

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل



كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

العنوان:

أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطالب الجامعي
دراسة ميدانية على عينة من طلبة القطب الجامعي تاسوست
- جامعة جيجل -

مذكرة مقدمة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية
تخصص : تسويق الخدمات

إشراف الأستاذ :
لطفي بوغرة

إعداد الطالبتين :

➤ سهيلة كحل السنان
➤ شيماء بوخملة

أعضاء لجنة المناقشة :

رئيسا	جامعة جيجل	الأستاذة: سهام بشكيط
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	الأستاذ: لطفي بوغرة
مناقشا	جامعة جيجل	الأستاذ: فنيط سفيان

السنة الجامعية : 2018 - 2019

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل



كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

العنوان:

أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطالب الجامعي
دراسة ميدانية على عينة من طلبة القطب الجامعي تاسوست
- جامعة جيجل -

مذكرة مقدمة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية
تخصص : تسويق الخدمات

إشراف الأستاذ :
لطفي بوغرة

إعداد الطالبتين :

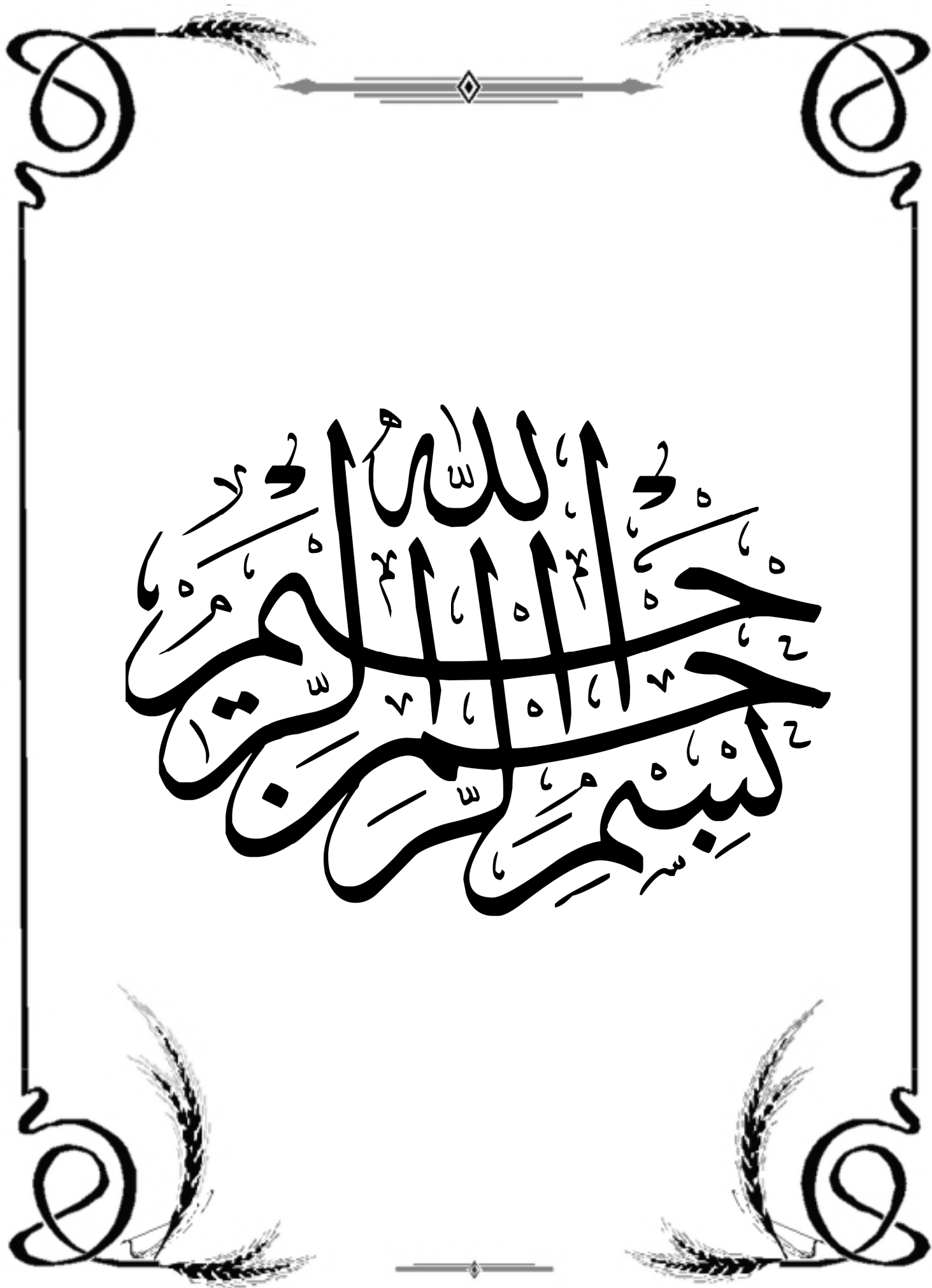
➤ سهيلة كحل السنان
➤ شيماء بوخملة

أعضاء لجنة المناقشة :

رئيسا	جامعة جيجل	الأستاذة: سهام بشكيط
مشرفا ومقرا	جامعة جيجل	الأستاذ: لطفي بوغرة
مناقشا	جامعة جيجل	الأستاذ: فنيط سفيان

السنة الجامعية : 2018 - 2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة
والسلام على أشرف خلق الله سيد المصلحين وإمام المرسلين
صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.
نشكر أولاً وأخيراً الله عز وجل على نعمه وعظيم أفضاله والذي وفقنا ومنحنا الإرادة لإنجاز هذا البحث
ورزقنا القدرة على تجاوز الصعاب التي واجهتنا فله الحمد والشكر
ونتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ المشرف:

"لطف بوغرة"

الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته وإرشاداته
جزاه الله كل خير.

كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ "هشام بورمة" لتعاونه الكبير معنا
كما نوجه الشكر لأعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة هذه المذكرة وتخصيص جزء من وقتهم
للمساهمة في نقدها وإثرائها خدمة لأهداف البحث العلمي
كما نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل أساتذة قسم العلوم التجارية وإلى كل طلبة تسويق الخدمات
وإلى كل من أعننا على إنجاز هذا العمل من الأهل والأصدقاء من قريب أو بعيد بالفعل أو القول أو
الدعاء لإعداد هذه المذكرة

الإهداء

الحمد لله الذي وفقني وأعانني وأنار لي طريقي في كل خطوة خطوتها في طلب العلم

أهدي هذا العمل إلى من قال فيهما الله عز وجل: "وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا"

سورة الإسراء 23

إلى من منحني الحب و الحنان إلى الحضن الدافئ بالخير والأمان

"أمي الغالية" أطل الله في عمرها

إلى من كان قدوتي ومثلي الأعلى والذي وقف على خدمتنا والسهر على راحتنا

"أبي الغالي" أطل الله في عمره

كما أهدى ثمرة جهدي إلى من تحملا مشقة تعليمي و تربيته و سهرا على راحتي وصحتي ومن كانا

سندي وعمادي في الدنيا واللذان اعتبرهما بمثابة الوالدين

"عمي وزوجته" أدامهم الله لي وأطل في عمرهما

إلى أعز شئ في حياتي إخواتي مولود وخالد وأخواتي إيمان ونسرین

وإلى أختي سارة وزوجها عادل

وإلى صديقتي ورفيقة الدرب والعمل شيماء

إلى صديقاتي الغاليات اللواتي شاركنني في أفراحي وأحزاني " أسماء، زينب، مريم، عفاف، سميرة"

إلى كل زملائي وزميلاتي الطلاب في مشواري الدراسي

إلى كل من لم يتسن لي ذكر

إهداء

الحمد لله الذي علم الإنسان بعد جهل وهداه بعد ضلال

أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع إلى من قال فيهما الرحمان: "وقضى ربك أن لا تعبد إلا إياه وبالوالدين

إحسانا" صدق الله العظيم

إلى بر الحنان وروض الجنان والتي تحت قدميها جنة الرحمان "أمي الغالية" أطال الله في عمرها
إلى منبع الحب والعطاء ومن هو سند لي في الحياة وقدوتي في الأخلاق "أبي العزيز" حفظه الله
إلى شقيقات روعي ومن جمعتني معهن ظلمة رحم واحد "عايدة" "مريم" "أسماء" "حليمة" "علياء" "هاجر"
والكنكوتة "رحيل"

إلى كل فرد من أفراد عائلتي وأقاربي كبيرهم وصغيرهم ومن كانوا سنداً ودعماً لي وكل بإسمه خاصة من
أجده دائماً معي "عمي رايح"

إلى أختي التي جمعتنا الصداقة قبل أن يجمعنا هذا العمل "سهيلة"

إلى من يسعد القلب بلقائهم وتأبى العين فراقهم من قضيت معهن أجمل لحظات الجامعة "سهيلة" "مريم"
"أسماء" "عفاف" "زينب" "سمية"

إلى كل من ساعدوني ولو بكلمة طيبة

.....إلى كل مناظر في سبيل العلم والمعرفة.....

"تثيماً"



فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الشكر
	الإهداء
	الملخص
	فهرس المحتويات
	فهرس الأشكال والجداول
أ - د	مقدمة عامة
	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات التعليمية
06	تمهيد
07	المبحث الأول: عموميات حول الخدمات
07	المطلب الأول: مفهوم الخدمات
10	المطلب الثاني: خصائص الخدمات
12	المطلب الثالث: تصنيفات الخدمات
14	المبحث الثاني: ماهية الجودة
15	المطلب الأول: مفهوم الجودة
17	المطلب الثاني: أهداف الجودة
18	المطلب الثالث: أبعاد الجودة
20	المبحث الثالث: جودة الخدمات التعليمية
20	المطلب الأول: مفهوم خدمة التعليم الجامعي
22	المطلب الثاني: مفهوم جودة خدمة التعليم الجامعي
24	المطلب الثالث: أبعاد ومؤشرات جودة خدمة التعليم الجامعي
29	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: دور جودة الخدمات التعليمية في تحقيق رضا الزبون
31	تمهيد
32	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الزبون
32	المطلب الأول: مفهوم الزبون
34	المطلب الثاني: أنواع الزبائن
36	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على سلوك الزبون
39	المبحث الثاني: عموميات حول رضا الزبون

39	المطلب الأول: مفهوم رضا الزبون
41	المطلب الثاني: خصائص رضا الزبون
42	المطلب الثالث: محددات رضا الزبون
44	المبحث الثالث: قياس رضا الزبون بجودة الخدمات التعليمية
44	المطلب الأول: أساليب قياس رضا الزبون
46	المطلب الثاني: قياس جودة الخدمة التعليمية
51	المطلب الثالث: جودة الخدمات التعليمية ورضا الزبون
53	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: دراسة ميدانية على عينة من طلبة القطب الجامعي تاسوست -جامعة بيجل- حول تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة
55	تمهيد
56	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
56	المطلب الأول: التعريف بجامعة محمد الصديق بن يحيى
59	المطلب الثاني: مهام وأهداف جامعة محمد الصديق بن يحيى
60	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لجامعة محمد الصديق بن يحيى
61	المبحث الثاني: منهجية وإجراءات الدراسة
61	المطلب الأول: منهجية الدراسة
64	المطلب الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية
66	المطلب الثالث: صدق وثبات الإستبانة
73	المبحث الثالث: نتائج الدراسة
73	المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة
74	المطلب الثاني: عرض وتحليل فقرات الإستبانة
82	المطلب الثالث: إختبار الفرضيات وتحليل الفروق
100	خلاصة الفصل
101	خاتمة عامة
105	قائمة المراجع
110	الملاحق
	الملخص

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	تعداد طلبة جيجل للموسم الجامعي 2018-2019	58
02	عدد الإستبيانات الموزعة والمسترجعة والصالحة للتفريغ	62
03	درجات قياس متغيرات الدراسة	63
04	فئات مقياس ليكرت ودلالاتها	63
05	قائمة الأساتذة المحكمين	66
06	الصدق الداخلي لفقرات بعد جودة هيئة التدريس	67
07	الصدق الداخلي لفقرات بعد جودة الطلبة	68
08	الصدق الداخلي لفقرات بعد جودة العملية التدريسية	68
09	الصدق الداخلي لفقرات بعد جودة البرنامج الدراسي	69
10	الصدق الداخلي لفقرات بعد جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية	69
11	الصدق الداخلي لفقرات أبعاد جودة الخدمات التعليمية	70
12	الصدق الداخلي لفقرات محور مستوى رضا الطلبة	70
13	الصدق البنائي لمحاور الدراسة	71
14	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الإستبانة	72
15	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	73
16	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن	73
17	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	74
18	نتائج تحليل فقرات بعد جودة هيئة التدريس	75
19	نتائج تحليل فقرات بعد جودة الطلبة	76
20	نتائج تحليل فقرات بعد جودة العملية التدريسية	77
21	نتائج تحليل فقرات بعد جودة البرنامج الدراسي	78
22	نتائج تحليل فقرات بعد جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية	79
23	نتائج تحليل فقرات محور جودة الخدمات التعليمية	80
24	نتائج تحليل فقرات محور مستوى رضا الطلبة	81
25	نتائج تحليل إختبار الإنحدار للفرضية الفرعية الأولى	84
26	نتائج تحليل إختبار الإنحدار للفرضية الفرعية الثانية	86
27	نتائج تحليل إختبار الإنحدار للفرضية الفرعية الثالثة	87

89	نتائج تحليل إختبار الإنحدار للفرضية الفرعية الرابعة	28
91	نتائج تحليل إختبار الإنحدار للفرضية الفرعية الخامسة	29
93	نتائج تحليل إختبار الإنحدار للفرضية الرئيسية الأولى	30
95	نتائج إختبار T لفروق المبحوثين حول أثر أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة لمتغير الجنس	31
96	تحليل تباين الأحادي بالنسبة لمتغير العمر	32
98	تحليل تباين الأحادي بالنسبة لمتغير المستوى الدراسي	33

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
08	مراحل دورة حياة الخدمة	01
18	أهداف الجودة	02
33	دورة حياة الزبون	03
36	العوامل المؤثرة في سلوك الزبون	04
40	نموذج كانو لرضا الزبائن	05
42	نموذج الرضا	06
47	نموذج فجوة الخدمة التعليمية	07
49	نموذج لتقييم جودة الخدمة التعليمية	08
50	مستويات توقعات الزبون	09



شهد العالم في العقود الأخيرة تحولات مهمة وتطورات كبيرة في مختلف الميادين، وهذا أدى إلى تطور عدة قطاعات من أهمها القطاع الخدمي نظرا للدور الذي يلعبه في تحسين مستوى حياة الفرد والمجتمع وزيادة رفاهيتهم، وباعتبار أن التعليم هو أساس رقي المجتمعات تحتل الخدمات التعليمية موقعا هاما ومتميزا بين الخدمات وخاصة منها خدمات التعليم العالي.

وفي ظل زيادة التطور العلمي والتكنولوجي وزيادة الرغبة في التوجه نحو التعليم العالي أصبح لزاما على مؤسسات التعليم العالي أن تدرك قيمة هذه الخدمات والتركيز على التحسين من جودتها لأجل زيادة رضا زبائنها، وهذا لا يتحقق إلا من خلال وضع مؤشرات ومعايير تلتزم مؤسسات التعليم بإتباعها ووضع أساليب لقياس مدى رضا الطلبة على الخدمات التعليمية المقدمة بإعتبار أن أغلب المؤسسات الجامعية الجزائرية مازالت بعيدة عن مستوى الجودة المتوقعة من الطلبة والتي يتمناها القائمون على هذه المؤسسات، ولم تواكب جودة الخدمات المقدمة في مختلف الجامعات العالمية.

وهذا قد يشكل تحديا بالنسبة للمنظمات التعليمية من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلبة لأن الجودة أصبحت المطلب الأساسي لمختلف زبائن المنظمات الخدمية عامة، والمنظمات التعليمية خاصة نظرا لكونها أداة لقياس مستوى أداء الخدمات المقدمة للزبائن ودرجة تطابقها مع توقعاتهم، وهذا ما يؤثر على مواقف الرضا لدى هؤلاء الزبائن بناءا على تقييم جودة خدماتها.

1. إشكالية الدراسة :

من خلال ما سبق يتضح أن إشكالية هذه الدراسة تتمحور حول التساؤل التالي :

هل يوجد تأثير بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية ورضا طلبة القطب الجامعي -تاسوست- ؟

وبندرج ضمن هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية :

- كيف يقيم الطلبة جودة الخدمات التعليمية المقدمة من طرف القطب الجامعي تاسوست ؟
- ما هي الأبعاد المستخدمة في تقييم جودة الخدمة التعليمية ؟
- هل هناك علاقة بين جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلبة ؟ وما طبيعة هذه العلاقة ؟

2. فرضيات البحث:

بناءا على التساؤلات التي تم طرحها قمنا بصياغة الفرضيات التالية :

- **الفرضية الرئيسية الأولى:** يوجد تأثير بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلبة، وتتدرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية :

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين جودة هيئة التدريس ورضا الطلبة عند مستوى المعنوية 5%
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين جودة الطلبة ورضا الطلبة عند مستوى المعنوية 5%
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين جودة العملية التدريسية ورضا الطلبة عند مستوى المعنوية 5%
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين جودة البرنامج الدراسي ورضا الطلبة عند مستوى المعنوية 5%

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية ورضا الطلبة عند مستوى المعنوية 5%

• **الفرضية الرئيسية الثانية:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول درجات تأثير أبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة تعزى إلى السمات الشخصية (الجنس، السن، المستوى الدراسي) عند مستوى دلالة 5%

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول درجات تأثير أبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة تعزى إلى الجنس عند مستوى المعنوية 5%

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول درجات تأثير أبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة تعزى إلى السن عند مستوى المعنوية 5%

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول درجات تأثير أبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة تعزى إلى المستوى الدراسي عند مستوى المعنوية 5%

3. أسباب إختيار الموضوع :

تم إختيار هذا الموضوع للأسباب التالية :

- قلة الأبحاث والدراسات المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية ورضا الطالب الجامعي؛
- الرغبة الشخصية في الإطلاع على موضوع الخدمات التعليمية؛
- نقص الوعي لدى المؤسسات الجامعية الجزائرية لأهمية الجودة في تقديم الخدمات في تحقيق رضا الطلبة؛
- الرغبة في معرفة درجة جودة التعليم بالجامعة محل الدراسة.

4. أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في أن الخدمات التعليمية لها دور أساسي في تطور ورقي المجتمعات، وبالتالي ضرورة تحسين مستوى جودة هذه الخدمة والوصول إلى مستوى توقعات الطلبة وتحقيق رضاهم من أجل النهوض بمستوى الجامعة إلى الأفضل.

5. أهداف الدراسة:

- من أهم الأهداف التي نسعى إليها من خلال هذه الدراسة :
- تحديد مختلف المفاهيم المتعلقة بجودة خدمات التعليم العالي؛
- إبراز العلاقة الموجودة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة،
- التوصل إلى نتائج وإقتراحات ممكن أن تساهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية لتحقيق مستويات عالية من الرضا لدى الطلبة.

6. منهج الدراسة :

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وهذا لأجل وصف الخلفية النظرية للموضوع ذات العلاقة بجودة الخدمات التعليمية ورضا الطلبة حيث تم جمع المعلومات في الجانب النظري بالإعتماد على الكتب والمذكرات والمجلات العلمية المرتبطة بهذا الموضوع وغيرها، أما في الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على الإستبيان حيث تم توزيعه على عينة من طلبة القطب الجامعي -تاسوست- جامعة جيجل من أجل جمع مختلف البيانات المتعلقة بالدراسة وتحليلها واستخراج النتائج بالإعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS).

7. حدود الدراسة :

اقتصرت هذه الدراسة على الحدود التالية :

- **الحدود الموضوعية :** من خلال هذه الدراسة نحاول التطرق إلى موضوع أثر الجودة في التعليم العالي على رضا الطلبة؛
- **الحدود المكانية :** وهو الإطار المكاني الذي أنجزت فيه هذه الدراسة، حيث تمت معالجة هذا الموضوع في القطب الجامعي -تاسوست- بجامعة جيجل؛
- **الحدود الزمانية :** حيث تمثلت في الوقت المستغرق للدراسة والذي يمتد من بداية شهر مارس إلى غاية نهاية شهر ماي 2019.

8. الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي تطرقت لهذا الموضوع من جوانب مختلفة نذكر بعضها:

- دراسة (الحسني:2009) بعنوان "مدى رضا طلبة كلية الإقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم: دراسة مسحية"، وهدفت إلى التعرف على مستوى رضا الطلبة ضمن المداخل الحديثة لتطوير التعليم العالي، 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 جميع المجالات الأخرى.
- دراسة (الربيعي وآخرون: 2011) بعنوان " أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة "، وهدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية المدركة وجودة الإشراف ورضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة، وقد بينت نتائج التحليل الإحصائي انخفاض واضح في مستوى جودة الخدمة التعليمية المدركة من قبل طلبة الدراسات العليا وأن هذا الضعف قد شمل كافة أبعاد جودة الخدمة الخمسة، كما أشارت الدراسة ضعف في مستوى جودة الإشراف على الرسائل، الأمر الذي انعكس بشكل واضح في انخفاض مستوى رضا الطلبة المتحقق في هذه الجامعات.

- دراسة (أبو وردة: 2007) بعنوان " نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية " بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي، يسمى (Hedpere) وتتمثل المساهمة الرئيسية لهذا البحث في تحويله إلى مقياس نموذجي يصلح لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم في مصر حيث علاقة وثيقة بين جودة التعليم ورضا الطالب، فكلما قدمت الخدمات التعليمية للطالب فائدة أكبر كلما كان رضاه وولائه أكبر .


9. هيكل الدراسة:

من أجل معالجة موضوعنا وللإجابة على الإشكالية المطروحة قمنا بتقسيم دراستنا إلى مقدمة عامة، جانب نظري وآخر تطبيقي، بالإضافة إلى الخاتمة العامة:

- **الجانب النظري:** يتضمن هذا الجانب فصلان، الفصل الأول تناولنا فيه الإطار النظري لجودة الخدمات التعليمية والذي يتضمن ثلاث مباحث بحيث يتناول المبحث الأول عموميات حول الخدمات، أما المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى ماهية الجودة ، بينما المبحث الثالث فكان بعنوان جودة الخدمات التعليمية. أما الفصل الثاني فقد تناولنا فيه دور جودة الخدمات التعليمية في تحقيق رضا الزبون وقسم إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول يتضمن مفاهيم أساسية حول الزبون، أما المبحث الثاني تناولنا فيه عموميات حول رضا الزبون، وفي الأخير جاء المبحث الثالث بعنوان قياس رضا الزبون بجودة الخدمات التعليمية.
- **الجانب التطبيقي:** يتضمن الفصل الثالث والمتعلق بالدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات التعليمية على رضا طلبة القطب الجامعي تاسوست -جامعة جيجل- حاولنا من خلاله إظهار آراء طلبة القطب الجامعي تاسوست حول جودة خدمات التعليم العالي حيث تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول قمنا فيه بتقديم الجامعة محل الدراسة والمبحث الثاني خصص لمنهجية وإجراءات الدراسة، أما المبحث الأخير فتم من خلاله عرض وتحليل نتائج الدراسة .

10. صعوبات الدراسة :

- تتلخص أهم الصعوبات التي واجهناها عند إجراء هذه الدراسة في :
- ضيق الوقت المخصص للدراسة؛
 - عدم جدية بعض الطلبة في الإجابة على الإستبيان، مما حتم علينا توزيعها شخصيا وشرح أسئلتها؛
 - قلة البحوث والدراسات التي تربط بين خدمة التعليم العالي ورضا الطلبة.



الفصل الأول
الإطار النظري لجودة
الخدمات التعليمية

تمهيد :

يلعب التعليم دور أساسيا في تنمية الأفراد من خلال إكتساب المعارف والخبرات الجديدة، إذ يعتبر مفتاح الإرتقاء والتطور من خلال المهام التي يؤديها في خدمة الفرد والمجتمع على إختلاف أنواعه، حيث تعتبر خدمات التعليم بصفة عامة وخدمات التعليم العالي بصفة خاصة من أهم الخدمات التي تتأثر بموضوع الجودة، فضمن جودة التعليم يضمن الحصول على مخرجات تعليمية يمكن أن تسهم بفاعلية في توفير متطلبات التنمية الشاملة من العناصر البشرية المؤهلة للعمل في هذا العصر، ظهر إهتمام المؤسسات التعليمية بتطبيق مفهوم الجودة في التعليم العالي لزيادة وعي المجتمع بإحتياجاته التي تتزايد تحت ضغط التغير المستمر للمعرفة ومتطلبات سوق العمل والمهنة، وأيضا الحصول على نوعية أفضل من التعليم وتخرج طلبة قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل في خدمة المجتمع وعلى ضوء هذا تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول : عموميات حول الخدمات

المبحث الثاني: ماهية الجودة

المبحث الثالث: جودة الخدمات التعليمية

المبحث الأول : عموميات حول الخدمات

أصبحت الخدمات في وقتنا الحالي تحتل مكانة كبيرة في الحياة اليومية للأشخاص و المؤسسات، وهذا مازاد من درجة الإهتمام بها من قبل المؤسسات الخدمية و نستعرض في هذا المبحث تعريف الخدمة، دورة حياتها، أهميتها ، خصائصها ومختلف التصنيفات التي وضعها الباحثون للخدمة .

المطلب الأول : مفهوم الخدمات

للخدمة أهمية بالغة في إقتصاديات الدول وقد قدمت عدة تعاريف لها، بالإضافة إلى تمتعها بخصائص تميزها عن المنتجات الملموسة.

أولاً : تعريف الخدمة

إن الإهتمام المتزايد بالخدمات أدى إلى إعطائها مفاهيم متعددة ومتنوعة، لذلك نجد الباحثين والمختصين لم يتفقوا على تعريف واحد مشترك للخدمة ومن بين التعاريف الأكثر تداولاً نذكر:

عرف الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمات بأنها : " منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستهلك ولا يتم نقلها أو خزنها " ¹.

كما عرفها كوتلر Kotler بأنها : " أي نشاط أو أداء يمكن لطرف أن يقدمه لطرف آخر يكون غير ملموس ولا ينتج عنه تملك لأي شيء " ².

وأيضاً عرفت الخدمات بأنها : " منتجات غير ملموسة تهدف أساساً إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك وتحقق له منفعة " ³.

كما يمكن تعريف الخدمة بأنها : " عبارة عن إجراء أو منفعة يقدمه طرف لآخر على الرغم من أن العملية قد تكون مرتبطة بمنتج مادي، إلا أن الفائدة قد تكون مؤقتة وغالباً ما تكون غير ملموسة في طبيعتها " ⁴.

من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نعرف الخدمة على أنها " عبارة عن منفعة يقدمها طرف لآخر دون أن ينتج عنها ملكية وهي في الأصل غير ملموسة وتقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون".

ثانياً : أهمية الخدمات

أصبح الإهتمام بقطاع الخدمات من الظواهر الحديثة في الإقتصاديات العالمية بعد أن كان الإهتمام ينصب طيلة الفترة الماضية على القطاعات الزراعية والصناعية، والتي كان ينظر إليها سواء على مستوى الدول أو المؤسسات بأنها القطاعات الجديرة بالإهتمام وهما أساس النمو والتطور، أما القطاعات الأخرى فهي قطاعات هامشية لذلك لم تحظ بالإهتمام الكافي، أما في ظل إقتصاد المعرفة وعصر العولمة فقد تعاضم دور صناعة

¹ محمد عبده حافظ، تسويق خدمات، الطبعة الأولى، المكتب العربي للمعارف، القاهرة، 2009، ص 53 .

² زاهر عبد الرحيم عاطف، تسويق الخدمات، دار الراجحة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 39 .

³ زكي خليل مساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المنهاج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 33 .

⁴ChristopheLevelock autres,Marketing des services, 6 édition pearron Edition, France, 2008, P :12.

الخدمات في التنمية الإقتصادية من خلال خلق فرص للعمل، زيادة الدخل القومي، المساهمة في عملية إعادة توزيع الثروة وكذلك بناء وخلق قطاعات إقتصادية متعددة¹.

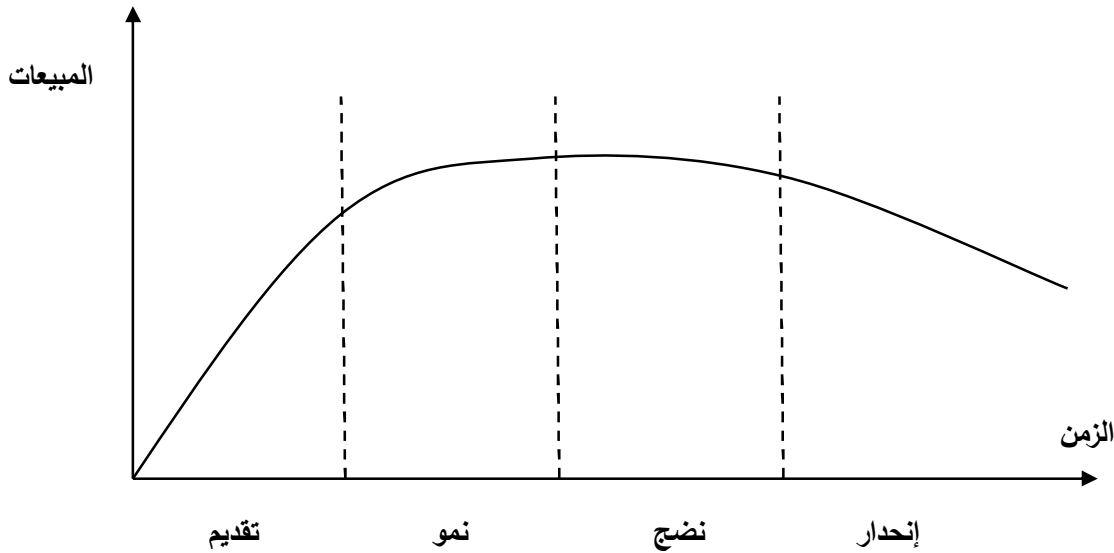
وقد نمى قطاع الخدمات بشكل كبير بعد الحرب العالمية الثانية ويعود هذا التحول إلى حركة عصر المعلومات التي نشأت بفعل إختراع الحاسوب وتطور الإتصالات وزادت أهمية الخدمات في الآونة الأخيرة عما كانت عليه في السابق لعدة أسباب أهمها²:

- إرتفاع نسبة الخدمات في الناتج القومي الإجمالي (GNP)، حيث تشير الإحصائيات إلى أن الخدمات ساهمت في 72% من الناتج القومي الإجمالي لإقتصادالإتحاد الأوروبي وحوالي 86% في إقتصاد الولايات المتحدة الأمريكية.
- الزيادة في أعداد السلع التي تحتاج إلى خدمات، فسلع الكمبيوتر وأنظمة الأمان تحتاج إلى خدمات متخصصة مثل التركيب والصيانة والتدريب.
- إرتفاع مستويات الدخل في كثير من دول العالم حيث جعلت هذه الدخل الإضافية الإنفاق على الكثير من الخدمات أمرا ممكنا وميسورا.

ثالثا : دورة حياة الخدمة :

تتكون دورة حياة الخدمة من أربع مراحل وهي : التقديم، النمو، النضج، الإنحدار

الشكل رقم (1): مراحل دورة حياة الخدمة



المصدر:قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 78.

¹صالح صالح، الآثار المتوقعة لإنضمام الجزائر إلى المنظمة العالمية للتجارة ودور الدولية في التأهيل الإقتصادي، مجلة العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، العدد الأول، 2001، ص 45.

²زكريا العزام وآخرون، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 259.

ويمكن تناول هذه المراحل كمايلي¹:

1-مرحلة التقديم :

يقال أن الخدمة في مرحلة التقديم عندما تقدم للمرة الأولى أو أن شكل الخدمة الحالية قد تم تغييره، وتتركز إستراتيجيات المنظمات في هذه المرحلة على كسب قبول السوق لها، وذلك لأن نسبة قليلة من الزبائن المستهدفين ممن يتوقع منهم أن يجازفوا بطلب الخدمة الجديدة، ويستخدم الترويج المكثف لأخبار الزبائن المتوقعين عن الخدمة الجديدة من أجل تحفيزهم تطوير الطلب، وتمتاز هذه المرحلة بالحقائق التالية:

- قلة المنافسين أو انعدامهم؛
- انخفاض هامش الربح ؛
- تدفق نقدي سلبي؛
- عدم وضوح القطاعات السوقية و صعوبة تحديدها؛
- انخفاض المبيعات.

2-مرحلة النمو :

في مرحلة النمو يزداد نمو الخدمة حيث تظهر التدفقات النقدية الإيجابية وبسبب نمو واتساع الطلب على الخدمة وما ينتج عن ذلك من زيادة أو ارتفاع في المبيعات الخدمة مما يؤدي إلى مبيعات وأرباح كبيرة، إلا أن هذه الزيادات في المبيعات والأرباح تجذب المنافسين، فحيث أن بعض الخدمات من السهل محاكاتها وتقليدها فقد يحتاج السوق لجذب الزبائن إلى تقديم خدمات إضافية، ولكي تحافظ المنظمات على الخدمة على مستوى أعمالها يجب أن تقوم بتطوير ميزة داعمة وتتميز هذه المرحلة بالخصائص التالية:

- نمو سريع في الأعمال؛
- تدفقات نقدية إيجابية؛
- أرباح عالية؛
- إزدياد المنافسة؛
- تطوير الحصة السوقية الحالية ؛
- البحث عن قطاعات سوقية جديدة لتقديم الخدمة.

3-مرحلة النضج :

في هذه المرحلة يبدأ مستوى الخدمات المقدمة من قبل المنظمات بالهبوط البطئ وتزداد حدة المنافسة، فقد يظهر المبتكر للخدمة للزبائن على أساس السعر أو الخصائص الهامشية المتميزة وبالتالي يبدأ مستوى الخدمات بالبحث عن طرق مريحة لإمتداد دورة حياة الخدمة في مرحلة النضج وتمتاز هذه المرحلة بالخصائص الآتية :

- إستقرار مستوى ما تقدمه المنظمات من خدمات؛

¹قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ص ص 78-81 .

- إمتداد المنافسة ؛

- خروج المنظمات ذات المستوى المنخفض.

لذا يجب على المنظمة تعزيز جودة الخدمة فنيا ووظيفيا وإضافة خدمات مجانية وكذلك إستخدام أسلوب

الإعلان الإقناعي .

4- مرحلة الإنحدار:

في هذه المرحلة ينخفض مستوى الخدمات المقدمة من قبل جميع المنظمات وهذا يحدث لظهور خدمات جديدة تشبع حاجات الزبائن بصورة أفضل، ففي هذه المرحلة فإن الخدمة فقط سوف تقدم إذا طلبها الزبون بصراحة وفي نهاية المرحلة فإن الطلب عليها سيجبر مقدمي الخدمات على إيقاف الإنتاج كليا لأن الخدمات ما عادت مربحة بالنسبة لهم و يجب التخلص منه، و بالتالي يجب أن تكون هناك خدمة جديدة بحيث يتم إعادة دورة الحياة، وتتميز هذه المرحلة بالخصائص التالية :

- إنخفاض مستوى الخدمات المقدمة من قبل المنظمات؛
- إنخفاض حدة المنافسة؛
- تناقص الأرباح؛
- إنخفاض رأس المال.

المطلب الثاني : خصائص الخدمات

تتمثل أهم الخصائص الرئيسية للخدمات فيمايلي :

أولاً: عدم الملموسية

إن الخدمة تمثل جهدا أو عملا يقدمه طرف لآخر من هنا نجد أن الخدمة ليس لها جانب مادي يمكن رؤيته أو معاينته قبل إتخاذ قرار الشراء، لذلك نجد بأن المستفيد يقوم بجمع المعلومات بهدف الحصول على مؤشرات جيدة عن نوعية و جودة الخدمة فيما يتعلق بمقدمي الخدمة، أدوات الإتصال، الأسعار، وغيرها من المعلومات.

إن إمكانية عدم اللمس ، الرؤية إلخ للخدمة من قبل المستفيد قبل الشراء يولد لديه حالة التردد و عدم التأكد من قبول الخدمة، بإضافة إلى هذه المعلومات فإن ما تقدمه المنظمات من خدمات من خلال إختيار الموقع، البناء الخارجي، إستخدام الأجهزة و المعدات المتطورة وغيرها و التي تساهم في تحسين و إبراز الخدمات¹.

¹محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص

ثانياً: التلازمية

وتعني التلازمية درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الذي يتولى تقديمها، فنقول أن درجة الترابط أعلى بكثير في الخدمات قياساً إلى السلع، وقد يترتب على ذلك في كثير من الخدمات ضرورة طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها، كما هو الحال في الاتصال المباشر العالي حيث تكون الخدمة موجهة إلى جسم المستفيد من الخدمة، مثل الخدمات الطبية أو خدمات الحلاقة والتجميل وغيرها¹

ويترتب على خاصية التلازمية ما يلي :

- وجود علاقة مباشرة مؤسسة الخدمة و المستفيد؛
- ضرورة مساهمة أو مشاركة الزبون في إنتاج الخدمة؛
- زيادة درجة الولاء إلى حد كبير.

