



بحوث فى العلوم و الفنون النوعيه

كلية التربية النوعية

بحوث فى العلوم و الفنون النوعية

مجلة نصف سنوية تصدرها كلية التربية النوعية
جامعة الاسكندرية
المجلد / العدد

العدد الثاني والعشرون / المجلد الثاني عشر

يونيو 2024



The Quality of Educational Service and the Competitive Advantages for Master of Design Programs in Jordanian Universities

First Author: Dr. Ghada Salman Alhalasa*
Assistant Professor Ph.D, Design and Applied Arts
Dept. College of Fine Arts, Yarmouk University,
ghada.halasa@yu.edu.jo
Orcid No: <https://orcid.org/0000-0002-8579-1176>

Second Author: Shahed Alkanakre
Master in Design, Design and Applied Arts, College of Fine Arts,
Yarmouk University
Kanakreshahed@gmail.com
Orcid No: <https://orcid.org/0009-0002-7485-2655>

Received:
14/8/2024

Accepted:
30/9/2024

Published:
June, 2024

Abstract :

This study focuses on the quality of educational services as a competitive advantage in the Master of Design programs in Jordanian universities. The objectives were to assess the quality of educational services from students' perspective, identify the competitive advantages of the programs from the viewpoint of the department heads, and determine the extent to which these programs achieve competitive advantages. The study used a quantitative method involving a designed questionnaire based on the SERVQUAL model to measure the degree of quality. Additionally, a qualitative method using interviews was used to identify competitive advantages. The quantitative data was analyzed statistically by calculating means and standard deviations of the quality scores and dimensions, conducting one-way ANOVA analysis to test for statistical differences in the quality scores across universities, and using the Bonferroni test for post-hoc analysis to identify differences between the universities. The qualitative data was analyzed by linking competitive advantages to seven quality indicators.

The study found that the quality of educational services was reported to be high by the 145 participating students. From the perspective of the heads of design departments, the six programs were found to have several competitive advantages related to the seven quality indicators, except for the community service quality indicator. Only two out of the six programs met Michael Porter's requirements for competitive advantage. The study recommended early improvement in the dimensions of tangible services, community service, and research service to enhance the competitiveness of Master of Design programs in Jordan.

Keywords: Educational service quality, competitive advantage, competitiveness, design education, Master of Design.

جودة الخدمة التعليمية والميزات التنافسية في برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية

الباحث الرئيسي: د. غاده سلمان الهلسا*

أستاذ مساعد، قسم التصميم والفنون التطبيقية، كلية الفنون الجميلة

ghada.halasa@yu.edu.jo

Orcid No: <https://orcid.org/0000-0002-8579-1176>

الباحث المشارك: شهد الكناكري

طالبة ماجستير، قسم التصميم والفنون التطبيقية، كلية الفنون الجميلة

Kanakreshahed@gmail.com

Orcid No: <https://orcid.org/0009-0002-7485-2655>

المستخلص:

تسلط الدراسة الضوء على جودة الخدمة التعليمية كميزة تنافسية في برامج ماجستير التصميم في ستة جامعات أردنية. وهدفت الدراسة إلى قياس درجة جودة الخدمة التعليمية في البرامج من وجهة نظر طلبة ماجستير التصميم، والكشف عن الميزات التنافسية في البرامج من وجهة نظر رؤساء الأقسام في كل جامعة، بالإضافة إلى التحقق من مدى تحقيق هذه البرامج لمفهوم الميزة التنافسية. وظفت الدراسة كلا من المنهج الكمي باستخدام أداة الاستبانة المصممة وفقاً لنموذج سيرفكوال SERVQUAL لقياس درجة جودة الخدمة التعليمية، والمنهج النوعي باستخدام أداة المقابلة الالكترونية للكشف عن المزايا التنافسية. تم تحليل الدراسة الكمية إحصائياً باستخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجة الجودة وأبعادها، وتحليل تحليل التباين أحادي الاتجاه لاختبار ما إذا كان هناك فروق إحصائية في درجة الجودة تبعاً لمتغير الجامعة، واختبار بونفيروني، كاختبار بعدي لتحديد مصدر الفرق عن طريق المقارنة الثنائية بين الجامعات الستة. وتم تحليل الدراسة النوعية عن طريق ربط الميزات التنافسية بمؤشرات الجودة السبعة. توصلت الدراسة إلى أن درجة جودة الخدمة التعليمية جاءت عالية من وجهة نظر الطلبة المشاركين في الدراسة وعددهم ١٤٥ طالباً وطالبة، وامتازت البرامج الستة من وجهة نظر رؤساء أقسام التصميم بالعديد من الميزات التنافسية المرتبطة بالمؤشرات السبعة لجودة الخدمة التعليمية باستثناء مؤشر جودة خدمة المجتمع. وقد حقق برنامجين فقط من أصل ستة متطلبات الميزة التنافسية عند مايكل بورتر. أوصت الدراسة بالتحسين المبكر على بُعد الخدمات الملموسة وخدمة المجتمع والخدمة البحثية لرفع القدرة التنافسية لبرامج ماجستير التصميم في الأردن.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة التعليمية، الميزة التنافسية، القدرة التنافسية، تعليم التصميم، ماجستير التصميم.

جودة الخدمة التعليمية والميزات التنافسية في برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية

المقدمة: يُعد الأردن إحدى أبرز الدول العربية التي تسعى باستمرار لتحقيق الميزة التنافسية في شتى القطاعات وبالأخص في قطاع التعليم العالي، فقد حصل الأردن على المرتبة الخامسة عربياً في مؤشر جودة التعليم العالمي الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي دافوس للعام 2021 (رؤيا، 2021). يعود هذا الإنجاز أولاً إلى إيمان جلالة الملك عبدالله الثاني بأهمية قطاع التعليم العالي ودوره في تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة. وثانياً إلى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ممثلة بهيئة الاعتماد والجودة والتي تسعى باستمرار إلى تخطيط وتنفيذ استراتيجيات الضمان والجودة في الجامعات الأردنية بهدف تمكينها من تقديم الخدمات التعليمية ذات الجودة العالية وتحقيق القدرة التنافسية على جميع المستويات (وزارة التعليم والبحث العلمي، 2015). ويرتبط تحقيق القدرة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي ارتباطاً مباشراً في تقديم المؤسسة الخدمات التعليمية ذات الجودة العالية التي تلبي حاجة ورغبة عملائها الطلبة (Alheet et al., 2021)، وأيضاً في قدرة المؤسسة على تصدير أجيال من فئة طلبة الدراسات العليا ومن كافة التخصصات الأكاديمية تمتلك قدرات البحث العلمي ومهارات التفكير الإبداعي وحل المشكلات (حمدان & العمري، 2022). حتى أصبحت قضية تقييم جودة الخدمة التعليمية من أهم القضايا التي تشغل مؤسسات التعليم العالي بهدف تحقيق نهضتها المرجوة في التعليم، ورفع سمعتها الأكاديمية، وتحقيق قدرتها التنافسية (القحطاني، 2022، ص. 3). حيث يعتبر تقييم جودة الخدمة التعليمية مقياساً للنفاضل بين الجامعات (Kassim et al., 2013)، ويؤثر بشكل إيجابي على جاذبية المؤسسة وقدرتها على استقطاب المزيد من الطلبة للتخصصات الأكاديمية المختلفة (أحمد، 2019).

ومن أبرز التخصصات الأكاديمية التي ازدهرت مؤخراً في التعليم العالي الأردني، تخصص التصميم، وهو مجالاً ينتمي إلى الفنون التطبيقية ويهدف إلى تمكين الطلبة من اكتساب مهارات التفكير الإبداعي وحل المشكلات المتمحورة حول الحاجات البشرية في كافة مجالات الحياة، وله دور كبير في تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة للمجتمع (Alhalasa, 2023). ومنذ بداية نشأته في الأردن بدرجة البكالوريوس في العام 1981 في جامعة اليرموك، شهد التخصص على مدار

العقود الماضية رواجاً واقبالاً من قبل الطلبة المحليين والعرب (جامعة اليرموك، 2024). أما وفي الآونة الأخيرة، بدءاً من العام الدراسي 2019/2020 بدأ اعتماد برامج ماجستير التصميم في التعليم العالي الأردني حتى وصل في نهاية العام الدراسي 2022/2023 إلى ستة جامعات أردنية حكومية وخاصة. مع العلم بأن برنامج ماجستير التصميم قد تم اعتماده لأول مره في العام 2015 في جامعة الشرق الأوسط، ثم قررت هيئة الاعتماد وقف اعتماد البرنامج في مطلع العام 2019 ولأسباب غير مذكورة (جامعة الشرق الأوسط، 2024).

وانطلاقاً من رؤية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي التي تحمل عنوان "تعليم عالي متميز" وتهدف إلى تحقيق الميزة التنافسية في كافة التخصصات الأكاديمية، ونظراً لحدائثة اعتماد برامج ماجستير التصميم في التعليم العالي الأردني، تسلط هذه الدراسة الضوء على جودة الخدمة التعليمية كميزة تنافسية في برامج ماجستير التصميم في تخصصات التصميم الجرافيكي والتصميم الداخلي في الجامعات الأردنية التي تم اعتماد البرامج بها في الفترة ما بين 2019/ 2023. وذلك بهدف قياس درجة جودة الخدمة التعليمية في هذه البرامج والكشف عن المزايا التنافسية بها، بُغية المساهمة في مساعدة أصحاب القرار في هذه الجامعات من التطوير والتحديث مُبكراً على برامج ماجستير التصميم في الأردن.

مشكلة البحث: بالرغم من وفرة الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع تقييم جودة الخدمة التعليمية، إلا أنها افتقرت إلى ربطها بالميزة التنافسية، فمن ناحية، ركزت أغلب الدراسات السابقة على تقييم جودة الخدمات التعليمية بشكل عام من وجهة نظر الطلبة دون التركيز على تخصص أكاديمي محدد. ومن ناحية أخرى، اكتفت الدراسات في قياس رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية دون التطرق إلى تأثيرها على القدرة التنافسية للجامعات. لذلك تسعى الدراسة الحالية إلى قياس درجة الجودة في الخدمة التعليمية في برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية والتي تمثلت ببرامج ماجستير التصميم الجرافيكي والتصميم الداخلي من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في السنة برامج ، وتسعى الدراسة أيضاً إلى معرفة المعلومات الأساسية عن برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية والكشف عن ميزاتها التنافسية من وجهة نظر الأكاديميين الإداريين القائمين على إدارة وتقديم الخدمات التعليمية في البرامج بشكل مباشر وهم رؤساء أقسام التصميم في الجامعات الأردنية، وذلك بهدف تقييم الطلبة لدرجة جودة الخدمة التعليمية في البرامج

مع الميزات التنافسية. إضافة إلى ذلك، تقوم الدراسة بفحص مدى تحقيق برامج ماجستير التصميم لمتطلبات الميزة التنافسية عند مايكل بورتر. حيث تعتبر الدراسة خطوة للمساهمة في مساعدة أصحاب القرار على التطوير والتحسين علي برامج ماجستير التصميم مبكراً. فقد أكد هنري مينتزبيرج (Mintzberg, 1979) في كتابه هيكل المنظمات / The Structuring of Organization، بأن تنفيذ استراتيجيات الجودة لا يجب أن يقتصر فقط على أولويات ورغبات المستفيد المباشر من الخدمة، وهم الطلبة، إنما يجب دمج قيم وتفصيلات الإداريين القائمين على الخدمة، وهم الأكاديميين الإداريين، للوصول إلى معرفة أدق وأشمل حول موضوع تقييم جودة الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، يعتبر توجيه الطلبة إلى دراسة التخصصات التي لها دور في تعزيز التنمية الشاملة والمستدامة في الحياة الاقتصادية للمجتمع أمراً بالغ الأهمية (Van Vught & Westerheijden, 1994). فقد لاحظ الباحثين في هذه الدراسة، باعتبارهم على علاقة مباشرة في التعامل مع طلبة الماجستير في إحدى الجامعات الأردنية، بأن معظم الطلبة الراغبين بدراسة ماجستير التصميم في الأردن، ليس لديهم المعلومات الكافية عن برامج ماجستير التصميم وليس لديهم أسس مفاضلة للمقارنة بين البرامج المطروحة في الجامعات الأردنية، لذلك تقوم هذه الدراسة بتقديم المعلومات الشاملة عن البرامج بهدف مساعدة الطلبة في اختيار البرنامج المناسب لظروفهم الاقتصادية والأكاديمية، وذلك من خلال الكشف عن المعلومات الأساسية للبرامج الستة والمرتبطة بجودة الخدمة التعليمية وميزاتها وتكلفتها.

