



جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص: تسويق الخدمات

قسم: العلوم التجارية

من إعداد الطالبة: ريغي مروى

بعنوان:

تقييم جودة الخدمات التعليمية لجامعة غرداية

دراسة ميدانية لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الصفة	الجامعة الاصلية
شنيني حسين	أستاذ محاضر أ	رئيسا	جامعة غرداية
أولاد حيمودة عبد اللطيف	أستاذ محاضر أ	مناقشا	جامعة غرداية
الشيخ صالح أبو القاسم	أستاذ مساعد أ	مناقشا	جامعة غرداية
بوداود بومدين	أستاذ محاضر ب	مقررا ومشرفا	جامعة غرداية
ريغي سارة	/	مساعد المشرف	جامعة غرداية

السنة الجامعية: 2020/2019.



جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية

التخصص: تسويق خدمات

بعنوان

تقييم جودة الخدمات التعليمية لجامعة غرداية

دراسة ميدانية لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

تحت إشراف : بومدين بوداود

من اعداد الطالبة: ريغي مروة

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

الأستاذ	الرتبة	الصفة
شنيبي حسين	محاضر أ جامعة غرداية	رئيسا
أولاد حيمودة عبد اللطيف	محاضر أ جامعة غرداية	مناقشا
الشيخ صالح أبو القاسم	أستاذ مساعد أ جامعة غرداية	مناقشا
بومدين بوداود	محاضر ب جامعة غرداية	مقررا ومشرفا
سارة ريغي	/	مشرف مساعد

السنة الجامعية: 2020/2019

## الإهداء

الحمد لله الذي بعونه تتم الصالحات والصلاح على رسوله الكريم سيدنا  
بدانا بأكثر من يد وقاسينا أكثر من هم وعانينا الكثير من الصعوبات  
وها نحن اليوم والحمد لله نظوي سمر الليالي وتعجب الأيام  
وخلاصة مشوارنا بين دفتي هذا العمل المتواضع.

إلى منارة العلم والامام المصطفى

إلى الأمي الذي علم المتعلمين إلى سيد الخلق

❖ إلى رسولنا الكريم سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

❖ يا من أحمل اسمك بكل فخر... يا من افتقدك منذ سنوات... يا من يرتعش قلبي لذكرك...

**يا من أودعتني لله أبي... رحمة الله تعالى وباركاته**

❖ إلى النبيوع الجنان الذي لا يمل العطاء إلى من حاكك سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها

إلى والدتي العزيزة حفصها الله لنا ورعاها

❖ إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهم بذكراهم فؤادي :

اخوتي سارة، ريمة، نعيمة، كمال

إلى خالاتي و عماتي بالأخص عمتي أم الخير إلى اخوالي

❖ إلى كل من كان عائقا في سبيل الوصول إلى نجاحي..

## مروى ريغي

# تشكرات

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:

(إن أشكر الناس لله عز وجل أشكرهم للناس)

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذ المشرف بومدين بوداود والاستاذة ريغي سارة

كما نتقدم بجزيل الشكر المسبق للجنة المناقشة على ما سيقدمونه من ملاحظات وتوجيهات والتي لن تزيد هذا العمل إلا إتقاناً وجمالاً.

و نشكر كل أستاذة علمتنا على دعمهم وتشجيعهم لنا خاصة الأستاذة دهان مصطفى، أولاد حيمودة عبد اللطيف، الأستاذة بهاز لويظة، الأستاذة هنيدي عبد الرحيم، الأستاذة مزونة فطيمة، البروفيسور عزوي عمر والدكتور أمير عمر حسين

كما اتقدم بجزيل الشكر الأمينة العامة أمينة جعني والسيد نبيل العامل في مكتبة بسكرة الى المرحوم حمزة والسيد بن دكن رضوان، السيد عبدالنبي مروان وأولاد مسعود تمار موسى وضبح حسين اتقدم بجزيل الشكر لوالدتي الحبيبة التي سمررت معي كل اللبالي التي اختي سارة التي ممما شكرتها لن اوفيهما حقها التي لم تمل من دعائنا لي التي اخي كمال و نسائي وليد وبنات عماتي كلهم خاصة اميرة، فاطمة، سما و خديجة

الى ابن اختي ماهر حبيبي الذي كان معي منذ بداية انجاز مذكرتي وبنات اختي نعيمة الى كل اصدقائي و صديقاتي خاصة امه التي لم تبخلني باي معلومة دون أن ننسى من عد لنا يد المساعدة من قريب أو من بعيد.



هدفت هذه الدراسة الى تقييم جودة الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية من وجهة نظر الطلبة

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي والتحليلي، اعتمدنا على مقياس الأداء ServPerf، تم تصميم استبانة إلكترونية كأداة لجمع بيانات هذه الدراسة، وزعت على طلبة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية، حيث بلغ عددهم 457 طالبا وطالبة، من أجل تحليل بيانات الدراسة تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V:26، وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

-تقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هو إيجابي بدرجة متوسطة من وجهة نظر الطلبة

-لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء المستجوبين نحو تقييم الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، المستوى التعليمي)

**الكلمات المفتاحية:**

جودة الخدمات التعليمية، أبعاد الجودة

### ABSTRACT:

This study aimed to assess the quality of educational services at the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences of the University of Ghardaia from the students' point of view

To achieve the objectives of the study, we used the descriptive and analytical approach. We relied on the ServPerf performance measure. An electronic questionnaire was designed as a tool to collect data for this study, and it was distributed to students of the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences at the University of Ghardaia, who were chosen by the random sample method, where their number reached 457 students. In order to analyze the study data, SPSS V: 26 was used, and the study reached a set of results, the most important of which are:

- The evaluation of the quality of the educational service provided by the College of Economic, Commercial and Management Sciences is moderately positive from the students' point of view
- There are no statistically significant differences in the opinions of the respondents towards the evaluation of educational services in the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences due to demographic variables (gender, educational level)

### key words:

educational services quality, quality dimension

الصفحة	المحتوى
	إهداء
	كلمة شكر
I	المخلص
II	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
IVV	قائمة الملاحق و المختصرات
أ-د	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة الخدمات التعليمية	
08	تمهيد
09	المبحث الأول : الأدبيات النظرية لجودة الخدمة التعليمية
09	المطلب الأول : ماهية جودة الخدمات التعليمية في التعليم العالي
14	المطلب الثاني : ماهية ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
17	المطلب الثالث : معايير تقييم جودة الخدمة التعليمية والتصنيفات الدولية للجامعات
24	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
24	المطلب الأول : الدراسات العربية
27	المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية
29	المطلب الثالث : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
33	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
35	تمهيد
36	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
36	المطلب الأول : تعريف الدراسة الميدانية
40	المطلب الثاني : منهجية ومجتمع وأدوات الدراسة
43	المطلب الثالث: أدوات الدراسة

## فهرس المحتويات

53	المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الدراسة
53	المطلب الأول: تحليل بيانات الدراسة
57	المطلب الثاني: عرض ومناقشة نتائج أبعاد الاستبانة
66	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
73	المطلب الرابع: مناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة
77	خلاصة الفصل
78	الخاتمة
82	المصادر والمراجع
88	الملاحق



رقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.	مجالات الجودة	13
2.	معايير ومؤشرات جودة الخدمة الجامعية حسب بعض الدول	21
3.	يوضح معايير التصنيفات الدولية لأشهر الجامعات	23
4.	الفرق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	31
5.	اوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	32
6.	الهياكل البيداغوجية للكلية	37
7.	يوضح مخابر الكلية	40
8.	يوضح حجم العينة الممثل للمجتمع للمستهدف	42
9.	الصورة النهائية للاستبيان	44
10.	توزيع درجات مقياس سلم ليكارت الخماسي	45
11.	الاتجاه حسب قيم المتوسطات الحسابية	46
12.	يوضح قاعدة التعامل مع معامل الثبات الفا كرومباخ	47
13.	معامل الثبات Cronbach's Alph للاستبانة	48
14.	يوضح صدق الاتساق البنائي لأبعاد أداة الدراسة	49
15.	يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد الاستبانة	49
16.	إختبار التوزيع الطبيعي نتائج (Tests of Normality) لكل أبعاد الدراسة	52
17.	يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس	53
18.	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	54
19.	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	55
20.	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير القسم	56

57	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة لعبارات البعد الاول	.21
61	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني	.22
63	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث	.23
63	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع	.24
64	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخامس	.25
66	نتائج اختبار الرئيسية رقم 01	.26
67	نتائج اختبار الفرضية رقم 02	.27
68	نتائج اختبار الفرضية رقم 02	.28
69	نتائج اختبار الفرضية رقم 03	.29
70	نتائج اختبار الفرضية رقم 04	.30
71	نتائج اختبار الفرضية رقم 05	.31
72	نتائج اختبار الفرق بين المتوسطات آراء المستجوين حسب فئات متغير الجنس	.32
73	نتائج اختبار الفرق بين المتوسطات آراء المستجوين حسب فئات متغير المستوى التعليمي	.33

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
11	مرتکزات جودة الخدمة التعليمية	.1
16	مبادئ ادارة الجودة الشاملة	.2
17	أبعاد ادارة الجودة الشاملة	.3
19	نماذج قياس جودة الخدمة	.4
37	الهيكمل التنظيمي للكلية	.5
38	الهيكمل التنظيمي لأقسام الكلية	.6
38	نسبة الطلبة لسنة 2020	.7
39	عدد الاساتذة لسنة 2020	.8
40	عدد الموظفين لسنة 2020	.9
53	التمثيل البياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	.10
54	يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير السن	.11
56	تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	.12
57	تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير القسم	.13

## قائمة الملاحق و الاختصارات والرموز

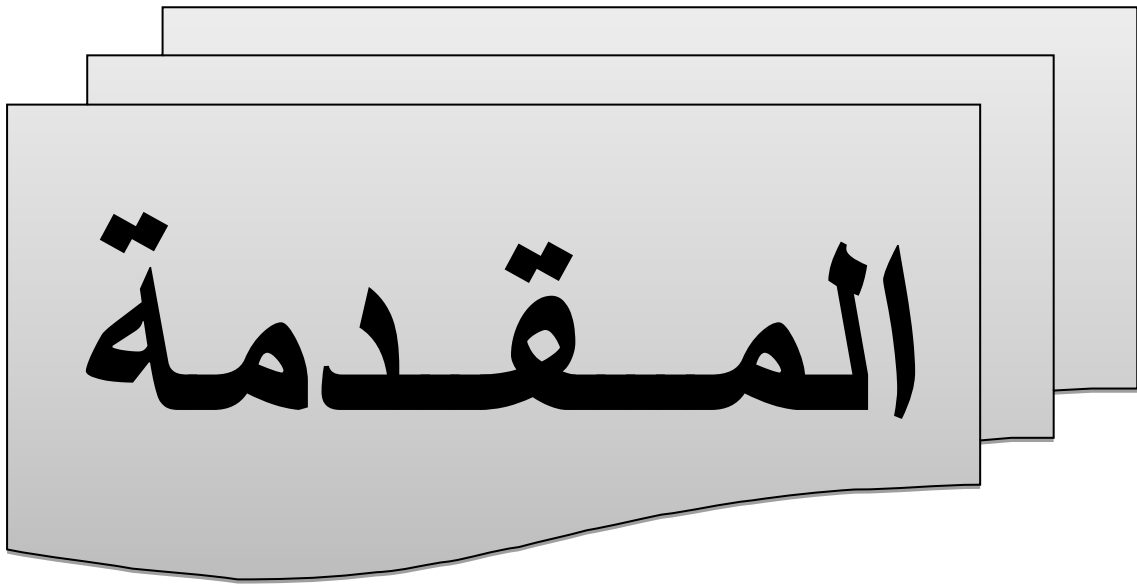
الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	قائمة الاساتذة المحكمين
02	الاستبيان المصحح النهائي

## الاختصارات والرموز

الاختصار	مدلول الاختصار	التعريب
TQM	<b>Total Quality Management</b>	ادارة الجودة الشاملة
(Q)	<b>Quality</b>	الجودة
ج خ ت	جودة الخدمة التعليمية	
Servqual	<b>Service Quality</b>	نموذج الفجوة
Servperf	<b>Performance Service</b>	نموذج الأداء
HED PERF	<b>Higher Education PERformance</b>	نموذج أداء التعليم العالي
م ج خ ت	معايير جودة الخدمة التعليمية	





المقدمة

## توطئة:

يعد قطاع التعليم العالي من أهم القطاعات الخدمية التي تساهم بصورة كبيرة في تحسين مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدولة، فقد شهد التعليم العالي في الآونة الأخيرة تطوراً نوعياً وكمياً نتيجة للتقدم العلمي والتكنولوجي وما سببه للعالم من تغيرات اقتصادية وتوسع تعليمي وضغوط اجتماعية جديدة وزيادة الدافعية للتعلم، كما عرف تطورات محلية ودولية كالنمو السريع في التحاق الطلبة والمنافسة الواضحة بين مؤسسات التعليم العالي، إذ يعتبر التعليم حجر الزاوية في تطوير الاقتصاد الوطني، حيث تحتل الجامعة أهمية كبرى في نظم الابتكار والاختراع خاصة فيما يتعلق بتكوين الإطارات ذات المهارات العلمية، العليا والمتخصصة والمؤهلة لتوظيف المعرفة ومنه يعتبر المورد البشري المحرك الأساسي للمؤسسات.

لعل أبرز مشاكل اليوم التي يشهدها عصرنا الحالي هو قلة الجودة في الأداء والاعمال المنجزة، ومن أكثر الميادين التي باتت بحاجة ماسة إليها هو قطاع الخدمات بشكل عام وقطاع التعليم بشكل خاص كونه يمثل أهمية بالغة في بناء المجتمع وأجياله وقدرتهم على تحدي المستقبل، ومن منطلق الوعي بدور التعليم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدولة، أصبحت جودة التعليم العالي من القضايا الهامة التي حظيت بالعناية المتزايدة في الآونة الأخيرة، ويرجع ذلك إلى تزايد الضغوط والانتقادات التي يتعرض لها هذا القطاع فهو مازال دون مستوى الطموحات والجهود التي تبذلها الدول، فالتحديات التي تواجه التعليم العالي تفرض عليه ضغوطاً للتفكير المستمر في إيجاد طرائق وحلول تمكنه من تذليل الصعوبات والتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية لبيئته، ونظراً لاستيعاب الدولة الجزائرية لأهمية جودة التعليم العالي، خاصة في ظل تحول سياساتها نحو اقتصاد السوق وإدراكاً منها بأهمية الدور المرتقب لمؤسسات التعليم العالي، سارعت الدولة الجزائرية على غرار العديد من الدول في العالم لإدخال أنظمة الجودة في مؤسساتها الجامعية، إذ احتلت الجودة في الخدمات المقدمة أولوية من أولويات التعليم العالي، والتي من خلالها تستطيع الاستمرار وتحقيق ما تصبوا إليه من أهداف.

## أولاً: إشكالية الدراسة:

على الرغم مما شهدته الخدمات الجامعية من تطور في مستوى جودتها باستفادتها من التطورات التكنولوجية وإدخالها في عمل الجامعات وكذا التطور في مجال الكادر الإداري والتعليمي واستقدام المهارات المحلية والأجنبية، إلا أن هناك الكثير من الانتقادات الموجهة حول مستوى خدماتها وضعف جودتها، إذ لازال التعليم العالي في الجزائر يعاني من التقليد، النمطية والمركزية، يعتمد على التجربة والخطأ، ويغلب عليه أسلوب التلقين والحفظ، كما أن هناك فجوة بين أهدافه المعلنة وواقعه الفعلي، الأمر الذي أدى بنا أن نقوم بتقييم جودة الخدمات التعليمية لجامعة غرداية، بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير من وجهة نظر الطلبة، بناءً على ما سبق، فإنه سيتم معالجة هذه الدراسة من خلال صياغة الإشكالية الدراسية على النحو الموالي:

ما مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية لجامعة غرداية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير من وجهة نظر الطلبة؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية :

- 1- ما مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير جامعة غرداية لبعدها الاستجابة من وجهة نظر الطلبة؟
- 2- ما مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير جامعة غرداية لبعدها الاعتمادية من وجهة نظر الطلبة؟
- 3- ما مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير جامعة غرداية لبعدها الأمان من وجهة نظر الطلبة؟
- 4- ما مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير جامعة غرداية لبعدها التعاطف من وجهة نظر الطلبة؟
- 5- ما مستوى تقييم جودة الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير جامعة غرداية لبعدها الجوانب الملموسة من وجهة نظر الطلبة؟
- 6- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية لتقييم الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير من وجهة نظر الطلبة تعزى الى الجنس، المستوى التعليمي؟

#### ثانياً: فرضيات البحث:

يتطلب تحليل الإشكالية محل الدراسة إثبات صحة مجموعة من الفرضيات هي:

#### الفرضية الرئيسية:

ويمكننا طرح الفرضية الرئيسية كالاتي:

تعتبر جودة الخدمة التعليمية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير من وجهة نظر الطلبة ذات جودة مرتفعة.

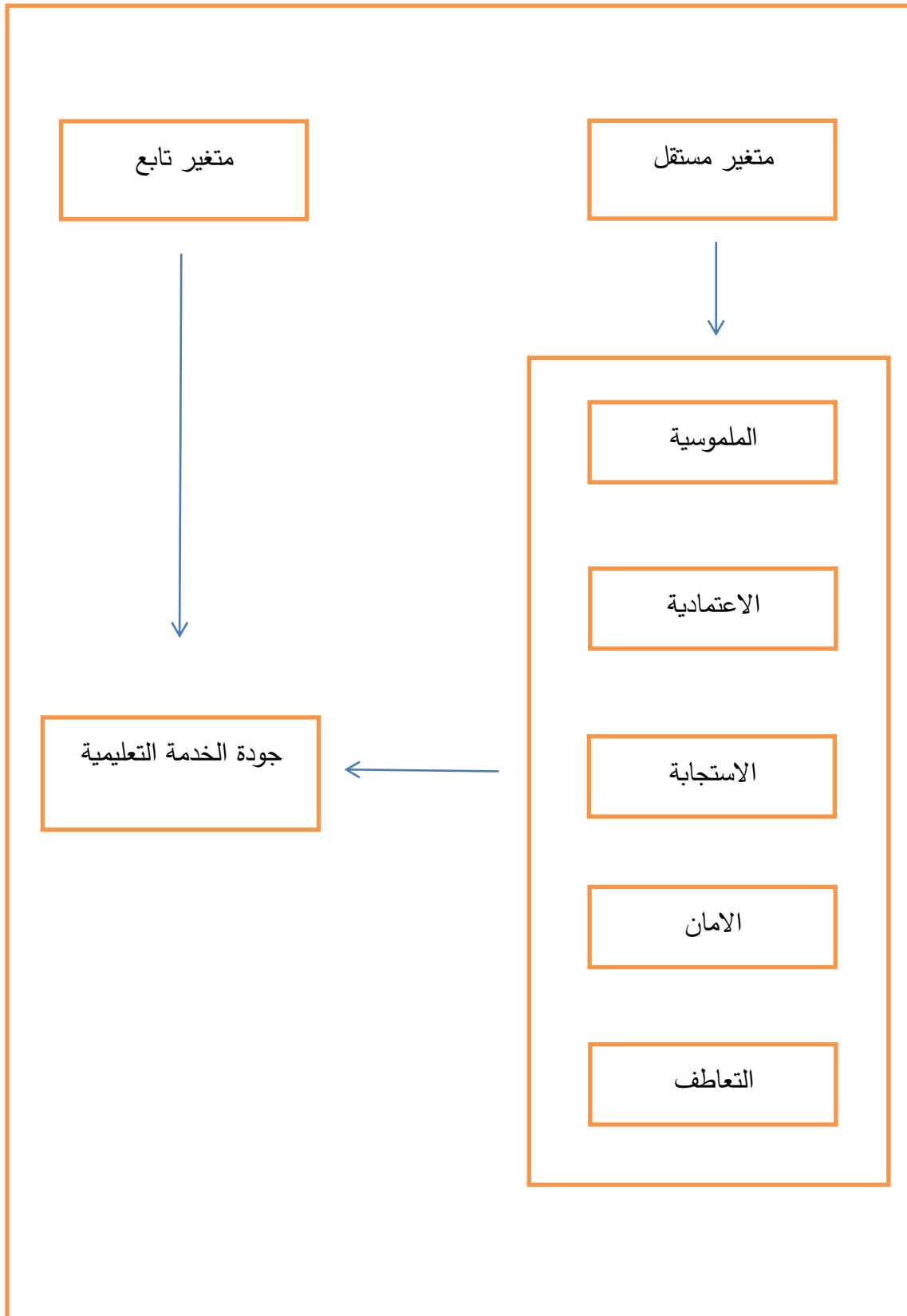
#### الفرضيات الفرعية:

- 1- تتوفر جودة الخدمات التعليمية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير على بعد الملموسية بمستوى عالي من وجهة نظر الطلبة؛
- 2- تتوفر جودة الخدمات التعليمية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير على بعد الاستجابة بمستوى عالي من وجهة نظر الطلبة؛
- 3- تتوفر جودة الخدمات التعليمية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير على بعد الاعتمادية بمستوى عالي من وجهة نظر الطلبة؛
- 4- تتوفر جودة الخدمات التعليمية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير على بعد الأمان بمستوى عالي من وجهة نظر الطلبة؛
- 5- تتوفر جودة الخدمات التعليمية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير على بعد التعاطف بمستوى عالي من وجهة نظر الطلبة؛



6- توجد فروق ذات دلالة احصائية لتقييم الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير من وجهة نظر الطلبة تعزى الى الجنس، المستوى التعليمي.

### نموذج الدراسة:



## ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

تتمثل أهم الأسباب التي دفعت بنا إلى اختيار هذا الموضوع والبحث فيه فيما يلي:

1. اهتمامي بموضوع الجودة بصفة عامة وبجودة التعليم بصفة خاصة
2. إثراء المكتبة الجامعية بموضوع جودة الخدمات التعليمية بمفاهيمها المختلفة للاستفادة منها من قبل المهتمين بهذا الموضوع

## رابعا: أهداف الدراسة

تتمثل أهم أهداف الدراسة فيما يلي:

- 1- التعرف على مفهوم جودة الخدمة التعليمية وأبعادها وكيفية قياسها
- 2- تقييم جودة الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير من وجهة نظر الطلبة
- 3- معرفة الفروق ذات الدلالة الاحصائية لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير التي تعزى الى الجنس والمستوى التعليمي من وجهة نظر الطلبة
- 4- الوصول الى مجموعة من التوصيات وتقديم الاقتراحات التي تساعد الجامعة في تحسين جودة خدماتها التعليمية

## خامسا: أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

- تكتسب الدراسة أهميتها من خلال تطرقها لموضوع الجودة، وهو مفهوم تسعى المؤسسات على اختلاف أنواعها الى تبنيه في عملياتها وأنشطتها المختلفة
- أهمية التعليم العالي والخدمات التي يقدمها وضرورة تطويره وتحسينه

## سادسا: حدود البحث:

لبحثنا حدود نوجزها فيما يلي:

- الحدود الموضوعية: يوجد العديد من نماذج قياس الجودة اخترنا نموذج ServPerf والذي اعتمد على خمسة ابعاد وهي كالاتي الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف والأمان
- الحدود الزمانية: بعد ضبط الاستبانة تم الاتفاق على توزيعها على عينة الدراسة بداية من شهر أوت 2020 الى غاية 27 أوت من نفس السنة؛

الحدود المكانية: اقتصرنا هذه الدراسة على كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية؛

الحدود البشرية: اشتملت الدراسة على عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية بكل تخصصاتها.

سابعا: منهج البحث والأدوات المستخدمة:

-اعتمدنا في هذا البحث على المنهج الوصفي والتحليلي لملائمته مع طبيعة موضوع الدراسة، أما أدوات جمع المعلومات والبيانات فتنوعت بين الجانب النظري الذي تم بناؤه بالاعتماد على كتب ومقالات ومنشورات وطنية وأجنبية، الرسائل والأطروحات، والمواقع الالكترونية ، بينما الجانب التطبيقي، تم جمع البيانات بواسطة استبانة الكترونية، واستعمال برنامج EXELLE، وبرنامج SPSS26 لتحليل بيانات الاستبانة والوصول الى نتائج الدراسة بالاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية: الوسط الحسابي، الانحراف المعياري . .

#### ثامنا : مصادر الدراسة :

تم الاعتماد على جملة من المصادر المتعلقة بالدراسة منها:

**1- المصادر الأولية:** تمثل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة الموجهة إلى عينة الدراسة و الذي تضمنت مجموعة من الأسئلة المختلفة حول جودة الخدمة التعليمية.

**2- المصادر ثانوية:** تتمثل في الاطلاع على الكتب العربية والأجنبية والعديد من المقالات المنشورة في مجلات علمية متخصصة ومذكرات ورسائل ماجيستر وأطروحات الدكتوراه التي تعرضت لبعض جوانب الموضوع سابقا؛

#### تاسعا: هيكل البحث

بغية معالجة الإشكالية المطروحة قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين خصص الفصل الأول لدراسة الجانب النظري للبحث من خلال المبحث الأول تناولنا فيه مدخل تأصيلي للجودة وتطورها التاريخي ونماذج قياسها مع معايير ومؤشرات تصنيف الجامعات ، بالإضافة إلى المبحث الثاني الذي يتناول مجموعة من بعض الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية التي عالجت موضوع البحث وكذلك مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

وفي الفصل الثاني الدراسة التطبيقية، تطرقنا في المبحث الأول إلى الطريقة والأدوات الدراسة وفي المبحث الثان عرض ومناقشة النتائج.

#### عاشرا : صعوبات الدراسة

تمثلت الصعوبات التي واجهناها أثناء إنجاز هذا البحث في صعوبة التنقل بين المكتبات نظر لجائحة كورونا

# الفصل الأول

تمهيد:

إن موضوع الجودة ليس موضوعاً حديثاً بل كان منذ القدم، إذ حث الإسلام على الجودة، حيث كان يعبر عن الجودة بالإتقان والدقة لقول رسول الله صلى الله عليه وسلم { ان الله يحب اذا عمل احدكم عملاً ان يتقنه } ويقول (رحم الله عبداً عمل عملاً فأتقنه)، تعتبر الجودة من اهم مواضيع الساعة في الوقت الراهن، حيث اصبحت المؤسسات تضع نصب أعينها الميزة التنافسية والتي لن تتحقق الا بتحقيق الجودة، وهذا ما أدى الى زيادة الاهتمام بالجودة في شتى المجالات بشكل عام والتعليم العالي بشكل خاص، حيث شكل موضوع الجودة في التعليم العالي محور نقاش أساسي، كونه يمثل اهمية بالغة في بناء المجتمع وأجياله وقدرتهم على تحدي المستقبل بتحسين مخرجات العملية التعليمية، سوف نتطرق في هذا الفصل الى المباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار النظري لجودة الخدمات التعليمية

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

### المبحث الأول: الاطار النظري لجودة الخدمات التعليمية

تعتبر الجودة من القضايا المهمة جدا التي نالت اهتماما واسعا بالبيئة المعاصرة، وذلك لأنها تشكل موضوعا حيويا للمؤسسات الخدمية بشكل عام ومؤسسات التعليم العالي بشكل خاص، وتعي الجامعات اليوم أن الجودة ليست قضية مقتصره على الفنيين بل تعد ضرورة حتمية من اجل مواكبة التطور التكنولوجي، وهذا يمثل تحديا للعقل البشري مما جعل الجامعات تتنافس في الارتقاء بمستوى جودتها، إن تحقيق الجودة في العملية التعليمية ليس بالعمل الهين كونها تتحقق بتداخل مجموعة من العناصر، واهمها الطالب الذي يعتبر زبون المؤسسة التعليمية، فهو الشخص الذي تقدم اليه الخدمة التعليمية، فكانت الجودة شعارا أما الآن فأصبحت مطلبا تمليه الحتمية الاجتماعية والاقتصادية، حاولنا في المبحث التالي تقديم مفهوم الجودة وتطورها لأن هناك خلط وتداخل بينها وبين الجودة الشاملة، سنزيل هذا اللبس بتوضيح كلا المفهومين، ويتطور الجودة

### المطلب الأول: ماهية جودة الخدمات التعليمية في التعليم العالي

تأخذ الجودة في الجامعات اهتماما كبيرا من قبل الكادر الأكاديمي والطلبة لما تقدم لهم من خدمات، من اجل تنميتهم وتحسين جودة التعليم قبل التطرق الى تعريف جودة الخدمة التعليمية سنقوم بتعريف الجودة واصلها "يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualities) والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة"<sup>1</sup>، يعرفها فايجنوم بأنها: "تحقيق رغبة المستهلك"<sup>2</sup> ويمكن اعطاء مفهوم الجودة من منظور بعض روادها كما يلي<sup>3</sup>:

- 1- ديمينغ (Diming) عرف الجودة بأنها: "تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيد حاضرا ومستقبلا"
- 2- جوران (Juran) عرف الجودة بأنها: "الملائمة للاستخدام، أي كلما كانت الخدمة او السلعة المصنعة ملائمة لاستخدام المستفيد كلما كانت جيدة"
- 3- يعرفها كروسبي (Crosby) بتعريف يشترط فيها ثلاثة شروط لتحقيقها وهي: "الوفاء بالمتطلبات، انعدام العيوب وتنفيذ العمل بصورة صحيحة من أول مرة وكل مرة" ومنه نعرف الجودة بأنها "تقديم المنتج الملائم بمصدقية"

<sup>1</sup> - نور محي الدين محمد سعد الله، جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير العلوم في ادارة الأعمال، جامعة شندي، السودان، 2017، ص 14.

