

انطباعات الطلبة وتوقعاتهم عن جودة الخدمة في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي والجامعات الخاصة*

عبدالعزیز عبدالمحسن تقي**

عادل عبدالله أحمد**

جواد صفر علي صفر**

جمال عبدالرحيم الشطي**

ملخص: هذه الدراسة تركز على انطباعات الطلبة وتوقعاتهم ومدى استجابتهم لجودة الخدمة المقدمة في جامعة الكويت، والتعليم التطبيقي، والجامعات الخاصة. ولهذا الغرض فقد استخدمت الدراسة النسخة المعدلة من (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة. بناء على المعلومات المستقاة لهذا الغرض من عينة حصرية قوامها خمسمائة طالب وطالبة (نسبة الاستجابة خمسون بالمائة من ألف طالب وطالبة) في جامعة الكويت، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، وثلاث جامعات خاصة. وتوصلت الدراسة إلى أربعة وعشرين عنصراً من خلال استخدام التحليل العاملي، وقد صنفت عناصر التحليل العاملي إلى ستة أبعاد رئيسية، هي: الأجهزة والمختبرات، الإداريون، الإرشاد والتوجيه، الهيئة التدريسية، الطلبة، والانطباعات العامة. الدراسة الحالية وجدت أن الطلبة في المؤسسات التعليمية الثلاث، كانت توقعاتهم متقاربة. ومن جانب آخر، فإن جودة الخدمة الملموسة، موجودة لدى الطلبة في الجامعات الخاصة أكثر مما لدى الطلبة في الكليات الحكومية. كذلك فإن استجابة الطلبة لجودة الخدمة كانت أكثر لدى الطلبة في الجامعات الخاصة. بشكل عام وجدت

* البحث مَوَّل كاملاً من: مؤسسة الكويت للتقدم العلمي الموقرة.

** الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، الكويت.

الدراسة أن جودة الخدمة في الجامعات الخاصة أفضل منها في جامعة الكويت
والهيئة العامة للتعليم التطبيقي.

المصطلحات الأساسية: جودة الخدمة - التعليم العالي -
الانطباعات - التوقعات.

المقدمة:

إن سلمنا بأن الحاضر هو مفتاح الخيارات المستقبلية فهو أيضاً حصيلة تاريخ وتجارب إدارية حصدت منها المنظمات إيجابياتها وسلبياتها، ويبقى الأمل في أن نكون قد تلقينا الدروس وأخذنا بنتائج البحوث والدراسات التطبيقية الكفيلة بأن تقود خطواتنا نحو مستقبل أفضل، لا مكان فيه للارتجالية والحلول الظرفية. ومما لاشك فيه أن ذلك الأمر يعد أكثر إلحاحاً بالنسبة للتعليم العالي بدولة الكويت، في ظل التوسع والزيادة في أعداد الجامعات والكليات الخاصة، وتوقيع العقود الحكومية لمباشرة بناء المواقع الجديدة لجامعة الكويت والتعليم التطبيقي بطاقات استيعابية كبيرة جداً لاستيعاب الأعداد المتزايدة من مخرجات الثانوية وللتصدي للمشكلات التي تواجه أعداداً كبيرة من أبناء الكويت الدارسين في بعض الجامعات الأمريكية والعربية، ومن جهة أخرى، بسبب البطالة المرتفعة بين خريجي الجامعات والمتزايدة سنوياً، والتذبذب الكبير في أسعار النفط ومحدودية الموارد المالية البديلة؛ مما أدى إلى توجيه الدولة للمخرجات وتشجيعهم على العمل في القطاع الخاص الذي يهتم ويركز على نوعية الخريجين ومستواهم بالدرجة الأولى. ومن هنا تأتي أهمية زيادة العناية في تقديم نوعية متميزة من التعليم الجامعي وما يتطلبه من الخدمات المكملية والمساندة التي تسهم في دفع عجلة التعلم، حيث تشير نتائج العديد من البحوث في هذا المجال إلى أن تأثير جودة الخدمة المقدمة على معنويات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وفعالية الكليات يعد المدخل الأساسي لإحداث النمو والتطوير فيها (El Ansari, 2004).

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة في المنظمات التعليمية بعد الثانوية بدولة الكويت، من أن هناك العديد من الأدلة التي تشير إلى النتائج السلبية التي قد تحدث للأفراد عندما يعدّون مؤسساتهم مهددة لحاجاتهم بدلاً من دعمها. فقد أظهرت بعض الدراسات أن الأفراد الذين يشعرون بالخوف من عدم تحقيق حاجاتهم تصيبهم

حالة شديدة من القلق، ولديهم صعوبة وضعف في العلاقات مع الزملاء والطلبة والأجواء الاجتماعية بشكل عام في الكلية (Pontius, 2004)، إضافة إلى ضعف الأداء في حالة تزايد الضغوط عليهم (Russell, 2005)، وفقدان الحزم والثقة بالنفس، كما أن نجاحهم أقل في تحقيق الأهداف المرسومة، ويتوقعون الفشل في المواقف الجديدة أو التي تتسم بالتحدي، ويرغبون بتحديد أهداف بسيطة لأنفسهم (Dean et al., 2003 ; Cannon, 2002).

وبناء عليه، فإن دراسة تأثير الخدمات قد تسهم في التعمق أكثر في فهم بيئة العمل وتفسيرها ومحاولة تقديم تصورات وتوضيح أفضل للخدمات التي تقدمها المنظمات التعليمية. ففي دراسته عن انطباعات الطلبة في جامعة فينكس الأمريكية، وجد الباحث أن انطباعات الطلبة غاية في الأهمية، ويجب أن تأخذها المؤسسات التعليمية في الاعتبار، حيث إنهم بعد تخرجهم يعدون المسؤولين عن تسويق الجامعة للآخرين. فبعد تخرجهم ستنعكس خبراتهم وحياتهم الجامعية - سواء كانت إيجابية أم غير إيجابية - على مجال تخصصاتهم. ولاشك أن توجهاتهم إذا كانت سلبية، أو فهموها على أنها سلبية، فإن ذلك قد يهدد استمرارية المؤسسة (Brooks, 2003).

وفي مثال آخر، فقد بدأت جامعة ويسكنسون بالولايات المتحدة منذ عام 1970؛ أي أكثر من ثلاثين عاماً متواصلة، وما زالت مستمرة في اتخاذ مبدأ الاعتماد على إجراء الاستبانات وسيلة ناجعة لدراسة رضا الطلبة عن الخدمات التي توفرها الجامعة. وتعد الجامعة أن نتائج هذه التحليلات تساعد بشكل إيجابي وفعال في إعداد أنشطتها وتسويق خدماتها. وتدل نتائج الدراسة التي قامت بها الجامعة على أن متوسط الاستعداد الدراسي لطلبتها يفوق الطلبة في الجامعات الأخرى 13% في عام 2000. كما وجدت من خلال إحصائياتها أن نسبة توظيف الخريجين من الجامعة منذ عام 1996 يفوق 98% الجامعات الأخرى. فضلاً على ذلك تفيد الجامعة أن أكثر من 90% من الطلبة في مرحلة التخرج أفادوا بأنه لو أتاحت لهم فرصة الدراسة مرة ثانية فإنهم سيختارون جامعة ويسكنسون. وهذا يدل بوضوح أنه في حالة وجود اختلافات بين توقعات المستفيدين من الخدمة وتوقعات من يوفر لهم الخدمة، فإن جودة الخدمة ستتأثر، بغض النظر عن كيفية تخطيط الخدمة المقدمة، أو تقديمها أو تسويقها (Hernon et al., 1999, p. 13). وإذا كان لدى العملاء توقعات عن الخدمة

التي ستقدم لهم، فإن مفتاح تقديم الخدمة المناسبة هو الإنجاز الذي يقابل أو يفوق توقعات العميل من الخدمة (Calvert, 2003)، من ثم، فإن الدراسات السابقة، وهذه النتيجة تبين مدى أهمية إجراء الدراسات والبحوث في المؤسسات التعليمية.

ومن العرض السابق، يمكن تلخيص أهمية الدراسة فيما يلي:

- 1- بيان دور الكليات التعليمية في التأثير على الطلبة من الناحية النفسية، وخاصة ما يتعلق بحاجات احترام الذات وتحقيق الذات.
- 2 - إظهار مستوى جودة الخدمات المقدمة ومدى تطابقها مع توقعات الطلبة، ومن ثم أثر ذلك في قيام الطلبة بعد تخرجهم بدور سلبي أو إيجابي في تسويق كلياتهم.
- 3 - توضيح أهمية مستوى جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات التعليمية العالية للطلبة في اكتساب مكانة مميزة لهذه المؤسسات في المجتمع.
- 4 - توضيح طبيعة العلاقة بين مستوى جودة الخدمات المقدمة من مؤسسات التعليم العالي ومستوى رضا الطلبة عن هذه الخدمات.

أهداف الدراسة:

لقد تطرق العديد من الباحثين في دراساتهم الميدانية إلى مجالات متنوعة لدراسة جودة الخدمة، كما في: العمل المصرفي، الفنادق، السياحة، المستشفيات، التأمين. إلا أن التعليم العالي لا يزال من المجالات التي تجاهلها الباحثون في جودة الخدمة (Abdullah, 2006). وفي البيئة التنافسية الحالية، حيث تتوافر للطلبة والطالبات - لأول مرة بدولة الكويت - البدائل المتعددة للدراسة بعد المرحلة الثانوية، فإن العوامل التي تسهم في جذب الطلبة و/أو استمرارهم في الدراسة يجب دراستها بشكل جدي، خاصة أن الدراسات التي أجريت في المجال التعليمي قد تناولت جودة الخدمة بصورة عامة بدلاً من التركيز على مؤشرات أو مخرجات محددة (Jiang & Wang, 2006; Li, et al., 2006). كما أن هذه الدراسات أجريت في الدول المتقدمة التي تختلف فيها الظروف عن البيئة المحلية. ولاشك أن المحافظة على تقديم الخدمة المميزة وتوفيرها والاستمرار فيها، يعتمد بشكل خاص على تعرف توقعات المستهلكين للخدمة.

