

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير

شعبة: العلوم التجارية

تخصص: تسويق الخدمات

كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم التجارية

رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

إعداد الطالب: أحمد جعيج

تحت عنوان:

تأثير جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة الجامعيين

دراسة حالة جامعة المسيلة

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	أ.د سامية خرخاش
مشرفا ومقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	أ.د. نبيلة جعيج
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. عماد عجابي

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير جودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة جامعة المسيلة، وذلك باستخدام مقياس الاداء بأبعاده الخمسة، والذي يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، ولهذا الغرض قمنا بإعداد استمارة استبيان شملت على 29 فقرة ، وتكونت عينة الدراسة من (182) طالب ، وقد تمّ تفرغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي Spss.

توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ايجابي لجميع أبعاد جودة الخدمة التعليمية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) على رضا طلبة جامعة المسيلة، وعلى ضوء النتائج المتحصل عليها تمّ إقتراح عدّة توصيات تمثلت في ضرورة اهتمام الجامعة بالخدمات التعليمية المقدمة من كافة جوانبها (بجميع أبعادها) والعمل على تحسين جودتها لتحقيق رضا الطلبة، وكذا على الجامعة القيام بالبحوث والدراسات الدورية لمعرفة وتحديد مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلاب، حتى يمكن تحديد نقاط القوة لتعزيزها، ونقاط الضعف لمعالجتها.

الكلمات المفتاحية: الجودة ، جودة الخدمة، جودة الخدمة التعليمية، رضا الطالب، جامعة المسيلة.

summary.

The study aimed to identify the impact of the quality of educational service on the satisfaction of students at the University of M'sila, using the performance scale with its five dimensions, which focuses on measuring the actual performance of the service provided. For this purpose, we prepared a questionnaire that included 29 items distributed The study sample consisted of (182) students. The data was transcribed and the results were analyzed using the statistical program Spss.

After the study, it was concluded that there was a positive impact on all dimensions of educational service quality (tangibility, reliability, responsiveness, empathy, and safety) on the satisfaction of students at the University of M'sila. In light of the results obtained, several recommendations were proposed, which represented the need for the university to pay attention to the educational services provided in all its aspects. (in all its dimensions) and work to improve its quality to achieve student satisfaction. The university must also conduct periodic research and studies to know and determine the level of quality of services provided to students, so that strengths can be identified to be strengthened, and weaknesses can be addressed.

Keywords: quality, service quality, quality of educational service, student satisfaction, university of M'sila.



إهداء

إلى والديّ أبي رحمه الله وأمي أطال الله في عمرها.....

إلى جّتي وجدتي طيّب الله ثراهما.....

إلى زوجتي ورفيقة دربي وكل أبنائي.....

إلى كل الأهل والأقارب.....

إلى كل معلمي وأساتذتي الكرام.....

جميع أحمد



فهرس المحتويات

I.....	الملخص
II.....	شكر وتقدير
III.....	إهداء
أ.....	مقدمة:

الفصل الأول

الاطار المفاهيمي لجودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة

10.....	المبحث الأول: ماهية جودة الخدمة التعليمية.....
10.....	المطلب الأول: مفاهيم حول الجودة أهميتها و مراحلها.....
10.....	أولاً : مفهوم الجودة
11.....	ثانياً : أهمية الجودة.....
13.....	ثالثاً : مراحل تطور الجودة.....
15.....	المطلب الثاني : ماهية جودة الخدمة
15.....	أولاً: مفهوم الخدمة وخصائصها.....
17.....	ثانياً: مفهوم جودة الخدمة.....
21.....	المبحث الثاني : ماهي جودة خدمة التعليم العالي.....
21.....	المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمة في التعليم العالي وفوائد تطبيقها.....
21.....	أولاً : مفهوم جودة الخدمة في التعليم
21.....	ثانياً : فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي
22.....	المطلب الثاني : أبعاد و نماذج قياس جودة التعليم العالي
24.....	ثانياً : نماذج قياس جودة خدمة التعليم العالي.....
27.....	المبحث الثالث : الرضا وعلاقته بجودة الخدمة.....

27.....	المطلب الأول : مفهوم الرضا
27.....	أولا : مفهوم رضا الطالب الجامعي
28.....	ثانيا: أهمية رضا الزبون
29.....	المطلب الثاني : محددات وسلوكيات الرضا
29.....	أولا : محددات الرضا
30.....	ثانيا سلوكيات الرضا
31.....	ثالثا: سلوكيات عدم الرضا
الفصل الثاني:دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة بجامعة المسيلة	
تمهيد:	
34.....	المبحث الأول: التعريف بجامعة المسيلة.
34.....	أولا: التأسيس
34.....	ثانيا: كليات و معاهد الجامعة
35.....	المبحث الثاني : منهجية البحث الميداني.
35.....	المطلب الأول: منهج الدراسة.
35.....	أولا: مجتمع وعينة الدراسة.
35.....	ثانيا: تصميم أداة الدراسة
38.....	ثالثا: أدوات وأساليب التحليل المستخدمة في الدراسة
39.....	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات .
40.....	المطلب الأول: عرض الدراسة الأساسية.
40.....	أولا: عرض وتحليل البيانات الشخصية
44.....	المطلب الثاني: تحليل اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو فقرات جودة الخدمات التعليمية :
53.....	المطلب الثالث : اختبار الفرضيات و مناقشة النتائج .
62.....	خلاصة الفصل الثاني
65.....	الخاتمة

.....

فهرس الجداول

- جدول رقم 01 مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.....
- جدول رقم: (02) مراحل تطور مفهوم الجودة وأهم خصائصها 14
- جدول (3) يمثل أبعاد وعدد عبارات الإستبانة لمحور جودة الخدمات التعليمية..... 36
- جدول (04) يمثل عدد عبارات الإستبانة لمحور رضا الطلبة..... 36
- جدول رقم (07) : مقياس الإجابة على الفقرات لجودة الخدمة التعليمية..... 37
- جدول رقم (08) : مقياس الإجابة على الفقرات رضا الطلبة 38
- جدول رقم: (09) معاملات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة..... 39
- جدول(10) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس..... 40
- جدول(11) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر..... 41
- جدول(12) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي 42
- جدول رقم (13) تحليل بيانات فقرات بعد الملموسية 44
- جدول رقم (14) تحليل بيانات فقرات بعد الإعتمادية..... 46
- جدول رقم (15) تحليل بيانات فقرات بعد الإستجابة..... 47
- جدول رقم (16) تحليل بيانات فقرات بعد التعاطف..... 49
- جدول رقم (17) تحليل بيانات فقرات بعد الأمان..... 50
- جدول رقم (18) تحليل بيانات فقرات رضا الطلبة 52
- جدول رقم (19): نتائج اختبار علاقة بعد الملموسية على تحقيق رضا الطلبة 54
- جدول رقم (20): نتائج اختبار علاقة بعد الاعتمادية على تحقيق رضا الطلبة..... 55
- جدول رقم (21): نتائج اختبار علاقة بعد الاستجابة على تحقيق رضا الطلبة 56
- جدول رقم (22): نتائج اختبار علاقة بعد التعاطف على تحقيق رضا الطلبة 57
- جدول رقم (23): نتائج اختبار علاقة بعد الأمان على تحقيق رضا الطلبة..... 58
- جدول رقم (24): نتائج اختبار علاقة أبعاد جودة الخدمة التعليمية على تحقيق رضا الطلبة... 59

فهرس الأشكال

- الشكل (01) الموالي يبين النموذج المعتمد في الدراسة ح
شكل رقم (02) أبعاد جودة خدمة التعليم العالي 23
الشكل رقم(03) نموذج الجودة الفنية و الجودة الوظيفية 24
الشكل رقم: (04) نموذج الفجوة Serverqual 26
الشكل رقم: (05) أهمية رضا الزبون 29
الشكل رقم (06) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس 41
الشكل رقم (07) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر 42
الشكل رقم (08) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي 43
الشكل رقم (09) 61



مقدمة

يشهد التعليم العالي اهتماماً كبيراً على مختلف المستويات في كافة دول العالم، إضافة إلى أنه يشهد تطوراً مستمراً نحو الأفضل لمواكبة حاجات المجتمعات، وبناءً على ذلك فإنه يُنظر إلى التعليم الجامعي على أساس الدور المتميز الذي يلعبه في تقدم المجتمعات وتنميتها وذلك عن طريق إعداد الكوادر والطاقات البشرية من الجوانب العلمية والثقافية وحتى المهنية، وكذلك إعداد القيادات الفكرية في مجالات التعليم المختلفة ولذا أصبح من الضروري على الجامعة الجزائرية أن تهتم بموضوع الجودة التعليمية لأنه أمر ضروري يستحيل الاستغناء عنه. كما أنه يعتبر المفتاح الأساسي في تطوير والارتقاء بمستوى الجامعة الجزائرية حتى تصل إلى التميز الذي يطمح إليه الجميع

لذا نسعى في هذا البحث الى التعرف على أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة بجامعة المسيلة .

1. الإشكالية :

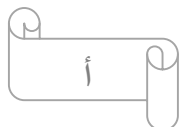
يمثل مستوى الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات الجزائرية عامل مهم في تحقيق رضا الطلبة وتحقيق أهدافهم التعليمية سواء باعدادهم من ناحية التحصيل أو من الناحية المهنية. وهذا ما يطرح تساؤلاً جوهرياً ما تأثير جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة في جامعة المسيلة؟

ومن خلال هذا السؤال يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما تأثير بعد الملموسية على رضا طلبة جامعة المسيلة ؟
- ما تأثير بعد الاعتمادية على رضا طلبة جامعة المسيلة ؟
- ما تأثير بعد الاستجابة على رضا طلبة جامعة المسيلة ؟
- ما تأثير بعد التعاطف على رضا طلبة جامعة المسيلة ؟
- ما تأثير بعد الأمان على رضا طلبة جامعة المسيلة ؟

2. فرضيات البحث : للاجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية لها يمكن صياغة الفرضيات

على النحو التالي :



الفرضية العامة :

لا يوجد تأثير إيجابي لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

الفرضيات الجزئية :

- لا يوجد تأثير إيجابي لبعد الملموسية على رضا الطلبة في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
- لا يوجد تأثير إيجابي لبعد الاعتمادية على رضا الطلبة في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
- لا يوجد تأثير إيجابي لبعد الاستجابة على رضا الطلبة في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
- لا يوجد تأثير إيجابي لبعد التعاطف على رضا الطلبة في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة .
- لا يوجد تأثير إيجابي لبعد الأمان على رضا الطلبة في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

3. أهمية البحث: تكمن أهمية هذا البحث في توضيح الدور الهام الذي يلعبه تطبيق مقياس جودة

الخدمة في تحقيق رضا الطلبة، وذلك من خلال مستوى الخدمات التعليمية المقدمة ، ومدى تأثيرها على رضا الطالب، كما يسعى هذا البحث إلى محاولة تحسيس متخذي القرارات في الجامعات بضرورة إعطاء أهمية لاستعمال مقياس جودة الخدمات التعليمية في الجامعة واعتبارها أداة فعالة في الرفع من مستوى الخدمات التعليمية من جهة، وتلبية رغبات الطلبة والمجتمع المتعددة جهة أخرى، و بالتالي الإرتقاء بالمستوى التعليمي للطالب و الرفع من تنافسية الجامعة .

4. أهداف البحث : يهدف هذا البحث إلى:

- تقديم بعض المفاهيم الخاصة بالخدمة، جودة الخدمة، جودة الخدمة التعليمية ورضا الزبائن.
- تحديد أهم العوامل التي يستخدمها الطلبة في تقييم جودة الخدمات التعليمية المقدمة
- اختبار أثر جودة الخدمات التعليمية بأبعادها الخمسة على رضا طلبة جامعة المسيلة
- التوصل الى بعض النتائج وتقديم بعض الإقتراحات التي قد تساعد في تعزيز الخدمة التعليمية، وتحقيق رضا الطلبة، وبغية الوصول الى تنافسية عالية للجامعة .

5. أسباب اختيار الموضوع :

تعود أسباب اختيار الموضوع إلى :

- أن الموضوع يوافق التخصص، والرغبة في البحث فيه نظرا لأهميته.
- الإهتمام المتزايد لقطاع التعليم العالي لموضوع جودة الخدمات التعليمية في الجزائر.
- تسليط الضوء على أهمية جودة الخدمات المقدمة للطلاب.

6. حدود الدراسة :

تمثلت حدود الدراسة في بعدين يتمثل الأول في البعد المكاني و أما الثاني في البعد الزمني

- **البعد المكاني:** تمثل الطار المكاني لهذا البحث في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
- **البعد الزمني:** امتدت فترة الدراسة لهذا البحث في الفترة الممتدة 25 أبريل 2024 إلى غاية 28 ماي 2024

- **البعد البشري:** عينة من طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

7. منهج وأدوات البحث :

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي في نظرنا مناسب للدراسة، كما أننا قمنا باستخدام مجموعة من الأدوات منها الإستبيان، حيث تم توزيع الاستبيان على عينة من طلبة جامعة المسيلة ، بعدها قمنا بجمع البيانات وتنظيمها باستخدام برنامج spss.v24 قصد معرفة تأثير جودة الخدمات التعليمية عن رضاهم.



8. الدراسات السابقة :

أ- عرض الدراسات السابقة :دراسة الأولى: دراسة (راضية بوزيان 2010) بعنوان واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية¹.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد متطلبات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة على مستوى التعليم الجامعي. وتمثلت المشاكل والمعوقات بعدم ملاءمة الثقافة التنظيمية المتواجدة في المؤسسات التعليمية مع الثقافة التنظيمية التي تتبع وتطبق مبدأ إدارة الجودة، وخاصة على مستوى الأبعاد الثقافية التنظيمية بالإضافة لضعف الكوادر المدربة والمؤهلة في مجال إدارة الجودة. بالإضافة إلى عدم الربط بين الكليات بالجامعة وقطاعات سوق العمل ومقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات. وقد توصلت النتائج إلى أن أهم النقاط هي تأييد ودعم الإدارة لمبدأ الجودة وترسيخ ثقافة إدارة الجودة بين العاملين دون استثناء. بالإضافة إلى متابعة التدريب والتأهيل لكافة الأفراد وتوزيع المهام والصلاحيات.

الدراسة الثانية: (داوود الحدابي، محمود عكاشة 2006) بعنوان: التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعات في سياق مفاهيم العولمة².

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العوامل الأساسية المساهمة في قياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الجامعة. بالإضافة إلى إيجاد عناصر تساعد على التنبؤ بالجودة. استخدمت الدراسة استبانة وزعت على الطلاب اشتملت على 7محاور أساسية ضمت 39 عبارة. على عينة وصلت الى 437 طالبا وطالبة في جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية. حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج تمثلت في استخراج عدة نماذج حسب الترتيب الآتي: جودة الخدمات الإدارية، الخدمات الأكاديمية، سهولة الحصول على الخدمة، جودة التجهيزات، خدمات القبول والتسجيل ومصادر التعليم.

الدراسة الثالثة: دراسة غادة عبيد(2013): بعنوان: إدارة الجودة الشاملة ودورها في تطوير مؤسسات التعليم العالي بولاية الخرطوم³هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على إدارة الجودة الشاملة وأهميتها في تطوير مؤسسات التعليم العالي، بالإضافة إلى التعرف على دور الجودة في تطوير أداء المدرسين والتخطيط والتعرف على أهم مشكلات التطوير. وأيضا سلطت هذه الدراسة الضوء على دور التدريب على نظام الجودة. حيث

¹راضية بوزيان، الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مركز الكتاب الأكاديمي، 2010

²داوود الحدابي، محمود عكاشة: التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعات في سياق مفاهيم العولمة، مجلة الدراسات الاجتماعية، العدد 21،

جوان 2006

³غادة عبيد، أطروحة دكتوراة، إدارة الجودة الشاملة ودورها في تطوير مؤسسات التعليم العالي بولاية الخرطوم 2013 ➤



تمثلت عينة الدراسة في أعضاء الهيئة التدريسية لكلية العلوم والتكنولوجيا في السودان وكلية التربية. وكان حجم العينة 44 فردا (ثلثهم إناث وثلثهم ذكور) ولم تكن العينة عشوائية وإنما قصدية. وتمت الدراسة من خلال توزيع استبانة وأجريت مقابلات بعدها واتبع المنهج الوصفي في هذه الدراسة. وأظهرت النتائج أن إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في غاية الأهمية، ولتطوير التخطيط الإستراتيجي دور كبير في تطوير أعضاء الهيئة التدريسية. وبينت الدراسة أيضا فروقا ذات دلالة إحصائية حسب متغيرات العينة: ذكور، إناث، أو حسب الخبرة والتدريب والمؤهل العلمي. ومن أهم معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة هو صعوبة تقبل التغيير ناهيك عن تأخر الإدارة العليا في فرض تطبيق الجودة في النظام التعليمي

ب-مناقشة الدراسات السابقة :

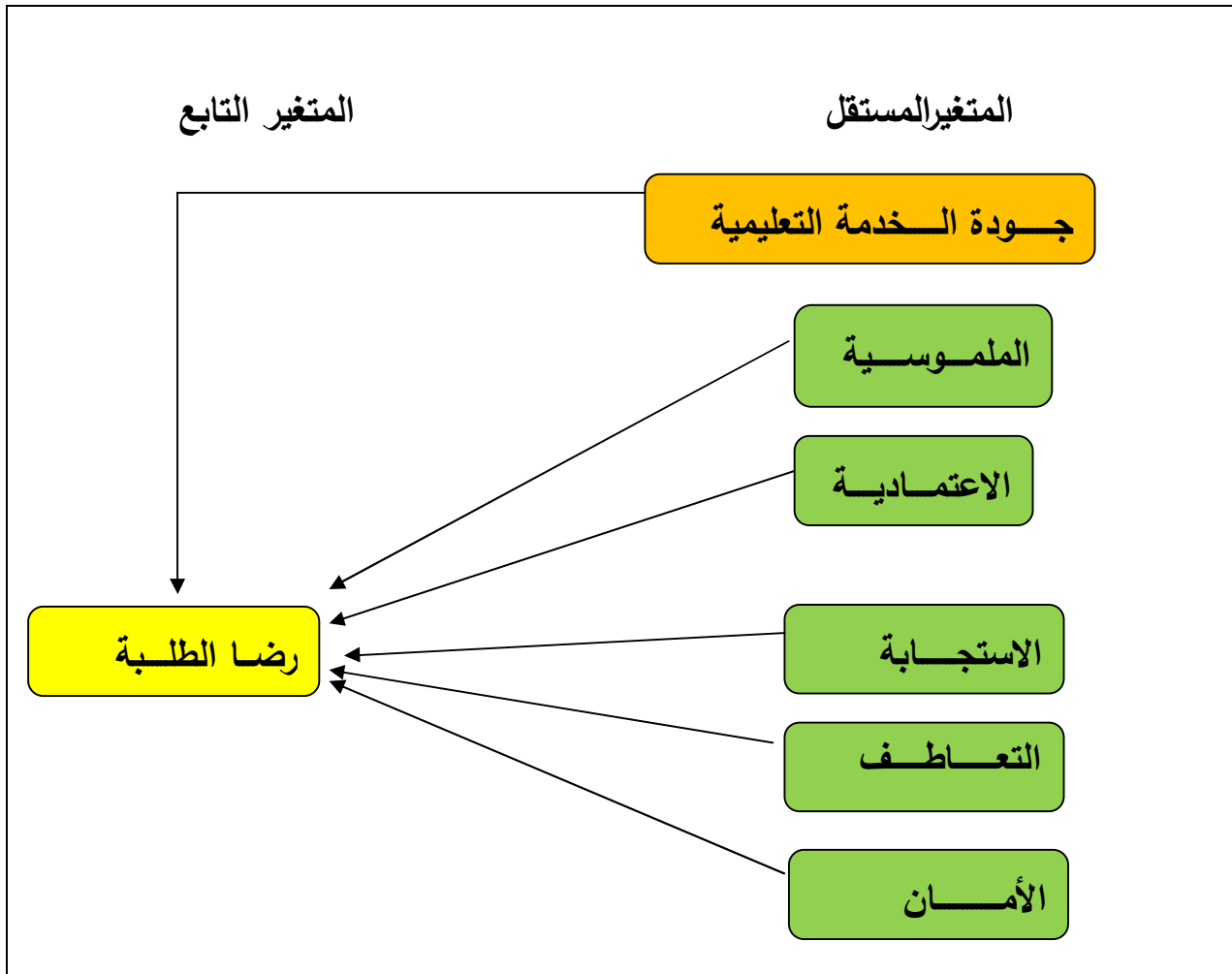
- أوجه التشابه مع الدراسة الحالية: يتضح لنا من خلال عرض الدراسات السابقة أن أغلبها ركز على الاطار النظري لمفهوم الجودة ورضا الزبائن ، حيث أن غالبيتها سلط الضوء على طرق قياس الرضا و ربطه بمفهوم الجودة .
- أما في الجانب التطبيقي فقد تشابهت هذه الدراسة مع الدراسات الأخرى في الإعتماد على الاستبانة كأداة لقياس مستوى الرضا ، كمت أنها استخدمت برنامج Spss في معالجة وتحليل البيانات .
- أوجه الاختلاف : هناك عدّة اختلافات بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:
- جدول رقم 01 مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