<sup>2</sup> - قويدر عياش، ادارة الجودة الشاملة وتحقيق تنافسية المؤسسة في ظل التحولات الاقتصادية(حالة مجمع E.N.A.D)، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، 2010-2011، ص 6.

<sup>3</sup> - محمود عبد الفتاح رضوان، ادارة الجودة الشاملة فكر وفلسفة قبل ان يكون تطبيق، المجموعة العربية للنشر والتدريب، القاهرة-مصر، الطبعة الأولى، 2012، ص 14.

الفرع الأول: تعريف جودة الخدمة التعليمية ومرتكزاتها

سنقوم في هذا الفرع بعرض بعض التعريفات التي تناولت تعريف جودة الخدمة التعليمية ومرتكزاتها أولاً: تعريف جودة الخدمات التعليمية: تعرف الجودة في التعليم على أنها: " مجموعة من الأنشطة والمهارات التي يقوم بها المسؤولون لتسيير شؤون التعليم التي تشمل التخطيط للجودة وتنفيذها وتقومها وتحسينها في كافة مجالات العملية التعليمية"<sup>1</sup> مفهوم الجودة في التعليم يمكن تعريفه بأنها: " عمليات التحسين المستمر للعملية التعليمية والخدمات المقدمة بما يحقق رضا أطراف العملية التعليمية ورغبتهم ويحقق في نفس الوقت الأهداف الموضوعية"<sup>2</sup> تعرف جودة الخدمة الجامعية على "أنها عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق لأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع (الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية)، فجودة التعليم العالي تعني مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة"<sup>3</sup>. وتعرف جودة التعليم العالي على أنها "تسعى إلى تحقيق مجموعة من الاتصالات بالزبائن (الطالب، المجتمع) بهدف إكسابهم المعارف والمهارات والاتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الأطراف المستفيدة"<sup>4</sup> ومن خلال ما سبق يمكن تقديم تعريف جودة الخدمة التعليمية:

هي عبارة عن "مجموعة من الأنشطة والبرامج التي تهدف إلى تحقيق تسيير شؤون التعليم، تحسين العملية التعليمية ومستوى الطلبة إضافة إلى تلبية حاجات ورغبات ورضا الكادر الأكاديمي".

وتكتسب الخدمة التعليمية عدة خصائص تتمثل فيما يلي<sup>4</sup>:

- ❖ سيادة الجانب الإنساني على نظم إنتاج وتقديم الخدمة التعليمية
- ❖ الكيان أو الجانب غير الملموس للخدمة التعليمية، فالخدمة التعليمية لها مؤثرات سيكولوجية تتمثل في ملامح متعددة مثل طبيعة وأسلوب تعامل مقدمي الخدمة...
- ❖ تزامن إنتاج وتقديم الخدمة التعليمية مع الأثر الذي يصيب المستفيد
- ❖ الخدمات التعليمية لا تخزن، فلا يمكن تخزين الخدمة التعليمية قبل بيعها
- ❖ نقص تماثل مستويات الأداء في الخدمة التعليمية.

ثانياً: مرتكزات جودة الخدمات التعليمية

<sup>1</sup> - شناف خديجة عبد الحميد مهري، بلخيري مراد محمد البشير الإبراهيمي، معايير ضمان جودة التعليم العالي (عرض لبعض النماذج العالمية)، جملة الدراسات والبحوث الاجتماعية، -جامعة الشهيد حمة لخضر- الوادي، 2016، ص4.

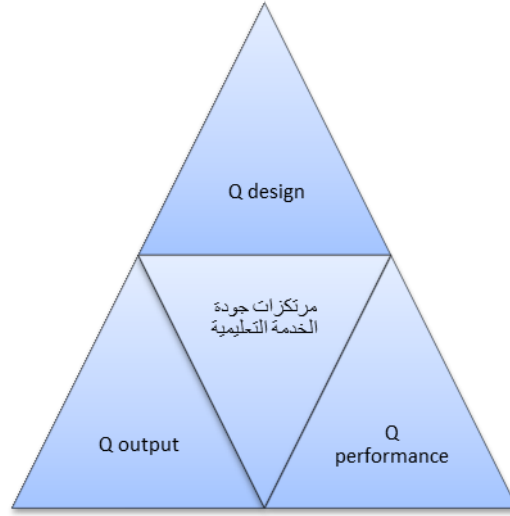
<sup>2</sup> - مها بنت قاسم بن أحمد فاضل، إدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بجامعتي أم القرى والملك عبد العزيز (دراسة ميدانية على شطر الطالبات)، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية و التخطيط، جامعة أم القرى بالسعودية، 2011، ص 16.

<sup>3</sup> - حيدر سامي عبد الوهاب، احمد رعد ناظم، أثر جودة الخدمة على مستوى طلب الخدمة الجامعية بحث تطبيقي في كلية دجلة الجامعة الأهلية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد الثاني عشر، العدد 40، جامعة بغداد، الفصل الثالث 2017، ص284.

<sup>4</sup> - مجدى صلاح طه المهدي، اقتصاديات الجودة التعليمية، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية-مصر، 2013، ص 46.

سنوضح في الشكل الموالي مرتكزات جودة الخدمة التعليمية

الشكل رقم : (01) مرتكزات جودة الخدمات التعليمية



المصدر: من إعداد الطالبة نقلا عن عبد الرحمن إدريس البقيري أبو جلع، دور إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي 2013-2015، بحث لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، 2016، ص 84

سنقدم شرحا وجيزا حول مرتكزات جودة الخدمة التعليمية وهي<sup>1</sup>:

- ❖ جودة التصميم (Quality Design): وتعرف بأنها تحديد المواصفات والخصائص التي تراعي في تخطيط العمل؛
- ❖ جودة الأداء (Quality Performance): وتعرف بأنها القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة؛
- ❖ جودة المخرج (Quality Output): وتعرف بأنها الحصول علي منتج تعليمي وخدمات تعليمية وفق الخصائص والمواصفات المتوقعة.

الفرع الثاني: أهداف وأهمية جودة خدمة التعليم العالي:

لجودة الخدمة التعليمية اهمية بالغة في الجامعات وتكمن هذه الاهمية من خلال تحقيق اهدافها

أولا: أهداف الجودة في التعليم العالي:

تسعى المؤسسات التعليمية إلى تحقيق أهداف تتمثل في<sup>2</sup>:

1- التأكيد على أن الجودة وإتقان العمل وحسن الأداء مطلب وظيفي عصري وواجب وطني تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة؛

2- تنمية روح العمل الجماعي والتعاوني للاستفادة من كافة العاملين في المؤسسة؛

<sup>1</sup> - عبد الرحمن إدريس البقيري أبو جلع، دور إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي 2013-2015، بحث لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، 2016، ص 84.

<sup>2</sup> - تيسير أندراوس سليم، التدريس الإبداعي الجامعي كمتطلب رئيسي لضمان جودة التعليم العالي، في المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين، يومي 4/5 أبريل 2012، ص 121/120.



- 3- الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والأساتذة في مؤسسات التعليم العالي؛
- 4- اتخاذ كافة الإجراءات والتدابير التي تعزز وترفع من مستوى الجودة وتقلل من وقوع الأخطاء في التدريس؛
- 5- ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة؛
- 6- ابلاغ ورفع توقعات مؤسسات التعليم العالي، والطلاب، وأرباب العمل وأصحاب المصلحة الآخرين، والإسهام في إطار مرجعي مشترك، من أجل توفير أحسن النتائج وأعلى ضمان جودة لمؤسسات التعليم العالي<sup>1</sup>.

### ثانياً: أهمية جودة التعليم العالي:

- تكمن أسباب تزايد الاهتمام بالجودة في التعليم العالي فيما يلي<sup>2</sup>:
- 1- ردود فعل عصر التوسع التعليمي وما صاحبه من تفاعل واسع؛
  - 2- ظهور ضغوط اجتماعية جديدة على الجامعات؛
  - 3- التغيرات الاقتصادية المصاحبة للانفجار العلمي والتكنولوجي؛
  - 4- ضعف جدوى إصلاح هياكل النظم التعليمية دون إصلاح العملية التعليمية ذاتها؛
  - 5- إن الجودة تركز على أهمية الخدمات لجميع أفراد المجتمع من خلال الاستثمار الأمثل للموارد البشرية وغير البشرية، والتأكيد على دور المجتمع في تعزيز وتطوير الخدمات المقدمة من خلال الاهتمام بالتركيز على التفاعل المطلوب بين قناعة مقدمي الخدمة (الجامعة) وقناعة المستفيدين (الطلبة)<sup>3</sup>.

### الفرع الثالث: فوائد ومجالات ومتطلبات تطبيق جودة الخدمات التعليمية

لجودة الخدمة التعليمية مجموعة من الفوائد المختلفة سنذكر أهمها، كما ان لجودة الخدمة التعليمية مجالات مختلفة سنذكرها في هذا الفرع

#### أولاً: فوائد جودة الخدمات التعليمية:

- للجودة التعليمية فوائد كثيرة ومتعددة تتمثل في ما يلي<sup>4</sup>:
- 1- التركيز على تطوير وتنمية معارف العاملين في المؤسسة التعليمية أكثر من تحديد المسؤولية؛
  - 2- نشر أخلاقيات التقييم الذاتي والشفافية ومنح مصداقية للشهادات الممنوحة في المؤسسات التعميمية؛
  - 3- التحقق من انسجام أهداف البرامج التدريسية مع مهارات الطلبة المكتسبة؛

<sup>1</sup> - أمة الله دحان المسهلي، سامي محمد نصار، محمد محمد مطهر، هيثم محمد الطوخي، تطوير سياسة القبول بالتعليم العالي في ضوء معايير الجودة، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2015، ص 107.

<sup>2</sup> - ضيف الله نسيم، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية: دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورا نظام ل م د في علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر -باتنة 1-، 2016/2017، ص 30

<sup>3</sup> - حيدر سامي عبد الوهاب، احمد رعد ناظم، أثر جودة الخدمة على مستوى طلب الخدمة الجامعية بحث تطبيقي في كلية دجلة الجامعة الأهلية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد الثاني عشر، العدد 40، جامعة بغداد، الفصل الثالث 2017، ص 285.

<sup>4</sup> - داود عبد الملك الحدابي، هدى عبد الله قشوة، جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، العدد 4، 2009، ص 94/93.

4- تطبيق واستخدام المعايير وعدم ترك شيء للأحكام الشخصية؛

5- ترشيد الإنفاق واستثمار الموارد.

ثانيا: مجالات إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

لإدارة الجودة عدة مجالات نلخصها من بينها<sup>1</sup>:

الجدول رقم(01): يحدد مجالات الجودة

مجالات جودة المؤسسة الجامعية	مجالات جودة البرنامج التعليمي
1- الرؤية والرسالة والأهداف	1- أهداف ومخرجات التعليم للبرنامج
2- القيادة والتنظيم الإداري	2- المنهاج الدراسي والخطة الدراسية
3- الموارد المادية والتقنية والبشرية والمالية	3- التعليم والتعلم
4- شؤون الطلبة	4- أعضاء هيئة التدريس
5- الخدمات الطلابية	5- المكتبة ومصادر التعلم
6- البرامج الأكاديمية وطرائق التدريس	6- تقدم الطلبة وتحصيلهم الدراسي وتقييم أدائهم
7- أعضاء هيئة التدريس	7- المرافق والخدمات المساندة
8- البحث العلمي	8- الإدارة الأكاديمية للبرنامج وضمان الجودة
9- خدمة المجتمع	9- البحث العلمي والتواصل الخارجي
10- التقييم	
11- الأخلاقيات الجامعية	

المصدر: سوسن شاكر مجيد، الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة

الأولى، 2014، ص 44

ثالثا: متطلبات تحقيق الجودة في التعليم العالي:

إن اسباب ومبررات تطبيق الجودة في التعليم العالي كثيرة، لأن انعكاسات تطبيقها لا تنحصر على الطلبة فقط وانما على كل الكادر البشري للجامعة، كما ان متطلبات تحقيقها ليس بالعملية السهلة لأنها مزيج متفاعل بين جميع أفراد المؤسسة الجامعية، كما ان تطبيقها على ارض الواقع يستلزم توفر مجموعة من الشروط، حتى تستطيع المؤسسات تحقيق الجودة في التعليم، لا بد من توفير المتطلبات الآتية<sup>2</sup>:

1- دعم الإدارة العليا لتحقيق الأهداف المرجوة؛

<sup>1</sup> - سوسن شاكر مجيد، الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014، ص 44.

<sup>2</sup> هشام عبد المعطي، أثر الجودة والاعتماد على تطوير وتحسين المؤسسات التعليمية، مداخلة المؤتمر السنوي السابع حول أثر الجودة والاعتماد في التعليم، الدار البيضاء المملكة المغربية، 7-8 2015، ص 3.

2- نظام عملياتي واضح ومحدد؛

3- شمولية واستمرارية المتابعة؛

4- إشراك جميع العاملين في جميع مجالات العمل؛

5- التخطيط والتنفيذ وحل المشاكل وعمليات التحسين.

### المطلب الثاني: إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

سيتم التطرق من خلال هذا المطلب الى تعريف ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وتطورها التاريخي، ومبادئها وأبعادها ثم اهميتها واهدافها اضافة الى مزايا تطبيقها في التعليم.

### الفرع الأول: تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وتطورها التاريخي

سننظر الى تعريف ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وتطورها التاريخي

#### أولاً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تعرف إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المجال التعليمي على "أنها أداء عمل حقيقي من المرة الأولى، وفق مجموعة من المعايير التعليمية اللازمة لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بأقل جهد وتكلفة لتحقيق الأهداف التعليمية والأهداف التعليمية للمجتمع وتلبية احتياجات سوق العمل من الكوادر المؤهلة"<sup>1</sup>

تعرف TQM في التعليم العالي بأنها: "نظام متكامل يركز على إمكانية إيجاد ثقافة تنظيمية لدى الجامعة تجعل الإداريين وأعضاء الهيئة التدريسية والطلبة متحمسين لكل ما هو جيد لتخرج الطلبة بأعلى كفاءة وفعالية تلقى استحسان المجتمع"<sup>2</sup>، فإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: "هو نهج إداري شامل يتطلب مساهمة من جميع المشاركين في المنظمة للعمل من أجل تحقيق منافع طويلة الأجل للمشاركين والمجتمع ككل"<sup>3</sup>.

#### ثانياً: نشأة كلمة الجودة (التطور التاريخي للجودة):

تطور مفهوم الجودة بتطور المجتمع الياباني تدريجياً وامتد تطبيقه في كافة الميادين وقد مر بأربعة مراحل حتى وصوله إلى ما هو عليه الآن:

<sup>1</sup>- ghnaimhmod al tasheh; **obstacles to the application of total quality management (tqm) in higher education institutions in the state of kuwait**; article in european scientific journal february 2013 edition vol.9, no.4; p211.

<sup>2</sup>- باشوية حسين، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في الإدارة التربوية، جامعة سطيف، 2016/2015، ص 75

<sup>3</sup>- Anastasia Papanthymou; Maria Darra; **Quality Management in Higher Education: Review and Perspectives**; article in Canadian Center of Science and Education; Higher Education Studies; Vol. 7, No. 3; 2017 ; P134.

- 1- مرحلة الفحص أو المطابقة (Quality Inspection Stage)<sup>1</sup>: وهي مرحلة الاهتمام بفحص المنتجات باستخدام الوسائل الفنية في بداية القرن التاسع عشر خاصة مع بداية ظهور نظام الإنتاج الكبير.
- 2- مرحلة مراقبة الجودة (Quality Control Stage)<sup>2</sup>: ظهر هذا المفهوم مع ظهور ما يسمى بالإنتاج الواسع، والذي صاحبه مفهوم توحيد الإنتاج كوسيلة للتقليل من أخطاء تصنيع السلعة، حيث يمكن بواسطته تسهيل عملية الرقابة على الجودة باستخدام الخرائط والعينات الإحصائية واستثمار المعلومات الواردة في نتائج التفتيش وتحليلها إحصائياً.
- 3- مرحلة ضمان وتوكيد الجودة (Quality Assurance stage)<sup>3</sup>: اهتمت أساساً بمنع حدوث الأخطاء قبل وقوعها ولقد تأثرت الرقابة على التعليم بهذه التطورات الإدارية حيث اتجهت المخرجات التعليمية. كما أجه إلى مفهوم جديد يقوم على التركيز على العمليات التعليمية بدلا من النواتج التعليمية
- 4- مرحلة إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management)<sup>4</sup>: تمثل أعلى مرحلة، بدأ مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالظهور في الثمانينات من القرن العشرين، حيث يتضمن هذا المفهوم جودة العمليات بالإضافة إلى جودة المنتج، ويركز على العمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين واندماجهم بالإضافة إلى التركيز على العملاء ومشاركة الموردين من خلال المراحل المختلفة لتطور الجودة يمكن القول بأن مفهوم الجودة انتقل من اكتشاف الخطأ إلى منعه من الحدوث، ومن الاهتمام بالإنتاج إلى الاهتمام بالزبون، أي من الإدارة التقليدية إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

#### الفرع الثاني: مبادئ الإدارة الشاملة وأبعادها

لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي مجموعة من المبادئ والابعاد سنوضحها في هذا الفرع

#### أولاً: مبادئ TQM في التعليم العالي:

تشمل في مضمونها على مجموعة من المبادئ لخصت في الشكل الموالي:

- 1- فاطمة الزهراء عمر حسنين صالح، إدارة الجودة الشاملة وأنظمة الجودة، برنامج الماجستير التنفيذي في إدارة الأعمال (M.B.A)، كلية الشرق الأهلية- كسلا، 2018، ص 5.
- 2- مشنان بركة، دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2015 ص 8.
- 3- امير عمر حسنين صالح، أثر المتغيرات التنظيمية والبيئية على جودة الخدمات التعليمية (دراسة مقارنة بين ولايتي الخرطوم وكسلا 2007-2012)، جامعة الطائف، 2013، ص 11.
- 4- جبلي هدى، قياس جودة الخدمة المصرفية (دراسة حالة بنك البركة الجزائري)، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة منتوري- قسنطينة، 2009-2010، ص 61.

الشكل رقم (02) مبادئ TQM في التعليم العالي



المصدر من اعداد الطالبة نقلا عن حسن حسين البيلاوي وآخرون، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2006، ص 28-29 .

كما ان للجودة الشاملة عدة خصائص من بينها<sup>1</sup>:

- 1- ضبط نظام الإدارة وتطويره في مؤسسات التعليم وتحديد المسؤوليات بدقة؛
- 2- الارتقاء بمستوى الطلبة؛
- 3- زيادة مستوى الوعي والولاء للجامعة من قبل الجمهور المستفيد منها؛
- 4- العمل بروح الفريق، الأمر الذي يزيد من الترابط والتكامل بين جميع العاملين.

ثانيا: أبعاد إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تعددت اتجاهات وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي الى ثلاثة أبعاد أساسية هي كما يلي<sup>2</sup>:

البعد

-

الأول: الجودة الفنية وترتبط بما يتم تقديمه من خدمات؛

البعد

-

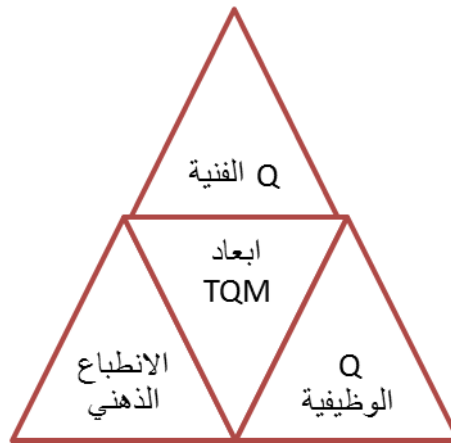
الثاني: الجودة الوظيفية ترتبط بطريقة تقديم هذه الخدمات؛

<sup>1</sup> - خالد احمد الصرايرة، ليلي العساف، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة مؤتة، الأردن، المجلد 1، العدد 1، 2008، ص 16.

<sup>2</sup> - نواف محمد البادي، الجودة الشاملة في التعليم وتطبيقات الآيزو، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010 ص46.

الثالث: يتعلق بالانطباع الذهني عن المنظمة التي تقدم هذه الخدمات وهو يتوقف على تقييم العملاء ورضاهم عن الجوانب الفنية والوظيفية لهذه الخدمات.  
ونلخصها في الشكل الموالي:

الشكل رقم (03) أبعاد TQM في التعليم



المصدر: من إعداد الطالبة نقلا عن نواف محمد البادي، الجودة الشاملة في التعليم وتطبيقات الآيزو، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010 ص 46

المطلب الثالث: معايير تقييم جودة الخدمة التعليمية والتصنيفات الدولية للجامعات

أصبح السعي لتحقيق الجودة في الجامعات أمراً ضرورياً، يستلزم وضع معايير ومؤشرات تستخدم في مساعدة قياس وتقييم مستوى الجودة في التعليم العالي من أجل تحسينه وتطويره، ومنه سنتطرق في هذا المطلب إلى تحديد نماذج قياس الجودة وأبعاد ومعايير تقييمها، إضافة إلى معرفة التصنيفات الدولية للجامعات ومؤشراتها.

الفرع الأول: نماذج قياس الجودة:

توجد نماذج مختلفة لقياس الجودة، سنتطرق إليها في هذا الفرع

أولاً: نموذج الفجوة<sup>1</sup>:

يسمى نموذج الفجوة بـ "Servqual" ظهر خلال الثمانينات من خلال الدراسات التي قام بها كل من ( berry et Zeilhmal, parasuraman ) وذلك بغية استخدامه في تحديد وتحليل مصادر مشاكل الجودة والمساعدة في كيفية تحسينها. إن تقييم الجودة حسب نموذج الفجوة يعني تحديد الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم

<sup>1</sup> - بوعنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير علوم التربية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2006-2007، ص 74.

للأداء الفعلي لها). وقد توصل berry وزملاءه سنة 1985 من خلال الدراسات إلى أن المحور الأساسي في تقييم جودة الخدمة وفق هذا النموذج يتمثل في الفجوة بين إدراك العميل لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته بشأنها، وأن هذه الفجوة تعتمد على طبيعة الفجوات المرتبطة بتصميم الخدمة وتسويقها وتقديمها. ويعتمد بناء هذا النموذج على تحديد الخطوات التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تحليل وتخطيط جودة الخدمة. الفجوات التي تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة تتمثل في خمس فجوات كما يلي<sup>1</sup>:

- 1: الفجوة 1: وتمثل الاختلاف بين توقعات الزبون وإدراك الإدارة لتل التوقعات.
- 2: الفجوة 2: تعبر عن الاختلاف بين إدراك الإدارة لتوقعات الزبون ومواصفات جودة الخدمة المحددة من قبلها.
- 3: الفجوة 3: وتشير إلى الاختلاف بين مواصفات جودة الخدمة المحددة من قبل الإدارة والأداء الفعلي للخدمة.
- 4: الفجوة 4: وتمثل الاختلاف بين الأداء الفعلي للخدمة والوعود المقدمة من الإدارة بشأنها.
- 5: الفجوة 5: وترمز إلى الاختلاف بين توقعات الزبون عن الخدمة وإدراكه لمستوى تلك الخدمة.

### ثانياً: نموذج الأداء ( Performance Service )<sup>2</sup>:

وهو من أشهر النماذج في قياس جودة الخدمات، جاء نتيجة الانتقادات التي وجهها كل من ( Taylor & Cronin ) لنموذج الفجوات، ويعد هذا النموذج أسلوباً معدلاً من مقياس SERVQUAL حيث يقوم نموذج الاتجاه على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة ويركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتماداً على الأبعاد الخمسة للجودة (العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف) وقد رفض كل من (Taylor & Cronin) مقياس الفجوة واعتمدت فكرتهم في الرفض على أن هناك عدم موضوعية في قياس الفجوة بين إدراك العملاء وتوقعاتهم، بالإضافة إلى الصعوبة والتعقيد في العمليات الحسابية التي يتضمنها القياس في ظل هذا النموذج فهو لا يركز فقط على نتائج الخدمة بل أيضاً على عمليات تسليم الخدمة والعلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمة والعملاء، وهذا مما يزيد في صعوبة تطبيقه، بينما نموذج Servperf يمتاز بالبساطة من حيث القياس والتحليل، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للزبون. وهذا النموذج يتضمن:

- 1- أن الأداء الحالي للخدمة يسدد بشكل كبير تقييم العميل لجودة الخدمة المقدمة فعلياً من المؤسسة الخدمية؛
- 2- ارتباط الرضا بتقييم العميل لجودة الخدمة أساسه الخبرة السابقة في التعامل مع المؤسسة الخدمية؛
- 3- تعتبر المؤشرات المحددة لمستوى الجودة (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، والملموسة) ركيزة أساسية لتقييم مستوى الخدمة وفق نموذج SERVPERf.

<sup>1</sup> - صالح عبد الرضا رشيد، عامر علي العطوي، جودة الخدمة التعليمية وأثرها في تحقيق رضا الطلبة، المؤتمر العلمي الثاني لكلية الإدارة والاقتصاد - جامعة القادسية، جانفي 2011، ص 13.

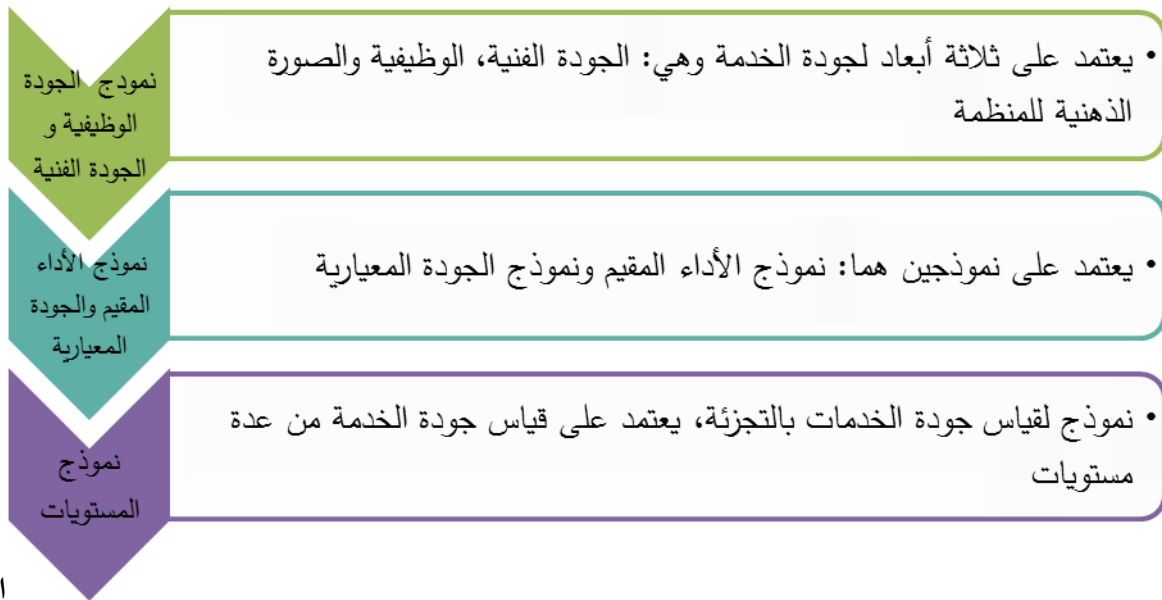
<sup>2</sup> - أبو بكر سليمان الصالح، جمال علي جاب الله، قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراته من وجهة نظر الطلبة، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، المجلد الخامس، العدد الثاني، ديسمبر 2016، ص 63.

