

المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت -

معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة تخرج تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

تخصص: تسويق خدمات



بعنوان:

تقييم جودة الخدمات الجامعية

من وجهة نظر الأساتذة طبقا لنموذج الأداء

الفعلي "Servperf"

دراسة حالة المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت -

تحت إشراف الأستاذ:

زيان بروجعة علي

من إعداد:

● عبون منال زينب

● بومزود دلال إكرام

السنة الجامعية: 2018-2019



ملخص عام

ملخص:

تمحورت هذه الدراسة حول سعي الطالبين إلى تقييم جودة الخدمات الجامعية في إحدى مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، وتمثلت المؤسسة التي قمنا بتطبيق الدراسة عليها في المركز الجامعي بتيسمسيلت، وهذا سعيًا منا لمعرفة درجة جودة خدمات التعليم التي يقدمها هذا المركز الجامعي، وهذا من خلال معرفة آراء أساتذة المركز الجامعي حول الخدمة التعليمية المقدمة. وتم جمع مختلف آراء أساتذة المركز الجامعي بالاعتماد على أداة دراسة مناسبة تمثلت في الاستبيان، والذي تم توزيعه على عينة تم اختيارها من مجتمع الدراسة، حيث كان حجم العينة 75 أستاذ. كما اعتمدنا على أحد النماذج المهمة والشائعة في مجال قياس جودة الخدمات، وهذا النموذج يعرف بنموذج الأداء الفعلي "Servperf". وبعد معالجتنا للبيانات المتحصل عليها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Spss"، توصلنا إلى نتائج عديدة، أهمها أن المركز الجامعي بتيسمسيلت يقدم خدمات تعليم عالي ذات جودة مرتفعة.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات الجامعية، تقييم الخدمات الجامعية، نموذج الأداء الفعلي.

Abstract:

This study focused on the students' efforts to evaluate the quality of university services in one of the institutions of higher education in Algeria. The institution in which we applied the study was located at the university center of Tissemsilt, in order to know the quality of the education services provided by this university center, and this through the knowledge of the views of the professors of the university center on the educational service provided. We collected the different views of the university center professors based on an appropriate study tool represented in the questionnaire, Which was distributed to a sample selected from the study population, and the sample size was 75 teachers.

We have relied on one of the most important and common models in the field of service quality measurement. This model is known as the Service Performance model " Servperf ".

After processing the data obtained using the statistical software package for social sciences "Spss", we have achieved many results, the most important of which is that the University Center of Tissemsilt provides high quality education services.

Keywords: quality of university services, assessment of university services, Service performance model.



فهرس المحتويات

المحتويات	
الصفحة	الموضوع
	الإهداء
	الشكر
	ملخص عام
	فهرس المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	قائمة الملاحق
	قائمة الاختصارات والرموز
أ-خ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات الجامعية	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: : ماهية الخدمات
03	المطلب الأول: مفهوم الخدمات
05	المطلب الثاني: خصائص الخدمة
08	المطلب الثالث: مكونات الخدمة وتصنيفاتها
13	المبحث الثاني: مفاهيم حول الخدمات الجامعية
13	المطلب الأول: تعريف الخدمات الجامعية
15	المطلب الثاني: خصائص وتصنيفات الخدمات الجامعية
18	المطلب الثالث: ماهية الخدمة التعليمية أنواع الخدمات الجامعية
21	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: تقييم جودة الخدمات الجامعية	
23	تمهيد
24	المبحث الأول: ماهية جودة الخدمات الجامعية
24	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات الجامعية وتطورها
28	المطلب الثاني: أبعاد وعناصر جودة الخدمات الجامعية

فهرس المحتويات

31	المطلب الثالث: العوامل المحددة لجودة الخدمات الجامعية
35	المبحث الثاني: نماذج قياس وتقييم جودة الخدمات الجامعية
35	المطلب الأول: نماذج قياس جودة الخدمات الجامعية
39	المطلب الثاني: أهمية قياس جودة الخدمات الجامعية وصعوباتها
41	المطلب الثالث: نموذج الأداء الفعلي " SERVPERF "
44	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية وخطوات إعدادها	
46	تمهيد
47	المبحث الأول: نبذة عن المؤسسة (المركز الجامعي تيسمسيلت)
47	المطلب الأول: تقديم المؤسسة
53	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية متعلقة بالتسويق في المركز الجامعي لتيسمسيلت
62	المطلب الثالث: البيئة التسويقية للمركز الجامعي لتيسمسيلت
67	المبحث الثاني: منهجية الدراسة التطبيقية
67	المطلب الأول: إجراءات وخطوات أداة الدراسة (الاستبيان)
74	المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة
80	المطلب الثالث: خصائص عينة الدراسة
82	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج إجابات أداة الدراسة وتفسيرها
82	المطلب الأول: المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة
98	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات الفرقية
108	المطلب الثالث: اختبار فرضية درجة جودة خدمات التعليم العالي بالمركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي
113	خلاصة الفصل
114	خاتمة
قائمة المراجع	
الملاحق	

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عناوين الأشكال	الرقم
10	زهرة الخدمة	1-1
48	الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي بتيسمسيلت	1-3
65	البيئة المحيطة بالمركز الجامعي بتيسمسيلت	2-3



قائمة الجداول

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عناوين الجداول	الرقم
29	أبعاد جودة خدمة التعليم العالي	1-2
58	عدد الموظفون في المركز الجامعي	1-3
59	توزيع أساتذة المركز الجامعي احمد بن يحيى وفقا للمعاهد والرتبة (دائمين ومتعاقدين)	2-3
59	توزيع الطلبة وفقا للمعاهد والتخصصات في المركز الجامعي	3-3
69	توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا للمعاهد	4-3
70	حجم العينة بناء على وزنها النسبي في المجتمع	5-3
75	معاملات الارتباط بين درجات عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه (صدق الاتساق الداخلي القبلي)	6-3
76	معاملات الثبات لمحاور الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ (الثبات القبلي)	7-3
77	معاملات الارتباط بين درجات عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه (صدق الاتساق الداخلي البعدي)	8-3
79	معاملات الثبات لمحاور الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ (الثبات البعدي)	9-3
80	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لاسم المعهد	10-3
81	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للجنس	11-3
81	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للرتبة العلمية	12-3
82	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لسنوات الخبرة	13-3
83	نتائج المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو العناصر الملموسة بالمركز الجامعي (الملموسة)	14-3
86	نتائج المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو المصدقية في التعامل بالمركز الجامعي (الاعتمادية)	15-3
89	نتائج المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو سرعة الاستجابة بالمركز الجامعي (الاستجابة)	16-3
92	نتائج المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو عنصر الأمان بالمركز الجامعي	17-3
95	نتائج المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو عنصر التعاطف بالمركز	18-3

	الجامعي	
97	نتائج المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو جودة الخدمات التعليمية	19-3
101	نتائج اختبار شيفيه لوجود فروق حول بعد الاعتمادية باختلاف اسم المعهد	20-3
108	نتائج اختبار الفرضية الرئيسة لجودة التعليم العالي	21-3
109	نتائج اختبار الفرضية الجزئية الأولى لجودة التعليم العالي حول بعد الملموسية	22-3
110	نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية لجودة التعليم العالي حول بعد الاعتمادية	23-3
111	نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثالثة لجودة التعليم العالي حول بعد الاستجابة	24-3
111	نتائج اختبار الفرضية الجزئية الرابعة لجودة التعليم العالي حول بعد الأمان	25-3
112	نتائج اختبار الفرضية الجزئية الخامسة لجودة التعليم العالي حول بعد التعاطف	26-3



قائمة الملاحق

الرقم	عناوين الملاحق
01	توزع أساتذة المركز الجامعي احمد بن يحيى وفقا للمعاهد والرتبة
02	أسماء المحكمين الذين حكموا الاستبيان
03	الاستبيان في صورته النهائية
04	نتائج تحليل التباين لبعده الموسمية حسب متغير اسم المعهد
05	نتائج تحليل التباين لبعده الموسمية حسب متغير الجنس
06	نتائج تحليل التباين لبعده الموسمية حسب متغير الرتبة العلمية وسنوات الخبرة
07	نتائج تحليل التباين لبعده الاعتمادية حسب متغير اسم المعهد
08	نتائج تحليل التباين لبعده الاعتمادية حسب متغير الجنس
09	نتائج تحليل التباين لبعده الاعتمادية حسب متغير الرتبة العلمية وسنوات الخبرة
10	نتائج تحليل التباين لبعده الاستجابة حسب متغير اسم المعهد
11	نتائج تحليل التباين لبعده الاستجابة حسب متغير الجنس
12	نتائج تحليل التباين لبعده الاستجابة حسب متغير الرتبة العلمية وسنوات الخبرة
13	نتائج تحليل التباين لبعده الأمان حسب متغير اسم المعهد
14	نتائج تحليل التباين لبعده الأمان حسب متغير الجنس
15	نتائج تحليل التباين لبعده الأمان حسب متغير الرتبة العلمية وسنوات الخبرة
16	نتائج تحليل التباين لبعده التعاطف حسب متغير اسم المعهد
17	نتائج تحليل التباين الأحادي لبعده التعاطف حسب متغير الجنس
18	نتائج تحليل التباين الأحادي لبعده التعاطف حسب متغير الرتبة العلمية وسنوات الخبرة



قائمة

الاختصارات والرموز

قائمة الاختصارات والرموز

المعنى باللغة الانجليزية/الفرنسية	المعنى باللغة العربية	الاختصارات/الرموز
Service Performance	نموذج الأداء الفعلي	SERVPERF
Service Quality	نموذج الفجوة	SERVQUAL
Higher Education performance-only	نموذج أداء التعليم العالي	HEDPERF
Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats	القوة، الضعف، الفرص، المخاطر	SWOT
Politique, Economique, Social et culture, Technologique, écologique , Loi	البيئة الخارجية العامة (السياسة، الاقتصاد، المجتمع والثقافة، التكنولوجيا، الايكولوجيا، القانون	PESTEL
INSTITUT DES SCIENCES ÉCONOMIQUES, COMMERCIALES ET SCIENCES DE GESTION	معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	SEGC
INSTITUT DES SCIENCES ET DE LA TECHNOLOGIE	معهد العلوم والتكنولوجيا	ST
INSTITUT DES SCIENCES JURIDIQUES ET ADMINISTRATIVES	معهد العلوم القانونية والإدارية	DROIT
INSTITUT DES LETTRES ET DES LANGUES	معهد الآداب واللغات	LANGUE
INSTITUT DES SCIENCES ET TECHNIQUES DES ACTIVITÉS PHYSIQUES ET SPORTIVES	معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية	SPORT



مقدمة

تمهيد:

بعد أن كانت المنافسة في الماضي بين مختلف المؤسسات والشركات تركز على أقل سعر أثناء طرح منتجاتها، انتقلت اليوم هذه المنافسة إلى بعد ثاني يعرف بالجودة، حيث أصبحت هذه الكيانات تركز بكثرة على جودة منتجاتها، سواء السلعية منها أو الخدمية، لهذا نجد العديد من الشركات الدولية تسعى لتحسين جودة منتجاتها وتطويرها لأجل تحقيق رقم مبيعات ضخم، ومن ثم الظفر بالمراتب الأولى كما هو قائم اليوم بين الشركات الضخمة لإنتاج الهواتف النقالة، خاصة تلك الشركات صاحبة العلامات التجارية "Apple"، "Samsung"، "Huawei"، فالمتتبع لأخبار هذه الشركات يلاحظ أنها أصبحت تحقق مبيعات كبيرة نتيجة لتركيزها على جودة منتجاتها التي أصبحت تباع في كل مكان من هذا العالم.

بفضل عامل جودة المنتجات، استطاعت أيضا العديد من المؤسسات والشركات الخدمية أن تتقدم وتميز عن بعضها البعض، فمثلا نجد أن جامعة هارفارد الأمريكية تعتبر من بين نخبة الجامعات العالمية، وتحتل المرتبة الأولى من حيث الترتيب الدولي للجامعات، وهذا يعزى بشكل كبير إلى جودة خدماتها التعليمية التي جعلتها تتميز عن غيرها من جامعات العالم.

في الجزائر، استطاعت بعض الجامعات الوطنية أن تصدر المراتب الأولى من بين مؤسسات التعليم العالي الجزائرية (جامعات، مراكز جامعية، مدارس، معاهد)، وهذا يعزى إلى جودة خدماتها التعليمية التي تشمل الأساتذة ذوي الكفاءة العالية في تقديم الخدمة التعليمية وإعداد بحوث علمية جيدة، فنجد أن جامعة الإخوة منتوري بقسنطينة قد تصدرت المرتبة الأولى من بين مجموع مؤسسات التعليم العالي الوطنية البالغ عددها 103 مؤسسة، وهذا وفقا لتصنيف نظام "Webometric" لعام 2018 الصادر عن المجلس العالي للبحث العلمي باسبانيا. ووفقا لنفس نظام التصنيف وفي نفس السنة، احتل المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي بتيسمسيلت المرتبة 76 من بين 103 مؤسسة وطنية تقدم خدمات التعليم العالي، وهذا يدل على أن المركز الجامعي بتيسمسيلت يمتلك أساتذة ذوي كفاءات عالية في البحث العلمي وفي تقديم خدمات تعليمية ذات جودة معتبرة.

1. إشكالية البحث:

إن احتلال المركز الجامعي احمد بن يحيى الونشريسي للمرتبة 76 من بين 103 مؤسسة تقدم خدمات التعليم العالي في الجزائر، جعلنا نستنتج ان المركز الجامعي يتميز عن العديد من المؤسسات التعليمية الأخرى بجودة خدماته التعليمية التي يقدمها للطلبة بالاعتماد على أساتذة ذوي كفاءات عالية، وما يهمننا كثيرا فيما يتعلق بجودة خدماته هو معرفة وتحديد مستوى جودة خدماته التعليمية، هل هي خدمات مرتفعة الجودة، أم متوسطة الجودة، أم منخفضة الجودة.

انطلاقا من الطرح المسبق، أمكننا إعادة صياغة إشكالية بحثنا هذا في شكل سؤال سنحاول الإجابة عنه، وقد قمنا بصياغة السؤال المتعلق بإشكالية بحثنا هذا كما يلي:

إلى أي مدى ساهم المركز الجامعي بتيسمسيلت في تقييم خدماته من وجهة نظر الأساتذة العاملين فيه ؟

2. الأسئلة الفرعية:

معظم الأسئلة البحثية التي تتمحض عن إشكالية بحث معين، لا يمكن الإجابة عنها في شكلها الأولي، لهذا ومن أجل الإجابة عن سؤال بحثنا هذا وجب علينا تجزئته إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية كما يلي:

- ما المقصود بالخدمات الجامعية؟

- كيف يمكن قياس جودة الخدمات الجامعية؟

- هل توجد فروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد جودة خدمات التعليم العالي في المركز الجامعي بتيسمسيلت تعزى للخصائص الشخصية (اسم المعهد، الجنس، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة) ؟

- هل تعتبر خدمات التعليم العالي التي يقدمها المركز الجامعي بتيسمسيلت خدمات ذات جودة مرتفعة؟

3. فرضيات البحث:

كإجابات مؤقتة نُهتدي بها في بحثنا هذا، قمنا بافتراض الفرضيات البحثية التالية:

- الفرضية الأولى: الخدمات الجامعية هي خدمات تقدمها مؤسسات التعليم العالي للطلبة.

- الفرضية الثانية: يعتبر نموذج الأداء الفعلي من أهم النماذج التي يتم استخدامها في قياس جودة الخدمات.
- الفرضية الثالثة: توجد فروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد جودة خدمات التعليم العالي في المركز الجامعي بتيسمسيلت تعزى للخصائص الشخصية (اسم المعهد، الجنس، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة).
- الفرضية الرابعة: توجد خدمات تعليم عالي في المركز الجامعي بتيسمسيلت بدرجة جودة متوسطة.

