

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي بتسمسيت  
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ميدان التكوين  
في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
شعبة: العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات  
بعنوان

## تقييم جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتسمسيت

تحت إشراف:

من إعداد الطالبان :

الأستاذ: بودالي بلقاسم

صولة لعجال

غزلي إبراهيم

أعضاء لجنة المناقشة:

الأستاذ: صافة بن عيسى.....رئيسا

الأستاذ: بودالي بلقاسم.....مشرفا

الأستاذ: بن شيخ عبد الرحمن.....ممتحنا

السنة الجامعية : 2017-2018



# شكر و عرفان

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الله عز وجل  
الذي له الفضل والحمد على أنه علمنا ما لم نكن نعلم  
و وفقنا في كل نجاح  
وبعدہ نتقدم بالشكر الجزيل إلى من أشرف على هذا الانجاز  
الأستاذ: بودالي بلقاسم  
كما نشكر السيد: دروي محمد مدير الخدمات الجامعية  
بتيسميسيلت والسيد: دقي توفيق الزان أفادنا ببيانات الدراسة  
والشكر موصول إلى كل الأساتذة الذين تابعونا طيلة مشوارنا  
الدراسي  
كما لا ننسى الشكر إلى كل من أفادنا بعلم انتفعا به  
والحمد لله رب العالمين.

# إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

والصلاة والسلام على اشرف خلق الله سيدنا محمد عليه الصلاة وأزكى  
السلام

أهدي هذا العمل

إلى روح أمي الطاهرة رحمها الله و أسكنها فسيح جناته

إلى من تعب وأثار لي شعلة الطريق وكان أقوى سند لي والدي  
حفظه الله ورعاه

إلى كل العائلة كبيرا وصغيرا حفظهم الله ورعاهم

إلى الزملاء بالمركز الجامعي تيسمسيلت

إلى كل معلم وأستاذ ساهم ولو بقليل في تعليمي حرفا واحدا  
خلال مسيرتي الدراسية كل الشكر والاحترام

إبراهيم غزلي

# إهداء

إلى عائلتي الصغيرة خاصة

إناس هبة الرحمن صبرينة ومحمد حبيب الرحمن

إلى عائلتي الكبيرة خاصة يونس الحاج ،محمد

عبد الإله،عبد عبد الحميد وإلى

عاصم ومحمد بن جدو وإلى نور

الهدى خديجة و نزهة وأشواق خالد

إلى جميع الزملاء والزميلات في المراقبة

المالية لدى البلديات تيسمسيلت

إلى الزملاء والزميلات بالمركز الجامعي بتيسمسيلت

صولة لعجال



## قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	تصنيف درجة الملموسية	
2-1	بعض المشاكل الناتجة عن خصائص الخدمات وأساليب معالجتها	
3-1	نسبة مساهمة قطاع الخدمات في الناتج القومي	
4-1	تطور نسبة مساهمة القوى العاملة في القطاع الخدماتي	
1-3	توزيع الطلبة المقيمين على مختلف الإقامات الثلاث	
2-3	عدد مقدمي الخدمات الصحية على مستوى الإقامات الجامعية بتيسمسيلت	
3-3	عدد الطلبة المستفيدين من المنحة الجامعية من م.خ.ج بتيسمسيلت لسنة 2017	
4-3	عدد استبيانات الدراسة	
5-3	مقياس ليكرت	
6-3	إجابات الأسئلة ودلالاتها	
7-3	نتائج اختبار ثبات وصدق الدراسة	
8-3	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	
9-3	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	
10-3	توزيع أفراد العينة حسب المعهد	
11-3	توزيع أفراد العينة حسب الإقامة الجامعية	
12-3	التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر الملموسية	
13-3	التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر الإعتمادية	
14-3	التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر الاستجابة	
15-3	التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر التعاطف	
16-3	التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر الأمان	
17-3	التوزيع التكراري والنسبي لإجابات أفراد العينة تبعا لدرجة الرضى عن الجودة الكلية للخدمات الجامعية.	
18-3	ترتيب معايير جودة الخدمات الجامعية المقدمة من طرف م.خ.ج تيسمسيلت	
19-3	ترتيب جودة الخدمات الجامعية المقدمة من طرف م.خ.ج تيسمسيلت	
20-3	نتائج اختبار الفرضيات على معاملات معادلة الانحدار المتعدد	

قائمة الأشكال		
الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	التسويق والإنتاج ، يوضح العلاقة بين الإنتاج والاستهلاك للسلع والخدمات	
2-1	نموذج الفجوة لجودة الخدمة	
3-1	نموذج كانو لرضا العملاء	
1-2	الهيكل التنظيمي للديوان الوطني للخدمات الجامعية	
1-3	الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت	
2-3	توزيع المقيمين حسب الجنس	
3-3	توزيع المقيمين حسب الإقامة	
4-3	توزيع الطلبة المقيمين حسب الطور الدراسي	
5-3	عدد الحفلات المسخرة لنقل الطلبة	
6-3	نسب الطلبة المستفيدين من المنحة الجامعية من م.خ.ج بتيسمسيلت لسنة 2017	

قائمة الملاحق		
الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
1	استبيان الدراسة	



## ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى قياس الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة في المركز الجامعي بتيسمسيلت المقيمين من خلال استخدام مقياس جودة الخدمة (Service performance) أو الأداء الفعلي يشار إليه اختصاراً (SERVPERF) ، وقد قام الباحثان باستخدام مقياس خاص بقياس جودة الخدمة مكون من خمسة أبعاد ويشمل على (43) فقرة وتم تطبيق المقياس على عينة من طلبة المركز الجامعي بتيسمسيلت من 106 طالب وطالبة ، وقد تم معالجة المقياس بالطرق الإحصائية من خلال برنامج الحزم الإحصائية SPSS وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- اتضح أن المؤشرات التقييمية التي يعتمد عليها الطلبة في تقييم جودة الخدمات الجامعية المقدمة إليهم من قبل مديريات الجامعية بتيسمسيلت ، تختلف من حيث أهميتها بالنسبة لهؤلاء الطلبة .
  - تختلف درجة التفاوت بين الخدمات المقدمة للطلبة في أهميتها النسبية عند تقييمهم لجودة هذه الخدمات .
  - حيث اتضح بان كل بعد من أبعاد جودة الخدمة يؤثر على رضى الطلبة عن الجودة الكلية للخدمات الجامعية .
- الكلمات المفتاحية:** الخدمة ، جودة الخدمة ، الرضا ، الأداء الفعلي ، قياس الجودة ، مديرية الخدمات الجامعية .

# الفهرس

I	إهداء
II	إهداء
III	شكر وعرفان
IV	ملخص الدراسة
VI	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول والأشكال والملاحق
أ-ث	المقدمة العامة
<b>الفصل الأول: أساسيات حول الخدمة وجودة الخدمة</b>	
2	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة وجودة الخدمة
2	المطلب الأول: مفهوم الخدمة وخصائصها
11	المطلب الثاني: تصنيف الخدمات وأهميتها
17	المطلب الثالث: مفهوم جودة الخدمة وأبعادها
20	المبحث الثاني: قياس الجودة في الخدمات وأهميتها
20	المطلب الأول: قياس الجودة في الخدمات
24	المطلب الثاني: أهمية الجودة
25	المبحث الثالث: مفهوم رضا الزبون وأهميته
25	المطلب الأول: مفهوم العميل ورضا العميل
26	المطلب الثاني: أهمية رضا الزبون
27	المطلب الثالث: قياس مستوى رضا العميل
<b>الفصل الثاني: الخدمات العمومية والخدمات الجامعية في الجزائر</b>	
34	المبحث الأول: الخدمات العمومية في الجزائر
34	المطلب الأول: مفهوم الخدمات العمومية
39	المطلب الثاني: أهداف الخدمة العامة
40	المطلب الثالث: أنواع الخدمة العمومية
41	المبحث الثاني: مبادئ، مميزات وأشكال الخدمة العمومية

41	المطلب الأول:المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية
43	المطلب الثاني:مميزات قطاع الخدمات العمومية
45	المطلب الثالث:أشكال المنظمات العمومية
48	المبحث الثالث:تقديم الديوان الوطني للخدمات الجامعية
48	المطلب الأول:مفهوم الخدمات الإجتماعية الجامعية في الجزائر
49	المطلب الثاني:مهام الديوان الوطني للخدمات الجامعية
50	المطلب الثالث:البنية التنظيمية للديوان الوطني للخدمات الجامعية
<b>الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت</b>	
58	المبحث الأول : التعريف بمديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت وخدماتها:
58	المطلب الأول : مدخل إلى التعريف بمديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت:
63	المطلب الثاني: أهم الخدمات المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت
70	المبحث الثاني:الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
70	المطلب الأول :تحديد مجتمع الدراسة وعينتها.
72	المطلب الثاني :أسلوب جمع البيانات وأدوات التحليل
76	المبحث الثالث:تحليل البيانات،اختبار الفرضيات وعرض النتائج والتوصيات
76	المطلب الأول :وصف خصائص عينة الدراسة.
79	المطلب الثاني :التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة.
90	المطلب الثالث : اختبار الفرضيات عرض النتائج وتحليلها
97	الخاتمة
101	قائمة المراجع
105	الملحق رقم 1 :إستبيان الدراسة

## مقدمة عامة:

يمثل موضوع جودة الخدمات الجامعية المقدمة لطلبة التعليم العالي في الجزائر من المواضيع الملحة والضرورية التي تستدعي اهتمامًا كبيراً من الباحثين لما لهذا الموضوع من أهمية وحيوية في تطوير أداء المؤسسات الجامعية لتكون قادرة على البقاء والاستمرار من ناحية ولما تقدمه من خدمات لفئة هامة وهم الشباب من ناحية أخرى. وتعتبر الخدمات الجامعية واحدة من القطاعات الرئيسية في البنية الأساسية للخدمات الطلابية في الجامعات الجزائرية إذ تقدم خدماتها من الإقامة، الإطعام، النقل والرعاية الصحية لطلبة التعليم العالي ولكي يتسنى لمديريات الخدمات الجامعية تحقيق أهدافها باستمرار لمواكبة التطورات والتحديات المستجدة، كان من الضروري قياس جودة خدماتها من ايواء، إطعام، نقل، خدمات صحية وغيرها التي تقدمها للطلاب من أجل التأكد من أن الخدمات المقدمة تسير التوقعات وقادرة على إشباع الحاجات والرغبات.

## أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتقييم مستوى جودة الخدمات الجامعية في الإقامات الجامعية من وجهة نظر الطلاب، وقد اعتمدت الدراسة مقياس الأداء الفعلي لجودة الخدمة (SERVPERF) لقياس مستوى جودة الخدمات الجامعية والاعتماد على الأبعاد الخمسة المتعارف عليها لجودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف والأمان).

## مشكلة الدراسة

تعرضت الخدمات الجامعية المقدمة من طرف مديريات الخدمات الجامعية التابعة لديوان الخدمات الجامعية "ONOU" في الفترة الأخيرة إلى العديد من الانتقادات من قبل الطلاب. والمنظمات الطلابية نتيجة انخفاض مستوى الخدمة المقدمة لهم الأمر الذي يدفعها إلى تحديد نقاط الضعف والعمل على تطوير وتحسين خدماتها لمعالجة تلك الانتقادات من خلال تحقيق مستويات جودة عالية فيما تقدمه من خدمات وتسهيلات. وتكمن مشكلة الدراسة في معرفة مستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة من طرف مديريات الخدمات الجامعية ومستوى رضا الطلاب عن أداء الخدمات الجامعية، حيث أن كافة مديرية الخدمات الجامعية تقدم خدمات للطلاب تتسم بدرجة عالية من التشابه والنمطية من حيث طبيعتها ونوعيتها. وبناء على ذلك نطرح التساؤل التالي للدراسة :

ما تقييم طلاب الإقامات الجامعية لمستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة لهم؟.

ويندرج تحت هذا التساؤل، التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهي المعايير التي يعتمد عليها الطلبة في تقييمهم لجودة الخدمات الجامعية المقدمة إليهم؟
- هل هناك إختلاف في درجة التفاوت بين الخدمات المقدمة للطلبة في أهميتها النسبية عند تقييمهم لجودة هذه الخدمات.
- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل معيار من معايير جودة الخدمات الجامعية ورضى الطلبة عن الجودة الكليّة للخدمات الجامعية المقدمة؟

### فرضيات البحث:

بناء على التساؤلات المطروحة، تم وضع الفرضيات التالية:

- تختلف المعايير التي يعتمد عليها الطلبة في أهميتها النسبية عند تقييمهم لجودة الخدمات الجامعية؛
- تختلف درجة التفاوت بين الخدمات المقدمة للطلبة في أهميتها النسبية عند تقييمهم لجودة هذه الخدمات.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل معيار من معايير جودة الخدمات الجامعية ورضى الطلبة عن الجودة الكليّة للخدمات الجامعية المقدمة.

### أهداف الدراسة

إن النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة ستساعد إدارة مديريات الخدمات الجامعية على تحسين وتطوير الخدمات الجامعية من اجل تفيادى الانتقادات الموجهة لها.

ضرورة وجود مقياس علمي لتوفير قاعدة من المعلومات عن تقييم طلاب الإقامات الجامعية لمستوى جودة ما يقدم لهم من خدمات جامعية، ومدى رضاهم عن تلك الخدمات وهذا ما لا يتوافر الآن بالمديريات الخدمات الجامعية. إلقاء الضوء على طبيعة عمل مديريات الخدمات الجامعية .

معرفة توجهات طلاب الإقامات الجامعية نحو الخدمات الجامعية المقدمة بهدف تطويرها وتحسينها.

### حدود الدراسة

تحدد نتائج هذه الدراسة بالحدود التالية:

**الحدود الموضوعية:** اقتصرّت الدراسة الحالية على البحث في مجال قياس جودة خدمات بأبعاده الخمس المتعارف عليها لمقياس وهي: الملموسية، الإعتماضية، الاستجابة والتعاطف والأمان

**الحدود المكانية:** تمت الدراسة الحالية على مستوى الإقامات الجامعية بتيسمسيلت الثلاث التابعة لمديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

**الحدود الزمنية:** تم إجراء الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2017-2018 .

### الدراسات السابقة حول الموضوع:

هناك مجموعة من الدراسات التي تناولت موضوع جودة الخدمات الجامعية ونماذج قياسها، بالتطبيق على مجالات خدمية متنوعة، نذكر بعضها منها فيما يلي:

#### الدراسة الاولى:

عنوان الدراسة : دراسة عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة

"عينة من طلبة الاقامات جامعة قاصدي مرباح-ورقلة"

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في سنة الجامعية 2016-2017 بجامعة

قاصدي مرباح بورقلة

**إشكالية الدراسة:** ماهي عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة ؟

**المنهج المستخدم:** استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي مع الجانب النظري للدراسة، أما فيما يتعلق بالجانب

الميداني فقد تم الاعتماد في الدراسة على توزيع استبيانات على أفراد العينة المتمثلة في طلبة الأحياء الجامعية جامعة

قاصدي مرباح -ورقلة والتي بلغ عددها 850 استبيان وبعد معالجتها باستخدام أدوات إحصائية منها SPSS

24 فقد تم التوصل وتحديد عوامل رضا الطلبة المقيمين التي كانت وفق خيارين بين الوضع الحالي والوضع الممكن

ومن خلال هذا المحور تعرف على اتجاهات رضا الطلبة وكذلك من خلال المحور الثاني حول أبعاد جودة الخدمات

الجامعية عن طريق جانب الملموسية، الاعتماضية، الاستجابة، التعاطف والأمان.

#### الدراسة الثانية:

عنوان الدراسة" : قياس رضا الطالب عن جودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة بالمدن الجامعية بجامعة

المنصورة .

دراسة نشرت في مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم، المجلد التاسع، العدد(1/2) سبتمبر 2015

الباحث: محمد عبد الفتاح زهري "كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة"

**إشكالية الدراسة:** ما تقييم طالب المدن الجامعية لمستوى جودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة لهم؟. هدفت الدراسة إلى قياس رضا الطالب عن جودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة بالمدن الجامعية بجامعة المنصورة من خلال استخدام مقياس جودة الخدمة SERVQUAL للمقارنة بين الأداء الفعلي للخدمة المقدمة والأداء المتوقع منها، وقد قام الباحث بتصميم مقياس معدل لقياس جودة الخدمة مشتمل على 42 فقرة بما يتناسب مع طبيعة الدراسة، وتم تطبيق المقياس على عينة من الطلبة مكونة من 152 طالب وطالبة، وقد تم معالجة المقياس بالطرق الإحصائية من خلال برنامج SPSS، وكان من أبرز النتائج عدم توافر نظام للمتابعة المستمرة لمستوى رضا الطالب وغياب الحل الفوري لمشاكل الطالب المتعلقة بجودة الخدمة وضعف مستوى العاملين والتدريب لهم، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على الارتقاء بمستوى جودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة للطلبة في أبعاد المقياس ككل مع ضرورة التدريب الفعال للعاملين في إدارات التغذية بالمدن الجامعية.

## تمهيد الفصل :

تلعب الخدمات دورا متزايد الأهمية في اقتصاد العديد من الأمم في عالم المنافسة في الوقت الراهن ، وهذا ما جعل جودة الخدمة المفتاح للنجاح والداعم للقدرة على المنافسة، فلم يعد يكفي مجرد الإيمان بأهمية تقديم الخدمة ذات جودة جيدة ، وإنما يتطلب سعي المؤسسة إلى الاهتمام بشكاوي العملاء واقتراحاتهم، ومعرفة انطباعاتهم عن الخدمة المقدمة وتطوير جودة الخدمة والارتقاء بمستواها ، حتى يصل إلى التميز الذي يطمح إليه مقدمو الخدمة والمستفيدين منها على حد سواء ، حيث أن التحول نحو الجودة في تقديم الخدمات فرضته عوامل كثيرة منها السعي لاختصار الوقت ضمن مفهوم إداري معاصر هو "التنافس بالوقت" ، والعمل على تحسين الأداء دون توقف ضمن مبدأ "التحسين المستمر" ، فالنظر إلى جودة الخدمات بات أمر ملح وضروري لا يمكن الاستغناء عنه أو إهماله في جميع المؤسسات.



المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة وجودة الخدمة

المطلب الأول: مفهوم الخدمة وخصائصها

الفرع الأول: مفهوم الخدمة

لقد أظهرت أدبيات التسويق العديد من التعريفات للخدمة ، إلا انه سيتم ذكر بعضها مع التركيز على الخصائص المشتركة لهذه التعريفات في محاولة لوضع تعريف محدد يشمل كافة هذه الخصائص .

الخدمة لغة: مأخوذة من اللاتينية (SERVITIUM) اخذ هذا المفهوم بعدا في الأدبيات بداية من الثورة الصناعية وما افرزته من دراسات ميدانية حول واقع العمل والإنتاج والاستهلاك... الخ.<sup>1</sup>

فقد عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها " النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة " إلا أن هذا التعريف لم يميز بصورة كافية بين السلعة والخدمة.<sup>2</sup>

وعرف Gronroos (2000) الخدمة على أنها " أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضروريا أن نحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل " .

وهناك تعريف آخر ل(Gronroos) ويقول فيه " أن الخدمة هي عبارة عن أشياء مدركة بالحواس وقابلة للتبادل تقدمها شركات أو مؤسسات معينة بشكل عام بتقديم الخدمات وهي التي تعتبر نفسها مؤسسات خدمية " .<sup>3</sup>

أما Kotlet (2000) فقد عرفها على أنها " أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر ، وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية ، وان إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون " .

أما bitner & zeitaml (2000) فقد قالوا ببساطة " أن الخدمة عبارة عن أفعال ، عمليات وإنجازات أو أعمال " بينما التعريف الواسع الذي يتماشى مع تعريفهم البسيط هو " الخدمات تتضمن كل الأنشطة

<sup>1</sup> بن عيسى ليلي، أهمية التسيير العمومي، دراسة غير منشورة، جامعة بسكرة 2005، ص3.

<sup>2</sup> محمود جاسم الصميدي، بشير عباس العلق، اساسيات التسويق الشامل والمتكامل، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 391.

<sup>3</sup> حميد الطائي، بشير العلق، تسويق الخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 15.

الاقتصادية التي مخرجاتها ليست منتجات مادية ، وهي بشكل عام تستهلك عند وقت إنتاجها وتقدم قيمة مضافة (مثل الراحة والصحة والتسلية واختصار الوقت ) وهي بشكل أساسي غير ملموسة لمشتريها الأول <sup>1</sup> .  
يعرفها محمد توفيق ماضي ويقول أن الخدمة هي "نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي تكون إلى حد ما ذات طبيعة غير ملموسة وغير عادية "

ويعرفها احمد السيد مصطفى على أنها " نشاط يؤدي إلى إشباع حاجة أو حاجات معينة لدى العميل "

ويشير (dee,2009,p41) أن تعريف الخدمة لا بد أن يتم تحديده من خلال :

- مقدم الخدمة: والذي يقوم بتسليم وتجهيز الخدمة.
- حاجة الزبون للخدمة( للتعليم ، للسياحة، للعلاج ، للسفر ،...الخ) أو لديه مشكلة أو عوامل بيئية تقوده إلى ظهور حاجة لديه.
- المنافع التي يحصل عليها الزبون في الوقت المناسب.
- مجهز الخدمة مسؤول عن خلق الميزة التنافسية للمنظمة الخدمائية، ويشكل جزء من تجربة الزبون من خلال اشتراكه في عملية التقديم.
- الخدمة مجموعة من المنافع التي تقدم لكل فرد استنادا لطلبه.
- إن الخدمة تمثل سلسلة من النشاطات التي لا تقود إلى امتلاك النتائج (المخرجات) وهذا يميزها عن السلع الملموسة .يجب أن تحدد الأنشطة والعمليات بشكل جيد للعاملين وتدريبهم على ما يتوقع أن يقومون به لتقديم الخدمة بالجودة المطلوبة ويمكن هذا أن يقلل من تباين الخدمة .
- ومن خلال ما تقدم نحاول إعطاء تعريفا يتضمن النقاط المشتركة التي أكدت عليها التعارف السابقة المتعلقة بالخدمة :
- إن الخدمة هي نشاط أو سلسلة من النشاطات تغلب عليها خاصية اللاملموسية تقدم لإشباع حاجة أو حاجات معينة لدى طالبها إلا انه ليس بالضرورة أن ينجم عنها نقل للملكية عند استهلاكها .<sup>2</sup>
- ومن التعريفات السابقة للخدمة ، تتضح المضامين التالية :<sup>1</sup>

<sup>1</sup> هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن ، الطبعة الرابعة، 2008، ص 20 .

<sup>2</sup> احمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة (TQM) الأسس النظرية والتطبيقية في المؤسسات السلعية والخدمية، دار الحامد للبشر والتوزيع ، الأردن ، الطبعة الأولى، 2013، 161 .

- تكون الخدمة في الغالب ملموسة أو غير ملموسة .
- قد ترتبط الخدمة بمنح ملموس أو مادي أو قد لا ترتبط بذلك .
- لا يمكن تملك الخدمة أو مقدمها ، وإنما يمكن الاستفادة من صرفها .
- الخدمة تدرك بالحواس من خلال المنفعة التي تقدمها للمستفيد .
- تتألف الخدمة من جوهر تدعمه خدمات تكميلية .

### الفرع الثاني: الخصائص الرئيسية للخدمة : the basic characteristics of services

عموما إن الخدمات غير الملموسة والطبيعة غير الملموسة للخدمات هي الأكثر هيمنة في تعريف

الخدمات ، إضافة إلى الخصائص الثلاث الأخرى وهي تزامن الإنتاج والاستهلاك ، وعدم التجانس في المخرجات والزوال السريع (الفنائية) .

وفي العادة فان تقديم الخدمة يتطلب وجود العميل ومشاركته خلال الإنتاج والاستهلاك (أي صفة

التلازم) اللتان تحدثان في الوقت نفسه . وان كان من الصعوبة بما كان فهم طبيعة الخدمة إذا كانت بمعزل

عن دراسة المنتجات المادية وتحليل العلاقة بينهما ، وذلك بسبب الترابط الوثيق بينهما ، ولا سيما منذ

مراحل التسليم ، إلا أن إدراك تلك الأبعاد واستيعابها مهم جدا لكي يتم اختبار المزيج التسويقي المناسب

من ناحية ، ويتم في نفس الوقت تطوير استراتيجية تسويقية تتلائم وطبيعة الخدمة وظروف تقديمها ، فقد

تتطلب بعض الخدمات أحيانا من المنظمة أن تتبع استراتيجيات متعددة لتنفيذ تلك الخدمات وفي أسواق

مختلفة .

وقد أظهرت العديد من الدراسات والأبحاث الخصائص المميزة للخدمات والتحديات الناتجة عنها

وبعض التطبيقات التسويقية ، وفيما يلي نستعرض أهم هذه الخصائص<sup>2</sup>.

### 1-2- اللاملموسية : intangibility

- بالأصل الخدمات غير ملموسة ، أي من الصعب تذوقها ، والإحساس بها ، ورؤيتها ، أو شمها أو

سماعها قبل الشراء وهذا أهم ما يميزها عن السلعة .

<sup>1</sup> عتيق عائشة، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة، رسالة ماجستير تخصص

تسويق دولي ، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2011-2012، ص 16.

<sup>2</sup> هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، مرجع سابق ذكره ، ص 21.

فالاتجاهات والآراء حولها يتم البحث عنها قبل الحصول عليها ، وتكرار الشراء قد يعتمد على الخبرة السابقة ، والمستهلك قد يحصل على شيء غير ملموس ليمثل الخدمة ، لكن في النهاية فإن شراء الخدمة هو شراء شيء غير ملموس . وقد اقترح (wilson 1972) إمكانية تقسيم مفهوم اللاملموسية إلى ابعده من ذلك : فهناك الخدمات التي تتميز بعدم الملموسية الكاملة (كخدمات الأمن والحماية والمتاحف ) وهناك الخدمات التي تعطي قيمة مضافة للشيء الملموس (كخدمات التأمين ) وهناك الخدمات التي تعمل على توفير شيء مادي ملموس (كالخدمات المالية ومحلات التجزئة ) هذه الاختلافات في الملموسية يمكن الاطلاع عليها في:

جدول (1-1) : تصنيف درجة الملموسية

- درجة الملموسية	- خدمات المنتج	- خدمات المستهلك
- الخدمات التي تتصف بعدم الملموسية بشكل كامل وأساسي	- الأمن والحماية ، أنظمة الاتصالات ، التمويل اندماج المؤسسات والاكتساب	- المتحف ، وكلاء التوظيف ، أماكن الترفيه ، التعليم وخدمات النقل والسفر ، المزادات العلنية
- الخدمات التي تعطي قيمة مضافة للسلع الملموسة .	- التأمين ، عقود الصيانة ، الاستشارات الهندسية والإعلانات ، تصميم العبوات والأغلفة	- خدمات التنظيف ، التصليح ، التأمين ، العناية الشخصية
- الخدمات التي توفر منتجات ماديو ملموسة .	- متاجر الجملة ، وكلاء النقل ، المستودعات ، البنوك .	- متاجر التجزئة ، البيع الآلي ، الخدمات البريدية ، العقارات ، التبرعات الخيرية

المصدر: هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، مرجع سابق ذكره ، ص 23.

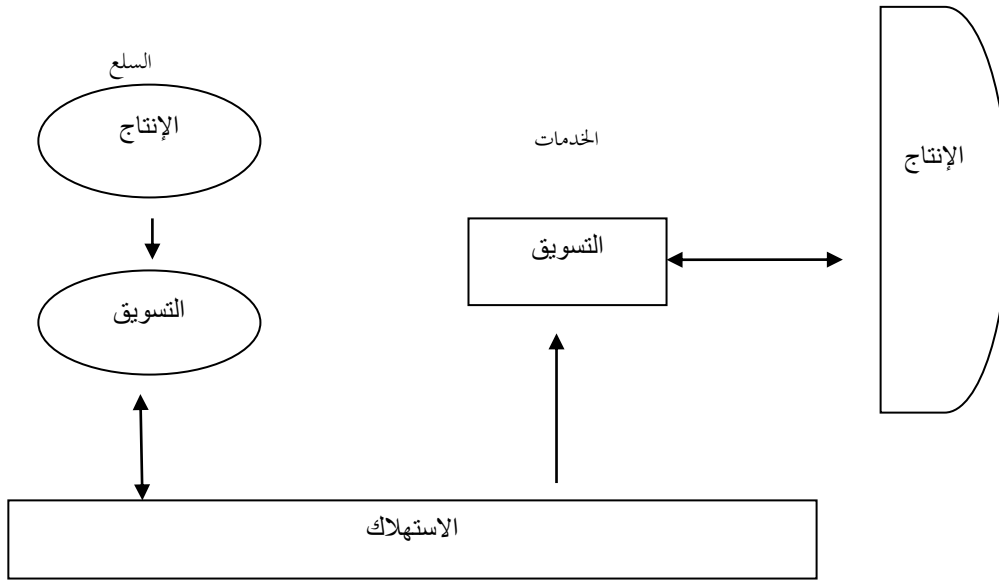
## 2 التلازمية (عدم الانفصال) : inseparability 1

- ونعني بالتلازمية درجة الارتباط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها ، أي من الصعب أحيانا فصل الخدمات عن شخصية البائع مقدمها لذلك فإن أداء خدمة معينة قد يحدث جزئيا أو كليا في لحظة وقت استهلاكها ، فالسلع تنتج وتباع وتستهلك ، أما الخدمات فهي تباع ومن ثم تنتج وتستهلك .