أهداف البحث: تهدف الدراسة بشكل أساسي إلى ربط جودة الخدمة التعليمية بالميزة التنافسية في

برامج ماجستير التصميم في التعليم العالي الأردني في ستة جامعات أردنية، وذلك من خلال:

1. قياس درجة جودة الخدمة التعليمية في البرامج من وجهة نظر طلبة ماجستير التصميم في الجامعات الستة.
2. الكشف عن المعلومات الأساسية والميزات التنافسية، استناداً إلى مؤشرات الجودة، في برامج ماجستير التصميم من وجهة نظر رؤساء أقسام التصميم في الجامعات الستة.
3. الكشف عن مدى تحقيق برامج ماجستير التصميم لمفهوم الميزة التنافسية عند مايكل بورتر.

أهمية البحث: تحتوي الدراسة على أهميتين، الأهمية النظرية والأهمية التطبيقية البحثية:

- الأهمية النظرية: تستمد الدراسة أهميتها من ضرورة ربط تقييم الطلبة لجودة الخدمة التعليمية مع الميزات التنافسية من منظور الأكاديميين الإداريين رؤساء أقسام التصميم، حيث يعتبر تحقيق الميزة التنافسية المرتبطة بالخدمات التعليمية للجامعة أمراً هاماً في رفع قدرتها التنافسية بين الجامعات الأخرى.
- الأهمية التطبيقية البحثية: تتمثل الأهمية البحثية للدراسة الحالية في توظيف المنهجية المختلطة وأدواتها، حيث تم توظيف المنهج الكمي باستخدام أداة الاستبانة، والمنهج النوعي باستخدام أداة المقابلة الالكترونية المغلقة والمفتوحة، بالإضافة إلى توظيف منهج التحليل الوصفي، حيث تعتبر الدراسة هامة في إثراء مجال البحث العلمي.

حدود البحث: تقتصر الدراسة على عدة حدود كمايلي:

- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة الحالية على قياس درجة جودة الخدمة التعليمية والكشف عن الميزات التنافسية في برامج ماجستير التصميم في ستة جامعات أردنية تم اعتماد البرامج لغاية الفترة التي تم بها إجراء هذه الدراسة الحالية.
- الحدود المكانية: الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن التي تم اعتماد برامج ماجستير التصميم بها ما بين العام 2019 إلى العام 2023 وعددها ستة جامعات وهي: جامعة عمان الأهلية، جامعة اليرموك، جامعة الزيتونة، جامعة البتراء، جامعة جدارا، وجامعة العلوم التطبيقية.
- الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة في مطلع العام الدراسي 2023/2024.
- الحدود البشرية: طلبة ماجستير التصميم الملتحقين في برامج ماجستير التصميم للعام الدراسي 2023/2024 ورؤساء أقسام التصميم في كل من الجامعات الأردنية الستة للعام الدراسي 2023/2024.

أسئلة البحث: تجيب الدراسة على أربعة أسئلة أساسية للوصول إلى النتائج المتوخاة، وهي:

1. السؤال الأول: ما هي درجة جودة الخدمة التعليمية وأبعادها في برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا؟

2. السؤال الثاني: هل يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في المتوسطات الحسابية لدرجة جودة الخدمة التعليمية وأبعادها في برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية من وجهة نظر الطلبة تبعاً لمتغير الجامعة؟
3. السؤال الثالث: ما هي المعلومات الأساسية المرتبطة بالخدمة التعليمية في برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية؟
4. السؤال الرابع: ما هي أهم الميزات التنافسية المرتبطة بجودة الخدمة التعليمية في برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية من وجهة نظر رؤساء أقسام التصميم؟
5. السؤال الخامس: ما مدى تحقيق برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية لمتطلبات الميزة التنافسية عند مايكل بورتر؟

منهج البحث: تم توظيف كلاً من المنهج الكمي والمنهج النوعي سعياً لإثراء الدراسة والوصول بدقة إلى النتائج المتوخاة كمايلي:

- هدف المنهج الكمي إلى قياس درجة جودة الخدمة التعليمية في برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية الستة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا.
- هدف المنهج النوعي إلى الكشف عن المعلومات الأساسية للبرامج وعن الميزات التنافسية المرتبطة بجودة الخدمة التعليمية في برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية من وجهة نظر الأكاديميين الإداريين رؤساء أقسام التصميم في كل جامعة.

أدوات البحث:

- أولاً، أداة المنهج الكمي: تم استخدام أداة الاستبانة المصممة وفقاً لنموذج (سيرفكوال/ SERVQUAL) لقياس درجة جودة الخدمة التعليمية في برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية الستة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا، ولجمع البيانات من العينة وتحليلها بهدف الإجابة على سؤال الدراسة الأول والثاني. وتكونت الاستبانة من قسمين كما يلي:
- القسم الأول: البيانات الديموغرافية عن العينة والتي شملت اسم الجامعة، الجنس، السنة الدراسية، المعدل التراكمي.
 - القسم الثاني: احتوى على 26 فقرة موزعة على الأبعاد الخمسة للجودة، بعدد 5 فقرات لبُعد خدمات ضمان الجودة، 5 فقرات لبُعد خدمات الاستجابة، 5 فقرات لبُعد خدمات التعاطف، 7

فقرات لُبُعد خدمات المصدقية، 4 فقرات لُبُعد الخدمات الملموسة، وكانت خيارات التقييم للفقرات (جيدة جداً، جيدة، متوسطة، ضعيفة، ضعيفة جداً).

ثانياً، أداة المنهج النوعي: تم استخدام أداة المقابلة الالكترونية للكشف عن المعلومات الأساسية والميزات التنافسية في برامج ماجستير التصميم من وجهة نظر رؤساء أقسام التصميم، ولجمع البيانات من العينة وتحليلها بهدف الإجابة على سؤال الدراسة الثالث والرابع والخامس. وتكونت المقابلة الالكترونية من قسمين:

- القسم الأول: المعلومات الأساسية عن البرامج والتي شملت (تصنيف الجامعة، المدينة التابعة لها، سنة اعتماد البرنامج، عدد الطلبة والمدرسين والمشرفين على الرسائل الجامعية من داخل القسم، عدد أيام ومواعيد المحاضرات الأسبوعية، عدد المرافق التعليمية والمرافق الخاصة بالطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، وتكلفة الساعة الدراسية بالدينار الأردني). بحيث تقوم العينة بتفريغ استجابتها بشكل معلق في الجدول المرفق في المقابلة.
- القسم الثاني: الميزات التنافسية في البرامج، احتوى على سؤالاً واحداً عن أهم الميزات التنافسية المرتبطة بجودة الخدمة التعليمية في برامج ماجستير التصميم. بحيث تقوم العينة بالإجابة على السؤال بشكل مفتوح بذكر أهم الميزات التنافسية.

خطوات إجراء البحث:

تعريفات البحث الإجرائية:

- الميزة التنافسية/ **Competitive Advantage**: الفكرة الاستراتيجية التي تعكس تفوق المنظمة على منافسيها من خلال إما قيادة التكلفة من خلال تقديم الخدمات المماثلة لخدمات المنظمات الأخرى وبسعر أقل، أو عن طريق التمايز من خلال تقديم الخدمات ذات المزايا والجودة والكفاءة العالية الأفضل وبسعر أعلى، بحيث يكون العملاء على استعداد لدفع مبالغ أعلى مقابل الحصول على خدمات المنظمة التي لديها قدرة تنافسية في الأسواق (Porter, 1985). وتعرف إجرائياً: بالميزات التنافسية المرتبطة بجودة الخدمات التعليمية في برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية ومدى تحقيق البرامج لها.
- القدرة التنافسية/ **Competitiveness**: "قدرة الجامعة على التسابق مع الجامعات المنافسة والتميز في واحدة أو أكثر من المجالات، مثل البرامج الدراسية أو خصائص أعضاء

الهيئة التدريسية، المكتبات أو القاعات أو التجهيزات الدراسية والبحثية أو التدريب العملي أو نمط الإدارة مما يحقق للجامعة القدرة على جذب الطلاب من البيئة المحلية والعالمية" (الشهري، 2022، ص. 92). وتعرف إجرائياً: قدرة تميز برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية الستة في واحدة أو أكثر من الخدمات التعليمية.

- **جودة الخدمة التعليمية/ Educational Service Quality:** "مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل، والمجتمع، وكافة الجهات الداخلية، والخارجية المنتفعة" (الربيعي، 2011، ص.4). وتعرف إجرائياً: بجودة الخدمات التعليمية بأبعادها الخمسة وهي: خدمات ضمان الجودة، خدمات الاستجابة، خدمات المصادقية، خدمات التعاطف، والخدمات الملموسة المقدمة لطلبة ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية.
- **تعليم التصميم/ Design Education:** "دراسة وتطبيق مبادئ التصميم عبر تخصصات متعددة. يتعلم المصممون كيفية التواصل بوضوح وحل المشكلات، وفهم كيفية إنشاء تصميمات جذابة بصرياً بجوانب مثل الخط والشكل واللون والطباعة وغير ذلك الكثير" (Interaction Design Foundation, 2023). ويعرف إجرائياً: بتعليم تخصصات التصميم في الأردن بما فيها التصميم الجرافيكي، التصميم الداخلي، التصميم الصناعي، وتصميم الأزياء.
- **ماجستير التصميم/ Master of Design:** "درجة الماجستير الأكاديمية للدراسات العليا في مجال التصميم والتي تمنحها العديد من المؤسسات الأكاديمية حول العالم. وللدرجة مستويات معادلة مختلفة، بعضها تعادل درجة الماجستير في الفنون الجميلة والبعض الآخر يعادل درجة الماجستير في الآداب أو درجة الماجستير في العلوم في التخصصات البديلة. وهي غالباً الدرجة التي تتبع درجة البكالوريوس في التصميم وتتطلب حوالي عامين من الدراسة والبحث في التصميم للحصول على الدرجة" (Mittal, 2018). ويعرف إجرائياً: بدرجة الماجستير في تخصصات التصميم الجرافيكي والتصميم الداخلي في الجامعات الأردنية.

الإطار النظري للبحث:

أولاً: الميزة التنافسية في التعليم العالي

ارتبط مفهوم الميزة التنافسية بشكل من أشكال المنافسة بين الشركات في القطاعين الصناعي والتجاري، ولقد وضع مايكل بورتر / Michael Porter، وهو أحد القادة النافذين في مجال وضع نظريات واستراتيجيات القدرة التنافسية، بأن الميزة التنافسية ما هي إلا مفهوماً استراتيجياً يعكس الوضع التنافسي للشركة بين منافسيها، حيث يتم تحقيقها من خلال تقديم الشركة المنتجات والخدمات ذات الجودة العالية بما لا يقل قيمة عن جودة المنتجات المنافسة في الشركات الأخرى وبسعر أقل (Porter, 1985). وتعتبر الميزة التنافسية بمثابة استثمار في الموارد المالية والبشرية والتكنولوجية تعود بالفائدة الربحية على الشركة وترفع من سمعتها وقدرتها التنافسية بين منافسيها (أحمد، 2019). ونظراً لدخول قطاع التعليم العالي في واقع التنافس الدولي، لم يقتصر مفهوم الميزة التنافسية على ظاهرة التنافس بين الشركات في بيئة الأعمال، إنما شمل ظاهرة التنافس بين مؤسسات التعليم العالي وقد أطلق عليها ليفي (Levy, 2006) ظاهرة التسويق التعليمي. حيث أُعتبرت الجامعات بمثابة الشركات التجارية التي تطمح للتنافس، ويُنظر إليها كإقتصاد جديد مواكب للتطور المعرفي العالمي يعود بالفائدة على الدولة ومجتمعها (درويش & السيد، 2020). وأصبح يُنظر إلى التخصصات الأكاديمية على أنها منتجات وخدمات تلبي حاجات ورغبات وتصورات الطلبة، وبأن رضاهم عن جودة الخدمات التعليمية له ارتباط مباشر في تحقيق القدرة التنافسية للمؤسسة التعليمية على المستوى المحلي والعالمي (Alheet et al., 2021). وأكد (الشهري، 2022) على أن القدرة التنافسية للجامعة تتمثل في تقديمها للخدمات التعليمية ذات الجودة العالية والتميز وذات التكلفة المنخفضة نسبياً. ولذلك أكد سيجف وآخرون (Segev et al, 1999) على ضرورة تحديد الجامعات مزاياها التنافسية وبناء استراتيجيات لاحقة لتحقيق القدرة التنافسية لها بـغية بقائها في سوق المنافسة. وكشف كل من درويش والسيد (2020) عن المؤشرات التي من شأنها تحقيق الميزة التنافسية المرتبطة بالخدمة التعليمية ومنها: جودة التعليم، جودة الهيئة التدريسية، جودة البحوث العلمية، بالإضافة إلى العديد من الميزات التي تصف القدرة التنافسية على وجه التحديد (درويش & السيد، 2020، ص. 102-69). وذكر البدراني (2022) ثلاثة مؤشرات وهي: جودة الخدمة التعليمية، جودة الخدمة البحثية، وجودة خدمة المجتمع، ووضح أيضاً بأن القدرة التنافسية للجامعة تظهر من خلال تميزها عن الجامعات الأخرى في واحدة أو أكثر من مجالات الخدمة التعليمية التالية: المناهج الدراسية، قدرات ومؤهلات الهيئة

التدريسية، المكتبات، القاعات الدراسية، التجهيزات الدراسية والبحثية، التدريب العملي، نمط الإدارة. وأكد على ضرورة استيفاء الجامعة متطلبات ضمان الجودة والحصول على شهادات الاعتماد المحلي الأمر الذي يساهم في تحقيق الجامعة مكانة متقدمة في التصنيفات العالمية.

