

أثر جودة خدمات التعليم الجامعي على تحقيق رضا
الطالب دراسة حالة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر

د. سامية لحول

أ. راوية حناشي

أ. ريمية باشة

مخبر إدارة، نقل وإمداد LMTL، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،
جامعة باتنة - الجزائر

أثر جودة خدمات التعليم الجامعي على تحقيق رضا الطالب دراسة حالة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر

د. سامية لحوول أ. راوية حناشي أ. ريمية باشة

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم جودة خدمات التعليم العالي في الجزائر من وجهة نظر الطالب. ويتم ذلك من خلال إبراز أثر الجودة المستخدمة في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر على تحقيق رضا المستفيد من خدماتها (الطالب). ولأغراض الدراسة تم جمع البيانات من عينة عشوائية منتظمة تقدر بـ 372 مفردة عن طريق استبانة صممت لهذه الغاية. كما استخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لتفسير بياناتها واختبار فرضياتها الخاصة بالتحليل والكشف عن علاقات التأثير المباشرة بين المتغير المستقل الرئيس (جودة خدمات التعليم الجامعي: النظام الإداري، هيئة التدريس، البرنامج التعليمي، التكنولوجيا التعليمية، الشؤون الطلابية وخدمات المكتبة) والمتغير التابع (رضا الطالب). كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتفريغ الاستبانة وتحليلها.

وتشير نتائج الدراسة إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة إجمالاً على رضا الطالب، وأن 11.8% فقط ممن لديهم رضا عن خدمات هذه الكلية وهي نسبة ضعيفة جداً. وإلى وجود درجة موافقة متوسطة على كل خدمات الكلية، ما عدا خدمة التكنولوجيا التعليمية أين كانت الموافقة منخفضة. كل ذلك سببه عدم اهتمام الكلية ببعض الخدمات، الأمر الذي أدى إلى عدم تحقيقها لمتطلبات الطالب ومن ثم عدم رضاه. كما توصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود اختلاف في رضا الطالب في مرحلة التدرج (ليسانس من نظام LMD) بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر تعزى إلى الاختلاف في خصائصه (النوع - العمر - الحالة الاجتماعية - الحالة المهنية).

الكلمات المفتاحية :

الجودة - خدمات التعليم الجامعي - رضا الطالب - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر.

Impact of University Education Services Quality to Achieve Student Satisfaction Case Study: Faculty of Economic, Trade and Management Sciences University of BATNA-ALGERIA

Abstract

This study aims to assess the quality of higher education services in Algeria from the point of view of the student. This is done by highlighting the impact of the quality used in the Faculty of Economic and management sciences at the University of BATNA – Algeria, to achieve the satisfaction of the beneficiary of the services (the student). For the purposes of the study data were collected from a systematic random sample estimated 372 single through a questionnaire designed for this purpose. The study used a descriptive statistical methods and evidentiary to interpret the data and test hypotheses for the analysis and detection effect relationships directly between the independent variable principal (service quality of university education: the administrative system, Teachers, educational program, educational technology, student affairs and library services) and the dependent variable (student satisfaction). As has been the use of statistical analysis software (SPSS) for unloading and analysis of the questionnaire.

The study results suggest the existence of the effect in a statistically significant for the quality of educational services provided by the Faculty of Economic Sciences at the University of BATNA on overall student satisfaction, and that only 11.8 % of those who have satisfaction for services of this Faculty which is very weak. And the presence of a medium degree of approval on all Faculty services, except service educational technology where the consent was low. All of this is caused by the total lack of interest in some of the services, which led to the failure to achieve the requirements of the student and then dissatisfaction. The study results to the absence of a difference in student satisfaction in the phase gradient (license of system LMD) of Faculty of Economic and management sciences at the University of BATNA-Algeria attributed to differences in the characteristics (sexe - Age - Social status- professional status).

Keywords:

Quality - Services university education - Student Satisfaction - Faculty of Economic and Management Sciences at the University of BATNA - Algeria.

مقدمة

لقد أدركت المنظمات الحديثة أهمية اعتمادها على مخرجات التعليم العالي التي تمتاز بالجودة والإبداع والأداء المتميز. كما أوضحت تهتم عند اختيارها بما تحمله من قيم، توجيه هؤلاء لأداء وظائفهم وتوليفهم العناية الفائقة لتنميتها من خلال التدريب والحوافز المادية والمعنوية لتنمية مهاراتهم وتطويرها. ومن ثم سارعت مختلف الجامعات بالعديد من دول العالم بتبني فكر الجودة في الأداء وتطبيق معاييرها على ما تقدمه من خدمات وما تستخدمه من وسائل حتى تؤدي رسالتها كمؤسسات تربوية فاعلة في المجتمع.

وتعد الجامعة الجزائرية أهم ركيزة للبناء المعرفي والعلمي وتبني القيم المساهمة في قيادة الصناعة نحو التقدم بفضل مخرجات التعليم العالي المنتجة للأفكار المبدعة. ولذلك، أصبح الحديث عن الجودة في المنظومة التعليمية الجزائرية ولا سيما التعليم العالي يستدعي البحث والدراسة الدقيقة في إطار ما يعرف بأجل الأعمال قبل عاجلها، حتى تجتنب عواقب التطبيق غير المؤسس على قواعد علمية. وبما أن الجودة هي إحدى أهم أساليب تحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه وقدرته على الابتكار، أوجب على الجامعة الجزائرية التوجه بهذا المفهوم.

مشكلة الدراسة :

نظرا للدور المحوري للخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعة في صناعة مخرجاتها، وكون كفاءة هذه الخدمات هي إحدى مؤشرات الأداء الرئيسية للكليات والجامعات في سعيها لتطوير آرائها وضمان جودة خدماتها، جاءت هذه الدراسة كمحاولة لقياس مستوى جودة الخدمات التي تقدمها كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر لطلابها. ويتم ذلك من خلال استطلاع آراء طلبة مرحلة التدرج (ليسانس من نظام LMD) وتحديد مستوى الأداء عن تلك الخدمات. وهذا الأمر أدى إلى ضرورة معالجة التساؤل الرئيس الذي يرجى الإجابة عليه من خلال هذه الدراسة، وهو:

هل تؤثر جودة خدمات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة على تحقيق رضا الطالب بمرحلة التدرج (ليسانس من نظام LMD)؟

وينبثق من الإشكالية الرئيسة الأسئلة الفرعية التالية :

1. ماذا يقصد بالجودة في خدمات التعليم العالي؟
2. كيف تطورت خدمات مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في ظل الإصلاحات الجامعية؟
3. كيف يتم تقييم جودة الخدمات المقدمة من طرف طلبة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر؟
4. كيف تؤثر جودة خدمة التعليم العالي المدركة بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر على رضا طلبة مرحلة التدرج (ليسانس من نظام LMD)؟

الفرضيات :

الفرضية الرئيسة الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات التعليم الجامعي المقدمة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر على رضا الطالب في مرحلة التدرج (ليسانس من نظام LMD).

وينبثق عن هذه الفرضية ست فرضيات فرعية، وهي:

1. H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للنظام الإداري في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة على رضا الطالب.
2. H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لهيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة على رضا الطالب.

3. Ho: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبرنامج التعليمي في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة على رضا الطالب.
 4. Ho: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتكنولوجية التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة على رضا الطالب.
 5. Ho: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للشؤون الطلابية في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة على رضا الطالب.
 6. Ho: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لخدمات المكتبة في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة على رضا الطالب.
- الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في الأهمية المعطاة لعناصر جودة خدمة التعليم الجامعي في الجزائر من حيث تأثيرها على رضا الطالب باختلاف خصائص الطالب (النوع - العمر - الحالة الاجتماعية - الحالة المهنية).

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من مساهمتها في الوقوف ميدانيا على الرضا الذي يحمله الطالب في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر تجاه جودة خدمات التعليم العالي المقدمة له وقدرتها على تحقيق متطلباته المهنية والإبداعية. كما تساهم هذه الدراسة أيضا في الكشف عن نقاط الضعف في الخدمات المقدمة في الكلية والتي تعمل على استياء الطالب وعدم رضاه.

أهداف الدراسة:

1. توضيح التأثير الموجود ما بين جودة خدمات التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر على رضا الطالب طلبة مرحلة التدرج (ليسانس من نظام LMD).
2. تحديد أهم خدمات التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر المؤثرة على الرضا لدى الطالب.
3. استخلاص أهم النتائج التي يمكن من خلالها اقتراح مجموعة من التوصيات التي تساعد مؤسسات التعليم العالي لاسيما كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر على الاهتمام بجودة خدمات التعليم العالي المناسبة لتحقيق متطلبات الطالب المهنية والإبداعية ومن ثم الرضا لديه.

منهجية الدراسة

من أجل الحصول على البيانات اللازمة لتحقيق البحث والتحقيق من صحة فرضياته، فقد تم الاعتماد في بناء الإطار النظري على المعلومات المتوفرة في الكتب والمجلات العلمية الموثوقة، وما تزخر به شبكة الإنترنت عبر المواقع المتخصصة. بينما تم الاعتماد في الجانب التطبيقي على استمارة الاستبانة، والتي تعد أداة رئيسة قادرة على تشخيص أبعاد البحث وقياسها.

حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة على آراء طلبة مرحلة التدرج (ليسانس من نظام LMD) في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر. وقد تم ذلك خلال السنة الجامعية 2012 - 2013م. كما تم استخدام ستة محاور لقياس جودة خدمات التعليم الجامعي، وهي: النظام الإداري، هيئة التدريس، البرنامج التعليمي، التكنولوجيا التعليمية، الشؤون الطلابية وخدمات المكتبة.

