

جودة الخدمات في التعليم العالي وأثرها على رضا الطلبة ودرجة ولائهم – دراسة على طلبة كلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف –

عبد الرحمن غسان الصديقي

عوض بن عمر أبو مالج

قسم الإدارة || كلية العلوم الإدارية والمالية || جامعة الطائف || المملكة العربية السعودية

المخلص: هدف هذا البحث إلى التعرف على جودة الخدمات في جامعة الطائف، وأثرها على رضا الطلاب، ودرجة ولائهم. وقد تم استخدام منهجية المسح الوصفي، وتمثلت الأداة في مقياس HEDPERF لجمع البيانات، وبلغ حجم عينة البحث (534) من طلبة كلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف، منهم (305) طلاب، وعدد (229) طالبات، وقد تم استخدام التحليل الإحصائي Structural Equation Models (SEM) من خلال برنامج اموس AMOS لتحليل البيانات، وتقييم النموذج، واختبار الفرضيات. وأشارت النتائج إلى أن مستوى جودة الخدمات بالكلية -من وجهة نظر الطلبة- حصل على متوسط عام (3.2)، وجاء (تُعد إدارة الجامعة، وتُعد أعضاء هيئة التدريس)، في المرتبة الثانية، وكان متوسطهما الحسابي (2.7)، وكلاهما بدرجة متوسطة، أما بُعد مرافق الجامعة فحصل على متوسط (2.59) بتقدير (غير موافقين)، وحصل بعد رضا الطلاب على متوسط (2.7)، وحل أخيراً بُعد ولاء الطلاب، حيث حصل على أدنى متوسط، وهو (1.59)، بتقدير (ضعيف جداً) بأن ليست هناك علاقة بين رضا الطلاب، وولائهم. كما بينت الدراسة أن رضا الطلاب له تأثير جزئي (partial mediation) على جودة الخدمات المقدمة من جامعة الطائف، وولاء الطلاب بلغ (-1.039) وفي ضوء نتائج الدراسة، تم تقديم جملة من التوصيات والمقترحات: لرفع مستوى جودة الخدمات، بما يزيد من رضاهم، ويعمق ولاءهم لجامعاتهم، ووطنهم، وأمتهم.

الكلمات المفتاحية: أثر، جودة الخدمات، رضا، ولاء، الطلبة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الطائف.

مقدمة:

الجودة -كمفهوم- يسهل تحديدها في القطاعات الصناعية، ولكن في القطاعات الخدمية تكون صعبة ومعقدة. وفي وقتنا الحاضر، أصبح قطاع الخدمات أكثر أهمية (Nitin et al., 2005)، فالمجتمع المتطور اليوم هو مجتمع الخدمات، وبناءً على ذلك، فإن التحسين المستمر لخدمة العملاء أصبح أمراً لا غنى عنه لنجاح أي مؤسسة؛ بسبب التنافسية العالية فيما بين قطاعات الأعمال (Bolton et al., 2004; Kotler, 2000).

ويعتبر قطاع التعليم من المنشآت الخدمية، الذي يلعب دوراً حيوياً في تنمية الدول، وهو ما يعزز التنمية الاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية. وأيضاً يعمل على تعزيز المواطنة الصالحة، وغرس القيم الأخلاقية في المواطنين. وبناءً على ذلك، فهو يحظى باهتمام كبير، وبالذات الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة في هذا القطاع، فلم يعد الأمر يركز على الهيئة التدريسية فقط، التي ما زالت هي الركيزة الأساسية في العملية التعليمية؛ بل تعداها إلى التركيز أيضاً على البيئة التعليمية، والخدمات المقدمة للطلاب، التي أثبتت الدراسات أثرها على التحصيل العلمي للطلاب.

كما أن قطاع التعليم في الوطن العربي شهد نجاحات جيدة في العقود الماضية، ولكن ما زال بحاجة إلى تعزيز الجوانب النوعية فيه، وتطوير مخرجاته، بما يحقق الموازنة مع متطلبات التنمية، واحتياجات المجتمع. ووفقاً لما ذكره السبتي "نائب وزير التربية والتعليم السعودي" (2013)، فإن التحدي الحقيقي في قطاع التعليم يكمن في

هذا البحث تم تمويله من قبل عمادة البحث العلمي بجامعة الطائف عقد رقم (٥٩٩٨-٤٣٨-١).

إحداث نقلة نوعية لتحسين جودة التعليم، وتهيئة البيئة التعليمية المحفزة للتميز؛ لتحقيق أهم مبادئ التعلم في القرن الحادي والعشرين. (السبتي، 2013)

وقد أجريت عدة دراسات حول أهمية جودة الخدمة، وقياسها في التعليم العالي (Quinn et al., 2009) ومع ذلك، فما زالت الآراء متشعبة، وعدم اتفاق حول جودة الخدمة، التي يتطلع لها الطالب (Sultan and Wong, 2012). وفي السنوات العشر الماضية، حدث توسع كبير في الجامعات السعودية، ففي الوقت الحاضر، هناك أكثر من 26 جامعة حكومية، وعشر جامعات أهلية، وأكثر من أربعين كلية خاصة (وزارة التعليم، 2017). ومما لا شك فيه، أن هذا التوسع الكبير ستصاحبه مجموعة متنوعة من المشاكل، كعدم اتساق نوعية التعليم، نقص في الكوادر والقدرات، صعوبات تنظيمية، وغيرها. ومع ذلك، فإن حكومة المملكة العربية السعودية تركز وبشدة على تحسين التعليم، وضمان جودته، والسعي إلى التميز في هذا القطاع الحيوي، ولهذا يعتبر هذا القطاع إحدى الركائز الأساسية، التي تعتمد عليها رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

مشكلة البحث:

يعتبر قطاع التعليم (بشقيه العالي والعام) من أهم القطاعات، التي تتبوأ مكانة مهمة، خاصة لدى حكومة المملكة العربية السعودية؛ وذلك ليقينها بأن التعليم هو المسؤول عن تعزيز التنمية الاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية، وأيضاً عن تعزيز المواطنة الصالحة، وغرس القيم الإسلامية والأخلاقية لدى المواطنين.

وحيث أن التحدي الحقيقي الذي يواجه قطاع التعليم كما صرح بذلك نائب وزير التربية والتعليم السعودي (2013)، هو إحداث نقلة نوعية لتحسين جودة التعليم، وتهيئة البيئة التعليمية المحفزة للتميز؛ لتحقيق أهم مبادئ التعلم في القرن الحادي والعشرين. (السبتي، 2013)

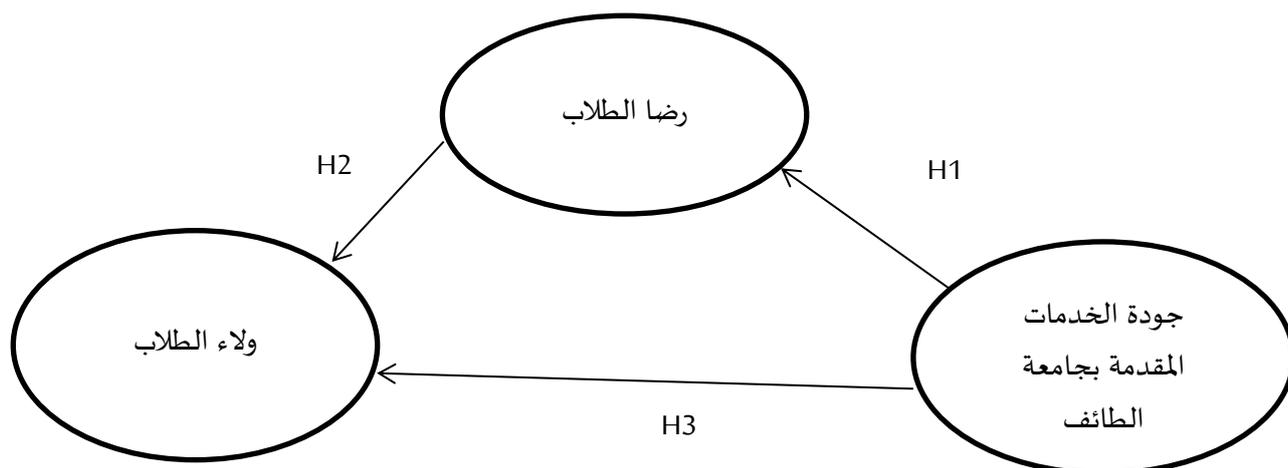
ونظراً للتوسع الكبير في الجامعات السعودية الذي طرأ في الوقت الحالي، حيث أن هناك أكثر من 26 جامعة حكومية، وعشر جامعات أهلية، وأكثر من أربعين كلية خاصة (وزارة التعليم، 2017). مما أدى هذا التوسع إلى وجود مشاكل متنوعة، كعدم اتساق نوعية التعليم، نقص في الكوادر والقدرات، صعوبات تنظيمية، وغيرها. ومع ذلك، فإن حكومة المملكة العربية السعودية تركز وبشدة على تحسين التعليم، وضمان جودته، والسعي إلى التميز في هذا القطاع الحيوي، ولهذا يعتبر هذا القطاع إحدى الركائز الأساسية، التي تعتمد عليها رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

أسئلة الدراسة:

- وبناء على ذلك، يمكن صياغة مشكلة البحث من خلال الأسئلة التالية:
- ما مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة الطائف لطلابها؟
- ما مستوى رضا الطلاب على جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة؟
- ما مستوى ولاء الطلاب لجامعة الطائف؟

فرضيات البحث:

من خلال نموذج البحث أدناه سيكون هناك أربع فرضيات على النحو التالي:



- 1- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05=\alpha$) بين جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف ورضا الطلاب.
- 2- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05=\alpha$) بين جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف وولاء الطلاب.
- 3- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05=\alpha$) بين رضا الطلاب، وولائهم.
- 4- رضا الطلاب لديه دور الوسيط بين جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف، وولاء الطلاب.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى:

- 1- التعرف على مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة في جامعة الطائف، وأثرها على رضا الطلاب، وولائهم.
- 2- تحديد مستوى رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم من قبل الجامعة.
- 3- تحديد درجة ولاءهم لجامعة الطائف.
- 4- فحص فرضيات البحث، والتأكد من مدى صوابيتها.

أهمية البحث:

الأهمية النظرية: تتمثل في هذا البحث في إضافة تعميمات حول أثر جودة الخدمات المقدمة للطلاب على رضاهم وكسب ولاءهم. أما الأهمية التطبيقية للبحث فتكمن في إن جامعة الطائف -الآن- في طور مرحلة جديدة من التنظيم، فإن نتائج هذا البحث يمكن أن تمثل رافدًا مهمًا؛ لتحسين جودة الخدمات المقدمة للطلبة مما يكون له أثر فاعل على الآتي:

- 1- تحصيل الطلبة العلمي.
- 2- اكتشاف مواهبهم وقدراتهم وإبداعاتهم من خلال المشاركة في الأنشطة الجامعية المختلفة من خلال الاستفادة من مرافق الجامعة المختلفة.
- 3- تحقيق أهم مبادئ التعلم في القرن الحادي والعشرين.
- 4- تعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للمجتمع.
- 5- تعزيز المواطنة الصالحة.
- 6- غرس القيم الإسلامية والأخلاقية لدى المواطنين

- 7- تحقيق موارد مالية عالية للجامعة.
- 8- حصول الجامعة على سمعة ممتازة مما يجعلها مقصداً للطلاب من جميع مناطق المملكة وأنحاء العالم العربي.

حدود البحث: ، وتقتصر الدراسة على الحدود الآتية:

1. الحدود الموضوعية: جودة الخدمة المقدمة للطلبة في جامعة الطائف وأثرها على رضا الطلاب وولائهم
2. الحدود البشرية: طلاب وطالبات المرحلة الجامعية ابتداءً من المستوى الرابع، وأعلى الدارسون بنظام الانتظام في كلية العلوم الإدارية والمالية الواقعة في الحرم الجامعي الرئيسي.
3. الحدود المكانية: جامعة الطائف-الحرم الجامعي الرئيسي بالحوية-محافظة الطائف.
4. الحدود الزمنية: وذلك خلال فصل دراسي كامل، هو الفصل الأول من عام 1438/1439 هـ.

مصطلحات البحث:

جودة الخدمة:

فقد عرفت الجمعية الأمريكية للجودة بأنها "مجموع المزايا، والخصائص الكلية للسلعة، أو الخدمة، التي تؤثر على قدرتها على تلبية الاحتياجات المعطاة" (Haksever et al., 2000, p. 331). ويُقصد بجودة الخدمة في هذا البحث الخدمات، التي تقدمها جامعة الطائف للطلبة، من حيث نظافة القاعات الدراسية، وتجهيزاتها من مقاعد مريحة، وإضاءة كافية، وتوفير وسائل العرض كالسبورة، وجهاز عرض البيانات، ونظافة دورات المياه، ونظافة المطاعم، والكافتيريات، وتوفير أماكن للترفيه، ومزاولة الأنشطة كالملاعب الرياضية، والمسارح، والمكتبات، والإنترنت، وكذلك توفر مواقف كافية لسيارات الطلبة بالقرب من كلياتهم، وغيرها من الخدمات الجامعية.

التعليم العالي:

يُعرف التعليم العالي بأنه: المستوى التعليمي الذي يأتي مباشرةً بعد التعليم الثانوي، حيث يدرس الطالب في هذه المرحلة فرعاً من الفروع الدراسية بشكلٍ أكثر تخصصاً (وزارة التعليم، 2018). ويقصد في هذا البحث بالتعليم العالي جامعة الطائف، حيث تُمنح درجة البكالوريوس لطلبتها بعد إكمالهم سنوات الدراسة المحددة حسب التخصص.

