

## مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة - الجزائر

د. حميدي زقاي<sup>(1)</sup>  
د. محمد وزاني<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أستاذ محاضر - جامعة د. الطاهر مولاي سعيدة - الجزائر

\* عنوان المراسلة: [zegai20@gmail.com](mailto:zegai20@gmail.com)

## مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة - الجزائر

### الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة - سعيدة- الجزائر على رضا الطلبة، وذلك باستخدام مقياس الأداء (SERVPERF) الذي يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، وقد تكونت عينة الدراسة من 370 طالب، ولعلاج ذلك استخدمت استمارة اشتملت (29) فقرة تم توزيعها على عينة الدراسة، وتم تفرغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS v. 20). أظهرت الدراسة أن درجة تقدير الطلبة لأبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعة جاء بدرجة متوسطة، حيث حصل على درجة كلية بلغت 57.4%. أظهرت النتائج كذلك أن مستوى رضا الطلبة على جودة الخدمات التعليمية في الجامعة جاء بدرجة متوسطة، حيث حصل على درجة كلية بلغت 54%. بينت النتائج كذلك على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة في الجامعة محل الدراسة عند مستوى دلالة (0.05). كما قدمت الدراسة عدة توصيات كان من أهمها ضرورة الاهتمام بالأساليب الحديثة في التعامل مع الطلبة، والاستماع إلى صوتهم، والتركيز عليهم، لأنهم محور كل العمليات التعليمية.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، التعليم، رضا الطلبة.

## Level of Quality Education Services and the Effect on Students' Satisfactory: A Filed Study at Saida University – Algeria

### Abstract:

This study aimed to determine the effect of the quality of services offered by Saida University – Algeria – on students' satisfaction, using a scale of Service Performance (SERVPERF), which mainly focused on measuring the actual performance of the service provided to students. To achieve this objective, a questionnaire, consisting of (29) items, was developed and distributed to the study sample which consisted of 370 students.; The collected data was statistically analyzed using the (SPSS v. 20) statistical program. The study results showed that the degree of appreciation of the quality of services by students was on average, with an overall degree of 57.4 %. The results also showed that students' satisfaction of the quality of educational services at the University was on average, with an overall degree of 54 %. There was also a statistically significant effect on the quality of educational services to the satisfaction of students of (0.05). Finally, the study proposed a number of recommendations the most important of which were that modern methods of dealing with students should be followed, including considering their needs and voices, and taking care of them, because they are the focus of all educational processes.

**Keywords:** Quality of service, Teaching, Students' satisfaction.

## المقدمة:

يعد التعليم الجامعي من أهم مؤسسات التعليم في المجتمعات، لما له من دور فعال ومميز في صناعة أجيال المستقبل، التي تمتلك مقومات النجاح ومتطلبات العصر، وتطوير المجتمعات بما لديها من طاقات ومعارف علمية حديثة تمكنها من بناء مشاريع حيوية، كما تعتبر الجامعة البداية الرئيسية التي تمر من خلالها أساليب التطوير والتقدم في المجتمع، حيث إن التقدم العلمي والتكنولوجي على كافة الأصعدة يخرج من بوابة الجامعة.

لذا أصبح من الضروري ربط التعليم الجامعي بالاهتمامات والحاجات اليومية للمجتمعات والمؤسسات بشقيها الإنتاجي والخدمي، مما يتطلب إعادة النظر في وظائف الجامعات لتوفير مخرجات ملائمة لسوق العمل والتأكيد على ضرورة ربط الجامعات وتطوير أدائها مع تطور المجتمع باعتباره المستفيد الخارجي الأول من الخدمة التعليمية. ولا يتم ذلك إلا إذا تم التعرف على احتياجات أفراد المجتمع لما يريدون توفره في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، والسعي لإيجاد مستويات عالية للمتخرجين من الجامعة، وذلك من خلال تقديم خدمات ذات الجودة المطلوبة.

وبذلك تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر قياس جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة وذلك في إحدى الجامعات الجزائرية.

## مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة قياس جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات الجزائرية وأثرها في رضا الطلبة وذلك باستخدام مقياس الأداء (SERVPERF) بأبعاده الخمسة (العناصر المادية الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف) بغية تحقيق رضا الطلبة، وبالتالي رفع من مستوى جودة المنتج التعليمي، وبناء على ما سبق، فإنه يمكن بلورة مشكلة الدراسة بطرح التساؤل الرئيسي الآتي:

ما أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها جامعة - سعيدة - الجزائرية على رضا الطلبة؟

ويتفرع من هذا السؤال مجموعة من التساؤلات التي تسعى الدراسة إلى الإجابة عنها، وهي:

1. ما مستوى أبعاد جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها جامعة - سعيدة - الجزائرية حسب الأبعاد المكونة لمقياس SERVPERF؟
2. ما أهم أبعاد جودة الخدمة التي تقدمها جامعة - سعيدة - الجزائرية؟
3. هل يمكن استخدام مقياس الأداء (SERVPERF) كأحد المقاييس المهمة لقياس رضا الطلبة؟

## فرضيات الدراسة:

استنادا إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات الآتية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة.
- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابة عينة الدراسة على أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية تعزى إلى الخصائص الشخصية والمتمثلة بـ (الجنس، المؤهل العلمي والكلية).

## أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. معرفة تقييم الطلبة لجودة الخدمات التي تقدمها جامعة - سعيدة - الجزائرية من ناحية الأداء حسب الأبعاد الخمسة المكونة لمقياس SERVPERF.
2. التعرف على أهمية العوامل التي يستخدمها الطلبة في تقييمهم لجودة الخدمات المقدمة لهم.
3. تحديد مستوى الرضا العام عن الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة.

4. توفير معلومات تساعد رؤساء وإدارات الجامعات الجزائرية في قياس جودة ما تقدمه من خدمات، وتحديد أهم العوامل التي تؤدي إلى تحقيق رضا الطلبة من الخدمات لمعرفة أولويات التحسين والتطوير.
5. تحديد مدى القدرة على استخدام مقياس الأداء (SERVPERF) لقياس مستوى رضا الطلبة من الخدمات الجامعية.

## أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في توضيح الدور المهم الذي يؤديه تطبيق مقياس جودة الخدمة في تحقيق رضا الطالب وبالتالي التحسين من مستوى جودة الخدمات التعليمية، كما تسعى هذه الدراسة كذلك إلى محاولة تحسيس متخذي القرار في الجامعات الجزائرية بضرورة إعطاء أهمية لاستعمال مقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة من الجامعة واعتباره أداة فعالة في رفع مستوى جودة التعليمية من جهة، وتلبية رغبات وحاجات الزبائن (الطلبة والمجتمع) المتعددة والمتجددة من جهة أخرى.

## حدود الدراسة:

- الحدود الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة خلال الموسم الدراسي 2015/2016.
- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على جامعة - سعيدة - الجزائر.
- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على عينة من طلبة جامعة - سعيدة - الجزائر.

## مصطلحات الدراسة:

جودة الخدمة: كل ما يمكن أن تقدمه الجامعة لطلبتها من إجراءات وتسهيلات، ووسائل ومساعدات تمكنهم من الالتحاق بالجامعة والاستمرار في الدراسة (الدراكة، 2001، ص143).

خدمة التعليم العالي: تعني قدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة (العبادي، 2006، ص37).

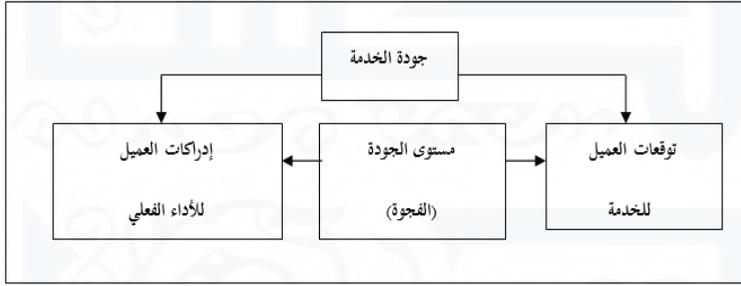
الطلبة: هم الذين أنهوا الدراسة في مرحلة التعليم الثانوي وملتحقين للدراسة في مرحلة التعليم الجامعي (نهاد، 2014، ص61)، ويقصد بالطلبة إجرائيا في هذه الدراسة الدارسون المنتحقون فعلا للدراسة في الموسم الدراسي 2015/2016 في جامعة - سعيدة - الجزائر.