التعريف الإجرائية

- أ. المتغير المستقل: جودة التعليم الجامعي: تعني قدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة.
- النظام الإداري: وهي التزام الإدارة العليا بالجودة واهتمام القائمين بها بالعلاقات الإنسانية بين العاملين والطلبة واختيار الإداريين وتدريبهم، بالإضافة إلى التوثيق والمعلومات والنشر وحل كل المشاكل البيداغوجية للطالب.
 - هيئة التدريس: يناط بأعضاء هيئة التدريس دور رئيس في تقديم الخدمات التعليمية المرجوة من البرنامج التعليمي بشكل مميز، يرقى مستوى رسالة البرنامج وأهدافه وتطلعات الطالب والمجتمع من هذه الخدمات.
 - البرنامج التعليمي: ويقصد بها توصيف المناهج، وينبغي أن يمتلك رسالة واضحة معتمدة ومعلنة تعكس رؤيته التعليمية، كما ينبغي عليه ترجمة الرسالة إلى أهداف واضحة قابلة للقياس والتحقيق فيما يتعلق بدورها ونشاطها في مجالي التعليم والتعلم.
 - التكنولوجيا التعليمية: مدى الاعتماد على الوسائل التكنولوجية مثل تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العملية التعليمية في الجامعة. وتساهم هذه الخدمات في إنجاح جميع الأنشطة المتعلقة بالعملية التعليمية وإثراء البرامج التعليمية.
 - الشؤون الطلابية: يتم تحليل هذا البعد بمساعدة المؤشرات مثل فاعلية برامج التوجه، وأنظمة التوجيه، وخدمات المشورة، وتوافر التوجيه المهني وخدمات التوظيف، وغيرها من الخدمات الخاصة بالطالب.
 - خدمات المكتبة: مثل توفير العدد الكافي من الكتب والمراجع والدوريات العربية والأجنبية لجميع المقررات الدراسية بما يتناسب مع عدد الطلبة المسجلين في البرنامج. وأن يكون الوقت المخصص لرواد المكتبة كافياً وملائماً بما يتوافق مع الجداول الزمنية لتنفيذ البرنامج. كما تتضمن هذه الخدمات توفير دليل للمكتبة يحتوي على الكتب والمراجع والدوريات التي لها علاقة بالبرنامج.
- ب. المتغير التابع: رضا الطالب: وهو شعور ينتاب الطالب نتيجة حكمه المقارن بين أداء خدمات الجامعة وتوقعاته. وإذا كان معدل الرضا أعلى مما يتوقعه الطالب، وهي حالة نادرة، فإن الجامعة تكون في حالة ربح متفوق، لأن الكلية حققت أهدافها بإكساب الطالب المعارف والقيم والمهارات المستهدفة، وسيكون الطالب مسروراً ومبتهجاً بتحصيله العلمي وحياته المهنية، ويتحدث عن الكلية بشكل إيجابي. بينما إذا كان الأداء أقل من المتوقع، فإن الجامعة في حالة خسارة، لأن الكلية لم تحقق أهدافها ولا توقعات الطالب، وقد ينسحب الطالب من الدراسة، أو ينتقل إلى كلية أخرى، أو يبقى في الكلية ويتعامل معها بشكل سلبي. أما إذا تساوى الأداء مع التوقعات، تكون الكلية في حالة استقرار وربح معتدل، نتيجة الاحتمال الكبير لاستمرارية دراسة الطلبة، ويجب عليها المحافظة على هذا الرضا المقبول، وأن تطمح للوصول إلى الرضا المتفوق.

أولاً: الإطار النظري لجودة خدمات التعليم العالي في الجزائر

1. الجودة في خدمات التعليم العالي

بأخذ مفهوم الجودة عند تطبيقه في مؤسسات التعليم العالي أبعاداً أوسع، تنعكس في القيمة المضافة للتعليم العالي وتجنب الانحرافات في العملية التعليمية ومطابقة المخرجات التعليمية للأهداف المخططة والمواصفات والمتطلبات، بالإضافة إلى التفوق في التعليم والمواءمة للغرض والمخرجات التعليمية والخبرة المكتسبة للاستخدام وتلبية أو التفوق على توقعات الزبون في التعليم (Sahney & al. 2003).

وتوجد صعوبة في إيجاد تعريف للجودة في التعليم العالي لانبثاق المفاهيم من مصادر فلسفية مختلفة، لذلك فهو ينوء عن تبني أي فلسفة. وتعرف جودة التعليم العالي بأنها تحقيق مجموعة من الاتصالات بالطلبة، بهدف إكسابهم المعارف والمهارات والاتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الأطراف المستفيدة (المنظمات) (محبوب، 2003). كما تعرف بأنها مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: المناهج الدراسية، البرامج التعليمية، البحوث العلمية، الطلاب، المباني، والمرافق والأدوات، توفير الخدمات للمجتمع المحلي، تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولياً (التميمي، www.midad.org/invision/upload/index.php).

وعليه، تشمل جودة التعليم تطوير كل عناصر العملية التعليمية، وما يتعلق بإدارة الجامعة وعلاقتها بالمحيط، ونظمتها ولوائحها وتشريعاتها، ووسائل التحويل والتسويق ثم المادة العلمية والمختبرات والمراجع وطرق التدريس وأماكن التلقي وأوقات التعلم، ثم التقويم لجميع العناصر ومقاييسه وإجراءاته (السامرائي، 2007).

كما عرف «غرهام غيبس» (Graham Gibbs) جودة التعليم العالي بأنها كل ما يؤدي إلى تطوير القدرات الفكرية والخيالية عند الطلاب وتحسين مستوى الفهم والاستيعاب لديهم (مصطفى، 1997). وتعرف أيضاً بجودة مناهج التعليم التي تعطي خريجين أكثر كفاءة في العمل وجودة البحوث العلمية ذات التميز على المستوى الدولي (أمانة رشيد، <http://jamahir.alwehda.gov.sy>).

ومجمل القول إنه قد بذلت محاولات عديدة لتعريف الجودة في مجال التعليم العالي من أبرزها (الجودة الشاملة في التعليم العالي، [www.imamu.edu.sa/events/quality_assurance/](http://www.imamu.edu.sa/events/quality_assurance/Documents));

- دلالة الأهداف أو المرامي المنشود تحقيقها، بمعنى أن المؤسسة التعليمية تكون ذات جودة لو حققت أهدافها بالكامل. مع ملاحظة ارتباط مستوى الجودة طردياً مع درجة تحقيق الأهداف.
 - دلالة جودة المدخلات المادية والبشرية المستخدمة، وكذلك جودة عمليات استخدام هذه المدخلات واستثمارها.
 - ارتباط الجودة بتوافر مواصفات ومعايير معينة في مكونات النظام التعليمي من مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة، ويرتبط مستوى الجودة بمدى توافر هذه المواصفات والمعايير.
 - ارتباط الجودة بمدى قدرة النظام التعليمي على تلبية حاجات المجتمع من القوى العاملة، إضافة إلى الإسهام في التنمية الشاملة لأفراد المجتمع.
 - ارتباط الجودة بمدى قدرة النظام التعليمي على الموازنة بين كم المخرجات ونوعية تلك المخرجات.
- من خلال التعاريف السابقة نلاحظ أنها تركز كلها على العملية التعليمية، أو تأخذ بعدا من أبعادها. وهناك تعاريف أخرى لجودة التعليم العالي على أساس أنها فلسفة إدارية حديثة، حيث تعد جودة التعليم العالي بأنها نظام إداري شامل قائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المؤسسة، بحيث تشمل هذه التغييرات: الفكر، السلوك، القيم والمعتقدات التنظيمية، والمفاهيم الإدارية، ونمط القيادة، ونظم العمل الإداري. وإجراءاته.

ومن وجهة نظر أوسع، يقصد بجودة التعليم العالي قدرة خصائص المنتج التعليمي ومميزاته على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة. كما يتطلب تحقيقها توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه.

وعليه، تتميز الجودة في التعليم العالي بأنها تهتم بالأهداف والمصادر معاً، وتتدخل لتحسين الأهداف والمدخلات والآليات والعمليات والطرق والتقنيات والأساليب المتبعة في العملية التعليمية وتطويرها. ويعكس ذلك إيجابياً على المنتج النهائي (الطالب) ويرفع من جودته. ومن أجل ضمان جودة خدمات التعليم العالي وتحسينها، يجب أن تقوم المؤسسة بالتقييم الذاتي مع مراعاة أهدافها ومقاصدها ومواردها وشروط العمل ضمنها. وتضم عملية التقييم المؤسسي الذاتي إعداد تقرير الدراسة الذاتية للمؤسسة التعليمية من خلال دراسة واقع المدخلات والمخرجات والعمليات باستخدام المؤشرات الكمية والنوعية، وتهدف هذه المرحلة إلى إتاحة الفرصة للمؤسسة لقياس فعاليتها وكفاءتها وتحديد نقاط القوة لديها والنقاط التي تحتاج إلى تطوير (مجيد والزيادات، 2008).