ثالثاً: عدم التماثل أو التجانس

والمقصود من هذه الخاصية هو إمكانية تقديم خدمات متجانسة للعملاء أو بمعنى آخر صعوبة تمييز الخدمة المقدمة لعدد كبير من الأفراد أو المشروعات، فعلى سبيل المثال شركة طيران لا تستطيع أن تقدم نفس مستوى الجودة للخدمة بالنسبة لكل رحلة من الرحلات، كما تختلف أيضاً هذه الخدمات من شركة إلى أخرى . ويترتب على هذه الخاصية صعوبة التنبؤ بجودة أداء الخدمة قبل تقديمها وعلى الإدارة أن تبذل ما في وسعها لكي تضمن نوع من التناسق في الأداء مع توافر الجودة العالية فيه، وعلى هذا يمكن لمؤسسات الخدمات أن تكسب ثقة العميل فتكون بذلك سمعة حسنة تكون حيوية لإستمرار العمل والبقاء والنمو² .

رابعاً: تلاشي الخدمة أو الزوالها³

بما أن الخدمة تمثل فعل أو تصرف فإنها تتلاشى سواء تم الإستفادة منها أو لا، و ذلك لعدم إمكانية تخزينها والإستفادة منها لحين وقوع الطلب عليها، لذلك على المنظمة أن تحدد أسباب عدم وقوع الطلب على الخدمة المقدمة لكي تتمكن من وضع المعالجة المناسبة، أما في حالة وجود طلب مستمر فإن هذه الخاصية سوف لا تشكل مشكلة لمقدميها ولكي تتمكن المنظمات الخدمية من تخفيف آثار عدم إستقرار الطلب عليها أن تقوم بما يلي :

- إستخدام أنظمة الحجز المسبق لإدارة و مواجهة التغير في مستوى الطلب؛
- تطوير أساليب الخدمات المشتركة (تقديم الخدمة لمجاميع)؛
- إضافة منشآت لأغراض التوسع المستقبلي؛
- التسعير المختلف الذي ينقل الطلب من فترات متزايدة إلى فترات أخرى مثل الحجز المسبق بأسعار أقل.

¹ بشير العلق، حميد الطائي، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص ص 43، 44 .

² محمد عبده حافظ، مرجع سبق ذكره، ص 62 .

³ محمود جاسم الصميدي، ردينة عثمان يوسف، المرجع السابق، ص ص 40، 41.

خامسا: عدم الملكية

إن عدم إنتقال الملكية تمثل خاصية تتميز بها الخدمات عن السلع المادية، فبالنسبة للسلع المادية يمكن للمشتري أن يستخدم السلعة بشكل كامل ويستطيع خزنها وبيعها لاحقا أما بالنسبة للخدمة فالزبون (المستفيد) قادر فقط على الحصول على الخدمة وإستخدامها شخصيا لوقت محدد في كثير من الأحيان (مثل تأجير غرف الفندق أو السفر على الطائرة) وأن مايدفعه المستفيد يكون إعتياديا لقاء المنفعة المباشرة التي يحصل عليها من الخدمة التي قدمت إليه.

المطلب الثالث : تصنيفات الخدمات

توجد عدة تصنيفات للخدمات منها التصنيف المبسط، ومنها التصنيف المتعمق، فالأول يعطينا صورة عامة عن الأنواع الشائعة للخدمات، بينما الثاني يتغلغل في نسيج الخدمات، موضحا معالمها وخصائصها وطبيعتها .

أولا : التصنيف المبسط

هناك أنواع من الخدمات التي يمكن أن تصنف وفق هذا الأسلوب ومن أهمها الأسس التالية:¹

1- حسب نوع السوق أو حسب الزبون :

- خدمات إستهلاكية: لإشباع الحاجات الشخصية سواء كانت سياحية، صحة، نقل، حلاقة.
- خدمات المنشآت: لإشباع حاجات منشآت الأعمال، والإستثمارات إدارية، خدمات محاسبية، صناعة ماكينات .

2- حسب درجة كثافة قوة العمل:

- خدمات تعتمد على عمالة كثيفة: الحلاقة، التدريس، عيادات الأطباء .
- خدمات تعتمد على المستلزمات المادية: الإتصالات، النقل العام، البيع الآلي، غسل السيارات آليا.

3 - حسب الإتصال بالمستفيد :

- ذات إتصال شخصي عالي: خدمات الطبيب، المحامي، النقل الجوي .
- ذات إتصال شخصي منخفض: الصراف الآلي، الخدمات البريدية .
- ذات إتصال شخصي متوسط: مطاعم الوجبات السريعة، المسرح.

4 - حسب الخبرة المطلوبة :

- مهنية : أطباء، محامين، مستشارين .
- غير مهنية : حراسة العمارات، فلاحه الحدائق .

ثانيا: التصنيف المتعمق

توجد طرق أخرى يمكن إعتماها لتصنيف الخدمات ومن أبرز هذه الطرق مايلي :¹

¹ نزار عبد المجيد البراوي، لحسن عبد الله باشوية، إدارة الجودة مدخل للتنميز والريادة مفاهيم وأسس وتطبيقاته، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 542.

1- الخدمات القابلة للتسويق مقابل الخدمات غير القابلة للتسويق : يميز هذا التصنيف بين تلك الخدمات التي يمكن إعتبارها قابلة للتسويق وبين تلك الخدمات التي تقتضي ضرورات وعوامل البيئية الإقتصادية والاجتماعية أن تكون منافعها متأتية من آليات لا تعتمد على الأساس السوق .

أما المجموعة الأخرى من الخدمات التي تعتبرها بعض المجتمعات والثقافات غير قابلة للتسويق فهي تلك التي يتم توفيرها بشكل تقليدي سائد داخل المنازل، مثل رعاية الأطفال تربيتهم.

2-الخدمات المتقدمة للمستفيد النهائي مقابل تلك المتقدمة للمشتري الصناعي:

تقدم خدمات المستفيد النهائي إلى الأشخاص الذين يستخدمون الخدمة لمتعتهم أو فائدتهم الخاصة، حيث لا يترتب نتيجة إستهلاك الخدمة من قبل المستفيد النهائي أية منافع إقتصادية أخرى.

أما خدمات المشتري الصناعي فهي خدمات تقدم إلى منشآت أعمال حيث تقوم هذه المنشآت أو وحدة الأعمال بإستخدامها لإنتاج شئى آخر ذي منفعة إقتصادية وهناك خدمات عديدة تقدم إلى المستفيد النهائي والمشتري الصناعي في نفس الوقت، ويكون التحدي هنا في القدرة في تكييف البرنامج التسويقي لتلبية الحاجات المتباينة لكل مجموعة من المستفيدين .

3-الثقل النسبي لعنصر الخدمة في إجمالي عملية تقديم أو عرض المنتج :

وإن ذكرنا بأن معظم المنتجات هي عبارة عن تركيبة من السلع والخدمات يمكن تصنيف الخدمات طبقاً للدور الذي تلعبه الخدمة في إجمالي عرضها أو تقديمها، هناك ثلاث أنواع رئيسية يمكن تشخيصها في هذا الصدد: توجد خدمة صرفية، و توجد مجموعة أخرى من الخدمات مهمتها إضافة قيمة للسلعة الملموسة، أما المجموعة الثالثة من الخدمات فهي تضيف قيمة جوهرية للسلعة.

4- الخدمات الملموسة مقابل الخدمات غير الملموسة :

مستوى الملموسية الحاضرة في عرض الخدمة يتأتى من 3 مصادر رئيسية :

- سلع ملموسة متضمنة في عرض الخدمة وتستهلك من قبل المستفيد؛
- البيئة المادية التي تحصل فيها عملية إنتاج إستهلاك الخدمة؛
- البرهان الملموس على أداء الخدمة.

وبصفة عامة اللاملموسية تميل إلى رفع مستوى حالة عدم التيقن المدركة من قبل المستفيدين، وهذا قد تعوضه إدارة التسويق بالتركيز على إدارة الدليل الملموس في تقديم الخدمة .

5-مدى مشاركة المستفيد في عملية إنتاج الخدمة :

- خدمات تحتاج لمشاركة كاملة من المستفيد (معظمها شخصية)مثل قص الشعر
- أما الخدمات الأخرى فتحتاج إلى دور بسيط من المستفيد مثل نقل السلع وبصفة عامة هناك إتجاه لوضع معايير محددة لإنتاج الخدمة بحيث يمكن تقليل مشاركة المستفيد.

¹ فريد كوتلر وآخرون، تسويق الخدمات الصحية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص ص65-70.

6-درجة عدم التماثل أو عدم التجانس :

يوجد بعدان لعدم التماثل يستخدمان لتصنيف الخدمات :

- مدى تباين معايير الإنتاج عما هو متعارف عليه بخصوص كل من نتائج الخدمة وعمليات إنتاجها أو تقديمها .
- مدى التباين المعتمد في الخدمة لتلبية حاجات معينة لمستفيدين محددين .

7- نمط تقديم الخدمة :

يمكن التمييز بين جانبين إثنين من نمط تقديم الخدمة :

- إذا كان تقديم الخدمة يتم على أساس مستمر لكن ضمن سلسلة من العمليات المنفصلة .
- ما إذا كان تقديم الخدمة يتم بشكل عرضي أو في إطار علاقة مستمرة ما بين مورد الخدمة والمستفيد .

8-نمط الطلب :

- خدمات يكون الطلب عليها ثابت وتعتبر قليلة.
- خدمات يكون الطلب عليها متباين ومتذبذب على مدى يومي، أسبوعي أو يكون الطلب موسمياً أو دورياً، أو يكون غير متوقع إطلاقاً .

9- خدمات مستندة على قوة العمل مقابل خدمات مستندة على المعدات :

إن بعض الخدمات تتطلب لإنتاجها استخدام طرق إنتاج ذات كثافة عمل عالية، وإن إدارة الخدمات المستندة على قوة العمل قد تختلف عن تلك الخدمات التي تستند في تقديمها على الآلة، فالنوع الأول من الخدمات يسمح بتقديم خدمة قد تتلائم على رغبات وتطلعات المستفيد بدرجة أكبر بكثير من النوع الثاني .

10-أهمية الخدمة بالنسبة للمستفيد :

- خدمات تشتري بشكل دائم وقد تكون منخفضة القيمة وتستهلك بشكل سريع، لاتتمثل إلا جزء بسيط من إجمالي مصروفات المستفيد ولا تحتاج إلى دراسة وتمحيص مستفيدين .
- في الطرف الآخر نجد خدمات تدوم طويلاً و لا تشتري بشكل دوري، كما أنها لا تشتري إلا بعد دراسة متأنية مسبقة .

المبحث الثاني : ماهية الجودة

تعتبر الجودة من المفاهيم التي استحوذت على إهتمام المفكرين والباحثين في مختلف المجالات ولقد أدى التغيير السريع في المبادئ الاقتصادية والتقنية والاجتماعية إلى نشوء مطالب ملحّة على الجودة لذلك كان لابد من التطبيق السليم لمفهوم الجودة من أجل تحسين الأداء ورفع من مستوى رضا العملاء سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الجودة وأهدافها ثم إلى أبعاد الجودة .

المطلب الأول : مفهوم الجودة

سننطلق في هذا المطلب إلى عدة تعاريف حول الجودة وأهميتها وخصائص التي تتميز بها .

أولاً : تعريف الجودة

إن أصل كلمة جودة هي طبيعة (Qualitas) التي تعود إلى الكلمة اللاتينية (Quality) التي تعني درجة الصلابة أو الدقة والإتقان للأعمال التي تؤديها الأفراد أثناء قيامهم بتصنيع الآثار التاريخية والدينية من قلاع وتمائيل وقصور بهدف التباهي والمفاخرة أو استخدامها للحماية وغير ذلك من الأغراض .

وعرف روبرت دينهارد الجودة بأنها: " خلق ثقافة متميزة في مستوى الأداء بحيث يكافح المديرين والموظفون بشكل مستمر ومتواصل من أجل تحقيق توقعات ورغبات العملاء متصاحب مع التأكيد على أداء الأعمال بصورة صحيحة من الوهلة الأولى بأقصى درجة من الفاعلية وبأقل وقت ممكن " ¹.

وعرف J.M.Juran وزميلها الجودة بأنها: " مدى ملائمة المنتج للإستعمال " فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج في رأيهم هو هل المنتج ملائم للإستعمال أو غير ملائم بغض النظر على وضع وحالة المنتج" ².

وقد عرف A.V. Feignbaum الجودة بأنها: " ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة والذي بدوره يمكن من تلبية حاجات العميل ورغباته " ³.

فيما عرفت المنظمة الدولية للمقاييس وفقاً للمواصفة 900 (إصدار 2000) الجودة على أنها عبارة عن " قابلية مجموعة من الخصائص الجوهرية لمنتج نظام، سيرورة إرضاء متطلبات الزبائن وباقي الأطراف المعنية " ⁴.

وعرفتها Ladislavsojka بأنها: " مجموعة المواصفات والخصائص الموجودة في المنتج التي تلبى الإحتياجات المتوقعة والمرغوبة فيها من طرف الزبون ما يؤدي إلى تحقيق رضاه " ⁵.

من التعاريف السابقة يمكن تعريف الجودة على أنها " نظام شامل ومتكامل يمكن بواسطته تجميع عمل جميع الوحدات المختلفة في المنظمة التي تعمل في مجالات تطوير منتجاتها أو خدماتها من أجل تلبية حاجات و رغبات زبائنهم وكسب رضاهم "

¹مجيد الكرخي، إدارة الجودة الشاملة المفاهيم النظرية و أبعادها التطبيقية في مجال الخدمات، دار المنهاج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص ص 20 - 22 .

² محفوط أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004، ص 19 .

³A.V.Feigenbaum, **Total Quality Control : Engineering and Management**, New York: MCGraw-Hill company, 3 edition, 1961,P 5 .

⁴Abdalalh SEDDIKI, **Management de la Qualité**, Alger: office des publications Universitaires, 2003, P23.

⁵Ladislavsojka, **Specification of Quality of work life characteristics in the Slovak Economic Environment**, Sociologia 46, vol 46, No 3, 2014, P288.

ثانيا : أهمية الجودة

للجودة أهمية إستراتيجية كبيرة سواء على مستوى الزبائن أو على مستوى المنظمات على إختلاف أنشطتها أو على المستوى الوطني للبلاد، و يمكن تناول هذه الأهمية كالتالي :¹

1- سمعة المنظمة :

تستمد المنظمة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها، ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المنظمة مع المجهزين وخبرة العاملين ومهاراتهم ومحاولة تقديم منتجات تلبي رغبات وحاجات زبائن المنظمة، فإذا ما كانت منتجات المنظمة ذات جودة منخفضة فيمكن تحسين هذه الجودة لكي تحقق المنظمة الشهرة والسمعة الواسعة والتي تمكنها من التنافس مع المنظمات الأخرى في الصناعة أو القطاع الذي تنتمي إليه المنظمة .

2- المسؤولية القانونية للجودة:

تزداد بإستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر والحكم في قضايا منظمات تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها لذا فإن كل منظمة صناعية أو خدمية تكون مسؤولة قانونيا عن كل ضرر يصيب الزبون من إجراء إستخدامه لهذه المنتجات .

3- المنافسة العالمية :

إن متغيرات السياسية والإقتصادية ستؤثر في كيفية وتوقيت تبادل المنتجات إلى درجة كبيرة في سوق دولي تنافسي، وفي عصر المعلومات والعولمة تكتسب الجودة أهمية متميزة إذ تسعى كل من المنظمة والمجتمع على تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الإقتصاد بشكل عام، والحصول على موطيء قدم في السوق العالمية .

4-حماية الزبون :

إن تطبيق الجودة في أنشطة المنظمة ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية الزبون من الغش التجاري ويعزز الثقة في منتجات المنظمة عندما يكون مستوى الجودة منخفضا يؤدي إلى إحجام الزبون عن الطلب منتجات المنظمة، إذ أن عدم رضى الزبون هو فشل المنتج الذي يقوم بشرائه من القيام بالوظيفة التي يتوقعها الزبون منه، و بسبب إنخفاض الجودة أو عدم الجودة المواصفات الموضوعه أدى ذلك إلى ظهور جماعات حماية الزبون لحمايته وإرشاده إلى أفضل المنتجات الأكثر جودة وأمانا .

5-التكاليف و حصة السوق :

تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرص لإكتشاف الأخطاء وتلافيها لتجنب كلفة إضافية، إضافة إلى الإستفادة القصوى من زمن المكائن والآلات عن طريق تقليل الزمن العاطل عن الإنتاج وبالتالي تخفيض الكلفة وزيادة ربح المنظمة .

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سبق ذكره، ص32 .

ثالثاً : خصائص الجودة

للجودة عدة خصائص تميزها وأهم هذه الخصائص هي :¹

- فائقة : حيث الجودة تعني التفوق
- قائمة على المنتج : التعامل مع إختلاف خصائص المنتج وجودتها
- قائمة على المستخدم : قدرة المنتج على إرضاء توقعات ورغبات الزبائن
- قائمة على التصنيع : تعني الجودة مطابقة لمواصفات تصميم المنتج
- قائمة على القيمة : فالمنتج الأكثر جودة يلبي حاجة الزبون بالسعر الملائم

المطلب الثاني : أهداف الجودة

هناك نوعان من أهداف الجودة هما :²

- أهداف تخدم ضبط الجودة وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمة في المحافظة عليها وهي تصاغ على المستوى المنظمة ككل وذلك بإستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان ورضا الزبائن .
- أهداف تحسين الجودة وهي غالباً ما تنحصر في الحد من الأخطاء والفاقد وتطوير منتجات جديدة ترضى الزبائن بفاعلية أكبر .

وهذا ويمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها إلى خمس فئات هي :

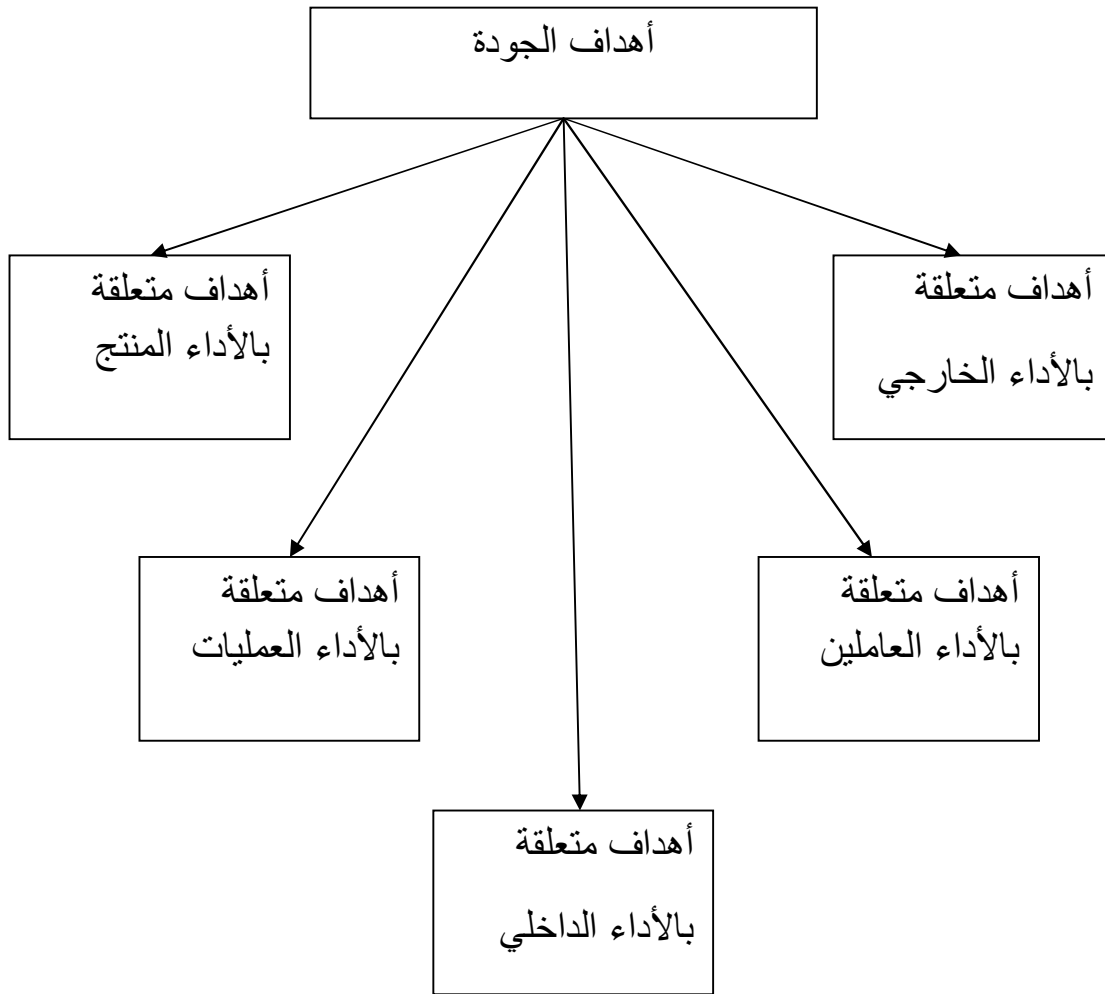
- أهداف الأداء الخارجي للمنظمة ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع .
- أهداف أداء المنتج وتتناول حاجات الزبائن والمنافسة .
- أهداف الأداء الداخلي وتتناول مقدرة المنظمة وفعاليتها ومدى إستجابتها للتغيرات ومحيط العمل .
- أهداف العمليات وتتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط .
- أهداف الأداء للعاملين وتتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين .

والشكل التالي يوضح أهداف الجودة :

¹ محمد عبد العال النعيمي وآخرون، إدارة الجودة المعاصرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 39.

² قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سبق ذكره، ص 38.

الشكل رقم (02) : أهداف الجودة



المصدر : قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سبق ذكره، ص 39.

المطلب الثالث : أبعاد الجودة

هناك مجموعة من الأبعاد يحكم من خلالها الزبائن على مدى جودة المنتج المقدم لهم وفيما يلي إيضاحات مختصرة لدلالات كل بعد من الأبعاد¹:

أولاً: الكفاية (الجدارة) Competence يشير هذا البعد إلى أن المستفيد يتجه إلى المؤسسات التي توفر له خدماتها بكفاية وجدارة، والتي تتميز عن المؤسسات الأخرى في طرح وتقديم خدماتها الإنتاجية. إن المؤسسة تستطيع تحقيق هذا البعد وتعززه من خلال توفير المهارات والخبرات الفنية والإدارية التي تجعل المؤسسة قادرة على توفير وتقديم خدماتها المختلفة بمستوى مرتفع من الجودة.

¹سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص ص 49-51.

ثانيا: الإعتداديّة **Reliability** ينبغي أن تقدم المؤسسة خدماتها بصورة تعكس درجة عالية من الإعتداديّة على هذه الخدمات، إن هذه الخدمات يجب أن توفر بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الثبات، وتحقيق إعتداديّة الخدمات ينعكس في فاعليتها وفي أدائها بصورة عامة.

ثالثا: المجاملة **(التعامل) Courtesy** ينبغي أن يسود في المؤسسة جو من الإحترام المتبادل والتعامل الحسن الذي يستند على الأسس الأخلاقية والتنظيمية والمهنية التي تحفظ للكوادر الإدارية والفنية والقيادية مكانتها وإحترامها وهيبته، وفي حالة حدوث تجاوزات من أي من الطرفين لا تتسجم مع أسس التعامل المذكورة فإن أنظمة المؤسسات وتعليماتها وقوانينها تعالج ذلك بما يكفل إستمرارية الأداء الجيد في هذا المجال.

رابعا: الإستجابة **Responsiveness** إن هذا البعد يركز على تحقيق الإستجابة العالية والسريعة للتغيرات في بيئة المؤسسات الإنتاجية والخدمية، وهذا يتطلب من المؤسسة إمتلاك المرونة الكافية للإستجابة لهذه التغيرات.

خامسا: فهم الزبائن **Understanding Customers** لتحقيق هذا البعد ينبغي على المؤسسة التركيز على فهم المستفيد وإدراك حاجاته، وينبغي عدم النظر إلى هذه الحاجات ودراستها من منظور المستفيد فقط، بل من منظور حاجات سوق العمل أيضا. ويندرج ضمن هذا البعد أيضا الإستماع إلى شكاوى المستفيدين ومشكلاتهم، والعمل على إيجاد الحلول الناجعة لها، وكذلك الإستماع إلى مقترحاتهم ومناقشة إمكانية تبنيها بصورة جزئية أو كلية.

سادسا: الأمان **Security** يقصد بهذا البعد توفير الخدمة للزبون في جو آمن يخلو من المخاطر قدر الإمكان، إذ أن الزبون يميل إلى تفضيل المؤسسة التي توفر له درجة أفضل من الأمان.

سابعا: المصدقية **Credibility** إن مصداقية المؤسسة هو بعد مهم جدا في تحقيق الجودة، ويقصد بمصداقية المؤسسة مدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للزبون، وهنا تبرز مصداقية المؤسسة في مدى تلبية وتحقيق ما وعدت به في إعلاناتها.

ثامنا: إمكانية وسهولة الوصول للخدمة **Accessibility** من الأبعاد المهمة لجودة الخدمة هي إمكانية وسهولة الحصول على هذه الخدمة، وينبغي التركيز على تحقيق هذا البعد من خلال إختيار الموقع المناسب للمؤسسة بحيث يمكن وصول المستهدف إليها بيسر وسهولة.

تاسعا: الإتصالات **Communications** إن تحقيق الإتصال بين طرفي عملية التبادل هو من الأبعاد التي تصب في تحقيق الجودة، فالإتصال يتيح المناقشة وتحليل وفهم وإدراك كل ما يتعلق بالزبون وحاجاته ومشكلاته ومقترحاته، ويتيح للزبون إيصال أفكاره وآرائه إلى المؤسسة، وتوفير التغذية العكسية التي تساهم في تحسين وتطوير العملية الإنتاجية.

المبحث الثالث : جودة الخدمات التعليمية

تعد خدمات التعليم العالي أحد الخدمات الواسعة الانتشار وذات الطلب المتزايد في مختلف أنحاء العالم كما أنها تعتبر من الخدمات المهمة التي تقع مسؤوليتها على عاتق الدولة والتي تحرص هذه الأخيرة على تحقيق الجودة في هذه الخدمات بإعتبارها المدخل الصحيح لتحقيق النمو الإقتصادي ومن هذا المنطلق سنحاول في هذا المبحث تسليط الضوء على جودة خدمات التعليم بالجامعة حيث سنعطي مفهوم لخدمة التعليم العالي ومفهوم لجودة خدمة التعليم العالي وأبعادها .

المطلب الاول :مفهوم خدمة التعليم العالي

سننتقل في البداية إلى توضيح مفهوم التعليم كمدخل ثم نعرف التعليم العالي ثم نعطي مفهوم لخدمة التعليم العالي و خصائصها .

أولاً:مفهوم التعليم

التعليم هو الذي يحصل عليه الدارس في مدارس حكومية أو خاص من مرحلة الروضة إلى مرحلة الثانوية ويختتمه الطالب في الحصول على شهادة الثانوية العامة وتشرف على مثل هذا النوع من التعليم وزارة التربية و التعليم¹.

وعرف التعليم على أنه " نشاط تواصل يهدف الى إثارة دافعية المتعلم وتسهيل التعلم ويتضمن مجموعة من النشاطات والقرارات التي يتخذها المعلم (الطالب) في الموقع التعليمي كما أنه علم يهتم بدراسة الطرق التعليم وتقنياته وبأشكال تنظيم مواقف التعلم التي يتفاعل معها الطالب من أجل تحقيق الأهداف المنشودة " والتعليم هو" توفير الشروط المادية والنفسية التي تساعد المتعلم على التفاعل النشط مع عناصر البيئة التعليمية في الموقف التعليمي وإكتساب الخبرة والمعارف والمهارات والاتجاهات والقيم التي يحتاج إليها المتعلم وتناسبه وذلك بأبسط الطرق الممكنة"² .

ثانياً:مفهوم التعليم العالي

عرفه عدي عطا على أنه " كل أنواع التعليم الذي يلي مرحلة ثانوية أو ما يعادلها وتقدمه مؤسسات متخصصة، وهي مرحلة التخصص العملي في كافة أنواعها ومستوياتها ورعاية لذوي الكفاءة والنبوغ وتنمية لمواهبهم وسد الحاجات المجتمع المختلفة في حاضره ومستقبله بما يساير التطور المفيد الذي يحقق أهداف الأمة وغايتها النبيلة"³.

وهناك من عرف التعليم العالي "ذلك التعليم بموضوعات معقدة بالغة الأهمية لباحث في حاجة إلى دقة بالغة في علم المناهج وهو المسؤول على إرتفاع المستوى معرفة الطلاب وهو المسؤولية الجامعية التي يتحملها

¹ نعيم إبراهيم الظاهر، إدارة التعليم العالي، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 11 .

² توفيق أحمد مرعي، محمد محمود الحيلة، طرائق التدريس العامة، دار الميسرة لنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2007، ص 21 .

³ عدي عطا، معايير الجودة و الأداء و التقييم في المؤسسات التعليم العالي في ضوء التجارب المعاصرة للجامعات الرصينة في العالم، الطبعة الأولى، دار البداية، عمان، 2011، ص 21 .

الجامعيون عبر البحث التخصصي وأن يكون مستوى الدروس عاليا جيدا هذا مايتطلب عملا شاقا وعميقا وهذا مايساعد في تطوير العلوم "1.

أما القانون الجزائري فعرفه على " أنه كل نمط للتكوين أو التكوين للبحث يقدم على مستوى مابعد الثانوي من طرف مؤسسات التعليم العالي ويمكن أن يقدم تكوين تقني على مستوى عال من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة "2 .

ثالثا: مفهوم خدمة التعليم العالي

عرفت خدمات التعليم العالي على أنها نشاط أو منفعة يمكن أن تقدمها الجامعة لطرف آخروهذه الخدمات تكون غير ملموسة ولا ينتج عنها ملكية أي شيء كما أن إنتاجها قد يرتبط أولا بالمنتجات المادية³.

وعرفت أيضا خدمة التعليم العالي على " أنها مجموعة المنافع التي تقدمها الجامعة والتي تؤدي إلى إشباع حاجات ورغبات المستفيد (الطالب، المجتمع) الحكومة عند حصوله على الخدمة تتمثل في إكتساب المعرفة وإحداث تغيير فيها وبالتالي فإنها تساعد الجامعة على تحقيق أهدافها"⁴.

كما عرفت " بأنها كافة الأنشطة التي تقدمها الجامعة لطرف ما مقابل ثمن معين وهذه الخدمات الجامعية غالبا من تكون غير ملحوظة أو ملموسة ولا تنتج عنها أي صورة من صور الملكية لطريقة تقديم الخدمة " ⁵.

رابعا: خصائص خدمة التعليم العالي

إن خدمة التعليم الجامعي كما هو الحال الخدمة بصورة عامة تتمتع بمجموعة من الخصائص والتي يمكن وضعها كالآتي⁶:

- غير ملموسة وذات اتصال مباشر بالمستفيد مثل الحصول على المعرفة من خدمة التعليم؛
- لا تخزن وإنما تقدم مباشرة إلى المستفيد وبشكل أني؛
- لا يمكن تحويل ملكيتها ولا إعادة بيعها ولا يمكن نقلها من مكان لآخر؛
- ذات جودة من الصعب قياسها؛
- تتطلب عملا حساسا؛
- مكانها لا مركزي؛

¹ شناف خديجة، بلخيري مراد، معايير ضمان جودة التعليم العالي، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، العدد 2016، الوادي، الجزائر، ص 3.

² الجريدة الرسمية، العدد 24، القانون رقم 05/99 المؤرخ في 4 أبريل 1999 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، ص 05 .
³ سحر حسيني أحمد السيد نايل، دراسة تقييمية لتسويق الخدمات الجامعية في ضوء إدارة الجودة الشاملة بالجامعات المصرية، دراسات عربية في التربية و علم النفس، العدد61، السعودية، 2015، ص 303.

⁴ ليث علي الحكيم وآخرون، تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD، دراسة تطبيقية في كلية الإدارة و الإقتصاد، مجلة العراق، العدد 12، الكوفة، العراق، 2009، ص 188 .

⁵ سحر حسيني أحمد السيد النايل، مرجع سبق ذكره، ص 303 .

⁶ ليث علي الحكيم وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 188 .

- الطلب عليها متغاير والمخرجات متغايرة أيضا؛
- الإنتاج والإستهلاك في نفس الوقت أي لا يمكن فصلهما؛
- المستفيد جزء من نظام التشغيل؛
- تستند الخدمة على قاعدة المعرفة.

المطلب الثاني: مفهوم جودة التعليم العالي

يعتبر مفهوم الجودة في مجال التعليم العالي تحديا كبيرا بذاته إذ يصعب تحديد تعريف محدد له والنظر إليه من زاوية واحدة فالنظرة يجب أن تكون شمولية وتلبي متطلبات وتوقعات الأطراف ذات المصلحة الداخلية والخارجية الطلبة أعضاء هيئة التدريس أرباب العمل مجتمع وهنا في هذا المطلب سنتعرض أهم تعاريف جودة التعليم العالي .

أولاً: تعريف جودة التعليم العالي

الجودة في التعليم تعني " جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين وحدة المنتج التعليمي وبما يتناسب مع رغبات المستفيد ومع قدرات وسمات وخصائص وحدة المنتج التعليمي " ¹. وقد عرف **Ciquimoto** جودة الخدمة التعليمية من خلال تسليط الضوء على تلبية حاجات الزبائن بحيث يرى أن جوهر جودة الخدمة التعليمية هي تلبية حاجات الزبائن مع العلم أنه ليس من السهل في التعليم تحديد الزبائن، فهم يشملون الطلبة والمنظمات والمجتمع ككل، كما يتوافق التعريف السابق تعريف آخر لجودة الخدمة التعليمية بالجامعة وهو تلبية توقعات الطلبة أو تقديم ما يفوق ويتجاوز هذه التوقعات بمعنى توقع الحاجات المستقبلية للطلبة " ².

ويعرف الباحث يوسف أحمد فارة جودة التعليم العالي على أنها : " مجموعة الخصائص والصفات الإجمالية التي ينبغي أن تتوفر في الخدمة التعليمية بحيث تكون هذه الخدمة قادرة على تأهيل الطالب وتزويده بالمعرفة والمهارات والخبرات أثناء سنوات الدراسة العليا، و إعداده في صورة خريج جامعي متميز قادر على تحقيق أهدافه وأهداف المشتغلين وأهداف المجتمع التنموية" ³.

وأشار الطائي وآخرون إلى أن جودة التعليم العالي " تعني مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة " ⁴.

¹ سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، الجودة في التعليم، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 154.

² رزق الله حنان، أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2010/2009، ص 112 .

³ يوسف أحمد فارة، واقع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد الثاني، 2006، ص 251 .

⁴ يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن جودة الخدمة التعليمية تمثل معيار تطابق الأداء الفعلي للجامعة وتوقعات المستفيدين (الطلبة، المجتمع، الحكومة.....) للخدمة التعليمية بشكل مستمر مما يضمن رضاهم الدائم وهذا إنطلاقاً من مجموعة من السمات والخصائص التي تميز هذه الخدمة .

ثانياً: أهمية الجودة في التعليم العالي

تحتل الجودة أهمية إستراتيجية سواء على المستوى المنظمة أو على مستوى المجتمع وتبرز هذه الأهمية في:¹

- دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات أفرادها والوفاء بتلك الاحتياجات؛
- أداء الاعمال بشكل صحيح، وفي وقت بأقل جهد وأقل تكلفة ؛
- إشباع حاجات المتعلمين وزيادة الإحساس بالرضا لدى جميع العاملين بالمنظمة التعليمية؛
- تحسين سمعة المنظمة التعليمية في نظر المعلمين والطلبة وأفراد المجتمع المحلي وتنمية روح التنافس والمبادأة بين المنظمات التعليمية المختلفة؛
- تحقيق جودة المتعلم سواء في الجوانب المعرفية أو المهارية أو الأخلاقية؛
- تحقيق مكاسب مادية وخبرات نوعية للعاملين في المنظمة التعليمية والأفراد المجتمع المحلي والإستفادة من هذه المكاسب والخبرات وتوظيفها في الطريق الصحيح لتحقيق التنمية المجتمعية الشاملة.

ثالثاً: أهداف جودة التعليم العالي

- جاء في عدد من الدراسات أن جودة التعليم العالي أهداف عدة نذكر منها:²
- التأكيد على أن الجودة وإتقان العمل وحسن الأداء مطلب وظيفي عصري، وواجب وطني تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة؛
 - تنمية روح العمل الجماعي والتعاوني للإستفادة من كافة العاملين في المؤسسة؛
 - ترسيخ مفهوم الجودة تحت شعارات لا بديل عن الصحيح والوقاية خير من العلاج والتعليم مدى الحياة؛
 - تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل الأنظمة واللوائح والتوجهات وإرتقاء بمستوى الطلبة؛
 - الاهتمام بمستوى الأداء الإداري والأساتذة في المؤسسات التعليمية العالي من خلال المتابعة الفاعلة وتنفيذ برامج التدريب المستمرة مع التركيز على جودة جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي

¹ هاشم فوزي العبادي وآخرون، إدارة التعليم الجامعي، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص ص 444 - 446 .

² صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في المؤسسات التعليمية العالي الجزائرية: آفاقه و معوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بـالشرق الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، الجزائر، 2014/2013، ص ص 37 ، 38 .

- إتخاذ كافة الإجراءات والتدابير التي تعزز وترفع من المستوى الجودة وتقلل من وقوع الأخطاء في التدريس .
- الوقوف في المشكلات التعليمية في الواقع العلمي ودراستها وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية وإقتراح الحلول المناسبة ومتابعة تنفيذها .
- فتح قنوات الاتصال والتواصل ما بين مؤسسة التعليم العالي والجهات الرسمية والمجتمعية لزيادة الثقة بينهما والتعاون مع المنظمات التي تعني بالنظام التعليمي لتحديث برامجه وتطويرها .
- ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة .

المطلب الثالث: أبعاد ومؤشرات جودة التعليم العالي

أولاً: أبعاد جودة التعليم العالي

تباينت آراء الباحثين في عدد الأبعاد الأساسية للجودة غير أن مؤسسة التعليم العالي بإمكانها دراسة وتحليل جميع الأبعاد التي يتناولها الباحثون وخاصة تلك الأبعاد ذات الصلة الوثيقة بالعملية التعليمية وبحاجات الطالب، وفيما يلي يأتي إيضاح مختصر لكل بعد من أبعاد جودة التعليم العالي:¹

- 1. الاعتمادية:** ينبغي أن تقدم مؤسسة التعليم العالي خدماتها التعليمية بصورة تعكس درجة عالية من الإعتمادية على هذه الخدمات التي ينبغي أن تتوفر بصورة صحيحة بدرجة عالية من الثبات لأن تحقيق إعتمادية الخدمات التعليمية ينعكس على فاعليتها بصورة خاصة وعلى الأداء الجامعي بصورة عامة .
- 2. الكفاية:** هذا البعد يشير إلى أن الطالب ينتج إلى المؤسسة التعليمية التي توفر له خدماتها بكفاية وجدارة والتي تتميز عن المؤسسات التعليمية الأخرى في طرح وتقديم خدماتها التعليمية، إن الجامعة كمؤسسة تعليمية تستطيع أن تحقق هذا البعد وتعززه من خلال توفير المهارات والخبرات الأكاديمية والإدارية التي تجعل الجامعة قادرة على توفير وتقديم خدماتها التعليمية المختلفة بمستوى مرتفع من الجودة والضمان جودة التعليم الجامعي ينبغي التركيز على كفاية وجدارة الهيئة التدريسية بصورة أساسية إذ ينبغي أن تحرص الإدارة على توفير الكادر التدريسي الذي يمتلك تأهيل عالياً يتيح إعداد الكوادر البشرية إعداد جيداً ويمتلك المعرفة الكافية التي تساعد الكادر التدريسي مهارات البحث العلمي بحيث يساهم في رفع وتطوير المعرفة النظرية والتطبيقية في مجال إختصاصه وإن يمتلك الكادر التدريسي القيم الأخلاقية التي تتلاءم وتتسجم مع أهداف المؤسسة التعليمية ورسالتها المجتمعية
- 3. المجاملة:** ينبغي أن يسود في المؤسسة التعليمية جو من الإحترام المتبادل والتعامل الحسن الذي يستند على الأسس الأخلاقية والتنظيمية والمهنية التي تحفظ للتدريسي والإداري مكانته وإحترامه وهيبته وتحفظ للطالب كرامته ودون أن يسئ الطالب إستغلال حالة المجاملة والتعامل الإنساني الراقى، إن تحقيق هذا البعد من أبعاد الجودة يتطلب توفير درجة عالية من الولاء يهذب ويصقل السلوكيات وبما ينعكس على سمعة الجامعة ومكانتها وميزتها التنافسية في سوق الخدمات التعليمية.

¹ سلمان زيدان، إدارة الجودة الشاملة، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص ص 94 - 99 .

4. **الاستجابة:** إن هذا البعد يركز على تحقيق الإستجابة العالية والسريعة لتغيرات في بيئة المؤسسات التعليمية إمتلاك المرونة الكافية لإستجابة لهذه التغيرات ومن أهم التغيرات التي تطرأ على البيئة في إحتياجات سوق العمل والتغير فيمنظومة التطور الإقتصادي والإجتماعي على أن لا تقتصر الإستجابة العالية والسريعة على عناصر البيئة الخارجية بل ينبغي التركيز على الإستجابة الداخلية ينبغي توفر الكادر الأكاديمي الإداري الكفو وتوفير المستلزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل إستمرار العملية التعليمية دون توقف ووضع الخطط المتوازنة والرصينة التي تكفل للطلاب إستمراره بالعملية التعليمية طيلة سنوات دون نقص في عدد المقررات المطروحة ودون خلل في عملية إرشاد الطالب وتقديمه الدراسي في دراسة المقررات بصورة طبيعية وهنا تقع مسؤولية مشتركة على المرشدين الأكاديميين وعلى الطلبة ودائرة القبول والتسجيل وإدارة الجامعة .
5. **فهم الزبائن:** لتحقيق هذا البعد ضمن أبعاد جودة التعليم الجامعي فإنه ينبغي التركيز على فهم الطالب الجامعي وإدراك حاجاته التعليمية وعدم النظر الى هذه الحاجات ودراستها من منظور الطالب فحسب، بل من منظور حاجات سوق العمل أيضا وهنا يبرز دور الجامعة في التأثير في الطالب والمجتمع وإظهار وإبراز الحاجات الحقيقية التي تخدم الطالب والمجتمع وتلبي الطموحات المستقبلية ويمكن فهم هذه الحاجات من خلال دراسات دورية للطلبة وسوق العمل يجري فيها استخدام وسائل وأدوات البحث العلمي المناسبة مثل الإستبيان والمقابلات الشخصية وغيرها، ويندرج ضمن هذا البعد الاستماع إلى شكاوي الطلاب ومشاكلهم طيلة سنوات الدراسة والعمل على ايجاد الحلول الناجعة لها .
6. **الأمان :** يقصد بهذا البعد توفير الخدمة التعليمية في جو آمن يخلو من المخاطر قدر الإمكان إذ أن الطالب يميل قدر الإمكان إلى تفضيل المؤسسة التعليمية التي توفر له درجة أفضل من الأمان وحتى تحقيق المؤسسة التعليمية درجة أمان عالية فإنه ينبغي أن تخصص لهذه المهمة طاقما متخصصا لهذا الغرض ويجري في العادة تشكيل قوة أمن خاصة بالجامعة تشكلها إدارة الجامعة تتولى جوانب الأمان المختلفة .
7. **المصداقية:** إن مصداقية المؤسسة التعليمية (الجامعة) هو بعد مهم جدا في تحقيق جودة التعليم الجامعي، ويقصد بمصداقية المؤسسة التعليمية مدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للطلاب قبل وأثناء إلتحاقه بها وتبرز أيضا مصداقية الجامعة في مدى تلبية وتحقيق ما وعدت به في إعلاناتها وفي وعودها للطلبة أثناء زيارتهم لهم والوعود المقطوعة في نشرتها.
8. **إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة :** من خلال إختيار موقع مناسب للجامعة أو المؤسسة التعليمية بحيث يمكن وصول قطاع الطلبة المستهدف إليها بيسر وسهولة وتحاول أن تراعي مجموعة من العوامل في إختيار الموقع وأن توفر خطوط الحافلات الى مناطق مختلفة وتوفير الإسكان الداخلي لطلبة وتلجأ بعض الجامعة إلى عدم تركيز كل كلياتها في مكان واحد وتعمل على توزيعها في عدة أماكن بهدف عدم الضغط على منطقة جغرافية واحدة.
9. **الاتصالات :** إن تحقيق الإتصال بين طرفي عملية التبادل (الطالب والجامعة) هو من الأبعاد التي تصب في تحقيق جودة التعليم الجامعي فالإتصال يتيح للأستاذ الجامعي مناقشة وتحليل وفهم وإدراك كل مايتعلق

بالطالب وحاجاته ومشكلاته ومقترحاته وبيّح للطالب إيصال أفكاره وأرائه إلى الجامعة وتوفير التغذية العكسية التي تساهم في تحسين وتطوير العملية التعليمية والبرامج والمناهج كما ينبغي أن يمتلك الطالب والأستاذة مهارات الإتصال الناجح ومهارات الإصغاء الفاعل.

10. التجسيد المادي للخدمة : إن خدمات التعليم الجامعي كغيرها من الخدمات تتسم بعدم الملموسية وحتى تحقق هذه الخدمات أهدافها فإنها تحتاج إلى مجموعة من المظاهر المادية التي تقسم إلى نوعين النوع الأول هو المظاهر المادية التي تتعلق بخدمات التعليم الجامعي بصورة مباشرة مثل القاعات المدرجات والمختبرات العلمية ومختبرات الحاسوب والأدوات والوسائل المرئية والمسموعة والمكتبة وغيرها والنوع الثاني المظاهر المادية التي تتعلق بخدمات التعليم الجامعي بصورة غير مباشرة مثل المقاصف والإستراحات والنوادي الصحية والرياضية والحدائق ومواقف السيارات وغيرها.

ثانيا: مؤشرات جودة التعليم العالي

وتتمثل هذه المؤشرات فيمايلي:

1. **جودة عضو هيئة التدريس :** تتمثل معيار الجودة هنا في تأهيل الأساتذة عمليا وسلوكيا وثقافيا ليتمكن من إثراء العملية وفق العملية التعليمية، ويجب الأخذ بعين الإعتبار حجم الهيئة التدريسية وكفائتهم ومساهماتهم في خدمة المجتمع وإحترامهم للمتعلمين (الطلبة).
2. **جودة المناهج الدراسية :** تقوم على أساس أن الطالب هو محور العملية التعليمية، تمكن جودة المناهج من مساعدة الطالب على توجيه ذاته في دراسته وبحوثه وتكوين شخصيته وتدعيم اتجاهاتهم أو تغييرها وخلق مهارات جديدة لإثراء مهاراتهم وتحصيلهم الدراسي ويتمثل قياس جودة المناهج في مستوياتها ومحتواها وأسلوبها وطريقتها وإمكانية تعبيرها من الواقع وتماشى مع المتغيرات التكنولوجية والتطورات المعرفية¹.
3. **جودة الطالب:** يعتبر الطالب محور العملية التربوية والغاية التي يتطلبها عملية التعلم والتعليم والجودة الطالب لا بد من الأخذ بعدد عناصر العملية التربوية لتحقيق الأهداف المنشودة من النظام التعليمي وهذه المبادئ هي التركيز والانتباه، الإستجابة، التفاعل الصفي، التقويم والتقييم الذاتي، الإلتزام بالنظام المدرسي، شمولية عملية التقويم والتقييم للطالب كما أن هناك مؤشرات يجب توفيرها في جودة الطالب كتوافر الخدمات التي تقدم للطالب وتعزيز صلة الطالب بالمكتبة وتعزيز دافعية الطلبة وإستعدادهم للتعلم.
4. **جودة البرامج وطرق التدريس:** ويقصد بجودة البرامج التعليمية شموليتها وعمقها ومرونتها واستعدادها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية ومدى تطويرها بما يتناسب مع المتغيرات العامة وإسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة، الأمر الذي من شأنه أن يجعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن التلقين ومثيرة الأفكار وعقول الطلبة من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج وطرق تدريسها .

¹شناف خديجة ، بلخيري مراد ،مرجع سبق ذكره ، ص 5 .

5. **جودة المباني التعليمية والتجهيزات:** المبنى التعليمي وتجهيزاته محور هام من العملية التعليمية حيث يتم فيه التفاعل بين مجموع عناصره وهي أداة فعالة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم لما لها من تأثير ومن الجدير بالذكر أن المباني التعليمية بمشتملاتها المادية والمعنوية مثل القاعات، التهوية، الإضاءة الصوت الحداثق وغيرها من المشتملات تؤثر على جودة التعليم ومخرجاته وكلما حسنت وإكتملت قاعات التعليم كلما أثر ذلك بدوره على قدرات أعضاء هيئة لتدريس الطلبة .

6. **جودة تقييم الأداء التعليمي:** يتطلب رفع كفاءة وجودة التعليم تحسين أداء كافة عناصر الجودة التي تتكون فيها المنظومة التطبيقية والمشملة بصفة أساسية على طالب والمعلم والبرامج التعليمية وطرق تدريسها وتمويل وإدارة المؤسسة التعليمية أو كل ذلك يحتاج بالطبع الى معايير التقييم كل العناصر بشرط أن تكون واضحة ومحددة وبسهل إستخدامها والقياس عليها وهذا يتطلب بدوره تدريب كافة العاملين بالمنظومة التطبيقية لإدارة الجودة الشاملة عليها مع إعادة هيكلة الوظائف والأنشطة وفق لتلك المعايير ومستويات الأداء .

7. **جودة التمويل و الإنفاق التعليمي :** يتمثل تمويلالتعليممدخلا بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي وبدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزا عن أداء مهامه الأساسية أما إذا توافرت له الموارد المالية الكافية قلت مشكلاته وصارت من السهل حلاها ولاشك أن جودة التعليم على وجه العموم تمثل متغير تابعا لقدر التمويل التعليمي كل مجال من مجالات النشاط ويعد تدبير الأموال اللازمة للوفاء بتمويل التعليم أمرا له أثره الكبير في تنفيذ البرامج التعليمية المخطط لها¹.

8. **جودة العملية التدريسية :** و يقصد بها جودة محتوياتها وتحديثها المستمر بما يواكب التغيرات المعرفية والتكنولوجية، بحيث يساعد الطالب على توجيه ذاته في دراسته، وإتجاهاته في جميع أنواع التعليم التي تتطلبها الجامعة منه، كما يجب أن تحقق الكتب النشاط التعليمي الذي يكون فيه الطالب محور الإهتمام، ويعمل على خلق إتجاهات ومهارات ضرورية لديهم الأمر الذي يسهم بالبحث والإطلاع مما يثري التحصيل و البحث العلمي² .

9. **جودة العلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع:** يجب أن تكون المؤسسة التعليمية متفاعلة مع المجتمع بجميع قطاعاته الإنتاجية والخدمية وتلبي حاجاته وقادرة على حل مشاكله أو ذلك بوضع تخصصات سوق العمل.

10. **جودة تقييم الطلبة :** على الأساتذة أن يتنوعوا في استخدام أساليب تقويم أداء الطلبة، مع إلتزام الموضوعية الشفافية والعادلة والتدريب المستمر على التقويم والإلتزام بالتنوع في إختبار الأساليب وإختبار

¹ محمد فوزي العبادي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 278- 285 .

² جواد محمد راضي ، بشرى عبد الحمزة عباس ، ضماناالجودة في التعليم العالي و أثره في جودة الخدمة المدركة ، دراسة إختبارية على عينةمن الطلبة كلية الإدارة و الإقتصاد /جامعة القادسية ، العراق، 2011، ص 7 .

الأسلوب الأفضل الذي يحدد المستوى الحقيقي لطلاب وقياس مخرجات التعلم كوضع نظام فعال لتقويم أدائهم¹.

¹شناف خديجة ، بلخيري مراد ، مرجع سبق ذكره ، ص 5 .

خلاصة :

حاولنا في هذا الفصل تسليط الضوء على مختلف الجوانب المتعلقة بالجودة في التعليم، إذ أصبحت ضرورية وحتمية لا مفر منها لمواجهة مختلف التحديات سواء على الصعيد المحلي أو العالمي، حيث أن تطبيق الجودة في التعليم العالي يهدف إلى التحسين والتطوير وبكفاءة وفاعلية من أجل تلبية حاجات الطلاب وإعداد مخرجات تتصف بالكفاءة ولتلبية متطلبات المجتمع، ولا يكون ذلك إلا من خلال الإهتمام بتحقيق الجودة في جميع العناصر التي تدخل في تكوين نظام مؤسسة التعليم العالي (الجامعة) من أساتذة وإداريين وطلبة وبرامج تعليمية وإمكانيات مادية وغيرها، وفي الأخير يمكن القول أن الجامعات والدول أصبحت إلزاما عليها تطبيق نظام الجودة مما يتيح لها مقارنة سياستها وبرامجها وأدائها بما هو متعارف عليه لدى المختصين وهو ما يحسن من جودة التعليم العالي في البلد المعني ويؤدي في النهاية إلى الشهادة بجودة هذا التعليم والإعتراف به على الصعيد العالمي.

الفصل الثاني

دور جودة الخدمات التعليمية في تحقيق رضا الزبون

تمهيد

أغلب مؤسسات التعليم العالي باتت تدرك أن هناك خيارات عديدة أمام الطلبة، من بينها إمكانية التحول بإتجاه مؤسسات تعليمية أخرى توفر لهم خدمات تعليمية أفضل من غيرها، ومن هنا أصبح رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية التي تقدمها تلك المؤسسات يمثل أكبر التحديات التي تواجه الجودة فيها.

وللحديث عن جودة الخدمة التعليمية لابد من إبراز طبيعة العلاقة الموجودة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الزبائن، إذ يجب على المنظمة التعليمية تحديدها ودراستها من أجل الوصول إلى مستويات عالية من الرضا لدى زبائننا، مما يزيد من إستمرارهم في التعامل مع المنظمة التعليمية.

وعلى ضوء هذا تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول الزبون

المبحث الثاني : عموميات حول رضا الزبون

المبحث الثالث : قياس رضا الزبون بجودة الخدمات التعليمية

المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول الزبون

يعد الزبون أحد الركائز الأساسية لنشاط أي مؤسسة، فهو المستهدف الأول لجميع المؤسسات وبالتالي فهو أساس بقائها و إستمرارها، وسنتطرق في هذا المبحث إلى تعريف الزبون ودوره حياته مختلف أنواع الزبائن، بالإضافة إلى العوامل المؤثرة على توقعات الزبائن .

المطلب الأول : مفهوم الزبون ودوره حياته

أولاً : تعريف الزبون

عرفت جمعية التسويق الأمريكية الزبون بأنه : "المشتري الحالي أو المتوقع الذي لديه الرغبة في شراء المنتج وبنفس الوقت لديه القدرة على شراء ذلك المنتج " ¹

عرف أيضا بأنه : "ذلك الشخص الذي يستخدم المنتج الخاص بالمؤسسة والذي يفضل على غيره من السلع والخدمات المشابهة في السوق " ²

كما عرف قانون أكسفورد الزبون بأنه : " الشاري الذي يشتري السلعة أو يقتني الخدمة من بائع واحد بشكل منتظم، وليس بالضرورة أن يكون هو المستهلك الأخير لها " ³

وقد عرف أيضا الزبون بأنه : "جوهر العمل التسويقي، فهو الذي يحدد حاجاته ورغباته أولاً، ثم تقوم المنظمة بما يجب عمله لإشباع هذه الحاجات " ⁴

وهناك من عرف الزبون : " الشخص الذي يشتري أو لديه القدرة لشراء السلع والخدمات المعروضة للبيع بهدف إشباع الحاجات والرغبات الشخصية أو العائلية " ⁵

وقد عرف **Demeure claude** الزبون بأنه : " شخص طبيعي أو معنوي إستفاد مرة واحدة أو أكثر من منتجات أو خدمات مؤسسة معينة " ⁶

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الزبون هو كل من يتعامل مع المؤسسة ولديه القدرة والرغبة على إقتناء خدماتها أو منتجاتها .

¹ محفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره، ص 71.

² إياد شوكت منصور، إدارة خدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص161 .

³ عمر وصفي عقيلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، ص247 .

⁴ علاء فرحان طالب وآخرون، نظام الإستخبارات التسويقية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص84.

⁵ عنابي بن عيسى، سلوك المستهلك، الجزء الأول، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص16.

⁶ Claude Demeure , **Marketing**, 5^e édition, dalloz, paris, 2005, p346 .

ثانيا : أهمية الزبون للمؤسسة

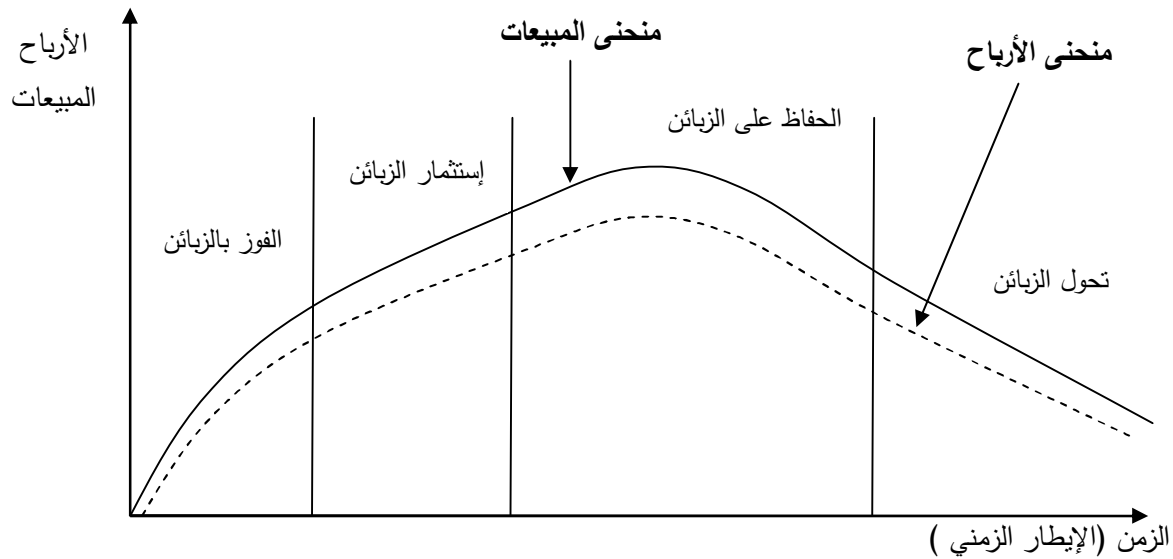
تكمن أهمية الزبائن بالنسبة للمؤسسة في الحقائق التالية :¹

- الزبون هو المبرر الوحيد لوجود المؤسسة؛
- الزبون هو الأساس في خلق الفرص الوظيفية وفرص الترقية؛
- إشباع حاجات الزبون هي الوسيلة لتحقيق الربح والنمو والاستقرار؛
- نمطية الخدمة و صعوبة تمييزها؛
- تشبع الأسواق وكثافة المنافسة؛
- النهوض بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة؛
- تأمين الدعم المادي والمعنوي للمنظمة العامة .

ثالثا : دورة حياة الزبون

دورة حياة الزبون تمثل الاطار الذي يمكن من خلاله تصور العلاقة الجدلية التي يجب أن تكون بين إدارة المنظمة و زبائننا وتتكون هذه الدورة من أربعة مراحل كما يبينها الشكل الاتي :

الشكل رقم (3) : دورة حياة الزبون



المصدر : سليمان شكيب الجبوسي، محمود جاسم الصميدعي، تسويق الخدمات المالية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص477.

وتتمثل مراحل دورة حياة الزبون في :²

¹ جمال الدين محمد المرسي، مصطفى محمود أبو بكر، دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007، ص16 .

² سليمان شكيب الجبوسي، محمود جاسم الصميدعي، تسويق الخدمات المالية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص ص 472-476 .

المرحلة 1 : جذب الزبائن (الفوز بالزبائن)

ضمن هذه المرحلة يتم جذب الزبائن و إستقطابهم للتعامل بمنتجات المنظمة ومن خلال إقناع الزبون للعودة من جديد (تكرار الشراء) وإستخدام منتجات المنظمة وخدماتها .
تصل المنظمة إلى هذه المرحلة بعد إنفاق الكثير من المبالغ وكذلك الجهود التسويقية الكبيرة من أجل إضافة الزبون إلى محفظتها الحالية .

المرحلة 2 : إستثمار الزبائن

ضمن هذه المرحلة تسعى المنظمة لتوطيد العلاقة مع الزبون إستنادا لقاعدة البيانات التي يتم جمع المعلومات الأساسية عن الزبائن والتي تساعد المنظمة على اختيار الإستراتيجية المناسبة لجذب الزبائن وتوطيد العلاقة .

إن هذه المرحلة تتصف بكونها المرحلة التي تبدأ بها المنظمة بإسترجاع القسم الأعظم من إستثماراتها في المرحلة السابقة .

المرحلة 3 : الحفاظ على الزبائن

إن مسألة جذب الزبون والفوز به تمثل مشكلة تواجه المنظمات، لكن المشكلة الأكثر صعوبة وتعقيدا في كيفية الإحتفاظ به والتي تحتاج جهود أكبر من الحالة الأولى . إن الإحتفاظ بالزبائن المهمين يحتاج تلبية حاجاته وإشباعها بشكل يحقق الرضا .

المرحلة 4 : تحول الزبائن

وفقا لهذه المرحلة فإن الزبون يبدأ بالتحول أو الإستغناء عن إستخدام منتجات المنظمة وهذا يعود لما يلي :

- عدم قدرة المنظمة على تلبية حاجات و رغبات الزبائن بسبب ضعف عرضها التسويقي مقارنة لما يعرضه المنافسون؛
- رغبة المنظمة في عدم الإحتفاظ بهؤلاء الزبائن و محاولة التخلص منهم بسبب تحولهم إلى إستثمارات غير مربحة من وجهة نظر هذه المنظمة أو أنها تحاول جذب وإستقطاب زبائن جدد أكثر أهمية وقدرة على خلق الإيرادات.

المطلب الثاني : أنواع الزبائن

هناك بعض التصنيفات للزبائن يمكن الإعتماد عليها كمرشد للمنظمة بغية التعامل وفقها مع الزبائن، لذا يمكن تقسيمهم للأصناف التالية :

أولا : الزبون الصديق

يعتبر هذا النوع من أفضل الزبائن حيث تتوافر معه أكبر فرصة لنجاح عملية البيع، ويتصف هذا العميل بالمرح وسهولة المقابلة ويتقبل النصيحة ولا يقاطع البائع كثيرا وغالبا يميل للتحدث في موضوعات تتعلق بالسلعة

وقد لا تتعلق بها . ويجب على رجل البيع أو مقدم الخدمة أن يتيح الفرصة لهذا النوع من العملاء للتحدث و عدم مقاطعته إلا بشكل لبق .

ثانيا : الزبون المتردد

إن هذا النوع من الزبائن يحتاج إلى من يفكر له ويقرر له الشراء، ويمكن لرجل البيع أن يقوم بهذا الدور بدلا منه، وبالتالي تكون هناك فرصة كبيرة للنجاح مع هذا النوع من العملاء مع ضرورة عدم عرض عدد كبير من الأصناف على هذا الزبون حتى لا تزيد من درجة تردده وعدم استقراره بالحصول على الخدمة المعنية .¹

ثالثا : الزبون المتشكك

يتصف بالشك وعدم الثقة، ثم اللهجة التحكيمية التي تنطوي على السخرية لما يقوم الغير له، وهنا يتطلب تقدير برهان على ذلك، ومن طرق التعامل معه عدم مجادلته فيما يدعي ويقول، ومعرفة الأساس الذي يبني عليه شكه وعدم ثقته .

رابعا : الزبون العنيد

يتصف بأنه إيجابي النزعة ونشيط ومبادر، ويفضل اتخاذ القرار بصوري منفردة بعيدا عن تأثير الآخرين، ومن طرق التعامل معه محاولة مسايرته فيما يقول، وإظهار التقدير والاحترام لمعارفه وذكائه، وإشعاره بالإهتمام به وبالأشياء التي يقولها .²

خامسا : الزبون المتسوق (المشاهد)

يميل هذا الزبون إلى التمعن في الأشياء وتفحصها، فلا يوجد في ذهنه شيء محدد يريده، وبالرغم من إمكانية أن يكون هذا زبونا مرتقبا، فإنه يجدر الإهتمام به بحذر لأنه لا يرغب أن يكون محل مراقبة، وهذا النوع إذا شعر أن أحدا يراقب تصرفاته فإنه يكف فوراً عن القيام بما يعمل لذا يجب تركه على راحته.

سادسا : الزبون المفكر الصامت

يتصف هذا النوع بالهدوء وقلة الكلام، وهناك صعوبة في استدراك أفكاره وآرائه بسرعة، يمتاز بالإتزان وعدم السرعة في اتخاذ القرار، ومن طرق التعامل معه الحرص على إعطاء المعلومات الصحيحة والجدية في أسلوب الحوار المستخدم معه و معاملته بوقار وإحترام .³

¹ خضير كاظم محمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص ص 212، 213 .

² إياد شوكت منصور، مرجع سبق ذكره، ص ص 131، 132 .

³ مأمون الدرادكة، طارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص ص 187، 189 .

سابعا : الزبون العصبي

من أصعب أنواع الزبائن، فهو لديه سرعة رد الفعل واتخاذ قرارات متسارعة، وهذا الزبون يجب إبعاده عن التفصيلات بقدر الإمكان وعليك أن تتأكد أنه رغم عصبيته وعدم ترتيب أفكاره فهو لا يشتري منتج غير مناسب لظروفه، وعليه مساعدته في العودة لهدوئه وذلك بالانبساط في الحديث ومساعدته بعرض مجموعة المغريات المؤثرة في إقباله على ما تقدمه من منتجات أو خدمات .

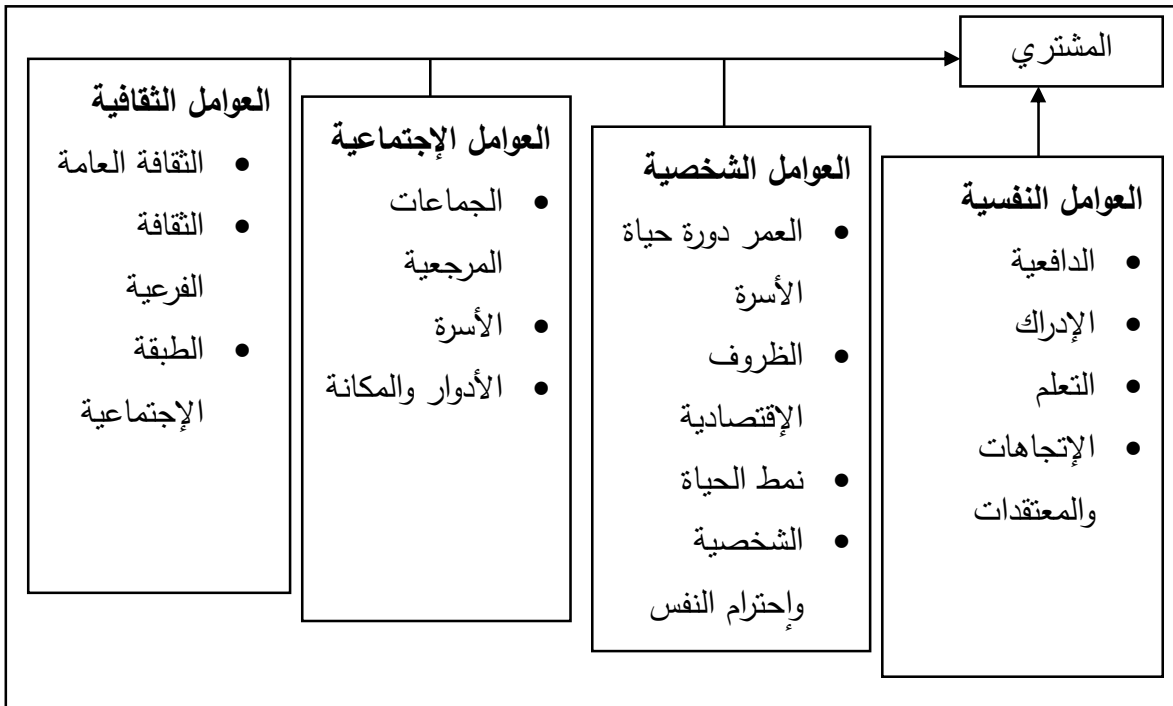
ثامنا : الزبون خشن المعاملة

زبون غير صبور يحتاج إلى أداء كل أعماله دون تأخير، سريع الغضب ويتميز بعدم حبه للمساواة، ودورك هو إشعاره بسرعتك في الخدمة، وأترك شيء يشغل به عنك إذا كنت تخدم زبون آخر كما لا تنسى أن تهتم به وتعطيه عين الرعاية بالإشارة والحديث أثناء خدمة الآخرين.¹

المطلب الثالث : العوامل المؤثرة على سلوك الزبائن

إن تنوع أنماط الزبون هو نتاج عدة عوامل بيئية لها أثر كبير في السلوك الشرائي للزبون، ولكي تتمكن المنظمات من تطويع الزبون لصالحها، عليها أن تدرك العوامل المؤثرة في سلوكه الشرائي والتي يظهرها الشكل رقم (04) :

الشكل رقم (04) : العوامل المؤثرة في سلوك الزبون



المصدر : إحسان دهش جلاب، هاشم فوزي دباس، التسويق وفق منظور فلسفي ومعرفي معاصر، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 211 .

¹ جمال الدين محمد المرسي، مصطفى محمود أبو بكر، مرجع سبق ذكره، ص ص 93، 96 .

وفيما يأتي مناقشة موجزة للعوامل المؤثرة على السلوك الشرائي للزبون :

أولاً : العوامل الثقافية

- تعد الثقافة بمفهومها العام من أكثر العوامل المؤثرة على سلوك الزبون، وهي من المحددات الرئيسية لرغبات الزبون و سلوكه وتتضمن العوامل الثقافية ما يلي :¹
- 1. الثقافة العامة:** تعد الثقافة العامة عاملاً حاسماً وأساسياً في إقرار الفرد لحاجاته ورغباته لأنها تتبع أصلاً من القيم و المعتقدات و الدلالات التي أقتبسها الفرد من عائلته أو المحيطين به، وأصبحت بالتالي معياراً شخصياً للتعامل مع الآخرين عبر تفسير الحالة التي يتفاعل معها بصفته فرداً ضمن المجتمع .
 - 2. الثقافة الفرعية :** كل ثقافة لا بد لها من مكونات ثقافية فرعية وهذه الفرعية من الثقافة توفر للفرد وتحدد نوعية التعامل الإجتماعي له .
 - 3. الطبقة الإجتماعية :** من الواضح جداً أن الإلتناء لتلك القبيلة أو هذه يحدد بالضرورة نوعية السلوك الفردي، وهذا الإلتناء ودرجة وضع هذه الفئة إجتماعياً هو الذي يشعر بأهمية هذا الإلتناء أو عدمه و بالتالي فإن كل مجموعة إجتماعية سلوكها سوف يكون متشابهاً ومحدداً .
- ثانياً : العوامل الإجتماعية :**

يتأثر سلوك الزبون بالعوامل الإجتماعية ومن أهمها :²

- 1. الأسرة أو العائلة :** إن تأثير الأسرة على تكوين القيم والإتجاهات وأنماط الشراء للأفراد شيء لا يمكن تجاهله، والعائلة هي المؤثر الأول في سلوك المجتمع أو الأفراد بشكل عام، حيث أنهم يتأثرون بها مباشرة إلى حد ما، وهذا بسبب التربية والتأسيس الذي تم ضمن هذه العائلة، وبالتالي فهي تؤثر بشكل كبير على سلوك أفرادها من خلال عاداتها وتقاليدها وطابعها الديني وما إلى ذلك من مقومات الأسرة.
- 2. الجماعات المرجعية :** وتتمثل في الأصدقاء، النوادي، الجمعيات والأحزاب، والتي لها تأثير على سلوك الزبون وقراره، لكونه يتأثر بهذه الجماعات نتيجة إنتمائها لها. ويمكن تقسيم هذه الجماعات إلى:
 - الجماعات التي تخدم كنقاط للمقارنة؛
 - الجماعات التي يتطلع إليها الفرد؛
 - الجماعات التي يفترض أن يتبع الفرد سلوكها.
- 3. قادة الرأي :** يعتمد نجاح العديد من السلع والخدمات على ما يسمى بالإتصال عن طريق الفم ويعني هذا المفهوم إنتقال المعلومات الخاصة بالسلعة أو الخدمة من زبون لآخر، وترجع أهمية هذه الوسيلة الإتصالية إلى إفتراض أن الفرد يتلقى هذه المعلومات بدرجة كبيرة من الصدق عن الوسائل الإتصالية التجارية .

¹ إحسان دهب جلاب، هاشم فوزي دباس، مرجع سبق ذكره، ص 212 .

² محمد منصور أبو جليل وآخرون، سلوك المستهلك وإتخاذ القرارات الشرائية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص ص 34-36 .