رضا الطلبة:

قد عرف كل من (Arif and Ilyas, 2013) أن الرضا لدى الشخص هو حالة شعور لدى الشخص، الذي لديه سابق خبرة، أو أن المخرجات حققت توقعاته، ورضا الطلبة يقصد به الباحث هنا رضا طلبة البكالوريوس، الذين يدرسون في كلية إدارة الأعمال بجامعة الطائف الواقعة في الحرم الجامعي الرئيسي بمحافظة الطائف.

ولاء الطلبة:

يُعرف (Oliver, 1996) الولاء بأنه: التزام عميق لإعادة الشراء، أو التردد على السلعة، أو الخدمة المفضلة باستمرار في المستقبل، بالرغم من تأثير الظروف وجهود التسويق لدى الغير، التي لديها القدرة على إحداث تحول في سلوك العميل. ومن التعاريف الأخرى ما تم ذكره من قبل (Lovelock and Wirtz, 2007, p. 629)، حيث عرّفوا الولاء

بأنه: التزام العملاء بمواصلة التردد على شركة معينة لفترة طويلة من الزمن. والمقصود من ولاء الطلبة في هذا البحث هو ولاء طلبة مرحلة البكالوريوس بجامعة الطائف لجامعتهم.

كلية إدارة الأعمال:

تعتبر كلية إدارة الأعمال إحدى الكليات الأساسية والمهمة بجامعة الطائف، حيث تمنح طلبتها أهم المعارف والمهارات، التي تقتضيها ممارسة الإدارة في منظمات الأعمال، حيث بدأت الدراسة بها مع بداية الفصل الدراسي الأول للعام (1426-1427هـ)، وقد اشتملت الكلية على ستة أقسام أكاديمية، هي (قسم الإدارة، قسم الاقتصاد وإدارة المشروعات، قسم الاستثمار والتمويل، قسم التسويق، قسم المحاسبة، قسم نظم المعلومات الإدارية) (جامعة الطائف، 2018).

جامعة الطائف:

يقع المقر الرئيس الحالي لجامعة الطائف في الحوية بمحافظة الطائف، التي تقع ضمن إمارة منطقة مكة المكرمة غربي المملكة على المنحدرات الشرقية لجبال السروات على ارتفاع 1700م فوق سطح البحر في الجنوب الغربي من شبه الجزيرة العربية، كما أن للجامعة ثلاثة فروع بمحافظة الطائف: فرع تربة (يبعد تقريباً 150 كم عن مدينة الطائف)، فرع الخرمة (يبعد تقريباً 200 كم عن مدينة الطائف)، وفرع رنية (يبعد تقريباً 350 كم عن مدينة الطائف) (جامعة الطائف، 2018).

2- الإطار النظري والدراسات السابقة:

جودة الخدمة:

تعتبر جودة الخدمة من أهم أبعاد القدرة التنافسية (Lewis, 1990; Ali et al., 2012)، وأصبحت الموضوع الأكثر تداولاً من قبل الباحثين في العقدين الماضيين؛ بسبب ارتباطها الوثيق بالعملاء والمنظمات (Ali and Zhou, 2013).

وبالرغم من كثرة البحوث في جودة الخدمة، وما أسفرت عنه من تصورات مختلفة، إلا أن الاتفاق على تعريف موحد وشامل لجودة الخدمة ما زال محل خلاف (Sharif and Kassim, 2012; Wicks and Roethlein, 2009). فقد عرفت الجمعية الأمريكية للجودة بأنها "مجموع المزايا والخصائص الكلية للسلعة، أو الخدمة التي تؤثر على قدرتها على تلبية الاحتياجات المعطاة" (Haksever et al., 2000, p. 331).

وقد أظهرت الدراسات السابقة أهمية جودة الخدمة، حيث ما زالت هدفاً داخلياً لمقدمي الخدمة في التعليم العالي؛ لكن تصوّر الطلاب ما زال غير محدد، ومحددات ونتائج تحسين جودة الخدمة ما زالت هي الأخرى غير محددة (Narang, 2012; Sultan and Wong, 2013). وفي سياق التعليم العالي، يؤكد الباحث (Fangel, 2010) على أن تحسين جودة الخدمة في التعليم العالي وقياسها مهم جداً، وسبب أهمية ذلك أنه يؤدي إلى رضا الطلاب، والاحتفاظ بهم، وبالتالي استمرار الحصول على الدعم الحكومي.

وهناك العديد من الأساليب الكثيرة والمختلفة، التي يتم من خلالها قياس جودة الخدمة، ويمكن تلخيصها في الآتي:

- مقياس SERVQUAL، وهو المقياس الأكثر استخداماً، حيث يربط مفهوم جودة الخدمة، ومفاهيم التصور، والتوقعات (Ali et al., 2012).

- مقياس SERVPERF، وهو يقيس الجودة من خلال قياس خمسة أبعاد؛ هي: الأشياء الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الضمان، والتفاني في الخدمة المقدمة للعميل، وقد حظي هذا المقياس بمصداقية وأفضلية في قياس جودة الخدمة، وهو ما يؤكد (Chen and Lee, 2006).
- مقياس HEDPERF، وهذا المسمى اختصار لأداء التعليم العالي Higher Education Performance، حيث تم تطوير هذا المقياس من قبل الباحثة (Abdullah, 2005)، وقد كان الاعتماد في هذا المقياس على الأداء الفعلي، وسبب تفضيل الباحثة لهذا المقياس هو أن الخدمات التعليمية في التعليم العالي يستخدمها الفرد للمرة الأولى؛ مما يجعل التوقعات للخدمة التي يستخدمها الفرد للمرة الأولى تكون غير دقيقة، بينما تكون الجودة مدركة، وتعتمد على إدراك العميل لأداء الجودة فقط (الشعبي والشهراني، 2014).

رضا الطلاب:

تعددت التعاريف التي تخص رضا العملاء؛ ولكن كلها تدور حول عدة مفاهيم كالخبرة، جودة الخدمة، التوقعات، القيمة المتصورة، تقييم الخدمة، وهذا ما يؤكد (Ali and Amin, 2014). أما فيما يتعلق بالتعليم العالي، فإن الطلاب يُعتبرون العملاء الأساسيين لجامعاتهم، كما يذكر ذلك الباحثان في دراستهما (Sultan and Wong, 2013). وهناك كثير من الباحثين يقترحون أن الطلاب عملاء أساسيون، وشركاء في قطاع التعليم العالي؛ لأنهم مدركون لاختيار وشراء الخدمة، كما تنص على ذلك دراسة (Kuh and Hu, 2001). وبناءً على ما تم ذكره من قبل (Sapri et al., 2009)، فإن رضا الطلاب يلعب دورًا مهمًا في تحديد دقة وموثوقية الخدمات المقدمة. ويدعم كل ما سبق ذكره عن رضا الطلاب، الباحث (Barnett, 2011)، حيث يذكر أن رضا الطلاب مهم، والسبب في ذلك أنه مؤشر الأداء الوحيد لجودة الخدمة لمقدمي الخدمة في التعليم العالي.

ولاء الطلاب:

الولاء من قبل الطلاب هو مثل ولاء العملاء، ويتألف من عدة مكونات لكل من المواقف والسلوك (Helgesen-Thurau et al., 2001). فبالنسبة لعناصر المواقف يمكن وصفها بعناصر ثلاثية؛ هي: المعرفة، العاطفة، والدافع، بينما عناصر السلوك يمكن اعتبارها على أنها مرتبطة بالقرارات، التي يتخذها الطلاب فيما يتعلق بخيارات النقل (Helgesen and Nettet, 2011). وفي هذا السياق، يذكر كل من (Helgesen and Nettet, 2007) أن ولاء الطلاب السابقين قد يكون أكثر أهمية من الطلاب الحاليين؛ وذلك بسبب أن الطالب السابق لديه خيار التسجيل في أي جامعة، مما يثبت أن الولاء من قبل الطلاب له تأثير طويل الأجل. ويوضح (Rodie and Kleine, 2000) في دراستهما أن ولاء الطلاب يُظهر المشاركة الفعالة والسلوكيات الإيجابية، التي تؤثر على جودة التعليم بشكل عام، كما يشير (Ali et al., 2016) إلى أن الطلاب الموالين للجامعة يصبحون مدافعين جيدين عنها، ويوصون الآخرين للالتحاق بها.

3- منهجية وإجراءات البحث:

منهجية البحث:

اعتمد هذا البحث على المنهج المسحي الوصفي باعتباره المنهج المناسب لقياس رضا الطلبة عن جودة الخدمات المقدمة لهم بجامعة الطائف، والتعرف على مدى ولائهم لجامعتهم، ويمكن إيجاز مكونات منهج هذا البحث من خلال استبانة البحث من أربعة أجزاء؛ هي:

أ- الجزء الأول: ويشتمل على البيانات البيوغرافية للطلاب المشارك في تعبئة الاستبيان.

ب- الجزء الثاني: ويشتمل على جزأين على النحو التالي:

1. قياس جودة جوانب الخدمة غير الأكاديمية التي يتلقاها الطالب.

2. قياس جودة جوانب الخدمة الأكاديمية التي يتلقاها الطالب.

ج- الجزء الأخير: ويشتمل على انطباعات ومشاعر الطالب عن جامعة الطائف لقياس مدى ولائته.

وبعد الانتهاء من جمع البيانات، تم تبويبها وعرضها باستخدام التحليل الإحصائي Structural Equation

Models (SEM) من خلال برنامج اموس AMOS لتحليل البيانات، وتقييم النموذج واختبار الفرضيات.

مجتمع وعينة البحث:

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة كلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف، ونظرًا لتباعد كلياتها فقد تم تحديد العينة في كلية العلوم الإدارية والمالية بأقسامها الستة، وتم توزيع 600 استبانة على طلبة أقسام الكلية بمعدل 100 استبانة لكل قسم، وتم تحديد المستويات الدراسية التي توزع عليها الاستبيانات، وذلك من المستوى الخامس، وما فوق، والسبب في ذلك أنهم قد قضوا أكثر من سنتين في الجامعة؛ مما يؤهلهم لأن يكونوا أكثر خبرةً ودرايةً واطلاعًا على جودة الخدمات المقدمة لهم من قبل الجامعة. واستخدم التحليل الإحصائي Structural Equation Models (SEM) من خلال برنامج اموس AMOS لتحليل البيانات، وتقييم النموذج، واختبار الفرضيات. والعينة التي تم إشراكها في البحث تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية المنتظمة (systematic random sampling).

صدق وثبات الأداة:

قام الباحثان بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

الطريقة الأولى: الصدق الظاهري وذلك من خلال الآتي:

1- صدق المحكمين:

تم قياس الثقة والمصدقية (Reliability & Validity) على أداة البحث، من خلال عرضها على لجنة تحكيم تتكون من اثنين من المحكمين تألفت من الدكتور عادل حسن والدكتور محمد مصطفى، متخصصين في علم الإحصاء بكلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف، كما تم اختبار الاستبيان على مجموعة من طلبة البكالوريوس بكلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف ممثلة لعينة البحث؛ وذلك للكشف عن أي غموض، أو وجود فقرات مبهمة، أو غير واضحة للمشاركة في الاستبيان، وقد استجاب الباحث لأراء المحكمين والعينة المماثلة

لعينة البحث وقام بإجراء التعديلات اللازمة على النسخة الأخيرة، التي جرى توزيعها على عينة الدراسة، كما تم قياس الوقت لمعرفة الزمن، الذي يستغرقه المشارك في الاستبيان للإجابة.

أداة الدراسة:

تم إعداد استبانة عن " جودة الخدمات في التعليم العالي وأثرها على رضا الطلاب ودرجة ولائهم" من خلال دراسة تطبيقية على طلاب جامعة الطائف. تتكون استبانة الدراسة من قسمين رئيسيين على النحو التالي: القسم الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب (الجنس-العمر-الجنسية-مستوى السنة الدراسية الحالية للطلاب-أعلى درجة علمية يخطط الطالب الحصول عليها). القسم الثاني: وهو عبارة عن مجالات الدراسة وتتكون الاستبانة من 27 فقرة موزعة على 3 مجالات رئيسية هي:

المجال الأول: جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف وتتكون من (20) فقرة.

المجال الثاني: رضا الطلاب ويتكون من (5) فقرات.

المجال الثالث: ولاء الطلاب ويتكون من (2) فقرة.

وتمثل عينة البحث طلاب وطالبات مرحلة البكالوريوس بكلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف بالحرم الجامعي الرئيسي بالحوية، حيث تم توزيع 600 استبانة.

استعان الباحثان بالطلاب المسجلين لديه في مقرر بحث، الذي يتولى تدريسه لتوزيع الاستبانة، وجمعها،

وذلك خلال الفصل الدراسي الأول لعام 1438/1439هـ، وفقاً للإرشادات التالية:

- توزع الاستبيانات على الطلبة الذين في المستوى الخامس، وما فوق، والسبب في ذلك أنهم قد قضوا أكثر من سنتين في الجامعة؛ مما يؤهلهم لأن يكونوا أكثر خبرة ودراية واطلاعاً على جودة الخدمات المقدمة لهم من قبل الجامعة.
- التأكد من أن المستجيبين ينتمون إلى مرحلة البكالوريوس فقط.
- التأكد من عدم تكرار تعبئة الاستبيان من قبل نفس الطالب.
- التأكيد على المستجيبين بضرورة توخي الدقة في الإجابة على عبارات الاستبيان.
- التأكيد على عدم الكشف عن هوية المستجيبين.

2- صدق المقياس:

أولاً: الاتساق الداخلي Internal Validity:

قام الباحثان بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

ثانياً: الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

ثبات الاستبانة Reliability:

قد تحقق الباحثان من ثبات استبانة الدراسة لجميع مجالات الاستبانة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ وذلك كما يلي:

احصائيات الثبات (Reliability Statistics)

معامل ألفا كرونباخ	عدد عناصر الاستبانة
.891	27

وبالتفصيل استخدم الباحثان طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة لكل مجال من مجالات الدراسة، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (1).