وتعدّ معايير الأداء المؤسسي ومؤشراته نتاجاً لخبراته مرت بها المؤسسات وصاغتتها في نقاط معيارية لتستعين بها في عملية التقييم لأدائها، وقد اختلفت بعض هذه المؤشرات تبعاً للبيئة التي تعمل فيها المؤسسة، والثقافة التنظيمية السائدة. وأياً كانت هذه المعايير فإنها تعدّ ناظماً ومقياساً علمياً تعتمد عليه مختلف هيئات الاعتماد. ويعرف المعيار بأنه ما اتخذ أساساً للمقارنة والتقدير، وهو المواصفات اللازمة للتعليم الجامعي الجيد الذي يمكن قبوله، وهو مقياس مرجعي يمكن الاسترشاد به عند تقييم الأداء الجامعي (الحاج، 2009). وعليه، ينبغي توافر معايير ومؤشرات أساسية في مؤسسات التعليم العالي للحكم عليها بأنها حققت الجودة على مستوى الأداء الكلي لعناصرها.

ومما سبق يمكن القول إن مؤسسة التعليم العالي تسعى إلى التميز في تقديم خدماتها التعليمية إلى المستفيد (الطالب الجامعي)، وهذا التميز لا يتحقق إلا من خلال الارتقاء إلى مستوى متميز من الجودة. وحسب تعاريف الجودة التي تم الإشارة لها، يمكن تقييم الجودة من منظور المؤسسة التي تقدم الخدمة، والقيمة التي تعكسها الخدمة، والمستفيد من الخدمة (الطالب). وبذلك، يعد تقديم خدمة أفضل للمستفيدين، سواء على مستوى الأفراد من طلاب وأولياء الأمور أو على مستوى المجتمع من هيئات ومؤسسات، تتناسب مع متطلباتهم وتوقعاتهم من الأهداف الأساسية للجودة، ومن ثم فإن نتيجة عمليات تحسين الجودة تكون في النهاية رضا المستفيدين (الجودة الشاملة في التعليم العالي، www.imamu.edu.sa/aqa).

وعادة ما يركز الطالب على مجموعة من الأبعاد عند تقييم جودة الخدمة المستلمة. وتباين آراء الباحثين في عدد الأبعاد الأساسية للجودة، غير أن مؤسسة التعليم العالي بإمكانها دراسة جميع الأبعاد التي يتناولها الباحثون وتحليلها، وترى ما يناسب خدمات التعليم العالي أكثر، وما يهتم ويركز عليه الطالب، وتأخذ به وتركز عليه، وهي بذلك تكون قد وضعت يدها على بداية المسار. وبما أن الخدمة موجهة للمستفيد الذي هو أساس العملية التعليمية، فتتشارك ثلاثة عوامل رئيسية في تحسين هذه العملية في التعليم العالي، هي: القوة البشرية، القوة التعليمية، والقوة التكنولوجية. وتحقق القوى البشرية من خلال رغبة الأشخاص المشاركين في العملية من (أساتذة وطلبة وإداريين) ودافعتهم اتجاه تفعيل العملية وتحسين أدائها، في حين تشكل القوة التعليمية المتمثلة بالتزام الجامعة أو (الكلية) بتهيئة وتنفيذ متطلبات العملية التعليمية قوة سائدة للقوة البشرية، وتحقق القوة التكنولوجية الإمكانيات في إنجاز النشاطات التي تتوافق والأهداف المرغوبة للعملية التعليمية.

ومن أجل قياس جودة الخدمات، قدم كل من A. Zeithaml, V. A. Parasuraman and L. Berry للفترة (1985-1994) و (1988, 1990) و (Zeithaml et. al. 1988, 1990) و (Parasuraman et. al. 1985, 1988, 1990, 1991) منهجاً لقياس جودة الخدمة عرف باسم جودة الخدمة (Service Quality) أو SERVQUAL وتضمن مجموعة من أبعاد الجودة (الطائي، 2010). بينما اتجهت منهجية «جودة الخدمة SERVQUAL» إلى اعتماد ما يعرف بنظام الضجوات (Shahin, 2004, 411-413). ويقاس مستوى الجودة بما اصطلح عليه الجودة المدركة perceived Quality وهي «درجة واتجاه الاختلاف بين ما يدركه وما يتوقعه المستهلك (Parasuraman et. al., 1988, 17)» ونظراً للانتقادات والتعقيد في طريقة القياس وفق هذه

المنهجية قدم (Cronin and Taylor, 1992) منهجية بديلة عرفت باسم « أداء الخدمة Service Performance أو SERVPERF تعتمد في قياس الجودة على ما يدرسه المستهلك فقط أي على الأداء 3 (Performance (Brochado and Marques, 2007).

وبعد تطبيق واختبار كل من منهجية SERVQUAL وSERVPERF في مجال التعليم العالي، تم التوصل إلى أفضلية أداء الخدمة في قياس جودة خدمة التعليم العالي مقارنة بجودة الخدمة (Brochado and Marques, 2007: 15-16). وفي هذه الدراسة سيتم تطبيق منهجية أداء الخدمة لقياس جودة خدمات التعليم العالي من وجهة نظر الطالب. ويتم ذلك من خلال محاور خدمات التعليم الجامعي، المتمثلة في: النظام الإداري، هيئة التدريس، البرنامج التعليمي، التكنولوجيا التعليمية، الشؤون الطلابية وخدمات المكتبة.

2. تطور خدمات مؤسسات التعليم العالي في الجزائر

يواجه التعليم العالي في الجزائر مجموعة من التحديات يمكن إجمالها فيما يلي (www.hoggar.org/index.php):

- الطلب المتزايد على التعليم العالي وتزايد أعداد الطلبة حيث وصل في سنة 2010 إلى أكثر من 1500 ألف، في حين لا تتواءم الهياكل المنجزة للزيادات العددية للطلبة بحيث في كل سنة جامعية يتأخر موعد الدخول الفعلي بسبب الخدمات الجامعية المتأخرة بالرغم من الجهود المبذولة في سبيل احتضان الأعداد الهائلة للطلبة. وتوجد بالجزائر 30 جامعة، 16 مدرسة عليا، 14 مركزا جامعيًا إضافة إلى الأحياء الجامعية والمطاعم ووسائل النقل.
- قلة التأطير، حيث يقدر عدد الأساتذة المؤطرين للطلبة بحوالي 26 ألف أستاذ دائم أغلبهم برتبة أستاذ مساعد، كما أن نسبة كبيرة من أساتذة التعليم العالي (بروفسور) على أبواب التقاعد.
- نمطية التكوين المبنية على التلقين بحيث لا تفتح المجال للإبداع والابتكار الفردي وإن وجد هذا فإنه يبقى محاولات فردية وليست سياسة تعليمية.
- التكوين الكمي على حساب التكوين النوعي وذلك للتكلفة التي أصبح يتطلبها التعليم، الأمر الذي أثقل كاهل الدولة إضافة إلى تغيير منظومة القيم المجتمعية بحيث لم يبق للتعليم نفس المكانة المرموقة التي كان يحظى بها في السابق.
- هجرة الكفاءات و عدم بقائها في الداخل للمساهمة في التأطير وتكوين وتنمية البلاد.
- البحوث المنجزة هي بحوث من أجل نيل الشهادات وليست بحوث تنجز للتطبيق العملي لها، مما أدى إلى الحد من فعالية البحث العلمي وعدم مساهمته في تفعيل العملية التنموية.
- تنامي معدلات البطالة بين خريجي الجامعات.

ولذلك ساد في العشرية الأخيرة الحديث عن الإصلاح الجامعي في ظل التغييرات العالمية الجديدة، كون الجزائر لا يمكن لها أن تبقى بمنأى عن ما يحدث في العالم وخاصة ما يدور في الدول الغربية المجاورة لها. ويقصد بالإصلاح الجامعي إدماج الجامعة الجزائرية ضمن النظام العالمي السائد، الأمر الذي يقتضي مجموعة من الإجراءات والتعديلات التي تمكن من استخدام نظام جديد يهدف إلى إعادة هيكلة التعليم العالي من أجل زيادة كفاءته وفعالته.

وقد شهد النظام الجامعي الجزائري السابق عدة اختلالات في خدمات التعليم العالي، أهمها المرافق والتنظيم العام للمؤسسات، بالإضافة إلى المستوى البيداغوجي والعلمي. وبذلك، تأثر نظام استقبال الطلبة وتوجيههم وانتقالهم وهيكلية التعليم وتسييره، بالإضافة إلى ضعف التكوين وقلة التأطير والتأهيل المهني. وكانت الغاية من الإصلاح الجامعي في الجزائر هي تدارك الوضع وإصلاح هذه الاختلالات. ولذلك ألزم على وزارة التعليم العالي الشروع في تطبيق إصلاح شامل، يمس هيكلية التكوين ومحتويات البرامج البيداغوجية وطرق التوجيه والتقييم وانتقال الطلبة وتنظيم مختلف هيئات البحث.

وعليه، انخرطت الجزائر منذ سبتمبر 2004 في السياق الخاص بإصلاح أنظمة التعليم العالي، فعلى ضوء توصيات اللجنة الوطنية لإصلاح المنظومة التربوية للمخطط الخاص بإصلاح النظام التربوي المتبنى من طرف مجلس الوزراء في 20 أفريل 2002 تم تسطير هدف استراتيجي للمرحلة -2004 2013، ويتمثل في إصلاح شامل وعميق للتعليم العالي مصحوبا بتحسين خدمات التعليم العالي مثل إنشاء الهياكل القاعدية وتجهيزها بما يتلاءم مع الحاجيات التعليمية الجديدة وتكوين الأساتذة والمؤطرين. بالإضافة إلى الاستعانة بالخبرات الأجنبية والبرامج البيداغوجية وإعادة تنظيم التسيير البيداغوجي من خلال انتهاج نظام LMD.