<sup>1</sup> بن عيسى ليلي ، مرجع سابق، ص 4.

- فالعميل عليه أن يشارك في إنتاج الخدمات في عدة حالات ، أحيانا حتى دون معرفتها ، وهذا على النقيض من إنتاج السلع المعمرة أو غير المعمرة . فالعملاء لا يعرفون من يصنع المنتج . كمثال : ليس العديد من القراء يعرفون أو يهتمون في أي بلد أو مدينة أنتج معجون الأسنان الذي يستخدمونه أو تلك السلع ذات الاستهلاك السريع كالسمن النباتي أو مساحيق الغسيل أو المرطب كيف تم إنتاجه ، إلا انه أحيانا على الجانب الآخر يعرفون تماما من يخدمهم في البنك ، ومن يعلم أبنائهم في المدرسة (rathmellK 1974).<sup>1</sup>

الشكل (1-1) التسويق والإنتاج ، يوضح العلاقة بين الإنتاج والاستهلاك للسلع والخدمات



المصدر: هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، مرجع سابق ذكره ، ص 25.

في العديد من الحالات لا يستطيع المستهلك أن يحدد بدقة من يخدمه ولكن قد يعرفه أو يعرفها من شخصيته وفي معظم الأوقات ، ان الخدمة لا يمكن تقديمها إلا بوجود العميل ، فمن الصعب أن يتم تقديم خدمة قص الشعر عندما لا يوجد احد في صالون الحلاقة وهذا هو الاتصال الشخصي الذي يحدد المعنى الذي تمت الإشارة إليه في تعريفنا للخدمة وهو ما يطلق عليه بالمواجهة الشخصية (gronroos 2001) . وهذا التزامن في الإنتاج والاستهلاك يعني انجاز الخدمات قد يتأثر بالعامل الإنساني في ثلاث مستويات :

1- البيئة التي تحدث فيها عملية الإنتاج والاستهلاك .

<sup>1</sup> هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، مرجع سابق ذكره ، ص 24.

2- الأشخاص المشاركين .

3- العميل و المستهلك.

### 3 - عدم التجانس في المخرجات (الاختلاف والتنافر) : inconsistency

من الصعب إيجاد معايير نمطية للإنتاج في حالة الخدمات على الرغم من استعمال أنظمة موحدة لحجوزات السفر على الطائرة مثلا ، أو التامين على الحياة . فكل نوع من أنواع الخدمات لها طرق مختلفة في كيفية قياسها . وعلى الرغم من محاولة العديد من مؤسسات الخدمات وضع معايير لمستوى الجودة نفسه لمخرجاتها ، إلا انه من الصعب عليها التأكد والاطمئنان من تقديم مستوى الجودة نفسه لمخرجاتها (palmer ,2001) . وكذلك من وجهة نظر المستهلك فانه من الصعب عليه أن يحكم على الجودة قبل عملية الشراء . وقد أصبح من الواضح لنا أن العميل ليس فقط هدف مقدم الخدمة ، ولكنه يقوم بدور المشارك في عملية إنتاج الخدمة . فالعميل جزء رئيسي من هذه العملية الكلية . وهذا يجعل عملية توحيد المعايير أو مقاييس مخرجات الخدمات أمرا صعبا للغاية ، وهذا يثير عددا من التساؤلات :

من يراقب أو يتحكم بالعميل ؟.

من يخبر ويثقف العميل بما يجب عليه أو يتوقع منه أن يعمل ؟.

ما هو تأثير الوقت على جودة الخدمة ؟<sup>1</sup>

فلما كانت الخدمة ترتبط ارتباطا وثيقا بشخص مقدم الخدمة فإنها تتنوع تنوعا كبيرا اعتمادا على من يقدم الخدمة ، وعلى حالة مقدم الخدمة وخاصة حالته الجسمانية والنفسية وقت تقديم الخدمة . مما يزيد من درجة التعقد والتنوع في الخدمات اضطرار مقدم الخدمة باستمرار لتغيير شكل الخدمة على بيانات جديدة من العميل يقوم بترجيح مجموعة من الاحتمالات يصل منها إلى عدة استنتاجات يقوم بناء عليها باتخاذ القرار ، وبالإضافة إلى ذلك فان كل حالة تتطلب معالجة مختلفة حتى تحظى كل خدمة برضا العميل.

ومن هنا فان على منظمات الخدمات أن تعمل على :

بذل جهود كبير لتقديم خدمات تتسم بالثبات الكبير في الجودة قدر الإمكان.

<sup>1</sup> هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، مرجع سابق ذكره ، ص 27.

وضع برنامج دقيق لاختيار ورفع كفاءة مقدمي الخدمة.

زيادة درجة الآلية في أداء الخدمة قدر الإمكان.

وضع نظام لرصد وقياس درجة رضا العميل عن الخدمة المقدمة إليه، ولعل من أهم الوسائل

هنا نظم الشكاوي والمقترحات والمسوح الدورية لمستهلكي الخدمة.

#### 4- غير قابلة للتخزين ( الهلامية والفناء) : perishability

العديد من الخدمات ذات طبيعة هلامية غير قابلة للتخزين ، فكلما زادت درجة اللاملموسية للخدمة ، انخفضت فرصة تخزينها ، بمعنى آخر فان درجة عدم الملموسية تزيد من درجة الفئائية كثيرا ، فالخدمات ذات الطبيعة الفئائية لا يمكن حفظها على شكل مخزون ، وهذا ما يجعل تكلفة التخزين والإيداع منخفضة نسبيا أو بشكل كامل في المؤسسات الخدمية ، وهذا يمكن النظر إليه كنتيجة ايجابية لخاصية الفئائية .

إلا أن عدم إمكانية التخزين للخدمات يجعل القضية أكثر تعقيدا (إدارة الإنتاج) . فالمديرون في مؤسسات الخدمات عليهم أن يواجهوا التقلبات في الطلب أو القدرة الاستيعابية (walters & bergiel , 1982). وهذا يشكل ضغطا على مقدمي الخدمة في السعي الحثيث لتخفيض القدرة الاستيعابية غير المستغلة في أوقات معينة . وذلك إما عن طريق التغيير في الأسعار أو استخدام طرق جديدة في الترويج .

من الشائع أن الخدمات تنتهي منفعتها بتقديمها في كل مرة حيث يصعب الاحتفاظ بها و تخزينها، وقد تتعرض بعض المنشآت الخدمائية إلى الخسارة لعدم الاستفادة الكاملة من تقديمها للخدمات.<sup>1</sup>

#### 5- الملكية : ownership/title

إن عدم انتقال الملكية تمثل صفة واضحة تميز بين الإنتاج السلعي والإنتاج الخدمي ، وذلك لا المستهلك له فقط الحق باستعمال الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها ( مثال غرفة في الفندق أو مقعد في الطائرة ) . فالدافع يكون بهدف الاستعمال أو الاستئجار للشيء. بينما في حالة السلعة ، فالمستهلك له حق التصرف بها .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> حواس عبد الرزاق، دور الحوافز في تحسين جودة الخدمة، دراسة غير منشورة ، جامعة بسكرة، 2005، ص190.

<sup>2</sup> هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، مرجع سابق ذكره ، ص 30.

الجدول (1-2) : بعض المشاكل الناتجة عن خصائص الخدمات وأساليب معالجتها .

السمات	بعض التطبيقات	بعض طرق المعالجة
عدم التجانس	<ul style="list-style-type: none"> <li>- صعوبة توفير عينات.</li> <li>- وجود قيود كثيرة على عنصر الترويج في المزيج التسويقي .</li> <li>- صعوبة تحديد السعر والنوعية مقدما .</li> <li>- استخدام السعر كمؤشر للجودة .</li> <li>- صعوبة تقييم الخدمات التنافسية .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- التركيز على الفوائد .</li> <li>- زيادة إضفاء الملموسية للخدمة .</li> <li>- استخدام الأسماء التجارية .</li> <li>- استخدام التوصية الشخصية كمدخل لبيع الخدمة .</li> <li>- تطوير الشهرة .</li> <li>- تخفيض تعقيدات الخدمة .</li> </ul>
التلازم	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تتطلب تواجد مقدم الخدمة .</li> <li>- البيع المباشر .</li> <li>- محدودية نطاق العمليات .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعلم العمل في مجموعات كبيرة .</li> <li>- العمل بسرعة .</li> <li>- تحسين أنظمة تسليم الخدمات.</li> </ul>
الاختلاف وعدم التجانس	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعتمد المعايير على من هو مقدمها ومتى تقدم .</li> <li>- صعوبة التأكد من النوعية .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تدريب عدد أكبر من الموظفين الأكفاء</li> <li>- الحرص على اختيار وتدريب الموظفين .</li> <li>- توفير مراقبة مستمرة ومؤسسية .</li> </ul>
الزوال والفناء	<ul style="list-style-type: none"> <li>- لا يمكن تخزينها .</li> <li>- مشاكل التذبذب في الطلب .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- إتمام العمليات قدر المستطاع.</li> <li>- المحاولة المستمرة لإيجاد توافق</li> </ul>



<p>بين العرض والطلب (تخفيض الأسعار في حالة انخفاض الطلب أو استخدام نظام الحجوزات)</p>		
<p>- التركيز على مميزات عدم الملكية مثل (توفير نظام الدفع)</p>	<p>- يسمح للمستهلك باستخدام الخدمة ولكن دون امتلاكها .</p>	<p>الملكية</p>

المصدر: هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، مرجع سابق ذكره ، ص 31.

المطلب الثاني: تصنيف الخدمات وأهميتها

الفرع الأول: تصنيف الخدمات

لقد أكد العالم هنت (hunt 1976) على منافع وفوائد خطط التصنيف في التسويق ، إذ جربت عدة محاولات من قبل عدد من مفكري التسويق حول تصنيف السلع إلى فئات مختلفة وإحدى التصنيفات الأكثر شهرة هو تصنيف كوبلاند (copeland 1923) ، الذي صنف السلع إلى سلع ميسرة و سلع خاصة وذلك بناء على تكرار شرائها من قبل المستهلك ومقدار الجهد الذي يبذله في المقارنة بين البدائل المتاحة واختيار البديل الذي يتلائم مع حاجاته . كما أن هذا التصنيف يمكن تطبيقه في المؤسسات الخدمائية ، وهناك تصنيف رئيسي آخر وهو يميز السلع المعمرة وغير المعمرة ، ورغم أن الأداء الخدمي غير ملموس فإن المدة التعمرية للفوائد ترتبط بمدى تكرار الشراء .<sup>1</sup>

كما يوجد تصنيف آخر للسلع وهو السلع الاستهلاكية مقابل السلع الصناعية فهذا التصنيف الأخير لا يتعلق بأنواع السلع المشتراة فقط (رغم وجود بعض التداخل) ، بل أيضا بوسائل تقييم البدائل التنافسية ، الإجراءات الشرائية ، حجم طلب الشراء والاستعمالات الفعلية ، إن هذا التصنيف يمكن تطبيقه على القطاع الخدمائي أيضا . فمثلا قد تكون أنت الشخص الوحيد المسؤول عن اتخاذ القرار الشرائي بخصوص شراء خط الهاتف أو ربط جهاز الحاسوب الخاص بك على شبكة الانترنت ، ولكن القرار الخاص بالمؤسسة عند اختيار الخدمة الاتصالية المطلوبة للموظفين قد يتطلب تدخل المديرين والفنيين المختصين من الوحدات الإدارية المختلفة فيها .

و هناك تصنيفات مختلفة للخدمات و قبل البدء في عرض تصنيف الخدمات نشير إلى أن أهمية تصنيف

الخدمات تكمن في المنافع التالية :

✓ يعطي نظام التصنيف فهما أفضل للخدمة المعنية ، من خلاله يتم توضيح أوجه الشبه و الاختلاف بين الخدمة المصنفة و الخدمات الأخرى.

<sup>1</sup> هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، مرجع سابق ذكره ، ص 31-32.

✓ يساعد تصنيف الخدمات على صياغة إستراتيجية التسويق و الخطط التكتيكية ، فالخدمات ذات القطاع

الواحد تواجه تقريبا نفس التحديات و لكن باختلافات بسيطة و هكذا الحال بالنسبة للأنشطة التسويقية

الأخرى كالترويج و التسعير و التوزيع.

و يمكن تصنيف الخدمات من وجهات نظر مختلفة ، حيث يمكن تصنيفها إلى:

### 1 حسب نوع السوق : و يمكن تصنيفها إلى<sup>1</sup>:

✓ استهلاكي : فهناك خدمات المستهلكين الرعاية الصحية و تأمين الحياة على سبيل المثال.

✓ صناعي : مثل تدقيق الحسابات و التركيب و غيرها.

### 2 حسب الغرض من شراء الخدمات : و يمكن تصنيفها إلى :

✓ خدمات مقدمة إلى المستهلك النهائي مثل خدمات الحلاقة و السياحة.

✓ خدمات مقدمة إلى المؤسسات مثل خدمات الاستشارة الإدارية المحاسبية.

### 3 حسب أهمية حضور المستفيد : و يمكن تصنيفها إلى:

✓ ضرورة حضور المستفيد من الخدمة مثل العلاج الطبي ، خدمات الحلاقة.

✓ ليس من الضروري حضور المستفيد من الخدمة مثل خدمات غسل و تنظيف الملابس و خدمات تصليح

السيارات.

### 4 حسب درجة كثافة العمالة : و يمكن تصنيفها إلى<sup>2</sup> :

✓ خدمات كثيفة العمالة : مثل خدمات التعليم ، و خدمات الإصلاح و تعتمد على العامل البشري

بصفة أساسية.

<sup>1</sup> عتيق عائشة، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة، مرجع سابق الذكر، ص 24.

<sup>2</sup> عمرو خير الدين، التسويق المفاهيم والاستراتيجيات ، مكتبة عين الشمس للنشر، القاهرة ، 1997، ص 273 .

✓ خدمات كثيفة المعدات :مثل الاتصالات و النقل العام و المراكز الصحية تعتمد على المعدات بصفة أساسية.

### 5 حسب درجة الاتصال بالزبون : و يمكن تصنيفها إلى:

خدمات تحتاج إلى اتصال عالي :مثل الخدمات الصحية و الخدمات الفندقية و المطاعم تحتاج إلى اتصال عالي من الزبون و غالبا ما تكون هذه الخدمات موجهة نحو الأفراد.

خدمات تحتاج إلى اتصال منخفض : مثل خدمات الإصلاح و التغليف و الخدمات البريدية و توجه هذه الخدمات في الغالب نحو الأشياء و لا يتطلب الأمر إلى وجود عنصر بشري لتأدية الخدمة.

### 6 حسب مهارة مقدم الخدمة : و يتم تصنيفها كما يلي:

خدمات تتطلب الاحتراف مثل الخدمات القانونية و الخدمات الصحية و تميل هذه الخدمات إلى كثير من التعقد و تنظم عن طريق القواعد القانونية.

خدمات لا تتطلب الاحتراف مثل النقل العام و الخدمات المنزلية.

### 7 حسب دوافع مقدم الخدمة :

خدمات تقدم بهدف تحقيق عائد من الأرباح مثل: المنشآت الخاصة، شركات التأمين والمدارس الخاصة...الخ.

خدمات لا تقدم بهدف الربح: مثل الخدمات المقدمة من الدولة كالتعليم، العلاج الطبي المجاني .<sup>1</sup>

### 8 حسب وجهة النظر التسويقية : و يتم تصنيفها كما يلي<sup>2</sup> :

✓ خدمات سهلة المنال مثل الخدمات التي يحصل عليها المستهلك بشكل سهل كالنقل و الحلاقة.

✓ خدمات خاصة مثل خدمات استئجار بعض الأشخاص لحماية بعض الشخصيات المهمة و الثرية.

### 9 حسب العلاقة سلعة وخدمة:

<sup>1</sup> قحطان العبدلي، بشير عباس العلق ، التسويق "أساسيات ومبادئ" ، دار زهران للنشر ، الأردن، 1999، ص114 .

<sup>2</sup> عمرو خير الدين، التسويق المفاهيم والاستراتيجيات ،مرجع سابق الذكر ، ص 274.

لتقييم المنتجات يستعمل المستهلكين ثلاثة أشكال من الجودة:

الجودة تعتمد على البحث عن المعلومة: هي صفات المنتج التي يمكن تحديدها قبل الشراء كالشكل و اللون السعر ، و أغلبية السلع لها هذه الخصائص لأنها ملموسة.

الجودة تعتمد فقط بالتجربة : هي الصفات و الخصائص التي لا يمكن تقييمها إلا بعد الشراء أو الاستهلاك كالذوق و الصلابة ، فهناك بعض المنتجات من الصعب تقييمها قبل الشراء كالحلوى، و الكثير من الخدمات تتصف بهذه الجودة ( قصة شعر مثلا ) ، و في الواقع من المستحيل تقييم توجه سياحي جديد قبل الذهاب ، تقوم بتجربة الجو ، الفنادق ، المطاعم ، النقل ، المواقع التاريخية.

✓ الجودة تعتمد على الاعتقاد فقط : هي الصفات و الخصائص التي يمكن تقييمها بصعوبة حتى بعد الشراء والاستهلاك مثل عملية جراحية ، إصلاح السيارات ، و توجد خدمات كثيرة لها هذه الجودة ، و على العموم قليل من المستهلكين القادرين على التقييم إذا ما كانت الخدمة ضرورية و الإنفاق صحيح من طرف جراح ، محامي ... الخ.

### الفرع الثاني: أهمية الخدمات

إن تنامي دور وأهمية قطاع الخدمات في الاقتصاد الوطني لبلدان العالم تعكسها الكثير من الإحصائيات والأرقام التي تنشر، والتي تشير بدون شك لتنامي هذا القطاع وبشكل كبير، في اقتصاديات بلدان العالم . يشكل القطاع الخدمي 79 % من القوى العاملة (zeithaml ,bitner,2006,p6) وذلك في عام 1996.

تنامي نسبة مساهمة القطاع الخدمي في الناتج المحلي : ان نسبة مساهمة القطاع الخدمي الناتج في الولايات المتحدة الأمريكية للفترة من 1948 لغاية 1996 قد بلغت 53 % . حيث هناك نمو متسارع لمساهمة قطاع الخدمات في الناتج المحلي الأمريكي وهذا يوضح الأهمية الكبرى لهذا القطاع في الاقتصاد الأمريكي، وكذلك في البلدان الأخرى كما هو في الجدول التالي: <sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمود جاسم الصميدى ، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن ، الطبعة الثانية، 2014، ص 16.

جدول(1-3): نسبة مساهمة قطاع الخدمات في الناتج القومي .

الدولة	نسبة مساهمة قطاع الخدمات في الناتج القومي لعام 1989
جنوب إفريقيا	53.6
مصر	55.5
المكسيك	55.6
اليابان	56.8
البرازيل	57.5
اسبانيا	57.5
كندا	62.0
المملكة المتحدة	62.9
فرنسا	64.3
استراليا	64.8
الولايات المتحدة الأمريكية	72.3

المصدر: محمود جاسم الصميدي ، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات ، مرجع سابق ذكره، ص 17.

من خلال استعراض لنسب الجدول يؤكد بان نسبة مساهمة قطاع الخدمات في الناتج القومي تفوق 50% بكثير من الدول ، وهذا ما يشير بلا شك لأهمية هذا القطاع في الاقتصاد والتنمية الاقتصادية للبلدان .

تنامي نسبة القوى العاملة في قطاع الخدمات :

تشكل القوى العاملة في القطاع الخدمي النسبة الأعلى من العاملين في القطاعات الاقتصادية الأخرى. أن تطور نسبة تشغيل القوى العاملة تحتل أعلى نسبة بين القطاعات الاقتصادية وفي دول العالم كافة، فقد ارتفعت نسبة

التشغيل للقوى العاملة في قطاع الخدمات الأمريكي بين 1948 و 1996 إلى 22% من قبل القوى العاملة الأمريكية ، حيث هناك تزايد سنوي بنسبة كبيرة وهذا يدل على أهمية القطاع الخدمي ودوره في الاقتصاد . إن هذا الدور ليس فقط في الاقتصاد الأمريكي ، وكذلك أيضا في اقتصاديات العديد من بلدان العالم وكما يعرضها الجدول التالي :<sup>1</sup>

جدول (1-4): تطور نسبة مساهمة القوى العاملة في القطاع الخدماتي .

الدولة	نسبة مساهمة القوى العاملة في القطاع الخدمي (1987)
جنوب إفريقيا	42.1
مصر	34.1
المكسيك	24.0
اليابان	55.9
البرازيل	46.0
اسبانيا	46.0
كندا	68.8
المملكة المتحدة	59.6
فرنسا	55.0
استراليا	65.2
الولايات المتحدة الأمريكية	67.7

المصدر: محمود جاسم الصميدي ، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات ، مرجع سابق ذكره، ص 18.

يلاحظ من الجدول أن نسبة مساهمة القوى العاملة في قطاع الخدمات في تزايد في كثير من الدول ، وهذا مؤشر واضح لتزايد الاهتمام بالخدمات ومحاوله إعطاء تعريف واضح ودقيق .

الزيادة في إعداد السلع التي تحتاج إلى خدمات وكذلك الزيادة في درجة تعقيدها. فالسلع مثل

الكمبيوتر و الانترنت وأنظمة الأمان فهي إلا أمثلة لسلع تتطلب خدمات متخصصة سواء كان ذلك قبل

<sup>1</sup> محمود جاسم الصميدي ، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، مرجع سابق ، ص 18-19.

استعمالها أم إثناءه ، مثل التركيب و الصيانة والتدريب . كذلك استخدام المصانع للإنسان الآلي ( robots )  
(وأنظمة الفحص والحزن الذاتية وخطوط الإنتاج الأوتوماتيكية كلها أمور زادت من الحاجة إلى الخدمات.  
زيادة أوقات الفراغ والخلو من العمل وذلك بسبب زيادة استخدام ظاهرة التشغيل الآلي لكثير من  
المصانع الأمر الذي قلل من أيام العمل الأسبوعية وساعات العمل في اليوم الواحد ، وهي الآن في تناقص  
مستمر عما كان عليه الحال في السابق.

تلعب جودة الخدمة دورا مهما في تصميم منتج الخدمة وتسويقه حيث أنها ذات أهمية لكل من مقدمي  
الخدمات والمستنفدين ، وقد ازداد إدراك مؤسسات الخدمة لأهمية ودور تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في تحقيق  
الميزة التنافسية . حيث أصبح العملاء أكثر اهتماما بالجودة ، وبالتالي ظهرت مؤسسات تعني وتهتم بمراقبة جودة  
الخدمات من جميع النواحي .

### المطلب الثالث: مفهوم جودة الخدمة وأبعادها

#### الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة

هناك العديد من التعريفات للجودة ، ولكن معظمها يميل إلى الخيال ويتعد عن الموضوعية . فالعديد من  
الناس قد تعني الجودة لهم الأحسن أو الأفضل أو الأكثر ملائمة للغرض ، فربما طرق القياس قد تكون مختلفة ،  
فقد يختلف العملاء في حاجاتهم وتوقعاتهم عند البحث في نوعية الخدمة المطلوبة وفي كيفية الحكم عليها .

الجودة كمصطلح " quality " كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية " qualities " والتي معناها طبيعة الشيء  
ودرجة صلاحه ، وهي مفهوم نسبي يختلف النظر له باختلاف جهة الاستفادة منه سواء كان (المؤسسة، المورد ،  
العميل، المجتمع، وغيره ) ولتحديد مفهوم الجودة لا بد من استعراض تعاريف روادها الأوائل وكذا ما أورده أهم  
الباحثين والمهتمين بموضوعها :<sup>1</sup>

وتعرف الجودة أيضا : " أنها مدى ملائمة المنتج للاستخدام أي القدرة على تقديم أفضل واصلدق صفات " .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> احمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة (TQM) الأسس النظرية والتطبيقية في المؤسسات السلعية والخدمية، مرجع سابق ذكره ، ص 20.

<sup>2</sup> محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، 2005، ص 15 .



فقد عرفها "joseph juran" بأنها "الملائمة للغرض أو للاستعمال"، إي أن السلع والخدمات يجب أن تلي احتياجات مستخدميها .

وعرفها "joseph jablonski" بأنها "تتمثل في تلك الصفات المميزة لمنتج أو خدمة ما".

وعرف "edward deming" الجودة بأنها "تتوجه لإشباع حاجات المستهلك في الحاضر والمستقبل".

وعرفها "j.m.juran" وزميله، الجودة أنها ملائمة المنتج للاستعمال fitness for use فالمعيار الاساسي للحكم على جودة المنتج في رأي juran وزميله هو هل المنتج ملائم للاستعمال أو غير ملائم بغض النظر عن وضع وحالة المنتج .

1- كما عرفت الجودة على أنها مدى المطابقة مع المتطلبات conformance to requirements

فكلما كانت مواصفات المنتج مطابقة لمتطلبات العميل كلما كان هذا المنتج ذا نوعية جيدة. أما المواصفات الدولية iso 9000:2000 فقد عرفت الجودة بأنها درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل . degrees to which a set of inherent characteristics fulfils requirement<sup>1</sup>

ومن خلال استعراض التعاريف السابقة وغيرها نلاحظ أن هناك اختلافا واضحا في تعريف الجودة وان الجميع يقولون ذات الشيء لكن بتعبيرات مختلفة، وان التعريفات المختلفة تتناول أبعادا مختلفة في نفس الظاهرة . ومن ثم يبدو المنطق في وصف الجودة بأنها شاملة، إذ تشمل جميع مجالات النشاط في المؤسسة، كما تشمل كافة أبعاد السلعة أو الخدمة وعليه فان تعاريف الجودة إنما تعتمد على الفلسفة التي يعتنقها الباحث ورأيته للكيفية التي يمكن من خلالها جعل المنتج بحضي برضي الزبون. وهكذا فان تطور مفهوم الجودة عند وصولها إلى مدخل إدارة الجودة الشاملة لم يأتي دفعة واحدة بل استلزم وقتا لإضافة عملية كبيرة عن المستويين الفكري والتطبيقي .

<sup>1</sup> محفوظ احمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، 2009، ص 19 .

الفرع الثاني: أبعاد الجودة في الخدمات **dimensions of qualité** فيمكن إيجازها فيما يلي :

الاعتمادية : والتي تتمثل في مدى وفاء المؤسسة بوعودها التي وعدت بها العملاء بخصوص مستوى الجودة المتضمن لخدمتها<sup>1</sup>.

المللموسات : وهي كافة المستلزمات المادية والتجهيزات ذات الالتماس المباشر مع العملاء ، حيث ينتظر أن تكون المللموسات في الخدمة أعلى من توقعات العميل .

المصدقية : تعني الثقة المتبادلة والصدق في الأداء، التي تركز على تنفيذ الخدمات المعلنة وفق لما روج لها .

فهم ومعرفة العميل : يتطلب ذلك من المؤسسة الخدمية بذل المزيد من الجهود لفهم حاجات ورغبات العملاء من خلال البحوث والاستبيانات والمقابلات لغرض التعرف على الخدمة المطلوبة المؤدية إلى تحقيق رضاهم .

الاتصالات : تعتمد أساسا على استعمال اللغة المعبرة التي يفهمها العميل وتولد أطباعا ايجابية لديه من خلال تحلي مقدمي الخدمات باللباقة وفن التحدث وحسن الاستماع وغيره .

الأمان : ينبغي أن تتوفر هذه الخاصية في الخدمة بما يفوق توقعات العميل ، ويتمثل ذلك من خلال توفير أجهزة السلامة والأمان والإجراءات المرتبطة بها على مستوى المؤسسة الخدمية .

التمكن : يظهر التمكن من خلال المهارات والقدرات والمعارف التي تمكن مقدمي الخدمات من أداء مهامهم بشكل دقيق ومتقن .

سهولة الوصول والحصول على الخدمة : إذ أن الموقع المناسب لمؤسسة تقديم الخدمة، وكذا مدى توفر وسائل النقل المؤدية إليها يساهم بشكل كبير في سهولة الحصول على خدماتها، مما من شأنه أن يكون محفزا على تفضيلها من قبل العملاء على غيرها من المؤسسات المماثلة .

الاستجابة : التي تعتمد أساسا على مدى قدرة العاملين في تقديم الخدمة بصورة فورية ومتقنة وفقا لمل يتطلع له العميل ، وكذا التفاعل السريع مع المشاكل غير المتوقعة وحلها بصورة جيدة وفقا لتصوره.

<sup>1</sup> احمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة (TQM) الأسس النظرية والتطبيقية في المؤسسات السلعية والخدمية، مرجع سابق ذكره، ص (163-164-165).

المجاملة : تتطلب من مقدم الخدمة أن يتحلى بالمحاذثة المهذبة والاحترام المتبادل والشفافية والألفة وهي صفات جد مؤثرة في نفسية العميل يبني على أساسها انطباعه حول مستوى الخدمة المقدمة .