4. منهج البحث:

اعتمدنا في هذه الدراسة على منهجين من مناهج علم الاقتصاد، الأول هو المنهج الاستنباطي (الاستدلالي)، وهذا نظرا لأن هذا المنهج هو الأنسب في مثل هذه الدراسات التحليلية، التي يتطلب القيام بها وصف المشكلة من كل جوانبها، لتتمكن بعدها من التحليل الجيد لها، ومن ثم الخروج بالنتائج المنتظرة لحل هذه المشكلة. والمنهج الثاني الذي استخدمناه هو المنهج الاستقرائي، والذي يعتبر مناسباً لوصف وتحليل بيانات الدراسات الميدانية، وقد اعتمدنا عليه في الفصل الأخير من هذه الدراسة لأجل استقراء نتائج الاستبيان، ومن ثم استنتاج حقائق كلية خاصة بمجتمع الدراسة.

5. دوافع اختيار الموضوع:

ما من دراسة يتم إعدادها إلا وكان وراءها عامل قوي يدفع الباحث للقيام بها. وما دفعنا نحن للقيام بهذه الدراسة يمكن الإعراب عنه في نقطتين هما:

- ميولنا لإعداد الدراسات التي لها علاقة بمجال التسويق والجودة.
- رغبتنا في إعطاء صورة عن خدمات التعليم العالي التي يقدمها المركز الجامعي بتيسمسيلت.

6. أهداف البحث:

بالرغم من تعدد وتداخل الأهداف التي نود تحقيقها خلال إعدادنا لهذه الدراسة، لكن يمكن الإعراب عن هذه الأهداف في أربعة أهداف رئيسية هي:

- التعرف على خصائص مجتمع الأساتذة في المركز الجامعي بتيسمسيلت.

- اكتشاف جوانب القوة والضعف في الخدمات التعليمية التي يقدمها المركز الجامعي بتيمسليت.
- معرفة وتحديد مستوى جودة خدمات التعليم التي يقدمها المركز الجامعي.
- معرفة رأي أساتذة المركز الجامعي حول الخدمات التعليمية المقدمة في هذا المركز.

7. أهمية البحث:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تلك النتائج التي يمكن أن تحققها لما أصبح بين أيدي الآخرين، إذ يمكن لهذه الدراسة أن تساعد المسؤولين في المركز الجامعي بتيمسليت في معرفة جوانب النقص أو الضعف في الخدمات التعليمية التي يقدمها هذا المركز، ومن ثم العمل على تفادي هذه النقائص ومعالجتها لتحسين جودة الخدمة التعليمية. كما يمكن لهذه الدراسة أن تفيد الباحثين في هذا المجال، ويعتمدون عليها كمرجع علمي، يكون بمثابة انطلاقة لهم في أبحاثهم التي لها علاقة بنفس المشكلة التي تعالجها دراستنا.

8. حدود البحث:

تحددت الدراسة بالمجالات (الحدود) التالية:

أ. الحدود الموضوعية: تمثلت الحدود الموضوعية لهذه الدراسة في تقييم جودة خدمات التعليم العالي.

ب. الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على المعاهد الخمسة للمركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي بولاية تيمسليت، بالجزائر.

ت. الحدود الزمنية: اقتصرت هذه الدراسة على الفترة الزمنية التي تم فيها جمع المراجع الخاصة بالدراسة، حيث تمثلت هذه المراجع في البيانات الثانوية والأولية، وهذا خلال السداسي الثاني من العام الدراسي 2019/2018.

ث: الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على أساتذة المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي.

9. الدراسات السابقة:

- دراسة ل: نسرين صالح صلاح الدين، مريم بنت سعيد البرطماني، بعنوان "جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس: دراسة تطبيقية باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات"، 2018.

هدفت هذه الدراسة إلى إيجاد آليات مقترحة لتحقيق جودة الخدمات الجامعية بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات، وقد قاما الباحثان بإجراء دراسة ميدانية باستخدام الاستبيان، وبعد المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيانات المسترجعة، توصل البحث إلى بعض النتائج من بينها أن مستوى جودة الخدمات المقدمة فعلياً والخدمات المتوقعة من المركز ذات مستوى عالٍ. وكانت هناك بعض التوصيات التي ركزت على ضرورة الاهتمام وتحسين الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة التعليمية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان).

- دراسة ل: قراع أمال، السرابي عريفة، بعنوان "تقييم جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي من منظور الطلبة: دراسة ميدانية في جامعة الجيلالي الياصب"، 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة خدمات التعليم العلي من وجهة نظر طلبة جامعة سيدي بلعباس، ومعرفة مدى تطبيق معايير الجودة المعمول بها في مؤسسات التعليم العالي. حيث قام الباحثان بإجراء دراسة ميدانية باستخدام الاستبيان، وبعد تحليل البيانات المتحصل عليها، توصلوا إلى بعض النتائج أهمها أن النشاطات المتعلقة بدعم الطلبة وكذا التواصل عاملاً يساهم في تقديم خدمة جيدة من وجهة نظر الطلبة. ومن التوصيات التي تم اقتراحها في هذه الدراسة هو ضرورة قيام إدارة الجامعة بدراسات معمقة قصد التعرف على مواطن القوة والضعف في الخدمات التي توفرها، وذلك للوصول إلى أفضل أداء ممكن.

- دراسة ل: نسرين صالح محمد صلاح الدين، بعنوان "تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي: دراسة حالة كلية التربية- جامعة عين شمس"، 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى التوصل لإجراءات مقترحة لتحقيق جودة خدمات كلية التربية بجامعة عين شمس لوفقاً لنموذج الأداء الفعلي، حيث قامت الباحثة بإجراء دراسة ميدانية باستخدام الاستبيان، وبعد المعالجة الإحصائية

لبيانات الاستبيانات المسترجعة، توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج كانت أهمها أن جودة الخدمات الجامعية بكلية التربية كما يدركها ويتوقعها طلاب الكلية متوسطة، كما أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس فيما يتعلق بجودة خدمات كلية التربية. وتم إعطاء مجموعة من التوصيات في نهاية الدراسة، ركزت هذه التوصيات على ضرورة الاهتمام بالأبعاد الخمسة المكونة لجودة الخدمة التعليمية في كلية التربية بجامعة عين شمس.

- دراسة ل: محمد إبراهيم سلمان، بعنوان "مستوى جودة الخدمات كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة (servperf)", 2013.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة من خلال استخدام مقياس جودة الخدمة (الأداء الفعلي)، وقد قام الباحث بدراسة ميدانية باستخدام الاستبيان، وبعد معالجة بيانات الاستبيانات المتحصل عليها بالطرق الإحصائية، توصل الباحث إلى بعض النتائج تمثلت في أن جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بين الضعيف والمتوسط، كما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معوية (0.05) تعزى لمتغير الجنس في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة في جميع الأبعاد ما عدا بعد (الأمان)، كما أن هناك روق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الجامعية المدركة تعزى لمتغير فرع الجامعة. وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على الارتقاء بمستوى الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة بجامعة الأقصى في أبعاد الجودة ككل.

- دراسة ل: داود عبد المالك الحدابي، هدى عبد الله قشوة، بعنوان " جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية"، 2009.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على على مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة جامعة عمران من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، وقد تكونت مجموعة الدراسة من جميع طلبة الأقسام العلمية (فيزياء، كيمياء، أحياء)، حيث قام الباحثان في هذه الدراسة بإجراء دراسة ميدانية باستخدام الاستبيان، وبعد جمع الاستبيانات ومعالجة بياناتها، أظهر النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة هي جودة دون المستوى المطلوب، كما انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغيري التخصص والمستوى. وكانت لهذه الدراسة بعض التوصيات تمثلت في الحث على العمل على الارتقاء

بمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في جميع الجوانب لاسيما التي كانت أكثر تدنيا من وجهة نظر الطلاب.

- دراسة ل: عبيدو ميرة، كبية محمد، بعنوان "جودة الخدمات التعليمية، مفهوماً، أبعادها، طرائق قياسها"، 2003.

هدفت هذه الدراسة إلى استطلاع تصورات وآراء أعضاء هيئة التدريس حول الجوانب المعوقة للعملية التعليمية والبحث العلمي في الجامعات السورية، وتمثلت هذه الجوانب المعوقة في (الراتب، السكن، التعويضات المادية، وسيلة النقل، استعداد عضو هيئة التدريس، تنوفر المادة العلمية، توفر التجهيزات والمخابر اللازمة، العبء التدريسي وغيرها من المعوقات) حيث قاما الباحثان بإجراء دراسة ميدانية باستخدام الاستبيان، وبعد المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيانات المسترجة، توصل الباحثان إلى بعض النتائج كانت أهمها أن كل الجوانب المعوقة المدرجة في الدراسة تؤثر سلباً على كفاءة عضو هيئة التدريس وبدرجات متفاوتة، وهذا الأمر ينعكس سلباً على العملية التعليمية وجودتها. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتلك الجوانب المعوقة وتحسينها.

10. تقسيمات البحث:

لأجل الدراسة الجيدة لمشكلة بحثنا، والإحاطة بها من مختلف جوانبها، وجدنا أنفسنا مضطرين لتقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول. في الفصل الأول منها قمنا بالتعريف بالخدمات وذكر خصائصها ومميزاتها، وكذلك يمكن تكلمنا عن مكونات الخدمة وتصنيفاتها، وهذا في المبحث الأول، بينما في المبحث الثاني تكلمنا عن الخدمات الجامعية، حيث قمنا بتعريف الخدمات الجامعية، وتبيان أهميتها، وكذا خصائصها وتصنيفاتها وأنواعها.

خصصنا الفصل الثاني للتكلم عن جودة الخدمات الجامعية، حيث قمنا في المبحث الأول بتعريف جودة الخدمات الجامعية، ومن ثم تكلمنا عن أبعاد وعناصر جودة الخدمات الجامعية، وكذلك تطرقنا للعوامل المؤثرة في جودة الخدمات الجامعية أما المبحث الثاني فقد تكلمنا فيه عن مختلف النماذج التي يُعتمد عليها في قياس جودة الخدمات الجامعية، بالإضافة إلى الصعوبات المصحوبة بعملية القياس، وتكلمنا بشكل مفصل عن نموذج الأداء الفعلي المستخدم في قياس جودة خدمات التعليم العالي، وهو نفسه النموذج الذي اعتمدنا عليه في هذه الدراسة.

خصصنا الفصل الثالث والأخير للدراسة التطبيقية، حيث قمنا في المبحث الأول بالتكلم عن المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي، وعن موارده البشرية سواء العمال أو الطلبة، وفي المبحث الثاني تكلمنا عن أداة الدراسة المستخدمة (الاستبيان)، وفمنا بتوضيح خطوات إعدادها، وكذلك قمنا بالتكلم عن خصائص أفراد عينة الدراسة بالاعتماد على بيانات الاستبيانات المسترجعة. أما المبحث الثالث فقد خصصناه للمعالجة الإحصائية لإجابات عينة أفراد الدراسة، وكذلك اختبار فرضيات الدراسة عن طريق القيام بالعديد من الاختبارات الإحصائية.



الفصل الأول

الإطار النظري للخدمات الجامعية

تمهيد:

تعتبر الخدمة نشاط إنساني يقوم من خلال تقديم منفعة لشخص آخر على شكل مهمات موجهة للربح أو لإشباع حاجة تعرض في وقت البيع أو ترتبط بسلعة أخرى والتي تحدث من خلال عمليات التفاعل، وقد أصبحت المؤسسات الخدمية جزءا مهما وفعالا في اقتصاديات الدول لما لها من أهمية قصوى في التحولات الجذرية والتطور في الأنماط المعيشية للأفراد، ومن بين هذه المؤسسات الخدمية الجامعات أو ما يعرف بمؤسسات التعليم العالي والتي تعد نظام اجتماعي يساهم في التطور المعرفي والفكري والاقتصادي للمجتمع، فهي تقدم خدمات متنوعة للمستفيد بشكل خاص والمجتمع بشكل عام. وفي هذا الفصل سنحاول عرض أهم المفاهيم المتعلقة بالخدمات الجامعية وأهميتها.

ومن خلال التقديم السابق ارتأينا أن نقسم الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية الخدمات

المبحث الثاني: مفاهيم حول الخدمات الجامعية

المبحث الأول: ماهية الخدمات

يتمثل قطاع الخدمات في مجموعة من المنافع غير الملموسة للأفراد سواء كانوا معنويين أو حقيقيين، إلا أنها تتميز بخصائص مختلفة عن القطاعات الإنتاجية السلعية، الأمر الذي يعكس مدى صعوبة إيجاد وتحديد مفهوم دقيق لها، وكذا سماتها ومكوناتها، وهذا ما سنحاول التطرق إليه من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات

تعد الخدمة مجموعة الأنشطة المقدمة للأفراد، حيث لها أهمية كبيرة على الصعيد الاجتماعي والاقتصادي، مما يدفعنا إلى التعرف عليها وتحديد أهدافها وأهميتها.

أولاً: تعريف الخدمة

للخدمة عدة تعاريف نذكر منها:

- يعرف كوتلر الخدمة على أنها " أي نشاط أو أداء يمكن لطرف أن يقدمه لطرف آخر"¹.
- ويعرفها حامد الضمور أنها " الخدمات بالأصل أنشطة أو فعاليات غير ملموسة ونسبياً سريعة الزوال، وهي تمثل نشاط أو أداء يحدث من خلال عمليات تفاعل هادفة إلى تلبية توقعات العملاء وإرضائهم إلى أنها عند عملية الاستهلاك الفعلي ليس بالضرورة أن ينتج عنها نقل الملكية"².
- كما تعرف الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة على أنها "تلك الأنشطة التي تعود بالفوائد أو المزايا التي تعرض للبيع والتي يتم توفيرها فيما يتعلق ببيع السلع"³.
- في حين عرفها غرونوس بأنها تمثل " نشاط أو أنشطة تقريبا غير ملموسة ولكن ليس من الضروري أن يكون هناك تفاعل ما بين المستهلك والعاملين في مجال الخدمة أو في نظام عملية الخدمة ولكنها تمثل حلول تقدم للمستهلك أي أن الخدمة وفقا لهذا التعريف تمثل"⁴.
- نشاط أو أنشطة.
- أنشطة غير ملموسة.

¹ زاهر عبد الرحيم، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار الرابحة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 39.

² أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة (الاسس النظرية والتطبيقية والتنظيمية في المؤسسات)، دار الحامد للنشر، الأردن، د.س.ن، ص161.

³ Ramneek Kapoor and others, **service marketing: concepts & practices**, tata Mcgrow-hill education, India, 2011, p10.

⁴ محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 23.

- ليس من الضروري أن يكون هناك تفاعل مباشر ما بين مقدم الخدمة والمستفيد منها مثل خدمات (تصليح السيارة، بناء دار....).
- الخدمة تمثل حلول للمشاكل التي يواجهها المستهلك.
- كذلك يمكن القول بأن الخدمة "مجموعة أفعال أو جهود أو أداء والتي ينتج عنها فائدة لصالح شخص مادي أو معنوي: تكون إما بالمقابل أو مجاناً".¹
- كما تعني الخدمة " نشاط يحقق رضا المستفيد منه بدون تحويل ملكية". أي أن الخدمة عبارة عن نشاط معنوي يحقق لدى المستخدم نوعاً من الرضا ولكن بدون أن يملك ذلك الشيء، وهدفه شيء من الغموض، لأن إذا كانت الخدمة غير ملموسة أو مادية تتحول من طرف مالك إلى آخر، فهي تتحول أو تنشأ مباشرة لدى من يدفع قيمتها إلا في حالة الخدمات العامة المجانية.²
- من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الخدمة عبارة عن " أنشطة معنوية أو أداء يقدمه مورد الخدمة للمستفيد منها بشكل ملموس ودون نقل الملكية له بهدف إشباع حاجاته ورغباته وتحقيق ربح للمؤسسة المقدمة لها عن طريق التبادل أو التفاعل بينهما بشكل مباشر مثل خدمة التعليم أو الصحة، أو بشكل غير مباشر مثل تصليح السيارة أو بناء دار".

