



خصوصا بأمس الحاجة إلى تطبيق مفهوم التسويق هذا، أكثر من أي وقت مضى حتى تتعامل مع مجتمعاتها، وتلبي احتياجاتها التنموية المستقبلية.

ونجد أن مجال التعليم الجامعي كغيره من المجالات الخدمية يهدف إلى تقديم خدمات ذات جودة، فالخدمة التي ينتظرها المستفيد هي الحصول على ضالته من المعرفة بأيسر الطرق وأسرعها وبأقل التكاليف وعبر مجموعة من الإجراءات التي لا بد منها، فالمرحلة الجامعية تعتبر من المراحل الهامة في حياة الشباب بما تقدمه لهم من تحصيل علمي وبناء لشخصية سوية وصقل قدراتهم الفكرية مما يجعلهم مستعدين لتحمل المسؤوليات المخولة لهم مستقبلا.

### مشكلة الدراسة :

تتلخص مشكلة الدراسة في كيفية إدراك الطلبة للخدمات الجامعية المقدمة لهم من جامعة الجلفة ومدى تلبيتها لحاجاتهم المتزايدة وتحقيقها للرضا المتوقع، ولتقييم هذه الخدمات حاولت الباحثة في هذه الدراسة التعرف على آراء الطلبة لأنهم هم الأقدر على تقييم الخدمة المقدمة لهم وعلى هذا الأساس تم صياغة الإشكالية التالية:

✓ هل تؤثر الخدمات الجامعية (التعليمية، الصيفية، المطاعم، المكتبية وخدمات السكن) المقدمة من جامعة الجلفة على رضا الطلبة؟ .

وتتفرع عنها الأسئلة التالية :

1. هل تؤثر الخدمات التعليمية على رضا الطلبة؟
2. هل تؤثر الخدمات الصيفية على رضا الطلبة؟
3. هل تؤثر خدمات المطاعم على رضا الطلبة؟
4. هل تؤثر الخدمات المكتبية على رضا الطلبة؟
5. هل تؤثر خدمات السكن على رضا الطلبة؟
6. هل تختلف تصورات الطلبة للخدمات باختلاف: الجنس والكلية ومكان الإقامة والسنة الجامعية؟.

الفرضيات: بعد تحديد المشكلة المراد دراستها بأبعادها المختلفة تقترح هذه الدراسة اختبار الفرضيات التالية:

### ✓ الفرضية الأولى:

توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الجامعية (التعليمية، الصيفية، المكتبية، السكن والإطعام) ورضا طلبة جامعة الجلفة.

### ✓ الفرضية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة (مصنفة حسب: الجنس والسنة الجامعية ومكان الإقامة والكلية) عن الخدمات الجامعية المقدمة من جامعة الجلفة.

أهداف الدراسة: بشكل عام يمكن إيراد الأهداف على الشكل التالي:

1. معرفة الصورة المدركة لدى الطلبة عن الخدمات التي تقدمها جامعة الجلفة؛
2. معرفة مدى رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها جامعة الجلفة؛

3. إعطاء صورة توضيحية للعاملين في الجامعة عن مدى جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الطلبة؛

4. معرفة مواطن القوة والضعف في الخدمات المقدمة من قبل جامعة الجلفة؛

5. تقديم مجموعة من الاقتراحات لتحسين الخدمات المقدمة من قبل الجامعة.

**أهمية الدراسة:** يعد موضوع الخدمات المقدمة من قبل الجامعات من أهم الموضوعات المعاصرة لذا وجب تسليط الضوء عليه حيث لم يلق اهتمام الباحثين بالرغم من المكانة الهامة لهذه الخدمات في تكوين الصورة الذهنية للطلبة عن الجامعة .  
**نطاق الدراسة:** تقتصر الدراسة على الخدمات التالية: الخدمات التعليمية، الخدمات الصيفية، خدمات المطاعم، خدمات المكتبة وخدمات السكن، ولم تشمل هذه الدراسة باقي الخدمات الجامعية.

وشملت الدراسة طلبة جامعة الجلفة المسجلة في الكليات للعام الجامعي 2012/2013، وكانت الدراسة خلال الفترة الممتدة من 12 نوفمبر الى 12 ديسمبر.

كما اقتصرت الدراسة على المتغيرات المعدلة التالية: الجنس والسنة الجامعية ومكان الإقامة والكلية.

## أولا. الخلفية النظرية:

### 1. تعريف الخدمات:

هناك مجموعة من المحاولات لتعريف الخدمات ومنها:

الجمعية الأمريكية للتسويق: عرفت الخدمة بأنها (النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة) إلا أن هذا التعريف يتسم بكونه ضعيفا فضلا عن عدم تمييزه بصورة كافية بين السلعة والخدمة.  
أما (Zeitaml & Bitner (2000 فقد عرفا الخدمات بأنها: «عبارة عن أفعال، عمليات وإنجازات أو أعمال». ويقول (Gronroos (2000 أن الخدمة هي: «أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضروريا أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل» (الضمور، 2008: 20).

أما فيليب كوتلر فيعرف الخدمة بأنها: «نشاط أو منفعة غير ملموسة يستطيع أن يقدمها طرف (وهو منتجها) إلى طرف آخر (وهو العميل الذي تقدم إليه ليستخدمها في إشباع حاجة غير مشبعة)، دون أن يترتب على ذلك نقل للملكية من المنتج إلى العميل، كما و أن إنتاج الخدمة طبقا لهذا المفهوم قد يرتبط وقد لا يرتبط بنتائج مادي ملموس» (Kotler and Keller, 2006: 402)

### 2. مدخل عام عن أهمية التعليم :

يكتسب التعليم أهمية بالغة في حياة المجتمعات والدول باعتباره السبيل الوحيد لإحداث التطور الحضاري والاقتصادي والثقافي والاجتماعي ، فهو من ناحية يمثل أحد أهم مجالات التنمية البشرية وأبرز أهدافها وهو من ناحية ثانية يمثل استثماراً في رأس المال البشري والذي يعد أهم وأرقى أنواع الاستثمار على الإطلاق ، إذ أن الإنسان في المحصلة النهائية هو الثروة الحقيقية للأمم وأن التطور الحضاري للمجتمعات لا يقاس فقط بحجم الإنجاز المادي والشراء النقدي و

إنما وهو الأهم بما أحرزه من إنجاز علمي وإنتاج معرفي وما أحدثه التعليم من تطور في بناء القدرات البشرية والمهارات الإنسانية والقدرات الذهنية والإبداعية .