ثانياً: جودة الخدمة التعليمية

تعددت وتنوعت التعريفات الخاصة بجودة الخدمة بمفهومها العام وفقاً لاختلاف مجالاتها وأنواعها في شتى القطاعات، ومع ذلك لم يُحدد لها تعريفاً موحداً عالمياً. فقد تم تعريفها بشكل عام من قبل هارفي وجرين (Harvey & Green, 1993) على أنها التفوق والثبات والتناسب مع الهدف، والقيمة المضافة مقابل التكلفة، والقدرة على التحوّل. أما في مجال القطاع التعليمي، تم موازنة مفهوم جودة الخدمة التعليمية مع مكونات صناعة الخدمات، وتمحورت تعريفاتها حول الجامعة كمؤسسة مقدّمة للخدمة وحول الطلبة كعملاء لها على أن يكون رضاهم نتاج تقديم الخدمة واستخدامها في مؤسسات التعليم العالي (Yidana et al., 2023). حيث تم تعريفها على أنها "مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل، والمجتمع، وكافة الجهات الداخلية، والخارجية المنفعة" (الربيعي، 2011، ص.4). وعلى أنها "كل ما يؤدي إلى تطوير القدرات الفكرية والخيالية عند الطلاب وتحسين مستوى الفهم والاستيعاب لديهم بجودة مناهج التعليم التي تعطي خريجين أكثر كفاءة" (حليمة، 1997، ص.12). وعلى أنها "مجموعة من الخصائص التي تعبر بدقة وشمولية عن التربية متضمنة الأبعاد المختلفة لعملية الجودة من مدخلات وعمليات ومخرجات والتي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة للمجتمع" (فليه، 2007، ص. 343). وأيضاً على أنها التميز في عملية التعليم من خلال توفير المؤسسة الأكاديمية مجموعة من العناصر مثل: البيئة المناسبة، الأدوات والبنية التحتية، المناهج الدراسية ذات الجودة العالية التي تُحقق نتائج التعلّم، ومجموعة الأكاديميين المتميزين في التدريس، بحيث يترتب على توفير هذه العناصر مجموعة شاملة من القدرات والمهارات عند الطلبة والأكاديميين (Ali et al., 2020). حيث شمل المفهوم جميع عناصر العملية الإدارية والتعليمية التي تتكون من إدارة الجامعة وعلاقتها بالمجتمع المحيط، ونظمها وتشريعاتها ووسائل التسويق، والمواد والمناهج العلمية، والمختبرات والمراجع وطرق التدريس وأماكن وأوقات التعلّم، ومن ثمّ التقويم ومقاييسه وإجراءاته (السامرائي، 2007، ص. 75). وقد

- أشار لاتف وآخرون (Latif et al., 2019) بأن جودة الخدمات التعليمية هي خدمات المعرفة القيمة المقدمة من المؤسسة الأكاديمية للمستفيد المباشر، الطلبة، بهدف مساعدتهم لإيجاد فرص العمل بعد التخرج تتناسب مع الخدمات التعليمية التي تلقوها داخل المؤسسة.
- أما من ناحية تقييم جودة الخدمة التعليمية، فقد تم استخدام العديد من نماذج التقييم ومن أشهرها نموذج جودة الخدمة المعروف بـ (SERVQUAL) الذي اقترحه باراسورمان وآخرون (Parasuraman et al., 1988) لقياس تصورات العملاء عن جودة الخدمة في بيئة الأعمال، وتم التطوير عليه من قبل بعض الباحثين ليتناسب مع البيئة الأكاديمية في التعليم العالي. ويعتبر المقياس الأكثر استخداماً لتقييم جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي، ذلك لأنه الأكثر فعالية، ويمكن تكيفه مع نوع المؤسسة الأكاديمية، ويتمتع بمقياس عالي من الثبات والمصدقية (Aboubakr & Bayoumy, 2022). ويتكون النموذج من خمسة أبعاد للجودة وهي:
1. خدمات الضمان / Assurance: الثقة التي يمنحها مقدمو الخدمة للعملاء والمعرفة والمهارات والاهتمامات التي يُظهرها الموظفون داخل المؤسسة لضمان المصدقية، وتُشير إلى مهارات التواصل والتفاعل للقائمين على الخدمة.
 2. خدمات الاستجابة / Responsiveness: استعداد مقدم الخدمة لتأمين الخدمة ومساعدة العملاء. وتُشير إلى القدرة والسرعة في تفاعل وتجاوب القائمين على الخدمة مع احتياجات العملاء وتوقعاتهم للخدمة.
 3. خدمات المصدقية / Reliability: القدرة على تأمين الخدمة بوجه مناسب ومعتمد. وتُشير إلى القدرة على التزام المؤسسة بالوعود المقدمة للعملاء ومدى تحقيق توقعاتهم.
 4. خدمات التعاطف / Empathy: العناية والاهتمام الشخصي الذي يوليه مقدمو الخدمة للعملاء، كل على حدة. وتُشير إلى الجهود المبذولة من قبل القائمين على الخدمة لفهم احتياجات العملاء والتعاطف مع ظروفهم الخاصة بشكل فردي.
 5. الخدمات الملموسة / Tangibility: العناصر المادية للخدمة مثل: المعدات، والمرافق والتصميم الداخلي للمؤسسة ومظهر مقدمي الخدمة. وتُشير إلى جودة المظهر الخارجي للعناصر المادية. (العلي، 2023، ص. 11-12).

ثالثاً: الدراسات السابقة

- دراسة (الطيب & المحميد، 2022) هدفت إلى الكشف عن مستوى جودة الخدمة التعليمية في ثلاثة من الجامعات السعودية وأثرها على رضا الطلبة. وظفت المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبانة المصممة وفقاً لنموذج SERVQUAL. تكونت عينة الدراسة من 948 من طلبة الثلاث جامعات. وتوصلت إلى أن مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة في الثلاثة جامعات بجميع أبعادها الخمسة جاءت بمستوى متوسط، بالإضافة إلى أن وجود تأثير لكل من الأبعاد الأربعة (الخدمات الملموسة، المصدقية، الضمان، والتعاطف) على رضا الطلبة وقد جاء بعد التعاطف كأقوى أبعاد الجودة تأثيراً في رضا الطلبة. وأوصت بضرورة التحسين المستمر على جودة الخدمات التعليمية.
- دراسة (المنهاوي & آخرون، 2021) هدفت إلى قياس جودة الخدمة التعليمية في برنامج ماجستير إدارة الجودة في الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري في مصر من وجهة نظر الطلبة. وظفت المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبانة المصممة وفقاً لنموذج SERVQUAL. تكونت عينة الدراسة من 114 من الطلبة. وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمات التعليمية بأبعادها الخمسة كانت دون مستوى توقعات الطلبة. وأوصت بضرورة أخذ توقعات الطلبة وتطلعاتهم في الاعتبار عند تقديم الخدمات ووضع معاييرها.
- دراسة أبو رمان وقواسمة (Abu-Rumman & Qawasmeh, 2021) هدفت إلى تقييم رضا الطلبة الدوليين عن جودة الخدمة التعليمية في جامعة عمان الأهلية في الأردن. وظفت المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبانة المصممة وفقاً لنموذج SERVQUAL. تكونت العينة من 144 من الطلبة الدوليين من بلدان عربية وأجنبية مختلفة. وتوصلت إلى أن تأثير الأبعاد الخمسة (الضمان، التعاطف، الموثوقية، الاستجابة، الملموسة) على رضا الطلبة. وقد حصل بعد الموثوقية على أدنى مستوى من رضا الطلبة بينما حصل كل من بُعد الاستجابة والضمان والتعاطف والخدمات الملموسة على مستوى متوسط من رضا الطلبة.
- دراسة السباعي وآخرون (Sibai et al., 2021) هدفت إلى قياس رضا الطلبة عن جودة الخدمة التعليمية في كلية الصيدلة في السعودية. وظفت المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبانة المصممة وفقاً لنموذج SERVQUAL. تكونت العينة من 189 من الطلبة. وتوصلت الدراسة إلى أن الخدمات في أبعاد الاستجابة والتعاطف والخدمات الملموسة لم تلبى توقعات الطلبة، بينما كانت أبعاد الضمان والموثوقية تلبى توقعات الطلبة.

- دراسة (جبران & آخرون، 2020) هدفت إلى الكشف عن درجة جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء في اليمن من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا. وظفت المنهج الوصفي المسحي باستخدام أداة الاستبانة والمصممة من قبل الباحث والتي احتوت على أربعة مجالات للجودة (جودة المواد الدراسية، جودة المدرسين، جودة الإدارة، والتكلفة المادية). تكونت عينة الدراسة من 172 من طلبة الدراسات العليا من التخصصات المختلفة. وتوصلت الدراسة إلى أن درجة جودة الخدمة التعليمية كانت متوسطة على جميع المجالات باستثناء مجال جودة المواد الدراسية التي حصلت على أعلى درجة. وأوصت بالارتقاء في تقديم الخدمة التعليمية وضرورة متابعة جودة الخدمات المقدّمة للطلبة.
- دراسة الغميري وآخرون (Goumairi et al., 2020) هدفت إلى قياس رضا الطلبة عن جودة الخدمة التعليمية في كلية الهندسة في التعليم العالي المغربي. وظفت المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبانة المصممة وفقاً لنموذج SERVQUAL. تكونت العينة من 53 من الطلبة. وتوصلت إلى أن طلاب الهندسة لديهم تصور سلبي لجودة الخدمة وعلى جميع أبعادها الخمسة، وقد حصل بُعد الخدمات الملموسة على أقل مستوى من الرضا. وأوصت الدراسة بضرورة تحديث المنشآت والمعدات التقنية لتطوير جودة الخدمة التعليمية في كلية الهندسة.
- دراسة تيربان وستويان (Serban & Stoian, 2019) هدفت إلى البحث في التصورات المتعلقة برضا الطلبة عن جودة الخدمة التعليمية في كلية الإدارة والهندسة الاقتصادية في الزراعة والتنمية الريفية. وظفت المنهج الوصفي التحليلي باستخدام المصممة وفقاً لنموذج SERVQUAL. تكونت العينة من 232 من طلبة السنة الرابعة. توصلت إلى أن رضا الطلبة عن جودة الخدمة التعليمية بجميع أبعادها الخمسة كان بمستوى متوسط، وأوصت الدراسة بضرورة تحسين الخدمات التعليمية.
- دراسة الحداد وآخرون (Al-Haddad et al., 2018) هدفت التعرف على أثر مستوى جودة الخدمات التعليمية في كليات الأعمال في الجامعات الأردنية في الأردن على رضا الطلبة. وظفت المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبانة المصممة وفقاً لنموذج SERVQUAL. تكونت عينة الدراسة من 200 من الطلبة في ثمانية جامعات أردنية حكومية وخاصة. توصلت إلى أن الخدمات التي تقدمها الكليات متوسطة في جميع الأبعاد

الخمس، وقد حصل بُعد الخدمات الملموسة على أقل مستوى من الرضا. أوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة المباني والمرافق الدراسية وتوفير المزيد من المعدات التعليمية.