الاختلاف	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
من حيث الزمان والمكان	الزمن: 2024 المكان: جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	الزمن: 2006 - 2011 المكان : جامعة اليمن - جامعة الخرطوم
القطاع	قطاع التعليم العالي	هناك تنوع في القطاعات
الهدف	هدفت الدراسة إلى إبراز تأثير ابعاد الجودة على رضا الطلبة	تناولت الدراسات أهداف مختلفة

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الدراسات السابقة

9-هيكل وتقسيمات البحث : سيتم تقسيم موضوع البحث إلى فصلين، الفصل الأول نظري والثاني تطبيقي سنتطرق في الفصل الأول إلى الاطار النظري لجودة الخدمات ورضا الزبون، كما سنحاول فيه استعراض المفاهيم المتعلقة بالجودة وجودة الخدمة، أهميتها و مراحلها، بالإضافة إلى مفاهيم حول جودة الخدمة في التعليم العالي، أبعادها و نماذج قياسها ، كما سيتم التطرق أيضا إلى المفاهيم المتعلقة بالرضا أهميته محدداته وسلوكياته بالإضافة إلى علاقته بجودة الخدمة. أما في الفصل الثاني فيتعلق بالدراسة الميدانية والتي سيتم من خلالها معرفة تأثير جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة ، من خلال توزيع استبيانات عليهم ثم الاعتماد على البرنامج الاحصائي **spss.v24** الذي يعتمد على تحليل البيانات واختبار الفرضيات وعرض النتائج ثم تقديم الاقتراحات.

10- نموذج الدراسة : الشكل (01) : النموذج المعتمد في الدراسة



المصدر: من اعداد الطالب انطلاقا من الدراسات السابقة

الفصل الأول

الاطار المفاهيمي لجودة الخدمة التعليمية

ورضا الطلبة

تمهيد:

بالرغم من أن مفهوم الجودة ليس بالموضوع الجديد لكن مفهوم جودة الخدمة التعليمية يعتبر حديثا نسبيا وذلك لقلّة الدراسات عنه خاصة في الجزائر . وتعتبر الجودة احد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والأرتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة، فلم تعد الجودة كلاما تتغنى به المؤسسات التعليمية أو بديلا تأخذ به أو تتركه الأنظمة التعليمية.

وتعدّ جودة الخدمة التعليمية من أهم العوامل التي تؤثر على رضا الطلاب وتحقيق أهدافهم التعليمية المتعلقة سواءً بالتحصيل العلمي أو بمتطلبات سوق العمل، وسنحاول في هذا الفصل أن نعالج عنصرين هاميين هما:

- الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة التعليمية .

- ماهية رضا الطلبة.

المبحث الأول: ماهية جودة الخدمة التعليمية

سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى مفهوم الجودة وبعض التعاريف المهمة لها وكذا مراحل تطورها وصولاً إلى أهمية ذلك من خلال آراء و أفكار بعض المختصين في مجال الجودة.

المطلب الأول: مفاهيم حول الجودة أهميتها و مراحلها.

أولاً : مفهوم الجودة

لغة: قد وردت الجودة في اللغة في لسان العرب لابن منظور، بمعنى (جودة) والجيد هو نقيض الرديء، فالجودة هي مصدر من الفعل (جاد) ويقال جاد الشيء أي صار جيداً¹

أمّا اصطلاحاً: يرجع مفهوم الجودة إلى الكلمة اللاتينية (Qualities) والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء وقديماً كانت تعني الدقة والإتقان².

أما مفهوم الجودة من الناحية الإسلامية: فلم يأتي نص لفظي مباشر لها لا في القرآن الكريم ولا في الأحاديث النبوية فقد ورد مصطلح "الإتقان" الذي يماثل مفهوم الجودة وذلك في قوله تعالى:

« وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنْعُ اللَّهِ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ »
سورة النمل (90)

وهنا الإتقان يعني الكمال في الصنع الذي لا يستطيع الإنسان بلوغه.

أمّا في الحديث النبوي الشريف فقد ورد مصطلح الإتقان في الحديث الذي أخرجه الطبراني حيث

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمَلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يَتَّقَنَهُ "

ولتحديد مفهوم الجودة لابد من استعراض تعاريف روادها الأوائل وكذا ما أورده أهم الباحثين والمهتمين بموضوعها حيث عرفها كل من :

تعريف جوران (Juran): يرى جوران أن من بين مختلف تعاريف الجودة هناك معنيين في غاية الأهمية يتمثلان فيما يلي¹:

¹بن ضاهرية فوزية ، النافي حورية _ قياس الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية و التدريبية ، مذكرة ماستر أكاديمي جامعة أدرار ، 2022 ص 6

² المرجع نفسه ص 6

- الجودة تعني صفات أو خصائص المنتج الذي يلبي احتياجات الزبون ومن ثم يتم تحقيق رضاه"، في هذا التعريف نجد أن معنى الجودة موجه إلى العائد، فالغرض من تقديم جودة عالية هو تحقيق رضا الزبون مع هدف واحد هو زيادة العائد. ولكن تقديم صفات جديدة للمنتج أو تقديمها بطريقة أفضل يتطلب إعادة الاستثمار، وبالتالي عادة ما يترتب عنه ارتفاع في حجم التكاليف فالجودة في هذا التعريف تعني تكلفة أكثر.

- الجودة هي الخلو من الأخطاء"، أي التحرر من الأخطاء التي قد تؤدي إلى إعادة القيام بالعمل مرة أخرى أو عدة مرات، مما يسبب عدم رضا الزبون بالإضافة إلى الشكاوي وغيرها فمعنى الجودة هنا نجده موجه نحو التكاليف، أي أن الجودة العالية عادة ما تكلف أقل.

وقد عرفها جوزيف جاب لونسكي (JOSEPH JABLONSKI)² : بأن الجودة هي تلك الصفات المميزة لخدمة أو منتج ما .

ويعرفها قاموس OXFORD³: الجودة هي درجة التميز والأفضلية.

أما الباحث إيفان EVANS⁴ يعتبر الجودة بأنها تلبية واشباع توقعات المستفيد أو الزبون كما أنها تقديم لما يفوق التوقعات

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن أن نقول بأن الجودة هي تلك المواصفات والخصائص التي تميز المنتج أو الخدمة وتؤدي الى تلبية توقعات الزبون و تحقيق رضاه.

ثانيا : أهمية الجودة

¹Josef M Juran. A Blanton Godfrey , Juran's Quality Hand Book , Mc Graw – Hill, 5Th edition,New yourk, U S A P 21

² أحمد عيشاي . إدارة الجودة الشاملة الأسس النظرية والتطبيقية في المؤسسات السلعية و الخدمية . دار الحامد للنشر والتوزيع عمان الأردن الطبعة الأولى 2013 ص 20

³رعد عبدالله الطائي ، عيسى قدارة . إدارة الجودة الشاملة . دار اليازوري العلمية ، للنشر والتوزيع عمان . الأردن الطبعة 2008 . ص 29

⁴ هناء محمود القيسي ، فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم . دار المنتاهج للنشر والتوزيع ، 2016 ص 25

للجودة أهمية بالغة سواء على مستوى المنظمات أو على مستوى المجتمعات، وقد تجلت هذه الأهمية منذ خمسينيات القرن الماضي حيث أقرت اليابان بأن الجودة هي الهدف الأساسي لبناء الاقتصاد والارتقاء بالإنتاج والتميز في السوق مما يساعد في الحصول على موقع تنافسي جيد وقد تظهر أهمية الجودة في النقاط التالية¹

(1) **شهرة المؤسسة** : تستمد المنظمات شهرتها من مستوى الجودة المقدمة لمنتجاتها هذا ما يسمح لها باكتساب سمعة حسنة وانتشار واسع لمنتجاتها حيث أن تحسين الجودة في المنتجات أو الخدمات يصاحبه الزيادة في ثقة المستفيد وبالتالي زيادة في ولائهم هذا ما يعني نقل الإنطباع لدى الآخرين بأنها الأفضل مما يؤدي إلى الرفع من سمعة و شهرة المؤسسة

(2) **المسؤولية القانونية**: على المؤسسات الاقتصادية تحمل مسؤولياتها القانونية نتيجة التصميمات الخاطئة للمنتجات المقدمة أو نتيجة التصرفات الخاطئة لبعض العمال، فالمحاكم عادة ما تقوم باستجواب كل شخص مشارك في عملية التوزيع أو مسؤول عن تلف المنتج الذي قد يؤدي أو يسبب أضراراً في الصحة العامة، فالمنظمة قد تخضع للمساءلة القانونية عن كل أذى يسببه استهلاك أو استخدام هذا المنتج .

(3) **الفعالية التنظيمية**: جودة الإدارة تزيد من روح العمل الجماعي وتحقيق تحسنا في الاتصال و اشراك أكبر لجميع العاملين في حل المشاكل وتحسين العلاقة بين العاملين و الإدارة يؤدي الى التقليل من معدل دوران العمل أي عدم إعادة العمل مرة أخرى.

(4) **التكاليف و الحصة السوقية**: إن العمل على تحسين الجودة يمكن أن يقود إلى زيادة الحصة السوقية و التقليل في التكاليف ما يؤدي الى زيادة حجم الأرباح ، ثم إن تحسين الجودة من ناحية الصلابة والمتانة يعني التقليل من الوحدات التي بها عيوب ما يسمح الى تخفيض تكاليف الخدمة اي التقليل من تكاليف خدمات ما بعد البيع².

¹ نوال نمور، كفاءة أعضاء التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، مذكرة ماجستير جامعة منتوري قسنطينة، 2011 / 2012 ، ص 83.

² يوسف حجيم الطائي، محمد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم المجتمعي، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، 2008 الطبعة الأولى، عمان، الاردن، ص 9 .

5) حماية الزبائن: إن تطبيق الجودة في أنشطة الجودة ووضع مواصفات قياسية لحماية الزبون من الغش التجاري يعزز الثقة في منتجات المؤسسة و العكس صحيح ، فعدم رضا الزبون هو فشل المنتج والسبب هو عدم جودة المواصفات الموضوعه من طرف المؤسسة¹.

ثالثا : مراحل تطور الجودة

لقد مرت الجودة بعدة مراحل يمكن توضيحها كمايلي²:

1. **مرحلة التفتيش:** التفتيش هو أبسط وسيلة لضمان الجودة، وعلى النقيض من الحرف اليدوية فإن الإنتاج الضخم أو الإنتاج بكميات كبيرة يتطلب نوع رسمي من التفتيش (تفتيش رسمي) ، كانت عملية التفتيش تتم عن طريق مقارنة وفحص خصائص المنتج مع المتطلبات الموضوعه مسبقا، وكان يطبق على المواد والأجزاء المكونة أيضا، عمليات أو نشاطات الفحص كانت تتم من طرف العمال فالنظام في هذه المرحلة كان "موجها داخليا ولم يكن موجها للوقاية".مثل هذه الرقابة على الجودة لم تكن مرضية لأنها كانت مبنية على أساس تفتيش المنتجات النهائية ،فيتم قبول المنتجات ذات الجودة الجيدة ،بينما يتم التخلي عن الأخرى أو إعادة استعمالها لأغراض أخرى إذا أمكن ذلك ،ولهذا لم يكن هناك أي إمكانية لاتخاذ تدابير تصحيحية قبل ملاحظة أو اكتشاف الانحرافات
2. **مرحلة المراقبة:** تطلبت هذه المرحلة استعمال العديد من الأنشطة والأساليب بغرض تحقيق ومواكبة جودة المنتج، جودة العملية والخدمة ،ويبدأ ذلك من حقيقة أن عيوب المنتج قد تظهر أثناء المراحل المختلفة من عملية الإنتاج، بحيث من الضروري أن تكون إدارة الجودة موجهة نحو اكتشاف والقضاء على أسباب العيوب وليس فقط الرقابة على المنتجات النهائية، من أجل الكشف عن المخالفات ومحاولة القضاء على عدم التنسيق فيما يتعلق بالمتطلبات المحددة
3. **مرحلة ضمان الجودة:** المرحلة الثالثة من تطور الجودة تحتوي على جميع المراحل السابقة من أجل توفير الثقة الكافية بأن المنتج أو الخدمة سوف تلبي احتياجات الزبائن. تطورت أنشطة أخرى أيضا مثل استعمال تكلفة الجودة، مراقبة وتدقيق أنظمة الجودة، هذه الأنشطة طورت من أجل إحراز تقدم من مرحلة مراقبة

¹نوال نمور مرجع سابق ص 83 .

² حسان بوزيان، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون، مذكرة ماجستير جامعة سعد دحلب، البليدة، 2013، ص 17 .

الجودة إلى مرحلة عهد ضمان الجودة، في هذه المرحلة كان التركيز على التغيير من مجرد أنشطة الكشف إلى لتوجه نحو الوقاية من المنتجات ذات الجودة الرديئة.

4. **مرحلة إدارة الجودة:** تتكون من مبادئ الإدارة التي تهدف إلى تحقيق جودة الأداء في جميع الجوانب، أي منتج ،خدمة ، الربح ،الإنتاجية...الخ الفرق الأساسي بين مراقبة الجودة ،ضمان الجودة وإدارة الجودة هو أن الأخيرة هي مركزية المنهج ،مما يتيح استخدام أمثل لخبرات الموظفين، ورضا الزبائن والحوافز والتحسين المستمر (التركيز على الإنسان)

والجدول التالي يوضح مراحل تطور مفهوم الجودة وأهم الخصائص التي ميزت كل مرحلة

جدول رقم: (02) مراحل تطور مفهوم الجودة وأهم خصائصها .

المرحلة	الخصائص
مرحلة التفتيش 1910	<ul style="list-style-type: none"> • فرز الإجراءات التصحيحية • تحديد مصادر عدم المطابقة
مرحلة المراقبة 1924	<ul style="list-style-type: none"> • دليل الجودة • استخدام الاحصاء • التفتيش الذاتي • اختبار المنتجات
مرحلة ضمان الجودة 1950	<ul style="list-style-type: none"> • تكاليف الجودة • مراقبة العملية • نظم التدقيق • تخطيط الجودة
مرحلة إدارة الجودة 1980	<ul style="list-style-type: none"> • مراقبة مركزة . قياس الأداء • البحث عن رضا الزبائن • تقديم الحوافز . التحسين المستمر • إدارة القيادة . الوقاية

المصدر: حسان بوزيان، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون مذكرة ماجستير، جامعة سعد دحلب البليدة، بحث

لم ينشر، 2013 ص 22

المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمة

أولاً: مفهوم الخدمة وخصائصها.

1 (مفهوم الخدمة

للخدمة مجموعة من التعاريف نذكر منها:

فقد عرفها **Kotler** على أنها¹ « كل نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر و تكون أساسا غير ملموسة و لا تنتج عنها أي ملكية و أن إنتاجها أو تقديمها قد يكون أو لا يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس. وعرفتها الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها: " الخدمة تقدم في شكل أنشطة، أو منافع تعرض في البيع أو تقدم مرتبطة مع بيع السلع".²

ويرى **洛夫لوك Lovelock** بأن الخدمة هي: " نشاط اقتصادي مقدم من طرف لآخر، دون انتقال للسلع، يخلق القيمة من خلال تأجير أو استغلال سلع، يد عاملة، كفاءات مهنية، تجهيزات أو هياكل، شبكات أو أنظمة، بشكل منفرد أو مجتمع. الأنشطة والمنافع والإشباع التي تقدم للبيع أو تكون مصاحبة للسلع المادية"³.

وتعرف أيضا على أنها⁴: كافة الأنشطة و العمليات التي يبرز فيها الجانب الغير الملموس و التي تتولد عنها منافع و إشباعات يمكن بيعها"

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الخدمة هي منتجات غير ملموسة و لها أسواق معينة تهدف أساسا إلى إشباع رغبات وحاجات المستفيد، كما أنها تساهم في توفير الراحة والرعاية والاطمئنان ولها عدة خصائص سوف نتطرق لها.

¹Kotler. P et Dubois. **Marketing Management**, paris : Publi unio, 11eme édition, 2003, P 462

²هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، عمان: دار وائل للنشر، ط 2005، ص 18.

³ Lovelock et al. **Marketing des services**, 6me édition, Pearson Education, Paris, 2008 , p. 609

⁴تاجي معلا، رائف توفيق، أصول التسويق -مدخل تحليلي-، عمان: دار وائل للنشر و التوزيع، 2002، ص 14.

2 (خصائص الخدمات:

هناك مجموعة من الخصائص تميزها عن السلع تتمثل فيما يلي¹:

اللاملموسية أي أن الخدمة لا يمكن رؤيتها أو تذوقها أو شمها أو سماعها قبل شرائها وهذا أهم ما يميزها عن السلع المادية وأن الخدمة تمثل جهداً أو عملاً يمكن أن يقدمه فرد لآخر أو منظمة أخرى أو منظمة لشخص، لذلك نجد بأن المستفيد يقوم بجمع المعلومات بهدف الحصول على مؤشرات جيدة عن نوعية وجودة الخدمة، وحتى يستطيع العملاء التعرف على جودة الخدمة المقدمة فهم يبحثون عن علامات ملموسة، يستطيعون من خلالها تكوين تصور عن مدى جودة الخدمة.

التلازمية: يعني بالتلازمية تلازم عملية الإنتاج والاستهلاك وهذا الأمر لا ينطبق على السلع التي تصنع و توضع في المعارض أو توزع على البائعين و من خلالها على المشتريين يتم استهلاكها لاحقاً، أي أن معظم الخدمات تنتج وتستهلك في نفس الوقت، وأنها تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة والزيون

عدم تجانس الخدمة: يختلف تقديم الخدمة من شخص إلى آخر، خاصة إذا تعلق الأمر بخدمات تعتمد بالدرجة الأولى على التدخل الإنساني (درجة اللاملموسية للخدمة أكبر من درجة الملموسية .) يصعب على الزيون المقارنة بين نفس الخدمات المعروضة قبل شرائها. و يكون من الصعب على مقدم الخدمة إنتاج نفس الخدمة و بنفس الصفات في الوقت و المكان نفسه.

