



## Measuring the Level of Students' Satisfaction with the Quality of Educational Services at the Faculty of Education – Janzour

Dr. Safia Khalifa Badwe<sup>1</sup>, Dr. Amel Saad Alshargawi<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup> Department of Statistics, Faculty of Science, University of Tripoli, Tripoli, Libya

### قياس مستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية – جنزور

د. صفية خليفة البدوي<sup>1</sup>، د. أمل سعد الشرجاوي<sup>2\*</sup>

<sup>2,1</sup> قسم الإحصاء، كلية العلوم، جامعة طرابلس، طرابلس، ليبيا

\*Corresponding author: [amelsh@hotmail.com](mailto:amelsh@hotmail.com)

Received: November 22, 2025

Accepted: February 02, 2026

Published: February 14, 2026

#### Abstract:

This study aimed to measure the level of satisfaction among students of the Faculty of Education, Janzour, regarding the quality of educational services provided to them, based on the SERVQUAL model. The study focused on the five dimensions of the model: Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The study adopted a descriptive-analytical approach using the case study method. Data were collected through a questionnaire designed by the researchers, and the study sample consisted of 319 students. The collected data were analyzed using appropriate statistical methods through the SPSS software (version 27). The results revealed that the overall level of students' satisfaction with the quality of educational services was moderate. The assurance dimension ranked first with a mean score of (3.17), followed by the Reliability dimension with a mean score of (3.12). Meanwhile, the mean scores of the Empathy, Tangibility, and Responsiveness dimensions were close to the neutral level, with mean score ranging from (2.56 to 2.97). The results of t-test indicated no statistically significant differences in student responses by gender. In contrast, one-way ANOVA results showed statistically significant differences attributable to variations among academic departments in the dimensions of Reliability, Responsiveness, and Tangibility, but no significant differences in Empathy and Assurance. Based on these findings, the study recommends enhancing the quality of educational services by improving administrative and academic procedures, strengthening communication between students and faculty members, and giving greater attention to students of educational services at the faculty of education, Janzour.

**Keywords:** Quality of Educational Services, Student Satisfaction, Faculty of Education Janzour.

#### المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى رضا طلبة كلية التربية - جنزور عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم، وفق محاور نموذج *SERVQUAL* والمتمثلة في: الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الملموسية، والأمان. اعتمدت الباحثتان منهج دراسة الحالة ضمن إطار وصفي تحليلي باستخدام استبانة موزعة على المحاور الخمسة وفق مقياس ليكرت الخماسي. وقد أجريت الدراسة على عينة حجمها 319 طالب وطالبة، وعولجت البيانات وقيست بالطرق الإحصائية باستخدام برنامج *SPSS v. 27*، وأظهرت النتائج أن مستوى رضا الطلبة العام جاء متفاوتاً بين محاور الدراسة، حيث سجل محور الأمان أعلى متوسط (3.17)، يليه محور الاعتمادية (3.12)، بينما جاءت متوسطات محاور التعاطف والملموسية والاستجابة قريباً من المستوى المحايد حيث تراوحت بين (2.56-2.97). كما بينت النتائج في اختبار (*t*) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلبة تبعاً لمتغير الجنس. في حين أن نتائج تحليل التباين الأحادي *ANOVA* أوضحت وجود فروق دالة إحصائية تعزى لاختلاف الأقسام العلمية في محاور الاعتمادية والاستجابة والملموسية مقابل عدم وجود فروق في محوري التعاطف والأمان. وفي ضوء نتائج الدراسة، تبين أن مستوى رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية يتأثر بعوامل تنظيمية أكثر من ارتباطه بالخصائص الشخصية، وبناءً على ذلك، يوصى بأن تركز إدارة كلية التربية جنزور بتعزيز المحاور الثلاث الاعتمادية والاستجابة والملموسية للرفع من مستوى جودة الخدمات التعليمية.

**الكلمات المفتاحية:** جودة الخدمات التعليمية، رضا الطلبة، كلية التربية جنزور.

## 1. المقدمة

تُعد مؤسسات التعليم العالي من المنشآت الثقافية التي تحتضن نخبة من أعضاء هيئة التدريس والباحثين والطلاب. ويُقصد بمؤسسات التعليم العالي في ليبيا - وفقاً لأحكام التشريعات المعمول بها - الجامعات، الأكاديميات، الكليات التقنية، المعاهد العليا، ومراكز الأبحاث التي أنشئت بقرار رئاسة الوزراء رقم 501 لسنة 2010 (اللجنة الشعبية العامة سابقاً)، بهدف تعزيز التعليم العالي والبحث العلمي. وقد أولت العديد من هذه المؤسسات اهتماماً كبيراً بقضايا الجودة وسعت إلى الحصول على الاعتماد الأكاديمي (المجرب، القريوي، الغريب، 2019).

يُعد قطاع التعليم من القطاعات الخدمية الحيوية التي تلعب دوراً محورياً في تنمية الدول، حيث يسهم بشكل فعال في تحقيق التنمية الاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية، إلى جانب ترسيخ مبادئ المواطنة الصالحة وغرس القيم الأخلاقية لدى الأفراد. وانطلاقاً من هذه الأهمية، يحظى التعليم باهتمام واسع، لا سيما فيما يتعلق بجودة الخدمات المقدمة في هذا القطاع. ولم يعد التركيز مقتصرًا على الهيئة التدريسية - رغم أنها تظل الركيزة الأساسية للعملية التعليمية - بل امتد ليشمل البيئة التعليمية ككل والخدمات المقدمة للطلبة، كما أشار إلى ذلك أبوالمالح والصدريقي (2018). وتسعى كلية التربية بدورها إلى تحقيق هذا التوجه، من خلال الحرص على تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة، تركز على مجموعة من القدرات والمعايير والأنظمة والبرامج المتكاملة، التي تتفاعل بشكل استراتيجي ومنظم لتوفير تجربة تعليمية متميزة. وبالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت جودة الخدمات التعليمية، إلا أن الدراسات التي ركزت على كلية التربية جنزور مازالت محدودة، مما يبرز الحاجة إلى إجراء هذه الدراسة لسد الفجوة البحثية.