من ناحية أخرى أصبح التعليم مورداً استراتيجياً للمجتمعات الحديثة والذي يمد المجتمع بكافة احتياجاته من الكوادر العلمية المتخصصة بحيث أصبح التعليم طاقة إنتاجية متنوعة وثروة متجددة ودائمة يؤدي إلى زيادة القيمة المضافة وتعزيز النمو الاقتصادي والتي من شأنها تحسين جودة الحياة الإنسانية فقد أوضحت الدراسات العلمية أن 34% من النمو الاقتصادي يعزى إلى المعارف العلمية الجديدة وان 16% من النمو ناتج عن الاستثمار في رأس المال الإنسان من خلال التعليم، أي أن 50% من النمو الاقتصادي يرجع إلى التعليم بمفهومه الشامل (محمد أحمد الحاوري).

### 3. مفهوم جودة التعليم العالي:

يعرف التعليم العالي على انه ذلك التعليم الذي يقوم على التوجيه والإرشاد وصقل مواهب الطالب وملكته المعرفية، وبناء شخصيته، وتنمية قدراته، ومساعدته على إبراز واستخدام كل ما لديه من إمكانيات في الترشيد والتطوير والابتكار (الترتوري وجويحان، 2009: 135).

يعتبر التعليم العالي من أهم المراحل التعليمية في حياة الإنسان لأنه يأتي استكمالاً لما تم تحقيقه في مراحل التعليم الأساسية والثانوية ولذلك فان تحقيق الأهداف التربوية التي يتوخاها المجتمع يعتمد على قدرة النظام التربوي على تحقيق أهدافه في هذه المراحل، فإذا كان النظام التربوي والتعليمي في مراحل التعليم العالي قادراً على بناء المعارف والاتجاهات والتعليم بالجودة المطلوبة فان التعليم العالي يصبح قادراً على تحقيق الأهداف وبالجودة القادرة على بناء الفرد المتعلم والمجتمع ومن ثم تحقيق التنمية وفق التطورات والتغيرات العلمية والتكنولوجية المتسارعة.

فجودة التعليم العالي تعني مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، حيث أن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من اجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه (الطائي والعبادي والعبادي، 2008: 135).

### 4. تقديم حول جامعة الجلفة:

لقد انطلق التعليم العالي بولاية الجلفة بإنشاء معهد وطني للتعليم العالي للإلكترونيك والذي افتتح أبوابه خلال السنة الجامعية 1991/1990م، وذلك بعد الجهود الذي قامت به السلطات الولائية والمحلية نظراً لاحتياجات المنطقة لمثل هذه المعاهد والذي يعتبر كمكسب علمي وتنموي سواء من حيث الهياكل والبنائات أو من حيث التأطير واستقبال الطلبة الجامعيين، باعتباره كمكانة تعليمية بيداغوجية هامة يوفر على الطلبة متاعب التنقل والإيواء خاصة القاطنين بتراب الوطن.

ولقد شهد المعهد عدة تغييرات سواء البيداغوجية أو الإدارية أو على مستوى المجالات الأخرى بفضل نخبة من الأساتذة والإداريين، حيث جعلوا من هذا المعهد يرتقي الى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 2000/197 وذلك في شهر جويلية 2000.

وبعد التطورات البارزة التي عرفها المركز والتوسع الذي شهدته سواء على مستوى التخصصات المفتوحة أو على مستوى الهياكل البيداغوجية، وخلال السنة الجامعية 2009/2008 تم ارتقاء المركز الجامعي الى جامعة وذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09/09 المؤرخ في 04 جانفي 2009.

تتوفر جامعة الجلفة داخل المقر الرئيسي على هياكل قاعدية و ترتب على مساحة شاسعة محفوفة بالمساحات الخضراء، كما تحتوي جامعة الجلفة على 5 كليات هي:

- كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية (والتي سوف تصبح 3 كليات مطلع سنة 2014)؛
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؛
- كلية الحقوق والعلوم السياسية؛
- كلية العلوم والتكنولوجيا؛
- كلية علوم الطبيعة والحياة.

كما تضم جامعة الجلفة في العموم على هيكل إداري وآخر بيداغوجي كلاهما يقوما بدورهما المنوط لهما، و تتوفر على مكتبة مركزية ومكتبة على مستوى كل كلية، ومجموعة من المخابر وهذا تشجيعا منها على البحث العلمي، كما أنها تسعى الى تطوير الحس الثقافي والرياضي عند الطالب وذلك بإنشائها نوادي علمية وثقافية.

**الدراسات السابقة:** من خلال مراجعة الباحثة الدراسات السابقة وجدت أنها تقع في مجالين هما: دراسات عربية ودراسات أجنبية.

#### أولا: الدراسات العربية:

1. أجرى الشدوخي (1986)، دراسة هدفت إلى بحث المشكلات التي يواجهها الطلبة السعوديين في مؤسسات التعليم العالي بالولايات المتحدة الأمريكية، وتحديد الفروق التي قد توجد بين مختلف المجموعات في تصورهم للمشكلات التي يواجهونها أثناء دراستهم. وقد تكونت عينة الدراسة من (734) طالبا وطالبة من الطلبة السعوديين في أمريكا، وقد طبق الباحث عليهم إستبانة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أهم مشكلة في نظر الطلبة السعوديين تتعلق بالمساعدات المالية، تليها مشكلات تتعلق بالإرشاد الأكاديمي ثم المسكن ثم مشكلات تتعلق بالقبول والتسجيل، وقد بينت النتائج أن المشكلات تقل كلما ارتفع مستوى الطالب الدراسي، كما أن المشاركة في برنامج التوجيه قبل السفر إلى أمريكا يحد من المشكلات في مجالات المساعدات المالية والخدمات الإرشادية.