عدم القابلية للتخزين

ذلك أن الخدمة غير قابلة للتخزين فالكميات غير المستخدمة خلال فترة العرض ستختفي للأبد ولا يمكن استردادها أو تعويضها ومثال ذلك المقاعد الفارغة في الطائرة يستحيل تعويضها، لذا نجد أن شركات الطيران تفرض عقوبات على تأجيل المسافرين لرحلاتهم لأنها تعرف بأن الكميات غير المستخدمة أثناء الخدمة تكلفها كثيراً. كما أن بعض الفنادق تلجأ في المساء إلى تخفيض أسعار المبيت عند علمها بوجود غرف فارغة محاولة منها كسب مدخول عوض بقائها فارغة، و هنا يكمن سر الأهمية الممنوحة لمشكل الخدمات الغير مستخدمة أو الغير مبيعة أثناء فترة العرض خاصة في حالة كون الطلب غير مستقر (متغير حسب ظروف الزمن.

¹ بلبخاري سامي مطبوعة مقياس تسويق الخدمات كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية جامعة 8 ماي قالمه السنة الدراسية 2016 /

صعوبة تقييم جودة الخدمة:

يواجه الزبون صعوبة أكبر عند تقييم جودة الخدمة المقدّمة له بالمقارنة بالسلع المادية الملموسة، فأمام المنتج المادي يستخدم الزبون عدة مؤشرات محسوسة ظاهرة كاللون، الملمس، الراحة، الصلابة، الوزن،... إلخ؛ لكن أمام الخدمة، لا يوجد هذا الكم من المؤشرات الظاهرة، إلا ما يظهر من تجهيزات مادية وتسهيلات في مركز الخدمة أو مظهر العاملين، هذا بالإضافة إلى أنّ الأداء الفعلي للخدمة يرتبط بتفاعل الزبون مع مقدم الخدمة، وبخبرة الزبون نفسه. وبالتالي فإنّ الحكم على الخدمة بأنها جيدة أو سيئة يختلف من زبون لآخر، ومن وقت إلى آخر بالنسبة للزبون نفسه، وبالحالة المزاجية له. وبالإضافة إلى ذلك فإنّ الحكم على جودة الخدمة يتوقف على ما يحمله المستفيد من توقعات عند حصوله على الخدمة، وأنّ هذه التوقعات تختلف من فرد لآخر، وبالنسبة للفرد الواحد من وقت لآخر

عدم انتقال الملكية: صفة عدم انتقال الملكية صفة تميز السلعة عن الخدمة، ذلك كون الزبون يمكنه استعمال الخدمة لمدة معينة دون امتلاكها على عكس السلعة التي يكون للزبون الحق في امتلاكها كما يحدث في السلع المادية¹.

ثانياً: مفهوم جودة الخدمة

1 / تعريف جودة الخدمة:

- تعريف " (Czepiel 1990) هي إدراك الزبون لمدى تلبية الخدمة لتوقعاته أو تجاوز تلك التوقعات"²

- تعريف جودة الخدمة" (Hubbertand Bitner 1994)

هي انطباع الزبائن الكلي للتفوق النسبي أو عدم التفوق فيما يخص المؤسسة وخدماتها.³

¹ سميحة بلحسن، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، بحث لم يُنشر، ، 2012 ص 8.

² Ming wang . Chh – jenShich the Relationship between Service Quality and Customer satisfaction , Journal of Information and Optimization Sciences , Vol.27 ,No .01 Tawwan , 2006 , p 195 .

³ Jeoung – hak Lee, Huan – Duck Kim , the Influence of Service Quality on satisfaction and Intention , sport, Management Review 14 ,2011 p 54

-تعريف جودة الخدمة" (Parasuraman 1985): هي درجة واتجاه التباين بين الإدراك والتوقعات نحو الخدمة المقدمة". وهي "الفجوة بين توقعات الزبائن وإدراكهم لأداء الخدمة" حيث كلما كانت الفجوة صغيرة كلما كانت جودة الخدمة جيدة ورضا الزبون مرتفع¹.

من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج أن الزبون في الأخير هو الذي يحدد جودة الخدمة وأن القرار بجودة الخدمة لا يكون من وجهة نظر المؤسسة بل من وجهة نظر الزبون، و بالتالي على المؤسسات الخدمية أن تأخذ بعين الاعتبار توقعات الزبائن قبل تقديم الخدمات لهم، باعتبار أن جودة الخدمة تقوم على أساس توقعات الزبائن للخدمة التي سوف يحصلون عليها ومقارنتها بما تحصلوا عليه فعلا، ونستنتج أيضا أن الزبون بعد قيامه بالمقارنة، يعبر عن رأيه إما بكونه راض أو غير راض عن جودة هذه الخدمة ، وهذا يدل على أن لجودة الخدمة أهمية كبيرة في تحقيق رضا الزبون، ويمكن التعبير عن جودة الخدمة رياضيا بالعلاقة التالية²:

جودة الخدمة = إدراك العميل للأداء الفعلي - توقعات العميل لمستوى الأداء .

2 / : خطوات تحقيق جودة الخدمة

تأتي عملية تحقيق جودة الخدمة من خلال إتباع العديد من الخطوات ،نذكر أهمها كما يلي:³

الخطوة الأولى: إظهار المواقف الإيجابية تجاه الآخرين: في البداية يمكن تعريف الموقف بأنه حالة ذهنية تؤثر عليها المشاعر وميول الفكر والتصرف ، و في العادة الموقف الذي يظهره الشخص هو الذي يتحصل عليه بالمقابل، وتشير الدراسات إلى أن معظم العاملين في مجال خدمة الزبون يرجع فشلهم إلى مواقفهم تجاه الآخرين وعدم إظهارهم للمواقف الإيجابية بالنسبة لجميع من يتعاملون معهم كما أن الموقف الذي يظهره الموظف للآخرين يعتمد في الأساس على الطريقة التي ينظر بها الموظف إلى وظيفته.

ويقاس موقف الموظف نحو الآخرين من خلال عدة معايير أهمها:

✓ مدى الاهتمام بمساعدة الآخرين.

¹Ghada Abdl – Alla Mohamed Service Quality ,Of Travel Agents , An International Multidisciplinary Journal Of Tourism ,Voulum 2 ,Number 1 , 2007p 06

²حميدي زقاي , صوار يوسف . قياس أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة . جامعة سعيدة . مجلة النور للدراسات الإقتصادية , العدد 02 / 2016 ص 115

³ مأمون سليمان الداركة . إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء . دار صفاء للنشر و التوزيع , الطبعة الأولى, عمان الأردن , 2006 ص 40

- ✓ الابتسامة والإيجابية نحو الجميع بصرف النظر عن أعمارهم ومظهرهم.
- ✓ الإيجابية نحو الآخرين حتى في الأيام والمواقف العصيبة .
- ✓ الشعور بشكل أفضل عند تحقيق جودة الخدمة في العمل.
- ✓ الشعور بالسعادة عند تقديم الخدمة الراقية.
- ✓ الإيجابية والابتعاد عن السلبية حتى في مواجهة الناس الذين يصعب التعامل معهم .

الخطوة الثانية: تحديد حاجات الزبون

- ✓ جعل الزبون هو الرئيس (الاهتمام الأول للمؤسسة هو الزبون).
- ✓ توقع حاجات الزبائن مسبقا وتوفير تلك الخدمة للزبون دون أن يسأل عنها.
- ✓ فهم الحاجات الإنسانية: كالحاجة للشعور بالترحيب والشعور بالراحة والحاجة لتلقي العون والمساعدة، والحاجة للاحترام... الخ.
- ✓ يقظة الموظف ولطفه: ويتم هذا من خلال دراسة الزبون وفهمه من خلال الشفافية بمعنى أن يعي الموظف الإشارات اللفظية وغير اللفظية التي يبعث بها الزبون، وأن يتقمص دور الزبون بمعنى أن يحل مكان الزبون ويرى ماذا يرغب هذا الزبون.
- ✓ إدراك المتطلبات الزمنية لجودة خدمة العميل (إن معرفة متطلبات التوقيت في تقديم الخدمة يعتبر من الأمور الضرورية لتقديم خدمات ذات جودة، ويتطلب الاتصال الشخصي مع الزبون البدء بتحيته ، وإكمال الأعمال الورقية الخاصة في وقت قصير، و إعلام الزبون عن أي سبب للتأخير في الإنجاز، كذلك من الضروري الرد على المكالمات الهاتفية وبسرعة.

الخطوة الثالثة: العمل على توفير حاجات الزبائن

- ✓ تأدية كافة المهام والواجبات التي تتطلب وظيفة كل موظف، وهذه الخدمات المقدمة لا بد أن تمتاز بتوجهها نحو الناس أكثر من الأشياء، ويكون فيها نوع من التفاعل الشخصي، وتحتاج كذلك لتقديمها خلال فترة زمنية مناسبة، وفي مكان مناسب، وابتعاد هذه الخدمات المقدمة عن التعقيد وأن

تكون مكيفة لخدمة حاجات الزبون ورغباته، وأن يمتاز الشخص الذي يقدم الخدمة بالحصول على التدريب والتعليم والمهارات المناسبة.

✓ القيام بتأدية الواجبات المساندة الهامة: وهي الواجبات المشتركة بين عامل أو عاملين آخرين ، إذ أن تقديم المساعدة والقيام بمشاركتهم يشكل جانبا مهما للوصول إلى جودة الخدمة، ومن الأمثلة ترتيب الملفات ، استقبال المكالمات الهاتفيةالخ.

✓ الاتصال عن طريق إرسال رسائل واضحة إلى الزبائن، المشرفين والزملاء العاملين

✓ ممارسة مهارة الترويج الفعال عن طريق: زيادة الوعي بالخدمات المتوفرة لدى الموظف ، مع شرح ملامح تلك الخدمات، وقيام الموظف بوصف مزايا وفوائد تلك الخدمات.

✓ العمل على مواصلة تقديم الخدمة الجيدة للزبائن عند حدوث أمر غير متوقع: الأحداث غير المتوقعة تؤدي إلى خلق أعباء إضافية على قدرات الموظف وتحد من قدرته على تقديم خدمة جيدة للزبون، ويتطلب الأمر التنبؤ لتلك الأحداث وتطوير خطط طارئة لمواجهتها من أجل الاستمرار في تقديم خدمة ذات جودة للزبائن.

الخطوة الرابعة: التأكد من أن الزبائن سيعودون للتعامل مع المؤسسة مرة أخرى

✓ العمل على العناية والاهتمام بشكاوى الزبائن: وهذا يتطلب الإصغاء إلى الشكاوى، وإشعار الزبائن بأن هذه الشكاوى قد سمعت بشكل جيد وصحيح، وكذلك ضرورة تقدير مشاعر الزبون وامتصاص غضبه واستيائه وخيبة أمله ، وكذلك شرح الإجراءات التي سيتم اتخاذها لمعالجة هذه الشكاوى ، وفي النهاية لا بد من قيام الموظف المسؤول بتقديم الشكر إلى الزبون نتيجة قيامه بعرض الشكاوى.

✓ الاستعداد لمعالجة أكثر الشكاوى العامة بصورة صحيحة: على المسؤولين في المؤسسة التعرف على الشكاوى العامة، وما الذي يجب أن نقوله عندما تقدم شكاوى من قبل الزبائن.

✓ أن يعرف الموظف كيفية كسب الزبائن الذين يصعب التعامل معهم إلى جانب المؤسسة

المبحث الثاني : ماهي جودة خدمة التعليم العالي

المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمة في التعليم العالي وفوائدها تطبيقها.

أولاً : مفهوم جودة الخدمة في التعليم

إن مفهوم الجودة في التعليم مرتبط بكل الصفات و الخصائص التي تتعلق بمجال التعليم التي تعمل على تحقيق النتائج المراد الوصول إليها وتعرف الجودة في التعليم العالي على أنها " أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنطقة التعليمية ومستوياتها ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بكفاءة الأساليب وبأقل التكاليف وبأعلى جودة ممكنة"¹.

كما تعرف جودة التعليم " أنها عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين ، وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسين المستمر للمنظمة ، ويمكن ترجمة احتياجات ورغبات وتوقعات الدارسين خريجي الجامعة كمخرجات لنظام التعليم إلى خصائص ومعايير محددة في الخريج وتكون أساساً لتصميم برامج مع التطوير المستمر "

ثانياً : فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي

لا شك أن هناك عدة فوائد لتطبيق الجودة في التعليم نذكر منها ²:

- تطبيق الجودة في التعليم العالي ينعكس على تطوير النظام الإداري نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات .
- الزيادة في الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الأكاديميين .
- الإرتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب .
- الوفاء بمتطلبات الطالب و المجتمع والبحث العلمي و الوصول إلى تحقيق رضاهم .

¹ خالد أحمد الصرايرة ، ليلي العساف . إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق . المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي العدد 01 / 2008 ص 10

² عيشة علة ، نوري الود . رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمات التعليمية . جامعتي الجلفة و الاغواط . مجلة الرواق العدد 05 / 2017 ص 11. 12

- خلق فضاء للتفاهم والتعاون بين العاملينو تحسين العلاقات في ما بينهم .
- رفع مستوى الوعي لدى المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم من طرف الجامعة .
- خلق نوع من الإسجام والترابط بين الإداريين و الأكاديميين وجعلهم يحسون بروح العمل الجماعي .
- تطبيق نظام إدارة الجودة في التعليم العالي يمنح الجامعة إحتراما وتقديرا كما يكسبها سمعة وشهرة عالية
- تعطي للإدارة القدرة على حل المشاكل بطريقة علمية و صحيحة .

المطلب الثاني : أبعاد و نماذج قياس جودة التعليم العالي

أولا : أبعاد جودة التعليم العالي

لقد اختلفت آراء الباحثين حول عدد الأبعاد الأساسية للجودة ، غير أنه بإمكان مؤسسات التعليم تحليل ودراسة كل الأبعاد التي يتناولها الباحثون ولا سيما تلك الأبعاد المرتبطة بالعملية التعليمية حيث حدد الباحث (Loveloc) عشرة أبعاد لجودة الخدمة تتمثل في الإعتمادية، الاستجابة ، الكفاءة ، سهولة الحصول على الخدمة، اللباقة، الاتصال، المصداقية، الأمان، معرفة وتفهم العميل،الجوانب المادية الملموسة¹. لكن اختصر الباحثون هذه الابعاد العشرة إلى خمسة أبعاد تمثلت في (الملموسة-الإعتمادية- الاستجابة- التعاطف - الأمان) ويمكن إعطاء بعض التوضيحات عن كل بعد من أبعاد الجودة في مجال التعليم كما يلي²:

- (1) **الملموسة**: و تشمل الأشياء الملموسة والمتعلقة بالخدمات المقدمة من طرف الجامعة كمظهر العاملين، المباني ، قاعات الدراسة ،التقنيات الحديثةالخ
- (2) **الإعتمادية**: ونقصد بها تقديم الخدمة المطلوبة بدرجة عالية من الدقة والالتقان أي العمل على عدم الوقوع في الأخطاء أثناء تقديم الخدمة ، أما في مجال التعليم تعني توفير الخدمات بصورة صحيحة و بدرجة عالية من الدقة والالتقان وفي الوقت المحدد .

¹ صليحة رقاد . تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية آفاقه ومعوقاته . رسالة دكتوراه ، جامعة سطيف 2014 اص 39

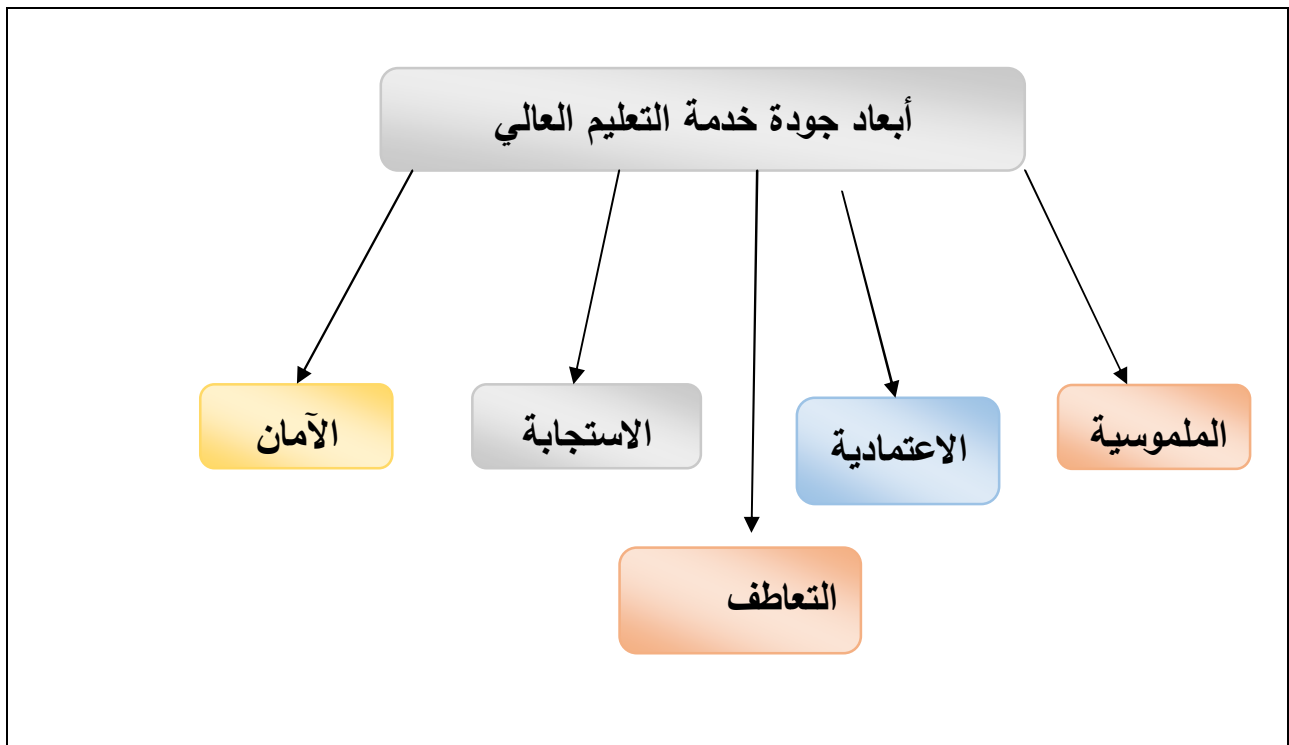
² حميدي زقاي ، صوار يوسف مرجع سابق ص 117

(3) **الاستجابة** (RESPONSIVENESS) : وهي تعكس رغبة المنظمة في مساعدة العملاء والاستجابة لمتطلباتهم .

(4) **الآمان** (assurance) : وهو الاطمئنان النفسي والمادي من قبل الطالب بأن الخدمة المقدمة له تخلو من الأخطاء أو الخطر أو الشك كما أنها تعني حرص العاملين على غرس الثقة في نفوس الطلبة وشعورهم بالآمان أثناء تواجدهم في الجامعة .