جدول (1): يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المجال	معامل ألفا كرونباخ
1	جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف	0,86
2	رضا الطلاب	0,81
3	ولاء الطلاب	0,67
	جميع مجالات الاستبانة	0.89

يتبين من النتائج الموضحة في الجدول (1) أعلاه أن قيمة معامل ألفا لجميع فقرات الاستبانة كانت (0.89) وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع، وتكون الاستبانة في صورتها النهائية قابلة للتوزيع. وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

الوزن النسبي والمعالجات الإحصائية:

هناك أربعة أبعاد لجودة الخدمات المقدمة: هي: إدارة الجامعة، أعضاء هيئة التدريس، موظفو الجامعة، ومرافق الجامعة. وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المشاركين لفقرات الاستبيان حسب جدول التالي:

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

بعد ذلك تم حساب المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح)، ثم حُدّد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح كما في الجدول التالي:

المستوى	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1,79
غير موافق	من 1,80 إلى 2,59
محايد	من 2,60 إلى 3,39
موافق	من 3,40 إلى 4,19
موافق بشدة	من 4,20 إلى 5

4- عرض ومناقشة نتائج البحث:

1- بُعد إدارة الجامعة:

ما مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة الطائف لطلابها؟
جدول (2) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة على متغير بُعد إدارة الجامعة مرتبة تنازلياً بحسب المتوسط الحسابي

الفقرة/ العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	مستوى الموافقة
لدى الجامعة إجراءات موحدة وبسيطة لتقديم الخدمات للطلاب.	2.87	1.35	1	محايد
تشجع الجامعة وتعزز إنشاء اتحاد الطلاب.	2.78	1.25	2	محايد
تقدر الجامعة ردود الفعل من الطلاب؛ لتحسين الخدمات المقدمة لهم.	2.77	1.36	3	محايد
الخدمات الصحية بالجامعة كافية.	2.71	1.28	4	محايد
تقوم الجامعة بعمل خدمات استشارية ممتازة للطلبة.	2.63	1.25	5	محايد
الموظفون يضمنون سهولة الاتصال بهم عن طريق التليفون.	2.44	1.28	6	غير موافق
المتوسط العام لبعد إدارة الجامعة.	2.7	1.24		موافق

يتبين من الجدول (2) أن بُعد إدارة الجامعة حصل على متوسط عام (2.7)، وانحراف معياري (1.24)، بتقدير (موافق) لهذا البُعد (إدارة الجامعة)، يُظهر أن أغلب إجابات أفراد العينة كانت محايدة عن إدارة الجامعة، ما عدا الفقرة التي تنص على "الموظفون يضمنون سهولة الاتصال بهم عن طريق التليفون" كانت أغلب الإجابات "غير موافق".

كما يتبين من الجدول (1) أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة "لدى الجامعة إجراءات موحدة وبسيطة لتقديم الخدمات للطلاب"؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.87)، وتلي هذه القيمة الفقرة المتعلقة بـ "تشجع الجامعة وتعزز إنشاء اتحاد الطلاب"؛ إذ بلغ المتوسط لها (2.78)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة "تقدر الجامعة ردود الفعل من الطلاب؛ لتحسين الخدمات المقدمة لهم"، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (2.77). وحصلت الفقرة التي تنص على "الخدمات الصحية بالجامعة كافية وضرورية" على قيمة (2.71)، وهكذا يتدرج المتوسط الحسابي في الانخفاض لبقية الفقرات ليصل إلى الحد الأدنى له للفقرة، التي تنص على "الموظفون يضمنون سهولة الاتصال بهم عن طريق التليفون"، وقيمتها (2.44)، وهذا تكون قيمة المتوسط الحسابي لفقرات هذا البعد وقَع أغلبها في خانة المحايد، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا البعد مجتمعاً (2.7)، وهي قيمة محايدة أو متوسطة.

2- بُعد أعضاء هيئة التدريس:

الجدول رقم (3) أدناه يوضّح أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة "أعضاء هيئة التدريس يظهرون السلوكيات الإيجابية نحو الطلاب"؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.93)، وتلي هذه القيمة الفقرة المتعلقة بـ "أعضاء هيئة التدريس يتواصلون بشكل جيد مع الطلاب"؛ إذ بلغ المتوسط لها (2.84)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة "عندما يلتزم أعضاء هيئة التدريس بعمل شيء معين في وقت معين، فإنهم يلتزمون بذلك"، وذلك بمتوسط حسابي بلغ

(2.79). وحصلت الفقرة التي تنص على "ساعات العمل للمكاتب الإدارية لأعضاء هيئة التدريس مناسبة لوقتي" على قيمة (2.77)، وهكذا يتدرج المتوسط الحسابي في الانخفاض لبقية الفقرات، ليصل إلى الحد الأدنى له للفقرة التي تنص على "يتم التعامل مع الاستفسارات والشكاوى بكفاءة، وسرعة"، وقيمتها (2.66)، وبهذا تكون قيمة المتوسط الحسابي لفقرات هذا البعد وقَع أغلبها في خانة المحايد، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا البعد مجتمعةً (2.7)، وهي قيمة محايدة أو متوسطة.

جدول (3) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة على متغير بُعد أعضاء هيئة التدريس

تنازليًا بحسب المتوسط الحسابي

الفقرة/ العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات	مستوى الموافقة
أعضاء هيئة التدريس يظهرون السلوكيات الإيجابية نحو الطلاب.	2.93	1.27	1	محايد
أعضاء هيئة التدريس يتواصلون بشكل جيد مع الطلاب.	2.84	1.23	2	محايد
عندما يلتزم أعضاء هيئة التدريس بعمل شيء معين في وقت معين، فإنهم يلتزمون بذلك.	2.79	1.23	3	محايد
ساعات العمل للمكاتب الإدارية لأعضاء هيئة التدريس مناسبة لوقتي.	2.77	1.29	4	محايد
عند وجود مشكلة تخصني، أعضاء هيئة التدريس يُظهرون اهتمامًا صادقًا لحلها.	2.75	1.27	5	محايد
أعضاء هيئة التدريس يستجيبون لطلب المساعدة بسرعة.	2.73	1.28	6	محايد
أعضاء هيئة التدريس يوفرون العناية. والاهتمام الشخصي لي.	2.71	1.24	7	محايد
يتم التعامل مع الاستفسارات والشكاوى بكفاءة وسرعة.	2.66	1.25	8	محايد
أعضاء هيئة التدريس.	2.7	1.26		

وبالنظر في جدول التكرارات لهذا البعد (أعضاء هيئة التدريس) يتضح أن أغلب إجابات أفراد العينة كانت محايدةً عن أعضاء هيئة التدريس.

3- موظفو الجامعة:

الجدول رقم (4) أدناه يشير إلى أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة "موظفو الجامعة لا يعرفون ما هي احتياجاتي"; إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.31)، وتلي هذه القيمة الفقرة المتعلقة بـ "الجامعة لا تأخذ اهتماماتي بجدية"; إذ بلغ المتوسط لها (3.30)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة "موظفو الجامعة لا يعطون الطالب الاهتمام الشخصي" وذلك بمتوسط حسابي بلغ (3.22). وحصلت الفقرة التي تنص على "الجامعة لا تعطي الطالب الاهتمام الفردي به" على قيمة (3.15)، وبهذا تكون قيمة المتوسط الحسابي لفقرات هذا البعد وقَع أغلبها في خانة المحايد، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا البعد مجتمعةً (3.2)، وهي قيمة محايدة أو متوسطة.

جدول (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة على متغير بُعد موظفي الجامعة تنازلياً بحسب المتوسط الحسابي

مستوى الموافقة	ترتيب الفقرات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة/ العبارة
محايد	1	1.29	3.31	موظفو الجامعة لا يعرفون ما هي احتياجاتي.
محايد	2	1.30	3.30	الجامعة لا تأخذ اهتماماتي بجدية.
محايد	3	1.30	3.22	موظفو الجامعة لا يعطون الطالب الاهتمام الشخصي.
محايد	4	1.36	3.15	الجامعة لا تعطي الطالب الاهتمام الفردي به.
		1.31	3.2	موظفو الجامعة.

وبالنظر في جدول التكرارات لهذا البُعد (موظفو الجامعة)، يشير إلى أن أغلب إجابات أفراد العينة اختارت "محايد" عن عناصر هذا البُعد.

4- بُعد مرافق الجامعة:

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (5) أدناه (والخاصة ببعد مرافق الجامعة) أن موافقة الطلاب على "المرافق الأكاديمية كافية" جاءت في مقدمة الفقرات، التي وافق الطلاب عليها في هذا البُعد، حيث نالت على وسط حسابي قدره (2.60)، تلتها الفقرة المتعلقة بـ"مرافق سكن الطلاب كافية" حسابي بلغ (2.58). وبشكل عام، فإن المتوسط الحسابي لهذا البُعد بلغ (2.59)، وهي قيمة تعبر عن تقييم غير موافق من قبل الطلاب لجودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف الخاصة بهذا البُعد.

جدول (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة على متغير بُعد مرافق الجامعة تنازلياً بحسب المتوسط الحسابي

مستوى الموافقة	ترتيب الفقرات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة/ العبارة
محايد	1	1.290	2.60	المرافق الأكاديمية كافية
غير موافق	2	1.266	2.58	مرافق سكن الطلاب كافية
		1.278	2.59	مرافق الجامعة

وبالنظر في جدول التكرارات لهذا البُعد (مرافق الجامعة)، تشير أغلب إجابات أفراد العينة إلى أنها اختارت "محايد" للفقرة التي تنص على "المرافق الأكاديمية كافية"، وعن الفقرة التي تنص على "مرافق سكن الطلاب كافية"، كانت أغلب اختياراتهم "غير موافق".

المتغير الوسيط: رضا الطلاب:

جدول (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة على عناصر المتغير المتوسط "رضا الطلاب" تنازلياً بحسب المتوسط الحسابي

مستوى الموافقة	ترتيب الفقرات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة/ العبارة
محايد	1	1.29	2.91	الجامعة تقدم برامج ذات سُمعة جيدة.

مستوى الموافقة	ترتيب الفقرات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة/ العبارة
محايد	2	1.30	2.81	الجامعة تقدم مجموعة واسعة من البرامج مع مختلف التخصصات.
محايد	3	1.22	2.76	الجامعة تقدم البرامج مع مخططات المقررات.
غير موافق	4	1.24	2.75	أحجام الفصول الدراسية تكون في حدها الأدنى للسماح بالاهتمام الشخصي.
محايد	5	1.35	2.66	موقع الجامعة، وتخطيط الحرم الجامعي، والمظهر العام للجامعة مثالي.
		1.28	2.7	رضا الطلاب.

في الجدول رقم (6) يتبين أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة "الجامعة تقدم برامج ذات سمعة جيدة": إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.91)، ويلى هذه القيمة الفقرة المتعلقة بـ "الجامعة تقدم مجموعة واسعة من البرامج مع مختلف التخصصات": إذ بلغ المتوسط لها (2.81)، يلها في المرتبة الثالثة الفقرة "الجامعة تقدم البرامج مع مخططات المقررات" وذلك بمتوسط حسابي بلغ (2.76). وحصلت الفقرة التي تنص على "أحجام الفصول الدراسية تكون في حدها الأدنى للسماح بالاهتمام الشخصي" على قيمة (2.75) والفقرة الأخيرة التي تنص على "موقع الجامعة، وتخطيط الحرم الجامعي، والمظهر العام للجامعة مثالي"، وقيمتها (2.66)، وبهذا تكون قيمة المتوسط الحسابي لفقرات هذا البعد وقَع أغلبها في خانة المحايد، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا البعد مجتمعةً (2.7)، وهي قيمة محايدة.

وبالنظر في جدول التكرارات لهذا البعد (رضا الطلاب)، يتضح أن أغلب إجابات أفراد العينة كانت محايدة، ما عدا الفقرة التي تنص على "موقع الجامعة، وتخطيط الحرم الجامعي، والمظهر العام للجامعة مثالي" كانت أغلب الإجابات "غير موافق بشدة".

المتغير التابع: ولاء الطلاب:

جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة على عناصر المتغير التابع "ولاء الطلاب" تنازلياً بحسب المتوسط الحسابي

مستوى الموافقة	ترتيب الفقرات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة/ العبارة
غير موافق إطلاقاً	1	0.50	1.59	عند الرغبة في إكمال دراستك المستقبلية كالمجستير والدكتوراه هل ستلتحق بجامعة الطائف؟
غير موافق إطلاقاً	2	0.50	1.54	سأمدح هذه الجامعة للآخرين.
		0.50	1.56	ولاء الطلاب.