فإذا لم يكن لدى الطلبة المحتمل دخولهم للتعليم العالي معلومات عن بيئة

التعليم العالي أو كانت خبراتهم عنها محدودة، أو معلوماتهم غير واقعية أو إذا كان الطلبة المستجدون في الكلية لا يعرفون توقعاتهم من الكلية، فقد تكون توقعاتهم عالية أو منخفضة. ولكن مع الاستمرار في الدراسة، فإن التوقعات ستبدأ تتكون بصورة أكثر واقعية، نتيجة لخبراتهم المكتسبة من وجودهم في الكلية، ومن المعتقد أن توقعاتهم من الخدمات التي تقدمها الكليات تتزايد مع الوقت لتحقيق الأهداف التي يرغبون فيها (Abdullah, 2006). وحتى إن توافرت المعلومات، فإن الطلبة يرغبون في الاستناد إلى التوقعات المثالية (Joseph, 1998).

من وجهة النظر التعليمية، فإن التوقعات هي المعايير التي يمكن من خلالها قياس الإنجاز (Joseph, 1998). من ثم، فإنه في حالة اتخاذ الطالب قراره بالاستمرار في الكلية، فإنه يبني المعايير على أساس المعلومات والخبرات المسبقة في التعامل مع الخدمات المقدمة.

وبناء على النقاش السابق، فإن الهدف الأساسي لهذه الدراسة هو اكتشاف أبعاد جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي الحكومي والخاص بدولة الكويت. وفي سبيل تحقيق ذلك، فإن هذه الدراسة عملت على تحديد توقعات ومدى إدراك الطلبة المستمرين في الدراسة واستجاباتهم لجودة الخدمة المقدمة لهم. وفي سبيل تحقيق ذلك، فقد قوّمت استجابة الطلبة لجودة الخدمة باستخدام (Modified SERVQUAL Instrument)، وهي من المقاييس المستخدمة بشكل واسع لقياس جودة الخدمة (Parasuraman et al., 1988).

إن مقياس جودة الخدمة (SERVQUAL) يستند إلى معادلة أساسية ذات طرفين، هما الإدراكات والتوقعات، لقياس خمس فجوات مهمة تتعلق بكل من الجهة التي تقدم الخدمة، والجهة المستفيدة من الخدمة، والاثنين معاً. ويعد الاختلاف بين إدراكات المستفيدين من الخدمات الفعلية المقدمة لهم وتوقعاتهم فيما يتعلق بالخدمات المميزة، هو الفجوة الأساسية، في حين تعد الفجوات الأربعة الأخرى هي أسباب حدوث هذه الفجوة الرئيسية.

وبناء عليه، فإن أهداف هذه الدراسة الاستكشافية الوصفية هي:

1 - تعرف مستوى رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم، وهو ما يمكن تحقيقه من خلال قياس طرفي المعادلة التالية: توقعات الطلبة لمستوى الخدمات المميزة، وإدراكات الطلبة لمستوى الأداء الفعلي للخدمات المقدمة من واقع خبراتهم الفعلية.

2 - تطبيق استقصاء (East, 2002) من مقياس SERVQUAL للاستبانات، للحكم على الخدمات المقدمة من وجهة نظر الطلبة.

3 - التوصل إلى عدد من التوصيات المتعلقة بتوقعات الطلبة من الخدمات المقدمة لهم.

من ثم، وبناء على الإطار النظري وانسجاماً مع أهداف الدراسة الحالية، يمكن صياغة الأسئلة الآتية:

1 - هل هناك فروقات بين توقعات الطلبة من خلال إدراكهم واستجاباتهم نحو جودة الخدمة التي تقدمها الكليات الحكومية والخاصة؟

2 - هل هناك فروقات في استجابة الطلبة لجودة الخدمة التي تقدمها الكليات بحسب العوامل الديموغرافية: مثل الجنس، العمر، الجنسية، عدد السنوات في الكلية؟

3 - هل هناك فروقات في استجابة الطلبة لجودة الخدمة التي تقدمها الكليات بحسب الفترة التي يمضونها في الكلية؟

الإطار النظري:

لقد ازداد عدد الطلبة الدارسين في التعليم ما بعد الثانوية، وخاصة في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي بصورة كبيرة، حيث بلغ إجمالي عددهم (نحو 35000 تقريباً) في الفصل الأول للعام الدراسي 2003/2004 (وزارة التخطيط، مارس 2005). مع العلم بأن مباني الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب أنشئت منذ بداية السبعينيات، أما جامعة الكويت فقد بدأت الدراسة الفعلية فيها في منتصف الستينيات، وهذا الأمر يعني أن الخدمات والإمكانات التي خطط لها لاستيعاب أعداد طلابية لا تتجاوز عشرة آلاف، بدأت تستوعب أكثر من ثلاثة أضعاف قدرتها الفعلية. وقد انتبعت الحكومة الكويتية لضعف الطاقة الاستيعابية للمباني والخدمات الحالية فوقعت العقود لإنشاء الجامعة الجديدة، وكذلك كليات التعليم التطبيقي، بتكاليف تقدر بحدود خمسة مليارات دولار. مع العلم بأن الحكومة الكويتية تخصص حالياً موازنة سنوية تزيد على 1000 مليون دولار للتعليم التطبيقي والجامعي (وزارة التخطيط - مارس 2005).

وبما أن هؤلاء الطلبة يأتون من بيئات مختلفة، فإن التحدي يكون كبيراً أمام المؤسسات التعليمية وأعضاء هيئة التدريس لقياس الحاجات الأساسية وتوقعات

هؤلاء الطلبة في المرحلة الحالية ومعرفة الاتجاهات نحو طبيعة ومكونات المباني والخدمات الجديدة، ومن ثم العمل على تحقيق التوقعات أو حتى العمل على تخطيها. إضافة لذلك، يعد بعض الباحثين أن وظائف المؤسسات التعليمية وأهدافها قد تغير خلال العقدين السابقين من الزمان؛ مما يؤدي إلى ظهور تغييرات في توقعات الطلبة وأخلاقياتهم في العالم (ودولة الكويت جزء من هذا العالم) (Cecil et al., 2004).

لقد ذهب باحثون آخرون إلى أن المؤسسة التعليمية باعتبارها المسؤولة عن الخدمات، فإن من واجبها العمل على تحقيق توقعات الطلبة. ومن ثم فقد تقوم في حالة الضرورة بتعليم الطلبة كيفية الحصول على خدمات أفضل، وتعمل على توفير خدمات أفضل مما كانت تعدهم بها (Kalantzis & Cope, 2000). وإذا كانت المؤسسة ترغب في أن تكون في المقدمة في المجال التعليمي، فإنها يجب أن تراعي توفير أفضل الخدمات وتقديمها للطلبة (Ryan, 2004). وفي أجواء تتعدد فيها الجهات التي تقدم فرص تكملة التعليم العالي - مثل ما هو موجود حالياً في دولة الكويت - فمن المفترض أن يتفهم المسؤولون أن الخدمة الجيدة لا تتأتى من نفسها، وإنما هي من الأمور التي يجب أن نتابعها ونديرها بفاعلية (Abdullah, 2006). فمن العوامل المهمة التي يجب أن تأخذها المؤسسات في الاعتبار هي المعرفة المتعمقة لاحتياجات الطلبة وتوقعاتهم، وبناء إستراتيجية الخدمة، ونعبر عنها بالسياسات والإجراءات التي تعكس توجهات الخدمة في المؤسسة (Tari, 1995). فعلى سبيل المثال، في الدراسة التي قام بها كل من (Farm & Camp, 1995) وجدا أن التعليم الجامعي يجب أن يتغير بحسب الظروف البيئية المستجدة. وخاصة أن التعليم العالي أصبح من جهة مكلفاً مادياً لأولياء الأمور، ومن جهة أخرى فهناك عدم رضا وإحباط في أوساط الطلبة القادمين إليه من المدارس الثانوية.

على أية حال، فإن قياس جودة الخدمة في التعليم العالي لا يزال يتسم بالصعوبة، وحتى البحوث التي أجريت في الدول الأخرى، فإن معظمها كان بواسطة مكاتب رسمية ركزت على الخدمات الملموسة (Kara et al., 2005). ومع أن مبدأ التعلم يظل الهدف الأساسي للتعليم العالي، فإن الظروف المتغيرة تحتاج أيضاً إلى الاهتمام بدراساتها بواقعية لمواكبة متطلباتها والتعامل معها. ومن ثم، فإن إرضاء المتطلبات الجديدة هي المفاتيح الأساسية لتسويق الكلية في المجتمع والمحافظة في الوقت نفسه على ولاء الطالب لمكان التعلم (Bloom & Hough, 2003).

وبناء عليه، فإن المؤسسات التعليمية يجب أن تعطي اهتماماً خاصاً لمدى فاعلية الخدمات التي تقدمها، وتقوم بالخطوات الجادة والعملية لتطويرها بشكل مستمر، حتى تستطيع أن تستمر في المحافظة على برامجها الأكاديمية من جهة، والمحافظة - في الوقت نفسه - على استمرارية النظرة الإيجابية للآخرين نحو المؤسسة على المدى الطويل (Joseph et al., 2005). وهذا الأمر غاية في الأهمية؛ لأن عدم إدراك مدى أهمية جودة الخدمة في التعليم العالي، من المحتمل أن يكون له تأثير بالغ على قرار الطالب في اختياره للمؤسسة التعليمية في المستقبل (Plank & Chiagouris, 1997). كما أن توقعات الطلبة وانطباعاتهم لها تأثير ملحوظ على المؤسسات التعليمية نفسها، حيث إن هؤلاء الطلبة في أثناء استمرارهم بالدراسة أو بعد تخرجهم سيكونون هم المسؤولين عن تسويق المؤسسة التعليمية أمام الطلبة الآخرين المتوقع تخرجهم وأمام المجتمع بشكل عام. وخاصة أنه بعد الانتهاء من الدراسة سيكون بإمكان الطالب أن يقوم خبرته عن الخدمات التي وفرتها له المؤسسة.