ثالثا: نموذج أداء التعليم العالي (Performance Higher Education) <sup>1</sup>:

يعتبر نموذج أداء البحث العلمي (HEDPERF) مقياس لجودة الخدمة حيث طور من قبل الباحثة عبد الله ف سنة 2005، والتي طبقت على مؤسسات التعليم العالي الماليزية واعتمدت بصورة أساسية على مقياس الأداء الفعلي (ServPerf)، وراجعت الباحثة سبب تفضيلها للاتجاه المبني على الأداء فقط إلى أن خدمات التعليم العالي يستخدمها الفرد لأول مرة وبالتالي فإن التوقعات في مجال الخدمات التي يستخدمها الفرد لأول مرة تكون غير دقيقة، كما أن الجودة مدركة وتعتمد على إدراك العميل لأداء الجودة فقط، وهذا يعني أن التوقعات ليست جزءا من المدركة. وقد احتوى مقياس إل (HedPerf) على ستة أبعاد لجودة الخدمة التعليمية وهي: الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، البرامج الدراسية، تسهيلات الوصول، السمعة والصيت، والفهم، وتم تقليصها إلى خمسة أبعاد رئيسية: الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، السمعة، تسهيلات الوصول والبرامج الدراسية.

وهناك أيضا نماذج أخرى لخصت في الشكل التالي:

الشكل رقم (04): نماذج قياس جودة الخدمة



المصدر: من

اعداد الطالبة بالاعتماد على جبلي هدى، قياس جودة الخدمة المصرفية (دراسة حالة بنك البركة الجزائري)، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة منتوري- قسنطينة، 2009-2010، ص 102-106.

الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمات التعليمية:

اعتمدنا في دراستنا الحالية على أبعاد الأداء والذي جاء بعد تعديل نموذج الفجوة وهو كالآتي:

<sup>1</sup> - محمد الصغير قاسم الشعبي، سعيد بن عبد الله الشهراني، تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من طرف وجهة نظر الطلاب، مجلة جامعة ذمار للدراسات والبحوث، العدد 16، جانفي 2014، ص 322-323.



أولاً: الاعتمادية **Reliability**: "القدرة على إنجاز الخدمة بالاعتمادية (Dependably) ودقة (accurately)<sup>1</sup> وتعني "قدرة المنظمة علي الوفاء ب أداء الخدمة بالشكل الذي يمكن الاعتماد عليه وبالشكل الذي وعدت المنظمة بأدائه"<sup>2</sup>

ثانياً: الاستجابة **Responsiveness**: الرغبة في مساعدة الزبائن وتقديم الخدمة المشجعة<sup>3</sup>، وهي أيضا "القدرة على جعل العاملين فيها على استعداد لتقديم أفضل الخدمات"<sup>4</sup>

ثالثاً: الجوانب المادية الملموسة **tangibility**: "تتمثل أهم المستلزمات المادية التي تتعلق بخدمة التعليم العالي بصورة مباشرة في: القاعات الدراسية، المدرجات، المختبرات العلمية، مختبرات الحاسوب والأدوات والوسائل التعليمية المرئية والمسموعة والمكتوبة وغيرها، أما عن المستلزمات المادية التي تتعلق بخدمة التعليم العالي بصورة غير مباشرة، فتتمثل في: النوادي الصحية والرياضية، الحدائق، مواقف السيارات وغيرها"<sup>5</sup>؛ و"تتضمن العناصر المادية الملموسة أربعة متغيرات، تقيس توافر حداثة الشكل في تجهيزات المنظمة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق لموظفيها، وتأثير المظهر العام للمنظمة"<sup>6</sup>

رابعاً: الأمان **Security**: "مدى خلو تقديم الخدمة من الأخطار والأضرار"<sup>7</sup>؛ "يستخدم بعد الأمان للتعبير عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة، ومن يقدمها"<sup>8</sup>

خامساً: التعاطف **Empathy**: "أن يشعر العميل أنه محور اهتمام الموظف وان مصلحته هي الأساس وأنه قادر على الاتصال والاستفسار في أي وقت ومن الضروري شعوره بأن المؤسسة تتفهم حاجاته وتتفاعل مع ذلك"<sup>1</sup>، وتعني "مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للزبون"<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - رعد عبد الله الطائي، أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الجامعة الخاصة (دراسة ميدانية)، جامعة بغداد، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، ص 32.

<sup>2</sup> - شيرين حامد محمد أبو وردة، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق علي مؤسسات التعليم العالي في مصر، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة- جامعة المنصورة، المجلد 31، العدد الأول، 2007، ص 12.

<sup>3</sup> - عامر خديجة، تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام تقنية QFD، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة الطاهر مولاي، سعيدة، 2013-2012، ص 32.

<sup>4</sup> - نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس و أثرها على جودة التعليم العالي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة منتوري- قسنطينة، 2012-2011، ص 87.

<sup>5</sup> - صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته (دراسة ميدانية) بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، 2014/2013، ص 42.

<sup>6</sup> - أزاهر عبد الله محمد عبد الله، جودة الخدمة التعليمية المدركة ودورها في تحسين الأداء من وجهة نظر الطالب، بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير، جامعة ابن سينا، السودان، 2018، ص 34.

<sup>7</sup> - أنس عبد الباسط عباس، أثر إدراك العاملين في القطاع الصحي الحكومي لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على بلوغ الأهداف، المجلة العربية للإدارة، المجلد 39، العدد الأول، مارس 2019، ص 102.

<sup>8</sup> - حيدر سامي عبد الوهاب، احمد رعد ناظم، أثر جودة الخدمة على مستوى طلب الخدمة الجامعية بحث تطبيقي في كلية دجلة الجامعة الأهلية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 12، العدد 40، سنة 2012، ص 285.

الفرع الثالث: معايير قياس جودة الخدمات التعليمية والتصنيف الدولي للجامعات ومؤشراتها

أولاً: معايير قياس جودة الخدمات التعليمية

لجودة الخدمة الجامعية معايير ومؤشرات لخصت في الشكل الموالي:

الجدول رقم(02): معايير ومؤشرات جودة الخدمة الجامعية حسب بعض الدول

معايير قياس جودة الخدمة	م.ج. الأمريكية	م.ج. اليابانية	م.ج. الصينية	م.ج. البريطانية	م.ج. فلبين	الاتحاد السوفياتي	الاسترالية	الهندي	الفلسطينية	العراقية	المصرية
أعضاء هيئة التدريس	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*
البحث العلمي			*		*			*		*	
لأساتذة الى الطلبة	*					*					*
الدرجة العلمية المفتوحة ماجستير دكتوراه	*		*				*				*
الجوائز التي حصل عليها أعضاء هيئة التدريس	*										
الجوائز التي حصل عليها الطلبة بعد التخرج	*										
جوائز الموظفين											
جوائز الباحثين											
مدل دخل الاساتذة والموظفين			*								
عدد المختبرات			*		*						

<sup>1</sup> - يوسف عاشور، طلال عثمان العبادلة، قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، يناير 2007، ص114.

<sup>2</sup> - محمد خنير، أسماء مرابي، العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة ريادة اقتصاد الاعمال، المجلد 3، العدد 1، جانفي 2017، ص33.

*	*	*					*				لنفقة على الطلبة
							*				نسبة الخريجين الذين تحصلوا على وظائف
	*		*			*	*				محتوى المناهج الدراسية
			*			*	*				المكتبة
	*		*								الكتب المترجمة
											تقييم الأداء
*		*									قبول الطلبة
*	*										نسبة الطلبة الذين اكملوا دراساتهم العليا

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على سوسن شاكرا مجيد، الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014، ص 64-69.

ثانيا : التصنيف الدولي للجامعات ومؤشراتها

قبل التطرق لتصنيف الدولي للجامعات سنتطرق الى تعريف التصنيف الدولي للجامعات

2-1- تعريف التصنيف الدولي للجامعات

يعرف التصنيف الدولي للجامعة بأنه: "قوائم بأسماء الجامعات مرتبة ترتيبا تنازليا على أساس مجموعة من المعايير المختلفة، والتي تم إعدادها بناءا على إحصائيات وتغذية راجعة من أكاديميين عالميين وطلبة وخريجي تلك الجامعات"<sup>1</sup>.

2-2- التصنيفات الدولية للجامعات:

توجد العديد من التصنيفات الأكاديمية العالمية التي تهدف أساسا إلى ترتيب الجامعات والمعاهد وفقا لمجموعة من المعايير ومن اشهر هذه التصنيفات نجد<sup>2</sup>:

1- تصنيف كيو أس البريطاني التايمز ( times highereducation- quacquarellisymonds- )  
(THE-QS)

<sup>1</sup> - غيغوب ياقوتة، التسويق الإبداعي الالكتروني ودوره في تطوير الجامعات في ظل معايير التصنيف الدولية حسب وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة غرداية، 2018/2017، ص 96

<sup>2</sup> - ولد محمد عيسى محمد محمود، آليات تحسين أداء الجامعات العربية في التصنيفات العالمية، مجلة الأسواق المالية، مخبر ديناميكية الاقتصاد الكلي والتغيرات الهيكلية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، العدد01، 2014، ص 31-37.

يصدر هذا التصنيف عن المؤسسة البريطانية: (QS –THE) : التي تأسست عام 1990. وقد أصدرت أول قائمة تصنيفية لها عام 2005 بالشراكة مع مجلة التايمز البريطانية للتعليم العالي. وتهدف هذه الشركة إلى رفع مستوى المعايير العالمية للتعليم العالي، والحصول على معلومات عن برامج الدراسة في مختلف الجامعات خاصة في تخصصات العلوم والتقنية، وعمل مقارنة لأفضل 500 جامعة من بين 30000 جامعة حول العالم حيث أن موقعه الإلكتروني هو:

[www.Timeshighereducation.co.uk](http://www.Timeshighereducation.co.uk)

## 2- تصنيف جامعة جياو تونغ شانغهاي Shanghai Jiao Tong University :

يقوم كل سنة بنشر لائحة لأحسن خمسمائة جامعة في العالم، ويتم إعداد هذه اللائحة اعتمادا على معايير موضوعية وبشكل مستقل من قبل فريق تابع للمعهد لغايات أكاديمية دون أي دعم مالي خارج مصادر المعهد ودون غرض تجاري ، وقد صدر أول تصنيف له عام 2003، والهدف الأصلي لهذا التصنيف هو تحديد مركز الجامعات الصينية قصد العمل على تضيق الفجوة بينها وبين ما يسمى بجامعات النخبة العالمية ويشمل أكثر من 2000 جامعة في العالم، ولا ينشر في ذلك التصنيف سوى 500 جامعة الأولى في العالم، حيث أن موقعها الإلكتروني هو: [www.arwu.org](http://www.arwu.org)

## 3- تصنيف ويبوميتريكس Webometrics :

هو نظام عالمي لترتيب الكليات والجامعات في 8750 مؤسسة تعليم عال من 200 دولة حسب شهرة الموقع، ويصدر كل ستة أشهر، حيث يتم عمل هذا التصنيف في الشهر الأول والسابع من كل سنة. ويهدف هذا التصنيف بالدرجة الأولى إلى حث الجهات الأكاديمية في العالم لتقديم ما لديها من أنشطة علمية تعكس مستواها العلمي المتميز على الانترنت، يعتمد على قياس أداء الجامعات من خلال مواقعها الإلكترونية وشهرتها على شبكة الإنترنت، موقعه الإلكتروني هو: [www.webometrics.info](http://www.webometrics.info).

ثالثا: معايير التصنيفات الدولية للجامعات:

قمنا بتلخيص معايير التصنيفات الدولية لأشهر الجامعات في الجدول الموالي:<sup>1</sup>

الجدول رقم (03) معايير التصنيفات الدولية للجامعات ( تصنيف Qs التايمز، Shanghai, Webmetrics)

تصنيف شنگهاي	تصنيف كيواس التايمز	تصنيف ويب ماتريكس
1- جودة التعليم	1- تقويم النظير	1- الحضور
2- جودة هيئة التدريس	2- معدل أستاذ /طالب	2- الظهور أو الأثر
3- مخرجات البحث	3- البحوث والإشارة العلمية	3- الشفافية أو الانفتاح
4- نصيب الفرد من الأداء	4- تقويم سوق العمل	4- التفوق أو التمييز
	5- الأساتذة الأجانب	

<sup>1</sup> سليم بلحماس، قياس مكانة الجامعة الجزائرية في تصنيفات الويب: تصنيف ويبماتريكس لسنة 5102 نموذجاً، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 4، العدد 1، 2019، ص 47.

المصدر: من إعداد الطالبة نقلا عن سعيد الصديقي، التصنيف الأكاديمي الدولي للجامعات العربية الواقع والتحديات، سلسلة محاضرات، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، الطبعة الأولى، 2016، ص8، ولد محمد عيسى محمد محمود، آليات تحسين أداء الجامعات العربية في التصنيفات العالمية، مجلة المالية و الأسواق، العدد 1، 2014، ص 33،

#### المبحث الثاني: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع جودة الخدمات التعليمية، هناك دراسات نوعية ودراسات كمية، استعنا بها في الجانب النظري وفي الجانب التطبيقي، سنتطرق في هذا المبحث إلى مجموعة مختلفة من الدراسات التي تناولت موضوع قياس جودة الخدمات التعليمية في الجامعات من مقالات وأطروحة دكتوراه، حيث ركزنا في هذا المطلب على الدراسات النوعية والكمية التي تناولت موضوع دراستنا، منها المحلية (الوطنية)، العربية والأجنبية، كما سنوضح أهم الفروقات بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة

#### المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

تم التطرق في هذا المطلب إلى مجموعة من الدراسات باللغة العربية من بينها:

أولا: دراسة حميدي زقاي، محمد وزاني(2017)، مقال بعنوان "مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة، دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة- الجزائر"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد العاشر، العدد 30.

تكمن أهمية الدراسة في الدور المهم الذي يؤديه تطبيق مقياس جودة الخدمة في تحقيق رضا الطالب، وبالتالي التحسين من جودة الخدمات التعليمية، ومحاولة تحسيس متخذي القرار في الجامعات الجزائرية بضرورة إعطاء أهمية لاستعمال مقياس جودة الخدمات التعليمية، المقدمة من طرف الجامعة، باعتباره أداة فعالة في رفع مستوى جودة التعليم وتلبية حاجات الطلبة والمجتمع المتعدد والمتجدد.

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة -سعيدة- الجزائر على رضا الطلبة، باستخدام مقياس الأداء (SERVPERf)، الذي يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، توفير معلومات تساعد رؤساء وإدارات الجامعات الجزائرية في قياس جودة ما تقدمه من خدمات، وتحديد أهم العوامل التي تؤدي إلى تحقيق رضا الطلبة لمعرفة أولويات التحسين والتطوير، اشتملت الاستمارة على 29 فقرة تم توزيعها على عينة الدراسة، المتمثلة في 370 طالب (SPSS)،

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي: أن درجة تقدير الطلبة لأبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعة جاء بدرجة متوسطة، أن مستوى رضا الطلبة على جودة الخدمات التعليمية في الجامعة جاء بدرجة متوسطة، كما تبين وجود أثر على دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في الجامعة محل الدراسة.

ثانيا: دراسة أبو بكر سليمان الصالحي، جمال علي جاب الله (2016)، مقال بعنوان "قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة، من وجهة نظر الطلبة"، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، المجلد 5، العدد 2، ديسمبر.

تكمن أهمية الدراسة في إلقاء الضوء على جودة الخدمات التعليمية، باعتبارها من أهم المواضيع التي يجب أن توجه إليها الدراسات والبحوث، بما يؤدي إلى تلبية المتطلبات والمواصفات الملائمة للاستخدام الأمثل لجودة الخدمات التعليمية، ومساعدة إدارة الكلية في التعرف على نقاط القوة والضعف في عناصر الخدمة التي تقدمها للطلبة، وتقديم رؤى تساهم في رفع مستويات جودة الخدمة المقدمة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بمصراتة، من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية التالية: (الاقتصاد، المحاسبة، إدارة الأعمال، التمويل والاستثمار، التجارة الدولية، إدارة العامة، العلوم السياسية، التسويق)، التعرف على أهم نقاط القوة والضعف في جانب الخدمات التعليمية المقدمة تبعا لأبعاد servperf (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية)، معرفة إذا ما كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية الاقتصاد تبعا لمتغيرات (الجنس، صفة القيد، القسم العلمي) أم لا، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي و تم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغ حجمها 345 مفردة، وقد صممت استبانة تحوي خمسة أبعاد (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية).

توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعا لأبعاد الاعتمادية والأمان والتعاطف، والملموسية، كان محدودا وبدرجة متوسطة، أما بالنسبة لبعد الاستجابة فقد كان مستوى الجودة ضعيفا، كما بينت الدراسة وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لمتغير الجنس، كذلك لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لمتغير القسم العلمي وصفة القيد.

ثالثا: دراسة شرع مريم، (2015/2014)، أطروحة دكتوراه بعنوان "الإدارة التمكينية كمدخل حديث في تحقيق جودة الخدمات التعليمية الجامعية (دراسة ميدانية)"، مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.

تنبع أهمية الدراسة في كونها طبقت في المؤسسات التعليمية باعتبارها مسارا بحثيا واسعا، و(التمكين) الذي يعد أحد المفاهيم التنظيمية الجديدة التي تضيف بحداثتها أهمية خاصة في الأدبيات النظرية، أما في الجانب العملي فيعد التمكين من أحد المواضيع الإدارية الهامة خصوصا للمنظمات التي تسعى لتبني منهج الإدارة المفتوحة،

هدفت هذه الدراسة إلى رصد وتحليل الممارسات السلوكية المتعلقة بالتمكين وتقييم مستوى تحققه بجامعة غرداية، وذلك حسب تصورات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الأكاديمية بها، كما هدفت إلى توضيح أهمية التمكين كمفهوم إداري يمكن أن يساعد المؤسسة الجامعية في الارتقاء بمستوى جودة خدماتها التعليمية، تمثلت عينة الدراسة في 144 فرد من أعضاء هيئة التدريس، والإداريين، من بين عمداء ورؤساء الأقسام والشعب، وزعت عليهم استبانة.

وتمثلت نتائج الدراسة في مستوى ممارسة عينة الدراسة من القادة الأكاديميين لبعض الكفايات والمهارات الإدارية جاء مرتفعاً، وجود علاقات ارتباطية بين التمكين وجودة الأداء التعليمي والإداري، وجود أثر هام وذو دلالة إحصائية لمكونات التمكين النفسي كمتغير وسيط في تحقيق جودة الخدمة التعليمية كمتغير تابع، وجود أثر هام وذو دلالة إحصائية لمكونات التمكين المتعلقة ب (سلوكيات القائد التمكينية والتمكين النفسي) على جودة الخدمة الإدارية، واستثناء التمكين الهيكلي الذي لم تسجل النتائج علاقة بينه وبين جودة الخدمة الإدارية.

رابعا: دراسة أحمد محمد برقان، عبد الله عباس مهدي (2015)، مقال بعنوان "تقييم جودة الخدمة الجامعية بجامعة الأندلس بالجمهورية اليمنية للعلوم والتقنية من وجهة نظر الطلبة"، مجلة العلوم الإنسانية، تكمن أهمية الدراسة في تقديم صورة واضحة حول واقع الخدمة الجامعية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر الطلبة، كما قد تفيد نتائج الدراسة متخذي القرار في التطوير والتحسين ودعم جامعة الأندلس للعلوم والتقنية وتوجهاتها نحو التطوير والتحسين.

هدفت الدراسة الى معرفة مستوى الخدمة الجامعية بجامعة الأندلس من وجهة نظر طلبتها، وبحث أثر مستوى الطلبة وتخصصهم وجنسهم في تقييمهم لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، تكونت عينة الدراسة من 155 طالب وطالبة، من المستوى الأول والرابع من كليتي العلوم الإدارية والآداب نهاية العام الجامعي 2012\_2013م، جُمعت البيانات بواسطة استبيان مكون من (45) فقرة موزعة، تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS .

❖ أسفرت الدراسة عن النتائج التالية: نظرة الطلبة للخدمة الجامعية في مجملها كانت متوسطة مع اختلاف تقييم الطلبة لجودة الخدمة الجامعية على مستوى المجالات؛

❖ إن نظرة أفراد العينة لجودة الخدمة الجامعية لا تختلف باختلاف المستوى الدراسي على مستوى كل مجالاتها ماعدا مجال الموظفين، كما أن هناك فروقا معنوية في تقييم أفراد العينة لمستوى جودة الخدمة الجامعية تعزى للجنس والكلية.

خامسا: دراسة يوسف حسين عاشور، طلال عثمان العبادلة (2007)، مقال بعنوان "قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة"، مجلة جامعة الأقصى، المجلد 11، العدد 1. تكمن أهمية الدراسة في توضيح محددات الجودة وتوقعات الطلبة وتقييمها من أجل إشباع حاجاتهم، بالإضافة إلى توضيح المنهجية للمهتمين بمجال قياس جودة الخدمات التعليمية وغيرها، تم توزيع 50 استبانة على طلبة، معتمدا على نموذج SERVQUAL الذي صمم من طرف Parasuraman وآخرون سنة 1984م.

يهدف هذا البحث إلى تقييم دور الجامعات الفلسطينية في تقديم خدمات التعليم العالي من خلال دراسة حالة برنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية بغزة، وذلك بقياس REALITY GRAP وهي الفرق ما بين ما يتوقعه الطلبة من خدمة تعليمية وبين ما يتلقونه فعلا.

أسفرت الدراسة إلى وجود فجوة بين إدراك الطلاب وتوقعاتهم، جميع محددات الجودة دون مستوى توقع الطلاب. وأن أفضل محددات الجودة هو عنصر الأمان وأسوأ محددات الجودة هو الاستجابة.

سادسا: دراسة محمد بن عبد الله البكر (2001)، مقال بعنوان "أسس ومعايير نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية"، المجلة التربوية، مجلد 15، العدد 60.

تكمن أهمية هذه الدراسة في الضرورة الملحة لمواكبة التغيرات الحالية في الجوانب المعرفية والثقافية والعلمية والاقتصادية والاجتماعية المتجددة في عصرنا الحاضر، وباعتبار أن التعليم يعد المحور الرئيسي الذي تتفاعل ضمنه هذه المتغيرات المجتمعية، فإن عملية تأطير وتنظيم جودة النظام التعليمي بحيث يصبح قادراً على التفاعل مع هذه المتغيرات، وتتطلب وجود منهج أو آلية متكاملة يتم من خلالها تصميم ومراجعة ومراقبة أداء الأجهزة والعناصر والمحتويات المرتبطة بالعملية التربوية والتعليمية.

هدفت الدراسة إلى تطبيق وتوظيف المواصفة الدولية للجودة (الايزو) 2009 على المؤسسات التربوية والتعليمية وذلك بهدف تحقيق التالي: الدعم والتطوير المستمر للمؤسسات التربوية والتعليمية، تحقيق مستوى عالٍ من الجودة في مخرجات العملية التعليمية بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل، مواكبة التغيرات الدولية من حيث متطلبات الجودة في العملية التعليمية ومواكبة معطيات التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في الوقت الراهن، خفض تكلفة العملية التعليمية من خلال التوظيف الأمثل للاستفادة من الطاقات والموارد البشرية والمادية المتاحة، توظيف المبادئ والأساليب الحديثة في إدارة المؤسسات التعليمية وذلك من خلال دعم مفاهيم التخطيط المستقبلي، وتعزيز الشعور بالمسؤولية وتوظيف الذات في العمل. اعتمدت منهجية الدراسة على بعدين رئيسيين هما: التحليل والتطبيق.

### المطلب الثاني: دراسات باللغة الأجنبية

1- Ali AbdulssalamKammur (2017), Article, THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES AND ITS EFFECT ON STUDENTS SATISFACTION AN EMPIRICAL STUDY ON STUDENTS OF ALRIFAQ PRIVATE UNIVERSITY IN LIBYA, global journale of commerce and management perspective ( publishet by global institute for research and education), (January-February, 2017), ISSN: 2319 – 7285, G.J.C.M.P., Vol.6(1):1-10.

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية متغيراتها وهي: جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب، تمثلت أهمية الدراسة في نتائجها التي يمكن الاستفادة منها بطريقة تعزيز رضا الطلاب، وسمعة جامعة الرفاق الخاصة في ليبيا، تم توزيع استبانة على 453 طالب وطالبة على اختلاف تخصصاتهم بجامعة الرفاق الأهلية بليبيا، وتمت معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS .

الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو تحديد تأثير جودة الخدمة التعليمية على رضا الطالب في جامعة الرفاق الأهلية بليبيا. تتلخص نتائج هذه الدراسة من وجهة نظر الطلاب على النحو التالي: مستوى تقييم جودة الخدمة التعليمية في جامعة الرفاق الخاصة بليبيا مرتفع، ارتفاع مستوى رضا الطلاب، كما أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب.



2- Mohamad Ali Ghavimi, Mahdi Rahbar, AlirezaFarajiKalvanag, ArezoGhoreishizadeh, MiladGhanizadeh (2017), article “**Evaluation of the Quality of Educational Services of Tabriz University of Medical Sciences based on SERVQUAL Model**”, World Journal of Dentistry March-April 2017;8(2):114-118

تكمّن أهمية هذه الدراسة في كونها طبقت في جامعة تبريز للعلوم الطبية، لأن طلاب الطب هم مستقبل النظم الصحية في كل مجتمع، تمثلت عينة الدراسة في 402 طالب وطالبة، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيان، وزع على الطلبة الذين درسوا لمدة أربعة فصول دراسية على الأقل، تم تحليل البيانات باستخدام SPSS21.

هدفت هذه الدراسة تقييم فجوة جودة الخدمات التعليمية في جامعة تبريز للعلوم الطبية بإيران أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود فجوات سلبية في جميع جوانب الجودة التعليمية، أي أن الخدمات التعليمية بالجامعة دون التوقعات وينبغي اتخاذ تدابير للوصول لمستوى توقعات الطلاب.

3- Teo Boon Chua, Mohd Shukur bin Ahmadb, Faezahbinti Ahmad Bassimc, Nurnadirahbinti Ahmad Zaimid (2016), “**Evaluation of Service Quality of Private Higher Education using Service Improvement Matrix**”, 6th International Research Symposium in Service Management, IRSSM-6 2015, 11-15 August, UiTM Sarawak, Kuching, Malaysia, Procedia - Social and Behavioral Sciences 224 (2016) 132 – 140.

تكمّن أهمية هذه الدراسة في معالجتها لموضوع مهم، ألا وهو جودة الخدمة التعليمية، إذ يعتبر التعليم العالي ركيزة من ركائز الدولة الماليزية، تم تصميم استبانة بمساعدة مصفوفة تحسين الخدمة (SIM)، وزعت على 150 طالب وطالبة، حيث تم التركيز بشكل أساسي على طلاب السنة الثالثة، لأن لديهم خبرة في الخدمة التي تقدمها الكلية، تم تحليل نتائج الدراسة باستعمال برنامج SPSS.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة بجامعة كوتشينغ، بماليزيا، باستعمال نموذج فجوة الخدمة، وبمساعدة مصفوفة تحسين الخدمة.

خلصت نتائج هذه الدراسة إلى وجود فجوة سلبية في جميع أبعاد الخدمة بشكل عام، مع وجود أكبر فجوة في التعاطف.

4- Ali Gholami, Akram Gazerani, Keyvan Behfar, Amin Asghari, Hojat Mohammadzadeh, Atena Samadi, Zohre Foroozanfar (2014), Article “**Quality Evaluation of Educational Services Gap in Neyshabur Faculty of Medical Sciences Based on Service Quality Scale**”, Article in Shiraz E Medical Journal, July 15(3): e21869.

تكمّن أهمية الدراسة في أن التعرف على وجهات نظر الطلاب وتوقعاتهم مسألة مهمة لتحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعات، تمثلت عينة الدراسة في 198 طالباً يدرسون في كلية العلوم الطبية في نيشابور، تم توزيع استبانة

خاصة بتوقعات الطلبة واستبيان خاص بالخدمة الفعلية، يتألف كل منهما من 27 عنصراً بناءً على مقياس ليكرت، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS16.