مقياس SERVPERF: هو نموذج لقياس رضا العملاء عن جودة الخدمة، تقوم فكرته على قياس الأداء الفعلي، ويتكون من 22 فقرة تتوزع على خمسة أبعاد للجودة هي الجوانب المموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان والتعاطف.

## الإطار النظري:

### أولاً: مفهوم جودة الخدمة:

يحظى موضوع الجودة باهتمام متزايد في كل المنظمات، لاسيما بعدما تنبتهت هذه المنظمات إلى أهمية تطوير وتحسين الجودة، وأصبح هذا المفهوم كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية التي بدأت في مواجهتها، لاسيما بعد ظهور التكتلات الاقتصادية، فضلا عن التطورات التكنولوجية المتلاحقة والاهتمام بقضايا البيئة، والتغير الحاصل في سلوك المستهلك الذي بدأ ينظر للجودة كمعيار أساسي لتقييم واختيار ما يشبع حاجاته ورغباته (نايف، 2006، ص24). ومن هنا وجب على المنظمات ألا تحكم على جودة خدماتها حسب ما تراه هي، ولكن أن يكون الحكم عليها من طرف العملاء ومختلف الأطراف المتعاملة في هذه السوق (Goyhenetche, 2007, 28)، وهذا الاهتمام أدى إلى تباين واختلاف وصعوبة في تحديد مفهوم الجودة، وترجع هذه الصعوبة إلى الخصائص العامة المميزة للخدمات قياسا إلى السلع المادية، وتميل غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة، وذلك على النحو الذي يعرضه الشكل الآتي: الدراسات العليا:



الشكل (1): مفهوم جودة الخدمة  
المصدر: (حداد، 1999، 337).

ويمكن التعبير عن ذلك رياضياً كالآتي: جودة الخدمة = إدراك العميل للأداء الفعلي - توقعات العميل لمستوى الأداء. وعلى ضوء المعادلة السابقة يمكن تصور ثلاث مستويات للخدمة وهي (نايف، 2006):

- أ) الخدمة العادية: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتساوى إدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة مع توقعاته المسبقة عنها.
- ب) الخدمة الرديئة: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة لها.
- ج) الخدمة المتميزة: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات العملاء بالنسبة لها.

ويمكن حصر التعريفات المقدمة في مجال جودة الخدمة في ثلاث مجموعات أساسية وهي:

1. مجموعة التعريفات التي تحاول أن تركز على جودة الخدمة وتحتوي في طياتها على طبيعة الخدمة وبالتالي تقوم بتقسيمها إلى مجموعة من الأبعاد.

2. مجموعة التعريفات التي قامت بالتركيز على عملية أداء الخدمة ذاتها، فالجودة أو عدم الجودة تعرف بأنها مدى وجود فجوات بين المنظمة وبين جمهورها، وتسعى المنظمات دائماً إلى تحقيق الجودة وإغلاق هذه الفجوات.

- مجموعة التعريفات الموجهة للعملاء سواء بشكل ضمني أو بشكل صريح ويركز التعريف بشكل عام على أن الهدف النهائي هو أن تعمل المنظمة على إرضاء وإسعاد العميل.

وبتطبيق مفهوم التسويق الحديث، فإننا نميل إلى تبني وجهة النظر المجموعة الثالثة، التي ترى أن مفهوم جودة الخدمة يكمن في إدراك العملاء. لأنها تعتمد في أساسها على فكرة الجودة النسبية للمؤسسة لدى العميل، وتقاس الجودة على أساس كونها تمثل قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات العميل وإشباعها بشكل أفضل من المنافسين.

لقد أصبح واضحاً أن جودة الخدمات أمر ملح يواجه المنظمات المختلفة، فلم يعد يكفي مجرد الإيمان بأهمية تقديم خدمة ذات جودة متميزة، وإنما يتطلب سعي الإدارة إلى الاهتمام بشكاوى العملاء واقتراحاتهم، ومعرفة انطباعاتهم عن الخدمة المقدمة، وتطوير جودة الخدمة، والارتقاء بمستواها، حتى تصل إلى التميز الذي يطمح إليه مقدمو الخدمة والمستفيدون منها على حد سواء (إدريس، 2006، ص 37).  
إذن فجودة الخدمات لا بد أن تعكس ما إذا كانت هذه الجودة تشبع متطلبات المستخدمين لها، وإلى أي مدى يتحقق مثل هذا الإشباع، وكذلك ما إذا كانت قد حققت الهدف الذي من أجله وجدت الخدمة وإلى أي مدى تم تحقيق ذلك. فخلاصة القول: إن جودة الخدمة هي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه.

## ثانياً : مفهوم الجودة في التعليم :

يتعلق مفهوم الجودة في التعليم بكافة السمات والخصائص التي تتعلق بالمجال التعليمي، والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها. وتعرف الجودة في التعليم العالي بأنها " أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنظمة التعليمية ومستوياتها ليوثر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بكفاءة الأساليب وبأقل التكاليف وبأعلى جودة ممكنة" (الصريرة، 2008، ص10)، كما تعتبر جودة التعليم: "عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين، وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسين المستمر للمنظمة، ويمكن ترجمة احتياجات ورغبات وتوقعات الدارسين المتخرجين من الجامعة كمخرجات لنظام التعليم إلى خصائص ومعايير محددة في المتخرج، وتكون أساساً لتصميم برامج مع التطوير المستمر" (النجار، 2000، ص73).

## ثالثاً : أبعاد جودة الخدمة التعليمية :

تشير الدراسات إلى أن هناك أسلوبين لقياس جودة الخدمة ينسب أولهما إلى Zeithaml, Parasuraman وBerry (1985) حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم الشهير (SERVQUAL) وهو الذي يستند على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والإدراكات، حيث حددوا في البداية عشر أبعاد لقياس جودة الخدمة وهي: الاعتمادية، والأمان، وسهولة الوصول، وفهم المستهلك، والاتصال، والأشياء الملموسة، والجدارة، وسرعة الأداء، والتأهيل، واللباقة.

وفي دراسة لاحقة (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 2002) تمكنوا من دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد احتوت على اثنتين وعشرين عبارة تترجم مظاهر جودة الخدمة بالنسبة لكل بعد من هذه الأبعاد وعلى النحو الآتي:

1. العناصر المادية الملموسة (Tangibles): وتتضمن هذه العناصر أربعة متغيرات، تقيس توافر حداثة الشكل في تجهيزات المنظمة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق لموظفيها، وتأثير المظهر العام للمنظمة.
2. الاعتمادية (Reliability): وتتضمن خمسة متغيرات تقيس وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها عملاءها، واهتمامها بحل مشاكلهم، وحرصها على تحري الدقة في أداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت فيه بتقديم الخدمة لعملائها، واحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.
3. سرعة الاستجابة (Responsiveness): ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات، تقيس اهتمام المنظمة بإعلام عملائها بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم.
4. الثقة والأمان (Assurance): ويحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات تقيس حرص الموظفين على زرع الثقة في نفوس العملاء، وشعور العملاء بالأمان في تعاملهم مع الموظفين، وتعامل الموظفين بلباقة معهم، وإمامهم بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلتهم.
5. التعاطف (Empathy): ويشتمل هذا البعد على خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المنظمة بالعملاء اهتماماً شخصياً، وتفهمهم لحاجاتهم، وملاءمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع العملاء، وحرص المنظمة على مصلحتهم العليا، والدراية الكافية باحتياجاتهم.

وقد تعرض هذا المقياس للعديد من الانتقادات ترتب عنها تقديم عدة دراسات، من أهمها دراسة Cronin وTaylor (1992) التي نتج عنها مقياس جديد سمي مقياس الأداء الفعلي أو ما يسمى اختصاراً بمقياس SERVPERF الذي يعد أسلوباً معدلاً من المقياس الأول، حيث يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء

والتوقعات، ويركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتماداً على الأبعاد الخمسة للجودة: العناصر الملموسة، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف.

وقد خلص Cronin و Taylor إلى أن مقياس SERVPERF للأداء أفضل المقاييس، حيث يتميز عن المقياس السابق بالسهولة في التطبيق والبساطة في القياس، وكذلك في زيادة درجة مصداقيته.