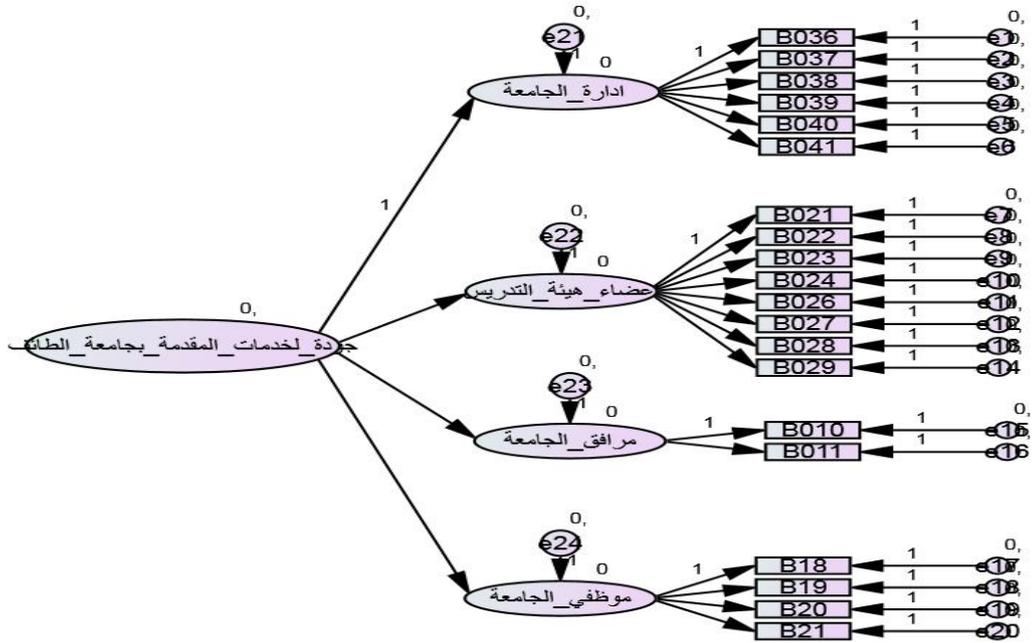
في الجدول رقم (7) يتبين أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة "عند الرغبة في إكمال دراستك المستقبلية كالمجستير والدكتوراه هل ستلتحق بجامعة الطائف؟": إذ بلغ المتوسط الحسابي (1.59)، والفقرة الأخيرة التي تنص على "سأمدح هذه الجامعة للآخرين"، وقيمتها (1.54)، وبهذا تكون قيمة المتوسط الحسابي لفقرات هذا البعد وقَع

أغلبها في خانة "غير موافق" إطلاقاً، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا البعد مجتمعةً (1.56)، وهي قيمة غير موافق إطلاقاً. وبالنظر في جدول التكرارات لهذا البعد (ولاء الطلاب) يتضح أن أغلب إجابات أفراد العينة كانت "غير موافق بشدة".

إطار القياس (Measurement Model):

وهذا الإطار يُطلق عليه أيضاً التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory factor analysis، وفي هذا الإطار يتم تحديد العناصر والمؤشرات لكل عامل، وقياس مدى تمثيل تلك العناصر، أو المؤشرات لكل عامل (Awang, 2014). هذا الإجراء يُرمز له CFA، وهو عبارة عن ربط كل العوامل المرئية وغير المرئية معاً. هذه الطريقة لديها القدرة على تقييم الإطار أحادي الأبعاد (unidimensionality)، الصدق (validity)، والموثوقية (reliability). ويجب على الباحث أن يؤكد على المتغيرات الكامنة قبل نمذجة علاقاتها المتبادلة في النموذج الهيكلي (Structural Model). وبناءً على ذلك، تقييم الإطار أحادي الأبعاد يجب أن يتم أولاً؛ لتقييم الصدق والموثوقية. وكما ذكر أعلاه، في هذه الدراسة ثلاثة متغيرات كامنة، وهي: جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف، رضا الطلاب، وولاء الطلاب. وسيتم فحصها بالتفصيل.

التحليل العاملي التوكيدي لجودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف:

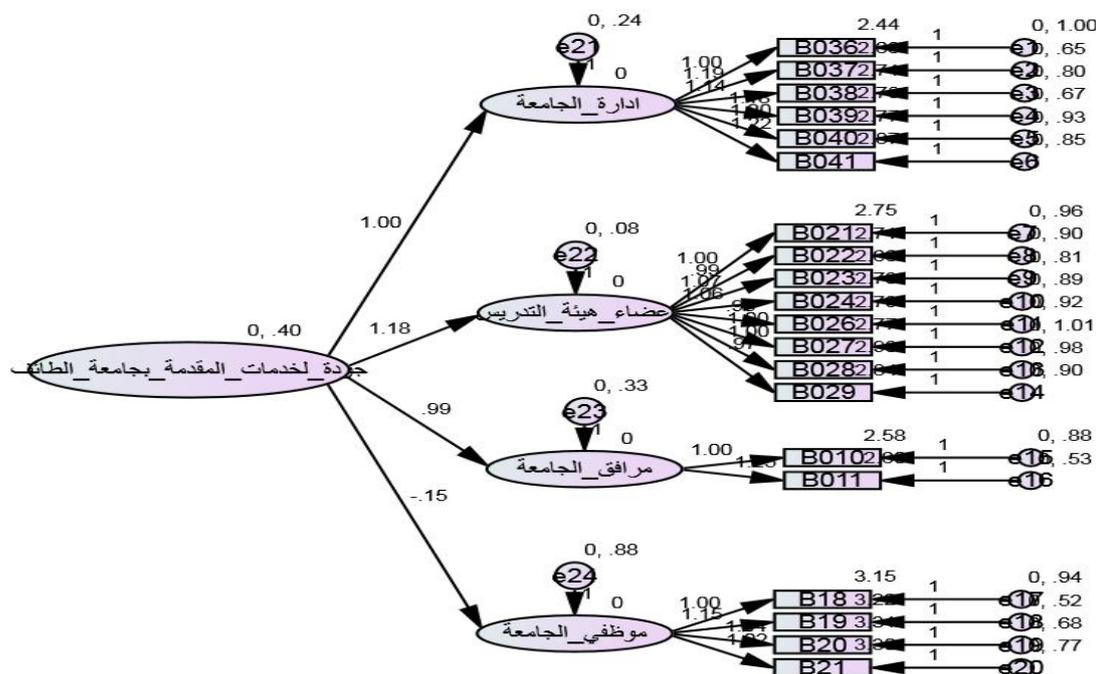


Goodness of Fit Statistic
 Chi-Square= \cmin
 DF = \df
 Chi-Sq/df (<5.0)= \cmindf
 P-Value = \p
 CFI (>=.9) = \cfi
 RMSEA (<=.08) = \rmsea

شكل (1) إطار القياس لجودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف

نتائج التحليل العاملي التوكيدي تُظهر قيم المؤشرات، وتحميل العامل لكل عنصر، كما هو مبين في الشكل

أدناه.



Goodness of Fit Statistic
 Chi-Square= 616.163
 DF = 166
 Chi-Sq/df (<5.0)= 3.712
 P-Value = .000
 CFI (>=.9) = .900
 RMSEA (<=.08) = .071

الشكل (2) تحميل العامل لكل العناصر لمتغير جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف

كما هو موضح في الشكل (2) أعلاه، فإن قيم المؤشرات للمتغير "جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف" تم تقييمها، كما في الجدول التالي.

جدول (8) قيم المؤشرات لمتغير جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف

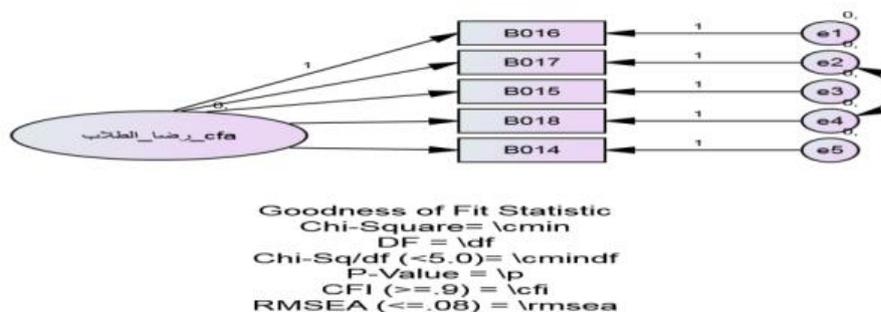
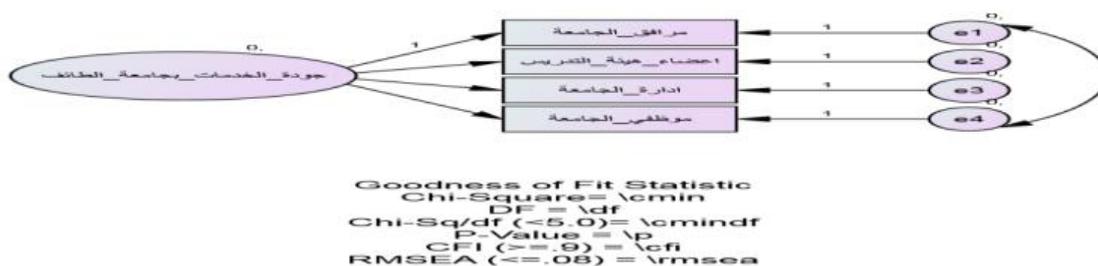
اسم الفئة	اسم المؤشر	قيمة المؤشر	التعليق
مؤشر القبول المطلق	مؤشر رمسي (RMSEA)	0.71	تم تحقيق المستوى المطلوب
مؤشر المدى التزايدى	مؤشر لياقة المقارنة (CFI)	0.900	تم تحقيق المستوى المطلوب
مؤشر الحزم	مؤشر مربع كاي/ درجة الحرية	3.712	تم تحقيق المستوى المطلوب

وكما هو مبين في الجدول (8) أعلاه، جميع قيم المؤشرات لمتغير جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف قد تحققت عند المستوى المطلوب، حيث كانت قيمة مؤشر رمسي أقل من 0.08، ومؤشر لياقة المقارنة أكبر من 0.9، ومؤشر مربع كاي/ درجة الحرية أقل من 5.

متغيرات الإسناد (Imputation Variables):

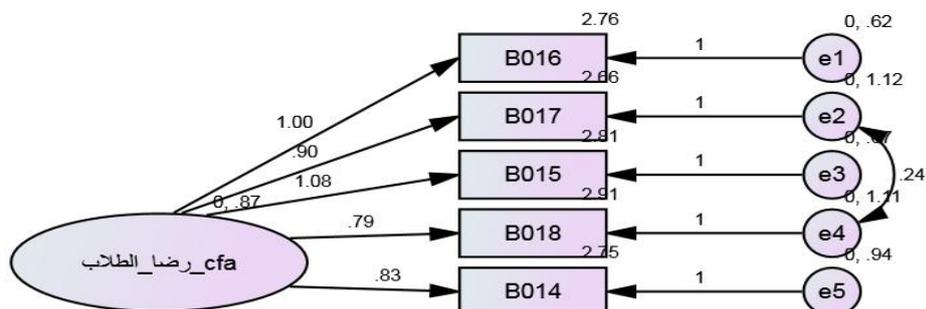
الإسناد هو من مميزات برنامج أموس الإحصائي؛ حيث يتم دمج العناصر التي تتبع متغيراً كامناً لتصبح جميعها متغيراً واحداً. ويتم ذلك من خلال اختيار (Data Imputation) من خلال قائمة تحليل (Analyze menu)، ثم اختيار خيار إسناد (Impute)؛ حيث بالإمكان عمل متغير جديد؛ حيث العناصر الجديدة للمتغير الكامن "جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف" بعد الإسناد تصبح على النحو التالي: ستة عناصر لمتغير "إدارة الجامعة" تصبح متغيراً واحداً بعد الدمج، ويسمى "إدارة _ الجامعة"، وثمانية عناصر لمتغير "أعضاء هيئة التدريس" تصبح متغيراً واحداً بعد الدمج، ويسمى "أعضاء _ هيئة _ التدريس"، وعنصران لمتغير "مرافق الجامعة" يصبحان متغيراً واحداً بعد الدمج، ويسمى "مرافق _ الجامعة"، وأربعة عناصر لمتغير "موظفي الجامعة" تصبح متغيراً واحداً تحت مسمى "موظفي _ الجامعة". والشكل (3) أدناه يظهر المتغيرات بعد الإسناد.

الشكل (3) إطار القياس لمتغير جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف بعد عمل الإسناد لمتغيراته الفرعية وعناصرها.



الشكل (4) الإطار القياسي لرضا الطلاب.

في الشكل (4) نتائج التحليل العاملي التوكيدي للمتغير الكامن "رضا الطلاب" تُظهر مؤشرات القياس، وعوامل التحميل لكل عنصر، بالإضافة لـ R^2 كما في الشكل (5) التالي:



Goodness of Fit Statistic
 Chi-Square= 3.465
 DF = 4
 Chi-Sq/df (<5.0)= .866
 P-Value = .483
 CFI (>=.9) = 1.000
 RMSEA (<=.08) = .000

الشكل (5) عامل التحميل لكل عنصر من عناصر المتغير الكامن "رضا الطلاب".

كما هو موضح في الشكل (5) السابق، فإن قيم المؤشرات لمتغير "رضا الطلاب" تم تقييمها كما في الجدول (8) التالي:

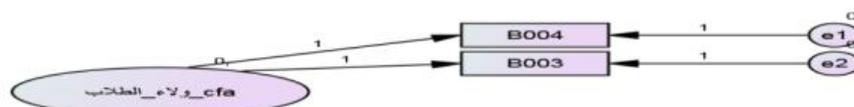
جدول (9) قيم المؤشرات لمتغير رضا الطلاب

اسم الفئة	اسم المؤشر	قيمة المؤشر	التعليق
مؤشر القبول المطلق	مؤشر رسمي (RMSEA)	0.000	تم تحقيق المستوى المطلوب
مؤشر المدى التزايدى	مؤشر لياقة المقارنة (CFI)	1.000	تم تحقيق المستوى المطلوب
مؤشر الحزم	مؤشر مربع كاي/ درجة الحرية	0.866	تم تحقيق المستوى المطلوب

وكما هو مبين في الجدول (9) أعلاه، جميع قيم المؤشرات لمتغير رضا الطلاب قد تحققت عند المستوى المطلوب؛ حيث كانت قيمة مؤشر رسمي أقل من 0.08، ومؤشر لياقة المقارنة أكبر من 0.9، ومؤشر مربع كاي/ درجة الحرية أقل من 5.

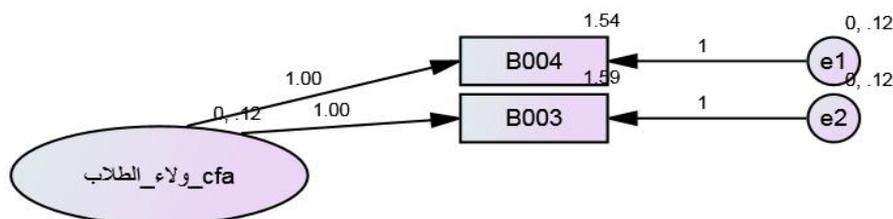
التحليل العاملي التوكيدي لولاء الطلاب:

إطار القياس لمتغير ولاء الطلاب كما يظهر في الشكل (6) أدناه:



الشكل (6) الإطار القياسي لولاء الطلاب.

