



## تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة حلب في المناطق المحررة من وجهة نظر الطلبة

د. مالك السلیمان

دكتور مدرس، في جامعة حلب في المناطق المحررة

د. حمد الخلف

دكتور مدرس، في قسم المحاسبة في جامعة حلب في المناطق المحررة



مجلة تبيان للعلوم التربوية والاجتماعية

مجلة دورية نصف سنوية محكمة

المجلد ٢ - العدد الأول - ٢٠٢٢ م

تصدر عن مركز مداد للدراسات والبحوث التربوية

مؤسسة تعليم بلا حدود/مداد



## مجلة تبيان للعلوم التربوية والاجتماعية

مجلة علمية دورية محكمة، تصدر عن مركز مداد للبحوث والدراسات التربوية، وتُعد بنشر الدراسات في العلوم التربوية والنفسية ودراسات علم الاجتماع، التي تتميز بالأصالة والمعاصرة والجديّة، كما تُساهم في تطوير الحقل المعرفي لموضوع الاختصاص. تصدر المجلة إلكترونياً كل ستة أشهر.

### رئيس التحرير

الدكتور فواز العواد

### هيئة التحرير

د. سهاد المّلي، د. عبد المهيمن الديرشوي، د. سهام عبد العزيز، د. عمر شحادي

### المشرف العلمي

محمد مصطفى

### المشرف الإداري

عثمان عوض

### الرقم التسلسلي المعياري الدولي

ISSN: 2757-9891

### موقع المجلة

tibyanjournal.com

### مركز مداد للدراسات والبحوث التربوية

مؤسسة بحثية مستقلة، تختص بالدراسات والاستشارات التربوية والنفسية والتنمية، وقضايا التعافي المجتمعي المرتبطة بالتربية والتعليم، وتعمل على رفد الحكومات والمنظمات والجهات الفاعلة بالدراسات والاستشارات والمشاريع التي يمكن الاعتماد عليها لوضع خطط مستقبلية بناءة، وتعد مؤسسة تعليم بلا حدود/ مداد هي المؤسسة الأم للمركز.

### موقع المركز

midadcenter.com

الصفحة	المحتوى
٩	مقدمة العدد رئيس التحرير
١٠	تحديد الفجوة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل والآليات المقترحة للمواءمة في المناطق المحررة أ.د. عبد العزيز الدغيم، أ.د. عبد الله حمادة، حسن العكل
٤١	دور جامعات الشمال السوري في دعم حقوق الطلبة المعوقين في التعليم الجامعي واتجاهات الطلبة المعوقين نحوها د. عماد برق، د. عبد الحى المحمود
٨٤	مدى تطبيق الحوكمة في مؤسسات التعليم العالي في المناطق المحررة دراسة تطبيقية على جامعة حلب في المناطق المحررة د. عبد الحكيم المصري
١١٦	تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة حلب في المناطق المحررة من وجهة نظر الطلبة د. مالك السليمان، د. حمد الخلف
١٤٦	المناخ الأسري لدى المراهقين فاقدى الأب في ضوء بعض المتغيرات؛ دراسة ميدانية على عينة من المراهقين فاقدى الأب المقيمين في مخيمات أطمّة للنازحين د. رنيم اليوسفي، منير الشيخ حمود
١٨٠	جودة الأسئلة الامتحانية في ظل الأزمات في جامعات الشمال السوري د. عبد الحلیم المحمود، د. محمد زيدان، د. خالد جمو
٢١٤	أسلوب النهي ودلالاته التربوية في القرآن الكريم د. عبد الكريم الحداد
٢٣١	أسلوبا التعلم السطحي والعميق وعلاقتها بالتجول العقلي العفوي والمتعمد لدى عينة من طلبة كلية التربية في جامعة حلب في المناطق المحررة عماد الددو

## معايير النشر في المجلة

١. يجب أن تحتوي الصفحة الأولى من البحث على عنوان البحث، واسم الباحث أو الباحثين، والتوصيف الأكاديمي والمنصب الوظيفي، والعنوان، والبريد الإلكتروني، وتاريخ البحث. إضافة إلى اسم الباحث، وتوصيفه الأكاديمي، ومنصبه الوظيفي باللغتين الإنكليزية والتركية.
٢. من أجل ضمان سرية عملية التحكيم، يجب عدم ذكر اسم الباحث أو الباحثين في صلب البحث، أو ذكر أية إشارات تكشف عن أشخاصهم، وعند رغبة الباحث أو الباحثين في تقديم الشكر لمن أسهم أو ساعد في إنجاز البحث، فيكون ذلك في صفحة مستقلة.
٣. تقديم ثلاثة ملخصات للبحث؛ باللغات العربية والإنكليزية والتركية، بحد أقصى (١٥٠) كلمة لكل منها، ويكون كل ملخص في صفحة مستقلة، على أن يحتوي الملخص على عنوان البحث، وخمس كلمات مفتاحية، وبدون ذكر أسماء أو بيانات الباحثين.
٤. لا تتجاوز عدد صفحات البحث بأي حال (٣٠ صفحة)، بما في ذلك المراجع، والجداول، والأشكال، باستثناء الملاحق.
٥. أنماط الكتابة وصيغها تكون كالتالي: مقاس الصفحة (A4)، وبتباعد أسطر بقدر (١,٥)، وهوامش (٢ سم كحد أدنى) لكل من أعلى وأسفل وجانبي الصفحة، (شاملة الهوامش، والمراجع، والمقتطفات، والجداول، والملاحق).
٦. نمط الكتابة:

● لغة العربية: Traditional Arabic حجم الخط ١٤

● لغة الإنكليزية: Times New Roman حجم الخط ١٤

٧. في حال استخدم الباحث أداة من أدوات جمع البيانات، فعليه أن يقدم نسخة كاملة من تلك الأداة، ترفق في طلب النشر.
٨. تعمل المجلة على تأصيل منهج البحث العملي، وتؤكد بأن البحوث المرسلّة يجب أن تتكون من الأجزاء الآتية:  
مقدمة البحث، مشكلة البحث، أسئلة البحث، أهمية البحث، أهداف البحث، محددات البحث، التعريف بالمصطلحات، الدراسات السابقة، منهجية البحث، الإطار النظري والعملي (إن وجد)، عرض النتائج، مناقشة النتائج، التوصيات والمقترحات.
٩. توثيق المراجع والمصادر، سواء داخل البحث أم في قائمة المراجع، وفقاً لنظام جمعية علم النفس الأمريكية، سواء أكانت عربية أم أجنبية.

(American psychological Association 7<sup>th</sup> Edition) (APA7)

تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة حلب في المناطق  
المحررة من وجهة نظر الطلبة

---

د. مالك السليمان

دكتور مدرس، في جامعة حلب في المناطق المحررة

د. حمد الخلف

دكتور مدرس، في قسم المحاسبة في جامعة حلب في

المناطق المحررة

## ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة، في الظروف غير المستقرة التي تعيشها مناطق الشمال السوري المحرر، وذلك بتصميم استبانة تعتمد على مقياس أداء التعليم العالي HEDPERF، والذي تضمن خمسة أبعاد هي: الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، قضايا البرامج، السمعة، الوصول.

وقد اعتمدت في توزيع الاستبيان طريقة العينة الميسرة، وبلغ عدد الطلاب الذين استجابوا للاستبيان ١١٢٣ طالباً وطالبة من مختلف الكليات والمعاهد، كما عولجت البيانات باستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS وتطبيق عدد من الأساليب الإحصائية كالإحصاء الوصفي والثبات واختبار الفروق بين المتوسطات باستخدام t-test و One Way ANOVA.

وقد أظهرت الدراسة عدداً من النتائج تخلصت في الآتي:

- درجة جودة تراوحت بين متوسطة وجيدة في الجوانب المرتبطة بأداء أعضاء الهيئة التدريسية.
- مستوى جودة متوسطة فيما يتعلق بأداء الإداريين والمرافق الجامعية من قاعات ومخابر.
- درجة جودة تراوحت بين متوسطة وجيدة في قضايا البرامج والخطة التدريسية.
- مستوى جيد من الجودة فيما يتعلق بسمعة الجامعة.
- مستوى متوسط من الجودة فيما يتعلق بالمواصلات، وطرق التواصل المختلفة.
- وجود فروق معنوية في تقييم الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية بين الكليات والمعاهد النظرية والتطبيقية.