لذا نجد أن هناك اهتماماً متزايداً بأهمية التركيز على اعتماد جودة الخدمة مؤشراً على رضا العملاء وفعالية المنظمة (Broady-preston et al., 2006)؛ حيث يبدأ العملاء في رسم انطباعاتهم وتوقعاتهم عن جودة الخدمة بمجرد إقبالهم على الاستفادة من الخدمات التي تقدم لهم، من ثم، فإن مقدمي الخدمة من المفترض أن يكون هدفهم التركيز على كسب رضا العملاء وولائهم من خلال تقديم خدمات مدروسة تماماً، مع المحافظة على خطوط المنافسة مع الآخرين (Sierra & McQuitty, 2006). وإذا أخذنا بالاعتبار المؤشرات الحالية التي تدل على زيادة وعي المستهلكين بالجودة، فإنه من الضرورة بمكان ألا ينصب اهتمام أصحاب الخدمة على تقديمها للآخرين فقط، وإنما العمل على إدخال السرور في نفوس المستفيدين من خدماتهم أيضاً (Sanders et al., 2000).

ويصنف بعض الباحثين التعليم العالي على أنه يحمل في الواقع جميع خصائص الخدمات الصناعية (Sohail et al., 2004)، مثل: الخدمات غير الملموسة، والخدمات المتقلبة أو المتغيرة، والخدمات المتهاكة. ففي هذا السياق يعد (Cannon, 2002; Voon, 2006)، أننا يمكن تعريف الطلبة كعملاء؛ حيث إن الجامعة عندما تقوم بتسويق خدماتها الموعودة، في ظل وجود المنافسة القوية فإنما تهدف إلى جذب الطلبة، من ثم، فإن المؤسسات التعليمية مضطرة إلى دراسة متطلبات الطلبة من الخدمات التي ستوفرها لهم للنجاح في مهمة استقطابهم.

وحتى إذا لم يتم تعريف الطلبة كعملاء - كما يقول (Brennan & Bennington, 1999) - فإن الطلبة حتى لو دفعوا الرسوم الدراسية، فإنهم يمكن أن يرسبوا في الاختبارات، من ثم لا يحصلون على الدرجات المطلوبة. إلا أن تعريفه لا ينطبق على الوضع الحالي في دولة الكويت؛ حيث إن الدراسة في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، وكذلك في جامعة الكويت مجانية، ودون رسوم دراسية، وتمول من الموازنة العامة للدولة. وهذا ما تثبته أيضاً (Qinglin, 1999) فتقول: إن الطلبة الذين يدرسون مجاناً يتوقعون أن يتعامل معهم كعملاء، ومن ثم فإنهم يطلبون خدمات مميزة.

وبناء عليه، يجب على المؤسسات التعليمية ألا تعطي الوعود بخدمات أكثر مما تستطيع أن توفرها فعلياً. ويجب على الإدارة أن تضع الخدمات المتوقعة تحت المجهر والتحليل المستمر، حتى تتوصل إلى الخدمات المعيارية من وجهة نظر الطلبة. فإذا كان للعملاء توقعات عالية ولم تستطع الوفاء بها، فإن رد الفعل السلبي سيكون هو السائد بينهم. ومن جهة أخرى إذا وجد العملاء أن الخدمة المقدمة لهم أكبر من توقعاتهم، فستكون ردود أفعالهم إيجابية بقوة. هذه العلاقة يمكن شرحها من خلال (عدم التوافق)؛ حيث إن العميل يكون في أقل ما يمكن من حالة الرضا، وبأقل ما يمكن من التوقعات، عندما تكون الخدمة أقل من المتوقع، في حين يكون العميل في أكبر حالات الرضا، إذا كانت خدمات المؤسسة تفوق توقعاته العالية (Pearson & Chatterjee, 2004). وفي دراسته عن انطباعات الطلبة الدارسين في التعليم عن بعد في جامعة فينكس بالولايات المتحدة، وجد الباحث أن انطباعات الطلبة غاية في الأهمية، ويجب أن تأخذها المؤسسات التعليمية في الاعتبار، حيث إنهم بعد تخرجهم يعتبرون هم المسؤولين عن تسويق الجامعة للآخرين. فبعد تخرجهم سيعكسون خبراتهم وحياتهم الجامعية - سواء كانت مناسبة أو غير مناسبة - كل في مجال تخصصه. ولاشك أن توجهاتهم إذا كانت سلبية، أو فهموها على أنها سلبية، ستهدد استمرارية المؤسسة على المدى الطويل (Brooks, 2003).

إن، فإن المؤسسات التعليمية يجب أن تسعى إلى أن تتفوق على توقعات الطلبة في توفير الخدمة. من ثم، فإن تقديم حزمة متناسقة من التجارب المقبولة، التي تؤدي إلى إدراك عال للخدمة يحتاج إلى أن يتم التركيز على المهام في جميع الخدمات التي تقدم، حيث يجب أن ندرك جيداً توقعات الطلبة تفصيلياً، فإذا هبط أداء الكلية في توفير الخدمات إلى دون مستوى توقعات الطالب، فإن الطالب سيراجع انطباعاته عن

المؤسسة. وإذا لم تحقق المؤسسة التعليمية توقعات الطالب، فإن تأثير تجربة الفرد (الطالب) مع المؤسسة في هذه الحالة يمكن أن نجمله في ثلاثة مستويات عامة: قد ينسحب من الدراسة، أو ينتقل من هذه المؤسسة، أو يبقى في المؤسسة ويتحدث عنها سلبياً. من جهة أخرى، إذا قابلت المؤسسة التعليمية توقعات الطالب، فإن الطالب سيبقى راضياً، ومن المحتمل جداً بقاءه في الكلية. أما إذا فاقت فعالية المؤسسة توقعات الفرد (الطالب)، فإنه سيكون راضياً جداً، ومسروراً، ومبتهجاً وسيستمر، وقد يخبر الآخرين عن هذه الكلية بشكل إيجابي (Prugsamatz, 2006).

فالتعلم، إذن، تتداخل فيه أيضاً عملية اتخاذ القرارات. والدراسات السابقة عن توجهات الطلبة في الاختيار المسبق للمؤسسة التعليمية (الكلية) عديدة؛ لأن اتخاذ هذا القرار له أهمية كبيرة لدى الطالب، وقد قدم الباحثون نماذج مختلفة لشرح كيفية اتخاذ الطالب للقرار. ومعظم هذه القرارات تمر في مراحل متشابهة: جمع المعلومات عن المؤسسات التعليمية الموجودة، تقديم الطلب، اختيار الكلية، ثم تقديم الاختبارات. وفي السنوات الأخيرة نلاحظ أن هناك زيادة كبيرة في الدراسات التي تركز على المتابعة والتدقيق في جودة البيئة الأكاديمية في التعليم العالي في الدول الأجنبية. ومن أهم العوامل التي طرحت في الدراسات السابقة، وأكثرها تأثيراً في تشكيل توقعات الطالب، الخبرة الشخصية في استخدام الخدمة المقدمة له مقابل اطلاعه على الخدمة في الدول الأخرى (المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2006). وفي هذا السياق، فإن الباحثين في بريطانيا توصلوا إلى خلاصة مفادها أن خبرة المستفيدين من الخدمة أثبتت أنها من أهم العوامل المؤثرة في طريقتهم لتقويم توقعاتهم وانطباعاتهم، ومن ثم، فإن التوقعات التالية يبنونها على الخبرات المكتسبة، أو على انطباعاتهم عن استخدام الخدمة (Lilley & Usherwood, 2000 : p. 16).

فعلى سبيل المثال، في الدراسة التي قام بها (El Ansari, 2002) لعينة تتكون من 460 طالباً في كلية الطب في أكسفورد ببريطانيا، لم يجد الباحث اختلافاً في الرضا أو الإنجاز بسبب الجنس، في حين كان لعامل السن تأثير ملحوظ؛ حيث إن الطلبة الأكبر عمراً أكبر رضا وأكثر تميزاً في أدائهم. في حين تشير نتائج الدراسة التي قام بها (Snipes et al., 2006) لمدى وجود التحيز في تقديم الخدمة بحسب الجنس، إلى أن العينة المكونة من 8667 شخصاً اعتبروا أن مقدمي الخدمة من الرجال حصلوا على تقويم أكثر من مقدمات الخدمة من الإناث. أما الدراسة التي قام بها (Sander et al., 2000)، فإنه انتهى إلى القول: إن اختلاف توقعات الطلبة يعني

أنهم بحاجة إلى عناية فائقة في تقديم الخدمة، حيث إن مدخل التوقعات للتأكد من جودة الخدمة يعطي تمييزاً كبيراً للمؤسسة، ومن ثم فإنه يرى في دراسته لمجموعة من الطلبة الجامعيين في بريطانيا، أن توقعات هؤلاء الطلبة في العينة وأولياتهم، إنما هي معلومات وبيانات مهمة جداً للمؤسسة في اتخاذها للقرارات المتعلقة بتخطيط خدماتها وتقديمها. وهذه المعلومات يمكن أن تجمع ومن ثم تؤخذ في الاعتبار عند تصميم الخدمات للطلبة في المراحل الحالية والمستقبلية. كما أن جمع هذه المعلومات ميدانياً يعد من الوسائل المهمة التي تعطي الطلبة المجال للتعبير عن آرائهم و أفكارهم، وتساعد في التركيز على المناقشة الجماعية والتقويم.