2. وقام الشريف وعودة (1986) بدراسة هدفت إلى التعرف على المشكلات التي تواجه طلبة جامعة الكويت وتؤثر بالتالي على توافقهم النفسي والاجتماعي، كما هدفت الدراسة إلى تحديد نوعية المشكلات التي يحتاج الطالب إلى من يرشده بشأنها. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أبرز المشكلات تلك المتعلقة بالجمال الإرشادي وأقلها أهمية لهم

المتعلقة بالمجال الصحي، وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق في المشكلات في الكلية العلمية والنظرية يعزى إلى الجنس والتخصص.

3. كما أجرى العيساوي (1989) دراسة هدفت إلى تفصي المشكلات التي يشكو منها طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن المشكلات الخمس الأكثر خطورة في مضايقتها للطلبة هي: ارتفاع نفقات الدراسة، ارتفاع أسعار الكتب المقررة، ارتفاع أجور المواصلات، عدم توفر مركز لبيع الكتب داخل الحرم الجامعي، وبعد أماكن ممارسة الأنشطة الرياضية عن مركز الجامعة، وأوضحت الدراسة تقارب شكوى الطلبة من مختلف التخصصات عن مشكلات المجال الدراسي واختلافهم عن مشكلات بقية المجالات .

### ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1. قام تراشهيم وآخرون (Trusheim et al, 1990) باستطلاع آراء 3141 طالباً من جامعة "دلاور" الأمريكية للتعرف على قرارات التسجيل بالجامعة ومواقف الطلبة المتقدمين، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة دالة إحصائية بين تصورات الطلبة عن البرامج الرياضية وكفاءة الهيئة التدريسية، والأنشطة الاجتماعية وتنوع التخصصات الدراسية ومرونة إجراءات القبول وقرب سكن الطالب من الجامعة والإقبال على المؤسسات الجامعية.
2. وأبرزت دراسة سترنتا وآخرون (Strenta et al, 1994) بعض المشكلات المؤدية إلى ترك الطلبة الدراسة بالجامعة ومنها طبيعة المناخ الأكاديمي السائد في القاعة الدراسية وعدم مراعاة أعضاء هيئة التدريس للفروق الفردية بين الطلبة، وعدم إتاحة الفرصة للنقاش، وطرائق التدريس، واقترحت الدراسة أن يكون عضو هيئة التدريس مصدر حماس وتشجيع وضرورة التعرف على قدرات الطلبة قبل التحاقهم بالجامعة .
3. وأجرى هدرسون (Hudson, 1994) دراسة هدفت إلى معرفة أثر الخدمات الطلابية على الإنجاز الأكاديمي، ومعرفة الطلبة الذين يواجهون صعوبات في التعلم، وهل هناك تأثير لهذه الخدمات على قدراتهم التحصيلية، حيث توصلت الدراسة إلى وجود فروق في معدلات الطلبة عند الدخول إلى الجامعة وبعد تقديم الخدمات الطلابية لهم في السنة الأكاديمية الأولى، بالإضافة لذلك بينت نتائج الدراسة أن هناك تأثيراً في استخدام الطلبة للخدمة الطلابية وبين تحصيلهم الأكاديمي، حيث أشارت النتائج إلى أن الطلبة الذين يواجهون صعوبات في التعلم قد أبدوا تدمرهم عن مستوى الخدمات الطلابية المقدمة لهم.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة: وفيما يلي نوجز الاختلافات بين دراستنا والدراسات السابقة:

- إن هذه الدراسة تركز عن الخدمات الجامعية في جامعة الجلفة وحسب علم الباحثة لم تجر دراسة ميدانية حول الخدمات المقدمة منها؛
- إن هدف هذه الدراسة معرفة مدى رضا وولاء الطلبة عن جامعتهم بشكل مخصوص؛
- كما أن هذه الدراسة تحاول إشراك الطلبة في تقييم جامعتهم وإعطاء آرائهم التي تجعل من الجامعة المضي قدماً في ظل المنافسة السائدة.

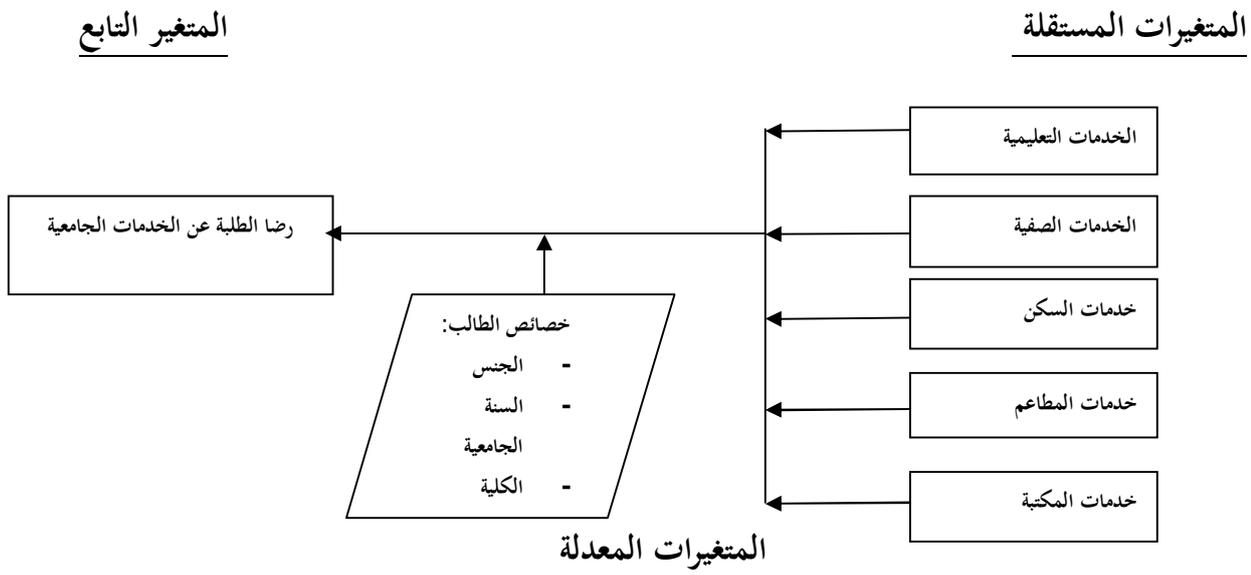
### ثانيا. نموذج الدراسة:

✓ المتغيرات المستقلة: هي الخدمات الطلابية المراد دراستها ومدى تأثيرها على المتغير التابع وستقاس بالأسئلة الواردة في الاستمارة.