(5) **التعاطف** (Empathy) : وهو إبداء روح الصداقة والحرص على الطالب وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجياته و التعاطف مع الطلبة وطمأننتهم عند التعرض للمشكلات

شكل رقم 02 أبعاد جودة خدمة التعليم العالي



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على أبعاد جودة خدمة التعليم العالي لحميدي زقاي ، وصوار يوسف .
قياس أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة . جامعة سعيدة

ثانياً : نماذج قياس جودة خدمة التعليم العالي

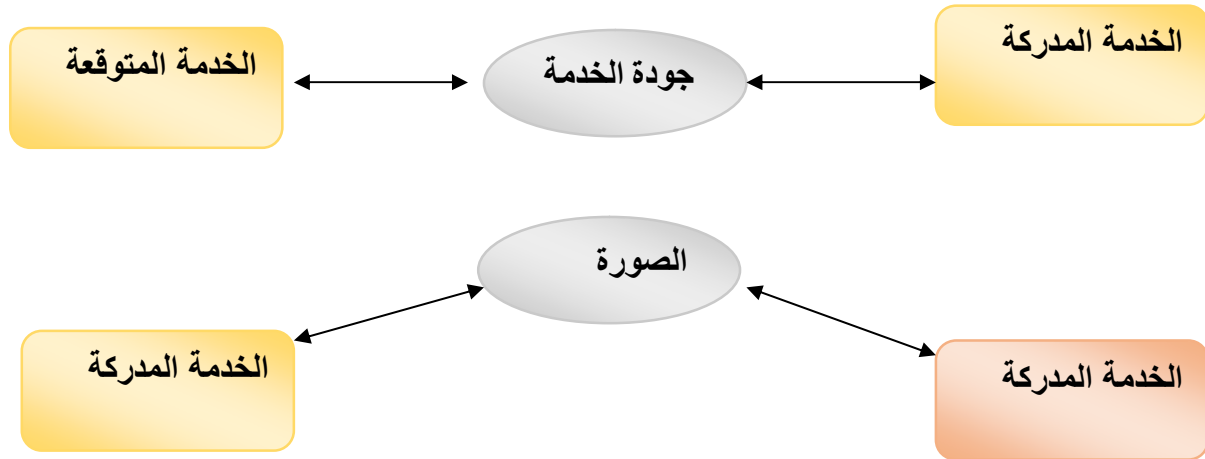
لم يتفق الباحثون على نموذج واحد لقياس جودة الخدمة وذلك لإختلاف نوع الخدمة المقدمة وصعوبة تحديد أبعاد كل نوع منها ويمكن ذكر أهم هذه النماذج فيما يلي:

(1) نموذج الجودة الفنية و الجودة الوظيفية (Gronroos 1984)¹: يعتمد هذا النموذج ربط الجودة المدركة بالجودة المتوقعة من أجل تحقيق رضا الزبائن لذلك وجب على المؤسسة فهم واسع لإدراك الزبائن ، وقد حدد الباحث ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة تمثلت في : الجودة الفنية ، الجودة الوظيفية والصورة.

- الجودة الفنية: هي ما يتحصل عليه المستهلك للخدمة مقابل تفاعله مع مقدم الخدمة
- الجودة الوظيفية : هي الكيفية و الطريقة التي يتحصل عليها المستفيد للخدمة المقدمة .
- الصورة : ما يمكن بناءه عن طريق الجودة الفنية و الجودة الوظيفية

والشكل التالي يمثل نموذج الجودة الفنية و الجودة الوظيفية

الشكل رقم 03 نموذج الجودة الفنية و الجودة الوظيفية



المصدر: بوزيان حسان أثر الجودة الخدمة على رضا الزبون مذكر ماجستير جامعة البليدة 2013 ص 48 .

¹بوزيان حسان مرجع سابق ص48

(2) نموذج الفجوة **Serverqual**: "قدم الباحث (Parasuraman 1985) نموذج الفجوة معتمدا على أساسين حيث يتمثل الأساس الأول في أن الجودة يمكن تقسيمها إلى عدة أبعاد أما الأساس الثاني أنه تمكن قياس الجودة عن طريق معرفة الفرق بين توقعات العملاء وإدراكهم للخدمة المقدمة"¹ .
و يعتمد هذا النموذج على الفجوات التي من خلالها معرفة الخلل في تقديم خدمة ذات مستوى عال وتتمثل هذه الفجوات في ما يلي:²

❖ **الفجوة الأولى (فجوة التوقع)**: هي الفرق بين إدراك مقدم الخدمة لتوقعات الزبائن مع الأهمية التي تعطيهما الزبائن لأبعاد الخدمة

❖ **الفجوة الثانية (فجوة المواصفات)**: هي الفرق بين اعتقاد المؤسسة لرغبات الزبائن وما يتوقعه الزبون للخدمات المقدمة

❖ **الفجوة الثالثة (فجوة التسليم)**: هي الفرق بين الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة و المواصفات الموضوعية من طرف الإدارة .

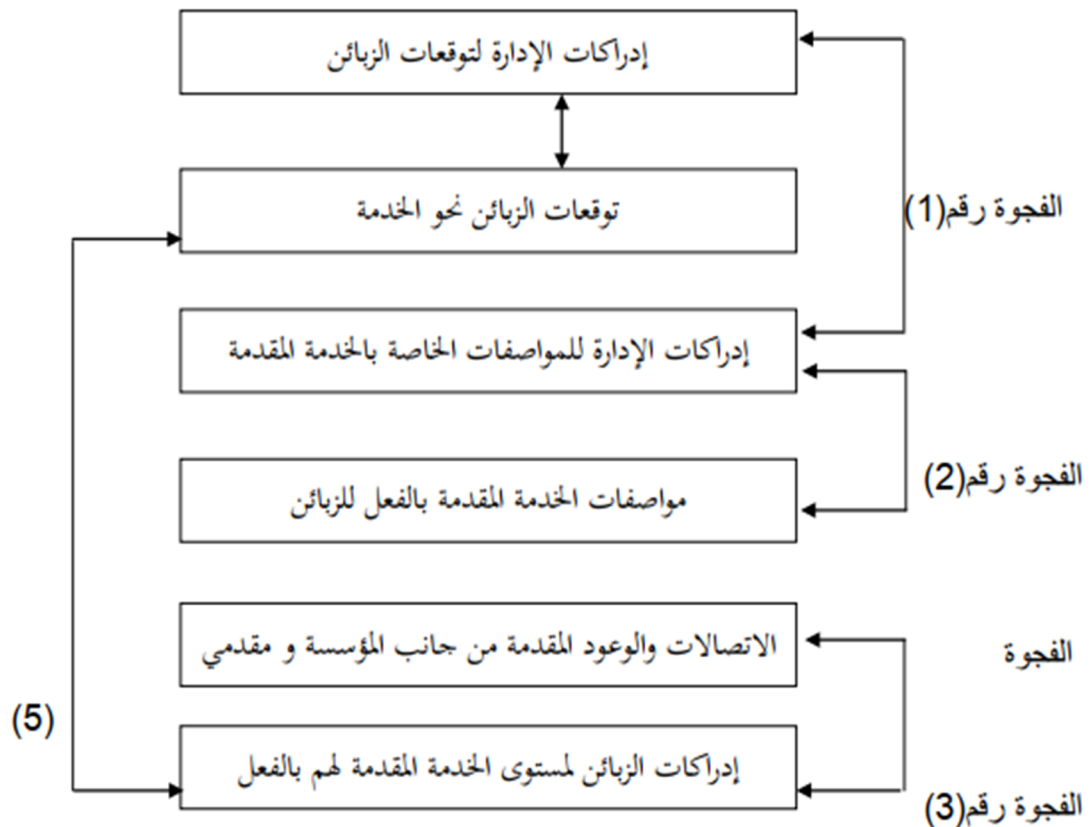
❖ **الفجوة الرابعة (فجوة الإتصال)**: هي الفرق بين الوعود التي أعلنتها المؤسسة للزبائن و تطابق توقعات مع هذه الوعود .

الفجوة الخامسة (فجوة الإدراك): هي الفرق بين إدراك الزبائن للخدمة و التوقعات لها من طرف الزبائن .

¹Mehdi Ghasemi , Ali Kazemi Ali Nasr Esfahani , Investigating And evaluation Of service Quality Gqps By serverauquil Model, Interdisciplinary Journal Of ContemporaryInBusines , Vol 13 , 2012. P 1399

²حسان بوزيان مرجع سابق ص 50 .

الشكل رقم: 04 نموذج الفجوة Serverqual



المصدر: بوزيان حسان أثر الجودة الخدمة على رضا الزبون مذكر ماجستير جامعة البليدة 2013 ص 50

(3) نموذج الأداء (**servperf**): تمكن الباحثان (Taylor And Cronin 1992) من تطوير نموذج جديد أطلق عليه اسم نموذج الأداء الفعلي (**servperf**) وهو يقوم على مبدأ أن جودة الخدمة يجب أن تقاس من ناحية المستفيدين فقط من الخدمة المقدمة وذلك بمعرفة مستوى الأداء الفعلي لهذه الخدمة, وقد استخدم الباحثان في نموذج (**servperf**) نفس الأبعاد الخمسة التي استخدمت في نموذج الفجوات Serverqual كما أنهما استخدمتا نفس أسلوب القياس الذي يمثل في مقياس ليكارت بالموافقة وعدم الموافقة

المبحث الثالث : الرضا وعلاقته بجودة الخدمة

المطلب الأول : مفهوم الرضا

في سياق التعليم العالي يعتبر الطلبة هم العملاء أو الزبائن الأساسيين للجامعات لذلك سنحاول التعرف على مفهوم الرضا

أولاً : مفهوم رضا الطالب الجامعي

1. **تعريف الطالب الجامعي:** يقصد به الطالب المنتمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجميع الجامعات ذكراً أو أنثى، ومن كل التخصصات العلمية التي تدرس بالكلية وينتمي إلى أحد الفئات الاجتماعية المختلفة، تم اختياره من الوسط الجامعي¹.

2. **تعريف الرضا:** لقد أعطيت عدة تعاريف ومفاهيم خاصة بالرضا، و قد اختلفت وتباينت هذه التعاريف والمفاهيم حسب آراء المفكرين والباحثين خاصة ما تعلق منها بالؤسسات الخدمية، ذلك أن مؤشرات تقييم الخدمة عند الزبون تعد أكثر صعوبة من تقييم المنتجات السلعية.

ويمكن أن نذكر بعض التعاريف الخاصة بالرضا فيما لي:

الرضا : "هو الشعور بالسعادة والابتهاج الذي يحصل عليهما الإنسان نتيجة إشباع حاجة أو رغبة عنده، فالإشباع في مجال الأعمال والخدمات، كرضا المستهلك هو ما يحققه من منفعة من خلال استهلاكه لسلعة ما أو انتفاعه من خدمة ما، ويمكن أن يعرف رضا الزبون بأنه درجة إدراكه لمدى فاعلية المنظمة، في تقديم المنتجات أو الخدمات التي تلبّي توقعاته وحاجاته"².

يعرف الرضا "بأنه مستوى احساس الفرد الناجم عن المقارنة بين أداء المنتج المدرك وبين توقعات هذا الفرد"³.

ويعرف **KOTLER** الرضا بأنه "إحساس إيجابي أو سلبي يشعر به العميل اتجاه تجربة شراء أو استهلاك سلعة أو خدمة ما ، والناتج عن المقارنة بين توقعاته وأداء المنتج"⁴.

¹ عمر حمداوي مرجع سابق 2011 ص 472

² عيشة علة ، نوري الود مرجع سابق ص9

³ حميدي زقاي ، صوار يوسف مرجع سابق ص119

⁴Kother.P et B.dubois, **Marketing mangement**, 12eme edition, public Pearson 2006.

وعلى ضوء التعاريف السابقة فيمكن أن نعطي تعريفالرضا الطالب الجامعي على حالة شعورية للأداء المتوقع لدى الطلبة جراء الخدمات التي تقدمها الجامعة كما أنه يمكن تعريف الرضا على أنه يعبر عن حالة من الشعور إما بالإبتهاج والفرحة والسعادة أو الشعور بخيبة الأمل و بالإحباط نتيجة تجربة ما قام بها الطالب ، وذلك بعد قيامه بالمقارنة بين توقعاته و أداء المنتجات التعليمية المقدمة له .

ثانيا: أهمية رضا الزبون

يعتبر الزبون محور كل الأنشطة التي تقوم بها كل مؤسسة ترغب في التميز والتفوق لذا فإن رضاها يحتل مكانة وأهمية بالغة وتتمثل هذه الأهمية في مايلي¹:

1. ولاء الزبون والاحتفاظ به: الهدف الرئيسي من رضا الزبون هو جعله مدمنا على منتجات وخدمات

المنظمة ، وبالتالي وجب على المنظمة وضع استراتيجية فعالة لجعل زبائنها راضين عن منتجاتها .

2. زيادة المبيعات : إذا استطاعت المؤسسة إرضاء زبائنها ، هذا ما يشجع على الشراء أكثر وبصفة

دائمة ، فالجودة التي ترضي الزبائن وتلبي رغباتهم يجب أن تكون متاحة في كل وقت من أجل زيادة

المبيعات

3. زيادة الربحية: إذا وضعت المؤسسة كل وسائلها التجارية لصالح خدمة الزبون ، عندها ستكون كل

عملياتها تسير في الإتجاه الصحيح وبالتالي رفع الربحية .

4. تخفيض التكلفة: طالما أن الهدف رضا الزبون يعني أداء الجودة أكبر أو يعادل التوقعات سيؤدي

التقليل من تقليل الأعباء خاصة تلك المتعلقة بتكلفة الوقت و تكاليف خدمات ما قبل البيع.

5. زيادة الحصة السوقية : كل الزبائن يريدون الحصول على قيمة مقابل ما يدفعون ، ويرغبون أن يكونوا

راضين عن أداء المنتج أو الخدمة المقدمة لهم ، لذا على المؤسسة أن تركز على رضا الزبون حتى

تحافظ على زبائنها و تكسب أكبر عدد من الزبائن الجدد.

6. التسويق و الإشهار : عندما يتحقق الرضا فإن الزبائن سوف يخبرون عائلاتهم وأصدائهم و معارفهم

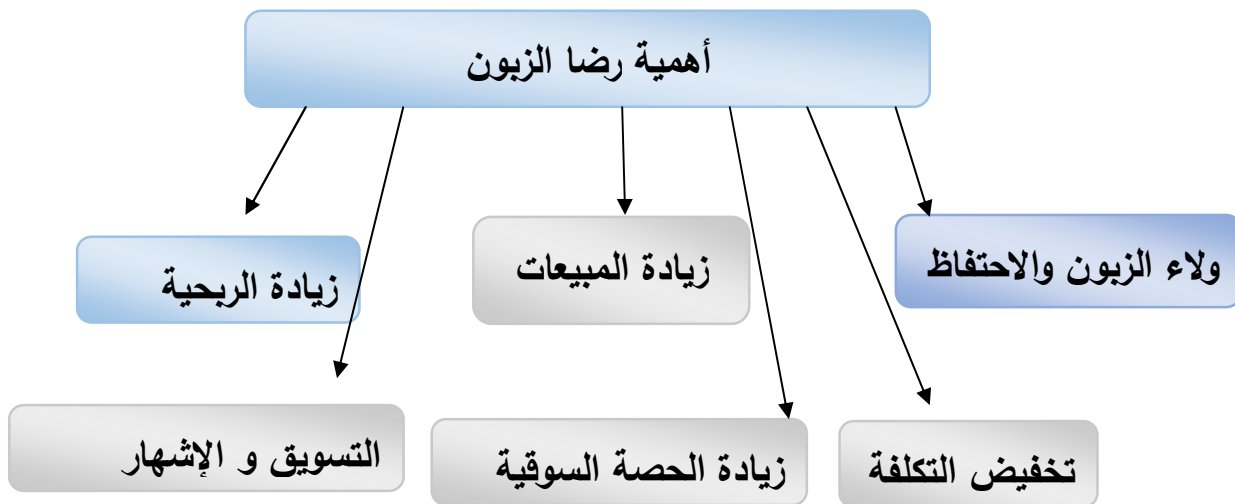
وجيرانهم ، هذا ما يؤدي الى تخفيض تكاليف أدوات التسويق لأن الزبائن يقومون بالإشهار المجاني

لصالح المؤسسة .

¹حسان بوزيان . مرجع سابق ص 61 ص 62

والشكل التالي يمثل أهمية رضا الزبون.

الشكل رقم: 05 أهمية رضا الزبون



المصدر: من اعداد الطالب بناء على أهمية رضا الزبون لحسان بوزيان . أثر جودة الخدمة على رضا الزبون
مذكرة ماجستير جامعة سعد دحلب البلدية . 2013

المطلب الثاني : محددات وسلوكيات الرضا

أولا : محددات الرضا :

يقصد بمحددات الرضا تلك المؤشرات والعوامل التي يأخذها الزبون بعين الاعتبار عند تقييمه لجودة منتج أو خدمة معينة ، والتي من خلال يشعر بالرضا أو عدم الرضا ومن بين هذه العوامل نذكر ما يلي :

1. توقعات الزبون¹: نقصد بها الاعتقادات التي تكونت لدى الزبون ويتوقع تحقيقها من الخدمة المقدمة له ، و التي يستخدمها في الحكم على مستوى الأداء الفعلي للخدمة

2. الأداء المدرك²: يتمثل الأداء المدرك للزبون في رؤيته لأداء الخدمة تجاربه السابقة عند استعماله أو استهلاكه للمنتج ، حيث يقوم الزبون بالمقارنة بين توقعاته و مستوى الأداء المدرك للخدمة المقدمة .

¹ ثابت عبد الرحمان إدريس ، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية ، الدار الجامعية للنشر ، الاسكندرية ، مصر 2006 ص 311

² المرجع نفسه ص 314

. المطابقة: "هي أن يطابق ويقارن الزبون بين أداء المدرك للخدمة وتوقعاته المكونة لديه"¹.

ولتحديد رضا الزبون يجب المقارنة بين الأداء المدرك للخدمة و توقعاته :

- مستوى الأداء المدرك أعلى من التوقعات يعني الشعور بالبهجة والسعادة أي رضا تام
- مستوى الأداء المدرك يعادل التوقعات يعني رضا عادي.
- مستوى الأداء المدرك منخفض عن التوقعات يعني الشعور خيبة الأمل أي عدم رضا

ثانيا سلوكيات الرضا :

بعد تقييم الزبون لجودة الخدمة المقدمة فإنه يتخذ عدة قرارات فإن كان راضيا فإنه يقوم بعدة سلوكيات نذكر

منها :

1. نية إعادة الشراء :² معظم الدراسات تؤيد أن الرضا هو أحد العوامل المؤثرة في سلوك الزبون اتجاه إعادة شرائه أو استعماله للخدمة المقدمة ، حيث أظهرت الدراسات وجود علاقة بين الرضا و إعادة الشراء .
2. الكلمة الايجابية من الفم إلى الأذن:³ الكثير من الزبائن يحبون الحديث عن المنتجات التي اشتروها أو الخدمات التي تحصلو عليها ، كما أنهم يتحدثون عن مقدم الخدمة عن مظهره و عن المعاملات التي يظهرها ، فمنهم من يكون مفتخرا لإقتنائه لمنتوج معين.
3. سلوك الولاء:⁴ عندما يكون الزبون راض عن جودة الخدمة المقدمة له ، فإن هذا الرضا سوف يتحول إلى لاء لهذه الخدمة ، " والولاء هو استجابة سلوكية متحيزة غير عشوائية معبرا عنها بماهية القرارات ،ويتحقق الولاء عند درجة عالية من الرضا فالولاء هو مرحلة من التقدم .