يعتبر مقياس جودة الخدمة ومقياس أداء الخدمة أكثر مقياسين استعمالاً في قياس جودة الخدمة حتى الآن، لكن الجدل مازال مستمراً حول أفضلية أي منهما، لذا فقد انقسم الباحثون بين مؤيد ومعارض لكل منهما، الأمر الذي يوجب على الباحثين القيام بالمزيد من الدراسات التطبيقية في هذا الشأن، والجدول (1) يوضح بعض الدراسات التي قارنت بين المقياسين على أساس معامل التحديد  $R^2$ .

جدول (1): دراسات مختارة لمقارنة مقياس جودة الخدمة وأداء الخدمة

الدراسة	طبيعة الخدمة	$R^2$ : مقياس جودة الخدمة	$R^2$ : مقياس أداء الخدمة	ملخص النتائج
Cronin and Taylor, 1992	الخدمات المصرفية	0.47	0.48	في كل حالة، مقياس أداء
	مكافحة الآفات	0.37	0.39	الخدمة فسر تغير أكثر في
	التنظيف الجاف للملابس الوجبات السريعة	0.42 0.35	0.45 0.48	جودة الخدمة
Babakus and Boller, 1992	المراقب السكنية	0.35	0.44	بينت الدراسة أن مقياس أداء الخدمة فسر تغير أكثر في جودة الخدمة الكلية من مقياس جودة الخدمة.
Brown, Curchill and Peter, 1992	المؤسسات المالية	0.45	0.40	بينت الدراسة أن مقياس جودة الخدمة فسر تغير أكثر في جودة الخدمة الكلية من نموذج أداء الخدمة.
Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1994	صناعة الحواسيب	0.51	0.74	في كل حالة، مقياس أداء
	سلاسل التجزئة	0.55	0.73	الخدمة فسر تغير
	التأمين على السيارات	0.54	0.72	أكثر من مقياس جودة
	التأمين على الحياة	0.60	0.86	الخدمة.

(Page & Spreng, 2002)

#### رابعاً: أساليب تحقيق رضا الطالب:

إن تحقيق رضا العملاء ومحاولة كسب ولائهم بصفة دائمة عبر معرفة حاجاتهم ورغباتهم، يعتبر من أهم مفاتيح رسم نجاح أي منظمة، كما أن تحقيق هذا الرضا يعد خطوة نحو مواجهة التطورات المختلفة لحاجيات السوق، فعدم رضا العملاء يؤدي إلى ارتفاع تكلفة الأعمال، بسبب انخفاض مشتريات هؤلاء العملاء، وتعدد شكاويهم تحولهم إلى التعامل مع المنظمات المنافسين.

وقد أعطيت عدة تعاريف ومفاهيم خاصة بالرضا، اختلفت وتباينت حسب آراء المفكرين والباحثين لاسيما فيما يتعلق منها بالمنظمات الخدمية، ذلك أن عناصر تقييم الخدمة لدى الزبون تعد أكثر صعوبة من تقييم المنتجات السلعية. ويمكن أن نوجز أهم التعاريف الخاصة بالرضا في الآتي:

- يعرف الرضا بأنه مستوى إحساس الفرد الناجم عن المقارنة بين أداء المنتج المدرك وبين توقعات هذا الفرد.
- ويعرف Kotler الرضا بأنه "إحساس إيجابي أو سلبي يشعر به العميل تجاه تجربة شراء أو استهلاك مواد معينة، ناتجة عن مقارنة بين توقعاته وأداء المنتج (Kotler, 2000).
- ومن خلال التعاريف السابقة الذكر يمكن أن نستنتج خاصيتين أساسيتين لمفهوم الرضا وهما:
  - يعبر الرضا عن شعور معين حاصل عن تجربة معينة لدى الزبون، من خلال المقارنة بين التوقعات وإدراكات أداء العملية أو التجربة، فهو يمثل مقارنة بين الخدمة المنتظرة والخدمة المدركة.
  - يعبر الرضا عن أبعاد شعورية وإدراكية تتبع عملية أو تجربة معينة، كما يتأثر بعوامل خاصة بالزبون التي تختلف من زبون إلى آخر.
- والتعريف الإجرائي لمفهوم رضا الطلبة هو تقدير الطلبة لدى تلبية الجامعة لاحتياجاتهم الأكاديمية وذلك من خلال: (شفيق، 2006، ص78).
- تحديد متطلبات وتوقعات الطلاب والعمل على تلبيةها.
- ترجمة احتياجات الطلاب إلى معايير جودة المخرجات.
- استخدام مجموعة متنوعة من استراتيجيات الاستماع والتعلم للتعرف على احتياجات الطلاب.
- تقديم مستوى معين من البيانات المتعلقة برضا الطالب.
- تضمه العوامل التي تحرك المؤسسة التعليمية تجاه المنافسين والاستناد إلى المعلومات في تحسين الأداء التنافسي.
- الاعتماد على التغذية الراجعة لحل المشكلات من أجل استعادة ثقة الطالب.

## الدراسات السابقة:

سيتم فيما يلي عرض بعض الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات العلاقة بالدراسة الحالية كالآتي:

دراسة أبو فارة (2003) التي هدفت إلى تحديد مدى استخدام كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية لمقاييس محددة في تقييم جودة الخدمات التعليمية، بالإضافة إلى تقييم هذه الخدمات من منظور العمداء ورؤساء الأقسام، وهيئة التدريس وطلبة الكليات والمتخرجين. واستخلص الباحث عدة نتائج أهمها أن الكليات تستخدم مجموعة مقاييس محددة في تقييم جودة خدماتها التعليمية وفقا لأراء عينة العمداء ورؤساء الأقسام، وكان تقييم الهيئة التدريسية والطلبة والمتخرجين إيجابيا لمستوى جودة الخدمات التعليمية، مع وجود بعض جوانب القصور في هذه الخدمات. كما أن مستوى استخدام هذه المقاييس متفاوت ويجري استخدام بعض المقاييس بصورة متدنية، وعليه فإن الباحث يوصي هذه الكليات بضرورة الاستعانة بالمقاييس التي استعرضتها الدراسة في إطارها النظري بصورة تفي بحاجات سوق العمل ومتطلباته مع ضرورة التركيز على المقاييس التي تتعلق بدرجة التكنولوجيا الحديثة.

هدفت دراسة Abdullah (2006) إلى اختبار الكفاءة النسبية لمقاييس HEdPERF, SERVPERF في قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي، حيث إن الباحثة كانت قد قامت بدراسة مسبقة في 2005 قدمت فيها مقياساً جديداً لجودة الخدمة المقدمة في مؤسسات التعليم العالي بما ليزيا (جامعات حكومية، وخاصة، ومعاهد)، يعتمد بشكل أساسي على تطوير نموذج الأداء الفعلي SERVPERF ليصلح للتطبيق لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، وقد أطلقت عليه HEdPERF وهو يشير إلى الأحرف الأولى للمقياس المبني على الأداء فقط في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي (Higher Education Performance-only) الذي يحدد الأبعاد الحقيقية لجودة الخدمة التعليمية داخل هذا القطاع.

كما استخدمت دراسة Romanazzi و D'Uggento, Petruzzellis (2006) مقياس SERVQUAL لتحليل رضا الطلاب، وذلك باستعمال مقابلة للتعرف على مستوى الرضا لدى الطلاب عن مستوى الجودة في الخدمات المقدمة في جامعة باري الإيطالية، وقد توصلت الدراسة إلى ضعف حالة الرضا لدى الطلاب عن جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة، وأن حجم ونوعية الخدمات المقدمة لا ترقى إلى مستوى التنافس مع الجامعات الأخرى، وأوصت الدراسة بضرورة قيام الجامعات بالتركيز على تحسين نوعية التعليم لتتال رضا الطلاب، والعمل على بناء علاقة أقوى مع الاقتصاديات المحلية ونظم الإنتاجية، من أجل تلبية الطلب المتزايد على التدريب والكفاءة.

هدفت دراسة عاشور والعبادلة (2007) إلى تقييم دور الجامعات الفلسطينية في تقديم خدمات التعليم العالي من خلال دراسة حالة برنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية بغزة، وذلك بتطبيق نظرية الفجوة؛ حيث قامت مشكلة الدراسة على محاولة تقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من خلال برنامج الماجستير، من حيث الفرق ما بين ما يتوقعه الطلبة من خدمة تعليمية وبين ما يتلقونه فعلاً، واستخدم الباحثان استبانة Parasuraman في جمع بيانات البحث من خلال أسلوب الحصر الشامل، وقد وجدت فجوة بين إدراك الطلاب وتوقعاتهم بمقدار 0.70، وأن أفضل محددات الجودة هو عنصر الأمان حيث كان الفرق بين الإدراك والتوقع 0.5725، وأن أسوأ محددات الجودة هو الاستجابة حيث كان الفرق 0.89 وأن جميع محددات الجودة كانت دون مستوى توقع الطلاب.