### المبحث الثاني: قياس الجودة في الخدمات وأهميتها

#### المطلب الأول: قياس الجودة في الخدمات

فمن خلال ما تقدم يتبين إن جودة الخدمات ليست ثابتة وهي تختلف من شخص لأخر، إذ أن متلقي الخدمة يحكم على مستوى جودتها عن طريق مقارنة ما حصل عليه (وهو ما يسمى بالجودة المدركة) مع ما توقعه من إشباع من تلك الخدمة (ما يطلق عليه بالجودة المتوقعة) ، ويقول محمود توفيق ماضي أن " Gronroos " لقد ميز بين نوعين من الجودة المدركة وهما : الجودة الفنية " technical quality " والجودة الوظيفية " functional quality " ، أما الجودة الفنية فهي ما يتم تقديمه للعميل فعلا ويتصل بالحاجة الأساسية التي يسعى لإشباعها، على حين أن الجودة الوظيفية هي درجة جودة الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة، أما من حيث الجودة المتوقعة فقد ميز " Boulding " بين نوعين منها وهما : الجودة المتوقعة حدوثها " will expectations " والجودة كما يجب أن تكون " should expectation " فعلى حين تمثل الأولى التوقع العملي لمستوى الخدمة اعتمادا على تقييم العميل لجهة تقديم الخدمة، فإن الثانية تمثل ما ينبغي أن يكون في مثل هذا النوع من الخدمات .<sup>1</sup>

لقد خلص " berry & parasuraman " عقب دراسة استطلاعية أجراها على العديد من مؤسسات تقديم الخدمة في الولايات المتحدة الأمريكية في محاولة لوضع مقياس لجودة الخدمة يتسم بالصدق والثبات، واعتمادا على العديد من المقابلات المعمقة مع مجموعة من عملاء هذه المؤسسات أماكن التوصل إلى خمسة أبعاد أساسية في قياس جودة الخدمة هي :

" الجانب الملموس من تقديم الخدمة ، الاعتمادية ، الاستجابة السريعة ، المجاملة، المصادقية " ، تم تقديمها في شكل مقياس عام أطلق عليه اسم " servqual " يتم استخدامه مرتين ، الأولى قبل حصول العميل على الخدمة لقياس ما يسمى بالجودة المتوقعة ، أما الثانية فهي مستوى الجودة المدركة والتي يتم قياسها بعد حصول العميل على الخدمة ، حيث يتم بعد ذلك مقارنة الجودة المتوقعة بالجودة المدركة لتحديد درجة رضا العميل عن الخدمة المقدمة .

<sup>1</sup> احمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة (TQM) الأسس النظرية والتطبيقية في المؤسسات السلعية والخدمية، مرجع سابق ذكره، ص 166.

ويمكن التعبير عنها بالعلاقة التالية :

### جودة الخدمة (SERVQUAL) = التوقع - الإدراك

إن بناء النموذج يحدد الخطوات التي يجب أخذها بالاعتبار عند تحليل وتخطيط جودة الخدمة وتفحص مصادر المشاكل المحتملة في الجودة. وقد حدد نموذج الخدمة الفجوات التي تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة بخمس فجوات هي<sup>1</sup>:

**فجوة بين توقعات العميل وإدراك إدارة المؤسسة:** نجد أن إدارة المؤسسة ترى توقعات الجودة غير صحيحة ، فقد لا تدرك دائما بدقة رغبات العملاء وكيفية حكم العميل على مكونات الخدمة لان المعلومات التي لديها غير صحيحة عن السوق وأنماط الطلب أو تم تفسيرها بصورة خاطئة .

**فجوة بين إدراك إدارة المؤسسة وتحديد درجة دقة مواصفات الجودة :** وتعني أن مواصفات الجودة لا تتطابق مع توقعات الإدارة ، وقد يرجع السبب لعدم قدرة المؤسسة على وضع مستويات واضحة للجودة أو أخطاء في إجراءات التخطيط أو قد تكون مستويات الجودة واضحة لكنها لا ترتقي لمستويات توقعات العملاء المستهدفين أو قد تكون واضحة وتروق للعملاء إلا أنها لا تصل إلى طموحات الإدارة .

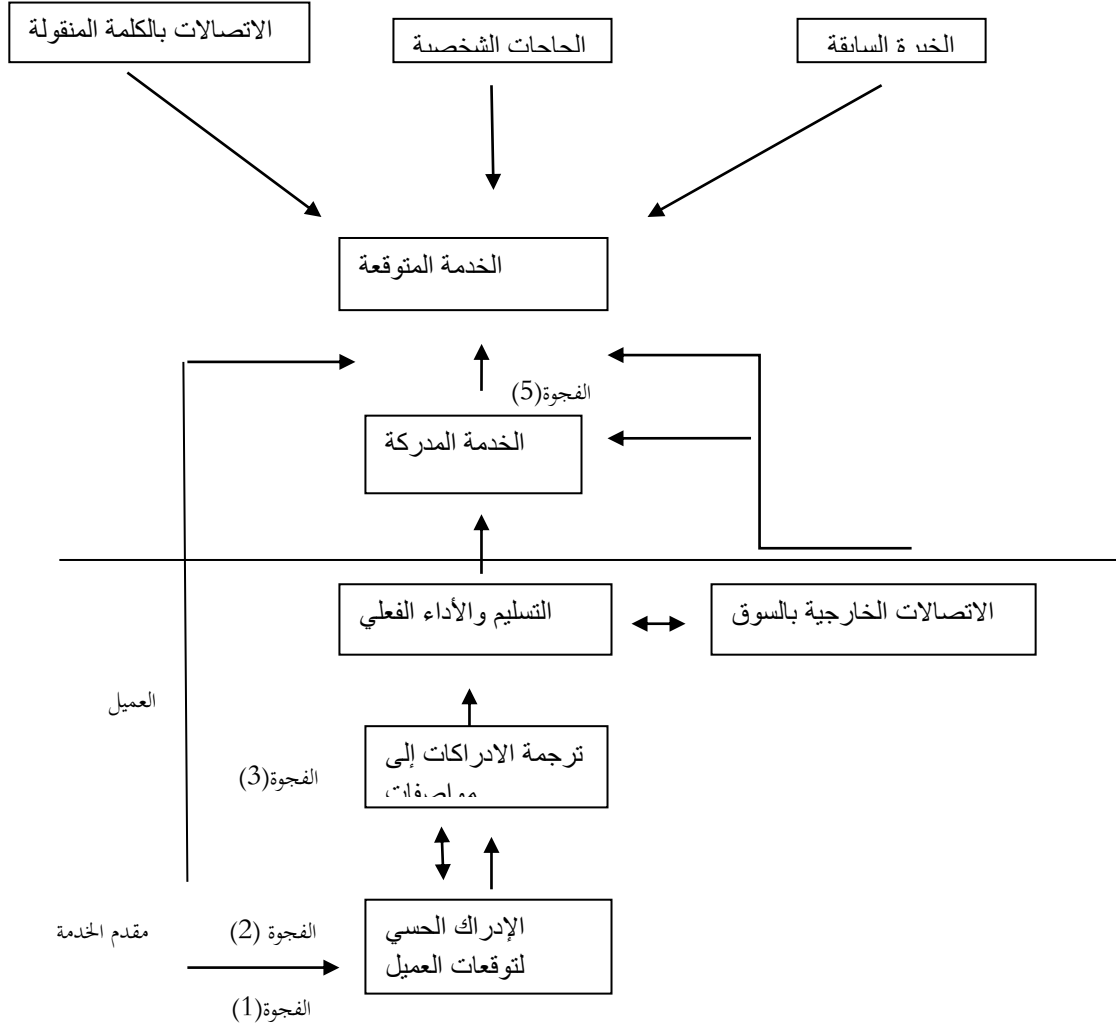
**فجوة بين تحديد مستوى جودة الخدمة و التسليم الفعلي للخدمة :** حيث أن هناك كثيرا من العوامل التي تؤثر على أداء الخدمة ومنها أن تكون المواصفات معقدة جدا وغير مرنة اوان العاملين غير مقتنعين بالمواصفات المطلوبة أو أنهم غير مدربين بصورة كافية على أداء الخدمة أو لا يكون لديهم الحافز الكافي على أداء الخدمة أو وجود أنظمة تشغيل سيئة، مما يؤثر على مستوى جودة الخدمة المؤداة واختلاف ذلك عن المستوى المرغوب والمحدد مسبقا .

**فجوة بين أداء الخدمة والاتصال بالسوق :** وهذه تعني بان الدعوى أو الوعود المعطاة من خلال أنشطة الاتصال الترويجية لا تتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة وقد يرجع السبب لعدم التنسيق أو ضعفه بين العمليات والتسويق الخارجي في المؤسسة.

<sup>1</sup> هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، مرجع سابق ذكره ، ص 507،505.

فجوة بين الخدمة المؤداة والمتوقعة : وهذا يعني أن الخدمة المدركة لا تتطابق مع الخدمة الفعلية وقد يكون ذلك لحدوث أكثر من فجوة في آن واحد .

الشكل ( 1-2 ) : نموذج الفجوة لجودة الخدمة .



المصدر: هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات ، مرجع سابق ذكره، ص 506.

### مقياس الرضا Satisfaction Measure :

وهو أكثر المقاييس استخداما لقياس اتجاهات الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة وخاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات عن طريق توجيه الأسئلة التي تكشف للمؤسسات الخدمية طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف بها ، كما يمكن هذه المؤسسات من تبني إستراتيجية للجودة تتلاءم مع احتياجات الزبائن وتحقق لهم الرضا نحو ما يقدمه لهم من خدمات.

### مقياس الأداء الفعلي Servperf Measure :

Servperf: وتعني أداء الخدمة وهي كلمة مكونة من العبارتين service الخدمة و performance الأداء.

ويعرف هذا النموذج باسم Servperf ظهر خلال 1992 نتيجة للدراسات التي قام بها كل (Taylor et Cronin) وتعرف الجودة في إطار هذا النموذج مفهوما اتجاهيا يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة ويعرف الاتجاه على أنه " : تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة"

يقوم هذا النموذج على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة ، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة ، أي التركيز على جانب الإدراكات الخاصة بالعميل فقط ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات وهي دالة لإدراكات العملاء السابقة وخبرات وتجارب التعامل المؤسسة ، ومستوى الرضا عن الأداء الحالي للخدمة.

فالرضا حسب هذا النموذج يعتبر عاملا وسيطا بين الإدراكات السابقة للخدمة والأداء الحالي لها ، وضمن هذا الإطار تتم عملية تقييم جودة الخدمة من طرف العميل.

### مقياس القيمة Value Measure :

يرتكز هذا المقياس على العلاقة بين المنفعة والسعر الذي يحدد القيمة ، فكلما ازدادت مستويات المنفعة للخدمات المدركة ، انخفض سعر الحصول عليها ، وبالتالي تزداد القيمة المقدمة للعملاء ومن ثم يزيد إقبالهم على طلب الخدمات ، والعكس صحيح . فتوفر هذا المقياس في المؤسسة الخدمية يدفعها إلى تركيز جهودها لتقديم خدمة متميزة لعملائها بأقل تكلفة ممكنة.

### المطلب الثاني: أهمية الجودة

إن تحقيق الجودة هو حلم يراود جميع المؤسسات لأنها أصبحت إستراتيجية تنافسية وأساساً لفلسفة إدارية شاملة ، ولها أهمية كبيرة سواء على مستوى الزبائن أو على مستوى المؤسسات على اختلاف أنشطتها ويمكن تناول هذه الأهمية كمايلي :

سمعة المؤسسة : تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع عملائها ومحاولة تقديم منتجات وخدمات تلبي رغباتهم وحاجاتهم .

المسؤولية القانونية للجودة : تزداد باستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر والحكم في قضايا مؤسسات تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها وتوزيعها، لذا فإن كل مؤسسة صناعية أو خدماتية تكون مسؤولة قانونياً على كل ضرر يصيب الزبون من جراء استخدامه لهذه المنتجات .

المنافسة العالية : إن التغيرات السياسية والاقتصادية ستؤثر في كيفية وتوقيت تبادل المنتجات إلى درجة كبيرة في سوق دولي تنافسي في عصر المعلومات والعولمة ، وتكتسب الجودة أهمية متميزة، إذ تسعى كم من المؤسسة والمجتمع إلى تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام والحصول على موطئ قدم في السوق العالمية .

حماية الزبون : إن تطبيق الجودة في أنشطة المؤسسة ووضع مواصفات قياسية في حماية الزبون من الغش التجاري يعزز الثقة في منتجات المؤسسة ، وعندما يكون مستوى الجودة منخفضاً يؤدي ذلك لعزوف الزبون عن طلب منتجات المؤسسة، إذ عدم رضا الزبون هو فشل المنتج الذي يقوم بشرائه. إن انخفاض الجودة أو عدم جودة المواصفات الموضوعية أدى إلى ظهور جماعات حماية الزبون وإرشاده إلى أفضل المنتجات الأكثر جودة وأمان .

التكاليف وحصة السوق : تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يفتح الفرص لاكتشاف الأخطاء وتفاديها لتجنب كلفة إضافية و الاستفادة القصوى من زمن المكائن والآلات عن طريق تقليص الزمن العاطل عن الإنتاج وبالتالي تخفيض الكلفة وزيادة ربح المؤسسة .

### المبحث الثالث : مفهوم رضا العميل وأهميته وقياس مستوى الرضا

#### المطلب الأول: مفهوم العميل ورضا العميل

##### الفرع الأول: مفهوم العميل

يمكن تعريف العميل على انه المشتري الحالي أو المتوقع الذي يحتاج إلى المنتج أو الخدمة أو لديه رغبة في

شراؤه وبنفس الوقت لديه القدرة على شراء ذلك المنتج أو الخدمة.<sup>1</sup>

وقد عرفت جمعية التسويق الأمريكية american marketing association العميل على انه مشتري المنتجات أو الخدمات الفعلي أو المتوقع

. the actual or prospective purchaser of products and services

إن العميل يشكل الهدف النهائي لأية عملية تسويقية ، لأنه هو مفتاح نجاح المنظمة أو فشلها، سواء

كانت هذه المنظمة صناعية أو خدمية أو منظمة ربحية أو غير ربحية . ويمكن تصنيف العملاء إجمالاً إلى نوعين رئيسيين :

العميل الداخلي internal customer : هو المستخدم التالي لما هو منتج من الوحدة المعينة، ففي حالة تقسيم عملية الإنتاج إلى مراحل مثلاً فإن كل مرحلة تمثل عميلاً داخلياً للمرحلة التي قبلها ، وكل قسم يمثل عميلاً داخلياً للقسم الذي استلم منه المنتج أثناء التصنيع ففي كل مرحلة أو قسم هناك مدخلان وعمليات ومخرجات .

العميل الخارجي external customer : هو العميل الذي يكون موقعه خارج المنظمة ويقوم بشراء المنتج أو لديه الرغبة في شراؤه. ويصنف العملاء الخارجيين إلى نوعين :

المشتري الصناعي industrial buyer : هو الفرد أو الجهة التي تقوم بشراء المنتج ليس من اجل استهلاكه، بل لاستخدامه في عملية إنتاج آخر .

المستهلك النهائي end consumer : هو الذي يشتري المنتج بقصد الاستعمال أو الاستهلاك، سواء استعملها بنفسه أو اشتراها لغيره لكي يستعملها.

<sup>1</sup> محفوظ احمد جودة ، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات ، مرجع سابق ، ص 71-72.



### الفرع الثاني: مفهوم رضا العميل

تسعى المنظمات الناجحة دائما للارتقاء بمستوى خدماتها المقدمة إلى العملاء وذلك من اجل الاحتفاظ بهم واستمرار تعاملهم مع المنظمة وحثهم على الولاء للمنظمة و للمنتجات التي يقومون بشرائها، بالإضافة إلى محاولة جذب عملاء جدد إلى المنظمة.

ويمكن التعبير عن الرضا بأنه " مستوى من إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين أداء المنتج أو الخدمة كما يدركه العميل وبين توقعات هذا العميل ".<sup>1</sup>

ويعرف الرضا على انه : " مستوى من احساس الفرد الناتج عن المقارنة بين الاداء المدرك وتوقعاته " .<sup>1</sup>  
وبعبارة أخرى يمكننا القول أن رضا العميل customer satisfaction هو " مؤشر للفرق بين الأداء والتوقعات " .<sup>2</sup>

ويعرف أيضا : " بأنه الحالة التي يتم فيها مقابلة احتياجات ورغبات وتوقعات الزبون أو التفوق عليها مما يؤدي إلى إعادة طلب الزبون لنفس الخدمة " .<sup>3</sup>

وبالتالي فان هناك ثلاثة مستويات من الرضا / عدم الرضا يمكن ان تتحقق من خلال مقارنة الأداء المدرك من قبل العميل بتوقعاته :

أداء المنتج اقل من توقعاته	←	العميل غير راضي
أداء المنتج يساوي توقعاته	←	العميل راضي
أداء المنتج أكبر من توقعاته	←	العميل سعيد

### المطلب الثاني: أهمية رضا العميل

تحقق حالة الرضا جملة من المزايا للزبون والمؤسسة في نفس الوقت منها:

- 1- حالة الرضا تعتبر ميزة في حد ذاتها للزبون كونها تعبر عن حالة من الاستقرار النفسي تجاه موضوع معين.
- 2- رضا الزبون يحقق ميزة تنافسية للمؤسسة لأنه يسمح باستقرار برامج وخطط العمل خلال فترة زمنية وبالتالي تخفيض أعباء وتكاليف المؤسسة.

<sup>1</sup> محمد فريد الصحن، قراءات في إدارة التسويق، دار الجامعة، مصر، 2002، ص71.

<sup>2</sup> محفوظ احمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، مرجع سابق ذكره، 74.

<sup>3</sup> محمد علي بركات علي، رضا العملاء عن جودة الخدمة، جامعة عين شمس، مصر، 2001، ص 504.

- 3- تدفع مستويات الرضا العالية الزبون إلى تكرار عملية الشراء مما يعني تكرار المعاملات التي تربط المؤسسة بالزبون وبالتالي يمكن أن تنشأ علاقة واتصال دائم بينهما.
- 4- الرضا يخلق حافز لدى الزبون ليكون وقيًا للمؤسسة أو العلامة.
- 5- زيادة الحصة السوقية للمنظمة .

### المطلب الثالث: قياس مستوى رضا العميل

إن قياس مستوى العملاء يعتبر مهما بالنسبة لأي منظمة، لأنه يعبر عن مدى نجاح إدارة المنظمة في التعامل مع عملائها وفي تسويق منتجاتها. وقد أثبتت الدراسات أن العميل الراضي عن المنتج أو الخدمة يتحدث عن رضاه إلى ثلاثة أشخاص من معارفه وأما العميل غير الراضي فهو يتحدث عن عدم رضاه عن المنتج أو الخدمة إلى أكثر من عشرين (20) شخصا. وهذا يدل على مدى تأثير رضا العميل الواحد أو عدم رضاه في عملية التسويق

يعتبر رضا العملاء أصل من أصول المنظمة ويساعد المنظمة على الاحتفاظ بعملائها ، حيث من الواضح أن العميل الراضي يعود إلى الشراء مرات أخرى ، بالإضافة إلى انه يعمل على نقل الصورة الجيدة عن المنتج وعن المنظمة إلى معارفه مما يؤدي إلى جذب واستقطاب عملاء جدد .

ويقسم نموذج كانو لرضا العملاء THE kano model of customer satisfaction والواضح في الشكل رقم(3) متطلبات المنتج من حيث مدى تأثيرها في رضا العملاء إلى ثلاثة أنواع :

المتطلبات الأساسية basic or must-be requirements:

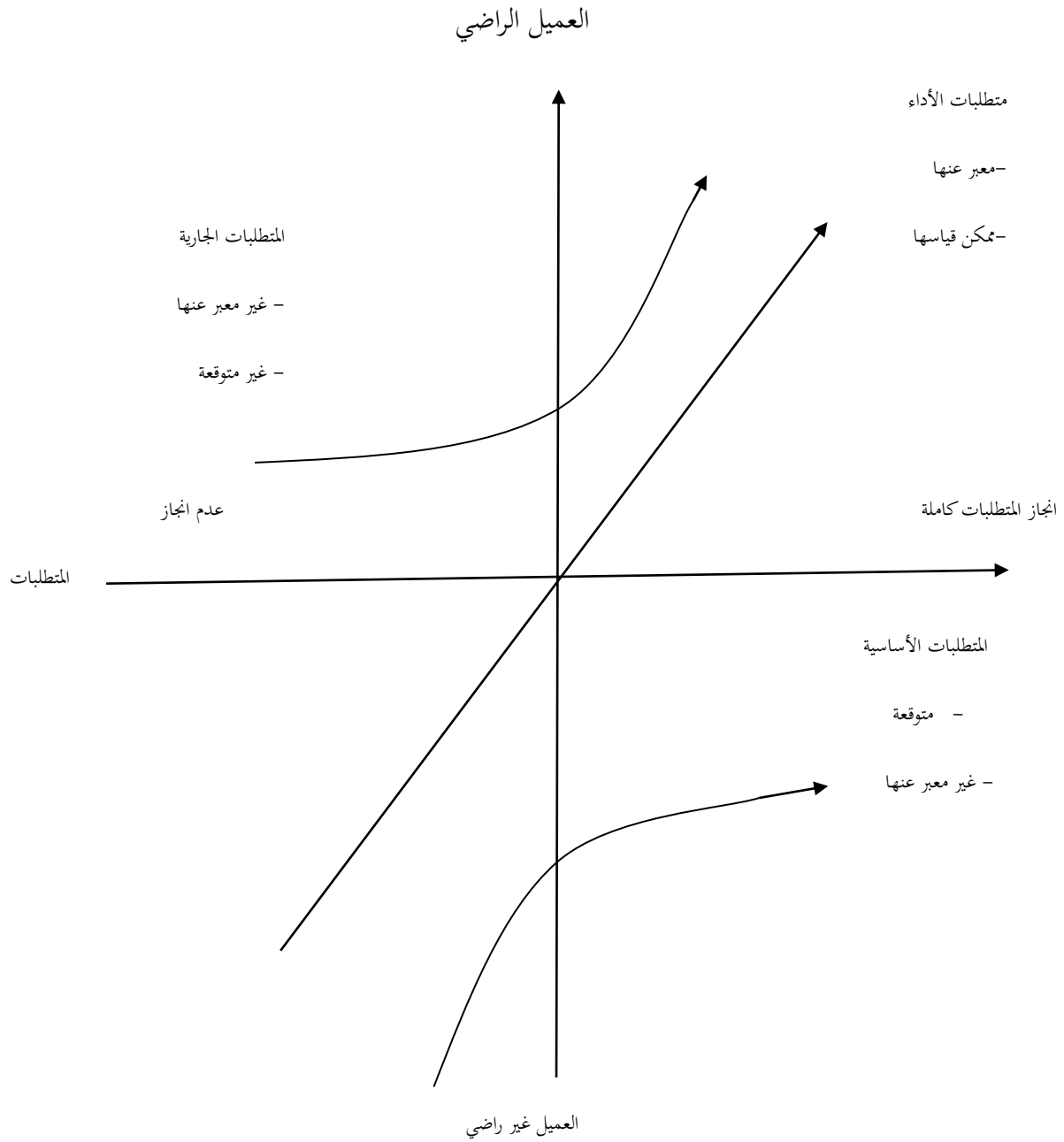
يتوقع أن تكون هذه المتطلبات موجودة في المنتج ، وبالتالي لا حاجة إلى التعبير عنها . إذ لم يتم تلبية هذه المتطلبات فان العميل لن يكون راضيا ، وبالمقابل إذا كانت هذه المتطلبات موجودة (من المسلم ب هان تكون موجودة) فان ذلك لن يزيد من مستوى رضا العميل .

متطلبات الأداء performance requirements:

وفقا لمتطلبات الأداء والتي هي باتجاه واحد one-dimensional فان مستوى رضا العميل يتناسب طرديا مع درجة تلبية المتطلبات ، فكلما كانت درجة تلبية المتطلبات عالية كلما كان مستوى الرضا عالي والعكس ، وهذه المتطلبات يطلبها العميل صراحة explicitly demanded by customer<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> محفوظ احمد جودة ، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات ،مرجع سابق ، ص 80-81.

الشكل رقم (1-3): نموذج كانو لرضا العملاء .



المصدر: محفوظ احمد جودة ، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات ، مرجع سابق ، ص 81.

ويتم تمثيل متطلبات الأداء بخط مستقيم كما هو مبين في الشكل رقم (1-3) .

المتطلبات الجاذبة attractive or delight requirements<sup>1</sup> :

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

### مقياس ليكرت likert scale :

يطلب فيه من المستجيب أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة . وهذا المقياس يكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يقوم المستجيب باختيار إحداها على النحو التالي :

أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
أوافق بشدة	راضٍ جدا	راضٍ	محايد	غير راضٍ إطلاقا
دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

وحتى تتمكن من ترجمة هذه الخيارات إلى أرقام فإننا نقوم بإعطاء نقاط أو درجات إلى هذه الاختيارات تتدرج من (1) إلى (5) بحيث تعطي الدرجة (1) إلى إجابة لا أوافق بشدة أو غير راضٍ إطلاقا أو أبدا وتعطي الدرجة (5) إلى إجابة أوافق بشدة أو راضٍ جدا أو دائما .

وبعد جمع المعلومات فإنه لا بد من تصنيف هذه المعلومات وتحليلها، حيث أن هناك العديد من المقاييس التي تستخدم في تحليل البيانات كالتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الارتباط . وعند عرض التحليلات والنتائج فإنه لا يمكن عرض المعلومات والاستعانة بالجدول والرسوم البيانية لتوضيح مدلوله هذه المعلومات .

### عدد الشكاوي ومعالجتها :

من المهم الترحيب بأي شكوى من العميل إلى المنظمة ودراستها والاهتمام بها واتخاذ قرار بشأنها. فالشكاوي يمكن النظر إليها على أنها فرصة لحل المشاكل والكشف عن نقاط الضعف المحتملة ، ومن خلال الشكاوي يمكن أن نحول الأشخاص غير الراضين عن المنظمة إلى أشخاص لديهم ولاء للمنظمة .

<sup>1</sup> محفوظ احمد جودة ، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات ، مرجع سابق ، ص 82.

أما من حيث إجراءات معالجة الشكاوي فمن الأفضل أن يكون لدى المنظمة إجراءات مكتوبة بهذا الخصوص يتم إتباعها من كافة العاملين ، بحيث تمنع إي اجتهادات شخصية أو تفسيرات ذاتية في العمل، وتتضمن هذه الإجراءات عادة مايلي :

- ✓ غريبة الشكاوي والاهتمام بالشكاوي الموضوعية والمنطقية فقط .
- ✓ إجراء التحقيقات والاستفسارات الضرورية بخصوص الشكوى لتبين نطاقها ومدى جديتها وخطورتها .
- ✓ اتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة .
- ✓ الاتصال بالعميل لإبلاغه بحل الشكوى المقدمة منه فمن حق العميل أن يعرف أن المنظمة قد اهتمت بشكواه .
- ✓ المتابعة أي متابعة تنفيذ القرار، وهل كان هذا القرار المتخذ كافيا لحل مشكلة العميل .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محفوظ احمد جودة ، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات ، مرجع سابق ، ص 77-79-83.

### خاتمة الفصل :

إن هدف كل مؤسسة خدمية هو تحقيق الجودة للخدمات التي تقدمها وتضعها كهدف أساسي في ظل المنافسة الشرسة بين المؤسسات والتطور الحاصل في تقديم الخدمات بصورة أفضل، و يعتبر العميل العنصر الفاصل في عملية تقديم الخدمة حيث تسعى كل مؤسسة لإرضاء عملائها وتحقيق رغباتهم وتطلعاتهم وإشراكه في عملية تطوير الخدمات رغبة منها في توسيع الحصة السوقية والحفاظ على عملاءها وكسب عملاء جدد.

## تمهيد الفصل

يعتبر قطاع الخدمات العمومية في الوقت الراهن من القطاعات الحساسة والذي شهد رواجاً كبيراً واحتل مكانة متقدمة في اقتصاديات العديد من الدول، وهذا ما دفع بالقطاع إلى تحسين وتنويع وتطوير خدماته لمواكبة التقدم الحاصل في العالم الراهن .

ويلعب قطاع الخدمات الجامعية دوراً بارزاً وركيزة أساسية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي ، لما خوله له من مهام لدعم إستراتيجية التعليم وتحسين ظروف الطلبة من خلال تنويع وتحسين الخدمات المقدمة بما يواكب احتياجات ومتطلبات الطلبة في مختلف الظروف والمراحل .

حيث سنتطرق في هذا الفصل إلى مفهوم وأهمية الخدمات العمومية ، وأهدافها ومبادئها بالإضافة إلى واقع الخدمات الجامعية في الجزائر والمراحل التي مر بها .

## المبحث الأول : الخدمات العمومية في الجزائر

## المطلب الاول: مفهوم الخدمات العمومية

المفهوم القانوني للخدمة العمومية: <sup>1</sup>

حسب Duguit (1928) ارجع مفهوم الخدمة العمومية على انه " كل نشاط يقع فيه على عاتق الحكومة مسؤولية أداءه أو مراقبته، لأن القيام بهذا النشاط يعتبر ضروريا من أجل تحقيق وتطوير التكافل الاجتماعي، والذي بطبيعته لا يمكن أن يؤدي بالشكل الكامل إلا من خلال تدخل الدولة"، فهذا المفهوم أسس ما يسمى بالعقيدة المرجعية، حيث يعطي للدولة مكانة محورية وبالتالي يرجع فقط للسلطة الوطنية أو المحلية تقدير إذا ما كان نشاط معين يندرج ضمن الخدمة العمومية أم لا، وذلك من خلال توافره على معيار تقديم الخدمات العامة .

ففي السابق كان يقوم القانون العام الفرنسي على معادلة أساسية لمفهوم الخدمة العمومية.

الخدمة العمومية = القانون العام = الشخصية العمومية

ما يمكن ملاحظته من العلاقة أعلاه أنها تتعلق بمجال ضيق للخدمة العمومية، لأن في تلك المرحلة كان يقتصر تقديم الخدمة إلى النشاطات الإدارية فقط، عكس ما هو اليوم إذ يشهد مفهوم الخدمة العمومية تطور واتساعا بإدراج كل من المجال التجاري والصناعي واللجوء إلى الخواص من أجل إدارة الخدمة العمومية. وحاليا نشاطات الخدمة العمومية تضم مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجامعية المنظمة من قبل الدولة:

-الخدمات الإدارية : مثل استخراج بطاقات التعريف الوطني، ورخص السياقة ووثائق الحالة المدنية.