وفي سنة 2010 تم تأسيس جهازين لتقييم وضمان جودة التعليم العالي في الجزائر، هما (www.mesrs.dz/ar) :

- اللجنة الوطنية لتقويم مؤسسات التعليم العالي : وتتمثل مهامها في تقييم مجموع نشاطات مؤسسات التعليم العالي وأعمالها بصفة منظمة وإعداد نظام مرجعي ومعيارى، بالإضافة إلى تحليل أعمال المؤسسات بفرض مضاعفة فاعليتها داخليا وخارجيا. كما تقوم هذه اللجنة ببعث الحركية في التقييم الذاتي للمؤسسات وفي تعزيز كل علاقة ممكنة مع تنظيمات التقييم وضمان الجودة المشابهة لها عبر العالم.

- المجلس الوطني لتقويم البحث العلمي والتطور التكنولوجي : وهو مكلف بتقييم الاستراتيجيات والوسائل التي يتم وضعها في إطار السياسة الوطنية للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي. كما يقوم هذا المجلس بتقدير الاحتياجات المتعلقة بالكفاءات من أجل الوصول إلى الأهداف المسطرة، ويساهم في تحليل تطور المنظومة الوطنية للبحث. ويقترح إجراءات في إطار التنافس العلمي على المستوى الدولي، ويقوم بإعداد حوصلة عن نشاطاته عند نهاية كل برنامج خماسي.

ويساعد جهازى التقييم هذه اللجنة الخاصة لضمان الجودة، حيث تساهم هذه الأخيرة في تطبيق برنامج الأعمال الواجب القيام بها بهدف استكمال عملية تنفيذ ضمان الجودة. ويكون ذلك خاصة عن طريق تكوين مسؤولي ضمان الجودة في مجال تقنيات التقييم الذاتي وإعداد المعايير وال مرجعيات والكتب الوجيهة والأدلة.

وعليه، ينبغي على مؤسسات التعليم العالي الجزائرية امتلاك رسالة واضحة معتمدة ومعلنة تعكس رؤيتها التعليمية، على أن تُترجم هذه الرسالة إلى أهداف واضحة قابلة للقياس والتحقيق فيما يخص دورها ونشاطها في مجالي التعليم العالي. وأهم الممارسات الواجب على مؤسسات التعليم العالي اتخاذها، هي وجود الرؤية والرسالة والأهداف، بالإضافة إلى علاقة واضحة بين الرسالة والأهداف. كما يجب أن تكون عملياتها مناسبة لتطوير الرسالة والأهداف واستخدام رسالتها كأساس لتخطيط وتقويم أنشطتها وعملياتها كافة.

وبما أن الهدف الرئيس لمؤسسة التعليم العالي هو تقديم خدمات تعليمية مميزة في إطار رسالتها، وانطلاقاً من دورها في تكوين الطلاب وبناء شخصيتهم الوطنية وتزويدهم بالمهارات والمعارف والقدرات العلمية والبحثية، تولي هذه المؤسسات للبرامج التعليمية الاهتمام المناسب فيما يتعلق بتساق مناهجها وتطبيق طرق التدريس الحديثة، إضافة لتوفير البيئة التعليمية المناسبة. وتتمثل أهم الممارسات الجيدة التي تسعى المؤسسة لإثبات قدرتها على تطبيقها للإيضاح بالمتطلبات في الإعلان بشكل مناسب عن أهداف البرامج التعليمية وأن تكون أهداف البرنامج قابلة للقياس. كما يكون ارتباط أهداف كل برنامج من البرامج التعليمية (الدراسة الجامعية، أو الدراسات العليا) مع رسالة المؤسسة وأهدافها، بالإضافة إلى تكييف أهداف برامجها الأكاديمية بما يتلاءم مع احتياجات سوق العمل. ويعد ضمان جودة العمليات التعليمية في الجزائر ومخرجاتها مع تقييم البرامج التعليمية وتطويرها من بين الممارسات الواجب اتباعها.

وفي المقابل، يناط بأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة دورا رئيسيا في تقديم الخدمات التعليمية المرجوة من المؤسسة بشكل مميز يرقى لمستوى رسالة المؤسسة وأهدافها وتطلعات المجتمع من هذه

الخدمات. ويتم ذلك من خلال وجود سياسات مناسبة لاستقطاب واختيار وتعيين العدد المناسب من أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة على أن يكونوا ذوي كفاءة في كل تخصص أكاديمي، بالإضافة إلى وجود خطط وبرامج واضحة لتطويرهم مهنيًا وبرامج لخدمات الدعم التقني. وبذلك، يجب أن تتوفر بمؤسسات التعليم العالي دليل يتضمن واجبات أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة وحقوقهم مع مراعاة المؤشرات الكمية بهذا الدليل والخاصة بأعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة.

وتساهم خدمات الدعم التعليمية المختلفة في إنجاح جميع الأنشطة المتعلقة بالعملية التعليمية في الجزائر وفي إثراء البرامج التعليمية التي تطرحها المؤسسة، لذا تولي لخدمات الدعم التعليمي الاهتمام المناسب وتضع لهذه الخدمات أهدافًا واضحة ومحددة تنبثق من رسالة المؤسسة وأهدافها، بالإضافة إلى المتابعة المستمرة من أجل تطوير هذه الخدمات بالشكل المناسب وتسهيل سبل الوصول إليها .

ومجمل القول إن مؤسسات التعليم العالي في الجزائر تسعى إلى تحسين وتطوير جميع خدماتها بما فيها الأنشطة والعمليات الإدارية والأكاديمية والبحثية بشكل مستمر، بالإضافة إلى إعداد جميع السبل والإمكانات وتوفيرها للقيام بعمليات التقييم الذاتي على أساس موضوعي ومهني لأدائها وعده وسيلة لمراجعة أنشطتها وبرامجها التي تنفذها بشكل دوري لتحديد مدى توافق أهداف تلك الأنشطة والبرامج وتناجها مع رسالة المؤسسة وسياستها وأهدافها.

ثانياً: الدراسات السابقة

ركزت دراسة (حاجي 2013) على تحليل الإصلاحات الجديدة وتقييمها بنظام LMD، وقد تم تطبيق هذه الدراسة على قطاع التعليم العالي. وأكدت الدراسة أن توفير الجودة في مدخلات التعليم العالي ومخرجاته يمكن من تحديد النقائص وتشخيصها ورسم الملامح لعلاجها مما يجعله قادراً على لعب دور ريادي في تحقيق التنمية المستدامة.

من جهة أخرى، فقد قام (آل فيحان 2007) بتقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفية الجودة QFD، وقد تم تطبيق الدراسة على طلبة مرحلة الدكتوراه في قسم إدارة الأعمال بكلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد. وأظهرت المحصلة النهائية لبيت الجودة كفاية خصائص جودة الخدمة التعليمية الحالية في قسم إدارة الأعمال ذات الأهمية النسبية الأعلى والترتيب النسبي المتقدم، فيما يتصل بتلبية متطلبات طالب الدكتوراه الأساسية وهي كل من (استراتيجيات تدريس وتعليم واضحة، والتأكيد على تدريب الملاك وتطويره، ومنهج دراسي متجدد ومتطور، وملاك تعليمي كفوء)، كما سجلت خاصية (هيكل تنظيمي مصمم بوضوح) الأهمية الفنية النسبية الأدنى في تأثيرها في متطلبات الطالب المستهدفة.

وفي دراسة (عكاشة وحواله 2010) حول تقييم جودة التعليم الجامعي المفتوح بمصر من وجهة نظر مقدمي الخدمة والمستفيدين منها، أكدت النتائج أن أكثر العوامل إسهام في تحسين جودة نظام التعليم الجامعي المفتوح بمصر من وجهة نظر العينة ككل تتمثل في (البرامج، الوسائط، التمويل، الإدارة)، أما من وجهة نظر الدارسين كمستفيدين فقد تمثلت أكثر العوامل في التحسين في (البرامج، الوسائط، الإدارة)، وبذلك تقترح الدراسة أربعة نماذج بناء على اشتراك مقدمي الخدمة والمستفيدين منها في تأثير تلك العوامل في التحسين كما أظهره تحليل الانحدار، وبالتالي يمكن عن طريقهم معاً تحسين أداء النظام ليصل إلى نسبة 90% فأكثر، والتي يمكن أن يعتمد عليها القائمين عند تطوير التعليم الجامعي المفتوح بمصر في ضوء الإمكانيات المتوفرة.

وقد قام (الحسنه 2009) بدراسة مسحية على مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم. وقد بينت النتائج أن المستوى العام للرضا عن المجالات العشرة المدروسة كان يتراوح بين الجيد في مجال أداء أعضاء الهيئة التدريسية، ومقبول في مجال البحث العلمي، وضعيف في المجالات الأخرى جميعها، كما بينت النتائج أنه لا توجد فروقات جوهرية في مستوى

الرضا تعود إلى المتغيرات الديموغرافية والدراسة، باستثناء بعض الأسئلة المحددة. ويوصي الباحث أن يؤخذ رضا الطلبة بالحسبان كأحد مكونات الجودة والاعتمادية، وأن تسعى الإدارات الجامعية المختلفة إلى سد احتياجات الطلبة وتلبية توقعاتهم.