الهدف من هذه الدراسة هو تقييم فجوة جودة الخدمات التعليمية باستخدام أداة جودة الخدمة (جودة الخدمة) في كلية نيشابور للعلوم الطبية بإيران من وجهة نظر الطلاب .

أظهرت نتائج هذه الدراسة أن هناك فجوة سلبية واضحة بين توقعات الطلاب والخدمة التعليمية الفعلية المدركة ومنه، فإن التحسينات المطلوبة في جميع أبعاد جودة الخدمات التعليمية.

### المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة ومجال الاستفادة منها

حاولنا في هذا المطلب التعرف على الفرق بين الدراسات السابقة ودراستنا الحالية، كما تطرقنا إلى أوجه الاختلاف والتشابه

### الفرع الأول: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

حاولنا تلخيص الفروقات بين الدراسات السابقة التي ذكرناها والدراسة الحالية، كل دراسة على حدى والجدول الموالي يوضح ذلك:

عنوان الدراسة	الحدود الزمانية	مجتمع الدراسة	حجم العينة	نوع الدراسة	النموذج المستعمل	أداة الدراسة	برنامج التحليل	نتائج الدراسة
مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة، دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة- الجزائر	2017	طلبة جامعة سعيدة، الجزائر	370 طالب	نوعية كمية	Servperf	استبانة	SPSS	مستوى ج خ متوسط + وجود أثر ل ج خ ت على رضا الطلبة
THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES AND ITS EFFECT ON STUDENTS SATISFACTION AN	2017	جميع تخصصات جامعة الرفاق الأهلية بليبيا	453 طالب	نوعية كمية	Servperf	إستبانة	SPSS	مستوى ج خ ت مرتفع + رضا مرتفع + وجود أثر ل ج خ على رضا الطلبة

								EMPIRICAL STUDY ON STUDENTS OF ALRIFAQ PRIVATE UNIVERSITY IN LIBYA
فجوة سالبة	SPSS21	استبانة	SERVQUAL	نوعية كمية	402 الطلبة الذين درسوا لمدة أربعة فصول دراسية على الأقل	جامعة تبريز بيران	2017	Evaluation of the Quality of Educational Services of Tabriz University of Medical Sciences based on SERVQUAL Model
مستوى ج خ ت محدودا ومتوسط لكل الابعاد 5 ماعد بعد الاستجابة جاء ضعيفا		استبانة	SERVPERF	نوعية كمية	345 طالب وطالبة	مصراتة ، ليبيا	2016	قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة، من وجهة نظر الطلبة
فجوة سالبة		استبانة	SERVQUAL بمساعدة SIM	نوعية كمية	150 طالب وطالبة	جامعة كوتشينغ، ماليزيا	2016	Evaluation of Service Quality of Private Higher Education using Service Improvement Matrix
وجود أثر لمكونات التمكين على ج خ الإدارية،	SPSS	استبانة		نوعية كمية	144 فرد من أعضاء هيئة التدريس	طلبة جامعة غرداية، الجزائر	/2014 2015	الإدارة التمكينية كمدخل حديث في تحقيق جودة الخدمات التعليمية الجامعية

بإستثناء التمكين الهيكلي					والإداريين		(دراسة ميدانية)
فجوة سالبة	SPSS16	استبانة	servqual	نوعية كمية	198 طالب وطالبة	طلاب كلية نيشابور للعلوم الطبية بإيران	2014 Quality Evaluation of Educational Services Gap in Neyshabur Faculty of Medical Sciences Based on Service Quality Scale
مستوى ج خ ج متوسط	SPSS	استبانة	Servperf	نوعية كمية	155 طالب وطالبة	طلاب جامعة الأندلس للعلوم والتقنية	2012/2013 تقييم جودة الخدمة الجامعية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر الطلبة
فجوة سالبة	SPSS	استبانة	SERVQUAL	نوعية كمية	50 طالب وطالبة	طلاب الجامعة الإسلامية بغزة	2007 قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة
مستوى جودة متوسط في بعد الملموسية، الاستجابة والتعاطف، بينما هو مرتفع في بعد الاعتمادية والامان	SPSS26	إستبانة الكترونية	Servperf	نوعية كمية	457 طالب وطالبة	طلاب جامعة غرداية كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير	2019/2020 تقييم جودة الخدمات التعليمية لجامعة غرداية، دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

جدول رقم (04): يوضح الفرق بين الدراسات السابقة ودراستنا الحالية

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

من خلال الجدول السابق نلاحظ وجود أوجه تشابه كثيرة وأوجه اختلاف بين الدراسات السابقة ودراستنا الحالية، سنلخصها في الجدول الموالي

الجدول رقم (05): أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

دراستنا الحالية	الدراسات السابقة	معايير التشابه والاختلاف
استبانة الكترونية	استبانة	أداة الدراسة
SPSS26	SPSS16, SPSS21, SPSS	برنامج التحليل
نموذج SERVPERF	- نموذج SERVQUAL - نموذج SERVPERF	نموذج قياس الجودة
2020/2019	اختلفت وتراوحت بين سنة 2001 إلى غاية 2017	الحدود الزمانية
كلية العلوم التجارية الاقتصادية، وعلوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر	- اختلفت بين جامعات دول فلسطينية، ليبية، ماليزية وإيرانية، وجزائرية - مجموعة من المؤسسات التعليمية	الحدود المكانية
نوعية وكمية	نوعية وكمية	نوع الدراسة
457 طالب وطالبة	تمثلت عينات الدراسات في: 50، 155، 150، 198، 345، 370، 402، 453. 144 أستاذ	حجم العينة
وصفي وتحليلي	- وصفي وتحليلي - التحليل والتطبيق	منهج الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

## خلاصة الفصل:

شمل هذا الفصل شرح لمفهوم الجودة وجودة الخدمات التعليمية ومجالاتها من خلال التطرق لدواعي الاهتمام بها وتطبيقها في التعليم العالي، وفصلنا أيضا في المفاهيم التي تطرقت لإدارة الجودة الشاملة وفوائد تطبيقها في الجامعات، كما تطرقنا الى بعض الدراسات السابقة وتعرفنا على نماذج قياس جودة الخدمات التعليمية المستعملة في كل دراسة.

من أجل تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية توصلنا إلى أنها تقاس بعدة أبعاد هي: الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، والأمان، وهذه الأبعاد لها أثر كبير على رضا الطلبة كونها تقلص الفجوة بين ما يتوقعه الطلبة من الخدمة المقدمة وما بين المنفعة الحقيقية.

وجب على مؤسسات التعليم العالي تطبيق معايير جودة الخدمات التعليمية من أجل تلبية رغبات الكادر الأكاديمي والطلاب وإشباع حاجاتهم وذلك بالاعتماد على نظام تعليمي ذو مستوى عال من الجودة.

# الفصل الثاني

تمهيد:

انطلاقاً من الإطار المفاهيمي الذي تندرج ضمنه هذه الدراسة وبعد التطرق في الفصل السابق الى المفاهيم الأساسية المتعلقة بجودة الخدمة التعليمية، ونماذج قياسها، وبغرض تدعيم الفصل النظري السابق بدراسة ميدانية، ومن أجل اختبار صحة الفرضيات التي تم بناؤها من خلال الإشكالية المطروحة، واعتمدنا في ذلك استبانة موجه لطلاب تناولنا الدراسة التطبيقية في مبحثين الأول خصصناه لتقديم كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية، ولمنهجية الدراسة والطريقة والأدوات المستعملة وكيفية بناء الاستبانة في مختلف مراحلها، أما المبحث الثاني خصص لتحليل واختبار فرضيات الدراسة ومناقشة نتائج الدراسة



### المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية والأدوات المستخدمة

قدمنا في هذا المبحث الإطار المنهجي المستخدم في الدراسة والأدوات المستعملة في جمع وتحليل البيانات، كما قدمنا توضيحا للمنهجية المعتمدة، مجتمع وعينة الدراسة، مراحل تصميم وبناء وتحكيم الاستبانة، إضافة إلى التأكد من صدق وثبات الاستبانة، وتحديد طريقة المعالجة الإحصائية للبيانات.

### المطلب الأول: تقديم كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

تعتبر كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية من أهم الكليات لأنها تضم عدة تخصصات مهمة تمس مباشرة مختلف القطاعات الاقتصادية، قبل التطرق إلى تعريف الكلية سنقوم بتعريف جامعة غرداية شرحا وجيزا.

#### الفرع الأول: تعريف جامعة غرداية:

في عام 2004 أنشأت ملحقة جامعة الجزائر بغرداية بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 08 رجب 1425 هـ الموافق لـ 24 أوت 2004م. بعدها شهد قطاع التعليم العالي بولاية غرداية تطورا متسارعا حيث أنه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 05-302 المؤرخ في 16 أوت 2005م أنشئ المركز الجامعي بغرداية، مع انضمام ملحقة المعهد الوطني للتجارة بمتملي إلى المركز. توج ذلك كله بارتقاء المركز إلى مصاف الجامعات الوطنية وذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12/248 المؤرخ في 14 رجب 1433 هـ الموافق لـ 04 يونيو 2012م، متربعة على مساحة قدرها 30 هكتار وتتسع لـ 4000 مقعد بيداغوجي، بالإضافة إلى 6000 مقعد بيداغوجي استلمت منه 2000 مقعد و4000 مقعد قيد الإنجاز وتحتوي على هياكل بيداغوجية متنوعة: مدرجات؛ قاعات تدريس؛ قاعات الاجتماعات؛ مخبر اعلام آلي؛ قاعة التعليم المتلفزة<sup>1</sup>

#### الفرع الثاني: تعريف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

"تم افتتاح معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كمعهد تابع للمركز الجامعي غرداية خلال الموسم الجامعي 2009/2008، وكان يضم عند افتتاحه قسما للسنة الأولى يتكون من (178) طالبا، و أطره عدد من الأساتذة (06) دائمين و(05) مؤقتين، وطاقم إداري متكون من متصرف وتقني سامي في الإعلام الآلي، فتحت سنة 2009/2008 كمعهد تابع للمركز الجامعي وكان يضم 180 طالبا واساتذة مؤقتين"<sup>2</sup>،

"بعد ترقيته من مركز جامعي إلى جامعة في 4 يوليو 2012 على اثر صدور المرسوم التنفيذي رقم 12/48 المؤرخ في 14 رجب 1433 الموافق لـ 4 يوليو 2012 تضمن 3 اقسام قسم العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير وقسم العلوم التجارية، ثم في سنة 2016/2015 تم استكمال الهيكل بإنشاء قسم العلوم المالية والحاسبة وبذلك أصبحت الكلية تضم 4 اقسام"<sup>3</sup>.

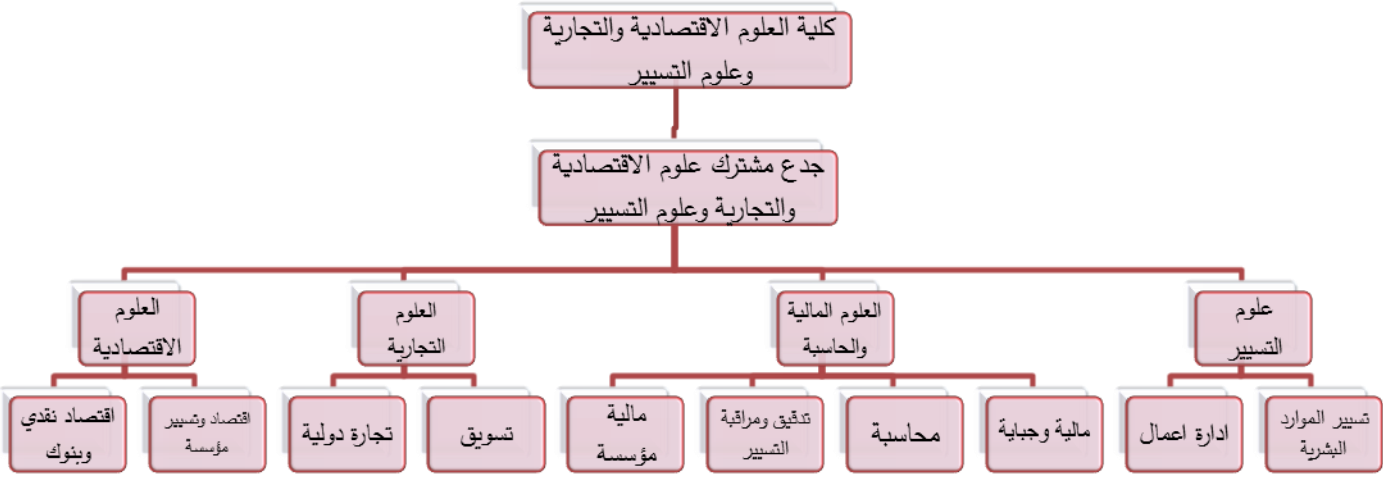
<sup>1</sup> وثائق من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية

<sup>2</sup> وثائق من الامينة العامة لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.

<sup>3</sup> - بلعور سليمان، بطاقة تعريفية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2020/08/28، 14:30



لشكل رقم (06) الهيكل التنظيمي لأقسام الكلية



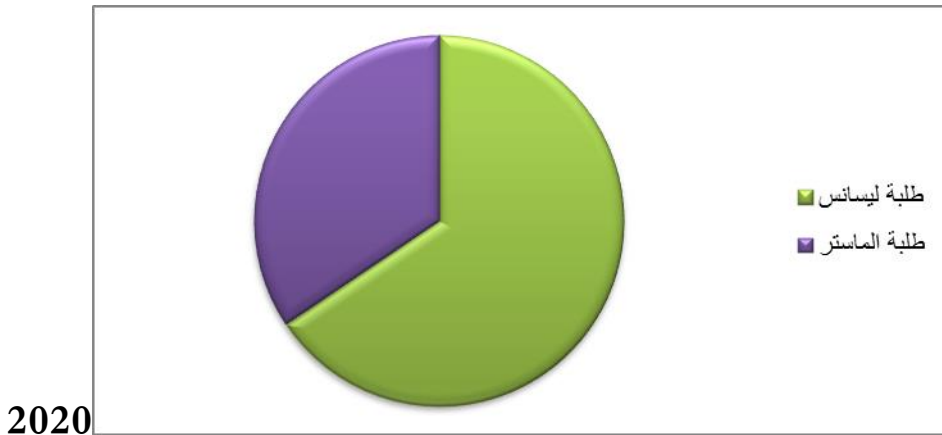
المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الوثائق الخاصة بالكلية

تطور عدد الطلبة بالكلية:

وصل اجمالا الى 2390 طالبا يتوزعون بين ليسانس والماستر حيث بلغ عدد طلبة ليسانس 1567 طالبا بنسبة 65% من اجمالي عدد الطلبة، والباقي طلبة الماستر عددهم 823 طالبا اي بنسبة 34.4% ويتوقع تخرج الطلبة لموسم 2021/2020 حوالي 722 طالبا وزعوا كما يلي:

326 طالبا ليسانس و396 طالبا ماستر اي ما يعادل 30% من اجمالي الطلبة.

الشكل رقم (07): نسبة الطلبة لسنة



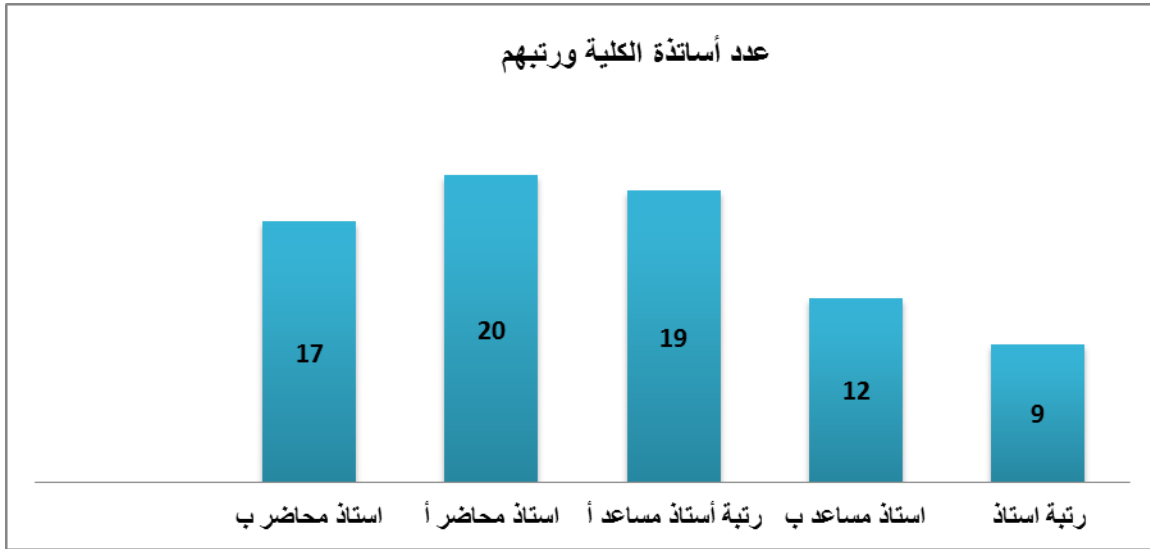
من اعداد الطلبة

التأطير:

تطور في الكم والنوع حيث وصل عدد الاساتذة الى 77 أستاذ موزعين يتمثلون في:

9 أساتذة رتبة استاذ، 20 استاذ رتبة استاذ محاضر (أ)، 17 استاذ محاضر (ب)، 19 استاذ رتبة أستاذ مساعد (أ) و 12 استاذ برتبة استاذ مساعد (ب) ومعدل تأطير 31 طالبا لكل استاذ، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل الموالي :

الشكل رقم(08) عدد الاساتذة لسنة 2020



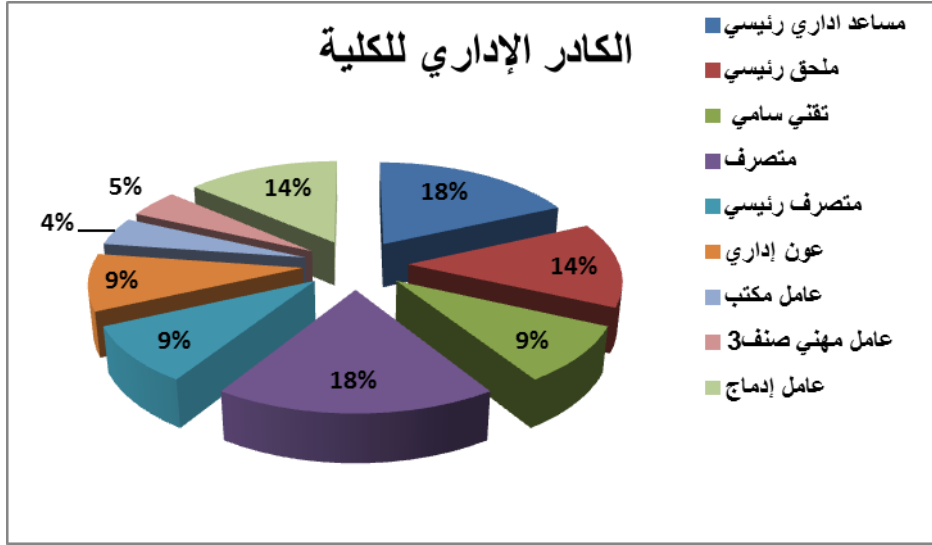
المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على وثائق خاصة بالكلية-2020

ووصل عدد الموظفين الى 1- موظف يتمثلون في:

2 : متصرف رئيسي، 4

موظفون متصرف، 2 تقني سامي، 3 موظفون ملحق رئيسي، 4 موظفين مساعد اداري رئيسي، 2 عون اداري، 1 عامل مكتب، 1 عامل مهني صنف 3، وعاملين في اطار الادمج ، والشكل الموالي يوضح ذلك :

الشكل رقم (09) : عدد الموظفين لسنة 2020



المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على وثائق خاصة بالكلية-2020

تقوم الكلية بـ : تكوين الطلبة على مستوى دكتوراه ل.م.د، مناقشة التأهيل، تنظيم تظاهرات وندوات ومؤتمرات وايام دراسية. لدى الكلية مشاريع بحث تمثلت في الجدول التالي:

الجدول رقم (07): مخابر الكلية

رقم المشروع	اسم المشروع	السنة
01	مخبر التنمية الادارية بالمؤسسات الاقتصادية	2018
02	مخبر التطبيقات الكمية والنوعية للارتقاء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي	2019

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على وثائق خاصة بالكلية-2020

للكلية مجلتين معتمدين تمثلتا في : (1) مجلة اقتصادية(2) مجلة مخبر التطبيقات الكمية

المطلب الثاني: منهجية ومجتمع وأدوات الدراسة

سنتطرق في هذا المطلب الى تحديد مجتمع الدراسة ومن ثم اختيار العينة التي ستجرى عليها هذه الدراسة، وكذا تحديد الخطوات التي تم على أساسها بناء أداة الدراسة و التأكد من صلاحية الاستبانة من حيث صدقها وثباتها وطريقة وتوزيعها

الفرع الأول: منهجية الدراسة

بغية الوصول الى أهداف الدراسة المحددة مسبقا، اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بناء على إجراء مسح نظري مفاهيمي لما جادت له الدراسات السابقة حول الموضوع محل الدراسة، كما تم إجراء مسح استبائي لتصورات طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية حول مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة بالكلية،

اعتمدنا المنهج التحليلي في تحليل بيانات المحصل عليها باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS: V26 حيث تم توزيع استبانة على الطلاب بعد التأكد من صحة صدقها وثباتها، للوصول الى نتائج الدراسة.

### أولاً: أسلوب جمع البيانات والمعلومات

بناء على طبيعة البيانات المراد جمعها وعلى المنهج المتبع في الدراسة، تم الاعتماد على مصدرين في جمع البيانات: مصادر أولية ومصادر ثانوية وهي كالتالي:

**1- المصادر العلمية الثانوية:** تم الحصول عليها من خلال الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة بصورة مباشرة أو غير مباشرة؛ العربية والأجنبية ذات العلاقة بالموضوع التي شكلت سندا مهما للدراسة، تم الحصول عليها بعد الاطلاع على الدوريات، المجالات، المقالات، الكتب والأطروحات والرسائل والمذكرات والمدخلات والمطبوعات، الأنترنت (المواقع الإلكترونية، مكتبات ومنشورات الكترونية)؛

**2- المصادر الأولية:** تم الحصول عليها من خلال الاستبانة، إذ تعتبر الاستبانة الأداة الأكثر ملائمة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تم تصميم وبناء استبانة، وزعت على أفراد عينة الدراسة، بعد التحقق من صدقها وثباتها، بغية الوصول الى أهداف الدراسة.

### الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

إن مجتمع الدراسة قد يكون واسعا أو واسعا جدا أو غير معلوم وقد يكون محدودا، في كل الحالات يصعب الوصول الى جميع مفردات البحث المراد دراسته، لذلك نقوم بجمع البيانات من خلال العينة وهي "مجموعة جزئية صغيرة من المجتمع الإحصائي، يتم جمع البيانات من خلالها بصورة مباشرة، وهي جزء من المجتمع تتم دراسة الظاهرة عليهم من خلال المعلومات عن هذه العينة، حتى تتمكن من تعميم النتائج على المجتمع"<sup>1</sup>.

### أولاً: مجتمع الدراسة

بعد تحديد مشكلة الدراسة واقتراح الفرضيات، قمنا بتحديد مجتمع الدراسة حيث يعرف مجتمع الدراسة بأنه: "جميع المفردات التي تمثل الظاهرة موضوع البحث، وتتشترك في صفة معينة أو أكثر المطلوب جمع البيانات حولها"<sup>2</sup>

ينبغي الإشارة الى أن عملية تحديد المجتمع، تبقى عملية نسبية ترتبط بالبحث وأهدافه ومشكلته، فهناك دراسات يكون فيها المجتمع الإحصائي هو نفسه المجتمع المستهدف، وبعض الدراسات يكون فيها المجتمع المستهدف أشمل من المجتمع

<sup>1</sup> نبيل جمعة صالح النجار، الإحصاء في التربية والعلوم الإنسانية مع تطبيقات برمجية SPSS، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، 2010، ص 35.

<sup>2</sup> خليفي رزيقة، شيقارة هجيرة: منهجية تحديد نوع وحجم العينة في البحوث العلمية، مجلة المعارف علمية دولية محكمة، تصدر عن جامعة بويرة، العدد 23 (ديسمبر 2017)، ص 280-294.

الإحصائي<sup>1</sup>، ويقصد بالمجتمع الإحصائي بأنه أي تجمع معرف من الأشياء أو الأشخاص أو الحوادث، وهو المجموعة الشاملة التي يجري عليها إختيار العينات منها<sup>2</sup>.

بغية التعرف على تقييم جودة الخدمات التعليمية لجامعة غرداية، دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، أولاً يجب التعرف على مجتمع الدراسة، اي هل مجتمع الدراسة المستهدف هو نفسه المجتمع الإحصائي؟، وبناءاً على ما سبق يمكن تحديد مجتمع الدراسة كالتالي:

❖ **مجتمع الدراسة المستهدف:** جميع طلبة جامعة غرداية؛

❖ **مجتمع الدراسة الإحصائي:** جميع طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

مجتمع الدراسة الإحصائي في دراستنا الحالية هو مجتمع محدود، حيث بلغ عدد الطلبة المسجلين في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير لجامعة غرداية للموسم الجامعي 2020/2019، 2390 طالب وطالبة.

ثانياً: عينة الدراسة

توجد طرق مختلفة يتم على أساسها تحديد عينة الدراسة، تختلف باختلاف نوع الدراسة، بما أن مجتمع الدراسة محدود، وبما أن المجتمع المستهدف هو جميع طلاب جامعة غرداية، بينما المجتمع الإحصائي تمثل في جميع الطلاب المسجلين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير للموسم الجامعي 2020/2019، ومنه فإن مفردات العينة هم طلاب كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، الجدول الموالي يوضح طريقة تحديد حجم العينة بناءً على حجم مجتمع الدراسة.

الجدول رقم(08): يوضح حجم العينة الممثل للمجتمع المستهدف

S	N	S	N	S	N	S	N	S	N
338	2800	260	800	162	280	80	100	10	10
341	3000	265	850	165	290	86	110	14	15
346	3500	269	900	169	300	92	120	19	20
351	4000	274	950	175	320	97	130	24	25
354	4500	278	1000	181	340	103	140	28	30
357	5000	285	1100	186	360	108	150	32	35
361	6000	291	1200	191	380	113	160	36	40
364	7000	297	1300	196	400	118	170	40	45
367	8000	302	1400	201	420	123	180	44	50
368	9000	306	1500	205	440	127	190	48	55
370	10000	310	1600	210	460	132	200	52	60
375	15000	313	1700	214	480	136	210	56	65
377	20000	317	1800	217	500	140	220	59	70
379	30000	320	1900	226	550	144	230	63	75
380	40000	322	2000	234	600	148	240	66	80
381	50000	327	2200	242	650	152	250	70	85
382	75000	331	2400	248	700	155	260	73	90
384	1000000	335	2600	254	750	159	270	76	95

المصدر: طويطي مصطفى، أساليب الإحصاء الإستدلالي البارامترية/ الجزء الأول، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،

ط1، 2019، ص 29. نقلا عن

<sup>1</sup> طويطي مصطفى، أساليب الإحصاء الإستدلالي البارامترية/ الجزء الأول، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2019، ص19.

<sup>2</sup> نبيل جمعة صالح النجار، مرجع سبق ذكره، ص35.

Robert Krejcie & Daryle Morgan "determining sample size for research activities" educational and psychological measurement 1970, p 607.

بناءً على الجدول السابق، وبما أن حجم مجمع الدراسة بلغ 2390 طالب، فإن حجم العينة المقبول هو 331 طالب، اعتمدنا على عينة عشوائية من طلبة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير لجامعة غرداية ونظراً لفرض الحجر بسبب فيروس كورونا (كوفيد 19) وصعوبة الالتقاء المباشر بأفراد العينة تم تصميم وبناء استبانة الكترونية، تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة عبر Email وفي صفحات التواصل الاجتماعي الخاصة بكلية الجامعة أي صفحات أقسام الكلية وعلى watsape , Viber , Imo, Facebook الخاص بزملائنا الذين يدرسون بالكلية، حيث حصلنا على ردود المستجوبين بلغ عددها 457 رد.