ثانياً: أهمية الخدمات

- إن أهمية الخدمات تستمد من تزايد الطلب عليه نتيجة العوامل التالية:
- ظهور منتجات جديدة ارتبطت بها خدمات كثيرة تسير من الأداء الوظيفي لها، مثل خدمات الكمبيوتر، ووسائل الاتصالات، ... إلخ.
 - ارتفاع الدخل الفردي للكثير من أفراد المجتمع، وما ترتب عليه من تزايد درجات الرفاهية لهذه الفئات، ومن ثم استخدام أنواع معينة من الخدمات المتميزة، مثل خدمات التنظيف الآلي للملابس.
 - تزايد التعقيد والتنوع في قطاع الخدمات المقدمة، دفع الكثير من المنشآت إلى البحث عن شركة متخصصة أو توظيف أخصائيين لأداء تلك الخدمات.

ثالثاً: أهداف الخدمات.

¹K.Douglas hoffman, John E.G.Batesen, **services marketing**, South-Western Cengage Learning ,fourth edition USA,2011, p 04.

²حميدي الرقاي، أثر تطبيق جودة الخدمات التعليمية في ضوء الإصلاح الجامعي الجديد LMD، أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2015-2016، ص 94.

هناك أهداف للخدمة تكمن فيما يلي:¹

- تشجيع روح المبادرة الفردية في إيصال المعلومات التي من شأنها وقاية المجتمع من أية أضرار بمصلحته العامة.
- أهمية الإحساس الذاتي بمسئوليتنا جميعا في توفير بيئة مستقبلية آمنة لأبنائنا.
- إشراك كافة المواطنين والمقيمين في عملية الحفاظ على أمن المجتمع واستقراره.
- توفير قناة اتصال سهلة وسريعة وفعالة وآمنة.

المطلب الثاني: خصائص الخدمة

تتميز الخدمة بمجموعة من الخصائص والسمات تختلف عن تلك التي تتميز بها السلع، سوف نعرضها فيما يلي:

أولا: اللاملموسية

إن ابرز ما يميز الخدمة عن السلعة أنها غير ملموسة بمعنى أن ليس لها وجود مادي (physical existence)، أبعد من أنها تنتج أو تحضر ثم تستهلك أو يمكن الانتفاع منها عند الحاجة إليها، ومن الناحية العلمية فإن عمليتي الإنتاج والاستهلاك تحدثان في آن واحد، ويترب عن ذلك خاصية فرعية وهي: صعوبة معاينة تجربة الخدمة قبل شرائها، بمعنى آخر أن المستفيد من الخدمة لن يكون قادرا على إصدار قرارات وأحكام مستندة على تقييم محسوس أي من خلال الحواس الخمس قبل شراء الخدمة كما يفعل عند شراء الخدمة كما يفعل عند شراء السلعة المادية ولهذا نقول أن قرار شراء السلعة أسهل بكثير من قرار شراء الخدمة.² كذلك تعتبر اللاملموسية ميزة من أهم العناصر التي تستعملها للتفريق بين المنتج المادي والخدمة، فالخدمات ليس لها تجسيد مادي وبالتالي لا يمكن إدراكها بالحواس الخمس.

وبناء على ذلك فإنه لا يمكن نقلها أو تخزينها أو تعبئتها أو فحصها قبل الشراء، فمن الناحية العلمية إن إنتاج واستهلاك الخدمة يحدث في نفس الآونة لذلك يصعب علينا معاينتها كما ذكرنا سابقا.³

يترب عن لاملموسية الخدمات العديد من النتائج أهمها:

¹ زاهر عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص 42.

² حميد الطائي، بشير العلق، تسويق الخدمات، مدخل استراتيجي تطبيقي وظيفي، الطبعة العربية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 40.

³ معراج هوارى وآخرون، تسويق خدمات التأمين (واقع التسويق الحالي وتحديات المستقبل، الطبعة الأولى، دار الكنوز للمعرفة العلمية، الأردن، 2013، ص 72.

- إن الخدمة تعتبر مستهلكة لحظة إنتاجها بمعنى صعوبة تخزين الخدمة قياسا بالسلعة فمثلا مقعد خالي في الطائرة أو المسرح يعتبر خسارة طالما أنه لا يمكن خزن هذه المقاعد الخالية لبيعها لاحقا.
- استحالة المقارنة بين الخدمات واختيار أفضلها كما هو الحال في السلع وبالتالي فإن الفحص والمقارنة لا تتم إلا بعد شراء الخدمة وليس قبله.
- يترتب عن عدم ملموسية الخدمة اقتصار توزيعها على الوكلاء والسماسة، وبالتالي فإن عملية التجار ليس لهم دور في ذلك لأن التاجر هو وسيط تنقل إليه ملكية الأشياء التي يتعامل بها، وهو ما لا يمكن أن يحصل في الخدمات طالما أنها غير ملموسة.
- بما أن الخدمات غير الملموسة، فإن قدرة مسوقها على استخدام الأساليب التقليدية في الرقابة على الجودة تكون ضئيلة أو معدومة، ولهذا توجد أساليب أخرى مبتكرة لقياس جودة الخدمات مثل قياسات ولاء الزبائن ومستويات الرضا.¹

ومما سبق يمكننا القول أن لا ملموسية الخدمة خاصية تنفرد بها هذه الأخيرة خلافا عن السلع وذلك من خلال صعوبة إدراكها بالحواس الخمس وصعوبة تخزينها، كما أنها تنتج وتستهلك في آن واحد.

ثانيا: التلازمة

- نعني بالتلازمة "تلازم عملية الإنتاج والاستهلاك" وتشير هذه الخاصية إلى أن معظم الخدمات تنتج وتستهلك في نفس الوقت، وأنها تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة والزبون.²
- كما يقصد بها عدم الانفصالية والتي تكون بين عمليتي الإنتاج والاستهلاك فمثلا: الفحص الطبي لا يمكن أن يحوى إلا بوجود المريض الذي يعتبر عنصرا أساسيا في الأداء للخدمة أو أن يكون مرشد أثناء تقديم الخدمة حتى يحصل عليها وفقا لرغباته، وذلك مثلما يحدث في صالون الحلاقة من توجيهات العميل للحلاق حتى يحصل على الحلاقة التي ترضيه، وتشير إلى أن هناك خدمات لا تتطلب بالضرورة حضور المستفيد شخصيا إلى المؤسسة كالخدمات الموجهة إلى ممتلكات المستفيد كالصيانة وإصلاح الآلات.³

¹ حميدي زقاي، مرجع سبق ذكره، ص 98.

² رقاد صليحة، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2007-2008، ص 21.

³ جميلة مديوني، تسويق الخدمات، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر، 2005، ص 29.

- كذلك تعتبر التلازمة درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها فنقول أن درجة الترابط أعلى بكثير في الخدمات قياسا بالسلع وقد يترتب على ذلك ضرورة حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها.¹

نستخلص أن التلازمة درجة الترابط بين ذاتها أو عدم الانفصالية في الخدمة تمثل درجة الترابط بين مقدم الخدمة والمستفيد منها، فتعتمد معظم الخدمات على الاتصال الشخصي بينهما وتكون هذه الخاصية بين عمليتي الإنتاج والاستهلاك.

ثالثا: عدم التماثل أو التجانس

تمثل هذه الخاصية البالغة الأهمية الصعوبة أو عدم القدرة في كثير من الحالات على تنميط الخدمات، وهذا ما يعني ببساطة أنه من الصعب على مورد الخدمة أن يتعهد أن تكون خدماته متماثلة أو متجانسة على الدوام، وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة معين لها مثلما يفعل منتجو السلع.²

ويصبح من الصعوبة على طرفي التعامل التنبؤ بما ستكون عليه الخدمات قبل تقديمها ويوجد دائما اختلافات ولو سطحية من زبون لآخر لذلك سنجد:

- اختلاف الخدمة بين المؤسسات الخدمية التي تعمل بنفس المجال.
 - اختلاف الخدمة المقدمة من نفس الموظف من وقت لآخر حسب الحالة النفسية والذهنية والصحية والروح المعنوية وعبء العمل وهي التي يطلق عليها بالعوامل الحرجة للأداء.
 - درجة الخطأ تكون الأكبر عليها من السلع الملموسة.³
- باعتبار أن الخدمة تعتمد على العنصر البشري بدرجة كبيرة نجد أن مقدم الخدمة لا يستطيع تقديم الخدمة بدرجة متماثلة نظرا لعدة عوامل متحركة في سلوكه كالتعب وعبء العمل والحالة التي يمر بها وبالتالي ينتج اختلاف في أسلوب أو عملية تقديم الخدمة من زبون لآخر.

رابعا: تذبذب الطلب

يتميز الطلب على بعض الخدمات بالتذبذب وعدم الاستقرار فهو لا يتذبذب بين فصول السنة فحسب، بل يتذبذب أيضا من يوم لآخر من أيام الأسبوع، من ساعة لأخرى في اليوم الواحد.

¹ حميد الطائي، بشير العلاق، مرجع سبق ذكره، ص 41.

² مهيب وسام، دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2016-2017، ص 59.

³ والة عائشة، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2010-2011، ص 07.

في السفر إلى المنتجعات الصيفية السياحية يتقلص كثيرا في الشتاء بينما يزدهر في الصيف ودور السينما تمتلئ في أيام معينة من الأسبوع أو في ساعات معينة من اليوم.¹

خامسا: الفئائية

الخدمات لا تخزن فلا يمكن تخزين الخدمة قبل بيعها وهذا على خلاف السلع فالمقاعد الخالية في المطعم مثلا أو الغرف غير محجوزة في فندق فإنها تمثل خسائر وتستمر طوال عدم شغلها.²

المطلب الثالث: مكونات الخدمة وتصنيفاتها

سنعرض في هذا المطلب أهم مكونات الخدمة ومعايير تصنيفها والعناصر التي تكتمل من خلالها صورة الخدمة وهي كالاتي:

أولا: مكونات الخدمة

يتضح لنا أن الخدمات لا تتكون فقط من اشباع وحيد المنفعة، ولكن متعددة المنافع ومنه نجد أن:³

1. **الخدمة الجوهر (coresewice):** هي حقيقية الإشباع الذي يبحث عنه الزبون أما الخدمات المحيطة فهي تلك الخدمات التي تسهل الحصول على زبائن تسويق الخدمة الجوهر، فهي محل بحث وتطوير دائم، حيث قامت الكثير من الشركات بتحويلها من خدمة مسهلة فقط إلى خدمة أساسية جديدة.

2. **الخدمة المحيطة (Ambiet service):** إن الخدمة المحيطة غالبا ما تستعمل لإيجاد ميزة تنافسية، مما جعل المنظمات تقوم بتصنيفها لغاية إيجاد الحزمة المناسبة لعملها وسوقها المستهدف.

3. **حزمة المنافع (Benefut package):** تتضمن التسهيلات الداعمة للخدمات المدركة والضمنية، وهذا ما يصطلح يعد مهما في فهم سلوك المستهلك، فهو يعكس ما يتوقع المستهلكون الحصول عليه. فالمستهلكون عموما يقارنون بين الفوائد التي يحصلون عليها والتكاليف التي سوف يتحملونها، محاولين الحصول على ميزان صفة لصالحهم.

وللتمييز أكثر ما بين الجوهر والخدمات الداعمة والمكملة للخدمة للجوهر، وطور فريدريك وويل سميث مفهوم التسليم الفوري والسريع للطرود عندها ما أسس عام 1971 شركة أطلق عليها اسم فيديرال أكسبريس

¹ حميد الطائي، بشير العلاق، مرجع سبق ذكره، ص 43.

² أحمد بن عيشاوي، مرجع سبق ذكره، ص 162.

³ غيوشي عبد العالي، أهمية نوعية الاتصال في تحسين الخدمات، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006-2007، ص 16.

(Federal express). بدأت أعمال الشركة بين سنتين من التأسيس، حيث استطاع أن يقدم خدمة كانت في وقتها فريدة، لقد واجهت الشركة المنافسة من قبل شركات تعمل في نفس الحقل وتؤدي خدمات استلام الطرود ونقلها طوال الليل وتسليمها في الصباح التالي، لقد توصلت إدارة الشركة إلى استنتاج مفاده أن عليها أن تعيد النظر في تعريفها للخدمة إذا ما أردت الاستمرار كشركة قائمة في السوق، ورائدة في تحديد السعر وبعد فترة استطاعت إدارة الشركة إعادة تعريف الخدمة، حيث جاءت بالتعريف التالي: "جميع الأعمال والأفعال وردود الفعل التي يدرك المنتفعون أنهم قد اشتروها". هذا التعريف يوضح بأن الخدمة منتج هو في الأساس حزمة من نشاطات مؤلفة من جوهر والذي يمثل في حالة شركة Fedex في عملية النقل للطرود وتسليمها لأصحابها في وقت محدد سلفاً. بالإضافة إلى مجموعة من الخدمات التكميلية.¹

ثانياً: أهمية الخدمات المحيطة (التكميلية) للخدمة الجوهر

هناك عدة تصنيفات للخدمات التكميلية للخدمة الجوهر، إلا أن معظم هذه الخدمات تصنف إلى ثماني مجموعات رئيسية وهي:

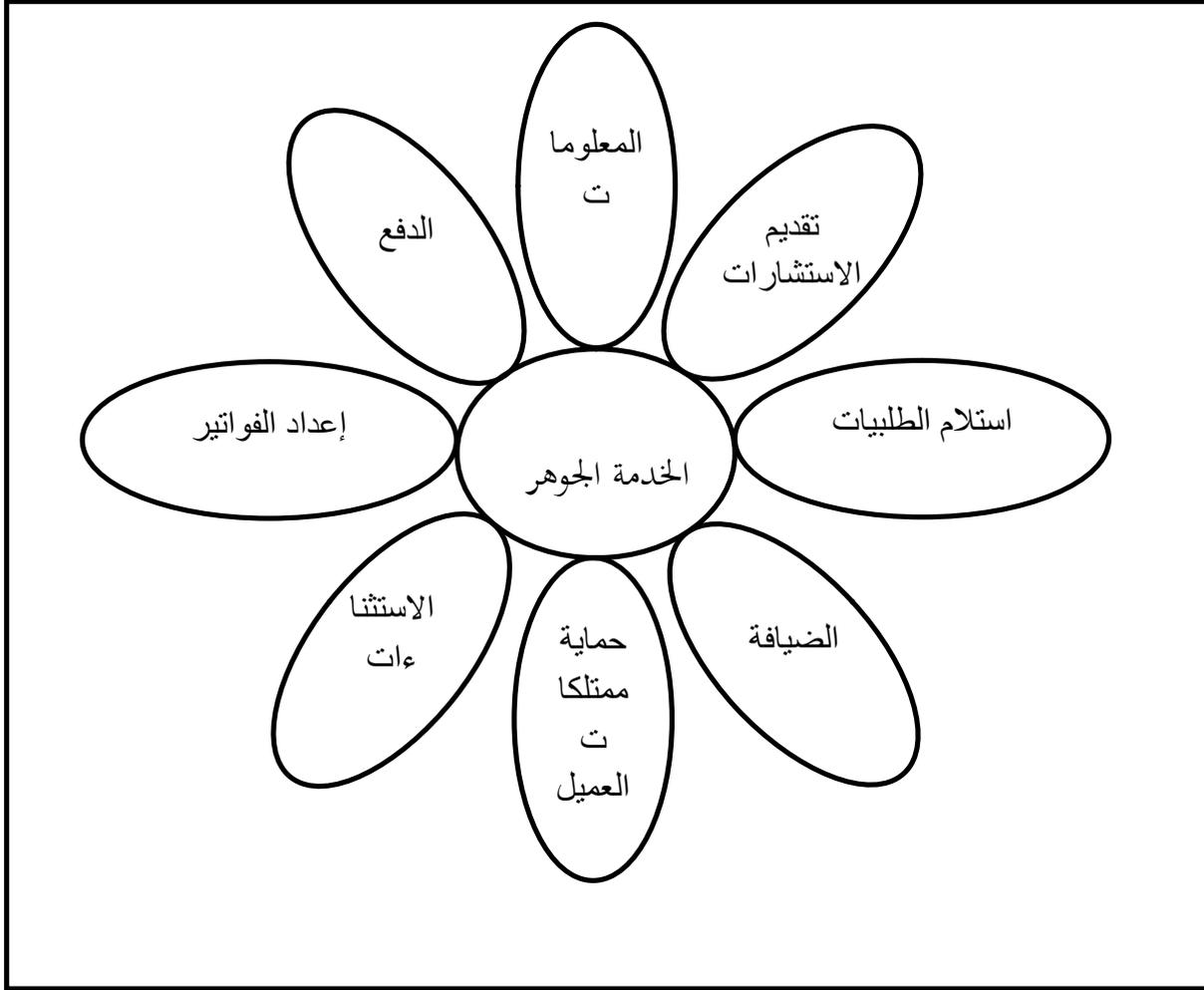
- المعلومات.
- استلام الطلبات.
- إصدار ممتلكات العميل.
- تقديم الاستشارة.
- الضيافة (رعاية الزبائن).
- الاستثناءات (حل المشاكل، معالجة الشكاوي، طلبات خاصة...)