وفي دراسة (الصارمي وزايد 2006) تم التعرف على مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه. وقد كشفت نتائج الدراسة أن طلبة الكلية غير راضين بدرجة كافية عن الإشراف الأكاديمي، وأنه مع زيادة عدد مرات مقابلة المشرف يزداد رضا الطلبة عن الإشراف الأكاديمي، وأن الطلبة الذين يتولى الإشراف عليهم أساتذة من داخل الكلية أكثر رضا عن الإشراف الأكاديمي مقارنة بأقرانهم الذين يتولى الإشراف عليهم أساتذة من خارج الكلية. وأظهرت النتائج أيضا أن الطلبة يريدون مشرفين أكاديميين يمتلكون المعرفة بخطط الدراسة وأنظمة الجامعة. وأنه مع تقدم الطلبة في الدراسة فإنهم يصبحون أقل رضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي، وأن الطلبة الذين يشرف عليهم أساتذة عمانيون أكثر رضا عن الإشراف الأكاديمي من الطلبة الذين يشرف عليهم أساتذة من جنسيات أخرى. وأخيرا فقد كشفت النتائج أن طلبة كلية التربية أكثر رضا من أسلوب تعامل المشرفين مقارنة برضاهم عن المعلومات التي يمتلكها أولئك المشرفين.

ثالثاً: الدراسة الميدانية حول أثر جودة خدمات التعليم الجامعي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة باتنة على تحقيق رضا الطالب.

1. الإجراءات المنهجية للدراسة

أ. مجتمع الدراسة وعينه:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة ليسانس (LMD) من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الحاج لخضر باتنة - الجزائر، حيث يقدر عددهم خلال السنة الجامعية 2012 - 2013 بـ 3544 طالبا. وقد تم استخدام طريقة العينة العشوائية المنتظمة من طلبة هذه الكلية والتي تقدر بـ 400 مفردة، مقسمة حسب عدد الأقسام والتخصصات المتاحة. وقد بلغت عدد الاستبيانات المستردة من قبل عينة الدراسة والصالحة للتحليل 372 استبانة.

ب. أداة جمع البيانات:

تعد الاستبانة من أكثر الأدوات الإحصائية شيوعا لجمع المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، ومن أجل ذلك تم تصميم قائمة الاستقصاء تتكون من قسمين: يحتوي الأول على البيانات المتعلقة بالخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة (النوع، السن، المستوى التعليمي، المهنة، القسم، التخصص)؛ بينما يشتمل القسم الثاني على أسئلة تمثل الأبعاد المختلفة لمتغيرات الدراسة.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات الباحثين لعبارات الاستبيان حسب جدول الموالي.

جدول رقم (1): درجات مقياس ليكرت

غير راض تماما	غير راض	نوعا ما	راض	راض جدا	الاستجابة
1	2	3	4	5	الدرجة

من خلال الجدول نجد أنه إذا كانت إجابة الطالب راض جدا فهذا يقابله الدرجة 5 وهكذا بالنسبة لباقي الإجابات. وقد تم تفرغ الاستبانة وتحليلها من خلال الإصدار العشرين لبرنامج التحليل الإحصائي (SPSS) (Statistical Package for the Social Sciences). كما تم استخدام الأدوات الإحصائية الآتية: النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري؛ الانحدار الخطي المتعدد؛ معامل ألفا كرونوباخ.

ج. صدق الأداة وثباتها:

- صدق الأداة: تم التأكد من صدق الأداة من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من الأساتذة المختصين في جودة التعليم العالي، حيث تم تغيير بعض الفقرات وإضافة أخرى، وإعادة صياغة بعضها الآخر حتى أخذت الاستبانة شكلها النهائي ثم وزع على مفردات العينة.
- ثبات أداة الدراسة: للتحقق من ثبات أداة الدراسة ثم الاستعانة بمعامل ألفا كرونوباخ، حيث بلغت قيمته (0.93). ولكون هذه القيمة أعلى من القيمة التي تقبل عندها درجة الاعتمادية والبالغة 0.60، تعد هذه النسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي. وهذا يدل على تمتع الاستبانة بدرجة عالية من الثبات.

2. وصف الخصائص الديمغرافية والسلوكية لعينة الدراسة وتحليلها

تم استخدام الإحصاء الوصفي لاستخراج التكرارات والنسب المئوية لأسئلة القسم الأول من الاستبانة والمتعلقة بالخصائص الديموغرافية.

جدول رقم (2): وصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

المتغيرات الديموغرافية	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
النوع	أنثى	132	35.5
	ذكر	240	64.5
	المجموع	372	100
الفئة العمرية	أقل من 15 سنة	59	15.9
	15-30 سنة	300	80.6
	30-45 سنة	11	3
	45-60 سنة	1	0.3
	60-75 سنة	1	0.2
	أكثر من 75 سنة	59	15.9
	المجموع	372	100
الحالة الاجتماعية	أعزب	349	93.8
	متزوج	23	6.2
	المجموع	372	100
المهنة	عامل	35	9.4
	غير عامل	337	90.6
	المجموع	372	100

36.8	137	أولى	المستوى
35.5	132	ثانية	
27.7	103	ثالثة	
100	372	المجموع	
37.9	141	تسيير	القسم
11.8	44	اقتصاد	
13.4	50	تجارة	
36.8	137	جذع مشترك	
100	372	المجموع	
2.4	9	تدقيق محاسبي	التخصص
9.1	34	مالية	
3	11	تسيير الموارد البشرية	
3.2	12	تسويق	
4.3	16	تجارة دولية	
1.9	7	تسيير المؤسسات	
8.3	31	تسيير	
5.1	19	محاسبة	
5.9	22	تجارة	
7.5	28	اقتصاد	
0.3	1	تأمينات	
1.6	6	اقتصاد نقدي وبنوك	
9.7	36	مالية ومحاسبة	
0.8	3	إعلام آلي للتسيير	
36.8	137	جذع مشترك	
100	372	المجموع	

يتضح من الجدول أن أعلى نسبة في فئة النوع (64.5%) سجلت لدى الإناث، بينما بلغت نسبة الذكور (35.5%). النسبة العالية للفئة العمرية من 21 إلى 25 سنة، حيث بلغت النسبة (80.6%). كما نلاحظ أن النسبة التي تليها مباشرة سجلت عند الفئة أقل من 20 سنة وذلك بنسبة (15.9%)، أما بالنسبة للفئة العمرية من 26 إلى 30 سنة فقد سجلت نسبة (3%)، في حين سجلت الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة وأكثر من 40 سنة نسبتين متقاربتين، هما على التوالي (0.3%) و(0.2%) وهي أقل نسبة سجلت من إجمالي أفراد عينة الدراسة. وقد حقق العازيون أكبر نسبة قدرت بـ(93.8%)، في حين يمثل المتزوجون نسبة (6.2%). أما من حيث المهنة فقد كانت النسبة العالية لفئة غير العاملين، حيث قدرت بـ(90.6%)، أما فئة العاملين بنسبة (9.4%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة. وفيما يخص توزيع عينة الدراسة حسب الأقسام فقد حقق تخصصي التسيير والجذع المشترك أكبر نسبة على التوالي (37.9%) و(36.8%)، ويليهما تخصص التجارة والاقتصاد بنسب متقاربة أيضا وهما على التوالي (13.4%) و(11.8%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة. كما يتضح من خلال الجدول أن الجذع المشترك هو الأعلى نسبة بين أفراد عينة الدراسة ويليه مباشرة التخصصات المتقاربة وهي على التوالي تخصص المالية والمحاسبة ثم تخصص المالية فتخصص التسيير بالنسب المتوالية (9.7%)، (9.1%)، (8.3%) ثم يأتي تخصص تجارة دولية وتسويق وتسيير الموارد البشرية بنسب (4.3%)، (3.2%)، (3%)، وأخيرا يأتي التخصص الأدنى تأمينات بنسبة (0.3%).

3. نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام نموذج الانحدار الذي يشمل متغيرات مستقلة (أبعاد جودة خدمات التعليم الجامعي: النظام الإداري، هيئة التدريس، البرنامج التعليمي، التكنولوجيا التعليمية، الشؤون الطلابية وخدمات المكتبة) والمتغير التابع (رضا الطالب)، وقد كانت النتائج كالآتي:

أ. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع

تم الاعتماد على مقياس ليكرت لقياس درجة موافقة المبحوثين نحو كل عبارة من عبارات الاستبانة، ويتكون هذا المقياس من 5 درجات وذلك على النحو الآتي: الدرجة 1: غير راض تماما؛ الدرجة 2: غير راض؛ الدرجة 3: محايد؛ الدرجة 4: راض؛ الدرجة 5: راض تماما.

وعند عملية التحليل للبيانات المجمعة تم تقييم المتوسطات الحسابية لإجابات الأفراد، حيث تم تقسيم المقياس إلى ثلاثة مجالات لتحديد درجة الموافقة وذلك على النحو التالي: من 1 إلى أقل من 2.5 يمثل درجة الرضا المنخفضة؛ من 2.5 إلى أقل من 3.5 يمثل درجة الرضا المتوسطة؛ من 3.5 إلى 5 يمثل درجة الرضا العالية.

• المتغيرات المستقلة:

- النظام الإداري:

يوضح الجدول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات البعد الأول والخاص بالنظام الإداري وترتيبها حسب أعلى متوسط حسابي ودرجة الموافقة لكل منها.

جدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات النظام الإداري

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	توفر الإدارة خدمات للطلبة في الوقت المناسب	2.62	1.273	3	متوسطة
2	توفر الإدارة خدمات للطلبة بالفعالية المطلوبة	2.52	1.162	4	متوسطة
3	توفر الإدارة معلومات عن العملية التعليمية	2.96	1.174	1	متوسطة
4	توفر الإدارة خدمات للطلبة تحفزهم على الابتكار	2.62	1.222	2	متوسطة
5	تأخذ الإدارة في الاعتبار شكاوى واقتراحات الطلبة	2.51	1.141	5	متوسطة
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لبعده النظام الإداري	2,6446	89746.0	/	متوسطة

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لبعده النظام الإداري تراوحت بين 2.51 و2.96 حيث كانت أعلاها للعبارة (3) توفر الإدارة معلومات عن العملية التعليمية، بينما كانت أدناها للعبارة رقم (5) تتعامل الإدارة مع شكاوى الطلبة بجدية. وعليه، على الكلية اتخاذ قرارات خاصة بتحسين تعامل الإدارة مع شكاوى الطلبة بصورة فعالة ومحاولة الاستماع لاقتراحاتهم.

- هيئة التدريس:

يوضح الجدول أدناه المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثاني من جودة الخدمة التعليمية والمتمثل في هيئة التدريس، بالإضافة إلى درجة الموافقة.

جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات هيئة التدريس

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
6	يدرر الأستاذ احتياجات الطلاب	2.74	1.203	11	متوسطة
7	يلتزم الأستاذ بالمنهج العلمي	3.33	1.064	2	متوسطة
8	للأستاذ القدرة على تنمية الاتجاه التحليلي للطلبة	2.91	1.168	8	متوسطة
9	للأستاذ القدرة على تنمية النظرة المتعمقة للطلبة	2.98	1.110	7	متوسطة
10	الأستاذ قادر على تحفيز الطلبة على الإبداع	3.26	1.161	3	متوسطة
11	الأستاذ قادر على جعل المحاضرة مبتكرة	3.36	1.975	1	متوسطة

متوسطة	9	1.936	2.91	يتلاءم مستوى تدريس الطلبة مع مستواهم الأكاديمي، بحيث يتمكنون من فهم محتوى المحاضرة	12
متوسطة	4	1.120	3.24	الأستاذ قادر على إدارة المحاضرة بإبداع	13
متوسطة	6	1.116	3.12	يتم التنظيم الجيد لأفكار المحاضرة وعرضها بصورة مبدعة	14
متوسطة	5	1.055	3.16	لدى الأستاذ المعرفة بالابتكارات الجديدة والبحثية في حقل التخصص	15
متوسطة	10	1.204	2.89	للأستاذ القدرة على تنمية روح الإبداع والمبادرة لدى الطلبة، وتنمية قدراتهم على التعااطي مع المخاطر والتهديدات	16
متوسطة	/	0.74841	3,0821	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لبعده هيئة التدريس	

يتضح من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية لبعده هيئة التدريس تراوحت بين 2.74 و 3.36 حيث كانت أعلاها للعبارة (11) الأستاذ قادر على جعل المحاضرة مبتكرة، بينما كان أدناها للعبارة رقم (6) يدرك الأستاذ احتياجات الطلاب. وعليه، على هيئة التدريس أن تولي اهتماما كبيرا لمراجعة الأفكار العامة للمحاضرات السابقة بشكل مترابط لتنظيم المعلومات لدى الطالب وتمكينه من فهم المقاييس بشكل جيد. كما يجب على الأساتذة إدراك احتياجات الطلبة وتشجيعهم للمشاركة الفاعلة في حجرة الدراسة. بالإضافة إلى وجوب تحلي الأستاذ بالمرونة الكافية لتلبية الحاجات التعليمية الفردية للطلبة وتنمية روح الإبداع والمبادرة والاتجاه التحليلي لديهم.

- البرنامج التعليمي:

يوضح الجدول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات البعد الثالث (البرنامج التعليمي) وترتيبها حسب أعلى متوسط حسابي ودرجة الموافقة لكل منها:

جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات البرنامج التعليمي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
17	يتلاءم البرنامج التعليمي باحتياجات سوق العمل	2.73	1.149	8	متوسطة
18	هناك تنسيق ما بين البرنامج التعليمي والقدرة على الابتكار	3.12	1.222	4	متوسطة
19	يحفز البرنامج التعليمي على العمل في مجموعات صغيرة بهدف كسب مهارات جيدة للابتكار	3.08	1.220	5	متوسطة
20	أتمكن بواسطة البرنامج العلمي الإلمام بالمعارف الأساسية	2.97	1.129	6	متوسطة

متوسطة	2	2.924	3.18	إنني أثق في أصالة المادة العلمية المتحصل عليها	21
متوسطة	7	1.191	2.90	أتمكن بواسطة البرنامج العلمي للدخول في عصر العولمة	22
متوسطة	1	1.240	3.23	كل ما أتناوله هو في مستوى قدراتي العقلية	23
متوسطة	3	1.170	3.15	كل ما أتناوله هو في مستوى خبرتي العملية	24
متوسطة	/	0.85360	3.0528	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لبعد البرنامج التعليمي	

يتضح من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية لبعد البرنامج التعليمي المقدم من طرف الكلية تراوحت بين 2.73 و 3.23 حيث كانت أعلاها للعبارة (23) كل ما أتناوله هو في مستوى قدراتي العقلية، بينما كانت أدناها للعبارة رقم (17). وعليه، يجب أن تقوم الكلية بفتح تخصصات تتماشى مع سوق العمل. ويكون ذلك بالتنسيق مع مجموعة من المؤسسات.

- التكنولوجيا التعليمية :

يتضح من خلال الجدول يوضح الجدول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات البعد الرابع (التكنولوجيا التعليمية) وترتيبها حسب أعلى متوسط حسابي و درجة الموافقة لكل منها.

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات التكنولوجيا التعليمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
25	تستخدم المساعدات البصرية بصورة دورية (التعلم الإلكتروني POWER.SPSS POINT.....)	2.57	1.273	1	متوسطة
26	عدد المعدات التكنولوجية في الكلية كافية لتلبية حاجات الطلبة	2.35	1.176	2	منخفضة
27	يتلقى الطالب تدريب في الكلية للتحكم في التكنولوجيا التعليمية	2.28	1.169	3	منخفضة
28	يتوفر لدينا مخابر لغات وقاعات استعمال الإنترنت	2.25	1.236	4	منخفضة
	المتوسط الحسابي العام و الانحراف المعياري العام لبعد التكنولوجيا التعليمية	2.364	0.926	/	منخفضة

يتضح من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية لبعد التكنولوجيا التعليمية تراوحت بين 2.25 و 2.57 حيث كان أعلاها للعبارة (25) تستخدم المساعدات البصرية بصورة دورية (التعلم الإلكتروني POWER.SPSS POINT.....)، بينما كان أدناها للعبارة رقم (28). وهذا ما يلزم الكلية أخذ قرارات بتوفير مخابر مختلف اللغات وقاعات خاصة لاستعمال الإنترنت.

- الشؤون الطلابية :

يوضح الجدول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات البعد الخامس (الشؤون الطلابية) وترتيبها حسب أعلى متوسط حسابي ودرجة الموافقة لكل منها.

جدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات الشؤون الطلابية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
29	أوافق على طريقة حساب المعدلات	3.28	1.340	2	متوسطة
30	هناك سهولة في الحصول على المواد الأساسية	2.80	1.242	6	متوسطة
31	الوحدة الدراسية الاستكشافية تساعدنا في إعادة التوجيه	3.03	1.094	3	متوسطة
32	الوحدة الدراسية التقاطعية (المواد الثانوية) مفيدة ومجدية	3.31	1.106	1	متوسطة
33	إن نظام السداسيات يكفي لشمول المقياس	2.85	1.176	4	متوسطة
34	هناك مرونة في أنظمة الدخول والتوجيه البيداغوجي	2.81	1.102	5	متوسطة
35	هناك تنوع في نشاطات الأعمال الموجهة والتطبيقية	2.69	1.137	7	متوسطة
36	أتمكن من الحصول على الخرجات العلمية والتربصات	2.26	1.203	8	منخفضة
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لبعد الشؤون الطلابية	2.870	0.753	/	متوسطة

يتضح من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية لبعد الشؤون الطلابية تراوحت بين 2.26 و 3.31 حيث كان أعلاها للعبارة (32) الوحدة الدراسية التقاطعية (المواد الثانوية) مفيدة ومجدية، بينما كانت أدناها للعبارة رقم (36). وهذه النتيجة تلزم الكلية أخذ قرارات خاصة لتمكين الطلبة من الحصول على الخرجات العلمية والتربصات.

- الخدمات المكتبية :

يوضح الجدول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات البعد السادس (خدمات المكتبة) وترتيبها حسب أعلى متوسط حسابي ودرجة الموافقة لكل منها.

جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجمع فقرات خدمات المكتبة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
37	أشعر بالرضا نحو الخدمات المقدمة من المكتبة	2.82	1.324	2	متوسطة
38	نظام البحث في المكتبة عن المادة المطلوبة مناسب	2.95	1.267	1	متوسطة
39	تتم استجابة فورية لطلبات الطلبة في المكتبة	2.75	1.256	4	متوسطة
40	يقدم موظفو المكتبة خدمات فورية للطلبة	2.72	1.286	5	متوسطة
41	التسهيلات المادية جذابة في المكتبة (أثاث، كراسي....)	2.78	1.218	3	متوسطة
42	وجود برامج تعليمية إلكترونية في المكتبة	2.53	1.251	6	متوسطة
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لبعده خدمات المكتبة	2.759	0.9464	/	متوسطة

يتضح من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية لبعده خدمات المكتبة تراوحت بين 2.53 و 2.95 حيث كان أعلاها للعبارة (38) نظام البحث في المكتبة عن المادة المطلوبة مناسب، بينما كان أدناها للعبارة رقم (42). وهذا ما يلزم الكلية بأخذ قرارات خاصة بتوفير تجهيزات حديثة من خلال توفير برامج تعليمية إلكترونية في المكتبة، بالإضافة إلى ضرورة الاهتمام بحل مشاكل الطلبة وإثراء المكتبة بمختلف الكتب الجديدة.