## 2. الدراسات السابقة

- **دراسة علة والود 2017**: استهدفت الدراسة قياس مدى رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية في جامعتي زيان عاشور وعمار ثلجي. أجريت الدراسة على عينة مكونة من 347 طالبًا وطالبة، حيث بلغ عدد الطلاب 172 وعدد الطالبات 175. وقد أظهرت نتائج التحليل باستخدام برنامج SPSS 24 ما يلي: كان مستوى رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية في الجامعتين بشكل عام متوسط. تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لصالح الذكور في مستوى رضاهم عن جودة الخدمات التعليمية مقارنة بالإناث. كما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بجامعة زيان عاشور. هذه النتائج تشير إلى وجود بعض الاختلافات التي قد تكون مرتبطة بالعوامل الثقافية أو البنية الأكاديمية لكل جامعة.

- **دراسة الشرجبي والهاتف 2023**: استهدفت هذه الدراسة قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية وعلاقته برضا الطلاب في جامعة آزال للتنمية البشرية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. بلغ عدد طلبة جامعة آزال 1588 طالبًا وطالبة، وتم اختيار عينة طبقية قصدية نسبية ضمت 215 فردًا، تمثل 10% من كل كلية. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعة كان متوسطاً، حيث بلغ متوسط التقييم 3.33 من 5، كما بينت النتائج أن مستوى رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية المقدمة كان أيضاً متوسطاً، حيث بلغ متوسط التقييم 3.43 من 5. من جانب آخر، أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلاب عن الخدمات التي يتلقونها. وبناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة التركيز على تحسين وتطوير جودة الخدمات التعليمية بشكل مستمر، بالإضافة إلى تحديث المعايير المطلوبة لمدخلات العملية التعليمية ومخرجاتها بشكل دوري، كما أكدت الدراسة على أهمية تحديث التخصصات الأكاديمية لتلبية احتياجات سوق العمل بشكل مستمر.

- **دراسة أبوالمالح والصدريقي 2018**: استهدفت هذه الدراسة دراسة مستوى جودة الخدمات في جامعة الطائف، وتحليل علاقة هذه الجودة برضا الطلاب وتأثيرها على درجة ولائهم للمؤسسة التعليمية. اعتمد البحث على المنهج الوصفي، واستخدام مقياس Hedperf لجمع البيانات من عينة مكونة من 534 طالبًا وطالبة من كلية العلوم الإدارية والمالية، من بينهم 305 طالبًا و229 طالبة، كما تم استخدام أسلوب التحليل الهيكلي للنماذج (SEM) من خلال برنامج AMOS لتحليل البيانات، وتقييم

النموذج واختبار الفرضيات. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الخدمات في الكلية من وجهة نظر الطلاب حصل على متوسط عام قدره 2.3، بينما احتلت إدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 2.7، في حين كانت مرافق الجامعة أقل تقييماً، حيث حصلت على متوسط قدره 2.59، مما يشير إلى عدم توافق الطلاب مع مستوى المرافق. أما بالنسبة لمستوى رضا الطلاب، فقد سجل متوسطاً قدره 2.7، في حين كانت درجة ولاء الطلاب هي الأقل حيث حصلت على متوسط 1.59، مما دل على ضعف ولاء الطلاب ورضاهم عن الخدمات المقدمة، كما بينت الدراسة أن رضا الطلاب له تأثير جزئي على جودة الخدمات التعليمية في الجامعة، حيث تبين أن ولاء الطلاب كان منخفضاً بمقدار -0.39، مما يوضح أن هناك علاقة سلبية بين رضا الطلاب ومستوى ولائهم في جامعة الطائف.

– **دراسة زقاي وخميدي 2017** : هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة سعيدة الجزائر على رضا الطلاب، باستخدام مقياس (SERVPERF) الذي يقيس الأداء الفعلي للخدمات. تم اختيار عينة من 370 طالباً للمشاركة في الدراسة، وتم توزيع استمارة استبيان تحتوي على 29 سؤالاً على العينة، ثم تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSSv.20. أظهرت النتائج أن تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعة كان في المستوى المتوسط، حيث بلغ التقييم العام 57.4%، كما أظهرت النتائج أن مستوى رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية أيضاً كان في حدود المتوسط، حيث بلغ التقييم العام 54%. بالإضافة إلى ذلك، كشفت النتائج عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلاب في الجامعة، عند مستوى دلالة 0.05، في ختام الدراسة، تم تقديم عدة توصيات، كان أبرزها ضرورة تبني أساليب حديثة في التعامل مع الطلاب، والاستماع لأرائهم واحتياجاتهم، مع التركيز على جعلهم محور العملية التعليمية لتحقيق تحسينات مستمرة في جودة الخدمات التعليمية.