ثالثا : العوامل الشخصية

وتشير العوامل الشخصية إلى :

1. **العمر** : يشتري الزبون خلال حياته العديد من السلع والخدمات التي تختلف تبعا للمرحلة العمرية التي يعيشها وما يعتقد مناسباً له، وعلى المسوق أن يتعامل مع كل فئة عمرية بأسلوب يختلف عن الفئة الأخرى .
2. **المنصب والوظيفة** : الوظيفة التي يشغلها الفرد لها تأثيرها على جودة السلع والخدمات التي يقوم بشرائها وطبيعة العمل، لذلك تهتم إدارة التسويق عند تحديد أسواقها المستهدفة بمعرفة الوظائف المختلفة لأعضاء قطاعات السوق .
3. **الشخصية** : تعد الشخصية أحد المتغيرات المفيدة في تحليل سلوك الزبون، حيث يمكن أن يقسم أو يصنف الزبائن حسب أنواع الشخصية التي يتميزون بها، وفي هذا الصدد فقد يمكن إيجاد علاقات الارتباط بين تلك الأنواع من الشخصيات وقرارات إختيار بعض المنتجات أو العلامات التجارية بحيث يمكن للقائمين على التسويق الاستفادة من السمات المختلفة لشخصية الزبون في تحديد الخدمات والمنتجات والعلامات التي يقوم بشرائها .
4. **الدخل** : يعد الدخل من أكثر العوامل المثيرة للجدل في مجال التسويق بشكل عام، فعدد من الباحثين يؤمنون بضعف تأثير هذا العامل في سلوك الزبون فهم لا يشيرون إليه ضمن العوامل المؤثرة، والبعض الآخر يعتقد بأهمية هذا العامل ويقدمه على بقية العوامل إستنادا على فكرة مفادها "إن الشخص قد يتأثر بمجموعة كبيرة من العوامل الأخرى مثل العوامل الإجتماعية والثقافية والنفسية، والتي تدفعه نحو سلوك إستهلاكي معين، ولكن قد يحد الدخل من هذا التوجه، فعلى سبيل المثال ما فائدة تفضيل منتج معين على أساس نفسي أو إجتماعي ما لم يكن هذا التفضيل مدعوم بالقدرة على شراء ذلك المنتج ؟ "

رابعا : العوامل النفسية

خيارات المستهلك في الشراء تتأثر بأربعة عوامل نفسية وهي :

1. **الدافع** : يمتلك الفرد عددا من الحاجات وفي أوقات مختلفة، وبعض هذه الحاجات قد تظهر نتيجة لعوامل داخلية كشعور الشخص بالجوع، عدم الراحة أو الرغبة في التمييز والإحترام، وتصبح الحاجة دافعا عندما تتأثر بمستوى معين من الشدة. فالزبون في سلوكه الشرائي يبحث عن شراء الحاجات من السلع والخدمات التي هو أكثر حاجة لها لأنها تمثل بحقيقتها إستقرار لوجوده ومن ثم يأتي بالبحث عن تلبية الحاجات الأخرى ذات الأهمية الأقل .¹
2. **الإدراك** : يمثل الإدراك العملية التي تتشكل فيها الإنطباعات الذهنية للفرد عندما يتلقى وينظم ويفسر مؤثرات معينة، وطالما أن الإدراك يؤدي إلى التفكير الذي يؤدي إلى إحداث التصرف فإن رجل الإعلان يهتم بدراسة

¹ إحسان دهش جلاب، هاشم فوزي دباس، مرجع سبق ذكره، ص ص 214-217 .

عملية الإدراك، ومن الملاحظ أن المستهلك يدرك السلع ومؤثراتها عن طريق إنطباعاته عن الإسم التجاري، فالعديد من الزبائن مستعدون لدفع أسعار أعلى للسلعة نظرا لشهرتها.

3. التعليم : يتعلق التعليم بعملية الحصول على المعلومات والخبرات المختلفة نتيجة للتعرض لمواقف متشابهة، لا يرتبط التعليم والولاء للإسم التجاري إرتباطا كبيرا ببعضها البعض، إذ أن معظم المشتريين يعتمدون في عملية الشراء على الخبرات السابقة ومن ثم يلعب الإعلان دور كبير في ترسيخ وتدعيم ولاء المستهلك للسلعة أو الخدمة¹.

4. المعتقدات والاتجاهات : بطبيعة الحال فإن المعنيين لا يهتمون بشكل كبير بالمعتقدات التي يحملها الأفراد بخصوص المنتجات والخدمات التي يقومون بتقديمها، لأنها تخلق الصورة الذهنية للمنتج والعلامة، والأفراد يتصرفون وفقا للصورة الذهنية التي يمتلكونها والمنظمات التسويقية عليها أن تضع منتجاتها بما يتفق مع إتجاهات الزبائن لا أن تعمل على تغيير إتجاهاتهم نحو المنتجات التي تتعامل بها.²

المبحث الثاني : عموميات حول رضا الزبون

لقد أصبح موضوع رضا الزبون يشكل اليوم تحديا لدى المؤسسة، لأن الرضا يعبر عن جودة الخدمة المقدمة للزبون من طرف هذه المؤسسة، وبالتالي فهي تسعى دوما لزيادة درجة الرضا لدى زبائنها، ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بالرضا، والخصائص التي يتميز بها، بالإضافة إلى أهم محددات هذا الرضا .

المطلب الأول : مفهوم رضا الزبون

أولا : تعريف الرضا

لقد تعددت التعاريف التي تم تقديمها عن الرضا من طرف العديد من الباحثين الذين اهتموا بهذا المجال ونذكر منها ما يلي :

يعرف الرضا بأنه : " عبارة عن خبرة ما قبل الإستهلاك والتي يقارن فيها الزبون بين المنتج كما كان يتصوره مع الجودة المتوقعة " ³

ويمكن التعبير عن الرضا بأنه : " مستوى من إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين أداء المنتج كما يدركه الزبون و بين توقعات هذا الزبون " ⁴

و يعرف kotler الرضا بأنه : " إحساس إيجابي أو سلبي يشعر به الزبون اتجاه تجربة شراء أو إستهلاك مواد معينة ، ناتجة عن مقارنة بين توقعاته و أداء المنتج " ⁵

¹ محمد منصور أبو جليل، مرجع سبق ذكره، ص 36 .

² إحسان دهش جلاب، هاشم فوزي دباس، مرجع سبق ذكره، ص ص 217، 218 .

³ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص132.

⁴ محفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره، ص74.

⁵ حميد زقاي، محمد وزاني، مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها على رضا الطلبة، دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدي، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 30، الجزائر، 2017، ص 17 .

ويعرف **R.Ladwin** الرضا بأنه : " الحالة النفسية الناتجة عن عمليات تقييم مختلفة " ¹

كما يمكن القول أن الرضا هو : " دالة الفرق بين الأداء والتوقعات " ²

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الرضا هو رد فعل الزبون والتقييم الذي يتبع عملية شراء المنتج،

وبالتالي هناك ثلاث مستويات يمكن أن تتحقق وهي :

الأداء أصغر من التوقعات : الزبون غير راضي

الأداء مساوي للتوقعات : الزبون راضي

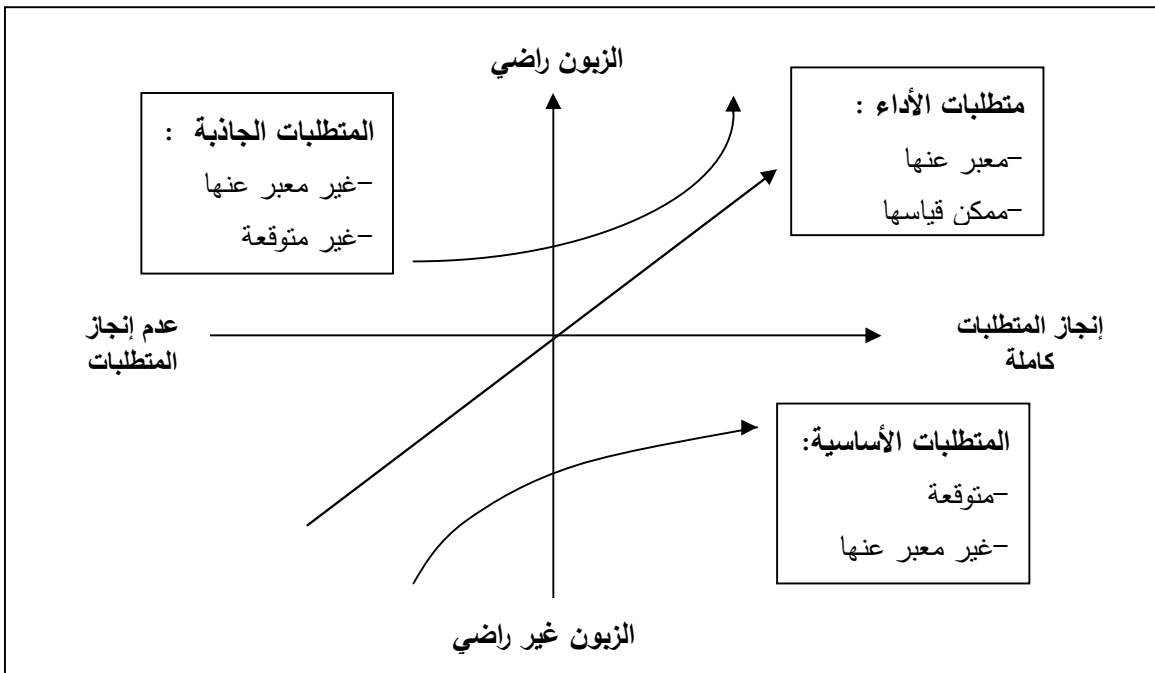
الأداء أكبر من التوقعات : الزبون راضي وسعيد للغاية

تأثير متطلبات الرضا في رضا الزبون :

حيث يقسم نموذج كانو لرضا الزبائن والموضح في الشكل رقم (05) متطلبات المنتج من حيث تأثيرها

في رضا الزبائن إلى ثلاثة أنواع :

الشكل رقم (05) : نموذج كانو لرضا الزبائن



المصدر : محفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره، ص 81.

وفيما يلي أهم المتطلبات التي نص عليها نموذج كانو لرضا الزبائن ³:

1. متطلبات الأساسية : يتوقع أن تكون هذه المتطلبات موجودة في المنتج وبالتالي لا حاجة للتعبير عنها، إذا

لم يتم تلبية هذه المتطلبات فإن الزبون لن يكون راضي وبالمقابل إذا كانت هذه المتطلبات موجودة فإن ذلك

لن يزيد من مستوى رضا الزبون .

¹ Richard Ladwin , **Le comportement de consommateur et de l'acheter** , édition economica , 2^{ème} édition , 2003, p377 .

² محمد فريد الصحن، إدارة التسويق، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 71 .

³ محفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره، ص ص 80-82 .

2. **متطلبات الأداء** : وفقا لمتطلبات الأداء والتي هي بإتجاه واحد فإن مستوى رضا الزبون يتناسب طرديا مع درجة تلبية هذه المتطلبات، فكلما كانت درجة تلبية هذه المتطلبات عالية كلما كان مستوى الرضا عالي والعكس بالعكس، وهذه المتطلبات يطلبها العميل صراحة .

3. **المتطلبات الجاذبة** : إن هذه المتطلبات تحتل أكبر درجة من التأثير على درجة رضا الزبون، وحسب طبيعة هذه المتطلبات فإنها غير معبر عنها من قبل الزبون، وكذلك هي غير متوقعة من قبل الزبون، إن الوفاء بهذه المتطلبات بدرجة معينة يعطي الزبون درجة أكبر من الرضا الوظيفي، أما إذا لم يتم الوفاء بهذه المتطلبات فإن الزبون لن يشعر بعدم الرضا .

ثانيا : أهمية رضا الزبون

تكمّن أهمية رضا الزبون بالنسبة للمؤسسة في :¹

- يعد الرضا رابطا قويا بين الزبون والمنتج، فالزبون الراضي يكون مصدرا في جلب زبائن جدد لإستهلاك المنتج؛
- الزبون الراضي يصبح بمرور الوقت وسيلة ترويجية للمنتج، حيث يتحدث هؤلاء الزبائن بالكلمة الطيبة لزبائن آخرين ومرتبين ويساهم في تكوين قناعة ورضا لديهم ؛
- إكساب المؤسسة المزيد من الزبائن الجدد للمنتج فيعزز الانطباع والصورة الجيدة لدى الآخرين؛
- الزبون الراضي سوف يتغاضى عن الأخطاء البسيطة، بل أنه يساعد المؤسسة في حل المشكلات والأخطاء، ويقوم بإعلامها عن أي مشكلة أو خطأ محتمل الوقوع .

المطلب الثاني : خصائص رضا الزبون

للرضا ثلاث خصائص أساسية وتتمثل في :²

أولا : الرضا ذاتي

يتعلق هنا رضا الزبون بطبيعة ومستوى التوقعات الشخصية للزبون من جهة، وإدراك الزبون الذاتي للخدمة المقدمة له فعليا من جهة أخرى، وإن نظرة الزبون هي الوحيدة التي يمكن أخذها بعين الاعتبار عند الحديث عن تقييم الرضا، وعلى المؤسسة أن تقدم خدمات وفق ما يتوقعه ويحتاجه الزبون، ولا تلتزم فقط بالموصفات والمعايير المحددة، ومن هنا على المؤسسة أن تتبنى وجهة النظر الخارجية التي تعتمد على (الجودة، الرضا)، ولا تتبنى وجهة النظر الداخلية التي تركز على (الجودة، المطابقة) .

ثانيا : الرضا نسبي

وهنا لا يتعلق الرضا بحالة مطلقة وإنما بتقدير نسبي، حيث يقوم كل زبون بالمقارنة من خلال نظريته لمعايير السوق، وفي هذه الخاصية يتغير الرضا حسب مستويات التوقع، والتي بدورها تتفاوت من زبون لآخر.

¹ هاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص 132 .

² صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2016، ص ص 48، 49 .

ومن هنا يمكننا تفهم الدور المهم لتقسيم أو تجزئة السوق وتحديد التوقعات المتجانسة للزبائن من أجل تقديم خدمات أكثر توافقاً مع هذه التوقعات .

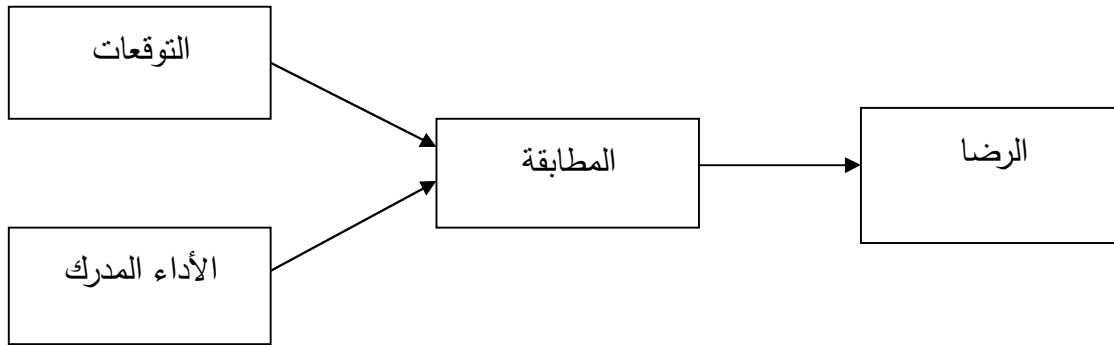
ثالثاً : الرضا تطوري

وهنا يتغير رضا الزبون من خلال تطور مستوى التوقع من جهة، ومستوى الأداء المدرك من جهة أخرى، فتوقعات الزبائن تتطور نتيجة المعايير الخاصة بالخدمات المقدمة وظهور خدمات جديدة فضلاً عن زيادة المنافسة، وبالتالي فإن قياس رضا الزبون أصبح يتبع نظام يتوافق مع هذه التطورات والتغيرات الحاصلة.

المطلب الثالث : محددات رضا الزبون

دراسة سلوك رضا الزبون تتحدد ضمن مجال بثلاثة أبعاد أساسية كما يوضحها الشكل رقم (06) :

الشكل رقم (06) : نموذج الرضا



Source : Monique Zollinger et Eric Lamarque, **Marketing et stratégie de la banque**, 3ed, paris, France, Dunod, 1999, p74.

وتتمثل الأبعاد الثلاثة الأساسية لمحددات رضا الزبون في :¹

أولاً : التوقعات

تمثل التوقعات تطلعات أو أفكار الزبون بشأن احتمالية إرتباط أداء المنتج بخصائص ومزايا معينة متوقع الحصول عليها منه، وهناك عدة تصنيفات للتوقعات وقد صنفها Day إلى :

1- التوقعات عن طبيعة وأداء المنتج أو الخدمة : هي المنافع التي يتوقع الزبون الحصول عليها من شراء وإستخدام المنتج أو الخدمة نفسها .

¹ عتيق خديجة، أثر المزيج التسويقي المصرفي على رضا الزبون، مذكرة ماجستير تخصص تسويق دولي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2011/ 2012، ص ص 127-129 .

2- التوقعات عن تكاليف المنتج أو الخدمة : هي التكاليف التي يتوقع أن يتحملها الزبون في سبيل الحصول على المنتج أو الخدمة مثل الوقت والجهد المبذول في عملية التسوق وجمع المعلومات عن العلامات الموجودة في السوق بالإضافة إلى سعر شراء المنتج أو الخدمة .

3- التوقعات عن المنافع أو التكاليف الإجتماعية : وهو رد الفعل المتوقع للأفراد الآخرين مثل الأقارب وذلك عند شراء الفرد للمنتج أو الخدمة ويأخذ شكل الإستحسان أو الإستهجان للمنتج المشتراه .
لقد عرض Pitts و Woodside ثلاث أنواع من التوقعات :

- التوقع التنبؤي : وهو يوضع معتقدات الزبون عن الخصائص والصفات التي يتوقع الزبون وجودها في المنتج .
- التوقع المعياري : يركز على المستويات المثالية التي يجب أن يكون عليها أداء المنتج .
- التوقع المقارن : يمثل معتقدات الزبون حول أداء منتج أو علامة معينة بالمقارنة بمنتجات أو علامات أخرى .

يعتبر التوقع المعياري هو أنسب محددات الرضا لأنه ينتج عنه رد فعل تقييمي يأتي بعد الإستخدام وهنا ينتج إحساسا إيجابيا (الرضا) أو إحساسا سلبيا (عدم الرضا).

إن هذه الأحاسيس تتوقف على وجود إختلاف بين الأداء المدرك للمنتج ومستوى التوقع .ويمكن للزبون تحديد تطلعاته من خلال :

- معرفة سابقة بخصائص المنتج؛
- إتصالات مع الجماعات المرجعية؛
- التعرض للمثيرات التسويقية مثل: الإعلان، الترويج، السعر .

ثانيا : الأداء الفعلي

يتمثل في مستوى الأداء الذي يدركه الزبون عند إستعمال المنتج أو الحصول على الخدمة بالإضافة إلى الخصائص الفعلية لكليهما، يمكن الإعتماد على مقياس الأداء الفعلي للتعبير عن الرضا أو عدم الرضا وهذا من خلال سؤال الزبون عن رأيه في الجوانب المختلفة المتعلقة بأداء المنتج أو الخدمة بالإضافة إلى أنه معيار يستخدم للمقارنة أي مقارنة الزبون للأداء المدرك للمنتج من حيث أبعاده مع التوقعات عن المنتج وتكون النتيجة درجة معينة من عدم المطابقة الإيجابية والسلبية بالإضافة إلى حالة المطابقة .

ثالثا : المطابقة وعدم المطابقة

إن عملية المطابقة تتحقق بتساوي الأداء الفعلي للمنتج مع الأداء المتوقع، أما حالة عدم المطابقة يمكن تعريفها بأنها درجة إنحراف أداء المنتج أو الخدمة عن مستوى التوقع الذي يظهر قبل عملية الشراء وهنا نجد حالتين :

- 1- إنحراف موجب : أي الأداء الفعلي أكبر من الأداء المتوقع وهي حالة مرغوب فيها .
- 2- إنحراف سالب : أي أن الأداء الفعلي أقل من الأداء المتوقع، وهي حالة غير مرغوب فيها .

إن حالة المطابقة وعدم المطابقة الموجبة تولد الشعور بالرضا، لكن حالة عدم المطابقة السلبية فيتولد عنها عدم الرضا .

المبحث الثالث : قياس رضا الزبون بجودة الخدمات التعليمية

في ظل التغيرات الحديثة أصبح من الضروري على المؤسسات التعليمية ألا تكتفي بتحقيق رضا الطلبة فقط، بل عليها أن تقيسه بشكل مستمر، وسنتطرق في هذا المبحث إلى أساسيات حول قياس رضا الزبون وأساليب قياسه، وبعدها نتعرف على أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة والعلاقة بينهما.

المطلب الأول : أساليب قياس رضا الزبون

يعتبر قياس رضا الزبون من الجهود المنهجية التي تقوم بها المؤسسة للوقوف على مدى رضا عملائها عما تقدمه لهم من خدمات وبرامج بهدف الإستجابة لحاجاتهم ورغباتهم وفيما يلي أهم أساليب قياس الرضا.

أولاً : القياسات الدقيقة

1- الحصة السوقية : إن قياس الحصة السوقية نسبياً سهل إذا كانت مجموعة الزبائن، فهناك من يقيس هذه الحصة بتحديد عدد الزبائن، إلا أن نجاح هذه الحالة يكون في المدى القصير أين يكون هدف المؤسسة نمو رقم الأعمال، المردودية، عوائد رأس المال مقابل تقديم أسعار تنافسية أي أن عدد الزبائن لا يعبر حقيقة عن الحصة السوقية، وهناك من يقيس هذه الأخيرة من خلال الزبائن الذين لهم علاقة طويلة مع المؤسسة، إن مقياس الحصة السوقية مرتبط بقدر الأعمال المنجزة مع عملائها وتنوعها بالنسبة لكل زبون حيث أن هذا المقدار يمكن أن يتقلص في حالة شعور الزبون بعدم الرضا كما قد يرتفع في الحالة التي يكون فيها راضي عما تقدمه المؤسسة له، وعليه يمكن قياس الحصة السوقية من خلال عدد الزبائن، رقم الأعمال سواء الإجمالي أو الخاص بكل زبون، كمية المشتريات¹.

2- معدل الإحتفاظ بالزبون (أقدمية الزبون) : إن أحسن طريقة للحفاظ أو نمو الحصة هي الإحتفاظ بالزبائن الحاليين، يعتمد قياس الرضا أو عدم رضا الزبائن من خلال معدل نمو مقدار النشاط المنجز مع الزبائن الحاليين، كما قد يكون هذا القياس بصفة نسبية أو مطلقة وهي تعبر عن الزبائن الذين إحتفظت المؤسسة بعلاقات دائمة معهم .

3- جلب زبائن جدد : من أجل نمو مقدار النشاط تبدل المؤسسة جهدها لتوسع قاعدتها من الزبائن (لكسب أكبر عدد من الزبائن) .

4- المردودية : إن المقاييس السابقة لا يمكن من خلالها معرفة مردودية الزبون التي بدورها تعبر عن رضاه أو عدم رضاه الذي ينتج عن توافق أو عدم توافق الأداء الفعلي للخدمات مع توقعات الزبائن، إن معدل الرضا المرتفع والحصة السوقية المهمة ما هي إلا وسائل لنمو الأرباح، لذا فلا ينبغي على المؤسسات قياس مقدار

¹ كشيدة حبيبة، إستراتيجية رضا العميل، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص تسويق، جامعة البليدة، الجزائر، 2003، ص ص 71-73

الأعمال التي تنجزها مع زبائنها فقط وإنما تهتم بمرودية هذه الأنشطة، ويمكن حساب المردودية من خلال قياس الربح الصافي الناتج عن كل زبون أو صنف من الزبائن.

5- عدد المنتجات المستهلكة من قبل الزبون : إن كان الزبون يقتني أكثر من منتج للمؤسسة في ظل سوق غير إحتكارية فهذا خير دليل على أنه راضي عن المؤسسة وخدماتها.

6- تطور عدد الزبائن : يمكن إعتبار تطور عدد الزبائن أداة للتعبير عن رضاهم، فإن كان عدد زبائن المؤسسة في تزايد هذا يعني أن الخدمات تلبي أو تفوق توقعات الزبائن مما ينتج عنها الشعور بالرضا، إن هذا الشعور يؤثر بالإيجاب على عدد الزبائن خاصة المرتقبين من خلال الصورة الجيدة التي تنقل لهم عن المؤسسة وخدماتها أي أن هذه الصورة ستسمح بجلب زبائن جدد بالإضافة إلى الإحتفاظ بالزبائن الحاليين.

كما أن هناك مقاييس أخرى بخلاف المقاييس السابقة نذكر منها :

- معدل تكرار الشراء؛
- معدل الوفاء؛
- عدد شكاوي الزبائن؛
- قيمة وكمية المردودات.

ثانيا : الدراسات الكيفية (النوعية)

إن القياسات الكيفية تعتمد على انطباعات الزبائن وذلك من خلال الإستماع لهم وتتمثل هذه القياسات في :

1- بحوث الزبون الخفي : في ظل هذا الأسلوب تتفق بعض المؤسسات مع أشخاص معينين ليلعبوا دور المستهلك ويحصلوا على ردود أفعال المستهلكين من المنتجات أو الخدمات المقدمة وكتابة تقارير لذلك ترفع إلى إدارة التسويق، إعتمادا على أن بعض العملاء قد لا يرغبون صراحة في الشكوى أو الإجابة بصراحة عن قائمة الإستقصاء .

2- بحوث الزبائن المفقودين : تقوم بعض المؤسسات بتحليل أسباب توقف بعض العملاء عن التعامل مع المؤسسة ومحاولة إزالة هذه الأسباب والعمل على تحقيق رضاهم، وهناك العديد من الأساليب الكمية والنماذج التي تستخدم في مثل هذا النوع من التحليل .

3- شكوى الزبون : في ظل هذا النظام تشجع المؤسسة المستهلكين على التقدم بمقترحاتهم عن أي مجالات لتطوير وتحسين عناصر المزيج التسويقي بما يحقق رضاهم أو أي شكاوي متعلقة بالمنتج وكيفية بيعه، وهناك العديد من المتاجر التي تستخدم صناديق الشكاوي والمقترحات داخل المتجر وتقوم بإجراء الإجراءات التصحيحية اللازمة في هذا الصدد مما يزيد من درجة ولاء المستهلك وإحساسه أنه موضع إهتمام من جانب المؤسسة¹.

¹ محمد فريد الصحن، مرجع سبق ذكره، ص ص 82، 83.

المطلب الثاني : قياس جودة الخدمة التعليمية

إن درجة جودة الخدمة هي مقياس نسبي يختلف من شخص لآخر ويعتمد على مقارنة الجودة المتوقعة مع الجودة المدركة، ويعتبر قياس جودة الخدمة في التعليم العالي من المفاهيم المعقدة فهو مفهوم متعدد الأوجه فهناك جهات مختلفة لها مصالح مختلفة في تفسير جودة الخدمة، فالطلاب والهيئات المشرفة على التعليم العالي والحكومات يحاول كل منهم قياس جودة الخدمات التعليمية من منظور مصالحه .

وفيما يلي إستعراض مداخل قياس جودة الخدمات التعليمية :¹

أولاً : قياس جودة الخدمات التعليمية من منظور الزبائن

من الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات التعليمية في إطار هذا المدخل ما يلي :

- 1- **مقياس عدد الشكاوي** : تمثل عدد الشكاوي التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة مقياساً هاماً يعبر عن أن الخدمات التعليمية المقدمة دون المستوى أو ما يقدم لهم من خدمات لا يتناسب مع إدراكهم لها والمستوى الذي يبغون الحصول عليه. وهذا المقياس يمكن المنظمات التعليمية من إتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنب حدوث المشاكل وتحسين مستوى جودة ما تقدمه من خدمات لزبائنهم.
- 2- **مقياس الرضا** : وهو أكثر المقاييس إستخداماً لقياس إتجاهات الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة وخاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات عن طريق توجيه الأسئلة التي تكشف لمنظمات الخدمة التعليمية طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف بها وبشكل يمكن هذه المنظمات من تبني إستراتيجية للجودة تتلائم مع إحتياجات الزبائن وتحقق لهم الرضا نحو ما يقدم لهم من خدمات.
- 3- **مقياس الفجوة** : يسند هذا المقياس إلى توقعات الزبائن لمستوى الخدمة التعليمية وإدراكاتهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة (أو التطابق) بين هذه التوقعات والإدراكات وذلك بإستخدام الأبعاد الخمس الممثلة لمظاهر جودة الخدمة.

عند التحدث عن هذا المدخل لا بد من التطرق إلى مفهومين أساسيين يتقابلان لتحديد الفجوة في

جودة الخدمة وهما :

- أ- **توقعات الزبون** : وهي المعايير أو النقطة المرجعية للأداء الناتجة عن خبرات التعامل مع الخدمة والقابلة للمقارنة، والتي إلى حد ما تصاغ في شروط ما يعتقد الزبون أن تكون في الخدمة أو سوف يحصل عليها.
- ب- **إدراكات الزبون** : وهي النقطة التي يدرك بها الزبون الخدمة فعلياً كما قدمت له.

والواقع أن الكثير من الباحثين يؤيدون فكرة قياس الفجوة بين التوقعات والإدراك الخاص بالزبائن كمحور أساسي في تقييم جودة الخدمة.

ومن هنا سنستعرض نموذج لجودة الخدمة حتى يمكن الإستفادة منه في قياس جودة الخدمة التعليمية لأن هذا النموذج يقوم على معادلة أساسية ذات طرفين هما الإدراكات والتوقعات يمكن التعبير عنها بما يلي

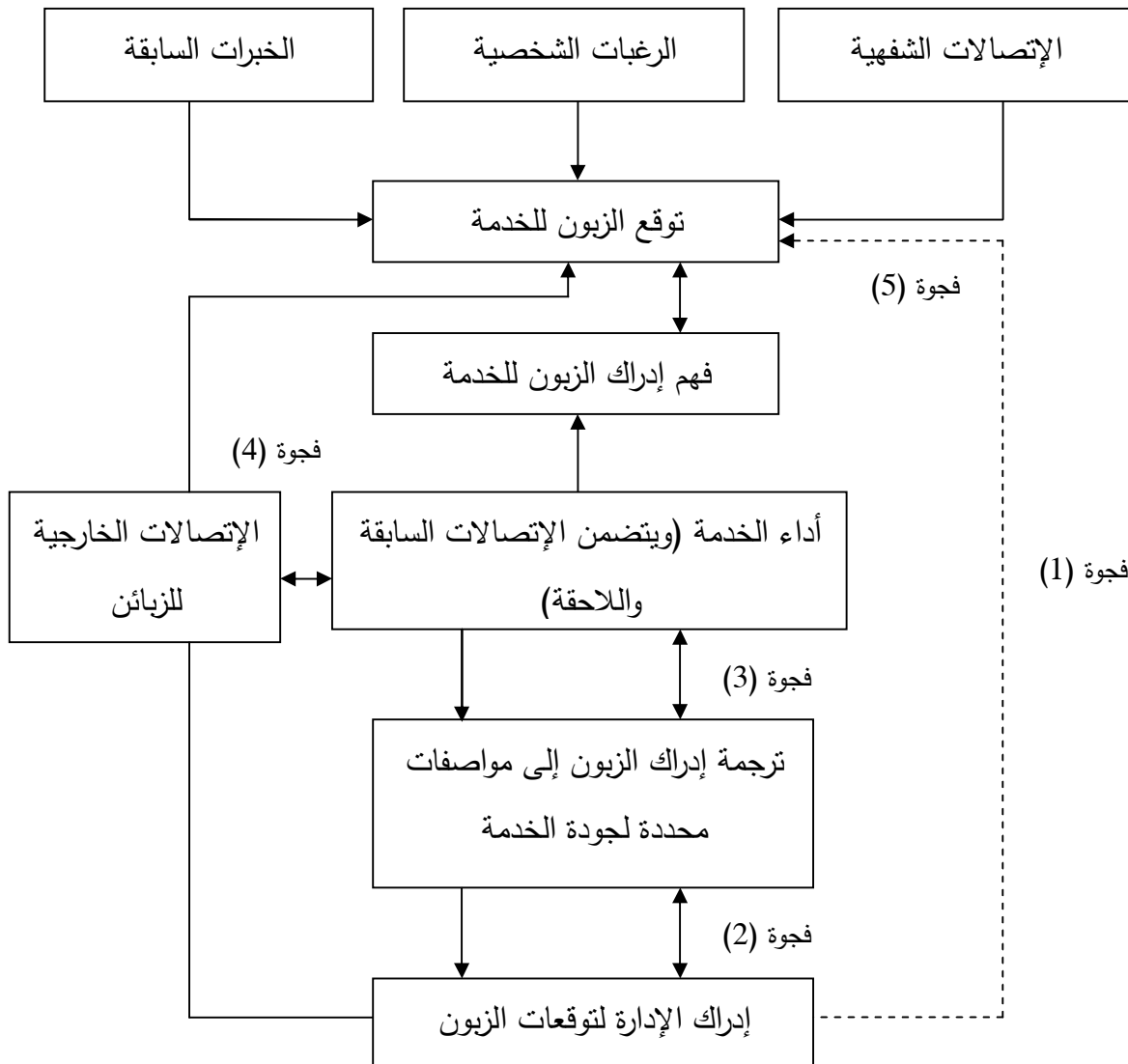
:

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سبق ذكره، ص ص 97، 98.

جودة الخدمة التعليمية = التوقعات - الإدراكات

وذلك لقياس فجوات هامة تتعلق بكل من المنظمة التعليمية، وبالزبون وبالإثنين معا كما هو مبين في الشكل رقم (07) :

الشكل رقم (07) : نموذج فجوة الخدمة التعليمية



المصدر : محمد محمود مصطفى، التسويق الإستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص250 .

وتتلخص هذه الفجوات في التالي :

الفجوة رقم (01): وهي الفجوة بين توقعات الزبون وإدراك الإدارة، تحدث عندما لا يتفهم المديرون في المنظمات التعليمية الملامح التي تدل على الجودة العالية للخدمة التي يرغبها الزبائن مقدما، حيث أن تحديد جودة الخدمة

التعليمية تتطلب معرفة الملامح التي ينبغي أن تميز الخدمة التعليمية لواجهة رغبات الزبائن وتحديد مستويات الأداء الملائمة لتقديم الخدمة بالجودة المطلوبة¹.

الفجوة رقم (02): وهي الفجوة بين إدراكات الإدارة في المنظمة التعليمية لمواصفات الخدمة المقدمة للزبائن وبين إدراكاتهم لتوقعات الزبائن للخدمة الممتازة، في حالة وجود فجوة سلبية فإن هذا يعني أنه بالرغم من إدراك الإدارة لتوقعات الزبائن فإنه لم يتم ترجمة هذه التوقعات إلى مواصفات محددة فعلياً في الخدمة المقدمة للزبائن بسبب قيود تتعلق بموارد المنظمة، أو عدم قدرة الإدارة على تبني فلسفة الجودة في الخدمة والعكس صحيح .

الفجوة رقم (03): وهي الفجوة بين مواصفات الخدمة المقدمة بالفعل للزبائن وبين ما تدركه الإدارة بخصوص هذه المواصفات، ففي حالة وجود فجوة سلبية فإن هذا يعني إختلاف مواصفات الخدمة المقدمة للزبائن عن ما تدركه الإدارة وذلك بسبب تدني مستوى الأداء والمهارات الخاصة بمقدمي الخدمة وفقاً للمواصفات المخططة والعكس صحيح².

الفجوة رقم (04): وهي الفجوة بين أداء الخدمة والاتصالات الخارجية، وهذا يعني بأن الوعود المعطاة من خلال أنشطة الإتصال الترويجية لا تتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة وقد يرجع السبب لعدم التنسيق أو ضعفه بين العمليات والتسويق الخارجي للمنظمة التعليمية.

الفجوة رقم (05): وهي الفجوة بين الخدمة المؤداة والخدمة المتوقعة ، وهذا يعني أن الخدمة المدركة لا تتطابق مع الخدمة الفعلية وقد يكون ذلك لحدوث فجوة أو أكثر من الفجوات الأربعة السابقة³.

4. مقياس الأداء الفعلي : إستمراراً للجهود المبذولة عالمياً للتوصل إلى نموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمة التعليمية ويتمتع بدرجة عالية من الثقة والمصداقية وإمكانية التطبيق، فقد توصل كل من (Gronin and Taylor) إلى هذا المقياس الذي يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة بإعتبار أن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال إتجاهات الزبائن، وأنه يمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية :

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء الفعلي}$$

ولم يختلف هذا الأسلوب عن سابقه في الأبعاد المستخدمة في قياس مظاهر جودة الخدمة، وكما يرى أصحاب هذا المقياس فإنه يتميز عن سابقه بالبساطة وسهولة الإستخدام وكذلك زيادة درجة مصداقيته، إلا أنه يعجز عن مساعدة الإدارة على الكشف عن مجالات القوة والضعف في الخدمة المقدمة والتي تتعلق بجوانب متعددة وليست فقط إدراكات الزبون من الخدمة .

5. مقياس القيمة : تقوم الفكرة الأساسية لهذا المقياس على أن القيمة التي تقدمها منظمة الخدمة التعليمية للزبائن تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي الزبون والتكلفة للحصول على هذه

¹ محمود محمد مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص 248 .