وهدفت دراسة Hasan وآخرون (2009) إلى فحص العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة وجودة الخدمة الشاملة (الملموسية، والاستجابية، والأمان، والضمان، والتعاطف)، ورضا الطلاب، كما ركزت الدراسة أيضاً على دراسة العوامل الحاسمة في أبعاد جودة الخدمة، وقد أجريت هذه الدراسة باستخدام استبيان على 200 طالب من مؤسسات التعليم العالي الخاصة، وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمة بعناصرها الخمسة (الملموسية، والاستجابية، والموثوقية، والضمان، والتعاطف) لديها علاقة قوية مع رضا الطلاب، كما بينت الدراسة أنه وبالرغم من أهمية الأبعاد الخمسة في رضا الطلاب عن جودة الخدمات فإن ذلك لا يعنى أن كل الأبعاد نالت درجة كبيرة، إنما نال بعد التعاطف المرتبط ارتباطاً مباشراً وبشكل كبير في مجاملة الطلاب مما عزز من رضا الطلاب عن الخدمات التي تقدمها الجامعات الخاصة والمؤسسات العاملة في مجال التعليم العالي.

وسعت دراسة الحدابي وقشوة (2009) إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية في كلية التربية بحجة بجامعة عمران (الجمهورية اليمنية) من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية وقد تكونت العينة من جميع طلبة الأقسام العلمية (فيزياء - كيمياء) بالمستويين الأول والرابع، والبالغ عددهم 300 طالب وطالبة، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتكونت من تسعة محاور، هي: (المادة العلمية، وأعضاء هيئة التدريس، والمكتبة، والموظفون، والقبول والتسجيل، والأنشطة الطلابية، والصورة الذهنية للجامعة، والتوظيف، والبنية التحتية). وقد بينت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة - جامعة عمران، دون المستوى المطلوب، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لتغيري التخصص والمستوى.

دراسة Abidin و Ismail (2009) التي أجريت في ماليزيا وهدفت إلى التعرف على مستوى احتياجات الطلاب في جانب المعلومات والخدمات أثناء التخرج من الجامعة، واستخدم الباحثان الاستبانة على عينة مكونة من (341) طالب، نفذ منها بنجاح (148) استبانة، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الخدمات والمعلومات المقدمة للطلاب في الجامعة كانت بدرجة متوسطة، وأن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات المتوقعة وبين الخدمات المقدمة التي يدركها الطلاب، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على توفير الخدمات والمعلومات اللازمة من أجل إنجاز الطلاب لدراساتهم وأبحاثهم من أجل التخرج من الجامعة.

دراسة بركات (2010) هدفت إلى الكشف عن الفجوة بين إدراكات الطلاب في جامعة القدس المفتوحة بطولكرم وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها لهم الجامعة في المجالات المختلفة، وقد استخدم

مقياس Parasuraman وآخرون (1985) لقياس جودة الخدمة الذي أعده Parasuraman وزملاؤه (SERVQUAL)، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فجوة موجبة غير دالة إحصائياً بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، وهو مؤشر بسيط لارتضاع مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة للدارسين، كما بينت النتائج وجود فرق موجب وغير دال إحصائياً في المجالات: التعاطف الاجتماعي، والاستجابة، والسلامة والأمن على الترتيب، بينما أظهر الدارسون فرقاً سلباً ولكن دون مستوى الدلالة الإحصائية أيضاً في المجالين: الجوانب المادية الملموسة، والاعتمادية على الترتيب، أما بخصوص عناصر الخدمة التي تقدمها الجامعة، فقد بينت النتائج وجود فجوة موجبة ودالة إحصائياً في عناصر الخدمة الآتية: سرعة الجامعة في تقديم الخدمة، والرغبة لدى الموظفين لمساعدة الدارسين، وإتاحة الفرص للاحتفالات والرحلات والتعارف على الترتيب، بينما أظهرت النتائج من جهة أخرى وجود فجوة سالبة ودالة إحصائياً بين إدراكات وتوقعات الدارسين في عناصر الخدمة الآتية: - توافر تجهيزات التقنيات الحديثة، وجاذبية التسهيلات والمرافق، وجاذبية المواد والتخصصات، والاستجابة الفورية للمشكلات، وتوفر وسائل التجهيزات الأمنية على الترتيب، وبينت النتائج كذلك، عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الفجوة في تقديرات الدارسين المدركة والمتوقعة لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة تعزى لمتغيري الجنس والتخصص الدراسي.

دراسة Karl (2011) هدفت إلى قياس جودة الخدمة في مجال التعليم من خلال تحديد العوامل التي تسهم في جودة الخدمة، واستخدمت الباحثة استبانة مكونة من (22) سؤالاً، وقد بينت نتائج الدراسة أن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات وبين ما يتلقونه من خدمة، وقد بينت نتائج استخدام مقياس SERVQUAL أن هناك فجوات في العناصر الخمسة للمقياس الموسمية والاستجابة والأمان والتوكيد والتعاطف، وخلصت الدراسة إلى ضرورة تطبيق المقياس باستمرار على طلاب الجامعة من أجل التعرف على نقاط القوة والضعف بشكل متواصل. وقد توصلت النتائج إلى تفوق مقياس SERVPERF في قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي في ماليزيا، لما له من قدرة تفسيرية عالية لجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، فضلاً على تمتعه بدرجة عالية من الصدق والثبات. وقد بررت الباحثة أن سبب تفضيلها للاتجاه المبني على الأداء فقط أن خدمات التعليم العالي يستخدمها الفرد لأول مرة، وبالتالي فإن التوقعات في مجال الخدمات التي يستخدمها الفرد لأول مرة تكون غير دقيقة، كما أن الجودة المدركة تعتمد على إدراك العميل لأداء الجودة فقط، وهذا يعني أن التوقعات ليست جزءاً من الجودة المدركة، فضلاً عن أن تأكيد العديد من الدراسات السابقة على أن التقدير المستمر للعميل لما يقدم له من خدمات يعتمد تدريجياً على الأداء. الأمر الذي يدفعها إلى تفضيل المدخل المبني على الأداء فقط عند قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي.

دراسة بوقرة (2014) هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم الطلبة لمؤشرات ضمان الجودة في خدمة التعليم العالي بجامعة مسيلة بالجزائر، وبالتالي معرفة موقع الكلية مقارنة بالكلية الأخرى، والتعرف على نقاط الضعف بغية حل المشاكل التي تواجه عملية ضمان الجودة، وقد تم توزيع استبانة على 70 طالباً. وقد كان من بين أهم نتائج الدراسة أن تقييم الطلبة لمحاور ضمان جودة التعليم العالي المقدمة لهم من طرف الكلية كان محايداً ومتوسطاً في الإجمال. وخلصت الدراسة بعدة توصيات كان من أهمها ضرورة عمل إدارة الكلية على رفع مستوى جودة الخدمات التعليمية، وذلك من خلال تحسين جودة البرامج الدراسية واهتمام أكثر بتحسين التسهيلات العلمية بكل أنواعها في الكلية.

دراسة محمد (2015) هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإدارية بجامعة نجران بالمملكة العربية السعودية، وتمثلت المشكلة في معرفة ما إذا كان هناك اختلاف في وجهات نظر الطلاب حول مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الكلية وفقاً لمحاور أعضاء هيئة التدريس، والمادة العلمية، والتسهيلات المادية، والإدارة، والموظفين، والأنشطة الطلابية، وبيئة الكلية. وتكونت عينة البحث من (104) طالب وطالبة على أساس المستوى الأكاديمي، والنوع، وبيئة الكلية. واستخدم الباحث المنهج الوصفي والاستدلالي، وتم جمع البيانات بواسطة استبانة وبعد تحليلها أظهرت النتائج الآتية:

- مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية متوسط.
- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول مستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغيرات البحث.
- وخرجت الدراسة بالتوصيات الآتية:
  - إجراء المزيد من الدراسات والبحوث في مجال جودة الخدمة التعليمية بالكلية وفقا لمحاور الدراسة إضافة إلى محاور أخرى.
  - اهتمام إدارة الكلية بزيادة مستوى جودة الخدمة في المحاور التي كانت نسبة جودتها متدنية، مع تحسين مستوى الجودة في المحاور التي أظهرت نسبة جودة عالية نسبيا.
  - دراسة مستوى جودة الخدمة التعليمية على مستوى جميع الكليات حتى يتم تقييمها شمل لمستوى جودة الخدمة التعليمية.

