

بسم الله الرحمن الرحيم





شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الالكتروني والميكروفيلم



جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار





بعض الوثائق الأصلية تالفة





بالرسالة صفحات لم ترد بالأصل



بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة بني سويف
كلية تجارة
قسم إدارة الأعمال

أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب
دراسة تطبيقية على برامج التعليم المفتوح بجامعة بني سويف

**The Effect of Educational Service Quality on The
Students' Satisfaction: An Applied Study On
The Open Learning Program - Beni Suef
University**

بحث مقدم

للحصول علي درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد / عاطف جمعه محمد

إشراف

الدكتور / جمال عبد الحميد علي

أستاذ إدارة الأعمال المساعد ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة
جامعة بني سويف

٢٠١١م – ١٤٣٢ هـ



قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا
 مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ
 الْحَكِيمُ (١)

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف خلق الله المرسلين
... وبعد.

الشكر لله أولاً على فضله و توفيقه لي لإتمام هذه الرسالة ، كما أتقدم بخالص الشكر و
التقدير و العرفان إلى السادة:

الأستاذ الدكتور "الدسوقي حامد ابوزيد" أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة القاهرة ،
على تفضله بالموافقة على رئاسة لجنة الحكم على الرسالة ، ولما بذله من وقت وجهد في
توجيهي ومتابعة البحث وحرصه الدائم على تقديم الدعم والعون لي و أتمنى له دوام الصحة
والعافية والسعادة والتوفيق ان شاء الله .

الأستاذ الدكتور " علاء الدين عبد الغني محمود " أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة
بنى سويف على تفضله بالموافقة على الاشتراك في لجنة الحكم على الرسالة ولما بذله من
وقت وجهد في توجيهي ومتابعة البحث وحرصه الدائم على تقديم الدعم والعون لي و أتمنى له
دوام الصحة والعافية والسعادة والتوفيق ان شاء الله .

الدكتور "جمال عبد الحميد على" استاذ ادارة الاعمال المساعد بكلية التجارة جامعة بنى
سويف على تفضله على الاشراف على هذه الرسالة ولما بذله من وقت وجهد في توجيهي
ومتابعة البحث وحرصه الدائم على تقديم الدعم والعون لي وحرصه الدائم على نجاحي
وتقدمي ، و أتمنى له دوام الصحة والعافية والسعادة والتوفيق ان شاء الله .

والدكتورة "عصمت سيد سلمان" المدرس بكلية التجارة جامعة بنى سويف على تفضلها
على الاشراف على هذه الرسالة ولما بذلتها من وقت وجهد في توجيهي ومتابعة البحث
وحرصها الدائم على تقديم الدعم والعون لي ، و أتمنى لها دوام الصحة والعافية والسعادة
والتوفيق ان شاء الله .

كما أتقدم بخالص الشكر و التقدير و العرفان إلى جميع أساتذتي وزملائي لتوجيهاتهم
الكريمة وتشجيعهم المستمر .

ملخص الرسالة

الاسم :عاطف جمعة محمد.

العنوان :أثار جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب "دراسة تطبيقية على برامج التعليم المفتوح

بجامعة بنى سويف" .

أطروحة (ماجستير)جامعة بنى سويف -كلية التجارة -قسم ادارة الاعمال .

العنوان الموازى:

The Effect of Educational Service Quality on The Students' Satisfaction: An Applied Study On The Open Learning Program - Beni Suef University

د. جمال عبد الحميد على اسماعيل(مشرف).

ملخص الرسالة باللغة العربية :

تؤدي عملية قياس وتقييم جودة الخدمة دوراً حيوياً في أي برنامج لتحسين الجودة ، من حيث أنها توفر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات بصفة عامة ، وهي ضرورة حتمية عند قياس جودة الخدمة التعليمية لأنها تثير الحافز لتوفير التغذية المرتدة عن كفاءة وضع وتنفيذ الخطط التعليمية .