### المطلب الثالث: أدوات الدراسة

بغية جمع البيانات الخاصة بالدراسة الميدانية اعتمدنا على أدوات مختلفة وهي :

#### الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

اعتمدنا على الأدوات التالية:

1- موقع جامعة غرداية وصفحة الفيس بوك الخاصة بالجامعة؛

2- وثائق مقدمة من إدارة الكلية؛

3- الاستبانة " ويعرف كل من Tull et Hawkins الاستبانة على أنها " ذلك الأسلوب المنهجي لجمع البيانات من الأطراف المستهدفة بغرض الفهم أو التنبؤ ببعض مظاهر السلوك الخاص بمجتمع البحث موضوع الاهتمام".

بغرض إسقاط الجانب المفاهيمي لموضوع دراستنا على الجانب الميداني، تم تصميم استبانة، بناءً على الدراسات السابقة، وبغية التأكد من صحة ودقة الصياغة اللفظية والعلمية لعبارات الاستبانة تم عرضها على المشرفين، المشرف الرئيسي والمشرفة المساعدة، وبعد إطلاع المشرفين عليها تم تعديلها بناءً على اقتراحاتهم، ليتم توزيع الاستبانة على أساتذة مختصين (محكمين)، وعلى ضوء اقتراحاتهم وتوصياتهم جزاهم الله خيراً، قمنا بحذف وإضافة وتغيير بعض العبارات وصولاً إلى بناء الاستبانة لتصبح في صورتها النهائية متكونة من 43 عبارة.

#### الفرع الثاني: أداة قياس الدراسة

قصد الحصول على المعلومات الكافية عن موضوع الدراسة من طرف الأفراد المبحوثين قمنا بتخصيص إستمارة الاستبانة إلى مقدمة الاستبانة، أسئلة متعلقة بالبيانات الشخصية للمستجوبين، إضافة إلى العبارات المتعلقة بمتغيرات الدراسة وذلك على النحو التالي:

مقدمة الاستبانة: وهي حسب العديد من الدراسات والأبحاث، ضرورة عند تصميم الاستبانة، وأخذنا بالملاحظة التي أعطاها M.GRAWITZ عن أهمية تقديم موضوع الدراسة للمستقصى منهم، وتعريفهم بهدفها الأكاديمي، لأن بعض



الأسئلة التي يمكن أن يعتبرها البعض أنها تتجاوز وتمس الى حد ما البعض من الخصوصيات<sup>1</sup>، ومنه يجب التعريف بالطابع الأكاديمي وبمعنوي الدراسة بشكل واضح وسلسل مع تجنب الغموض في المصطلحات، مما يشجع المستقصى منهم على التجاوب والتفاعل مع الاستبانة.

ومنه كانت مقدمتنا عبارة عن رسالة وجهت لطلبة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير لجامعة غرداية، مع تقديم موضوع الدراسة للمستقصى منهم، من أجل تعريفهم بموضوع الدراسة، طمعا في تجاوبهم مع الاستبانة.

**القسم الاول:** تضمن البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة وهي: الجنس، العمر، المستوى التعليمي والقسم؛  
**القسم الثاني:** تم تخصيصه لأبعاد الدراسة، تضمن 43 عبارة تمثل في تقييم طلبة الكلية لجودة الخدمة التعليمية المقدمة، حيث قسم بدوره الى 5 أبعاد وهي:

**البعد الأول:** تناول فقرات تقيس الجوانب الملموسة (يضم 9 عبارات) ؛

**البعد الثاني:** تناول فقرات تقيس الاعتمادية (يضم 7 عبارات) ؛

**البعد الثالث:** تطرق الى فقرات الاستجابة (يضم 9 عبارات) ؛

**البعد الرابع:** ضم فقرات الأمان (يضم 9 عبارات) ؛

**البعد الخامس:** احتوى فقرات على التعاطف (يضم 9 عبارات) .

سنوضح في الجدول الموالي طريقة تقسيم الاستبيان في صورته النهائية

**جدول رقم (09): يبين الصورة النهائية للاستبيان**

عدد العبارات	اقسام الاستبيان
	القسم الأول
	الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة
(09) عبارات	البعد01: الجوانب الملموسة
(07) عبارات	البعد02: الاعتمادية
(09) عبارات	البعد03: الاستجابة
(09) عبارات	البعد04: الأمان
(09) عبارات	البعد 05: التعاطف
43 عبارة	مجموع عبارات الاستبيان

المصدر: من إعداد الطالبة

<sup>1</sup> سلامي منيرة، التوجه المقاولاتي للمرأة في الجزائر، دراسة ميدانية تناولت طالبات على أبواب التخرج من جامعة وقلعة للموسم الجامعي: 2006-2007، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008، ص83.

من أجل تقييم آراء الطلبة المستجوبين، تم الاعتماد على مقياس ليكارت (Likert Scale) الخماسي، تم استخدامه منذ عام 1932 وكان ذلك بواسطة الدكتور "رانسيس ليكارت"، ويعتبر هذا المقياس من أشهر المقاييس استخداماً وذلك لسهولة تطبيقه وتحليل نتائجه، ويستخدم لمعرفة اتجاهات وآراء ومواقف أفراد العينة<sup>1</sup>، والجدول الموالي يوضح تقييم مستوى آراء الأفراد حسب مقياس ليكارت الخماسي.

**جدول رقم (11): توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي**

بدائل القياس	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة/الترميز	05	04	03	02	01

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مقياس ليكارت (Likert Scale)

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنه تم إعطاء وزن لكل درجة من المقياس لتسهيل عملية تقييم الطلبة، وهي كالتالي :

❖ العبارة موافق بشدة يقابلها وزن 5؛

❖ العبارة موافق يقابلها وزن 4؛

❖ العبارة موافق بدرجة متوسطة يقابلها وزن 3 ؛

❖ العبارة غير موافق يقابلها وزن 2؛

❖ العبارة غير موافق بشدة يقابلها وزن 1.

لتحليل آراء الطلبة المستجوبين نحو مدى موافقتهم أو عدم موافقتهم على ما تضمنته عبارات وأبعاد الاستبانة انطلاقاً من الأوزان الموضحة في الجدول السابق، ولحساب طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعلوية)، تم حساب المدى بين أكبر درجة في المقياس وأصغر درجة (4=5-1)، ثم قسمة المدى على عدد محدد من التدرج (4÷5=0.8)، ثم بعد ذلك إضافة هذا العدد الى أقل قيمة في المقياس وهو الواحد الصحيح ، واستمرت هذه الإضافة حتى الوصول الى أعلى قيمة في المقياس وهي العدد خمسة<sup>2</sup>. والعلاقة التالية توضح ذلك<sup>3</sup>:

K: طول الفئة

$$K=R \div N$$

R: المدى ويمثل طول المسافات التي حصرت بينها الأرقام 1,2,3,4,5 وهي 5\_ 4=1

N: عدد الفئات وهو 5 وبالتعويض في المعادلة نجد مايلي:

<sup>1</sup> فوزي حبيب حافظ، القياس وتطبيقاته في البحوث الميدانية، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، جدة، السعودية، 1425 هـ، ص 3.

<sup>2</sup> عبيدي فتيحة، دور الابتكار التسويقي في دعم ريادة منظمة الأعمال، دراسة ميدانية لمنظمة الأعمال Condor بـرج بوعريـيج الرائدة في السوق الإلكترونية والكهر ومنزلية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، تخصص: تسويق إبداعي، جامعة غارداية، 2016/2017، ص 202.

<sup>3</sup> بورنان فاطمة الزهراء، دور الابتكار التسويقي في بناء ميزة تنافسية مستدامة مع دراسة حالة المؤسسة وطنية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، تخصص: تسويق إبداعي، جامعة غارداية، 2016/2017، ص 150.

$$K=4\div 5=0.8$$

وعليه يكون إتجاه إجابات أفراد العينة على محاور الدراسة وفقا للجدول التالي:

جدول رقم (12): تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي

الدرجة	العبرة	مجال المتوسط الحسابي
درجة منخفضة جدا	غير موافق بشدة	من 01 إلى 1,79
درجة منخفضة	غير موافق	من 1,80 إلى 2,59
درجة متوسطة	موافق بدرجة متوسطة	من 2,6 إلى 3,39
درجة عالية	موافق	من 3,40 إلى 4,19
درجة عالية جدا	موافق بشدة	من 4,2 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مقياس ليكرت

### الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

من أجل تحليل على بيانات الاستبانة، وبغرض التعرف على مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على العبارات الواردة في الاستبانة استخدمنا الأدوات الإحصائية التالية:

لقد استخدم في التحليل برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، رقم نسخة الإصدار البرنامج المستخدم هو (SPSS: V26)، وفي دراستنا هذه استخدمنا الأساليب الآتية:

1- التكرارات والنسب المئوية: من أجل وصف الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة<sup>1</sup>؛

2- الاشكال والرسوم البيانية: وهي مخططات بيانية عبارة عن تمثيل مرئي للبيانات لتكون أوضح وأسهل للفهم مثل (الرسم البيان الدائري، الاعمدة البيانية... الخ)

3- المتوسطات الحسابية: "هي القيمة التي لو أعطيت لكل مفردة في مجموعة البيانات فإن مجموعها لا يتغير. وهي عبارة عن مجموع مشاهدات المجتمع مقسومة على عددها"<sup>2</sup>.

4- الانحراف المعياري: وهي القيمة الأكثر استخداما من بين مقاييس التشتت الإحصائي لقياس مدى التعثر الإحصائي، أي أنه يدل على مدى امتداد مجالات القيم ضمن مجموعة نتائج الاستبيان

<sup>1</sup> ريغي سارة، إستعمال الية التسويق الإبداعي لتوجيه خريجي الجامعات نحو المقاولاتية، الجزائر نموذجاً، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، تخصص: تسويق إبداعي، جامعة غارداية، 2018/2019، ص 119.

<sup>2</sup> صالح العصفور، مقاييس النزعة المركزية، المعهد العربي للتخطيط، ص 4

5- اختبار **T (one Sample t-test)** : لمعرفة الدلالة الإحصائية (دال أو غير دال) في اختبار الفرق بين وسط حسابي مفترض ووسط حسابي حقيقي والذي يشير هذا الأخير للملاحظات الإجمالية أفراد العينة المدروسة مقسومة على عددها، "ويستخدم هذا الاختبار في مقارنة متوسط عينة بقيمة مفترضة للمجتمع"<sup>1</sup>

6- اختبار تحليل التباين الأحادي **One-way-ANOVA** لاختبار الفروق في آراء المستجوبين إن وجدت تبعاً للمستوى الدراسي.<sup>2</sup>

7- اختبار **T** لعينتين مستقلتين لاختبار الفروق في آراء المستجوبين نحو المتغيرات الديمغرافية.

#### الفرع الرابع: ثبات وصدق أداة الدراسة

بغرض التأكد من صدق وثبات الاستبانة اتبعنا الخطوات التالية:

##### أولاً: تحكيم الاستبانة:

بعد الإطلاع على الدراسات السابقة، تم تصميم وبناء إستبانة، عرضت على الأستاذة المشرفة المساعدة، والأستاذ المشرف الرئيسي، ثم بعدها عرضنا الاستبانة في شكلها الأولي (أنظر الملحق رقم: 02) على أساتذة محكمين (أنظر الملحق رقم: 01)، تم إسترجاع 10 إستبانات محكمة، وبعد الإستعانة بمقترحات وتوصيات الأساتذة المحكمين وبعد التشاور مع الأساتذتين المشرفين، ثم إخراج الاستبانة في صورتها النهائية (أنظر الملحق رقم: 03).

##### ثانياً: ثبات الاستبانة :

بغرض التأكد من ثبات الاستبانة ، استخدمنا معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، وضعت (اوماسيكارن) قاعدة عامة للتعامل مع هذا المعامل سنوضحها في الجدول الموالي:

#### جدول رقم (12): قاعدة التعامل مع معامل الثبات الفا كرومباخ

معامل الثبات الفا كرومباخ	مستوى الدراسة
أقل من 0,6	ثبات ضعيف
يتراوح بين ( 0,6 - 0,7 )	ثبات مقبول
يتراوح بين ( 0,7 - 0,8 )	ثبات جيد
أكبر من 0,8	ثبات ممتاز

<sup>1</sup> محمد حسني، اختبار (T-test) انواعه وشروط استخدامه، 2020/09/02، 14:00

<https://www.research-ar.com/2019/11/t-test.html#3>

<sup>2</sup> بن حمدون خديجة، درجة الثقافة التنظيمية وأثرها على السلوك الإبداعي من جهة نظر رؤساء الأقسام ومساعدتهم بجامعة غارداية، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، 2018/2017، ص 65.

**المصدر:** من إعداد الطالبة بالإعتماد على عبيدي فتيحة، دور الابتكار التسويقي في دعم ريادة منظمة الأعمال، دراسة ميدانية لمنظمة الأعمال Condor ببرج بوعريج الرائدة في السوق الإلكترونية والكهر ومنزلية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، تخصص: تسويق إبداعي، جامعة غرداية، 2016/2017، ص200.

نلاحظ من خلال الجدول السابق انه إذا كانت قيمة الفاكرومباخ أقل من 0,6، يعني أن الدراسة تتمتع بثبات ضعيف، الأمر الذي يستلزم إعادة النظر في أداة الدراسة، أما إذا كانت قيمة الفاكرومباخ أكبر من 0,8، يعني أن الدراسة تتمتع بثبات ممتاز، وفيما يلي جدول يوضح قياس قيمة معامل الفاكرومباخ للإستبانة محل الدراسة

جدول رقم (13): معامل الثبات Cronbach's Alpha للاستبانة

Cronbach's Alpha				أبعاد ومحاور الاستبيان
النتيجة	عدد الفقرات	معامل الصدق	معامل ألفا كرونباخ	
ثابت	09	0.942	0.888	قيم معامل ثبات جميع عبارات البعد الأول/ الملموسة
ثابت	07	0.921	0.850	قيم معامل ثبات جميع عبارات البعد الثاني/ الاعتمادية
ثابت	09	0.952	0.908	قيم معامل ثبات جميع عبارات البعد الثالث/ الاستجابة
ثابت	09	0.962	0.926	قيم معامل ثبات جميع عبارات البعد الرابع/ الأمان
ثابت	09	0.944	0.893	قيم معامل ثبات جميع عبارات البعد الخامس/ التعاطف
ثابت	43	4.721	4.465	قيم معامل ثبات جميع عبارات الاستبيان

**المصدر:** من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

من خلال الجدول السابق لقيم (Cronbach's Alpha) نلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ذات قيم مقبولة وهي تتمتع بثبات ممتاز إحصائيا لأنها أكبر من (0.8)، إذ تراوحت قيم الفاكرومباخ بين 0.850 و0.926، كما بلغت القيمة الإجمالية لجميع عبارات الاستبيان 0.969 وهي قيمة ممتازة وهذا يعني أن قيم معامل ألفا كرونباخ المتحصل عليها تدل على ثبات أداة الدراسة.

**ثالثا: حساب مؤشرات صدق أداة الدراسة :**

يقصد بصدق أداة الدراسة؛ أن تقيس عبارات الاستبانة ما وضعت لقياسه

### 1- قياس صدق الاتساق البنائي لأبعاد الاستبانة

سنبدأ بصدق الاتساق البنائي من خلال معامل ارتباط بيرسون، والذي يبين مدى إرتباط درجة الكلية لكل بعد مع الدرجة الكلية للاستبانة، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (14): يوضح صدق الاتساق البنائي لأبعاد أداة الدراسة

الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان يساوي =			محاور الاستبيان
النتيجة	القيمة الاحتمالية (Sig)	معامل الارتباط بيرسون	
دال	0.000	0.831**	البعد 01: الجوانب الملموسة
دال	0.000	0.943**	البعد 02: الاعتمادية
دال	0.000	0.946**	البعد 03: الاستجابة
دال	0.000	0.879**	البعد 04: الأمان
دال	0.000	0.903**	البعد 05: التعاطف

\*\* ترمز لمستوى المعنوية الإحصائية المعتمدة (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نتائج الارتباطات الثنائية لمعامل الارتباط بين كل من الدرجة الكلية لإجمالي عبارات كل بعد مع الدرجة الكلية للإجمالي عبارات الاستبيان دالة إحصائياً، إذ أن قيمة SIG أقل من مستوى دلالة 0.05، وبلغ  $r$  البعد (الاستجابة) مع الدرجة الكلية للإجمالي عبارات الاستبيان  $r=0.946$ ، وبلغ معامل الارتباط  $r=0.943$  البعد (الاعتمادية)، بينما بلغ  $r=0.903$  البعد التعاطف، وكانت قيمت  $r=0.879$  البعد الأمان بينما بلغ  $r=0.831$  البعد الجوانب الملموسة، ومنه لن نحذف أي بعد من أبعاد الاستبيان، الأمر الذي يدل على وجود اتساق داخلي بين الدرجة الكلية لإجمالي عبارات كل بعد مع الدرجة الكلية للإجمالي عبارات الاستبيان.

## 2- قياس الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد الاستبانة:

يتم قياس الصدق الداخلي بين كل عبارة مع البعد الذي تنتمي إليه بواسطة معامل الارتباط بيرسون، (Pearson Correlation) ومن أجل معرفة مدى صدق الاتساق الداخلي لعبارات كل بعد من الاستبانة لما وضعت لقياسه نقدم الجدول الموالي:

الجدول رقم (15) يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد الاستبانة

البعد 01: الجوانب الملموسة							
النتيجة	Sig. القيمة الاحتمالية	Correlation de Pearson معامل ارتباط بيرسون	العبارة رقم	النتيجة	Sig. القيمة الاحتمالية	Correlation de Pearson معامل ارتباط بيرسون	العبارة رقم
دال	<b>0.000</b>	<b>.795**</b>	06	دال	<b>0.000</b>	<b>.715**</b>	01
دال	<b>0.000</b>	<b>.809**</b>	07	دال	<b>0.000</b>	<b>.702**</b>	02

03	0.737**	0.000	دال	08	.670**	0.000	دال
04	.807**	0.000	دال	09	.622**	0.000	دال
05	.708**	0.000	دال				
<b>العدد 02: الاعتمادية</b>							
العبارة رقم	Correlation de Pearson	Sig. القيمة الاحتمالية	النتيجة	العبارة رقم	Correlation de Pearson	Sig. القيمة الاحتمالية	النتيجة
	معامل ارتباط بيرسون				معامل ارتباط بيرسون		
01	.685**	0.000	دال	05	.670**	0.000	دال
02	.712**	0.000	دال	06	.738**	0.000	دال
03	.765**	0.000	دال	07	.769**	0.000	دال
04	.756**	0.000	دال				
<b>العدد 03: الاستجابة</b>							
العبارة رقم	Correlation de Pearson	Sig. القيمة الاحتمالية	النتيجة	العبارة رقم	Correlation de Pearson	Sig. القيمة الاحتمالية	النتيجة
	معامل ارتباط بيرسون				معامل ارتباط بيرسون		
01	.776**	0.000	دال	06	.751**	0.000	دال
02	.787**	0.000	دال	07	.697**	0.000	دال
03	.826**	0.000	دال	08	.709**	0.000	دال
04	.772**	0.000	دال	09	.712**	0.000	دال
05	.810**	0.000	دال				
<b>العدد 04: الأمان</b>							
العبارة رقم	Correlation de Pearson	Sig. القيمة الاحتمالية	النتيجة	العبارة رقم	Correlation de Pearson	Sig. القيمة الاحتمالية	النتيجة
	معامل ارتباط بيرسون				معامل ارتباط بيرسون		
01	.776**	0.000	دال	06	.802**	0.000	دال

02	دال	<u>0.000</u>	<u>.832**</u>	07	دال	<u>0.000</u>	<u>.778**</u>
03	دال	<u>0.000</u>	<u>.831**</u>	08	دال	<u>0.000</u>	<u>.771**</u>
04	دال	<u>0.000</u>	<u>.786**</u>	09	دال	<u>0.000</u>	<u>.810**</u>
05		<u>0.000</u>	<u>.762**</u>				
<b>البعد 05: التعاطف</b>							
العبارة رقم	النتيجة	Sig. القيمة الاحتمالية	Correlation de Pearson معامل ارتباط بيرسون	العبارة رقم	النتيجة	Sig. القيمة الاحتمالية	Correlation de Pearson معامل ارتباط بيرسون
01	دال	<u>0.000</u>	<u>.771**</u>	06	دال	<u>0.000</u>	<u>.759**</u>
02	دال	<u>0.000</u>	<u>.745**</u>	07	دال	<u>0.000</u>	<u>.667**</u>
03	دال	<u>0.000</u>	<u>.749**</u>	08	دال	<u>0.000</u>	<u>.723**</u>
04	دال	<u>0.000</u>	<u>.766**</u>	09	دال	<u>0.000</u>	<u>.665**</u>
05	دال	<u>0.000</u>	<u>.781**</u>				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق مايلي:

أن معاملات الارتباط لعبارات البعد الأول (الجوانب الملموسة) تتراوح بين 0.622 و 0.809 عند مستوى دلالة 0.05، وبذلك تعتبر عبارات البعد الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

أن معاملات الارتباط لعبارات البعد الثاني (الإعتمادية) تتراوح بين 0.670 و 0.769 عند مستوى دلالة 0.05، وبذلك تعتبر عبارات البعد الثاني صادقة لما وضعت لقياسه.

أن معاملات الارتباط لعبارات البعد الثالث (الإستجابة) تتراوح بين 0.697 و 0.826 عند مستوى دلالة 0.05، وبذلك تعتبر عبارات الثالث صادقة لما وضعت لقياسه.

أن معاملات الارتباط لعبارات البعد الرابع (الجوانب الأمان) تتراوح بين 0.762 و 0.832 عند مستوى دلالة 0.05، وبذلك تعتبر عبارات البعد الرابع صادقة لما وضعت لقياسه.

أن معاملات الارتباط لعبارات البعد الخامس (التعاطف) تتراوح بين 0.665 و 0.781 عند مستوى دلالة 0.05، وبذلك تعتبر عبارات البعد الخامس صادقة لما وضعت لقياسه.

أن معاملات الارتباط لكل العبارات تتراوح بين 0.622 و 0.832 عند مستوى دلالة 0.05، ومنه



عبارات كل من أبعاد جودة الخدمات التعليمية (البعد01: الجوانب الملموسة/ البعد02: الاعتمادية/ البعد03: الاستجابة/ البعد04: الأمان/ البعد 05: التعاطف) تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن العلاقة الارتباط بين كل العبارات هي علاقة دالة إحصائية، إذ أن قيمة SIG (القيمة الاحتمالية) لقيم I المحسوبة في كل القيم هي أقل من مستوى دلالة 0.05، وأيضا معظم قيم I المحسوبة هي مرتفعة، لذا لن نستبعد أية عبارة من عبارات الاستبانة، مما يدل على أن عبارات أبعاد جودة الخدمات التعليمية صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

**رابعاً: توزيع بيانات المستجوبين نحو محاور الاستبانة**

يجب تحديد ما إذا كانت بيانات أفراد العينة لإجاباتهم على المتغيرات الدراسة التي يتم دراستها تتبع التوزيع الطبيعي أم من التوزيعات الاحتمالية أخرى.

من أجل دقة معالجة البيانات واختيار الأساليب الاحصائية الملائمة لنوع توزيع البيانات فإننا سنقدم توزيع البيانات لاختيار أساليب احصائية معلمية والتي تشترط اعتدالية البيانات أو نختار أساليب لا معلمية التي لا تشترط الاعتدالية.

**جدول رقم(16) اختبار التوزيع الطبيعي نتائج (Tests of Normality) لكل أبعاد الدراسة**

نوع التوزيع	Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			اختبار نوع التوزيع البيانات إجابات العينة على
	Sig.	df	Statistic	Sig.	Df	Statistic	
طبيعي	0.671	457	0.975	.200*	457	0.105	البعد01: الجوانب الملموسة
طبيعي	0.814	457	0.980	.200*	457	0.102	البعد02: الاعتمادية
طبيعي	0.693	457	0.975	.200*	457	0.119	البعد03: الاستجابة
طبيعي	0.413	457	0.965	.200*	457	0.114	البعد04: الأمان
طبيعي	0.919	457	0.984	.200*	457	0.094	البعد 05: التعاطف

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS . V 26

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أفراد عينة الدراسة بلغ عددهم 457 فرد، وبما أنها أكبر من 50 فرد فإننا نستدل ب نتائج اختبار (Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>) وتظهر أن القيمة الاحتمالية sig هي أكبر من (0.05)، حيث مثلاً بالنسبة لمتغير الأمان بلغت قيمة الاحتمالية (sig=0.200) وهي اكبر من 0.05، كذلك بالنسبة لبعء التعاطف والاستجابة والملموسة والاعتمادية، بلغت قيمة sig لكل منهم (sig= 0.200) وهي أكبر من 0.05، كما نلاحظ أن

sig بالنسبة لاختبار Shapiro-Wilk تتراوح بين 0.919 و 0.413 لجميع الأبعاد الخمسة، وهي قيم أكبر من 0.05، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، ومنه يمكننا استعمال الأدوات الإحصائية المعلمية الوصفية والاستدلالية ويمكن اختبار فرضيات الدراسة.

### المبحث الثاني: عرض نتائج ومناقشة

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق لتحليل الاحصائي للبيانات المتعلقة بالمستجوب وأبعاد الدراسة وعالجتها احصائيا واثبات صحة الفرضيات من خلال تحليلها.