التعليق على الدراسات السابقة

توافقت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة من حيث الموضوع العام لتقييم جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلبة ومن حيث أداة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام نموذج الـ SERVQUAL. واختلفت الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث الهدف والمنهجية، حيث تهدف الدراسة الحالية إلى قياس درجة جودة الخدمة التعليمية وأبعادها في برامج ماجستير التصميم في ستة جامعات أردنية حكومية وخاصة من وجهة نظر طلبة ماجستير التصميم، وتهدف أيضاً إلى الكشف عن الميزات التنافسية في البرامج من وجهة نظر رؤساء الأقسام، ومن ثم ربط تقييم الطلبة لدرجة الجودة مع الميزات التنافسية. أما بخصوص المنهجية، فقد وظفت الدراسة الحالية المنهجية المختلطة، الكمية والنوعية لإثراء الدراسة والوصول إلى النتائج المتوخاة.

الخطوات الإجرائية للبحث:

- أولاً، الدراسة الكمية: بعد الانتهاء من تصميم الاستبانة، تم التأكد من صدقها وثباتها ومن ثم تم تصحيحها وتحديد مجتمع وعينة الدراسة الكمية كمايلي:

صدق وثبات أداة الدراسة الكمية:

تم التحقق من الصدق الظاهري للاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من عشرة أعضاء من الأكاديميين والأخذ بملاحظاتهم ومن ثم إعادة صياغتها في صورتها النهائية. وللتحقق من ثباتها، تم توزيعها على عينة استطلاعية تكونت من عشرين طالباً وطالبة (n=20) من العينة المستهدفة، وتم حساب معاملات ثبات الاتساق الداخلي للأبعاد الخمسة ولمجمل فقرات الأداة ككل باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach–Alpha). وقد تراوحت معاملات الثبات للأبعاد الخمسة ما بين (٠.٨١٤ – ٠.٩٠٥)، كما بلغت قيمة معامل الثبات على الأداة ككل (٠.٩٦١)، وتعد هذه القيم جيدة لأغراض الدراسة.

تصحيح أداة الدراسة الكمية:

تم اعتماد تدرج ليكارت الخماسي/ 5 Point Likert Scale لتصحيح فقرات الأداة، إذ تُعطى كل فقرة درجة واحدة من بين الدرجات الخمسة الممثلة بالأرقام التالية: 5 جيدة جداً، 4 جيدة، 3 متوسطة، 2 ضعيفة، 1 ضعيفة جداً. وللحكم على المتوسطات الحسابية تم استخدام المعادلة الآتية

(الحد الأعلى للبدائل - الحد الأدنى للبدائل / عدد المستويات) وكانت النتيجة هي (1.33). بحيث يتم الحكم على درجات الجودة بالكلمات التالية ممثلة بأرقام قيمة المتوسطات الحسابية: درجة ضعيفة (2.33 - 1.00) درجة متوسطة (3.67-2.34) درجة عالية (5.00-3.68).

تحديد مجتمع الدراسة الكمية وحجم العينة:

تكون مجتمع الدراسة الكمية من طلبة ماجستير التصميم الملتحقين على مقاعد الدراسة في برامج ماجستير التصميم في كل من الجامعات الأردنية الستة، جامعة عمان الأهلية، اليرموك، الزيتونة، البتراء، العلوم التطبيقية، وجامعة جدارا. حيث بلغ عددهم للعام الدراسي 2023/2024، 190 طالباً وطالبة. وقد تم تحديد حجم أقل عينة يمكن الحصول عليها لإجراء عينة الدراسة الكمية بالرجوع إلى جدول كريتشى ومورغان (Krejcie & Morgan, 1970) والذي بلغ 127 طالباً وطالبة بنسبة 67% من حجم العينة الكلي. تم توزيعها بالطريقة العشوائية الطبقية في كل من الجامعات الستة كما هو موضح في الجدول (1):

الجدول (1): تحديد وحساب وتوزيع الحجم الأدنى من العينة العشوائية الطبقية استناداً إلى جدول مورجان

الجامعة	عمان الأهلية	اليرموك	الزيتونة	البتراء	جدارا	العلوم التطبيقية	المجموع
عدد الطلبة الكلي الفعلي	60	48	35	10	12	25	190
النسبة المئوية للعينة	32%	25%	19%	5%	6%	13%	100%
عدد أفراد حجم العينة	41	32	24	6	8	16	127

وصف خصائص أفراد عينة الدراسة الكمية

شارك في الدراسة الحالية 145 طالباً وطالبة من أصل 190 من طلبة ماجستير التصميم من الجامعات الستة، حيث شكلت الطلبة الإناث الغالبية العظمى من العينة بتكرار (٩٦) وبنسبة مئوية (٦٦.٣%) بينما بلغ عدد الطلبة الذكور (٤٩) بنسبة مئوية (٣٣.٨%). وفيما يخص السنة الدراسية، شكلت السنة الدراسية الثالثة الأكثر تكراراً (٦٨) وبنسبة مئوية (٤٦.٩%)، تلتها السنة الدراسية الأولى بتكرار (٤٠) وبنسبة مئوية (٢٧.٦%) بينما شكلت السنة الجامعية الثانية الأقل تكراراً (٣٧) وبنسبة مئوية (٢٥.٥%). وفي الحديث عن التقدير الجامعي للطلبة، شكل التقدير الجامعي "جيد جداً" نصف العينة بتكرار (٧٥) وبنسبة مئوية (٥١.٧%) يليها التقدير الجامعي "ممتاز" بتكرار (٤٢) وبنسبة مئوية (٢٩.٠%) بينما بلغ التقدير الجامعي "جيد" الأقل تكراراً (٢٨) وبنسبة مئوية (١٩.٣%). وفي الحديث عن متغير الجامعة، تبين من النتائج الواردة في جدول رقم

(١) بأن اغلبية العينة المشاركة كانت من طلبة جامعة اليرموك وجامعة عمان الأهلية بتكرار ونسبة مئوية مقاربة (٢٩.٠%) بينما شكلت نسبة العينة المشاركة من طلبة جامعة البتراء و جدارا بتكرار ونسبة مئوية متشابهة (٦.٢%). والجدول (2) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الكمية تبعاً لمتغيراتها.

الجدول (2): توزيع أفراد العينة المشاركة في الدراسة الكمية تبعاً لمتغيراتها

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	49	٣٣.٨
	أنثى	96	٦٦.٢
السنة الدراسية	الأولى	٤٠	٢٧.٦
	الثانية	٣٧	٢٥.٥
	الثالثة	٦٨	٤٦.٩
التقدير الجامعي	جيد	٢٨	١٩.٣
	جيد جداً	٧٥	٥١.٧
	ممتاز	٤٢	٢٩.٠
الجامعة	البتراء	9	٦.٢
	الزيتونة	25	١٧.٢
	العلوم التطبيقية	17	١١.٧
	اليرموك	43	٢٩.٧
	جدارا	9	٦.٢
	عمان الأهلية	42	٢٩.٠
المجموع		145	100

• ثانياً، الدراسة النوعية: بعد الانتهاء من تصميم المقابلة، تم التأكد من صدقها من خلال عرضها على مجموعة من الأكاديميين والأخذ بملاحظاتهم ومن ثم تم التعديل والتطوير عليها في صورتها النهائية. ثم تم تحديد مجتمع وعينة الدراسة النوعية كمايلي:

تحديد مجتمع الدراسة النوعية وحجم العينة:

يمثل مجتمع الدراسة النوعية الأكاديميين والإداريين القائمين على إدارة وتقديم الخدمة التعليمية في برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية. أما عينة الدراسة وحجمها فقد تكونت من رؤساء أقسام التصميم في كل من الجامعات الأردنية الستة وعددهم ستة أكاديميين من حملة درجة الدكتوراه في التصميم. وهم: رئيس قسم التصميم في جامعة عمان الأهلية، رئيس قسم التصميم

في جامعة اليرموك، رئيس قسم التصميم في جامعة الزيتونة، رئيس قسم التصميم في جامعة البتراء، رئيس قسم التصميم في جامعة جدارا، ورئيس قسم التصميم في جامعة العلوم التطبيقية.

نتائج البحث ومناقشتها وتفسيرها:

❖ نتائج الدراسة الكمية

أولاً. النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الأول: ماهي درجة جودة الخدمة التعليمية وأبعادها في برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا؟ وللإجابة عن السؤال الأول، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتقييم الدرجة لدرجة جودة الخدمة التعليمية ككل ولأبعادها الخمسة وللقرارات كما هو موضح في الجدول (3).

الجدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتقييم الدرجة لدرجة جودة الخدمة التعليمية وأبعادها وفقراتها في برامج

ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية

تقييم الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	جودة الخدمة التعليمية وأبعادها في برنامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية
عالية	٠.٦٦	٤.١٣	البعد الأول: خدمات ضمان الجودة
عالية	0.82	4.39	1 تسهيل المناقشة والتفاعل في المحاضرات حول مواضيع المساق
عالية	0.99	4.02	2 تأهيل الطالب لسوق العمل وللوظائف المستقبلية
عالية	0.95	4.03	3 إمكانية وصول الطلبة الى الهيئة التدريسية خارج أوقات المحاضرات
عالية	0.90	4.11	4 إمكانية وصول الطلبة الى المصادر والمراجع الكافية لزيادة معرفتهم المهنية
عالية	0.88	4.08	5 يمتلك أعضاء الهيئة التدريسية المعرفة المهنية الكافية واللازمة
عالية	٠.٧٤	٤.٠٥	البعد الثاني: خدمات الاستجابة
عالية	1.01	4.01	6 سهولة وصول الطلبة للمشرفين عند الحاجة إليهم
عالية	0.98	3.92	7 سهولة وصول الطلبة للمسؤولين للتعبير عن وجهات نظرهم حول المناهج والمساقات
عالية	0.94	4.06	8 مراعاة آراء الطلاب ومقترحاتهم في المناهج والمساقات الدراسية
عالية	0.99	4.06	9 توفير مصادر ومراجع للبحث والقراءة مناسبة ومتوفرة
عالية	0.90	4.21	10 إعلام الطلبة بالساعات والمواعيد للخدمات الأكاديمية المختلفة
عالية	0.77	4.07	البعد الثالث: خدمات التعاطف
عالية	0.94	4.12	11 يحدد المدرسين واجبات دراسية منزلية ذات صلة ومناسبة
عالية	1.02	3.99	12 يراعي أعضاء الهيئة التدريسية ظروف الطالب الفردية
عالية	1.02	4.00	13 يمنح أعضاء الهيئة الإدارية اهتماما فرديا ومعاملة خاصة لطلاب الماجستير
عالية	0.98	3.98	14 يمنح أعضاء الهيئة التدريسية اهتماما فرديا ومعاملة خاصة لطلاب الماجستير
عالية	0.84	4.27	15 تحدد الجامعة أوقات مريحة ومناسبة لمحاضرات الماجستير
عالية	0.59	4.18	البعد الرابع: خدمات المصداقية
عالية	.93٠	4.09	16 يتم تقديم المحتوى التعليمي بشكل منظم وملام
عالية	.91٠	4.01	17 يتم عرض المواد والمحتوى التعليمي بشكل مفهوم

18	يتم تدوين وحفظ ملفات وسجلات الطلاب بشكل صحيح وبدون أخطاء	4.35	69.0	عالية
19	يتم الوفاء بالمسؤوليات من قبل أعضاء هيئة التدريس والموظفين في الوقت الموعود	4.26	73.0	عالية
20	يتم الوصول الى المراجع المتوفرة بكل سهولة	4.08	87.0	عالية
21	يتم اعلام الطلبة بنتيجة الامتحانات والمشاريع العملية بشكل واضح	4.28	85.0	عالية
22	يتم حصول الطالب على درجات اعلى عند قيامه ببذل مجهود أكبر	4.17	96.0	عالية
البُعد الخامس: الخدمات الملموسة				
23	تمتع الموظفين والمسؤولين وأعضاء الهيئة التدريسية بالمظهر المهني اللائق والأنيق	4.54	69.0	عالية
24	تتمتع المرافق الأكاديمية والقاعات والمراسم بمظهر بصري جذاب ومريح للطلبة	3.57	1.25	متوسطة
25	تتوفر المرافق والقاعات الدراسية الخاصة بفئة الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة	3.32	1.37	متوسطة
26	يتم تحديث المعدات والأدوات التعليمية بشكل دائم ومستمر	3.42	1.27	متوسطة
الدرجة الكلية لجودة الخدمة التعليمية				
		4.05	0.54	عالية

يتبين من النتائج الواردة في الجدول (3) بأن الدرجة الكلية لجودة الخدمة التعليمية في برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية قد جاءت بدرجة عالية وعلى جميع الأبعاد بمتوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري (0.54). وقد حصلت الأبعاد الخمسة للجودة على درجات عالية في تقييم الطلبة، حيث حصل البُعد الرابع (خدمات المصدقية) على أعلى درجة من الجودة العالية بمتوسط حسابي (4.18) وانحراف معياري (0.59). بينما حصل البُعد الخامس (الخدمات الملموسة) على أقل درجة من الجودة العالية بمتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (0.96)، وبالنظر إلى فقرات البُعد الخامس، نلاحظ بأن الفقرات رقم (24, 25, 26) في البُعد الخامس، وهي فقرات تُشير إلى جودة ومظهر المرافق الأكاديمية، وإلى توافر المرافق الخاصة بالطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، وإلى تحديث المعدات والأدوات التعليمية بشكل مستمر، قد حصلت على درجات جودة متوسطة والتي تُشير بأن جودة هذه الخدمات الملموسة من وجهة نظر الطلبة كان متوسطاً. وقد توافقت هذه النتيجة فيما يخص بُعد الخدمات الملموسة مع نتائج كل من الدراسات السابقة أبو رمان وقواسمة (Abu-Rumman & Qawasmeh, 2021) السباعي وآخرون (Sibai et al., 2021) الغميري وآخرون (Goumairi et al., 2020) الحداد وآخرون (Al-Haddad et al., 2018) والتي توصلت جميعها إلى أن بُعد الخدمات الملموسة جاء دون مستوى توقعات الطلبة ورضاهم مقارنة بالأبعاد الخمسة.