² ثابت عبد الرحمان إدريس، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص 300 .

³ هاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص 507 .

الخدمات، فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة فكلما زادت مستويات المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة كلما زادت القيمة المقدمة للزبائن وزاد إقبالهم على طلب هذه الخدمات والعكس صحيح، وبالتالي فإن من واجب منظمة الخدمة التعليمية إتخاذ الخطوات الكفيلة من أجل زيادة المنفعة المدركة لخدماتها بالشكل الذي يؤدي إلى تخفيض سعر الحصول على الخدمة التعليمية، ولا شك أن وجود مثل هذا المقياس سوف يدفع منظمات الخدمة التعليمية إلى تركيز جهودها نحو تقديم خدمة متميزة للزبائن بأقل تكلفة ممكنة.

ثانيا : قياس الجودة المهنية

يرى الكثير من الباحثين أن تقييم الجودة من منظور الزبون يمثل جزءا من برنامج الجودة، وعلى ذلك فإن مقياس الجودة المهنية تتناول قدرة المنظمات التعليمية على الوفاء بخدماتها المتنوعة من خلال الإستخدام الأمثل لمواردها المتاحة.

وفي إطار هذا المفهوم يمكن التمييز بين أنواع المقاييس التالية :

1- قياس الجودة بدلالة المدخلات : يستند أصحاب هذا المدخل إلى فكرة مفادها إمكانية إعتبار المدخلات أو

الموارد جوهر الخدمة التعليمية وجودتها. فإذا ما توافر للمنظمة البناء المناسب بتجهيزاته ومعداته والعاملون الأكفاء والقوانين واللوائح المحكمة والأدوات والنظم المساعدة الكافية، فضلا عن الأهداف المحددة الواضحة والزبون المستفيد لتلقي الخدمة، وإذا توفر للخدمة كل هذا كانت الخدمة مميزة دون شك. ورغم أهمية عناصر المدخلات في جودة الخدمة، إلا أنها لا تعد كافية في حد ذاتها لضمان الجودة. فهناك عوامل أخرى مكملة من أهمها طرق تناول المدخلات والتفاعلات فيما بينها وما يربط بذلك من عمليات تحدد جدوى هذه المدخلات .

2- قياس الجودة بدلالة العمليات : ويركز هذا المقياس على جودة العمليات أو المراحل المختلفة لتقديم

الخدمة المطلوبة، وإن كان أصحاب هذا المدخل لم يغفلوا كلية عن المدخلات خاصة عند تتبعهم لعلاقات السبب والتأثير .

وينطوي هذا المدخل على مجموعة من المآثرات أو المعايير التي يجب أن تستوفىها كافة هذه العناصر لكي يتم تصنيف هذه الخدمات كخدمات جيدة.

وبالرغم من توافر بعض الجوانب المنطقية في هذا المدخل إلا أنه لا يعتبر دقيقا وذا أهمية في التصميم والقياس والتقييم لجودة الخدمة التعليمية لأنه يركز بصفة أساسية على عمليات الخدمة بدلا من التركيز على الأبعاد الكمية لهذه الخدمة والتي يمكن قياسها.

3- قياس الجودة بدلالة المخرجات : وهو من المقاييس الذي يتعلق بالنتائج النهائية، حيث ينظر للنتائج على

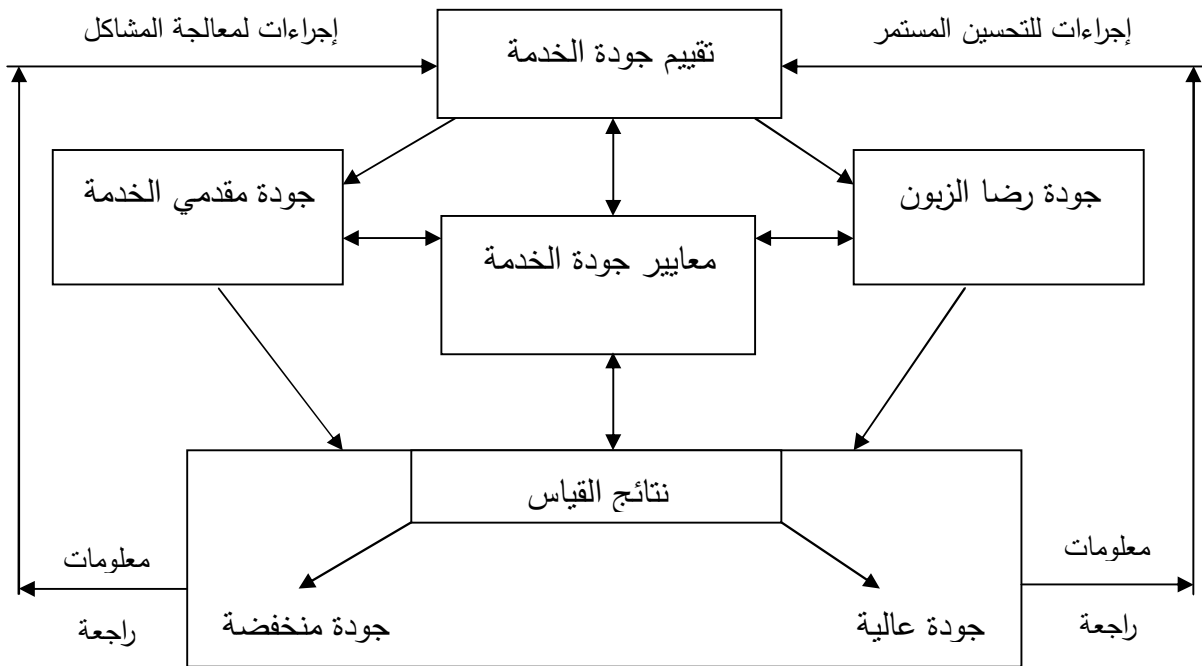
أنها الإنجاز أو عدم الإنجاز للنتائج النهائية من الخدمة التعليمية التي يسعى إليها الزبون، ويتم قياس جودة المخرجات من خلال مجموعة الطرق التالية :

- أ- القياس المقارن : وفي هذه الطريقة يتم إجراء مقارنات كمية بين المستهدف والأداء الفعلي بغرض إكتشاف جوانب الضعف ومحاولة تفاديها مستقبلا .
- ب- إستقصاء رضا الزبائن بخصوص الخدمات التعليمية المقدمة .
- ج- إستقصاء العاملين في المنظمة التعليمية للوقوف على كافة المشاكل والمعوقات التي حالت دون تحقيق الأداء المنشود .

ثالثا : قياس الجودة من المنظور الشامل

رغم ما أسهمت به كل المداخل السابقة من تقدم في قياس الجودة وتقييمها، إلا أنها جميعا يغلب عليها الطابع الجزئي وقد أدت هذه المداخل والمقاييس الجزئية إلى إبراز ضرورة المعالجة الشاملة في قياس جودة الخدمة وتقييمها والشكل (08) يوضح نموذجا شاملا لقياس جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الزبون ومن وجهة نظر المنظمة التعليمية¹.

الشكل رقم (08) : نموذج لتقييم جودة الخدمة التعليمية



المصدر: قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سبق ذكره، ص 108 .

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سبق ذكره، ص ص 104-107.

المطلب الثالث : جودة الخدمات التعليمية ورضا الزبون

أولاً : أثر الجودة في التعليم على رضا الزبون

تتميز المؤسسات الناجحة عن غيرها من المؤسسات العاملة في نفس المجال من زاويتين رئيسيتين، الأولى تتمثل في كونها تتضمن تنظيمًا فعالًا يفي بإحتياجات العاملين فيها ومن ثمة فهي تمثل مصدر جلب لأفضل العاملين كفاءة ويتمتع العاملون فيها بمستويات عالية من الرضا الوظيفي، أما الزاوية الثانية فتتمثل في كونها قادرة على الإيفاء بإحتياجات ورغبات زبائنها¹.

إن العملاء يحكمون على جودة الخدمة من خلال مقارنة ما يريدون أو يتوقعون وما يحصلون عليه فعلا وحتى تجني المؤسسات الخدمية سمعة طيبة في السوق من خلال الحكم على خدماتها بأنها خدمات ذات جودة عالية فإن عليها أن تؤدي هذه الخدمات وفقا لمستوى توقعات عملائها أو أعلى من هذا المستوى.

وتشير الأبحاث والدراسات إلى أن توقعات العملاء توجد على مستويين مختلفين :

1- المستوى المرغوب : ويتمثل في المستوى من الخدمة الذي يتمنى العميل الحصول عليه، فهو خليط مما يعتقد العميل أنه من الممكن حدوثه وما الذي ينبغي حدوثه.

2- المستوى الملائم من التوقعات : فهو يمثل ذلك المستوى من الخدمة والذي يجده العميل مقبولا عنده، ويتكون جزئيا من تقدير العميل مقدما لما سيكون عليه مستوى الخدمة.

ويوجد بين هذين المستويين نطاق يعرف بإسم منطقة التحمل ويقصد بها ذلك المدى من مستوى أداء الخدمات الذي يجده العميل مرضيا، فإذا ما وجد الأداء الفعلي أقل من منطقة التحمل فإن العميل سيشعر بالإحباط والندم وتتحفض درجة ولائه للمؤسسة، أما إذا وجد مستوى الأداء الفعلي أعلى من منطقة التحمل فإنه سيشعر بالسعادة والرضا وتزيد درجة ولائه للمؤسسة.

الشكل رقم (09) : مستويات توقعات الزبون

التوقعات المرغوبة
منطقة التحمل
المستوى الملائم

المصدر : هاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص 519 .

تختلف منطقة التحمل من عميل لآخر، بل من المحتمل أن تختلف من عملية خدمية إلى نفس العملية الخدمية مرة أخرى ولنفس العميل، كما أن منطقة التحمل قد تختلف بإختلاف المؤشر المستخدم في تقييم جودة الخدمة من قبل العميل مثل الثقة والجوانب الملموسة والإستجابة، وبصفة عامة كلما زادت أهمية

¹ ثابت عبد الرحمان، مرجع سبق ذكره، ص 309 .

المؤشر للتعامل قلت منطقة التحمل والذي يعني الإستعداد المحدود لدى العميل للتنازل عن المعايير الخاصة بالجودة التي يرغب فيها.

وفي ضوء ذلك فإنه يجب على منظمات الخدمات التعليمية أن تسعى إلى تحقيق ميزة تنافسية في السوق وأن تحرص على أن يكون مستوى الأداء الفعلي لخدماتها المقدمة أعلى من المستوى الكافي الذي يمثل الحد الأدنى لتوقعات عملائها نحو الخدمات التعليمية ولتنمية ولاء العملاء (الطلبة) فإن المنظمة التعليمية مطالبة بأن تقدم مستوى أداء لخدماتها لا يفوق فقط الحد الأدنى لتوقعات عملائها (الطلبة) بل يفوق المستوى المرغوب لهذه التوقعات¹.

ثانيا : علاقة جودة الخدمات التعليمية برضا الطالب الجامعي

تمثل الجودة المدركة بالنسبة لرضا الزبون جزء من القيمة الكلية ، كما أن العلاقة "الرضا يؤدي إلى الجودة" خاطئة، والصحيح هو أن "الجودة تؤدي إلى الرضا" أي أن الرضا يمثل دالة مكونة من مجموعة من التوقعات، فليس كل حالات الجودة المدركة تعتبر مبررا لحالة الرضا إذ نجد أن هناك الكثير من حالات الرضا رغم إنخفاض مستوى الجودة، في حين وبالرغم من مستوى الجودة العالية يكون الزبون غير راضي. ورغم أن هذه العلاقة تقع ما بين مؤيد ومعارض إلا أن ما يتفق عليه هو أن الجودة العالية تعتبر من مقدمات الرضا في أغلب الوضعيات وتقود بالضرورة إلى الرضا إلا في حالة وجود عناصر تشويش، وهذا ما يدفع المؤسسة إلى التركيز على جودة خدماتها من أجل تحسين الرضا².

¹ هاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص ص 518، 519 .

² بلبالي عبد النبي، دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبون، مذكرة ماجستير في علوم التسويق تخصص تسويق، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2008 / 2009، ص ص 54، 55 .

خلاصة

من خلال هذا الفصل توصلنا إلى أن الرضا شعور ينتاب الزبون (الطالب) نتيجة المقارنة بين الخدمة التعليمية المتحصل عليها والخدمة التي كان يتوقعها، إذ يجب على المنظمة التعليمية تقديم خدمات تفوق توقعات زبائننا، وذلك من خلال دراسة هذه التوقعات وتحليل سلوك الزبون ومختلف العوامل المؤثرة فيه مع التركيز على دراسة محددات رضا الزبون وكذلك الإعتماد على جمع المعلومات الخاصة بالزبائن والحصول عليها عن طريق عدة أساليب من أجل قياس رضا هؤلاء الزبائن على الخدمة التعليمية المقدمة .

وللحديث عن جودة الخدمة التعليمية لابد من إبراز طبيعة العلاقة الموجودة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الزبون (الطالب)، وهذا لا يتم إلا عن طريق فهم حاجات الزبون (الطالب) ومعرفة الوسائل التي تؤدي إلى رضاه .

وسنعمل في الإطار التطبيقي للدراسة على إبراز طبيعة هذه العلاقة ومعرفة الدور الإستراتيجي لجودة الخدمة التعليمية في تحقيق رضا الطالب .

الفصل الثالث

دراسة ميدانية لأثر جودة الخدمات

التعليمية على رضا طلبة القطب الجامعي تاسوست - جامعة جيجل -

تمهيد

بعد أن إستعرضنا في الإطار النظري للدراسة مختلف الجوانب والمفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية ورضا الزبائن (الطلبة) من خلال الفصلين الأول والثاني، وحتى لا تبقى هذه المفاهيم في إطارها النظري سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري ميدانيا على عينة من طلبة القطب الجامعي -تاسوست- ومحاولة التعرف على آرائهم عن الجودة في التعليم وأثرها على رضاهم، حيث تم الإعتماد على تقنية الإستبيان للحصول على المعلومات الضرورية.

وعلى ضوء هذا تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث :

المبحث الأول: تقديم جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-

المبحث الثاني: منهجية وإجراءات الدراسة

المبحث الثالث: نتائج الدراسة .

المبحث الأول : تقديم المؤسسة محل الدراسة

سننطلق في هذا المبحث إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في جامعة محمد الصديق بن يحيى، حيث سيتم تقديم تعريف عام للجامعة إضافة إلى تقديم كليات القطب الجامعي تاسوست بإعتبار أن الدراسة الميدانية أجريت على طلبة القطب الجامعي تاسوست، كما تم التطرق إلى مهام وأهداف الجامعة وهيكلها التنظيمي.

المطلب الأول : التعريف بجامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -**أولا : نبذة عن جامعة محمد الصديق بن يحيى**

سنة 1986 ضمن ملحقة لجامعة قسنطينة بناءً على القرار رقم 72 المؤرخ في 21/03/86 الصادر عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وخلال الموسم الجامعي 1988/1989 تم إنشاء المدرسة العليا للعلوم الأساسية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 62/88 المؤرخ في 22/03/1988، وتزامن ذلك مع تسخير مركز التكوين الإداري بجيجل لصالح المدرسة العليا للأساتذة، حيث تم فتح فروع الليسانس في الفيزياء، الكيمياء، والرياضيات، وأمام العدد المتزايد من الطلبة المتوافدين على المدرسة العليا، تم فتح شعب وفروع جديدة وتوسيع الدوائر البيداغوجية وتمت ترقية المدرسة العليا للأساتذة إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 221/98 المؤرخ في 27/07/1998 مكون من أربعة معاهد وهي: معهد العلوم الدقيقة، معهد التكنولوجيا، معهد علوم الطبيعة، معهد الإعلام الآلي.

وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 258/03 المؤرخ في 22/07/2003، تم ترقية المركز الجامعي إلى جامعة مكونة من أربع كليات : كلية العلوم، كلية الهندسة، كلية الحقوق، كلية علوم التسيير.

ونظرا للتزايد المستمر في عدد الطلبة المسجلين خاصة بكلية الحقوق وبالأخص قسم اللغة والأدب العربي والعلوم القانونية والإدارية وطبقا للمرسوم التنفيذي رقم 92/09 المؤرخ في 17/02/2009 المعدل والمتمم للمرسوم السالف الذكر والمتضمن إنشاء جامعة جيجل، تم تغيير عدد الكليات التي تتكون منها الجامعة وإختصاصاتها كما يلي¹:

- كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة؛
- كلية العلوم والتكنولوجيا؛
- كلية الحقوق والعلوم السياسية؛
- كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؛
- كلية الآداب واللغات والعلوم الإجتماعية .

ومع توسيع دائرة ميادين التكوين والتخصصات التي تفرضها الإصلاحات البيداغوجية الجديدة والخاصة بنظام " LMD " الذي تم تطبيقه في الدخول الجامعي 2005/2006 وتعميمه في 2010/2011 فقد إستفادت

¹ الجريدة الرسمية ، موسم تنفيذي رقم 558/03 ، المؤرخ في : 2003/07/22 ، العدد 45 ، الصادر بتاريخ 27 يوليو 2003 ، ص19.

جامعة جيجل من تنفيذ مشروع إعادة تنظيم الكليات وذلك بعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 362/12 المؤرخ في 08/10/2012 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 258/03 المؤرخ في 22/07/2003 والمتضمن إنشاء جامعة جيجل إذ تم تغيير عدد الكليات المكونة لها واختصاصاتها كما يلي :

- كلية العلوم الدقيقة والإعلام الآلي؛
- كلية علوم الطبيعة والحياة؛
- كلية العلوم والتكنولوجيا؛
- كلية الحقوق والعلوم السياسية؛
- كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؛
- كلية الآداب واللغات؛
- كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية .

ثانيا : تقديم كليات القطب الجامعي - تاسوست - جيجل

تم افتتاح القطب الجامعي محمد الصديق بن يحيى بتاسوست سنة 2007 على مساحة جغرافية تقدر ب40.7 هكتار ويضم هذا القطب حاليا أربع كليات تتمثل فيما يلي :¹

- كلية الحقوق والعلوم السياسية: وهي الكمية التي تم هيكلتها بموجب القرار رقم 256 المؤرخ في 05 أكتوبر 2009 ، وتحتوي على قسمين وهما : قسم الحقوق وقسم العلوم السياسية.
- كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير :وهي الكلية التي تم هيكلتها بموجب القرار رقم 206 المؤرخ في 05 أفريل 2016 الذي يتم القرار رقم 346 المؤرخ في 21 ديسمبر 2009 وتضم الكلية الأقسام التالية :

- قسم التعليم الأساسي للعلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؛
- قسم العلوم التجارية؛
- قسم العلوم الإقتصادية؛
- قسم علوم التسيير؛
- قسم العلوم المالية والمحاسبة.

- كلية الآداب واللغات : وهي الكلية التي تم هيكلتها بموجب القرار رقم 216 المؤرخ في 24 مارس 2013 وتحتوي على الأقسام التالية :

- قسم الآداب واللغة الفرنسية؛
- قسم اللغة والأدب العربي؛
- قسم الآداب واللغة الإنجليزية .

¹ الوثائق الداخلية المقدمة من طرف مصلحة المستخدمين

- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية : وهي الكلية التي تم هيكلتها بموجب القرار رقم 919 المؤرخ في 26 نوفمبر 2013 الذي يتمم القرار رقم 215 المؤرخ في 24 مارس 2013 والذي يضم الأقسام التالية :
 - قسم التعليم الأساسي للعلوم الإنسانية؛
 - قسم علم النفس وعلم التربية والأرطوفونيا؛
 - قسم الإعلام والاتصال؛
 - قسم علم الاجتماع؛
 - قسم علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.
- والجدول رقم (01) يبين تعداد الطلبة بجامعة جيجل للموسم الجامعي 2018-2019 :

الجدول رقم (01) : تعداد طلبة جامعة جيجل للموسم الجامعي 2018-2019

المجموع	المجموع		الأجانب		الجزائريون		المجموع الكلي بما فيهم ما بعد التدرج
	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	
2569	2105	464	1	5	2104	459	كلية العلوم الدقيقة والإعلام الآلي
3243	2779	464	2	7	2777	457	كلية علوم الطبيعة والحياة
2952	1147	1805	3	31	1144	1774	كلية العلوم والتكنولوجيا
2323	1327	996	0	19	1327	977	كلية الحقوق والعلوم السياسية
5346	3367	1979	3	7	3364	1972	كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
5221	4651	570	6	3	4645	567	كلية الآداب واللغات
3980	3162	818	2	3	3160	815	كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
25634	18538	7096	17	75	18521	7021	المجموع

المصدر : الوثائق المتحصل عليها من طرف رئيس مصلحة الإحصاء والإستشراق.

المطلب الثاني : مهام وأهداف جامعة محمد الصديق بن يحيى

للجامعة العديد من المهام والأهداف نوجزها فيما يلي :¹

أولا : أهداف جامعة محمد الصديق بن يحيى

- السهر على تطوير وتعميم التعليم؛
- توسيع الاختصاصات وذلك سعيا لإعطاء فرصة استيعاب أكبر عدد ممكن حاملي شهادة البكالوريا في ولاية جيجل والولايات المجاورة؛
- دعم الدراسات ما بعد التدرج؛
- إنشاء مخابر بحث معتمدة؛
- اقتراح مشاريع بحث سعيا لإيجاد حلول للمشاكل المطروحة على مستوى الجامعة؛
- تزويد مختلف القطاعات بالإطارات الجامعية الكفاءة ذات تكوين عال في جميع التخصصات التي تساهم في تطوير مختلف القطاعات التي تنشط فيها؛
- تسهر جامعة جيجل على توفير جو مناسب للطلبة من أجل تزويدهم بالمعارف أو تجديدها وإثرائها؛
- ترقية الموظفين العاملين في مؤسسات التعليم العالي؛
- المساهمة في تطوير البحث العلمي في الميدان التربوي قصد التحسين المستمر للبرامج والطرق والوسائل التربوية؛
- المشاركة في تحديد معلومات الموظفين والأساتذة العاملين في مؤسسات التعليم التقني ومعاهد التكوين التابعة لوزارة التربية الوطنية.

ثانيا: مهام جامعة محمد الصديق بن يحيى

- تتولى التعليم العالي والدراسات العليا؛
- تتولى نشر الدراسات ونتائج البحث العلمي في رحابها؛
- تساهم في ترقية الثقافة الوطنية؛
- تجديد المعلومات وتحسين المستوى؛
- تساهم في تكوين الإطارات اللازمة لتطوير البلاد في مختلف التخصصات؛
- التكوين المتواصل للإطارات؛
- تساهم في نشر المعارف وتطويرها.

¹ الجريدة الرسمية ، موسوم تنفيذي رقم 279/03 ، المؤرخ في 2003/03/23 ، العدد 51 ، الصادر بتاريخ 2003/08/24 ، ص ص 5 ، 6.

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لجامعة محمد الصديق بن يحيى

إن التسيير الإداري لهذه المؤسسة يعتمد على هيكل تنظيمي من قبل الإدارة بهدف تحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف الأقسام والمصالح وذلك من خلال التعليمات الصادرة عن قرار وزاري مشترك مؤرخ في 24 أوت 2004 عن رئيس الحكومة وبتفويض من المدير العام للتوظيف العمومية والمحددة للتنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة وهذا بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق لـ 23 غشت سنة 2003 ويهدف هذا المرسوم إلى تحديد النظام الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة، ويتكون الهيكل التنظيمي للجامعة من رئاسة الجامعة وهي أعلى سلطة في الجامعة وتشمل نيابات مديرية الجامعة، المكتبة المركزية، الأمانة العامة، الكليات، وفيما يلي نقدم شرح مختصر للهيكل التنظيمي لجامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل (أنظر الملحق رقم 02):¹

أولاً : نيابات مديرية الجامعة

وتضم أربع نيابات كل نيابة مديريةية تضم مجموعة من المصالح وهي :

- نيابة مديريةية الجامعة في الطور الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات والتكوين العالي في التدرج؛
- نيابة مديريةية الجامعة للعلاقات والتعاون والتنشيط والإتصال والتظاهرات العلمية؛
- نيابة مديريةية الجامعة للتنمية والإستشراق؛
- نيابة مديريةية الجامعة للتكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي.

ثانياً : المكتبة المركزية

وتضم أربع مصالح وهي :

- مصلحة الإقتناء؛
- مصلحة المعالجة؛
- مصلحة البحث البيبليوغرافي؛
- مصلحة التوجيه.

ومن مهام المكتبة المركزية مايلي:

- إقتراح برامج اقتناء المراجع والتوثيق الجامعي بالاتصال مع مكاتب الكلية.
- مسك بطاقيّة الرسائل والمذكرات لما بعد التدرج ومساعدة الطلاب والأساتذة في بحوثهم البيبليوغرافية.

ثالثاً : الأمانة العامة

تضم الأمانة العامة مجموعة من الهياكل والتي يمكن ذكرها فيما يلي :

- المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية

¹ الوثائق الداخلية المقدمة من طرف رئيس مصلحة المستخدمين

- المديرية الفرعية للوسائل والصيانة
- المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة
- المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين
- المصالح المشتركة
- مكتب التنظيم العام
- مكتب الأمن الداخلي

رابعا : الكلية (عميد الكلية)

تضم الكلية مجموعة من الهياكل والتي يمكن عرضها فيما يلي :

- أمانة الكلية
- نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
- نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية
- مكتبة الكلية

المبحث الثاني : منهجية و إجراءات الدراسة

إن القيام بالدراسة الميدانية يكون وفق ضوابط وخطوات منهجية لا بد من التقيد بها وإتباعها، حيث يتم من خلال هذا المبحث عرض نموذج الدراسة المعتمد، مجتمع وعينة الدراسة، وكذا التعريف بأداة الدراسة المتمثلة في الإستبانة والتي تم إستخدامها في جمع البيانات اللازمة لإختبار الفرضيات وتحقيق أهداف هذه الدراسة، إضافة إلى تحديد الأساليب المعتمدة في المعالجة الإحصائية إلى جانب التأكد من مدى ثبات وصدق هذه الإستبانة والتحقق من أنها صالحة لجمع البيانات التي وضعت من أجلها .

المطلب الأول : منهجية الدراسة

أولا : مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة مجموع العناصر البشرية المراد دراستها، ويتكون مجتمع دراستنا من طلبة القطب الجامعي تاسوست - جامعة جيجل -

ثانيا: عينة الدراسة

حيث تعرف العينة على أنها : جزء من مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، وهي تعتبر جزءا من الكل بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة لمجتمع البحث، وقد إعتدنا على العينة غير العشوائية القصدية(الهادفة) ومحاولة تعميم النتائج على مجتمع الدراسة حيث تم توزيع 120 إستبيان وقد تم إسترجاع 108 إستبيان وإستطعنا تحليل 100 إستبيان وبذلك يكون حجم العينة هو 83.33% من مجتمع الدراسة، وبعد جمع البيانات وفرزها قمنا بوضع الصالحة منها للتفريغ في برنامج SPSS في

الجدول أما الأخرى فهي غير صالحة بسبب عدم إكمال البيانات ويظهر ذلك من خلال الجدول الموالي حيث يبين عدد الإستبيانات الموزعة والمسترجعة وقابلة للتفريغ في برنامج SPSS.

الجدول رقم (02) : عدد الإستبيانات الموزعة والمسترجعة والصالحة للتفريغ

الإستبيانات	الإستبيانات الموزعة	الإستبيانات المسترجعة	الإستبيانات الصالحة للتفريغ
العدد	120	108	100
النسبة	%100	%90	%83.33

المصدر: من إعداد الطالبتين

ثالثا: أداة الدراسة

إن الأداة الدراسة المختارة تمثلت في الإستبيان حيث تم الإعتماد عليه كأداة لجمع مختلف البيانات التي تخدم هذه الدراسة، وهي عبارة عن مجموعة بسيطة من الأسئلة والعبارات تصمم لتوليد البيانات الضرورية لتحقيق أهداف البحث ويتم توجيه الأسئلة والعبارات للمستقصى منهم للحصول هذه البيانات، وتعتبر الأداة الأكثر مناسبة لهذه الدراسة كونها تسهل الوصول إلى عدد كبير من المستقصى منهم وبأقل تكلفة ممكنة وقد تم تصميمها لدراستنا حول أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطالب الجامعي، وتتكون من ثلاثة محاور رئيسية يتم توضيحها كمايلي:

المحور الأول : تناولنا في هذا المحور معلومات شخصية لأفراد عينة الدراسة تمثلت في الجنس، العمر، المستوى الدراسي.

المحور الثاني : يتضمن هذا المحور على المتغير المستقل "جودة الخدمات التعليمية" ويتكون من 24 عبارة موزعة على خمسة أبعاد وفق تقسيم التالي :

- ✓ البعد الأول(جودة هيئة التدريس) ويضم هذا البعد العبارات(1-2-3-4-5-6) على التوالي
- ✓ البعد الثاني (جودة الطلبة) ويضم هذا البعد العبارات(7-8-9-10-11) على التوالي
- ✓ البعد الثالث (جودة العملية التدريسية) ويضم هذا البعد العبارات(12-13-14-15) على التوالي
- ✓ البعد الرابع (جودة البرنامج الدراسي) ويضم هذا البعد العبارات (16-17-18-19) على التوالي
- ✓ البعد الخامس(جودة التجهيزات و التسهيلات التعليمية) ويضم هذا البعد العبارات (20-21-22-23-24)على التوالي

المحور الثالث : ويضمن هذا المحور المتغير التابع تحت عنوان مستوى رضا الطالب، ويضم عبارات الباقية التي تحمل الأرقام التالية:(25-26-27-28-29-30-31-32-33)

وقد تم قياس كل متغيرات الدراسة بإستثناء البيانات الشخصية بمقياس ليكرت الخماسي كالاتي :

الجدول رقم (03) : درجات قياس متغيرات الدراسة

الإجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الأوزان	1	2	3	4	5

المصدر : من إعداد الطالبتين

وقد تم إستخراج كل من المدى وطول الفئة وفق الطريقة التالية:

_ المدى : وهو عبارة عن الفرق بين أعلى وأقل درجة بمقياس ليكرت الخماسي وبحسب كمايلي :

$$\text{المدى} : 4 = 1 - 5$$

_ طول الفئة : وهو عبارة عن قسمة المدى على عدد الفئات كمايلي :

$$\text{طول الفئة} : 0.8 = 4 \div 5$$

0.8 : يمثل طول كل فئة من الفئات الخمس، وتتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (+1)

لتحديد الحد الأعلى لأول فئة و تتحدد الحدود العليا وباقي الفئات بنفس الفئات كالتالي :

- فئة غير موافق تماما : تتراوح درجاتها بين 1 و 1,8 وتدل على درجة منخفضة جدا في جودة الخدمات التعليمية

_ فئة غير موافق : تتراوح درجاتها بين 1,8 و 2,6 وتدل على درجة منخفضة في جودة الخدمات التعليمية

_ فئة محايد : تتراوح درجاتها بين 2,6 و 3,4 وتدل على درجة متوسطة في جودة الخدمات التعليمية

_ فئة موافق : تتراوح درجاتها بين 3,4 و 4,2 وتدل على درجة مرتفعة في جودة الخدمات التعليمية

_ فئة موافق تماما : تتراوح درجاتها بين 4,2 و 5 وتدل على درجة مرتفعة جدا في جودة الخدمات التعليمية

وقد تم الإعتماد على الشكل المغلق في إعداد الإستبيان وهذا ما بينه الجدول الموالي :

الجدول رقم (04) : فئات مقياس ليكرت و دلالاتها

الإجابة	الترتيب	الفئة	مستوى الموافقة
غير موافق تماما	01]-1,8	منخفض جدا
غير موافق	02]-1,8 ; 2,6	منخفض
محايد	03]-2,6 ; 3,4	متوسط
موافق	04]-3,4 ; 4,2	مرتفع
موافق تماما	05]-4,2 ; 5	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية

تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية اللازمة من أجل معالجة البيانات المتحصل عليها من أداة الدراسة (الإستبيان) وذلك بعد فحصها وتبويبها وترميزها من أجل تسهيل عملية التفرغ وتحليل تلك البيانات، وبذلك تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS)، وهو عبارة عن نظام خاص يقوم بالتحليلات الإحصائية البسيطة منها والمعقدة، ظهر مع تطور أجهزة ذات الحجم الكبير من البيانات، ولغرض تحقيق أهداف الدراسة والتحقق من فرضياتها تم استخدام الوسائل الإحصائية التالية :

أولا : التكرارات المطلقة (Frequencies) والنسب المئوية (Poursentage)

تمت الإستعانة بالتكرارات و النسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وكذلك لتحديد إستجابات أفرادها إتجاه عبارات محاور الإستبيان .

ثانيا : المتوسط الحسابي المرجح (Average Mean)

وهو يعد من أهم المقاييس المستخدمة ضمن أساليب المعالجة الإحصائية يتم الإعتماد عليه من أجل معرفة مدى إستجابة أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة . ويمكن التعبير عن ذلك وفق المعادلة التالية:

$$\bar{X} = \frac{\sum ni xi}{N}$$

حيث أن :

n_i : يمثل تكرار أفراد عينة الدراسة

X_i : درجة الموافقة لأفراد عينة الدراسة وهو يتراوح بين 1 و 5 في دراستنا

n : يمثل مجموع أفراد العينة، وفي دراستنا هو 100 طالب من طلبة القطب الجامعي تاسوست

ثالثا : الإنحراف المعياري المرجح (Average Standard Deviation)

ويهدف إلى توضيح درجة التشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الوسط الحسابي، أو إنخفاض تشتت كلما إقتربت قيمته من الصفر، ويحسب وفق الصيغة التالية :

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum ni (xi - \bar{x})^2}{N}}$$

حيث أن:

n_i : عدد خيارات أفراد العينة للخيار الواحد، مثلا بالنسبة للخيار "موافق" لعبارة من العبارات

x_i : وزن الخيار في أداة الدراسة وهو يتراوح بين 1 و 5

\bar{x}_i : المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات الاستبانة ومحاورها الرئيسية والفرعية
 N : مجموع أفراد العينة وهو يقدر في دراستنا بـ 100 طالب.

رابعا : معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient "r") ومعامل التحديد "r²"

يستخدم هذ المعامل لدراسة ومعرفة العلاقة بين المتغيرين أو أكثر وتتراوح قيمة هذا المعامل بين 1 - و 1 + وكلما إقتربت قيمة المعامل من 1 + كان الارتباط موجبا والعكس صحيح ويتم الإعتماد عليه من أجل التحقق من الصدق الداخلي لعبارات الإستبيان، أما معامل التحديد r² والذي يساوي مربع معامل الارتباط لبيرسون فإستخدم لتفسير درجة تأثير جودة خدمات التعليمية على رضا الطلبة أي قوة العلاقة بين المتغيرين، ويمكن حساب معامل الارتباط لبيرسون وفق العلاقة التالية:

$$r = \frac{COV(x,y)}{\sigma_x \sigma_y}$$

حيث أن:

Cov(x ,y) : التباين المشترك للمتغير المستقل (جودة الخدمات التعليمية) والتابع (رضا الطلبة)

σ_x : الانحراف المعياري للمتغير المستقل للدراسة

σ_y : الانحراف المعياري للمتغير التابع للدراسة

خامسا: معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronback's Alpha)

يعتبر من أفضل الإختبارات وأكثرها إستخداما لقياس الثبات الداخلي لفقرات الإستبيان التي تقيس نفس الخاصية ضمن أبعاد أو متغيرات الدراسة.

سادسا : الانحدار الخطي البسيط والمتعدد (Simple and Miltuple Linear Regression)

إن الغرض من استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط هو دراسة وتحليل أثر متغير كمي على متغير كمي آخر، كما أنه يهتم بالبحث في العلاقة بين متغيرين فقط هما المتغير التابع y والمتغير المستقل x، بمعنى آخر استخدم لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمات التعليمية) الكل على حدى في المتغير التابع (رضا الطلبة)، وقد استخدم لإختبار الفرضيات الفرعية للدراسة. أما الانحدار الخطي المتعدد فقد استخدم لدراسة أثر جودة الخدمات التعليمية وأبعادها مجتمعة على رضا طلبة القطب الجامعي تاسوست جامعة جيجل، وقد أستخدم لإختبار الفرضية الرئيسية. وشكل معادلتني كل من الإنحدار الخطي البسيط والمتعدد على التوالي هما:

$y = Ax + \beta$	معادلة الانحدار الخطي البسيط
$y = A_1x_1 + A_2x_2 + \dots + A_nx_n + \beta$	معادلة الانحدار الخطي المتعدد

حيث أن:

A : تدعى ميل أو معامل الانحدار الخطي البسيط وهي تمثل مقدار التغير في y عند زيادة قيمة المتغير المستقل x بوحدة واحدة.

A_1, A_2, A_n : تدعى معاملات الانحدار الخطي المتعدد وهي تمثل مقدار التغير في y عند زيادة قيمة أحد المتغيرات المستقلة (x_1, x_2, x_n) بوحدة واحدة.