ويعد كل من (Fung & Carr, 2000; Lagrosen et al., 2004) أن ما يفضلته الطلبة وما لا يفضلونه من أمور يتغير مع الوقت، من ثم، فإنه يجب دراسة توقعات الطلبة من منظور العوامل الديموغرافية للعينة. فالمشكلات التي تواجه الطلبة متعددة، كما توجد لدى بعضهم صعوبات في فهم المحاضرات أو في التفاهم مع الطلبة الآخرين في الكلية. فعلى سبيل المثال، وجد (Jones et al., 1999, Petruzzellis, 2006) أن مستوى أعضاء هيئة التدريس، وضعف مستوى اللغة الإنجليزية لدى الطلبة يسهمان في الأمر أيضاً. كما أن (East, 2001) وجد في دراسته لتوقعات الطلبة الأجانب من شرق آسيا، الدارسين في نيوزيلندا، أنه بسبب ضعفهم في اللغة الإنجليزية، كانوا يتوقعون أن تضمن لهم الجامعة احتياجاتهم التعليمية من حيث: جودة أعضاء هيئة التدريس وتقوية لغتهم الإنجليزية، لمواجهة مقابلات العمل بعد التخرج، وفي أثناء العمل أيضاً. من ثم، كانت توصية الباحث أن هناك حاجة ملحة إلى تحليل منظور الطلبة لنوع الخدمة التي تقدمها المؤسسة من خلال توقعات العملاء من جودة الخدمة.

أما في الدراسة التي أجراها (Akturk et al., 2002) بهدف تقويم تأثير المشكلات التي يعانيها الطلبة على رضاهم، فإن المشكلات المحددة بالدراسة كانت في مجال: الرعاية الإسكانية للطلبة، الناحية الاجتماعية، والخدمات المتوافرة في الجامعة. وشملت الدراسة جميع طلبة السنة الأولى في جامعة تراكفا للطب في تركيا (153 طالباً) للعام الدراسي 2000-2001. وقد وجدت الدراسة أن هناك تغيراً ملحوظاً في زيادة رضا الطلبة ($p = 0.001$) بعد استمرارهم في الدراسة لمدة عام دراسي.

وفي دراسة مقارنة قام بها (Calvert, 2003) بين توقعات جودة الخدمة لدى الطلبة الصينيين والطلبة النيوزيلنديين، وجد الباحث - عند مقارنة النتائج التي

توصل إليها مع نتائج الدراسة السابقة عن الطلبة في نيوزيلندا - أن المجموعتين لديهما التوقعات نفسها، ما عدا بعض الاختلافات في تطبيق الإدارة لبعض الخدمات. أما الدراسة التي أجرتها (Sherry et al., 2003) حول (توقعات الطلبة للخدمة والتحديات المقبلة بعد عام 2003) في مؤسسة علوم الطيران والسياحة التعليمية، فوجد الباحثون اختلافاً كبيراً بين توقعات الطلبة من الخدمة التي يجب أن تقدمها مؤسسة متميزة من الدرجة الثالثة، وما تقدمه حالياً مؤسستهم. كما وجدوا اختلافاً كبيراً بين توقعات الطلبة المواطنين والطلبة الوافدين في الخدمات الملموسة من حيث الاعتمادية، ردود الأفعال، والضمانات. وكانت توقعات الوافدين في العينة من الخدمة المقدمة لهم أقل بكثير من المواطنين.

وفي دراسته لعينة من الطلبة في جامعة كارولينا في أمريكا (Buttner, 2004) وجد الباحث أن الطالبات أكثر حساسية من الطلبة في طريقة التعامل مع الخدمات التي توفرها الكلية. وفي دراسته في جامعة ياسودا اليابانية (Shimizu, 2000) حول انطباعات الطلبة عن المعلم الأجنبي والمعلم الياباني في تدريس اللغة الإنجليزية، وجد أن الطلبة في العينة (تكونت العينة من 1088 طالباً) كانوا يفضلون المعلم الأجنبي على المعلم الياباني لتدريس اللغة؛ وذلك بسبب إحساسهم بارتياح أكثر في طرح الأسئلة. أما انطباعات الطلبة المكسيكيين المقيمين في الولايات المتحدة نحو الخدمات التعليمية في جامعتهم، التي قام خلالها (Gonzales, 2001) بدراسة لعينة تتكون من 52 طالباً من الجنسين في جامعة (Guadalajara (UDG، فوجد أن إجابات العينة كانت متطابقة في المقابلة، وأن الجامعة الأمريكية تختلف عن الجامعات المكسيكية في أنها توفر مساحات أكبر في الحرم الجامعي مع توافر الوسائل التعليمية، ووجود دعم مالي كبير للجامعة.

كما وجد مجموعة من الباحثين (Damewood & Hodge, 2003) في جامعة مارشال بأمريكا، بعد دراسة لعينة تتكون من ألف وخمسمائة وأربعة طلاب في 76 مقررًا، أن الطلبة يركزون في التقويم على أربعة عناصر هي: الانطباعات، التقديم، الاعتمادية، المهارات.

وفي محاولة لفهم انطباعات طلبة العلاج الطبيعي في جامعة سانت لويس في الولايات المتحدة، أجرى كل من (Cavallo & Richter, 2004) دراسة لعينة تشمل 66 طالباً، قاموا بالإجابة عن الاستبانة قبل الانتهاء من الدراسة وبعدها. وقد وجد الباحثان أن انطباعات الطلبة الإيجابية والسلبية اختلفت بشكل ملحوظ قبل التخرج

وبعده. وربما هناك مجموعة توقعات عالية للعملاء التي يمكن استخدامها لقياس جودة الخدمة في المؤسسات الأكاديمية. أما الدراسة التي قام بها (Douglas, 2006) فقد انتهت إلى أن الجوانب المتعلقة بالتدريس والتعلم، لها أهمية أكبر بكثير من الجوانب المادية لمدى الرضا عن الخدمة. وتخلص الدراسة الاستكشافية المطولة التي قام بها كل من (Cecil et al., 2004) لمدة سنتين في الجامعات الأسترالية، إلى أن هناك اختلافاً بين ما يوفر من خدمات وما هو متوقع أن يقوم. وأخيراً، فإن الدراسة الميدانية التي قام بها (Bo Enquist, 2006) في السويد، انتهت إلى ثلاثة مخرجات من الخدمات التي تقدمها الحكومة، وهي: أن تتسجم الخدمات مع توقعات المتلقي، أن تكون الخدمات واضحة بالنسبة لمقدميها ومتلقيها، نظام الخدمات يعد أساس ثقافة تقديم الخدمة وتلقيها.

ولكن يلاحظ - على الرغم من تأكيد أهمية التركيز على دراسة جودة الخدمة في المؤسسات التعليمية - أن هناك ندرة - بصفة عامة - في الدراسات التي تتطرق إلى استطلاع آراء الطلبة المستمرين في التعليم العالي عن كيفية اتخاذهم قرار الدراسة في كلية معينة والاستمرار فيها وخلفية هذا القرار. وهناك ندرة - بصفة خاصة - في تحديد تأثير جودة الخدمة في التعليم العالي في دولة الكويت. من ثم، فإن هذه الدراسة تحاول تقويم جودة الخدمة في التعليم العالي من وجهة نظر الطالب المستمر في الدراسة ولا تتطرق إلى خطوات بحثه الأولى عن المؤسسة التعليمية المناسبة. وتجدر الإشارة إلى أن المقصود بكلمة الطالب في مسار البحث كل من (الطالب والطالبة) على حد سواء.

المنهج:

تعريف الجودة في الدراسات السابقة كثير، ولكن نجد أنه يدور حول الخدمة المتلقاة إذا كانت تقابل، تزيد أو تقل عن توقعات الشخص (Babakus & Boller, 2003). أما تعريف التوقعات فإنه يمكن القول إنها تتأثر ببعض العوامل المحددة لها: السمات الشخصية، النشاط التسويقي، التعامل المباشر، الاستماع للآخرين، الخبرة السابقة في التعامل (Cronin & Taylor 1994). وأخيراً، بالنسبة إلى تقويم رضا مستخدم الخدمة فإن أساسه هو التناقض (الفجوة) بين التوقعات السابقة والأداء الفعلي (Jun et al., 1998). وقد عرفت خمس فجوات أو تناقضات مميزة في عملية تقديم الخدمة، التي لها تأثير على تقويم المستفيد من تجربة الخدمة، (Parasuraman et al., 1988) وهي: (فجوة 1) بين توقعات المستفيد وتوقعات

الإدارة لإدراك المستفيد. (فجوة 2) بين إدراك الإدارة لتوقعات المستفيد ومواصفات جودة الخدمة. (فجوة 3) بين مواصفات جودة الخدمة وتقديم الخدمة. (فجوة 4) بين تقديم الخدمة والمؤثرات الخارجية. (فجوة 5) بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة. وهذه الدراسة سوف تركز على الفجوة الخامسة؛ أي وجهة نظر الطلبة للفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة.

إن، الهدف من هذه الدراسة هو تقويم الخدمة المتوقعة والإدراك والاستجابة لجودة الخدمة في التعليم العالي بدولة الكويت، وذلك من خلال آراء الطلبة في الكليات الحكومية والخاصة. في سبيل تحقيق ذلك، استخدمت الدراسة الحالية مقياس (SERVQUAL) المعدل لمواكبة السمات التعليمية. مع تقويم الأسئلة بإجراء دراسة مبدئية (Pilot Study) على مجموعات من الطلبة، والمسؤولين عن الخدمة، للتوصل إلى الصيغة النهائية. مع العلم بأن استخدام أسلوب الاستقصاءات لقياس مدى رضا الطلبة في التعليم العالي عن جودة الخدمات المقدمة لهم، يحفز النظريات التي تتنبأ بعلاقة وثيقة بين رضا الطلبة ومخرجات التعليم. Espeland & (Indrehus, 2003).

وقد احتوى المقياس على 20 عنصراً، صُنفت إلى خمسة عوامل: هي: (1) الأجهزة والمختبرات والمكتبة، (2) الإداريون، (3) الهيئة التدريسية، (4) الإرشاد والتوجيه، (5) الطلبة. (Parasuraman et al., 1988 : 23 ; East, 2001 : p58).