### المطلب الأول : تحليل بيانات الدراسة

سنقوم بعرض وتحليل البيانات الشخصية، كما سنقدم عرض ومناقشة نتائج ابعاد الاستبانة

### الفرع الأول : تحليل البيانات الشخصية

سنقوم في هذا الجزء بعرض نتائج البيانات الشخصية حسب متغير الجنس، العمر والمستوى التعليمي وبتقديم

### أولا : عرض وتحليل النتائج المتعلقة بمتغير الجنس

يمكن تلخيص نتائج توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس الى فقرتين والجدول الموالي يوضح ذلك

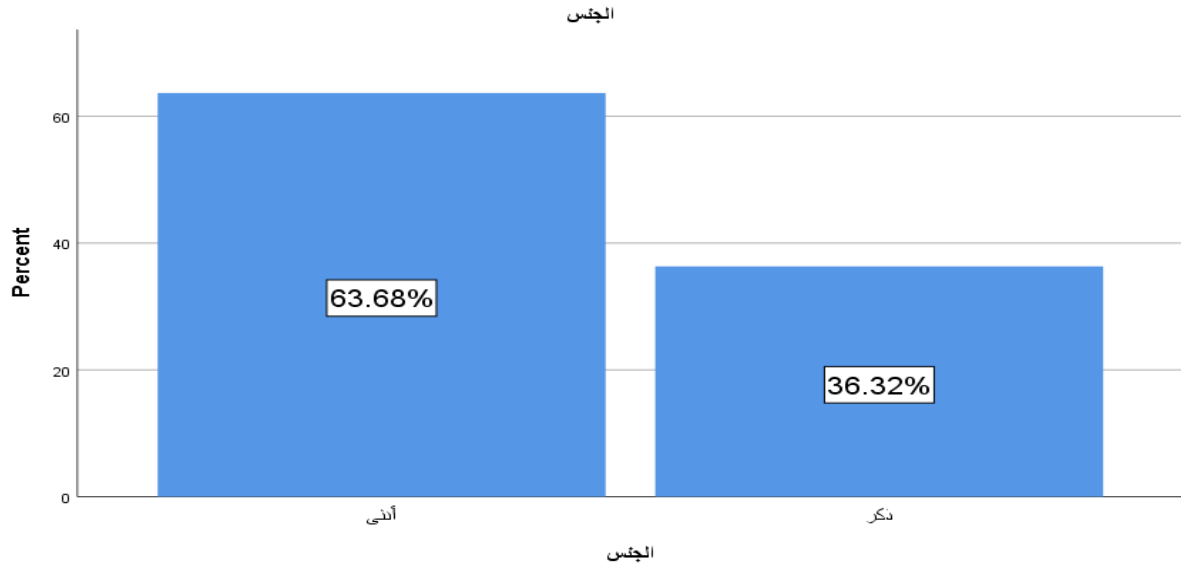
### جدول رقم (17): يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار		
63.7	291	أنثى	الجنس
36.3	166	ذكر	
100.0	457	Total	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 457 فردا، نلاحظ أن افراد العينة يتوزعون حسب متغير الجنس بعدد 291 فرد بنسبة 63.70% لصالح الفئة الاناث وهي أكبر نسبة من الذكور حيث بلغت 36.30% من اجمالي افراد العينة الدراسة كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (10) تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من برنامج SPSS

- ثانيا: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

يمكن تلخيص نتائج توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر الى خمس فقرات

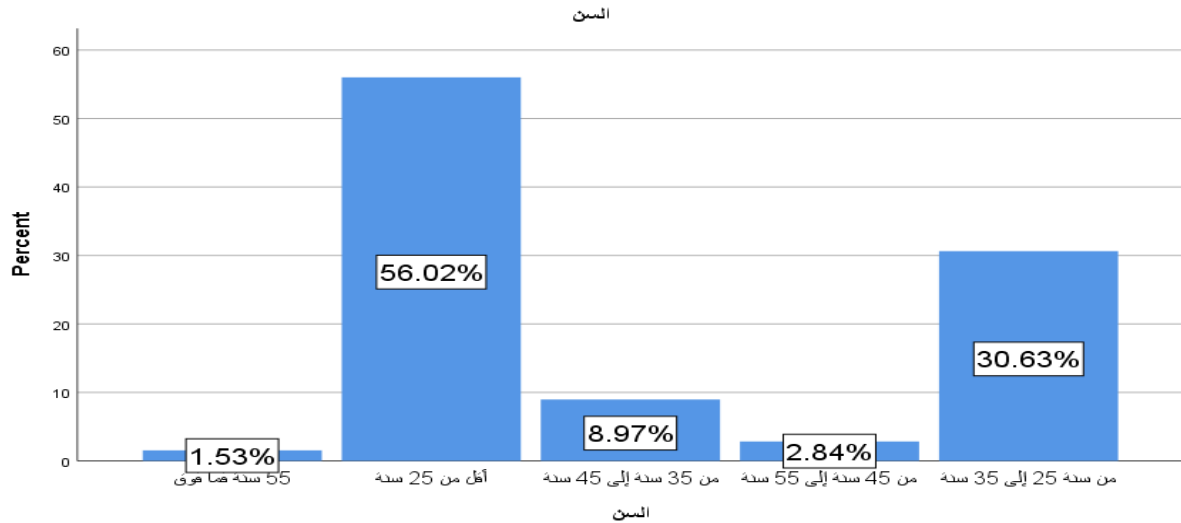
جدول رقم (18): يبين توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

النسبة %	التكرار	السن
56.0	256	أقل من 25 سنة
30.6	140	من سنة 25 إلى 35 سنة
9.0	41	من 35 سنة إلى 45 سنة
2.8	13	من 45 سنة إلى 55 سنة
1.5	7	أكثر من 55 سنة
100.0	457	Total

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 457 فردا، نلاحظ أن افراد العينة يتوزعون حسب متغير السن بعدد 256 فرد بنسبة 56.00% لصالح الفئة (أقل من 25 سنة) وهي أكبر نسبة تليها فئة من (25-35 سنة) بنسبة 30.60%، تليها فئة من (35 إلى 45 سنة) بنسبة 9%، تليها فئة من (45 إلى 55 سنة) بنسبة 2.8، بينما الفئة الأقل هي فئة أكثر من 55 سنة بنسبة 1.5، وعليه فإن أغلب الطلبة المستجوبين هم شباب وهي نتيجة طبيعية كون أغلب من يزاولون دراستهم هم من الفئة العمرية أقل من 25 سنة، كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (11) يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير السن



المصدر: من برنامج SPSS

ثالثاً: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي يمكن تلخيص النتائج المتعلقة بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي الى 3 مستويات والجدول الموالي يوضح ذلك

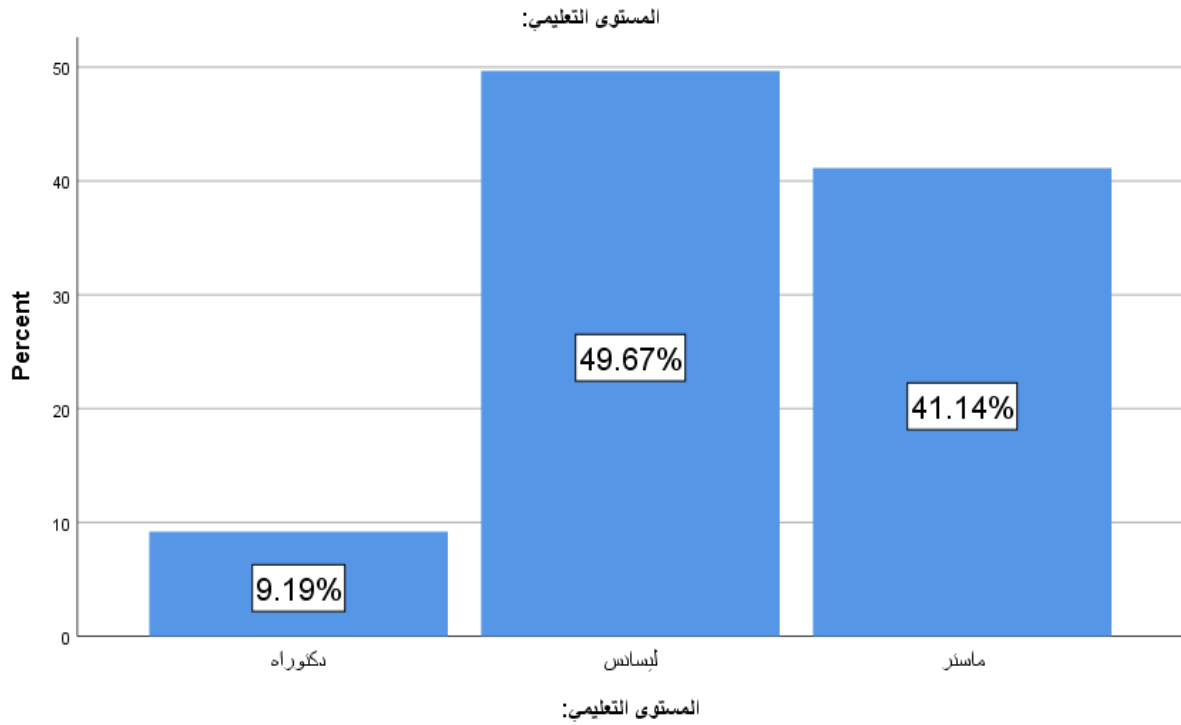
جدول رقم (19): يبين توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
9.2	42	دكتوراه
49.7	227	ليسانس
41.1	188	ماستر
100.0	457	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن افراد العينة يتوزعون حسب متغير المستوى التعليمي بعدد 227 فرد بنسبة 49.70% لصالح الفئة (ليسانس) ، وهي أكبر نسبة، تليها فئة ( ماستر) بنسبة 41.10% من اجمالي أفراد العينة الدراسة، تليها أقل فئة هي فئة الدكتوراه، والشكل الموالي يوضح ذلك

الشكل رقم (12) يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



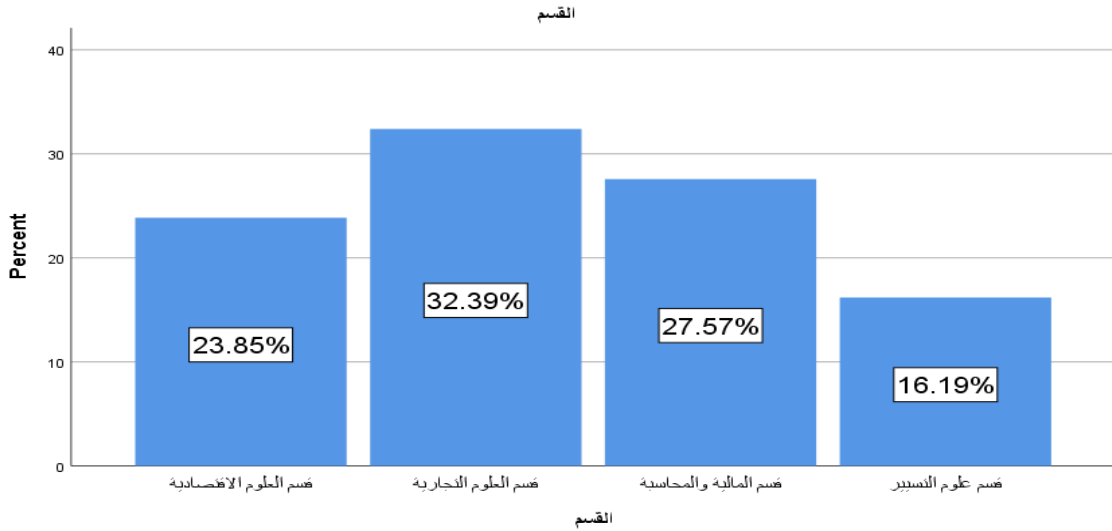
رابعا: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير لمتغير القسم  
 جدول رقم (20): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير القسم

النسبة %	التكرار	القسم
23.9	109	قسم العلوم الاقتصادية
32.4	148	قسم العلوم التجارية
27.6	126	قسم المالية والمحاسبة
16.2	74	قسم علوم التسيير
100.0	457	Total

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 457 فردا، نلاحظ أن قسم العلوم التجارية (32%) تصدر القائمة ب 148 طالب، نظرا لتجاوب زملائي، وزميلاتي ومساعدتهم لي بتوزيع الاستبيان على زملائهم، يليها قسم المالية والمحاسبة (27.6%) ، ثم قسم العلوم الاقتصادية (23.9%)، يليها قسم علوم التسيير (16.2%) كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (13) يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير القسم



### المصدر: من برنامج SPSS

المطلب الثاني: عرض ومناقشة نتائج أبعاد الاستبانة

أولاً: عرض وتحليل وجهات نظر الطلبة للبعد الأول

سنوضح في الجدول الموالي وجهة نظر الطلبة المتعلقة بتقييم الجوانب الملموسية لجودة الخدمات التعليمية لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

جدول رقم (16): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة لعبارة البعد الأول

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه العام للعينة نحو موافقة على مضمون العبارات
01	توفر الكلية قاعات دراسية نظيفة ومكيفة بالعدد الكافي	3.86	1.077	77.11	موافقة عالية
02	توفر الكلية خدمات أنترنت بصورة جيدة	2.69	1.327	53.83	موافقة متوسطة
03	توفر الكلية لوحات إرشادية تساعد للوصول الى أي مكان فيها،	3.66	1.045	73.22	موافقة عالية
04	توفر مكتبة الكلية جميع الكتب المتعلقة بتخصصي	3.19	1.171	63.89	موافقة متوسطة
05	تتمتع الكلية بموقع ملائم، يسهل الوصول اليه، كما توفر الكلية ممرات يسيرة لذوي الاحتياجات الخاصة	2.89	1.353	57.77	موافقة متوسطة
06	تستخدم الكلية تكنولوجيا الاعلام والاتصال لتحسين مستوى التعليم (عارض المعطيات Data	3.18	1.142	63.68	موافقة متوسطة

					(Show، السماعات...)
موافقة عالية	05	69.45	1.143	3.47	07 الامكانيات المتاحة مناسبة لراحة الطالب (قاعات مجهزة، الطاولات، الكراسي،...) في الكلية
موافقة عالية	04	69.89	1.216	3.49	08 توفر الكلية وسائل اتصال متنوعة مع الطلبة مثل ( رقم الهاتف، الايميل، مواقع الجامعة الالكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي...) للتواصل معهم
موافقة عالية	02	75.36	1.059	3.77	09 وثائق الكلية واضحة ومصاغة بشكل سلس يسهل فهمها
بدرجة متوسطة		67.13	0.8535	3.356	المحور ككل
			5		

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 26

- جاءت العبارة رقم (01) التي تضمنت: توفر الكلية قاعات دراسية نظيفة ومكيفة بالعدد الكافي في المرتبة الاولى من بين باقي العبارات بمتوسط حسابي بلغ 3.86 وانحراف معياري بلغ 1.077 حيث ان المستجوبين وافقوا بدرجة عالية على هذه العبارة بنسبة 77.11% حسب وجهة نظرهم، وهذا يدل على إهتمام الكلية بالنظافة كأولوية، مع وجود المكيفات، نظرا لطبيعة المنطقة الجغرافية، اي بحكم ارتفاع درجة الحرارة، استلزم على الكلية توفير مكيفات، تليها
- تليها العبارة رقم (09) في المرتبة الثانية التي تضمنت: وثائق الكلية واضحة ومصاغة بشكل سلس يسهل فهمها بمتوسط حسابي بلغ 3.77 وانحراف معياري بلغ 1.059 وبنسبة بلغت 75.36% مما يدل على إهتمام الكلية بأسلوب ومضمون وثائقها، مما يسهل التواصل مع طلابها
- تليها العبارة رقم (03) في المرتبة الثالثة التي تضمنت: توفر الكلية لوحات ارشادية تساعد للوصول الى أي مكان فيها بمتوسط حسابي بلغ 3.66 وانحراف معياري بلغ 1.045 وبنسبة بلغت 73.22%
- تليها العبارة (08) في المرتبة الرابعة التي تضمنت: توفر الكلية وسائل اتصال متنوعة مع الطلبة مثل (رقم الهاتف، الايميل، مواقع الجامعة الالكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي...) للتواصل معهم بمتوسط حسابي بلغ 3.49 وانحراف معياري بلغ 1.216 وبنسبة بلغت 69.89%، وهذا يدل على مواكبة الكلية للتطور التكنولوجي، وعلى رغبتها في التواصل مع طلابها بشتى الوسائل المتوفرة
- تليها العبارة (07) في المرتبة الخامسة التي تضمنت: الامكانيات المتاحة مناسبة لراحة الطالب (قاعات مجهزة، الطاولات، الكراسي...) في الكلية بمتوسط حسابي بلغ 3.47 وانحراف معياري بلغ 1.143 وبنسبة بلغت 69.45%

- ومن ثم العبارة (04) في المرتبة السادسة والتي تضمنت: توفر مكتبة الكلية جميع الكتب المتعلقة بتخصصي حيث ان المستجوبين وافقوا بدرجة متوسطة على هذه العبارة بمتوسط حسابي بلغ 3.19 وانحراف معياري بلغ 1.171 ونسبة 63.89%

- تليها العبارة (06) في المرتبة السابعة والتي تضمنت: تستخدم تكنولوجيا الاعلام والاتصال لتحسين مستوى التعليم (عارض المعطيات Data Show، السماعات...) بمتوسط حسابي بلغ 3.18 وانحراف معياري بلغ 1.142 ونسبة 63.68%، وهذا بحكم زيادة عدد الطلبة، وعدم توفر الامكانيات، لتوفير تكنولوجيا الاتصال للطلبة من عارض للمعطيات- تليها العبارة رقم (05) في المرتبة الثامنة التي تضمنت: تتمتع الكلية بموقع ملائم، يسهل الوصول اليه، كما توفر الكلية ممرات يسيرة لذوي الاحتياجات الخاصة بمتوسط حسابي بلغ 2.89 وانحراف معياري بلغ 1.353 ونسبة 57.77%، وهذا راجع الى عدم مراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة منذ تصميم مبنى الإدارة والكلية- واخيرا تليهم العبارة رقم (02) التي تضمنت: توفر الكلية خدمات انترنت بصورة جيدة بمتوسط حسابي بلغ 2.69 وانحراف معياري بلغ 1.327 حيث ان المستجوبين وافقوا بدرجة متوسطة بنسبة 53.83%، وهذا يدل على ضعف تغطية شبكة الأنترنت في الجامعة.

ثانيا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني من الاستبيان الموجه للأفراد والمتعلق بتقييم الجوانب الاعتمادية لجودة الخدمات التعليمية لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

جدول رقم (21): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد 02

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه العام للعينة نحو موافقة على مضمون العبارات
01	يلتزم العاملون في الكلية بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة	3.32	1.264	66.30	موافقة متوسطة
02	يحرص الموظفون على تزويد الطلبة بالإرشادات اللازمة	3.30	1.089	66.04	موافقة متوسطة
03	تلتزم الادارة بتنفيذ البرامج في المواعيد المخططة لهم مثل: توقيت بدء الحصص وانتهائها	3.59	1.079	71.82	موافقة عالية
04	البرامج والتخصصات في الكلية تتميز بالجاذبية والتنوع.	3.54	1.102	70.81	موافقة عالية
05	تحتفظ الكلية بسجلات أكاديمية للطلبة	3.77	1.027	75.36	موافقة عالية



					وملفات دقيقة وموثقة لمدة زمنية كافية	
06	تتوفر الكلية على العدد الكافي والمناسب من الاساتذة	3.37	1.180	67.44	05	موافقة متوسطة
07	يتمتع اساتذة الكلية بالكفاءة العالية في تقديم الدروس	3.47	1.094	69.41	04	موافقة عالية
المحور ككل		3.479	0.81422	69.60	بدرجة عالية	
<b>الخطأ المعياري في قيمة المتوسط الحسابي (Mean Std Error=0.03809)</b>						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 26

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين لنا تصدرت العبارة رقم (05) المرتبة الاولى من بين 7 عبارات اخرى في الجدول رقم ( ) التي تضمنت: تحتفظ الكلية بسجلات اكااديمية للطلبة وملفات دقيقة وموثقة لمدة زمنية كافية بمتوسط حسابي بلغ 3.77 وبانحراف معياري بلغ 1.027، حيث ان الطلبة المستجوبين وافقوا بدرجة عالية على هذه العبارة بنسبة 75.36%، مما يدل على توفر الكلية على ارشيف لسجلات الطلبة، واحتفاظها به

جاءت العبارة رقم (03) في المرتبة الثانية التي تضمنت: تلتزم الادارة بتنفيذ البرامج في المواعيد المخططة لهم مثل: توقيت بدء الحصص وانتهائه بمتوسط حسابي بلغ 3.59 وبانحراف معياري بلغ 1.079 وبنسبة 71.82%، وهذا يدل على التزام الإدارة بالوقت، وعد رغبتها في تضييع وقت الطلبة والاساتذة

جاءت العبارة رقم (04) في المرتبة الثالثة التي تضمنت: البرامج والتخصصات في الكلية تتميز بالجاذبية والتنوع بمتوسط حسابي بلغ 3.54 وبانحراف معياري بلغ 1.102 وبنسبة 70.81%

جاءت العبارة (07) في المرتبة الرابعة التي تضمنت: يتمتع اساتذة الكلية بالكفاءة العالية في تقديم الدروس بمتوسط حسابي بلغ 3.47 وبانحراف معياري بلغ 1.094 وبنسبة بلغت 69.41%، تليها مباشرة العبارة (06) في المرتبة الخامسة التي تضمنت: تتوفر الكلية على العدد الكافي والمناسب من الاساتذة بمتوسط حسابي بلغ 3.37 وبانحراف معياري بلغ 1.180 وبنسبة بلغت 67.44%، وهذا يدل على تمتع الجامعة بنخبة من الأساتذة الأكفاء

ومن ثم العبارة (01) في المرتبة السادسة والتي تضمنت: يلتزم العاملون في الكلية بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة حيث ان المستجوبين وافقوا بدرجة متوسطة على هذه العبارة بمتوسط حسابي بلغ 3.32 وبانحراف معياري بلغ 1.264 وبنسبة 66.30%، ومن ثم العبارة (02) في المرتبة السابعة والتي تضمنت: يحرص الموظفون على تزويد الطلبة بالإرشادات اللازمة بمتوسط حسابي بلغ 3.30 وبانحراف معياري بلغ 1.089 وبنسبة 66.04%، ربما نتيجة لضغوط العمل على الموظفين، أو نقص عدد الموظفين مع تزامن زيادة عدد الطلبة، مما يؤدي الى نقص في تقديم الخدمة.

ثالثا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث من الاستبيان الموجه للأفراد والمتعلق بتقييم بعد الاستجابة لجودة الخدمات التعليمية لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

جدول رقم (22): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه العام للعينة نحو موافقة على مضمون العبارات
01	تتلقى الكلية استفسارات وشكاوى الطلبة عبر الهاتف والايمل المهني وكذا حسابات الكلية على الفيس	3.29	1.422	65.82	موافقة متوسطة
02	يتم تدريب الموظفين باستمرار لرفع مهاراتهم وتحسينها	3.17	1.179	63.46	موافقة متوسطة
03	يتم الاهتمام بآراء الطلبة	3.22	1.305	64.42	موافقة متوسطة
04	يتم الاستجابة سريعا للأخطاء غير المقصودة وتصحيحها فور اكتشافها بإعلام الطلبة في حالة: تغيير ساعات الدراسة، غياب الاساتذة...	3.42	1.201	68.49	موافقة عالية
05	يتم التعامل بسرعة وجاهزية وحسم مع الشكاوى والتظلمات	3.30	1.259	66.08	موافقة متوسطة
06	ييدي الكادر التعليمي في الكلية استعدادا الدائم للتعاون مع الطلبة في جميع متعلقاتهم	3.50	1.124	70.07	موافقة عالية
07	يقوم الموظفون بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى الطلبة	3.03	1.216	60.66	موافقة متوسطة
08	يمكنني الولوج لمنصة التعليم عن بعد لجامعة غرداية بسهولة	3.15	1.228	63.06	موافقة متوسطة
09	استفدت العديد من المحاضرات من خلال منصة التعليم عن بعد خلال فترة الحجر	3.13	1.240	62.58	موافقة متوسطة
	المحور ككل	3.248	0.9446 7	64.96	بدرجة متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 26

تصدرت العبارة رقم (01) التي تضمنت: يبدي الكادر التعليمي في الكلية استعداداه الدائم للتعاون مع الطلبة في جميع متعلقاتهم في المرتبة الاولى من بين باقي العبارات بمتوسط حسابي بلغ 3.50 وانحراف معياري بلغ 1.124 حيث ان المستجوبين وافقوا بدرجة عالية على هذه العبارة بنسبة 70.07% حسب وجهة نظرهم، وهذا يدل على وعي وإدراك الكادر التعليمي لمسؤوليته اتجاه الطلبة، تليها العبارة رقم (04) في المرتبة الثانية التي تضمنت: يتم الاستجابة سريعا للأخطاء غير المقصودة وتصحيحها فور اكتشافها بإعلام الطلبة في حالة: تغيير ساعات الدراسة، غياب الاساتذة... بمتوسط حسابي بلغ 3.42 وانحراف معياري بلغ 1.201 وبنسبة بلغت 68.49%، وهذا يدل على رغبة الكلية في التحسين الدائم بصورتها، وعلى اهتمامها بطلبتها، تليها العبارة رقم (05) في المرتبة الثالثة التي تضمنت: يتم التعامل بسرعة وجاهزية وحسم مع الشكاوى والتظلمات بمتوسط حسابي بلغ 3.30 وانحراف معياري بلغ 1.259 حيث ان المستجوبين وافقوا بدرجة متوسطة على هذه العبارة بنسبة 66.08%، هذا يدل على أولوية العدالة في الكلية ونصر المظلوم، تليها العبارة (01) في المرتبة الرابعة التي تضمنت: تتلقي الكلية استفسارات وشكاوى الطلبة عبر الهاتف والايمل المهني وكذا حسابات الكلية على الفيس بمتوسط حسابي بلغ 3.29 وانحراف معياري بلغ 1.422 وبنسبة بلغت 65.82%، مما يعني مسايرة ومواكبة الكلية للتطور التكنولوجي، ورغبتها في تسهيل الإتصال مع طلابها بوسائل إتصال مختلفة، تليها العبارة (03) في المرتبة الخامسة التي تضمنت: يتم الاهتمام بآراء الطلبة بمتوسط حسابي بلغ 3.22 وانحراف معياري بلغ 1.305 وبنسبة بلغت 64.42%، ومن ثم العبارة (02) في المرتبة السادسة والتي تضمنت يتم تدريب الموظفين باستمرار لرفع مهاراتهم وتحسينها بمتوسط حسابي بلغ 3.17 وانحراف معياري بلغ 1.179 وبنسبة 63.46%

- تليها العبارة (08) في المرتبة السابعة والتي تضمنت: يمكنني الولوج لمنصة التعليم عن بعد لجامعة غرداية بسهولة بمتوسط حسابي بلغ 3.15 وانحراف معياري بلغ 1.228 وبنسبة 63.06%، تليها العبارة رقم (09) في المرتبة الثامنة التي تضمنت: استفدت العديد من المحاضرات من خلال منصة التعليم عن بعد خلال فترة الحجر بمتوسط حسابي بلغ 3.13 وانحراف معياري بلغ 1.240 وبنسبة 62.58%، وهذا تبعا لأزمة الكورونا التي استلزمت تفعيل نظام التعليم عن بعد، وربما لضعف شبكة الأنترنت، أو لعدم معرفة الطلبة لكيفية الولوج لمنصة التعليم نظرا لعدم وجود دورات تكوينية أو مقاييس وهذا نتيجة الأزمة العالمية غير المتوقعة، تليهم العبارة رقم (07) التي تضمنت: يقوم الموظفون بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى الطلبة بمتوسط حسابي بلغ 3.03 وانحراف معياري بلغ 1.216 حيث ان المستجوبين وافقوا بدرجة متوسطة بنسبة 60.66%، نظرا لضغوط العمل على الموظفين أو لمشاكل أو ردود تستلزم الإتصال بموظفين آخرين.

رابعا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع من الاستبيان الموجه للأفراد والمتعلق بتقييم بعد الامان لجودة الخدمات التعليمية لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.