¹ حسان بوزيان مرجع سابق ص 68

² بوزيان حسان ، مرجع سابق ص 69

³Ahmed MiZamil , The Impact Of Mouth ,On The Purchasing Decision Of The Jordanian Consumer, Journal Of International Studies Issue 20 , 2011 P 25

⁴بوزيان حسان ، مرجع سابق ص 71

ثالثاً: سلوكيات عدم الرضا :

عدم الرضا عن الخدمات المقدمة للزبائن سوف تدفع بهم إلى القيام بسلوكيات يعبرون من خلالها عن عدم رضاهم ومن بين هذه السلوكيات نذكرها يلي :

- سلوك الشكاوي : معظم الدراسات التي قام بها الباحثون في مجال سلوك الشكاوي ركزت على أن سلوك و تصرفات الزبائن جاءت بسبب عدم الرضا ، حيث أن هذه الشكاوي إما أن تكون مباشرة إلى المؤسسات المنتجة أو المحاكم أو جمعيات حماية المستهلك ، أو تكون غير مباشرة كإخبار الأهل والإصدقاء ، وهذا ما يتولد عنه تسويق سلبي للمنتج .

- سلوك تغيير العلامة : هو السلوك الذي يقوم به الزبون عندما يتغير مستوى الرضا لديه اتجاه علامة تجارية أو مؤسسة ما ويمكن تعريف سلوك تغيير العلامة بأنه عبارة عن مرحلة يكون فيها الزبون في حالة ولاء لخدمة معينة ثم يقوم بتغيير هذه الخدمة بخدمة أخرى ، وذلك نتيجة عدم رضاه أو نتيجة مشاكل أخرى ومن بين أسباب تغيير العلامة :¹

- مستوى الجودة متقارب أو منخفض مع المنافسين مع سعر أكبر .
- عدم القدرة على التعامل مع الشكاوي أي عدم إعطاء أهمية للشكاوي المقدمة من طرف الزبائن .
- تقديم اعتذارات مستمرة للأخطاء التي تقع فيها المؤسسة ما يسبب ملل لدى الزبون .
- عدم توفر المنتج بصورة مستمرة ودائمة في الأسواق .

¹ عبد القادر مزيان ، أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء ، رسالة ماجستير ، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان ، الجزائر ، 2012 ص 111

الفصل الثاني

دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمات التعليمية على
رضا الطلبة حالة جامعة محمد بوضياف المسيلة

تمهيد:

بعد ما تناولنا في الفصل الأول الاطار المفاهيمي لجودة الخدمة التعليمية حيث تم التركيز على المفاهيم المتعلقة بالجودة، جودة الخدمة التعليمية، و رضا الطلبة الجامعيين ، سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى معرفة ما إذا كانت هذه الخدمات التعليمية المقدمة من طرف جامعة المسيلة لها أثر ايجابي على طلبتها أم لا ، ومن أجل ذلك قمنا بتقسيم الفصل إلى النقاط التالية :

- التعريف بجامعة المسيلة

- منهجية البحث الميداني.

- اختبار الفرضيات وعرض النتائج

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة حالة جامعة المسيلة

المبحث الأول: التعريف بجامعة المسيلة.

أولاً: التأسيس

تأسست جامعة ولاية المسيلة في عام 1985 من خلال فتح معهد للتعليم العالي في الميكانيك، ثم في عام 1989 فُتح معهد الهندسة المدنية و معهد التقنيات الحضرية. وفي عام 1992 أصبحت مركزاً جامعياً، أما في عام 2001 تحصلت على مرتبة جامعة، مع أربع كليات و 23 قسماً.

ثانياً: كليات و معاهد الجامعة

حالياً يوجد بالجامعة سبع كليات، معهدين وثلاثة وعشرون مخبراً للبحث معتمدة من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

- كلية التكنولوجيا
- كلية الرياضيات والإعلام الآلي
- كلية العلوم
- كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- كلية الآداب واللغات
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
- كلية الحقوق
- معهد الرياضة والتربية البدنية
- معهد تسيير التقنيات الحضرية

يقدر عدد الموظفين بالجامعة حالياً حوالي 1265 موظفاً من متعاقدين ودائمين.

للجامعة حوالي 1402 أستاذ والذين يقدمون دروساً في شتى الميادين لحوالي 29629 طالباً.

المبحث الثاني : منهجية البحث الميداني.

سنتطرق في هذه الدراسة إلى أهم الخطوات المتبعة في هذه الدراسة من بداية تحضير الاستبيان إلى غاية الوصول إلى تحليل النتائج وتقديم التوصيات.

المطلب الأول: منهج الدراسة.

تمت الدراسة بواسطة استخدام الاستبيان الذي يعتبر من الوسائل الشائعة التي بواسطتها معرفة البيانات الشخصية و التعرف على آراء ووجهات نظر المجتمع المدروسة.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة.

استهدفت الدراسة عينة من طلبة جامعة المسيلة، حيث تم توزيع 30 استبانة تجريبية من أجل قياس صدق وثبات الاستبيان. ثم توزيع حوالي 200 وتم استرجاع 182 استبانة صالحة لأجل جمع البيانات.

ثانياً: تصميم أداة الدراسة

تمثلت أداة الدراسة في استبانة قام الطالب بإعدادها بهدف قياس أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا طلابجامعة المسيلة حيث احتوت على قسمين رئيسيين :

- **القسم الأول:** يشمل مقدمة الاستبانة التي تضمنت تحديد هدف الاستبانة، والحث على التعاون مع الطالب، مع التأكيد على سوية المعلومات التي يعطيها المُجيب؛ لأن غايتها البحث العلمي فقط.

- **القسم الثاني:** يتمثل في تدوين البيانات الشخصية للمجيب، وهي: الجنس، العمر، المستوى العلمي

- **القسم الثالث:** يتكون من (29) فقرة موزعة على محورين أساسيين

❖ **المحور الأول:** يتضمن الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات التعليمية (الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة،

التعاطف، الأمان) يتكون من (22) فقرة .

جدول (3) يمثل أبعاد وعدد عبارات الإستبانة لمحور جودة الخدمات التعليمية

المحور الأول	الأبعاد	عدد العبارات
جودة الخدمات التعليمية	الملموسية	05
	الإعتمادية	05
	الاستجابة	04
	التعاطف	04
	الأمان	04
المجموع		22

المصدر: من إعداد الطالب

❖ المحور الثاني: يتضمن محور رضا الطلبة يتكون من (07) فقرات تساعد على معرفة مستوى الرضا لديهم كما هو مبين في الجدول أدناه

جدول (04) يمثل عدد عبارات الإستبانة لمحور رضا الطلبة

المحور الثاني	عدد الفقرات
رضا الطلبة	07
المجموع	07

المصدر: من إعداد الطالب

و تم اختيار مقياس ليكارت الخماسي، وذلك لأنه يعتبر من أكثر المقاييس استخداما لقياس آراء العينة نحو ظاهرة معينة ، وقد كانت الإجابات على كل فقرة من الفقرات وفق خمس درجات وقد ترجمت الإجابات على النحو التالي:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة حالة جامعة المسيلة

❖ بالنسبة لبعث الخدمات التعليمية

جدول رقم 05 مقياس ليكارت الخاص بمحور الجودة التعليمية

غير موافق تماما	غير موافق	لا أعرف	موافق	موافق تماما
01 درجة	02 درجات	03 درجات	04 درجات	05 درجات

❖ بالنسبة لبعث رضا الطلبة

جدول رقم 06 مقياس ليكارت الخاص بمحور الرضا

غير راض تماما	غير راض	لا أعرف	راض	راض تماما
01 درجة	02 درجات	03 درجات	04 درجات	05 درجات

المصدر: من إعداد الطالب

حساب المدى = أكبر قيمة - أصغر قيمة. ثم قسمة المدى على عدد الفئات ليصبح طول الخلية $4/5=0.8$ الحد الأعلى للفئة = طول الفئة + أقل قيمة في المقياس، ولتحديد الحد الأعلى لأول الفئة ($1.8=1+0.8$)، حيث يصبح طول الفئات كما يوضح الجدول التالي:

جدول رقم (07) : مقياس الإجابة على الفقرات لجودة الخدمة التعليمية

طول الفئة	الاتجاه	المستوى الموافق
من (1) إلى أقل (1.8)	غير موافق تماما	ضعيف جدا
من (1.8) إلى أقل (2.6)	غير موافق	ضعيف
من (2.6) إلى أقل (3.4)	لا أعرف	متوسط
من (3.4) إلى أقل (4.2)	موافق	مرتفع
من (4.2) إلى أقل (5)	موافق تماما	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مقياس سلم ليكارت

جدول رقم (08) : مقياس الإجابة على الفقرات رضا الطلبة

طول الفئة	الاتجاه	المستوى الموافق
من (1) إلى أقل (1.8)	غير راض تماما	ضعيف جدا
من (1.8) إلى أقل (2.6)	غير راض	ضعيف
من (2.6) إلى أقل (3.4)	لا أعرف	متوسط
من (3.4) إلى أقل (4.2)	راض	مرتفع
من (4.2) إلى أقل (5)	راض تماما	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مقياس سلم ريكارت

ثالثا: أدوات وأساليب التحليل المستخدمة في الدراسة

قمنا باستخدام برنامج **spss.v24** لأنه في نظرنا هو البرنامج الإحصائي المناسب لتحليل البيانات حيث قمنا من خلاله بحساب كل من:

- النسب المئوية والتكرارات لمعرفة نسبة و تكرار كل متغير على حدى.
 - معامل الثبات الفا كرونباخ لقياس الصدق والثبات.
 - المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمعرفة اتجاه العينة.
 - معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين المتغيرات .
 - الإنحدار البسيط لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع
- . الثبات و صدق المحتوى الظاهري.

حتى نتأكد من ثبات صدق المحتوى للاستبانة قمنا بالتدقيق في العبارات وبعدها لجأنا إلى التحكيم حيث قمنا بعرضها في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين(ملحق رقم 02) لإبداء رأيهم فيها، وذلك من عدّة جوانب منها:

- هل تحتوي الاستبانة على عبارات غامضة .

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة حالة جامعة المسيلة

- هل يمكن استعمال الاستبانة على طلبة جامعة المسيلة.

- ما مدى وضوح عبارات الاستبانة .

وقد عدلت عبارات الاستبانة على ضوء ملاحظة الاساتذة المحكمين قبل توزيعها على عينة الدراسة

. ثبات الاستبانة: يقصد بالثبات قدرة أداة الدراسة في الوصول إلى نتيجة القياس نفسها مهما تكرر

استخدامها في دراسة الظاهرة.

. عرض الدراسة الإستطلاعية:

الاتساق الداخلي:

جدول رقم: (09) معاملات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة.

المتغير	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الملموسية	05	0.781
الإعتمادية	05	0.796
الاستجابة	04	0.845
التعاطف	04	0.845
الأمان	04	0.774
أبعاد جودة الخدمة	22	0.749
مستوى رضا الطلبة	07	0.805

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج **spss.v24**

يرتبط هذا النوع من الصدق بالتحقق من الاتساق الداخلي بين عبارات الاستبانة ومدى ارتباطها بالدرجة

الكلية في أداء الفرد من فقرة لآخرى وقد تم إيجاد صدق الاتساق الداخلي من خلال توزيع 30 استبانة على

عينة من مجتمع الدراسة، وتم التحقق من ثبات أداة الدراسة بفحص الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة باستخدام

معامل ألفا كرونباخ على عينة الدراسة، ويشير الجدول أعلاه إلى قيمة معاملات الثبات لأبعاد مقياس

SERVPERF الخمسة، حيث يتضح أن قيم معامل الثبات تراوحت بين 0.774 و 0.845 في حين بلغت

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة حالة جامعة المسيلة

قيمة معامل الثبات لجميع فقرات محور ابعاد الجودة التعليمية 0.794 أما بالنسبة لفقرات محور رضا الطلبة فقد بلغ معامل الثبات 0.805 وجميع هذه القيم عالية مما يدل على ثبات النتائج، التي يمكن أن يسفر عنها تطبيق مقياس SERVPERF وكذلك إمكانية تعميم النتائج التي توصلت لها الدراسة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات .

تعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل لأنها تحتوي على عدّة خطوات يجب اتباعها، وهذا بتبويب البيانات وتجهيزها وجدولة النتائج بغية الوصول إلى إعداد التقرير النهائي الذي يتم من خلاله تقديم الإقتراحات والتوصيات.

المطلب الأول: عرض الدراسة الأساسية

حيث تم توزيع 182 استبانة على عينة من طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

أولاً: عرض وتحليل البيانات الشخصية

وفيما يلي عرض لتوزيع أفراد الدراسة والتكرارات والنسب المئوية لهم حسب كل متغير

(1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

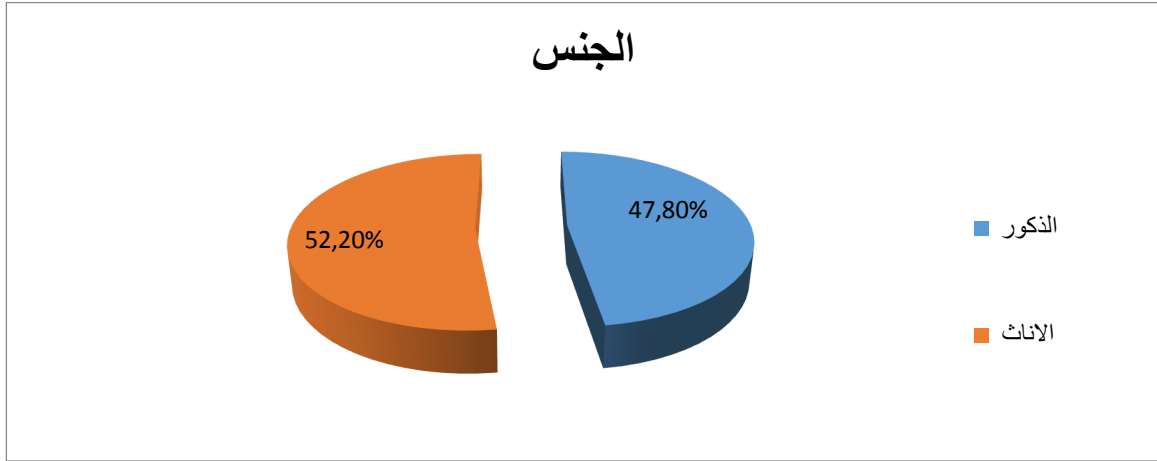
جدول (10) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	87	47.8 %
أنثى	95	52.2 %
المجموع	182	100 %

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.v24

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه يتبين أن تكرارات أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (182) فرداً، قد بلغ عند الذكور (87) فرد أي بنسبة 47.8 %، أمّا عند الإناث فقد بلغ (95) أنثى أي بنسبة 52.2 % كما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم 06 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج `spss.v24`

(2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرالعمر

جدول(11) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

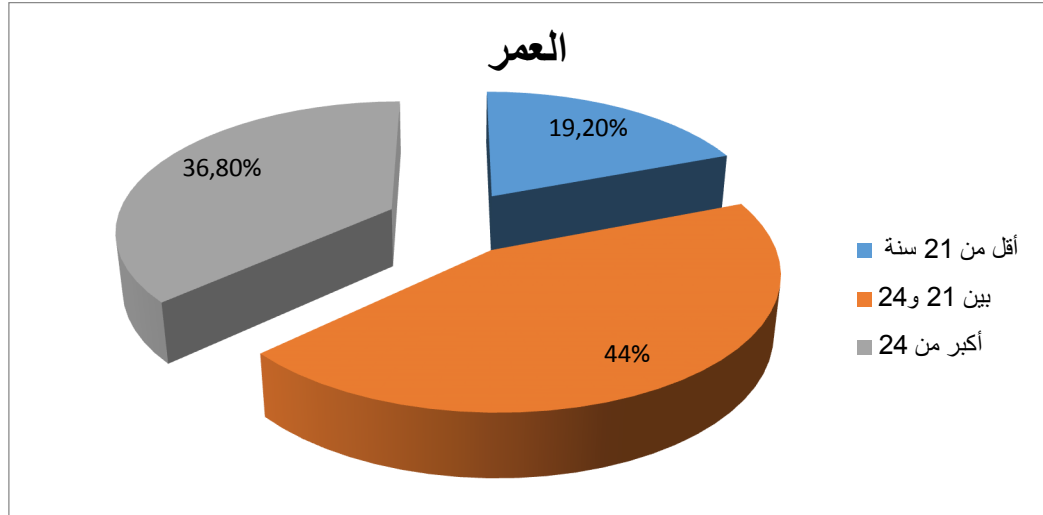
العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 21 سنة	35	19.2 %
من 21 إلى 24 سنة	80	44 %
أكبر من 24 سنة	67	36.8 %
المجموع	182	100 %

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج `spss.v24`

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه يتبين أن تكرارات أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم(182)نلاحظ أن تكرارات الفئة العمرية الأقل من 21 سنة بلغ 35 فردا أي بنسبة 19.2 %، أما بالنسبة للفئة العمرية التي تتراوح ما بين 21 إلى 24 سنة فقد بلغ عددها 80 فردا أي بنسبة 44%، أما بالنسبة للفئة العمرية التي هي أكبر من 24 سنة بلغ عددها 67 فردا أي بنسبة 36.8%. كما يوضحه الشكل التالي:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة حالة جامعة المسيلة

الشكل رقم (07) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.v24

(3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

جدول (12) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى

التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
23.1 %	42	السنة الأولى جامعي
14.8 %	27	السنة الثانية جامعي
20.9 %	38	السنة الثالثة جامعي
15.4 %	28	السنة الأولى ماستر
25.8 %	47	السنة الثانية ماستر
100 %	182	المجموع

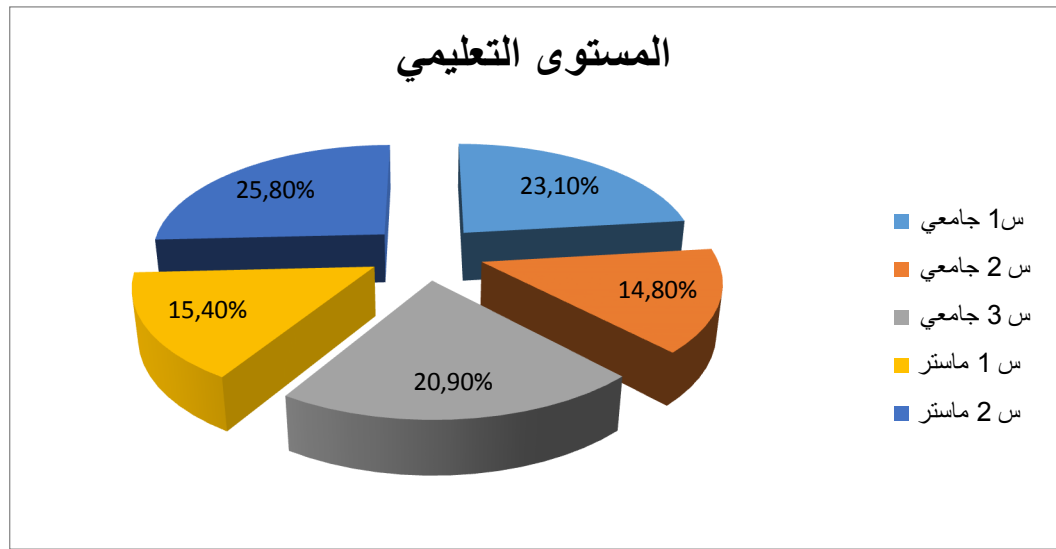
المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.v24

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه يتبين أن تكرارات أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (182) نلاحظ أن تكرارات المستوى التعليمي لفئة السنة الأولى جامعي بلغ 42 فردا أي بنسبة 23.1 %، أمّا بالنسبة للمستوى

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة حالة جامعة المسيلة

التعليمي لفئة السنة الثانية جامعي فقد بلغ عددها 27 فردا أي بنسبة 14.8%، أمّا بالنسبة المستوى التعليمي لفئة السنة الثالثة جامعي بلغ عددها 38 فردا أي بنسبة 20.9%. المستوى التعليمي لفئة السنة الأولى ماستر بلغ 28 فردا أي بنسبة 15.4 %، أمّا بالنسبة المستوى التعليمي لفئة السنة الثانية ماستر فقد بلغ عددها 47 فردا أي بنسبة 25.8%، كما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (08) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.v24

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة حالة جامعة المسيلة

المطلب الثاني: تحليل اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو فقرات جودة الخدمات التعليمية :

- تحليل فقرات بعد الملموسية .