كما أن فروض الدراسة مبنية على الاعتقاد بأن هناك اختلافات جوهرية في توقعات الطلبة بحسب: المنظمة (جامعة الكويت، التعليم التطبيقي، الجامعات الخاصة)، الكلية، الجنس، العمر، عدد السنوات في الكلية. ولم يعتد بالمتغيرات التالية: الجنسية، الدراسة جزئية أو منتظمة؛ بسبب وجود عينات متماثلة في المنظمات الحكومية.

1 - العينة: لاختبار فروض هذه الدراسة الاستكشافية، اختيرت عينة مكونة من (1000 طالب وطالبة) من: الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب (كلية التربية الأساسية، كلية الدراسات التجارية، كلية الدراسات التكنولوجية، كلية العلوم الصحية)، وأربع كليات مقارنة في نوعية التخصص بجامعة الكويت (كلية التربية، كلية العلوم الإدارية، كلية الهندسة، كلية العلوم الطبية)، بالإضافة إلى أربع جامعات خاصة (جامعة الخليج، الجامعة العربية المفتوحة، الجامعة الأمريكية في الكويت، الكلية الأسترالية في

الكويت). وقد حدد حجم العينة (مجموع الطلبة في الكليات = 31700) باستخدام المعادلة التالية: عدد الطلبة المقيدين في الكليات الحكومية والخاصة (حدود الخطأ المعياري) 2، (الانحراف المعياري) 2 مقسماً على عدد الطلبة المقيدين في الكليات الحكومية والخاصة، (نسبة خطأ العينة) 2 +، (الانحراف المعياري) 2، (حدود الخطأ المعياري) 2. مع العلم بأن (درجة الثقة 95%)، (الانحراف المعياري التقديري = 0.74)، (خطأ العينة = 5%)، وقد وزعت 1000 استبانة احتياطياً، وقام مساعدو الباحث بتوزيع ثمانمائة استبانة على (800) من الطلبة والطالبات المنتظمين و(200) على الطلبة والطالبات الدارسين جزئياً (الجامعات الخاصة غالباً)، بطريقة حصصية. (وقد أخذ في الاعتبار أن عدد الطلبة في المؤسسات التعليمية الحكومية يفوق عدد الطلبة في الكليات الخاصة أكثر بنحو أربع مرات).

2 - جمع البيانات: جمعت البيانات عن طريق توزيع الاستبانات (وكان أسلوب العمل يعتمد على توزيع الاستبانات وجمعها في الوقت نفسه لعدم إمكانية العودة للطلبة فيما بعد) التي قام بها جامعو البيانات من الباحثين في مجال إدارة الأعمال، وقد راعينا في اختيارهم توافر الالتزام والرغبة في التعلم واكتساب الخبرة، كما زدودوا بالإرشادات اللازمة لأداء عملهم بالصورة المطلوبة. وقد استغرقت عملية جمع المعلومات ستة شهور تقريباً (الفصلين الأول والثاني 2006/2007).

3 - أداة الدراسة: تكونت أداة الدراسة من مرحلتين:

1 - المرحلة الأولى: استكشاف آراء العينة عن طريق المقابلات (نوعياً).

2 - المرحلة الثانية: تطبيق الاستبانة (كمياً).

والسبب في المرحلتين من البيانات (نوعياً وكمياً) هو أنه لا يمكن تطوير الاستبانة بحسب البيئة المحلية إلا بعد الاكتشاف المبدئي لاهتمامات الطلبة.

4 - أما القياسات فهي أسئلة محددة من ثلاثة أقسام على النحو التالي:

القسم الأول: البيانات الشخصية لشاغلي الوظيفة مثل: الكلية، الدراسة بشكل منتظم أو جزئي، التخصص، الجنس، العمر، الجنسية، عدد السنوات في الكلية. وذلك لاختبار مدى وجود اختلافات في إدراك الأفراد للعوامل. وقد وجدنا عدم ملائمة بعض البيانات الأولية في التحليل للتشابه الكبير بينها. من ثم اقتصر على بيانات: الكلية، الجنس، المدة في الكلية.

القسم الثاني: يضم التجارب العامة لدى الطالب. وحددت هذه العوامل على مرحلتين:

المرحلة الأولى: المسح الإرشادي. وحددت 20 عبارة عن العوامل المتعلقة بالخدمة، أخذت من الأدوات المستخدمة بواسطة Parasuraman et al., 1988 باستخدام (modified SERVQUAL instrument). وللتأكد من أن العبارات التي أخذت من الأدوات السابقة يتوافق بينها التوافق الداخلي، فقد سئلت عينة من الطلبة (50) شخصاً، بصورة عشوائية من كليات مختلفة ومن الجنسين (Pilot Study). كما عرضت الأسئلة على مجموعة من المسؤولين عن الخدمة في العينة، للتأكد من درجة الثبات باستخدام معادلة كرونباك ألفا (0.79).

المرحلة الثانية: أدرجت العناصر المتعلقة بالخدمات المتوافرة في الكليات في قائمة الاستقصاء بحسب طريقة ليكرت إلى سبعة مستويات: الخدمة متوافرة بصورة كبيرة، متوسطة، قليلة، لا تؤثر، غير متوافرة بصورة قليلة، متوسطة، كبيرة. والمقابلة تعني تقديم الأسئلة، إجابة الاستفسارات، وجمع الاستبانة. وذلك لصعوبة جمع الاستبانات من الطلبة بعد توزيعها.

القسم الثالث: أداة احترام الذات التي طورها (Watty, 2005) لقياس احترام الذات. وتتكون هذه الأداة من 20 عبارة، وضعت بطريقة ليكرت، المكون من خمسة مستويات على النحو التالي: نعم دائماً، عادة، لا أعلم، كلا، كلا أبداً. عشر عبارات في المقياس توضع بحيث تدل العلامات الإيجابية على مستوى مرتفع من احترام الذات، والعشر الأخرى تدل العلامات الإيجابية على مستوى منخفض من احترام الذات. ويجب دراسة التحديد الدقيق وإجراء التعديلات في هذا الجزء بتأن بعد الدراسة المبدئية. وتجدر الإشارة إلى أن الدراسات السابقة وجدت أن هذه الأداة من أكثر الأدوات شيوعاً في مجال احترام الذات. وقد راوحت درجة ثباتها بين 0,80 - 0,92 في بعض الدراسات (Campbell, 1990; Watty, 2005). ويتأكد من معامل ثبات هذه باستخدام معادلة كرونباك ألفا.

نتائج الدراسة الميدانية:

وزعت 1000 استبانة على الطلبة والطالبات في الكليات التطبيقية الأربع جميعها، كما وزعت الاستبانة على أربع كليات مناظرة بجامعة الكويت، وأربع كليات خاصة موجودة في الكويت. وذلك بطريقة حصصية. حتى تمثل العينة مجتمع

الدراسة. واستبعدت الردود غير الكاملة. وقد بلغ عدد الاستبانات التي استلمت كاملة 500 استبانة على النحو التالي:

1 - خصائص عينة الدراسة:

جدول (1) - عينة الدراسة بحسب الكلية وبحسب الجنس

المجموع	الطالبات		الطلبة		الكلية
	%	العدد	%	العدد	
62	%12	36	%13	26	كلية التربية الأساسية (التعليم التطبيقي)
34	%7,3	22	%6	12	كلية العلوم الصحية (التعليم التطبيقي)
56	%10,6	32	%12	24	كلية الدراسات التجارية (التعليم التطبيقي)
48	%10	30	%9	18	كلية الدراسات التكنولوجية (التعليم التطبيقي)
50	%10,6	32	%9	18	كلية التربية (جامعة الكويت)
61	%12	36	%12,5	25	كلية العلوم الإدارية (جامعة الكويت)
48	%9,3	28	%10	20	كلية الهندسة (جامعة الكويت)
41	%8	24	%8,5	17	كلية العلوم الطبية (جامعة الكويت)
21	%3,6	11	%5	10	جامعة الخليج الخاصة (خاصة)
31	%6,3	19	%6	12	الجامعة العربية المفتوحة (خاصة)
28	%6	18	%5	10	الجامعة الأمريكية في الكويت (خاصة)
20	%4	12	%4	8	الكلية الأسترالية في الكويت (خاصة)
500		300		200	المجموع

ويتضح من الجدول أعلاه، أن التوزيع النسبي للعينة كان على النحو التالي:
40% لجامعة الكويت، 40% للتعليم التطبيقي، 20% للجامعات الخاصة.

2 - تقويم الطلبة للخدمات التي تقدمها الكليات لهم:

الخدمات التي توفرها الكليات لا ترتقي إلى توقعات الطلبة والطالبات؛ حيث تشير النتائج إلى عدم رضا الطلبة عن الخدمات الآتية على الرغم من أهميتها من وجهة نظرهم: التوجيه والإرشاد، توجيه المستقبل الوظيفي والمساعدة في توفير فرص العمل، التغذية والكفثيريا، توجيه الإعانة المالية، الخدمات المصرفية، ومواقف السيارات بشكل خاص. مع العلم بأن عدد المستفيدين بمعدل متوسط قد لا يستخدمون السيارات الشخصية وإنما الحافلات التي توفرها الكليات بشكل منتظم.