-الخدمات الاجتماعية : مثل خدمات العلاج من قبل المستشفيات والخدمات الجامعية.

-الخدمات الصناعية والتجارية : مثل خدمات شركات المياه والغاز والهاتف.

وما يمكن ملاحظته أن كل هذه الخدمات موكلة إلى هيئات عمومية بالإضافة إلى مؤسسات عمومية وخاصة،

خدماتها تغطي كل الإقليم مثل الإذاعة والتلفزة الوطنية ..... الخ .

<sup>1</sup> محمد الخطيب نمر، إشكالية تطبيق المحاسبة التحليلية في الإدارة العمومية، دراسة حالة قطاع الخدمات الجامعية بورقلة، أطروحة دكتوراه ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013-2014، ص41. ص 49.



وقد تم ترسيخ العقيدة الجمهورية والمفهوم الأحادي للخدمة العامة وفي تقرير مجلس الدولة سنة 1994

هذا التقرير الذي يسمى بتقرير Belorgey تم وضعه بالاعتماد على اقتراحين :

-الأول : يعتبر الخدمة العمومية مظهر من مظاهر سيادة الدولة .

-الثاني : اعتبر الخدمة العامة مركب رئيسي للعقد الجمهوري مثله مثل الديمقراطية، فحسب هذا الطرح لا

يوجد فرق طبيعي بين الخدمات العمومية ذات الطابع الإداري والاجتماعي والصناعي أو التجاري إذ كلها

تخضع بنفس التحليل، وقد تم تأكيد العقيدة الجمهورية لمفهوم الخدمة العمومية في تقرير Denoix de saint

Marc حول الخدمة العمومية حسب مفهوم القانون الفرنسي، فذهب صاحب هذا التقرير إلى ضرورة التفرقة

بين القطاع العام والخدمة العمومية، كما ذهب إلى ضرورة الفصل بين الخدمة العمومية ذات الصفة الصناعية

والتجارية عن الخدمة العمومية ذات الصبغة الإدارية، ويقترح إبدالها بعبارة مهام الخدمة العمومية، حيث

يخضع تحديد مضمونها حسب الحالات تبعا لقطاعات النشاط.

ويهدف هذا التنظير لمفهوم الخدمة العمومية من قبل القانون الفرنسي، وكل ما يتعلق بالخدمة العمومية

ذات الصفة الصناعية والتجارية إلى التقاءه بالمفهوم الأوروبي.

### مفهوم القانون الأوروبي للخدمة العمومية : <sup>1</sup>

استعمل المفهوم الأوروبي مصطلح المنفعة الاقتصادية العامة بدلا من الخدمة العمومية، إذ تم حصر

الأنشطة المدرجة تحت لواء المنفعة الاقتصادية العامة في قائمة محددة، وتتعلق بكل من أنشطة خدمات الموانئ

والبث الإذاعي وخدمات مؤسسات الكهرباء والغاز... الخ، التي تم تحديدها في مقررات اللجنة الأوروبية

والمحكمة الأوروبية. مما يحتم علينا الرجوع إلى مختلف المبادرات المقدمة ونسرد منها دورة المجلس الأوروبي في

جوان 1995 التي تمحورت حول إيجاد توافق بين بعض النشاطات التي تفرض نفسها في أوروبا، والمتعلقة

بالتهيئة المتوازنة للإقليم والمساواة في التعامل مع كافة أفراد المجتمع، ونوعية واستمرار الخدمة المقدمة للمواطنين.

كما تمت الإشارة إلى مفهوم المنفعة الاقتصادية في المادة السابعة للميثاق الذي أقره المجلس الأوروبي

بأمستردام في جوان 1997 ، حيث كانت حصيلة التداول على هامش مبادرة توسيع الاتحاد الأوروبي وقيام

الاتحاد النقدي الأوروبي. كما نجد إلتفاته أخرى في إطار إعداد القوانين المنظمة لقطاع الاتصالات تحت

مصطلح أو مسمى الخدمة العالمية، وهو مفهوم مأخوذ من المفهوم الأمريكي والذي يعرف الخدمات الرئيسية

التي يكون حق الاستفادة متاح لجميع المواطنين وذلك لضرورتها، ويكون تسعيرها تقريبا قابل للتحميل دوريا

<sup>1</sup> محمد الخطيب نمر، إشكالية تطبيق الحاسبة التحليلية في الإدارة العمومية، دراسة حالة قطاع الخدمات الجامعية بورقلة، مرجع سابق، ص 44.

بما يتوافق ويراعي فيه التطور الاجتماعي والتقدم التقني.

ومن منظور محاسبي الخدمات العالمية لا يمكن تقديمها إلا بخسارة أو ضمن شروط لا تستجيب للمعايير التجارية التقليدية، ومن هذا المنطلق استوجب التفكير في أساليب وصيغ تكفل تحقيقه، وقد يكون ذلك عن طريق الدعم، مساعدات أو إعتمادات من الميزانية بالإضافة إلى الأتاوات المساهمة من قبل المستفيدين.

### مفهوم الخدمة العمومية من منظور التحليل الاقتصادي<sup>1</sup>:

ويمكن شرحها من خلال التعريفات التالية:

حسب Lorenzi يرى بأن الخدمة العمومية كل نشاط يخضع للاحتكار الطبيعي للخيرات الاجتماعية، وهو مفهوم يضم كل الخدمات غير المسوقة مثل الدفاع الوطني لكنها لا تشمل كل الخدمات .

حسب Henry يرى أو ينظر إلى الخدمة العمومية على أنها انشغال التعاضد الاجتماعي، فهي تساهم في إزالة فوارق التميز أو عدم المساواة بين المواطنين بسبب الفوارق الدخلية أو الجسدية (العجز)، حيث هنا يفرق بين هدف الخدمة العمومية والعينة المستهدفة سواء تعلقت بكل المجتمع أو جزء معين منه، وهذا ما يفتح المجال إلى انتهاج سياسة تمييز إيجابية غير موجودة في الماضي وتعتمد على اعتبارات اقتصادية، ويتعلق الأمر هنا بالخوض والغوص في السبل التي تكون فيها التحويلات المالية التي تتم باسم حق الجميع في الحصول على الخدمة العمومية مقتصر على أولئك المحرومين من الوصول إليها، حيث الغاية هنا تخفيض التكاليف من خلال استهداف العينة وليس الغاية حرمان الجميع.

فحسب Cohen et Henry يمكن أن تصنف مهام الخدمة العامة إلى ثلاثة أصناف :

-المهام التي تهدف إلى جعل الخدمة العامة مادية وماليا في متناول الأفراد المعرضين للتمييز، بسبب عوائق جسدية أو دخلية .

-المهام التي تسعى إلى الحفاظ على التوافق الاجتماعي من خلال تحقيق مفهوم المواطنة .

-المهام الموجهة للاستعمال الفعال والمتوازن للمواد المشتركة عبر كامل التراب الوطني.

أما من منظور Léveque حيث اعتمد أربعة مؤشرات للتمييز بين الخدمة العمومية .

-تطرق فيه إلى الصفة التي تقدم بها السلع أو الخدمات : بصفة جماعية، بصفة فردية.

-تطرق فيه إلى نوع الاستهلاك : استهلاك ضروري، استهلاك اختياري.

-تطرق إلى كيفية الحصول عليها : بمقابل، أو بدون مقابل.

<sup>1</sup> محمد الخطيب نمر، إشكالية تطبيق الحاسبة التحليلية في الإدارة العمومية، دراسة حالة قطاع الخدمات الجامعية بورقلة، مرجع سابق ، ص 46-47

-تطرق فيه إلى طرق تمويلها : عن طريق الضرائب، عن طريق إيرادات تقدمها للمستعملين، بمقابل مع وجود دعم، طرق مختلطة.

ما يمكن ملاحظته أولا هو عدم وجود تعريف محدد للخدمة العمومية، الأمر الذي يدفعنا إلى اللجوء إلى الفقه والاجتهاد القضائي من اجل تعريف هذا النشاط الإداري، في حين أن أهم ما يميزه كون المجال الذي يطبق فيه هو القانون الإداري، ومنه مستخدمين بذلك مجال ممارسة الدولة لوظيفتها المتمثلة في تقديم الخدمات لجميع الموظفين .

مما سبق يمكننا القول انه لا يوجد تعريفا دقيقا ومحددا لمفهوم ونطاق الخدمة العمومية ، إذ نجد أن اغلب التعاريف يمكن ربطها بالصالح العام أو بالسياسات الحكومية ، نذكر أهمها :

- الخدمة العمومية هي ضمان الصالح العام للمجتمع عن طريق تحقيق والاستجابة لحاجات العامة .
- الخدمة العمومية هي أنشطة تقدم لإشباع حاجة معينة لطالب الخدمة ، سواء قدمت مقابل مبلغ محدد أو بغير مقابل ، مثل الخدمات الصحية والتعليمية والأمن والدفاع ، ومهما كانت الصفة القانونية لمن يقدم الخدمة، وزارة ، حكومة، هيئة عامة، مصلحة .
- يوحي مصطلح الخدم العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة:<sup>1</sup>

#### أولا: مفهوم الخدمة العامة كعملية

حيث يمكن أن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية، أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فان هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي :

#### أ. الأفراد:

إذ يمثل المواطن طالب الخدمة احد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته. مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى، فان عمليات

<sup>1</sup> ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، القاهرة، 2001، ص 455.

العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته ، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة، مثل محاكمة الأفراد، وسفرهم وغيرها من الأمثلة .

#### ب. الموارد:

حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي احد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء ، وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات، والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية .

#### ت. المعلومات :

تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات<sup>1</sup>.

#### ثانيا : مفهوم الخدمة العامة كنظام

انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي<sup>2</sup>:

● نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

● نظام تسليم الخدمة ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ، ثم التسليم النهائي للخدمة ، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة . ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

● خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة ( المواطن).

● خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني.

غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية ،

أو المنظورة في نظام الخدمة ، وتعبير المكتب الخلفي، بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة.

<sup>1</sup> عبد الكريم عشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، دراسة غير منشورة، 2009، ص41.

<sup>2</sup> ثابت عبد الرحمن إدريس، مرجع سابق، ص 458.

ولتوضيح مفهوم الخدمة العامة كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة انطلاقاً من الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة في المجتمع ، فقد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة لها، فبداية يقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة، ويسدد ما هو مخصص ومطلوب من نقود لمثل هذه الوثائق في الخزينة ، وعليه بالانتظار قليلاً لكي تنتهي الخدمة، وهنا يمكن القول أن هذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن ( يراه بنفسه)، لأنه يرى الإدارة والموظفين والمعدات الإدارية والأجهزة، غير أنه وحتى يحصل على الخدمة المطلوبة، يتطلب الأمر مهام وأعمال أخرى تجري داخل مكتب الخدمة العامة مكتب المرور مثلاً، مثل الفحص في الدفاتر أو الحاسب الآلي عن تاريخ السيارة، والمخالفات، التسجيل، المراجعة الداخلية، وكل هذه الأعمال تتم في المكتب الخلفي، الذي لا يراه المواطن، وهو ضروريا لاستكمال الخدمة وتقديمها.

### المطلب الثاني: أهداف الخدمة العامة :<sup>1</sup>

- ✓ القدرة على تفهم مشكلات المجتمع ودراسة موارده واحتياجاته واكتساب خبرات ومهارات في أعمال اللجان ومناقشة وممارسة الديمقراطية .
  - ✓ الولاء للمجتمع عن طريق الإسهام في المشاريع المختلفة .
  - ✓ تنمية روح الأخوة والتعاون بين الأفراد والجماعات بما ينشأ من علاقات في تجمعاتهم حول تحقيق غرض واحد.
  - ✓ احترام وتقدير العمل المنتج مهما تنوعت مادته واختلفت وسائله.
  - ✓ التدريب العملي على تحمل المسؤولية والأخذ والعطاء والحقوق في مقابل الواجبات والبذل من اجل الغير والتفاني في خدمة المصلحة العامة .
  - ✓ تأكيد دور الإنتاج في الاقتصاد واتخاذ الإنتاج سلوكاً عملياً لدعم حياة الأفراد.
- وتسعى المنظمات العامة الى تحقيق بعض الأهداف الأساسية تتمثل في:

### أهداف إدارية واقتصادية :

تشمل توفير مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية، وتقديم السلع والمنتجات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الاستقرار، وضمان السيورة المجتمعية ، إضافة إلى الدعم اللازم للجوانب الاقتصادية، عن طريق رفع كفاءة السياسة الاقتصادية، وبالتالي رفع نمو الاقتصاد القومي .

<sup>1</sup> وفاء العمروسي ، أهداف الخدمة العامة ، ( <http://rstg.hooxs.com/t63-topic> ) ، 2018:10:30/04/09 .

## أهداف سياسية :

إذ تتعلق بكل ما من شأنه أن يحقق النظام ، والاستقرار السياسي، وحماية الأنظمة الاجتماعية الموجودة، وحماية الأفراد، والدفاع عنهم من الاعتداءات الخارجية .

## أهداف اجتماعية ودينية :

حيث يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة بهدف التنشئة الاجتماعية، وتضبط سلوك الأفراد من الانحرافات، والارتقاء بمستويات التعليم، ومحاولة نشره وتعميمه لكل الفئات والشرائح، كما يتطلب كذلك إنشاء وتخصيص مؤسسات عامة، تهتم بالبعد الديني، أو الروحي والجوانب المتعلقة بالعقائد، حيث تتدخل الدولة عن طريق تشريعات، وإصدار قوانين بهدف خلق مؤسسات عامة، تنمي وتحفظ الجانب الروحي لدى كل المواطنين بشكل عام ، مثل وزارة الشؤون الدينية والأوقاف .

المطلب الثالث: أنواع الخدمة العمومية<sup>1</sup>

هناك تقسيمات مختلفة للخدمة العمومية ، إلا أن جميعها يشترك في كثير من المحاور، ومن بين

التقسيمات نجد:

1 – الخدمات الإدارية والاجتماعية والثقافية و هي ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته، مثل الخدمات الإدارية والصحية والتعليمية ، ويجب على الدولة توفيرها مهما ارتفعت تكاليفها .

2- الخدمات الصناعية والتجارية وتعتبر ضرورية لجميع أفراد المجتمع بغض النظر عن مستوياتهم والقطاعات التي ينتمون إليها ولا يمكنه الاستغناء عنها ، مثلا خدمة مؤسسة المياه ، الكهرباء، الغاز ، النقل ، وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات انه لم يعد حكرا على الدولة أو المشروعات العامة ، وإنما أصبحت هناك إمكانية تقديمه من طرف القطاع الخاص على أسس تجارية وفق مبدأ الربحية التجارية.

3- خدمات مرتبطة بالدور التقليدي للدولة كخدمات العدالة والأمن والمالية العامة ، إن النشاط الحكومي الذي ينسب إليه تقديم الخدمات العامة بشكل مستمر لإشباع الحاجات العامة للمواطنين لا يهدف إلى تحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع، حيث لا تخصص الموارد عادة في مشروعات الخدمات العامة من أجل تقديم سلع وخدمات ضرورية للمواطنين دون النظر إلى قدرتهم على الدفع، إلا أن غياب هدف الربح في هذه

<sup>1</sup> عبد المطلب عبد الحميد ، التمويل المحلي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001،ص62.

المشروعات التي تؤديها الوحدات الحكومية لا يعني أنها تعمل بخسارة وإنما يغيب هنا مقياس الربح الناشئ عن المقارنة بين النفقات والإيرادات .

4- خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية ستفيد منها أفراد المجتمع ، إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات ومن بين هذه الخدمات نذكر مثلا: المكتبات العامة، المتاحف و المنتزهات العامة .

5- خدمات ذات طبيعة اجتماعية، يمكن للأفراد أن يؤديها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع ، و هو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء و توفير هذه الخدمات ومن بين هذه الخدمات نذكر بصورة أساسية الإسكان مثلا. إن النشاط الحكومي الذي ينسب إليه تقديم الخدمات العامة بشكل مستمر لإشباع الحاجات العامة للمواطنين لا يهدف إلى تحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع، حيث لا تخصص الموارد عادة في مشروعات الخدمات العامة من أجل تقديم سلع و خدمات ضرورية للمواطنين دون النظر إلى قدرتهم على الدفع، إلا أن غياب هدف الربح في هذه المشروعات التي تؤديها الوحدات الحكومية لا يعني أنها تعمل بخسارة و إنما يغيب هنا مقياس الربح الناشئ عن المقارنة بين النفقات و الإيرادات .<sup>1</sup>

### المبحث الثاني: مبادئ ومميزات وأشكال الخدمة العمومية

#### المطلب الأول : المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية :<sup>2</sup>

من خلال نتائج الأبحاث والدراسات في مجال الخدمة العمومية، تبين أن عملية تسيير نشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة، تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها وأهميتها :

1- **معيار الاستمرارية** : هذا المعيار يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمرارية الرفاهية الاجتماعية والرقي العام للمواطنين، من خلال توفير الحاجات المشتركة الضرورية لهم، وهنا يتعين على الدولة حماية المؤسسات والإدارات العمومية من حالات الفشل والإفلاس، كما يستوجب كذلك حالات الإضراب الشرعي لعمال القطاع العمومي، والالتزام بالحفاظ على الحد الأدنى في أداء بعض نشاطات الخدمات العمومية .

<sup>1</sup> محمد جمال علي هلال، المحاسبة الحكومية، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 22.  
<sup>2</sup> محمد الخطيب نمر، ، إشكالية تطبيق المحاسبة التحليلية في الإدارة العمومية، دراسة حالة قطاع الخدمات الجامعية بورقلة، مرجع سابق ذكره، ص 50.

- 2- معيار المساواة:** هو مبدأ أساسي في تقديم الخدمة العامة كما انه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية، فمضمون هذا المعيار هو حصول جميع المواطنين على نفس الخدمة وبدون تمييز .
- 3- معيار المواكبة والتطوير:** هنا يجب أن يكيف مضمون الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التكنولوجي مع مراعاة متطلبات الطالبين لها، دون الاكتفاء بتقديمها وإهمال معيار تحسينها كأنها مزية أو هبة مثلا : إدخال الرقمية في الحالة المدنية وتطوير وسائل النقل وتحسين ظروف معيشة الطلبة والمرضى ... الخ .
- 4- معيار المجانية المدروسة:** امتداد لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة من حيث مستوى الدخل ، يتم اعتماد سلم يبين هذا الاختلاف بحيث يدرج في أعلى سلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانا للجميع، كالصحة والأمن ، ثم ترتب الخدمات تنازليا وفق نوعية الخدمة وأهميتها من جهة ودخل الطالب لها من جهة أخرى، بحيث يتم إعداد سلم للتسعيرات من الأعلى إلى الأسفل ، أين يقتضي معيار المساواة في التعامل، بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل كغيره من الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية، كالسياحة والتأمين والسكن ، ويكون السلم قابل للتحيين دوريا .
- 5- معيار الشمولية:** كون الخدمة العمومية خدمة الاستفادة منها حق أساسي وكفول لكل المواطنين، لأنه لا يمكن الاستغناء عنها في أكثر الأحيان، وبالتالي يجب أن تكون هذه الخدمة في متناول جميع طالبها بدون عوائق أو شروط ومسايرة لقدراتهم المعيشية.
- 6- معيار الفعالية:** الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن (خلق الفوارق الجهوية)، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال النقل والكهرباء والغاز والاتصالات والتعليم والصحة والأمن وشق الطرقات في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة، يكون محفز في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على استمرارية النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه من هذا المنطلق تكون الخدمة العمومية قد ساهمت في توجيه ونقل الفعالية بشكل عادل عبر كامل مناطق الترتب الوطني .
- 7- معيار التضامن:** ويتجسد في محاربة الفقر والحرمان وذلك عن طريق مراعاة الفوارق بين المواطنين سواء كانت فوارق معنوية أو مادية، وبالتالي خلق ما يسمى بالانسجام الاجتماعي وتشجيع الاستعمال الأمثل والفعال والعادل للموارد المشتركة .
- على غرار هذه المبادئ نجد أن الخدمة العامة تجمع بين عنصرين أساسيين هما الطابع الخدمي والعمومي واللذان تحكمهما الميزات التالية :



(1) علاقة عدم البيع : تتميز الخدمات العامة المقدمة من طرف الهيئات العمومية بالمجانة عموما أو بسعر يؤول الربح فيه إلى الصفر فقد يدفع المرتفق مبلغ رمزي في صورة رسم أو ضريبة في أغلب الأحيان، حيث يتم الحصول على الخدمة دون توفر خاصية التبادل المباشر الذي تتميز به النشاطات الاقتصادية الأخرى (كبيع السلع، أو الخدمات المقدمة من طرف القطاع الخاص) أين يتم دفع الثمن بشكل مباشر.

(2) المنفعة العامة كهدف أساسي للخدمة العامة : إن الهدف الأساسي للنشاط الحكومي ومن ثم المنظمات المقدمة للخدمة العمومية هو المنفعة العامة.

(3) الرقابة العامة : تخضع أنشطة الهيئات العمومية و من ثم الخدمة العامة إلى رقابة متعددة الأطراف منها الوصايا المباشرة، هيئات الدولة فضلا عن المجتمع المدني على أساس أنه الممول الأساسي و الفعلي لنشاط هذه المرافق، ومع تعدد هذه الأطراف التي تتميز أهدافها أحيانا بالتعارض فإنه كثيرا ما تكون هذه الرقابة فعالة أحيانا و فاشلة أحيانا أخرى حسب الهدف منها و حسب مصلحة كل طرف<sup>1</sup>.

### الطلب الثاني : مميزات قطاع الخدمات العمومية<sup>2</sup>

- يتميز قطاع الخدمات العمومية بخصائص (هذه الخصائص تتعلق أيضا بقطاع الخدمات الجامعية بالنظر إلى كونه جزء لا يتجزأ من قطاع الخدمات العمومية) ومن أهمها نذكر :
- إن القاسم المشترك بين جميع المؤسسات العمومية هو تركزها في القطاعات القاعدية، بحكم أهميتها السياسية أو الاجتماعية أو الاقتصادية، وهذا ما يلغي المقولة بان القطاع العام هو مستشفى المؤسسات المريضة.
  - تتميز هذه المؤسسات العامة باحتكارها للسوق كاملا وتأخذ شكل العارض الوحيد لطلبات متعددة، مثل احتكار خدمات الكهرباء والغاز ، البريد والمواصلات.
  - ضخامة هذه المؤسسات من حيث رأس مالها ومعدل التوظيف وقيمة استثماراتها المحققة .
  - يشكل الربح الاجتماعي الهدف الأساسي لهذه المؤسسات بغض النظر عن الربح المادي حتى وان كانت ذات طابع اجتماعي أو تجاري، وقطاع الخدمات الجامعية كإحدى هذه المؤسسات يسعى إلى تقديم خدمات عامة للطلبة بمقابل مجاني تقريبا.

<sup>1</sup> بن عيسى ليلي ، أهمية التسيير العمومي، دراسة غير منشورة، جامعة بسكرة 2005، ص3.

<sup>2</sup> محمد الخطيب نمر ، إشكالية تطبيق الحاسبة التحليلية في الإدارة العمومية، دراسة حالة قطاع الخدمات الجامعية بورقلة، مرجع سابق ذكره، ص51.

- يكون الموظف التابع للقطاع العمومي مسؤولاً أمام السلطات العليا، وعليه يجب تقديم التصريحات لوسائل الإعلام بخصوص مسائل معينة، وتفرض عليه القيود والعراقيل من أصحاب المصالح، وتنتقده الصحف طالبة منه تفسير سلوكه وتبرير السياسة المنتهجة، وهذا على غرار الموظف في المؤسسات الخاصة فهو غير معتاد على مثل هذه الصعوبات والممارسات، وبالتالي فهو يعمل خارج الضغط، فقواعد المسؤولية في القطاع العمومي متعددة إلى مسؤولية سياسية وإدارية، أما في القطاع الخاص فهي مجرد التزام مهني واجتماعي وأخلاقي .
- تمتاز مؤسسات القطاع العمومي بشكلها الهرمي للهيكل الإداري وما يحتويه من مستويات إدارية مختلفة، كما يحدد طبيعة العلاقات بين هذه المستويات، وتشمل الوزارات والدوائر المركزية والمؤسسات العمومية والسلطات المحلية، وعلى العموم يمكن تصنيف القطاع العمومي إلى مجموعتين :

#### 1- الخدمة العمومية الإدارية:<sup>1</sup> وتتميز بما يلي

- تسييرها يكون وفق القانون العام.
- خضوع تسيير مستخدميها إلى قانون الوظيف العمومي الخاص بهم .
- غايتها ليست تحقيق الربح المادي.

#### 2- الخدمات العمومية الصناعية والتجارية: وتشترك في

- الهدف الجانبي لهذه الخدمات هو هدف اقتصادي.
- تعتبر اقتطاعات الموظفين أهم مصادر تمويلها .
- يتوقف نمط تسييرها وتنظيمها على القانون الإداري ولكن في جوانب محددة .
- أغلب هذه المؤسسات العمومية تقوم باحتكار السوق وحدها وتمول من الإيرادات العامة للدولة، لهذا لا تراعي إلى المقارنة بين التكاليف وقيمة خدماتها للمجتمع، وأخيرا فان العنصر الاجتماعي هو العنصر الرئيسي في القطاع العام ويصعب ضبطه .
- يتضح من خلال القطاع العام سلطة وسيادة الدولة، باعتبارها أداة لتنفيذ سياسات عامة، من خلال تطبيق القانون العام .

<sup>1</sup> محمد الخطيب نمر، ، إشكالية تطبيق الحاسبة التحليلية في الإدارة العمومية، دراسة حالة قطاع الخدمات الجامعية بورقلة، مرجع سابق ذكره، ص52-53.

- وجود علاقة مناسبة بين مستوى التقدم والرفاهية التي تبلغها الدولة بين عدد الوظائف والخدمات التي تتكفل بها المصالح العمومية ، أي أن زيادة عدد المصالح التي تتكفل بها الدولة مؤشرا ومرآة عاكسة لمدى التقدم والازدهار الذي أدركته في تقديم الدفع العام .

### المطلب الثالث : أشكال المنظمات العمومية<sup>1</sup>

#### مفهوم المنظمة العمومية:

هي كل هيئة أو جهاز يقوم بإنتاج أو توفير خدمة عامة، بغرض إشباع حاجة عامة من حاجات المجتمع، أو هي كل مشروع يعجز أو يحجم الأفراد والجماعات الخاصة عن القيام به، إما لضخامته لما يتطلبه من موارد وإمكانيات، أو لقلّة أو انعدام الربح المتوقع في الأجل القصير<sup>2</sup>.  
كما تعرفها بعض الدراسات انطلاقا من تعريف المرفق العام، إذ ترى بان المرفق العام هو منظمة تقوم بأداء خدمة تسيطر عليها الدولة ، واهم مميزاتها :

- الدولة هي المسؤولة عن إحدائه، عندما تلاحظ نشاطا يقتضي أن تقوم به تحقيقا لمصلحة عامة
- الخضوع للسلطة الإدارية، ولا يمكن فصله عن سلطة الدولة فتحدد نظامه وموظفيه وطرق تمويله
- يتم استحداثه بهدف تحقيق حاجات النفع العام والخدمات العامة مع خضوعه لنظام قانوني .
- يأخذ شكل وأنواع مختلفة (منظمات إدارية ، مهنية ، اقتصادية).

وتشمل أشكال المنظمات العمومية في ما يلي:

#### أ. المرفق العام والمشروع العام :

**أ-1- المرفق العام :** هو كل نشاط اقتصادي تباشره الدولة بغرض تحقيق النفع العام ، سواء كانت هذه الأنشطة مملوكة للدولة أو تديرها بصفة مباشرة، أو كانت في يد القطاع الخاص وتخضع لإشرافها ورقابتها، وسواء أطلق على هذه إدارة عامة أو هيئة عمومية أو مؤسسة عامة وتكون في شكل مرافق عامة اقتصادية أو إدارية أو تنظيمية. ونذكر ان المرافق العامة قد تأخذ ثلاثة اشكال :

➤ مرافق عامة اقتصادية.

➤ مرافق عامة ادارية.

<sup>1</sup> محمد الخطيب نمر ، ، إشكالية تطبيق المحاسبة التحليلية في الإدارة العمومية، دراسة حالة قطاع الخدمات الجامعية بورقلة، مرجع سابق ذكره، ص54.  
<sup>2</sup> عبد الرحمان إدريس ثابت، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003، ص29.

➤ مرافق عامة تنظيمية .

**أ-2- المشروع العام :** انه وحدة اقتصادية تملكها الدولة كلياً أو جزئياً مستقلة عن الجهاز الإداري للدولة، تتولى إنتاج سلع وخدمات قد تكون خاصة وجديرة بالإشباع، وتعمل في نطاق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية التي تسعى الدولة لتحقيقها.  
كما يعرف المشروع العام على انه : مجموعة المنشآت التي تمتلكها وتديرها الدولة بطريقة مباشرة لإنتاج سلع وخدمات تشبع حاجات خاصة للأفراد.

**ب. المرافق الإدارية والمؤسسات العمومية :** نجد هذا التصنيف بصورة خاصة في الأدبيات الاقتصادية والقانونية الفرنسية ، حيث ينظر للمنظمات العمومية من زاويتين القانونية والاقتصادية، ويقسمها إلى مرافق إدارية ومؤسسات عمومية .