الكلمات المفتاحية: الجودة، الخدمات التعليمية، التعليم العالي، الأداء، جامعة حلب في المناطق

المحررة

## **Assessment of the Quality of the Educational Services Offered by the University of Aleppo in the Liberated Areas Students' Points of View**

**MALIK EL SULEYMAN**

Senior Lecturer, Instructor at the University of Aleppo/Liberated areas

**HAMAD AL KHALAF**

Senior Lecturer, Instructor at the Department of Accounting/ University of Aleppo/Liberated areas

### **Abstract:**

The research aims at assessing the quality of the educational services offered by the University of Aleppo located in the liberated areas under the unstable circumstances available there, by means of preparing a questionnaire based on the scale of higher education performance called HEDPERF. The questionnaire distributed according to soft sample to a total of 1123 students, male and female, enrolled in different faculties and colleges. The data were processed with the program of statistical analysis SPSS and through the application of a number of statistical types such as descriptive statistics, stability, and testing the differences among averages through t-test and One Way ANOVA.

The results of the research summarized as follows:

- Quality grade ranging from average to good in terms of academic aspects, as related to the issues of performance of the teaching staff.
- Grade of average concerning the performance of the administrative staff and the university facilities like halls and labs.
- Grade ranging from average to good as far as the programs and instructing plan are concerned.
- Grade of good related to the reputation of the university.
- Grade of average concerning transportation and the different means of communication.
- The students' assessment of the grade of educational services significantly vary between theoretical and applied faculties/colleges.

**Key Words:** quality, educational services, higher education, performance, The University of Aleppo in the liberated areas

## Öğrenciler Açısından Kurtarılmış Bölgelerdeki Halep Üniversitesi'nde Verilen Eğitim Hizmetlerinin Kalite Düzeyinin Değerlendirilmesi

**MALEK AL SULAIMAN**

Doktor Öğretim Üyesi

Kurtarılmış Bölgelerdeki Halep Üniversitesi Öğretim Üyesi

**HAMAD AL KHALAF**

Doktor Öğretim Üyesi

Kurtarılmış Bölgelerdeki Halep Üniversitesi Muhasebe Bölümü Öğretim Üyesi

### Özet

Çalışma, Kurtarılmış Bölgelerdeki Halep Üniversitesi'nin istikrarsız koşullarda sunduğu eğitim hizmetlerinin kalite düzeyini değerlendirmeyi hedeflemiş ve bu nedenle HEDPERF Yükseköğretim Performans Ölçeğine dayalı bir anket tasarlanmıştır. Anket dağıtımı basit örneklem yöntemine dayanarak gerçekleştirilmiştir. Araştırma örnelemi, çeşitli fakülte ve enstitülerden 1123 kız ve erkek öğrenciden oluşturulmuştur. Veri işleme süreci, SPSS İstatistiksel Analiz Programı kullanılarak ve nitelleyici istatistik gibi bir dizi istatistiksel yöntem uygulanarak yapılmıştır. Stabillite ve ortalamalar arasındaki farklılıkların değerlendirilmesinde ise t-test ve One Way ANOVA testine başvurulmuştur.

Araştırma, aşağıda özetlenmiş olan bir dizi sonucu ortaya koymuştur:

- Akademik açılarından yapılan değerlendirmelerde kalite seviyesi orta ile iyi arasında değişkenlik göstermektedir ve öğretim üyelerinin performansları ile ilgili meseleler bu başlık altında değerlendirilmiştir.
- İdari personelin performansı ve derslikler ve laboratuvar gibi üniversite tesisleri açısından kalite seviyesi orta düzeydedir.
- Öğretim program ve planları açısından yapılan değerlendirmelerde kalite düzeyi orta ile iyi arasında değişkenlik göstermiştir.
- İletişim hatları ve çeşitli iletişim yollarına erişim açısından kalite seviyesi orta düzeydedir.
- Teorik eğitim veren fakülte ve enstitülerdeki öğrenciler ile uygulamalı eğitim veren fakülte ve enstitülerdeki öğrenciler arasında eğitim hizmetlerinin kalite düzeyine ilişkin değerlendirmeler bakımından önemli farklılıklar bulunmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Kalite, Eğitim Hizmetleri, Yükseköğretim, Performans.

## المقدمة

التعليم العالي هو الركيزة الأساسية لرفد المجتمع بالتخصصات العلمية المختلفة، وهو السبيل للنهوض العلمي ومواكبة التطور الذي تشهده معظم المجتمعات.

ويتأثر التعليم العالي بالأزمات والحروب وأحداثها من حصار وانفلات أمني وغير ذلك، شأنه شأن القطاعات الأخرى، مما يجعل التركيز والاهتمام منصباً بالدرجة الأولى على توفير الأمن والاحتياجات المادية الأساسية لأفراد المجتمع، بينما لا يحظى التعليم العالي بأهمية تذكر.

لذلك شهدت مناطق الشمال السوري والشمال الغربي انطلاق عدد من الجامعات؛ لاستيعاب الكم الكبير من الطلبة الذين لم يتمكنوا من متابعة دراستهم الجامعية في مناطق سيطرة النظام السوري، والطلبة الجدد في المناطق المحررة.

وأصبحت الجامعات تمارس دورها بشكل أكبر مع الاستقرار النسبي في الشمال السوري، وبدأت بالتوسع على مختلف المستويات من حيث التخصصات، والأعداد المتزايدة للطلبة، والأبنية والمرافق التعليمية.

وهذا التوسع في نشاط الجامعات يفرض ضرورة الوقوف على أداء تلك الجامعات ومدى توفيرها للخدمات الجامعية وجودة تلك الخدمات، من أجل تحسين وتطوير التعليم العالي ومخرجاته في الشمال السوري.

## مشكلة الدراسة

شهدت السنوات الماضية إحداث جامعات عدة في الشمال السوري المحرر، وذلك لتأمين فرص التعليم العالي لأبناء المنطقة، وتعد جامعة حلب في المناطق المحررة من أوائل الجامعات التي تم تأسيسها لسد احتياجات المنطقة من خدمات التعليم العالي، ومع تزايد أعداد الطلبة المسجلين في الجامعة وكونهم المستفيد الأول من تلك الخدمات، فإن الأمر يتطلب الوقوف على أداء جامعة حلب في المناطق المحررة من حيث جودة خدمات التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة، ولذلك تتمثل مشكلة البحث في محاولة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- ما مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة من وجهة نظر طلاب الجامعة؟

- هل توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة؟

#### أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق الآتي:

- تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة من وجهة نظر الطلبة.

- تعرف الاختلاف في تقييم جودة الخدمات التعليمية للجامعة تبعاً لبعض خصائص الطلبة.

#### أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلبة، فهـم

المستفيدون من تلك الخدمة، كي يتمكن من معرفة جوانب القصور في مستوى الخدمات التعليمية.

يمكن أن يستفيد القائمون على جامعة حلب في المناطق المحررة من مخرجات هذه الدراسة في تدعيم

مواطن الضعف في الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة، إضافة إلى تعزيز النواحي الإيجابية في الخدمات التعليمية المقدمة.

#### مصطلحات الدراسة

#### جودة الخدمة التعليمية

الحكم أو الرأي على مدى تميز الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطلبة في الأقسام المختلفة (الحدابي

وقشوة، ٢٠٠٩).

#### مقياس جودة أداء التعليم العالي HEdPERF:

هو اختصار لعبارة (Higher Education Performance)، والذي يتضمن خمسة أبعاد ينبغي قياسها

لتحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية هي: الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، قضايا البرامج، السمعة، الوصول (Abdullah, ٢٠٠٥).

## حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة الحالية تقييم جودة الخدمات التعليمية اعتماداً على مقياس، وذلك من وجهة نظر الطلبة.
- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة وجمعت البيانات خلال الفصل الدراسي الأول ٢٠٢٠-٢٠٢١.

## فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة ومستوى الجودة المستهدف. ويتفرع عنها خمس فرضيات فرعية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين مستوى جودة الخدمات التعليمية لبعدها (الجوانب الأكاديمية) التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة ومستوى الجودة المستهدف.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين مستوى جودة الخدمات التعليمية لبعدها (الجوانب غير الأكاديمية) التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة ومستوى الجودة المستهدف.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين مستوى جودة الخدمات التعليمية لبعدها (قضايا البرامج) التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة ومستوى الجودة المستهدف.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين مستوى جودة الخدمات التعليمية لبعدها (السمعة) التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة ومستوى الجودة المستهدف.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين مستوى جودة الخدمات التعليمية لبعدها (الوصول) التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة ومستوى الجودة المستهدف.