ثانياً. النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الثاني: هل يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في المتوسطات الحسابية لدرجة جودة الخدمة التعليمية وأبعادها في برامج ماجستير التصميم في

الجامعات الأردنية من وجهة نظر الطلبة تبعاً لمتغير الجامعة؟ وللإجابة عن السؤال الثاني، تم استخدام تحليل التباين الأحادي متعدد المتغيرات التابعة One-way Multivariate Analysis of Variance، حيث تبين نتائج التحليل الواردة في الجدول (4) بأن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في المتوسطات الحسابية على الدرجة الكلية لجودة الخدمة التعليمية وعلى أبعادها الخمسة تبعاً لمتغير الجامعة ($p < .001$). وللوقوف على مصدر الاختلاف بالمتوسطات الحسابية، تم استخدام اختبار Bonferroni المبين في الجدول (5) كاختبار بَعدي للمقارنة الثنائية بين الجامعات وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول (4): المتوسطات الحسابية والاحترافات المعيارية لدرجة جودة الخدمة التعليمية وابعادها في برامج ماجستير التصميم في

الجامعات الأردنية تبعاً لمتغير الجامعة

المتغير المستقل الجامعة	خدمات ضمان الجودة	خدمات الاستجابة	خدمات التعاطف	خدمات المصداقية	الخدمات الملموسة	جودة الخدمة التعليمية
	Mean (SD)	Mean (SD)	Mean (SD)	Mean (SD)	Mean (SD)	Mean (SD)
البترا	4.40(0.33)	4.38(0.45)	4.24(0.47)	4.44(0.51)	4.36(0.53)	4.37(0.41)
الزيتونة	4.21(0.62)	4.09(0.78)	3.94(0.82)	4.18(0.74)	3.96(0.85)	4.09(0.66)
العلوم التطبيقية	4.15(0.59)	4.01(0.73)	4.07(0.75)	4.03(0.61)	3.85(0.88)	4.03(0.61)
اليرموك	4.48(0.36)	4.30(0.51)	4.48(0.42)	4.38(0.39)	2.87(0.68)	4.17(0.31)
جدارا	2.73 (0.63)	2.53(0.96)	3.02(1.25)	3.49(0.70)	4.17(1.17)	3.18(0.65)
عمان الاهلية	3.94 (0.57)	4.04(0.53)	3.91(0.69)	4.12(0.54)	4.13(0.78)	4.03(0.49)
قيمة ف	18.628	12.478	7.974	4.540	14.517	6.800
قيمة دلالة	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001

الجدول (5): نتائج الاختبار البعدي لدراسة مصدر الفروقات بالمتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير الجامعة

الجامعة	المتغير التابع	قيمة الدلالة
البترا - جدارا	خدمات ضمان الجودة	.001
الزيتونة - جدارا		.001
العلوم التطبيقية - جدارا		.001
اليرموك - جدارا		.001
اليرموك - عمان الاهلية		.001
عمان الاهلية - جدارا		.001
البترا - جدارا	خدمات الاستجابة	.001
الزيتونة - جدارا		.001
العلوم التطبيقية - جدارا		.001
اليرموك - جدارا		.001
عمان الاهلية - جدارا		.001
عمان الاهلية - جدارا		.001

.004 .029 .013 .005 .001 .003 .009	البترء - جدارا الزيتونة - اليرموك الزيتونة - جدارا العلوم التطبيقية - جدارا اليرموك - جدارا اليرموك - عمان الاهلية جدارا - عمان الاهلية	خدمات التعاطف
.006 .030 .001 .041	البترء - جدارا الزيتونة - جدارا اليرموك - جدارا جدارا - عمان الاهلية	خدمات المصادقية
.001 .001 .001 .001 .001	البترء - اليرموك الزيتونة - اليرموك العلوم التطبيقية - اليرموك جدارا - اليرموك اليرموك - عمان الاهلية	الخدمات الملموسة
.001 .001 .001 .001 .001	البترء - جدارا الزيتونة - جدارا العلوم التطبيقية - جدارا اليرموك - جدارا عمان الاهلية - جدارا	جودة الخدمة التعليمية

يُستنتج من النتائج الواردة في الجدول (4) وفي الجدول (5) بأن:

• جودة الخدمة التعليمية (الدرجة الكلية):

أشارت النتائج بأن برامج ماجستير التصميم في كل من جامعة البترء، الزيتونة، العلوم التطبيقية، اليرموك، وجامعة عمان الأهلية حصلوا على متوسطات حسابية على الدرجة الكلية لجودة الخدمة التعليمية أعلى من المتوسط الحسابي لبرنامج ماجستير التصميم في جامعة جدارا وبفارق دال احصائياً ($p < .001$). وبالحديث عن الفروقات بالمتوسطات الحسابية على درجة تقييم أبعاد الجودة الخمسة في برامج ماجستير التصميم، يتبين من النتائج ما يلي:

○ البُعد الأول: خدمات ضمان الجودة

تبين بأن برامج ماجستير التصميم في كل من جامعة البترء، الزيتونة، العلوم التطبيقية، اليرموك، وجامعة عمان الاهلية حصلوا على متوسطات حسابية في بُعد خدمات ضمان الجودة أعلى من المتوسط الحسابي لبرنامج ماجستير التصميم في جامعة جدارا وبفارق دال احصائياً ($p = .001$)

ويوجد فروقات ذات دلالة احصائية بين المتوسطات الحسابية لبرنامج جامعة اليرموك وبرنامج جامعة عمان الاهلية جاءت لصالح جامعة اليرموك الاعلى في المتوسط الحسابي في بُعد خدمات ضمان الجودة ($p=0.001$).

○ البُعد الثاني: خدمات الاستجابة

تبين بأن برامج ماجستير التصميم في كل من جامعة البتراء، الزيتونة، العلوم التطبيقية، اليرموك، وجامعة عمان الاهلية حصلوا على متوسطات حسابية في بُعد خدمات الاستجابة أعلى من المتوسط الحسابي لبرنامج ماجستير التصميم في جامعة جدارا وبفارق دال احصائياً ($p=0.001$).

○ البُعد الثالث: خدمات التعاطف

تبين بان برامج ماجستير التصميم في كل من جامعة البتراء، الزيتونة، العلوم التطبيقية، اليرموك، وجامعة عمان الاهلية حصلوا على متوسطات حسابية في بُعد خدمات التعاطف أعلى من المتوسط الحسابي لبرنامج ماجستير التصميم في جامعة جدارا وبفارق دال احصائياً ($p<0.05$). ويوجد فروقات ذات دلالة احصائية بين المتوسطات الحسابية لبرنامج جامعة اليرموك وبرنامج جامعة عمان الاهلية وبرنامج جامعة الزيتونة جاءت لصالح جامعة اليرموك الأعلى في المتوسط الحسابي من جامعة عمان الاهلية والزيتونة في بعد خدمات التعاطف ($p<0.05$).

○ البُعد الرابع: خدمات المصادقية

تبين بان برامج ماجستير التصميم في كل من جامعة البتراء، الزيتونة، العلوم التطبيقية، اليرموك، وجامعة عمان الاهلية حصلوا على متوسطات حسابية في بُعد خدمات المصادقية أعلى من المتوسط الحسابي لبرنامج ماجستير التصميم في جامعة جدارا وبفارق دال احصائياً ($p<0.05$).

○ البُعد الخامس: الخدمات الملموسة

تبين بأنه جاءت الفروق في المتوسطات الحسابية على هذا البُعد لصالح برامج ماجستير التصميم في كل من جامعة البتراء، الزيتونة، العلوم التطبيقية، وجامعة عمان الاهلية، بمتوسطات حسابية أعلى من المتوسط الحسابي لبرنامج ماجستير التصميم في جامعة اليرموك وبفارق دال احصائياً ($p<0.001$).

❖ نتائج الدراسة النوعية

أولاً. النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الثالث: ما هي المعلومات الأساسية المرتبطة بالخدمة التعليمية في برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية؟ وللإجابة عن السؤال الثالث، تم

فرز ردود العينة على القسم الأول من المقابلة كما هو مبين في الجدول (6)، وتم تحليل المعلومات من خلال الملاحظة والمقارنة بين البرامج في الجامعات الستة مع الاستناد على بعض الحقائق والمعلومات.

الجدول (6): المعلومات الأساسية المرتبطة بالخدمة التعليمية في برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية

الجامعة						المعلومات الأساسية للبرنامج
العلوم التطبيقية	جدارا	البتراء	الزيتونة	اليرموك	عمان الأهلية	
خاصة	خاصة	خاصة	خاصة	حكومية	خاصة	تصنيف الجامعة
عمان	إربد	عمان	عمان	إربد	عمان	المدينة التابعة لها
2022/2023	2022/2023	2022/2023	2021/2022	2021/2022	2019/2020	سنة اعتماد البرنامج
25	12	10	35	48	60	عدد الطلبة الحاليين
5	4	4	5	5	4	عدد المدرسين الحاليين
0	0	2	5	5	4	عدد المشرفين على الرسائل
2	1	2	2	2	2	عدد أيام المحاضرات/ الأسبوع
الأحد-الخميس 4:00-7:00	السبت 9:00-6:00	الأحد-الخميس 4:00-7:00	الأحد-الخميس 4:00-7:00	الأحد-الخميس 3:00-6:00	الأحد-الخميس 4:00-7:00	أيام ووقت المحاضرات الأسبوعية
3	6	3	5	7	3	عدد المرافق التعليمية
نعم	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	توافر المرافق الخاصة بالطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة
200 دينار	100 دينار	160 دينار	120 دينار	100 دينار	250 دينار	تكلفة الساعة الدراسية بالدينار

يوضح الجدول السابق (6) توزيع المعلومات الأساسية لبرامج ماجستير التصميم في كل من الجامعات الستة، وهي على النحو الآتي:

• تصنيف الجامعة والمدينة التابعة لها

بلغ عدد الجامعات الأردنية التي تمنح درجة الماجستير في التصميم ستة جامعات، خمسة منها خاصة وواحدة حكومية وهي جامعة اليرموك. وتتبع أربعة جامعات للعاصمة عمان وهي: جامعة عمان الأهلية، الزيتونة، البتراء، وجامعة العلوم التطبيقية، في حين تتبع جامعة اليرموك وجامعة جدارا إلى مدينة إربد في شمال المملكة. يُشير هذا التوزيع إلى الفارق في الكثافة السكانية بين

العاصمة والمدينة، فوفقاً لتقرير دائرة الإحصاءات العامة للتقديرات السكانية لنهاية العام 2023، يقطن العاصمة عمان ما يقارب (5) مليون نسمة، بينما يقطن مدينة إربد ما يقارب (2) مليون نسمة (دائرة الإحصاءات العامة، 2024، ص. 4-3).