جدول رقم (13) تحليل بيانات فقرات بعد الملموسية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
01	يتمتع العاملون في الجامعة بمظهر أنيق ومرتب	3.7253	1.35080	01	مرتفع
02	توفر الجامعة قاعات مناسبة للدراسة من حيث المساحة - الإضاءة و التهوية	3.1593	1.43434	02	متوسط
03	تتوفر الجامعة على مرافق عامة وخاصة (الكهرباء - دورات المياه - المصاعد) هي كافية	3.1374	1.39764	03	متوسط
04	تتوفر الجامعة على أجهزة الحاسوب وفي متناول الطلبة	2.7418	1.39229	04	متوسط
05	توفر الجامعة خدمة مناسبة للإنترنت داخل الجامعة	2.6868	1.38090	05	متوسط
	المجموع الكلي لبعء الملموسية	3.0901	.79349	.	متوسط

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج **spss.v24**

يبين الجدول (13) أن بعد الملموسية قد حقق وسطا حسابيا قيمته (3.0901) وانحرافا معياريا قدر بـ (0.79349) ممّا يعني موافقة أفراد العينة على بعد الملموسية ، وفيما يلي تحليل العبارات المكونة لبعء الملموسية :

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة حالة جامعة المسيلة

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (01) لبعء الملموسية" يتمتع العاملين في الجامعة بمظهر أنيق ومرتب " بأعلى متوسط حسابي بقيمة (3.7253) وانحراف معياري قدر بـ (1.35080)
 - وجاءت العبارة رقم (03) " تتوفر الجامعة على مرافق عامة وخاصة (الكهرباء - دورات المياه - المصاعد) هي كافية" بمتوسط حسابي بقيمة (3.5659) وانحراف معياري قدر بـ (1.39764)
 - و العبارة رقم (04) "تتوفرالجامعة على أجهزة الحاسوب وفي متناول الطلبة"بمتوسط حسابي بقيمة (3.3681) وانحراف معياري قدر بـ (1.39229)
 - وجاءت العبارة رقم (02) " توفر الجامعة قاعات مناسبة للدراسة من حيث المساحة - الإضاءة و التهوية "بمتوسط حسابي بقيمة (3.3077) وانحراف معياري قدر بـ (1.43434)
 - جاءت العبارة رقم (05) " توفر الجامعة خدمة مناسبة للأنترنت داخل الجامعة " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بقيمة (3.0385) وانحراف معياري قدر بـ (1.38090)
- حيث نجد أن هناك تشتت في اجابات أفراد العينة .

- تحليل فقرات بعد الإعتماضية

جدول رقم (14) تحليل بيانات فقرات بعد الإعتماضية.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
01	يلتزم الأساتذة بتقديم المقررات الدراسية وبشكل منظم	3.7637	1.37226	01	مرتفع
02	توجد سهولة في اجراءات القبول والتسجيل والانتقال	3.3077	1.39210	04	متوسط
03	يحرص الموظفون على التعامل باحترام مع الطلبة	3.5659	1.36392	02	مرتفع
04	المناهج و المقررات الدراسية المقدمة مناسبة	3.3681	1.25776	03	متوسط
05	يلتزم الأساتذة بتقديم المقررات الدراسية وبشكل منظم	3.0385	1.31446	05	متوسط
	المجموع الكلي لبعء الاعتماضية	3.4088	.72853		متوسط

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماضية على مخرجات برنامج **spss.v24**

- يبين الجدول (14) أن بعد الاعتماضية قد حقق وسطا حسابيا قيمته (3.4088) وانحرافا معياريا قدر بـ (0.72853) ممّا يعني موافقة أفراد العينة على بعد الاعتماضية ، وفيما يلي تحليل العبارات المكونة لبعء الاعتماضية: جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (01) لبعء الاعتماضية " يلتزم الأساتذة بتقديم المقررات الدراسية وبشكل منظم " بأعلى متوسط حسابي بقيمة (3.7637) وانحراف معياري قدر بـ (1.37226)
- وجاءت العبارة رقم (03) في المراتبة الثانية " يحرص الموظفون على التعامل باحترام مع الطلبة "بمتوسط حسابي بقيمة (3.5659) وانحراف معياري قدر بـ (1.36392)
 - و العبارة رقم (04) في المرتبة الثالثة " المناهج و المقررات الدراسية المقدمة مناسبة " بمتوسط حسابي بقيمة (3.3681) وانحراف معياري قدر بـ (1.25776)

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة حالة جامعة المسيلة

- جاءت العبارة رقم (02) في المرتبة الرابعة" توجد سهولة في اجراءات القبول والتسجيل والانتقال "بمتوسط حسابي بقيمة (3.3077) وانحراف معياري قدر بـ (1.39210)
 - جاءت العبارة رقم (05) " يلتزم الأساتذة بتقديم المقررات الدراسية وبشكل منظم " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بقيمة (3.0385) وانحراف معياري قدر بـ (1.31446)
- حيث نجد أن هناك تشتت في اجابات أفراد العينة .

- تحليل فقرات بعد الاستجابة

جدول رقم (15) تحليل بيانات فقرات بعد الإستجابة.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
01	تعمل الإدارة على حل المشكلات التي تواجه الطلبة وبشكل سريع	2.9451	1.24255	04	متوسط
02	تعتمد الإدارة على مبدأ المساواة بين الطلاب وترفض كل أشكال التمييز	3.0000	1.26141	03	متوسط
03	لا أجد صعوبة في التواصل مع الموظفين لتواجدهم المستمر والدائم في أماكن عملهم	3.1154	1.30570	02	متوسط
04	تحرص الإدارة اعطاء الارشادات والتوجيهات اللازمة للطلبة	3.2637	1.28170	01	متوسط
	المجموع الكلي لبعء الاستجابة	3.0810	.79229		متوسط

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.v24

يبين الجدول (15) أن بعد الاستجابة قد حقق وسطا حسابيا قيمته (3.0810) وانحرافا معياريا قدر بـ (0.79229) ممّا يعني موافقة أفراد العينة على بعد الاستجابة ، وفيما يلي تحليل العبارات المكونة لبعء الاستجابة:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة حالة جامعة المسيلة

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (04) لبعء الاستجابة " تحرص الإدارة اعطاء الارشادات والتوجيهات اللازمة للطلبة " بأعلى متوسط حسابي بقيمة (3.0810) وانحراف معياري قدر بـ (0.79229)
 - وجاءت العبارة رقم (03) " لا أجد صعوبة في التواصل مع الموظفين لتواجههم المستمر والدائم في أماكن عملهم " بمتوسط حسابي بقيمة (3.1154) وانحراف معياري قدر بـ (1.30570)
 - و العبارة رقم (02) " تعتمد الإدارة على مبدأ المساواة بين الطلاب وترفض كل أشكال التمييز " بمتوسط حسابي بقيمة (3.0000) وانحراف معياري قدر بـ (1.30570)
 - جاءت العبارة رقم (01) " تعمل الإدارة على حل المشكلات التي تواجه الطلبة وبشكل سريع " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بقيمة (2.9451) وانحراف معياري قدر بـ (1.24255)
- حيث نجد أن هناك تشتت في اجابات أفراد العينة .

- تحليل فقرات بعد التعاطف

جدول رقم (16) تحليل بيانات فقرات بعد التعاطف.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
01	يوجد تعاطف للإدارة مع الطلاب عند الوقوع في المشكلات	3.3516	1.36146	03	متوسط
02	يملك الموظفون القدرة على التعامل بشكل شخصي مع الطلبة	3.4011	1.31653	02	مرتفع
03	وضع مصلحة الطالب في مقدمات اهتمام الإدارة	3.1538	1.29105	04	متوسط
04	توجد صداقة وروح مرحة واضحة في تعامل الطلبة فيما بينهم داخل الجامعة	3.6374	1.24392	01	مرتفع
	المجموع الكلي لبعء التعاطف	3.3860	.89334		متوسط

المصدر: من إعداء الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج **spss.v24**

يبين الجدول (16) أن بعد التعاطف قد حقق وسطا حسابيا قيمته (3.3860) وانحرافا معياريا قدر بـ (0.89334) ممّا يعني موافقة أفراد العينة على بعد التعاطف ، وفيما يلي تحليل العبارات المكونة لبعء التعاطف: 89334.

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (04) لبعء التعاطف " توجد صداقة وروح مرحة واضحة في تعامل الطلبة فيما بينهم داخل الجامعة" بأعلى متوسط حسابي بقيمة (3.6374) وانحراف معياري قدر بـ (1.24392)
- وجاءت العبارة رقم (02) " يملك الموظفون القدرة على التعامل بشكل شخصي مع الطلبة "بمتوسط حسابي بقيمة (3.4011) وانحراف معياري قدر بـ (1.31653)

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة حالة جامعة المسيلة

- و العبارة رقم (01) " يوجد تعاطف للادارة مع الطلاب عند الوقوع في المشكلات " بمتوسط حسابي بقيمة (3.3516) وانحراف معياري قدر بـ (1.36146)
 - جاءت العبارة رقم (03) " وضع مصلحة الطالب في مقدمات اهتمام الإدارة " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بقيمة (3.1538) وانحراف معياري قدر بـ (1.29105)
- حيث نجد أن هناك تشتت في اجابات أفراد العينة .

- تحليل فقرات بعد الأمان

جدول رقم (17) تحليل بيانات فقرات بعد الأمان.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
01	تحس وتشعر بالأمان أثناء تواجدك بالجامعة	3.7143	1.25514	02	مرتفع
02	تحس وتشعر بالإعتزاز والفخر بانتمائك للجامعة	3.8956	1.09498	01	مرتفع
03	تحافظ الادارة على سرية وخصوصية بيانات الطلبة	3.5220	1.26450	03	مرتفع
04	عملية تقييم الطلبة تتم بموضوعية دون النظر للعلاقات الشخصية	3.0385	1.22752	04	متوسط
	المجموع الكلي لبعء الأمان	3.5426	.75430		مرتفع
	المجموع الكلي لمحور جودة الخدمات التعليمية	3.3017	.52509		متوسط

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج **spss.v24**

يبين الجدول (17) أن بعد الأمان قد حقق وسطا حسابيا قيمته (3.5426) واحرافا معياريا قدر بـ (0.75430) ممّا يعني موافقة أفراد العينة على بعد الأمان ، وفيما يلي تحليل العبارات المكونة لبعء الأمان:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة حالة جامعة المسيلة

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (02) لبعد الأمان " تحس وتشعر بالإعتراز والفخر بانتمائك للجامعة " بأعلى متوسط حسابي بقيمة (3.8956) وانحراف معياري قدر بـ (1.09498)
 - وجاءت العبارة رقم (01) " تحس وتشعر بالأمان أثناء تواجدك بالجامعة "بمتوسط حسابي بقيمة (3.7143) وانحراف معياري قدر بـ (1.25514)
 - و العبارة رقم (03) " تحافظ الادارة على سرية وخصوصية بيانات الطلبة " بمتوسط حسابي بقيمة (3.5220) وانحراف معياري قدر بـ (1.26450)
 - جاءت العبارة رقم (04) " عملية تقييم الطلبة تتم بموضوعية دون النظر للعلاقات الشخصية " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بقيمة (3.0385) وانحراف معياري قدر بـ (1.22752)
- حيث نجد أن هناك تشتت في اجابات أفراد العينة .

- تحليل فقرات رضا الطلبة

جدول رقم (18) تحليل بيانات فقرات رضا الطلبة .

الرقم	العـبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
01	أحس بالثقة تجاه المقررات الدراسية المقدمة من طرف الجامعة وأنها مناسبة لتحصيل الطالب	3.7692	1.24000	02	مرتفع
02	أشعر بالرضا عن تعامل الاساتذة مع الطلبة	3.7088	1.27354	01	مرتفع
03	أشعر بالرضا عن تعامل موظفي الادارة مع الطلاب	3.4121	1.28333	03	مرتفع
04	أشعر بالرضا للخدمات التكميلية التي توفرها الجامعة للطلاب من انترنت مجانية و أجهزة الحاسوب نقول عنها.....إلخ	2.8077	1.40297	07	متوسط
05	أشعر بالراحة والرضا اتجاه المرافق الضرورية المقدمة من طرف الجامعة	3.2363	1.29350	04	متوسط
06	تعمل الإدارة على تنظيم دورات تدريبية لإعداد الطلبة المقبلين على التخرج لسوق العمل	3.2253	1.25651	06	متوسط
07	أشعر بالرضا عن تعاطف موظفي الادارة مع الطلاب عند الوقوع بمختلف المواقف	3.2363	1.28063	05	متوسط
	المجموع الكلي رضا الطلبة	3.3422	0.75320		متوسط

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.v24

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة حالة جامعة المسيلة

يبين الجدول (18) أن بعد رضا الطلبة قد حقق وسطا حسابيا قيمته (3.3422) وانحرافا معياريا قدر بـ (0.75320) ممّا يعني موافقة أفراد العينة على بعد رضا الطلبة ، وفيما يلي تحليل العبارات المكونة لبعده رضا الطلبة:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (02) لبعده رضا الطلبة " أشعر بالرضا عن تعامل الاساتذة مع الطلبة " بأعلى متوسط حسابي بقيمة (3.7088) وانحراف معياري قدر بـ (1.27354)
- وجاءت العبارة رقم (01) " أحس بالثقة تجاه المقررات الدراسية المقدمة من طرف الجامعة وأنها مناسبة لتحصيل الطالب "بمتوسط حسابي بقيمة (3.7692) وانحراف معياري قدر بـ (1.24000)
- و العبارة رقم (03) " أشعر بالرضا عن تعامل موظفي الادارة مع الطلاب " بمتوسط حسابي بقيمة (3.4121) وانحراف معياري قدر بـ (1.28333)
- وجاءت العبارة رقم (05) " أشعر بالراحة والرضا اتجاه المرافق الضرورية المقدمة من طرف الجامعة "بمتوسط حسابي بقيمة (3.2363) وانحراف معياري قدر بـ (1.29350)
- وجاءت العبارة رقم (07) " أشعر بالرضا عن تعاطف موظفي الادارة مع الطلاب عند الوقوع بمختلف المواقف "بمتوسط حسابي بقيمة (3.2363) وانحراف معياري قدر بـ (1.28063)
- وجاءت العبارة رقم (06) " تعمل الإدارة على تنظيم دورات تدريبية لإعداد الطلبة المقبلين على التخرج لسوق العمل "بمتوسط حسابي بقيمة (3.2253) وانحراف معياري قدر بـ (1.25651)
- جاءت العبارة رقم (04) " أشعر بالرضا للخدمات التكميلية التي توفرها الجامعة للطلاب من انترنت مجانية و أجهزة الحاسوب نقول عنها.....إلخ " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بقيمة (2.8077) وانحراف معياري قدر بـ (1.40297)

حيث نجد أن هناك تشتت في اجابات أفراد العينة .

المطلب الثالث : اختبار الفرضيات و مناقشة النتائج .

في هذا المطلب سنقوم باختبار فرضيات البحث من خلال معامل الارتباط الذي يدرس العلاقة بين متغيرات البحث والأبعاد

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة حالة جامعة المسيلة

تنص الفرضية " لا يوجد تأثير إيجابي لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

(1) اختبار الفرضية الفرعية لبعدها الملموسية على رضا الطلبة :

H_0 فرضية العدم: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لبعدها الملموسية على رضا طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

H_1 الفرضية البديلة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لبعدها الملموسية على رضا طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

جدول رقم (19): نتائج اختبار علاقة بعد الملموسية على تحقيق رضا الطلبة

المتغير التابع والمستقل	R معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig	T_ test	مستوى الدلالة Sig
علاقة بعد الملموسية برضا الطلبة	0.418	0.175	0.555	38.105	0.00	6.173	0.00

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج **spss.v24**

يوضح الجدول (19) والنتائج المتحصل عليها أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لبعدها الملموسية على رضا الطلبة لأن قيمة **sig** (0.00) أقل من مستوى المعنوية 0.05 ، إذ بلغ معامل الارتباط (0.418) وهو يشير إلى وجود علاقة بين بعد الملموسية ورضا الطلبة وهذا ما أكدته قيمة (T 6.173) بمستوى الدلالة (0.00) ، كما أنه بلغ معامل التحديد (R^2 0.175) أي أن التغيرات للمتغير المستقل يفسر ما نسبته (17.5%) كما بلغت قيمة الانحدار (B 0.555) ، وهذا ما يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في بعد الملموسية يؤدي زيادة رضا الطلبة بنسبة (55.5%) ويؤكد معنوية العلاقة اف المحسوبة (38.105) أكبر من قيمتها الجدولية ، ومستوى دلالتها (0.00)

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة حالة جامعة المسيلة

وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

يوجد أثر ذو دلالة احصائية ($0.05 \geq \alpha$) لبعد الملموسية في تحقيق رضا طلبة جامعة المسيلة.

(2) اختبار الفرضية الفرعية لبعد الاعتمادية على رضا الطلبة :

H_0 فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لبعد الإعتدائية على رضا طلبة جامعة المسيلة.

H_1 الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لبعد الإعتدائية على رضا طلبة جامعة المسيلة.

جدول رقم (20): نتائج اختبار علاقة بعد الاعتمادية على تحقيق رضا الطلبة

المتغير التابع والمستقل	R معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig	T_test	مستوى الدلالة Sig
علاقة بعد الاعتمادية برضا الطلبة	0.398	0.158	0.575	33.781	0.00	5.812	0.00

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج **spss.v24**

يوضح الجدول (20) والنتائج المتحصل عليها أنه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية ($\alpha \geq 0.05$) لبعد الاعتمادية على رضا الطلبة لأن قيمة Sig (0.00) أقل من مستوى المعنوية 0.05 ، إذ بلغ معامل الانحدار (0.398) وهو يشير إلى وجود علاقة قوية نسبيا بين بعد الإعتدائية ورضا الطلبة وهذا ما أكدته قيمة T (5.812) بمستوى الدلالة (0.00) ، كما أنه بلغ معامل التحديد ($R^2 0.158$) أي أن التغيرات للمتغير المستقل يفسر ما نسبته (15.8 %) كما بلغت قيمة الانحدار (B 0.575) ، وهذا ما يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة حالة جامعة المسيلة

بعد الإعتمادية يؤدي زيادة رضا الطلبة بنسبة (57.5%) ويؤكد معنوية العلاقة F المحسوبة (33.781) أكبر من قيمتها الجدولية ، ومستوى دلالتها (0.00)

وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

يوجد أثر ذو دلالة احصائية ($0.05 \geq \alpha$) لبعد الإعتمادية في تحقيق رضا طلبة جامعة المسيلة.