والشكل الموالي يوضح هذه التصنيفات:²

¹ حميد الطائي، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، الطبعة العربية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 30-31.

² معدن نصيرة، مدخل للجودة في تسويق الخدمات ودورها في ارضاء الزبائن، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2009-2010، ص 34.

الشكل 1-1: زهرة الخدمة



المصدر: حميد الطائي، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، مرجع سبق ذكره، ص 38.
ومما سبق نجد أن:

الخدمة الجوهر هي الخدمة الحقيقية التي تبنى على أساسها المؤسسة وتشكل محل بحث وتطوير دائم لها، ويحيط بهذه الأخيرة خدمات تكميلية داعمة تسهل عملية الحصول على الخدمة للمستخدم، أما حزمة المنافع فيمكننا القول أنها المزيج المكون من كل من الخدمة الجوهر والخدمات المحيطة بها.

ثالثا: تصنيفات الخدمة.

إن عملية تصنيف الخدمات تقصد بها وضع الخدمات في مجموعات تتميز كل مجموعة منها بخصائص مشتركة وتعدد تصنيفات وتقسيمات الخدمات بتعدد المبادئ والمعايير التي يتم التصنيف على أساسها.¹

إن عملية تصنيف الخدمات تتم من وجهات نظر مختلفة، حيث يمكن تصنيفها على النحو الآتي:²

1. حسب أهمية حضور المستفيدين من الخدمة:

ويمكن تصنيفها في هذه الحالة إلى:

- أ- ضرورة حضور المستفيد من الخدمة مثل: العلاج الطبي، الخدمات الخاصة باللياقة البدنية، وخدمات المطاعم والسياحة وغيرها.
- ب- عدم ضرورة حضور المستفيدين من الخدمة مثل: صيانة الأجهزة لمختلف أنواعها، خدمات الغسيل، وخدمات الاستشارة.

2. حسب الغرض من شراء الخدمة:

تصنف إلى:

- أ- خدمات مقدمة للمستهلك النهائي مثل: خدمات طبية والسياحية وخدمات النقل...
- ب- خدمات مقدمة إلى المنظمات والشركات مثل: الخدمات المحاسبية.

3. حسب وجهة النظر التسويقية:

يمكن تصنيفها إلى:

- أ- خدمات خاصة مثل: الحماية الشخصية وخدمات الحراسة.
- ب- خدمات سهلة المنال: خدمات التي يحصل عليها المستفيد النهائي بيسر وسهولة مثل خدمة النقل وخدمة المطعم.

¹ فاطمة بوسالم، أثر تحرير التجارة الدولية في الخدمات على كفاءة النشاط المصرفي في الدول النامية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، 2010-2011، ص 13.

² بن عميروش فايزة، واقع تسويق الخدمات في شركات التأمين، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2007-2008، ص 20.

4. حسب دوافع مقدم الخدمة:

تصنف إلى:

أ- خدمات مقدمة لأغراض الربح: الخدمات المصرفية.

ب- خدمات لا تهدف إلى الربح: التعليم المجاني، الخدمة الصحية المجانية.¹

5. حسب درجة كثافة قوة العمل:

تنقسم إلى:

أ- خدمات تعتمد على قوة عمل كثيفة ومن أمثلتها: خدمات الحلاقة والتجميل وخدمات التربية ورعاية الأطفال

وخدمات التعليم وخدمات التي يقدمها الطبيب.

ب- خدمات تعتمد على المستلزمات المادية ومن أمثلتها: خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية وخدمة

الطعام والبيع الآلي وخدمات غسل السيارات أليا.

6. حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمات:

تنقسم إلى:

أ- مهنية مثل خدمات الأطباء والمحامين والمستشارين والإداريين والصناعيين والخبراء ذوي المهارات الذهنية

والبدنية.

ب- غير مهنية مثل خدمات الحراسة والفلاحة في الحدائق وغيرها.²¹ بن عمروش فايزة، مرجع سبق ذكره، ص 20.² حميد الطائي، بشير العلاء، تسويق الخدمات، مرجع سبق ذكره، ص 28.

المبحث الثاني: مفاهيم حول الخدمات الجامعية.

تعتبر الجامعة نظام اجتماعي واقتصادي وسياسي متكامل لما تحمله من أهمية بالغة في التأهيل والتكوين والإنتاج المعرفي، فهي من المؤسسات التي تقدم خدمات متنوعة للأفراد كخدمة التعليم العالي وهذا ما سنحاول توجيه النظر إليه من خلال التعريف بالخدمات الجامعية وتصنيفاتها وخصائصها.

المطلب الأول: تعريف الخدمات الجامعية.

سنتناول في هذا المطلب تعريف الجامعة وكذا الخدمات الجامعية وأهميتها.

أولاً: تعريف الجامعة

تعد الجامعة نقطة البداية ومحور الانطلاق في صنع يد عاملة مؤهلة رفيعة المستوى تتماشى مع متطلبات السوق المحلية، وتساهم الجامعة في صنع متخرجين بتحصيل معمق ومعارف علمية وثقافية وتحصيل لطرق عمل نظرية وتطبيقية ذات علاقة بالتخصص، كما تساهم الجامعة في الانفتاح على العالم الخارجي والتطلع نحو الرهانات والتحديات المعاشة من خلال احتكاك الطالب بالعالم الخارجي وعقد الملتقيات والندوات والأيام الدراسية والأبحاث المنشورة، والزيارات العلمية والتربصات المتاحة.¹

ويمكن تعريف الجامعة بأنها " تلك المؤسسة التعليمية التي تقدم لطلابها الحاصلين على شهادة الثانوية العامة أو ما يعادلها تعليماً نظرياً معرفياً ثقافياً يلازمه تدريب مهني فني بهدف إخراجهم إلى الحياة العاملة كأفراد منتجين، فضلاً عن مساهمتهم في معالجة القضايا الحيوية التي تظهر على فترات متفاوتة في المجتمع وتؤثر في تفاعلات هؤلاء الطلاب المختلفة في مجتمعهم لما تمتلكه من قدرات أكاديمية وإيديولوجية وبشرية".²

كما تعتبر الجامعة مؤسسة مستقلة ذات هيكل تنظيمي معين وأنظمة وأعراف وتقاليد أكاديمية معينة، تتمثل وظائفها الرئيسية في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، وتتألف من مجموعة من الكليات والأقسام ذات

¹ سوسي الهواري، دادن عبد الغني، دور الجامعة في تحقيق التنمية البشرية وتطوير المعرفة، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، الجزائر، 910 مارس 2004، ص 197.

² بوزيان العجال، ريمة عمري، أثر اعتماد إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، الملتقى الوطني الأول حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الطاهر مولاي سعيدة، الجزائر، 13-14 ديسمبر، 2010، ص 03 04.

الطبيعة العلمية التخصصية، وتقدم برامج دراسية متنوعة في تخصصات مختلفة منها ما هو على مستوى البكالوريا ومنها ما هو على مستوى الدراسات العليا، يمنح بموجبها درجات علمية للطلاب.¹ ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا القول أن الجامعة مؤسسة خدمية اجتماعية تضم نظام تعليمي وتعتبر آخر المراحل الدراسية للأفراد من خلال الانتقال من مرحلة التعليم الثانوي إلى مرحلة التعليم العالي، من أجل إعداد متخرجين متحصلين على شهادات ومهارات تفيد المجتمع في جميع المجالات.

ثانياً: تعريف الخدمات الجامعية.

تعرف الخدمات الجامعية على أنها "مجموع ما تقدمه الجامعة للمنتفعين المباشرين وغير المباشرين في البيئة المحيطة بالجامعة والوطن كمستهدف نهائي رغبة في رفعتة وتطوره ونموه".²

كما أنها تعبر عن صورة الدعم المساعدة والتسهيلات التي تقدمها الوحدات الأكاديمية والإدارية في الجامعة للطلاب فيما يتعلق بدراسته في الجامعة وتشمل: البنية التحتية، المكتبة الموظفون، خدمات القبول والتسجيل، وخدمات العامة، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعات، التنمية الشخصية.³

وكذلك نعني بالخدمات الجامعية أنها كافة الإجراءات والعمليات والنشاطات المقدمة للطلبة التي تحاول من خلالها تقديم وتوفير الظروف المواتية للطلبة من أجل تحصيل دراسي يكون في المستوى، كما أنها تعتبر الممول الرئيسي في ميزانية التسيير للخدمات الجامعية لأنها تمثل 99% من مجموع الإيرادات وما نسبته 01% فيخص الإيرادات المحصلة من أداء الخدمة.⁴

وبالتالي يمكننا القول أن الخدمات الجامعية هي مجموع الأنشطة المقدمة من طرف الجامعة لتحسين أداء الطالب وظروفه الاجتماعية والمادية والثقافية عن طريق تلبية حاجاته، كما تعمل على تحقيق المساواة بين أفراد المجتمع وتزويد المؤسسات بإطارات عالية الكفاءة في مختلف المجالات.

¹ عيسى صالحين فرج، مصطفى عبد الله محمود الفقهي، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 16، العدد 14، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن، 2013، ص 162.

² السيد منير السيد سرور وآخرون، تسويق الخدمات الجامعية مدخل لتحسين التعليم الجامعي دراسة حالة كلية السياحة والفنادق جامعة المنوفية، بحث في مادة قاعة البحث، الفرقة الرابعة كلية السياحة والفنادق، جامعة بنها، مصر، 2012، ص 45. www.buedu.eg.

³ أحمد محمد بركة، عبد الله عباس المهدي، تقييم جودة الخدمات الجامعية بجامعة الأندلس للعلوم التقنية من وجهة نظر الطلبة، جامعة الأندلس، ص 04. www.andalu.unio.net.

⁴ هيبية الطول، تأثير الخدمات الجامعية (تعليمية مكتبة، اطعام قاعات صفية، السكن)، المقدمة من جامعة الجلفة على الطلبة، مجلة دفاتر الاقتصادية، المجلد 5، العدد 1، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2014، ص 62.

ثالثاً: أهمية الخدمات الجامعية.

للخدمات الجامعية أهمية كبيرة بالنسبة للطلبة والمجتمع ككل نذكر منها:

1. تزويد الاقتصاد ولا سيما النظام الانتاجي الخاص بالمهنيين كما ونوعاً لدعم وتطوير الدولة.
2. مواكبة التطورات والتكنولوجيا المعاصرة والتحديات المستجدة.
3. منح فرص للأساتذة والاكاديميين لتطوير معارفهم من خلال توفير كافة الوسائل والأدوات المساعدة للبحث العلمي.
4. تقديم وتطوير مختلف النشاطات العلمية، الثقافية، الرياضية، الترفيهية.
5. تقديم مساعدات مالية وفكرية للطلبة.

المطلب الثاني: خصائص وتصنيفات الخدمات الجامعية.

سنحاول من خلال هذا المطلب تقديم مجموعة الخصائص والتصنيفات الخاصة بالخدمات الجامعية وهي

كالآتي:

أولاً: خصائص الخدمات الجامعية.

تتميز الخدمات الجامعية مثلها مثل أي خدمات أخرى بعدة خصائص تتمثل فيما يلي:¹

1. تتميز الخدمات الجامعية في معظمها أنها غير ملموسة مما يجعل من الصعب على العملاء مدى جودتها نظراً لصعوبة معاينتها أو تجربة الخدمة قبل الحصول عليها ولصعوبة لمسها أو رؤيتها أو تذوقها.
2. بالنسبة للخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة فإنها تتسم بالبعد الإنساني فمن وجهة نظر العملاء فإن هذه الخدمات التعليمية تتصل بشكل مباشر بالأفراد المسؤولين عن توصيل الخدمات والممثلين في أعضاء هيئة التدريس والأعضاء والهيئات المساعدة لها، حيث أن مهاراتهم وحماسهم والتزامهم إنما تعد جزءاً لا يتجزأ من المنتج التعليمي الجامعي بل أنها جزء مكمل له.
3. التباين الشديد للمستفيدين من الخدمات الجامعية، بمعنى أن المستفيدين من الخدمات الجامعية توجد بينهم اختلافات عديدة سواء من حيث نوعية النشاط الذي تعمل به الجهات المستفيدة أو المركز المالي لكل من هذه الجهات أو من حيث المبادئ والقيم والمفاهيم الإدارية التي تطبقها هذه الجهات.

¹ السيد منير سيد السرور وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 33 34.

4. عدم نمطية الخدمات الجامعية بمعنى صعوبة تمييز وتوحيد الخدمة حيث تختلف من فرد لآخر وبالنسبة لنفس الفرد من وقت لآخر، مما يؤدي إلى صعوبة التحكم والرقابة على الخدمات الجامعية وصعوبة التنبؤ بوجودها.
5. تمييز الخدمات الجامعية بثقة من قبل العملاء ويرجع ذلك إلى أنها ذات طبيعة فنائية وبالتالي لا يمكن أن يتوقع العملاء النحو الذي ستكون عليه هذه الخدمات قبل تقديمها، فالخدمات الجامعية يمكن وصفها فقط ولا يمكن قياسها على أساس توقعاتهم بأنها سوف تقدم لهم المنافع والاشباع المرغوبة.
6. الخدمات الجامعية ليست كلها خدمات غير ملموسة لكن بعضها يتسم ببعض الخصائص المادية الملموسة مثل المباني التي تتم فيها العملية التعليمية، المكتبات، الكتب ومعامل اللغات، والعلوم وغيرها.

ثانيا: تصنيفات الخدمات الجامعية.