β : تدعى بمعامل الثبات وتصبح متساوية لقيمة y عندما تكون قيمة x تساوي الصفر (في الانحدار الخطي البسيط) أو قيم x_1, x_2, \dots, x_n جميعها مساوية للصفر (في الانحدار المتعدد).

سابعا: اختبار تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA)

تم استخدامه لاختبار تأثير المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة على المتغير التابع (رضا الطلبة).

المطلب الثالث : صدق وثبات الإستبانة

من أجل التحقق من مدى جودة بيانات الدراسة المتحصل عليها، سيتم إختيار أداة الدراسة من خلال التطرق إلى الصدق والثبات

أولا : الصدق الظاهري للإستبانة

بعد إتمام الخطوة الأولى من إعداد الإستبيان يصبح جاهزا لعرضه في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والمعرفة في قسم العلوم التجارية بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حيث طلب منهم إبداء رأيهم حول مدى وضوح عبارات أداة الدراسة ومدى إنتماءها إلى محاورها ومدى ملائمتها لقياس ما وضعت من أجله، وعلى ضوء الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكمون تم إجراء التعديلات التي أتفق عليها أغلب المحكمين، والجدول التالي يوضح قائمة الأساتذة المحكمين :

الجدول رقم (05): قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	اللقب و الإسم	الرقم
جامعة جيجل	بوغرة لطفي	01
جامعة جيجل	زعباط سامي	02
جامعة جيجل	تنبوب يوسف	03
جامعة جيجل	سعيدود عريف	04
جامعة جيجل	حمودة سامي	05
جامعة جيجل	ليتييم خالد	06

المصدر: من إعداد الطالبتين

ثانيا : الصدق الداخلي (الإتساق الداخلي) لفقرات الإستبانة

تم حساب الإتساق الداخلي لفقرات الإستبانة على عينة الدراسة البالغ حجمها 100 مفردة وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له كمايلي:

1- الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني(جودة الخدمات التعليمية)

أ- الصدق الداخلي لفقرات البعد الأول للمحور الثاني: جودة هيئة التدريس

الجدول رقم (06): الصدق الداخلي لفقرات البعد الأول (جودة هيئة التدريس)

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الإحتمالية sig
01	يمتلك الأساتذة مستوى عالي من المهارات المتعلقة بالتدريس	0.681**	0.00
02	يلتزم أساتذة الجامعة بتقديم خدمة التعليم في الوقت المحدد	0.630**	0.00
03	يقدم الأساتذة خدمة التعليم بدقة وباستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة	0.385**	0.00
04	يراعي الأساتذة ظروف طلابهم مثل: العمل، التأخر، المرض.....	0.520**	0.00
05	يمتلك الأساتذة مهارات الإتصال والتفاعل الإيجابي مع الطلبة	0.619**	0.00
06	يعتمد الأساتذة على معايير وأسس موضوعية لتقييم الطلبة	0.536**	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامادا على النتائج spss

يبين الجدول أعلاه معاملات الارتباط بين فقرات البعد الأول من المحور الثاني مع المعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث أن القيمة الإحتمالية لكل الفقرات أقل من (0.01)، كما أن معاملات الارتباط لكل الفقرات موجبة مما يشير إلى وجود إتساق داخلي بين جميع فقرات بعد جودة هيئة التدريس وبين الدرجة الكلية له، وهذا ما يدل على وجود إرتباط موجب وقوي بين كل عبارة ومتوسط مجموع العبارات وعليه فإن عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

ب- الصدق الداخلي لفقرات البعد الثاني للمحور الثاني: (جودة هيئة الطلبة)

الجدول رقم (07): الصدق الداخلي لفقرات البعد الثاني (جودة هيئة الطلبة)

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الإحتمالية sig
07	تتوفر لدي الرغبة في الدراسة	0.560**	0.00
08	أخصص الوقت الكافي للبحث العلمي	0.682**	0.00
09	درجة إنتباهي وتركيزي عالية	0.703**	0.00
10	أركز على الدراسة ولدي مستوى إنتزام عالي	0.747**	0.00
11	أتحلى بدرجة عالية من المسؤولية	0.680**	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامادا على نتائج spss

يبين الجدول رقم (07) معاملات الارتباط بين فقرات البعد الثاني من المحور الثاني مع المعدل الكلي لفقراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث أن القيمة الإحتمالية لكل الفقرات أقل من (0.01)، كما أن معاملات الارتباط موجبة مما يشير إلى وجود إتساق داخلي بين جميع فقرات بعد جودة الطلبة وبين الدرجة الكلية له، وهذا ما يدل على وجود إرتباط موجب وقوي بين كل عبارة ومتوسط مجموع العبارات وعليه فإن عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

ج- الصدق الداخلي لفقرات البعد الثالث للمحور الثاني (جودة العملية التدريسية)

الجدول رقم (08): الصدق الداخلي لفقرات البعد الثالث (جودة العملية التدريسية)

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الإحتمالية sig
12	يستخدم الأساتذة أساليب تعليمية تشجع الطلبة على البحث وتحسن المستوى	0.751**	0.00
13	يستخدم الأساتذة أساليب تدريسية تتلائم ومجال الإختصاص	0.776**	0.00
14	يحرص الأساتذة على إيصال الفكرة للطلبة بأسلوب سهل وبسيط	0.785**	0.00
15	أضع ثقتي في المكتسبات التي يقدمها أساتذة الجامعة	0.667**	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامادا على نتائج spss

يبين الجدول رقم (08) معاملات الارتباط بين فقرات البعد الثالث من المحور الثاني مع المعدل الكلي لفقراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث أن القيمة الإحتمالية

لكل الفقرات أقل من (0.01)، كما أن معاملات الارتباط موجبة مما يشير إلى وجود إتساق داخلي بين جميع فقرات بعد جودة العملية التدريسية وبين الدرجة الكلية له، وهذا ما يدل على وجود ارتباط موجب وقوي بين كل عبارة ومتوسط مجموع العبارات وعليه فإن عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

د- الصدق الداخلي لفقرات البعد الرابع للمحور الثاني : (جودة البرنامج الدراسي)

الجدول رقم(09): الصدق الداخلي لفقرات البعد الرابع (جودة البرنامج الدراسي)

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الإحتمالية sig
16	تتميز أهداف البرنامج الدراسي بالدقة والوضوح	0.752**	0.00
17	يتلائم محتوى البرنامج الدراسي تتطابق مع المقررات الوزارية	0.743**	0.00
18	مقاييس البرنامج الدراسي تتطابق مع المقررات الوزارية	0.559**	0.00
19	يحقق البرنامج الدراسي التوازن بين الخبرات النظرية و الجوانب العملية التطبيقية	0.656**	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss

يبين الجدول رقم (09) معاملات الارتباط بين فقرات البعد الرابع من المحور الثاني مع المعدل الكلي لفقراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث أن القيمة الإحتمالية لكل الفقرات أقل من (0.01)، كما أن معاملات الارتباط موجبة مما يشير إلى وجود إتساق داخلي بين جميع فقرات بعد جودة البرنامج الدراسي وبين الدرجة الكلية له، وهذا ما يدل على وجود ارتباط موجب وقوي بين كل عبارة ومتوسط مجموع العبارات وعليه فإن عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

هـ- الصدق الداخلي لفقرات البعد الخامس للمحور الثاني: (جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية)

الجدول رقم(10): الصدق الداخلي لفقرات البعد الخامس (جودة التجهيزات و التسهيلات التعليمية)

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الإحتمالية sig
20	تمتلك الجامعة تجهيزات ومعدات تكنولوجية حديثة ومتطورة	0.581**	0.00
21	الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب تساعده على التحصيل العلمي	0.589**	0.00
22	التسهيلات اللازمة للتدريس متوفرة مثل: الحواسيب، اللوحات الإلكترونية، Data show	0.731**	0.00
23	موقع الجامعة ملائم ومناسب يسهل الوصول	0.613**	0.00

		إليه	
0.00	0.493**	يتلائم تصميم الجامعة مع طبيعة التعليمية المقدمة	24

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

يبين الجدول رقم (10) معاملات الارتباط بين فقرات البعد الخامس من المحور الثاني مع المعدل الكلي لفقراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث أن القيمة الإحصائية لكل الفقرات أقل من (0.01)، كما أن معاملات الارتباط موجبة مما يشير إلى وجود إتساق داخلي بين جميع فقرات بعد جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية وبين الدرجة الكلية له، وهذا ما يدل على وجود ارتباط موجب وقوي بين كل عبارة ومتوسط مجموع العبارات وعليه فإن عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

و- الصدق الداخلي لفقرات أبعاد المحور الثاني: (جودة الخدمات التعليمية)

الجدول رقم (11): الصدق الداخلي لفقرات أبعاد المحور الثاني (جودة الخدمات التعليمية)

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الإحصائية sig
01	جودة هيئة التدريس	0.692**	0.00
02	جودة الطلبة	0.580**	0.00
03	جودة العملية التدريسية	0.801**	0.00
04	جودة البرنامج الدراسي	0.634**	0.00
05	جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية	0.583**	0.00

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج SPSS

يبين الجدول رقم (11) معاملات الارتباط بين الأبعاد المكونة للمتغير المستقل مع المعدل الكلي للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث أن القيمة الإحصائية لكل الفقرات أقل من (0.01)، كما أن معاملات الارتباط موجبة مما يشير إلى وجود إتساق داخلي بين جميع أبعاد جودة الخدمات التعليمية وبين الدرجة الكلية لها، وهذا ما يدل على وجود ارتباط موجب وقوي بين كل عبارة ومتوسط مجموع الأبعاد وعليه فإن عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

2- الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث: (رضا الطالب)

الجدول رقم (12): الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث (رضا الطالب)

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الإحصائية sig
25	الخدمات التعليمية المقدمة من طرف الجامعة تلبى حاجاتك ورغباتك	0.546**	0.00
26	الخدمات التعليمية المقدمة من طرف الجامعة	0.515**	0.00

		تفوق توقعاتك	
0.00	0.565**	أنت راض عن مظهر الجامعة من مباني، مرافق، مساحات	27
0.00	0.518**	أنت راض على مختلف التدابير الأمنية داخل الجامعة	28
0.00	0.495**	أنت راض عن عدالة أساتذة الجامعة في التعامل مع طلابهم	29
0.00	0.506**	أنت راض عن العملية التدريسية (المقررات الدراسية، التوزيع الزمني، TD،Cours ، TP...)	30
0.006	0.273**	قد تتحسن درجة رضاك إذا قامت الجامعة بإدخال تحسينات على الخدمات المقدمة	31
0.00	0.581**	أنت راض عن مستوى جودة الخدمات التعليمية بجامعةك	32
0.002	0.306**	قد أرفض تغيير الجامعة التي أدرس بها بجامعة أخرى بسبب جودة التعليم بها	33

المصدر: من إعداد الطالبتين إيمادا على نتائج spss

يبين الجدول رقم (12) معاملات الارتباط بين فقرات المحور الثالث مع المعدل الكلي لفقراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث أن القيمة الإحصائية لكل الفقرات أقل من (0.01)، كما أن معاملات الارتباط موجبة مما يشير إلى وجود إتساق داخلي بين جميع فقرات بعد المحور الثالث وبين الدرجة الكلية له، وهذا ما يدل على وجود ارتباط موجب وقوي بين كل عبارة ومتوسط مجموع العبارات وعليه فإن عبارات هذا المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

ثالثا: الصدق البنائي لأداة الدراسة

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداء الذي يقسي مدى تحقيق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بدرجة الكلية لفقرات الإستمارة

الجدول رقم(13): الصدق البنائي لمحاور الدراسة

رقم	محاور الدراسة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	جودة الخدمات التعليمية	0.879**	0.00
02	مستوى رضا الطالب	0.897**	0.00

المصدر: من إعداد الطالبين إعتامادا على نتائج spss

يبين الجدول رقم(13) مدى إرتباط كل المحاور من محاور الإستمارة بالدرجة الكلية لفقرات الإستمارة، والذي يوضح أن محتوى كل محور من محاور الإستمارة له علاقة قوية بهدف الدراسة عند مستوى معنوية 0.01.

رابعا: ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة وجود إتساق ودقة في النتائج الأداة، كما يعبر عن إمكانية الحصول على نفس النتائج فيما لو أعيد إستخدام الأداة نفسها مرة أخرى، بمعنى أنه يعطي نفس النتائج تقريبا في حالة تطبيقه على نفس العينة مرة أخرى، وللتحقق من ثبات أداة الدراسة ومن أجل الوصول إلى نتائج دقيقة تم حساب معامل الثبات (ألف كرونباخ) للمحاور الرئيسية وحساب معامل الثبات الكلي، والذي يأخذ قيما تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، حيث أنه كلما إقتربت قيمته من الواحد كان الثبات مرتفعا وكلما إقتربت قيمته من الصفر كان الثبات منخفضا، والجدول التالي يوضح معامل الثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة:

الجدول رقم (14): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الإستبانة

معامل ألفا كرونباخ	أرقام العبارات	الثبات لأداة الدراسة	
0.565	6 _ 1	جودة هيئة التدريس	محور أبعاد جودة الخدمات التعليمية
0.701	11 _ 7	جودة الطلبة	
0.726	15 _ 12	جودة العملية التدريسية	
0.598	19 _ 16	جودة البرنامج الدراسي	
0.564	24 _ 20	جودة التجهيزات و التسهيلات التعليمية	
0.801	24 _ 1	محور أبعاد جودة الخدمات التعليمية	
0.555	33 _ 25	محور رضا الطالب	
0.831	33 _ 1	الثبات الكلي لأداة الدراسة	

المصدر: من إعداد الطالبين إعتامادا على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أن معامل الثبات لمحور أبعاد جودة الخدمات التعليمية بلغ (0.801)، وهذا يدل على أن محور يتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبالنسبة لمحور رضا الطالب بلغ معامل الثبات (0.555) وهو معامل مناسب لأغراض البحث، في حين بلغ معامل الثبات الكلي (0.831) وهو يعبر عن مستوى عالي من الثبات، وبالتالي فإن شرط ثبات الإستبانة كأداة دراسة تحقق ومنه يمكن تعميمها على أفراد عينة الدراسة بمعنى لو تم إعادة توزيع الإستبانة على نفس العينة وفي نفس الظروف سوف نتحصل على نفس النتائج تقريبا.

المبحث الثالث: نتائج الدراسة

من خلال هذا المبحث سيتم عرض البيانات الشخصية لعينة الدراسة، بإضافة إلى عرض وتحليل إجابات أفراد العينة، وإستعراض أبرز نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل الإستبانة.

المطلب الأول : عرض وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة

يتضمن هذا المطلب التعرف على توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث الجنس، السن، المستوى الدراسي.

أولاً: خصائص عينة الدراسة حسب الجنس

من خلال تفريغ البيانات أتضح أن أفراد عينة الدراسة يتوزعون حسب طبيعة جنسهم كما يوضحه الجدول

الآتي:

الجدول رقم(15): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية%	التكرارات	الجنس
40%	40	ذكر
60%	60	أنثى
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامادا على نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم(15) أنه يوجد فرق معتبر في التوزيع بين الجنسين إذ أن نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور، حيث بلغ عدد الإناث 60 أي بنسبة 60% من أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ عدد الذكور 40 أي بنسبة 40% من أفراد العينة، والسبب في ذلك راجع إلى أن عدد الإناث في القطب الجامعي تاسوست أكبر من عدد الذكور.

ثانياً: خصائص عينة الدراسة حسب السن

من خلال تفريغ البيانات أتضح أن أفراد عينة الدراسة يتوزعون حسب طبيعة سنهم كما يوضحه الجدول

الآتي:

الجدول رقم(16) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

النسبة المئوية%	التكرار	السن
10%	10	أقل من 20 سنة
75%	75	من 20 إلى 25 سنة
15%	15	أكثر من 25 سنة
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامادا على نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) أن أغلبية طلبة القطب الجامعي تاسوست المستجوبين تتراوح أعمارهم من 20 إلى 25 سنة حيث بلغ عددهم 75 أي بنسبة 75% من الحجم الكلي لعينة الدراسة، ثم تليها الفئة العمرية أكثر من 25 سنة و المقدرة ب 15 فرد أي نسبة 15%، أما الفئة العمرية ذات أقل من 20 سنة فتمثلت في 10 أفراد أي بنسبة 10%، ويمكن تفسير نتيجة هذا التوزيع بأن فئة من 20 إلى 25 سنة احتلت المرتبة الأولى بإعتبار مجتمع دراستنا أغليبتهم من فئة الشباب .

ثالثا : خصائص عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

من خلال تفريغ البيانات أتضح أن أفراد عينة الدراسة يتوزعون حسب مستواهم الدراسي كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم (17): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي

النسبة المئوية%	التكرار	المستوى الدراسي
44%	44	ليسانس
54%	54	ماستر
2%	2	دكتوراه
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتادا على نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) أن أغلبية طلبة القطب الجامعي تاسوست المستجوبين من طلبة الماستر حيث بلغ عددهم 54 أي نسبة 54% من الحجم الكلي لعينة الدراسة، ثم تليها طلبة الليسانس ب 44 فرد بنسبة 44% أما طلبة الدكتوراه المستجوبين فبلغ عددهم فردين أي بنسبة 2% من الحجم الكلي لعينة الدراسة.

المطلب الثاني : عرض وتحليل فقرات الإستبانة

من أجل تحليل البيانات تم حساب المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري المرجح لكافة العبارات ولكل بعد على حدى :

أولا : عرض وتحليل فقرات المحور الثاني:

1- عرض وتحليل فقرات كل بعد للمحور الثاني :

أ- عرض وتحليل فقرات بعد جودة هيئة التدريس:

ظهرت نتائج التحليل لفقرات بعد هيئة التدريس كما موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (18): نتائج تحليل فقرات البعد الأول (جودة هيئة التدريس)

رقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
01	يملك الأساتذة مستوى عالي من المهارات المتعلقة بالتدريس	3.10	1.159	3	متوسطة
02	يلتزم أساتذة الجامعة بتقديم خدمة التعليم في الوقت المحدد	3.20	1.064	1	متوسطة
03	يقدم الأساتذة خدمة التعليم بدقة بإستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة	2.17	0.965	6	منخفضة
04	يراعي الأساتذة ظروف طلابهم مثل: العمل، التأخر، المرض.....	3.18	1.313	2	متوسطة
05	يملك الأساتذة مهارات الإتصال والتفاعل الإيجابي مع الطلبة	2.93	1.112	4	متوسطة
06	يعتمد الأساتذة على معايير وأسس موضوعية لتقييم الطلبة	2.79	1.266	5	متوسطة
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	2.8950	0.64687	/	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على نتائج spss

من خلال الجدول رقم(18): نقوم بعرض نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة للبعد جودة هيئة التدريس

كمايلي:

- العبارة 01: بلغ المتوسط الحسابي لها 3.10 وهو ينتمي إلى المجال [2,6 - 3,4] والذي يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.159
- العبارة 02: بلغ المتوسط الحسابي لها 3.20 وهو ينتمي إلى المجال [2,6 - 3,4] والذي يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.064
- العبارة 03: بلغ المتوسط الحسابي لها 2.17 وهو ينتمي إلى المجال [1,8 - 2,6] والذي يعبر عن درجة منخفضة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 0.965
- العبارة 04: بلغ المتوسط الحسابي لها 3.18 وهو ينتمي إلى المجال [2,6 - 3,4] والذي يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.313
- العبارة 05: بلغ المتوسط الحسابي لها 2.93 وهو ينتمي إلى المجال [2,6 - 3,4] والذي يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.112

العبارة 06: بلغ المتوسط الحسابي لها 2.79 وهو ينتمي إلى المجال [2,6 - 3,4] والذي يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.266

وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لعبارات هذا البعد ما قيمته 2.8950، وهو يقع ضمن المجال - [3,4 2,6] من سلم ليكرت الخماسي، وبإنحراف معياري 0.64687، أي وجود درجة موافقة متوسطة من طرف أفراد عينة الدراسة في قبول بعد جودة هيئة التدريس للخدمات التعليمية ويمكن تفسير نتيجة هذا البعد بأن أداء الأساتذة متوسط وهو لا يرقى إلى مستوى المطلوب حسب رأي أفراد عينة الدراسة.

ب- عرض وتحليل فقرات بعد جودة الطلبة :

ظهرت نتائج التحليل لفقرات بعد جودة الطلبة كما موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (19): نتائج تحليل فقرات البعد الثاني (جودة الطلبة)

رقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
07	تتوفر لدي الرغبة في الدراسة	3.65	1.114	2	مرتفعة
08	أخصص الوقت الكافي للبحث العلمي	2.79	1.149	5	متوسطة
09	درجة إنتباهي وتركيزي عالية	2.97	1.141	4	متوسطة
10	أركز على الدراسة ولدي مستوى إلتزام عالي	3	1.146	3	متوسطة
11	أتحلى بدرجة عالية من المسؤولية	3.70	1.133	1	مرتفعة
	المتوسط الحسابي العام والإنحراف المعياري العام	3.2220	0.76694	/	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامادا على نتائج spss

من خلال الجدول رقم(19): نقوم بعرض نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة للبعد جودة الطلبة كمايلي:

العبارة 07: بلغ المتوسط الحسابي لها 3.65 وهو ينتمي إلى المجال [3,4 - 4,2] والذي يعبر عن درجة مرتفعة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.114

العبارة 08: بلغ المتوسط الحسابي لها 2.79 وهو ينتمي إلى المجال [2,6 - 3,4] والذي يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.149

العبارة 09: بلغ المتوسط الحسابي لها 2.97 وهو ينتمي إلى المجال [2,6 - 3,4] والذي يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.141

العبارة 10: بلغ المتوسط الحسابي لها 3 وهو ينتمي إلى المجال [2,6 - 3,4] والذي يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.146

العبارة 11: بلغ المتوسط الحسابي لها 3.70 وهو ينتمي إلى المجال [3,4 - 4,2] والذي يعبر عن درجة مرتفعة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.133

وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لعبارات هذا البعد ما قيمته 3.2220، وهو يقع ضمن المجال - [3,4 2,6] من سلم ليكرت الخماسي، وبإنحراف معياري 0.76694، أي وجود درجة موافقة متوسطة من طرف أفراد عينة الدراسة في قبول بعد جودة الطلبة للخدمات التعليمية

ويمكن تفسير نتيجة هذا البعد بأن جودة الطلبة متوسطة وهو حسب رأي أفراد عينة الدراسة.

ج- عرض وتحليل فقرات بعد جودة العملية التدريسية :

ظهرت نتائج التحليل لفقرات بعد جودة العملية التدريسية كما موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (20): نتائج تحليل فقرات البعد الثالث (جودة العملية التدريسية)

رقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
12	يستخدم الأساتذة أساليب تعليمية تشجع الطلبة على البحث وتحسين المستوى	2.48	1.218	4	منخفضة
13	يستخدم الأساتذة أساليب تدريسية تتلائم ومجال الإختصاص	2.95	1.118	3	متوسطة
14	يحرص الأساتذة على إيصال الفكرة للطلبة بأسلوب سهل وبسيط	3.38	1.080	1	متوسطة
15	أضع ثقتي في المكتسبات التي يقدمها أساتذة الجامعة	3.29	1.250	2	متوسطة
	المتوسط الحسابي العام والإنحراف المعياري العام	3.0275	0.86595	/	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامادا على نتائج spss

من خلال الجدول رقم(20): نقوم بعرض نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة للبعد جودة العملية التدريسية

كمايلي:

العبارة 12: بلغ المتوسط الحسابي لها 2.48 وهو ينتمي إلى المجال [1,8 - 2,6] والذي يعبر عن درجة منخفضة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.218

العبارة 13: بلغ المتوسط الحسابي لها 2.95 وهو ينتمي إلى المجال [2,6 - 3,4] والذي يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.118

العبارة 14: بلغ المتوسط الحسابي لها 3.38 وهو ينتمي إلى المجال [2,6 - 3,4] والذي يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.080

العبارة 15: بلغ المتوسط الحسابي لها 3.29 وهو ينتمي إلى المجال [2,6 - 3,4] والذي يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.250

وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لعبارات هذا البعد ما قيمته 3.0275، وهو يقع ضمن المجال [3,4 - 2,6] من سلم ليكرت الخماسي، وبإنحراف معياري 0.86595 ، أي وجود درجة موافقة متوسطة من طرف أفراد عينة الدراسة في قبول بعد جودة العملية التدريسية للخدمات التعليمية.

ويمكن تفسير نتيجة هذا البعد بأن جودة العملية التدريسية من متوسط إلى ضعيف وهو لا يرقى إلى مستوى المطلوب حسب رأي أفراد عينة الدراسة.

د - عرض وتحليل فقرات بعد جودة البرنامج الدراسي :

ظهرت نتائج التحليل لفقرات بعد جودة البرنامج الدراسي كما موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (21): نتائج تحليل فقرات البعد الرابع (جودة البرنامج الدراسي)

رقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
16	تتميز أهداف البرنامج الدراسي بالدقة والوضوح	2.66	1.075	2	متوسطة
17	يتلائم محتوى البرنامج الدراسي مع التطورات الحديثة في مجال التعليم	2.53	1.210	3	منخفضة
18	مقاييس البرنامج الدراسي تتطابق مع المقررات الوزارية	3.38	0.972	1	متوسطة
19	يحقق البرنامج الدراسي التوازن بين الخبرات النظرية والجوانب العملية التطبيقية	2.38	1.144	4	متوسطة
	المتوسط الحسابي العام والإنحراف المعياري العام	2.7375	0.74313	/	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على نتائج spss

من خلال الجدول رقم(21): نقوم بعرض نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة للبعد جودة البرنامج الدراسي

كمايلي:

العبارة 16: بلغ المتوسط الحسابي لها 2.66 وهو ينتمي إلى المجال [3,4 - 2,6] والذي يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.075

العبارة 17: بلغ المتوسط الحسابي لها 2.53 وهو ينتمي إلى المجال [2,6 - 1,8] والذي يعبر عن درجة منخفضة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.210

العبارة 18: بلغ المتوسط الحسابي لها 3.38 وهو ينتمي إلى المجال [3,4 - 2,6] والذي يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 0.972

العبارة 19: بلغ المتوسط الحسابي لها 2.38 وهو ينتمي إلى المجال [2,6 - 3,4] والذي يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.144

وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لعبارات هذا البعد ما قيمته 2.7375، وهو يقع ضمن المجال [3,4 - 2,6] من سلم ليكرت الخماسي، وإنحراف معياري 0.74313 ، أي وجود درجة موافقة متوسطة من طرف أفراد عينة الدراسة في قبول بعد جودة البرنامج الدراسي للخدمات التعليمية ويمكن تفسير نتيجة هذا البعد بأن جودة البرنامج الدراسي من متوسط إلى ضعيف وهو لا يرقى إلى مستوى المطلوب حسب رأي أفراد عينة الدراسة.

هـ - عرض وتحليل فقرات بعد جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية :

ظهرت نتائج التحليل لفقرات بعد جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية كما موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (22): نتائج تحليل فقرات البعد الخامس (جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية)

رقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
20	تمتلك الجامعة تجهيزات ومعدات تكنولوجية حديثة ومتطورة	1.96	1.091	5	منخفضة
21	الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب تساعده على التحصيل العلمي	2.53	1.141	3	منخفضة
22	التسهيلات اللازمة للتدريس متوفرة مثل: الحواسيب، اللوحات الإلكترونية، Data show	2.40	1.247	4	منخفضة
23	موقع الجامعة ملائم ومناسب يسهل الوصول إليه	3.16	1.316	1	متوسطة
24	يتلائم تصميم الجامعة مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة	2.91	1.065	2	متوسطة
	المتوسط الحسابي العام والإنحراف المعياري العام	2.5920	0.71005	/	منخفضة

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على نتائج spss

من خلال الجدول رقم(22): نقوم بعرض نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة للبعد جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية كمايلي:

العبارة 20: بلغ المتوسط الحسابي لها 1.96 وهو ينتمي إلى المجال [1,8 - 2,6] والذي يعبر عن درجة منخفضة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.091

العبارة 21: بلغ المتوسط الحسابي لها 2.53 وهو ينتمي إلى المجال [1,8 - 2,6] والذي يعبر عن درجة منخفضة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.141

العبارة 22: بلغ المتوسط الحسابي لها 2.40 وهو ينتمي إلى المجال [1,8 - 2,6] والذي يعبر عن درجة منخفضة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.247

العبارة 23: بلغ المتوسط الحسابي لها 3.16 وهو ينتمي إلى المجال [2,6 - 3,4] والذي يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.316

العبارة 24: بلغ المتوسط الحسابي لها 2.91 وهو ينتمي إلى المجال [2,6 - 3,4] والذي يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.065

وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لعبارات هذا البعد ما قيمته 2.5920، وهو يقع ضمن المجال [2,6 - 3,4] من سلم ليكرت الخماسي، وبإنحراف معياري 0.71005، أي وجود درجة موافقة منخفضة من طرف أفراد عينة الدراسة في قبول بعد جودة التسهيلات والتجهيزات التعليمية للخدمات التعليمية ويمكن تفسير نتيجة هذا البعد بأن أداء التجهيزات والتسهيلات التعليمية من متوسط إلى ضعيف وهو لا يرقى إلى مستوى المطلوب حسب رأي أفراد عينة الدراسة.

2- عرض وتحليل فقرات أبعاد المحور الثاني ككل:

ظهرت نتائج التحليل لفقرات كل أبعاد المحور الثاني كما موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (23): نتائج تحليل فقرات المحور الثاني (جودة الخدمات التعليمية)

رقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
01	جودة هيئة التدريس	2.8950	0.64687	3	متوسطة
02	جودة الطلبة	3.2220	0.76694	1	متوسطة
03	جودة العملية التدريسية	3.0275	0.86595	2	متوسطة
04	جودة البرنامج الدراسي	2.7375	0.74313	4	متوسطة
05	جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية	2.5920	0.71005	5	منخفضة
	المتوسط الحسابي العام والإنحراف المعياري العام	2.8948	0.49423	/	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss

وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لعبارات هذا المحور ما قيمته 2.8948، وهو يقع ضمن المجال [3,4 - 2,6] من سلم ليكرت الخماسي، وبإنحراف معياري 0.49423 ، أي وجود درجة موافقة متوسطة من طرف أفراد عينة الدراسة في قبول أبعاد المحور الثاني للخدمات التعليمية.

ثانيا : عرض وتحليل فقرات المحور الثالث

ظهرت نتائج التحليل لفقرات المحور الثالث (مستوى رضا الطالب) كما موضحة في الجدول الموالي :

الجدول رقم (24): نتائج تحليل فقرات المحور الثالث (مستوى رضا الطالب)

رقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
25	الخدمات التعليمية المقدمة من طرف الجامعة تلبي حاجاتك ورغباتك	2.49	1.159	6	منخفضة
26	الخدمات التعليمية المقدمة من طرف الجامعة تفوق توقعاتك	1.77	0.763	9	منخفضة جدا
27	أنت راض عن مظهر الجامعة من مباني، مرافق، مساحات.....	2.98	1.400	2	متوسطة
28	أنت راض على مختلف التدابير الأمنية داخل الجامعة	2.74	1.252	3	متوسطة
29	أنت راض عن عدالة أساتذة الجامعة في التعامل مع طلابهم	1.94	1.118	8	متوسطة
30	أنت راض عن العملية التدريسية (المقررات الدراسية، التوزيع الزمني، TD،cours، TP..)	2.65	1.158	5	منخفضة
31	قد تتحسن درجة رضاك إذا قامت الجامعة بإدخال تحسينات على الخدمات المقدمة	4.07	0.956	1	مرتفعة
32	أنت راض على مستوى جودة الخدمات التعليمية بجامعةك	2.18	0.881	7	منخفضة
33	قد أرفض تغيير الجامعة التي أدرس بها بجامعة أخرى بسبب جودة التعليم بها	2.71	1.402	4	متوسطة
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	2.6144	0.53403	/	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss

من خلال الجدول رقم(24): نقوم بعرض نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات المحور الثالث

الموضحة كمايلي:

العبارة 25 : بلغ المتوسط الحسابي لها 2.49 وهو ينتمي إلى المجال [1,8 - 2,6] والذي يعبر عن درجة منخفضة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.159

العبارة 26 : بلغ المتوسط الحسابي لها 1.77 وهو ينتمي إلى المجال [1 - 1,8] والذي يعبر عن درجة منخفضة جدا من الموافقة بإنحراف معياري قدره 0.763

العبارة 27: بلغ المتوسط الحسابي لها 2.98 وهو ينتمي إلى المجال [2,6 - 3,4] والذي يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.400

العبارة 28: بلغ المتوسط الحسابي لها 2.74 وهو ينتمي إلى المجال [2,6 - 3,4] والذي يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.252

العبارة 29: بلغ المتوسط الحسابي لها 1.94 وهو ينتمي إلى المجال [1,8 - 2,6] والذي يعبر عن درجة منخفضة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.118

العبارة 30: بلغ المتوسط الحسابي لها 2.65 وهو ينتمي إلى المجال [2,6 - 3,4] والذي يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.158

العبارة 31: بلغ المتوسط الحسابي لها 4.07 وهو ينتمي إلى المجال [3,4 - 4,2] والذي يعبر عن درجة مرتفعة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 0.956

العبارة 32: بلغ المتوسط الحسابي لها 2.18 وهو ينتمي إلى المجال [1,8 - 2,6] والذي يعبر عن درجة منخفضة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 0.881

العبارة 33: بلغ المتوسط الحسابي لها 2.71 وهو ينتمي إلى المجال [2,6 - 3,4] والذي يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة بإنحراف معياري قدره 1.402

وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لعبارات هذا البعد ما قيمته 2.6144، وهو يقع ضمن المجال - 3,4 [2,6] من سلم ليكرت الخماسي، وبإنحراف معياري 0.53403، أي وجود درجة موافقة متوسطة من طرف أفراد عينة الدراسة في قبول عبارات المحور الثالث الخاص بمستوى رضا الطالب.

ويمكن تفسير نتيجة هذا البعد بأن رضا الطلبة على الخدمات التعليمية من متوسط إلى ضعيف وهذا حسب رأي أفراد عينة الدراسة.

المطلب الثالث: إختبار الفرضيات وتحليل الفروق

لمتابعة الدراسة وإختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة إستخدامنا إختبار تحليل الإنحدار البسيط (بالنسبة للفرضيات الفرعية) والمتعدد (بالنسبة للفرضية الرئيسية) عن طريق إختبار F أو إختبار T Test للعينة الواحدة، أما إختبار الفروق إستخدامنا Test d'echantillons independants بالنسبة للجنس في إستخدامنا تحليل تباين الأحادي Anova بالنسبة للعمر والمستوى الدراسي.

أولاً: إختبار الفرضية الرئيسية الأولى

تتص الفرضية الرئيسية الأولى على أنه : "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة بالقطب الجامعي تاسوست عند مستوى دلالة 5%".

- إذا كانت القيمة المطلقة لـ T أو قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة T أو F الجدولية، أو إذا كانت القيمة الاحتمالية (Sig.) الناتجة عن اختبار T أو F للعينة أصغر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)، نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1).
 - إذا كانت القيمة المطلقة لـ T أو قيمة F المحسوبة أصغر من قيمة T أو F الجدولية، أو إذا كانت القيمة الاحتمالية (Sig.) الناتجة عن اختبار T أو F للعينة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)، نقبل الفرضية الصفرية (H_0) ونرفض الفرضية البديلة (H_1).
- ولإختبار الفرضية الرئيسية لابد من إختبار الفرضيات الفرعية التي تتبثق عنها .

1- إختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى

لإختبار هذه الفرضيات تم إستخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط للتحقق من تأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة

أ- إختبار الفرضية الفرعية الأولى

تتص الفرضية الفرعية الأولى على أنه : "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة هيئة التدريس على رضا الطلبة عند مستوى دلالة 5% "

وسيتم إختبار هذه الفرضية بإستخدام أسلوب الإنحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر جودة هيئة التدريس على رضا الطلبة بالقطب الجامعي تاسوست، ويمكن كتابة هذه الفرضية على الشكل التالي:

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة هيئة التدريس على رضا الطلبة عند مستوى المعنوية 5%

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة هيئة التدريس على رضا الطلبة عند مستوى المعنوية 5%

وكانت أهم نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (جودة هيئة التدريس) والمتغير

التابع (رضا الطلبة) متضمنة الجدول التالي:

جدول رقم (25): نتائج تحليل إختبار الإنحدار للفرضية الفرعية الأولى

معامل الارتباط R: 0.370		معامل التحديد R ² : 0.137	
قيمة F المحسوبة: 15.549		مستوى الدلالة sig: 0.000	
(α ≤ 0.05)			
المتغير	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة
	معامل الإنحدار A	الخطأ المعياري	بيتا β
الثبات	1.730	0.230	0.370
جودة هيئة التدريس	0.305	0.077	
			قيمة T المحسوبة
			0.000
			3.943
			مستوى الدلالة sig

قيمة T الجدولية تساوي: 1.984 قيمة F الجدولية تساوي: 3.09

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على نتائج spss

- إختبار معنوية معامل الإنحدار :

من الجدول رقم (25) نلاحظ بأن T المحسوبة (3.943) وهي أكبر من T الجدولية (1.984)، وأن المعلمية المحسوبة (Sig= 0.000) وهي أقل من المعلمية المعتمدة 5%، مما يدل على ثبات معامل الإنحدار، يعني يوجد تأثير للمتغير المستقل (جودة هيئة التدريس) على المتغير التابع (رضا الطلبة)، وعليه تصبح معادلة الإنحدار البسيط للمتغير جودة هيئة التدريس كالتالي:

$$y = AX_1 + \beta$$

$$y = 0.305X_1 + 1.730$$

حيث أن :

x₁ : يمثل متغير المستقل (جودة هيئة التدريس)

β : معامل الثبات

- تحديد شدة ونوع وعلاقة الارتباط :

نلاحظ من الجدول أن (R ≠ 0) مما يدل على وجود علاقة إرتباط بين المتغيرين (جودة هيئة التدريس) و (رضا الطلبة) كما أن: (R = 0.370) وهي قيمة موجبة مما يدل على وجود علاقة إرتباط طردية بين جودة هيئة التدريس و رضا الطلبة شدتها ضعيفة.

_ القدرة التفسيرية (R^2) :

نلاحظ من الجدول أن القدرة التفسيرية (R^2) لنموذج الانحدار البسيط قد بلغت ($R^2 = 0.137$) مما يدل على أن المتغير المستقل (جودة هيئة التدريس) يساهم في تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (رضا الطلبة) بمعدل 13.7% وهذه قدرة تفسيرية ضعيفة، أما باقي التغيرات 86.3% يتم تفسيرها من خلال العوامل والمتغيرات الأخرى خارج نموذج خط الانحدار البسيط أو قد يكون خطأ في تحديد الدقيق لأفراد العينة.

- القرار الإحصائي H_0 :

بناء على قاعدة القرار الإحصائي حيث يتم رفض H_0 عندما تكون القيمة المحسوبة ل F أكبر من القيمة الجدولية والعكس صحيح.

ومن الجدول السابق نلاحظ أن قيمة F المحسوبة هي (15.549) وهي أكبر من قيمة F الجدولية (3.09) وعليه يتم رفض H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 ، مما يعني بأن المتغير المستقل (لجودة هيئة التدريس) له تأثير على المتغير التابع (رضا الطلبة) وفي النهاية يصبح منطوق الفرضية الفرعية الأولى كمايلي:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة هيئة التدريس على رضا طلبة القطب الجامعي تاسوست جامعة جيجل عند مستوى المعنوية 5% .

ب- إختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه : "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الطلبة على رضا الطلبة عند مستوى دلالة 5% "

وسيتم إختبار هذه الفرضية بإستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر جودة الطلبة على رضا الطلبة بالقطب الجامعي تاسوست، ويمكن كتابة هذه الفرضية على الشكل التالي:

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الطلبة على رضا الطلبة عند مستوى المعنوية 5%

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الطلبة على رضا الطلبة عند مستوى المعنوية 5%

وكانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (جودة الطلبة) والمتغير التابع (رضا الطلبة) متضمنة الجدول التالي:

جدول رقم (26): نتائج تحليل إختبار الإنحدار للفرضية الفرعية الثانية

معامل الارتباط R: 0.056		معامل التحديد R ² : 0.056			
قيمة F المحسوبة: 5.853		مستوى الدلالة sig: 0.000		(α ≤ 0.05)	
المتغير	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة		قيمة T المحسوبة
	معامل الإنحدار A	الخطأ المعياري	بيتا β	مستوى الدلالة sig	
الثبات	2.082	0.226	0.237	2.419	0.017
جودة الطلبة	0.165	0.068			

قيمة T الجدولية تساوي: 1.984 قيمة F الجدولية تساوي: 3.09

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على نتائج spss

- إختبار معنوية معامل الإنحدار :

من الجدول رقم (26) نلاحظ بأن T المحسوبة (2.419) وهي أكبر من T الجدولية (1.984)، وأن المعلمية المحسوبة (Sig= 0.000) وهي أقل من المعلمية المعتمدة 5%، مما يدل على ثبات معامل الإنحدار، يعني يوجد تأثير للمتغير المستقل (جودة الطلبة) على المتغير التابع (رضا الطلبة)وعليه تصبح معادلة الإنحدار البسيط للمتغير جودة الطلبة كالتالي:

$$y = AX_2 + \beta$$

$$y = 0.165X_2 + 2.082$$

حيث أن :

x₂ : يمثل متغير المستقل (جودة الطلبة)

β : معامل الثبات

- تحديد شدة ونوع وعلاقة الارتباط :

نلاحظ من الجدول أن (R ≠ 0) مما يدل على وجود علاقة إرتباط بين المتغيرين (جودة الطلبة) و (رضا الطلبة) كما أن: (R = 0.237) وهي قيمة موجبة مما يدل على وجود علاقة إرتباط طردية بين جودة الطلبة و رضا الطلبة شدتها ضعيفة.

_ القدرة التفسيرية (R^2):

نلاحظ من الجدول أن القدرة التفسيرية (R^2) لنموذج الانحدار البسيط قد بلغت ($R^2 = 0.056$) مما يدل على أن المتغير المستقل (جودة الطلبة) يساهم في تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (رضا الطلبة) بمعدل 5.6% وهذه قدرة تفسيرية ضعيفة، أما باقي التغيرات 94.4% يتم تفسيرها من خلال العوامل والمتغيرات الأخرى خارج نموذج خط الانحدار البسيط أو قد يكون خطأ في تحديد الدقيق لأفراد العينة.

- القرار الإحصائي H_0 :

ومن الجدول السابق نلاحظ أن قيمة F المحسوبة هي (5.853) وهي أكبر من قيمة F الجدولية (3.09) وعليه يتم رفض H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 ، مما يعني بأن المتغير المستقل (لجودة الطلبة) له تأثير على المتغير التابع (رضا الطلبة) وفي النهاية يصبح منطوق الفرضية الفرعية الثانية كمايلي:
يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الطلبة على رضا طلبة القطب الجامعي تاسوست جامعة جيجل عند مستوى المعنوية 5% .

ج- إختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه : "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة العملية التدريسية على رضا الطلبة عند مستوى دلالة 5% "

وسيتم إختبار هذه الفرضية بإستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر جودة العملية التدريسية على رضا الطلبة بالقطب الجامعي تاسوست، ويمكن كتابة هذه الفرضية على الشكل التالي:

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة العملية التدريسية على رضا الطلبة عند مستوى المعنوية 5%

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة العملية التدريسية على رضا الطلبة عند مستوى المعنوية 5%

وكانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (جودة العملية التدريسية) والمتغير

التابع (رضا الطلبة) متضمنة الجدول التالي:

جدول رقم (27): نتائج تحليل إختبار الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

معامل الارتباط R: 0.503		معامل التحديد R^2 : 0.253	
قيمة F المحسوبة: 33.210		مستوى الدلالة sig: 0.000	
المتغير	معامل	معاملات موحدة	قيمة T
	الانحدار A	الخطأ المعياري	المحسوبة
		بيتا β	مستوى الدلالة sig

0.000	5.763	0.503	0.169	1.675	الثبات
			0.054	0.310	العملية
					التدريسية

قيمة T الجدولية تساوي: 1.984 قيمة F الجدولية تساوي: 3.09

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على نتائج spss

- إختبار معنوية معامل الإنحدار :

من الجدول رقم (27) نلاحظ بأن T المحسوبة (5.763) وهي أكبر من T الجدولية (1.984)، وأن المعلمية المحسوبة (Sig= 0.000) وهي أقل من المعلمية المعتمدة 5%، مما يدل على ثبات معامل الإنحدار، يعني يوجد تأثير للمتغير المستقل (جودة العملية التدريسية) على المتغير التابع (رضا الطلبة) وعليه تصح معادلة الإنحدار البسيط للمتغير جودة العملية التدريسية كالتالي:

$$y = AX_3 + \beta$$

$$y = 0.310X_3 + 1.675$$

حيث أن :

x_3 : يمثل متغير المستقل (جودة العملية التدريسية)

β : معامل الثبات

- تحديد شدة ونوع وعلاقة الارتباط :

نلاحظ من الجدول أن ($R \neq 0$) مما يدل على وجود علاقة إرتباط بين المتغيرين (جودة العملية التدريسية) و (رضا الطلبة) كما أن: ($R = 0.503$) وهي قيمة موجبة مما يدل على وجود علاقة إرتباط طردية بين جودة العملية التدريسية و رضا الطلبة شدتها ضعيفة.

_ القدرة التفسيرية (R^2) :

نلاحظ من الجدول أن القدرة التفسيرية (R^2) لنموذج الإنحدار البسيط قد بلغت ($R^2 = 0.253$) مما يدل على أن المتغير المستقل (جودة العملية التدريسية) يساهم في تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (رضا الطلبة) بمعدل 25.3% وهذه قدرة تفسيرية ضعيفة، أما باقي التغيرات 74.7% يتم تفسيرها من خلال العوامل والمتغيرات الأخرى خارج نموذج خط الإنحدار البسيط أو قد يكون خطأ في تحديد الدقيق لأفراد العينة.

- القرار الإحصائي H_0 :

بناء على قاعدة القرار الإحصائي حيث يتم رفض H_0 عندما تكون القيمة المحسوبة ل F أكبر من القيمة الجدولية والعكس صحيح.

ومن الجدول السابق نلاحظ أن قيمة F المحسوبة هي (33.210) وهي أكبر من قيمة F الجدولية (3.09) وعليه يتم رفض H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 ، مما يعني بأن المتغير المستقل (لجودة العملية التدريسية) له تأثير على المتغير التابع (رضا الطلبة) وفي النهاية يصبح منطوق الفرضية الفرعية الثالثة كمايلي:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة العملية التدريسية على رضا طلبة القطب الجامعي تاسوست جامعة جيجل عند مستوى المعنوية 5% .

د- إختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه : "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة البرنامج الدراسي على رضا الطلبة عند مستوى دلالة 5% "

وسيتم إختبار هذه الفرضية بإستخدام أسلوب الإنحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر جودة البرنامج الدراسي على رضا الطلبة بالقطب الجامعي تاسوست، ويمكن كتابة هذه الفرضية على الشكل التالي:

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة البرنامج الدراسي على رضا الطلبة عند مستوى المعنوية 5%

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة البرنامج الدراسي على رضا الطلبة عند مستوى المعنوية 5%

وكانت أهم نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (جودة البرنامج الدراسي) والمتغير التابع (رضا الطلبة) متضمنة الجدول التالي:

جدول رقم (28): نتائج تحليل إختبار الإنحدار للفرضية الفرعية الرابعة

معامل الارتباط R: 0.404		معامل التحديد R^2 : 0.163			
قيمة F المحسوبة: 19.134		مستوى الدلالة sig: 0.000		($\alpha \leq 0.05$)	
المتغير	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة		قيمة T المحسوبة
	معامل الإنحدار A	الخطأ المعياري	بيتا β	مستوى الدلالة sig	
الثبات	1.819	0.188	0.404	0.000	4.374

			0.066	0.290	جودة البرنامج الدراسي
--	--	--	-------	-------	--------------------------

قيمة T الجدولية تساوي: 1.984 قيمة F الجدولية تساوي: 3.09

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss

- إختبار معنوية معامل الإنحدار :

من الجدول رقم (28) نلاحظ بأن T المحسوبة (4.374) وهي أكبر من T الجدولية (1.984)، وأن المعلمية المحسوبة (Sig= 0.000) وهي أقل من المعلمية المعتمدة 5%، مما يدل على ثبات معامل الإنحدار، يعني يوجد تأثير للمتغير المستقل (جودة البرنامج الدراسي) على المتغير التابع (رضا الطلبة) وعليه تصبح معادلة الإنحدار البسيط للمتغير جودة البرنامج الدراسي كالتالي:

$$y = AX_4 + \beta$$

$$y = 0.290X_4 + 1.819$$

حيث أن :

x_4 : يمثل متغير المستقل (جودة البرنامج الدراسي)

β : معامل الثبات

- تحديد شدة ونوع وعلاقة الارتباط :

نلاحظ من الجدول أن ($R \neq 0$) مما يدل على وجود علاقة إرتباط بين المتغيرين (جودة البرنامج الدراسي) و (رضا الطلبة) كما أن: ($R = 0.404$) وهي قيمة موجبة مما يدل على وجود علاقة إرتباط طردية بين جودة البرنامج الدراسي و رضا الطلبة شدتها ضعيفة.

_ القدرة التفسيرية (R^2) :

نلاحظ من الجدول أن القدرة التفسيرية (R^2) لنموذج الإنحدار البسيط قد بلغت ($R^2 = 0.163$) مما يدل على أن المتغير المستقل (جودة البرنامج الدراسي) يساهم في تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (رضا الطلبة) بمعدل 16.3% وهذه قدرة تفسيرية ضعيفة، أما باقي التغيرات 83.7% يتم تفسيرها من خلال العوامل والمتغيرات الأخرى خارج نموذج خط الإنحدار البسيط أو قد يكون خطأ في تحديد الدقيق لأفراد العينة.

- القرار الإحصائي H_0 :

ومن الجدول السابق نلاحظ أن قيمة F المحسوبة هي (19.134) وهي أكبر من قيمة F الجدولية (3.09) وعليه يتم رفض H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 ، مما يعني بأن المتغير المستقل (لجودة البرنامج

الدراسي) له تأثير على المتغير التابع (رضا الطلبة) وفي النهاية يصبح منطوق الفرضية الفرعية الرابعة كمايلي:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة البرنامج الدراسي على رضا طلبة القطب الجامعي تاسوست جامعة جيجل عند مستوى المعنوية 5% .

هـ- إختبار الفرضية الفرعية الخامسة

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه : "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية على رضا الطلبة عند مستوى دلالة 5% "

وسيتم إختبار هذه الفرضية بإستخدام أسلوب الإنحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية على رضا الطلبة بالقطب الجامعي تاسوست، ويمكن كتابة هذه الفرضية على الشكل التالي:

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية على رضا الطلبة عند مستوى المعنوية 5%

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية على رضا الطلبة عند مستوى المعنوية 5%

وكانت أهم نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية) والمتغير التابع (رضا الطلبة) متضمنة الجدول التالي:

جدول رقم (29): نتائج تحليل إختبار الإنحدار للفرضية الفرعية الخامسة

معامل الارتباط R: 0.380		معامل التحديد R^2 : 0.144			
قيمة F المحسوبة: 16.551		مستوى الدلالة sig: 0.000		($\alpha \leq 0.05$)	
المتغير	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة		قيمة T المحسوبة
	معامل الإنحدار A	الخطأ المعياري	بيتا β	مستوى الدلالة sig	
ثبات	1.873	0.189	0.380	0.000	4.068
جودة التجهيزات والتسهيلات	0.286	0.070			

					التعليمية
--	--	--	--	--	-----------

قيمة T الجدولية تساوي: 1.984 قيمة F الجدولية تساوي: 3.09

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على نتائج spss

- إختبار معنوية معامل الإنحدار :

من الجدول رقم (29) نلاحظ بأن T المحسوبة (4.068) وهي أكبر من T الجدولية (1.984)، وأن المعلمية المحسوبة (Sig= 0.000) وهي أقل من المعلمية المعتمدة 5%، مما يدل على ثبات معامل الإنحدار، يعني يوجد تأثير للمتغير المستقل (جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية) على المتغير التابع (رضا الطلبة) وعليه تصبح معادلة الإنحدار البسيط للمتغير جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية كالتالي:

$$y = AX_5 + \beta$$

$$y = 0.286X_5 + 1.873$$

حيث أن :

x_5 : يمثل متغير المستقل (جودة التجهيزات والتسهيلات)

β : معامل الثبات

- تحديد شدة ونوع وعلاقة الارتباط :

نلاحظ من الجدول أن ($R \neq 0$) مما يدل على وجود علاقة ارتباط بين المتغيرين (جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية) و(رضا الطلبة) كما أن: ($R = 0.144$) وهي قيمة موجبة مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية بين جودة العملية التدريسية و رضا الطلبة شدتها ضعيفة.

_ القدرة التفسيرية (R^2) :

نلاحظ من الجدول أن القدرة التفسيرية (R^2) لنموذج الإنحدار البسيط قد بلغت ($R^2 = 0.380$) مما يدل على أن المتغير المستقل (جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية) يساهم في تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (رضا الطلبة) بمعدل 38 % وهذه قدرة تفسيرية ضعيفة، أما باقي التغيرات 62% يتم تفسيرها من خلال العوامل والمتغيرات الأخرى خارج نموذج خط الإنحدار البسيط أو قد يكون خطأ في تحديد الدقيق لأفراد العينة.

- القرار الإحصائي H_0 :

ومن الجدول السابق نلاحظ أن قيمة F المحسوبة هي (16.551) وهي أكبر من قيمة F الجدولية (3.09) وعليه يتم رفض H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 ، مما يعني بأن المتغير المستقل (لجودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية) له تأثير على المتغير التابع (رضا الطلبة) وفي النهاية يصبح منطوق الفرضية الفرعية الخامسة كمايلي:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية على رضا طلبة القطب الجامعي تاسوست جامعة جيجل عند مستوى المعنوية 5% .

2- إختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

تنص الفرضية الرئيسية الأولى على أنه : "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة بالقطب الجامعي تاسوست عند مستوى دلالة 5% " وسيتم إختبار هذه الفرضية بإستخدام أسلوب الإنحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة بالقطب الجامعي تاسوست، ويمكن كتابة هذه الفرضية على الشكل التالي:
 H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة بالقطب الجامعي تاسوست عند مستوى المعنوية 5%
 H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية رضا الطلبة بالقطب الجامعي تاسوست عند مستوى المعنوية 5%
 وكانت أهم نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (جودة الخدمات التعليمية) والمتغير التابع (رضا الطلبة) متضمنة الجدول التالي:

جدول رقم (30): نتائج تحليل إختبار الإنحدار للفرضية الرئيسية الأولى

المتغير التابع	R	R ²	F المحسوبة	Sig	أبعاد المتغير المستقل	A	T	Sig
رضا الطلبة	0.596	0.355	10.336	0.000	جودة هيئة التدريس	0.067	0.803	0.424
					جودة الطلبة	0.038	0.620	0.537
					جودة العملية التدريسية	0.188	2.749	0.007
					جودة البرنامج الدراسي	0.130	1.907	0.060
					جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية	0.169	2.541	0.013

قيمة T الجدولية تساوي: 1.984 قيمة F الجدولية تساوي: 3.09

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على نتائج spss

يوضح الجدول رقم(30) تأثير جودة الخدمات التعليمية بأبعادها على رضا طلبة القطب الجامعي تاسوست جامعة جيجل، إذ بلغت درجة التأثير (ميل معادلة الإنحدار) A لكل أبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمات التعليمية) على التوالي: (0.067) لجودة هيئة التدريس، (0.038) لجودة الطلبة، (0.188) لجودة العملية التدريسية، (0.130) لجودة البرنامج الدراسي، (0.169) لجودة التجهيزات و التسهيلات التعليمية وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى جودة الخدمات التعليمية بأبعادها يؤدي إلى زيادة مستوى رضا الطلبة بقيمة 0.067 لجودة هيئة التدريس، 0.038 لجودة الطلبة، 0.188 لجودة العملية التدريسية، 0.130 لجودة البرنامج الدراسي، 0.169 لجودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية، مما يدل على وجود علاقة تأثير طردية ومتوسطة بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلبة، في جاءت قيم T المحسوبة حيث بلغت (0.803)، (0.620)، (1.907) لكل من جودة هيئة التدريس وجودة الطلبة وجودة البرنامج الدراسي على التوالي بمستوى دلالة (0.424)، (0.537)، (0.060) وهي أكبر من 5% وغير دال إحصائيا أي هذه الأبعاد لا تؤثر على رضا الطلبة في حين نجد أن قيم T المحسوبة بلغت (2.749)، (0.541)، لكل من جودة العملية التدريسية وجودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية على التوالي بمستوى دلالة (0.007)، (0.013) وهي أقل من 5% ودال إحصائيا أي هذه الأبعاد تؤثر على رضا الطلبة، ومنه تصبح معادلة الإنحدار كالتالي:

$$y = A_1X_1 + A_2X_2 \dots\dots\dots A_nX_n + \beta + e$$

$$y = 0.188X_3 + 0.169X_5 + 0.934$$

- القرار الإحصائي :

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة F المحسوبة (10.336) وهي أكبر من قيمة F الجدولية (3.09) وعليه يتم رفض H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 ، مما يعني بأن المتغير المستقل (جودة الخدمات التعليمية) له تأثير على المتغير التابع (رضا الطلبة) وفي النهاية يصبح منطوق الفرضية الرئيسية الأولى كمايلي:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية على رضا طلبة القطب الجامعي تاسوست

جامعة جيجل عند مستوى المعنوية 5%

ثانيا: إختبار الفرضية الرئيسية الثانية

تم إستخدام إختبار تحليل التباين الأحادي One Way Analysis of ANOVA لإختبار الفروق في آراء عينة الدراسة حول " أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا طلبة القطب الجامعي تاسوست جامعة جيجل " تعزى إلى السمات الشخصية (الجنس، العمر، مستوى التعليمي) عند مستوى المعنوية 5% ، نقوم بصياغة هذه الفرضية بإعتماد على قاعدة القرار التالية:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول درجات تأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة تعزى إلى السمات الشخصية عند مستوى المعنوية 5%

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول درجات تأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة تعزى إلى السمات الشخصية عند مستوى المعنوية 5%

1- إختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الثانية:

تتص هذه الفرضية على أنه : " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول درجات تأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة تعزى إلى الجنس عند مستوى المعنوية 5% " نقوم بصياغة هذه الفرضية بالإعتماد على قاعدة القرار التالية :

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول درجات تأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة تعزى إلى الجنس عند مستوى المعنوية 5%

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول درجات تأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة تعزى إلى الجنس عند مستوى المعنوية 5%

لإختبار هذه الفرضية تم إستخدام إختبار T للفروق بين متوسط عينة مستقلة (Test d'échantillons indépendants) ، وتم إختبار الفروق بين آراء عينة الدراسة حول درجة تأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة تعزى للجنس، والنتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (31) نتائج إختبار T لفروق المبحوثين حول أثر أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة لمتغير الجنس

Sig	قيمة T المحسوبة	الجنس		(μ و σ)	البعد	المحور
		أنثى	ذكر			
0.102	-1.309	2.963	2.791	μ	جودة هيئة التدريس	الثاني
		0.579	0.732	σ		
0.259	-0.498	3.253	3.175	μ	جودة الطلبة	
		0.710	0.852	σ		
0.82	-1.812	3.154	2.873	μ	جودة العملية التدريسية	
		0.788	0.949	σ		
0.926	-1.309	2.618	2.816	μ	جودة البرنامج الدراسي	
		0.750	0.724	σ		
0.166	-0.942	2.640	2.510	μ	جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية	
		0.744	0.656	σ		
0.166	-0.601	2.640	2.570	μ	رضا الطلبة	الثالث
		0.500	0.584	σ		
0.228	-1.325	2.803	2.680	μ	جميع المحاور	
		0.429	0.491	σ		

قيمة T الجدولية تساوي: 1.984 (μ): المتوسط الحسابي (σ): الإنحراف المعياري

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتادا على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (31) نلاحظ أن القيمة الإحصائية لجميع المحاور تساوي 0.228 وهي أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة يعزى لمتغير الجنس عند مستوى المعنوية 5%.

2- إختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثانية:

تتص هذه الفرضية على أنه : " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول درجات تأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة تعزى إلى العمر عند مستوى المعنوية 5% " نقوم بصياغة هذه الفرضية بالاعتماد على قاعدة القرار التالية :

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول درجات تأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة تعزى إلى العمر عند مستوى المعنوية 5%

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول درجات تأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة تعزى إلى العمر عند مستوى المعنوية 5%

لإختبار هذه الفرضية تم استخدام إختبار تحليل التباين الأحادي **One Way Analysis of Anova**، وتم إختبار الفروق بين آراء عينة الدراسة حول درجة تأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة تعزى للعمر، والنتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (32): تحليل تباين الأحادي بالنسبة لمتغير العمر

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة F	Sig
جودة هيئة التدريس	بين المجموعات	0.687	2	0.343	0.818	0.444
	داخل المجموعات	40.738	97	0.420		
	المجموع	41.425	99			
جودة الطلبة	بين المجموعات	1.088	2	0.544	0.924	0.400
	داخل المجموعات	57.143	97	0.589		
	المجموع	58.232	99			
جودة العملية التدريسية	بين المجموعات	0.109	2	0.054	0.071	0.931
	داخل المجموعات	74.128	97	0.764		
	المجموع	74.237	99			

0.461	0.781	0.433	2	0.867	بين المجموعات	جودة
		0.555	97	53.805	داخل المجموعات	البرنامج
			99	54.672	المجموع	الدراسي
0.991	0.009	0.005	2	0.010	بين المجموعات	جودة
		0.514	97	49.904	داخل المجموعات	التجهيزات
			99	49.914	المجموع	والتسهيلات
						التعليمية
0.915	0.088	0.026	2	0.051	بين المجموعات	رضا الطلبة
		0.291	97	28.182	داخل المجموعات	
			99	28.233	المجموع	
0.969	0.031	0.007	2	0.013	بين المجموعات	جميع
		0.213	97	20.637	داخل المجموعات	المحاور
			99	20.650	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (32) نلاحظ أن القيمة الإحصائية Sig لجميع المحاور تساوي 0.969 وهي أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة يعزى لمتغير العمر عند مستوى المعنوية 5%.

3- إختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الثانية:

تنص هذه الفرضية على أنه : " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول درجات تأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة تعزى إلى المستوى الدراسي عند مستوى المعنوية 5% " نقوم بصياغة هذه الفرضية بالاعتماد على قاعدة القرار التالية :

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول درجات تأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة تعزى إلى المستوى الدراسي عند مستوى المعنوية 5%

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول درجات تأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة تعزى إلى المستوى الدراسي عند مستوى المعنوية 5%

لإختبار هذه الفرضية تم استخدام إختبار تحليل التباين الأحادي **One Way Analysis of Anova**، وتم إختبار الفروق بين آراء عينة الدراسة حول درجة تأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة تعزى للمستوى الدراسي، والنتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (33): تحليل تباين الأحادي بالنسبة لمتغير المستوى الدراسي

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة F	Sig
جودة هيئة التدريس	بين المجموعات	0.667	2	0.333	0.793	0.456
	داخل المجموعات	40.758	97	0.420		
	المجموع	41.425	99			
جودة الطلبة	بين المجموعات	2.743	2	1.371	2.397	0.096
	داخل المجموعات	55.489	97	0.572		
	المجموع	58.232	99			
جودة العملية التدريسية	بين المجموعات	0.741	2	0.371	0.489	0.615
	داخل المجموعات	73.496	97	0.758		
	المجموع	74.237	99			
جودة البرنامج الدراسي	بين المجموعات	0.920	2	0.460	0.830	0.439
	داخل المجموعات	53.752	97	0.554		
	المجموع	54.672	99			
التجهيزات والتسهيلات التعليمية	بين المجموعات	0.567	2	0.284	0.558	0.574
	داخل المجموعات	49.346	97	0.509		
	المجموع	49.919	99			
رضا الطلبة	بين المجموعات	0.024	2	0.012	0.041	0.960
	داخل المجموعات	28.210	97	0.291		
	المجموع	28.233	99			
جميع المحاور	بين المجموعات	0.095	2	0.047	0.224	0.800
	داخل المجموعات	20.555	97	0.212		
	المجموع	20.650	99			

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (33) نلاحظ أن القيمة الإحصائية Sig لجميع المحاور تساوي 0.800 وهي أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة يعزى لمتغير المستوى الدراسي عند مستوى المعنوية 5%.

إنطلاقا مما سبق تبين تم قبول الفرضية H_0 لكل السمات الشخصية بشكل منفرد وعليه نستنتج أنه هذه السمات الشخصية عند أخذها بصفة إجمالية لا توجد فروق ذات دلالة معنوية ، وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية H_0 ويصبح منطوق الفرضي الرئيسية الثانية : "لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول درجات تأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة تعزى إلى السمات الشخصية عند مستوى المعنوية 5% " .

خلاصة:

من أجل التحقق من الجانب النظري الذي تم التطرق إليه في الفصول السابقة تناولنا في هذا الفصل دراسة ميدانية في القطب الجامعي تاسوست -جامعة جيجل- من أجل معرفة أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطالب الجامعي، ولتحقيق ذلك قمنا بدراسة وتحليل رأي عينة من طلبة القطب الجامعي تاسوست حول تأثير جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم على رضاهم من ناحية خمسة أبعاد خاصة بجودة الخدمات التعليمية، وبعد تحليل مختلف البيانات المتحصل عليها بإستخدام برنامج التحليل SPSS من أجل إختبار صحة فرضيات الدراسة توصلنا إلى عدة نتائج من بينها أن القطب الجامعي تاسوست يهتم بدرجة متوسطة بجودة الخدمة التعليمية، كما بينت النتائج أن هناك علاقة طردية بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة، وأيضاً علاقة ذات دلالة إحصائية لكل من البعد الثالث (جودة العملية التدريسية) والبعد الخامس (جودة التجهيزات والتسهيلات)، كما توصلنا إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول تأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة تعزى إلى السمات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي).

الأختامه

من خلال دراسة موضوع هذا البحث تبين أن وجود عنصر الجودة في الخدمات التعليمية في الجامعة أصبح ضرورة حتمية تفرضها واقعية التغيرات العالمية الحديثة حيث استطاع قطاع التعليم العالي في كثير من الدول خاصة المتقدمة منها من خلال أدواره الكبيرة أن يحقق التنمية الشاملة، وظهر إهتمام المؤسسات التعليمية بتطبيقه في التعليم والتعليم العالي لإخراج التعليم من أزمته التي يواجهها نتيجة تنامي وعي المجتمع بإحتياجاته وتطلعاته التي تتزايد تحت ضغط التغير المستمر للمعرفة ومتطلبات سوق العمل، وأيضاً للحصول على نوعية أفضل من التعليم وتخريج طلبة قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل في خدمة المجتمع حيث إحتل التعليم أولويات وإهتمامات الدول لإرتقاء بمستوى الأفراد الإقتصادية والإجتماعية والمعرفية، ولقد حاولنا في هذه الدراسة معرفة أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا طلبة القطب الجامعي تاسوست - جامعة جيجل - فقد توصلنا في الفصل الأول إلى أن وجود عنصر الجودة في التعليم العالي أصبح ضرورة حتمية تتطلبها الجامعات فهي المحور الأساسي لكسب رضا الطلبة، أما في الفصل الثاني فقد توصلنا إلى أن رضا الزبائن (الطلبة) يشكل ركناً أساسياً من أركان الجودة، أما الفصل الثالث فقد توصلنا إلى وجود علاقة طردية بين رضا الطلبة وجودة الخدمة.

أولاً: نتائج الدراسة

1- الجانب النظري:

- الجودة هي مقابلة إحتياجات وتوقعات المستهلك (المجتمع ومؤسساته) وتحقيق أهداف المستفيد.
- يهدف التعليم إلى خدمة المجتمع والبحث والتطوير.
- مفهوم الجودة في التعليم العالي مرتبط بقدرة الجامعة على تلبية إحتياجات ورغبات طلابها.
- يعتبر الطالب عنصر فعالاً في تقييم جودة الخدمة التعليمية.
- تطبيق الجودة في المؤسسات الجامعية يفرض عليها توفير مجموعة من المتطلبات وهذا راجع لخصوصية وطبيعة عملها.
- تعتبر كل من جودة هيئة التدريس، جودة الطلبة، جودة العملية التدريسية، جودة البرنامج الدراسي، جودة التجهيزات والتسهيلات من أبعاد الأساسية لجودة الخدمة التعليمية.
- الطالب هو الأساس التي تقوم عليه الجامعة لذلك عليها الإهتمام به وتحاول تحقيق رضاه والحفاظ عليه من خلال إشباع حاجاته ورغباته بصفة فردية ومحاولة إقامة علاقة معه.

2- الجانب التطبيقي:

من بين أهم نتائج التي توصلنا إليها من خلال هذه الدراسة الميدانية مايلي:

- كشفت الدراسة في وجود موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على أبعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة.
- كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة طردية بين رضا الطلبة وجودة الخدمات التعليمية المقدمة.
- بينت نتائج الدراسة أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية على رضا طلبة القطب الجامعي تاسوست -جامعة جيجل-.
- بينت نتائج الدراسة أن بعد جودة العملية التدريسية وبعد جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية هي أبعاد التي تؤثر على رضا الطلبة في حين أن كل من بعد جودة هيئة التدريس وبعد جودة الطلبة وبعد جودة البرنامج الدراسي هي أبعاد لا تؤثر على رضا طلبة القطب الجامعي تاسوست - جامعة جيجل -.
- كشفت نتائج الدراسة على أنه لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة تعزى إلى السمات الشخصية (الجنس، العمر، مستوى الدراسي).

ثانيا: التوصيات والإقتراحات

- يمكن إقتراح مجموعة من التوصيات من أجل تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة من طرف الجامعة
- ضرورة التركيز على توفير التقنيات والوسائل التكنولوجية الحديثة في الجامعة وهذا راجع إلى أن معظم أفراد العينة يرون أن هناك نقص في هذه الوسائل.
 - تفعيل مجالس الجودة داخل الجامعة ووضع برنامج عمل خاصة بها من قبل المتخصصين بهذا المجال.
 - نشر ثقافة الجودة على مستوى الجامعات وبصورة مستمرة وذلك بفتح مكاتب خاصة بها.
 - ضرورة تدريب الأطر البشرية ولسيما الإداريين على أصول التعامل مع الطلبة والوفاء لحاجاتهم الدراسية ولاسيما إذ تعلق الأمر بتعريف إجراءاتهم اليومية مثل: التسجيل، إعلان الحصول على الوثائق
 - العمل على الإهتمام بالتعليم وتوفير الإمكانيات المادية اللازمة وتقديم الخدمات الجامعية بشكل جيد كإثراء المكتبات وتعزيز شبكة الأنترنت وتحسين القاعات الدراسية المختصة للطلبة كزيادة عددها بما يتناسب مع عدد الطلبة.
 - وضع برنامج أكاديمي منهجي متكامل يواكب التطورات الحديثة في مجال التعليم ويحقق التوازن بين الخبرات النظرية والجوانب العملية التطبيقية.
 - التركيز على الطالب أصبح اليوم يشكل العملية التعليمية لذلك فإن قياس رضا الطلبة يشكل ركنا أساسيا من أركان الجودة وعليه نوصي بضرورة تبني الجامعة أنظمة فعالة لمتابعة الأداء الأكاديمي والإداري داخل الجامعة.

- نوصي العاملين في الجامعة بضرورة التفريغ لسلسلة إحتياجات الطلبة ونخص بالذكر الأساتذة.
- منح الطلاب فرص للتعبير عن آرائهم إتجاه الخدمة التعليمية المقدمة لهم والإصغاء لهم ومتابعة إنشغالاتهم.

ثالثا: آفاق الدراسة

يمكن إقتراح بعض المواضيع التي لها صلة بموضوع البحث والتي يمكن أن تكون عناوين لبحوث مستقبلية:

- تسويق الخدمات التعليمية ودورها في تحقيق رضا الطلبة
- تقييم جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطالب الجامعي.
- دور جودة الخدمات التعليمية في تحقيق رضا الطالب الجامعي.

قائمة المراجع

1-المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

- 1- إحسان دهش جلاب، هاشم فوزي دباس، التسويق وفق منظور فلسفي ومعرفي معاصر، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 2- إياد شوكت منصور، إدارة خدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 3- بشير العلاق، حميد الطائي، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 4- توفيق أحمد مرعي، محمد محمود الحيلة، طرائق التدريس العامة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2007.
- 5- ثابت عبد الرحمان إدريس، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.
- 6- جمال الدين محمد المرسي، مصطفى محمود أبو بكر، دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007.
- 7- خضير كاظم محمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- 8- زاهر عبد الرحيم عاطف، تسويق الخدمات، دار الرابية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- 9- زكريا العزام وآخرون، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 10- زكي خليل مساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- 11- سلمان زيدان، إدارة الجودة الشاملة، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- 12- سليمان شكيب الجبوسي، محمود جاسم الصميدعي، تسويق الخدمات المالية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 13- سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- 14- سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، الجودة في التعليم، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 15- عدى عطا، معايير الجودة والأداء والتقييم في مؤسسات التعليم العالي في ضوء التجارب المعاصرة للجامعات الرصينة في العالم، الطبعة الأولى، دار البداية، عمان، 2011.
- 16- علاء فرحان طالب وآخرون، نظام الإستخبارات التسويقية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.