جدول (2) - الخدمات التي تقدمها الكليات من حيث تكرار الخدمة وأهميتها ومستوى الرضا عنها

يرجى الإجابة عن ثلاث فئات من الأسئلة حول الخدمات التي تقدم لك في الكلية:									
(1) تكرار الخدمة			(2) الرضا عن الخدمة			(3) أهمية الخدمة			العناصر مع الترتيب
كبير	متوسط	قليل	كبير	متوسط	قليل	كبير	متوسط	قليل	
315	175	10	55	85	360	476	33	—	التوجيه والإرشاد
385	65	77	—	38	462	482	14	4	توجيه المستقبل الوظيفي
372	81	47	—	14	486	491	7	2	المساعدة في توفير فرص العمل
121	20	399	232	61	207	266	192	42	توافر المعيدين
241	112	147	51	162	287	369	72	59	التغذية والكفثيريا
76	52	372	118	134	248	210	83	207	بريد الطالب
271	86	143	109	77	314	420	65	15	توجيه الإعانة المالية
142	151	207	49	91	36	485	15	—	مختبر الحاسب الآلي واللغات
32	41	427	33	128	339	461	32	7	خدمات التنظيمات الطلابية
122	187	191	71	46	383	417	64	19	الخدمات المصرفية
381	72	47	—	77	423	423	77	—	مواقف السيارات

وتوضح بيانات الجدول (2) أن مستوى الرضا عن الخدمات التالية منخفض:

- 1 - المساعدة في توفير فرص العمل: حيث إن نحو (97%) من عينة الدراسة أفادوا أن مستوى رضاهم قليل، على الرغم من أن (98%) من عينة الدراسة ذكروا أن أهمية هذه الخدمة كبيرة.
- 2 - توجيه المستقبل الوظيفي: بلغت نسبة من أفادوا أن مستوى رضاهم قليل (92%) تقريباً، على الرغم من أن (96%) من عينة الدراسة ذكروا أن أهمية هذه الخدمة كبيرة.
- 3 - مواقف السيارات: بلغت نسبة من أفادوا أن مستوى رضاهم قليل (85%) تقريباً، علماً بأن (85%) أيضاً من عينة الدراسة ذكروا أن أهمية هذه الخدمة كبيرة.
- 4 - الخدمات المصرفية: بلغت نسبة من أفادوا أن مستوى رضاهم قليل (77%) تقريباً، على الرغم من أن (83%) من عينة الدراسة ذكروا أن أهمية هذه الخدمة كبيرة.
- 5 - التوجيه والإرشاد: بلغت نسبة من أفادوا أن مستوى رضاهم قليل (72%) تقريباً، على الرغم من أن (95%) من عينة الدراسة ذكروا أن أهمية هذه الخدمة كبيرة.
- 6 - مختبر الحاسب الآلي واللغات: بلغت نسبة من أفادوا أن مستوى رضاهم قليل (72%) تقريباً، على الرغم من أن (97%) من عينة الدراسة ذكروا أن أهمية هذه الخدمة كبيرة.
- 7 - خدمات التنظيمات الطلابية: بلغت نسبة من أفادوا أن مستوى رضاهم قليل (68%) تقريباً، على الرغم من أن (92%) من عينة الدراسة ذكروا أن أهمية هذه الخدمة كبيرة.
- 8 - توجيه الإعانة المالية: بلغت نسبة من أفادوا أن مستوى رضاهم قليل (63%) تقريباً، على الرغم من أن (84%) من عينة الدراسة ذكروا أن أهمية هذه الخدمة كبيرة.
- 9 - التغذية والكفترية: بلغت نسبة من أفادوا أن مستوى رضاهم قليل (57%) تقريباً، على الرغم من أن (74%) من عينة الدراسة ذكروا أن أهمية هذه الخدمة كبيرة.
- 10 - بريد الطالب: بلغت نسبة من أفادوا أن مستوى رضاهم قليل (50%) تقريباً.
- 11 - توافر المعيينين: بلغت نسبة من أفادوا أن مستوى رضاهم قليل (46%) تقريباً.

3 - توقعات الطلبة الشخصية من الخدمة المقدمة لهم:

كما هو واضح في جدول (3) فإن الغالبية (60%) من العينة عبرت عن عدم رضاها عن الخدمات المقدمة، و (30%) تعتبر هذه هي الخدمة التي كان يتوقعها أو سمع عنها، و(10%) فقط كانت جودة الخدمات بالنسبة لهم أفضل قليلاً من المتوقع.

جدول (3) - جودة الخدمة

معتمداً على خبراتك السابقة في تعاملك في الكلية، كيف تقارن هذه الخدمات مع توقعاتك الشخصية:							
1- أسوأ تماماً من المتوقع 4- هذه هي الخدمة المتوقعة 5- أفضل بقليل من المتوقع							
2- أسوأ بشكل متوسط من المتوقع 6- أفضل بشكل متوسط من المتوقع							
3- أسوأ بقليل من المتوقع 7- أفضل بكثير من المتوقع							
* الأجهزة والمختبرات والمكتبة							
14	62	81	301	38	2	2	7
1 - توافر أجهزة ومختبرات وكتب حديثة.							
32	71	94	245	27	16	15	15
2 - المظهر العام لمكان الخدمة.							
-	9	22	410	20	29	10	10
3 - المستوى العام للموظفين فيها.							
32	70	95	240	32	19	12	12
4 - المستوى العام للأجهزة.							
* الإداريون							
36	88	132	121	56	48	19	19
5 - مدى الاعتماد عليهم لحل مشكلاتك المتعلقة بالخدمة.							
24	61	181	144	61	19	10	10
6 - مدى التزامهم وعودهم في تقديم الخدمات.							
36	88	132	121	56	49	18	18
7 - مدى اهتمامهم وتعاونهم في مواقف السيارات.							
30	94	130	123	54	50	19	19
8 - مدى الدقة في عمل الموظفين.							
* الإرشاد والتوجيه							
25	99	129	125	52	47	20	20
9 - قدرة الإرشاد والتوجيه على شرح التعليمات.							
27	81	141	128	41	42	40	40
10 - مدى ملاءمة المواعيد ووجود المرشدين.							

تابع / جدول (3) - جودة الخدمة

20	21	46	151	120	101	41	11 - النزاهة والمساواة والاهتمام الشخصي.
32	46	49	119	128	94	30	12 - مدى الاستجابة العاجلة من الموظفين.
							* الهيئة التدريسية
30	25	12	22	220	119	72	13 - توضيح الأهداف وتقديم المعلومات.
3	7	11	2	294	122	61	14 - رغبتهم في كسب رضا الطلبة والإنصاف.
4	5	10	45	307	97	32	15 - التزام المواعيد والوجود.
-	27	42	28	277	81	45	16 - النظرة لاهتماماتك المهمة بجدية.
							* الطلبة في الكلية
1	24	77	12	241	94	51	17 - مدى وجود التعاون والعلاقات الودية بين الطلبة.
-	4	2	67	293	78	56	18 - مدى ملائمة وقت المحاضرات معهم.
2	5	-	11	261	105	116	19 - الاهتمام الشخصي الذي تحصل عليه.
4	9	17	-	206	133	131	20 - تعاونهم في إيجاد بيئة تعليمية مناسبة.
							* الانطباعات العامة
-	7	50	39	61	142	201	21 - الخدمات مثل: التصوير والبريد والتسهيلات المشابهة.
2	5	11	52	41	111	278	22 - مدى توافر فرص متابعة الدراسة بعد التخرج.
-	-	25	75	77	67	256	23 - المواصلات، مواقف السيارات.
42	51	59	93	117	71	67	24 - السكن الطلابي والإعانة الاجتماعية.
-	15	35	150	180	95	25	بشكل عام، كيف تقدر جودة الخدمة في الكلية.

4 - واقع جودة الخدمة كما يراه الطلبة:

جدول (4) - تقويم توقعات الطلبة، وواقع جودة الخدمة

الواقع كما يراه الطلبة			توقعات الطلبة			
جامعات خاصة	تعليم تطبيقي	جامعة الكويت	جامعات خاصة	تعليم تطبيقي	جامعة الكويت	
3,368	-4,634	-4,351	6,101	6,435	6,532	Mean
,8101	,9062	,8971	,4654	,5661	,6341	Std. Dev
4,866	4,912	4,854	2,423	2,845	2,543	Std. Err. M.
t = 7.261 Sig. = .00			t = -.761 Sig. = .425			@5% E-02

إجابة السؤال الأول: كما هو واضح في جدول (4)، فإن تقويم إدراك الطلبة لجودة الخدمة، وإدراكهم واستجاباتهم لها بحسب نوع المؤسسة (جامعة الكويت، التطبيقي، الخاصة). بعد إجراء اختبار t-test يبين:

1 - عدم وجود علاقة بين تقويم توقعات الطلبة لجودة الخدمة، بحسب نوع المؤسسة (جامعة الكويت، التطبيقي، الخاصة).

2 - وجود علاقة بين تقويم توقعات الطلبة لجودة الخدمة، بحسب نوع المؤسسة (جامعة الكويت، التطبيقي، الخاصة). حيث كان إحساس الطلبة في الجامعات الخاصة أكبر بالخدمات من الطلبة في الكليات الحكومية (جامعة الكويت، التطبيقي).

3 - وجود علاقة بين مدى استجابة الطلبة لجودة الخدمة (الخدمة الواقعية)، بحسب نوع المؤسسة (جامعة الكويت، التطبيقي، الخاصة)؛ حيث كانت استجابة الطلبة في الجامعات الخاصة أكبر للخدمات من الطلبة في الكليات الحكومية (جامعة الكويت، التطبيقي). وهذا يتفق مع مخرجات (Dozark 1999) من الطلبة في الجامعات الخاصة أظهرت نتائجهم رضا أكبر من الآخرين.

5 - استجابة الطلبة لجودة الخدمة بحسب العوامل الديموغرافية:

إجابة السؤال الثاني: كما هو واضح في جدول (5) فإن هناك فروقات في استجابة الطلبة لجودة الخدمة الواقعية التي تقدمها الكليات بحسب العوامل الديموغرافية: العمر، الجنس، مدة البقاء في الكلية.

1- بحسب العمر: الطلبة أقل من عشرين عاماً هم أكثر رضا من الطلبة الأكبر

سناً. وهو يتناسب مع ما وجدته (Dozark (1999 بأن المجموعات العمرية الأصغر أظهرت رضا أكبر.

2- بحسب الجنس: استجابة الطلبة الذكور كانت أكبر؛ مما يعطي مؤشراً إلى أن استفادة الطلبة الذكور أكبر. وهذا ينسجم مع نتائج (Rubby (1996؛ حيث وجدت أن الطالبات لديهن توقعات وإدراك أكبر في جودة الخدمة، ومن ثم فإن نظرة الطالبات لجودة الخدمة أقل من الطلبة الذكور.