• سنة اعتماد برامج ماجستير التصميم

تم اعتماد برامج ماجستير التصميم في التعليم العالي الأردني مؤخراً بما لا يتجاوز الخمس سنوات، حيث بدأ اعتماد أول برنامج في جامعة عمان الأهلية في العام الدراسي (2019/2020)، يليها جامعة اليرموك وجامعة الزيتونة في العام الدراسي (2021/2022)، يليها جامعة البتراء، جامعة جدارا، وجامعة العلوم التطبيقية في العام الدراسي (2022/2023). ويُشير التوزيع إلى حداثة برامج ماجستير التصميم في التعليم العالي الأردني وإلى أهمية هذه الدراسة الحالية في تقييم جودة الخدمة التعليمية للبرامج بهدف التطوير والتحسين عليها مبكراً.

• عدد الطلبة والمدرسين والمشرفين على الرسائل الجامعية من داخل القسم في

البرامج

تواجد أكبر عدد من الطلبة في برامج ماجستير التصميم في جامعة عمان الأهلية بعدد (60) طالباً وطالبة، بينما بلغ أقل عدد من الطلبة في جامعة البتراء بعدد (10) طلاب. وتواجد أكبر عدد من المدرسين في البرامج في كل من جامعة اليرموك، الزيتونة، وجامعة العلوم التطبيقية بعدد (5) مدرسين، بينما بلغ أقل عدد من المدرسين في كل من جامعة عمان الأهلية، البتراء، وجامعة جدارا بعدد (4) مدرسين. وبلغ عدد المشرفين على الرسائل الجامعية من داخل قسم التصميم في كل من جامعة اليرموك وجامعة الزيتونة (5) مشرفين، وفي جامعة عمان الأهلية (4) مشرفين، وفي جامعة البتراء (2) مشرفان اثنان. بينما لم يتواجد أي عدد من المشرفين على الرسائل من داخل القسم في كل من جامعة جدارا وجامعة العلوم التطبيقية. ويُشير ذلك إلى أن مرحلة تقديم الطلبة لأطروحات الرسائل الجامعية لم تبدأ بعد نظراً لحداثة اعتماد البرامج في العام (2022/2023). وفي الحديث عن الطاقة الاستيعابية في البرامج والتي تنص بحسب قانون وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في المادة رقم (5) على أن: " ألا تزيد نسبة عدد الطلبة الى عدد أعضاء هيئة التدريس عن (١٠:١) لبرنامج الماجستير" (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2023). يتضح بأن البرنامج الوحيد الذي كانت به نسبة الطاقة الاستيعابية مخالفة لقانون الاعتماد

والجودة في الوزارة هو برنامج ماجستير التصميم في جامعة عمان الأهلية الذي بلغت فيه نسبة عدد الطلبة والبالغ عددهم (60) طالباً وطالبة أعلى من نسبة عدد المدرسين والبالغ عددهم (4) مدرسين فقط. الأمر الذي قد يحد من القدرة التنافسية للبرنامج استناداً إلى (البدراني، 2022) الذي أكد على ضرورة استيفاء الجامعة متطلبات ضمان الجودة.

• عدد أيام ومواعيد المحاضرات الأسبوعية في البرامج

خصصت كل من جامعة عمان الأهلية، اليرموك، الزيتونة، البتراء، وجامعة العلوم التطبيقية لمحاضرات ماجستير التصميم (يومان في الأسبوع من الأحد إلى الخميس وفي الفترة المسائية)، بينما خصصت جامعة جدارا لمحاضرات ماجستير التصميم (يوم واحد في الأسبوع، السبت من الفترة الصباحية إلى المسائية)، وقد تعتبر هذه الفترة غير مناسبة للطلبة، فوفقاً إلى مفهوم بُعد خدمات التعاطف في أبعاد الجودة الخمسة، والذي يشمل مرونة أيام المحاضرات ومواعيدها، وبالملاحظة لتحليل التباين الأحادي متعدد المتغيرات التابعة في الدراسة الكمية للدراسة الحالية، فقد تبين بأن برامج ماجستير التصميم في كل من جامعة البتراء، الزيتونة، العلوم التطبيقية، اليرموك، وجامعة عمان الأهلية حصلوا على متوسطات حسابية في بُعد خدمات التعاطف أعلى من المتوسط الحسابي لبرنامج ماجستير التصميم في جامعة جدارا وبفارق دال احصائياً ($p < .05$).

• عدد المرافق التعليمية وتوافر المرافق الخاصة بالطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة

بلغ أكبر عدد من المرافق التعليمية بعدد (7) مرافق في برنامج ماجستير التصميم في جامعة اليرموك، بينما بلغ أقل عدد من المرافق التعليمية (3) مرافق في كل جامعة عمان الأهلية، البتراء، وجامعة العلوم التطبيقية. وقد توافرت المرافق التعليمية الخاصة بالطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في جميع البرامج باستثناء في برنامج ماجستير التصميم في جامعة الزيتونة. وتعتبر المرافق التعليمية واحدة من الخدمات التابعة لبُعد الخدمات الملموسة في أبعاد الجودة الخمسة، حيث تؤثر جودتها على مستوى الرضا عند الطلبة عن جودة الخدمة التعليمية. وقد أكدت أغلب الدراسات السابقة بأن رضا الطلبة عن الخدمات الملموسة فيما يخص المرافق التعليمية كان دون مستوى رضاهم وتوقعاتهم الطلبة خاصة في دراسة (Al-Haddad et al., 2018). أما في الدراسة الحالية، فقد تبين من خلال تحليل الدراسة الكمية، بأن بعد الخدمات الملموسة حصل على

أقل درجة من الجودة العالية من وجهة نظر الطلبة وبمتوسط حسابي (٣.٧١) كما هو مبين في الجدول رقم (3). وبالتفصيل الأدق، تبين من خلال تحليل التباين الأحادي متعدد المتغيرات التابعة في الدراسة الكمية للدراسة الحالية، بأن الفروق في المتوسطات الحسابية على بُعد الخدمات الملموسة جاءت لصالح برامج ماجستير التصميم في كل من جامعة البتراء، الزيتونة، العلوم التطبيقية، وجامعة عمان الاهلية، بمتوسطات حسابية أعلى من المتوسط الحسابي لبرنامج ماجستير التصميم في جامعة اليرموك وبفارق دال احصائياً ($p < 0.001$). ويُشير هذا إلى أن توافر العدد الكبير من المرافق التعليمية كما في جامعة اليرموك بعدد (7) مرافق قد لا يكون مؤثر على جودة المرافق التعليمية.

• تكلفة الساعة الدراسية بالدينار الأردني في البرامج

أما وفي الحديث عن التكلفة الدراسية في البرامج، فقد بلغت أعلى تكلفة للساعة الدراسية في برنامج ماجستير التصميم في الجامعات التابعة للعاصمة عمان والأعلى في جامعة عمان الأهلية بسعر (250 دينار أردني)، يليها جامعة العلوم التطبيقية بسعر (200 دينار أردني)، يليها جامعة البتراء بسعر (160 دينار أردني)، يليها جامعة الزيتونة بسعر (120 دينار أردني). بينما بلغت أقل تكلفة للساعة الدراسية البرامج في كل من جامعة اليرموك وجامعة جدارا التابعة لمدينة إربد وبسعر (100 دينار أردني). ويُشير هذا الفارق في التكلفة إلى الفارق الاقتصادي بين المدينتين وفقاً لآخر تقرير لدائرة الإحصاءات العامة الأردنية والذي يوضح بأن متوسط إجمالي الدخل السنوي للأسرة التي تقطن العاصمة عمان بلغ ما يقارب دينار 13,000 دينار أردني/ سنوياً، بينما في مدينة إربد بلغ ما يقارب 10,000 دينار أردني/ سنوياً (دائرة الإحصاءات العامة، 2023).

ثانياً. النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الرابع: ما هي أهم الميزات التنافسية المرتبطة بجودة الخدمة التعليمية في برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية من وجهة نظر رؤساء أقسام التصميم؟ وللإجابة عن السؤال الرابع، تم أولاً تحديد مؤشرات جودة الخدمة التعليمية كميزة تنافسية من خلال مراجعة الأدبيات في الإطار النظري للدراسة الحالية والمتعلقة بتعريفات

الباحثين لجودة الخدمة التعليمية والميزة التنافسية في بيئة التعليم العالي، حيث تم التوصل إلى سبعة من مؤشرات جودة الخدمة التعليمية كميزة تنافسية وهي:

1. جودة المناهج الدراسية: جودة المقررات والخطط الدراسية ومدى مواكبتها لمتطلبات سوق العمل والتدريب العملي للطلبة
2. جودة الهيئة التدريسية: كفاءة المدرسين ومستواهم العلمي وخبراتهم الأكاديمية
3. جودة الخدمة البحثية: جاهزية المكتبات والمصادر البحثية، وجاهزية وكفاءة المشرفين على الرسائل الجامعية
4. جودة الأطر الإدارية: جاهزية وكفاءة الهيئة الإدارية وتشريعاتها ونظمها وقدرتها على الاستجابة لحاجات الطلبة
5. جودة المرافق التعليمية: جاهزية وجودة ومظهر المرافق العامة والخاصة للطلبة وللطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة
6. جودة التطوير المستمر: مدى التحسين والتطوير المستمر على الخدمة التعليمية
7. جودة خدمة المجتمع: قدرة البرنامج على تلبية احتياجات الجهات الخارجية المنتفعة، وعلاقته بالمجتمع المحيط، وقدرته على تصدير الموارد البشرية الفكرية والمعرفية التي تخدم المجتمع. (درويش & السيد، 2020)، (البدراي، 2022)، (الربيعي، 2011).

ثم تم ثانياً فرز ردود العينة على القسم الثاني من المقابلة، المتعلقة بالميزة التنافسية المرتبطة بجودة الخدمة التعليمية في البرامج، في جدول وترميزها وفقاً للمؤشرات السبعة كما هو مبين في الجدول (7):

الجدول (7): فرز ردود العينة على الميزات التنافسية في برامج ماجستير التصميم استناداً إلى مؤشرات جودة الخدمة التعليمية كميزة تنافسية

الميزات التنافسية في برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية						مؤشرات جودة الخدمة التعليمية كميزة تنافسية
اليرموك	الزيتونة	البتراء	عمان الأهلية	العلوم التطبيقية	جدارا	
*	*			*	*	1 المؤشر الأول: جودة المناهج الدراسية
**	*		*	*	*	2 المؤشر الثاني: جودة الهيئة التدريسية
**						3 المؤشر الثالث: جودة الخدمة البحثية
		*	**		*	4 المؤشر الرابع: جودة الأطر الإدارية

*	*		*	*		5	المؤشر الخامس: جودة المرافق التعليمية
	*	*		*		6	المؤشر السادس: جودة التطوير المستمر
						7	المؤشر السابع: جودة خدمة المجتمع
6	4	2	4	4	3		مجموع الميزات التنافسية في كل برنامج

يتبين من الجدول (7) بأن برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية امتازت بالعديد من الميزات التنافسية من وجهة نظر عينة رؤساء أقسام التصميم في كل جامعة، والتي تم ربطها مع المؤشرات السبعة لجودة الخدمة التعليمية مميزة تنافسية، على النحو الآتي:

• الميزات التنافسية في برنامج ماجستير التصميم، جامعة جدارا

ذكر رئيس قسم التصميم في جامعة جدارا ثلاثة ميزات تنافسية لجودة الخدمة التعليمية في البرنامج:

1. "جودة المناهج الدراسية العملية والعصرية المواكبة لمتطلبات سوق العمل الحديثة"، المرتبطة بالمؤشر الأول (جودة المناهج الدراسية)
2. "جودة الخبرة التخصصية والبحثية المتميزة لأعضاء الهيئة التدريسية"، المرتبطة بالمؤشر الثاني (جودة الهيئة التدريسية)
3. "جودة أساليب وطرق التقييم الأكاديمي للطلبة بما يتلاءم مع طبيعة المقررات الدراسية"، المرتبطة بالمؤشر الرابع (جودة الأطر الإدارية)

• الميزات التنافسية في برنامج ماجستير التصميم، جامعة العلوم التطبيقية

ذكر رئيس قسم التصميم في جامعة العلوم التطبيقية أربعة ميزات تنافسية لجودة الخدمة التعليمية في البرنامج:

1. "جودة إعداد الخطة التدريسية"، المرتبطة بالمؤشر الأول (جودة المناهج الدراسية)
2. "جودة الكادر الأكاديمي"، المرتبطة بالمؤشر الثاني (جودة الهيئة التدريسية)
3. "جودة المرافق والخدمات والبنية التحتية في الجامعة"، المرتبطة بالمؤشر الخامس (جودة المرافق التعليمية)
4. "جودة التطوير المستمر على البرنامج من خلال المتابعة والاجتماعات الدائمة، ومن خلال اتباع نظام للجودة خاص للبرنامج من قبل لجان الجودة في القسم والكلية والجامعة، ومن

خلال الاستعداد للحصول على الاعتمادات الدولية ونشر الشراكات الأكاديمية العالمية"،
المرتبطة بالمؤشر (جودة التطوير المستمر)

• الميزات التنافسية في برنامج ماجستير التصميم، جامعة عمان الأهلية

ذكر رئيس قسم التصميم في جامعة عمان الأهلية أربعة ميزات تنافسية لجودة الخدمة التعليمية في البرنامج:

1. "جودة الجاهزية والكفاءة والخبرات الأكاديمية لأعضاء الهيئة التدريسية"، المرتبطة بالمؤشر الثاني (جودة الهيئة التدريسية)
2. "جودة النظام الدراسي المناسب لظروف الطلبة العاملين"، المرتبطة بالمؤشر الرابع (جودة الأطر الإدارية)
3. "جودة الخبرة العملية للهيئة الإدارية"، المرتبطة بالمؤشر الرابع (جودة الأطر الإدارية)
4. "جودة المرافق التعليمية من قاعات تدريسية ومراسم ومختبرات"، المرتبطة بالمؤشر الخامس (جودة المرافق التعليمية)

• الميزات التنافسية في برنامج ماجستير التصميم، جامعة البتراء

ذكر رئيس قسم التصميم في جامعة البتراء ميزتين تنافسية لجودة الخدمة التعليمية في البرنامج:

1. "جودة النظام الدراسي المناسب لظروف الطلبة العاملين"، المرتبطة بالمؤشر الرابع (جودة الأطر الإدارية)
2. "جودة التطوير المستمر على الخبرات المهنية العملية للطلبة"، المرتبطة بالمؤشر السادس (جودة التطوير المستمر)

• الميزات التنافسية في برنامج ماجستير التصميم، جامعة الزيتونة

ذكر رئيس قسم التصميم في جامعة الزيتونة أربعة ميزات تنافسية لجودة الخدمة التعليمية في البرنامج:

1. جودة تناسق المواد ضمن الخطة الدراسية"، المرتبطة بالمؤشر الأول (جودة المناهج الدراسية)
2. "جودة الهيئة التدريسية"، المرتبطة بالمؤشر الثاني (جودة الهيئة التدريسية)

٣. "توفير مختبرات بأجهزة حديثة، توفير مختبر الواقع الافتراضي، وتوفير استديو التصوير والمونتاج"، المرتبطة بالمؤشر الخامس (جودة المرافق التعليمية)
٤. "جودة تطوير التقنيات التعليمية" المرتبطة بالمؤشر السادس (جودة التطوير المستمر)

• الميزات التنافسية في برنامج ماجستير التصميم، جامعة اليرموك

ذكر رئيس قسم التصميم في جامعة اليرموك ستة ميزات تنافسية لجودة الخدمة التعليمية في البرنامج:

١. "جودة المناهج الدراسية من حيث التوازن ما بين المساقات النظرية والمساقات التطبيقية العملية"، المرتبطة بالمؤشر الأول (جودة المناهج الدراسية)
٢. "جودة التدريس باللغة الإنجليزية لتقوية مفردات التصميم لدى الطلبة وتوسيع قدراتهم البحثية" المرتبطة بالمؤشر الثاني (جودة الهيئة التدريسية)
٣. "جودة الكفاءة التخصصية في مجالات التصميم والخبرة العملية في المجال لأعضاء الهيئة التدريسية" المرتبطة بالمؤشر الثاني (جودة الهيئة التدريسية)
٤. "جودة المصادر البحثية والمراجع العلمية من خلال مكتبة الجامعة المتميزة" المرتبطة بالمؤشر الثالث (جودة الخدمة البحثية)
٥. "جودة الإنتاج في البحث العلمي من خلال نشر الأبحاث المشتركة بين الطلبة والهيئة التدريسية في المجالات المحكّمة الدولية والمشاركة في المؤتمرات العلمية" المرتبطة بالمؤشر الثالث (جودة الخدمة البحثية)
٦. "جودة الموقع الالكتروني للجامعة في توفير تجربة تعليمية متميزة ومختلفة"، المرتبطة بالمؤشر الخامس (جودة المرافق التعليمية).

وبالمقارنة بين البرامج الستة من حيث ارتباط الميزات التنافسية من وجهة نظر رؤساء الأقسام مع المؤشرات السبعة لجودة الخدمة التعليمية، نلاحظ ما يلي:

- أولاً: تتمتع جميع برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية الستة بعدد من الميزات التنافسية المتنوعة والمختلفة، والتي ارتبطت بمؤشرات الجودة مميزة تنافسية باستثناء مؤشر (جودة خدمة المجتمع).

- ثانياً: تميز برنامج ماجستير التصميم في جامعة اليرموك عن باقي البرامج بحصوله على أكبر عدد من الميزات التنافسية بالإضافة إلى ارتباط ميزتين في البرنامج بالمؤشر الثالث (الخدمة البحثية) الذي لم يحصل على أي ميزة تنافسية في البرامج الأخرى.

ثالثاً. النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الخامس: ما مدى تحقيق برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية لمتطلبات الميزة التنافسية عند مايكل بورتر؟ وللإجابة عن السؤال الخامس، تم مراجعة مفهوم الميزة التنافسية عند مايكل بورتر/ Michael Porter، الذي وضع بأن مفهوم الميزة التنافسية هو مفهوم استراتيجي يعكس الوضع التنافسي للشركة بين منافسيها، ويتم تحقيقها من خلال تقديم الشركة المنتجات والخدمات ذات الجودة العالية بما لا يقل قيمة عن جودة المنتجات المنافسة في الشركات الأخرى وبسعر أقل (Porter, 1985). ووفقاً لهذا التعريف تم تحديد متطلبان لفحص الميزة التنافسية في البرامج وهما: (الجودة العالية) و(السعر الأقل) للمقارنة بين البرامج الستة، مع الأخذ بعين الاعتبار الفرق بين جامعات العاصمة عمان وجامعات مدينة إربد، نظراً للفارق الاقتصادي والسكاني بين العاصمة عمان ومدينة إربد. أما فيما يتعلق بالمتطلبات، فقد تم الحصول على بياناتها كما يلي:

1. الجودة العالية: تمثلت في درجة جودة الخدمة التعليمية في البرامج والتي تم الحصول عليها من تقييم الطلبة في الجدول رقم (3) في الدراسة الكمية، وتمثلت أيضاً في الجودة كميزة تنافسية، والتي تم الحصول عليها من خلال ربط الميزات التنافسية في البرامج من وجهة نظر رؤساء الأقسام مع مؤشرات الجودة كميزة تنافسية في الجدول السابق رقم (7).
2. السعر الأقل: تمثل في تكلفة سعر الساعة الدراسية في البرامج والتي تم الحصول عليها من خلال المعلومات الأساسية للبرامج والتي قدمها رؤساء الأقسام في الجدول رقم (6).

وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- أولاً: برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية التابعة للعاصمة عمان حصلت جميع البرامج على درجات جودة عالية في تقييم الطلبة لجودة الخدمة التعليمية، وامتازت جميعها بالميزات التنافسية التي ارتبطت بمؤشرات الجودة كميزة تنافسية باستثناء المؤشر الثالث (الخدمة البحثية). وتراوحت الأسعار في البرامج ما بين (120 دينار أردني) إلى (250 دينار أردني).

أردني) للساعة الدراسة الواحدة. وبالمقارنة بين المتطلب الأول والمتطلب الثاني لمفهوم الميزة التنافسية عند بورتر، يتبين بأن البرنامج الذي حقق مفهوم الميزة التنافسية أكثر من البرامج الأخرى هو برنامج ماجستير التصميم في جامعة الزيتونة. حيث حصل على درجة عالية من الجودة في تقييم الطلبة لجودة الخدمة التعليمية وبمتوسط حسابي (4.09)، وارتبطت ميزاته التنافسية الأربعة من وجهة نظر رئيس القسم بأربعة من المؤشرات السبعة، بالإضافة إلى امتيازه بالسعر الأقل بتكلفة (120 دينار أردني) للساعة الدراسية.

• ثانياً: برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية التابعة لمدينة إربد

بالمقارنة بين برنامج ماجستير التصميم في جامعة اليرموك وجامعة جدارا، يُلاحظ بأن برنامج ماجستير التصميم في جامعة اليرموك قد حقق متطلبات الميزة التنافسية عند بورتر، أكثر من برنامج ماجستير التصميم في جامعة جدارا. حيث حصل البرنامج في جامعة اليرموك على درجة عالية من الجودة في تقييم الطلبة لجودة الخدمة التعليمية وبمتوسط حسابي (4.17)، وارتبطت ميزاته التنافسية الستة من وجهة نظر رئيس القسم بأربعة من المؤشرات السبعة، بالإضافة إلى امتيازه بالسعر الأقل على الرغم من أن تكلفة الدراسة في البرنامجين هي (100 دينار أردني) للساعة الدراسية.

• ثالثاً: برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية كافة

بالمقارنة بين جميع برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية كافة، فإن البرنامج الذي حقق متطلبات الميزة التنافسية عند بورتر، أكثر من البرامج الأخرى هو برنامج ماجستير التصميم في جامعة اليرموك، الذي حصل على درجة عالية من الجودة في تقييم الطلبة لجودة الخدمة التعليمية وبمتوسط حسابي (4.17)، واختلفت ميزاته التنافسية الستة من وجهة نظر رئيس القسم عن الميزات في البرامج الأخرى بارتباط ميزتين في مؤشر (الخدمة البحثية) التي لم يرتبط بها أي ميزة تنافسية في البرامج الأخرى، بالإضافة إلى امتيازه بالسعر الأقل لتكلفة الدراسة (100 دينار أردني) للساعة الدراسية وهي أقل تكلفة من البرامج الأخرى.

التوصيات والبحوث المقترحة:

من خلال هذه الدراسة البحثية الشاملة والتي هدفت إلى قياس درجة جودة الخدمة التعليمية كميزة تنافسية في برامج ماجستير التصميم في ستة جامعات أردنية من وجهة نظر الطلبة، وهدفت إلى الكشف عن المزايا التنافسية في البرامج من وجهة نظر رؤساء أقسام التصميم في كل من الجامعات الستة، بالإضافة إلى فحص مدى تحقيق برامج ماجستير التصميم في هذه الجامعات الستة لمتطلبات الميزة التنافسية وفقاً لتعريف مايكل بورتر، توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات والتوصيات التالية:

1. أولاً: إن ربط جودة الخدمة التعليمية بالميزة التنافسية أمر بالغ في الأهمية لتقديم المعرفة الشاملة عن القدرة التنافسية للمؤسسة التعليمية على المستوى المحلي، لذلك توصي الدراسة الباحثين بضرورة التركيز في الدراسات المستقبلية على ربط موضوع جودة الخدمة التعليمية بالميزة التنافسية.
2. ثانياً: إن دمج تقييم الطلبة لجودة الخدمة التعليمية في التخصصات الأكاديمية مع تفضيلات الأكاديميين للميزات التنافسية في هذه التخصصات يساهم في الوصول إلى فحص أدق وأشمل لمدى تحقيق هذه التخصصات لمفهوم الميزة التنافسية وتقديم معرفة شاملة حول موضوع تقييم جودة الخدمة التعليمية، لذلك توصي الدراسة الباحثين بأهمية التركيز على دمج وجهات النظر بين الطلبة والأكاديميين.
3. ثالثاً: توصلت الدراسة إلى أنه وبالرغم من حداثة اعتماد برامج ماجستير التصميم في التعليم العالي الأردني بما لا يتجاوز الخمس سنوات، إلا أن جودة الخدمة التعليمية في برامج ماجستير التصميم قد جاءت بدرجات عالية من الجودة من وجهة نظر الطلبة في خمسة جامعات وهي: جامعة عمان الأهلية، جامعة الزيتونة، جامعة البتراء، جامعة العلوم التطبيقية، وجامعة اليرموك. بالمقابل حصل برنامج واحد فقط على درجة متوسطة من الجودة من وجهة نظر الطلبة وهو برنامج ماجستير التصميم في جامعة جدارا. لذلك توصي الدراسة أصحاب القرار في هذه الجامعات وخاصة في جامعة جدارا بضرورة التحسين والتطوير المستمر على الخدمات التعليمية في برامج ماجستير التصميم.
4. رابعاً: على الرغم من أن الدرجة الكلية لجودة الخدمة التعليمية وأبعادها الخمسة في برامج ماجستير التصميم قد جاءت بدرجات عالية من الجودة، إلا أن تقييم الطلبة لبعض الخدمات في بُعد الخدمات الملموسة قد جاء بدرجات متوسطة، حيث تعتبر هذه الخدمات المذكورة في

التقييم مثل المظهر البصري الجذاب للمرافق الأكاديمية، وحداثة المعدات والأدوات التعليمية، وجاهزية المرافق والقاعات الدراسة الخاصة بالطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، من الخدمات الملموسة الهامة والتي لها تأثير في تقييم الطلبة لجودة الخدمة التعليمية. لذلك توصي الدراسة أصحاب القرار في الجامعات الأردنية بضرورة التعاون مع لجان الاعتماد للتطوير والتحسين على هذه الخدمات بغية رفع جودتها.