- 17- عمر وصفي عقيلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001.
- 18- عنابي بن عيسى، سلوك المستهلك، الجزء الأول، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
- 19- فريد كوتلر وآخرون، تسويق الخدمات الصحية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 20- قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 21- مأمون الدرادكة، طارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
- 22- مجيد الكرخي، إدارة الجودة الشاملة المفاهيم النظرية وأبعادها التطبيقية في مجال الخدمات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- 23- محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004.
- 24- محمد عبد العال النعيمي وآخرون، إدارة الجودة المعاصرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 25- محمد عبده حافظ، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، المكتب العربي للمعارف، القاهرة، 2009.
- 26- محمد فريد الصحن، إدارة التسويق، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002.
- 27- محمد محمود مصطفى، التسويق الإستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 28- محمد منصور أبو جليل وآخرون، سلوك المستهلك وإتخاذ القرارات الشرائية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
- 29- محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 30- نزار عبد المجيد البرواري، لحسن عبد الله باشيو، إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة مفاهيم وأسس وتطبيقات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 31- نعيم إبراهيم الظاهر، إدارة التعليم العالي، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
- 32- هاشم فوزي العبادي وآخرون، إدارة التعليم الجامعي، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- 33- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

34- يوسف حجيم الطائي، وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

ثانيا: الرسائل والأطروحات الجامعية

35- بلبالي عبد النبي، دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبون، مذكرة ماجستير في علوم التسيير تخصص تسويق، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2009/2008.

36- رزق الله حنان، أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2010/2009.

37- صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، رسالة ماجستير تخصص إدارة أعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2016.

38- صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، الجزائر، 2014/2013.

39- عتيق خديجة، أثر المزيج التسويقي المصرفي على رضا الزبون، مذكرة ماجستير تخصص تسويق دولي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012/2011.

40- كشيدة حبيبة، إستراتيجية رضا العميل، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص تسويق، جامعة البليدة، الجزائر، 2003.

ثالثا: المجلات العلمية

41- حميد زقاي، محمد وزاني، مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها على رضا الطلبة، دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة -الجزائر-، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد30، الجزائر، 2017.

42- شناف خديجة، بلخير مراد، معايير ضمان جودة التعليم العالي، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، العدد2016، الوادي، الجزائر.

43- صالح صالح، "الآثار المتوقعة لإنظام الجزائر إلى المنظمة العالمية للتجارة ودور الدولة في التأهيل الإقتصادي"، مجلة العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، العدد الأول، 2001، ص45.

44- ليث علي الحكيم وآخرون، تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD، دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والإقتصاد، مجلة العراق، العدد12، الكوفة، العراق، 2009.

45- يوسف أحمد فارة، واقع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد الثاني، 2006.

رابعا: المراسيم والنصوص القانونية

46- الجريدة الرسمية، العدد24، القانون رقم 05/09 المؤرخ في 4 أفريل 1999 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي.

47- الجريدة الرسمية، مرسوم تنفيذي رقم 558/03، المؤرخ في 2003/07/22، العدد45، الصادر بتاريخ 27 يوليو 2003.

48- الجريدة الرسمية، مرسوم تنفيذي رقم 279/03، المؤرخ في 2003/03/23، العدد51، الصادر بتاريخ 2003/08/24.

خامسا: المقابلات

49- مقابلة مع رئيس مصلحة المستخدمين لجامعة جيجل يوم 13 ماي 2019 سا10.

سادسا: الدراسات

50- جواد محمد راضي، بشرى عبد الحمزة عباس، ضمان الجودة في التعليم العالي وأثره في جودة الخدمة المدرجة، دراسة إختيارية على عينة من الطلبة، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة القادسية، العراق، 2010.

51- سحر حسيني أحمد السيد نابل، دراسة تقويمية لتسويق الخدمات الجامعية في ضوء إدارة الجودة الشاملة بالجامعات المصرية، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، العدد61، السعودية، 2015.

2-مراجع باللغة الأجنبية:

52- Abdalalh SEDDIKI, **Management de la Qualité**, Alger : office des publications Universitaires, 2003.

53- A.V.Feigenbaum, **Total Quality Control : Engineering and Management** , New York : MCGraw-Hill company , 3 edition, 1961.

54- Christophe Levelock autres , **Marketing des services** , 6 édition pearron Edition ,France , 2008 .

55- Claude Demeure , **Merketing** , 5^e édition , dalloz, paris , 2005 .

56- Ladislav Sojka, **Specification of Quality of work life characteristics in the Slovak Economic Environmemt** , Sociologia 46, vol 46, No 3 , 2014.

57- Monique Zollinger et Eric Lamarque , **Marketing et stratégie de la banque** , 3ed ,paris , France ,Dunod , 1999.

58- Richard Ladwin , **Le comportement de consommateur et de l'acheter** , édition economica , 2^{ème} édition , 2003.



الملحق رقم (01): إستبيان الدراسة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

تخصص : تسويق الخدمات

إستبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته ، أما بعد :

في إطار تحضير مذكرة التخرج للحصول على شهادة الماستر تحت عنوان : " أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطالب الجامعي " ، يسعدنا أن نضع هذه الإستمارة بين أيديكم من أجل المساهمة في إتمام ونجاح هذا العمل ، وذلك بالإجابة بموضوعية وصدق عن العبارات المرفقة، علما أن ما تدلون به من معلومات سيحضى بالسرية التامة وأن يستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

ولكم منا سلفا جزيل الشكر على تعاونكم .

إعداد الطالبين :

- سهيلة كحل السنان
- شيماء بوخملة

السنة الجامعية : 2018 / 2019

ملاحظة : ضع العلامة (x) أمام الإجابة المناسبة

المحور الأول : البيانات الشخصية

- 1- الجنس : ذكر أنثى
- 2- السن : أقل من 20 سنة من 20 إلى 25 سنة أكثر من 25 سنة
- 3- المستوى الدراسي : ليسانس ماجستير دكتوراه

المحور الثاني : جودة الخدمات التعليمية

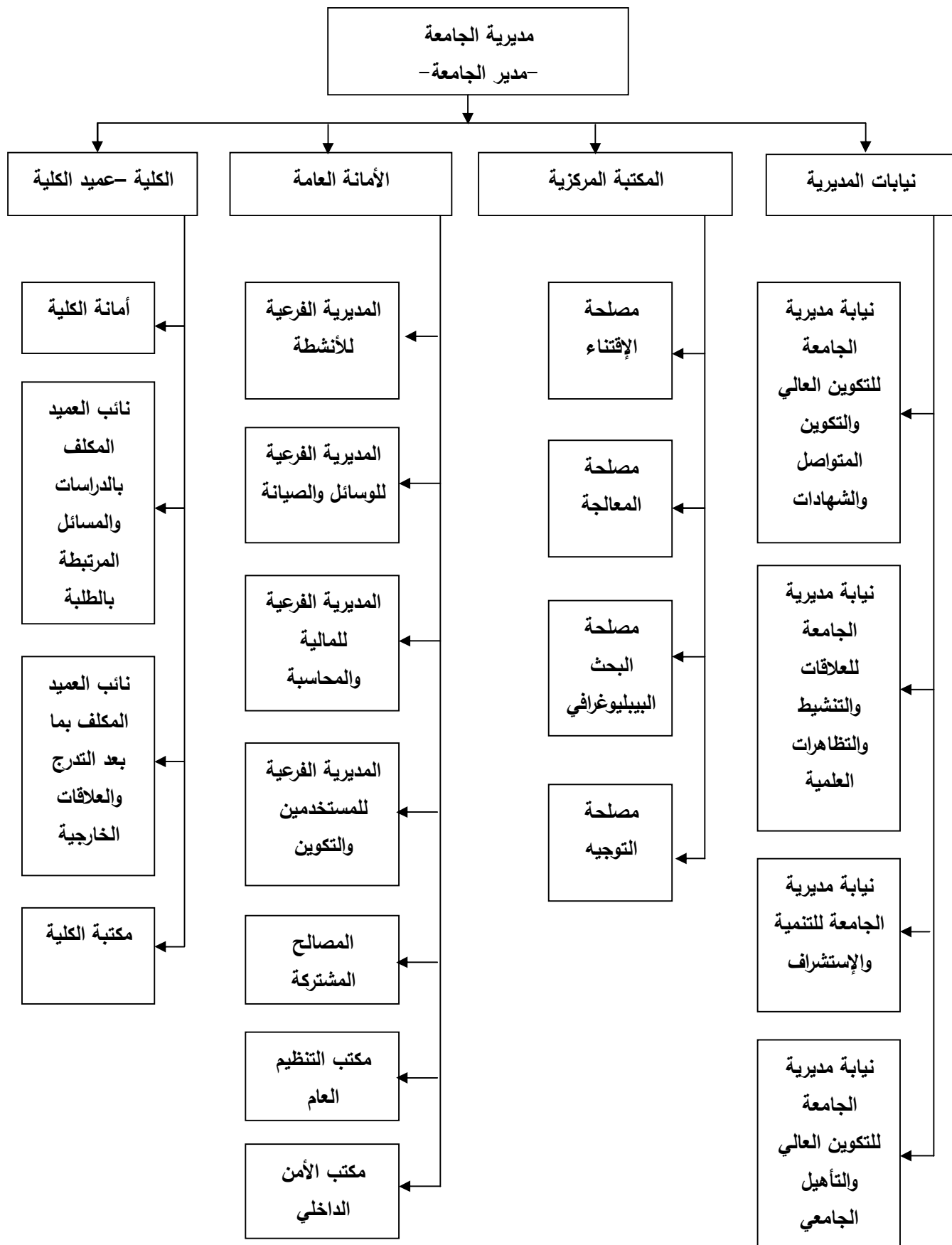
الرقم	العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
أولا : جودة هيئة التدريس						
1	يملك الأساتذة مستوى عالي من المهارات المتعلقة بالتدريس					
2	يلتزم أساتذة الجامعة بتقديم خدمة التعليم في الوقت المحدد					
3	يقدم الأساتذة خدمة التعليم بدقة بإستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة					
4	يراعي الأساتذة ظروف طلابهم مثل : العمل ، التأخر ، المرض ...					
5	يملك الأساتذة مهارات الإتصال والتفاعل الإيجابي مع الطلبة					
6	يعتمد الأساتذة على معايير وأسس موضوعية لتقييم الطلبة					
ثانيا : جودة الطلبة						
7	تتوفر لدي الرغبة في الدراسة					
8	أخصص الوقت الكافي للبحث العلمي					
9	درجة إنتباهي وتركيزي عالية					
10	أركز على الدراسة ولدي مستوى إلتزام عالي					
11	أتحلى بدرجة عالية من المسؤولية					

ثالثا : جودة العملية التدريسية					
					12 يستخدم الأساتذة أساليب تعليمية تشجع الطلبة على البحث وتحسين المستوى
					13 يستخدم الأساتذة أساليب تدريسية تتلائم ومجال الإختصاص
					14 يحرص الأساتذة على إيصال الفكرة للطلبة بأسلوب سهل وبسيط
					15 أضع ثقتي في المكتسبات التي يقدمها أساتذة الجامعة
رابعا : جودة البرنامج الدراسي					
					16 تتميز أهداف البرنامج الدراسي بالدقة والوضوح
					17 يتلاءم محتوى البرنامج الدراسي مع التطورات الحديثة في مجال التعليم
					18 مقاييس البرنامج الدراسي تتطابق مع المقررات الوزارية
					19 يحقق البرنامج الدراسي التوازن بين الخبرات النظرية والجوانب العملية التطبيقية
خامسا : جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية					
					20 تمتلك الجامعة تجهيزات ومعدات تكنولوجية حديثة ومتطورة
					21 الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب تساعده على التحصيل العلمي
					22 التسهيلات اللازمة للتدريس متوفرة مثل : الحواسيب، اللوحات الإلكترونية، Data show ...
					23 موقع الجامعة ملائم ومناسب يسهل الوصول إليه
					24 يتلاءم تصميم الجامعة مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة

المحور الثالث : مستوى رضا الطالب

الرقم	العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
25	الخدمات التعليمية المقدمة من طرف الجامعة تلبى حاجاتك ورغباتك					
26	الخدمات التعليمية المقدمة من طرف الجامعة تفوق توقعاتك					
27	أنت راض عن مظهر الجامعة من مباني، مرافق، مساحات ...					
28	أنت راض على مختلف التدابير الأمنية داخل الجامعة					
29	أنت راض عن عدالة أساتذة الجامعة في التعامل مع طلابهم					
30	أنت راض عن العملية التدريسية (المقررات الدراسية، التوزيع الزمني ، Cours ، TD، TP...)					
31	قد تتحسن درجة رضاك إذا قامت الجامعة بإدخال تحسينات على الخدمات المقدمة					
32	أنت راض عن مستوى جودة الخدمات التعليمية بجامعتك					
33	قد أرفض تغيير الجامعة التي أدرس بها بجامعة أخرى بسبب جودة التعليم بها					

الملحق رقم (02): هيكل التنظيمي لجامعة جيجل



الملحق رقم (03): تعداد الطلبة بجامعة جيجل للموسم الجامعي 2018-2019

المجموع	المجموع		الاجانب		الجزائريون		
	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	
							مجموع الليسانس
1809	1492	317	01	05	1491	312	كلية العلوم الدقيقة والإعلام الآلي
2586	2217	369	02	07	2215	362	كلية علوم الطبيعة والحياة
1899	681	1218	02	21	679	1197	كلية العلوم والتكنولوجيا
1483	872	611	00	18	872	593	كلية الحقوق والعلوم السياسية
4103	2504	1599	03	07	2501	1592	كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
3545	3144	401	03	03	3141	398	كلية الآداب واللغات
3052	2446	606	01	03	2445	603	كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
18477	13356	5121	12	64	13344	5057	المجموع

المجموع	المجموع		الاجانب		الجزائريون		
	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	
							مجموع الماستر
623	522	101	00	00	522	101	كلية العلوم الدقيقة والإعلام الآلي
603	525	78	00	00	525	78	كلية علوم الطبيعة والحياة
878	392	486	01	10	391	476	كلية العلوم والتكنولوجيا
778	413	365	00	01	413	364	كلية الحقوق والعلوم السياسية
1192	828	364	00	00	828	364	كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
1616	1460	156	03	00	1457	156	كلية الآداب واللغات
887	685	202	01	00	684	202	كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
6577	4825	1752	05	11	4820	1741	المجموع

المجموع	المجموع		الاجانب		الجزائريون		مجموع الكلي في التدرج (ليسانس + ماستر)
	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	
2432	2014	418	01	05	2013	413	كلية العلوم الدقيقة والإعلام الآلي
3189	2742	447	02	07	2740	440	كلية علوم الطبيعة والحياة
2777	1073	1704	03	31	1070	1673	كلية العلوم والتكنولوجيا
2261	1285	976	00	19	1285	957	كلية الحقوق والعلوم السياسية
5295	3332	1963	03	07	3329	1956	كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
5161	4604	557	06	03	4598	554	كلية الآداب واللغات
3939	3131	808	02	03	3129	805	كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
25054	18181	6873	17	75	18164	6798	المجموع

المجموع	المجموع		الاجانب		الجزائريون		مجموع الكلي فيما التدرج
	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	
137	91	46	00	00	91	46	كلية العلوم الدقيقة والإعلام الآلي
54	37	17	00	00	37	17	كلية علوم الطبيعة والحياة
175	74	101	00	00	74	101	كلية العلوم والتكنولوجيا
62	42	20	00	00	42	20	كلية الحقوق والعلوم السياسية
51	35	16	00	00	35	16	كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
60	47	13	00	00	47	13	كلية الآداب واللغات
41	31	10	00	00	31	10	كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
580	357	223	00	00	357	223	المجموع

المجموع	المجموع		الاجانب		الجزائريون		مجموع الكلي بما فيهم ما بعد التدرج
	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	
2569	2105	464	1	5	2104	459	كلية العلوم الدقيقة والإعلام الآلي
3243	2779	464	2	7	2777	457	كلية علوم الطبيعة والحياة
2952	1147	1805	3	31	1144	1774	كلية العلوم والتكنولوجيا
2323	1327	996	0	19	1327	977	كلية الحقوق والعلوم السياسية
5346	3367	1979	3	7	3364	1972	كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
5221	4651	570	6	3	4645	567	كلية الآداب واللغات
3980	3162	818	2	3	3160	815	كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
25634	18538	7096	17	75	18521	7021	المجموع

الملحق رقم (04): مخرجات برنامج SPSS

1- الصدق الداخلي لفقرات الإستبانة:

أ_ الصدق الداخلي لفقرات البعد الأول للمحور الثاني " جودة هيئة التدريس "

Corrélations

		M1
يمتلك الأساتذة مستوى عالي من المهارات المتعلقة بالتدريس	Corrélation de Pearson	,681
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	100
يلتزم أساتذة الجامعة بتقديم خدمة التعليم في الوقت المحدد	Corrélation de Pearson	,630**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	100
يقدم الأساتذة خدمة التعليم بدقة و باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة	Corrélation de Pearson	,385
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	100
يراعي الأساتذة ظروف طلابهم مثل : العمل ، التأخر ، المرض	Corrélation de Pearson	,520*
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	100
يمتلك الأساتذة مهارات الإتصال و التفاعل الإيجابي مع الطلبة	Corrélation de Pearson	,619**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	100
يعتمد الأساتذة على معايير و أسس موضوعية لتقييم الطلبة	Corrélation de Pearson	,536
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	100
M1	Corrélation de Pearson	1**
	Sig. (bilatérale)	

	N	100
--	---	-----

ب_ الصدق الداخلي لفقرات البعد الثاني للمحور الثاني " جودة الطلبة"

Corrélations

		أركز على الدراسة و لدي مستوى إلتزام عالي	أتحلى بدرجة عالية من المسؤولية	M2
تتوفر لدي الرغبة في الدراسة	Corrélation de Pearson	,142	,260*	,560**
	Sig. (bilatérale)	,157	,009	,000
	N	100	100	100
أخصص الوقت الكافي للبحث العلمي	Corrélation de Pearson	,399 [^]	,355	,682**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000
	N	100	100	100
درجة إنباهي و تركيزي عالية	Corrélation de Pearson	,518**	,227**	,703
	Sig. (bilatérale)	,000	,023	,000
	N	100	100	100
أركز على الدراسة و لدي مستوى إلتزام عالي	Corrélation de Pearson	1	,451**	,747**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	100	100	100
أتحلى بدرجة عالية من المسؤولية	Corrélation de Pearson	,451**	1**	,680*
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	100	100	100
M2	Corrélation de Pearson	,747**	,680**	1**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	100	100	100

جـ. الصدق الداخلي لفقرات البعد الثالث للمحور الثاني " جودة العملية التدريسية "

Corrélations

		أضع ثقتي في المكتسبات التي يقدمها أساتذة الجامعة	M3
يستخدم الأساتذة أساليب تعليمية تشجع الطلبة على البحث و تحسين المستوى	Corrélation de Pearson	,279	,751**
	Sig. (bilatérale)	,005	,000
	N	100	100
يستخدم الأساتذة أساليب تدريسية تتلائم و مجال الإختصاص	Corrélation de Pearson	,240**	,776
	Sig. (bilatérale)	,016	,000
	N	100	100
يحرص الأساتذة على إيصال الفكرة للطلبة بأسلوب سهل و بسيط	Corrélation de Pearson	,419**	,785**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	100	100
أضع ثقتي في المكتسبات التي يقدمها أساتذة الجامعة	Corrélation de Pearson	1**	,667*
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	100	100
M3	Corrélation de Pearson	,667**	1**
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	100	100

د- الصدق الداخلي لفقرات البعد الرابع للمحور الثاني " جودة البرنامج الدراسي "

Corrélations

		يحقق البرنامج الدراسي التوازن بين الخبرات النظرية و الجوانب العملية التطبيقية	M4
تتميز أهداف البرنامج الدراسي بالدقة و الوضوح	Corrélation de Pearson	,311	,725**
	Sig. (bilatérale)	,002	,000
	N	100	100
يتلائم محتوى البرنامج الدراسي مع التطورات الحديثة في مجال التعليم	Corrélation de Pearson	,247**	,743
	Sig. (bilatérale)	,013	,000
	N	100	100
مقاييس البرنامج الدراسي تتطابق مع المقررات الوزارية	Corrélation de Pearson	,178	,559*
	Sig. (bilatérale)	,077	,000
	N	100	100
يحقق البرنامج الدراسي التوازن بين الخبرات النظرية و الجوانب العملية التطبيقية	Corrélation de Pearson	1**	,656*
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	100	100
M4	Corrélation de Pearson	,656**	1**
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	100	100

هـ_ الصدق الداخلي لفقرات البعد الخامس للمحور الثاني " جودة التجهيزات والتسهيلات "

Corrélations

		موقع الجامعة ملائم و مناسب يسهل الوصول إليه	يتلائم تصميم الجامعة مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة	M5
تمتلك الجامعة تجهيزات و معدات تكنولوجية حديثة و متطورة	Corrélation de Pearson	,054	,127**	,581**
	Sig. (bilatérale)	,595	,207	,000
	N	100	100	100
الخدمات الجامعية المقدمة للطالب تساعده على التحصيل العلمي	Corrélation de Pearson	,205**	-,002	,589**
	Sig. (bilatérale)	,040	,985	,000
	N	100	100	100
التسهيلات اللازمة للتدريس متوفرة مثل : data الحواسيب ، اللوحات الإلكترونية ، show.....	Corrélation de Pearson	,281**	,225**	,731
	Sig. (bilatérale)	,005	,024	,000
	N	100	100	100
موقع الجامعة ملائم و مناسب يسهل الوصول إليه	Corrélation de Pearson	1	,205*	,613**
	Sig. (bilatérale)		,041	,000
	N	100	100	100
يتلائم تصميم الجامعة مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة	Corrélation de Pearson	,205	1	,493*
	Sig. (bilatérale)	,041		,000
	N	100	100	100
M5	Corrélation de Pearson	,613**	,493**	1**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	100	100	100

و- الصدق الداخلي لفقرات أبعاد المحور الثاني: " جودة الخدمات التعليمية "

Corrélations

		M1	M2	M3	M4	M5	MX
M1	Corrélation de Pearson	1	,268**	,558**	,258**	,255*	,692**
	Sig. (bilatérale)		,007	,000	,010	,010	,000
	N	100	100	100	100	100	100
M2	Corrélation de Pearson	,268**	1	,322**	,101	,198*	,580**
	Sig. (bilatérale)	,007		,001	,319	,049	,000
	N	100	100	100	100	100	100
M3	Corrélation de Pearson	,558**	,322**	1	,448**	,244*	,801**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001		,000	,014	,000
	N	100	100	100	100	100	100
M4	Corrélation de Pearson	,258**	,101	,448**	1	,271**	,634**
	Sig. (bilatérale)	,010	,319	,000		,006	,000
	N	100	100	100	100	100	100
M5	Corrélation de Pearson	,255*	,198*	,244*	,271**	1	,583**
	Sig. (bilatérale)	,010	,049	,014	,006		,000
	N	100	100	100	100	100	100
MX	Corrélation de Pearson	,692**	,580**	,801**	,634**	,583**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

ي- الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث: "رضا الطالب"

Corrélations

		MY
الخدمات التعليمية المقدمة من طرف الجامعة تلبي حاجاتك و رغباتك	Corrélation de Pearson	,546
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	100
الخدمات التعليمية المقدمة من طرف الجامعة تفوق توقعاتك	Corrélation de Pearson	,515**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	100
..... أنت راض عن مظهر الجامعة من مباني ، مرافق ، مساحات	Corrélation de Pearson	,565*
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	100
أنت راض على مختلف التدابير الأمنية داخل الجامعة	Corrélation de Pearson	,518
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	100
أنت راض عن عدالة أساتذة الجامعة في التعامل مع طلابهم	Corrélation de Pearson	,495
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	100
أنت راض عن العملية التدريسية (المقررات الدراسية ، التوزيع (Cours ، TD ، TP الزمنية ،	Corrélation de Pearson	,506**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	100
قد تتحسن درجة رضاك إذا قامت الجامعة بإدخال تحسينات على الخدمات المقدمة	Corrélation de Pearson	,273
	Sig. (bilatérale)	,006
	N	100

أنت راض عن مستوى جودة الخدمات التعليمية بجامعةك	Corrélation de Pearson	,581**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	100
قد أرفض تغيير الجامعة التي أدرس بها بجامعة أخرى بسبب جودة التعليم بها	Corrélation de Pearson	,306
	Sig. (bilatérale)	,002
	N	100
MY	Corrélation de Pearson	1**
	Sig. (bilatérale)	
	N	100

2- الصدق البنائي لمحاور الدراسة

Corrélations

		MX	MY	MTOTAL
MX	Corrélation de Pearson	1	,578**	,879**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	100	100	100
MY	Corrélation de Pearson	,578**	1	,897**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	100	100	100
MTOTAL	Corrélation de Pearson	,879**	,897**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	100	100	100

3- معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الإستبانة

معامل الثبات لجودة الطلبة

معامل الثبات لجودة هيئة التدريس

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,701	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,565	6

معامل الثبات لجودة البرنامج الدراسي

معامل الثبات لجودة العملية التدريسية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,598	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,726	4

معامل الثبات لمحور جودة الخدمات التعليمية

معامل الثبات لتجهيزات والتسهيلات التعليمية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,801	24

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,564	5

معامل الثبات لجميع المحاور

معامل الثبات لمحور رضا الطلبة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,831	33

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,555	9

4- نتائج البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	40	40,0	40,0	40,0
	أنثى	60	60,0	60,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

السن

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 20 سنة	10	10,0	10,0	10,0
	من 20 إلى 25 سنة	75	75,0	75,0	85,0
	أكثر من 25 سنة	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

المستوى الدراسي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ليسانس	44	44,0	44,0	44,0
	ماجستير	54	54,0	54,0	98,0
	دكتوراه	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

5- عرض وتحليل فقرات الإستبانة

أ- عرض وتحليل فقرات المحور الثاني:

• عرض وتحليل فقرات بعد جودة هيئة التدريس

Statistiques

		يمتلك الأساتذة مستوى عالي من المهارات المتعلقة بالتدريس	يلتزم أساتذة الجامعة بتقديم خدمة التعليم في الوقت المحدد	يقدم الأساتذة خدمة التعليم بدقة و باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة	يراعي الأساتذة ظروف طلابهم مثل : العمل ، التأخر ، المرض	يمتلك الأساتذة مهارات الإتصال و التفاعل الإيجابي مع الطلبة	يعتمد الأساتذة على معايير و أسس موضوعية لتقييم الطلبة	M1
N	Valide	100	100	100	100	100	100	100
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,10	3,20	2,17	3,18	2,93	2,79	2,8950
Ecart-type		1,159	1,064	,965	1,313	1,112	1,266	,64687

• عرض وتحليل فقرات بعد جودة الطلبة

Statistiques

		تتوفر لدي الرغبة في الدراسة	أخصص الوقت الكافي للبحث العلمي	درجة إنتباهي و تركيزي عالية	أركز على الدراسة و لدي مستوى إلتزام عالي	أتحلى بدرجة عالية من المسؤولية	M2
N	Valide	100	100	100	100	100	100
	Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,65	2,79	2,97	3,00	3,70	3,2220

Ecart-type	1,114	1,149	1,141	1,146	1,133	,76694
------------	-------	-------	-------	-------	-------	--------

• عرض وتحليل فقرات بعد جودة العملية التدريسية

Statistiques

		يستخدم الأساتذة أساليب تعليمية تشجع الطلبة على البحث و تحسين المستوى	يستخدم الأساتذة أساليب تدريسية تتلائم و مجال الإختصاص	يحرص الأساتذة على إيصال الفكرة للطلبة بأسلوب سهل و بسيط	أضع ثقتي في المكتسبات التي يقدمها أساتذة الجامعة	M3
N	Valide	100	100	100	100	100
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		2,48	2,96	3,38	3,29	3,0275
Ecart-type		1,218	1,118	1,080	1,250	,86595

• عرض وتحليل فقرات بعد جودة البرنامج الدراسي

Statistiques

		يتميز أهداف البرنامج الدراسي بالدقة و الوضوح	يتلائم محتوى البرنامج الدراسي مع التطورات الحديثة في مجال التعليم	مقاييس البرنامج الدراسي تتطابق مع المقررات الوزارية	يحقق البرنامج الدراسي التوازن بين الخبرات النظرية و الجوانب العملية التطبيقية	M4
N	Valide	100	100	100	100	100
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		2,66	2,53	3,38	2,38	2,7375
Ecart-type		1,075	1,210	,972	1,144	,74313

• عرض وتحليل بعد جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية

Statistiques

		تمتلك الجامعة تجهيزات و معدات تكنولوجية حديثة و متطورة	الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب تساعده على التحصيل العلمي	التسهيلات اللازمة للتدريس متوفرة مثل : الحواسيب ، اللوحات data الإلكترونية ، show.....	موقع الجامعة ملاءم و مناسب يسهل الوصول إليه	بتلائم تصميم الجامعة مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة	M5
N	Valide	100	100	100	100	100	100
	Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne		1,96	2,53	2,40	3,16	2,91	2,5920
Ecart-type		1,091	1,141	1,247	1,316	1,065	,71005

• عرض وتحليل فقرات المحور الثاني (جميع الأبعاد)

Statistiques

		m1	M2	M3	M4	M5	MX
N	Valide	100	100	100	100	100	100
	Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,8950	3,2220	3,0275	2,7375	2,5920	2,8948
Ecart-type		,64687	,76694	,86595	,74313	,71005	,49423

ب- عرض وتحليل فقرات المحور الثالث: (رضا الطلبة)

Statistiques

		الخدمات التعليمية المقدمة من طرف الجامعة تلبي حاجاتك و رغباتك	الخدمات التعليمية المقدمة من طرف الجامعة تفوق توقعاتك	أنت راض عن مظهر الجامعة من مباني ، مرافق ، مساحات	أنت راض على مختلف التدابير الأمنية داخل الجامعة
N	Valide	100	100	100	100
	Manquante	0	0	0	0
Moyenne		2,49	1,77	2,98	2,74
Ecart-type		1,159	,763	1,400	1,252

Statistiques

		أنت راض عن عدالة أساتذة الجامعة في التعامل مع طلابهم	أنت راض عن العملية التدريسية (المقررات الدراسية ، التوزيع الزمنية (TP ، TD ، Cours)	قد تتحسن درجة رضاك إذا قامت الجامعة بإدخال تحسينات على الخدمات المقدمة	أنت راض عن مستوى جودة الخدمات التعليمية بجامعتك
N	Valide	100	100	100	100
	Manquante	0	0	0	0
Moyenne		1,94	2,65	4,07	2,18
Ecart-type		1,118	1,158	,956	,881

Statistiques

		قد أرفض تغيير الجامعة التي أدرس بها بجماعة أخرى بسبب جودة التعليم بها	MY
N	Valide	100	100
	Manquante	0	0
Moyenne		2,71	2,6144
Ecart-type		1,402	,53403

6- إختبار الفرضية الرئيسية الأولى
أ- إختبار الفرضية الفرعية الأولى

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,370	,137	,128	,49864

ANOVA

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	3,866	1	3,866	15,549	,000
	Résidu	24,367	98	,249		
	Total	28,233	99			

Coefficients

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,730	,230		7,530	,000
	M1	,305	,077	,370	3,943	,000

ب- إختبار الفرضية الفرعية الثانية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,237	,056	,047	,52140

ANOVA

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	1,591	1	1,591	5,853	,017
	Résidu	26,642	98	,272		
	Total	28,233	99			

Coefficients

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,082	,226		9,202	,000
	M2	,165	,068	,237	2,419	,017

ج- إختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,503	,253	,245	,46387

ANOVA

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	7,146	1	7,146	33,210	,000
	Résidu	21,087	98	,215		
	Total	28,233	99			

Coefficients

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,675	,169		9,885	,000
	M3	,310	,054	,503	5,763	,000

د- إختبار الفرضية الفرعية الرابعة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,404	,163	,155	,49095

ANOVA

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	4,612	1	4,612	19,134	,000
	Résidu	23,621	98	,241		
	Total	28,233	99			

Coefficients

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,819	,188		9,663	,000
	M4	,290	,066	,404	4,374	,000

هـ - إختبار الفرضية الفرعية الخامسة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,380	,144	,136	,49646

ANOVA

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	4,079	1	4,079	16,551	,000
	Résidu	24,154	98	,246		
	Total	28,233	99			

Coefficients

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,873	,189		9,924	,000
	M5	,286	,070	,380	4,068	,000

❖ إختبار الفرضية الرئيسية الأولى

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,596	,355	,320	,44023

ANOVA

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	10,016	5	2,003	10,336	,000
	Résidu	18,218	94	,194		
	Total	28,233	99			

Coefficients

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,934	,280		3,335	,001
	M1	,067	,084	,081	,803	,424
	M2	,038	,062	,055	,620	,537
	M3	,188	,068	,304	2,749	,007
	M4	,130	,068	,180	1,907	,060
	M5	,169	,067	,225	2,541	,013

7- إختبار الفرضية الرئيسية الثانية

أ- نتائج إختبار T لفروق المبحوثين حول أثر أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة لمتغير الجنس

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
M1	ذكر	40	2,7917	,73259	,11583
	أنثى	60	2,9639	,57905	,07476
M2	ذكر	40	3,1750	,85237	,13477
	أنثى	60	3,2533	,71009	,09167
M3	ذكر	40	2,8375	,94995	,15020
	أنثى	60	3,1542	,78801	,10173
M4	ذكر	40	2,6188	,72498	,11463
	أنثى	60	2,8167	,75052	,09689
M5	ذكر	40	2,5100	,65625	,10376
	أنثى	60	2,6467	,74412	,09607
MY	ذكر	40	2,5750	,58464	,09244
	أنثى	60	2,6407	,50083	,06466
MT OTAL	ذكر	40	2,6808	,49160	,07773
	أنثى	60	2,8038	,42906	,05539

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	Ddl
M1	Hypothèse de variances égales	2,723	,102	-1,309	98
	Hypothèse de variances inégales			-1,249	70,203
M2	Hypothèse de variances égales	1,291	,259	-,498	98
	Hypothèse de variances inégales			-,481	73,094
M3	Hypothèse de variances égales	3,095	,082	-1,812	98
	Hypothèse de variances inégales			-1,746	72,855
M4	Hypothèse de variances égales	,009	,926	-1,309	98
	Hypothèse de variances inégales			-1,319	85,714
M5	Hypothèse de variances égales	1,952	,166	-,942	98
	Hypothèse de variances inégales			-,966	90,540
MY	Hypothèse de variances égales	1,945	,166	-,601	98
	Hypothèse de variances inégales			-,583	74,679
MTOTAL	Hypothèse de variances égales	1,475	,228	-1,325	98

	Hypothèse de variances inégales			-1,289	75,755
--	---------------------------------	--	--	--------	--------

ب- تحليل تباين الأحادي بالنسبة لمتغير العمر

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
M1	Inter-groupes	,687	2	,343	,818	,444
	Intra-groupes	40,738	97	,420		
	Total	41,425	99			
M2	Inter-groupes	1,088	2	,544	,924	,400
	Intra-groupes	57,143	97	,589		
	Total	58,232	99			
M3	Inter-groupes	,109	2	,054	,071	,931
	Intra-groupes	74,128	97	,764		
	Total	74,237	99			
M4	Inter-groupes	,867	2	,433	,781	,461
	Intra-groupes	53,805	97	,555		
	Total	54,672	99			
M5	Inter-groupes	,010	2	,005	,009	,991
	Intra-groupes	49,904	97	,514		
	Total	49,914	99			
MY	Inter-groupes	,051	2	,026	,088	,915
	Intra-groupes	28,182	97	,291		

	Total	28,233	99			
MTOTAL	Inter-groupes	,013	2	,007	,031	,969
	Intra-groupes	20,637	97	,213		
	Total	20,650	99			

ج- تحليل تباين الأحادي بالنسبة لمتغير المستوى الدراسي

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
M1	Inter-groupes	,667	2	,333	,793	,455
	Intra-groupes	40,758	97	,420		
	Total	41,425	99			
M2	Inter-groupes	2,743	2	1,371	2,397	,096
	Intra-groupes	55,489	97	,572		
	Total	58,232	99			
M3	Inter-groupes	,741	2	,371	,489	,615
	Intra-groupes	73,496	97	,758		
	Total	74,237	99			
M4	Inter-groupes	,920	2	,460	,830	,439
	Intra-groupes	53,752	97	,554		
	Total	54,672	99			
M5	Inter-groupes	,567	2	,284	,558	,574
	Intra-groupes	49,346	97	,509		
	Total	49,914	99			
MY	Inter-groupes	,024	2	,012	,041	,960

	Intra-groupes	28,210	97	,291		
	Total	28,233	99			
MTOTAL	Inter-groupes	,095	2	,047	,224	,800
	Intra-groupes	20,555	97	,212		
	Total	20,650	99			