✓ المتغير التابع: مدى الرضا المتحقق للطلبة عن الخدمات الجامعية المقدمة والتي سيتم قياسها من خلال عدة أسئلة على مقياس ليكرت لخمس مستويات.

✓ المتغيرات المعدلة: هي خصائص مجتمع الدراسة والمحتمل تأثيرها على قوة العلاقة بين المتغيرين التابع والمستقل وهي: الجنس والسنة الجامعية ومكان الإقامة والكلية.

### الشكل رقم (1): نموذج الدراسة



### التعريفات الإجرائية:

- الرضا: هو انطباعات واتجاهات الفرد نحو أداء الخدمة أو المنتج ومقارنتها بتوقعاته ( Schiffman and Kanuk, 2006)؛
- الخدمات: الخدمة منتج غير ملموس يقدم المنافع للمستفيد نتيجة لاستخدام جهد بشري أو آلي، ولا ينتج عنه حياة شيء مادي ملموس (مصطفى، 2003). أما في مجال التعليم الجامعي فالخدمة التي ينتظرها المستفيد هي الحصول على ضالته من المعرفة؛
- الطلبة: طلبة جامعة الجلفة المسجلين في كل الكليات، وتقاس بالقسم الأول من الإمتحان.

### ثالثا. منهجية الدراسة:

#### 1. أسلوب البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي وذلك لأن الدراسة تهدف إلى وصف موقف الطلبة من الخدمات المقدمة لهم من جامعة الجلفة ومدى رضاهم عنها.

## 2. مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من طلبة جامعة الجلفة المسجلين في السنة الجامعية 2013/2012 في الكليات وعددهم 18540 طالب وطالبة.

تم اختيار عينة وفق طريقة العينة الطبقية وعددها 100 طالب وطالبة وذلك بهدف تمثيل مجتمع الدراسة الذي سيقسم إلى مجموعات أو فئات طبقاً لأساس معين هو الكليات وستأخذ نسبة من كل كلية.

### الجدول رقم(01): كيفية اختيار عينة من الكليات

الكلية	المجموع الكلي	عدد العينة المختارة
الحقوق و العلوم السياسية	2245	12
علوم الطبيعة و الحياة	1974	11
العلوم و التكنولوجيا	3614	19
العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير	2201	12
الآداب و اللغات و العلوم الاجتماعية و الإنسانية	8506	46
المجموع العام للكليات	18540	(100)

وكان اختيار العينة الطبقية بالطريقة التالية:

- عدد العينة المختارة على مستوى كل كلية=عدد الطلبة في كل كلية/عدد الطلبة الكلي.
- النسبة×عدد العينة المختارة للكلية.

## 3. مصادر البيانات والمعلومات: تم جمع البيانات المتعلقة بالدراسة ومتغيراتها باستخدام الطرق التالية:

- أ. **البيانات الثانوية:** تم الاعتماد على الكتب والدوريات والمقالات الأدبية ذات العلاقة بالدراسة لهدف توضيح المفاهيم الأساسية والأبعاد المختلفة لموضوع الدراسة؛
- ب. **البيانات الأولية:** اعتمدت الدراسة في جمع البيانات الأولية والتي توضح الظاهرة قيد الدراسة على الإستبانة والتي تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة .

## 4. الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية لتحليل نتائج هذه الدراسة :

- مقاييس الإحصاء الوصفي: التكرارات، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- مقاييس الإحصاء التحليلي: T-test, One way ANOVA، وذلك لاختبار الفرضيات.
- اختبار الثبات (كرومباخ ألفا) لقياس مدى ثبات أداة القياس.

### رابعا. التحليل الإحصائي وعرض النتائج:

تم تخصيص هذا الجزء لعرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليل بياناتها وفق الأساليب الإحصائية المستخدمة، واختبار فرضيات الدراسة التي تهدف إلى استقصاء آراء طلبة الجامعة الجلفة عن الخدمات الجامعية المقدمة لهم.

## 1. خصائص عينة الدراسة:

لإجراء دراستنا تم توزيع 100 استبيان وهذا للحصول على نتائج أكثر دقة وذلك لتعميمها على مجتمع الدراسة الذي يبلغ عدده 18540 طالب المسجلين في جامعة الجلفة.

ويجب توضيح نتائج اختبار المصدقية لمتغيرات الدراسة، والتي جاءت كما يلي:

### الجدول رقم(02): نتائج اختبار معامل الثبات ألفا

فقرات الاستبيان	عدد الفقرات	قيمة ألفا
الفقرات الخاصة بمتغير الخدمات التعليمية	5	0.680
الفقرات الخاصة بمتغير الخدمات الصفية	3	0.789
الفقرات الخاصة بمتغير الخدمات المكتبية	4	0.669
الفقرات الخاصة بمتغير خدمات السكن	4	0.786
الفقرات الخاصة بمتغير خدمات المطاعم	4	0.846
الفقرات الخاصة بمتغير الرضا	5	0.669
كافة فقرات الاستبانة	25	0.835

يتضح من الجدول رقم(02) أن معامل الثبات ألفا للاستبانة الخاصة بمتغيرات الدراسة كان أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات(60%)، وهذا يعني أن الإجابات تتوفر على درجة كبيرة من الثبات وهذا يجعل من الممكن تعميم نتائج الدراسة على مجتمع البحث.