تصنف الخدمات الجامعية إلى:¹

1. **الخدمات الاستشارية المباشرة:** سواء عن طريق التعاقد مع بعض الأساتذة أو التعاقد مع بعض الوحدات ذات الطابع الخاص على اعتبار أنها بيوت خبرة يتوافر لديها كفاءات علمية وعملية متميزة، ويندرج تحت هذه النوعية خدمات الاستشارات الهندسية وإعداد التصميمات، والاستشارات الزراعية والتجارية والإدارية وغيرها.
2. **خدمات الأبحاث التعاقدية:** وهي تلك التي تطلبها الجهات المهتمة بالبحث العلمي سواء كانت جهات محلية أو أجنبية وتتناول هذه الخدمات جميع المجالات والتخصصات سواء ما يتعلق منها بالدراسات الإنسانية والفيزيائية أو نظرياتها المتصلة بالعلوم الأساسية وتطبيقها.
3. **الخدمات التدريبية:** لتنمية المهارات البشرية وإكساب مهارات جديدة للعاملين في مختلف المواقع الإنتاجية ومختلف التخصصات.
4. **خدمات المعونة الفنية والخدمات الإرشادية المتعلقة بنقل التكنولوجيا:** تتركز هذه النوعية من الخدمات في الجوانب الإدارية والهندسية والزراعية والصناعية وذلك كما الحال بالنسبة للوحدات الإنتاجية والزراعية والبرامج الإرشادية الخاصة بإدخال التكنولوجيا المنظورة في مختلف مجالات الإنتاج الزراعي، وكذا بالنسبة للوحدات الصناعية وذلك للمساهمة في نقل وإدخال التكنولوجيا الحديثة في العملية الصناعية، فضلا عن تصميم وتطبيق تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الأداة في كل الوحدات الإنتاجية والتسويقية.

¹ السيد منير سيد السرور وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 30 31.

5. خدمات استشارة الرأي العام: وذلك من خلال عقد الندوات والمؤتمرات وورش العمل حول بعض القضايا المطلوب خلق رأي العام المساند لها أو التعرف على ما هو جديد في المجالات المختلفة.

6. الخدمات التي يمكن أن تقدمها بعض الوحدات ذات الطابع الخاص: مثل خدمات المستشفى الجامعي وبعض الوحدات الإنتاجية لكلية الزراعة والهندسة والمطبعة جامعية وخدمات الضيافة والفندقة بكلية السياحة والمدن الجامعية.¹

وتنقسم الخدمات الجامعية وفقا لنوع الخدمة إلى:²

- خدمات هندسية وتكنولوجيا.
- خدمات طبية وعلاجية.
- خدمات بيطرية وزراعية.
- خدمات اجتماعية.
- خدمات إدارية وتجارية وتسويقية.
- خدمات قانونية وتشريعية.
- خدمات الحاسب العلمي ونظم المعلومات.
- خدمات الاتصالات.
- خدمات نظم الإدارة البيئية.
- خدمات تنمية الموارد البشرية والتدريب.
- خدمات الطباعة والنشر.
- خدمات السياحة والفندقة.

¹ السيد منير سيد السرور وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 31.

² محمد عبد السلام عاشور، الخدمات الجامعية: القيمة التسويق العائد، من بحوث المؤتمر القومي الأول لتسويق الخدمات الجامعية، المجلس الأعلى للجامعات المنعقد في الفترة 1819 مارس 1998، ص 79.

المطلب الثالث: ماهية الخدمة التعليمية أنواع الخدمات الجامعية

يعرض هذا المطلب أهم الخدمات المقدمة من طرف الجامعة باعتبارها مؤسسة خدمية تقدم منفعة غير منظورة للمستفيد منها ألا وهو الطالب فهي تقدم خدمة منافع مكونة من الخدمة الجوهر أو الأساس والخدمات الداعمة للخدمة الجوهر وتتجلى كالآتي:

أولاً: مفهوم وأهمية الخدمة التعليمية والبحث العلمي

1. تعريف الخدمة التعليمية:

يعتبر التعليم العالي من المرتكزات الأساسية للتنمية الشاملة وذلك من خلال مساهمته في إعداد الكوادر الفنية والأكاديمية والمهنية لمؤسسات المجتمع المختلفة، إضافة غلى دوره في تطوير المعرفة، واستخدامها ونشرها من خلال البحث العلمي وإعداد المتخصصين في مجال التطوير في أساليب خدمة المجتمع والبيئة.¹

كما تعرف على أنه تواصل التعليم بعد مرحلة المدارس الثانوية ومنه لا يمكن اعتبار التعليم العالي يشير فقط إلى مرحلة تعليمية عليا وإلى اكتساب الفرد مجموعة من المعارف من أجل تهيئه علميا وعمليا بل له بعد آخر يتعلق بعلاقته بالمجتمع، وهذا الأخير يستوعب طاقات بشرية وكفاءات تقنية تساهم في دفع عجلة التنمية، وفي هذا السياق يمكن تعريف التعليم العالي على أنه ليس مجرد لامتداد أعلى، بل هو تكملة الجهود المبذولة بغرض رقي الإنسان وتنقيفه وتحقيق طموحاته، فضلا عن كون التعليم العالي هو سد لحاجات المجتمع من خبرات ومهارات لغرض التنمية والتطور.²

وتمثل الجامعة مؤسسة تعليمية تقدم برامج منظمة تعمل على إعداد خريجين يخدمون المجتمع من خلال التأهيل الذي تقوم به البرامج بمساعدة الأساتذة الذي يعتبر أهم ركيزة في العملية التعليمية وتشكل الخدمة التعليمية في هذه المؤسسات الخدمة الخاضعة بالدرجة الأولى لنظام وقوانين محددة بقرارات سياسية وبمقدار ما تعتمد البرامج السنوية، وهذه الأخيرة تسعى إلى لرضاء المستفيدين وهم الطلاب وأولياء الأمور والأساتذة والمجتمع من خلال تدريس هاته البرامج، والتدريب والتكوين للطلاب لجعلهم نافعين على المدى البعيد وتعليمهم كيفية الاتصال بالمحيط الخارجي والداخلي بالاعتماد على النظريات التدريسية والتعليمية.

¹ سليمان محمد قليوان، اختبار فرضية وجود الخدمات المرافقة للخدمة التعليمية، دراسة حالة على أحد الكليات لجامعة مصراته، المجلة الدولية المحكمة للعلوم الهندسية وتقنية المعلومات، المجلد 1، العدد 2، جامعة مصراته، ليبيا، 2015، ص 02.

² راضية راجح بوزيان، إدارة الجودة الشاملة ومؤسسات التعليم العالي، مركز الكتاب الاكاديمي، ط 1، الأردن، 2015، ص 66-67.

2. أهمية الخدمة التعليمية.

- يعد من أنواع التعليم المتخصص إذ لا يحتوي على الخطط الدراسية للكلية.
- يطور القطاع من خلال تزويده بمجموعة من الكتب والمؤلفات المتخصصة في العديد من المجالات.
- يحافظ على التطور الاقتصادي، عن طريق تزويد سوق العمل بالعديد من الكفاءات التي تدعمه وتطوره.
- يزيد من المستوى المعرفي والإداري المتعلمين.
- يقدم نشاط ومجموعة من الأبحاث المهمة في مختلف مجالات المعرفة.

3. تعريف البحث العلمي:

يعتبر البحث العلمي عملية اختراع واكتشاف وتحقق وإثبات، من خلال إحداث إضافات جديدة في ميادين المعرفة المختلفة، أو تعديلات لمعارف قائمة، بالتقصي المنظم القائم على التبحر والغوص في أعماق الحقيقة، وتعود المؤسسات الجامعية البحث العلمي فهو الذي يعطي للجامعة معناها الحقيقي، ويميزها عن المدرسة.¹

4. أهمية البحث العلمي:

تتجلى أهمية البحث العلمي في كونه وظيفة أساسية للجامعات ويتمتع بمزايا تعود على المجتمع ككل بالفائدة كاللتطور والتنمية وفيما يلي أهم ما يميز البحث العلمي:²

- نشاط يقوم على الملاحظة المقصودة.
- يهدف إلى إيجاد حل لمشكلة من مشاكل العصر القائمة أو المتوقعة، أو التعرف على حقيقة علمية (طلب المعرفة).

- يعتبر سبيلا رئيسيا ومهما لرفع مستوى الجامعات ورفع مستوى أعضاء التدريس والهيئة الخاصة بالبحث.
- يساعد على تنشيط عقل الأستاذ الجامعي ونموه ويزوده ببصيرة تجعل استجابته نشطة.
- أحد المعايير الأساسية التي يؤخذ بها عند تعيين أو ترقية الأستاذ الجامعي.
- يمكن من معاشته التجديد والتطور المعرفي والتقني ومتابعته.
- خدمة المجتمع مستقبلا والمساهمة في التطور والنمو الاجتماعي والاقتصادي والثقافي والفني والتقني.

¹ عماد أحمد البرغوثي، محمود أحمد أبو سمرة، مشكلات البحث العلمي في العالم العربي، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، جامعة القدس، فلسطين، المجلد 15، العدد 2، 2007، ص 1134.

² عماد أحمد البرغوثي، محمود أحمد أبو سمرة، مرجع سبق ذكره، ص 1136.

ثانيا: الخدمات الداعمة للخدمة التعليمية في الجامعة.

تعتبر الجامعة الإشعاع الثقافي والنظام الديناميكي يتميز بالتفاعل بين العناصر الضرورية التي تمكن من حصول الطالب على معرفة ومفهوم وتكوين تدريب وفق برامج دراسية ومنهاج معين لأجل تلبية حاجة مهنية في المجتمع، بحيث تساعد على أداء الخدمة التعليمية في هذه المؤسسة مجموعة من الخدمات التكميلية والمتمثلة في مساعدات موجهة للطلبة الجامعيين لتزويد الطالب بحاجاته الضرورية لتحقيق كفاءة في الإنتاج المعرفي له وتحقيق المنظمة (الجامعة) لهدفها بشكل جيد وهادف.

وتكمل أهم هذه المساعدات أو الخدمات المحيطة فيما يلي:

- خدمة الإيواء.
- خدمة الإطعام.
- النشاطات الترفيهية.
- الخدمات الصحية والوقاية.
- التأمين الاجتماعي.
- الإعانة المالية.
- خدمة النقل.
- العمليات الإدارية كالتسجيلات.
- المكتبات.
- الجمعيات التعاونية.
- النشاطات الرياضية.

خلاصة الفصل:

اتضح لنا مما سبق بالفصل الأول أساسيات حول الخدمات والخدمات الجامعية، حيث تم التطرق إلى مفهوم الخدمة وتصنيفاتها وأهم الخصائص التي تتميز بها كون أن الخدمات الجامعية جزء منها، لنعرج بعدها في المبحث الثاني أهم المفاهيم المتعلقة بالخدمات الجامعية وأنواعها وتصنيفاتها من خدمات جوهرية كالتعليم والبحث العلمي وخدمات داعمة لها والتي كان أهم ما يميزها إعانات ومساعدات مقدمة للطلاب من أجل التحصيل الدراسي الجيد.

فتوصلنا إلى النتائج التالية:

تمثل الخدمات الجامعية جميع الإجراءات والعمليات والنشاطات المقدمة لتسهيل الأداء العلمي للطلاب، وتحقيق التنمية الفكرية والاجتماعية والاقتصادية للمجتمع ككل. حيث تمثل الخدمة الجوهر في مؤسسات التعليم العالي والجامعات بشكل أساسي الخدمة التعليمية أو إعداد الكوادر الأكاديمية وأيضاً البحث العلمي، أما الخدمات الداعمة أو التكميلية لها تمثل جميع المساعدات المالية والإدارية والمكتبية وكافة النشاطات والإعانات المقدمة من طرف المؤسسة.



الفصل الثاني

تقييم جودة الخدمات الجامعية

تمهيد:

لجودة الخدمة دورا أساسيا في تصميم وإنتاج الخدمة، والتي لها أهمية كبيرة في مؤسسات التعليم، الأمر الذي أثار اهتمام الكثير من الباحثين من أجل تحقيق التفوق والامتياز من خلال تطبيق مجموعة من النماذج لإدراك الثغرات بين مقدمي الخدمة والمستفيدين منها.

وفي هذا السياق يعد نموذج الأداء الفعلي " Servperf "، أهم النماذج التي اعتمد عليها في قياس وتقييم هذه الخدمات، كونه يؤكد على أهمية تحسين وتطوير الخدمات الجامعية لدعم العملية التعليمية وتعزيزها لمواكبة التطورات الحديثة.

ويأتي هذا الفصل امتدادا لما سبقه لتوضيح أهمية قياس وطرف تقييم جودة الخدمات الجامعية عن طريق تقسيم الفصل كالاتي:

المبحث الأول: ماهية جودة الخدمات الجامعية

المبحث الثاني: نماذج قياس وتقييم جودة الخدمات الجامعية

المبحث الأول: ماهية جودة الخدمات الجامعية

إن اهتمام الجامعات بالجودة في تقديم خدماتها، ينبع من منطلق الرغبة في تحقيق رضا المستفيدين منها سواء كانوا حاليين أو مرتقبين ووفقا لتوقعاتهم، حيث يعتبر رضا المستفيد ما هو إلى ناتج نهائي للتقييم الذي يجري بين توقعاته وإدراك الفعلية.

ومن خلال هذا المبحث سنحاول التطرق إلى مفهوم جودة الخدمات الجامعية وتطورها وكذا أبعادها والعوامل المحددة لها.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات الجامعية وتطورها

تعد الجودة في الخدمات الجامعية من أهم التحديات التي تسعى الجامعات إلى تحقيقها والتميز فيها من خلال مستوى عالي في تقديمها ورضا المستفيدين عنها، وهذا المطلب يعرض مفهوم الجودة وجودة الخدمة وصولاً إلى جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي (الجامعات) وأهم مراحل تطورها.

أولاً: مفهوم جودة الخدمة

1. تعريف الجودة:

لتحديد مفهوم الجودة لابد من استعراض تعاريف روادها الأوائل وكذا ما أورده أهم الباحثين والمهتمين بموضوعها.

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).¹

- ونقصد بالجودة أنها "تكامل الملامح والخصائص المنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمناً، أو هي مجموعة من الخصائص والمميزات لكيان ما تعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحددة أو المتوقعة من قبل المستفيد".²

- فقد عرفها جوزيف جوران بأنها "هي الملائمة للغرض والاستعمال"، أي أن السلع والخدمات يجب ان تلي احتياجات مستخدميها.¹

¹ أحمد بن عيشاوي، مرجع سبق ذكره، ص 20.

² أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 25.

- أما كاورو إيشيكاوا يقول أن الجودة " هي تلك العملية التي يتسع مداها لتشمل جودة العمل وجودة الخدمة وجودة المعلومات والتشغيل وجودة القسم والنظام وجودة المورد البشري وجودة الأهداف وغيرها.²

- وكذلك عرفتها منظمة الأيزو (النظام الدولي القياسي) أن "الجودة هي مدى قدرة المواصفات للمنتج أو الخدمة على تطابق مع المواصفات المطلوبة وتتخذ عدة صفات مثل: جودة جيدة، أو سيئة، أو ممتازة، وتعتمد عملية التقييم على عوامل قابلة للقياس كالطول والعرض والوزن والنسب وخواص المراد والسعر والاستخدام وغيرها".³

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الجودة هي المطابقة للسلعة أو الخدمة بالنسبة للاستعمالات واستخدامات المستفيد منها، أي الإدراك الفعلي لما هو متوقع من الخدمة أو السلعة بما يحقق رضا العميل.

2. تعريف جودة الخدمة

هناك عدة تعاريف لجودة الخدمة نذكر أهمها:

- عرفها زيشالوبيتنر على أنها " تقديم خدمة ممتازة أو متفوقة عن توقعات الزبائن"، أما هارفي فعرفها على أنها سلوك، موقف، ولسان حال المنظمة ويقول: أنها لا ترضى بأقل من أفضل خدمة سواء لذوي الصالح أو الزبائن أو المساهمين أو حتى زملاء العمل.⁴

- أيضا يمكن تعريف جودة الخدمة من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد منها، فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة لمعايير موضوعة مسبقا لهذه الخدمة، أما الجودة من منظور المستفيد فهي ملائمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته.