**ب-1- من النظرة القانونية :** حيث تصنف وفق هذا الأخير إلى :

**ب-1-1- المرافق الإدارية :** هنا ينظر للمنظمة على أنها ممثل للسلطة العمومية ويوكل إليها تقديم خدمات عامة، وذلك من خلال تطبيق القوانين والمراسيم واللوائح التنظيمية .  
كما يمكن تعريفها : بأنها شخص معنوي يخضع للقانون العام ، مكلف بتقديم خدمات عامة ذات طابع إداري بحت .

ومما سبق لا يخفي علينا أن الإدارات العمومية تعود ملكيتها للدولة أو لأحد الهيئات العامة، كما أن هدفها الأساسي يرتبط بتقديم خدمات تتلاءم ومتطلباته، وتكون تحت طائلة المراسيم والقوانين واللوائح التي تسنها السلطة العمومية .

**ب-1-2- المؤسسات العمومية :** يمكن تعريفها وفقاً للقانون الفرنسي على أنها شخص معنوي يتمتع بالاستقلال المالي ويخضع للقانون العام والخاص، كما أن تمويل وتسيير هذه المنظمات لا يتم وفقاً لرقم أعمال محدد، بل عن طريق الاقتطاع الضريبي والإعانات الممنوحة من طرف الدولة، وتأخذ أشكال مختلفة أهمها :

المؤسسات العمومية ذات الطابع التجاري والصناعي، المؤسسات المختلطة، مؤسسات المحاصة أو المغفلة.

**ب-2- من النظرة الاقتصادية:** يعتمد هذا المعيار على طبيعة النشاطات المقدمة بغض النظر عن طبيعة الملكية، وبالتالي فكل المنظمات العمومية التي تنتج سلع وخدمات موجهة للبيع على غرار الإدارة التي تقدم بدون مقابل أو بسعر رمزي.

**ب-2-1- الإدارات أو المرافق الإدارية:** إن عدم توجيه هذه المنظمات للسوق يعود لطبيعة الخدمات التي تقدمها للتعاضد العام وبالمجان، وذلك مراعاة لخصائص الخدمة العمومية.

**ب-2-2- المؤسسات العمومية:** ينظر إليها كوحدة اقتصادية تنتج وتبيع وفق لتغطية تكاليفها وتحقيق الربح وتعود ملكيتها للدولة جزئيا أو كليا وتعمل تحت إطار السياسة العامة للدولة .

إن المعايير التي يستند إليها لتحديد طبيعة نشاط وتصنيف المنظمة العمومية (إداري، صناعي، تجاري) هي موضوع ونشاط وهدف المنظمة ، مصادر تمويلها، طريقة تنظيمها وتشغيلها، وعليه يكون نشاط المنظمة العمومية صناعي أو تجاري عندما تتشابه معطياته في المعايير مع تسيير المؤسسات الخاصة فإذا اختلفت معها في معيار واحد يأخذ النشاط الطابع الإداري.

مهما اختلفت تصنيف المنظمات العمومية، إلا أن هذا لا ينفي ضرورة تحقيق هذه الأخيرة لأهدافها التي أنشأت من أجلها، وهو ما يتطلب الالتزام بمبادئ وأسس التسيير، وهذا الأخير له خصوصيته ومعاله في المجال العمومي .

## المبحث الثالث : تقديم الديوان الوطني للخدمات الجامعية

المطلب الأول : مفهوم الخدمات الاجتماعية الجامعية في الجزائر<sup>1</sup>:

هي جملة الإعانات الممنوحة من طرف الدولة، والمخصصة نحو تحسين ظروف حياة وعمل الطلبة الجامعيين، وتتخذ هذه المساعدات الأشكال التالية :

- المنحة كمساعدة نقدية مباشرة.
- الإطعام، النقل، الإيواء كمساعدة غير مباشرة.
- مختلف الأنشطة الثقافية والرياضية.

## نبذة تاريخية عن الديوان الوطني للخدمات الجامعية :

انشأ الديوان الوطني للخدمات الجامعية سنة 1995 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 95-84 المؤرخ في 22 مارس 1995 المعدل والمتمم بموجب المرسوم التنفيذي 03-312 المؤرخ في 14 سبتمبر 2003، بحيث يضم الديوان الوطني حسب الإحصائيات للفترة 2017/2018 على مايلي<sup>2</sup>:

- 66 مديرية خدمات جامعية .
- 435 إقامة جامعية.
- 448 وحدة إطعام مدججة.
- 108 مطاعم مركزية .
- 926311 مستفيد من المنحة منها 920689 وطني و 5622 طالب اجنبي .
- عدد الطلبة المقيمين 483031 طالب وطني و 7738 طالب أجنبي .
- المستفيدين من النقل 923480 .
- 70268 مستخدم ، موزعين على مختلف المديريات والإقامات الجامعية التابعة لها .
- 1155900 معدل عدد الوجبات المقدمة يوميا .

<sup>1</sup> محمد الخطيب نمر، اشكالية تطبيق المحاسبة التحليلية في الادارة العمومية- دراسة حالة قطاع الخدمات الجامعية، مرجع سابق، ص 74.

<sup>2</sup> [www.Onou.Dz/Statistiques.Html](http://www.Onou.Dz/Statistiques.Html) 12/04/2018 à 17:45.

إن أهم ما يمكن تسجيله بخصوص تطور مؤسسة الديوان الوطني للخدمات الجامعية هو مرور هذا الأخير بمرحلتين أساسيتين<sup>1</sup>:

✓ **أولاً- المرحلة الانتقالية** : حيث بعد أن كانت الخدمات الجامعية عبارة عن مركز للخدمات الجامعية والاجتماعية (COUS) تحوي أحياء جامعية موزعة عبر الولايات الجامعية، تحت إشراف مديرية مركزية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي تسمى مديرية النشاطات الاجتماعية والثقافية (DASC) . جاء المرسوم التنفيذي رقم 84-95 المذكور سابقا ، لتصبح الخدمات الجامعية عبارة عن الديوان الوطني للخدمات الجامعية، ويحل بذلك محل مراكز الخدمات الجامعية، وتعطى الاستقلالية الكاملة في التسيير للأحياء الجامعية، التي تصبح تسمى بالإقامات الجامعية بالإضافة إلى هيئة رقابية أخرى سميت ( المندوبية الجهوية)، مهمتها الأساسية الرقابة على تسيير الإقامات الجامعية والتنسيق فيما بينها، ولا علاقة لها بالتسيير .

✓ **ثانياً- مرحلة إعادة الهيكلة** : عرفت المرحلة الثانية إعادة هيكلة الديوان الوطني للخدمات الجامعية وذلك عن طريق تعديل وإتمام أحكام المرسوم التنفيذي 84-95 المتضمن إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية بموجب المرسوم التنفيذي 03-312 المؤرخ في 14 سبتمبر 2003 ، ليصبح بذلك للديوان الوطني للخدمات الجامعية مراكز وهيكل محلية تسمى بمديريات الخدمات الجامعية والإقامات الجامعية، لتحل بذلك مديريات الخدمات الجامعية محل المندوبيات الجهوية، في عملية رقابة التسيير على الإقامات الجامعية وذلك بإعطائها استقلالية مالية أكثر في التسيير .

### المطلب الثاني : مهام الديوان الوطني للخدمات الجامعية

للديوان الوطني للخدمات الجامعية مهام نوجزها حسب المادة 03 من المرسوم التنفيذي 03-312 فيما يلي :

✚ التعرف على حاجات الطلبة في مجال الخدمات الجامعية لاسيما الإيواء والإطعام ، والنقل، والوقاية الصحية والأنشطة الثقافية والعلمية والرياضية والترفيهية .

<sup>1</sup> بن سعد مرسلني، شرماط خديجة، الرقابة المالية على تنفيذ الصفقات العمومية (دراسة حالة الخدمات الجامعية تيسمبيلت)، مذكرة تخرج ماستر تخصص علوم التسيير، المركز الجامعي تيسمبيلت ، 2016-2017، ص 71

- ✚ السهر على تطبيق الأحكام التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالخدمات الجامعية والمنح ، والمساهمة في إثراءها وتحسينها .
- ✚ تطوير وترقية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية والترفيهية الموجهة للطلبة، بالاتصال مع الهيئات والهياكل المعنية .
- ✚ يساهم في إعداد برامج التكفل بالنقل الجامعي والسهر على ترشيده بالاتصال مع الأجهزة المعنية .
- ✚ يتولى تنظيم عمليات الوقاية الصحية في الوسط الطلابي بالاتصال مع الهياكل المتخصصة .
- ✚ يضع نظاما إعلاميا ووثائقيا لفائدة الطلبة داخل الإقامات الجامعية ويقوم بتفويضهم .
- ✚ يتولى في إطار التنظيم المعمول به، التكفل بمجالي الخدمات الجامعية والمنح للطلبة الأجنبي المسجلين بصفة نظامية في مؤسسات التعليم والتكوين العالين.
- ✚ يعد ويقترح مخطط التنمية وتوسيع شبكة المنشآت الأساسية والتجهيزات اللازمة للتكفل بالحاجات المرتبطة بتنمية وصيانة المنشآت الأساسية وتجهيزات الخدمات الجامعية .
- ✚ يتولى متابعة أنشطة مديريات الخدمات الجامعية والإقامات الجامعية وتنسيقها ومراقبتها ، ويقترح كل التدابير التي من شأنها تحسين سيره .
- ✚ يسهر على الاستعمال الرشيد للموارد والوسائل الموضوعية تحت تصرف مديريات الخدمات الجامعية والإقامات الجامعية ، لاسيما عن طريق وضع نظام قانوني لتخصيصها .
- ✚ يعد وينفذ برامج تكوين المستخدمين العاملين لهياكل الخدمات الجامعية، وتحسين مستواهم وتجديد معارفهم.

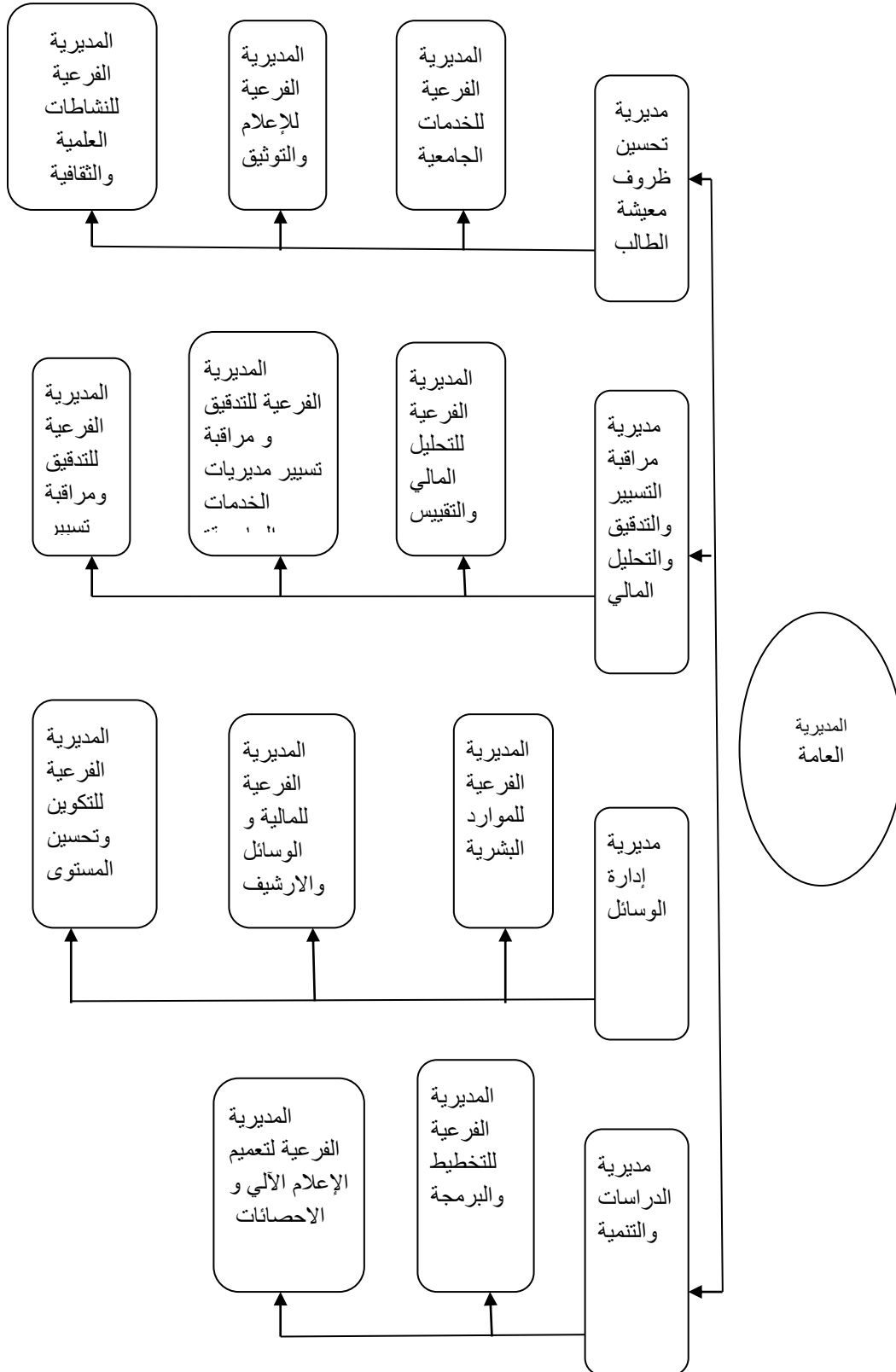
### المطلب الثالث : البنية التنظيمية للديوان الوطني للخدمات الجامعية <sup>1</sup>

الديوان الوطني للخدمات الجامعية هو مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المعنوية الموضوعية تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وتضم المديريات التالية حسب الهيكل التنظيمي الآتي :

<sup>1</sup> بن سعد مرسلي، شرماط خديجة، الرقابة المالية على تنفيذ الصفقات العمومية (دراسة حالة الخدمات الجامعية تيسمبيلت)، مرجع سابق، ص 73.



الشكل (1-2): الهيكل التنظيمي للديوان الوطني للخدمات الجامعية



المصدر : الجريدة الرسمية ، العدد 08، الصادرة بتاريخ 8 فبراير 2004 ص 18-19.

### مكوناته التنظيمية<sup>1</sup>

#### أولاً- مديرية الدراسات والتنمية :

تشمل مديرية الدراسات والتنمية المديريات الفرعية التالية :

- ✓ المديرية الفرعية للتخطيط والبرمجة .
- ✓ المديرية الفرعية لتعميم الإعلام الآلي والإحصائيات .

**مهام مديرية الدراسات والتنمية :** حسب نص المادة 04 من الجريدة الرسمية رقم 08 الصادرة بتاريخ 08

فبراير 2004 فان لمديرية الدراسات والتنمية عدة مهام نذكر منها:<sup>2</sup>

- ✓ إعداد واقتراح مخطط تنمية الهياكل والتجهيزات الضرورية، للتكفل باحتياجات الطلبة في مجال الخدمات .
- ✓ تنظيم جميع المعطيات الإحصائية ومعالجتها وإعداد مخطط تعميم استعمال آليات الإعلام الآلي.

#### ثانياً - مديرية إدارة الوسائل :

تشمل مديرية إدارة الوسائل المديريات الفرعية التالية :

- المديرية الفرعية للموارد البشرية.
- المديرية الفرعية للتكوين وتحسين المستوى .
- المديرية الفرعية للمالية والوسائل والأرشيف.

وتتمثل مهام إدارة الوسائل:<sup>3</sup>

- اقتراح كل التدابير لتطوير الموارد البشرية ، وكذا عقلنة تسييرها وتخصيصها والسهر على تطبيق النصوص التنظيمية السارية المفعول .

<sup>1</sup> بن سعد مرسلي، شرماط خديجة، الرقابة المالية على تنفيذ الصفقات العمومية (دراسة حالة الخدمات الجامعية تيسمبيلت)، مرجع سابق، ص 75

<sup>2</sup> المادة 04، الجريدة الرسمية، العدد 08،08/فبراير/2004.ص19.

<sup>3</sup> المادة 10، الجريدة الرسمية، نفس المرجع/ص19.

- إعداد مخططات تكوين وتحسين مستوى مستخدمي الخدمات الجامعية، وضمان تنفيذها بالتنسيق مع الهياكل المعنية .
- وضع تحت تصرف مديريات الخدمات الجامعية والإقامات الجامعية الوسائل الضرورية لسييرها .
- القيام بتسيير وسائل المديرية العامة و بالمحافظة على الأرشيف .
- القيام بإعداد مشاريع ميزانيات الديوان بالتنسيق مع الهياكل المعنية .

### ثالثا - مديرية مراقبة التسيير والتدقيق والتحليل المالي:

تشمل مديرية مراقبة التسيير والتدقيق المالي المديرية الفرعية التالية :

- ✓ المديرية الفرعية للتدقيق ومراقبة تسيير مديريات الخدمات الجامعية .
- ✓ المديرية الفرعية للتدقيق ومراقبة تسيير الإقامات الجامعية.
- ✓ المديرية الفرعية للتحليل المالي والتفتيش .

وتكمن مهام مديرية مراقبة التسيير والتدقيق والتحليل في:<sup>1</sup>

- متابعة تنفيذ إجراءات التسيير المالي والمحاسبي من طرف مديريات الخدمات الجامعية والإقامات الجامعية ومراقبتها .
- القيام بمهام التدقيق لمديريات لخدمات الجامعية والإقامات الجامعية واستغلال تقارير التفتيش والمراقبة للهيئات المختصة .
- إجراء التحليل المالي لحسابات تسيير مديريات الخدمات الجامعية والإقامات الجامعية، لوضع آليات تحسين استعمال الموارد وتخصيصها .
- اقتراح مقاييس ومعايير إعداد مشاريع الميزانيات .

<sup>1</sup> المادة 06، الجريدة الرسمية، مرجع سابق ذكره، ص 19 .

#### رابعاً- مديرية تحسين ظروف معيشة الطالب:

تشمل مديرية تحسين ظروف معيشة الطالب المديرية الفرعية التالية :

- ✓ المديرية الفرعية للخدمات الجامعية .
- ✓ المديرية الفرعية للنشاطات العلمية والثقافية والرياضية والوقاية الصحية .
- ✓ المديرية الفرعية للإعلام والتوثيق .

مهام مديرية تحسين ظروف معيشة الطالب :<sup>1</sup>

- وضع آليات مراقبة نوعية نشاطات الخدمات الجامعية واقتراح كل التدابير لتحسينها.
- إنشاء خلايا للإعلام والتوثيق داخل الإقامات الجامعية وترقيتها .
- ترقية تنظيم النشاطات العلمية والثقافية والرياضية والوقاية الصحية داخل الإقامات الجامعية وسيرها .
- القيام بكل تحقيق أو سر آراء قصد تحديد حاجيات الطلبة واقتراح كل تدبير لتحسين ظروف المعيشة في الاقامات الجامعية.

<sup>1</sup> المادة 08، الجريدة الرسمية ، مرجع سابق، ص19.

## خاتمة الفصل

مما سبق عرضه يمكن القول أن الخدمات العمومية بصفة عامة والخدمات الجامعية بصفة خاصة والبرغم من الأشواط الهامة والجهود المبذولة من طرف الدولة فيما يخص تحسن مستوى الخدمات المقدمة بما يوافق ويناسب تطلعات الطلبة ، إلا أن القطاع لا يزال يعاني من بعض النقائص في ظل تبني نفس السياسة وأسلوب التسيير ، والاكتفاء فقط بالحلول الترقيعية المنتهجة . بما يخالف تطلعات وتوقعات الطلبة .

### تمهيد الفصل :

بعد استعراضنا للإطار النظري لموضوع جودة الخدمة، ونماذج قياسها وأساليب تحسينها ، سنتناول من خلال هذا الفصل الجانب التطبيقي لهذا الموضوع، حيث تم اختيار مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت لتكون محلا للدراسة الميدانية .وستتطرق في هذا الفصل إلى دراسة المباحث التالية :

المبحث الأول: التعريف بمديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت وخدماتها ؛

المبحث الثاني :الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية؛

المبحث الثالث :تحليل البيانات ، اختبار الفرضيات، عرض النتائج وتحليلها.

المبحث الأول : التعريف بمديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت وخدماتها:

المطلب الأول : مدخل إلى التعريف بمديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت:

تشمل مديرية الخدمات الجامعية مجموعة من الإقامات الجامعية تتولى متابعتها ومراقبة سيرها وكذا تنسيق نشاطاتها.

كما تتولى بالإتصال مع مؤسسات التعليم والتكوين العالين المعنية، دفع منح الطلبة التابعين لمجال

اختصاصها الجغرافي وتكلف بإعداد برنامج النقل الجامعي الخاص بهم ومتابعة تنفيذه.<sup>1</sup>

سنحاول في هذا المطلب، التعريف بمديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت ، وإبراز هيكلها التنظيمي، وتوضيح مختلف نشاطاتها وأهم أدوارها

**أولا: التعريف بمديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت**

تقع مديرية الخدمات الجامعية في المدخل الجنوبي الشرقي لبلدية تيسمسيلت، على الطريق الولائي رقم 17 الرابط بين مدينة تيسمسيلت ومدينة بوقارة ولاية تيارت، غير بعيدة عن المركز الجامعي الونشريسي ، تشتمل 03 إقامات و 04 مطاعم جامعية تتولى متابعتها ومراقبة سيرها وكذا تنسيق نشاطاتها وهي موزعة وفقا لعدد الطلبة و بالقرب من المعاهد الجامعية تعمل على تقديم عدة خدمات جامعية لفائدة الطلبة.

إن مديرية الخدمات الجامعية- بتيسمسيلت مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تحت وصاية الديوان الوطني للخدمات الجامعية، تم إنشاؤها بمقتضى القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 14 رجب عام 1430 الموافق 07 جويلية سنة 2009 يعدل ويتمم القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 10 ذي العقدة عام 1425 الموافق 22 ديسمبر سنة 2004 المتضمن إنشاء مديريات الخدمات الجامعية وتحديد مقرها وقائمة الإقامات التابعة لها ومشتملاتها، حيث تضم 03 إقامات جامعية، حيث يقدم القطاع خدمات أساسية للطلبة الجامعيين تتمثل في الإيواء، الإطعام، النقل والمنح، بالإضافة إلى النشاطات العلمية والثقافية والرياضية والوقاية الصحية، وذلك لخلق الجو الملائم للطلاب من أجل التحصيل العلمي الجيد، والمساهمة بالنهوض بقطاع التعليم العالي والبحث العلمي، كما تصب المديرية كامل اهتمامها من أجل ترقية وعصرنة هذه الخدمات، من خلال المحافظة على النوعية مع ضمان إيصال الخدمة المقدمة لكل طالب، وتضع بذلك تحت تصرف الطلبة هياكل معتبرة مبنية على أسس ومواصفات تتماشى وطبيعة المنطقة وتحافظ على الطابع الترقوي والجمالي لها، هذه الهياكل مجهزة

<sup>1</sup> المادة 17 من المرسوم التنفيذي 03-312 ، المؤرخ في 14 سبتمبر 2003 يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي 95-84 المتضمن إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية وتنظيمه وعمله ،جريدة رسمية ، العدد 57

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

بكل الوسائل التي توفر الراحة للطلبة، كما يوجد بالمديرية أكثر 119 موظف من إطارات وإداريين و282 من عمال مهنيين ميدانيين يسهرون جميعا كل حسب المهام المخولة له لراحة الطالب.

إن مديرية الخدمات الجامعية- تيسمسيلت بجميع هياكلها والمجهودات المبذولة، تهدف إلى الارتقاء بهذا القطاع إلى الأحسن، وذلك بوضع مخططات واستراتيجيات لتنمية وتطوير الخدمات المقدمة للطلبة، سواء على المستوى

المحلي أو على المستوى الوطني، من خلال المشاركة في جميع التظاهرات الوطنية وتوفير جميع الوسائل للطلبة وال طالبات، من أجل تنمية قدراتهم الفكرية والثقافية والعلمية.

### ثانيا: الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

تتوفر مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت في الوقت الراهن على تنظيم محلي ، وهذا حتى يتسنى لها تجسيد أهدافها المتمثلة في توفير خدمة عمومية ذات جودة عالية . وتخضع مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت في تسييرها إلى:

مدير الخدمات الجامعية يعين بقرار من الوزير المكلف بالتعليم العالي بناء على إقتراح من المدير العام للديوان الوطني للخدمات الجامعية<sup>2</sup> "ONOU" وهو الأمر بالصرف لميزانية مديرية الخدمات الجامعية.

ويكلف مدير الخدمات الجامعية بإنجاز المهام الموكلة إليه والمتمثلة في مايلي:

- تسيير الوسائل المادية والمالية المخصصة لمديرية الخدمات الجامعية.
- اتخاذ كل تدبير يساهم في السير الحسن للهياكل الموضوعة تحت سلطته.
- تسيير المستخدمين العاملين في مديرية الخدمات الجامعية والإقامات الجامعية التابعة لإختصاصه.
- مراقبة الاستعمال العقلاني للوسائل الموضوعة تحت تصرف الإقامات الجامعية التابعة لإختصاصه.
- التولي بالإنصال مع الهيئات والهياكل المعنية بمتابعة عمليات الاستثمار والتجهيز الخاصة ب الإقامات الجامعية التابعة لإختصاصه.
- الإعداد الدوري لتقارير حول سير الإقامات الجامعية التابعة لإختصاصه وإرسالها الى المدير العام للديوان.
- المشاركة في إعداد النظام الداخلي للإقامات الجامعية ومتابعة تطبيقه.

<sup>2</sup> المادة 17 مكرر من المرسوم التنفيذي 03-312، مرجع سابق



## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

- الموافقة على برامج الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية والترفيهية للإقامات الجامعية التابعة لإختصاصه ومتابعة تطبيقها.
  - إبرام كل صفقة وعقد لاسيما ما يتعلق منها بخدمات الإطعام والنقل التي تضمنها الإقامات الجامعية التابعة لإختصاصه.
  - ممارسة السلطة السلمية على المستخدمين الموضوعين تحت سلطته.
  - تعيين المستخدمين الذين لم تتقرر طريقة أخرى لتعيينهم.
- وتشمل مديرية الخدمات الجامعية الهياكل التالية<sup>3</sup>:
- قسم المراقبة والتنسيق
  - قسم المنح
  - قسم الموارد البشرية
  - قسم المالية والصفقات العمومية
- (أ) قسم المراقبة والتنسيق: يتكفل قسم المراقبة والتنسيق بما يأتي<sup>4</sup>:
- إعداد مخططات النقل الجامعي الخاصة بالإقامات الجامعية التابعة لمديرية الخدمات الجامعية ومتابعة تنفيذها.
  - متابعة نشاطات الخدمات الجامعية المقدمة من طرف الإقامات الجامعية التابعة لها ومراقبتها.
  - إقتراح كل تدابير لعقلنة استعمال الوسائل البشرية والمادية والمالية المخصصة لنشاطات الخدمات الجامعية.
  - دراسة برامج النشاطات العلمية والثقافية والرياضية والسهر على تطبيقها بعد الموافقة عليها من طرف مدير الخدمات الجامعية.
- يشمل قسم المراقبة والتنسيق على المصالح التالية<sup>5</sup>:
- مصلحة النقل.
  - مصلحة الإطعام.

<sup>3</sup> المادة 12 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 جانفي 2004، المحدد لتنظيم الإداري للديوان الوطني للخدمات الجامعية ومديريات الخدمات الجامعية والإقامات الجامعية، الجريدة الرسمية، العدد 08.

<sup>4</sup> المادة 13 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 جانفي 2004، مرجع سابق.

<sup>5</sup> المادة 14 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 جانفي 2004، مرجع سابق.

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

■ مصلحة الإيواء.

■ مصلحة النشاطات العلمية والثقافية والرياضية.

### (ب) قسم المنح:

مهام قسم المنح كالأتي: <sup>6</sup>

■ ضمان معالجة ملفات الطلبة المستفيدين من المنح ومتابعتها.

■ ضمان تجديد المنح بالتنسيق مع المؤسسات الجامعية الموجودة في مجال إختصاص المديرية .

■ ضمان الدفع المنتظم للمنح.

■ ضمان معالجة منح الطلبة الأجانب و التكفل بها.

يشمل قسم المنح على المصالح الأتية: <sup>7</sup>

■ مصلحة المنح.

■ مصلحة تجديد المنح.

### (ت) قسم الموارد البشرية:

وتتمثل مهام قسم الموارد البشرية في: <sup>8</sup>

■ تسيير المسار المهني للمستخدمين التابعين لمديرية الخدمات الجامعية.

■ ضمان و وضع حيز التنفيذ مخططات التكوين وتحسين المستوى للمستخدمين التابعين لمديرية

الخدمات الجامعية.

ويشمل قسم الموارد البشرية على المصالح التالية: <sup>9</sup>

■ مصلحة تسيير المسارات المهنية.

■ مصلحة التكوين وتحسين المستوى.

### (ث) قسم المالية والصفقات العمومية:

مهام قسم المالية والصفقات العمومية كالأتي: <sup>10</sup>

<sup>6</sup> المادة 15 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 جانفي 2004، مرجع سابق.

<sup>7</sup> المادة 16 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 جانفي 2004، مرجع سابق.

<sup>8</sup> المادة 17 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 جانفي 2004، مرجع سابق.

<sup>9</sup> المادة 18 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 جانفي 2004، مرجع سابق.

<sup>10</sup> المادة 19 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 جانفي 2004، مرجع سابق.