هذا البحث يهدف إلى :-

- دراسة جودة الخدمة ورضا الطلاب في برامج التعليم المفتوح بجامعة بنى سويف.
- تقييم أداء الجامعات فيما يتعلق بالخدمات المقدمة وجودتها المدركة عن طريق اختبار رضا الطلاب ، فهي تحاول توفير بعض الحلول للجامعات لتحسين أدائها.
- البيانات تم جمعها بواسطة قائمة استقصاء تحتوي علي كلا من إدراك الطلاب وتوقعاتهم لعناصر ومحددات جودة الخدمة باستخدام كلا من مقياس سيرفكوال ومقياس سيرفكوال المرجح بالاوزان المعدلان ليناسب قطاع التعليم العالي ، وتم جمع البيانات من عينة بلغت ٢٨٦ طالب وطالبة .
- أظهرت نتائج تحليل البيانات مستوى عالي لتوقعات الطلاب فيما يخص أبعاد جودة الخدمة التعليمية ، بالنسبة لما تم إدراكه بالفعل لكل بعد من هذه الأبعاد ، وعليه فإن هذه البرامج عليها أن تركز علي بذل الكثير من الجهد لتحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب .

الملخص باللغة الانجليزية :

The improvement of the quality service provides the right information required to make managerial decisions. Moreover, it essential to give feedback and information which enhance the quality of decision making process

This research aims to:

- Exploration of service Quality and students satisfaction in an Beni suef open educational university.
- It provides information to the university administrators which helps them to know the Quality degree of the service afford to the students.

The researcher used structured questionnaire contain information about the students perception and their expectation. This information were collected through using SERVQUAL and important-weighted SERVQUAL. These modified criteria are suitable to be used in the higher education services: Data were gathered from a sample of (329) students.

Analysis of the results revealed higher average expectation score than perception scores on every dimension. university have to concentrate their efforts on the improvement of Quality of education service.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة التعليمية - رضا الطلاب.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	رقم
١	الفصل الأول : مقدمة البحث	١/١
٢	مشكلة البحث	٢/١
٤	أهمية البحث	٣/١
٥	أهداف البحث	٤/١
٥	فروض البحث	٥/١
٦	أسلوب وطريقة البحث	٦/١
٨	متغيرات البحث	٧/١
٩	قياس متغيرات البحث	٨/١
١٠	مجتمع وعينة البحث	٩/١
١٢	تحديد وحدة المعاينة	١٠/١
١٢	أساليب تحليل البيانات	١١/١
١٣	محددات البحث	١٢/١
١٥	الدراسات السابقة	١٣/١
الفصل الثاني : مفهوم وطبيعة جودة الخدمة التعليمية		
٢٧	مفهوم وتعريف جودة الخدمة	١/٢
٤٣	أبعاد جودة الخدمة	٢/٢
٤٩	قياس جودة الخدمة	٣/٢
٧٧	ماهية الجودة وتطبيقها في مجال المنظمات التعليمية	٤/٢
٩١	قياس جودة الخدمة التعليمية	٥/٢

الفصل الثالث : رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية		
١٠٦	مقدمة	
١٠٧	طبيعة ومفهوم رضا العميل	١/٣
١٢٩	أهمية رضا العميل	٢/٣
١٣٤	مناهج قياس رضا العميل	٣/٣
١٤٣	قياس الرضا الإجمالي عن جودة الخدمة التعليمية	٤/٣
١٥١	العلاقة بين جودة الخدمة والرضا عن الخدمة	٥/٣
الفصل الرابع : نتائج البحث		
١٨١	اختبار صحة الفروض	
٢١٣	نتائج الدراسة الميدانية	
	مراجع البحث	
	ملاحق	

فهرس الجداول

رقم الصفحة	الموضوع	
١٢	توزيع عينة البحث علي برامج التعليم المفتوح بطريقة التوزيع المناسب	جدول رقم ١/١
٦٩	مقارنة بين ثلاثة من المقاييس التي تستخدم لقياس جودة الخدمة في المؤسسات التعليمية	جدول رقم ٢/٢
١٥٤	المتوسط العام والانحراف المعياري لأبعاد الجودة المتوقعة	جدول رقم ١/٤
١٥٥	التحليل الوصفي لأبعاد الجودة المتوقعة لكل برنامج وكذلك الانحراف المعياري والخطأ المعياري	جدول رقم ٢/٤
١٥٦	نتائج اختبار المعنوية	جدول رقم ٣/٤
١٥٩	المتوسط العام والانحراف المعياري لأبعاد الجودة المدركة	جدول رقم ٤/٤
١٦٠	التحليل الوصفي للمتوسطات والانحراف حسب البرامج	جدول رقم ٥/٤
١٦٢	قيمة اختبار (F) ومعنوية الفرق (sig.) عند مستوي معنوية ٥%	جدول رقم ٦/٤
١٦٥	الفروق بين الملموسية المتوقعة والملموسية المدركة Wilcox on signed Ranks test	جدول رقم ٧/٤
١٦٥	الفروق بين الملموسية المتوقعة والملموسية المدركة Test Statistics b	جدول رقم ٨/٤