3- بحسب مدة البقاء في الكلية: الطلبة المستمرون في الكليات أكثر من أربع سنوات كانت استجاباتهم أعلى من الطلبة الآخرين. وهو يتناسب مع ما وجدته (Dozark (1999؛ حيث أظهرت نتائجه رضا أكبر لدى الطلبة القدامى.

جدول (5) - تقويم استجابة الطلبة لجودة الخدمة بحسب العوامل الديموغرافية

العمر			الجنس		مدة البقاء في الكلية		
أقل من 20	20 - 22	أكبر من 20	طلبة	طالبات	أقل من 2 سنة	سنتان إلى أقل من 4 سنوات	
-3,451	-3,981	3,734	-4,01	-4,75	-3,576	3,621	Mean
,9492	,9511	,9010	,952	,931	,8731	,8342	Std. Dev
7,712	5,112	8,862	5,62	5,01	8,341	8,326	Std. Err. M.
f = 9.325 @ 0.05			t = 3.765		f = 5.544 @ 0.05		

sig. = .000 at %5

إن، بعد دراسة جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسات التعليمية العليا بدولة الكويت، وهي جامعة الكويت، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، الجامعات الخاصة، وجدت الدراسة أن الطلبة في المؤسسات التعليمية الثلاث، كانت توقعاتهم متقاربة. ولكن من جانب آخر، فإن جودة الخدمة الملموسة موجودة لدى الطلبة في الجامعات الخاصة أكثر من الطلبة في جامعة الكويت، والهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب. كذلك، فإن استجابة الطلبة لجودة الخدمة كانت أكثر لدى الطلبة في الجامعات الخاصة. بشكل عام وجدت الدراسة أن جودة الخدمة في الجامعات الخاصة أفضل منها في جامعة الكويت والهيئة العامة للتعليم التطبيقي.

ولم تجد الدراسة فروقات معنوية في توقعات الطلبة لجودة الخدمة؛ حيث كانت

النتائج متقاربة للطلبة في الجهات التعليمية (الحكومية) جامعة الكويت، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، والجامعات الخاصة.

إجابة السؤال الثالث: استجابة الطلبة لجودة الخدمة: وجدت الدراسة اختلافاً معنوياً بين المؤسسات التعليمية الحكومية والخاصة؛ فأظهرت النتائج أن الطلبة في الجهات التعليمية (الحكومية) جامعة الكويت والهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، كانت مؤشرات إستجاباتهم تبين فهماً أقل من الطلبة في الجامعات الخاصة. وبناء عليه، يمكن تفسير ذلك بأن الطلبة في الجامعات الخاصة، والطلبة المستمرين لفترة أطول في الكليات يكونون أكثر رضا عن جودة الخدمة من الطلبة في الجهات التعليمية (الحكومية) جامعة الكويت والهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.

والنتائج السابقة متسقة مع ما وجدته (Webb et al., 1997)؛ فقد أظهرت نتائج دراسته أن الطلبة في الجامعات الخاصة كانت لديهم استجابة أكبر من الطلبة في الجامعات الحكومية، وقد فسر (Webb et al., 1997) ذلك بأن الطلبة في الجامعات الخاصة يدفعون رسوماً أعلى، ومن ثم فإن الجامعات الخاصة تقدم خدمات أفضل في المقابل.

التوصيات والاقتراحات:

وجدت الدراسة أن توقعات الطلبة متشابهة بين المؤسسات التعليمية الحكومية والخاصة. ومن ثم فإن الباحث يقترح عدداً من التوصيات التي توصل إليها بعد تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها، وخاصة في تصميم وإنشاء الكليات الجديدة لجامعة الكويت والتعليم التطبيقي والتدريب، التي وافقت الحكومة عليها. وهذه التوصيات هي:

- 1 - أن الطلبة - باعتبارهم من أهم عملاء الكليات - يجب الاهتمام برصد توقعاتهم وقياسها عن مستوى الخدمات المقدمة لهم.
- 2 - أن تستخدم المؤسسات التعليمية العليا جميع المصادر الممكنة لرصد توقعات الطلبة، ومن أهم هذه المصادر الاستبانات؛ لتحديد مدى الرضا عن الخدمات المقدمة وتطبيقها مع التوقعات.
- 3 - الاهتمام بعملية تصميم الخدمات وتخطيطها وتطويرها؛ بحيث تكون متوافقة مع التوقعات المتزايدة للطلبة.

- 4 - مواكبة التطور العلمي في مجال تحسين الخدمة للطلبة وتوفير الأجهزة المتقدمة؛ بحيث تظل الخدمات المقدمة في مستوى عال ومتميز من الجودة.
- 5 - الحرص على تقديم وعود واقعية، يمكن الوفاء بها، فيما يتعلق بنوع الخدمات المقدمة للطلبة ومستواها.
- 6 - الاهتمام ببناء نظام فعال للاتصال المتبادل مع الطلبة ومن يمثلهم.
- 7 - تدريب أعضاء هيئة التدريس والإداريين على أساليب التعامل مع الطلبة والوفاء بحاجاتهم ورغباتهم الممكنة. ويمكن عقد برنامج تدريبي في مجال "فن التعامل مع الطلبة" بواسطة تربويين متخصصين في هذه الكليات.
- 8 - مراجعة مستوى الخدمات الفعلية المقدمة للطلبة، والعمل على تحسينها وتطويرها بما يتلاءم مع توقعات الطلبة.
- 9 - تفهم الإدارة العليا للكليات أهمية الاستجابة لتوقعات الطلبة من حيث مستوى الخدمة المقدمة لهم والعمل على الوفاء بها.
- 10 - مراعاة النقاط التالية، وبخاصة عند تصميم سياسات وإجراءات الخدمة التي تقدم للطلبة:
 - المصداقية في الوعود المقدمة.
 - السهولة والوضوح.
 - ارتفاع مستوى جودة الخدمة.
 - رصد التزام تنفيذ الإجراءات.
- 11 - يلاحظ في الجامعات الحكومية أن الطالب هو الذي يبحث عنها، والعكس يجب أن يكون صحيحاً؛ حيث يجب أن تكون الجامعات الحكومية هي التي تبحث عن الطلبة المميزين للتقدم للتخصصات التي توفرها بناء على رغبة سوق العمل.
- 12 - الاهتمام بالعلاقات العامة والإعلام الداخلي، للتعريف بالخدمات المقدمة.
- 13 - إعداد نظام فعال للمتابعة وتقويم الأداء مع الاهتمام بتحديد مؤشرات موضوعية لتقويم أداء مقدمي الخدمة.
- 14 - يجب العمل بالسرعة الممكنة لمراعاة ما يأتي (من وجهة نظر الطلبة):
 - التخلص من ظاهرة "طوابير" الطلبة أمام مكاتب القبول والتسجيل بطريقة غير حضارية وخاصة في التعليم التطبيقي.

- تطوير قاعات المحاضرات بتوفير أجهزة (Power Point) وغيرها.
- العمل على توفير مواقف للسيارات لتستوعب الأعداد الحالية والمستقبلية.
- تطوير أماكن الاستراحة وخاصة للطلّابات، وتوفير أماكن الترفيه والرياضة، وهي من المستلزمات الأساسية للمؤسسة التعليمية المتطورة.
- سد حاجة بعض الكليات من المواد والمختبرات المتطورة، إضافة إلى أجهزة التحليل والأدوات المتطورة.
- أنشئت مختبرات وجددت أخرى خاصة بالحاسب الآلي في الكليات ومازالت كليات عديدة تعاني عدم توافر العدد الكافي من الأجهزة أو أجهزة غير متطورة.
- مكاتب تشغيل الطلبة بصورة جزئية في أثناء الدراسة أو بصورة دائمة بعد التخرج من الضروريات في الوقت الراهن خصوصاً، بسبب عدم توافر فرص العمل المناسبة والمنافسة في القطاعات الجاذبة.
- الاهتمام بتعيين الطاقات المؤهلة للعمل في المكاتب التي تتعامل مع الطلبة، سواء في المكاتب المتخصصة أو في مكاتب أعضاء هيئة التدريس وغيرها.
- لدى الطالبات فرص أقل لتعرف مجالات العمل بعد التخرج، ومن ثم هناك حاجة ماسة لتعيين الطاقات المؤهلة والراغبة في العمل لتوضيح آفاق العمل وفرصه.
- زيادة عدد المكاتب الاجتماعية وتوفير مكاتب الدراسات النفسية.
- ختاماً نتقدم بالشكر الجزيل لمؤسسة الكويت للتقدم العلمي التي قدمت الإمكانيات الكافية والدعم اللازم لكي يرى البحث الحالي النور. كما نتقدم بالشكر إلى إدارات العلاقات العامة في المؤسسات المشاركة بالدراسة وعموم الموظفين والطلّبة لتعاملهم الإيجابي مع الباحثين.

المراجع:

- المنظمة العربية للعلوم الإدارية (2006). ندوة: جودة الخدمات في مؤسسات القطاع العام، 19-23/3/2006، القاهرة.
- وزارة التخطيط (2005). *المجموعة الإحصائية السنوية*. العدد 42، قطاع الإحصاء والتعداد، دولة الكويت.

Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education. *Marketing Intelligence & Planning*. 24 (1): 31 - 47.