### التعليق على الدراسات السابقة:

وقد بينت الدراسات السابقة أن الباحثين قد درسوا معايير الجودة و تطبيقها ومدى تأثيرها على خدمات التعليم العالي وذلك من خلال مناهج علمية وطرق وأساليب مختلفة، وأظهرت معظم الدراسات أن هناك تفاوتاً في درجات توافر معايير الجودة ما بين متدنية ومتوسطة، مع التأكيد على وجود علاقة قوية بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة، وهو ما توصلت إليه الدراسة الحالية وذلك بالاستعانة بمقياس الأداء (SERVPERF)، لذا أوصت بضرورة اهتمام الجامعة بتحسين جودة الخدمة التعليمية لاسيما أبعاد الجودة التي أظهر فيها الطلبة مستوى متديناً.

### منهجية الدراسة وإجراءاتها:

#### منهج الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للتحقيق من أثر جودة الخدمات التي تقدمها جامعة - سعيدة - الجزائر - على رضا الطلبة، حيث تمثل الأبعاد الخمسة لمقياس الأداء (SERVPERF) (الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، وهي المتغيرات المستقلة، بينما يمثل رضا الطالب من الخدمات المتغير التابع.

#### مجتمع وعينة الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة جميع طلاب جامعة - سعيدة - الجزائر وقد تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة نظراً لكبر مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع استمارة البحث عليهم في مكان تقديم الخدمة (الجامعة)، مع شرح الهدف من الدراسة، وكيفية ملء الاستبانة، حيث تم توزيع وجمع (370) استبانة مكتملة وصالحة للتحليل، واعتبرت هذه العينة كافية للتحليل واعتماد النتائج، والجدول (2) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية.

جدول (2): توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

اسم المتغير	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	145	39.2 %
	انثى	225	60.8 %
المجموع		370	100 %

105	28.4 %	السنة الاولى جامعي	المستوى التعليمي
88	23.8 %	السنة الثانية جامعي	
71	19.2 %	السنة الثالثة جامعي	
59	15.9 %	السنة الاول ماستر	
47	12.7 %	السنة الثانية ماستر	
370	100 %	المجموع	
156	42.7 %	كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير	الكلية
112	30.2 %	كلية العلوم الاجتماعية و العلوم الانسانية	
50	13.2 %	كلية العلوم و التكنولوجيا	
52	13.8 %	كلية الحقوق و العلوم السياسية	
370	100 %	المجموع	

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v. 20)

تشير النتائج في الجدول (2) إلى أن عدد الذكور بلغ 145 أي بنسبة 39.2 %، في حين بلغ عدد الإناث 225 وذلك بنسبة 60.8 % وهذا يشير إلى أن النسبة العظمى من العينة هم من الإناث، ويرجع ذلك إلى الدور المهم الذي أصبحت تقوم به المرأة في الجامعة والمجتمع ككل. كما تشير النتائج في جدول أن 28.4 % من عينة الدراسة كانوا من المستوى التعليمي للسنة الأولى جامعي، تليها طلاب السنة الثانية جامعي بنسبة 23.8 %، في حين نسبة الطلاب للسنة الأولى والثانية بلغت 28.6 % . أما بالنسبة للكلية فأكبر نسبة من المستجوبين كانت كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بنسبة 42.7 %.

#### أداة الدراسة :

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات من مجتمع الدراسة، حيث احتوت على قسمين وذلك على النحو الآتي:

◀ القسم الأول: يتكون من أسئلة عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة ويتكون من (05) فقرات (الجنس، المستوى التعليمي، الكلية).

◀ القسم الثاني: يتكون من 29 فقرة موزعة على ثلاثة محاورين كالآتي:

- المحور الأول: أبعاد جودة الخدمة التعليمية، ويتكون من 22 فقرة.

- المحور الثاني: رضا الطالب، ويتكون من 04 فقرات.

وقد تم عرض جميع العبارات باستخدام مقياس ليكرت (Likert) الخماسي والمتدرج، ويعد هذا المقياس أكثر شيوعاً، حيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على الخيارات المحددة، وهذا المقياس مكون غالباً من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث اختيار واحد منها، ولتحديد طول مجال مقياس ليكرت الخماسي ونعني بذلك الحدود الدنيا والعليا، تم حساب المدى وذلك بطرح قيمة (5-1=4) ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس، وللحصول على طول المجال أي (0.8=5/4) تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذا المجال. وهكذا أصبح طول المجالات كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (3): مقياس الإجابة على الفقرات

التصنيف	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدرجة	1-1.79	1.80-2.59	2.60-3.39	3.40-4.19	4.20-5.00

المصدر: من إعداد الباحثين

#### صدق الاداة:

تم التأكد من صدق الاداة من خلال الاستعانة بـ 22 فقرة لمقياس (SERVPERF) المعتمدة من طرف Cronin و Taylor (1992) لقياس جودة الخدمات التعليمية، كما تم عرض فقرات رضا الطلبة على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في جودة التعليم، حيث تم حذف فقرتين وإعادة صياغة البعض الآخر حتى أخذت الاستبانة شكلها النهائي.

#### ثبات أداة الدراسة:

تم التحقق من ثبات الاداة بفضص الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ على عينة الدراسة، ويشير الجدول (4) إلى قيمة معاملات الثبات لأبعاد مقياس SERVPERF الخمسة، حيث يتضح أن قيم معامل الثبات تراوحت بين 0.54 و 0.70 في حين بلغت قيمة معامل الثبات لجميع الفقرات 0.82، وجميع هذه القيم عالية مما يدل على إمكانية ثبات النتائج، التي يمكن أن يسفر عنها تطبيق مقياس SERVPERF وكذلك إمكانية تعميم النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

جدول (4): معاملات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

المتغير	عدد الاسئلة	معامل ألفا كرونباخ
الجوانب الملموسة	4	0.54
الاعتمادية	5	0.65
سرعة الاستجابة	4	0.62
الأمان	4	0.59
التعاطف	5	0.70
مستوى رضا الطلبة	7	0.58
بالنسبة لجميع الفقرات	29	0.82

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v. 20)

### نتائج الدراسة ومناقشتها:

#### تحليل نتائج الوصفية للدراسة:

إن الغاية من إجراء الإحصاء الوصفي هو معرفة اتجاه إجابات أفراد العينة، فضلا عن تبيان وتقدير مستوى أهمية الفقرات والمتغيرات من وجهة نظر أفراد العينة، وذلك بالاعتماد على سلم ليكرت الخماسي (من موافق بشدة كأقصى درجة إلى غير موافق تماما كأدنى درجة)، وحساب المتوسط الحسابي.

اتجاه إجابات أفراد العينة لقياس أبعاد جودة الخدمة التعليمية:

سيتم فيما يلي توضيح اتجاه أفراد العينة لأبعاد جودة الخدمة التعليمية وذلك بعرض كل محور على حدة مع ترتيب الفقرات من الأعلى إلى الأسفل حسب المتوسطات الحسابية وذلك كالآتي:

المحور الأول: الجوانب المادية الملموسة (Tangible):

يمثل هذا المحور الفقرات من (1-4) حيث كانت إجابات أفراد العينة كما هو موضح في الجدول (5):

جدول (5): متوسطات إجابات عينة الدراسة لمحور الجوانب المادية الملموسة

المحور الأول	الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
مجالات الجوانب المادية الملموسة	1	جاذبية المواد والتخصصات والمقررات	3.26	1.041	متوسطة
	2	توافر التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة.	2.89	1.344	متوسطة
	3	المظهر العام للموظفين والعاملين	2.81	1.209	متوسطة
	4	جاذبية التسهيلات (المرافق، القاعات، الساحات، الملاعب...)	2.77	1.184	متوسطة
		مجالات الكلي لجوانب المادية الملموسة (Tangible)	2.931	0.734	متوسطة

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v.20)

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول (5) نلاحظ أن الفقرة التي كان محتواها "جاذبية المواد والتخصصات والمقررات" جاءت في المرتبة الأولى من حيث موافقة الطلبة عليها بوسط حسابي (3.26)، تليها في الترتيب الفقرة المتعلقة بتوافر التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة بوسط حسابي (2.89)، وجاءت الفقرة "المظهر العام للموظفين والعاملين" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.81)، بينما احتلت فقرة "جاذبية التسهيلات (المرافق، القاعات، الساحات، الملاعب...)" مؤخرة هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.77).