في الشكل 6، نتائج التحليل العاملي التوكيدي للمتغير الكامن "ولاء الطلاب" تُظهر مؤشرات القياس، وعوامل التحميل لكل عنصر، بالإضافة لـ R^2 كما في الشكل (7) التالي:



الشكل (7) عامل التحميل لكل عنصر من عناصر المتغير الكامن "ولاء الطلاب".

كما هو موضح في الشكل (7) السابق، فإن قيم المؤشرات لمتغير "ولاء الطلاب" تم تقييمها كما في الجدول (10) التالي:

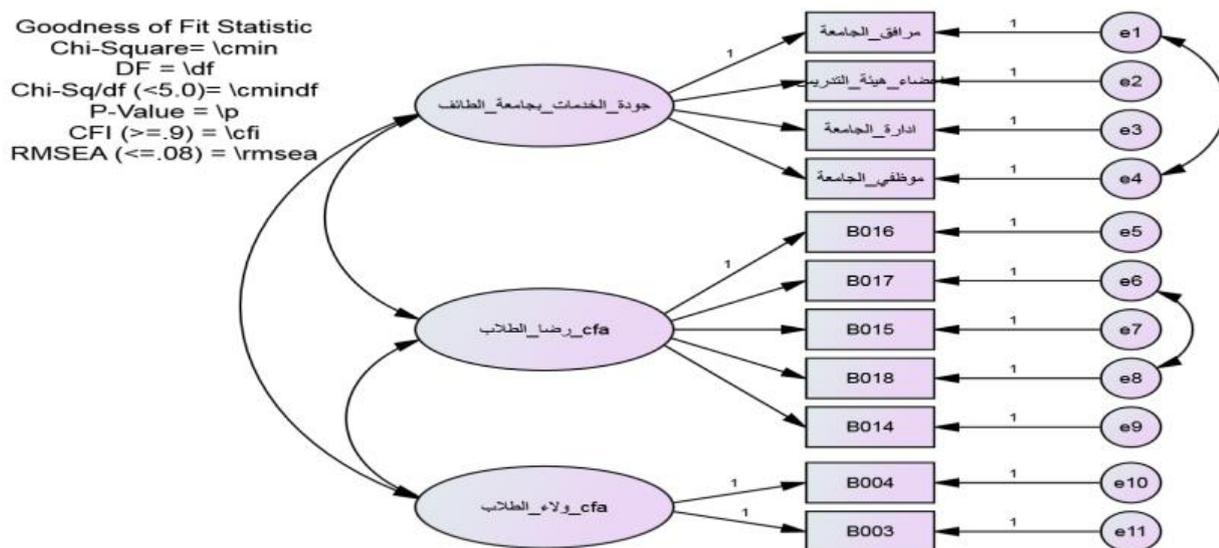
جدول (10) قيم المؤشرات لمتغير ولاء الطلاب

اسم الفئة	اسم المؤشر	قيمة المؤشر	التعليق
مؤشر القبول المطلق	مؤشر رمسي (RMSEA)	0.539	تم تحقيق المستوى المطلوب
مؤشر المدى التزايدى	مؤشر لياقة المقارنة (CFI)	1.000	تم تحقيق المستوى المطلوب

وكما هو مبين في الجدول (10) أعلاه، جميع قيم المؤشرات لمتغير ولاء الطلاب قد تحققت عند المستوى المطلوب؛ حيث كانت قيمة مؤشر رمسي أقل من 0.08، ومؤشر لياقة المقارنة أكبر من 0.9.

نموذج القياس العام (Overall Measurement Model):

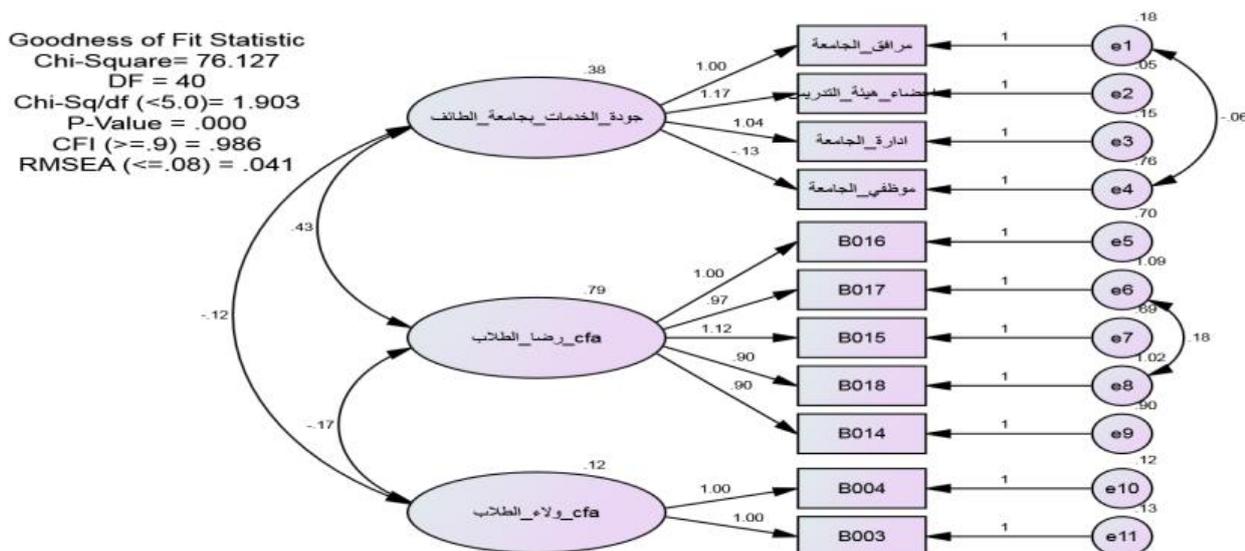
في الشكل (8) أدناه يتضح نموذج القياس العام.



الشكل (8) نموذج القياس العام.

التحليل العاملي التوكيدي (CFA) يُظهر قيم المؤشرات، وتحميل العامل لكل عنصر، بالإضافة لـ R2 كما في

الشكل (9) أدناه:



الشكل (9) تحميل العامل لكل عنصر لكل المتغيرات الكامنة.

كما يتضح في الشكل (9) أعلاه، فإن قيم المؤشرات لنموذج القياس العام تم تقييمها في الجدول (11) أدناه:

جدول (11) قيم المؤشرات لنموذج القياس العام

اسم الفئة	اسم المؤشر	قيمة المؤشر	التعليق
مؤشر القبول المطلق	مؤشر رسمي (RMSEA)	0.041	تم تحقيق المستوى المطلوب
مؤشر المدى التزايدى	مؤشر لياقة المقارنة (CFI)	0.986	تم تحقيق المستوى المطلوب
مؤشر الحزم	مؤشر مربع كاي/ درجة الحرية	1.903	تم تحقيق المستوى المطلوب

وكما هو مبين في الجدول (11) أعلاه، جميع قيم المؤشرات لنموذج القياس العام قد تحققت عند المستوى المطلوب؛ حيث كانت قيمة مؤشر رسمي أقل من 0.08، ومؤشر لياقة المقارنة أكبر من 0.9، ومؤشر مربع كاي/ درجة الحرية أقل من 5.

تقييم صحة وموثوقية نموذج القياس الشامل:

بمجرد الانتهاء من التحليل العاملي التوكيدي لكل نموذج قياس، هناك مقاييس معينة تشير إلى صحة، وموثوقية المتغيرات الكامنة، وتلخيصها في جدول. وسيتم تقييم هذه المقاييس، وهي أحادي الأبعاد (Unidimensionality)، الصحة (Validity)، والموثوقية (Reliability) لنموذج الإطار، وهو متطلب أساسي لعمل النموذج الهيكلية (Structural model).

أحادي الأبعاد (Unidimensionality): يتحقق هذا المقياس من خلال حذف العناصر التي لديها عامل تحميل منخفض (Low factor-loading)، وفي النهاية تم التوصل إلى أن قيم المؤشرات قد حققت المستوى المطلوب. كل الخطوات تم إظهارها في الخطوات السابقة.

مقياس الصحة (Validity): يتحقق هذا المقياس من خلال المقاييس الثلاثة التالية، وهي على التوالي: (1) الصدق التقاربي (Convergent Validity)، ويشير إلى أي مدى بالتحديد تتقارب فقرات المتغير (البناء) مع بعضها البعض، وتمثل المتغير نفسه. ولكي يكون مقبولاً تكون قيمته أكبر من 0.50: حيث يتضح ذلك في الجدول

أدناه. (2) صدق المفهوم، أو البناء (Construct Validity)، ويشير إلى أي مدى مجموعة من المتغيرات المقاسة تمثل في الواقع المتغيرات من منظور نظري، والتي صممت للقياس. ويقصد به مدى نجاح الاختبار في قياس مفهوم معين. ولكي يكون صدق المفهوم، أو البناء مقبولاً يجب أن تحقق قيم المؤشرات المستوى المطلوب-كما اتضح في الخطوات أعلاه. (3) الصدق التمايزي (Discriminant Validity)، وهو يشير إلى أي مدى يختلف متغير عن متغير آخر، بالإضافة إلى ترابط البناء الخارجي أقل من 0.85 (انظر الشكل 9).

الموثوقية (Reliability): حيث تم تحقيق هذا المتطلب من خلال الإجراءات التالية: (1) الموثوقية الداخلية (Internal Reliability): كرونباخ ألفا ≤ 0.70 : انظر إلى الجدول (12) (باستخدام SPSS). (2) الموثوقية المركبة (Composite Reliability): ≤ 0.60 : انظر إلى الجدول (12) (باستخدام معادلة). (3) استخراج متوسط التباين (Average Variance Extracted): ≤ 0.50 : انظر إلى الجدول (12) (باستخدام معادلة).

جدول (12) نتائج التحليل العاملي التوكيدي لنموذج القياس الشامل

المتغير الكامن	العنصر	تحميل العامل	كرونباخ ألفا (أكبر من 0.70)	الموثوقية المركبة (CR) (أكبر من 0.6)	استخراج متوسط التباين (AVE) (أكبر من 0.50)
جودة_الخدمات_ بجامعة_ الطائف	مرافق_الجامعة	1	0.864	0.954	0.650
	أعضاء_هيئة_التدريس	1.17			
	إدارة_الجامعة	1.04			
	موظفو_الجامعة	-0.13			
رضا_الطلاب	B016	1	0.812	0.992	0.803
	B017	0.97			
	B015	1.12			
	B018	0.90			
	B014	0.90			
ولاء_الطلاب	B004	1	0.760	1.00	0.500
	B003	1			

جدول (13) ملخص مؤشر صحة التمييز (The Discriminant Validity Index)

المتغير الكامن	جودة الخدمات بجامعة الطائف	رضا الطلاب	ولاء الطلاب
جودة الخدمات بجامعة الطائف	0.81		
رضا الطلاب	0.43	0.90	
ولاء الطلاب	-0.12	-0.17	0.71

القيم القُطرية (باللون الغامق) هي الجذر التربيعي لـ AVE بينما القيم الأخرى هي الارتباط بين المتغيرات الكامنة. تتحقق صحة التمييز لكل المتغيرات الكامنة عندما تكون القيمة القُطرية (بالخط الغامق) أعلى من القيم في

صفها، وعمودها. وبالإشارة إلى الجدول (13) أعلاه، يمكن للمرء أن يخلص إلى أن صحة التمييز لجميع المتغيرات الكامنة الثلاثة قد تحققت.

تقييم التوزيع الطبيعي (Normality) للبيانات:

بعد أن تحققت قيم المؤشرات (fitness indexes)، كان من الضروري تقييم التوزيع الطبيعي للبيانات الموجودة قبل الشروع في إنشاء النموذج الهيكلي. وباستخدام نموذج القياس النهائي، تم اختيار مربع الإخراج (output) المسمى "اختبارات للحالة الطبيعية والقيم المتطرفة-Tests for normality and outliers" من أجل تقييم التوزيع لكل متغير في قواعد البيانات.

الجدول (14) يعرض المخرجات من الإجراء المذكور أعلاه: حيث يوضح الجدول تقييم التوزيع الطبيعي لكل عنصر مشترك في نموذج القياس.