- ويرى البعض أن جودة الخدمة هي جودة المنتجات والخدمات الجيدة التي تلي حاجات الزبائن، أي أن جوهر الخدمة تلبية حاجات الزبائن أو هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها العملاء ويدركونها في الواقع الفعلي لها وهي الرئيسية لرضا العميل وعدم رضاه، حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تزيد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها.⁵

¹ أحمد بن عيشاوي، مرجع سبق ذكره، ص 20.

² أحمد بن عيشاوي، مرجع سبق ذكره، ص 21.

³ <http://www.mawdoo3.com>, consulté à 14.22, le 07-11-2018.

⁴ نظام موسى سويدان، نزار عبد المجيد البرزاري، إدارة التسويق في المنظمات غير الربحية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 45، ص 46.

⁵ محمد إبراهيم سليمان، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى، مجلة جامعة الأقصى، مجلد 17، فلسطين، ص 09.

- كذلك نقصد بجودة الخدمة أنها "درجة الرضا التي تحققها الخدمة للزبون من خلال تلبية حاجاته ورغباته وتوقعاته، أو أنها درجة التوافق بين توقعات وإدراك الزبائن للخدمة.¹
- أيضا تعتبر جودة الخدمة الفجوة أو الانحراف ما بين توقعات الزبون للخدمة وإدراك الجودة بعد استهلاك الخدمة.²
- إضافة إلى أنها التفوق على توقعات العميل بمعنى أن تتفوق المؤسسة في خدماتها التي تقدمها فعليا على مستوى توقعات الزبائن.³
- من خلال التعريف السابقة نستخلص أن جودة الخدمات هي مدى ما تحققه المؤسسة الخدمية من خلال ما تقدمه للعميل من مستوى أداء للخدمة يحقق له رضا ناتج عن تلبية حاجاته ورغباته بدرجة تفوق أو تساوي توقعاته والتركيز على العميل كمحور للخدمة في عملية التحسين والتطوير المستمر لهذه الخدمة المقدمة.

ثانيا: الجودة في مؤسسات التعليم العالي

- يعد مفهوم الجودة في التعليم العالي من المفاهيم الحديثة التي لاقت رواجاً كبيراً وقد أولت جل الدول عناية خاصة لتحقيق الجودة الأكاديمية ومعايير اعتماد الجامعات ومؤسسات التعليم العالي بسبب قناعتها بأن يقع على عاتق جامعاتها المسؤولية الأولى في إعداد وتأهيل أجيالها لمواجهة تحديات عصر الثورة التكنولوجية والمعرفية، وتعرف الجودة في مؤسسات التعليم العالي على أنها "أسلوب في الممارسة الإدارية والتكوينية على أساس العمل الجماعي بما يتحقق معه انتظارات الأساتذة والطلبة وكذا سوق الشغل".⁴
- بمعنى آخر فإن جودة التعليم العالي هي عبارة عن إستراتيجية إدارية مستمرة التطوير تنتهجها مؤسسة التعليم العالي معتمدة على مجموعة من المبادئ، وذلك من أجل تخريج مدخلها الرئيسي وهو الطالب على أعلى مستوى

¹ فائزة لعراف، تقييم جودة وكفاءة أداء الأستاذ الجامعي من وجهتي نظر الطلبة والأساتذة، مجلة جديد الاقتصاد، العدد 1، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، 2016، ص 250.

² مراد اسماعيل، ملاحى رقية، تقييم جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج *servperf*، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 1، الجزائر، 2017، ص 02.

³ عبد الرحمان رايس، تقييم جودة الجيل الثالث من الهاتف النقال في الجزائر (دراسة استطلاعية ردود أفعال المستهلكين اتجاه الابتكارات التسويقية للمتعاملين بموبيليسواوريدو)، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، مجلد 8، العدد 13، جامعة باتنة، الجزائر، 2017، ص 141.

⁴ قراع آمال، السراي عريفة، تقييم جودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي من منظور الطلبة (دراسة ميدانية في جامعة جيلالي اليابس)، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 12، العدد 12، 2016، ص 77، ص 78.

من الجودة من كافة جوانب النمو العقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية، وذلك بغية إرضاء الطالب بأن يصبح مطلوباً بعد تخرجه في سوق العمل وإرضاء كافة أجهزة المجتمع المستفيدة من هذا المخرج.¹

من خلال التعريف السابقة يمكننا القول أن الجودة في مؤسسات التعليم العالي هي عبارة عن التزام الجامعة بإنجاز المعايير الحقيقية لتقديم الخدمة التعليمية من جميع الجوانب الإدارية بمستوى كفاء وفعال في العمليات والأنشطة التي يتحقق من خلالها تحصيل دراسي جيد للطلاب.

ثالثاً: التطور التاريخي لمفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي

لقد مر مفهوم الجودة في التعليم العالي بثلاث مراحل متميزة، تعبر كل واحدة على التوجه الفلسفي للجامعة وهي كالآتي:²

المرحلة الأولى: كان المفهوم التقليدي السائد في مؤسسات التعليم الجامعي على أن الجامعة لها ما يميزها وذات طبيعة خاصة أو مستوى عالي وبذلك ارتبطت هذه المرحلة بفلسفة النموذج الانجليزي الذي يرى أن الجودة متصلة في ذات الجامعة ومكون من مكوناتها الطبيعية وأنها لا تحتاج إلى البرهنة على ذلك.

المرحلة الثانية: استخدم لذلك مفهوم الامتياز بطريقة تبادلية مع مفهوم الجودة والذي يعني إما المعايير العالية أو الأخطاء الصفرية، فهو يعني الامتياز والتفوق في المدخلات والمخرجات بمعنى أنه لو كانت المدخلات متميزة على سبيل المثال لكانت المخرجات تتمتع بشيء من الامتياز.

المرحلة الثالثة: لتطور جودة الخدمات الجامعية، فإنها قامت على رفض فكرة الامتياز واستبدالها بالتركيز المباشر على مستوى المنتج الذي تقدمه الجامعة والذي يمكن تجويده من خلال المرور بمجموعة عمليات، التحكم والرقابة العلمية للجودة استناداً على مجموعة من المعايير المحددة أو الجدولة أو التي تستخدمها المؤسسات والهيئات الخارجية لتقييم جودة المؤسسات الجامعية، هذه المعايير يجب أن تكون متطورة باستمرار لضمان استمرارية الارتقاء بمستوى الجودة.

¹ <http://www.jilre.com>, consulté à 10.30, le 09-11-2018.

² صالح عتوتة، الحاجات الإرشادية للطالب الجامعي في ضوء معايير الجودة التعليمية الشاملة، مذكرة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الإنسانية وعلم النفس وعلوم التربية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2007، ص 58-59.

المطلب الثاني: أبعاد وعناصر جودة الخدمات الجامعية

أولاً: أبعاد جودة الخدمات الجامعية

يرى سوانار كومب أن جودة الخدمة لها بعدان أساسيان هما: الجودة المادية الملموسة التي يتعرض لها الزبون أو المستفيد حال حصوله على الخدمة والجودة التفاعلية وهي تمثل أداء العملية الخدمية ذاتها أثناء تفاعل العاملين بالمنظمة مع الزبائن أو المستفيدين في حين يرى غرونوس بأن جودة الخدمة لها بعدين هما:¹

1- الجودة الفنية **Technicalquality**.

2- الجودة الوظيفية **Functionalquality**.

كلاهما مهم بالنسبة للمستفيدين من الخدمة، فالجودة الفنية تشير إلى جوانب الخدمة الكمية بمعنى الجوانب التي يمكن التعبير عنها بشكل كمي، إما سلوك القائمين على الخدمة ومظهرهم وطريقة تعاملهم مع المستفيد أو هي أمور يصعب قياسها بدقة بالقياس إلى العناصر المكونة للجودة الفنية، فهي تمثل مكونات الجودة الوظيفية للخدمة، ويقول لوهيتنال أن الجودة في مجال الخدمات تتجسد في ثلاث أبعاد أساسية:

1- الجودة المادية **physicalquality** تتعلق بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة.

2- جودة العمل **Corpasatequality** التي تتعلق بصورة المنظمة، الخدمة والانطباع الذهني.

3- الجودة التفاعلية **interactive quality** والتي تمثل نتاج عمليات الخدمة.

لقد اهتمت دراسات كثيرة بوضع أبعاد لجودة الخدمة تصلح لأن تكون دليلاً للمنظمات الخدمية لاستخدامها في معرفة مدى تحقيقها لحاجات ورغبات المستفيدين من خدماتها²، ويوضح الجدول الآتي الأبعاد الستة للإدراك الجيد لجودة الخدمة التعليمية في المؤسسات الجامعية.

¹ محمد عبد العال النعيمي وآخرون، إدارة الجودة المعاصرة (مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات)، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 56.

² ليث عبد الحكيم، عمار عبد الأمير زوين، تحسين جودة الخدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD (دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة الكوفة)، مجلة مركز دراسات الكوفة، مجلد 1، العدد 12، جامعة الكوفة، العراق، 2009، ص 191.

الجدول (1-2): أبعاد جودة خدمة التعليم العالي

الأبعاد	الوصف
1. الجودة الفنية	<ul style="list-style-type: none"> - قدرات العاملين (المعرفة والمهارات). - التكنولوجيا التعليمية التربوية (عدد الحاسبات المتاحة للاستخدام) - التحسيد المادي للخدمة مثل: (الإضاءة والتهوية، وسائل التعليم المرئية والمسموعة، المكتبات، مواقف السيارات، الاستراحات والنوادي الطلابية....)
2. الجودة الفنية	<ul style="list-style-type: none"> - مظهر مقدمي الخدمة (الأساتذة). - مدى استخدام أساليب التعليم المبتكرة. - سلوكيات أداء مقدمي الخدمة مع الطلاب والعاملين (الاحترام المتبادل)
3. سهولة الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> - ساعات وفترات العمل (توزيع الأعمال وفق القدرات والإمكانات وتنسيق جدول المحاضرات). - التوزيع الجغرافي للجامعات أو الكليات لتخفيف الضغط على منطقة واحدة. - الموقع المناسب للجامعة أو الكلية وإمكانية التوسع مستقبلا. - التجهيزات ومدى حدائتها ومناسبتها (الأثاث، التجهيزات المادية، المختبرات العلمية).
4. الموثوقية	<ul style="list-style-type: none"> - القدرة على تقديم الخدمات في مواعيدها المتوقعة. - مدى قدرة الجامعة أو الكلية على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها في مواعيد التوقعة. - ضمان دقة الأداء وانعدام الأخطاء - الأمن.
5. الاستجابة	<ul style="list-style-type: none"> - مدى الاهتمام بتلقي الاستفسارات والشكاوي وسرعة معالجتها. - الحساسية لحاجات ورغبات المستفيدين وسوق العمل. - تحقيق الاتصال المتبادل بين الجامعة أو الكلية والمستفيدين - مدى مراعاة سلسلة الجودة بين العاملين وبين المستفيد.

المصدر: ليث عبد الحكيم، عمار عبد الأمير زوين، تحسين جودة الخدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD (دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة الكوفة)، مجلة مركز دراسات الكوفة، مجلد 1، العدد 12، جامعة الكوفة، العراق، ص 19.

ثانيا: معايير جودة الخدمات الجامعية

تمثل الجودة في مؤسسات التعليم العالي من خلال مجموعة معايير وبرامج تتحدد فيما يلي:¹

1. **جودة البرامج التعليمية:** من حيث العمق والشمول الكامل وحسن مخاطبته للتحديات القومية في مجال التكنولوجيا والتحديات الاقتصادية والثقافية وكذا مرونة هذه البرامج بتطويعها بما يتناسب مع متغيرات البيئة المتلاحقة.
2. **جودة عضو التدريس:** المعلم بتأهيله علميا وسلوكيا.
3. **جودة التدريس:** والتي تعتمد على تكامل المفاهيم والممارسات النظرية والأكاديمية مع تلك العملية والتطبيقية وربط ما يدرس القضايا والمشكلات البيئية.
4. **جودة التجهيزات والمكتبات ومدى كفاية تحديثها.**
5. **جودة الإدارة:** فكلما زادت جودة العملية الإدارية وحسن استخدام الموارد المتاحة البشرية والمادية والمالية وتطبيق عمليات، تطوير النظم التعليمية كالتحليل والتنفيذ والتقييم.
6. **جودة التمويل فيما يختص في التجهيزات والمشروعات البحثية...إلخ.**
7. **جودة تقييم الأداء والذي يتطلب معايير تقييم كل النقاط السابقة.**

ثالثا: عناصر جودة الخدمات الجامعية

- ترتكز الجودة على التفوق والامتياز لنوعية المنتج في أي مجال، وهذا ما يجعلنا نقف على أربعة عناصر رئيسية
1. **درجة التفضيل (degree of superlative):** فالجودة تعني لمعظم الناس التفضيل لذلك تعد سيارة مرسيدس هي سيارة الجودة وكذلك ساعة رولكس فهي ساعة الجودة...إلخ، في المثالين السابقين تعد الجودة مرادفا للرفاهية والتميز، ففي ظل الأمثلة السابقة تعد الجودة منتوجات متاحة للقادرين على الدفع.
 2. **الجودة المطابقة للاستعمال (Fitness of use):** تعرف الجودة بأنها (الموائمة للاستعمال) وذلك لأهمية الجودة في التصميم والانتاجية من حيث المستلزمات الضرورية للعمل بما يحقق الامان للعاملين عند إنجازهم أعمالهم بالإضافة إلى مشاركة العميل في وضع متطلبات الجودة، السلع والخدمات التي يحصل عليها (أو وضع مواصفاتها وفقا لمتطلبات العلمية وتوقعاته إذ كان غير قادر على التعبير عنها).

¹ قراء أمال، السرابي عريفة، مرجع سبق ذكره، ص 78.

3. الجودة المطابقة مع المتطلبات (conformitywithrequirements): إن تحقيق الجودة يتم إذا كان المنتج أو الخدمة يتبع كل المتطلبات المحددة من العملاء سواء حددت في عقد بموجب المواصفات المعلنة والمحددة، أو حددت بموجب قانون أو غير ذلك.

4. الجودة التركيز على العميل (Customer focus): بفضل التطورات التي شهدتها أنظمة الانتاج والتطور التكنولوجي الذي دخل إلى الميادين الحياتية كافة، فقد انعكست آثار على أذواق المستهلكين بشكل واضح، مما أدى إلى ان يصبح تعريف الجودة في مجموعة الخصائص الشمولية في السلع والخدمات المؤثرة في تلبية حاجات العميل الظاهرية والضمنية.¹

المطلب الثالث: العوامل المحددة لجودة الخدمات الجامعية

عند تطبيق مفهوم الجودة على الخدمات الجامعية علينا مراعاة مجموعة من العوامل التي تحدد لنا مدى جودة الخدمات المقدمة من طرف هذه المؤسسات فهناك عوامل متعلقة بنظام التعليم والخدمات الداعمة له وعوامل لها علاقة بالمجتمع، ويعالج هذا المطلب أهم هذه المحددات.

تعدد النطاقات التي يمكن تطبيق عمليات الجودة عليها بتعدد العناصر المكونة لأنظمة التعليم العالي لكنه من المتعارف عليه في إطار الاهتمام بالجودة التفريق بين نطاقات خمسة يمكن إخضاعها لعمليات تعنى بالجودة، وتمثل هذه النطاقات أو العوامل كالاتي:²

1. جودة نظام التعليم العالي ككل:

تشكل جودة نظام التعليم ككل أحد الاهتمامات الرئيسية لحكومات الدول وقد تكون جودة النظام تشكل مفهوم جامع لاهتمامات الدول بشأن التعليم العالي على تنوعها وتشعبها من التوسع الكمي بالالتحاق حتى الكفاءة الداخلية وجودة الأداء، مروراً بموائمة المخرجات للنظام لاحتياجات أسواق العمل والتنمية، وغير ذلك من مكونات أنظمة التعليم العالي، ويمكن أن يشمل هذا المفهوم معايير متنوعة قد تختلف أوزانها في المعادلة النهائية من دولة إلى دولة أخرى ومن مجتمع لآخر. ويتطلب اعتماد هذه المعايير وضع المؤشرات التي تدل على درجة تحقيقها والمبيّنات اللازمة لذلك والمحاكاة التي تساعد على الحكم بما هو مقبول أو غير مقبول وعلى درجات هذا القبول، وقد اعتمدت دول جديدة هذا المفهوم وهي تنشر مؤشرات بشأن تحقيقه.