### جدول رقم(03): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

متغير الجنس	التكرارات	النسبة%
ذكر	50	50
أنثى	50	50
مجموع	100	100%

يوضح الجدول رقم(03) أن عدد الإناث و الذكور متساوي.

### جدول رقم(04): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الكلية

متغير الكلية	التكرارات	النسبة%
كلية علوم الطبيعة والحياة	11	11
كلية الحقوق والعلوم السياسية	12	12
كلية العلوم والتكنولوجيا	19	19
كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية	46	46
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير	12	12
المجموع	100	100%

من الجدول رقم(04) نجد أن أكبر نسبة من عينة الدراسة كانت في كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية التالية، وأقل نسبة كانت في كلية علوم الطبيعة والحياة وهذه النسب تم اختيارها وفق طريقة العينة الطبقية وكما هي موضحة سابقا.

## الجدول رقم(05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان الإقامة

النسبة %	التكرارات	مكان الإقامة
43	43	داخلي
57	57	خارجي
%100	100	المجموع

من الجدول رقم(05) نجد أنه هناك تقارب في نسبة الطلبة الداخليين والخارجيين المشاركين في الدراسة.

## الجدول رقم(06): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السنة الجامعية

النسبة %	التكرارات	السنة الجامعية
26	26	سنة أولى ليسانس
23	23	سنة ثانية ليسانس
18	18	سنة ثالثة ليسانس
14	14	سنة أولى ماستر
19	19	سنة ثانية ماستر
%100	100	المجموع

## 2. التحليل الوصفي لبيانات الدراسة:

في هذا الجزء سيتم تحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة، حيث تم تصنيف الاستجابات إلى ثلاثة مستويات: عالي، متوسط، متدني على اعتبار أن درجة محايد درجة متوسطة القبول يقابلها العدد(03) وكانت المجالات كما يلي:

- اقل من 2.32 تقييم متدني.

- من 2.33 إلى 3.66 تقييم متوسط.

- أكثر من 3.67 تقييم عالي.

## أ- المتغيرات المستقلة:

للتعرف على مدى انسجام إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات الاستبيان.

## الجدول رقم(07): قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الخدمات الصفية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	مساحات القاعات التدريسية لا تكفي عدد الطلبة	2.98	1.442
2	تتوفر القاعات على آلات العرض والتجهيزات التي يستفيد منها الطالب في تلقي المحاضرات	2.40	1.263
3	لا تتوفر القاعات التدريسية على نظافة وتهوية مناسبة خلال المحاضرات	2.81	1.440
	الخدمات الصفية	2.73	0.872

يتضح من الجدول رقم (07) ما يلي:

- إن تقييم أفراد عينة الدراسة للخدمات الصفية متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.73 وبانحراف معياري 0.872؛
- الفقرة رقم (1) تحصلت على أكبر متوسط حسابي، كما أن تقييم أفراد عينة الدراسة متوسط لهذه الفقرة؛
- الفقرة رقم (2) تحصلت على أقل متوسط حسابي 2.40، يعني أنها الأقل قبولا.

الجدول رقم (08): قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الخدمات التعليمية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	طبيعة المناخ الأكاديمي السائد في القاعة الدراسية غير ملائم	2.21	0.977
2	طرائق التدريس في جامعة زيان عاشور بالجلفة متقدمة وتشجع الطلبة على التقدم	3.08	1.203
3	صعوبة الاتصال والتحدث مع الأساتذة والعاملين في جامعة زيان عاشور بالجلفة	2.17	1.173
4	القيمة العلمية لمعظم المواد غير كافية	2.09	1.045
5	التخصصات التي توفرها الجامعة تتوافق مع متطلبات سوق العمل	2.90	1.418
	الخدمات التعليمية	2.49	0.714

يتضح من الجدول (08) ما يلي:

- تقييم أفراد عينة الدراسة للخدمات التعليمية متوسط قريب من المتدني حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.49 مقابل تشتت متوسط دال عليه الانحراف المعياري 0.714 ويدل ذلك على تقارب وجهات النظر لدى أفراد العينة حول متغير الخدمات التعليمية؛
- الفقرة رقم (2) تحصلت على أعلى متوسط حسابي 3.08، أي هي الأكثر قبولا من أفراد عينة الدراسة؛
- الفقرة رقم (1) (3) (4) هي الأقل قبولا من أفراد عينة الدراسة وكان تقييمها متدني وهذا اعتمادا على المتوسطات الحسابية لهذه الفقرات.

الجدول رقم (09): قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير خدمات المكتبة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	لا تكفي المصادر العلمية المطلوبة في مكتبات جامعة زيان عاشور بالجلفة احتياجات الطلبة	2.23	1.246
2	السعة المكانية للمكتبات في الجامعة لا تكفي عدد الطلبة	2.77	1.399
3	صعوبة البحث عن الكتب والرسائل	2.27	1.246
4	العاملون في المكتبة يتميزون بكفاءة عالية ويقدمون مساعداتهم بكل احترام ولطف	3.25	1.438
	خدمات المكتبة	2.63	0.946

من الجدول رقم (09) نجد أن:

- توجه أفراد عينة الدراسة نحو خدمات المكتبة توجه متوسط قريب من المتدني حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.63؛
- الفقرة رقم (4) هي الأكثر قبولا حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.25 وبانحراف معياري 1.438 وهذا يدل على تشتت كبير في وجهات النظر لدى أفراد عين الدراسة؛

- الفقرة رقم (1) هي الأقل قبولا وتقييمها متدني حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.23، يعني أن المصادر العلمية لا تكفي عدد الطلبة، كما أن الفقرة رقم (3) تقييمها متدني أي انه هناك صعوبة في البحث عن الكتب والرسائل في المكتبة.