- Akturk Z.; Dagdeviren N.; Sahin E. & Ozer C. (2002). Use of quality circles among first year medical students and impact on student satisfaction. *Swiss Med Wkly*. Mar 23;132(11-12):143-7.
- Babakus, E. & Boller, G. (2003). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, 16(3) 253-265.
- Bloom K. & Hough M. (2003). Student satisfaction with technology-enhanced learning. *Comput Inform Nurs*. Sep-Oct: 21(5):241-6.
- Bo Enquist, B. (2006) Quality improvement in governmental services: The role of change pressure exerted by the "market". *The TQM Magazine*. 18 (1): 7 - 21
- Brennan, L. & Bennington, L. (1999). Concepts in conflict: students and customers. *Journal of Marketing for Higher Education*. 2: 19 - 40
- Broadly-Preston, J; Felice, J; Marshall, S. (2006). Building better customer relationships: case studies from Malta and the UK. *Library Management*. 27 (6/7): 430 - 445
- Brooks, L. (2003). How the attitudes of instructors, Students, Course administrators, and course designers affects the quality of an online learning environment. Online *Journal of Distance Learning Administration*, (VI), 4, Winter.
- Buttner, H., (2004). How do we "Dis" Students?: A model of (Dis) respectful business instructor behavior. *Journal of Management Education* 28: 319-334.
- Calvert, P. (2003). International variations in measuring customer expectations. *Journal of Applied Business Research*, 12(2), 85-92.
- Campbell, J. (1990). "Self-Esteem and clarity of the self-concept." *Journal of and Social Psychology*, W (3), 538-549.
- Cannon, R. (2002). The outcomes of an international education for Indonesian graduates *Higher Education Research*, 19(3).
- Cavallo, C. & Richter R. (2004). Attitudes of physical therapist students toward physical therapist assistants. *Allied Health*, Spring; 33(1): 10-6.
- Cecil L; Pearson, A. & Chatterjee, R., (2004). Expectations and values of university students in transition: Evidence from an Australian Classroom. *Journal of Management Education*, 28 (4), 427 - 446.
- Cronin, J. and Taylor, S. (1994). Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing*, 56 (July): 55-68.
- Damewood, D., & Hodge N. (2003). Professor attitude: Its effects on teaching evaluations. *Journal of Management Education*, 24: 458-473.
- Darlene, L.; & Bunda, M. (1991). The measurement of service quality in higher education. Paper Presented at Third Conference on *Assessing Quality in Higher Education*, England: Bath.
- Dean, K.; Pontius, J. & Sheffler, T. (2003). Graduate student services: An institutional commitment to meeting graduate student needs. Presented at the Maryland Student Affairs Conference, College Park.
- Dozark, D. (1999). *Quality practices and student satisfaction: Exploring instructional alternatives*. Dissertation. The University of Iowa.

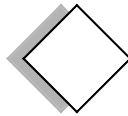
- Douglas, J; Douglas, A; Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, 14 (3): 251 - 267
- East, J., (2001). Students as customers: International student perceptions of educational services. Unpublished masters thesis, University of New England, Armidale, Australia.
- El- Ansari W. (2002). Student nurse satisfaction levels with their courses: part I - effects of demographic variables. *Nurse Education Today*, Feb;22(2):159-70.
- El-Ansari, W. (2004). What really affects health professions students' satisfaction with their educational experience. *Nurse Education Today*, 24, 644-655.
- Espeland,V. & Indrehus, O. (2003). Evaluation of students' satisfaction with nursing education in Norway. *Journal of Adv Nurse*, 42 (3) 226-36.
- Fram, G. & Camp, R. (1995). Finding the implementing best practices in higher education. *Quality Progress*, Feb. 69-73.
- Fung, Y. and Carr, R. (2000). Face-to-face tutorials in a distance learning system: meeting student needs. *Open Learning*, 15 (1) 35-46.
- Gonzales, J. (2001). Acquired educational constructions: Students' attitudes toward education in Mexico and in the United States. *The Urban Review*, 27(3).
- Hernon, P.; Nitecki, D. & Altman, E. (1999). Service quality and customer satisfaction: assessment and future directions. *Journal of Academic Librarianship*, 25 (1), 9-17.
- Ismail, I; Haron, H; Ibrahim, D; Isa, S. (2006). Service quality, Client satisfaction and loyalty towards audit firms: Perceptions of Malaysian public listed companies. *Managerial Auditing Journal*, 21(7): 738 - 756.
- Jiang, Y & Lu Wang, C. (2006). The impact of affect on service quality and satisfaction: the moderation of service contexts. *Journal of Services Marketing*, 20 (4): 211-218
- Jones, S.; Robertson, M., & Line, M. (1999). Teaching and valuing the voices of international students in universities. *HERDSA Annual International Conference*, Melbourne, 12-15 July 1999.
- Joseph, M; Yakhou, M; Stone, G. (2005). An educational institution's quest for service quality: customers' perspective. *Quality Assurance in Education*, 13 (1): 66 - 82
- Joseph, Mathew. (1998). Determinants of service quality in education: A new Zealand perspective. *Journal of Professional Services Marketing*, 16 (1): 43- 71.
- Jun, M; Paterson, R. & Zsididin, G. (1998). The identification and measurement of quality dimensions in health care. *Health Care Management Review*, 23(4): 81-96.
- Kalantzis, M. & Cope, B. (2000). Towards an inclusive and international higher education, in *university and diversity*, King, R., Hill, D. & Hemmings, B. (Eds.) Keon Publications, Wagga.
- Kara, A; Lonial, S; Tarim, M; Zaim, S (2005). A paradox of service quality in Turkey: The seemingly contradictory relative importance of tangible and intangible determinants of service quality. *European Business Review*. 17 (1): 5 - 20
- Lagrosen, S; Seyyed-Hashemi, S; Leitner, M. (2004). Examination of the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*. 12 (2) : 61-69.

- Li, B; Riley, M; Lin, R; Qi, E. (2006). A comparison study of customer satisfaction between the UPS and FedEx: An empirical study among university customers. *Industrial Management & Data Systems*. 106 (2): 182 - 199
- Lilley, E. & Usherwood, B. (2000). Wanting it all: the relationship between expectations and the public's perceptions of public library services. *Library Management*. 21 (1): 13-24.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). "SERVAQUAL" A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- Pearson, L. & Chatterjee, S.R. (2004). Expectations and values of University Students in transition: Evidence from an Australian Classroom. *Journal of Management Education*, Aug 2004; 28: 427 - 446.
- Petrzellis, L; D'Uggento, A; Romanazzi, S. (2006). Student satisfaction and quality of service in Italian universities. *Managing Service Quality*. 16 (4): 349 - 364
- Plank, R. & Chiagouris, L. (1997). Perceptions of quality of higher education: An exploratory study of high school guidance counselors. *Journal of Marketing for Higher Education*, (1): 56-67.
- Pontius, J. (2004). Building graduate student community through social event planning. Presented at *the NASPA's AGAPSS Knowledge Community Pre-Conference*, Denver, CO, March 2004.
- Prugsamat, S; Pentecost, R; Ofstad, L. (2006). The influence of explicit and implicit service promises on Chinese students' expectations of overseas universities. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 18 (2): 129 - 145
- Qinglin, C. (1999). The Quality of Australian education: What do international students' experiences tell? Australian International Education Conference Education Australia.
- Ruby, C. (1996). Assessment of student satisfaction with selected student support services using the SERVQUAL model of customer satisfaction. *Dissertation Abstract International*. Ohio University.
- Russell, M. (2005) Marketing education: A review of service quality perceptions among international students. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. V 17 (1): 65 - 77
- Ryan, R. (2004). What do students expect from the University? How well are we meeting those expectations? *Library Service Quality Survey*. The University of Alberta Libraries.
- Sander, P.; Stevenson, K., & Coates, D. (2000). University students' expectations of teaching Studies. *Higher Education*, 25 (3) 309-323.
- Sherry C.; Bhat, R.; Beaver, B. & Ling, L. (2003). Managing expectations of international and kiwi students: A challenge for beyond 2003! Paper Presented in 2003 Herdsa Conference, *UNITEC Institute of Technology*, Auckland, New Zealand.
- Sierra, J; McQuitty, S. (2006). Service providers and customers: social exchange theory and service loyalty. *Journal of Services Marketing*. 19 (6): 392 - 400

- Shimizu, K. (2000). Japanese college student attitudes towards English teachers: A survey. *The Language Teacher*, 11 (2): 23-36.
- Snipes, R; Thomson, N; Oswald, S. (2006). Gender bias in customer evaluations of service quality: an empirical investigation. *Journal of Services Marketing*, 20 (4): 274 - 284
- Sohail, Mand Shaikh, N. (2004). Quest for excellence in business education: a study of student impressions of service quality. *International Journal of Educational Management*, 18 (1): 58 - 65.
- Tari, J. (2006). An EFOM model self-assessment exercise at a Spanish university. Watty, K. (2005) Quality in accounting education: what say the academics? *Quality Assurance in Education*, 13(2): 120 - 131.
- Voon, B. (2006). Linking a service-driven market orientation to service quality. *Managing Service Quality*, 16 (6): 595 - 619.
- Watty, K. (2005). Quality in accounting education: what say the academics? *Quality Assurance in Education*, 13(2): 120 - 131.
- Webb, M; Coccari, R; Lado, A; Allen, L. & Reschert, A. (1997). Selection criteria used by graduate students in considering doctoral business program offered by private Vs. Public institution. *Journal of Marketing For Higher Education*, 8(1): 69-90.

قدم في: أغسطس 2006 .

أجيز في: يوليو 2007 .



Expectations and Perceptions of Students in Kuwait University, Paaet, and Private Universities toward Service Quality

*Abdulaziz A. Taqi**

*Adel A. Ahmed**

*Jawad S. Sufur**

*Jamal H. Alshatti**

The purpose of the present study is to examine student's expectations, perceptions and disconfirmation towards service quality delivered by public and private colleges in Kuwait.

The service quality disconfirmation paradigm used in this study, was a modified version of SERVQUAL as a measure. Data collected from five hundred students (50 % of a total of 1000) full-time students in Kuwait University, the Public Authority for Applied Education and Training (PAAET), and three private universities. A total of twenty four items were identified through factor analysis using a varimax rotation.

The study found no differences in expectations of service quality between students in public colleges. Students from private universities' perceptions and disconfirmations of service quality were higher than public institutions.

Keywords: Service quality, Higher education, Attitudes, Expectations.

* The Public Authority for Applied Education and Training, Kuwait.