(3) اختبار الفرضية الفرعية لبعد الاستجابة على رضا الطلبة :

H_0 فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لبعد الإستجابة على رضا طلبة جامعة المسيلة.

H_1 الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لبعد الإستجابة على رضا طلبة جامعة المسيلة.

جدول رقم (21): نتائج اختبار علاقة بعد الاستجابة على تحقيق رضا الطلبة

المتغير التابع والمستقل	R معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig	T_ test	مستوى الدلالة Sig
علاقة بعد الاستجابة برضا الطلبة	0.305	0.093	0.507	18.428	0.00	4.293	0.00

Spss المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.v24

يوضح الجدول (21) والنتائج المتحصل عليها أنه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية ($0.05 \geq \alpha$) لبعد الإستجابة على رض الطلبة لأن قيمة Sig (0.00) أقل من مستوى المعنوية 0.05 ، إذ بلغ معامل الارتباط (0.305) وهو يشير إلى وجود علاقة بين بعد الإستجابة ورضا الطلبة وهذا ما أكدته قيمة (T 4.293) بمستوى الدلالة (0.00) ، كما أنه بلغ معامل التحديد (0.093) ، أي أن التغيرات للمتغير المستقل يفسر ما نسبته (

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة حالة جامعة المسيلة

9.3%) كما بلغت قيمة الانحدار (B 0.507)، وهذا ما يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في بعد الإستجابة يؤدي زيادة رضا الطلبة بنسبة (50.7%) ويؤكد معنوية العلاقة F المحسوبة (18.428) أكبر من قيمتها الجدولية ، ومستوى دلالتها (0.00)

وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

يوجد أثر ذو دلالة احصائية ($0.05 \geq \alpha$) لبعد الإستجابة في تحقيق رضا طلبة جامعة المسيلة.

4) اختبار الفرضية الفرعية لبعد التعاطف على رضا الطلبة :

H_0 فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لبعد التعاطف على رضا طلبة جامعة المسيلة.

H_1 الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لبعد التعاطف على رضا طلبة جامعة المسيلة.

جدول رقم (22): نتائج اختبار علاقة بعد التعاطف على تحقيق رضا الطلبة

المتغير التابع والمستقل	R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig	T_test	مستوى الدلالة Sig
علاقة بعد التعاطف برضا الطلبة	0.328	0.146	0.564	30.764	0.00	5.547	0.00

Spss المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.v24

يوضح الجدول (22) والنتائج المتحصل عليها أنه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية ($0.05 \geq \alpha$) لبعد التعاطف على رضا الطلبة لأن قيمة Sig (0.00) أقل من مستوى المعنوية 0.05 ، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.328) وهو يشير إلى وجود علاقة بين بعد التعاطف ورضا الطلبة وهذا ما أكدته قيمة (T 5.547) بمستوى الدلالة (0.00) ، كما أنه بلغ معامل التحديد ($R^2 0.146$) أي أن التغيرات للمتغير المستقل يفسر ما نسبته (14.6%) كما بلغت قيمة الانحدار (0.564)، وهذا ما يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في بعد

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة حالة جامعة المسيلة

التعاطف يؤدي زيادة رضا الطلبة بنسبة (56.4%) ويؤكد معنوية العلاقة F المحسوبة (30.382) أكبر من قيمتها الجدولية ، ومستوى دلالتها (0.00)

وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

يوجد أثر ذو دلالة احصائية ($0.05 \geq \alpha$) لبعد التعاطف في تحقيق رضا طلبة جامعة المسيلة.

(5) اختبار الفرضية الفرعية لبعد الأمان على رضا الطلبة

H_0 فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لبعد الأمان على رضا طلبة جامعة المسيلة.

H_1 الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لبعد الأمان على رضا طلبة جامعة المسيلة.

جدول رقم (23): نتائج اختبار علاقة بعد الأمان على تحقيق رضا الطلبة

المتغير التابع والمستقل	R معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig	T_ test	مستوى الدلالة Sig
علاقة بعد الأمان برضا الطلبة	0.259	0.067	0.453	12.980	0.00	3.603	0.00

Spss المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.v24

يوضح الجدول (23) والنتائج المتحصل عليها أنه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية ($0.05 \geq \alpha$) لبعد الأمان على رضا الطلبة لأن قيمة Sig (0.00) أقل من مستوى المعنوية 0.05 ، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.259) وهو يشير إلى وجود علاقة بين بعد الأمان ورضا الطلبة وهذا ما أكدته قيمة (T 3.603) بمستوى الدلالة (0.00)، كما أنه بلغ معامل التحديد (R^2 0.067) أي أن التغيرات للمتغير المستقل يفسر ما نسبته (6.7%) كما بلغت قيمة الانحدار (0.453)، وهذا ما يعني أن الزيادة

بدرجة واحدة في بعد الأمان يؤدي زيادة رضا الطلبة بنسبة (45.3%) ويؤكد معنوية العلاقة F المحسوبة (12.980) أكبر من قيمتها الجدولية ، ومستوى دلالتها (0.00)

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة حالة جامعة المسيلة

وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

يوجد أثر ذو دلالة احصائية ($0.05 \geq \alpha$) لبعد الأمان في تحقيق رضا طلبة جامعة المسيلة.

اختبار فرضية أبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة

H_0 فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) أبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة جامعة المسيلة.

H_1 الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) أبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة جامعة المسيلة.

جدول رقم (24): نتائج اختبار علاقة أبعاد جودة الخدمة التعليمية على تحقيق رضا الطلبة

المتغير التابع والمستقل	R معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig	T_ test	مستوى الدلالة Sig
علاقة بعد الأمان برضا الطلبة	0.540	0.291	0.247	73.988	0.00	8.602	0.00

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.v24

يوضح الجدول (24) والنتائج المتحصل عليها أنه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية ($0.05 \geq \alpha$) لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة لأن قيمة Sig (0.00) أقل من مستوى المعنوية 0.05 ، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.540) وهو يشير إلى وجود علاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية. ورضا الطلبة وهذا ما أكدته قيمة (T 8.602) بمستوى الدلالة (0.00)، كما أنه بلغ معامل التحديد ($R^2 0.291$) أي أن التغيرات للمتغير المستقل يفسر ما نسبته (29.1%) كما بلغت قيمة الانحدار (0.247) ، وهذا ما يعني أن الزيادة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة حالة جامعة المسيلة

بدرجة واحدة في أبعاد جودة الخدمة التعليمية يؤدي زيادة رضا الطلبة بنسبة (24.7 %) ويؤكد معنوية العلاقة

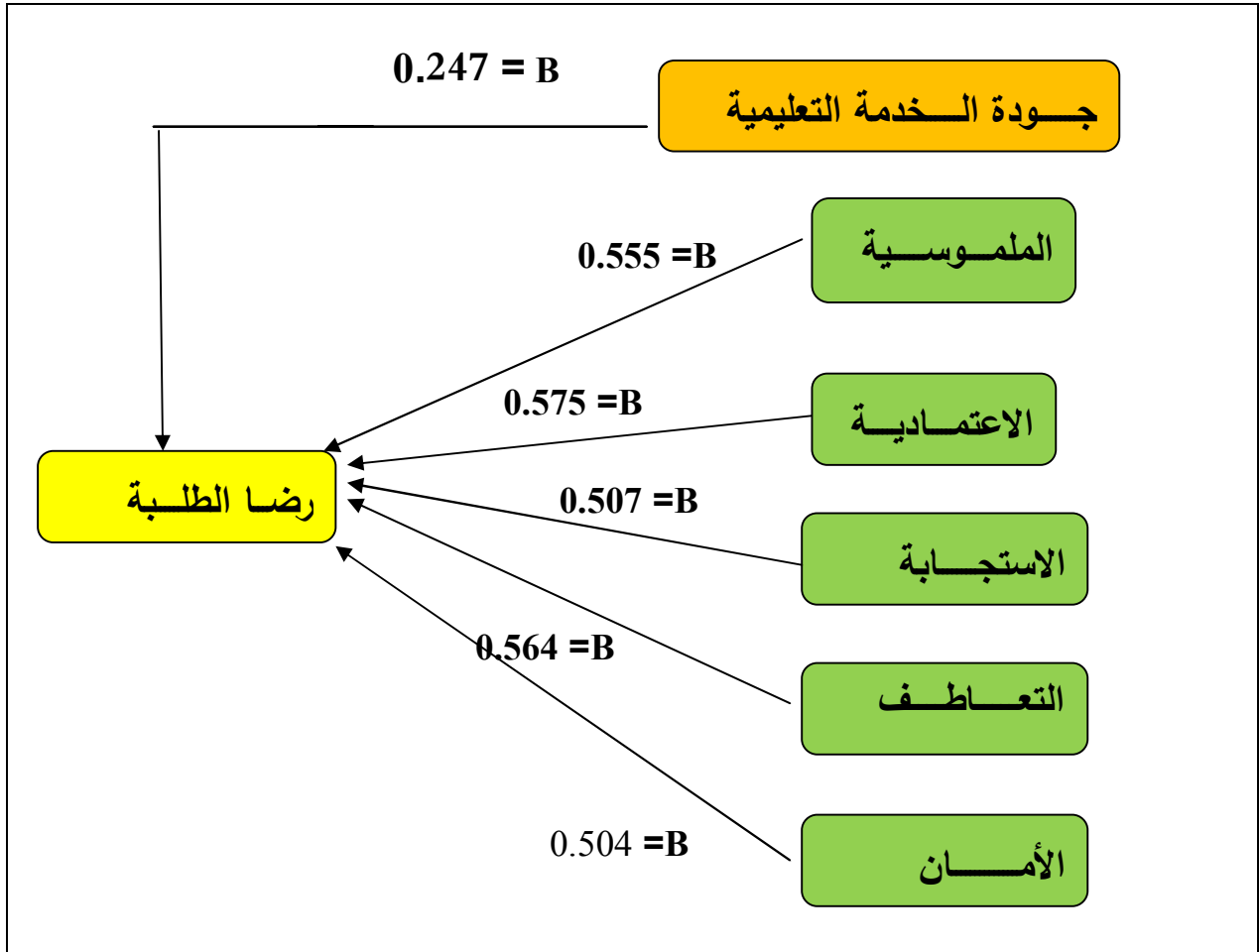
F المحسوبة (73.988) أكبر من قيمتها الجدولية ، ومستوى دلالتها (0.00)

وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

يوجد أثر ذو دلالة احصائية ($0.05 \geq \alpha$) لأبعاد جودة الخدمة التعليمية في تحقيق رضا طلبة جامعة

المسيلة.

الشكل رقم 08 نموذج الدراسة.



خلاصة الفصل الثاني

قمنا في هذا الفصل التطبيقي بدراسة ميدانية متعلقة بتأثير الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة التعليمية (الملموسية - الإعتيادية - الإستجابة - التعاطف - الأمان) على رضا طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، حيث تم من خلاله التعريف بالجامعة من حيث تاريخ التأسيس ، هيكلها التنظيمي و عدد كلياتها و بعض الخدمات التي تقدمها من خلال الهياكل والمرافق التي تمتلكها الجامعة، ثم تم عرض النتائج المتعلقة بتأثير الأبعاد الخمسة على رضا الطلبة حيث تم الإعتياد على برنامج Spss في معالجة وتحليل البيانات.

وقد توصلنا إلى وجود علاقة ارتباطية بين رضا الطلبة وجودة الخدمة التعليمية، كما أننا توصلنا وجود

تأثير ايجابي لجودة الخدمة التعليمية وأبعادها الخمسة على رضا طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.



الخاتمة

الخاتمة:

من خلال دراستنا لهذا الموضوع اتضح لنا بأن نجاح الجامعة في تميز قدراتها التنافسية يتمثل في تقديم خدمات ذات جودة عالية، وهذا من منطلق قدراتها على تحقيق رضا طلبتها، ولا يتم ذلك إلا من خلال تقديم خدمات ذات جودة مطابقة لتوقعات الطلبة أو تفوق توقعاتهم.

وأثناء معالجتنا للموضوع البحث تم التطرق لمختلف المفاهيم المتعلقة به في الجانبين النظري والتطبيقي و كانت لنا النتائج والتوصيات التالية:

أولاً: أهم نتائج البحث

لقد توصلنا في هذا البحث إلى النتائج التالية:

(1) يركز مفهوم جودة الخدمة التعليمية على تحقيق رضا الطلبة وذلك بتقديم الجامعة لخدمات تتطابق مع توقعاتهم أو تفوقها.

(2) تعتبر الجودة ميزة تنافسية، كونها تستخدم كإستراتيجية من بين الاستراتيجيات التي تحقق الرضا.

(3) وبينت النتائج بأن الفرضيات التي تم الاعتماد عليها صحيحة وكانت على الشكل التالي:

يوجد أثر إيجابي لجودة الخدمة التعليمية الكلية على رضا طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، وذلك من خلال تأثير أبعادها الخمسة على رضا الطلبة حيث توصلنا إلى أنه:

- يوجد أثر إيجابي لبعد الملموسية على رضا طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
- يوجد أثر إيجابي لبعد الاعتمادية على رضا طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
- يوجد أثر إيجابي لبعد الاستجابة على رضا طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
- يوجد أثر إيجابي لبعد التعاطف على رضا طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
- يوجد أثر إيجابي لبعد الأمان على رضا طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة .

ثانيا : الاقتراحات :

على ضوء النتائج المتوصل إليها تم اقتراح جملة من التوصيات نوجزها في النقاط التالية:

- ضرورة اهتمام الجامعة بالخدمات التعليمية المقدمة من كافة جوانبها (بجميع أبعادها) والعمل على تحسين جودتها لأن ذلك سينعكس إيجابيا على مستوى رضا الطلبة.
- على إدارة الجامعة الاهتمام بتأهيل موظفيها للتعامل بخبرة وثقة مع الطلبة وأشعارهم بالاهتمام الشخصي أثناء تعرضهم لأي مشكلة، وتقديم الخدمات لهم بشكل يسير وسهل
- يجب على إدارة الجامعة أن تركز على مشاكل الطلبة المتنوعة وتوويرهم بمختلف القوانين والتشريعات، الشيء الذي سيرفع من إحساسهم بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة لهم
- العمل على متابعة الأداء الأكاديمي والإداري وتقييمه بجدية على أن يكون قياس رضا الطلبة واحد من تلك المعايير
- يجب على الجامعة القيام بالبحوث والدراسات الدورية للكشف على مستوى جودة الخدمات المقدمة، حتى يمكن تحديد نقاط القوة لتدعيمها وتقويتها، ونقاط الضعف لمعالجتها.

ثالثا: آفاق الدراسة:

يمكن اقتراح بعض المواضيع التي لها صلة بموضوع البحث والتي من الممكن أن تكون عناوين وبحوث مستقبلية

- العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة
- دور جودة الخدمة التعليمية في تحديد مستوى رضا الطلبة.
- تقييم جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطالب الجامعي



قائمة المصادر والمراجع

المصادر:

القرآن الكريم : سورة النمل الآية 90

المراجع باللغة العربية

- (1) عيشاوي أحمد، إدارة الجودة الشاملة الأسس النظرية والتطبيقية في المؤسسات السلعية و الخدمية، دار الحامد للنشر والتوزيع عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2013
- (2) رعد عبدالله الطائي ، عيسى قدارة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية، للنشر والتوزيع عمان، الأردن الطبعة ،2008
- (3) راضية بوزيان، الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مركز الكتاب الأكاديمي ،2010
- (4) القيسي هناء محمود ، فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم ، دار المنتاهج للنشر والتوزيع ، 2016
- (5) داوود الحدابي، محمود عكاشة: التتبؤ بجودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعات في سياق مفاهيم العولمة، مجلة الدراسات الاجتماعية، العدد 21، جوان 2006
- (6) غادة عبيد، أطروحة دكتوراة، إدارة الجودة الشاملة ودورها في تطوير مؤسسات التعليم العالي بولاية الخرطوم
- (7) بوزيان حسان ، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون، مذكرة ماجستير، جامعة سعد دحلب البلدية، 2013
- (8) الطائي يوسف حليم ، محمد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجتمعيي ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2008
- (9) حميدي زقاي، صوار يوسف ، قياس أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة، جامعة سعيدة، مجلة النور للدراسات الإقتصادية ، العدد 02 / 2016
- (10) مأمون سليمان الدراكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن
- (11) خالد أحمد الصرايرة ، ليلي العساف . إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق . المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي العدد 01 / 2008

- 12) عيشة علة , نوري الود . رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمات التعليمية . جامعتي الجلفة و الاغواط . مجلة الرواق العدد 05 / 2017
- 13) رقاد صليحة ، تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية آفاقه ومعوقاته، رسالة دكتوراه ، جامعة سطيف 2014
- 14) الضمور هاني حامد ، تسويق الخدمات، عمان، دار وائل للنشر، طبعة 2، 2005
- 15) إدريس ثابت عبد الرحمان ، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية ، الدار الجامعية للنشر ، الاسكندرية ، مصر 2006
- 16) مزيان عبد القادر ، أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء ، رسالة ماجستير ، جتمعة أبي بكر بلقائد، تلمسان ، الجزائر ، 2012
- 17) بن زاهرية فوزية ، النافي حورية، قياس الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية و التدريبية ، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة أدرار ، 2022
- المراجع باللغة الأجنبية

- 18) Josef M Juran. A Blanton Godfrey , Juran's Quality Hand Book , Mc Graw – Hill, 5Th edition ,New yourk, U S A
- 19) Lovelock et al. **Marketing des services**, 6me édition, Pearson Education, Paris, 2008.
- 20) Ming wang . Chch – jenShich the Relationship between Service Quality and Customer satisfaction , Journal of Information and Optimization Sciences , Vol.27 ,No .01 Tawwan , 2006
- 21) Jeoung – hak Lee, Huan – Duck Kim , the Influence of Service Quality on satisfaction and Intention , sport, Management Review 14 ,2011
- 22) GhadqAbdl – Alla Mohamed Service Quality ,Of Travel Agents , An International Multudisciplinary Journal Of Tourism , Voulum 2 ,Number 1 , 2007
- 23) Kotler. P et Dubois. **Marketing Management, paris** : Publi unio, 11eme édition, 2003
- 24) Ahmed M Zamil , The Impact Of Mouth ,On The Purchasing Decision Of The Jordanian Consumer, Journal Of International Studies Issue 20 , 2011



ملحق رقم (01)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف المسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية
التخصص: تسويق الخدمات

استبيان:

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات

دور جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة الجامعيين دراسة حالة جامعة المسيلة

تم انجاز هذا الاستبيان بهدف التعرف على درجة رضاكم عن مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة المسيلة ، ويشرفني مشاركتكم في هذا الاستبيان علما أن البيانات التي سيتم الإدلاء بها سوف تحاط بالسرية التامة، ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

نشكركم على مساهمتكم الجادة عن الاجابة على أسئلة الاستبيان المقدم، فرأيكم جدا مهم لاتمام هذه الدراسة

أولا الخصائص الديموغرافية: رجاءً ضع العلامة (X) في الخانة المناسبة .