#### الجدول رقم(10): قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير خدمات السكن

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	السعة المكانية للغرفة تكفي عدد الطلبة المقيمين فيها	2.97	1.210
2	السكنات تتميز بمظهر جميل ونظافة عالية	2.79	1.131
3	تتوفر السكنات على أماكن استجمام وترفيه	2.54	0.999
4	يستطيع الطلبة الدراسة والراحة في السكن	2.45	1.095
	خدمات السكن	2.69	0.867

جاءت نتائج الجدول (10) كما يلي:

- تقييم أفراد عينة الدراسة لخدمات السكن متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.69، وانحراف معياري 0.867 أي تقارب وجهات النظر لدى أفراد عينة الدراسة؛
- الفقرة رقم (1) هي الأكثر قبولا حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 2.79؛
- الفقرة رقم (4) هي الأقل قبولا لدى أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.45.

#### الجدول رقم(11): قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير خدمات المطاعم

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	السعة المكانية للمطاعم تكفي عدد الطلبة	2.83	1.326
2	الوجبات المقدمة ذات جودة عالية وذات قيمة غذائية	1.99	1.193
3	تتميز مطاعم الجامعة بنظافة جيدة	2.04	1.127
4	يتم تقديم الوجبات بطريقة جيدة ويتم التعامل مع الطلبة بلطف	2.07	1.217
	خدمات المطاعم	2.23	1.008

يتضح من الجدول رقم (11):

- تقييم أفراد عينة الدراسة لمتدني لخدمات المطاعم حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.23؛
- الفقرة (1) هي الأكثر قبولا من أفراد عينة الدراسة حيث كان تقييمهم لها متوسط فبلغ المتوسط الحسابي 2.83؛
- الفقرة رقم (2) هي الأقل قبولا من أفراد عينة الدراسة وتقييمهم لها كان متدني حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 1.99.

ويمكننا تلخيص المتغيرات المستقلة في الجدول التالي:

جدول رقم (12): تلخيص نتائج تحليل ودراسة فقرات الاستبانة الخاصة بالمتغيرات المستقلة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات
0.714	2.49	الخدمات التعليمية
0.872	2.73	الخدمات الصفية
0.946	2.63	الخدمات المكتبية
1.008	2.23	خدمات المطاعم
0.867	2.69	خدمات السكن

نلاحظ من الجدول رقم (12) أن تقييم أفراد عينة الدراسة للمتغيرات المستقلة كان قريب من المتدني، ونرى أن تقييم أفراد عينة الدراسة كان أكبر للخدمات الصفية ثم يليه خدمات السكن ثم الخدمات المكتبية، وبعدها الخدمات التعليمية، وفي الأخير خدمات المطاعم.

ب- المتغير التابع: الرضا

الجدول رقم (13): قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير رضا الطلبة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	المستوى التعليمي الذي تقدمه جامعة زيان عاشور بالجلفة	3.03	0.810
2	كفاءة الهيئة التدريسية والعاملين في الجامعة	3.06	0.919
3	التخصصات التي توفرها الجامعة	3.08	0.895
4	موقع الجامعة	3.58	1.182
5	المرافق التي تتكون منها الجامعة	3.20	1.172
	رضا الطلبة	3.19	0.660

يتضح من الجدول (13) ما يلي:

- تقييم أفراد عينة الدراسة لفقرات المتغير التابع الرضا متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.19 مقابل تشتت متوسط دال عليه الانحراف المعياري 0.660 ويدل ذلك على تقارب وجهات النظر لدى أفراد العينة حول متغير الرضا عن الجامعة؛

- الفقرة رقم (4) تحصلت على أعلى متوسط حسابي 3.58، أي هي الأكثر قبولا من أفراد عينة الدراسة؛

- الفقرة رقم (1) هي الأقل قبولا من أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.03.

3. اختبار الفرضيات:

لاختبار فرضيات الدراسة لقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. استخدام أسلوب (Regression) تحليل الانحدار الخطي وذلك لمعرفة مدى علاقة المتغيرات المستقلة بالمتغير التابع.

2. استخدام كل من (T-test, One way ANOVA)، وذلك لمعرفة مدى تأثير المتغيرات المعدلة على العلاقة بين

المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

كما سيتم تحليل النتائج عند مستوى الدلالة الإحصائية  $\alpha \leq 0.05$ .

• الفرضية الأساسية الأولى: تنص على ما يلي:

توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الجامعية ورضا طلبة جامعة الجلفة.

جدول رقم (14): نتائج تحليل الانحدار الخطي للفرضية الأساسية الأولى

نتيجة الفرضية	درجة الحرية	المعنوية Sig	قيمة F	قيمة Adjusted ( $R^2$ )	قيمة ( $R^2$ )	قيمة (R)
مقبولة	5	*0.000	43.150	0.294	0.330	0.575

\* عند مستوى الدلالة الإحصائية  $\alpha \leq 0.05$ .

يشير الجدول رقم (14) إلى قبول الفرضية، حيث تشير نتائج تحليل الانحدار إلى أن قيمة (F) تساوي 43.150 وبمستوى معنوية تساوي 0.000 ( $\text{Sig}=0.000 < 0.05$ ) ، وهذا يعني أن الخدمات الجامعية بمجموعة (التعليمية، السكن، المطاعم، المكتبية، الصيفية) المقدمة من جامعة الجلفة تؤثر على رضا الطلبة، واعتمادا على قيمة معامل الارتباط فقد كانت العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع قوية وهذا يدل عليه قيمة:  $R=0.575$  كما أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته 29.4% من المتغير التابع.

وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: تنص على ما يلي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات التعليمية ورضا طلبة جامعة الجلفة.

جدول رقم (15): نتائج تحليل الانحدار الخطي لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

نتيجة الفرضية	المعنوية Sig	قيمة T	Beta	قيمة Adjusted ( $R^2$ )	قيمة ( $R^2$ )	قيمة (R)
مقبولة	*0.000	4.270	0.396	0.148	0.157	0.396

\* عند مستوى الدلالة الإحصائية  $\alpha \leq 0.05$ .