وعلى العموم بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لبعد الجوانب المادية الملموسة (2.93) بدرجة موافقة متوسطة.

المحور الثاني: مجال الاعتمادية (Reliability):

يمثل هذا المحور الفقرات من (5-9) حيث كانت إجابات أفراد العينة كما هو موضح في الجدول (6):

جدول (6): متوسطات إجابات عينة الدراسة لمحور مجال الاعتمادية

المحور الثاني	الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
مجالات الاعتمادية	1	الاحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة.	3.57	1.202	مرتفعة
	2	الدقة وعدم الأخطاء في تقديم الخدمات المختلفة	3.17	1.211	متوسطة
	3	الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية في موعدها المحدد.	3.08	1.211	متوسطة
	4	توافر العدد الكافي من الموظفين والمدرسين.	2.75	1.136	متوسطة
	5	الحرص على حل مشاكل الطلاب المختلفة.	2.53	1.140	منخفضة
		مجالات الكلي للاعتمادية (Reliability)	3.01	74	متوسطة

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v. 20)

يتضح من خلال نتائج الجدول (6) أن الفقرة التي تنص على "الاحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة" تصدرت فقرات هذا البعد بدرجة موافقة مرتفعة من طرف الطلبة وذلك بمتوسط حسابي بلغ (3.57)، أما بقية فقرات هذا البعد فقد كانت درجة الموافقة عليها كلها متوسطة ماعدا الفقرة الأخيرة والمتعلقة بالحرص على حل مشاكل الطلاب المختلفة حيث جاءت بدرجة موافقة منخفضة وذلك بمتوسط حسابي بلغ (2.53)، مما يؤكد أن هناك نوعا ما من القصور أو عدم اهتمام الجامعة بانشغالات ومشاكل الطلبة.

وبصورة عامة فإن مستوى تقييم الطلاب لبعد الاعتمادية جاء بدرجة موافقة متوسطة بوسط حسابي بلغ (3.01) على سلم ليكارت.

المحور الثالث: مجال الاستجابة (Responsiveness):

يمثل هذا المحور الفقرات من (10-13) حيث كانت إجابات أفراد العينة كما هو موضح في الجدول (7):

جدول (7): متوسطات إجابات عينة الدراسة لمحور مجال الاستجابة

المحور الثالث	الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
	1	إعلام الطلاب بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاؤها منها.	3.54	1.178	مرتفعة
مجال الاستجابة	2	الاستعداد الدائم للتعاون مع الطلاب لحل المشكلات العالقة.	3.09	1.184	متوسطة
	3	سرعة الجامعة في تقديم الخدمات.	3.04	1.046	متوسطة
	4	الاستجابة الفورية لمشاكل الطلبة.	2.46	1.077	منخفضة
مجال الكلي للاستجابة (Responsiveness)			3.05	0.80	متوسطة

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v. 20)

تشير النتائج المتحصل عليها في الجدول (7) أن الفقرة التي نصت على إعلام الطلاب بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاؤها منها تصدرت المرتبة الأولى في هذا البعد بدرجة موافقة مرتفعة، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (3.54)، في حين احتلت كل من العبارتين "الاستعداد الدائم للتعاون مع الطلاب لحل المشكلات العالقة" و"سرعة الجامعة في تقديم الخدمات" المرتبة الثانية والثالثة على التوالي بدرجة موافقة متوسطة، وجاءت العبارة "الاستجابة الفورية لمشاكل الطلبة" في المرتبة الأخيرة بدرجة موافقة منخفضة من طرف الطلبة وذلك بمتوسط حسابي بلغ (2.46).

وبشكل عام فقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لفقرات بعد الاستجابة (3.05) وبمستوي تقييم متوسط من طرف الطلبة.

المحور الرابع: مجال السلامة والأمان (Assurance):

يمثل هذا المحور الفقرات من (14-17) حيث كانت إجابات أفراد العينة كما هو موضح في الجدول (8):

جدول (8): متوسطات إجابات عينة الدراسة لمحور مجال السلامة والأمان

المحور الرابع	الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى الاهمية
مجال السلامة والأمان	1	اللباقة وحسن الخلق في التعامل من قبل الموظفين.	3.56	1.142	مرتفعة
	2	تتعامل الجامعة بالمعلومات الخاصة بالطلاب بسرية.	3.28	1.072	متوسطة
	3	إلمام الموظفين بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها.	3.21	1.107	متوسطة
	4	سلوك الموظفين يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطلاب.	3.01	1.178	متوسطة
مجال الكلي للسلامة والأمان (Assurance)			3.26	0.75	متوسطة

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v. 20)

من خلال النتائج الواردة في الجدول (8) نلاحظ أن الفقرة الخاصة باللباقة وحسن الخلق في التعامل من قبل الموظفين تصدرت فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.56) وبدرجة موافقة مرتفعة، ثم تليها كل من الفقرات "تتعامل الجامعة بالمعلومات الخاصة بالطلاب بسرية"، و"إلمام الموظفين بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها"، و"سلوك الموظفين يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطلاب" حيث احتلت المراتب الثانية والثالثة والرابعة على التوالي وقد جاءت كلها بدرجة موافقة متوسطة من طرف طلبة الجامعة. وبشكل عام فقد بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.26) وبتقييم متوسط.

المحور الخامس: مجال التعاطف الاجتماعي (Empathy):

يمثل هذا المحور الفقرات من (18-22) حيث كانت إجابات أفراد العينة كما هو موضح في الجدول (9):

جدول (9): متوسطات إجابات عينة الدراسة لمحور مجال التعاطف الاجتماعي

المحور الخامس	الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى الاهمية
مجال التعاطف الاجتماعي	1	احترام ضيوف الجامعة وزوارها واستقبالهم بحفاوة.	3.83	1.056	مرتفعة
	2	يظهر الموظفون الود في علاقتهم مع الطلاب.	3.14	1.121	متوسطة
	3	تتيح الجامعة فرصة للاحتفالات والرحلات والتعارف.	3.12	1.301	متوسطة
	4	الروح المرحة والصداقة واضحة في التعامل داخل الجامعة.	2.45	1.073	مرتفعة
	5	وضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الإدارة.	2.43	1.148	مرتفعة
مجال الكلي للتعاطف الاجتماعي (Empathy)			2.99	0.77	متوسطة

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v. 20)

يتبين من النتائج الواردة في الجدول (9) أن الفقرة الخاصة باحترام ضيوف الجامعة وزوارها واستقبالهم بحفاوة جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.83) و بدرجة موافقة مرتفعة، ثم تليها كل من الفقرتين "يظهر الموظفون الودي في علاقتهم مع الطلاب" و "تتيح الجامعة فرصة للاحتفالات والرحلات والتعارف" بمتوسطين حسابيين (3.14) و (2.45) على التوالي، تأتي العبارتان: "الروح المرحة والصداقة واضحة في التعامل داخل الجامعة" و "وضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الإدارة" في المرتبتين الخامسة و السادسة على التوالي و بدرجة موافقة مرتفعة.

وبصورة عامة فإن مستوى تقييم الطلاب لبعدهم التعاطف الاجتماعي جاء بدرجة موافقة متوسطة بوسط حسابي بلغ (2.99) على سلم ليكارت.