١٦٦	الفروق بين الاعتمادية المتوقعة والاعتمادية المدركة Wilcox on signed Ranks test	جدول رقم ٩/٤
١٦٦	الفروق بين الاعتمادية المتوقعة والاعتمادية المدركة Test Statistics b	جدول رقم ١٠/٤
١٦٧	الفروق بين الاستجابة المتوقعة والاستجابة المدركة Wilcox on signed Ranks test	جدول رقم ١١/٤
١٦٧	الفروق بين الاستجابة المتوقعة والاستجابة المدركة Test Statistics b	جدول رقم ١٢/٤
١٦٨	الفروق بين الضمان المتوقع والمدرك Wilcox on signed Ranks test	جدول رقم ١٣/٤
١٦٨	الفروق بين الضمان المتوقع والمدرك Test Statistics b	جدول رقم ١٤/٤
١٦٩	الفروق بين التعاطف المتوقع والمدرك Wilcox on signed Ranks test	جدول رقم ١٥/٤
١٦٩	الفروق بين التعاطف المتوقع والمدرك Test Statistics b	جدول رقم ١٦/٤
١٧٠	المتوسط والانحراف المعياري والخطأ المعياري لمتوسط رضا الطلاب عن كل بعد من أبعاد جودة التعليم .	جدول رقم ١٧/٤
١٧١	اختبار ANOVA لتحليل الفروق وتحديد معنوية الفروق باستخدام اختبار "F"	جدول رقم ١٨/٤
١٧٤	العلاقة بين الرضا الكلي والملموسية	جدول رقم ١٩/٤
١٧٤	اختبار ANOVA للعلاقة بين الرضا الكلي والملموسية	جدول رقم ٢٠/٤
١٧٥	مصفوف الارتباط بين الرضا عن الملموسية والرضا الكلي	جدول رقم ٢١/٤
١٧٥	العلاقة بين الرضا الكلي والاعتمادية	جدول رقم ٢٢/٤
١٧٥	اختبار ANOVA للعلاقة بين الرضا الكلي والاعتمادية	جدول رقم ٢٣/٤

١٧٦	مصفوف الارتباط بين الرضا عن الاعتمادية والرضا الكلي	جدول رقم ٢٤/٤
١٧٨	العلاقة بين الرضا الكلي والاستجابة	جدول رقم ٢٥/٤
١٧٨	تحليل التباين للعلاقة بين الرضا الكلي والاستجابة	جدول رقم ٢٦/٤
١٧٨	مصفوف الارتباط بين الرضا عن الاستجابة والرضا الكلي	جدول رقم ٢٧/٤
١٧٩	العلاقة بين الرضا الكلي والضمان	جدول رقم ٢٨/٤
١٧٩	تحليل التباين للعلاقة بين الرضا الكلي والضمان	جدول رقم ٢٩/٤
١٨٠	مصفوف الارتباط بين الرضا عن الضمان والرضا الكلي	جدول رقم ٣٠/٤
١٨١	العلاقة بين الرضا الكلي والتعاطف	جدول رقم ٣١/٤
١٨١	اختبار ANOVA تحليل التباين للعلاقة بين الرضا الكلي والتعاطف	جدول رقم ٣٢/٤
١٨١	مصفوف الارتباط بين الرضا عن التعاطف والرضا الكلي	جدول رقم ٣٣/٤
١٨٢	معادلة الانحدار	جدول رقم ٣٤/٤
١٨٢	علاقة الانحدار التدريجي Stepwise Regression بين أبعاد الجودة والرضا الكلي	جدول رقم ٣٥/٤
١٨٣	تحليل التباين واختبار ANOVA لتحديد معنوية العلاقات عند درجة ثقة ٩٥%	جدول رقم ٣٦/٤
١٨٥	مصفوفة الارتباط في عدة حالات	جدول رقم ٣٧/٤

فهرس الأشكال

رقم الشكل	الموضوع	رقم الصفحة
١	نموذج لتحليل فجوة جودة الخدمة	٥٩
٢	النموذج المعدل لجودة الخدمة	٦٨
٣	نموذج تحليل الأهمية - الأداء	٩٩
٤	مكونات معادلة القيمة من وجهة نظر العميل	١٢٩
٥	نموذج كانو KANO model	١٣٦
٦	المؤشر الأمريكي لرضاء العميل	١٤٠
٧	منهج مطابقة التوقعات	١٤١