الفرضية الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة تُعزى لخصائص الطلاب (النوع الاجتماعي، السنة الدراسية، طبيعة الكلية/المعهد).

#### الدراسات السابقة

دراسة بو سنييه والبنار، (٢٠٢١)، بعنوان: أثر جائحة كورونا على الأداء الأكاديمي للجامعات الليبية: دراسة ميدانية على عينة من أعضاء هيئة التدريس.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جائحة كورونا على الأنشطة العلمية والأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية، واتبع الباحثان المنهج الوصفي وتم تصميم استبانة لجمع البيانات على عينة مكونة من ٣٦٥ عضو هيئة تدريس في الجامعات الليبية، وأظهرت النتائج أن أهم مظاهر الجائحة تأثيراً على عمل أعضاء هيئة التدريس هي القلق من انتشار الوباء، وكان للجائحة أثر متوسط على خطط وأساليب التدريس لأعضاء هيئة التدريس ومشاركتهم العلمية.

دراسة الشواور، (٢٠٢٠)، بعنوان: مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية في ضوء مقياس مطور.

هدفت الدراسة إلى تطوير مقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب يعتمد على كل من مقياس HEdPERF ومعايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية، وكذلك قدرة المقياس المعدل على تحديد جودة الخدمة التعليمية بتطبيقه على طلاب وطالبات قسبي الرياضيات والفيزياء في كلية العلوم في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وبينت نتائج الدراسة أن نظرة الطلبة تجاه معظم محاور المقياس المقترح جاءت محايدة.

دراسة (Banahene, Jay Kraa, & Aseye Kasu, 2018)، بعنوان: أثر أداء التعليم العالي في رضا الطلبة والأداء الأكاديمي في الجامعات الغينية.

"Impact of HEdPERF on Students' Satisfaction and Academic Performance in Ghanaian Universities"

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر أداء التعليم العالي على رضا الطلاب والأداء الأكاديمي في الجامعات الغينية الخاصة، وباستخدام موقف الطلاب تجاه التعليم كمتغير وسيط، وقد شملت الدراسة ٦٠٠ طالب

تم اختيارهم من ٦ جامعات خاصة، وتم جمع البيانات من خلال استبانة وُزعت على العينة، وتم استخدام المعادلة الهيكلية في تحليل البيانات، وبيّنت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ومعنوي لأداء التعليم العالي في رضا الطلاب، والسلوك نحو التعلم والأداء الأكاديمي. كذلك تبين وجود أثر معنوي لاتجاه الطلاب نحو التعلم في درجة رضا الطلاب والأداء الأكاديمي.

دراسة إبراهيم أبو شمالة وفرج أبو شمالة، (٢٠١٧)، بعنوان: مدى توافر جودة الخدمات التعليمية والطلابية في كلية فلسطين التقنية بدير البلح من وجهة نظر الطلبة.

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى توافر جودة الخدمات التعليمية في كلية فلسطين التقنية بدير البلح من وجهة نظر الطلبة، وعلاقته ببعض المتغيرات، واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقام بتطوير استبانة اشتملت على محورين، ومجموعة من الفقرات بحسب تدرج خماسي، وطبقها على عينة عشوائية مكونة من ١٤٢ طالبا وطالبة من طلبة الكلية.

وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمات التعليمية والطلابية متوفرة بدرجة متوسطة، وتحديد نقاط القوة والضعف في تلك الخدمات.

دراسة أبووردة، (٢٠٠٧)، بعنوان: نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر.

هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج لقياس جودة الخدمات التعليمية من خلال إجراء بعض التعديلات على مقياس أداء التعليم العالي HEDPERF تبعاً لمستوى ثقافة الطلاب في الجامعات المصرية، وقامت الباحثة بتطوير استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية مكونة من ٤١٩ طالباً وطالبة من مختلف الجامعات المصرية سواء عامة أم خاصة، وقد أظهرت نتائج الدراسة اتسام المقياس المقترح بدرجة عالية من الثبات والصدق، وأن أكثر الأبعاد قدرة على تفسير جودة الخدمات التعليمية هي الجوانب الأكاديمية ومن ثم السمعة، ثم يليها الجوانب غير الأكاديمية وتسهيلات الوصول.

دراسة (2005) Abdullah, بعنوان: تطوير أداء التعليم العالي باستخدام أداة قياس جديدة لجودة

الخدمة في قطاع التعليم العالي.

"The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector"

هدفت الدراسة إلى تطوير أداة قياس جديدة تقيس بشكل حقيقي جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي، وشملت الدراسة إجراء مسح لطلاب من ٦ مؤسسات جامعية في ماليزيا، وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل ٤٠٩ استبانة، وخضعت البيانات التي جمعها الباحث لاختبارات إحصائية شملت الثبات والصدق باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي، وقد خلصت الدراسة إلى تحديد ٦ أبعاد يمكن أن تستخدم في قياس أداء التعليم العالي، وهي: الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، السمعة، قضايا البرامج، الوصول، الفهم.

### الإطار النظري

#### مفهوم الجودة وجودة الخدمة:

حظي مفهوم الجودة باهتمام كبير بعد الثورة الصناعية، وازدياد حجم الإنتاج، مما زاد المنافسة احتداماً بين الشركات على تصريف منتجاتها، فدفع الشركات إلى محاولة تقديم منتجاتها بمزايا ومواصفات معينة تدفع العميل إلى اقتناء ذلك المنتج.

ويمكن النظر إلى الجودة من جوانب وأبعاد عدة، وهذا ما أدى إلى عدم وجود تعريف محدد متفق عليه، والتباين بين الكتاب في تحديدهم لمفهوم الجودة.

تعرف الجودة وفقاً للجمعية الأمريكية لضبط الجودة بأنها: "مجموعة من مزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين" (راضي والعربي، ٢٠١٦، صفحة ٢٠).

ولم يعد يقتصر مفهوم الجودة على المنتجات الملموسة فحسب، بل أصبح يتناول المنتجات غير الملموسة أو ما يعرف بالخدمات، وهذا ما أضاف أبعاداً جديدة قد تكون مختلفة تماماً عن الأبعاد السابقة التي كان ينظر إلى الجودة من خلالها، وذلك نظراً للاختلاف الكبير بين المنتجات المادية والخدمات.

إن المشكلة التي تبرز عند الحديث عن جودة الخدمة هي صعوبة إيجاد تعريف أو مفهوم محدد لجودة الخدمة نظراً للتباين في طبيعة الخدمات التي تقدمها المنظمات على اختلاف أنواعها (صحية، مالية،

فنادق، تعليم، اتصالات، وغيرها)، وتميل معظم التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها المعيار الذي يتم من خلاله الحكم على مدى تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع الأداء المتوقع من قبل العميل الذي يستفيد منها (المحياوي، ٢٠٠٦) وهناك ثلاثة مكونات لجودة الخدمة التي تقدمها المنظمة (الجازي، ٢٠٢٠):

١. البعد الفني: الذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا.
٢. البعد الوظيفي: ويتمثل في التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل.
٣. الإمكانيات المادية: ويتمثل في المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.

الغاية الأساسية من تحقيق جودة الخدمة هو الوصول إلى زيادة رضا العميل، وقياس جودة تلك الخدمة يعدّ الطريقة الأفضل لتحديد ما إذا كانت الخدمات المقدمة جيدة أم لا، وهل تحقق بالفعل رضا العميل الذي يستفيد من تلك الخدمة، وهذا ما جعل تطوير مقاييس جودة الخدمة من أهم المواضيع التي حظيت باهتمام الفكر الإداري المعاصر، وذلك نظراً إلى الحاجة لأداة تقييم أداء المنظمة من وجهة نظر العملاء (Ogiemwonyi, Harun, Alam, & Hamawandy, ٢٠٢٠).

### جودة خدمات التعليم العالي

يمكن القول إن هناك اتجاهين في تحديد مفهوم جودة الخدمات التعليمية (عبد الحي، ٢٠١٧)، يهتم الاتجاه الأول بمدى تطابق المخرجات التعليمية مع المعايير، بينما يهتم الاتجاه الثاني بمدى تلبية احتياجات المستفيدين من الخدمة وانطباعاتهم نحوها.