– **دراسة شمسي 2022** : استهدفت هذه الدراسة قياس جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلاب في كلية الطب بجامعة الإسكندرية، باعتبارها نموذجاً من أفضل الكليات في الجامعات الحكومية المصرية. سعت الدراسة إلى تقديم إطار نظري يتناول المفاهيم المرتبطة بالجودة ورضا الطالب، إضافة إلى إطار عملي من خلال اختبار مجموعة من الفرضيات على عينة مختارة من مجتمع الدراسة لتحقيق الهدف المحدد. بلغ عدد أفراد العينة 953 طالباً وطالبة، وتم استخدام استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. أظهرت نتائج الدراسة التي تم الحصول عليها أن مستوى الخدمات التعليمية ورضا الطلاب في الكلية كانا في المتوسط، كما أظهرت النتائج وجود علاقة مباشرة بين جودة الخدمات التعليمية ودرجة رضا الطلاب عنها، وأكدت النتائج أيضاً أن الطلاب يتلقون خدمات تعليمية أقل من مستوى توقعاتهم، وعلى الرغم من ذلك، تبين أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية للأبعاد المختلفة لجودة الخدمة التعليمية مثل الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف على مستوى رضا الطلاب، بالإضافة إلى ذلك لم تكشف الدراسة عن أي فروق ذات دلالة إحصائية مرتبطة بالخصائص الشخصية للمشاركين مثل الجنس، المستوى الأكاديمي، أو الجنسية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ).

يتضح من عرض الدراسات السابقة أن معظمها توصل إلى أن مستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية جاء في المستوى المتوسط، مع وجود تباين في بعض الأبعاد تبعاً لاختلاف البيئات التعليمية. وتتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في اعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي، بينما تختلف عنها في مجتمع الدراسة والاداة المستخدمة، مما يعزز من القيمة العلمية لهذه الدراسة.

### 3. مشكلة الدراسة

تعد الخدمات التعليمية أحد أهم المقومات التي لا بد من توافرها في مؤسسات التعليم العالي و أحد المعايير الأساسية التي يقاس بها أداء أي مؤسسة أكاديمية، ويُعد مؤشر رضا الطلبة عن هذه الخدمات التعليمية أحد المؤشرات المهمة التي يقاس بها مدى أداء وفاعلية ونجاح الكلية في تلبية توقعات واحتياجات الطلبة من حيث برامجها التعليمية وكفاءة أعضاء هيئة التدريس فيها والبنية التحتية وأساليب التدريس وغيرها،

ومن هنا جأت هذه الدراسة لمعرفة مستوى رضا طلبة كلية التربية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم من الكلية وذلك للوقوف على أهم نقاط الضعف وتحسينها بشكل يحقق مستوى الرضا المطلوب ومعرفة نقاط القوة وتعزيزها. مثل هذا النوع من التقييم يساعد على تطوير الأفراد وبالتالي المجتمعات وتحقيق النجاحات، وهذا هو هدف المؤسسات الجامعية التي تطمح إلى تكوين شباب جامعيين يتصفون بنظرة مستقبلية إيجابية.

#### 4. أهداف الدراسة

1. قياس مستوى رضا طلبة كلية التربية جنزور عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم.
2. تحليل محاور جودة الخدمات التعليمية كما يدركها طلبة الكلية.
3. معرفة الفروق في مستوى رضا الطلبة تبعاً لبعض المتغيرات الديموغرافية.
4. تقديم مقترحات وتوصيات لتحسين جودة الخدمات التعليمية وفقاً لنتائج الدراسة.

#### 5. أهمية الدراسة

1. تسهم في تطوير المؤسسات التعليمية ومعرفة الجوانب التي تتميز بها والجوانب التي لا بد من تحسينها، مما يؤدي إلى رفع مستوى كفاءتها.
2. التعرف على وجهات نظر الطلبة بكلية التربية جنزور نحو مستوى الخدمات التعليمية المقدمة وقياس جودتها.

#### 6. فرضيات الدراسة

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي لرضا الطلبة الكلية والمتوسط النظري للمقياس.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات تعزى لمتغير القسم العلمي.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا الطلبة عن جودة خدمات التعليم تعزى لمتغير الجنس.

#### 7. حدودية الدراسة

الحدود المكانية : طلبة كلية التربية -جامعة طرابلس (قاطع جنزور) ولا تشمل كليات التربية الأخرى.  
الحدود الزمانية : تم إجراء هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي من العام الجامعي 2024-2025.  
الحدود البشرية : تقتصر الدراسة على عينة من طلبة الكلية (من مختلف الأقسام والمستويات الدراسية).

#### 8. منهجية الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. VS.27 وذلك لقياس مدى رضا الطلبة عن جودة خدمات التعليم المقدمه لهم .

#### 9. مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من طلبة كلية التربية جامعة طرابلس - فرع جنزور للفصل الدراسي ربيع 2025م والبالغ عدد الطلبة المسجلين فيه نحو (2012) طالب وطالبة، تم اختيار عينة عشوائية طبقية وفقاً لأعداد الطلبة في الأقسام العلمية المختلفة، حيث بلغ حجم العينة الكلي (322) طالب وطالبة، وزعت عليهم استبانة الدراسة فكان عدد الاستمارات الصالحة لتحليل الإحصائي 319 إستمارة.

#### 10. أداة الدراسة

بعد مسح بعض الأدبيات المتعلقة بالدراسة الحالية تم بناء الاستبانة كأداة للدراسة وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في قياس استجابات المستقيمين من الطلبة لفقرات الاستبيان والتي تقوم على عرض مجموعة من المعايير المصنفة ضمن بعض الأدلة العربية مع إعطاء بدائل الإجابة كالتالي : أوافق بشدة،

أوافق، محايد، لا أوافق ولا أوافق بشدة، تم اختيار 1 للاستجابة "لا أوافق بشدة" يليها درجة 2 للاستجابة "لا أوافق" وهكذا.... حيث احتوت أداة الاستبيان على خمس محاور مقسمة كالتالي:

- المحور الأول: الاعتمادية (7 فقرات).
- المحور الثاني: الاستجابة (6 فقرات).
- المحور الثالث: التعاطف (6 فقرات).
- المحور الرابع: الملموسية (6 فقرات).
- المحور الخامس: الأمان (6 فقرات).