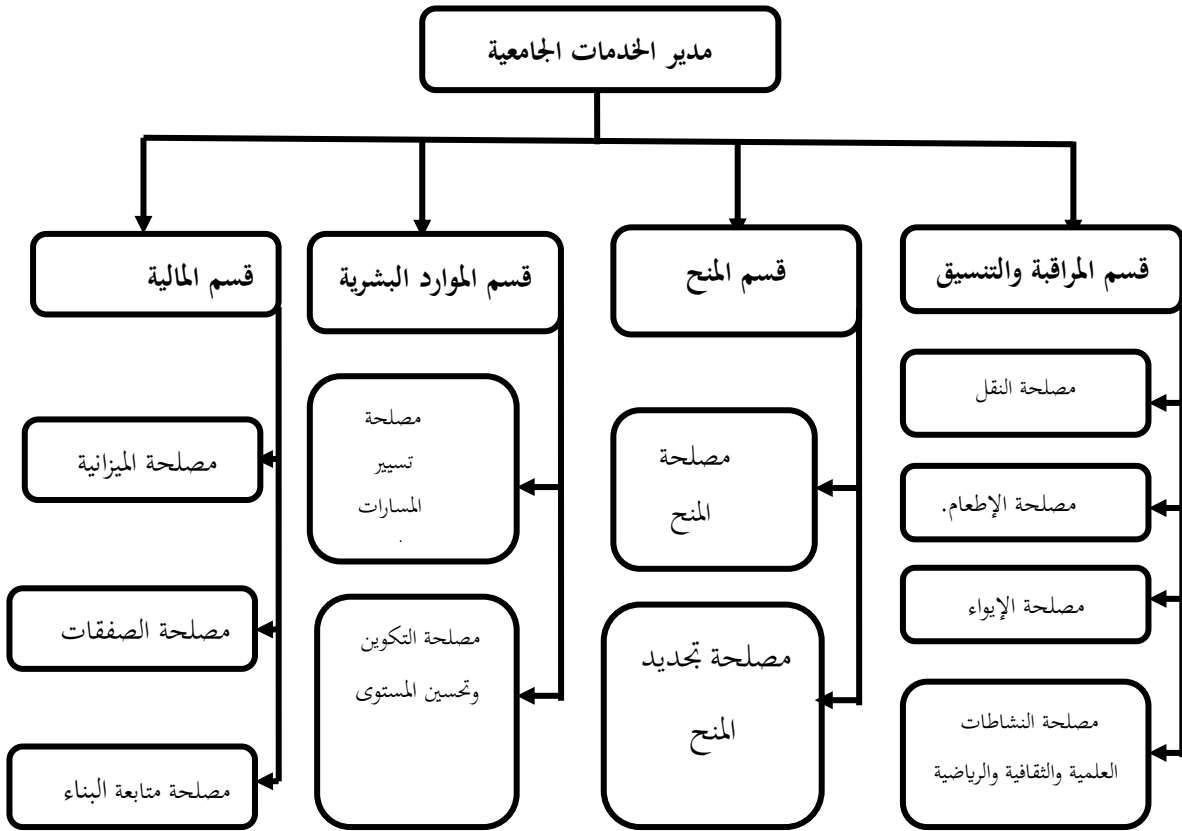
## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

- تسيير الوسائل المادية والمالية الموضوعة تحت تصرف مديرية الخدمات الجامعية.
- ضمان التكفل برواتب المستخدمين التابعين للمديرية.
- ضمان التكفل بكل مراحل عقد الصفقة ومتابعة تنفيذها من قبل الإقامات الجامعية التابعة لها.
- ضمان متابعة عملية البناء و التجهيز لمختلف الإقامات الجامعية التابعة لها وهذا بالتنسيق مع الجهات المعنية.

يشمل قسم المالية والصفقات العمومية المصالح التالية:<sup>11</sup>

- مصلحة الميزانية والمحاسبة.
- مصلحة الصفقات العمومية.
- مصلحة متابعة البناء والتجهيز.

الشكل رقم (3-1): الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت



<sup>11</sup> المادة 20 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 جانفي 2004، مرجع سابق.

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

من إعداد: الطالبان بناء على القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 جانفي 2004، المحدد للتنظيم

الإداري للديوان الوطني للخدمات الجامعية ومديريات الخدمات الجامعية والإقامات الجامعية

**المطلب الثاني: أهم الخدمات المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت**

### **أولاً: الإطعام :**

تضع مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت تحت تصرف الطلبة (03) مطاعم مدمجة بالإقامات الثلاث ومطعم مركزي، مجهزة بكل العتاد وفي استعداد تام لتقديم وجبات صحية ومتكاملة، وقد قدرت تكلفة المواد الغذائية الخاصة بالوجبات الموجهة للطلبة ب 166714478.66 دج في السنة المالية 2017<sup>12</sup> ، ونظرا لحساسية هذه الخدمة فإن مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت وضعت برنامجا مكثفا لضمان التسيير الجيد والمراقبة الميدانية والتنسيق بين المطاعم، من أجل تنظيم عملية الإطعام وتحسين نوعية الوجبات المقدمة وتفاذي وقوع أي نوع من التسممات الغذائية في أوساط الطلبة، من خلال توعية وتوصية المسؤولين على هذه العملية باللقاءات الدورية وتوسيع الجهات التي تشرف على هذه الخدمة على أن تكون:

- الوجبات المقدمة صحية ومتكاملة.
- دراسة وتقديم أنسب الوجبات الغذائية للطلبة
- توفير الإشراف الصحي والغذائي على الوجبات الغذائية
- التأكد من السلامة الصحية للقائمين على إعداد وتقديم الوجبات
- توفير والسهر على نظافة القاعات لتناول الوجبات

### **ثانياً: الإيواء:**

وتتمثل هذه الخدمات فيما توفره المديرية بالتنسيق مع الإقامات الجامعية من غرف لإقامة الطلبة تتوفر فيها الإمكانات التي تعينهم على التحصيل الدراسي ، وتسهم في تنمية شخصياتهم مع تعريفهم بالإجراءات التي تتبع لالتهاق بهذه الغرف ، وأشكال الإقامة فيها ، واختيار الزملاء في المسكن ، والخدمات المتاحة ، وكيفية الاستفادة منها مع مراعاة القانون الداخلي للإقامات، إضافة إلى ما توفره مديرية الخدمات الجامعية من أنشطة رياضية واجتماعية وثقافية وفنية ، وفرص للاحتكاك الاجتماعي والثقافي بين الطلاب وزملائهم ، وبينهم والعمال

<sup>12</sup> مقابلة شخصية مع السيد محمد دروي، مدير الخدمات الجامعية بتيسمسيلت، يوم 20 افريل 2018 على الساعة 13:30

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

ونظرا لأهمية الإيواء الجامعي ، حرصت مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت منذ إنشائها على ترميم و إدخال التحسينات على الإقامات الجامعية القديمة النشأة ، من ترميم وإعادة تجهيز الأجنحة المتضررة بالإضافة الى انشاء إقامات جامعية جديدة تم استلامها ومشاريع أخرى لانجاز إقامة جديدة تستلم في المستقبل القريب بهدف القضاء على الاكتظاظ داخل الغرف ، واستيعاب أكبر عدد ممكن من الطلبة تقيدا بعدد الطلبة المسجلين في المركز الجامعي الونشريسي والذي هو في تزايد مستمر، حيث استطاعت المديرية أن توفر غرفة واحدة تحت تصرف كل طالبين.

وتحتوي مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت على مجموعة هياكل هامة لإيواء الطلبة والطالبات بطاقة إجمالية تقدر ب (4000) سرير تتوزع على 03 إقامات جامعية، منتشرة في محيط المركز الجامعي الونشريسي بتيسمسيلت و الجدول التالي يبين توزيع الطلبة المقيمين على مختلف الإقامات الثلاث الجدول رقم (3-1): توزيع الطلبة المقيمين على مختلف الإقامات الثلاث لسنة 2017

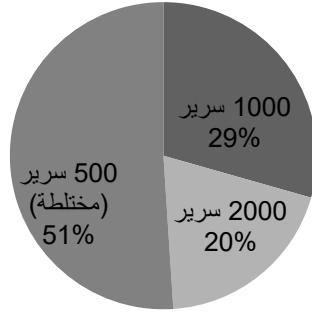
الإيواء									
المجموع	أجانب		دكتوراه	ماستر	لسانس		التخصيص	الطاقة النظرية	إسم الإقامة الجامعية
	جديد	قداامي			جديد	قداامي			
771	17	31	2	67	312	342	ذكور	1000	1000 سرير
513	0	0	1	3	509	0	إناث	2000	2000 سرير
1338	1	17	0	305	33	982	إناث	1000	500 سرير (مختلطة)
2622	18	48	3	375	854	1324		4000	المجموع

من إعداد الطالبان بناء على إحصائيات مقدمة من طرف رئيس قسم المراقبة والتنسيق يوم 20 مارس 2018 ، 11:00-10:20.

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

و لتسهيل عملية القراءة قمنا بتمثيله على شكل دوائر نسبية كما يلي:

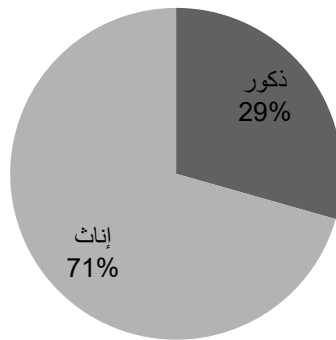
### الشكل رقم (2-3): توزيع المقيمين حسب الإقامات لسنة 2017



من إعداد: الطالبان بناء على الجدول رقم: (1-3)

من الشكل رقم: (2-3) نلاحظ ان 51% من الطلبة المقيمين متواجدون على مستوى الإقامة الجامعية المختلطة 500 سريير ثم الإقامة الجامعية 1000 سريير و 2000 سريير بنسبة 29% و 20% على التوالي.

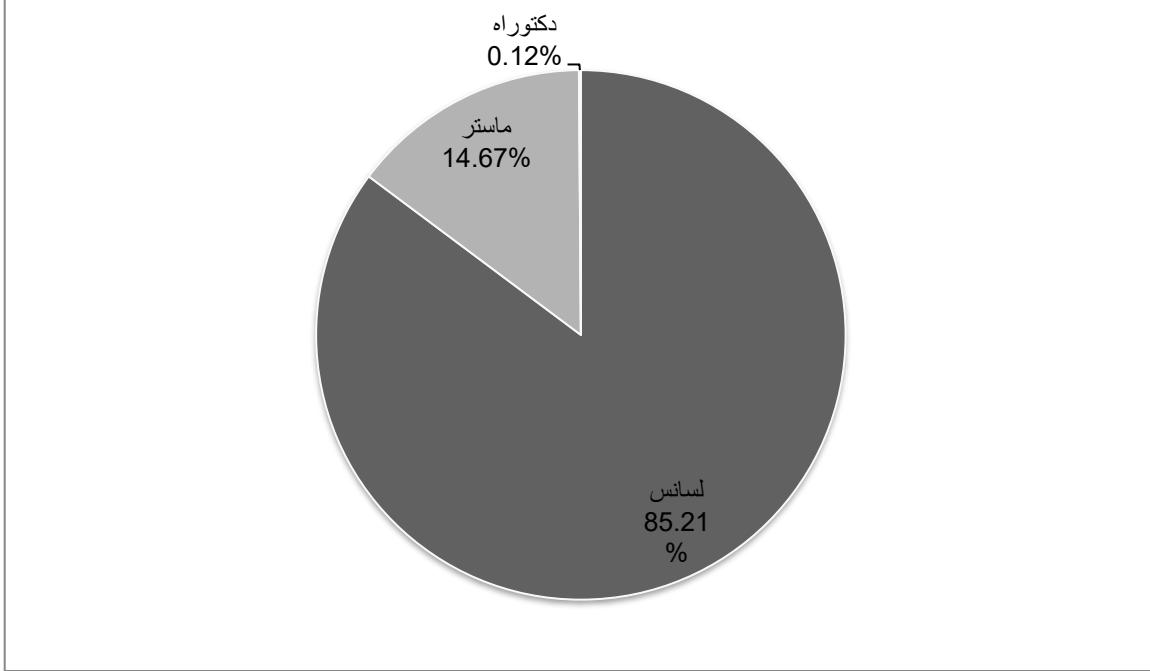
### الشكل رقم (3-3): توزيع الطلبة المقيمين حسب الجنس (سنة 2017)



من إعداد: الطالبان بناء على الجدول رقم (1-3)

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

- من الشكل رقم: (3-3) نلاحظ أن أغلبية المقيمين على مستوى الإقامات الجامعية الثلاث هم من الإناث بنسبة تقدر بـ 71% والبقية هم من الذكور بنسبة 29%  
الشكل رقم: (3-4): توزيع الطلبة المقيمين حسب الطور الدراسي



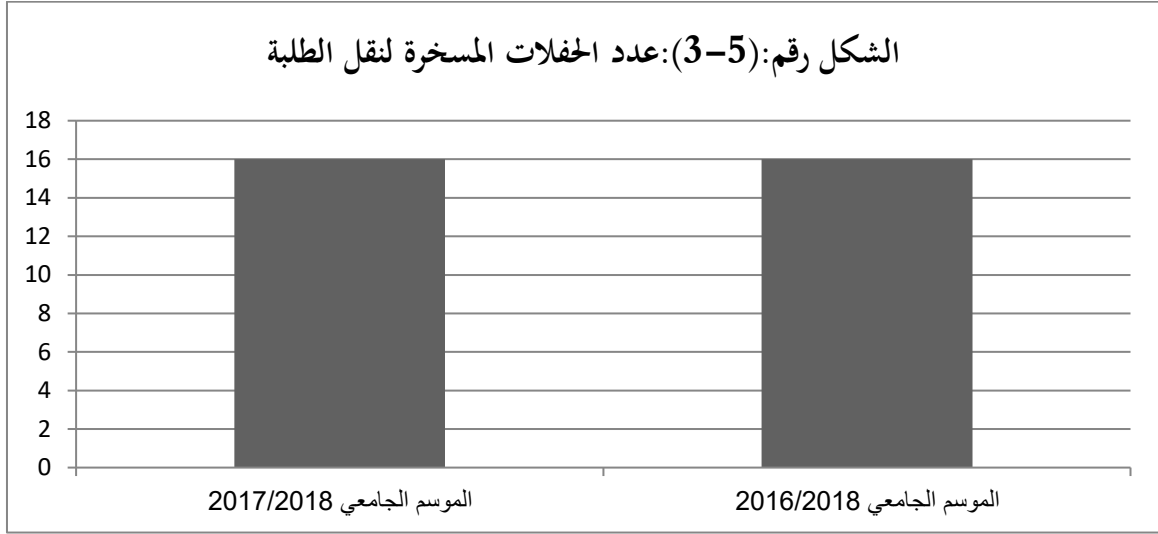
من إعداد: الطالبان بناء على الجدول رقم: (3-1)

من الشكل رقم: (3-4) نلاحظ ان أغلبية الطلبة المقيمين في الموسم الجامعي 2018/2017 هم من طلبة طور التدرج (مستوى ليسانس) بنسبة تقدر بـ 85.21% ثم يليه طلبة الماستر بنسبة 14.67% وفي الأخير طلبة الدكتوراه بنسبة 0.12%

### ثالثا: النقل:

تكفلت مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت بإعداد مخطط النقل الجامعي، الذي يضمن نقل الطلبة الجامعيين في ظروف ملائمة، حيث وضعت المديرية تحت تصرف طلبة المركز الجامعي الونشريسي بتيسمسيلت 16 حافلة تم توزيعها عبر مختلف محطات النقل المعتمدة مع تحديد الاحتياجات حسب عدد الطلبة، وتقوم المديرية بضمان نقل الطلبة بداية من الساعة السابعة صباحا إلى غاية الساعة مساء من وإلى المركز الجامعي الونشريسي عبر مختلف نقاط التوقف مراعية في ذلك توقيف الدراسة، تعتمد المديرية على النقل الحضري للطلبة على التعاقد مع الخواص لضمان نقل الطلبة المقيمين والغير مقيمين الذي هم في تزايد مستمر وليستفيد الطالب من هاته الخدمة ما عليه إلا التسجيل للحصول على بطاقة النقل مقابل اشتراك سنوي بمبلغ 135 دج

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت



من إعداد الطالبان بناء على إحصائيات مقدمة من طرف رئيس قسم المراقبة والتنسيق 20 مارس 2018،  
15:20 - 14:15 .

### رابعا: الخدمات الصحية

و تتضمن هذه الخدمات الفحص الطبي الشامل للطلاب المستجد عند إلتحاقه بالمؤسسة التعليمية ، وتقديم المشورة الطبية له عندما يطلبها وتقديم العلاج والفحوصات الطبية المنتظمة للطلبة المقيمين مع العمل على تنمية الوعي الصحي الوقائي والعلاجي للطلبة من خلال الملصقات وتنظيم أيام تحسيسية في المناسبات المختلفة، ويتم تقديم الخدمات الطبية للطلبة من خلال المرافق الصحية المتواجدة على مستوى الإقامات الجامعية يشرف عليه 08 أطباء وممرضين مؤهلين يوفرن خدمة صحية للطلبة المقيمين طيلة أيام الأسبوع.  
الجدول رقم (3-2): عدد مقدمي الخدمات الصحية على مستوى الإقامات الجامعية بتيسمسيلت  
للموسم الجامعي 2018/2017

التخصصات الطبية	العدد
طبيب عام رئيس في الصحة العمومية	1
طبيب عام في الصحة العمومية	2
جراح أسنان عام في الصحة العمومية	1
نفساني عيادي للصحة العمومية	2
ممرض للصحة العمومية	2
المجموع	8

من إعداد: الطالبان بناء على معطيات مقدمة من طرف مدير الخدمات الجامعية بتيسمسيلت



## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

### خامسا: الخدمات الثقافية العلمية والرياضية

توجد على مستوى كل إقامة جامعية مصلحة النشاطات الثقافية العلمية والرياضية والتي تعتبر همزة وصل بين الطلبة والإدارة تسعى إلى توفير أحسن الظروف لمزاولة النشاطات و تضع مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت تحت تصرف الطلبة هياكل ومرافق رياضية وثقافية تسعى من خلالها إلى توفير الوسط الملائم وفق الإمكانيات المتاحة لممارسة النشاطات الثقافية، العلمية والرياضية المكتملة للدراسة الجامعية بهدف خلق فضاء اجتماعي وثقافي لممارسة وتطوير هوايات الطلبة وتنمية أفكارهم العلمية والثقافية وقدراتهم البدنية، حيث تسعى المديرية بالتنسيق مع الاقامات الجامعية جاهدة إلى:

- التنظيم و الإشراف على الدورات الرياضية المحلية والولائية
- متابعة البرامج الثقافية والعلمية
- السهر على توفير و تطوير المنشآت الثقافية والعلمية
- توفير القاعات والملاعب الرياضي

### سادسا: المنح وأشباه الرواتب:

تعتبر المنحة كدعم لتغطية تكاليف الدراسة وكتكملة لتأمين لحاجيات العادية للطلاب وتصرف المنحة تبعا لمداخيل الأولياء ولطبيعة الدراسة المتبعة وللنتائج المتحصل عليها. والمنحة في الجزائر تصرف لجميع الطلبة المسجلين في الجامعة وتقدر القيمة المالية للمنحة التي تصرف للطلبة المسجلين في مرحلة التدرج او في الطور الأول او في التكوين العالي تم تحديدها كما يلي:

#### 1) طلبة الطور الأول:

4050 دج بالنسبة الى الطلبة الذين يقل الدخل الشهري الصافي لأولياءهم أو يساوي أربع مرات الأجر الوطني القاعدي المضمون.

3600 دج بالنسبة الى الطلبة الذين يقل الدخل الشهري الصافي لأولياءهم أو يساوي سبع مرات الأجر الوطني القاعدي المضمون.

2700 دج بالنسبة الى الطلبة الذين يقل الدخل الشهري الصافي لأولياءهم أو يساوي ثمانية مرات الأجر الوطني القاعدي المضمون.

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

### (2) طلبة الطور الثاني:

5850 دج بالنسبة إلى طلبة السنة الأولى الذين يقل الدخل الشهري الصافي لأولياءهم أو يساوي ثمانية مرات الأجر الوطني القاعدي المضمون.

7200 دج بالنسبة إلى طلبة السنة الثانية الذين يقل الدخل الشهري الصافي لأولياءهم أو يساوي ثمانية مرات الأجر الوطني القاعدي المضمون.

### (3) طلبة الطور الثالث:

12000 دج للطلبة المسجلين في الدكتوراه

الجدول رقم (3-3): عدد الطلبة المستفيدين من المنحة الجامعية من م.خ.ج بتيسمسيلت لسنة

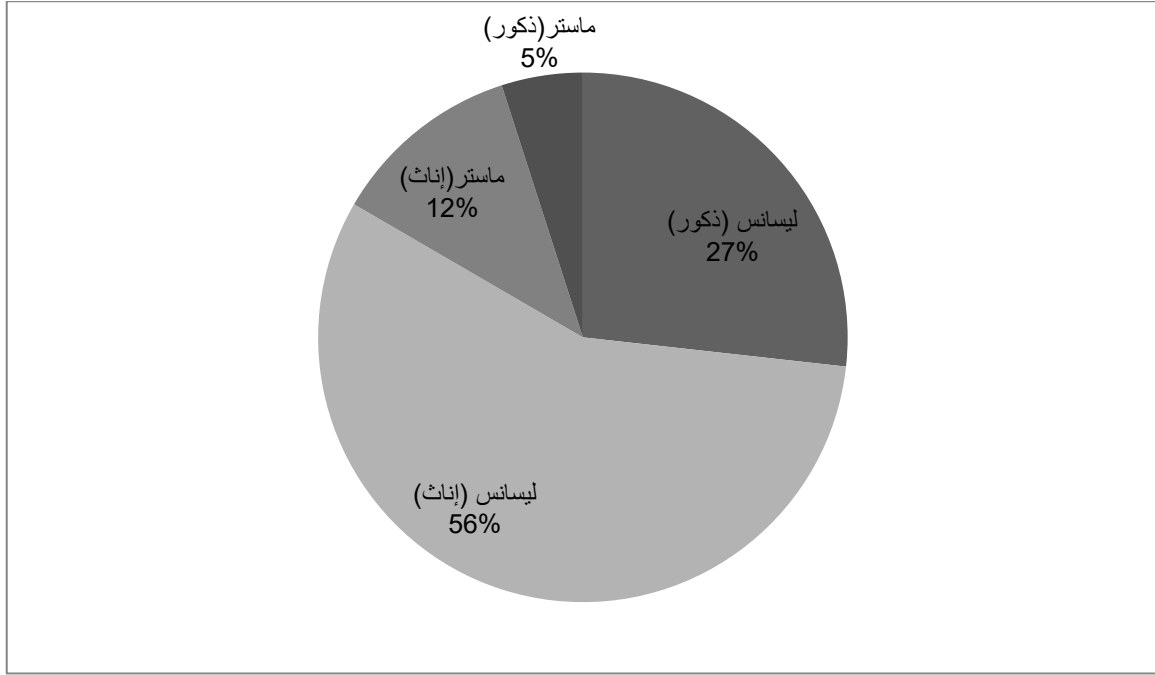
2017

الطور	ذكور	إناث	المجموع
ليسانس	1100	2327	3427
ماستر	204	479	683
المجموع	1304	2806	4110

من إعداد الطالبان بناء على إحصائيات مقدمة من طرف السيد: توفيق دقي رئيس قسم المراقبة والتنسيق

و لتسهيل عملية القراءة قمنا بتمثيله على شكل دوائر نسبية كما يلي:

الشكل رقم (3-6): نسب الطلبة المستفيدين من المنحة الجامعية من م.خ.ج بتيسمسيلت لسنة 2017



من إعداد: الطالبان بناء على الجدول رقم: (3-3)

### المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

سنستعرض في هذا المبحث، أهم الإجراءات المنهجية المعتمدة في تطبيق الدراسة الميدانية، والمتمثلة في:

1- تحديد مجتمع الدراسة وعينتها؛

2- تحديد أسلوب جمع البيانات، وأدوات التحليل الاقتصادي.

**المطلب الأول: تحديد مجتمع الدراسة وعينتها.**

**أولا - تحديد مجتمع الدراسة:**

تم تطبيق هذه الدراسة، على قطاع الخدمات الجامعية المقدمة من قبل مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت . وقد تم اختيار هذا القطاع من بين قطاعات الخدمات، لأسباب عدة نذكر في مقدمتها: معرفة مدى التحسن في جودة الخدمات الجامعية المقدمة إلى طلاب المركز الجامعي بتيسمسيلت، وهذا في ظل إصلاح قطاع الخدمات الجامعية، وإضافة إلى هذا، تعد مديرية الخدمات الجامعية المتعامل الوحيد بالنظر لعدد الطلبة المتزايد باستمرار، إذ تستقبل مصالحها يوميا ما يزيد عن 5000 طالب على اختلاف خصائصهم الديموغرافية، وهذا ما يوسع دائرة الحكم على مستوى أداء الخدمات الجامعية وتقييم جودتها. ونظرا لكون المستفيدين من

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

الخدمات الجامعية هم طلاب مقيمين وغير مقيمين، فقد تقرر أن تقتصر هذه الدراسة فقط على الأفراد المقيمين بالاقامات الجامعية الذين يستفيدون من مختلف الخدمات الجامعية المقدمة من قبل مديرية الخدمات الجامعية (المجتمع المستهدف)

ونظرا لضخامة حجم مجتمع الدراسة، ولقيود الوقت والتكلفة، تقرر استخدام أسلوب العينات. وقد تم في هذا الإطار، الاعتماد على المعاينة غير الاحتمالية العرضية، لأنه من غير الممكن أن نحصى مجتمع البحث المستهدف ولا اختيار عناصره بطريقة عشوائية<sup>13</sup>، وفي هذا الصدد تم انتقاء عناصر العينة بواسطة الفرز الموجه لأننا توجهنا إلى مختلف الاقامات الجامعية التابعة لمديرية الخدمات بتيسمسيلت قصد الالتقاء بالطلاب وتوزيع الاستبيانات عليهم<sup>14</sup>

### ثانيا - تحديد حجم العينة:

نظرا لأنه تم الاعتماد على أسلوب المعاينة غير الاحتمالية العرضية، فإنه من غير الممكن حساب حجم العينة وخطأ المعاينة، ومن هذا المنطلق، ومع الأخذ بعين الاعتبار لما تحتويه استمارة البحث من أسئلة كثيرة تتطلب الإجابة عليها فترة طويلة نسبيا، ارتأينا توزيع 150 استبيان على الطلاب المقيمين. اين تم إسترجاع 127 استبانة وبعد فحص الاستبيانات، تم اعتماد 106 استبيان للتحليل الاحصائي، واستبعاد 21 استبيان لعدم اكتمالها، ولوجود تناقضات كبيرة بين أجوبة المبحوثين. والجدول الموضح أدناه يبين ذلك:

جدول رقم: (3-4) عدد الاستبيانات الدراسة

اسم الإقامة	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المعتمدة للتحليل	النسبة المئوية للامتنية للاستبيانات المعتمدة للتحليل
الإقامة الجامعية 1000 سرير	50	43	40.6 %
الإقامة الجامعية 500 سرير (المختلطة)	50	37	34.9 %
الإقامة الجامعية 2000 سرير	50	26	24.5 %
المجموع	150	106	100 %

من إعداد: الطالبان بناء على عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة

<sup>13</sup> موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية، ترجمة بوزيد صخراوي وآخرون، الجزائر: دار القصة للنشر، الطبعة الثانية، 2006/2004، ص 113 .

<sup>14</sup> نفس المرجع، ص 114 .

المطلب الثاني: أسلوب جمع البيانات وأدوات التحليل الاقتصادي.

أولا - أسلوب جمع البيانات:

تم جمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة من خلال أسلوب الاستبيان ، حيث قمنا بتصميم استمارة بحث موجهة إلى الطلاب المقيمين، قصد التعرف على مدى إدراكهم لجودة الخدمات الجامعية المقدمة إليهم، أي التعرف على تقييم الأداء الفعلي للخدمات الجامعية المقدمة من وجهة نظر الطلاب، وهذا وفقا لنموذج الأداء الفعلي. وقد تم استخدام هذا النموذج للاعتبارات التالية:

- يعتبر نموذج الأداء الفعلي سهل الاستخدام من الناحية التطبيقية مقارنة بنموذج الفجوات، إذ يعتمد في تقييمه لجودة الخدمة على إعداد وتقديم قائمة واحدة للطلاب، يركز فيها على تحديد إدراكات الطالب لجودة الخدمات الجامعية المقدمة فعلا. أما نموذج الفجوات، فيستلزم إعداد قائمتين، إحداها تستخدم لتحديد إدراكات الطالب لمستوى الأداء الفعلي للخدمات الجامعية المقدمة إليه، والأخرى تعطى بصيغة التوقع لمعرفة توقعات الطلبة لمستوى الخدمة، وكل ذلك يتطلب فترة طويلة نسبيا للملئ الاستمارة، وهذا ما يجعل استجابة الطلبة لتقديم المعلومات الخاصة بالبحث ضعيفة جدا؛

- بساطته من حيث القياس والتحليل؛

- ودرجة مصداقيته وواقعيته الكبيرة، فهو يستبعد عمليات الطرح بين توقعات الطلبة وإدراكهم. وفيما يتعلق بتصميم استمارة البحث، فقد تكونت من جزئين بالإضافة إلى صفحة التقديم وطلب التعاون والاستجابة، وهي كالتالي:

الجزء الأول:

ويتعلق هذا الجزء، بالخصائص الديموغرافية للعينة من الجنس، والمستوى الدراسي، اسم المعهد وإسم الإقامة الجامعية.

الجزء الثاني: ويقوم على تحديد إدراكات الطلبة لمستوى الأداء الفعلي للخدمات الجامعية المقدمة، وذلك من خلال ثلاث وأربعون (43) عبارة تعكس المؤشرات الخمس الرئيسية لتقييم جودة الخدمات الجامعية ، والمتمثلة في: الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف.