جدول (14) تقييم التوزيع الطبيعي لكل عنصر

المتغير	أدنى	أقصى	الالتواء	النسبة الحاسمة	التفرطح	النسبة الحاسمة
B003	1.000	2.000	-.358	-3.374	-1.872	-8.831
B004	1.000	2.000	-.181	-1.703	-1.967	-9.280
B014	1.000	5.000	.090	.846	-.954	-4.501
B018	1.000	5.000	-.005	-.046	-1.041	-4.909
B015	1.000	5.000	.020	.186	-1.137	-5.361
B017	1.000	5.000	.260	2.453	-1.122	-5.293
B016	1.000	5.000	.085	.798	-.905	-4.269
موظفو الجامعة	-1.836	1.427	-.181	-1.706	-.694	-3.274
إدارة الجامعة	-1.402	1.865	.193	1.825	-.291	-1.372
أعضاء هيئة التدريس	-1.573	2.012	.086	.812	-.223	-1.054
مرافق الجامعة	-1.323	1.824	.242	2.283	-.591	-2.789
Multivariate					7.391	5.050

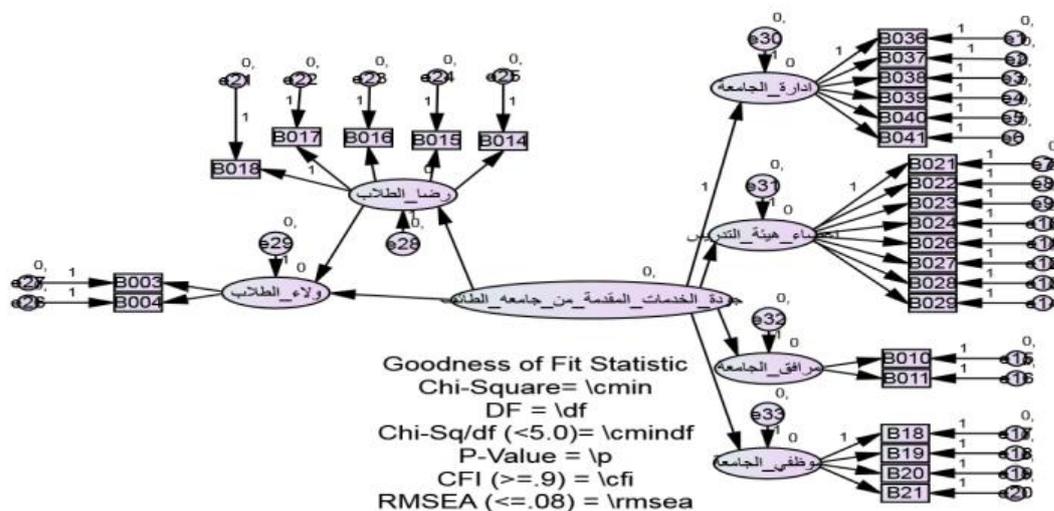
يمكن إجراء تقييم التوزيع الطبيعي من خلال تقييم مقياس الالتواء (skewness) لكل عنصر؛ حيث تشير القيمة المطلقة للالتواء 1.0 أو أقل إلى توزيع البيانات بشكل طبيعي.

نموذج المعادلة الهيكلية (Structural Equation Modeling-SEM):

بعد معالجة أحادي الأبعاد (Unidimensionality)، الصحة (Validity)، والموثوقية (Reliability) للمتغيرات الكامنة المشاركة في الدراسة، كانت الخطوة التالية تصميم نموذج للمتغيرات الكامنة، ويسمى نموذج المعادلة الهيكلية (SEM). الممارسة المعتادة هي تجميع المتغيرات الكامنة من اليمين إلى اليسار، بدءًا من المتغير الخارجي (المستقل) على اليمين، متبوعًا بالمتغير الكامن الوسيط في الوسط، وأخيرًا بالمتغير الكامن الداخلي (التابع) على اليسار. يتم تحديد السهم لربط المتغيرات الكامنة باتجاه الفرضيات، حيث يستخدم السهم المفرد ذو الاتجاه الواحد لاختبار التأثيرات السببية، بينما يستخدم السهم المزدوج ذو الاتجاهين لاختبار التأثيرات الترابطية بين المتغيرات. مع SEM، من الممكن أن يتم تصميم، وتحليل العلاقات المتعددة بين المتغيرات الكامنة في وقت واحد. من

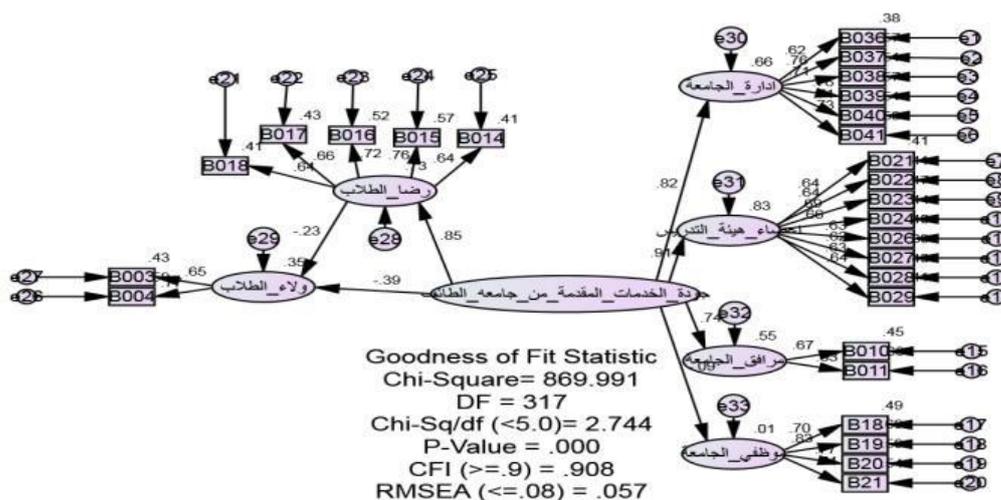
أجل الاستمرارية، تم شرح إجراءات التحليل العاملي التوكيدي (CFA) لنموذج قياس المتغيرات الكامنة في خطوة سابقة.

نتائج نموذج القياس (measurement model) بعد تجميع التحليل العاملي التوكيدي (CFA)، وعرضها في الشكل (10).



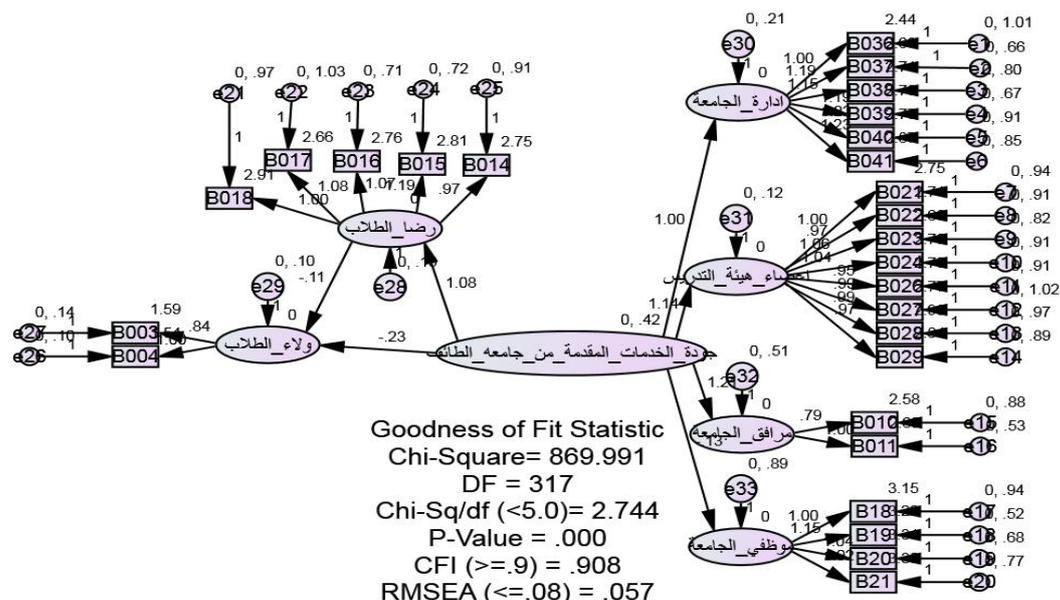
الشكل (10) المتغيرات الكامنة مجمعة في نموذج هيكلية لتحليل المسار.

تم تنفيذ النموذج الهيكلي في الشكل (10) بعد إدخال البيانات للعناصر المعنية، واختيار إجراءات التحليل المطلوبة. يتم عرض التقدير الموحد للنموذج في الشكل (11)، في حين يتم تقديم التقدير غير المحدد في الشكل (12).



الشكل (11) أوزان الانحدار الموحد (كل الوحدات في الانحراف المعياري).

كما هو مبين في الشكل (11) أعلاه، قد تم تحقيق صلاح قيم المؤشرات على المستوى المطلوب. رمسي (0.057) أقل من 0.08، CFI (0.908) أكبر من 0.9، و χ^2/df (2.744) أقل من 5.



الشكل (12) أوزان الانحدار (مقاييس تقدير بيتا في وحدتها الفعلية).

كما هو مبين في الشكل (12) أعلاه، قد تم تحقيق صلاح قيم المؤشرات على المستوى المطلوب. رمسي (0.057) أقل من 0.08، مؤشر لياقة المقارنة CFI (0.908) أكبر من 0.9، ومؤشر مربع كاي/ درجة الحرية Chisq/df (2.744) أقل من 5.

جدول (16) تقييم مؤشر اللياقة للنموذج الهيكلي في الشكل

اسم الفئة	اسم المؤشر	قيمة المؤشر	التعليق
مؤشر القبول المطلق	مؤشر رمسي (RMSEA)	0.057	تم تحقيق المستوى المطلوب
مؤشر المدى التزايدى	مؤشر لياقة المقارنة (CFI)	0.908	تم تحقيق المستوى المطلوب
مؤشر الحزم	مؤشر مربع كاي/ درجة الحرية	2.744	تم تحقيق المستوى المطلوب

يعطي AMOS مجموعتين من إخراج النص، وهما أوزان الانحدار القياسية (standardized regression weights)، وأوزان الانحدار (regression weights). يتم عرض مخرجات النص موضعاً النتائج في الشكل (11)، وفي الجداول (16)، (17)، (18)، وفي الوقت نفسه، ترد نواتج النص موضعاً النتائج في الشكل (12)، وفي الجدول (19).

تفسير إخراج نص AMOS: أوزان الانحدار القياسية (Standardized Regression Weights) تم إعطاء أوزان الانحدار الموحدة في الجدول (16).

جدول (16) أوزان الانحدار القياسية كما ظهرت في الشكل (11)

تقدير بيتا موحد	إلى المسار	من المسار	
.852	رضا_الطلاب	<---	جودة_الخدمات_المقدمة_من_جامعة_الطائف
-.387	ولاء_الطلاب	<---	جودة_الخدمات_المقدمة_من_جامعة_الطائف
-.227	ولاء_الطلاب	<---	رضا_الطلاب

تعريفات الأوزان الانحدارية المعيارية موضحة أدناه:

1. عندما تزداد جودة الخدمات المقدمة من جامعة الطائف بمقدار 1 انحراف معياري، يزيد رضا الطلاب بمقدار 0.852.

2. عندما تزداد جودة الخدمات المقدمة من جامعة الطائف بمقدار 1 انحراف معياري، يقل ولاء الطلاب بمقدار 0.487-.

3. عندما يزداد رضا الطلاب بمقدار 1 انحراف معياري، يقل ولاء الطلاب بمقدار 0.227-.

جدول (17) ارتباط المربع المتعدد (Squared Multiple Correlation)

المتغير	التقدير
رضا الطلاب	.727
ولاء الطلاب	.351

تعريفات ارتباطات المربع المتعدد المذكورة في الجدول أعلاه (17) موضحة أدناه:

1. إن من المتوقع أن تنبؤ رضا الطلاب يشرح 72.7% من تباينها. بمعنى آخر، تباين الخطأ في رضا الطلاب تقريباً 27.3% من التباين لمتغير رضا الطلاب نفسه.
2. إن من المتوقع أن تنبؤ ولاء الطلاب يشرح 35.1% من تباينها. بمعنى آخر، تباين الخطأ في ولاء الطلاب تقريباً 64.9% من التباين لمتغير ولاء الطلاب نفسه.

فرضيات اختبار النموذج:

لاختبار الفرضيات (انظر الجدول 18)، تم استخدام التقنيات التالية: تحديد أهمية كل معامل مسار (path coefficient)، تقدير وزن الانحدار (regression weight)، وتقدير الخطأ المعياري لوزن الانحدار (standard error of regression weight)؛ وذلك بتقسيم تقدير انحدار التقدير على تقدير الخطأ المعياري. يقدم الجدول (19) قيمة كل من المعلمات C.R.، والتقدير S.E. للنموذج.

يعرض الجدول (18) المسار (السهم)، ومعاملاته بالخط العريض، مما يدل على مدى تأثير كل بناء خارجي (exogenous construct) على التركيب الداخلي (endogenous construct) الخاص به. في تحليل المسار، من الممكن التحقق من أهمية كل معامل مسار (path coefficient).

جدول (18) وزن الانحدار للنموذج الهيكلي النهائي

القيمة الاحتمالية	نسبة الحرج	الخطأ المعياري	قيم بيتا الفعلية	التركيب الداخلي	البناء الخارجي
***	10.302	.105	1.084	رضا الطلاب	جودة الخدمات المقدمة من جامعة الطائف
.006	-2.725	.084	-.229	ولاء الطلاب	جودة الخدمات المقدمة من جامعة الطائف
.103	-1.628	.065	-.106	ولاء الطلاب	رضا الطلاب

*** يشير إلى درجة عالية من الأهمية عند >0.001 .

الفرضية الأولى (H1): هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف ورضا الطلاب. لاختبار هذه الفرضية، تم استخراج التفاصيل الموضحة أدناه من الجدول (18).

الجدول (1/18) الدلالة الإحصائية للعلاقة بين جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف ورضا الطلاب.

البناء الخارجي	المسار	التركيب الداخلي	قيم بيتا الفعلية	الخطأ المعياري	نسبة الحرج	القيمة الاحتمالية
جودة_الخدمات_المقدمة_من_جامعة_الطائف	<---	رضا_الطلاب	1.084	.105	10.302	0.005

تعريف قيم بيتا الفعلية 1.084: عندما ترتفع جودة_الخدمات_المقدمة_من_جامعة_الطائف بنسبة 1، يرتفع رضا_الطلاب إلى 1.084. تعريف الخطأ المعياري لوزن الانحدار 0.105: تقدير وزن الانحدار، له خطأ معياري يبلغ حوالي 0.105. تعريف النسبة الحرجة 10.302: تقسيم تقدير وزن الانحدار على تقدير الخطأ المعياري يعطي $z = 1.084 / 0.105 = 10.302$. بعبارة أخرى، يُعد تقدير وزن الانحدار هو 10.302 أخطاء معيارية فوق الصفر. تعريف مستوى الأهمية لوزن الانحدار 0.005: احتمال الحصول على نسبة حرجة كبيرة مثل 10.302 في القيمة المطلقة أقل من 0.001. بمعنى آخر، يختلف وزن الانحدار لجودة_الخدمات_المقدمة_من_جامعة_الطائف في تنبؤ رضا_الطلاب بشكل ملحوظ عن الصفر عند المستوى 0.001 (ثنائي الذيل). وبالتالي، فإن الفرضية القائلة بأن هناك علاقة بين جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف ورضا الطلاب تم دعمها وإثباتها.