### 11. ثبات الاستبانة

قامت الباحثتان بتطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية أولاً (من خارج عينة الدراسة) للتأكد من ثبات الاستبانة، بعد ذلك تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة وحساب معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient  $\alpha$  وذلك باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS حيث بلغت قيمة معامل الثبات (0.912) لإجمالي فقرات الاستبيان وهي قيمة مرتفعة تجعل من الاستبانة صالحة للتطبيق. بعد ذلك تم حساب صدق الاستبانة باستخدام الاتساق الداخلي Internal Consistency وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط لبيرسون (Pearson Correlation) بين كل فقرة من فقرات المحاور والدرجة الكلية للمحور نفسه، وتبين لنا أن معاملات الارتباط لكل محور مع فقراته دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

### 12. بعض خصائص المشاركين في الدراسة

احتوى الجزء الأول من الاستبانة على بعض الأسئلة التي تهدف لجمع بيانات ومعلومات عامة عن الطلبة المشاركين في الدراسة، فيما يتعلق بالجنس والقسم العلمي والعمر.

**جدول رقم (1): التوزيع العددي والنسبي للطلبة المشاركين في الدراسة حسب بعض الخصائص الديموغرافية.**

المتغير	الصفة	العدد	النسبة (%)
الجنس	ذكر	14	4.4
	أنثى	305	95.6
	<b>المجموع</b>	319	100
القسم العلمي	قسم الفيزياء	10	3.1
	قسم الرياضيات	13	4.1
	قسم الكيمياء	14	4.4
	قسم اللغة الإنجليزية	114	35.7
	قسم اللغة العربية	16	5.0
	قسم علم الاجتماع	29	9.1
	قسم رياض الأطفال	31	9.7
	قسم معلم الفصل	59	18.5
	قسم الخدمة الاجتماعية	26	8.2
	قسم الأحياء	7	2.2
العمر	<b>المجموع</b>	319	100.0
	أقل من 20	80	25.1
	20-22	177	55.5
	23-25	53	16.6
	أكثر من 25	9	2.8
<b>المجموع</b>	319	100.0	

يتبين من الجدول أعلاه أن نسبة الإناث المشاركين في الدراسة قد بلغت 96% تقريباً مقارنة بنسبة الذكور والتي بلغت 4%، وهذا راجع إلى أن عدد الذكور المسجلين بالكلية قليل مقارنة بعدد الإناث. كما نلاحظ أن أعلى نسبة من الطلبة المسجلين بالكلية كانت بقسم اللغة الانجليزية بنحو 35.7% يليه قسم معلم الفصل بنسبة 18.5%، بينما كانت النسبة الأقل للطلبة بقسم الأحياء بنسبة 2.2%. أما بالنسبة لأغلب أعمار عينة الطلبة المشاركين في الدراسة كانت للفئة العمرية (20-22) بنسبة 55.5% وأقلها الفئة العمرية الأكثر من عمر 25 سنة بنسبة 2.8%.

### 13. التحليل الإحصائي لفقرات الاستبانة

سيتم في هذا الجزء من الدراسة التي قامت بها الباحثتان معرفة الاتجاه العام لمستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم بكلية التربية جزور لكل محاور الاستبانة باستخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T-Test) بمقارنة المتوسط مع القيمة المحايدة (3). سوف يتم إعداد جدول لكل محور (متضمن الفقرات الخاصة به) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية ومستوى الدلالة والاتجاه العام، وتكون الفقرة إيجابية بمعنى أن الطلبة موافقين على محتواها إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية للفقرة أصغر من مستوى المعنوية 0.05 والمتوسط المرجح أكبر من 3، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن الطلبة غير موافقين على محتواها إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية للفقرة أصغر من مستوى المعنوية 0.05 والمتوسط المرجح للفقرة أصغر من 3، وتكون آراء الطلبة محايدة إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى المعنوية 0.05 والمتوسط المرجح قريب من القيمة الوسطية 3، وهذا ينطبق على جميع الفقرات في استبيان الدراسة.

**جدول رقم (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية والاتجاه العام لاستجابات الطلبة حول محور الاعتمادية**

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الدلالة الإحصائية	الاتجاه العام
1	إجراءات القبول والتسجيل في الكلية سهلة وواضحة	3.48	1.089	69.6%	0.000	موافق
2	الجدول الدراسي منظمة ولا تحتوي على تعارض في المحاضرات	2.52	1.276	50.4%	0.000	غير موافق
3	مخرجات الكلية (الخريجون) تتوافق مع متطلبات سوق العمل	3.36	1.010	67.2%	0.000	موافق
4	الموظفون و الإداريون بالكلية يتميزون بالكفاءة والاحترافية	3.05	1.106	61.0%	0.445	محايد
5	طرق وأساليب التعليم في الكلية فعالة ومناسبة وتساعد على الفهم	2.88	1.106	57.6%	0.052	محايد
6	مناهج الكلية النظرية والعملية مناسبة للتخصص	3.07	1.179	61.4%	0.317	محايد
7	يتميز أعضاء هيئة التدريس بالكلية بالكفاءة والخبرة في مجال التخصص	3.47	1.115	69.4%	0.000	موافق

