخلي للجامعة ومرافقها

ضعيفة	متوسطة	جيدة	جيدة جداً	الاعتمادية
				1 درجة الاعتمادية على الموقع الإلكتروني للجامعة ونظام التسجيل الإلكتروني.
				2 الدقة وعدم الوقوع بالاختفاء في تقديم الخدمات المختلفة.
				3 توفر العدد الكافي من الموظفين والمدرسين.
				4 مصداقية الاداء عند الموظفين والمدرسين.
				5 درجة الحرص على مصلحة الطلبة وحل مشاكلهم.
				6 درجة الاعتمادية على جودة أداء الأدوات في المختبرات وعلى أداء شبكة الإنترنت داخل الجامعة.

ضعيفة	متوسطة	جيدة	جيدة جداً	الإستجابة
				1 سرعة الاستجابة لتغيرات التكنولوجيا والعلمية في مجال التعليم (النسخ الحديثة للكتب، طرق واساليب التعليم الحديثة، استخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة).
				2 سرعة أستجابة نظام التسجيل الإلكتروني في ساعات الذروة.
				3 سرعة استجابة الموظفين والمدرسين للتعامل مع قضايا ومشاكل الطلبة.
				4 سرعة تعامل الجامعة مع المشاكل المفاجئة.
				5 سرعة تقديم الخدمات الى الطلبة.

أبداً	أحياناً	غالباً	دائماً	السلامة و الأمن
				1 سلوك الموظفين يعزز الشعور بالثقة والأمان لدى الطلبة.
				2 يتصرف الموظفون والمدرسون بلباقة وخلق حسن مع الطلبة.
				3 تتعامل الجامعة مع المعلومات الخاصة بالطلبة بسرية.
				4 تتعامل الجامعة مع قضايا الطلبة بدرجة عالية من المصداقية و الشفافية.
				5 تتوفر في الجامعة وسائل الأمن والسلامة العامة.

أبداً	أحياناً	غالباً	دائماً	البشاشة والتعاطف الاجتماعي
				1 يظهر الموظفون والمدرسون في الجامعة الود للطلبة ويشاركونهم احتفالاتهم .
				2 تقوم الجامعة بعمل حفلات التخرج وحفلات استقبال الطلاب الجدد كل عام .
				3 تشجع الجامعة الطلاب على الحرية الفكرية وعمل النشاطات اللامنهجية (الاجتماعية والسياسية).
				4 تقوم الجامعة بتنسيق مع المؤسسات العلمية والمؤسسات الاجتماعية والريادية ... من أجل عمل دورات وورشات عمل للطلبة.
				5 تقوم الجامعة بتفضيل مصلحة الطلبة على اي مصلحة أخرى .

### ضع دائرة حول الاجابة المناسبة من وجهة نظرك:

1 . قبل إلتحاقني بالدراسة في جامعة بوليتكنك فلسطين.

أ . كان الناس يتحدثون عن جامعة بوليتكنك فلسطين بشكل إيجابي.

ب . كان الناس يتحدثون عن جامعة بوليتكنك فلسطين بشكل سلبي.

ج . لم اسمع الناس يتحدثون عن جامعة بوليتكنك فلسطين.

2 . سبب إلتحاقني بالدراسة في جامعة بوليتكنك فلسطين.

أ . أن جامعة بوليتكنك فلسطين ذات سمعة طيبة.

ب . أن التعليم في جامعة بوليتكنك فلسطين جيد جداً (قوي).

ج . أن التخصصات في جامعة بوليتكنك فلسطين جيدة.

د . أن موقع جامعة بوليتكنك فلسطين مناسب.

شكراً لكم على حسن تعاونكم