وقد وزعت هذه العبارات كالتالي:

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

- تشير العبارات من 1 إلى 10 إلى جانب الملموسية للخدمات الجامعية ، نذكر منها: المظهر الخارجي ، وتصميمها الداخلي، وقاعات الإطعام، وتكنولوجيا الأجهزة المستخدمة في تقديم الخدمة.

- تعبر العبارات من 11 إلى 19 عن جانب الاعتمادية، والذي يبرز في عدة جوانب من أهمها: الالتزام بمواعيد العمل، والحرص على عدم حدوث أخطاء في تقديم الخدمة.

- تعكس العبارات من 20 إلى 28 جانب الاستجابة، والذي يظهر من خلال فترة انتظار الحصول على الخدمة، وسرعة الرد على شكاوى الطلبة، وعدد مقدمي الخدمات.

- تتعلق العبارات من 29 إلى 36 بجانب التعاطف والاهتمام بالطلبة، ويظهر ذلك من خلال حسن معاملة الطالب واحترامه، والحرص على تقديم النصائح له، والرد على استفساراته، وإعلامه بمختلف أنواع الخدمات.

- تفسر العبارات من 37 إلى 43 جانب الأمان (الضمان)، والذي يمكن إبرازه في ثقة الطالب بمقدمي الخدمات، والشعور بالأمان عند التعامل معهم.

وقد تم قياس عبارات الجزء الثاني باستخدام مقياس " ليكرت " الخماسي، باعتباره من أنسب المقاييس التي تسمح لنا بقياس إدراكات الطلبة لمحتويات الجزء الثاني. ويتكون هذا المقياس عادة من الأوزان (1، 2، 3، 4، 5) (

للإجابات أو المستويات المختلفة للخيارات بالترتيب التنازلي و الجدول التالي يوضح ذلك<sup>15</sup>:

جدول رقم: (3-5) مقياس ليكرت

5	4	3	2	1
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

المصدر: محفوظ أحمد جودة، التحليل الاحصائي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع عمان، 2008، ص 23

<sup>15</sup> م. م. إسلام طالب محمد صالح، اثر تقييم جودة الخدمات المصرفية في رغبة الزبون لاقتنائها حالة دراسية في احد المصارف، مجلة منصور، العدد 14 ، الجزء الثاني، 2010 ، ص 13 :

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

سوف يتم التعرف على درجة تأثير كل متغير من متغيرات الاستبيان وذلك من خلال معرفة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه لكل متغير ولكل بعد، وبما أننا استخدمنا مقياس ليكارت الخماسي الذي يعبر عن الخيارات ( غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) هو متغير ترتيبي، والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان الإجابات، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى (5-1=4) ثم تقسيمه على عدد الخلايا  $0.8=5/4$ ، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه سيتم تفسير النتائج حسب الجدول الموالي رقم (3-6)

الجدول رقم (3-6): إجابات الأسئلة ودلالاتها

الرمز	المتوسط الحسابي المرجح للإجابات	المستوى	درجة الجودة
1	من 1 إلى 1.79	غير موافق بشدة	منخفضة جداً
2	من 1.80 إلى 2.59	غير موافق	منخفضة
3	من 2.60 إلى 3.39	محايد	متوسطة
4	من 3.40 إلى 4.19	موافق	عالية
5	من 4.20 إلى 5	موافق بشدة	عالية جداً

المصدر: (عبد الفتاح عز، ص 540)،<sup>16</sup>

### ، ثانياً - أدوات التحليل الاقتصادي:

بعد تفرغ الاستمارة وترميز البيانات وإدخالها للحاسوب باستعمال برنامج SPSS حيث كانت كل فقرة من أبعاد الدراسة وفق أسلوب ليكارت الخماسي.

وأما الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل الاستبيان نوجزها فيما يلي:

✓ اختبار  $\alpha$  كرونباخ لمعرفة مدى ثبات وصدق البيانات

✓ التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للفقرات والأبعاد

<sup>16</sup> عبد الفتاح عز، "مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2007

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

اختبار  $\alpha$  كرونباخ: من أجل معرفة صدق وثبات البيانات الواردة بالاستبيان تم استخدام اختبار  $\alpha$  كرونباخ هذا الأخير يقيس درجة ثبات وصدق أداة الدراسة عن طريق معامل  $\alpha$  كرونباخ ، فمن خلال الجدول التالي رقم:(3-7) نلاحظ أن كل نسب الثبات للأبعاد الخمسة للاستبيان عالية وأكبر من النسبة المعتمدة من قبل الإحصائيين والمقدرة ب % 60 : ، وبما أن معامل  $\alpha$  كرونباخ لكل فقرات الاستبيان مساوي إلى 0.652، هذا ما يدل على صدق وثبات أداة الدراسة وتشير إلى وجود ترابط عال بين عبارات الاستبيان، وإلى إمكانية الحصول على نفس النتائج فيما لو تكرر القياس في ظل أوضاع مختلفة ومع مرور الوقت.

جدول رقم:(3-7) نتائج اختبار ثبات وصدق الدراسة

الرقم	الابعاد	عدد الفقرات	معامل الثبات Cronbach's Alpha
1	المللموسية	10	0.650
2	الاعتمادية	9	0.650
3	الاستجابة	9	0.641
4	الامان	8	0.644
5	التعاطف	7	0.641
	كل فقرات الاستبيان	43	0.652

المصدر: من إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS

كما اعتمد الطالبان في منهجية معالجة بيانات هذه الدراسة وبلاستعانة ببرمجية الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) على استخدام الأدوات التالية:

- 1- التكرارات والنسب المئوية، لوصف بيانات العينة من حيث خصائصها؛
- 2- المتوسطات الحسابية، لمعرفة درجة موافقة طلبة الإقامات الجامعية على كل بعد من أبعاد جودة الخدمة (المللموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف)، إضافة إلى، تحديد الأهمية النسبية للمؤشرات



## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

التقييمية لجودة الخدمات الجامعية . كما تم استخدام الانحراف المعياري، لقياس درجة تشتت قيم إجابات الطلبة عن المتوسط الحسابي؛

### المبحث الثالث: تحليل البيانات، اختبار الفرضيات وعرض النتائج والتوصيات

سنحاول في هذا المبحث التركيز على أربع نقاط رئيسية هي:

- وصف خصائص عينة الدراسة؛

- التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة؛

- اختبار فرضيات البحث؛

- وعرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

### المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة.

بغرض التعرف على الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، تناول الجزء الأول من الاستبيان بعض البيانات الشخصية لأفراد العينة، وهي: الجنس، والمستوى الدراسي، المعهد والاقامة الجامعية

#### 1-الجنس:

يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

جدول رقم (3-8): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	43	40.6 %
أنثى	63	59.4 %
المجموع	106	100 %

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يلاحظ من الجدول أعلاه، أن نسبة عالية من أفراد العينة هم من الإناث ، حيث بلغ عددهم 63 طالبة

وبنسبة مقدارها 59.4 % في حين بلغ عدد الذكور 43 فردا وبنسبة مقدارها 40.6 %

#### المستوى التعليمي:

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد العينة حسب المستويات التعليمية المختلفة:

جدول رقم: (3-9) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى الدراسي
51.9 %	55	ليسانس (سنة أولى)
14.2 %	15	ليسانس (سنة ثانية)
13.2 %	14	ليسانس (سنة ثالثة)
12.2 %	13	ماستر (سنة أولى)
8.5 %	9	ماستر (سنة ثانية)
100 %	106	المجموع

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يتضح من خلال الجدول رقم: (3-9) ، أن نسبة عالية من أفراد العينة ذات مستوى سنة أولى ليسانس حيث بلغ عددهم 55 طالبا ونسبة مقدارها 51.9 %، ثم يليها بعد ذلك الطلبة السنة الثانية ليسانس والسنة الثالثة ليسانس إذ بلغ عددهم 15 و14 طالبا على التوالي وبنسب مقدارها 14.2% و13.2% على الترتيب أما باقي أفراد العينة فيتوزعون بنسب مختلفة على طلبة الماستر، حيث بلغ عددهم 13 بالنسبة للماستر 1 بنسبة 12.2 % والبقية هم طلبة الماستر 2 بنسبة مقدارها 8.5 % .

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

معهد الدراسة: يبين الجدول التالي، توزيع أفراد العينة حسب المعهد الذي يدرس به الطالب:

جدول رقم (3-10): توزيع أفراد العينة حسب المعهد

النسبة المئوية	التكرارات	المعهد
33 %	35	معهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير
19.8 %	21	معهد اللغة وآدابها
22.6 %	24	معهد الحقوق والعلوم السياسية
17 %	18	معهد العلوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية
7.5 %	8	معهد التكنولوجيا وعلوم المادة
100 %	106	المجموع

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يلاحظ من الجدول أعلاه، أن غالبية أفراد عينة الدراسة من حيث المعهد الذي يدرس به الطالب هم من طلبة معهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير حيث بلغ عددهم 35 طالبا وبنسبة مقدارها 33 % ، ثم يليها بعد ذلك طلاب معهد الحقوق والعلوم السياسية بـ 24 طالبا وبنسبة مقدارها 22.6 % ثم معهد اللغة وآدابها بـ 21 طالبا وبنسبة مقدارها 19.8 % ، أما باقي أفراد عينة الدراسة هم طلاب معهد العلوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية و معهد التكنولوجيا وعلوم المادة بعدد 18 و 8 طلاب على الترتيب، والذين يمثلون نسب مقدارها 17% و 7.5 % على التوالي .

اسم الإقامة الجامعية

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

يبين الجدول التالي، توزيع أفراد العينة حسب الإقامة الجامعية التي يقيم بها الطالب:

جدول رقم (3-11): توزيع أفراد العينة حسب الإقامة الجامعية

النسبة المئوية	التكرارات	الإقامة الجامعية
40.6 %	43	الإقامة الجامعية 1000 سرير ذكور
34.9 %	37	الإقامة الجامعية 500 سرير (المختلطة)
24.5 %	26	الإقامة الجامعية 2000 سرير
100 %	106	المجموع

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يلاحظ من الجدول أعلاه، أن غالبية أفراد عينة الدراسة من حيث الإقامة الجامعية التي يقيم بها الطالب هم من طلبة الإقامة الجامعية 1000 سرير ذكور حيث بلغ عددهم 43 طالبا ونسبة مقدارها 40.6 %، ثم يليها بعد ذلك طلاب الإقامة الجامعية 500 سرير (المختلطة) حيث بلغ عددهم 37 طالبة بنسبة مقدارها 34.9 % أما باقي أفراد عينة الدراسة، والذين يمثلون نسبة مقدارها 24.5 % من عينة الدراسة، فهم طلبة الإقامة الجامعية 2000 سرير وعددهم 26 طالب .

### المطلب الثاني: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة.

سنركز في هذا العنصر، على تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الطلبة لمؤشرات جودة الخدمات الجامعية المقدمة إليهم، وتحديد درجة رضاهم عن الجودة الكلية للخدمات الجامعية.

### أولا - تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الزبائن لمؤشرات جودة الخدمات الجامعية

سنستعرض فيما يلي، إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات النموذج المستخدم (نموذج الأداء الفعلي) ، حسب كل مؤشر من المؤشرات الخمسة التي يعتمد عليها الطلبة في تقييمهم لجودة الخدمات المقدمة إليهم.

#### 1-الملموسية:

يوضح الجدول رقم (3-12)، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب مدى موافقة أفراد عينة

الدراسة، على توفر الجودة في الخدمات المقدمة إليهم من ناحية مؤشر الملموسية.

جدول رقم (3-12) التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر الملموسية

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

المستوي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية					المقياس	عبارات البعد الاول (مؤشر الملموسية)	
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
عالية	1.055	3.83	35	33	24	13	1	العدد	تتسم تصاميم مباني ومنشآت الإقامات الجامعية بالحدائثة والنظافة.	1
			%33	31.1%	%22.6	%12.3	%0.9	النسبة		
عالية	1.100	3.73	32	32	25	15	2	العدد	عدد الغرف على مستوى الإقامة يتناسب مع عدد الطلبة، كما أن مساحة الغرفة كافية بالنسبة لك وتتوفر على جميع المستلزمات.	2
			%30.2	30.2%	%23.6	14.2%	%1.9	النسبة		
عالية	1.077	3.42	18	37	25	24	2	العدد	تجهيزات المطعم نظيفة كما أن عمال المطعم يعتنون بنظافتهم ويمظهمم الأنيق	3
			% 17	34.9%	%23.6	%22.6	%1.9	النسبة		
عالية	1.060	3.43	19	34	28	24	1	العدد	عدد الطاولات والكراسي في المطعم تتناسب مع عدد الطلبة	4
			%17.9	%32.1	%26.4	%22.6	0.9%	النسبة		
متوسطة	1.107	3.37	20	30	26	29	1	العدد	حافلات النقل الجامعي حديثة ونظيفة وتوفر الراحة اثناء تنقل الطلاب	5
			18.9%	28.3%	24.5%	27.4%	0.9%	النسبة		
متوسطة	1.099	3.20	16	25	32	30	3	العدد	مخطط النقل الجامعي مدروس بدقة ويتلاءم مع تنقل الطلبة	6
			15.1%	23.6%	30.2%	28.3%	2.8%	النسبة		
متوسطة	0.871	3.06	2	36	35	32	1	العدد	تصميم العيادة ملائم وتتوفر على كل تجهيزات من اجل تقديم رعاية صحية أفضل لطلاب.	7
			%1.9	34%	33%	30.2%	0.9%	النسبة		
متوسطة	0.839	3.04	3	30	41	32	0	العدد	تتوفر الإقامة على العدد الكافي من الأطباء والمرضين	8
			2.8%	28.3%	38.7%	30.2%	%0	النسبة		
عالية	1.025	3.47	18	36	32	18	2	العدد	توفر الإقامة الجامعية أنشطة رياضية ، ثقافية وترفيهية مناسبة	9
			% 17	34%	30.2%	% 17	%1.9	النسبة		
عالية	1.097	3.48	21	35	27	20	3	العدد	تتوفر الإقامة على الملاعب والقاعات اللازمة لممارسة النشاطات الرياضية والثقافية .	10
			19.8%	33%	25.5%	18.9%	2.8%	النسبة		
عالية	0.39604	3.4028	<b>مؤشر الملموسية</b>							

المصدر: من إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

الملاحظ من الجدول أعلاه، أن اتجاهات أفراد العينة نحو الفقرات (9،4،1،2،3 و10) كانت ضمن الموافقة العالية والتي تخص خدمات الإيواء والإطعام والنشاطات الثقافية والرياضية ، بينما كانت الاتجاهات نحو الفقرات (من 5 الى 8) ضمن الموافقة المتوسطة .وهذا ما يدل، على أن غالبية أفراد عينة الدراسة يقيمون جودة الخدمات الجامعية المقدمة إليهم فعليا من جانب خدمة النقل و تقديم الخدمات الصحية ملائمة وفيما يتعلق بالمعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكافة الفقرات التي تحدد تقييم الطلبة لجودة الخدمات الجامعية المقدمة إليهم حسب مؤشر الملموسية، فيتبين من الجدول أعلاه، أن المعدل العام قد بلغ 3.4028 مما يعكس درجة موافقة عالية على جودة الخدمات الجامعية من ناحية مؤشر الملموسية، وبإجماع أفراد عينة الدراسة كما يدل عليه تدني الانحراف المعياري الذي قدر ب 0.39604

### - 2 الاعتمادية:

يبين الجدول أدناه، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب مدى موافقة أفراد عينة الدراسة، على توفر الجودة في الخدمة الجامعية المقدمة إليهم من ناحية مؤشر الاعتمادية.

جدول رقم (3-13) التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر الاعتمادية

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

المستوي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية					المقياس	عبارات البعد الثاني (مؤشر الإجمالية)	
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
متوسطة	0.884	3.02	2	35	33	35	1	العدد	الاهتمام بمشاكل الطلبة المقيمين والرد على استفساراتهم	11
			1.9%	33%	31.1%	33%	0.9%	النسبة		
متوسطة	0.925	3.10	2	41	33	26	4	العدد	تحرص إدارة الإيواء على صيانة وتصلح الغرف بشكل دوري.	12
			1.9%	38.7%	31.1%	24.5%	3.8%	النسبة		
متوسطة	0.929	2.93	1	33	36	30	6	العدد	يقدم المطعم وجبات غذائية صحية ومتوازنة المطعم يعتنون بنظافتهم ومظهرهم الأنيق	13
			0.9%	31.1%	34%	28.3%	5.7%	النسبة		
متوسطة	0.915	2.96	1	37	27	39	2	العدد	التزام المطعم بتقديم الوجبات في الوقت المحدد	14
			0.9%	34.9%	25.5%	36.8%	1.9%	النسبة		
متوسطة	0.894	2.98	0	39	28	37	2	العدد	يحترم سائقي حافلات النقل الجامعي مواعيد تنقل الطلبة في كل الأوقات	15
			0%	36.8%	26.4%	34.9%	1.9%	النسبة		
متوسطة	0.927	2.92	0	37	27	38	4	العدد	سائقو حافلات النقل الجامعي محترفون و ملتزمون بقواعد السياقة.	16
			0%	34.9%	25.5%	35.8%	3.8%	النسبة		
متوسطة	0.859	3.21	0	50	30	24	2	العدد	يتسم أداء العاملين في العيادة الطبية بالكفاءة في تقديم الرعاية الصحية للطلاب	17
			0%	47.2%	28.3%	22.6%	1.9%	النسبة		
متوسطة	0.789	2.88	1	21	51	30	3	العدد	يشخص أطباء وممرضي العيادة امراض الطلبة بدقة وبدون خطأ.	18
			0.9%	19.8%	48.1%	28.3%	2.8%	النسبة		
متوسطة	0.779	2.66	0	16	42	44	4	العدد	تتسم الأنشطة الرياضية والثقافية بالتنوع والفعالية .	19
			0%	15.1%	39.6%	41.5%	3.8%	النسبة		
متوسطة	0.543	2.96	<b>مؤشر الإجمالية</b>							

المصدر: من إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

يتبين من الجدول أعلاه، أن اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات مؤشر الاعتمادية كانت بوسط حسابي يتراوح بين 2.66 و3.21 ، مما يعكس درجة موافقة متوسطة من قبل أفراد عينة الدراسة على التزام مقدمي الخدمات بمواعيد العمل في المؤسسة و على عدم ارتكاب مقدمي الخدمات أخطاء في عملية تقديم الخدمة.

أما بالنسبة للمعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بفقرات مؤشر الاعتمادية، فيتبين من الجدول أعلاه، أن المعدل العام قد بلغ 2.96 مما يعكس درجة موافقة متوسطة من قبل أفراد عينة الدراسة على جودة الخدمات الجامعية من ناحية مؤشر الاعتمادية، وبإجماع أفراد عينة الدراسة كما يدل عليه تدني الانحراف المعياري الذي قدر ب 0.543 .

### الاستجابة:

يوضح لجدول رقم (3-14) ، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب مدى موافقة أفراد عينة الدراسة، على توفر الجودة في الخدمات الجامعية المقدمة إليهم من ناحية مؤشر الاستجابة.



## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

جدول رقم (3-14) التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر الاستجابة

المستوي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية					المقياس	عبارات البعد الثالث (مؤشر الاستجابة)	
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
متوسطة	0.882	2.75	3	20	33	48	2	العدد	يجيب موظفي الإقامة على كافة استفسارات الطالب و بالشكل المطلوب .	20
			%2.8	18.9%	%31.1	%45.3	%1.9	النسبة		
متوسطة	0.897	2.77	4	20	31	50	1	العدد	يقدم موظف الإقامة لطلاب الخدمات(صيانة وتصلح الغرف) بالسرعة المطلوبة	21
			%3.8	18.9 %	%29.2	47.2%	%0.9	النسبة		
متوسطة	0.832	2.74	2	19	35	49	1	العدد	مواعيد تقديم الوجبات في المطعم الجامعي تناسب الطلاب	22
			1.9 %	17.9 %	%33	%46.2	%0.9	النسبة		
متوسطة	0.860	3.06	2	36	34	34	0	العدد	فترة الحصول على الوجبات الغذائية قصير ومقبول	23
			%1.9	%34	%32.1	%32.1	0%	النسبة		
متوسطة	0.745	2.92	2	19	53	32	0	العدد	فترة الانتظار في مواقف حافلات النقل الجامعي مقبول.	24
			1.9%	17.9%	50%	30.2%	0%	النسبة		
متوسطة	0.852	2.92	1	30	35	39	1	العدد	التواجد الدائم للأطباء والمرضين على مستوى العيادة.	25
			0.9%	28.2%	33%	36.8%	0.9%	النسبة		
متوسطة	0.782	2.92	0	27	44	34	1	العدد	تتسم طلبات الحصول على الخدمات الصحية بالبساطة والسهولة.	26
			%0	25.5%	41.5%	32.1%	0.9%	النسبة		
متوسطة	0.813	2.88	1	24	44	35	2	العدد	تتيح الإقامة الجامعية لطالب فرصة المشاركة في النشاطات الثقافية والرياضية	27
			0.9%	22.6%	41.5%	33%	%1.9	النسبة		
متوسطة	0.715	2.75	0	16	49	40	1	العدد	توقيت تقديم الخدمات الثقافية والرياضية مناسب للطلاب ولا يتعارض مع مواعيد الدراسة.	28
			% 0	15.1%	46.2%	37.7 %	%0.9	النسبة		
متوسطة	0.3895	2.8553	<b>مؤشر الإستجابة</b>							

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

المصدر: من إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول أعلاه، أن أعلى متوسط حسابي 3.06 كان للعبارة التي تنص على فترة الحصول على الوجبات الغذائية قصير ومقبول وذلك بانحراف معياري مقداره 0.860. وقد جاءت العبارات الأخرى لمؤشر الاستجابة المتعلقة بطول فترة الحصول على الخدمات وتوقيت تقديم الخدمات والرد على الشكاوي والاستفسارات في المرتبة الثانية، بوسط حسابي يتراوح بين 2.74 و2.92 وتدل هذه النتائج، على أن غالبية أفراد عينة الدراسة توافق بدرجة متوسطة على توفر عدد قليل من مقدمي الخدمات، على طول فترة انتظار الحصول على الخدمات، وسرعة الرد على شكاوى الطلبة. وفيما يتعلق بالمعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، للفقرات التي تحدد تقييم الطلبة جودة الخدمات الجامعية المقدمة إليهم حسب مؤشر الاستجابة، فيتبين من الجدول أعلاه، أن المعدل العام قد بلغ 2.8553 مما يعكس درجة موافقة متوسطة من قبل أفراد عينة الدراسة على جودة الخدمات الجامعية من ناحية مؤشر الاستجابة، ويجمع أفراد عينة الدراسة كما يدل عليه تدني الانحراف المعياري الذي قدر بـ 0.3895

### 4-التعاطف

يبين الجدول رقم (3-15)، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب مدى موافقة أفراد عينة الدراسة، على توفر الجودة في الخدمات الجامعية المقدمة إليهم من ناحية مؤشر التعاطف.

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

جدول رقم (3-15) التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر التعاطف

المستوي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية					المقياس	عبارات البعد الرابع (مؤشر التعاطف)	
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
متوسطة	0.853	2.7	0	23	32	47	4	العدد	يتحلى موظفي الإقامة بالآداب وحسن الأخلاق.	29
			%0	21.7%	%30.2	%44.3	%3.8	النسبة		
متوسطة	0.772	2.63	0	15	41	46	4	العدد	تضع مصلحة الإيواء مصلحة الطلبة في مقدمة اهتماماتها.	30
			%0	%14.2	%38.7	43.4%	%3.8	النسبة		
متوسطة	0.763	2.61	0	17	32	56	1	العدد	تلي مصلحة الاطعام رغبات الطلاب .	31
			% 0	% 16	%30.2	%52.8	%0.9	النسبة		
متوسطة	0.939	2.89	5	25	30	45	1	العدد	موظفي المطعم لديهم معاملة خاصة لكل طالب (كل طالب معاملة شخصية وكأنه هو الطالب الوحيد والمهم لديها)	32
			%4.7	%23.6	%28.3	%42.5	0.9%	النسبة		
متوسطة	0.799	2.68	1	18	34	52	1	العدد	يتحلى سائقو الحافلات بحسن معاملة واحترام الطلبة.	33
			0.9%	17%	32.1%	49.1%	0.9%	النسبة		
متوسطة	0.859	2.72	1	21	35	45	4	العدد	مقدمو الخدمات الصحية على مستوى الإقامة يحرصون على تقديم النصائح للطلبة.	34
			0.9%	19.8%	33%	42.5%	3.8%	النسبة		
متوسطة	0.851	2.75	2	18	41	41	4	العدد	مقدمو الخدمات الصحية على مستوى الإقامة يعطون الأولوية للحالات المستعجلة.	35
			%1.9	17%	38.7%	38.7%	3.8%	النسبة		
متوسطة	0.871	2.94	2	31	32	41	0	العدد	قيام منشطو النشاطات الرياضية والثقافية بالدور المنتظر منه وتعاونه وخدمته لطلبة.	36
			1.9%	29.2%	30.2%	38.7%	%0	النسبة		
متوسطة	0.41192	2.7394	<b>مؤشر التعاطف</b>							

المصدر: من إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

يتضح من الجدول أعلاه، أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات التي تحدد جودة الخدمات الجامعية من ناحية مؤشر التعاطف، قد وافقت درجة موافقة متوسطة؛ إذ تراوح المتوسط الحسابي للفقرات بين 2.61 و2.94

إذ وافق غالبية أفراد عينة الدراسة بدرجة متوسطة على تحلي مقدمي الخدمات بالأدب وحسن الأخلاق وحسن معاملتهم لهم وحرصهم على تقديم النصائح لطلبة، وضع الإدارة المصلحة العليا للطلاب في أولى اهتماماتها،

وفيما يتعلق بالمعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لكافة الفقرات التي تحدد تقييم الطلبة لجودة الخدمات الجامعية المقدمة إليهم حسب مؤشر التعاطف، فيتبين من الجدول أعلاه، أن المعدل العام قد بلغ 2.7394 مما يعكس درجة موافقة متوسطة على جودة الخدمات الجامعية من ناحية مؤشر التعاطف، وياجماع أفراد عينة الدراسة كما يدل عليه تديني الانحراف المعياري الذي قدر ب 0.41192 .

### 5-الأمان:

يوضح الجدول رقم (3-16) ، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب مدى موافقة أفراد عينة الدراسة، على توفر الجودة في الخدمات الجامعية المقدمة إليهم من ناحية مؤشر الأمان.

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

جدول رقم (3-16) التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لعببارات مؤشر الأمان

المستوي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية					المقياس	عبارات البعد الخامس (مؤشر الأمان)	
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
متوسطة	0.775	2.73	0	21	35	50	0	العدد	أشعر بالأمان الشخصي والطمأنينة أثناء تواجدى في الإقامة	37
			%0	19.8%	%33	%47.2	%0	النسبة		
متوسطة	0.877	2.95	0	36	31	37	2	العدد	تحرص الادارة على توفير الأمان ضد سرقة الأغراض.	38
			%0	%34	%29.2	34.9%	%1.9	النسبة		
متوسطة	0.669	3.17	0	34	56	16	0	العدد	الشعور بالأمان عند تناول الوجبات.	39
			%0	32.1%	%52.8	%15.1	%0	النسبة		
متوسطة	0.715	2.75	0	16	49	40	1	العدد	تحرص مصلحة الاطعام على نظافة وسلامة الوجبات الغذائية	40
			%0	%15.1	%46.2	%37.7	0.9%	النسبة		
متوسطة	0.768	2.71	0	19	38	48	1	العدد	أشعر بالأمان مع سائقي حافلات النقل الجامعي من الاعتداءات ومن حوادث المرور.	41
			0%	17.9%	35.8%	45.3%	0.9%	النسبة		
متوسطة	0.853	2.64	2	17	31	53	3	العدد	أضع ثقتي التامة في مقدمي الخدمة الصحية على مستوى الإقامة	42
			1.9%	16%	29.2%	50%	2.8%	النسبة		
متوسطة	0.923	2.82	4	26	30	45	1	العدد	لدي ثقة تامة بمقدمي النشاطات الرياضية والثقافية	43
			%3.8	24.5%	28.3%	42.5%	0.9%	النسبة		
متوسطة	0.35733	2.8329	<b>مؤشر الأمان</b>							

المصدر: من إعداد الطالبان بناءً على مخرجات برنامج SPSS

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

يتبين من الجدول أعلاه، أن غالبية أفراد عينة الدراسة توافق بدرجة متوسطة على شعورها بالأمان عند تعاملها مع مقدمي الخدمات والثقة بهم، إذ تراوح المتوسط الحسابي لفقرات هذا المعيار بين 2.64 و 3.17 أما بالنسبة للمعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بفقرات مؤشر الضمان، فيتبين من الجدول أعلاه، أن المعدل العام قد بلغ 2.8329 مما يعكس درجة موافقة متوسطة من قبل أفراد عينة الدراسة على جودة الخدمات الجامعية من ناحية مؤشر الضمان، وبإجماع أفراد عينة الدراسة كما يدل عليه تديني الانحراف المعياري الذي قدر ب 0.35733

ثانيا -تحليل البيانات المتعلقة برضى الزبائن عن الجودة الكلية للخدمات الجامعية المقدمة:

يظهر الجدول رقم (3-17) ، توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب درجة رضاهم عن الجودة الكلية للخدمات الجامعية المقدمة إليهم من قبل مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

جدول رقم (3-17) : التوزيع التكراري والنسبي لإجابات أفراد العينة تبعا لدرجة الرضى عن الجودة الكلية للخدمات الجامعية.