جدول رقم (23): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه العام للعينة نحو موافقة على مضمون العبارات
01	أشعر بالأمان عند إجراء أي معاملات داخل الكلية، فالموظفون في الكلية اهل للثقة (الاساتذة، الطاقم الادارية)	3.83	1.070	76.63	موافقة عالية
02	تحرص ادارة الكلية على المساواة التامة بين الطلاب عند تقييم اعمالهم بعدالة وموضوعية دون النظر للعلاقات الشخصية	3.44	1.189	68.75	موافقة عالية
03	ترفض ادارة المكتبة كل اشكال التمييز بين الطلبة	3.51	1.201	70.11	موافقة عالية
04	توجد ثقة من قبل الطلاب في قرارات رئاسة القسم	3.44	1.089	68.71	موافقة عالية
05	يتعامل الاساتذة والموظفون في الكلية بالأدب، اللباقة وحسن المعاملة مع الطلاب	3.57	1.118	71.47	موافقة عالية
06	تمتاز الكلية بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع	3.68	1.073	73.61	موافقة عالية
07	الموقع الجغرافي للكلية مناسب لي من ناحية الامان.	3.34	1.270	66.87	موافقة متوسطة
08	يحافظ الموظفون على سرية وخصوصية بيانات الطلاب	3.65	1.062	72.91	موافقة عالية
09	يتصف موظفو الكلية بالنزاهة والصدق في شرح الوثائق الإدارية	3.64	1.083	72.82	موافقة عالية
	المحور ككل	3.566	0.8967	71.32	بدرجة عالية
			6		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 26

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين لنا اتجاه آراء أفراد العينة حول بعد الأمان يتضح لنا بأن العبارة رقم (01) التي تضمنت: أشعر بالأمان عند إجراء أي معاملات داخل الكلية، فالموظفون في الكلية اهل للثقة (الاساتذة، الطاقم الادارية) تصدرت المرتبة الاولى من بين باقي العبارات بمتوسط حسابي بلغ 3.83 وانحراف معياري بلغ 1.070 حيث ان المستجوبين وافقوا بدرجة عالية على هذه العبارة بنسبة 76.63% حسب وجهة نظرهم، وهذا يدل على حرص الجامعة على توفر الأمن والامان للطلبة، تليها العبارة رقم (06) في المرتبة الثانية التي تضمنت: تمتاز الكلية بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع بمتوسط حسابي بلغ 3.68 وانحراف معياري بلغ 1.073 وبنسبة بلغت 73.61%، تليها العبارة رقم (08) في المرتبة الثالثة التي تضمنت: يحافظ الموظفون على سرية وخصوصية بيانات الطلاب بمتوسط حسابي بلغ 3.65 وانحراف معياري بلغ 1.062 وبنسبة بلغت 72.91%، تليها العبارة (09) في المرتبة الرابعة التي تضمنت:

يتصف موظفو الكلية بالنزاهة والصدق في شرح الوثائق الإدارية بمتوسط حسابي بلغ 3.64 وانحراف معياري بلغ 1.083 وبنسبة بلغت 72.82%، هذا يدل على حرص الكلية على إيصال المعلومة الآمنة للطلبة، تليها العبارة (05) في المرتبة الخامسة التي تضمنت: يتعامل الاساتذة والموظفون في الكلية بالأدب، اللباقة وحسن المعاملة مع الطلاب بمتوسط حسابي بلغ 3.57 وانحراف معياري بلغ 1.118 وبنسبة بلغت 71.47%

جاءت العبارة (03) في المرتبة السادسة والتي تضمنت ترفض ادارة المكتبة كل اشكال التمييز بين الطلبة بمتوسط حسابي بلغ 3.51 وانحراف معياري بلغ 1.201 وبنسبة 70.11%، وهذا يدل على حرص إدارة المكتبة على المساواة والعدالة بين الطلبة، تليها العبارة (04) في المرتبة السابعة والتي تضمنت: توجد ثقة من قبل الطلاب في قرارات رئاسة القسم بمتوسط حسابي بلغ 3.44 وانحراف معياري بلغ 1.089 وبنسبة 68.71%، تليها العبارة رقم (02) في المرتبة الثامنة التي تضمنت: تحرص ادارة الكلية على المساواة التامة بين الطلاب عند تقييم اعمالهم بعدالة وموضوعية دون النظر للعلاقات الشخصية بمتوسط حسابي بلغ 3.44 وانحراف معياري بلغ 1.189 وبنسبة 68.75%، هذا يدل على حرص الكلية على أولوية المساواة والعدل بين الطلبة، تليهم العبارة رقم (07) التي تضمنت: الموقع الجغرافي للكلية مناسب لي من ناحية الامان بمتوسط حسابي بلغ 3.34 وانحراف معياري بلغ 1.270 حيث ان المستجيبين وافقوا بدرجة متوسطة بنسبة 66.87%، حيث أن المستجيبين وافقوا بدرجة متوسطة بنسبة 66.87%، يحكم أن موقعها بعيد عن مقر الولاية

خامسا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخامس من الاستبيان الموجه للأفراد والمتعلق بتقييم بعد التعاطف لجودة الخدمات التعليمية لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

جدول رقم (25): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخامس

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه العام للعينة نحو موافقة على مضمون العبارات
01	هنالك علاقات تبادلية بين الادارة والطلاب لتحقيق الاهداف	3.44	1.279	68.75	موافقة عالية
02	تضع الكلية مصلحة الطالب في مقدمة اهتماماتها	3.15	1.217	62.98	موافقة متوسطة
03	تتعاطف الادارة مع الطلاب وطمأنتهم عند التعرض للمشكلات وتضع الحلول المرضية	3.39	1.153	67.70	موافقة متوسطة
04	يتملك الموظفون في الكلية المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات الطلاب المختلفة	3.35	1.233	66.96	موافقة متوسطة
05	تعمل ادارة المكتبة على توفير مرافقين لتقديم العون والمشورة الى الطلبة قبل عملية الاستعارة وأثنائها	3.16	1.237	63.24	موافقة متوسطة

06	تتم ادارة الكلية بتنظيم مواعيد المحاضرات بما يتلاءم مع مصلحة الطلاب	3.35	1.211	67.05	04	موافقة متوسطة
07	يتفهم الاساتذة ظروف الطلبة مثلا: الأوضاع المادية، حالات الغياب، ظروف العمل، العطل، المرض...	3.22	1.325	64.38	06	موافقة متوسطة
08	تتحرم الكلية زوارها وتستقبلهم بحفاوة	3.52	1.120	70.46	01	موافقة عالية
09	تتيح الكلية فرصة للاحتفالات والرحلات والتعارف	2.86	1.398	57.16	09	موافقة متوسطة
المحور ككل		3.270	0.9124	65.41	بدرجة متوسطة	
الخطأ المعياري في قيمة المتوسط الحسابي (Mean Std Error=0.04268)						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 26

جاءت العبارة رقم (08) في المرتبة الاولى والتي تضمنت: تحترم الكلية زوارها وتستقبلهم بحفاوة بمتوسط حسابي بلغ 3.52 وانحراف معياري بلغ 1.120 حيث ان المستجوبين وافقوا بدرجة عالية على هذه العبارة بنسبة 70.46% حسب وجهة نظرهم، وهذا نتيجة لتمتع الكادر التعليمي بأصول الجود والكرم والترحيب بالضيوف، تليها العبارة رقم (01) في المرتبة الثانية التي تضمنت: هنالك علاقات تبادلية بين الادارة والطلاب لتحقيق الاهداف بمتوسط حسابي بلغ 3.44 وانحراف معياري بلغ 1.279 وبنسبة بلغت 68.75%

- تليها العبارة رقم (03) في المرتبة الثالثة التي تضمنت: تتعاطف الادارة مع الطلاب وطمأنتهم عند التعرض للمشكلات وتضع الحلول المرضية بمتوسط حسابي بلغ 3.39 وانحراف معياري بلغ 1.153 وبنسبة بلغت 67.70%، هذا يدل على إحساس وتعاطف الكادر التعليمي مع الطلبة، تليها العبارة (06) في المرتبة الرابعة التي تضمنت: تهتم ادارة الكلية بتنظيم مواعيد المحاضرات بما يتلاءم مع مصلحة الطلاب بمتوسط حسابي بلغ 3.35 وانحراف معياري بلغ 1.211 وبنسبة بلغت 67.05%، وهذا يدل على تبجيل مصلحة الطالب على الجميع، تليها العبارة (04) في المرتبة الخامسة التي تضمنت: يمتلك الموظفون في الكلية المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات الطلاب المختلفة بمتوسط حسابي بلغ 3.35 وانحراف معياري بلغ 1.233 وبنسبة بلغت 66.96%، بحكم احتكاكهم الدائم مع الطلبة

- ومن ثم العبارة (07) في المرتبة السادسة والتي تضمنت يتفهم الاساتذة ظروف الطلبة مثلا: الأوضاع المادية، حالات الغياب، ظروف العمل، العطل، المرض... بمتوسط حسابي بلغ 3.22 وانحراف معياري بلغ 1.325 وبنسبة 64.38%، هذا يدل على تعامل الاساتذة بصراحة مع الطلبة، تليها العبارة (05) في المرتبة السابعة والتي تضمنت: تعمل ادارة المكتبة على توفير مرافقين لتقديم العون والمشورة الى الطلبة قبل عملية الاستعارة وأثنائها بمتوسط حسابي بلغ 3.16 وانحراف معياري بلغ 1.237 وبنسبة 63.24%، تليها العبارة رقم (02) في المرتبة الثامنة التي تضمنت: تضع الكلية مصلحة الطالب في مقدمة اهتماماتها بمتوسط حسابي بلغ 3.15 وانحراف معياري بلغ 1.217 وبنسبة

62.98%، و أخيرا تليهم العبارة رقم (09) التي تضمنت: تتيح الكلية فرصة للاحتفالات والرحلات والتعارف بمتوسط حسابي بلغ 2.68 وانحراف معياري بلغ 1.398 حيث ان المستجوبين وافقوا بدرجة متوسطة بنسبة 57.16%، نظرا لوجود أولويات للكلية تهتم بها أولى من الرحلات والاحتفالات مثل نقص التجهيزات أو لنقص الإمكانيات (نقص الميزانية) أو بحكم العادات والتقاليد.

### المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

الفرع الأول: فرضيات تقييم (إيجابية، سلبية) الاتجاهات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة

أولا: شرح الأداة إحصائية لاختبار فرضيات الدراسة

للتحقق من صحة فرضيات الدراسة تم استخدام اختبار (One-Sample T-Test) ويعد هذا الاختبار من الاختبارات الإحصائية المهمة يهدف إلى الكشف عن وجود اختلاف معنوي (Significant Difference) بين متوسط إجابة المستجوبين (المتوسط الحقيقي) نحو كل محور من محاور الاستبيان والمتوسط الفرضي (Constant) بمعنى أنه يفيد في فحص إجابات المستجوبين فيما إذا كان هناك فرق ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي الحقيقي لإجاباتهم

والقيمة الثابتة (المتوسط الفرضي). ويتم تحديد القيمة النظرية للمتوسط الفرضي وفقا للعلاقة التالية:  $\frac{(H+L)}{2} = a$  :<sup>1</sup>

ورقم 03 يمثل قيمة الوسطى (حياد) في مقياس ليكارث الخماسي.

ثانيا: عرض نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

1- نص الفرضية البحثية: تقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

هو ايجابي من وجهة نظر الطلبة

لأجل اجراء اختبار الفرضية لهذه الفرضية، سنقوم باجراء الفرق باستخدام (T) قصد استخراج الفروقات بين متوسط الحسابي للمستجوبين والمتوسط الفرضي (03) تعبر عن آراء أفراد العينة نحو تقييمهم لجودة الخدمة التعليمية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.

جدول رقم (26) يوضح نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

95% Confidence Interval of the	النتيجة عند مستوى الدلالة	Sig. القيمة الاحتمالية	Df درجة الحرية	T-TEST القيمة الإحصائية	Mean Difference الفرق بين المتوسطين	المتوسط الفرضي	Mean متوسط الحقيقي

<sup>1</sup> - مصطفى طويطي : التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان - تطبيقات عملية على برنامج excel - ، دار النشر الجامعي ، تلمسان ، الجزائر ، 2018، ص 248

<b>Difference</b> مجالات الثقة		0.05			للاختبار			
Upper	Lower							
0.4514	0.3080	دال إحصائيا	0.000	456	10.406	0.37973	Test Value = 3	3.3797

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

## 2- التحليل الاحصائي للنتائج:

1-2 تحليل الوصفي للنتائج المستجوبين: أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة بلغ (3.3797) وهو ضمن مجال موافقة متوسطة [ 3.41,2.61 ] وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي (Test Value = 3) والفرق بينهما هو موجب، حيث بلغ  $(3-X) = 0.37973$  ، أي نتائج المستجوبين ذات اتجاهات إيجابية، حيث نسبة موافقتهم على ما تضمنته جميع عبارات الاستبيان والمتعلق بتقييمهم لجودة الخدمة التعليمية بلغت 67.59 % وهذه نسبة تدل ان أفراد العينة المستجوبين يؤكدون ان جودة الخدمة التعليمية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هي متوسطة

ثالثا: اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الاولى

## 1- اختبار الفرضية 01:

1-1-1 نص الفرضية البحثية: تقييم جودة الخدمة التعليمية لجانب الملموسية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هو ايجابي من وجهة نظر الطلبة

جدول رقم (27) يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية رقم 01

<b>95% Confidence Interval of the Difference</b> مجالات الثقة		النتيجة عند مستوى الدلالة	<b>Sig.</b> القيمة الاحتمالية	<b>Df</b> درجة الحرية	<b>T-TEST</b> القيمة الإحصائية للاختبار	<b>Mean Difference</b> الفرق بين المتوسطين	المتوسط الفرضي	<b>Mean</b> متوسط الحقيقي
Upper	Lower	0.05						
0.4351	0.2782	دال إحصائيا	0.000	456	8.933	0.35667	Test Value	3.3567



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

التحليل الاحصائي للنتائج:

-تحليل الوصفي للنتائج المستجوبين: أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة بلغ (3.3567) وهو ضمن مجال موافقة متوسطة [ 3.41,2.61 ] وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي (Test Value = 3) والفرق بينهما هو موجب، حيث بلغ  $(3-X) = 0.35667$  ، أي نتائج المستجوبين ذات اتجاهات إيجابية، حيث نسبة موافقتهم على ما تضمنته جميع عبارات البعد الأول: (الملموسية) والمتعلق بتقييمهم لجودة الخدمة التعليمية بلغت 67.13 % وهذه نسبة تدل أن أفراد العينة المستجوبين يؤكدون أن الجانب الملموسية في جودة الخدمة التعليمية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هي فوق 60 % أي تقييمهم إيجابي وضمن مجال فوق المتوسط. (أكبر من 03)

ومن النتائج أعلاه نجد أن اتجاهات وأراء الطلبة المستجوبين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية محل الدراسة هي إيجابية نحو تقييمهم لأجمالي مؤشر (الملموسية) المتعلقة بقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة وهذا ما يدفعنا إلى قبول الفرضية الفرعية الأولى.

-اختبار الفرضية 02:

- تنص الفرضية البحثية بأن: "تقييم جودة الخدمة التعليمية لجانب الاعتمادية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هو ايجابي من وجهة نظر الطلبة".

جدول رقم (28) يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية رقم 02

95% Confidence Interval of the Difference مجالات الثقة		النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05	Sig. القيمة الاحتمالية	Df درجة الحرية	T-TEST القيمة الإحصائية للاختبار	Mean Difference الفرق بين المتوسطين	المتوسط الفرضي	Mean متوسط الحقيقي
Upper	Lower							
0.5547	0.4050	دال إحصائيا	0.000	456	12.598	0.47984	Test Value = 3	3.4798

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

التحليل الاحصائي للنتائج:

-تحليل الوصفي للنتائج المستجوبين: أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة بلغ (3.4798) وهو ضمن مجال موافقة متوسطة [ 3.41,2.61 ] وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي (Test Value = 3) والفرق بينهما هو موجب، حيث بلغ  $(3-X) = 0.47984$ ، أي نتائج المستجوبين ذات اتجاهات إيجابية، حيث نسبة موافقتهم على ما تضمنته جميع عبارات البعد الثاني: (الاعتمادية) والمتعلق بتقييمهم لجودة الخدمة التعليمية بلغت 69.59 % وهذه نسبة تدل أن أفراد العينة المستجوبين يؤكدون أن الجانب الاعتمادية في جودة الخدمة التعليمية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هي فوق 60 % أي تقييمهم إيجابي وضمن مجال فوق المتوسط. (أكبر من 03)

-اختبار الفرضية 03:

- نص الفرضية البحث: تقييم جودة الخدمة التعليمية لجانب الاستجابة المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هو ايجابي من وجهة نظر الطلبة

جدول رقم (29) يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية رقم 03

95% Confidence Interval of the Difference مجالات الثقة	النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05	Sig. القيمة الاحتمالية	Df درجة الحرية	T-TEST القيمة الإحصائية للاختبار	Mean Difference الفرق بين المتوسطين	المتوسط الفرضي	Mean متوسط الحقيقي
0.3348	0.1612	دال إحصائيا 0.000	456	5.612	0.24799	Test Value = 3	3.2480

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

التحليل الاحصائي للنتائج:

-تحليل الوصفي للنتائج المستجوبين: أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة بلغ (3.2480) وهو ضمن مجال موافقة متوسطة [ 3.41,2.61 ] وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي (Test Value = 3) والفرق بينهما هو موجب، حيث بلغ  $(3-X) = 0.24799$ ، أي نتائج المستجوبين ذات اتجاهات إيجابية، حيث نسبة موافقتهم على ما تضمنته جميع عبارات البعد: (الاستجابة) والمتعلق بتقييمهم لجودة الخدمة التعليمية بلغت 64.95 % وهذه نسبة تدل أن أفراد العينة المستجوبين يؤكدون أن الجانب الاستجابة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هي فوق 60 % أي تقييمهم إيجابي وضمن مجال فوق المتوسط. (أكبر من 03).

-اختبار الفرضية 04:

- نص الفرضية البحث: تقييم جودة الخدمة التعليمية لجانب الأمان المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هو ايجابي من وجهة نظر الطلبة

جدول رقم (30) يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية رقم 04

95% Confidence Interval of the Difference مجالات الثقة		النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05	Sig. القيمة الاحتمالية	Df درجة الحرية	T-TEST القيمة الإحصائية للاختبار	Mean Difference الفرق بين المتوسطين	المتوسط الفرضي	Mean متوسط الحقيقي
Upper	Lower						Test Value = 3	3.5660
0.6484	0.4836	دال إحصائيا	0.000	456	13.493	0.56601		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

التحليل الاحصائي للنتائج:

-تحليل الوصفي للنتائج المستجوبين: أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة بلغ (3.5660) وهو ضمن مجال موافقة متوسطة [ 3.41,2.61 ] وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي (Test Value = 3) والفرق بينهما هو موجب، حيث بلغ  $(3-X) = 0.56601$  ، أي نتائج المستجوبين ذات اتجاهات إيجابية، حيث نسبة موافقتهم على ما تضمنته جميع عبارات البعد: (الأمان) والمتعلق بتقييمهم لجودة الخدمة التعليمية بلغت 71.32 % وهذه نسبة تدل أن أفراد العينة المستجوبين يؤكدون أن الجانب الأمان في جودة الخدمة التعليمية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هي فوق 60 % أي تقييمهم إيجابي وضمن مجال فوق المتوسط. (أكبر من 03)

-اختبار الفرضية 05:

- نص الفرضية البحثية: تقييم جودة الخدمة التعليمية لجانب التعاطف المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هو ايجابي من وجهة نظر الطلبة

جدول رقم (31) يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية رقم 05

95% Confidence	النتيجة عند	Sig. القيمة	Df درجة	T-TEST	Mean Difference	المتوسط الفرضي	Mean متوسط

Interval of the Difference مجالات الثقة		مستوى الدلالة 0.05	الاحتمالية	الحرية	القيمة الإحصائية للاختبار	الفرق بين المتوسطين		الحقيقي
Upper	Lower							
0.3542	0.1865	دال إحصائيا	0.000	456	6.335	0.27036	Test Value = 3	3.2704

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

### التحليل الاحصائي للنتائج:

-تحليل الوصفي للنتائج المستجوبين: أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة بلغ (3.2704) وهو ضمن مجال موافقة متوسطة [ 3.41,2.61 ] وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي (Test Value = 3) والفرق بينهما هو موجب، حيث بلغ  $(3-X) = 0.27036$  ، أي نتائج المستجوبين ذات اتجاهات إيجابية، حيث نسبة موافقتهم على ما تضمنته جميع عبارات البعد: (التعاطف) والمتعلق بتقييمهم لجودة الخدمة التعليمية بلغت 65.40 % وهذه نسبة تدل أن أفراد العينة المستجوبين يؤكدون أن الجانب التعاطف في جودة الخدمة التعليمية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هي فوق 60 % أي تقييمهم إيجابي وضمن مجال فوق المتوسط. (أكبر من 03)

### ثانيا- فرضيات الفروق في الاتجاهات المستجوبين نحو تقييمهم متغيرات الدراسة

#### 01- شرح الأداة إحصائية لاختبار فرضيات الدراسة

تحديد نوع الاختبار الاحصائي لاختبار هذا نوع من الفرضيات: لاختبار هذه الفرضية فأنا ندرس الفروق في آراء المستجوبين حسب فئات متغير الجنس (ذكر، إناث) ولدراسة اختلافات تعزى إلى متغير الجنس نستخدم اختبار T لعينتين مستقلتين، أما في حالة دراسة اختلافات حسب متغير المستوى التعليمي (ليسانس، ماستر، دكتوراه)، نستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One-way-ANOVA) لدراسة الفروق بين أكثر من متوسطين.

#### 02- اختبار الفرضية الفرعية السادسة

نص فرضية البحث: توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء المستجوبين نحو تقييم الخدمات التعليمية بكلية العلوم

الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير تعزى إلى تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، المستوى التعليمي)

01-02 بالنسبة لمدى وجود اختلافات في آراء المستجوبين حسب فئات متغير الجنس (ذكر، أنثى):

جدول رقم (32) اختبار الفروق متغير الجنس

النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05	الدلالة احصائية	Sig. القيمة الاحتمالية	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	درجة الحرية df	مدى اختلاف آراء المستجوبين نحو موضوع الدراسة حسب فئات متغيرات التالية:	
لا توجد اختلافات (فروق) بين المستجوبين حسب متغير المستوى التعليمي	غير دال احصائيا	0.470	0.723	1.97 23	455	ذكر	فئات متغير المهنة
، 2-457=455=Df							

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح لنا إختبار الفروقات حسب متغير الجنس، نجد أن: قيمة (T) المحسوبة بلغت (T=0.723) وهي أقل من القيمة (T) الجدولية (T= 1.972) عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية (455=DF)، وأيضا القيمة الاحتمالية (Sig =0.470) وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ومنه لا توجد فروق دالة إحصائية أي لا توجد اختلافات في آراء واتجاهات المستجوبين باختلاف فئات متغير الجنس (ذكور، اناث)، نحو تقييم الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير .

02-02 بالنسبة لمدى وجود اختلافات في آراء المستجوبين حسب فئات متغير المستوى التعليمي (ليسانس، ماستر، دكتوراه):

جدول رقم (33) اختبار الفروق حسب المستوى التعليمي

النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05	الدلالة احصائية	Sig. القيمة الاحتمالية	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	درجة الحرية df	مدى اختلاف آراء المستجوبين نحو موضوع الدراسة حسب فئات متغيرات التالية:	
لا توجد	غير دال	0.108	2.238	3.043	Df= 2	ليسانس	فئات متغير
						ماستر	

المهنة	دكتوراه	،				
		=Df				
		454				
اختلافات (فروق)	إحصائيا					
بين المستجوبين						
حسب متغير						
المستوى التعليمي						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

ومن خلال الجدول أعلاه الموضح لإختبار الفروقات بين متوسطات آراء المستجوبين حسب فئات متغير المستوى التعليمي نجد أن: قيمة (F) المحسوبة بلغت (F=2.238) وهي أقل من القيمة (F) الجدولية (F= 3.043) عند مستوى الدلالة 0.05 ، وأيضا القيمة الاحتمالية (Sig =0.108) وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ومنه لا توجد فروق ذات دالة إحصائية، أي لا توجد اختلافات في آراء واتجاهات أفراد العينة المستجوبين بين فئات متغير المستوى التعليمي (ليسانس، ماستر، دكتوراه)، نحو تقييم الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير ومنه نستنتج: نقبل الفرضية البحثية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في آراء المستجوبين نحو تقييم الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير تعزى الى تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، المستوى التعليمي)

#### المطلب الرابع: مناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة

##### الفرع الأول: مناقشة نتائج الدراسة

مناقشة إجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الأول (بعد الجوانب الملموسة):

وافق أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على العبارة "توفر الكلية قاعات دراسية نظيفة ومكيفة بالعدد الكافي" وهذا راجع اهتمام الكلية بالنظافة كأولوية، مع رغبتها في توفير الراحة لطلابها ،

وافق أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على العبارة "وثائق الكلية واضحة ومصاغة بشكل سلس يسهل فهمها" و العبارة

"توفر الكلية وسائل اتصال متنوعة مع الطلبة مثل (رقم الهاتف، الايميل، مواقع الجامعة الالكترونية، مواقع التواصل

الاجتماعي...)" ، وهذا يدل على رغبة إدارة الكلية في تسهيل التواصل مع طلابها وعلى رغبة في التقرب من طلابها، وعلى

مواكبتها للتطور التكنولوجي والإجتماعي

وافق أفراد عينة الدراسة بدرجة متوسطة على العبارة "تستخدم تكنولوجيا الاعلام والاتصال لتحسين مستوى التعليم (عارض

المعطيات **Data Show** ، السماع...)" وهذا يستدعي من إدارة الكلية ضرورة زيادة التجهيزات والمعدات لتغطي

احتياجات الطلبة

وافق أفراد عينة الدراسة بدرجة متوسطة على العبارة "تتمتع الكلية بموقع ملائم، يسهل الوصول اليه، كما توفر الكلية ممرات

يسيرة لذوي الاحتياجات الخاصة" ، لذلك من الضروري مستقبلا مراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة عند توسيع مبنى الكلية

مستقبلا، أو إعادة بناء ممرات خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة ، كما وافق أفراد عينة الدراسة بدرجة متوسطة على العبارة

"توفر الكلية خدمات الانترنت بصورة جيدة بمتوسط حسابي بلغ 2.69 وهذا مشكل وطني يعاني منه كل الجزائريين وليس جامعة غرداية فقط، وهذا لا ينفي مراعاة النظر بالنسبة لتغطية شبكة الأنترنت في كل أرجاء الكلية. مناقشة إجابات أفراد العينة المتعلقة بتقييم الاعتمادية لجودة الخدمات التعليمية لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير:

وافق أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على العبارة "تلتزم الإدارة بتنفيذ البرامج في المواعيد المخططة لهم مثل: توقيت بدء الحصة وانتهائه" وهذا يدل على التزام الإدارة بالوقت، وعلى عدم رغبتها في تضيق وقت الطلبة والاساتذة، وافق أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على العبارة "البرامج والتخصصات في الكلية تتميز بالجاذبية والتنوع" وهذا يدل على تنوع التخصصات بالكلية، رغم أنها جامعة فنية، كما أن الطلبة قيموا العبارة التي تنص على أن اساتذة الكلية يتمتعون بالكفاءة العالية تقييما مرتفع، كما وافق الطلبة بدرجة متوسطة على العبارة التي تنص على أن العاملون في الكلية يلتزمون بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة، وهذا يستدعي مراعاة النظر في الإلتزام بالوقت المحدد لتقديم الخدمة. مناقشة إجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بتقييم بعد الاستجابة لجودة الخدمات التعليمية لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

وافق المستجوبين بدرجة عالية على العبارة "بيدي الكادر التعليمي في الكلية استعداده الدائم للتعاون مع الطلبة في جميع متعلقاتهم"، وهذا يدل على وعي وإدراك الكادر التعليمي لمسؤوليته اتجاه الطلبة وعلى رغبته في التعاون مع الطلبة، كما وافقوا بدرجة عالية على العبارة "يتم الاستجابة سريعا للأخطاء غير المقصودة وتصحيحها فور اكتشافها بإعلام الطلبة في حالة: تغيير ساعات الدراسة، غياب الاساتذة..." وهذا يدل على رغبة الكلية في تحسين صورتها بشكل مستمر وعلى أنها تولي أهمية لوقت الطلبة، كما وافقوا بدرجة متوسطة على العبارة التي تضمنت "يتم التعامل بسرعة وجاهزية وحسم مع الشكاوى والتظلمات" وعلى العبارة "تتلقى الكلية استفسارات وشكاوى الطلبة عبر الهاتف والايمل المهني وكذا حسابات الكلية على الفيس" وهذا يدل على أولوية تطبيق العدالة في الكلية ونصر المظلوم، كما يدل على مسايرة ومواكبة الكلية للتطور التكنولوجي، ورغبتها في تسهيل الإتصال، كما وافقوا بدرجة متوسطة على العبارة التي تضمنت "تدريب الموظفين باستمرار لرفع مهاراتهم وتحسينها" وهذا يدعو الى زيادة تدريب الموظفين مما يساهم في إكتساب مهارات جديدة وهذا بدوره يساهم في تقديم الموظفين لأداء عالي، كما وافقوا بدرجة متوسطة على العبارة "استفدت العديد من المحاضرات من خلال منصة التعليم عن بعد خلال فترة الحجر" وهذا يستدعي القيام بدورات تكوينية حول كيفية الولوج لها ودورات توعية حول ضرورة الإهتمام بالتعليم عن بعد والإستفادة من مزاياه.

نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع الأمان:

وافق الطلاب على العبارة "أشعر بالأمان عند إجراء أي معاملات داخل الكلية، فالموظفون في الكلية اهل للثقة (الاساتذة، الطاقم الادارية)" والعبارة "تمتاز الكلية بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع" والعبارة "يحافظ الموظفون على سرية وخصوصية بيانات الطلاب"، والعبارة "يتصف موظفو الكلية بالنزاهة والصدق في شرح الوثائق الإدارية" والعبارة "يتعامل الأساتذة والموظفون في الكلية بالأدب، اللباقة وحسن المعاملة مع الطلاب" والعبارة "ترفض إدارة المكتبة كل اشكال التمييز

بين الطلبة" والعبارة "توجد ثقة من قبل الطلاب في قرارات رئاسة القسم" والعبارة "تحرص ادارة الكلية على المساواة التامة بين الطلاب عند تقييم اعمالهم بعدالة وموضوعية دون النظر للعلاقات الشخصية"

وهذا راجع لتدريب الموظفين على الحفاظ على سرية العمل، وعلى ايصال المعلومة الامنة للطلبة، كما يدل على حرص الكلية على أولوية المساواة والعدل بين الطلبة، إن موافقة الطلاب على اغلب عبارات البعد الأمان بدرجة عالية يدل الثقة المتبادلة بين الكلية وبين الطلاب ويعتبر هذا التقييم العالي لبعد الأمان ميزة تتمتع بها الجامعة. مناقشة إجابات أفراد عينة الدراسة لبعد التعاطف:

وافق طلاب الكلية بدرجة عالية على العبارة "تحترم الكلية زوارها وتستقبلهم بحفاوة" والعبارة "هنالك علاقات تبادلية بين الإدارة والطلاب لتحقيق الاهداف" وهذا راجع لتمتع افراد الكلية بكرم الضيافة ويدل على وجود إهتمام الإدارة بالحوار وبالتواصل مع طلابها

وافق طلاب الكلية بدرجة متوسطة على العبارات التالية: "تتعاطف الإدارة مع الطلاب وطمأنتهم عند التعرض للمشكلات وتضع الحلول المرضية"، وهذا يستدعي ضرورة مراعاة الكلية لمشاكل الطلبة ، كما وافقوا بدرجة متوسطة على العبارة " تهتم إدارة الكلية بتنظيم مواعيد المحاضرات بما يتلاءم مع مصلحة الطلاب" كما وافقوا بدرجة متوسطة "يملك الموظفون في الكلية المعرفة والدراية بإحتياجات ورغبات الطلاب"، إن معرفة تطلعات الطلبة أصبح ضرورة لكسب ثقته، لذلك وجب على الكلية الإهتمام أكثر بحاجات ورغبات وتطلعات الطلبة، وافق الطلاب بدرجة متوسطة على العبارة "يتفهم الاساتذة ظروف الطلبة مثلا: الأوضاع المادية، حالات الغياب، ظروف العمل، العطل، المرض ."، وهذا يستدعي ضرورة مراعاة الأساتذة لظروف بعض الطلبة، فهناك من يزاول دراسته رغم الظروف القاهرة التي تمنعه من التفوق وتصبح عليه الدراسة في الجامعة.