الفرضية الثانية (H2): هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف وولاء الطلاب. ولاختبار هذه الفرضية، تم استخراج التفاصيل الموضحة أدناه من الجدول (18).

الجدول (2/18) الدلالة الإحصائية للعلاقة بين جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف وولاء الطلاب.

البناء الخارجي	المسار	التركيب الداخلي	قيم بيتا الفعلية	الخطأ المعياري	نسبة الحرج	القيمة الاحتمالية
جودة_الخدمات_المقدمة_من_جامعة_الطائف	<---	ولاء_الطلاب	-0.229	.084	-2.725	.006

تعريف الخطأ المعياري لوزن الانحدار 0.084: تقدير وزن الانحدار، يحتوي على خطأ معياري يبلغ حوالي 0.084. تعريف النسبة الحرجة -2.725: تقسيم تقدير وزن الانحدار على تقدير الخطأ المعياري يعطي $z = -0.229 / 0.084 = -2.725$. بمعنى آخر، يكون تقدير النسبة الحرجة 2.725 خطأ معياري تحت الصفر. تعريف مستوى الأهمية لوزن الانحدار 0.006: احتمال الحصول على نسبة حرجة كبيرة تصل إلى 2.725 في القيمة المطلقة هو 0.006. بعبارة أخرى، يختلف وزن الانحدار لجودة_الخدمات_المقدمة_من_جامعة_الطائف في تنبؤ ولاء_الطلاب بشكل كبير عن الصفر عند مستوى 0.01 (ثنائي الذيل). فإن الفرضية القائلة بأن هناك علاقة بين جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف وولاء الطلاب مدعومة.

الفرضية الثالثة (H3): هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا الطلاب وولائهم.

لاختبار هذه الفرضية، تم استخراج التفاصيل الموضحة أدناه من الجدول (18).

الجدول (3/18) الدلالة الإحصائية للعلاقة بين رضا الطلاب بجامعة الطائف وولائهم.

القيمة الاحتمالية	نسبة الحرج	الخطأ المعياري	قيم بيتا الفعلية	التركيب الداخلي	المسار	البناء الخارجي
.103	-1.628	.065	-.106	ولاء_الطلاب	<---	رضا_الطلاب

تعريف قيم بيتا الفعلية -0.106: عندما يرتفع رضا_الطلاب بمقدار 1، ينخفض ولاء_الطلاب بنسبة 0.106.
تعريف الخطأ المعياري لوزن الانحدار 0.065: تقدير وزن الانحدار، -0.106، له خطأ معياري يبلغ حوالي 0.065.

تعريف النسبة الحرجة -1.628: تقسيم تقدير وزن الانحدار على تقدير الخطأ المعياري يعطي $z = -106 / 1.628 = -0.065$. بمعنى آخر، يكون تقدير النسبة الحرجة هو 1.628 خطأ معياري تحت الصفر. تعريف مستوى الأهمية لوزن الانحدار 0.103: احتمال الحصول على النسبة الحرجة تصل إلى 1.628 في القيمة المطلقة هو 0.103. بعبارة أخرى، لا يختلف وزن الانحدار لرضا_الطلاب في تنبؤ ولاء_الطلاب بشكل كبير عن الصفر عند مستوى 0.05 (ثنائي الذيل). وبالتالي، فإن الفرضية القائلة بأن هناك علاقة بين رضا الطلاب وولائهم غير مدعومة. يتم عرض النتائج فيما يتعلق بكل فرضية في الجدول (19).

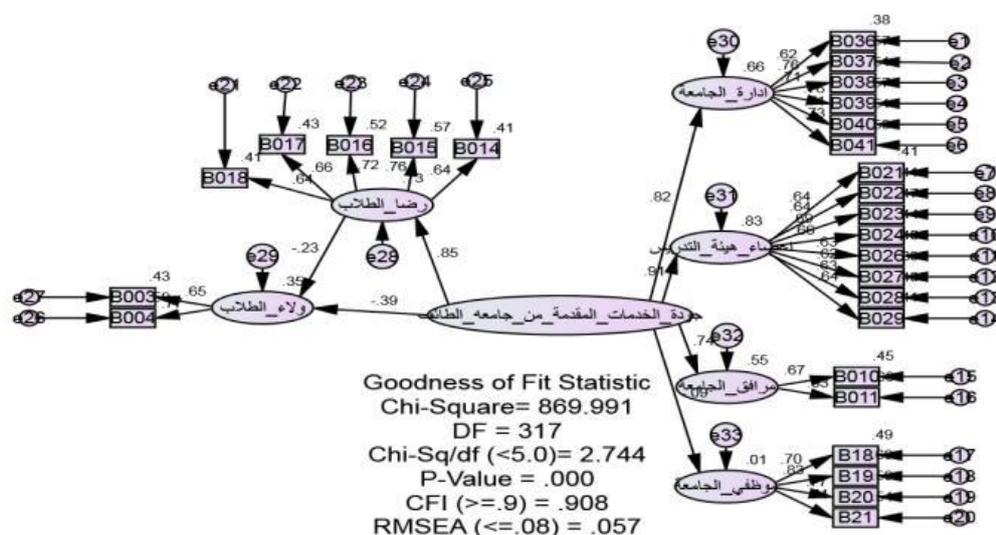
جدول (19) نتائج اختبار الفرضيات للمسارات ذات الصلة

نتيجة الفرضية	القيمة الاحتمالية	التقدير	بيان الفرضية
مدعومة	.005	1.084	الفرضية الأولى (H1): هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف ورضا الطلاب.
مدعومة	.006	-.229	الفرضية الثانية (H2): هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف وولاء الطلاب.
غير مدعومة	.103	-.106	الفرضية الثالثة (H3): هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا الطلاب وولائهم.

ملاحظة: تبقى فرضية واحدة وهي (H4)، وستناقش بشكل منفصل في الخطوة التالية؛ لأنها متغير وسيط (mediator variable).

تحليل المتغير الوسيط في النموذج:

الشكل (13) يوضح موقف المتغير الوسيط، وهي (رضا الطلاب) في النموذج. في هذا النموذج، يتم تقييم دور رضا الطلاب كوسيط في العلاقة التالية:
- رضا الطلاب لديه دور الوسيط بين جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف وولاء الطلاب.



الشكل (13) أوزان الانحدار الموحد لكل مسار في النموذج. واختبار تأثير الواسطة لرضا الطلاب في العلاقة بين جودة الخدمات المقدمة من جامعة الطائف وولاء الطلاب.

أولاً، تم الحصول على أوزان الانحدار الموحد، وقيم الاحتمال، والتي أشارت جميعها إلى أهمية المسارات المعنية. انظر الشكل (12). المعلومات المطلوبة تمت الإشارة لها في الجدول (20)، والمثلث كما هو موضح في الشكل (14) أدناه.

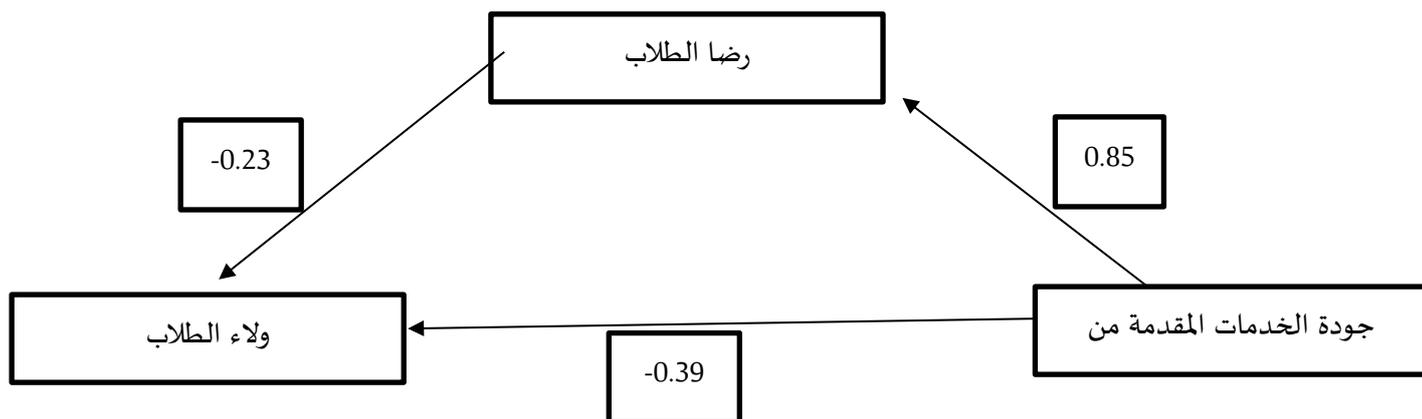
الجدول (20) تأثير رضا الطلاب في العلاقة بين جودة الخدمات المقدمة من الجامعة وولاء الطلاب.

النتيجة	القيمة الاحتمالية	التقدير	التركيب الداخلي	المسار	البناء الخارجي
ذو أهمية	0.001	0.85	رضا_الطلاب	<---	جودة_الخدمات_المقدمة_من_جامعة_الطائف
ذو أهمية	0.006	-0.39	ولاء_الطلاب	<---	جودة_الخدمات_المقدمة_من_جامعة_الطائف
ليس ذا أهمية	0.103	-0.23	ولاء_الطلاب	<---	رضا_الطلاب

كما يتضح من الجدول أعلاه ، فإن:

1. التأثير الغير مباشر = $0.85 \times -0.23 = -0.1955$.
2. التأثير المباشر = -0.39 .
3. المسارات غير المباشرة، جودة الخدمات المقدمة من جامعة الطائف لرضا الطلاب ورضا الطلاب لولاء الطلاب، ذو أهمية وليس ذا أهمية على التوالي.
4. بما أن قيمة التأثير غير المباشر أكبر من التأثير المباشر، فإن الوسيط (mediation) يقع هنا.
5. نوع الواسطة هنا هي واسطة جزئية (partial mediation)؛ لأن التأثير المباشر لا يزال ذا أهمية بعد دخول الوسيط (mediation) في النموذج.

إجراء الاختبار



1. التأثير غير المباشر = $0.85 \times -0.23 = -0.1955$.
2. التأثير المباشر = -0.39 .
3. المسارات غير المباشرة، جودة الخدمات المقدمة من جامعة الطائف لرضا الطلاب ورضا الطلاب لولاء الطلاب، ذو أهمية وليس ذا أهمية على التوالي.
4. بما أن قيمة التأثير غير المباشر أكبر من التأثير المباشر، فإن الوسيط (mediation) يقع هنا.
5. نوع الوساطة هنا هي وساطة جزئية (partial mediation)؛ لأن التأثير المباشر لا يزال ذا أهمية بعد دخول الوسيط (mediation) في النموذج.

الشكل (14) أوزان الانحدار القياسية للنموذج.

بيان الفرضية الرابعة (H4): رضا الطلاب لديه دور الوسيط بين جودة الخدمات المقدمة من جامعة الطائف وولاء الطلاب.

جدول (21) نتائج اختبار الوسيط (Mediation test)

نتيجة الفرضية	القيمة الاحتمالية	التقدير	بيان الفرضية
مدعومة (supported)	.005	0.85	الفرضية الأولى (H1): هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف ورضا الطلاب.
مدعومة (supported)	.006	-0.39	الفرضية الثانية (H2): هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف وولاء الطلاب.
غير مدعومة (not supported)	.103	-0.23	الفرضية الثالثة (H3): هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا الطلاب وولائهم.

جدول رقم (18) يعطي نتائج اختبار أثر الوساطة لرضا الطلاب في العلاقة بين جودة الخدمات المقدمة من جامعة الطائف وولاء الطلاب.

يتم عرض النتائج فيما يتعلق بهذه الفرضية في الجدول (22) على النحو التالي:

جدول (22) نتائج اختبار الفرضية لمسار الوسيط (mediating path)

معامل المسار	المدعومة أم لا	بيان فرضية تحليل المسار
رضا الطلاب له تأثير جزئي (partial mediation) على جودة الخدمات المقدمة من جامعة الطائف وولاء الطلاب	مدعوم supported	الفرضية الرابعة (H4): رضا الطلاب لديه دور الوسيط بين جودة الخدمات المقدمة من جامعة الطائف وولاء الطلاب

مناقشة النتائج:

استهدفت هذه الدراسة قياس جودة الخدمة في جامعة الطائف، وأثرها على رضا الطلاب وولائهم من عدة جوانب على النحو التالي: جانب الخدمات غير الأكاديمية، وتم قياسها من خلال عدة أبعاد (بُعد إدارة الجامعة، بُعد موظفي الجامعة، وبُعد مرافق الجامعة). جانب الخدمات الأكاديمية، وتم قياسها من خلال (بُعد أعضاء هيئة التدريس). جانب انطباعات الطلبة ومشاعرهم عن جامعة الطائف، وقد تم قياسها من خلال البُعدين التاليين: (بُعد رضا الطلاب، وبُعد ولاء الطلاب). وقد تم استخدام مقياس HedPERF لهذه الدراسة؛ حيث هناك العديد من الدراسات التي تؤكد صلاحية هذا النوع من المقاييس لقياس مستوى الخدمات بالجامعات؛ كدراسة (Abdullah,2005,2006a,2006b,2006c)، ودراسة (Ahmadi and Bidarpoor,2011)، ودراسة (أبووردة، 2006).