من الجدول رقم (15) نجد انه تم قبول الفرضية، وذلك لان نتائج تحليل الانحدار أشارت إلى أن قيمة (T) تساوي 4.270 بمستوى معنوية تساوي 0.000 ( $\text{Sig}=0.000 < 0.05$ ) ، وهذا يعني انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات التعليمية ورضا طلبة جامعة الجلفة، و العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع قوية نسبيا وهذا يدل عليه R حيث بلغ 0.396. كما أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 14.8% من المتغير التابع (الرضا).

الفرضية الفرعية الثانية: تنص على ما يلي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الصيفية ورضا طلبة جامعة الجلفة.

جدول رقم (16): نتائج تحليل الانحدار الخطي لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

نتيجة الفرضية	المعنوية Sig	قيمة T	Beta	قيمة Adjusted ( $R^2$ )	قيمة ( $R^2$ )	قيمة (R)
مقبولة	*0.001	3.542	0.337	0.104	0.113	0.337

\* عند مستوى الدلالة الإحصائية  $\alpha \leq 0.05$ .

يشير الجدول رقم (16) إلى قبول الفرضية أي انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الصفية ورضا طلبة جامعة الجلفة وهذا استنادا إلى قيمة (T) التي تساوي 3.542 بمستوى معنوية  $(Sig=0.001 < 0.05)$  ، كما أن العلاقة بين المتغير المستقل والتابع (الرضا) كانت قوية نسبيا لان  $R=0.337$  ، والخدمات الصفية تفسر ما نسبته 10.4% من المتغير التابع (الرضا).  
الفرضية الفرعية الثالثة: وتنص على ما يلي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمات المكتبة ورضا طلبة الجامعة الجلفة.

#### جدول رقم (17): نتائج تحليل الانحدار الخطي لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

نتيجة الفرضية	المعنوية Sig	قيمة T	Beta	قيمة $(R^2)$ Adjusted	قيمة $(R^2)$	قيمة (R)
مقبولة	*0.000	5.418	0.480	0.223	0.231	0.480

\* عند مستوى الدلالة الإحصائية  $\alpha \leq 0.05$  .

يشير الجدول رقم (17) إلى قبول الفرضية وذلك يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمات المكتبة ورضا طلبة جامعة الجلفة، وذلك لان قيمة (T) تساوي 5.418 بمستوى معنوية  $(Sig = 0.000 < 0.05)$  ، و  $R=0.480$  وهذا يدل على قوة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.  
الفرضية الفرعية الرابعة: وتنص على ما يلي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمات السكن ورضا طلبة جامعة الجلفة.

#### جدول رقم (18): نتائج تحليل الانحدار الخطي لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

نتيجة الفرضية	المعنوية Sig	قيمة T	Beta	قيمة $(R^2)$ Adjusted	قيمة $(R^2)$	قيمة (R)
مرفوضة	*0.063	1.883	0.187	0.025	0.035	0.187

\* عند مستوى الدلالة الإحصائية  $\alpha \leq 0.05$  .

من الجدول رقم (18) نجد انه تم رفض الفرضية أي انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمات السكن ورضا طلبة جامعة الجلفة، وذلك لان قيمة (T) تساوي 1.883 بمستوى معنوية  $(Sig=0.063 > 0.05)$  ، والعلاقة بين المتغيرين علاقة متوسطة لان  $R=0.187$  ، كما أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 2.5% من المتغير التابع (الرضا).

الفرضية الفرعية الخامسة: وتنص على ما يلي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمات المطاعم ورضا طلبة الجامعة الجلفة.

#### جدول رقم (19): نتائج تحليل الانحدار الخطي لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة

نتيجة الفرضية	المعنوية Sig	قيمة T	Beta	قيمة $(R^2)$ Adjusted	قيمة $(R^2)$	قيمة (R)
مقبولة	*0.001	3.371	0.322	0.095	0.104	0.322

\* عند مستوى الدلالة الإحصائية  $\alpha \leq 0.05$  .

يشير الجدول رقم (19) إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمات المطاعم ورضا طلبة جامعة الجلفة أي قبول الفرضية وذلك لان قيمة (T) تساوي 3.371 بمستوى معنوية  $(Sig=0.001 < 0.05)$ ، كما أن العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع قوية نسبيا حيث  $R=0.322$ ، والمتغير المستقل يفسر ما نسبته 9.5% من المتغير التابع (الرضا).

● الفرضية الأساسية الثانية: تنص على ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا طلبة جامعة الجلفة (مصنفة حسب: الجنس، السنة الجامعية، الكلية، مكان الإقامة) عن الخدمات الجامعية المقدمة لهم.

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام اختبار التباين الأحادي One way ANOVA وفق المتغيرات (السنة الجامعية، الكلية، مكان الإقامة)، واختبار T-test وفق متغير (الجنس)، وذلك للتأكد من وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، حيث تم تقسيم هذه الفرضية إلى عدد من الفرضيات الفرعية وهي:

الفرضية الفرعية الأولى: تنص على ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا طلبة جامعة الجلفة حسب الجنس عن الخدمات الجامعية المقدمة لهم.

الجدول رقم (20): نتائج اختبار T-test للفرضية الفرعية الأولى

نتيجة الفرضية	المعنوية Sig	قيمة T	أنثى		ذكر		النوع المتغير الرضا
			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
مرفوضة	*0.682	-1.492	0.654	3.29	0.658	3.09	

\* عند مستوى الدلالة الإحصائية  $\alpha \leq 0.05$ .

تشير نتائج هذا الاختبار إلى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة تعزى إلى الجنس عند مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  حيث بلغت قيمة  $T=-1.492$  وبمستوى معنوية  $(Sig=0.682 > 0.05)$ ، وبذلك يتم رفض الفرضية، أي أن تقييم الذكور والإناث للخدمات ودرجة رضاهم عنها كانت متقاربة.