أظهرت نتائج التحليل في بيانات جدول (2) أن متوسط استجابات الطلبة في الدراسة للفقرات (1، 3 و 7) تتراوح بين (3.06-3.48) لمحور الاعتمادية أي أنها اتجهت نحو الموافقة بدرجة متوسطة، الأمر الذي يعكس وجود رضا مقبول من الطلبة عن الخدمات في هذه الفقرات ولكنه بدرجة غير مرتفعة. أما الفقرات (4، 5 و 6) فأظهرت نتائج التحليل فيها أن متوسط استجابات الطلبة تراوحت بين (2.88-3.07)، مع أهمية نسبية (57.6% - 61.4%) وتشير هذه القيم إلى أن اتجاه الطلبة كان محايداً يميل

أحياناً للموافقة في الفقرتين (4، 6) وغير موافق بشكل قليل في الفقرة (5) ومع ذلك النتائج لم تكن ذات دلالة إحصائية ( $Sig > 0.05$ ) أي لا يمكن اعتبارها تعبير ثابت من موقف الطلبة اتجاه هذه الفقرات. أما الفقرة الثانية فكان متوسط الاستجابات للطلبة (2.52) مما يشير إلى أن الطلبة غير موافقين على محتوى الفقرة. وحيث أن مستوى الدلالة لهذه الفقرة ( $Sig < 0.05$ ) مما يدل على أن الاتجاه معنوي لموقف الطلبة في هذه الفقرة.

### جدول رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية والاتجاه العام لاستجابات الطلبة حول محور الاستجابة

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الدلالة الإحصائية	الاتجاه العام
1	تقدم الكلية معلومات شاملة للطلبة الجدد لضمان تعريفهم بالخدمات والإجراءات الأكاديمية	3.22	1.085	%64.4	0.000	موافق
2	درجة استجابة إدارة الكلية للشكاوي والمقترحات الخاصة بالطلبة مرتفعة	2.54	1.140	% 50.8	0.000	غير موافق
3	تستجيب إدارة الكلية بسرعة لاحتياجات الطلبة	2.49	1.124	% 49.8	0.000	غير موافق
4	يوفر الموظفون المعلومات الواضحة والكافية عن الإجراءات الدراسية للطلبة	3.06	1.039	% 61.2	0.469	محايد
5	يتم الرد على الاستفسارات الأكاديمية خلال فترة زمنية مناسبة	2.99	1.127	% 59.8	0.557	محايد
6	تسعى الكلية لحل مشاكل الطلبة في أسرع وقت ممكن	2.79	1.217	% 55.8	0.000	غير موافق

أظهرت نتائج التحليل في بيانات جدول (3) أن متوسط استجابات الطلبة في الدراسة في الفقرات (2)، 3 و 6) أقل من 3 وقيم دلالة إحصائية أقل من 0.05 مما يشير إلى اتجاه سلبي معنوي لدى الطلبة تجاه هذه الفقرات، أي أنهم غير موافقين عليه مما يعكس رضا منخفض من الطلبة على الخدمات في هذه الفقرات، الأمر الذي يعكس وجود قصور في هذه الخدمات يستدعي الانتباه والتحسين. الفقرة (1) أظهرت متوسط استجابة أعلى من 3 (3.22) مع أهمية متوسطة مما يدل على ميل الطلبة للموافقة بدرجة مقبولة.

أما الفقرتين (4 و 5) كان متوسطها قريب من المحايد (3.06 و 2.99) والدلالة أكبر من 0.05 مما يشير إلى أن الاتجاه للموافقة أو الرفض غير معنوي إحصائياً، أي ربما الطلبة لم يكونوا قادرين على تكوين موقف واضح تجاه الخدمات في هذه الفقرات.

**جدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية والاتجاه العام لاستجابات الطلبة حول فقرات محور التعاطف**

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الدلالة الإحصائية	الاتجاه العام
1	تحرص إدارة الكلية على التعاطف مع الطلاب عند وقوع مشكلات أكاديمية وشخصية لهم.	2.72	1.212	% 54.4	0.000	غير موافق
2	تهتم الكلية بتقديم الدعم المناسب للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة	3.09	1.027	% 61.8	0.155	محايد
3	تشارك الكلية الطلاب في عملية التقويم المستمر للعمليات التعليمية داخل الكلية والاستماع إلى آرائهم	2.86	1.092	% 57.2	0.012	غير موافق
4	تراعي الكلية الفروق الفردية التي يعاني منها الطلبة والتي تؤثر على أدائهم الأكاديمي	2.75	1.160	% 55.0	0.000	غير موافق
5	توفر الكلية مرشدين أكاديميين لتقديم العون والمشورة إلى الطلبة قبل بدء عمليات التسجيل وأنائها.	3.11	1.165	% 62.2	0.152	محايد
6	تمنح الدراسة بالكلية فرصة إضافية للطلبة المتعثرين	3.24	1.148	% 64.8	0.000	موافق

يتضح من نتائج التحليل في بيانات جدول (4) أن متوسط استجابات الطلبة في الدراسة في الفقرات (1، 3 و 4) أقل من 3 وقيم دلالة إحصائية أقل من 0.05 مما يشير إلى اتجاه سلبي معنوي لدى الطلبة تجاه هذه الفقرات، أي أنهم غير موافقين عليها مما يعكس رضا منخفض من الطلبة على الخدمات في هذه الفقرات. أما الفقرتين (2 و 5) أظهرت متوسط استجابة يتراوح بين (3.09 و 3.11) مع أهمية متوسطة واتجاه عام محايد ومستوى دلالة إحصائية ( $Sig > 0.05$ ) مما يعني أن الاتجاه غير معنوي، ولا يمكن اعتباره انعكاساً ثابتاً لموقف الطلبة.