ويمكن ترتيب محاور جودة الخدمة تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية كما هو موضح في الجدول (10):

جدول (10): الترتيب التنازلي لمحاور جودة الخدمة التعليمية حسب متوسطاتها الحسابية

الرقم	محاور الجودة	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	مجال الكلي للسلامة والأمان (Assurance)	3.26	0.75	متوسطة
2	مجال الكلي للاستجابة (Responsiveness)	3.05	0.80	متوسطة
3	مجال الكلي للاعتمادية (Reliability)	3.01	0.74	متوسطة
4	مجال الكلي للتعاطف الاجتماعي (Empathy)	2.99	0.77	متوسطة
5	مجال الكلي لجوانب المادية الملموسة (Tangible)	2.93	0.734	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لأبعاد جودة الخدمة التعليمية	3.04	0.568	متوسطة

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v. 20)

يتضح من الجدول (10) ترتيب العوامل وفقاً للمتوسطات الحسابية، حيث إن أهم العوامل جودة من وجهة نظر الطلبة هي الأمان والاستجابة والاعتمادية، حيث كانت المتوسطات الحسابية لهذه المحاور (3.26)، (3.05)، (3.01) على التوالي مما يعكس نوعاً ما انطباعاً إيجابياً للطلبة نحو هذه الأبعاد مما يوحي بحرص الجامعة على تواجد الأمان داخل أسوارها وعدم تهاون الإدارة في الحالة الأمنية، والاستعداد الدائم للتعاون مع الطلاب و توافر العدد الكافي من الموظفين والأساتذة. هذا كله من شأنه أن يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطلاب. تليها أبعاد التعاطف والمادية الملموسة التي حصلت على متوسطات حسابية (2.99) و (2.93) على التوالي. وبشكل عام فإن مستوى تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية بالجامعة سعيدة- الجزائر- كان متوسطاً، وتتفق هذه النتائج بصفة كبيرة مع دراسة بوقرة (2014)، حيث كان تقييم الطلبة لمحاور جودة التعليم المقدمة لهم متوسطاً في الإجمال، ويمكن تفسير ذلك أن هذه الدراسة جرت تقريباً في نفس البيئة (جامعة المسيلة الجزائر)، كما تتفق نتائج هذه الدراسة بنسب متفاوتة مع دراسة كل من الحدابي وقشوة (2009)، وبركات (2010)، ودراسة البشير (2015) التي أشارت معظم نتائجها إلى أن مستوى وجود الخدمات التعليمية المقدمة كانت أقل من المستويات المطلوبة.

اتجاه إجابات أفراد العينة لقياس رضا الطلبة :

يمثل هذا المحور الفقرات من (23-29)، حيث تم توضيح مستوى رضا الطلبة من خلال ترتيب هذه الفقرات من الأعلى إلى الأسفل حسب المتوسطات الحسابية كما هو موضح في الجدول (11):

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لرضى الطلبة

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
23	سياسات قبول وتوزيع الطلاب على التخصصات المختلفة معلنة بوسائل مختلفة (الموقع الإلكتروني للكلية - أدلة الطلاب - الإرشاد الطلابي...).	3.94	3.472	مرتفعة
24	تراعى المؤسسة تناسب عدد الطلاب المقبولين مع إمكانياتها ومواردها..	3.13	1.226	متوسطة
25	تعمل الجامعة على تحقيق رضا الطلبة.	2.52	1.149	منخفضة
26	توجد خطة موثقة ومعتمدة ومطبقة لخدمات الدعم الطلابي روعي فيها الاحتياجات الفعلية للطلاب.	2.39	1.062	منخفضة
27	توجد قاعدة بيانات للخريجين وآلية لقياس التوجه الوظيفي لهم.	2.28	1.065	منخفضة
28	تعمل الجامعة على تطوير نوعية الخدمات المقدمة وفق أحدث الدراسات والتقنيات العلمية.	2.18	1.124	منخفضة
29	توجد برامج تدريبية متنوعة لإعداد الطلاب والخريجين لسوق العمل.	1.18	0.932	منخفضة
	<b>المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لرضى الطلبة</b>	<b>2.70</b>	<b>0.816</b>	<b>متوسطة</b>

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS v. 20)

تبين النتائج في الجدول (11) أن فقرات رضى الطلبة كان التقويم لها في المستوى منخفضاً باستثناء الفقرة الخاصة بسياسات قبول وتوزيع الطلاب على التخصصات المختلفة بوسائل مختلفة (الموقع الإلكتروني للكلية - أدلة الطلاب - الإرشاد الطلابي...)، حيث حصلت على درجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.94)، والفقرة الخاصة بمراعاة المؤسسة تناسب عدد الطلاب المقبولين مع إمكانياتها ومواردها حيث حصلت على درجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي (3.13). وبشكل عام يمكن القول إن رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها الجامعة محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة كان بين منخفض إلى متوسط، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (2.70). مما يؤكد أنه مازال عمل كبير ينتظر الجامعة مما يستوجب إعادة النظر في الكثير من الأمور لاسيما التي أظهر فيها الطلبة مستوى متدنياً مثل الفقرة الخاصة بوجود خطة موثقة ومعتمدة ومطبقة لخدمات الدعم الطلابي روعي فيها الاحتياجات الفعلية للطلاب، وفقرة: توجد برامج تدريبية متنوعة لإعداد الطلاب والمتخرجين لسوق العمل، وذلك بهدف تغييرها أو تعديلها في الاتجاه المرغوب فيه، من أجل الارتقاء بمستوى جودة الخدمات حتى تكون وفق ما يتوقعه الطلبة. وتتفق هذه النتيجة مع الكثير من الدراسات السابقة لاسيما دراسة الحدادي وقشوة (2009)، وبركات (2010)، والبشير (2015) التي توصلت جميعها إلى عدم رضا الطلبة على مستوى الخدمات التعليمية المقدمة، مما يستدعي إجراء المزيد من الدراسات والبحوث في مجال جودة الخدمة التعليمية بالجامعات وفقاً لمحاور الدراسة للوقوف على مواطن الضعف وتصحيحها أو الحد منها.

## اختبار فرضيات الدراسة :

- نتائج اختبار الفرضية الاولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة؟

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، حيث يوضح الجدول (12) أن قيمة معامل الارتباط كانت  $R = 0.643$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط مقبولة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة، كما بلغ معامل التحديد  $R^2 = 0.414$ ، مما يعني أن 41.4% من تغيير في رضا الطلبة يعود إلى تغيير في تطبيق أبعاد جودة الخدمة التعليمية، كما يوضح معامل الانحدار  $B = 0.300$  إلى وجود علاقة طردية بين تطبيق جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة، أي أن زيادة تطبيق جودة الخدمة التعليمية بوحدة واحدة يؤدي إلى تغيير طردي في مستوى رضا الطلبة بمقدار 0.300، كما أن قيمة  $f$  المحسوبة تساوي 141.94، وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وبما أن مستوى الدلالة  $sig = 0.00$  وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة القائلة أنه: يوجد أثر لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة.

جدول (12): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة

المتغير المستقل: جودة الخدمة التعليمية					
المتغير التابع رضا الطلبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	معامل الانحدار B	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
	0.643	0.414	0.300	141.943	0.00

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS v. 20)

- نتائج اختبار الفرضية الثانية: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابة عينة الدراسة على أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية تعزى إلى الخصائص الشخصية والوظيفية المتمثلة ب (الجنس، والمؤهل العلمي، والكلية)؟  
بالنسبة للجنس:

جدول (13): نتائج تحليل اختبار بين الجنس وأثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية

الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
ذكر	145	2.89	0.513	0.605	0.438
أنثى	225	2.84	0.439		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS v. 20)

من أجل الكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة، تم إجراء اختبار (t) للعينات المستقلة، حيث بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تلك المتوسطات عند مستوى المعنوية ( $\alpha = 0.05$ )، وأن ما يؤكد ذلك قيمة (Sig.) تساوي 0.438 وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05). وعليه تم قبول فرضية العدم، وهذا يعني لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية المذكور، في استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية تعزى إلى متغير الجنس، بالنسبة للمؤهل العلمي:

الجدول (14): نتائج تحليل اختبار بين المؤهل العلمي وأبعاد جودة الخدمة التعليمية

مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.273	1.291	0550.	4	2.201	بين المجموعات
		0.426	365	155.594	داخل المجموعات
			369	157.795	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS v. 20)

من أجل الكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول وجود لأثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية تعزى إلى متغير الكلية، تم استخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA)، حيث أظهرت النتائج الواردة في الجدول (14)، إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha = 0.05$ )، وإن ما يؤكد ذلك قيمة (Sig.) تساوي 0.273. وهي أكبر من مستوى المعنوية ( $\alpha = 0.05$ ). وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية المذكور، في استجابات أفراد العينة لأثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي. بالنسبة للكلية:

جدول (15): نتائج تحليل اختبار بين الكلية وأبعاد جودة الخدمة التعليمية.

مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.00	5.773	2.319	5	11.593	بين المجموعات
		0.402	364	146.202	داخل المجموعات
			369	157.795	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS v. 20)

من أجل الكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول وجود الأثر لأبعاد جودة الخدمة التعليمية تعزى إلى متغير الكلية، تم استخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA)، حيث أظهرت النتائج الواردة في الجدول (15)، إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha = 0.05$ )، وإن ما يؤكد ذلك قيمة (Sig.) تساوي 0.00 وهي أصغر من مستوى المعنوية ( $\alpha = 0.05$ ). وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية المذكور، في استجابات أفراد عينة لأثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية تعزى إلى متغير الكلية. مما يؤدي بنا إلى القيام باختبار بعدي (Post Hoc) كما هو موضح في الجدول (16).