• المتغير التابع:

يوضح الجدول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارة رضا الطلبة على الخدمات المقدمة من طرف الكلية وحساب متوسطها الحسابي والانحراف المعياري.

جدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارة المتغير التابع

العبارة	التكرارات والنسب المئوية										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
	راض جدا		راض		نوعا ما		غير راض		غير راض تماما				
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
مدى رضاك عن الخدمة التعليمية المقدمة لك من طرف الكلية	9	2.4	44	11.8	193	51.9	56	15.1	70	18.8	2.64	0.996	متوسطة

يلاحظ من الجدول أن طلبة ليسانس LMD بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة لهم رضا متوسط عن جودة خدماتها، الأمر الذي يلزم المؤسسة أخذ كل القرارات الخاصة بتحسينها حسب أبعاد جودة الخدمة التعليمية.

ب. اختبار الفرضيات:

• الفرضية الرئيسية الأولى:

من أجل اختبار الفرضية الرئيسية نحتاج إلى وضع فرضيتين هما: فرضية العدم والفرضية البديلة، على اعتبار أن فرضية العدم خاضعة للاختبار، أي أنها قد تكون غير صحيحة، مما يتطلب وضع الفرضية البديلة.

فرضية العدم H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات التعليم الجامعي المقدمة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر على رضا الطالب في مرحلة التدرج (ليسانس من نظام LMD).

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات التعليم الجامعي المقدمة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر على رضا الطالب في مرحلة التدرج (ليسانس من نظام LMD).

الجدول رقم (10) تحليل تباين الانحدار ANOVA

مستوى المعنوية	قيمة F المحسوبة	متوسط مربع التباين	درجات الحرية	مجموع مربع التباين	
0.000	9.805	8.507 0.868	6 365	51.044 316.687	الانحدار البواقي
			371	367.731	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة F تقدر بـ (9.805) وقيمة مستوى المعنوية المحسوب المقابلة لها بلغت (0.000)، أي أن قيمة F معنوية إحصائياً، ويعني هذا رفض الفرضية الرئيسية الصفرية وقبول الفرضية الرئيسية البديلة القائمة على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لجودة جودة خدمة التعليم الجامعي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر إجمالاً على رضا الطالب في مرحلة التدرج (ليسانس من نظام LMD)..

إن اختبار فيشر قد يكون مضللاً لكونه يختبر معنوية الأنموذج إجمالاً، ومن أجل اختبار الفرضيات الجزئية فقد تم اعتماد اختبار T، لاختبار معنوية كل معلمة من معاملات الأنموذج على حدة، وذلك عند مستوى معنوية $\alpha = 5\%$ ، والجدول أدناه يوضح ذلك.

الجدول رقم (11) اختبار معنوية معاملات الانحدار وفقا لإحصائية T

مستوى المعنوية (SIG)	T	BETA	الخطأ المعياري	B معاملات الانحدار	البيانات
0.0000	3.718		0.2490	0.9240	الثابت
0.0010	3.343	0.2000	0.0690	0.2320	النظام الإداري
0.2270	1.211	0.0820	0.1010	0.1220	هيئة التدريس
0.1110	1.600	0.1150	0.0960	0.1540	البرنامج التعليمي
0.2960	.0471	0.0620	0.0876	0.1670	التكنولوجيا التعليمية
0.1590	1.411	0.0920	0.0860	0.1210	الشؤون الطلابية
0.6910	0.3980	0.0250	0.0750	0.0300	خدمات المكتبة

ومن أجل تفسير نتائج الجدول أعلاه، لابد من تفصيل دقيق للفرضيات الجزئية الواجب اختبارها والتي سيتم عرضها فيما يلي:

- الفرضية الفرعية الأولى:

H₀: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للنظام الإداري في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة على رضا الطالب عند مستوى معنوية 5% .

H₁: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للنظام الإداري في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة على رضا الطالب عند مستوى معنوية 5% .

يوضح الجدول أعلاه بأن قيمة معامل الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل (النظام الإداري) بلغت (0.232) والقيمة المعيارية المقابلة لها هي (0.200) وقيمة T المقابلة لهذه الأخيرة (3.343) وهي معنوية إحصائياً، حيث بلغت قيمة مستوى المعنوية المحسوب (SIG) القيمة (0.000) وهي أقل من قيمة مستوى المعنوية المعتمد (0.05) أو 5% . وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية بين النظام الإداري في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة والرضا الإجمالي للطالب.

- الفرضية الفرعية الثانية:

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لهيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة على رضا الطالب عند مستوى معنوية 5% .

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لهيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة على رضا الطالب عند مستوى معنوية 5% .

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن قيمة معامل الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل (هيئة التدريس) بلغت (0.122) والقيمة المعيارية المقابلة لها هي (0.082) وقيمة T المقابلة لهذه الأخيرة (1.211) وهي غير معنوية إحصائياً، حيث بلغت قيمة مستوى المعنوية المحسوب (SIG) القيمة (0.227) وهي أعلى من قيمة مستوى المعنوية المعتمد (0.05) أو 5% . وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة القائمة على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية بين هيئة التدريس في كلية العلوم

الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة ورضا الطالب.
- الفرضية الفرعية الثالثة :

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرنامج التعليمي في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة على رضا الطالب عند مستوى معنوية 5% .

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرنامج التعليمي في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة على رضا الطالب عند مستوى معنوية 5% .

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل (المعلومات) بلغت (0.154) والقيمة المعيارية المقابلة لها هي (0.115) وقيمة T المقابلة لهذه الأخيرة (1.600) وهي غير معنوية إحصائياً، حيث بلغت قيمة مستوى المعنوية المحسوب (SIG) القيمة (0.111) وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية المعتمد (0.05) أو 5% . وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

- الفرضية الفرعية الرابعة :

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة على رضا الطالب عند مستوى معنوية 5% .

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة على رضا الطالب عند مستوى معنوية 5% .

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل (التكنولوجيا التعليمية) بلغت (-0.067) والقيمة المعيارية المقابلة لها هي (-0.062) وقيمة T المقابلة لهذه الأخيرة (-1.047) وهي غير معنوية إحصائياً، حيث بلغت قيمة مستوى المعنوية المحسوب (SIG) القيمة (0.296) وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية المعتمد (0.05) أو 5% . وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة.

- الفرضية الفرعية الخامسة :

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشؤون الطلابية في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة على رضا الطالب عند مستوى معنوية 5% .

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشؤون الطلابية في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة على رضا الطالب عند مستوى معنوية 5% .

يشير الجدول أعلاه أن قيمة معامل الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل (الشؤون الطلابية) بلغت (0.121) والقيمة المعيارية المقابلة لها هي (0.092) وقيمة T المقابلة لهذه الأخيرة (1.411) وهي غير معنوية إحصائياً، حيث بلغت قيمة مستوى المعنوية المحسوب (SIG) القيمة (0.159) وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية المعتمد (0.05) أو 5% . وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة.

- الفرضية الفرعية السادسة :

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخدمات المكتبة في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة على رضا الطالب عند مستوى معنوية 5% .

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخدمات المكتبة في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة على رضا الطالب عند مستوى معنوية 5% .

يشير الجدول أعلاه أن قيمة معامل الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل (خدمات المكتبة) بلغت (0.030) والقيمة المعيارية المقابلة لها هي (0.025) وقيمة T المقابلة لهذه الأخيرة (0.398) وهي غير معنوية إحصائياً، حيث بلغت قيمة مستوى المعنوية المحسوب (SIG) القيمة (0.691) وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية المعتمد (0.05) أو 5%. وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة.

ومما سبق يمكن تشكيل أنموذج الانحدار الخطي على النحو الآتي:

الرضا الإجمالي للطالب = 0.232 (النظام الإداري) + 0.12 (هيئة التدريس) + 0.154 (البرنامج التعليمي) + 0.167 (التكنولوجيا التعليمية) + 0.121 (الشؤون الطلابية) + 0.03 (خدمات المكتبة) + 0.924.

• الفرضية الرئيسية الثانية:

Ho: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 بين خصائص الطالب (النوع - العمر - الحالة الاجتماعية - الحالة المهنية) في مرحلة التدرج (ليسانس من نظام LMD) في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر ورضا الطالب.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 بين خصائص الطالب (النوع - العمر - الحالة الاجتماعية - الحالة المهنية) في مرحلة التدرج (ليسانس من نظام LMD) في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر ورضا الطالب. ومن أجل قبول الفرضية أعلاه، من عدم قبولها، لا بد من تحليل التباين.

جدول (12): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

القرار	القيمة الاحتمالية	F النسبية	المتغير
لا يوجد اختلاف	0.433	0.617	النوع
لا يوجد اختلاف	0.821	0.051	العمر
لا يوجد اختلاف	0.155	2.032	الحالة الاجتماعية
لا يوجد اختلاف	0.508	0.439	الحالة المهنية

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على نتائج spss

يتضح من خلال الجدول عدم وجود اختلاف في رضا الطالب في مرحلة التدرج (ليسانس من نظام LMD) بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر تعزى إلى الاختلاف في خصائصه (النوع - العمر - الحالة الاجتماعية - الحالة المهنية).