5. خامساً: من خلال ما تم التوصل إليه في هذه الدراسة في الكشف عن المعلومات الأساسية والميزات التنافسية في برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية الستة، يستنتج بأن حداثة اعتماد برامج ماجستير التصميم قد تؤثر على جودة بعض الخدمات مثل الخدمة البحثية الذي يتطلب توفير عدداً من الأكاديميين القادرين على الإشراف على رسائل الطلبة الجامعية والذي لم يتحقق بشكل مناسب إلا في جامعة اليرموك، لذلك توصي الدراسة بضرورة إجراء دراسات بحثية مماثلة على برامج ماجستير التصميم لمعرفة تطور الخدمة البحثية في البرامج.

6. سادساً: على الرغم من امتياز برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية الستة بالعديد من المزايا التنافسية من وجهة نظر رؤساء الأقسام، إلا أنه وبمقارنة هذه الميزات التنافسية مع مؤشرات الجودة السبعة، نلاحظ بأن جميع برامج ماجستير التصميم في الجامعات الأردنية الستة امتازت بالعديد من الميزات التنافسية المرتبطة بستة مؤشرات باستثناء مؤشر جودة خدمة المجتمع التي لم يمتاز به أي من البرامج الستة. لذلك توصي الدراسة أصحاب القرار في هذه الجامعات الستة بضرورة العمل على تطوير وتحسين الخدمة المجتمعية في برامج ماجستير التصميم لما لها أثراً في رفع جودة البرامج وقدرتها التنافسية على المستوى المحلي والعربي.

المراجع :

المراجع العربية :

3. أحمد، م. (2019). استراتيجية مقترحة لتحقيق الميزة التنافسية للبيئة التنظيمية الجامعية في البرامج غير التقليدية (البرامج الجديدة) بكليات جامعة المنيا على ضوء الاستراتيجية التنافسية

- 445-336 ، (4)34، لمايكل بورتر. مجلة البحث في التربية وعلم النفس. <https://doi.org/10.21608/mathj.2019.81332>
4. البدراني، ب. (2022). التنافسية العالمية لمؤسسات التعليم العالي. اقتصاد، الشرق الأوسط، العربية.
5. الربيعي، ل.، النعيمي، م.، قدورة، ر. (2011). أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة. مؤتمر الجودة، الجزء الثاني، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي. جامعة الزرقاء الأهلية. الزرقاء، الأردن. <https://search.emarefa.net/detail/BIM-514049>
6. السامرائي، م. (2007). إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي. الطبعة الأولى. دار الجرير: الأردن.
7. الشهري، ع. (2022). متطلبات وتحديات القدرة التنافسية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر القيادات الأكاديمية: دراسة نوعية باستخدام أسلوب النظرية المجذرة. المجلة العلمية لكلية التربية، 38(11)، 87-126، جامعة أسيوط كلية التربية.
8. الطيط، أ.، المحيميد، ب. (2022). أثر جودة الخدمات على رضا الطلبة في الجامعات السعودية. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 15(2)، 93-113، جامعة القصيم.
9. العلي، ش. (2023). مدى جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقيظرة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها. مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية. 39(1) ، 61-84.
10. الفحطاني، ظ. (2022). تقييم برنامج الدكتوراه في كلية التربية بجامعة الملك خالد في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي من وجهة أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدكتوراه. مجلة العلوم التربوية والنفسية. 6(22) ، 1-31. <https://doi.org/10.26389/AJRP.D060921>
11. المنهاوي، ع.، حسين، أ.، محمود، س. (2021). قياس مستوى جودة الخدمة ببرامج الدراسات العليا دراسة تطبيقية لبرنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة. المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 31، ISSN: 2663-5798

- 1 2 . الهيئة. (2023). البيانات والتقارير - التقارير السنوية -2021-2020-2019-2022-2023. في هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها. من موقع <https://heac.org.jo/?p=10144#>
- 3 1 . جبران، ع.، المساجدي، خ.، صالح، ع. (2020). جودة الخدمة التعليمية في جامعة صنعاء من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا. مجلة جامعة الرازي للعلوم الإدارية والإنسانية DOI: <https://doi.org/10.51610?rujhas1.1.2020.54>، (1)1، RUHMS
- 4 1 . جامعة الشرق الأوسط. (2024). كلية العمارة والتصميم. من موقع <https://www.meu.edu.jo/faculties/faculty-of-architecture-and-design/>
- جامعة اليرموك. (2024). قسم التصميم والفنون التطبيقية. كلية الفنون الجميلة. من موقع <https://finearts.yu.edu.jo/index.php/ar/admissionar/majors>
- 5 1 . حليلة، أ. (1997). معايير لتقويم جودة التعليم لدى المدرسين في الجامعات والمعاهد العليا. سالي براون، فيليب ريس. تقديم وترجمة أحمد مصطفى حليلة. دار البيارق: بيروت، لبنان.
- 6 1 . حمدان، إ.، العمري، ب. (٢٠٢٢). واقع تمكين طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية من إجراءات البحث العلمي استناداً إلى نموذج كونغر وكانغو. مجلة كلية التربية (أسيوط)، ٣٨(٧)، ٣١١-٣٢٨. <https://doi.org/10.21608/mfes.2022.268194>
- 7 1 . دائرة الإحصاءات العامة، (2023)، جداول نفقات ودخل الأسرة، التقرير جدول ٣.٣: متوسط الدخل الجاري السنوي للأسرة حسب مصدر الدخل والمحافظة والحضر والريف بالدينار الأردني. من موقع دائرة الإحصاءات العامة https://dosweb.dos.gov.jo/ar/economic/expenditures-income/expend_tables/
- 8 1 . دائرة الإحصاءات العامة (2024)، التقديرات السكانية لنهاية عام 2023. كانون الثاني 2024. من موقع دائرة الإحصاءات العامة https://dosweb.dos.gov.jo/DataBank/Population/Population_Estimates/PopulationEstimatesbyLocality.pdf

- 19 . درويش، م.، السيد، ا. (2020). نموذج التنافسية الخماسي لـ ("بورتر") كأسلوب لتخطيط النظم التعليمية. *مجلة مستقبل التربية العربية (أسيوط)*، 27(125)، 67-110. <https://doi.org/10.21608/fae.2020.273042>
- 20 . رؤيا. (2021). الأردن في المرتبة الخامسة عربيا و٤٥ عالميا بجودة التعليم ٢٠٢١. من موقع رؤيا الإخباري <https://royanews.tv/news/248625> June 15, 2021.
- 21 . فليه، ع. (2007). *اقتصاديات التعليم: مبادئ راسخة واتجاهات حديثة*. الطبعة الثانية. دار المسيرة: عمان، الأردن
- 22 . وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. (2015). *التعليم العالي والبحث العلمي في الأردن مسيرة التعليم العالي في ربع قرن وعهد جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين*. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي المملكة الأردنية الهاشمية. <https://www.mohe.gov.jo/AR/Pages/>
- 23 . وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. (2023). "السياسة العامة لقبول الطلبة في برامج الدراسات العليا للعام الجامعي ٢٠٢٢-٢٠٢٣ الصادرة استناداً لأحكام المادة (٦) البند (٦) من قانون التعليم العالي والبحث العلمي رقم (١٧) لسنة ٢٠١٨ وتعديلاته بموجب قرار مجلس التعليم العالي رقم (٢٠٢٢/٣٢٢) تاريخ ٢١/٧/٢٠٢٢".

English References:

- 24 . Aboubakr, R. M., & Bayoumy, H. M. M. (2022). Evaluating educational Service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 17(4), 648-657. <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2022.01.009>
- 25 . Abu-Rumman, A., Qawasmeh, R. (2022). Assessing international students' satisfaction of a Jordanian university using the service quality model". *Journal of Applied Research in Higher Education*, 14(4), 1742-1760. <https://doi.org/10.1108/JARHE-05-2021-0166>
- 26 . Al-Haddad, S., Taleb, R. A., & Badran, S. (2018). The impact of the education services quality on students' satisfaction: An empirical study at the business schools in Jordan. *International*

- Journal of Business Excellence*, 14(3), 393–413.
<https://doi.org/10.1504/IJBEX.2018.089799>
- 2 7. Alhalasa, G. S. (2023). Design students between traditional and digital learning: Usability of learning management systems and preferences for learning environment based on course type. *Journal of Namibian Studies: History Politics Culture*, 34, 3790–3809.
<https://doi.org/10.59670/jns.v34i.1933>
- 2 8. Alheet, A., Adwan, A., Areiqat, A., Zamil, A., & Saleh, M. (2021). The effect of leadership styles on employees' innovative work behavior. *Management Science Letters*, 11(1), 239–246.
<https://m.growingscience.com/beta/msl/4192-the-effect-of-leadership-styles-on-employees-innovative-work-behavior.html>
- 2 9. Ali, E. Y., Munir, M., Permana, J., & Kurniady, D. A. (2020). Academic service quality in education management in higher education. *3rd International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2019)*, 455–461.
- 3 0. Goumairi, O., Aoula, E.-S., & Ben Souda, S. (2020). Application of the SERVQUAL Model for the Evaluation of the Service Quality in Moroccan Higher Education: Public Engineering School as a Case Study. *International Journal of Higher Education*, 9(5), 223–229. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1270484>
- 3 1. Interaction Design Foundation (2023). *What is design education?* Retrieved from
<https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-education#what-is-design-education?0>
- 3 2. Kassim, N., Bogari, N., & Zain, M. (2013). Service quality of a public university in Saudi Arabia. *Journal of E-Learning and Higher Education*, 2013(2013), 1–18.
<https://doi.org/10.5171/2013.954273>
- 3 3. Krejcie, R. & Morgan, D. (1970) Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- 3 4. Latif, K. F., Latif, I., Farooq Sahibzada, U., & Ullah, M. (2019). In search of quality: Measuring Higher Education Service Quality (HiEduQual). *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(7–8), 768–791. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1338133>

- 3 5. Levy, D. (2006) 'The unanticipated explosion: private higher education's global surge'. *Comparative Education Review*, Vol. 50, No. 2, pp.217–240.
- 3 6. Mintzberg, H. (1979). *The structuring of Organizations*. Englewood Cliffs NJ: Prentice Hall.
- 3 7. Mittal, S. (2018, January 23). *Explore masters of design/fine arts in USA*. Retrieved from CareerGuide.com - Official Blog. <https://www.careerguide.com/blog/explore-masters-designfine-arts-usa>
- 3 8. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- 3 9. Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. (1st ed.), New York: Free Press.

Segev, E., Raveh, A. and Farjoun, M. (1999) 'Conceptual maps of the leading MBA programs in the United States: core courses, concentration areas, and the ranking of the school'. *Strategic Management Journal*, 20(6), 549–565.

Ş erban, V., & Stoian, E. (2019). Quality Assessment in Higher Education Based on SERVQUAL Model. *Scientific Papers Series "Management, Economic Engineering in Agriculture and Rural Development"*, 19(2), Print ISSN 2284-7995, 427-436

Sibai, M. T., Bay, B., & Dela Rosa, R. (2021). Service Quality and Student Satisfaction Using ServQual Model: A Study of a Private Medical College in Saudi Arabia. *International Education Studies*, 14(6), 51–58. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1296955>

Van Vught, F. A., & Westerheijden, D. F. (1994). Towards a general model of Quality Assessment in Higher Education. *Higher Education*, 28(3), 355–371. <https://doi.org/10.1007/bf01383722>