أما الفقرة (6) كان متوسطها المرجح أعلى من 3 (3.24) ومع أهمية نسبية متوسطة و مستوى دلالة أقل من 0.05 مما يشير إلى أن الاتجاه العام لرضا الطلبة يشير للموافقة بدرجة مقبولة.

**جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية والاتجاه العام لاستجابات الطلبة حول فقرات محور الملموسية**

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الدلالة الإحصائية	الاتجاه العام
1	توفر الكلية تجهيزات دراسية متطورة وحديثة مناسبة لاحتياجات الطلبة	2.35	1.163	% 47.0	0.000	غير موافق
2	تتميز مرافق الكلية (القاعات الدراسية، المختبرات والمكتبة) بالنظافة والتنظيم	2.53	1.266	% 50.6	0.000	غير موافق
3	تتوفر بالكلية مرافق خدمية (دورات المياه، الإضاءة الجيدة وأماكن الجلوس)	2.45	1.280	% 49.0	0.000	غير موافق
4	تقوم الأقسام بعمل برنامج وتوجيه شامل للطلبة الجدد لضمان فهمهم التام لأنواع الخدمات التي تقدمها الكلية	2.95	1.102	% 59.0	0.240	محايد
5	توفر الكلية وسائل تعليمية إلكترونية حديثة تساعد الطلبة على متابعة المحاضرات والمقررات بسهولة	2.39	1.211	% 47.8	0.000	غير موافق
6	توفر الكلية مرافق مخصصة لإقامة الأنشطة الاجتماعية والترفيهية التي بما يتناسب مع اهتمامات و قدرات الطلاب	2.68	1.190	% 53.6	0.000	غير موافق

أظهرت نتائج الفقرات الستة لمحور الملموسية في الجدول أعلاه أن المتوسطات تراوحت بين (2.35) – (2.95)، مما يعكس اتجاه عاماً سلبياً لدى رضا الطلبة نحو معظم الفقرات. فقد بينت الفقرات (1، 2، 3، 5 و 6) متوسطات أقل من 3 وبأهمية نسبية ضعيفة (47% - 54%)، مع دلالة أقل من 0.05 مما يشير إلى أن الطلبة غير موافقين بشكل معنوي على ماورد فيها، وهو يعكس رضا منخفض عن هذه الخدمات، في المقابل جاءت الفقرة 4 بمتوسط 2.95 قريبة من مستوى الحياد إلا أن عدم دلالتها الإحصائية كانت أكبر من 0.05 مما يوضح أن اتجاه الطلبة غير مؤكد عنها، بشكل عام هناك قصور واضح في هذا المحور مما يستدعي اهتماماً خاصاً من إدارة الكلية لتحسين جودة هذه الخدمات.

**جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية والاتجاه العام لاستجابات الطلبة حول محور الأمان**

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الدلالة الإحصائية	الاتجاه العام
1	تتوفر أنظمة سلامة فعالة في جميع مباني الكلية لضمان حماية وسلامة الطلبة	3.03	1.215	60.6 %	0.887	محايد
2	الشعور بالطمأنينة والأمان داخل مرافق الكلية طوال الوقت	3.33	1.100	66.6 %	0.000	موافق
3	تطبق الكلية آلية واضحة ومعلنة للتعامل مع شكاوي الطلبة واعتراضهم على نتائج الامتحانات	2.89	1.111	57.8 %	0.025	غير موافق
4	يحافظ الموظفون وأعضاء هيئة التدريس على سرية بيانات ومعلومات الطلبة	3.44	1.176	68.8 %	0.01	موافق
5	تلتزم الكلية بإجراءات واضحة تضمن العدالة وعدم التمييز بين الطلبة في التقييم والمعاملة	2.93	1.077	58.6 %	0.149	محايد
6	يوجد نظام للرقابة والمتابعة بالكلية	3.38	1.103	67.6 %	0.000	موافق

يتضح من نتائج التحليل في جدول (6) أن متوسط استجابات الطلبة في الدراسة في الفقرات (1، 3 و 5) قريب من 3 أي يتراوح بين (2.89-3.03) وقيم دلالة إحصائية أكبر من 0.05 في الفقرتين (1 و 5) مما يشير إلى اتجاه محايد غير معنوي لدى الطلبة تجاه هذه الفقرات، أما الفقرة 3 بأهمية نسبية منخفضة (57.8%) تميل إلى اتجاه عام عدم رضا الطلبة على الخدمات في هذه الفقرة. أما الفقرات (2، 4 و 6) أظهرت متوسط استجابة يتراوح بين (3.33 – 3.44) مع أهمية متوسطة واتجاه عام موافق ومستوى دلالة إحصائية ( $Sig < 0.05$ ) مما يعني أن الاتجاه معنوي، ويعكس رضا الطلبة على هذه الخدمات.

**جدول رقم (7): نتائج الوصف الإحصائي واختبار T لمحاور الدراسة**

المحاور	الحجم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة الإحصائية
الاعتمادية	319	3.12	0.667	0.002
الاستجابة	319	2.85	0.786	0.001
التعاطف	319	2.97	0.741	0.409
الملموسية	319	2.56	0.873	0.000
الأمان	319	3.17	0.772	0.000

تشير نتائج جدول رقم (7) أن محوري الاعتمادية (3.12) والأمان (3.17) قد حصلوا على متوسطات أعلى من المستوى المحايد، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية، مما يعكس رضا الطلبة المشاركين في الدراسة على هذين المحورين. بينما جاء محور الاستجابة بمتوسط (2.85) و الملموسية بمتوسط (2.56) بمستويات أقل من المحايد ودالة إحصائية مما يدل على قصور واضح فيهما. أما محور التعاطف (2.97)