وأشارت النتائج إلى أن جودة الخدمات المقدمة من جامعة الطائف وفقاً لاستجابات الطلبة تفاوتت حول المتوسط الحسابي زيادة ونقصاناً، فقد جاء تقييم الجانب الأول، وهو الخدمات غير الأكاديمية، وبالذات (بُعد موظفي الجامعة) حيث تجاوز المتوسط الحسابي العام، وكان متوسطه الحسابي (3.2)؛ مما يدل على أن هناك رضا من قبل الطلاب عن أداء موظفي الجامعة، وإن كانت هذه القيمة ما زالت في خانة المتوسط، إلا أنها تُعد أعلى قيمة من حيث جودة الخدمات المقدمة للطلاب، سواء كانت خدمات أكاديمية، أو غير أكاديمية. وجاء بعد ذلك البعدان التاليان: (بُعد إدارة الجامعة، وبُعد أعضاء هيئة التدريس) في المرتبة الثانية، وكان متوسطهما الحسابي (2.7)، وهذا يؤشر إلى أن الطلاب ينظرون لإدارة الجامعة، وأعضاء هيئة التدريس بدرجة متوسطة أيضاً.

أما بُعد مرافق الجامعة؛ فقد جاء في المؤخرة؛ حيث انخفضت قيمة المتوسط لهذا البُعد لتصل إلى (2.59)، وهي أن الطلاب غير موافقين على مرافق الجامعة الحالية، مما يعطي مؤشراً إلى أن هناك قصوراً ملموساً من جانب مرافق الجامعة تجاه الطلاب، ويجب أن يتم العمل عليها لترقى إلى مستوى الجودة التي يرضون عنها. وحصل بُعد رضا الطلاب على متوسط (2.7)، فيما حصل ولاء الطلاب على أدنى متوسط وهو (1.59)، بتقدير (ضعيف جداً).

وقد توصلت الدراسة أيضاً إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف ورضا الطلاب. وبالنسبة للفرضية الثانية في هذه الدراسة -والتي تنص على أن هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المقدمة بجامعة الطائف وولاء الطلاب- أيضاً تم إثباتها، ودعمها. انظر الجدولين (21، 22). وفيما يخص الفرضية الثالثة بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا الطلاب وولائهم، فقد أظهرت الدراسة أنه ليس هناك علاقة بين رضا الطلاب وولائهم. انظر الجدولين (21، 22). وفيما يتعلق بأن رضا الطلاب لديه دور الوسيط بين جودة الخدمات المقدمة من جامعة الطائف وولاء الطلاب، فقد بينت الدراسة أن رضا الطلاب له تأثير جزئي (partial mediation) على جودة الخدمات المقدمة من جامعة الطائف وولاء الطلاب، كما يتضح في الشكل رقم (14).

التوصيات والمقترحات:

- 1- تشير نتائج هذا البحث إلى أن البُعد الذي حقق أقل مستوى في التقييم من قِبَل الطلبة هو ولاء الطلاب، وهذا يستلزم من الجامعة العمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلبة، والاستماع لملاحظاتهم، وشكاواهم، وسرعة العمل على تنفيذها، ومتابعتها.
- 2- من الأبعاد التي حصلت على مستوى أقل في التقييم من قِبَل الطلبة هو بُعد مرافق الجامعة؛ حيث يتعين على جامعة الطائف العمل أيضًا على تحسينها؛ كالقاعات الدراسية، والمطاعم، والكافتيريات، وأماكن الترفيه لممارسة الأنشطة الرياضية، والثقافية، والاجتماعية، وكذلك العمل على تهيئة مواقف السيارات للطلبة بالقرب من كلياتهم، والاهتمام بتشغيل المضاعد داخل المباني الدراسية لتسهيل حركة الطلبة ذوي القدرات الخاصة على الانتقال بسهولة؛ لأن تهيئة هذه المرافق، وتحسينها يزيد من جذب الطلاب، وبالتالي كسب ولاءهم، وانتمائهم.
- 3- يتعين على إدارة الجامعة، وأعضاء هيئة التدريس مراعاة التعامل مع طلاب مرحلة البكالوريوس بصبر، وتؤدة، ومراعاة ظروفهم، والضغوط التي يواجهونها، والعمل - قدر المستطاع- على مساعدتهم، وتوفير الأجواء المناسبة لهم، وتقديم المساعدة التي يحتاجونها.
- 4- يجب أن يكون الجو العام في الجامعة محفراً للطلبة على الاستفادة من الخدمات المقدمة لهم، ويقترح في هذا الصدد إعداد لوحات إرشادية متعددة، تكتب بأسلوب محبب إلى النفس؛ لحث الطلاب على الإبداع، وأخذ زمام المبادرة في تقديم المقترحات التي تؤدي إلى تحسين، وتجويد الخدمة المقدمة لهم، وبالتالي يتحقق رضاهم، وولائهم للجامعة.
- 5- ضرورة قيام إدارة الجامعة، وأعضاء هيئة التدريس ببذل مزيد من الجهود في تطوير مهارات التواصل مع الطلبة بشكل أفضل؛ مما يجعل الطلبة يشعرون بالاستجابة لملاحظاتهم، ويؤدي إلى تشجيع الطلبة على الحوار، والمشاركة بصورة فعالة في تحسين جودة الخدمات الجامعية.
- 6- توعية أعضاء هيئة التدريس بالعدالة بين الطلبة، والتواضع، والتعامل معهم بطريقة تشعرهم بأن أعضاء هيئة التدريس حريصون على مصالحهم.
- 7- إعطاء المزيد من التدريب لموظفي الجامعة، خصوصًا فيما يتعلق بالتعامل مع الطلبة، وإشعار الطلبة بالاهتمام الشخصي أثناء تعرضهم لأي مشكلة، وطريقة تقديم الخدمات لهم بشكل يسير، وسهل.
- 8- العمل على توفير المزيد من مواقف السيارات للطلبة، وتكون داخل الحرم الجامعي، وبالقرب من القاعات الدراسية؛ حيث الكثير من الطلاب مستاء من عدم توفر مواقف لهم، مما يعرضهم للتأخر المستمر عن المحاضرات، والكثير من المخالفات المرورية.
- 9- الاهتمام بالمظهر العام للقاعات الدراسية، والحفاظ على نظافتها، وتزويدها بالتقنيات الحديثة التي تساعد أعضاء هيئة التدريس في العملية التعليمية.
- 10- توفير المزيد من فروع البنوك، والكافتيريات، والمطاعم، والصالات الرياضية، وصالات الإنترنت التي تساعد الطلبة على استثمار أوقاتهم الطويلة في انتظار المحاضرات.
- 11- توفير وسائل نقل للطلبة تساعد على التنقل بين المباني الدراسية، ومواقف السيارات، وأماكن سكنهم خارج الجامعة، وذلك من خلال توفير باصات مجدولة بمواعيد ثابتة، وعلى مدار اليوم الدراسي.
- 12- توفير اللوحات الإرشادية داخل حرم الجامعة لتساعد الطلبة في الوصول إلى المرافق، والقاعات بشكل سهل.
- 13- العمل على إنشاء مجالس طلابية -برئاسة مدير الجامعة- لمناقشة الطلبة حول الخدمات المقدمة لهم، والعمل على تنفيذ التوصيات التي يتم التوصل إليها.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- 1- جامعة الطائف، (2018): الموقع الإلكتروني لجامعة الطائف <https://www.tu.edu.sa/Ar> آخر دخول في 11 أغسطس 2018.
- 2- السبتي، خالد: "تجمع علمي في الرياض يبحث تحسين جودة التعليم في الوطن العربي". جريدة الرياض، 17 فبراير 2013.
- 3- الشعبي، محمد والشهراني، سعيد (2014). "تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب"، مجلة جامعة ذمار للدراسات والبحوث، 19: 316-346.
- 4- وزارة التعليم، (2018): الموقع الإلكتروني لوزارة التعليم <https://www.moe.gov.sa/ar/Pages/default.aspx/> آخر دخول في 9 مايو 2018.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1- Abdullah, F. (2005), "HEdPERF versus SERVPERF: the quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector", *Quality Assurance in Education*, Vol. 13 No. 4, pp. 305-328.
- 2- Ali, F. and Amin, M. (2014), "The influence of physical environment on emotions, customer satisfaction and behavioural intentions in Chinese resort hotel industry", *Journal for Global Business Advancement*, Vol. 7 No. 3, pp. 249-266.
- 3- Ali, F. and Zhou, Y. (2013), "An assessment of the perceived service quality: comparison of Islamic and conventional banks at Pakistan", *International Journal of Innovation and Business Strategy*, Vol. 2, available at: www.ibs.utm.my/ijibs/index.php/ijibs/pages/view/current (accessed 20 November 2013).
- 4- Ali, F., Khan, A. and Rehman, F. (2012), "An assessment of the service quality using gap analysis: a study conducted at Chitral, Pakistan", *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol. 4 No. 3, pp. 259-266.
- 5- Ali, F.; Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. K. e Ragavan, N. A. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. *Quality Assurance in Education*, 1(24), 70-94. doi:10.1108/qae-02-2014-0008
- 6- Arif, S. and Ilyas, M. (2013), "Quality of work-life model for teachers of private universities in Pakistan", *Quality Assurance in Education*, Vol. 21 No. 3, pp. 282-298.
- 7- Barnett, R. (2011), "The marketised university: defending the indefensible", in Molesworth, M., Scullion, R. and Nixon, E. (Eds), *The Marketisation of Higher Education and the Student as Consumer*, Routledge, Oxon, pp. 39-52.

- 8- Bolton, R.N., Lemon, K.N. and Verhoef, P.C. (2004), "The theoretical underpinnings of customer asset management: a framework and propositions for future research", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 32 No. 3, pp. 271-292.
- 9- Chen, T.L. and Lee, Y.H. (2006), "Kano two-dimensional quality model and importance-performance analysis in the student's dormitory service quality evaluation in Taiwan", *The Journal of American Academy of Business*, Vol. 9 No. 2, pp. 324-31.
- 10- Fangel, Armand. (2010), "Quality perception gap inside the higher education institution", *International Journal of Academic Research*, VOL. 2,NO,1. PP. 213-215.
- 11- Haksever, C., Render, B., Russel, R.S. and Murdick, R.G. (2000), *Service Management and Operations*, 2nd ed., Prentice Hall, NJ.
- 12- Helgesen -Thurau, T., Langer, M.F. and Hansen, U. (2001), "Modeling and managing student loyalty", *Journal of Services Research*, Vol. 3 No. 4, pp. 331-344.
- 13- Helgesen, O. and Nettet, E. (2007), "What accounts for students' loyalty? Some field study evidence", *International Journal of Educational Management*, Vol. 21 No. 2, pp. 126-143.
- 14- Helgesen, O. and Nettet, E. (2011), "Does LibQUAL_ account for student loyalty to a university college library?", *Quality Assurance in Education*, Vol. 19 No. 4, pp. 413-440.
- 15- Kotler, P. (2000), *Marketing Management*, 11th Edition, Prentice Hall, New Jersey.
- 16- Kuh, G.D. and Hu, S. (2001), "The effects of student-faculty interaction in the 1990s", *Review of Higher Education*, Vol. 24 No. 3, pp. 309-321.
- 17- Lovelock, C. and Wirtz, J. (2007), *Service Marketing- People, Technology, Strategy*, Pearson Prentice Hall, NJ.
- 18- Narang, R. (2012), "How do management students perceive the quality of education in public institutions?", *Quality Assurance in Education*, Vol. 20 No. 4, pp. 357-371.
- 19- Oliver, R.L. (1996), *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, McGraw-Hill, New York, NY.
- 20- Quinn, A., Lemay, G., Larsen, P. and Johnson, D.M. (2009), "Service quality in higher education", *Total Quality Management*, Vol. 20 No. 2, pp. 139-152.
- 21- Rodie, A.R. and Kleine, S.S. (2000), "Customer participation in services production and delivery", in Swartz, T.A. and Iacobucci, D. (Eds), *Handbook of Services Marketing and Management*, Sage Publications, Thousand Oaks, pp. 111-125.
- 22- Sapri, M., Kaka, A. and Finch, E. (2009), "Factors that influence student's level of satisfaction with regards to higher educational facilities services", *Malaysian Journal of Real Estate*, Vol. 4 No. 1, pp. 34-51.
- 23- Sharif, K. and Kassim, N.M. (2012), "Non-academic service quality: comparative analysis of students and faculty as users", *Journal of Marketing for Higher Education*, Vol. 22 No. 1, pp. 35-54.

- 24- Sultan, P. and Wong, H.Y. (2012), "Antecedents and consequences of service quality in a higher education context: a qualitative research approach", *Quality Assurance in Education*, Vol. 21 No. 1, pp. 70-95.
- 25- Wicks, A.M. and Roethlein, C.J. (2009), "A satisfaction-based definition of quality", *Journal of Business and Economic Studies*, Vol. 15 No. 1, pp. 82-97.

Quality of services in higher education and its impact on student satisfaction and degree of their loyalty - A study on the students of the Faculty of Administrative and Financial Sciences at Taif University -

Abstract: The aim of this research is to identify the quality of services at Taif University and its impact on student satisfaction and degree of loyalty. The sample was used in the HEDPERF scale to collect data. The sample size was 534 students from the Faculty of Administrative and Financial Sciences at Taif University, 305 of whom were students and 229 female students. Structural Equation Models (SEM) Through AMOS software for data analysis, model evaluation and hypothesis testing.

The results indicated that the quality of services in the college - from the point of view of the students - got a general average (3.2). The dimensions of the administration of the university and members of the teaching staff came (in second place and their average arithmetic (2.7), and all of which are of medium degree. The dimension of the university facilities obtained an average of (2.59) with a grade of (disagree) and the dimension of satisfaction of the students averaged (2.7). Finally, the dimension of the students' loyalty obtained the lowest average of (1.59), with a (very weak) grade, that there is no relationship between student satisfaction and loyalty. The study also showed that student satisfaction has a partial mediation on the quality of services offered by Taif University and students' loyalty (0.39-). In the light of the results of the study, a number of recommendations and proposals were presented to raise the quality of services, increasing their satisfaction and deepening their loyalty to their universities, their homeland and their nation.

Keywords: Impact, Quality of Service, Satisfaction, Loyalty, Students, College of Business Administration, Taif University.