1 / الجنس ذكر أنثى

2 / العمر أقل من 21 سنة من 21 إلى 24 سنة أكبر من 24 سنة

3 / المستوى التعليمي: سنة أولى سنة ثانية سنة ثالثة
ماستر 1 ماستر 2

ثانيا: جودة الخدمة التعليمية: رجاءً ضع العلامة (X) أمام العبارة التي تراها مناسبة

البيان	العبرة (الفقرة)	تماما موافق	موافق	لا أعرف	موافق غير	تماما موافق غير
الملموسية	1/ يتمتع العاملين في الجامعة بمظهر أنيق ومرتب					
	2/ توفر الجامعة قاعات مناسبة للدراسة من حيث المساحة – الإضاءة و التهوية					
	3/ تتوفر الجامعة على مرافق عامة وخاصة (الكهرباء – دورات المياه – المصاعد) هي كافية					
	4/ تتوفر الجامعة على أجهزة الحاسوب وفي متناول الطلبة					
	5/ توفر الجامعة خدمة مناسبة للإنترنت داخل الجامعة					
الإعتمادية	1 / يلتزم الأساتذة بتقديم المقررات الدراسية وبشكل منظم					
	2/ توجد سهولة في إجراءات القبول والتسجيل والانتقال					
	3/ يحرص الموظفون على التعامل باحترام مع الطلبة					
	4/ المناهج و المقررات الدراسية المقدمة مناسبة					
	5/ التخصصات المتاحة تتناسب مع متطلبات سوق العمل					
الاستجابة	1/ تعمل الإدارة على حل المشكلات التي تواجه الطلبة وبشكل سريع					
	2/ تعتمد الإدارة على مبدأ المساواة بين الطلاب وترفض كل أشكال التمييز					
	3/ لا أجد صعوبة في التواصل مع الموظفين لتواجدهم المستمر والدائم في أماكن عملهم					
	4/ تحرص الإدارة اعطاء الارشادات والتوجيهات اللازمة للطلبة					
التعاطف	1/ يوجد تعاطف للإدارة مع الطلاب عند الوقوع في المشكلات					
	2/ يمتلك الموظفون القدرة على التعامل بشكل شخصي مع الطلبة					
	3/ وضع مصلحة الطالب في مقدمات اهتمام الإدارة					
	4/ توجد صداقة وروح مرحية واضحة في تعامل الطلبة فيما بينهم داخل الجامعة					
الأمان	1/ تحس وتشعر بالأمان أثناء تواجدك بالجامعة					
	2/ تحس وتشعر بالإعتراز والفخر بانتمائك للجامعة					
	3/ تحافظ الإدارة على سرية وخصوصية بيانات الطلبة					
	4/ عملية تقييم الطلبة تتم بموضوعية دون النظر للعلاقات الشخصية					

ثالثا: رضا الطلبة: رجاء ضع العلامة (x) أمام العبارة المناسبة حسب درجة شعورك بالرضا عن الخدمة المقدمة:

غير راض تماما	غير راض	لا أعرف	راض	راض تماما	العبارة (الفقرة)
					1/ أحس بالثقة تجاه المقررات الدراسية المقدمة من طرف الجامعة وأنها مناسبة لتحصيل الطالب
					2/ أشعر بالرضا عن تعامل الاساتذة مع الطلبة
					3 / أشعر بالرضا عن تعامل موظفي الإدارة مع الطلاب
					4 / أشعر بالرضا للخدمات التكميلية التي توفرها الجامعة للطلاب من انترنت مجانية و أجهزة الحاسوب نقول عنها.....الخ
					5/ أشعر بالراحة والرضا اتجاه المرافق الضرورية المقدمة من طرف الجامعة
					6/ تعمل الإدارة على تنظيم دورات تدريبية لإعداد الطلبة المقبلين على التخرج لسوق العمل
					7 / أشعر بالرضا عن تعاطف موظفي الإدارة مع الطلاب عند الوقوع بمختلف المواقف

الملحق رقم (02)

تحكيم الاستبيان

قائمة الاساتذة المحكمين :

الاسم واللقب	التخصص	الدرجة
د. حمزة فيشوش	علوم تجارية	استاذ محاضر أ
أ.د: فتيحة ديلمي	علوم تجارية	استاذ التعليم العالي
أ.د: سميرة عميش	علوم تجارية	استاذ التعليم العالي

ملحق رقم (03)

مخرجات spss

صدق الاتساق الداخلي

Correlations

		الملموسية	س1	س2	س3	س4	س5
الملموسية	Pearson Correlation	1	.359**	.563**	.656**	.668**	.599**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		الاعتمادية	س1	س2	س3	س4	س5
الاعتمادية	Pearson Correlation	1	.485**	.580**	.590**	.637**	.429**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		الاستجابة	س1	س2	س3	س4
الاستجابة	Pearson Correlation	1	.601**	.659**	.675**	.554**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		التعاطف	س1	س2	س3	س4
التعاطف	Pearson Correlation	1	.663**	.802**	.717**	.553**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Correlations

	الامان	س1....	س2....	س3....	س4....
Pearson Correlation	1	.629**	.597**	.651**	.611**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

	رضا الطلبة	س1....	س2....	س3....	س4....	س5....	س6....	س7....
Pearson Correlation	1	.533**	.564**	.631**	.595**	.589**	.573**	.600**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الثبات ألفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.749	22

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.749	22

Alpha	
.805	7

البيانات الشخصية

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	87	47.8	47.8	47.8
أنثى	95	52.2	52.2	100.0
Total	182	100.0	100.0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 21 سنة	35	19.2	19.2	19.2
من 22 الى 24 سنة	80	44.0	44.0	63.2
أكبر من 24 سنة	67	36.8	36.8	100.0
Total	182	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنة أولى	42	23.1	23.1	23.1
سنة ثانية	27	14.8	14.8	37.9
سنة ثالثة	38	20.9	20.9	58.8
سنة أول ليسانس	28	15.4	15.4	74.2
سنة ثانية ليسانس	47	25.8	25.8	100.0
Total	182	100.0	100.0	

التوزيع الطبيعي

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	df	Sig.
الملموسية	.064	182	.067
الاعتمادية	.053	182	.200 [*]
الاستجابة	.050	182	.200 [*]
التعاطف	.953	182	.203

الامان	.932	182	.060
جودة الخدمات التعليمية	.931	182	.054
رضا الطلبة	.059	182	.200*

متوسطات العبارات

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
س1	182	3.7253	1.35080	.10013
س2	182	3.1593	1.43434	.10632
س3	182	3.1374	1.39764	.10360
س4	182	2.7418	1.39229	.10320
س5	182	2.6868	1.38090	.10236
الملموسية	182	3.0901	.79349	.05882

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
س1.	182	3.7637	1.37226	.10172
س2.	182	3.3077	1.39210	.10319
س3.	182	3.5659	1.36392	.10110
س4.	182	3.3681	1.25776	.09323
س5.	182	3.0385	1.31446	.09743
الاعتمادية	182	3.4088	.72853	.05400

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
س1..	182	2.9451	1.24255	.09210
س2..	182	3.0000	1.26141	.09350
س3..	182	3.1154	1.30570	.09678
س4..	182	3.2637	1.28170	.09501
الاستجابة	182	3.0810	.79229	.05873

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
س1...	182	3.3516	1.36146	.10092
س2...	182	3.4011	1.31653	.09759
س3...	182	3.1538	1.29105	.09570
س4...	182	3.6374	1.24392	.09221
التعاطف	182	3.3860	.89334	.06622

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
س1....	182	3.7143	1.25514	.09304
س2....	182	3.8956	1.09498	.08117
س3....	182	3.5220	1.26450	.09373
س4....	182	3.0385	1.22752	.09099
الامان	182	3.5426	.75430	.05591
جودة الخدمات التعليمية	182	3.3017	.52509	.03892

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
س1....	182	3.7692	1.24000	.09192
س2....	182	3.7088	1.27354	.09440
س3....	182	3.4121	1.28333	.09513
س4....	182	2.8077	1.40297	.10400
س5....	182	3.2363	1.29350	.09588
س6....	182	3.2253	1.25651	.09314
س7....	182	3.2363	1.28063	.09493
رضا الطلبة	182	3.3422	.75320	.05583

فرضيات الاثر

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	جودة الخدمات التعليمية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: رضا الطلبة

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.540 ^a	.291	.287	4.45085

a. Predictors: (Constant), جودة الخدمات التعليمية

b. Dependent Variable: رضا الطلبة

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1465.708	1	1465.708	73.988	.000 ^b
Residual	3565.809	180	19.810		
Total	5031.516	181			

a. Dependent Variable: رضا الطلبة

b. Predictors: (Constant), جودة الخدمات التعليمية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.485	2.108		2.602	.010
	جودة الخدمات التعليمية	.247	.029	.540	8.602	.000

a. Dependent Variable: رضا الطلبة

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15.3621	31.4128	23.3956	2.84567	182
Residual	-10.80692-	9.73600	.00000	4.43854	182
Std. Predicted Value	-2.823-	2.817	.000	1.000	182
Std. Residual	-2.428-	2.187	.000	.997	182

a. Dependent Variable: رضا الطلبة

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الملموسية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: رضا الطلبة

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of the
-------	---	----------	------------	-------------------

			Square	Estimate
1	.418 ^a	.175	.170	4.80304

a. Predictors: (Constant), الملموسية

b. Dependent Variable: رضا الطلبة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	879.063	1	879.063	38.105	.000 ^b
	Residual	4152.454	180	23.069		
	Total	5031.516	181			

a. Dependent Variable: رضا الطلبة

b. Predictors: (Constant), الملموسية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.813	1.435		10.322	.000
	الملموسية	.555	.090	.418	6.173	.000

a. Dependent Variable: رضا الطلبة

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	17.5907	28.1446	23.3956	2.20379	182
Residual	-13.3680-	9.96560	.00000	4.78975	182
Std. Predicted Value	-2.634-	2.155	.000	1.000	182
Std. Residual	-2.783-	2.075	.000	.997	182

a. Dependent Variable: رضا الطلبة

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الاعتمادية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: رضا الطلبة

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.398 ^a	.158	.153	4.85137

a. Predictors: (Constant), الاعتمادية

b. Dependent Variable: رضا الطلبة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	795.066	1	795.066	33.781	.000 ^b
	Residual	4236.451	180	23.536		
	Total	5031.516	181			

a. Dependent Variable: رضا الطلبة

b. Predictors: (Constant), الاعتمادية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.589	1.725		7.877	.000
	الاعتمادية	.575	.099	.398	5.812	.000

a. Dependent Variable: رضا الطلبة

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	17.6166	27.9733	23.3956	2.09586	182
Residual	-13.49347-	11.08190	.00000	4.83795	182
Std. Predicted Value	-2.757-	2.184	.000	1.000	182
Std. Residual	-2.781-	2.284	.000	.997	182

a. Dependent Variable: رضا الطلبة

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الاستجابة ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: رضا الطلبة

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.305 ^a	.093	.088	5.03556

a. Predictors: (Constant), الاستجابة

b. Dependent Variable: رضا الطلبة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	467.280	1	467.280	18.428	.000 ^b
	Residual	4564.237	180	25.357		
	Total	5031.516	181			

a. Dependent Variable: رضا الطلبة

b. Predictors: (Constant), الاستجابة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.147	1.503		11.411	.000
	الاستجابة	.507	.118	.305	4.293	.000

a. Dependent Variable: رضا الطلبة

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19.1753	27.2872	23.3956	1.60675	182
Residual	-17.75224-	10.78275	.00000	5.02163	182
Std. Predicted Value	-2.627-	2.422	.000	1.000	182
Std. Residual	-3.525-	2.141	.000	.997	182

a. Dependent Variable: رضا الطلبة

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	التعاطف ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: رضا الطلبة

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.382 ^a	.146	.141	4.88597

a. Predictors: (Constant),

ارضاء الطلبة. Dependent Variable:

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	734.431	1	734.431	30.764	.000 ^b
	Residual	4297.085	180	23.873		
	Total	5031.516	181			

a. Dependent Variable:

ارضاء الطلبة. Predictors: (Constant),

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.761	1.423		11.073	.000
	التعاطف	.564	.102	.382	5.547	.000

a. Dependent Variable:

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	18.0155	27.0350	23.3956	2.01436	182
Residual	-15.52525-	10.42077	.00000	4.87245	182
Std. Predicted Value	-2.671-	1.807	.000	1.000	182
Std. Residual	-3.178-	2.133	.000	.997	182

a. Dependent Variable:

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الامان ^b	.	Enter

a. Dependent Variable:

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.259 ^a	.067	.062	5.10615

a. Predictors: (Constant),
الامان
ب. Dependent Variable: رضا الطلبة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	338.416	1	338.416	12.980	.000 ^b
	Residual	4693.100	180	26.073		
	Total	5031.516	181			

ا. Dependent Variable: رضا الطلبة
ب. Predictors: (Constant),
الامان

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.974	1.822		9.315	.000
	الامان	.453	.126	.259	3.603	.000

ا. Dependent Variable: رضا الطلبة

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	18.7865	26.0376	23.3956	1.36737	182
Residual	-14.95883-	11.13478	.00000	5.09203	182
Std. Predicted Value	-3.371-	1.932	.000	1.000	182
Std. Residual	-2.930-	2.181	.000	.997	182

ا. Dependent Variable: رضا الطلبة

فرضيات الفروق

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
رضا الطلبة	ذكر	87	24.2759	5.02480	.53871
	أنثى	95	22.5895	5.39009	.55301

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
رضا الطالبة	Equal variances assumed	.499	.481	2.178	180	.031	1.68639	.77443	.15826	3.21451
	Equal variances not assumed			2.184	179.940	.030	1.68639	.77203	.16298	3.20979

Descriptives

رضا الطالبة

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					سنة 21 أقل من	35		
24 إلى 21 من سنة	80	23.1500	5.61666	.62796	21.9001	24.3999	7.00	34.00
سنة 24 أكبر من	67	23.8657	4.63483	.56624	22.7351	24.9962	9.00	34.00
Total	182	23.3956	5.27242	.39082	22.6245	24.1667	7.00	34.00

Test of Homogeneity of Variances

رضا الطالبة

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2.371	2	179	.096

ANOVA

رضا الطالبة

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	23.640	2	11.820	.422	.656
Within Groups	5007.877	179	27.977		
Total	5031.516	181			

Descriptives

رضا الطلبة

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
سنة أولى	42	23.8333	5.80545	.89580	22.0242	25.6424	7.00	32.00
سنة ثانية	27	24.1481	3.87004	.74479	22.6172	25.6791	14.00	32.00
سنة ثالثة	38	22.1579	4.84643	.78620	20.5649	23.7509	12.00	31.00
سنة أول لمراسنر	28	23.1071	6.06959	1.14705	20.7536	25.4607	7.00	33.00
سنة ثانية لمراسنر	47	23.7447	5.33026	.77750	22.1797	25.3097	9.00	34.00
Total	182	23.3956	5.27242	.39082	22.6245	24.1667	7.00	34.00

Test of Homogeneity of Variances

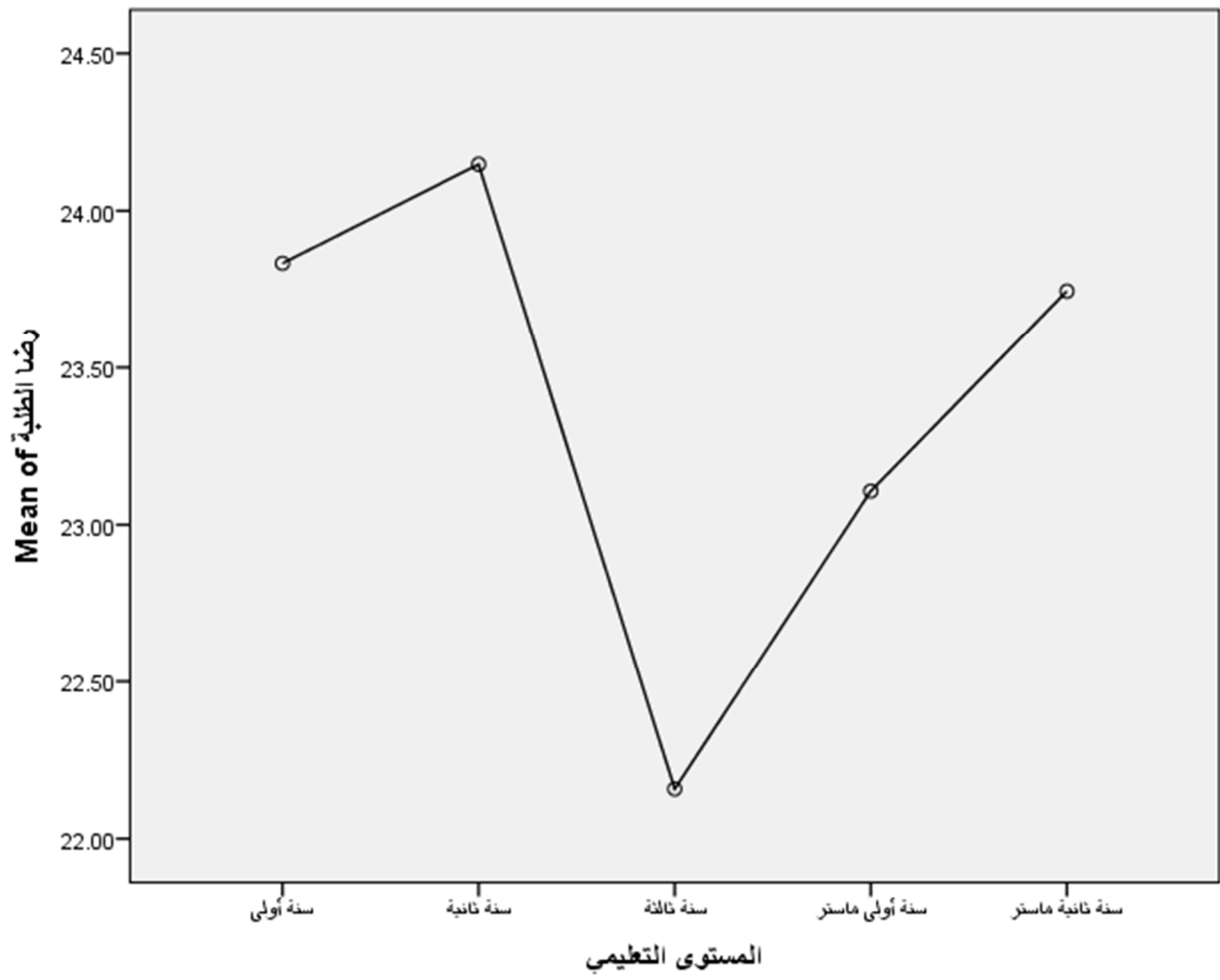
رضا الطلبة

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.971	4	177	.101

ANOVA

رضا الطلبة

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	89.608	4	22.402	.802	.525
Within Groups	4941.908	177	27.920		
Total	5031.516	181			



الجمهورية العراقية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد يونسيف بالمسيبة
كلية العلوم الاقتصادية والقانونية وعلوم التسويق
قسم

جامعة محمد يونسيف بالمسيبة
كلية العلوم الاقتصادية والقانونية وعلوم التسويق
قسم

التفويض والنسبة

التفويض والنسبة

أنا المصنف استاذ
الطالب (ة) أحمد جويجج التوثيق بتاريخ 1992/02/15 في يوم المتلحة
العامل لبطاقة التعريف الوطنية (الرقم) 201880320 الصادرة بتاريخ 2019/10/04 من بلدية كارصوتا
المسجل بالهيئة الثانية ماستر شعبة علوم تجارة تخصص تسويق وتجارات على السنة العلمية 2024/2023
والعدد لمذكرة الماستر التي تعين من
تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا
الطلبة الجامعيين
دراسة حالة جامعة محمد يونسيف بالمسيبة
أصرح بشرفي أنني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.
حرد بتاريخ 2024/06/05

التفويض والنسبة

التفويض والنسبة

التفويض والنسبة