الفرضية الفرعية الثانية: تنص على ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا طلبة جامعة الجلفة حسب السنة الجامعية عن الخدمات الجامعية المقدمة لهم.

الجدول رقم (21): نتائج اختبار One way ANOVA للفرضية الفرعية الثانية

نتيجة الفرضية	المعنوية Sig	قيمة F	المتغير
مرفوضة	*0.156	1.700	الرضا

\* عند مستوى الدلالة الإحصائية  $\alpha \leq 0.05$ .

من الجدول رقم (21) نجد انه تم رفض الفرضية، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة يعزى إلى السنة الجامعية عن الخدمات الجامعية المقدمة من جامعة الجلفة، وذلك لان  $F=1.700$  عند مستوى الدلالة

0.156 ( $\text{Sig}=0.156 > 0.05$ )، أي أنه لا يوجد أثر لمتغير السنة الجامعية في تقييم الطلبة للخدمات ودرجة رضاهم عنها.

الفرضية الفرعية الثالثة: تنص على ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا طلبة جامعة الجلفة حسب مكان الإقامة عن الخدمات الجامعية المقدمة لهم.

#### الجدول رقم (22): نتائج اختبار One way ANOVA للفرضية الفرعية الثالثة

المتغير	قيمة F	المعنوية Sig	نتيجة الفرضية
الرضا	2.041	*0.095	مرفوضة

\* عند مستوى الدلالة الإحصائية  $\alpha \leq 0.05$ .

من الجدول رقم (22) نرى أن الفرضية قد تم رفضها أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة حسب مكان الإقامة على الخدمات الجامعية المقدمة من جامعة الجلفة، وذلك لان  $F=2.041$  عند مستوى الدلالة 0.095 ( $\text{Sig}=0.095 > 0.05$ )، أي لا يوجد تأثير لمكان الإقامة في تقييم الطلبة للخدمات ودرجة رضاهم عنها.

الفرضية الفرعية الرابعة: تنص على ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا طلبة جامعة الجلفة حسب الكلية عن الخدمات الجامعية المقدمة لهم.

#### الجدول رقم (23): نتائج اختبار One way ANOVA للفرضية الفرعية الرابعة

المتغير	قيمة F	المعنوية Sig	نتيجة الفرضية
الرضا	2.027	*0.158	مرفوضة

\* عند مستوى الدلالة الإحصائية  $\alpha \leq 0.05$ .

يوضح الجدول رقم (23) أن الفرضية قد تم رفضها أي لا يوجد أثر لمتغير الكلية على درجة رضا طلبة جامعة الجلفة عن الخدمات الجامعية، وذلك لان  $F=2.027$  بمستوى معنوية 0.158 ( $\text{Sig}=0.158 > 0.05$ )، أي أن الطلبة لا يختلفون حسب الكلية في تقييمهم للخدمات ودرجة رضاهم عنها.

كما نرى من الجدول رقم (24) أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير كان تقييمها الأكبر للخدمات حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 3.47، وأقل متوسط حسابي كان في كلية علوم الطبيعة والحياة أي هي الأقل تقييماً ورضا عن الخدمات الجامعية المقدمة من جامعة الجلفة.

#### الجدول رقم (24): قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الكلية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	متغير الكلية
0.679	2.98	الحقوق والعلوم السياسية
0.431	2.87	علوم الطبيعة والحياة
0.670	3.40	العلوم والتكنولوجيا
0.574	3.47	العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير
0.685	3.16	الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية

خامسا. التوصيات:

بالاعتماد على النتائج السابقة التي أظهرتها الدراسة يمكننا وضع التوصيات التالية:

1. ضرورة اهتمام الجامعة بجودة ونوعية الخدمات التي تقدمها، وان تعرف جيدا كيف تتعامل مع مشاكل يمكن أن تطرأ؛
2. اتجاه سياسة الإدارة نحو التقييم الحالي لخدماتها والعمل على إيصالها إلى المستوى العالي المرغوب من الطلبة؛
3. اتسام إدارة الجامعة بروح عالية من التفاهم مع المستفيدين (الطلبة) من خدماتها بهدف إرضائهم وهذا ما يدفعها إلى اتخاذ استراتيجيات مختلفة تساهم في إشباع احتياجات المستفيدين الحاليين من الطلبة وكسب مستفيدين جدد بمستوى جودة الخدمة؛
4. العمل على تدريب العاملين في الجامعة على الطريقة المثلى في المعاملة مع الطلبة وهذا لتلبية حاجاتهم؛
5. إشراك الطلبة في تحسين الخدمات وطلب رأيهم مع كل تجديد وذلك بإجراء دراسات استطلاعية عن مدى رضاهم عن كل خدمة تقدم لهم؛
6. العمل على كسب ثقة الطلبة وتحسيسهم بأن رأيهم هو الأول في عمليات تطوير الجامعة وذلك بإجراء لقاءات معهم أي الطلبة والسماع إلى آرائهم ومشاكلهم.

قائمة المراجع:

1. الترتوري محمد عوض، جويجان أغادير عرفات، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2009.
2. الحاوري محمد أحمد، التعليم في اليمن بين قيود التمويل ومتطلبات التطوير، <http://scepye.org/page/haweri.doc>.
3. الضمور هانئ حامد، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الرابعة، 2008.
4. الطائي يوسف حجيم، العبادي محمد فوزي، العبادي هاشم فوزي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008.
5. مصطفى محمد محمود، التسويق الاستراتيجي للخدمات، دار المناهج عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2003.
6. <http://www.univ-djelfa.dz/ar> بتاريخ: 10.10.2013 على الساعة 11:15.
7. معلومات مقدمة من مصلحة الإحصاء والاستشراف التابعة لإدارة الجامعة.
8. Kotler, Philip, and Keller, Kevine, *Marketing Management*, Pearson, prentice hall, United States, 12<sup>th</sup> edition, 2006.
9. Schiffman, Leon, and kanuk, Lazar, *Consumer Behavior*, Pearson, prentice hall, United States, 9<sup>th</sup> edition, 2007.