فقد جاء قريباً من المستوى المحايد ولم يظهر فرق ذو دلالة إحصائية، مما يعني أن آراء الطلبة حيادية لهذا المحور أو لم يكونوا قادرين على تكوين اتجاه واضح نحوه. وللإجابة على فرضية: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الطلبة بين الذكور والإناث حول محاور رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية التي تقدم من الكلية استخدمت الباحثان اختبار T للعينتين المستقلتين وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

**جدول رقم (8): نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين لاختبار الفروق بين الذكور والإناث في محاور رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية بالكلية**

المحور	T	Sig
الاعتمادية	-1.048	0.295
الاستجابة	-1.104	0.271
التعاطف	-0.855	0.393
الملموسية	1.137	0.256
الأمان	-0.608	0.544

من بيانات الجدول السابق لاختبار t للعينتين المستقلتين على محاور الدراسة لاختبار الفروق بين الذكور والإناث، تم الاعتماد على افتراض تساوي التباينات، أظهرت النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الذكور والإناث في جميع محاور الدراسة عن الخدمات التي تقدمها الكلية، حيث أن جميع قيم مستوى المعنوية أكبر من 0.05 أي أن الكلية تقدم خدماتها لطلابها بدون تحيز وهذه النتيجة اتفقت مع دراسة الشرجبي و الهاتف 2023.

**للإجابة على فرضية:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الطلبة حول أبعاد خدمات الجودة التي تقدم من الكلية لطلابها يعزى لمتغير العمر، استخدمت الباحثان اختبار تحليل التباين ANOVA أحادي الاتجاه لاختبار الفرضية وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

**جدول رقم (9): نتائج اختبار ANOVA لاختبار الفروق في إجابات الطلبة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير العمر**

المحور	F	Sig
الاعتمادية	0.905	0.439
الاستجابة	1.602	0.189
التعاطف	2.379	0.070
الملموسية	1.088	0.345
الأمان	1.132	0.336

يتضح من جدول رقم (9) أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في إجابات الطلبة حول جميع محاور الدراسة تعزى إلى متغير العمر ، حيث تشير قيمة اختبار F وقيمة مستوى الدلالة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 حيث أن جميع قيم مستوى المعنوية أكبر من 0.05. وهذه النتيجة اتفقت مع دراسة الشرجبي و الهاتف 2023 ودراسة محمد علي 2022.

**وللإجابة على فرضية:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الطلبة حول محاور خدمات الجودة التي تقدم من الكلية لطلابها يعزى لمتغير الأقسام العلمية، استخدمت الباحثان اختبار تحليل التباين ( ANOVA ) وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (10): نتائج اختبار ANOVA لاختبار الفروق في إجابات الطلبة حول محاور الدراسة للمتغير الأقسام العلمية

المحور	F	Sig
الاعتمادية	2.649	0.006
الاستجابة	1.959	0.044
التعاطف	1.126	0.343
الملموسية	3.768	0.001
الأمان	1.547	0.131

من بيانات الجدول السابق ومن نتائج تحليل التباين الأحادي نلاحظ أنه توجد فروق دالة إحصائياً بين استجابات الطلبة المشاركين في الدراسة حول جودة الخدمات التعليمية تعزى إلى اختلاف الأقسام العلمية في ثلاث محاور هي: الاعتمادية، الاستجابة ومحور الملموسية وبمستويات معنوية أقل من 0.05، مما يعكس تبايناً في مستوى رضا الطلبة تبعاً لاختلاف تخصصاتهم ولأنها محاور أكثر حساسية للتباينات. بينما نلاحظ عدم وجود فروق معنوية في محوري التعاطف والأمان والتي كان فيها مستوى المعنوية أكبر من 0.05 مما يدل على أن اتجاهات الطلبة في هذين المحورين متقاربة بغض النظر عن انتمائهم لهذه الأقسام.

### النتائج

أظهرت النتائج أن مستوى رضا الطلبة العام عن جودة الخدمات التعليمية جاء متفاوتاً بين محاور الدراسة. حيث سجل محور الأمان أعلى متوسط حسابي بلغ (3.17) وبفروق ذات دلالة إحصائية، مما يعكس رضا مقبولاً لدى الكلية عن هذا المحور. كما جاء محور الاعتمادية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.12) ودلالة إحصائية، وهو ما يشير إلى رضا نسبي عن وضوح الإجراءات. في المقابل، جاء محور الاستجابة بمتوسط حسابي أقل من المستوى المحايد (2.85) وبفروق ذات دلالة إحصائية، مما يدل على وجود قصور في سرعة استجابة الإدارة لاحتياجات الطلبة وشكاويهم. كما سجل محور الملموسية أدنى متوسط حسابي (2.56) وبفروق ذات دلالة إحصائية، وهو ما يعكس عدم رضا الطلبة عن المرافق والتجهيزات والخدمات المادية المقدمة لهم. أما محور التعاطف فكان متوسطه قريب من المحايد (2.97) دون وجود فروق ذات دلالة إحصائية، مما يشير إلى حياد آراء الطلبة تجاه هذا المحور.

وبخصوص اختبار الفروق تبعاً للمتغيرات الديموغرافية، أظهرت نتائج اختبار (t) للعينتين المستقلتين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات الطلبة الذكور والإناث في جميع محاور الدراسة، مما يدل على أن مستوى الرضا لا يختلف باختلاف الجنس. كما بينت نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر في جميع محاور الدراسة. في حين أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لاختلاف الأقسام العلمية في محاور الاعتمادية، والاستجابة، والملموسية، وهو ما يعكس تباين مستوى رضا الطلبة باختلاف تخصصاتهم، بينما لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في محوري التعاطف والأمان.

### التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة يمكن إقتراح أهم التوصيات التالية:

1. الحفاظ على مستويات الرضا المقبولة في محوري الاعتمادية والأمان بالاستمرار في الالتزام بالجدول الدراسي والخدمات المعلن عنها وتطوير أنظمة المتابعة الأكاديمية والإدارية وتوفير الدعم النفسي للطلبة.
2. تحسين سرعة الاستجابة لاحتياجات الطلبة.

3. تعزيز محور التعاطف من خلال تدريب الكادر الأكاديمي والإداري على مهارات التواصل وإحتواء الطلبة.
4. تطوير محور الملموسية بإعتباره الأقل رضا (2.56) من خلال تحديث القاعات الدراسية والمختبرات وتحسين الوسائل التعليمية الرقمية .
5. إعتداد تقييم دوري لجودة الخدمات التعليمية بالاستناد إلى آراء الطلبة وملاحظاتهم بما يضمن التطوير وتحقيق رضا أفضل مستقبلاً.

### الخلاصة

خلصت هذه الدراسة إلى أن مستوى رضا طلبة كلية التربية جنزور عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم جاء في المستوى المتوسط بشكل عام، مع وجود تباين واضح في محاور نموذج SERVQUAL. فقد أظهرت النتائج أن محوري الأمان والاعتمادية حققا مستويات رضا أعلى من بقية المحاور، في حين سجل محورا الملموسية والاستجابة مستويات رضا منخفضة، مما يشير إلى وجود جوانب قصور تتطلب إهتماماً أكبر من إدارة الكلية. كما بينت الدراسة أن مستوى الرضا يتأثر بدرجة أكبر بعوامل تنظيمية وخدمية مرتبطة بالأقسام العلمية والبنية التحتية وأساليب تقديم الخدمات التعليمية. وعليه، فإن تحسين جودة الخدمات التعليمية يتطلب التركيز على تطوير الجوانب المادية، وتسريع الاستجابة لاحتياجات الطلبة، وتعزيز أساليب التواصل والدعم الأكاديمي. وتؤكد هذا النتائج أهمية الاعتماد على آراء الطلبة كمؤشر أساسي لتقويم جودة الخدمات التعليمية، وضرورة تبني استراتيجيات مستمرة تساهم في رفع مستوى الرضا للطلبة في كلية التربية جنزور.

### Compliance with ethical standards

#### Disclosure of conflict of interest

The author(s) declare that they have no conflict of interest.

### المراجع

- 1- عيشة علة ، نوري الود (2017) رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمات التعليمية (دراسة ميدانية بجامعة الجفلة والأغواط). مجلة الرواق. جامعة غليزان، عدد5، جوان.
- 2- الشرجبي ، عائشة الهاتف (2023) مستوى جودة الخدمات التعليمية في جامعة أزال للتنمية البشرية وعلاقتها برضا الطلبة. مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية. مجلد4-عدد1.
- 3- الشواورة ، ياسين سالم (2020) مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية في المدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية. الأردن، (3)، 243-259.
- 4- ربيع المومني(2018) أثر بعض معايير جودة التعليم على رضا الطلبة في جامعة الزرقاء الخاصة في الأردن. مجلة العلوم التربوية والنفسية . مجلد2، عدد22.
- 5- محمد علي ، محمد شمسي (2022) قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الحكومية المصرية وأثرها على رضا الطلاب (دراسة تطبيقية على طلاب كلية الطب بجامعة الإسكندرية) المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات. مجلد3، ص 33.
- 6- زايد شاوش (2024) دور جودة الخدمة التعليمية وفقاً لمقياس (Hedperf) في رضا طلبة برامج الدراسات العليا في جامعة سبأ. المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي. الإصدار التاسع والخمسون.
- 7- مصطفى الفقي (2022) مدى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الأكاديمية الليبية للدراسات العليا - طرابلس. مكتب التوثيق والمعلومات والإحصاء.
- 8- ابومالح، عبدالرحمن الصديقي (2018) جودة الخدمات في التعليم العالي وأثرها على رضا الطلبة ودرجة ولائهم- دراسة على طلبة كلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف. مجلة العلوم التربوية والنفسية. مجلد 2، عدد13.
- 9- زقاي ،صوار يوسف (2016) قياس أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة: دراسة ميدانية على طلبة جامعة سعيدة- الجزائر. مجلة نور للدراسات الاقتصادية. العدد2016/02.
- 10- ابتسام خليفة (2019) التعليم في ليبيا وواقع تطبيق معايير الجودة الشاملة.مجلة كلية التربية-جامعة الزاوية.

- 11- حسن علي هامان (2022) مدى رضا الطلاب عن برنامج الدراسات العليا بالأكاديمية الليبية فرع مصراتة 2021. مجلة الساتل العلمية المحكمة. العدد 31.
- 12- المجراب ، الغريب، محمد القريو(2019) دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي الليبي. المؤتمر العلمي الرابع لجامعة النجم الساطع.
- 13- زقاي، وزاني، محمد (2017) مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة : دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة الجزائر، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة سعيدة 10(3).
- 14- عماد الكساسبة (2019) أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة مؤتة. مجلة علوم الإنسان والمجتمع. المجلد 08 / العدد: 02، ص 189-210.

---

**Disclaimer/Publisher's Note:** The statements, opinions, and data contained in all publications are solely those of the individual author(s) and contributor(s) and not of **AJASHSS** and/or the editor(s). **AJASHSS** and/or the editor(s) disclaim responsibility for any injury to people or property resulting from any ideas, methods, instructions, or products referred to in the content.