النسبة المئوية (%)	التكرارات	درجة الرضى	
3.8 %	4	1	متدنية جدا
43.4 %	46	2	متدنية
38.7 %	41	3	متوسطة
14.2 %	15	4	عالية
0 %	0	5	عالية جدا
100 %	106	المجموع	
2.63		المتوسط الحسابي	
0.772		الانحراف المعياري	

المصدر :أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن 43.4 بالمئة من أفراد عينة الدراسة كانت درجة رضاهم عن الجودة الكلية للخدمات الجامعية متدنية، في حين أنّ 38.7 بالمئة من أفراد العينة كان مستوى رضاهم عنها متوسطا و 14.2 بالمئة كان مستوى رضاهم عاليا. وبصفة عامة، فإن درجة رضى الطلبة عن الجودة الكلية للخدمات الجامعية هي متوسطة، ويستدل على ذلك بالمتوسط الحسابي الذي قدر ب2.63 وهو ضمن المدى [2.6-3.39]، ويجمع أفراد عينة الدراسة كما يدل عليه تدي الانحراف المعياري الذي قدر ب 0.772

### المطلب الثالث : اختبار الفرضيات عرض النتائج وتحليلها، أولا- اختبار الفرضيات.

الفرضية الأولى :تختلف المعايير التي يلجأ إليها طلبة الاقامات الجامعية في أهميتها النسبية عند تقييمهم لجودة الخدمات الجامعية المقدمة .

، لاختبار هذه الفرضية، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجات الموافقة، للمؤشرات الخمسة التي يستعين بها الطلبة في تقييمهم لجودة الخدمات الجامعية المقدمة إليهم والجدول رقم (3-18) الذي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات ودرجة الموافقة للمؤشرات الخمس مرتبة تنازليا كما يراها أفراد عينة الدراسة

جدول رقم (3-18):ترتيب معايير جودة الخدمات الجامعية المقدمة من طرف م. خ. ج تيسمسيلت

الترتيب	المعيار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	الملموسية	3,4028	,396040	عالية
2	الإعتمادية	2,9623	,543870	متوسطة
3	الإستجابة	2,8553	,389510	متوسطة
4	الأمان	2,8329	,357330	متوسطة
5	التعاطف	2,7394	,411920	متوسطة

المصدر: اعد الجدول بالإعتماد على الجداول ((3-12)،(3-13)،(3-14)،(3-15) و(3-16))

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

يتبين من الجدول أعلاه، أن مؤشر الملموسية كان أكثر الأبعاد توفرا في جودة الخدمات الجامعية بوسط حسابي قدره 3.4028 ، وانحراف معياري مقداره 0.39604 الذي يوافق درجة عالية ويليه بعد ذلك مؤشر الاعتمادية بوسط حسابي مقداره 2.9623 ، وانحراف معياري مقداره 0.54387 ثم مؤشر الإستجابة بوسط حسابي مقداره 2.8553 وانحراف معياري مقداره 0.38951 ثم مؤشر الأمان بوسط حسابي مقداره 2.8329 وانحراف معياري قدره 0.35733 وفي الأخير مؤشر التعاطف بمتوسط حسابي قدره 2.7394 و انحراف معياري مقداره 0.41192 مما يعكس أن غالبية أفراد عينة الدراسة توافق بدرجة متوسطة على جودة الخدمات الجامعية من ناحية هذه المؤشرات الأربع .

يتضح على ضوء هذه النتائج، أن المعايير التي يعتمد عليها الطلبة تختلف في أهميتها النسبية عند تقييمهم لجودة الخدمات الجامعية المقدمة. وعليه نقول أن الفرضية المتعلقة باختلاف الأهمية النسبية للمؤشرات التي يعتمد عليها الطلبة في تقييمهم لجودة الخدمات الجامعية صحيحة.

**الفرضية الثانية:** تختلف درجة التفاوت بين الخدمات المقدمة للطلبة في أهميتها النسبية عند تقييمهم لجودة هذه الخدمات.، لاختبار هذه الفرضية، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجات الموافقة، للخدمات المقدمة من طرف م.خ ج بتيسمسيلت التي يستعين بها الطلبة في تقييمهم لجودة الخدمات الجامعية المقدمة إليهم والجدول رقم (3-19) الذي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات ودرجة الموافقة لكل خدمة من الخدمات المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت ومرتبة تنازليا كما يراها أفراد عينة الدراسة

جدول رقم (3-19):ترتيب جودة الخدمات الجامعية المقدمة من طرف م.خ ج بتيسمسيلت

الترتيب	الخدمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	الإيواء	023,	26,30	متوسطة
2	الأنشطة الثقافية والرياضية	3.01	363,0	متوسطة
3	الإطعام	3.00	09,30	متوسطة
4	النقل	90882,	1531,30	متوسطة



## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

متوسطة	31737,0	90152,	الخدمات الصحية	5
--------	---------	--------	-------------------	---

المصدر: اعد الجدول بالإعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول السابق يتبين بأن تقييم الطلبة لجودة الخدمة الجامعية من خلال الخدمات المقدمة بحيث يختلف المتوسط الحسابي من خدمة إلى أخرى كما يقيم الطلبة جودة خدمة الإيواء تقييما متوسطا بمتوسط حسابي يقدر ب 3.02 ثم تليه خدمة النشاطات الثقافية والرياضية بتقييم متوسط بحيث بلغ المتوسط الحسابي 3.01 ، وبعده تأتي خدمة الإطعام كذلك بتقييم متوسط وبوسط حسابي قدره 3.00 تأتي في الأخير خدمتي النقل والخدمات الصحية والتي تقدر بمتوسط حسابي 2.9088 و 2.9015 وعليه نلاحظ بأنه هناك اختلاف في تقييم الطلبة لمستوى الأداء الفعلي للخدمة المقدمة من طرف م.خ.ج بتيسمسيلت

يتضح على ضوء هذه النتائج، أن المعايير التي يعتمد عليها الطلبة تختلف في أهميتها النسبية عند تقييمهم لجودة الخدمات الجامعية المقدمة. وعليه نقول أن الفرضية المتعلقة باختلاف الأهمية النسبية للخدمات التي يعتمد عليها الطلبة في تقييمهم لجودة الخدمات الجامعية صحيحة.

**الفرضية الثالثة:** هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل مؤشر من مؤشرات جودة الخدمة الجامعية و رضى الطلبة عن الجودة الكلية للخدمات الجامعية  
لاختبار مدى مدلولية معاملات معادلة الانحدار والخاصة بكل بعد من أبعاد جودة الخدمة، نستخدم اختبار قيمة T ويقوم هذا الاختبار على :

1- تشكيل الفرضيات : يتم وضع فرضيتين أساسيتين هما:

الفرضية المعدومة ويرمز لها بالرمز  $H_0$  ؛

-والفرضية البديلة ويرمز لها بالرمز  $H_1$

أ- الفرضية المعدومة: وتقوم على افتراض عدم وجود علاقة بين كل متغير من المتغيرات المستقلة (معايير جودة الخدمة) والمتغير التابع (رضى الطلبة) ؛ ،

ب- الفرضية البديلة: وتقوم هذه الفرضية على افتراض تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع .

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

- 2- اختبار الفرضيات: لاختبار هذه الفرضيات، يتم استخدام احصائية T على كل بعد من أبعاد جودة الخدمة، وهذا عند مستوى معنوية  $\alpha=0.01$  ثم نقوم باتخاذ القرار المناسب حول المعاملات حسب الفرضية الموضوعة بالقبول أو بالرفض للفرضية المعدومة  $H_0$ ، والجدول رقم (20-3) يوضح نتائج اختبار الفرضيات على معاملات معادلة الانحدار المتعدد
- جدول رقم (20-3): نتائج اختبار الفرضيات على معاملات معادلة الانحدار المتعدد

القرار	مستوى الدلالة (T)	تقدير المعاملات	
رفض $H_0$	0.000	0.395	الملموسية
رفض $H_0$	0.000	0.393	الإعتمادية
رفض $H_0$	0.000	0.406	الإستجابة
رفض $H_0$	0.000	0.428	التعاطف
رفض $H_0$	0.000	0.368	الأمان

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج SPSS (ملحق رقم 2)

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أنّ جميع معاملات المتغيرات المستقلة الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، التعاطف و الأمان ذات دلالة إحصائية، حيث كان مستوى الدلالة أقل من 0.01 وبالتالي نرفض الفرضية المعدومة  $H_0$  ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$ ، التي تعكس وجود علاقة بين كل بعد من أبعاد جودة الخدمات الجامعية ورضى الطلبة عن الجودة الكلية للخدمات الجامعية المقدمة. وعليه نقول بأنّ الفرضية المتعلقة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كّل معيار من معايير جودة الخدمات الجامعية ورضى الطلبة عن الجودة الكلية للخدمات الجامعية المقدمة، صحيحة. على ضوء نتائج تحليل معادلة الانحدار المتعدد، نقول بأنّ هناك علاقة ارتباط طردية قوية بين المؤشرات الخمس التي تعكس أبعاد جودة الخدمات الجامعية المقدمة ورضى الطلبة عن الجودة الكلية للخدمات الجامعية، إضافة إلى تأثير كل بعد من أبعاد جودة الخدمة على رضى الطلبة عن الجودة الكلية للخدمات المقدمة.

ثانياً- عرض النتائج وتحليلها : سنستعرض في هذا العنصر بعض النتائج التي تمّ التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية كمايلي :

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

✓ نتائج مستمدة من وصف خصائص العينة: وتمثل هذه النتائج في :

- هيمنة جنس الإناث من طلبة الإقامات الجامعية بتيسمسيلت على جنس الذكور، إذ بلغت نسبتهم 59.4 % في حين بلغت نسبة الذكور ، 40.6 %
- هيمنة طلبة الطور الأول (ليسانس) من طلبة الإقامات الجامعية بتيسمسيلت على طلبة الطور الثاني (ماستر)، إذ بلغت نسبتهم 79.3 % في حين بلغت نسبة طلبة الماستر 20.4 % .

✓ نتائج مستمدة من تحليل نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة :

خلصت دراسة وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات وأسئلة الاستمارة، والتي على أساسها تم اختبار الفرضيات الموضوعية إلى مايلي :

- رضى غالبية أفراد عينة الدراسة بدرجة متوسطة عن جودة الخدمات الجامعية إذ يعتبرون أن الأداء الفعلي للخدمات الجامعية المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت، يمتاز بالجودة العالية في أغلب مظاهره الملموسة، والجودة المتوسطة في الجوانب الغير ملموسة ؛

- أظهرت نتائج تقييم أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة في الإقامات الجامعية بتيسمسيلت أن أكثر العناصر التي تشكل نقاط قوة في الخدمات الجامعية المقدمة، هي : المحيط المادي للخدمة والمتمثلة في حداثة تصاميم المنشآت تناسب عدد الغرف مع عدد الطلبة، تجهيزات المطاعم ونظافتها وتوفر المنشآت القاعدية الخاصة بممارسة الأنشطة الثقافية والعلمية والرياضية .

كذلك بعض العناصر التي تشكل نقاط ضعف في الخدمات الجامعية المقدمة، منها :

الثقة بمقدمي الخدمات والشعور بالأمان عند التعامل معهم؛

- الالتزام بمواعيد العمل؛

- وحسن معاملة الطلبة والتعاطف معهم.

إضافة إلى هذا، أظهرت نتائج تقييم أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة في الإقامات الجامعية بتيسمسيلت عن اختلاف المعايير التي يستخدمها الطلبة في تقييمهم لجودة الخدمات في أهميتها النسبية عند تقييمهم لجودة الخدمة، حيث أن أكثر المؤشرات التي تشعر الطلبة بجودة الخدمة هي : الملموسية، الاعتمادية والاستجابة، يليها الأمان وأخيرا التعاطف .

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

والحقيقة أن لهذه النتيجة دلالات تطبيقية فيما يتعلق بتحديد الأولويات عند تطوير الخدمات الجامعية، حيث تعتبر الأهمية النسبية لكل بعد مؤشرا على درجة الأولوية التي يجب أن يوليها صانع القرار للتطوير بالنسبة لكل بعد من أبعاد الجودة .

- تؤثر الجودة المدركة للخدمة التي تقدمها مديرية الخدمات، بأبعادها الخمسة على رضى الطلبة .
- تختلف درجة التفاوت بين الخدمات المقدمة للطلبة في أهميتها النسبية عند تقييمهم لجودة هذه الخدمات حيث أن أكثر الخدمات التي توحى الى الطلبة بجودة الخدمة هي خدمة الإيواء، خدمة النشاطات الثقافية والرياضية وخدمة الإطعام ثم يليها خدمة النقل وفي الأخير الخدمات الصحية.

## خلاصة الفصل

تم في هذا الفصل، عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بتقييم جودة الخدمات الجامعية المقدمة من قبل مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت من وجهة نظر الطلبة. وقد اقتصرَت الدراسة 106 استمارة صالحة للتحليل من بين 150 ، وبعد تفريغ استمارات البحث واستخدام بعض الأساليب الاحصائية، تم اختبار فرضيات البحث الموضوعية، حيث تم اثبات:

## الفصل الثالث: دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت

---

- **صحة الفرضية الأولى:** بحيث إتضح أن المؤشرات التقييمية التي يعتمد عليها الطلبة في تقييم جودة الخدمات الجامعية المقدمة إليهم من قبل مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت ، تختلف من حيث أهميتها بالنسبة لهؤلاء الطلبة؛
- **صحة الفرضية الثانية:** تختلف درجة التفاوت بين الخدمات المقدمة للطلبة في أهميتها النسبية عند تقييمهم لجودة هذه الخدمات.
- **صحة الفرضية الثالثة:** حيث اتضح بأن كل بعد من أبعاد جودة الخدمة يؤثر على رضى الطلبة عن الجودة الكلية للخدمات الجامعية.

### الخلاصة :

لقد حاز مفهوم جودة الخدمات الجامعية ودرجة رضا الطلبة عنهما على اهتمام واسع من الباحثين في هذا المجال، وذلك بسبب الدور الذي تؤديه في تبني ونشر العلم والمعرفة بجميع المجالات، كما أن توفيق خدمات بجودة مطلوبة تحقق درجات من رضا الطلبة، والذي ينعكس على مستواهم العلمي بشكل مباشر زيادة على الأطراف الأخرى المستفيدة من تلك الخدمات . ولعل أحد أهم أسباب الاهتمام بمؤشرات جودة الخدمات الجامعية هو لرفع مستوى وتحسين مخرجاتها، ، والتي كان أهم سماتها التركيز على متلقي الخدمة، مما يدعو مديريات الخدمات الجامعية الى تبني أساليب واضحة لمعرفة درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التي تقدمها ، وعن أداءها ودرجة استجابتها لمتطلبات وحاجات الطلبة. إن مستوى الخدمات الجامعية التي تقدمها مديريات الخدمات الجامعية قد لا تتناسب مع وجهة نظر الطلبة نحو تلك الخدمات المقدمة، وبالتالي تنخفض درجة رضاهم عن تلك الخدمات المقدمة، الأمر الذي قد يحول دون تحقيق تلك الخدمات الجامعية المقدمه لأهدافها . وفي ضوء ما تقدم جاءت هذه الدراسة كمحاولة تعرف على درجة رضا الطلبة نحو الخدمات الجامعية التي تقدمها مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت.

من خلال هذه الدراسة، واعتمادا على الإطار النظري في الفصل الأول والثاني من هذا البحث، كما استهدف هذا البحث في جزئه التطبيقي تسليط الضوء على تقييم جودة الخدمات الجامعية المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية بتيسمسيلت من وجهة نظر الطلبة، للكشف على درجة رضاهم عن مستوى جودة الخدمات الجامعية وتزويد إدارة هذه المؤسسة الجامعية بمقترحات لتطوير وتحسين جودة خدماتها.

وفيما يلي نستعرض أهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال البحث واقتراح بعض التوصيات،.

**- أهم نتائج البحث:** يرتبط مفهوم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون بمدى قدرة المنظمة على تقديم خدمة تتطابق مع توقعاته أو تتجاوزها، فتقديم خدمة ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي الذي يعكس مدى توافر أبعاد جودة الخدمة مع توقعات العملاء لهذه الأبعاد؛

- مصداقية نموذج الأداء الفعلي "servperf" وإمكانية الاعتماد عليه في تقييم جودة الخدمات الجامعية، إذ تعد هذه الدراسة محاولة إضافية للتحقق من ثبات ومصداقية نموذج الأداء الفعلي بالتطبيق في قطاع آخر من قطاعات الخدمات،

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل بعد من أبعاد جودة الخدمات الجامعية ورضى الطلبة عن الجودة الكلية للخدمات الجامعية؛

- وجود انطباع ايجابي ورضى الطلبة عن الجوانب الملموسة أما الجوانب المتعلقة بالاستجابة ، والاعتمادية ، والأمان والتعاطف فلم تكن بالدرجة التي تعطي الانطباع الايجابي عن الجودة، مما يلقي على عاتق صانعي القرار في هذه المؤسسة مسؤولية العمل على تحسين هذه الجوانب لزيادة مستويات الجودة فيها ورضى الطلبة عنها.

### - توصيات البحث:

على ضوء ما توصلت إليه نتائج هذه الدراسة، نقدم لمسئولي مديرية الخدمات الجامعية بتيسميسيلت بعض التوصيات التالية:

- تعميق الإصلاحات تماشياً مع التطورات التي تشهدها ساحة التعليم العالي

- مواكبة التطور التكنولوجي في مجال العمل في الخدمات الجامعية، خاصة فيما يتعلق بأجهزة تقديم الخدمة؛

- القيام على مدار فترات زمنية مختلفة بتقييم جودة الخدمات التي تعرضها الإقامات من وجهة نظر الطلبة، وهذا للتعرف على درجة رضاهم عن ما يقدم لهم من خدمات، والوقوف على جوانب القصور فيها والعمل على التغلب عليها؛

- ضرورة الإهتمام بالأبعاد الخاصة بجودة الخدمة خاصة تلك المتعلقة بالتعاطف والاستجابة؛

- إقامة البرامج التدريبية التي تركز على تنمية المهارات السلوكية لمقدمي الخدمات في التعامل مع الطلبة؛

- القيام والالتزام بجهود التحسين المستمر على جودة الخدمات الجامعية المقدمة؛

- اهتمام الإدارة بمشاكل الطلاب والتعاطف معهم وإيجاد حلول فورية لمشاكلهم؛

- الوفاء بالوعود التي تقطعها الإدارة على نفسها تجاه الطلاب؛

- توفير نظام للمتابعة المستمرة لمستوى رضاء الطلاب من خلال توفير إستمارات للإبداء الرأي والمقترحات

والشكاوى وبشكل دوري والمرور اليومي من قبل مديري المصالح الخدمات الجامعية والاستماع المباشر للآراء

الطلاب؛

## الختاتمة

---

- التدريب الفعال للعاملين على النظافة الشخصية والابتسامة وحسن الضيافة وسرعة الاستجابة؛
- الاحترافية في الخدمة والتعامل بروح الفريق مع الزملاء؛
- توفير زى خاص للعاملين وبطاقات تعريفية ؛
- التواجد في أماكن تقديم الخدمات.



## قائمة المراجع

### المراجع باللغة العربية

1. محمود جاسم الصميدي، بشير عباس العلاق، أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان 2002.
2. حميد الطائي ، بشير العلاق، تسويق الخدمات ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008.
3. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن ، الطبعة الرابعة ، 2008.
4. احمد بن عيشاوي ، إدارة الجودة الشاملة (TQM) الأسس النظرية و التطبيقية في المؤسسات السلعية والخدمية ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، الاردن، الطبعة الأولى، 2013.
5. عمرو خير الدين، التسويق – المفاهيم والاستراتيجيات – ، مكتبة عين الشمس للنشر ، القاهرة ، 1997.
6. قحطان العبدلي، بشير عباس العلاق ، التسويق – أساسيات ومبادئ – ، دار زهران للنشر، الأردن ، 1999.
7. محمود جاسم الصميدي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، الأردن ، الطبعة الثانية، 2014.
8. محمد عبد الوهاب العزاوي ، إدارة الجودة الشاملة ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، 2005.
9. محفوظ احمد جودة ، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع ، الطبعة الرابعة ، 2009.
10. حمد فريد الصحن، قراءات في إدارة التسويق ، دار الجامعة، مصر ، 2002.
11. محمد علي بركات علي، رضا العملاء عن جودة الخدمة، جامعة عين شمس ، مصر ، 2001.
12. ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، الدار الجامعية، القاهرة ، 2001.
13. عبد المطلب عبد الحميد ، التمويل المحلي ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2001.

## قائمة المراجع

14. محمد جمال علي هلالي، المحاسبة الحكومية ، دار صفاء للطباعة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2002.
15. عبد الرحمن إدريس ثابت ، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، 2003.
16. عبد الفتاح عز، مقدمة في الاحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS ، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2007.

### المذكرات

1. محمد الخطيب نمر ، إشكالية تطبيق المحاسبة التحليلية في الإدارة العمومية ، دراسة حالة قطاع الخدمات الجامعية بورقلة ، أطروحة دكتوراة، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2013-2014.
2. عتيق عائشة ، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية ، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة ، رسالة ماجستير ، تخصص تسويق دولي، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان ، 2011-2012.
3. بن عيسى ليلي ، أهمية التسيير العمومي ، دراسة غير منشورة ، جامعة بسكرة ، 2005.
4. حواس عبد الرزاق ، دور الحوافز في تحسين جودة الخدمة ، دراسة غير منشورة ، جامعة بسكرة ، 2005.
5. عبد الكريم عشور ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، دراسة غير منشورة ، 2009.
6. بن سعد مرسللي ، شرماط خديجة، الرقابة المالية على تنفيذ الصفقات العمومية (دراسة حالة الخدمات الجامعية تيسمسيلت)، مذكرة تخرج ماستر ، تخصص علوم التسيير، المركز الجامعي تيسمسيلت، 2016-2017.

### المقالات العلمية

1. وفاء العمروس ، أهداف الخدمة العامة <http://rstg.hooxs.com/t63-topic>

الجرائد الرسمية:

## قائمة المراجع

---

1. الجريدة الرسمية ، العدد 08، الصادرة بتاريخ، 08/فبراير/2004.
2. بموجب المرسوم 03-312 المؤرخ في 14 سبتمبر 2003.
3. المرسوم التنفيذي 95-84 المؤرخ في 22 مارس 1995.
4. القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 جانفي 2004.

### المقابلات الشخصية

1. مقابلة شخصية مع السيد ، دروي محمد ، مدير الخدمات الجامعية بتيسمسيلت.
2. مقابلة شخصية مع السيد توفيق ، رئيس قسم المراقبة والتنسيق ، مديرية الخدمات الجامعية.

### مواقع الانترنت

1. [www.onou.dz/statistiques.htm](http://www.onou.dz/statistiques.htm)

أولاً: معلومات عامة حول الطالب (ة)

1. الجنس ؟ :

ذكر ○

أنثى ○

2. المستوى الدراسي ؟:

ليسانس (سنة أولى) ○

ليسانس (سنة ثانية) ○

ليسانس (سنة ثالثة) ○

ماستر (سنة أولى) ○

ماستر (سنة ثانية) ○

3. المعهد الذي تدرس به؟

معهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ○

معهد اللغة وآدابها ○

معهد الحقوق العلوم السياسية ○

معهد العلوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية ○

معهد التكنولوجيا وعلوم المادة ○

4. اسم الإقامة:

الإقامة الجامعية 1000 سرير ذكور ○

الإقامة الجامعية 500 سرير (المختلطة) ○

الإقامة الجامعية 2000 سرير ○

تفضل بالنظر إلى ظهر الورقة وإتمام الاختيارات من فضلك

ملاحظة

كلمة محايد تعني انك لا توافق ولا ترفض العبارة المكتوبة

أخي الطالب أختي الطالبة بالمركز الجامعي

بتيسميسيلت

تحية وبعد

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة

الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق

الخدمات

و بعنوان

" تقييم جودة الخدمات الجامعية "

تم إنجاز هذا الاستبيان بهدف التعرف على درجة

رضاكم عن مستوى جودة الخدمات التي تقدمها

مديرية الخدمات الجامعية بتيسميسيلت

،DOU

نشكركم على تفضلك بالمشاركة في هذا

الاستبيان الذي سيساعدنا على إتمام هذه

الدراسة

علما أن البيانات التي سيتم الإدلاء بها سوف

تحات بالسرية التامة، ولا تستخدم إلا لغرض

البحث العلمي.

نشكركم على مساهمتكم الجادة عن الإجابة

على أسئلة الاستبيان المقدم، فرأيكم جدا مهم

لإتمام هذه الدراسة، نرجو أن تقرأ الجملة

المكتوبة بنمعن، ثم قم باختيار الرأي الأقرب إلى

انطباعك بوضع علامة (x) أمام العبارة

المناسبة

درجة الموافقة					الرقم	العبارة	
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
					1	تتسم تصاميم مباني ومنشآت الإقامات الجامعية بالحدائثة والنظافة.	الملموسية
					2	عدد الغرف على مستوى الإقامة يتناسب مع عدد الطلبة، كما أن مساحة الغرفة كافية بالنسبة لك وتتوفر على جميع المستلزمات.	
					3	تجهيزات المطعم نظيفة كما أن عمال المطعم يعتنون بنظافتهم وبمظهرهم الأنيق	
					4	عدد الطاولات والكراسي في المطعم تتناسب مع عدد الطلبة	
					5	حافلات النقل الجامعي حديثة ونظيفة وتوفر الراحة اثناء تنقل الطلاب	
					6	مخطط النقل الجامعي مدروس بدقة ويتلاءم مع تنقل الطلبة	
					7	تصميم العيادة ملائم وتتوفر على كل تجهيزات من اجل تقديم رعاية صحية أفضل لطلاب.	
					8	تتوفر الإقامة على العدد الكافي من الأطباء والممرضين	
					9	توفر الإقامة الجامعية أنشطة رياضية ، ثقافية وترفيهية مناسبة	
					10	تتوفر الإقامة على الملاعب والقاعات اللازمة لممارسة النشاطات الرياضية والثقافية .	
					11	الاهتمام بمشاكل الطلبة المقيمين والرد على استفساراتهم	الإعتمادية
					12	تحرص إدارة الإيواء على صيانة وتصلح الغرف بشكل دوري	
					13	يقدم المطعم وجبات غذائية صحية ومتوازنة	
					14	التزام المطعم بتقديم الوجبات في الوقت المحدد	
					15	يحترم سائقي حافلات النقل الجامعي مواعيد تنقل الطلبة في كل الأوقات	
					16	سائقو حافلات النقل الجامعي محترمون وملتزمون بقواعد السياقة	
					17	يتسم أداء العاملين في العيادة الطبية بالكفاءة في تقديم الرعاية الصحية للطلاب	
					18	يشخص أطباء وممرضي العيادة امراض الطلبة بدقة وبدون خطأ.	

					19	تتسم الأنشطة الرياضية والثقافية بالتنوع والفعالية .		
					20	يجيب موظفي الإقامة على كافة استفسارات الطالب و بالشكل المطلوب .	الإستجابة	
					21	يقدم موظف الإقامة لطلاب الخدمات(صيانة وتصليح الغرف) بالسرعة المطلوبة .		
					22	مواعيد تقديم الوجبات في المطعم الجامعي تناسب الطلاب		
					23	فترة الحصول على الوجبات الغذائية قصير ومقبول		
					24	فترة الانتظار في مواقف حافلات النقل الجامعي مقبول		
					25	التواجد الدائم للأطباء والمرضين على مستوى العيادة		
					26	تتسم طلبات الحصول على الخدمات الصحية بالبساطة والسهولة		
					27	تتيح الإقامة الجامعية لطالب فرصة المشاركة في النشاطات الثقافية والرياضية		
					28	توقيت تقديم الخدمات الثقافية والرياضية مناسب للطلاب ولا يتعارض مع مواعيد الدراسة		
					29	يتحلى موظفي الإقامة بالآداب وحسن الأخلاق.		التعاطف
					30	تضع مصلحة الإيواء مصلحة الطلبة في مقدمة اهتماماتها.		
					31	تلبى مصلحة الاطعام رغبات الطلاب .		
					32	موظفي المطعم لديهم معاملة خاصة لكل طالب (كل طالب معاملة شخصية وكأنه هو الطالب الوحيد والمهم لديها)		
					33	يتحلى سائقو الحفلات بحسن معاملة واحترام الطلبة		
					34	مقدمو الخدمات الصحية على مستوى الإقامة يحرصون على تقديم النصائح للطلبة		
					35	مقدمو الخدمات الصحية على مستوى الإقامة يعطون الأولوية للحالات المستعجلة		
					36	قيام منشطو النشاطات الرياضية والثقافية بالدور المنتظر منه وتعاونه وخدمته لطلبة		
					37	أشعر بالأمان الشخصي والطمأنينة أثناء تواجدى في الإقامة	الأمان	
					38	تحرص الادارة على توفير الأمان ضد سرقة الأغراض		

					الشعور بالأمان عند تناول الوجبات	39
					تحرص مصلحة الاطعام على نظافة وسلامة الوجبات الغذائية	40
					أشعر بالأمان مع سائقي حافلات النقل الجامعي من الاعتداءات ومن حوادث المرور.	41
					أضع ثقتي التامة في مقدمي الخدمة الصحية على مستوى الإقامة	42
					لدي ثقة تامة بمقدمي النشاطات الرياضية والثقافية	43

ثالثا: تحديد درجة رضى الطلبة عن جودة الخدمة المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية

- درجة الرضى منخفضة جدا
- درجة الرضى منخفضة
- درجة الرضى متوسطة
- درجة الرضى كبيرة
- درجة الرضى كبيرة جدا