**الفرع الثاني: نتائج اختبار الفرضيات**

#### أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية

تقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هو ايجابي بمستوى متوسط من وجهة نظر الطلبة" ومنه يجب على أفراد الكلية أن يساهموا في تفعيل جودة الخدمة التعليمية

#### ثانياً: اختبار الفرضيات الفرعية

##### الفرضية الفرعية الأولى:

تقييم جودة الخدمة التعليمية لجانب الملموسية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هو ايجابي بمستوى متوسط من وجهة نظر الطلبة " ، وهذا يستدعي ضرورة توفير التجهيزات والمعدات والأدوات التي تساهم في تحسين تقييم يعد الملموسية من طرف الطلبة وبالتالي يساهم في ارتفاع تقييم مستوى جودة الخدمة التعليمية بالكلية

**الفرضية الفرعية الثانية:**



تقييم جودة الخدمة التعليمية لجانب الاعتمادية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هو ايجابي بمستوى عالي من وجهة نظر الطلبة، وهي نتيجة جيدة إلا أنه يستلزم تكوين الطلبة وتقديم طريقة الولوج لمنصات التعليم عن بعد

#### الفرضية الفرعية الثالثة :

تقييم جودة الخدمة التعليمية لبعدها الاستجابة المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هو ايجابي بمستوى متوسط من وجهة نظر الطلبة وهذا يدعو الى استلزام تكوين و تدريب الموظفين والأساتذة مما يساهم في اكتساب مهارات جديدة، وبالتالي يسهل من يساهم في ارتفاع تقييم بعد الاستجابة

#### الفرضية الفرعية الرابعة

تقييم جودة الخدمة التعليمية لبعدها الأمان المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هو ايجابي بمستوى عالي من وجهة نظر الطلبة، وهذه النتيجة تعتبر ميزة تتمتع بها الكلية

#### الفرضية الفرعية الخامسة :

تقييم جودة الخدمة التعليمية لبعدها التعاطف المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هو ايجابي بمستوى متوسط من وجهة نظر الطلبة، لذلك يجب مراعاة ظروف الطلبة قبل اتخاذ أي قرار

#### الفرضية الفرعية السادسة :

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول آراء المستجوبين نحو تقييم الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير تعزى الى تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، المستوى التعليمي)

#### خلاصة:

لقد حاولنا في هذا الفصل عرض وتفسير نتائج الدراسة الميدانية ومن خلال ما تم عرضه في الفصل التطبيقي والذي كان يهدف الى تقييم جود الخدمات التعليمية بجامعة غرداية بكلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، توصلت الدراسة الى أن تقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هو ايجابي وبمستوى متوسط من وجهة نظر الطلبة، كما أن تقييم الطلبة لأبعاد الجودة الخمسة المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هو ايجابي بمستوى متوسط لبعدها الموسمية والاستجابة والتعاطف، بينما هو تقييم ايجابي بمستوى عالي

لبعدي الاعتمادية والأمان، ولا توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء المستجوبين نحو تقييم الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير التي تعزي إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، المستوى التعليمي).

الختامة

أصبحت المؤسسات الجامعية تعي أهمية تطبيق جودة الخدمة التعليمية، إذ تتجلى أهمية جودة الخدمة التعليمية من خلال الفعاليات التي تؤديها وطبيعة الأهداف التي تعمل على تحقيقها، إذ يرتبط تحقيق جودة الخدمات التعليمية بالقدرة على جعل جميع أفراد الكلية يعملون باتجاهها مهما كان منصبهم وهذا يعني أن جودة الخدمة التعليمية لن تتحقق على أرض الواقع إلا بتفاعل الكادر الأكاديمي، بموظفيه وعماله وبأساتذته مع الطلاب بإيجاد حالة التداؤب في الجامعة، وهذا يساهم في تعظيم قيمة مخرجات الخدمات التعليمية الجامعية

إن العمل في ضوء مستويات جودة محددة ومرتفعة ينعكس إيجابيا على البيئة التعليمية داخل الجامعة، كما أن توفير معايير لقياس جودة الخدمة التعليمية في الجامعات يساهم في مراقبة وتقييم تطبيقها على أرض الواقع، كما يسهل عملية التغذية العكسية بغية الرفع من مستوى جودة الخدمة التعليمية.

من خلال معالجتنا لإشكالية الدراسة وبعد اختبار فرضياتها توصلنا الى جملة من النتائج وهي:

### النتائج المستخلصة من الجانب النظري:

✓ تعد الجودة من أهم التحديات التي تواجه المنظومة التعليمية

✓ باعتبار الجودة عنصرا حاسما لتحقيق التميز، ونظرا لأهمية العامل البشري في الجامعة يستوجب على الجامعة التنسيق بين هذين العاملين

✓ تركز الجودة على القيام بأعمال وفق معايير محددة بغرض الحصول على منتج تعليمي ذو مستوى عال وهي جملة من الاجراءات عند تطبيقها يتحقق تحسين الكادر الاكاديمي

✓ ان تطبيق الجودة في الجامعات يعتبر اول خطوة للتطوير المستمر وتحسين الجانب الاكاديمي

✓ تعتبر ادارة الجودة الشاملة بانها نظام متكامل بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة والاداريين

✓ تقوم ادارة الجودة الشاملة على مبدأ الاستقلالية ومشاركة العاملين

✓ تقوم ادارة الجودة الشاملة بإشراك الكادر الأكاديمي والكادر الإداري بهدف التطوير والتحسين المستمر للجودة التعليمية

✓ لقياس الجودة التعليمية يعتمد على عدة نماذج من بينها نموذج قياس الأداء الفعلي الذي يعتمد على خمسة أبعاد تتناسب مع المستوى التعليمي

### النتائج المستخلصة من الجانب التطبيقي:

✓ تقييم جودة الخدمة التعليمية لجانب الملموسية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هو ايجابي بمستوى متوسط من وجهة نظر الطلبة.

✓ تقييم جودة الخدمة التعليمية لجانب الاعتمادية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هو ايجابي بمستوى عالي من وجهة نظر الطلبة.

- ✓ تقييم جودة الخدمة التعليمية لبعدها الاستجابة المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هو ايجابي بمستوى متوسط من وجهة نظر الطلبة.
- ✓ تقييم جودة الخدمة التعليمية لبعدها الأمان المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هو ايجابي بمستوى عالي من وجهة نظر الطلبة.
- ✓ تقييم جودة الخدمة التعليمية لبعدها التعاطف المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هو ايجابي بمستوى متوسط من وجهة نظر الطلبة.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول آراء المستجوبين نحو تقييم الخدمات التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير تعزى الى تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، المستوى التعليمي).
- ✓ تقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هو ايجابي بمستوى متوسط من وجهة نظر الطلبة.

### التوصيات:

من خلال نتائج الدراسة ارتأينا تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات كالآتي:

- تكرار قياس مستوى جودة الخدمة دوريا وباستمرار من أجل تقييم وتحسين الخدمة المقدمة.
- العمل على تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة في جميع الجوانب.
- تحسين خدمة الانترنت.
- تطوير نظام قائم على اساس ومعايير فعالة لمتابعة الأداء الأكاديمي والإداري وتقييمه كل فترة.
- تكوين الكادر الأكاديمي من طرف أعضاء مختصين في مجال جودة التعليم العالي
- الترويج لمفهوم الجودة في المؤسسات التعليمية العالي قبل إعماده
- ضرورة توفير أرضية مناسبة لتطبيق جودة الخدمة التعليمية
- ضرورة توفير التجهيزات والتقنيات الإلكترونية والعلمية الحديثة مع ضرورة تخصيص ميزانية لتطبيق الجودة في التعليم العالي
- ضرورة استخدام أسلوب إدارة الجودة الشاملة كمنهج عمل في التعليم العالي
- تطوير نظام قائم على اساس ومعايير فعالة لمتابعة الأداء الأكاديمي والإداري وتقييمه كل فترة
- إقامة مؤتمرات وندوات علمية لتوضيح مفاهيم الجودة التعليمية والشاملة وأهميتها في رفع كفاءة الجامعات وفق المعايير الدولية.
- انشاء قاعدة بيانات عن برامج واستراتيجيات الجودة ووضع تعليمات وقوانين تساعد على رفع جودة واعتمادية البرامج التعليمية.

### افاق الدراسة:

بعد اطلاعنا على الدراسات السابقة ومن خلال معالجتنا لموضوع الدراسة ظهرت لنا متغيرات مختلفة جديدة بالبحث، وهي تعتبر افاق لدراسات مستقبلية، والتي من الممكن ان تكون عناوين وبحوث مستقبلية لخصناها كما يلي:

- القيام بدراسات واسعة تشمل قياس جودة الخدمة التعليمية بجميع الكليات والاقسام الموجودة بالجامعة
- تقييم جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس بجامعة غرداية
- دور جودة الخدمات التعليمية في تحديد مستوى رضا الطلبة واعضاء الهيئة التدريسية
- اليات تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطاقم الاداري

قائمة المصادر

والمراجع

الكتب:

- 1- أمة الله دحان المسهلي، سامي محمد نصار، محمد محمد مطهر، هيثم محمد الطوخي، تطوير سياسة القبول بالتعليم العالي في ضوء معايير الجودة، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2015.
  - 2- سوسن شاكر مجيد، الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014، ص 44.
  - 3- طويطي مصطفى، أساليب الإحصاء الإستدلالي البارامترية/ الجزء الأول، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2019.
  - هـ. فوزي حبيب حافظ، القياس وتطبيقاته في البحوث الميدانية، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، جدة، السعودية، 1425 هـ.
  - 4- مجدى صلاح طه المهدي، اقتصاديات الجودة التعليمية، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية-مصر، 2013.
  - 5- محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز التعليم، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
  - 5- محمود عبد الفتاح رضوان، ادارة الجودة الشاملة فكر وفلسفة قبل ان يكون تطبيق، المجموعة العربية للنشر والتدريب، القاهرة-مصر، الطبعة الأولى، 2012.
  - 6- مصطفى طويطي : التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان -تطبيقات عملية على برنامج excel- ، دار النشر الجامعي، تلمسان ، الجزائر ، 2018.
  - نبيل جمعة صالح النجار، الإحصاء في التربية والعلوم الإنسانية مع تطبيقات برمجية SPSS، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، 2010.
  - 7- نواف محمد البادي، الجودة الشاملة في التعليم وتطبيقات الآيزو، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- مذكرات والرسائل العلمية:
- 8- أزاهر عبد الله محمد عبد الله، جودة الخدمة التعليمية المدركة ودورها في تحسين الأداء من وجهة نظر الطالب، بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير، جامعة ابن سينا، السودان، 2018.
  - 9- باشيوة حسين، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في الإدارة التربوية، جامعة سطيف، 2016/2015.
  - 10- بن حمدون خديجة، درجة الثقافة التنظيمية وأثرها على السلوك الإبداعي من وجهة نظر رؤساء الأقسام ومساعدتهم بجامعة غرداية، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، 2018/2017.



- 11- بورنان فاطمة الزهراء، دور الابتكار التسويقي في بناء ميزة تنافسية مستدامة مع دراسة حالة المؤسسة وطنية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، تخصص: تسويق إبداعي، جامعة غرداية، 2017/2016.
- 12- بوحنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2007-2006.
- 13- جبلي هدى، قياس جودة الخدمة المصرفية (دراسة حالة بنك البركة الجزائري)، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة منتوري- قسنطينة، 2010-2009.
- 14- حميدي زقاي، أثر تطبيق جودة الخدمات التعليمية في ضوء الإصلاح الجامعي الجديد ل.م.د، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الدكتوراه، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2016/2015.
- ريغي سارة، إستعمال الية التسويق الإبداعي لتوجيه خريجي الجامعات نحو المقاولاتية، الجزائر نموذجاً، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، تخصص: تسويق إبداعي، جامعة غرداية، 2019/2018.
- 15- سلامي منيرة، التوجه المقاولاتي للمرأة في الجزائر، دراسة ميدانية تناولت طالبات على أبواب التخرج من جامعة وقلّة للموسم الجامعي: 2007-2006، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008.
- 16- صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته (دراسة ميدانية) بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف1، 2014/2013.
- 17- ضيف الله نسيم، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية: دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه نظام ل م د في علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر -باتنة 1، 2017/2016، ص 30
- 18- عامر خديجة، تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام تقنية QFD، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة الطاهر مولاي، سعيدة، 2013-2012.
- 19- عبد الرحمن إدريس البقيري أبو جلع، دور إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي 2013-2015، بحث لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، 2016.
- 20- عبيدي فتيحة، دور الابتكار التسويقي في دعم ريادة منظمة الأعمال، دراسة ميدانية لمنظمة الأعمال Condor برج بوغريج الرائدة في السوق الإلكترونية والكهرومنزلية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، تخصص: تسويق إبداعي، جامعة غرداية، 2017/2016.

- 21- غبغبوب ياقوتة، التسويق الإبداعي الإلكتروني ودوره في تطوير الجامعات في ظل معايير التصنيف الدولية حسب وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة غرداية، 2018/2017.
- 22- فاطمة الزهراء عمر حسنين صالح، إدارة الجودة الشاملة وأنظمة الجودة، برنامج الماجستير التنفيذي في إدارة الأعمال (M.B.A)، كلية الشرق الأهلية-كسا، 2018.
- 23- قويدر عياش، إدارة الجودة الشاملة وتحقيق تنافسية المؤسسة في ظل التحولات الاقتصادية(حالة مجمع (E.NA.D)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، 2010-2011.
- 24- مشنان بركة، دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2015 .
- 25- مهاء بنت قاسم بن أحمد فاضل، إدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بجامعتي أم القرى والملك عبد العزيز(دراسة ميدانية على شطر الطالبات)، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية و التخطيط، جامعة أم القرى بالسعودية، 2011.
- 26- نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس و أثرها على جودة التعليم العالي، أطروحة مقدمة لنيل نيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة منتوري- قسنطينة، 2011-2012.
- 27- نور محي الدين محمد سعد الله، جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير العلوم في إدارة الأعمال، جامعة شندي، السودان، 2017.
- مجلات:
- 28- امير عمر حسنين صالح، أثر المتغيرات التنظيمية والبيئية على جودة الخدمات التعليمية (دراسة مقارنة بين ولايتي الخرطوم وكسلا 2007-2012)، جامعة الطائف، 2013.
- 29- أبو بكر سليمان الصالح، جمال علي جاب الله، قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراته من وجهة نظر الطلبة، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، المجلد الخامس، العدد الثاني، ديسمبر 2016.
- 30- أنس عبد الباسط عباس، أثر إدراك العاملين في القطاع الصحي الحكومي لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على بلوغ الأهداف، المجلة العربية للإدارة، المجلد 39، العدد الأول، مارس 2019.
- 31- أولاد حيمودة عبد اللطيف، أهمية إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، مجلة روافد للبحوث والدراسات، جامعة غرداية، العدد الأول، ديسمبر 2016.
- 32- جعفر عبد الله موسى إدريس، أحمد عثمان إبراهيم أحمد، عبد الرحمن بن عبد الله الأخر، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على

- الاعتمادية(دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة)، مجلة أماراباك الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، المجلد 3، العدد7، 2012.
- 33- حيدر سامي عبد الوهاب، احمد رعد ناظم، أثر جودة الخدمة على مستوى طلب الخدمة الجامعية بحث تطبيقي في كلية دجلة الجامعة الأهلية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد الثاني عشر، العدد 40، جامعة بغداد، الفصل الثالث 2017.
- 34- حيدر سامي عبد الوهاب، احمد رعد ناظم، أثر جودة الخدمة على مستوى طلب الخدمة الجامعية بحث تطبيقي في كلية دجلة الجامعة الأهلية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد الثاني عشر، العدد 40، جامعة بغداد، الفصل الثالث 2017.
- 35- حيدر سامي عبد الوهاب، احمد رعد ناظم، أثر جودة الخدمة على مستوى طلب الخدمة الجامعية بحث تطبيقي في كلية دجلة الجامعة الأهلية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 12، العدد 40، سنة 2012.
- 36- خالد احمد الصرايرة، ليلي العساف، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة مؤتة، الأردن، المجلد 1، العدد 1، 2008.
- 37- خليف رزيقة، شيقارة هجيرة: منهجية تحديد نوع وحجم العينة في البحوث العلمية، مجلة المعارف علمية دولية محكمة، تصدر عن جامعة بويرة، العدد 23(ديسمبر 2017).
- 38- داود عبد الملك الحدابي، هدى عبد الله قشوة، جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، العدد4، 2009.
- 39- رعد عبد الله الطائي، أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الجامعة الخاصة(دراسة ميدانية)،جامعة بغداد، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال.
- 40- شناف خديجة عبد الحميد مهري، بلخيري مراد محمد البشير الإبراهيمي، معايير ضمان جودة التعليم العالي (عرض لبعض النماذج العالمية)، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، -جامعة الشهيد حمة لخضر-الوادي، 2016.
- 41- شيرين حامد محمد أبو وردة، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق علي مؤسسات التعليم العالي في مصر، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة- جامعة المنصورة، المجلد 31، العدد الأول، 2007.
- 42- علي ميا، محمد كبية، شيراز طرابلسية، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي- دراسة تحليلية لقياس مدى التنسيق بين الجامعات السورية واحتياجات سوق العمل، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية ، سلسلة العلوم الاقتصادية، المجلد 25، العدد 6، 2003.
- 43- محمد الصغير قاسم الشعبي، سعيد بن عبد الله الشهراني، تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من طرف وجهة نظر الطلاب، مجلة جامعة ذمار للدراسات والبحوث، العدد 16، جانفي 2014.

## قائمة المصادر والمراجع

44- محمد خثير، أسماء مرايمي، العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة ريادة اقتصاد الاعمال، المجلد 3، العدد 1، جانفي 2017.

45- ولد محمد عيسي محمد محمود، آليات تحسين أداء الجامعات العربية في التصنيفات العالمية، مجلة الأسواق المالية، مخبر ديناميكية الاقتصاد الكلي والتغيرات الهيكلية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، العدد 01، 2014.

46- يوسف احمد أبو فارة، واقع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية، المجلة الأردنية في مجال إدارة الأعمال، المجلد 2، العدد 2، 2006.

47- يوسف عاشور، طلال عثمان العبادلة، قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، يناير 2007.

### المؤتمرات:

48- تيسير أندراوس سليم، التدريس الإبداعي الجامعي كمتطلب رئيسي لضمان جودة التعليم العالي، في المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين، يومي 4/5 أبريل 2012.

49- صالح عبد الرضا رشيد، عامر علي العطوي، جودة الخدمة التعليمية وأثرها في تحقيق رضا الطلبة، المؤتمر العلمي الثاني لكلية الإدارة والاقتصاد - جامعة القادسية، جانفي 2011.

50- هشام عبد المعطي، أثر الجودة والاعتماد على تطوير وتحسين المؤسسات التعليمية، مداخلة المؤتمر السنوي السابع حول أثر الجودة والاعتماد في التعليم، الدار البيضاء المملكة المغربية، 7-8 2015.

### مطبوعات:

51- فريجة ليندة، مطبوعة دروس أعدت للوفاء بمتطلبات مقياس دراسة السوق، قسم العلوم التجارية، جامعة 8 ماي 1945 - قالم، 2014-2015.

52- وثائق من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية

### المراجع باللغة الأجنبية:

53- Anastasia Papanthymou; Maria Darra; **Quality Management in Higher Education: Review and Perspectives**; article in Canadian Center of Science and Education; Higher Education Studies; Vol. 7, No. 3; 2017 .

54- GhnaimHmoud Al Tasheh; **OBSTACLES TO THE APPLICATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS IN THE STATE OF KUWAIT**; article in European Scientific Journal February 2013 edition vol.9, No.4.

### المواقع الإلكترونية:

55- بلعور سليمان، بطاقة تعريفية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2020/08/28، 14:30  
<https://www.youtube.com/watch?v=zX60CIN0M8A>

56- صالح العصفور، مقاييس النزعة المركزية، المعهد العربي للتخطيط. [http://www.arab-api.org/images/training/programs/1/2003/46\\_C7-2.pdf](http://www.arab-api.org/images/training/programs/1/2003/46_C7-2.pdf)

57- محمد حسني، اختبار (T-test) انواعه وشروط استخدامه، 2020/09/02، 14:00، <https://www.research-ar.com/2019/11/t-test.html#3>

الملاحق

الملحق رقم 01: قائمة الاساتذة المحكمين

الجامعة	الاسم واللقب	الرقم
جامعة الطائف - المملكة العربية السعودية	امير عمر حسنين صالح	01
جامعة الشلف	محمد فلاق	02
جامعة غرداية	عبد اللطيف أولاد حيمودة	03
جامعة عنابة	سيد احمد سيف	04
جامعة محمد خيضر بسكرة	حسام الدين غضبان	05
جامعة غرداية	راضية زوقالي	06
جامعة غرداية	فتيحة عبيدي	07
جامعة غرداية	لويذة بجاز	08
جامعة غرداية	فطيمة عزوزة	09



الملحق رقم 02 استبيان  
جامعة غرداية  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم التجارية



تخصص: تسويق الخدمات  
السنة الثانية ماستر  
تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة غرداية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
تحية طيبة وبعد....

## زملائي وزميلاتي الطلبة

يسرني أن أضع بين ايديكم هذه الاستبانة، التي تهدف لجمع المعلومات الميدانية اللازمة للبحث الذي أقوم بإعداده  
استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم التجارية- تخصص: تسويق الخدمات، والموسوم موضوعه بالعنوان  
الآتي:

العنوان: تقييم جودة الخدمات لجامعة غرداية- دراسة ميدانية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
الطالبة: مروى ريغي...

الايمل: marwarighi08gmail.com

أولاً\_ المعلومات الشخصية

1-الجنس :

أنثى

ذكر

2-السن

من سنة 25 إلى 35 سنة  
من 45 سنة إلى 55 سنة

أقل من 25 سنة  
من 35 سنة إلى 45 سنة  
55 سنة فما فوق

3-القسم :

قسم العلوم الاقتصادية

قسم العلوم التجارية

قسم علوم التسيير

قسم المالية والمحاسبة

4-المستوى التعليمي:

دكتوراه

ماستر

ليسانس

ثانياً: فيما يلي مجموعة من العبارات حول أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير أرجو منكم التفضل بملاً العبارات داخل هذا الاستبيان.

### البعد 01: الجوانب الملموسة

					العبارات	
موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة		
					توفر الكلية قاعات دراسية نظيفة ومكيفة بالعدد الكافي	01
					توفر الكلية خدمات أنترنت بصورة جيدة	02
					توفر الكلية لوحات إرشادية تساعد للوصول الى أي مكان فيها،	03
					توفر مكتبة الكلية جميع الكتب المتعلقة بتخصصي	04
					تتمتع الكلية بموقع ملائم، يسهل الوصول اليه، كما توفر الكلية ممرات يسيرة لذوي الاحتياجات الخاصة	05
					تستخدم الكلية تكنولوجيا الاعلام والاتصال لتحسين مستوى التعليم (عارض المعطيات Data Show ، السماعات...)	06
					الامكانيات المتاحة مناسبة لراحة الطالب (قاعات مجهزة، الطاولات، الكراسي،...) في الكلية	07
					توفر الكلية وسائل اتصال متنوعة مع الطلبة مثل ( رقم الهاتف، الايميل، مواقع الجامعة الالكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي...)	08
					وثائق الكلية واضحة ومصاغة بشكل سلس يسهل فهمها	09



## العدد 02: الاعتمادية

					العبارات	
موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة		
					يلتزم العاملون في الكلية بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة	01
					يحرص الموظفون على تزويد الطلبة بالإرشادات اللازمة	02
					تلتزم الادارة بتنفيذ البرامج في المواعيد المخططة لهم مثل: توقيت بدء الحصة وانتهائها	03
					البرامج والتخصصات في الكلية تتميز بالجاذبية والتنوع.	04
					تحتفظ الكلية بسجلات أكاديمية للطلبة وملفات دقيقة وموثقة لمدة زمنية كافية	05
					تتوفر الكلية على العدد الكافي والمناسب من الاساتذة	06
					يتمتع اساتذة الكلية بالكفاءة العالية في تقديم الدروس	07

## العدد 03: الاستجابة

					العبارات	
موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة		
					تتلقى الكلية استفسارات وشكاوى الطلبة عبر الهاتف والايمل المهني وكذا حسابات الكلية على الفيس	01
					يتم تدريب الموظفين باستمرار لرفع مهاراتهم وتحسينها	02
					يتم الاهتمام بآراء الطلبة	03
					يتم الاستجابة سريعا للأخطاء غير المقصودة وتصحيحها فور اكتشافها بإعلام الطلبة في حالة: تغيير ساعات الدراسة، غياب الاساتذة...	04
					يتم التعامل بسرعة وجاهزية وحسم مع الشكاوى والتظلمات	05
					ييدي الكادر التعليمي في الكلية استعداداه الدائم للتعاون مع الطلبة في	06

## الملاحق

					جميع متعلقاتهم
					07 يقوم الموظفون بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى الطلبة
					08 يمكنني الولوج لمنصة التعليم عن بعد لجامعة غرداية بسهولة
					09 استفدت العديد من المحاضرات من خلال منصة التعليم عن بعد خلال فترة الحجر

### البعد 04: الأمان

					العبارات
موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	
					01 أشعر بالأمان عند إجراء أي معاملات داخل الكلية، فالموظفون في الكلية اهل للثقة (الاساتذة، الطاقم الادارية)
					02 تحرص ادارة الكلية على المساواة التامة بين الطلاب عند تقييم اعمالهم بعدالة وموضوعية دون النظر للعلاقات الشخصية
					03 ترفض ادارة المكتبة كل اشكال التمييز بين الطلبة
					04 توجد ثقة من قبل الطلاب في قرارات رئاسة القسم
					05 يتعامل الاساتذة والموظفون في الكلية بالأدب، اللباقة وحسن المعاملة مع الطلاب
					06 تمتاز الكلية بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع
					07 الموقع الجغرافي للكلية مناسب لي من ناحية الامان.
					08 يحافظ الموظفون على سرية وخصوصية بيانات الطلاب
					09 يتصف موظفو الكلية بالنزاهة والصدق في شرح الوثائق الإدارية

البعد 05: التعاطف

					العبارات
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق بشدة	
					01 هنالك علاقات تبادلية بين الادارة والطلاب لتحقيق الاهداف
					02 تضع الكلية مصلحة الطالب في مقدمة اهتماماتها
					03 تتعاطف الادارة مع الطلاب وطمأنتهم عند التعرض للمشكلات وتضع الحلول المرضية
					04 يمتلك الموظفون في الكلية المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات الطلاب المختلفة
					05 تعمل ادارة المكتبة على توفير مرافقين لتقديم العون والمشورة الى الطلبة قبل عملية الاستعارة وأثنائها
					06 تهتم ادارة الكلية بتنظيم مواعيد المحاضرات بما يتلاءم مع مصلحة الطلاب
					07 يتفهم الاساتذة ظروف الطلبة مثلا: الأوضاع المادية، حالات الغياب، ظروف العمل، العطل، المرض...
					08 تحترم الكلية زوارها وتستقبلهم بحفاوة
					09 تتيح الكلية فرصة للاحتفالات والرحلات والتعارف