الخاتمة

إن الاتجاهات الحديثة في قياس جودة خدمة التعليم الجامعي وإدارته لا تعمل على تضايق قصر النظر وقياس مخارج التعليم الجامعي المتمثلة في توافر خصائص إبداعية ومعرفية ومهارية وسلوكية في الخريجين فحسب، بل تمتد إلى قياس جودة عناصر نظام تقديم الخدمة التعليمية على مستوى الجامعة. وانطلاقاً من حاجة الجزائر إلى نظام للتعليم الجامعي قادر على الوفاء باحتياجات مجتمع المعرفة والصناعة، فإن الجودة هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع هذا النظام بشكل فعال لتحقيق هذه الأهداف.

وقد أكدت نتائج الدراسة وجود أثر لجودة خدمات التعليم الجامعي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر ورضا الطالب في مرحلة التدرج (ليسانس من نظام LMD). وقد تم ذلك من خلال جمع البيانات من عينة عشوائية منتظمة تقدر بـ 372 مفردة عن طريق استبانة تم تصميمها لهذه الغاية. كما استخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لتفسير بياناتها واختبار فرضياتها الخاصة بالتحليل والكشف عن علاقات التأثير المباشرة بين المتغير المستقل الرئيس (جودة خدمات التعليم الجامعي؛ النظام الإداري، هيئة التدريس، البرنامج التعليمي، التكنولوجية التعليمية، الشؤون الطلابية وخدمات المكتبة) والمتغير التابع (رضا الطالب).

الاستنتاجات

وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها:

1. وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير إجمالاً على رضا طلبة ليسانس LMD، حسب نتيجة الفرضية الرئيسة الأولى.
2. وجود انحرافات ما بين جودة الخدمة التعليمية المتوقعة من طرف الطالب حسب متطلباته المهارية والإبداعية والجودة المستخدمة من طرف الكلية.
3. إن 2.4% من المبحوثين راضون تماماً عن خدمات هذه الكلية و 11.8% فقط ممن لديهم رضا إلى حد ما عن خدمات هذه الكلية وهي نسبة ضعيفة جداً. (حسب نتائج الجدول رقم 9).
4. إن 51.9% ممن لديهم رضا متوسط من طرف طلبة ليسانس LMD عن جودة خدمات الكلية، الأمر الذي يلزمها أخذ كل القرارات الخاصة بتحسينها. (حسب نتائج الجدول رقم 9)
5. وجود درجة موافقة متوسطة على كل خدمات الكلية، ما عدا خدمة التكنولوجيا التعليمية أي كانت الموافقة منخفضة. حسب نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة.
6. عدم رضا طلبة ليسانس LMD في الكلية عن تعامل الإدارة مع شكاوى الطلبة بجدية وعدم الاستماع لاقتراحاتهم، بالإضافة إلى عدم رضاهم عن توفيرها للخدمات بالفعالية المطلوبة من طرف الطالب. (حسب نتائج الجدول رقم 3)
7. عدم رضا طلبة ليسانس LMD عن هيئة التدريس بسبب عدم قدرة الأستاذ على تنمية روح الإبداع والمبادرة لدى الطلبة، وتنمية قدراتهم على التعاطي مع المخاطر والتهديدات، بالإضافة إلى عدم إدراك الأستاذ للاحتياجات المهارية للطلاب. (حسب نتائج الجدول رقم 4).
8. عدم رضا طلبة ليسانس LMD عن البرنامج التعليمي بسبب عدم ملائمة احتياجات سوق العمل، بالإضافة إلى عدم تمكنهم من الإلمام بالمعارف الأساسية بواسطة هذا البرنامج. (حسب نتائج الجدول رقم 5).
9. عدم رضا طلبة ليسانس LMD عن التكنولوجيا التعليمية المتوفرة في الكلية بسبب عدم توفر مخابر لغات وقاعات خاصة لاستعمال الإنترنت. (حسب نتائج الجدول رقم 6).

10. عدم رضا طلبة ليسانس LMD عن الشؤون الطلابية بسبب عدم تمكنهم من الحصول على الخرجات العلمية والتربصات، بالإضافة إلى عدم وجود تنوع في نشاطات الأعمال الموجهة والتطبيقية. (حسب نتائج الجدول رقم 7).
11. عدم رضا طلبة ليسانس LMD عن خدمات المكتبة بسبب عدم وجود برامج تعليمية إلكترونية فيها، بالإضافة إلى عدم تقديم موظفي المكتبة خدمات فورية للطلبة. (حسب نتائج الجدول رقم 8).
12. عدم وجود اختلاف في رضا الطالب في مرحلة التدرج (ليسانس من نظام LMD) بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر تعزى إلى الاختلاف في خصائصه (النوع - العمر - الحالة الاجتماعية - الحالة المهنية). (حسب نتائج الفرضية الرئيسية الثانية)

التوصيات

- أوصت الدراسة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر بعدد من التوصيات بهدف كسب رضا الطالب حسب متطلباته المهنية والإبداعية، أهمها:
- التأكيد على ضرورة ارتباط التعليم العالي والجامعي بحاجة العمل في عملية مستمرة وتحقيق التكامل بينهما، وذلك من خلال تدريب القوى البشرية بعد تأهيلها، ومن ثم تكامل الإعداد والتدريب كوظيفة رئيسة لمؤسسات التعليم العالي في ظل مفهوم التربية المستمرة.
 - تنفيذ عملية تقويم دورية للمؤسسات الجامعية والتأكد من أن الأسس التي وضعت عليها الأهداف والاستراتيجيات والبرامج لتتواءم ومتطلبات التنمية وحاجات الصناعة، بالإضافة إلى العمل على تحسين الأداء ومتطلبات التطوير.
 - التأكيد على التقويم المستمر للأداء من أجل رفع الإنتاجية على جميع المستويات.
 - نشر ثقافة الجودة وضمن الجودة على كل المستويات وبكل الطرق بوضع خطط عمل تدريجية للتمكن من إرساء ثقافة الجودة وضمنها.
 - ضرورة إدراك كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة - الجزائر أهمية تقييم جودة خدماتها من وجهة نظر الطالب دون التقليل من أهمية التقييم الداخلي.
 - ضرورة التعرف على الأبعاد المعتمدة من طرف الطالب في تقييم جودة خدمات التعليم العالي.

المراجع

المراجع باللغة العربية

1. «التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر من 1962 إلى 2012»، متوفر على الموقع: www.mesrs.dz/ar
2. «الجودة الشاملة في التعليم العالي»، متوفر على الموقع:
3. www.imamu.edu.sa/events/quality_assurance/Documents
نشرة 20% الجودة 20% شاملة.pdf
4. الحاج، فيصل، وآخرون (2009). دليل المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية. اتحاد الجامعات العربية، الأمانة العامة، القاهرة، ص. 15.
5. «الرهانات وأساليب التطوير»، متوفر على الموقع: <http://www.hoggar.org/index.php>
6. السامرائي، مهدي صالح (2007). «إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي»، ط 1. دار الجريير للنشر والتوزيع، الأردن، ص. 38.
7. الطائي، رعد عبد الله (2010). «أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الجامعة الخاصة (دراسة

- ميدانية). «مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة بغداد، مجلد 16 العدد 58.
8. آمنة، رشيد. «العوامل المؤثرة في جودة التعليم العالي»، <http://jamahir.alwehda.gov.sy>، تاريخ الاطلاع: 12/04/2013.
9. «برنامج الأمم المتحدة الإنمائي». (2003)، ص 39، متوفر على الموقع: <http://www.un.org/ar/esa/hdr/hdr03.shtml>
10. عبد الجليل التميمي، «تداعيات العولمة في التعليم العالي في البلاد العربية، متوفر على الموقع: <http://midad.org/invision/upload/index.php?showpic=18251>، تاريخ الاطلاع: 10/04/2013.
12. مجيد، سوسن والزيادات، محمد. (2008)، «الجودة في التعليم: دراسات تطبيقية». دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
13. محجوب، بسمان فيصل (2003). «إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية، دراسات تطبيقية لكليات العلوم الإدارية والتجارية». منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، ص. 105.
14. مصطفى، أحمد (1997). «معايير التقويم جودة التعليم لدى المدرسين». دار البيادق، الأردن، ص. 12.

المراجع باللغة الأجنبية

15. Cronin, J. Joseph , Jr. and Taylor, Steven A (1992). "Measuring service quality :A Re-examination and Extension". Journal of Marketing , Vol. 56 , July , p.55.
16. Brochado, Ana Oliveira and Marques, Rui Cunha (2007). "Comparing Alternative Instruments To Measure Service Quality In Higher Education". FEP(Faculdade De Economia DO Porto) Working Papers , Research Work In Progress No.285 , DEZ.
17. Parasuraman, A., Zeithamt, Valarie, A. and Bery, Leonard L. (1988). "SERVQUAL:A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing , Vol. 64, No.1 , .
18. Sahney , S., Banwet, D. K. & Karunes, S (2003). "Enhancing Quality in Education : Application of Quality Function Deployment – An industry Perspective". Vol.52, No.6 , PP. 298.
19. Shahin, Arash (2004). "SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services". Department of Management , University of Isfahan , Iran, <http://www.qmconf.com/Docs/0077.pdf>