جدول (16): نتائج الاختبار بعدي (Post Hoc)

مستوى المعنوية Sig	الخطأ المعياري	الفرق بين المتوسّطات (L-J)	أبعاد جودة الخدمة التعليمية (J)	أبعاد جودة الخدمة التعليمية (I)
0.60	0.28	0.14	كلية ع/ الاجتماعية وع/ الانسانية	كلية ع/ الاقتصادية
0.08	0.28	0.50 -	كلية العلوم والتكنولوجيا	وع/ التجارية وع/
0.11	0.45	0.74 -	كلية الحقوق وع/ السياسية	التسيير
0.60	0.28	0.14 -	كلية ع/ الاقتصادية وع/ التجارية وع/ التسيير	كلية ع/ الاجتماعية
0.01	0.23	0.65* -	كلية العلوم والتكنولوجيا	وع/ الانسانية
0.04	0.42	0.88* -	كلية الحقوق وع/ السياسية	
0.08	0.28	0.50	كلية ع/ الاقتصادية وع/ التجارية وع/ التسيير	كلية العلوم و
0.01	0.23	*0.65	كلية ع/ لاجتماعية وع/ الانسانية	التكنولوجيا
0.58	0.42	0.23 -	كلية الحقوق وع/ السياسية	
0.11	0.45	0.74	كلية ع/ الاقتصادية وع/ التجارية وع/ التسيير	كلية الحقوق وع/
0.04	0.42	*0.88	كلية ع/ الاجتماعية وع/ الانسانية	السياسية
0.58	0.42	0.23	كلية العلوم والتكنولوجيا	

\* الفرق بين المتوسّطات معنوي عند المستوى 0.05. المصدر: مخرجات برنامج (SPSS v. 20)

نلاحظ من النتائج أن هناك فروقا معنوية بين كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية وكلية العلوم والتكنولوجيا لصالح الكلية الثانية، وبين الكليتين الحقوق والعلوم السياسية وكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية لصالح الكلية الأولى.

## الاستنتاجات:

توصل الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات، جاءت كالآتي:

- أن مستوى تقييم جودة الخدمة التعليمية في جامعة - سعيدة - الجزائر من وجهة نظر الطلبة كان متوسطا، حيث حصل على درجة كلية بلغت 57.4%.
- أن مستوى رضی الطلبة في جامعة - سعيدة - الجزائر من وجهة نظر الطلبة كان متوسطا، حيث حصل على درجة كلية بلغت 54%.
- أن أفضل محددات الجودة هو مجال السلامة والأمان، حيث حصل على متوسط حسابي قيمته 3.26، بينما كان مجال الجوانب المادية الملموسة أسوأ المحددات للخدمات، حيث حصلت مستوى منخفض بمتوسط 2.93 حسب العينة المستجوبة.
- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة الجامعة محل الدراسة، وهذا يعني أن زيادة الاهتمام بأبعاد جودة الخدمة سيزيد من رضا الطلبة.
- عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابة عينة الدراسة لأثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية تعزى إلى الجنس والمؤهل العلمي، كما توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابة عينة الدراسة لأثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية تعزى إلى متغير الكلية، حيث كانت هناك فروق معنوية بين كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية وكلية العلوم والتكنولوجيا لصالح الكلية الثانية، وبين الكليتين الحقوق

والعلوم السياسية وكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية لصالح الكلية الأولى. أن أبعاد مقياس الأداء (SERVPERF) يصلح لقياس مستوى رضا الطلبة، ولذلك يمكن استخدامه كأحد المقاييس المهمة لقياس رضا الطلبة في التعليم الجامعي.

## التوصيات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها خلصت الدراسة إلى التوصيات الآتية :

- ضرورة اهتمام الجامعة بتحسين جودة الخدمة التعليمية لاسيما أبعاد الجودة التي أظهر فيها الطلبة مستوى متدنياً، خصوصاً بعد المموسية، والتعاطف.
- زيادة تركيز الجامعة أكثر على بعدي المموسية والأمان، حيث أثبتت الدراسة الأثر الكبير الذي يؤديه في زيادة رضا الطلبة.
- التقييم المستمر لمستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة بكافة أبعادها لضمان رضا الطلبة.
- عمل لقاءات دورية بين العاملين بالجامعة للاطلاع على كل جديد في مجال جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة لترسيخه في مفاهيم البيئة التعليمية.
- ضرورة الاهتمام بالأساليب والتوجهات التسويقية الحديثة في التعامل مع الطلبة، والاستماع إلى صوتهم، والتركيز عليهم، لأنهم محور كل العمليات، ويكون ذلك عن طريق المقابلات الشخصية والاستبانات، ونظام الاقتراحات والشكاوى. ضرورة الاستعانة بمقياس الأداء (SERVPERF) لقياس رضا الطلبة بشكل دوري.

## المراجع:

- أبوفارة، يوسف (2003). تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات والفلسطينية، دراسة مقدمة لمؤتمر ضمان الجودة (جامعة الزرقاء الأهلية)، في الفترة من -21 23/10/2003، المملكة الأردنية الهاشمية.
- إدريس، ثابت عبد الرحمن (2006). كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية - مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- بركات، زياد (2012). الضجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها، جامعة القدس المفتوحة، المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، 2(4).
- الحدابي، داوود عبد الملك، وقشوة، هدى عبد الله (2009). جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 2(4).
- حداد، عوض بدير (1999). تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، القاهرة: البيان للطباعة والنشر.
- الحسني، سليم إبراهيم (2009). مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكتبتهم، دراسة مسحية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 25(2).
- الدراركة، مأمون (2001). إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- رابح، بوقرة (2014). تقييم ضمان جودة الخدمة التعليمية لنظام L.M.D من وجهة نظر الطلبة دراسة حالة طلبة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مسيلة الجزائر.
- شفيق، منى (2006). التسويق بالعلاقات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
- الصرايرة، خالد احمد، العساف ليلي (2008). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 1(1).

عاشور، يوسف حسين، العبادلة، طلال عثمان (2007). قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة MBA في برنامج الجامعة الإسلامية بغزة، مجلة جامعة الأقصى بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، 1 (1).

العبادي، هشام فوزي دباس (2009). إدارة التعليم الجامعي، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع. محمد، البشير التجاني (2015). تقييم جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلاب، كلية العلوم الادارية، جامعة نجران، المملكة العربية السعودية.

نايف، نايف علوان المحياوي (2006). إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات، عمان: دار الشروق.

النجار، فريد (2000). المنافسة والترويج التطبيقي، مصر: دار النشر والتوزيع الإسكندرية. نهاد، خملة (2014). واقع الاختيار المهني لخريجي الجامعة الجزائرية، رسالة ماجستير، تخصص علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 61.

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

Babakus, E., & Boller, G. W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business research*, 24(3), 253-268.

Brown, T.J., Churchill, G.A. and Peter, J.P. (1992). Research note: improving the measurement of service quality. *Journal of Retailing*, 69(1), 126-39.

Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *The journal of marketing*, 55-68.

Goyhenetche, B., & Bouissierer, P. (2007). La gestion de la relation client pour la maîtrise du marché, le pilotage par la valeur perçue. Paris : Sermes science, Lavoisier.

Hasan, H. F. A., Ilias, A., Rahman, R. A., & Razak, M. Z. A. (2009). Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. *International Business Research*, 1(3), 163.

Ismail, A., & Abidin, N. Z. (2009). Service attributes of graduate research students' needs in a Malaysian University. *The Journal of International Social Research*, 2(6), 1-2.

Karl, H. (2001). Service Quality in Higher Education-Case study: Measuring service quality of Islamic Azad University, Firoozkooh branch. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1(9).

Kotler, P. (2000). *Marketing Mangement*. United States: Pearson Education. Inc.

Page Jr, T. J., & Spreng, R. A. (2002). Difference scores versus direct effects in service quality measurement. *Journal of service research*, 4(3), 184-192.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 111-124.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2002). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Retailing: critical concepts*, 64(1), 140.
- Petruzzellis, L., D'Uggento, A. M., & Romanazzi, S. (2006). Student satisfaction and quality of service in Italian universities. *Managing Service Quality: An International Journal*, 16(4), 349-364.