يمكن تعريف جودة الخدمة التعليمية استناداً إلى الاتجاه الثاني بأنها (عبد الحي، ٢٠١٧): نشاط غير ملموس يتم إنجازه وتقديمه من قبل العاملين في الجامعة، بالطريقة التي تحقق رضا الطلاب وذلك لإشباع حاجاتهم ورغباتهم.

وتعدّ الجودة في التعليم العالي مفهوماً متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل أنشطة العملية التعليمية كافة،

بما في ذلك (عباس وحافظ، ٢٠١٥):

١. المناهج الدراسية.
٢. البرامج التعليمية.
٣. البحوث العلمية.

٤. الطلاب.

٥. المباني والمرافق والأدوات.

٦. توفير الخدمات للمجتمع المحلي.

وترافق مع زيادة الطلب على التعليم الجامعي افتتاح عدد كبير من الجامعات الحكومية والخاصة لمقابلة ذلك الطلب، وتبع ذلك زيادة في المنافسة بين الجامعات في تقديم خدمات تعليمية تتصف بالجودة، وبالتالي ظهرت الحاجة لقياس جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي، وتطوير أدوات مناسبة لعملية القياس.

ولعل من أبرز المقاييس التي تم استخدامها في قياس جودة الخدمات بما في ذلك الخدمات التعليمية هو مقياس SERVQUAL الذي طوره (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, ١٩٨٨) واستخدم على نطاق واسع في قياس جودة الخدمات في قطاعات مختلفة، وتضمن المقياس خمسة أبعاد ينبغي قياسها لتحديد جودة الخدمة هي (Hwang & Choi, ٢٠١٩): الجوانب الملموسة، الاستجابة، الاعتمادية، الضمان، التعاطف. وفي عام ١٩٩٢ قام كل من (Cronin & Taylor) باقتراح مقياس تحت مسمى SERVPERF لقياس جودة الخدمات التعليمية والذي يعتمد على قياس الأداء الفعلي للخدمة، بدلاً من قياس الفجوة بين الأداء الفعلي والتوقعات كما هو الحال في مقياس SERVQUAL (العولقي، ٢٠١٨).

وبالرغم من الاستخدام الواسع للمقاييس السابقة في تقييم جودة خدمات القطاعات المختلفة (إنتاجية، خدمية) إلا أنها لا تأخذ بالاعتبار الخصوصية التي يتسم بها قطاع التعليم العالي، وبناء على ذلك طورت (Abdullah, ٢٠٠٥) مقياساً جديداً تحت مسمى HEDPERF الذي يعني (جودة أداء التعليم العالي) تضمن ستة جوانب يمكن أن تستخدم في قياس جودة الخدمات التعليمية، وتشمل:

(١) الجوانب غير الأكاديمية: وتشمل القضايا المتعلقة بالكادر غير الأكاديمي.

(٢) الجوانب الأكاديمية: وتتضمن مسؤوليات الكادر الأكاديمي.

(٣) السمعة: تشمل الصورة الذهنية حول المؤسسة التعليمية.

(٤) الوصول: يشمل سهولة الوصول للمؤسسة وتنوع طرق التواصل.

(٥) قضايا البرامج: تتضمن التأكيد على أهمية وجود مجموعة متنوعة من التخصصات المتاحة

للطلبة ودرجة المرونة في الخطط الدراسية.

(٦) الفهم: ويعني فهم الاحتياجات الخاصة للطلبة من حيث الاستشارة والخدمات الصحية. وفي دراسة لاحقة لنفس الباحثة تم تعديل المقياس السابق ليشمل خمسة أبعاد تعدد أكثر ملاءمة في قياس جودة الخدمات التعليمية، حيث تم استبعاد البعد السادس وهو (بعد الفهم) من مقياس أداء التعليم العالي (Abdullah, Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF, ٢٠٠٦).

### لمحة عن جامعة حلب في المناطق المحررة

يتأثر التعليم العالي بظروف الحرب وانعدام الاستقرار بصور متعددة، منها ما يطال الطلاب وموظفي التعليم من تهديدات أو أذى جسدي، وكذلك التهجير القسري للسكان داخل حدود دولهم وخارجها، وتجنيد الشباب في الأعمال الحربية، وتدمير المنشآت التعليمية أو استخدامها لتكون ميادين تدريبية، ويمكن أن ينقطع التعليم بالكامل نتيجة النزاعات المسلحة وانعدام الأمن، ويمكن لهذه الآثار ولغيرها أن تقلل إلى حد كبير من وجود بيئة تعليمية تشجع التعافي المستدام بعد النزاعات المسلحة وانعدام الأمن (هوسلر، إيربان، ومكوركوديل، ٢٠١٢).

ومع الاستقرار النسبي وبالرغم من دوره الهام في عملية إعادة البناء فإن ما يزيد من المشاكل التي تواجه التعليم العالي محدودية الموارد اللازمة، حيث يتم توجيه معظم طاقات وموارد المجتمع الدولي نحو التعليم الأساسي، في حين تترك المؤسسات الأخرى لتدبير مواردها اللازمة بنفسها (Milton, ٢٠١٣). كما أن جل اهتمام السلطات سيركز بالدرجة الأولى على إعادة الاستقرار الأمني والسياسي. وبالرغم من المشكلات سابقة الذكر التي واجهها قطاع التعليم العالي في الشمال السوري أسست العديد من الجامعات، وذلك لتوفير فرصة التعليم للشباب في المناطق المحررة.

وتعدّ جامعة حلب في المناطق المحررة من أبرز الجامعات في الشمال السوري، وهي مؤسسة تعليمية رسمية تأسست عام ٢٠١٥ تتبع للحكومة السورية المؤقتة، تهدف إلى (موقع جامعة حلب في المناطق المحررة uoaleppo.net، بلا تاريخ):

١. تأمين فرص التعليم الجامعي لأبناء الأسر السورية التي تمثل الحاضنة الاجتماعية للثورة، وذات الموارد المحدودة في بعض أماكن وجودهم الراهن.

٢. توفير المناخ الأكاديمي المناسب لاستثمار طاقات الأكاديميين المنشقين عن النظام والداعمين للثورة، واجتذاب الخبرات والكفاءات من أبناء الوطن العاملين بالخارج.

٣. تقديم خدمات تعليمية متقدمة متطورة في أهدافها وإمكانياتها مرتبطة باستراتيجيات إعادة إعمار سورية.

إن تحقيق الأهداف المنوطة بالجامعة واستمرارها يتطلب الوقوف على جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها، خاصة مع الازدياد الملحوظ في عدد الجامعات المحدثّة في المناطق المحررة وما يترتب على ذلك من خلق بيئة تنافسية بين الجامعات تدفعها إلى تحسين جودة خدماتها المقدمة، وذلك لضمان الاستمرارية من جهة، والإعداد السليم للعنصر البشري القادر على المساهمة في إعادة البناء من جهة أخرى.

### الدراسة الميدانية

#### منهجية الدراسة وإجراءاتها

#### منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وذلك من خلال جمع البيانات حول موضوع الدراسة باستخدام استبانة تعتمد على الأبعاد الخمسة لمقياس جودة أداء التعليم الجامعي HEdPERF، والتي تشمل الآتي: الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، البرامج، السمعة، الوصول.

#### مجتمع الدراسة وعينتها

يتألف مجتمع الدراسة من جميع طلاب جامعة حلب في المناطق المحررة البالغ عددهم ٨٠٢٥ (موقع جامعة حلب في المناطق المحررة uoaleppo.net، بلا تاريخ)، واستُخدم أسلوب العينة الميسرة في عملية جمع البيانات وأمكن الوصول إلى ١١٢٣ طالباً وطالبة، وللتحقق من صلاحية تمثيل العينة المدروسة للمجتمع الكلي استُخدمت معادلة حساب حجم العينة لمجتمع معلوم، والتي تأخذ الشكل الآتي: (KREJCIE & MORGAN, ١٩٧٠):

$$n = \frac{x^2 NP(1 - P)}{e^2(N - 1) + x^2 p(1 - p)}$$

n الحد الأدنى لحجم العينة.

$X^2$  قيمتها ٣,٨٤١ عند درجة ثقة ٩٥٪.

$N$  حجم المجتمع.