¹ محمد غصاب أبو عليم، مرجع سبق ذكره، ص 92.

² عدنان الأمين وآخرون، ضمان الجودة في الجامعات العربية، الكتاب السنوي الخامس، المركز الثقافي العربي للنشر والتوزيع، لبنان، 2005، ص 39.

ومن أهم المعايير المتداولة عالميا ما يلي:¹

أ. أن يؤمن نظام التعليم العالي إمكانية الالتحاق لجميع المواطنين الراغبين والقادرين على متابعة الدراسة في المرحلة التعليمية (ما بعد التعليم الثانوي) بمختلف مستوياتها (الشهادات التقنية والتكنولوجية، الشهادة الجامعية الأولى، الشهادات الجامعية اللاحقة).

ب. أن يؤمن النظام إلى حد كبير المواءمة بين مخرجاته التعليمية واحتياجات أسواق العمل ومتطلبات التنمية الشاملة والمتكاملة.

ت. أن يؤمن النظام مخرجات تعليمية ذات جودة عالية قادرة على التنافس في إطار العولمة.

ث. أن يساهم النظام في تقدم المعرفة وتوسيع نطاقها والتعمق بها وتوسيع استخداماتها وفي تقدم التقنيات والفنون من خلال البحث العلمي والاجتهاد والتجديد ونقل المعرفة إلى تطبيقات عملية وغير ذلك من الوسائل.

ج. أن يساهم النظام بشكل مباشر في التنمية على أشكالها المختلفة على الصعيد الوطني، وفي تنمية المجتمعات المحلية، من خلال الاستشارات وطرح قضايا التنمية على النقاش وتنفيذ برامج ومشاريع وأنشطة تؤول إلى التنمية.

ح. أن يتمتع النظام بفعالية عالية في التسيير أو الإدارة وفي استخدام الموارد البشرية والمادية والمالية والمعرفية المتاحة (كفاءة الأداء).

خ. أن يحترم الأعراف الدولية بشأن الحريات الأكاديمية واستقلالية المؤسسات وحقوق العاملين والطلبة.

2- جودة المؤسسة ومكوناتها الأكاديمية.

حاز ضمان مؤسسات التعليم العالي باهتمام خاص في الولايات المتحدة الأمريكية منذ نهاية القرن التاسع عشر ما يسمى عادة (حركة الاعتماد) في ظل نظام يعتمد على حرية الأفراد والهيئات الأهلية والخاصة بإنشاء مدارس ومعاهد وجامعات وإدارتها وإعداد الشهادات من دون رقابة (مباشرة أو غير مباشرة) من السلطات الحكومية.

ويمكن تلخيص المعايير للجودة على الصعيد المؤسسي في الآتي:²

أ. فيما يخص الإطار المؤسسي:

- وضوح الرؤيا والرسالة والأهداف ووضوح دور هاني كالإطار جامع.

¹ عدنان الأمين وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 40-41.

² عدنان الأمين وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 44.

- جودة التخطيط وطرائق تخصيص الموارد والتحديد المؤسسي.
 - ملاءمة الموارد المالية والمادية والبشرية والمعرفية (قواعد المعلومات ومصادر المعرفة) المتاحة وملاءمة استخدامها للتخطيط والتسيير والتطوير.
 - ملاءمة الهيكل القيادية بناء على المبادئ الاستقلالية والزمانية والمسؤولية.
 - ملاءمة الهيكل الإدارية والخدمات المساندة لتحقيق أهداف المؤسسة وبرامجها بدرجات عالية من الكفاءة والجودة.
 - إحترام الأعراف الجامعية في الأنشطة كافة لا سيما الحريات الأكاديمية.
 - ملاءمة آليات التقييم المؤسسي والتغذية الراجعة واستخداماتها في سبيل التطوير.
- ب. فيما يخص الفعالية الأكاديمية:**

- ملاءمة الموارد البشرية المسؤولة عن التخطيط لبرامج المؤسسة وعن تصميمها وتنفيذها ومتابعة تطورها.
- ملاءمة سياسة قبول الطلبة مع رسالة المؤسسة وأهدافها.
- ملاءمة الخدمات المساندة للطلبة.
- ملاءمة طرائق تقييم تعلم الطلبة وأدائهم.

3. جودة البرامج:

شكل ضمان جودة البرامج، التعليمية بشكل خاص، نطاق الاهتمام الثاني بعد الاهتمام بضمن جودة المؤسسات ومكوناتها الأكاديمية (الكلية، المعهد، القسم) وكانت الولايات المتحدة الأمريكية أيضا السياق في هذا المضمار، فكما نشأت هيئات لاعتماد المؤسسات، نشأت أيضا مؤسسات لاعتماد البرامج التعليمية بخاصة في الميادين المهنية.

وتنفرد الملاءمة الأكاديمية المنهاج عن سائر عناصر الجودة بأن تتطلب معايير ومحتويات خاصة لكل برنامج نظر لمستواه وماهيته كما تحددها أهدافه المجتمعية والكفايات المتوقعة اكتسابها من خلاله ولذلك لا بد في إطار توشي الجودة برامج التعليم كتلك التي تنشأ هيئات متخصصة يكون جل كل منها أكاديميون ومهنيون متخصصون في ميدان المعرفة بحيث يضعون المعايير المطلوبة ويشرفون على الأنشطة الآلية في ضمان جودة كل برنامج تقدمه أي من مؤسسات التعليم العالي.

4. جودة عمليات التعليم العالي:

يشكل البحث حول جودة عمليات التعليم العالي أكثر الأمور تعقيدا والنطاق الذي لم يحظ بالاهتمام الكافي، فقليلا ما اهتمت الدول بذلك مكثفياً في أكثر الأحيان بتقييم إنتاجية وكفاءة الداخلية بناء على مؤشرات كمية مثل نسبة الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس أو نسبة الطلبة المتخرجين إلى الطلبة المنتسبين أو المدة الحقيقية التي يقضيها الطالب منذ انتسابه لبرنامج ما حتى تخرج منه نسبة إلى المدة التي يلخصها البرنامج... أما فيما يخص أنشطة البحث العلمي فإنها لم تلحظ اهتمام خاص من ناحية ضمان جودة سوى من قبيل المدخلات والمخرجات حيث وضعت المؤسسات المانحة خاصة لتقييم مشاريع البحث العلمي.¹

5. جودة المخرجات:

تشكل جودة المخرجات نطاق الاهتمام الخامس للعمليات الخاصة بجودة التعليم العالي، ويمكن القول بأن هذا النطاق هو من أقدم نطاقات الاهتمامات إذ أن التأكد من تحقيق الطلبة للأهداف التعليمية المعتمدة كان من صلب اهتمامات المدارس والجامعات منذ إنشائها كذلك، فإن جودة مخرجات البحث العلمي كانت وما تزال في صلب اهتمامات المجتمع الأكاديمي الذي آلي إلى نفسه ألا يوصى إلا بنشر نتاج البحث الذي يحاكي معايير جودة وضعها نفسه.

وحظي تقييم أداء الخريجين باهتمام متعدد باهتمام أطار عمليات تعنى بجودة البرامج، من الضروري التذكير بأن تطبيق مثل هذه العمليات يتطلب موارد مالية كبيرة وموارد بشرية ذات كفاءة عالية إذا ما أريد لها أن تحظى بمصدقية عالية.²

وهنالك مجموعة من العوامل التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تطبيق مفهوم الجودة في التعليم العالي³، وهي المدرسون، الطلاب، الخطة الدراسية، المباني الجامعية، الإدارة الجامعية، الكتاب الجامعي، الإنفاق على التعليم، تقييم الأداء التعليم.

¹ عدنان الأمين وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 38-39.

² عدنان الأمين وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 50-51.

³ أحلام العيثاوي، عمار السامرائي، واقع تطبيق ضمان الجودة التعليم العالي في الجامعات الخاصة في ضوء معايير ومتطلبات الجودة الشاملة (دراسة حالة الجامعة الخليجية) المؤتمر العربي الدولي لجودة التعليم العالي 10-05-2011 الجامعة الخليجية، مملكة البحرين 2011، ص 07.

ولضمان تطبيق العناصر السابقة يجب توافر قائد ملتزم بمدخل إدارة الجودة ومن أعضاء هيئة تدريسية وموظفين ومدربين ومشاركين في تطبيق الجودة ومناخ تنظيمي محفز وإيجابي، ونظام اتصال فعال وتطبيق رشيد لمفهوم المساءلة، فضلا عن الإلمام بطموحات الطلبة أو المستفيدين من خدمات التعليم العالي. ولقد قدم هال ويوغ نموذجا للجودة في التعليم العالي قائما على أربعة عناصر وهي: القبول ونهاية السنة الأولى والتخرج وما بعد التخرج بحيث تم بناء على العنصر الأول الاستعداد للدراسة في الكلية، ويتم بناء على العنصر الثاني التأكد من المهارة والمعرفة، ويتم بناء على العنصر الثالث استيعاب المفاهيم في مجال التخصص، وبناء على العنصر الرابع التأكد من رضى المستفيدين من خدمات التعليم العالي.

المبحث الثاني: نماذج قياس وتقييم جودة الخدمات الجامعية

لقياس جودة الخدمات الجامعية يعتمد الباحثين على ادوات مختلفة بحيث وضعوا انتهاجات وأساليب ونماذج عديدة لقياسها من أجل التعرف على الفرق بين إدراكات المستفيدين وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة ومن خلال هذا المبحث سنتعرف على مختلف هذه النماذج وأهميتها بالإضافة إلى التعرف على أهم نموذج في دراستنا الحالية.

المطلب الأول: نماذج قياس جودة الخدمات الجامعية.

سنتعرف في هذا المطلب على أهم نماذج قياس جودة الخدمات والأساليب التي تدعم تحسين الجودة في المؤسسات الخدمية.

أولاً: قياس جودة الخدمات التعليمية.

إن عملية القياس هي أحد المحاور الأساسية لتطوير جودة المنتجات والخدمات فقد ذكر أوكالاند أن ما لا يمكن تطويره، لا يمكن تحديد مدى تطور أو تراجع الكفاءة الإنتاجية ومستوى الخدمة المقدمة دون استخدام أداة أو أكثر من أدوات القياس، فإن وجود نظام محكم للقياس هو الخطوة الأولى للتكامل والإبداع في تطوير جودة الخدمات والمنتجات، وأن استخدام التكنولوجيا الحديثة والأساليب الإحصائية تدعم كفاءة العمليات الإنتاجية والخدمية.

أما جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة فيمكن قياسها عن طريق قياس عدة جوانب أهمها: مدى التحصيل عند الطالب، ومدى رضا الطلبة وأولياء أمورهم، ومستوى خريجي الجامعة، ومستوى المدرسين

والإداريين، والكفاءة الإدارية، والاستخدام الأمثل للموارد المالية والبشرية، وخدمة المجتمع ومستوى الخدمات التي تقدمها الجامعة.¹

كما أن درجة جودة الخدمة هي مقياس نسبي يختلف من شخص لآخر ويعتمد على مقارنة الجودة المتوقعة مع الجودة المدركة، ويعتبر قياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم من المفاهيم المعقدة فهو مفهوم متعدد الأوجه فهناك جهات مختلفة لها مصالح مختلفة في تفسير جودة الخدمة، فالطلاب والهيئات المشرفة على التعليم العالي يحاول كل منهم قياس جودة الخدمة من منظور مصالحهم، يرى ساليس أن جودة الخدمات التعليمية منظورين أساسيين هما:²

- الأول: يظهر في مدى تطابق المخرج مع المواصفات التي وضعت لهما وهذا هو المنظور الذي قام بالإنتاج والذي يجرس على تطابق والذي يجرس على تطابق السلع المنتجة مع تصميمه.
- الثاني: يظهر في مدى تلبية حاجة الزبون أو المستفيد من الخدمة وهذا هو منظور التصور أو الانطباع أو التوقع أو الطموح.

مع أن المنظرين قاموا بتطويرها للاستخدام في الصناعة والإدارة الإنتاجية إلا أن الكثير من التربويين والباحثين يرون أنه من الممكن تطبيقهما على العملية التعليمية، إذ يمكن التحقق من المنظور الأول إلى حد كبير من خلال مطابقة المنتج للمواصفات التي سبق التخطيط لها. ومع ذلك فإن هذه المواصفات قد تشمل أبعاد خارجية تشمل على تزويد الطالب بمهارات وظيفية كثيرة، وبالنسبة للمنظور الثاني فإنه من الممكن أن ينظر إلى الزبون في هذا المنظور بحيث يشمل على (الطلبة، الأداء، الممولون للتعليم وأصحاب العمل).

ثانياً: تقييم جودة الخدمات الجامعية ونماذجها

هناك عدة مقاييس ونماذج الخدمة اقترحت من عدة باحثين سعياً منهم وراء تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستفيد بما في ذلك الخدمات الجامعية، وتعتمد بشكل أساسي على مسرحة رضا المستفيد، حيث تربط بين إدراكات المستفيدين لاستلام الخدمة وتوقع جودة الخدمة، وتكمن هذه المسرحة في أنها بمثابة تغذية راجعة من المستفيدين تفيد في تحديد ما إذا كانت صورة الخدمة بحاجة إلى تحسين أم لا، وفي قطاع التعليم الجامعي أصبحت

¹ زياد بركات، الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح، المجلد 2، العدد 4، جامعة القدس، فلسطين، 2010، ص 05.

² محمد إبراهيم سلمان، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 17، جامعة الأقصى، فلسطين، 2013، ص 14.

الطرق التقليدية لتقييم الجودة غير كافية كتحليل والتمويل والانفاق لكل طالب، وعدد الجامعات مما أدى إلى التوجه نحو قياس جودة الخدمات من خلال تصورات فيما إذا كان المقرر التعليمي والخبرات المتعلقة بهذا المقرر ذات جودة عالية أو موفرة للموارد المالية.¹

ومن أهم النماذج وتقييم مستوى جودة الخدمات مايلي:

1. نموذج الفجوة (SERVQUAL):

في سنة 1985 ساهمت دراسة زيشمال وييري وباراسو رامون بشكل كبير في ارسال القواعد الأساسية لفهم نوعية الخدمة وكيفية قياسها، حيث اختزل هؤلاء الباحثون المركبات المعقدة في مجموعة من الأبعاد شكلت نموذجهم المشهور الذي يدعى SERVQUAL هذا الاخير تم اختياره 30 سنة، بحيث يعمل نموذج سيرفكال من خلال 22 عبارة تطرح على مستهلكي الخدمة المدروسة عن طريق سلم ليكرت المكون من خمس درجات حيث تنتج من خلاله ثلاثة فرضيات وأحكام:

- الأولى: التوقعات أكبر من الأداء ومنه نحصل على عدم الرضا.

- الثانية: التوقعات أقل من الأداء ومنه نحصل على الرضا.

- الثالثة: التوقعات تساوي الأداء ومنه نحصل على القبول.²

2. نموذج الأداء الفعلي للخدمة (SERVPERF):

توصل كل من كورنين وتاييلور إلى صياغة نموذج لقياس الجودة، يرتكز بالأساس على تقييم الزبون للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، دون أن يأخذ بعين الاعتبار توقعات الزبون لجودة الخدمة ويتطلب من الزبون أن يقيم جودة الخدمة على مقياس ليكرت ويتميز هذا النموذج عن غيره بسهولة الاستخدام والبساطة، فهو يعد بمثابة مقياس مباشر لاتجاهات الزبائن اتجاه جودة الخدمة.³

¹ نسرين صالح، محمد صلاح الدين، تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF)، مجلة البحث العلمي والآداب والعلوم والتربية، العدد 17، جامعة عين شمس، مصر، 2016، ص 23.