$P$  نسبة شيوع الظاهرة المدروسة وتكون ٠,٥ في حال كانت غير معلومة.

$e$  نسبة الخطأ المسموح بها وتبلغ ٥٪.

وبالتالي فالحد الأدنى لحجم العينة:

$$n = \frac{3.841 * 8025 * 0.5(1 - 0.5)}{0.05^2(8025 - 1) + 3.841 * 0.5(1 - 0.5)} \approx 367$$

وبناءً على ذلك نجد أن العينة المختارة والبالغ تعداد أفرادها ١١٢٣ تمثل المجتمع المدروس إحصائياً،

ويبين الجدول الآتي خصائص عينة الدراسة:

الجدول رقم (١) خصائص عينة الدراسة

النسبة	العدد	الخاصية	
70%	780	ذكر	النوع الاجتماعي
30%	343	أنثى	
12%	134	الأولى	السنة الدراسية
39%	439	الثانية	
22%	244	الثالثة	
21%	234	الرابعة	
4%	48	الخامسة	
2%	24	السادسة	
46%	516	نظرية	طبيعة الكلية/المعهد
54%	607	تطبيقية	

يلاحظ من الجدول رقم (١) أن نسبة الذكور بلغت ٧٠٪ من إجمالي عدد أفراد العينة، كما شكل

طلاب السنة الثانية ما نسبته ٣٩٪ من إجمالي حجم العينة، وبهذا تكون نسبة توزيع الطلبة بحسب طبيعة

الكلية (نظرية، تطبيقية) متقاربة.

## أداة الدراسة

صُمِّمَتْ استبانة مكونة من مجموعتين من الأسئلة، تضمنت المجموعة الأولى معلومات عامة حول المستجيب، أما المجموعة الثانية فتضمنت العبارات الخاصة بالأبعاد الخمسة لجودة الخدمات التعليمية وفقاً لمقياس HedPERF، وبلغ عدد العبارات ٢٨ عبارة، وتم بناء عدد من فقرات الاستبانة بالاستعانة بدراسة (أبو وردة، ٢٠٠٧) مع إجراء بعض التعديلات عليها. ووضعت تقديرات الإجابات اعتماداً على مقياس لكرت (likert scale) الخماسي كما يلي:

الجدول رقم (٢) درجات الاستجابة لعبارات الاستبانة

تقدير مستوى الجودة	جيدة جداً	جيدة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً
الدرجة	5	4	3	2	1
مجالات تقدير مستوى الجودة للنتائج	4.2-5	3.4-4.2	2.6-3.4	1.8-2.6	1-1.8

## ثبات أداة الدراسة

للتحقق من ثبات أداة الدراسة فقد تم حساب معامل Cronbach's Alpha وكانت النتائج كالآتي:

الجدول رقم (٣) معامل Cronbach's Alpha للثبات

البُعد	عدد العبارات	Cronbach's Alpha
الجوانب الأكاديمية	6	0.877
الجوانب غير الأكاديمية	7	0.857
قضايا البرامج	5	0.831
السمعة	5	0.867
الوصول	5	0.807
جميع العبارات	28	0.95

يلاحظ من الجدول السابق أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة كافية من الثبات، حيث تجاوزت قيمة

المعامل ٨٠٪ لكافة محاور الاستبانة.

## صدق أداة الدراسة

تم الاعتماد على درجة الاتساق الداخلي كمقياس لصدق الأداة وذلك بحساب معاملات الارتباط بين

درجات عبارات كل محور مع الدرجة الكلية للمحور، وكانت النتائج كالآتي:

الجدول رقم (٤) معاملات ارتباط درجات العبارات مع درجة كل محور

-	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	رقم العبارة	الجوانب الأكاديمية
-	0.744	0.750	0.801	0.788	0.801	0.843	معامل الارتباط	
-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	المعنوية Sig	
<b>13</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	رقم العبارة	الجوانب غير الأكاديمية
0.587	0.685	0.710	0.771	0.787	0.808	0.782	معامل الارتباط	
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	المعنوية Sig	
-	-	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	رقم العبارة	قضايا البرامج
-	-	0.780	0.767	0.786	0.818	0.712	معامل الارتباط	
-	-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	المعنوية Sig	
-	-	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	رقم العبارة	السمعة
-	-	0.832	0.821	0.768	0.821	0.844	معامل الارتباط	
-	-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	المعنوية Sig	
-	-	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	رقم العبارة	الوصول
-	-	0.748	0.798	0.785	0.747	0.680	معامل الارتباط	
-	-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	المعنوية Sig	

يلاحظ من الجدول السابق وجود علاقات ارتباط معنوية بين درجات عبارات كل محور والدرجة الكلية للمحور، وهذا يعني أن أداة البحث تتصف بالاتساق الداخلي لعباراتها، وبالتالي تتمتع بدرجة كافية من الصدق في قياس جودة الخدمات التعليمية.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

تحليل البيانات

يبين الجدول الآتي توزيع أفراد العينة وفقاً للخصائص العامة من حيث النوع الاجتماعي، السنة

الدراسية، وطبيعة الكلية/المعهد:

الإحصاء الوصفي

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات إجابات أفراد العينة على عبارات أداة

البحث، وكانت النتائج كالتالي:

## محور الجوانب الأكاديمية

يبين الجدول الآتي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور الجوانب الأكاديمية،

والتقدير الذي حصلت عليه كل عبارة إضافة إلى التقدير الكلي للمحور:

الجدول رقم (٥) الإحصاء الوصفي لمحور الجوانب الأكاديمية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	تقدير الجودة
1	درجة استجابة الأساتذة لاستفسارات الطلاب	3.38	1.101	متوسطة
2	درجة التواصل المستمر بين الأساتذة والطلاب	3.11	1.117	متوسطة
3	مستوى حداثة المعلومات التي يقدمها الأساتذة	3.46	1.065	جيدة
4	درجة كفاءة الشرح داخل القاعة التدريسية	3.47	1.078	جيدة
5	درجة مساعدة الطالب في اختيار التخصص المناسب	2.82	1.188	متوسطة
6	درجة التزام الأساتذة بمفردات المقررات	3.49	1.108	جيدة
	التقدير الكلي	3.29	1.11	متوسطة

يلاحظ من الجدول رقم (٥) أن تقديرات محور الجوانب الأكاديمية تراوحت بين المتوسطة والجيدة،

فكانت التقديرات جيدة للعبارات ٣ و ٤ و ٦ وهي ما يتعلق بكفاءة أداء الأكاديميين والمحتوى العلمي، بينما كانت

التقديرات متوسطة فيما يخص العبارات ١ و ٢ و ٥ والتي تتعلق بالتواصل بين الأكاديمي والطالب.

## محور الجوانب غير الأكاديمية

يبين الجدول الآتي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور الجوانب غير

الأكاديمية، والتقدير الذي حصلت عليه كل عبارة إضافة إلى التقدير الكلي للمحور:

الجدول رقم (٦) الإحصاء الوصفي لمحور الجوانب غير الأكاديمية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	تقدير الجودة
7	سرعة استجابة الموظفين في معالجة الطلبات	3.13	1.227	متوسطة
8	درجة الشعور بالراحة عند إجراء المعاملات داخل الجامعة	3.23	1.236	متوسطة
9	درجة تمتع الموظفين باللطف وحسن الخلق	3.38	1.258	متوسطة
10	درجة المساواة بين الطلاب في المعاملة	3.17	1.347	متوسطة
11	توفر القاعات والمخابر بشكل مناسب	2.68	1.158	متوسطة

متوسطة	1.138	2.66	مستوى تجهيز القاعات والمخابر بالأدوات اللازمة	12
متوسطة	1.190	3.29	مستوى النظافة ضمن الحرم الجامعي	13
متوسطة	1.22	3.08	التقدير الكلي	

يلاحظ من الجدول رقم (٦) أن معظم تقديرات أفراد العينة لعبارات محور الجوانب غير الأكاديمية كانت بدرجة متوسطة، كما يلاحظ انخفاض الدرجات المعطاة للعبارات ١١ و١٢ والمتعلقة بتوفر القاعات والمخابر والتجهيزات اللازمة لها، كما يلاحظ ارتفاع قيم الانحراف المعياري لدرجات عبارات المحور بالمقارنة بالمحاور الأخرى، فبلغ بالمتوسط ١,٢٢ مما يعني وجود تباين في مستوى جودة الخدمات غير الأكاديمية من كلية إلى أخرى.

### محور قضايا البرامج

يبين الجدول الآتي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور قضايا البرامج، والتقدير الذي حصلت عليه كل عبارة إضافة إلى التقدير الكلي للمحور:

الجدول رقم (٧) الإحصاء الوصفي لمحور قضايا البرامج

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	تقدير الجودة
14	درجة تنوع التخصصات في الجامعة	3.58	0.97	جيدة
15	درجة توافر الأكاديميين ذوي الخبرة من كافة التخصصات	3.29	1.08	متوسطة
16	درجة توفر مقررات اختيارية ضمن الخطة الدراسية	2.89	1.16	متوسطة
17	درجة تماثل الخطة التدريسية مع خطط الجامعات الأخرى	3.45	1.06	جيدة
18	درجة تنوع الأقسام الفرعية ضمن الكلية	3.23	1.05	متوسطة
	التقدير الكلي	3.29	1.07	متوسطة

يلاحظ من الجدول رقم (٧) أن درجة تقدير جودة الخدمة في العبارات ١٤ و١٧ كانت جيدة، والتي تتعلق بتنوع التخصصات في الجامعة وتماثل الخطة التدريسية خطط الجامعات الأخرى، في حين كان الدرجة الأقل هي للعبارة رقم ١٦ والمتعلقة بتوفر مقررات اختيارية ضمن الخطة التدريسية.

### محور السمعة

يبين الجدول الآتي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور السمعة، والتقدير الذي حصلت عليه كل عبارة إضافة إلى التقدير الكلي للمحور:

الجدول رقم (٨) الإحصاء الوصفي لمحور السمعة

م	العبارة	Mean	St. Dev	تقدير الجودة
19	درجة الثقة في الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة	3.49	1.089	جيدة
20	درجة تطابق الخدمات المقدمة مع ما هو معلن عنه	3.38	1.105	متوسطة
21	مستوى سمعة خريجي الجامعة في سوق العمل	3.46	1.107	جيدة
22	درجة التحسين المستمر لخدمات الجامعة	3.55	1.090	جيدة
23	مستوى الأثر الإيجابي للجامعة في المجتمع	3.67	1.113	جيدة
	التقدير الكلي	3.51	1.1	جيدة

يلاحظ من الجدول رقم (٨) أن معظم درجات عبارات محور السمعة كانت بتقدير جيد، وحصلت العبارة رقم ١٦ على أعلى درجة، والتي تتعلق بمستوى الأثر الإيجابي للجامعة في المجتمع، في حين كان هناك تقدير بدرجة متوسطة للعبارة رقم ٢٠ المتعلقة بدرجة تطابق الخدمات المقدمة مع ما هو معلن عنه.

### محور الوصول

يبين الجدول الآتي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور الوصول، والتقدير الذي حصلت عليه كل عبارة إضافة إلى التقدير الكلي للمحور:

الجدول رقم (٩) الإحصاء الوصفي لمحور الوصول

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	تقدير الجودة
24	درجة توفر وسائل المواصلات إلى الجامعة	2.17	1.129	متوسطة
25	مستوى توفر خدمات الاتصالات في الجامعة	2.08	1.104	متوسطة
26	درجة الاستجابة للاستعلامات عن طريق وسائل التواصل	2.64	1.184	متوسطة
27	مستوى تنوع معرفات الجامعة على مواقع التواصل	3.25	1.121	متوسطة
28	إمكانية متابعة اخبار وإعلانات الجامعة بمختلف الوسائل	3.61	1.072	جيدة
	التقدير الكلي	2.75	1.12	متوسطة

يلاحظ من الجدول رقم (٩) أن التقدير الكلي لعبارات المحور كان بدرجة متوسطة، ويلاحظ أن أقل تقدير حصلت عليه العبارات رقم ٢٥ و ٢٤ والمتعلقة بتوفر وسائل المواصلات إلى الجامعة وتوفر خدمات الاتصالات، بينما كان أعلى تقدير للعبارة رقم ٢٨ والمتعلقة بإمكانية متابعة الأخبار والإعلانات بوسائل مختلفة.

وبناءً على ما سبق يمكن ترتيب أبعاد جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة وفقاً للتقدير الذي حصل عليه كل بُعد من الأبعاد الخمسة على النحو الآتي:

الجدول رقم (١٠) ترتيب أبعاد جودة الخدمات حسب تقدير الدرجات

الترتيب	التقدير	المتوسط	البعد
1	جيدة	3.51	السمعة
2	متوسطة	3.29	الجوانب الأكاديمية
2	متوسطة	3.29	قضايا البرامج
3	متوسطة	3.08	الجوانب غير الأكاديمية
4	متوسطة	2.75	الوصول

يلاحظ من الجدول رقم (١٠) أن بُعد السمعة حصل على التقدير الأعلى وبمتوسط حسابي قدره ٣,٥١، ويليه بُعدا الجوانب الأكاديمية وقضايا البرامج، بينما جاء بُعد الجوانب غير الأكاديمية في الترتيب الثالث، في حين كان التقدير الأقل لبُعد الوصول بمتوسط حسابي قدره ٢,٧٥.

#### اختبار الفرضيات

##### اختبار الفرضية الأولى

بغرض اختبار الفرضية الأولى أُجري اختبار t لتحديد معنوية الفروقات بين المتوسط الحسابي لمستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة، والمتوسط المستهدف للجودة، اعتبرنا أن المتوسط الحسابي المستهدف هو تحقيق مستوى جودة بدرجة أعلى من متوسط مقياس لكرت الخماسي الذي يبلغ ٣ درجات.

تنص الفرضية الأولى على عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة ومستوى الجودة المستهدف. ويتفرع عنها خمس فرضيات فرعية.

##### اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية الفرعية الأولى على عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين مستوى جودة الخدمات التعليمية لبعد (الجوانب الأكاديمية) التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة ومستوى الجودة المستهدف.

يبين الجدول رقم (١١) نتائج اختبار t للفرضية الفرعية الأولى:

الجدول رقم (١١) نتائج اختبار t للفرضية الفرعية الأولى

الفرضية	المتوسط	t المحسوبة	t الجدولية	Sig.	القرار
الفرضية الأولى	3.28	11.09	1.64	0.000	رفض

يلاحظ من الجدول رقم (١١) أن المتوسط الحسابي لتقدير مستوى جودة الخدمات المتعلقة بالجوانب الأكاديمية بلغ ٣,٢٨ وهو أكبر من المتوسط الحسابي لأداة القياس الذي يبلغ ٣، وبلغت قيمة t المحسوبة ١١,٠٩ وهي أكبر من القيمة الجدولية، وبمستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، وبالتالي نرفض فرض العدم الذي ينص على عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية بين المتوسطين، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين مستوى جودة الخدمات التعليمية لبعدها (الجوانب الأكاديمية) التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة ومستوى الجودة المستهدف.

#### اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية الفرعية الثانية على عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين مستوى جودة الخدمات التعليمية لبعدها (الجوانب غير الأكاديمية) التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة ومستوى الجودة المستهدف.

يبين الجدول رقم (١٢) نتائج اختبار t للفرضية الفرعية الثانية:

الجدول رقم (١٢) نتائج اختبار t للفرضية الفرعية الثانية

الفرضية	المتوسط	t المحسوبة	t الجدولية	Sig.	القرار
الفرضية الثانية	3.08	2.814	1.64	0.005	رفض

يلاحظ من الجدول رقم (١٢) أن المتوسط الحسابي لتقدير مستوى جودة الخدمات المتعلقة بالجوانب غير الأكاديمية بلغ ٣,٠٨ وهو أكبر من المتوسط الحسابي لأداة القياس الذي يبلغ ٣، وبلغت قيمة t المحسوبة ٢,٨١٤ وهي أكبر من القيمة الجدولية، وبمستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، وبالتالي نرفض فرض العدم الذي ينص على عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية بين المتوسطين، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين مستوى جودة الخدمات التعليمية لبعدها (الجوانب غير الأكاديمية) التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة ومستوى الجودة المستهدف.

### اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥. بين مستوى جودة الخدمات التعليمية لبعدها (قضايا البرامج) التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة ومستوى الجودة المستهدف.

يبين الجدول رقم (١٣) نتائج اختبار t للفرضية الفرعية الثالثة:

الجدول رقم (١٣) نتائج اختبار t للفرضية الفرعية الثالثة

الفرضية	المتوسط	t المحسوبة	t الجدولية	Sig.	القرار
الفرضية الثالثة	3.28	11.726	1.64	0.000	رفض

يلاحظ من الجدول رقم (١٣) أن المتوسط الحسابي لتقدير مستوى جودة الخدمات المتعلقة بقضايا البرامج بلغ ٣,٢٨ وهو أكبر من المتوسط الحسابي لأداة القياس الذي يبلغ ٣، وبلغت قيمة t المحسوبة ١١,٧٢٦ وهي أكبر من القيمة الجدولية، وبمستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، وبالتالي نرفض فرض العدم الذي ينص على عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية بين المتوسطين، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥. بين مستوى جودة الخدمات التعليمية لبعدها (قضايا البرامج) التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة ومستوى الجودة المستهدف.

### اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تنص الفرضية الفرعية الرابعة على عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥. بين مستوى جودة الخدمات التعليمية لبعدها (السمعة) التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة ومستوى الجودة المستهدف.

يبين الجدول رقم (١٤) نتائج اختبار t للفرضية الفرعية الرابعة:

الجدول رقم (١٤) نتائج اختبار t للفرضية الفرعية الرابعة

الفرضية	المتوسط	t المحسوبة	t الجدولية	Sig.	القرار
الفرضية الرابعة	3.51	19.011	1.64	0.000	رفض

يلاحظ من الجدول رقم (١٤) أن المتوسط الحسابي لتقدير مستوى الجودة المتعلقة بسمعة الجامعة بلغ ٣,٥١ وهو أكبر من المتوسط الحسابي لأداة القياس الذي يبلغ ٣، وبلغت قيمة t المحسوبة ١٩,٠١١ وهي أكبر من القيمة الجدولية، وبمستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، وبالتالي نرفض فرض العدم الذي ينص على عدم

وجود فروق ذات دلالة معنوية بين المتوسطين، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين مستوى جودة الخدمات التعليمية لبعدها (السمعة) التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة ومستوى الجودة المستهدف.

#### اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

تنص الفرضية الفرعية الخامسة على عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين مستوى جودة الخدمات التعليمية لبعدها (الوصول) التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة ومستوى الجودة المستهدف.

يبين الجدول رقم (١٥) نتائج اختبار t للفرضية الفرعية الخامسة:

الجدول رقم (١٥) نتائج اختبار t للفرضية الفرعية الخامسة

القرار	Sig.	t الجدولية	t المحسوبة	المتوسط	الفرضية
رفض	0.000	1.64	9.969	2.75	الفرعية الخامسة

يلاحظ من الجدول رقم (١٥) أن المتوسط الحسابي لتقدير مستوى الجودة المتعلقة بالوصول بلغ ٣,٥١ وهو أصغر من المتوسط الحسابي لأداة القياس الذي يبلغ ٣، وبلغت قيمة t المحسوبة ٩,٩٦٩ وهي أكبر من القيمة الجدولية، وبمستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، وبالتالي نرفض فرض العدم الذي ينص على عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية بين المتوسطين، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين مستوى جودة الخدمات التعليمية لبعدها (السمعة) التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة ومستوى الجودة المستهدف.

بناءً على ما سبق نلاحظ أن مستوى جودة الخدمات التعليمية كانت أعلى من المتوسط المستهدف وبفروقات ذات دلالة معنوية وذلك لأبعاد (الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، قضايا البرامج، السمعة).

في حين كان مستوى جودة الخدمات المتعلقة ببعدها (الوصول) أقل من المتوسط المستهدف وبفروقات ذات دلالة معنوية.

## اختبار الفرضية الثانية

تنص الفرضية الثانية على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة تُعزى لخصائص الطلاب (النوع الاجتماعي، السنة الدراسية، طبيعة الكلية/المعهد).

واختُبرَت معنوية الفروقات للفرضيات الفرعية باستخدام اختبار t لعينتين مستقلتين فيما يتعلق بالنوع الاجتماعي وطبيعة الكلية/المعهد، واختبار التباين الأحادي One Way ANOVA لاختبار الفروقات فيما يخص السنة الدراسية.

## اختبار الفروقات بالنسبة لمتغير النوع الاجتماعي

يبين الجدول رقم (١٦) نتائج اختبار t لعينتين مستقلتين لاختبار الفروقات تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي:

الجدول رقم (١٦) نتائج اختبار t لعينتين مستقلتين (النوع الاجتماعي)

المتغير	المتوسط	t المحسوبة	t الجدولية	Sig.
النوع الاجتماعي	ذكر	3.16	1.64	0.129
	أنثى	3.23		

يلاحظ من الجدول رقم (١٦) أن المتوسط الحسابي لتقدير الاناث لمستوى جودة الخدمات كان أكبر من تقدير الذكور، إلا أن الفروقات تعدّ غير معنوية نظراً لكون قيمة t المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وقيمة Sig أكبر من ٠,٠٥.

## اختبار الفروقات بالنسبة لمتغير السنة الدراسية

أُجرِيَ تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لكون متغير السنة الدراسية يتضمن ٦ مستويات، ويبين الجدول رقم (١٧) نتائج التحليل لاختبار الفروقات تبعاً لمتغير السنة الدراسية:

الجدول رقم (١٧) نتائج اختبار ANOVA (السنة الدراسية)

المتغير	قيمة f	Sig.
السنة الدراسية	1.291	0.265

يلاحظ من الجدول رقم (١٧) عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية في تقدير الطلاب لجودة الخدمات التعليمية تبعاً للسنة الدراسية، إذ كانت قيمة Sig أكبر من ٠,٠٥.

## اختبار الفروقات بالنسبة لمتغير طبيعة الكلية/المعهد

يبين الجدول رقم (١٧) نتائج اختبار t لعينتين مستقلتين لاختبار الفروقات تبعاً لمتغير طبيعة

الكلية/المعهد:

الجدول رقم (١٧) نتائج اختبار t لعينتين مستقلتين (طبيعة الكلية/المعهد)

Sig.	t الجدولية	t المحسوبة	المتوسط		المتغير
0.002	1.64	3.142	3.25	نظرية	طبيعة الكلية/المعهد
			3.11	تطبيقية	

يلاحظ من الجدول رقم (١٧) أن المتوسط الحسابي لتقدير طلاب الكليات النظرية لمستوى جودة الخدمات كان أكبر من تقدير الكليات التطبيقية، وكانت قيمة t المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وقيمة Sig أقل من ٠,٠٥ وبالتالي وجود فروق ذات دلالة معنوية في تقدير الطلاب لجودة الخدمات التعليمية لتبعاً لطبيعة الكلية/المعهد.

بناءً على ما سبق نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية في تقدير مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة سواء للذكور أم الإناث، والحال كذلك بالنسبة للطلاب حسب سنواتهم الدراسية. بينما يلاحظ وجود فروق ذات دلالة معنوية في تقدير مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة بين طلاب الكليات النظرية والكليات التطبيقية، إذ كانت درجة تقدير الجودة لدى طلاب الكليات النظرية أكبر مما عليه في الكليات التطبيقية.

## النتائج والتوصيات

## النتائج

أظهرت نتائج الدراسة (١-٥) تقييماً لمستوى الخدمات التعليمية متوافقاً مع دراسة كل من (الشواور، ٢٠٢٠) و (إبراهيم أبو شمالة وفرج أبو شمالة، ٢٠١٧) إذ كانت معظم النتائج تشير إلى درجة متوسطة من الجودة، كما تبين وجود اختلاف في النتيجة رقم ٦ مع نتائج دراسة (Banahene, Jay Kraa, & Aseye Kasu, 2018) بعدم وجود أثر للنوع الاجتماعي والسنة الدراسية في مستوى الرضا عن جودة الخدمات، في حين كان هناك اتفاق مع تلك الدراسة من حيث تأثير طبيعة التخصص العلمي في تقييم الطلبة لمستوى الخدمات المقدمة.

ويمكن إبراز نتائج الدراسة في الآتي:

١. تتصف جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة من حيث الجوانب الأكاديمية بدرجة بين المتوسطة والجيدة، إذ كان التقييم بدرجة جيدة فيما يتعلق بحداثة المعلومات وكفاءة الشرح داخل القاعة والالتزام بمفردات المقرر، بينما كان التقييم متوسطاً فيما يتعلق بالجوانب الأكاديمية الأخرى ذات العلاقة بالتواصل بين الطلبة والأساتذة خارج إطار القاعة الدراسية.
٢. إن تقييم الجوانب غير الأكاديمية في أداء جامعة حلب في المناطق المحررة كان بدرجة متوسطة، وذلك من ناحية الكادر الإداري وتعاملهم مع الطلاب، وكذلك من ناحية توفر القاعات التدريسية والمخابر وما يتعلق بها من تجهيزات.
٣. وفيما يخص قضايا البرامج كان التقييم بدرجة بين المتوسطة والجيدة، إذ كان التقييم بدرجة جيدة فيما يتعلق بتنوع التخصصات ودرجة تماثل الخطة التدريسية مع خطط الجامعات الأخرى، في حين كان التقييم بدرجة متوسطة لتوفر الأكاديميين من مختلف التخصصات، وتوفر المقررات الاختيارية، وتنوع الأقسام التخصصية داخل الكلية.
٤. فيما يتعلق بجانب السمعة كان التقييم بدرجة جيدة، وحصلت على أعلى تقييم بالمقارنة مع الجوانب الأخرى لأداء الخدمات التعليمية من قبل جامعة حلب في المناطق المحررة.
٥. وكان تقييم جودة الخدمات فيما يخص موضوع سهولة الوصول بدرجة متوسطة من حيث توفر وسائل المواصلات المناسبة، وخدمة الاتصالات والرد على استفسارات الطلبة من خلال وسائل التواصل المختلفة، أما درجة التقييم فكانت جيدة فيما يتعلق بتنوع معرفّات الجامعة على مواقع التواصل، وإمكانية متابعة أخبار الجامعة وإعلاناتها عبر تلك المعرفّات.
٦. عدم وجود اختلاف في درجة تقييم الطلبة لجودة الخدمات التي تقدمها جامعة حلب في المناطق المحررة وذلك تبعاً للنوع الاجتماعي والسنة الدراسية للطلاب، في حين كان هناك اختلاف في درجة تقييم جودة الخدمات بين الطلاب من حيث طبيعة الكلية/المعهد إذ كانت درجة التقييم في

التخصصات النظرية أعلى من درجة تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر التخصصات التطبيقية.

### التوصيات

١. العمل على تفعيل عمليات التواصل الطالب والمدرس خارج إطار القاعة التدريسية، ويمكن ذلك عن طريق الساعات المكتبية التي ينبغي أن يلتزم بها المدرس في الكلية، أو تخصيص وقت معين للرد على استفسارات الطلاب على وسائل التواصل الأخرى.
٢. تطوير مهارات الكادر الإداري في مجال التعامل مع الطلاب، وإنجاز معاملاتهم وذلك عن طريق الدورات التدريبية، وكذلك التعليمات التي يمكن أن تصدر من رئاسة الجامعة والتي يمكن أن تحدد فيها القيم التي ينبغي أن يلتزم بها الموظفون. كذلك العمل على معالجة قضية توفر القاعات الدراسية من خلال توزيع دوام الكليات على معظم أيام الأسبوع مما يتيح إمكانية الاستفادة من القاعات المتوفرة بشكل أكثر فاعلية.
٣. العمل على استقطاب أعضاء الهيئة التدريسية من التخصصات غير المتوفرة في الجامعة سواء عن طريق الحوافز أو توفير بيئة العمل الملائمة. كذلك إعطاء مرونة أكبر للخطط التدريسية عن طريق وضع مقررات اختيارية وخاصة فيما يتعلق بالمقررات المشتركة على مستوى الجامعة، وعلى مستوى الكلية بحيث يكون اختيار الطالب لتلك المقررات على ضوء مجال اهتماماته.
٤. العمل على تعزيز سمعة الجامعة في المجتمع، والاستفادة من هذه الميزة التي تبين من نتائج البحث أنها تحظى بأعلى درجة تقييم في جوانب أداء جامعة حلب في المناطق المحررة.
٥. تأمين وسائل المواصلات المناسبة إلى الجامعة عن طريق إبرام عقود أو طرح مناقصات يجري من خلالها تأمين تنقل الطلاب من وإلى الجامعة بتكلفة أقل. والعمل على تفعيل الاستجابة لاستفسارات الطلاب عن طريق وسائل التواصل عن بعد، وإمكانية إنجاز بعض المعاملات إلكترونياً دون الحاجة للحضور الفيزيائي إلى الجامعة.

### المراجع العربية

١. أسماء إبراهيم عبد العي. (أكتوبر، ٢٠١٧). جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا بكلية التربية جامعة المنصورة. مجلة تطوير الأداء الجامعي، صفحة ١٢٥.

٢. بهجت راضي، وهشام العربي. (٢٠١٦). إدارة الجودة الشاملة (TQM): المفهوم والفلسفة والتطبيقات. روابط للنشر وتقنية المعلومات.
٣. حسين عباس، وعبد الناصر حافظ. (٢٠١٥). الاعتماد الأكاديمي وتطبيقات الجودة في المؤسسات التعليمية. دار غيداء للنشر والتوزيع.
٤. داوود عبد الملك الحدابي، وهدي عبد الله قشوة. (٢٠٠٩). جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، صفحة ٩٦.
٥. شيرين حامد محمد أبو وردة. (٢٠٠٧). نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر. المجلة المصرية للدراسات التجارية، الصفحات ٢٧٧-٣٢٨.
٦. عبد الله العولقي. (٢٠١٨). قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس SERVPERF وأثرها في رضا الطلبة. المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي.
٧. عز الدين بو سنيته، ومحمد البزار. (٢٠٢١). أثر جائحة كورونا على الأداء الأكاديمي للجامعات الليبية: دراسة ميدانية على عدد من أعضاء هيئة التدريس. المجلة العلمية للتجارة والتمويل.
٨. علي سويلم الجازي. (٢٠٢٠). نظم المعلومات الاستراتيجية ودورها في تحسين جودة الخدمات الحكومية. دار الخليج للنشر والتوزيع.
٩. فرج إبراهيم أبو شمالة، وإبراهيم فرج أبو شمالة. (٢٠١٧). مدى توافر جودة الخدمات التعليمية والطلابية في كلية فلسطين التقنية بدير البلح من وجهة نظر الطلبة. بحث مقدم إلى مؤتمر الاستدامة وتعزيز البيئة الإبداعية للقطاع التقني. كلية فلسطين التقنية.
١٠. قاسم نايف المحياوي. (٢٠٠٦). إدارة الجودة في الخدمات. دار الشروق للنشر والتوزيع.
١١. كريستين هوسلر، نيكول إيربان، وروبرت مكوركوديل. (٢٠١٢). حماية التعليم في ظروف انعدام الأمن والنزاعات المسلحة: دليل قانون دولي. مركز الأمم المتحدة للتدريب والتوثيق في مجال حقوق الإنسان.
١٢. موقع جامعة حلب في المناطق المحررة. uoaleppo.net. (بلا تاريخ). <http://uoaleppo.net>. تم الاسترداد من الموقع الرسمي لجامعة حلب في المناطق المحررة.

١٣. ياسين سالم الشواور. (٢٠٢٠). مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسة التربوية والنفسية*.

#### المراجع الإنكليزية

1. Abdullah, F. (2005, November). The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, pp. 569-581.
2. Abdullah, F. (2006). *Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF*. Marketing Intelligence & Planning.
3. Banahene, S., Jay Kraa, J., & Aseye Kasu, P. (2018). *Impact of HEdPERF on Students' Satisfaction and Academic Performance in Ghanaian Universities; Mediating Role of Attitude towards Learning*. Open Journal of Social Sciences.
4. Hwang, Y.-S., & Choi, Y. (2019). *Higher education service quality and student satisfaction, institutional image, and behavioral intention*. Social Behavior and Personality.
5. KREJCIE, R., & MORGAN, D. (1970). *Determining sample size for research activities*. Educational and psychological measurement.
6. Milton, S. (2013). *The neglected pillar of recovery: a study of higher education in post-war iraq and libya*. Thesis for the Degree of Doctor of Philosophy in Post-war Recovery Studies, University of York.
7. Ogiemwonyi, O., Harun, A., Alam, M., & Hamawandy, N. (2020). The Relationship between Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction towards Hypermarket in Malaysia. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*.