² غيوشي عبد العالي، شمام عبد الوهاب، قياس جودة الخدمات المصرفية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، العدد 1، قسنطينة، الجزائر، جوان 2007، ص 103-104.

³ بن احسن ناصر الدين، تكامل أنشطة التسويق الداخلي وإدارة جودة الخدمات وأثرها على رضا الزبون، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2015-2016، ص 149، 150.

3. نموذج خواص جودة الخدمة (Attribute service quality model):

حدد هايوردفارمار ثلاث خصائص أساسية لجودة الخدمة وهي التسهيلات المادية، والعمليات والأفراد، وأخيراً الحكم الشخصي، وكل خاصية تتكون من مجموعة من العوامل وفي هذا النموذج فإن كل مجموعة من الخصائص تشكل قيمة مثلث، وقد حاول المؤلفون من خلال هذا النموذج أن يقدموا خريطة لأنواع المختلفة لتجهيزات الخدمة مثل: درجة الاتصال والتفاعل ودرجة التفاعل في العمل ودرجة تحول الخدمة.¹

4. نموذج التركيبي لجودة الخدمة (Synthesized Model of service quality):

حاول الباحثون مثل برويكز من خلال هذا النموذج تقديم نوع من التكامل بين الإطار الإداري التقليدي، وتصميم الخدمة والعمليات أيضاً الأنشطة التسويقية، وهدف النموذج هو تحديد وتعريف الإبعاد المرتبطة بجودة الخدمة من خلال الإطار الإداري التقليدي من تخطيط وتنفيذ ورقابة، والنموذج التركيبي لجودة الخدمة على ثلاثة عوامل هي: الصورة الذهنية للمنظمة، التأثيرات الخارجية وأخيراً الأنشطة التسويقية كعوامل ثلاثة تؤثر على توقعات الجودة الوظيفية والفنية.²

5. نموذج أداء التعليم العالي: (Higher Education performance-only):

قدم فيردوس نموذجاً جديداً شاملاً مرتكزاً على الأداء (HEDPERF) يحاول من خلاله أن يصل إلى العناصر المحددة للجودة في مؤسسات التعليم العالي ويمثل هذا النموذج، نموذجاً أكثر شمولية وجديد للقياس معتمداً على الأداء يحاول أن يشمل على المحددات الأساسية لجودة الخدمة داخل قطاع التعليم العالي، ويتكون من واحد وأربعين عبارة تم اختبارها تجريبياً ودرجة صدقها وثباتها باستخدام التحليل العاملي والاستكشافي والتوكيدي على حد سواء كما تم مقارنة HEDPERF مع نموذج SERVPERF على قياس جودة الخدمة وتم دمجها معا في نموذج (HedPERF - SERVPERF) كنموذج معدل، والهدف هو تقييم نقاط قوة وضعف في كل أداة من هذه الأدوات من أجل تحديد الصدق والثبات، وفي النهاية استخدام نتائج هذه الدراسة المقارنة لتعديل مقياس (HedPERF) وتحوله إلى أداة قياس مثالية لجودة الخدمة في قطاع التعليم العالي.³

¹ سلمان زيدان، إدارة الجودة الشاملة (فلسفة ومداخل العمل)، الجزء الثاني، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 208.

² نسرین صلاح الدين، مرجع سبق ذكره، ص 28.

³ نفس المرجع، ص 30.

6. مقياس (Satisfaction measure):

مقياس أكثر المقاييس استخداما لاتجاهات الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة وخاصة بحصولهم على هذه الخدمات عن طريق توجيه الأسئلة التي تكشف للمنظمات الخدمية طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف لها وبشكل يمكن المنظمات من تبني إستراتيجية للجودة تتلاءم مع احتياجات الزبائن وتحقق لهم الرضا نحو ما يقدم لهم من خدمات.¹

المطلب الثاني: أهمية قياس جودة الخدمات الجامعية وصعوباتها.

تشكل عملية قياس الجودة في الخدمات الجامعية من أهم الضروريات التي تضمن التحسين المستمر في أداء هذه الخدمات وتعد أكثر العمليات التي تربط بين المستفيد وأداء الخدمة لذلك يجب التطرق إلى أهمية هذه القياسات وصعوباتها، وهذا المطلب يفيد بذلك.

أولاً: أهمية قياس جودة الخدمات الجامعية

إن توافر مقياس يتسم بالدقة والموضوعية يعد أمراً حتمياً لتقييم الأداء وتحليل الانحرافات عن المعايير الموضوعية وتتيح عملية قياس جودة الخدمات العديد من المزايا لعل أهمها:²

- معرفة ما يحتاجه المستفيد من الخدمة وإذا كانت الإجراءات التي تتخذها المنظمة ملائمة بالنسبة لهم أم لا.
- معرفة الأفراد ذوي معدلات الأداء المرتفع وذوي الأداء المنخفض وذلك حتى يتسنى بمكافأة المتميز، أو دفع الآخرين لتحسين أدائهم.
- إن قياس الأداء الفعلي وفق معيار محدد سلفاً يساعد في تقديم جودة الخدمات والتعرف على الأسباب التي تحول دون الوصول إلى هذا المعيار في حالة نقص النتائج المحققة فعلا عن النتائج المرجوة، وبناء على ذلك يتم اتخاذ قرارات التغيير أو التطوير اللازمة لتحسين الموارد المتاحة وتحقيق أقصى عائد للخدمات بأقل تكلفة.
- تحديد ما هو جيد وما هو سيء فيما يخص المؤسسة الخدمية وعمالقتها مما يساعد على الوصول إلى التوازن بين المصالح كل من الطرفين وتحقيق التحسين المستمر.

¹ قاسم نايف علوان الخياوي، إدارة الجودة في الخدمات (مفاهيم وعمليات وتطبيقات)، الطبعة الأولى العربية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 96.

² أحمد عبد الله رشدي، استخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2009، ص 98-99.

ثانيا: صعوبات قياس جودة الخدمات الجامعية

إلى وقت قريب كانت المؤسسات الخدمية تعتمد على المقاييس المستخدمة في الإنتاج، إلا أنه خلال سنوات القليلة الماضية بدأت هذه المؤسسات في تطوير بعض طرق قياس الأكثر مناسبة لظروفها، على الرغم من ذلك مازالت عملية القياس لقطاع الخدمات في غاية الصعوبة قياسا بما هو سائد في مؤسسات الإنتاج، ويرجع ذلك للأسباب التالية:¹

- إن الخدمات في مضمونها غير ملموسة، فعند اتخاذ قرار شراء منتج من أحد المحلات يستطيع المشتري بسهولة من خلال النظر إليه تقييم وتحديد جودته وتكلفته، أما في الخدمات يستطيع الشخص طالب الخدمة أن يعرف طبيعة الخدمة قبل اتخاذ قرار الشراء. علاوة على أن هنالك العديد من الخدمات تتسم ببعض الجوانب المهنية والإجرائية التي لا يصعب على الشخص المادي فقط تقييمها، بل على الشخص المتخصص في الوقت نفسه.
- جودة الخدمة تعتمد على درجة مشاركة المستفيد في عملية إنتاج الخدمة، فمشاركة العميل تعتبر هامة لنجاح الخدمة في بعض المجالات كخدمة التعليم، وهنا نجد أن جميع الخدمات غالبا ما تكون في أمس الحاجة إلى معلومات دقيقة من العملاء للتعرف على احتياجات كل فرد منهم ومحاولة الوفاء بها. ولكن عدم وعي بعض العملاء قد يحول دون ذلك، وهنا يتطلب الأمر توفر مهارات محددة في مقدمي الخدمة تمكنهم من الخدمة بدقة مع ضرورة تنوع أساليب القياس وبما يتلائم مع ظروف كل فرد على حدى. وهذا من شأنه أن يجعل توافر مقياس ثابت للجودة في الخدمة أمرا صعبا.

¹ توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، دار الفكر العربي، مصر، 2004، ص 50.

المطلب الثالث: نموذج الأداء الفعلي "SERVPERF"

يمثل نموذج الأداء الفعلي أهم نماذج قياس أداء الخدمة من خلال دراسة معيارية وتفسيرية للعلاقة بين مقدم الخدمة والمستفيد منها، ومن خلال مؤشرات موضوعية تحدد لنا درجة الجودة في المؤسسة الخدمية.

أولاً: التعريف بنموذج الأداء الفعلي

لعل كرونين وتاييلور هما أبرز من انتقد اتخاذ التوقعات معياراً لقياس الجودة، مقترحاً قياس الجودة من خلال الأداء وحده. حسب هذا النموذج، الجودة = الأداء.

يقصد بالجودة هنا الجودة المدركة، ويقصد بالأداء، الأداء الفعلي الذي يدركه الزبون، وهو نفسه المفهوم الذي يقيسه مفهوم سيرفكوال مع التوقعات، لكن نموذج سيرفبارف لا يعتمد على التوقعات على حساب الجودة المدركة.¹

اقترح كرونين وتاييلور نموذجهم البديل في مقالة لهما سنة 1994، شملت قطاعات خدمية مختلفة متعددة، أظهرت هذه الدراسة أفضلية نموذج الأداء وقدرته على تحسن التباين في إدراك الزبائن لجودة الخدمة، فالطريقة العلمية للقياس في هذا النموذج هي استخدام نفس الأداة سيرفكوال، لكن مع الاستغناء عن البنود الاثني والعشرين التي تقيس التوقعات يسمح هذا بلا شك بتسهيل معتبر لعملية القياس هذا النموذج الآخر وردت عليه تحفظات من بعض وتأيداً على البعض الآخر ومنهم زيشمان نفسه، أحد بناءة نموذج الفجوة.

وكذلك يمكننا القول أن مقياس الأداء الفعلي أو سيرفبارف جاء كاستمرار للجهود المبذولة عالمياً للتوصل إلى نموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمة ويتمتع هذا النوع من القياس بدرجة عالية من الثقة والمصدقية وإمكانية التطبيق فهو يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار أن جودة الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر الزبائن، ولم يختلف هذا الأسلوب عن سابقته في الأبعاد المستخدمة فجودة الخدمات الخاصة بالجوانب الملموسة والاعتمادية، والاستجابة، الأمانة، اللباقة، وهذا المقياس يتميز عن سابقته بالبساطة وسهولة الاستخدام وكذلك بزيادة درجة المصدقية والواقعية، وقد تم استخدام مقياس الأداء الفعلي للتوصل إلى أحكام قيمة محددة للأحكام والأنشطة والبرامج الجامعية التي تساعد على فهم وإدراك العلاقة بين مختلف العناصر الخاصة بالتقويم، فالتقويم بناءً على ذلك يستند إلى معايير محددة تخضع لها جميع مكونات العمل الجامعي التي يمكن

¹ بوعبد الله صالح، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، أطروحة دكتوراه، كلية الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2013-2014، ص

قياسها بحيث يمكن من خلال تلك المعايير الحكم على أداء المؤسسة ومدى قدرتها على النهوض برسالتها المحددة في أهدافها المعلنة الأساسية.¹

ثانيا: معايير واتجاهات نموذج الأداء الفعلي "SERVPERF"

جاء هذا النموذج نتيجة الانتقادات التي وجهها تايلور كرونين نموذج الفجوات سابقا، ويعد هذا النموذج أسلوب معدلا من القياس الأول، حيث يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء والتوقعات، يركز فقط على الأداء الفعلي لقياس الجودة في الخدمات، ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتمادا على الأبعاد الخمسة للجودة وقد رفض تايلور وكرونين مقياس الفجوة واعتمدت فكرتهم في الرفض على أن هناك عدم موضوعية في قياس الفجوة بين إدراك العملاء وتوقعاتهم بالإضافة إلى الصعوبة والتعقيد في العمليات الحسابية التي يتضمنها القياس في ظل النموذج فهو لا يركز فقط على نتائج الخدمة أيضا على عمليات تسليم الخدمة والعلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمة والعملاء، وهذا مما يزيد في صعوبة تطبيقه، بينما نموذج SERVPERF يمتاز بالبساطة من حيث القياس والتحليل ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للزبون وهناك باحثون يقولون أن مقياس SERVPERF أفضل مقياس من SERVQUAL كونه قادرا على إعطاء تفسير أفضل لنتائج والفروق بين المجموعات، وهذا ما يفسر الاستخدام الكبير له دور في قياس جودة الخدمة التعليمية وعلى الرغم من اختلاف بين نموذجين إلا أن كلا النموذجين يعتمد نفس الأبعاد، ولهما نفس أسلوب القياس المتمثل في مقياس ليكرت الحماسي للموافقة أو عدم الموافقة.²

ثالثا: المعايير الأساسية لنموذج الأداء الفعلي "SERVPERF"

يشتمل النموذج على مجموعة أبعاد يحدد من خلالها المستفيد جودة الخدمة المقدمة له، بحيث أتت على النحو الآتي:³

1. الجوانب الملموسة: وهي التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة وتشمل الموافق المادية والمعدات ومظهر العاملين، ويمثل هذا البعد 11% من الأهمية النسبية في الجودة.

¹ داود عبد الملك الحداي، هدى قشوة، جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 2، العدد 4، جامعة عمران، اليمن، 2009، ص 97.

² محمد ابراهيم سلمان، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لنموذج لمقياس جودة الجودة servperf، مجلة الأقصى، مجلة 17، فلسطين، 2013، ص 12.

³ نسرين صالح صلاح الدين، مريم بنت سعيد البرطمان، جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، المجلد 12، العدد 01، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان، 2018، ص 19.

2. **الاعتمادية:** وتعني القدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة ودقة ويمثل هذا البعد 32% من الأهمية النسبية من الجودة قياسا بالأبعاد الأخرى.

3. **الاستجابة:** وتعني الاستجابة لطلب العملاء في تقديم الخدمة بسرعة وعند اللزوم وفي هذا البعد تقاس الجاهزية لدى العاملين لتقديم الخدمات الفورية لطالبيها ويمثل 22% من الأهمية النسبية من الجودة.

4. **الأمان أو الضمان:** تعني قدرة العاملين على بث الثقة والطمأنينة في نفوس العملاء ويمثل هذا البعد 19% من الأهمية النسبية للجودة.

5. **التعاطف:** ويقصد به التعاطف والرعاية والاهتمام الفردي الذي تبديه المؤسسة تجاه العملاء، ويمثل هذا البعد 16% من الأهمية النسبية للجودة.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق ذكره، تعرفنا على جودة الخدمات الجامعية ودورها في تحقيق الرغبات وإشباع الحاجيات بالنسبة للطالب من أجل تحسين تحصيله العلمي والتفوق والامتياز بالنسبة للجامعة، وتتم هذه العملية بالاعتماد بشكل أساسي على مجموعة معايير تتحدد من خلالها مستويات هذه الجودة عن طريق التقييم لأداء الجامعة وهذا الأخير يتم من خلال عدة نماذج ابتكرها عدة باحثون لتقوم انحرافات وتحسين وتطوير الخدمة المقدمة من أهمها نموذج الأداء الفعلي والذي يركز بشكل أساسي على كيفية تقديم الخدمة وتقليص الثغرة القائمة بين توقعات الخدمة وأدائها.



الفصل الثالث

الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية

وخطوات إعدادها

تمهيد:

يعتبر المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي بتيسمسيلت احد المؤسسات الوطنية التي تقدم خدمات التعليم العالي، ونظرا لأن جودة خدمات التعليم العالي تأخذ درجات متفاوتة من مؤسسة إلى أخرى، ارتأينا قياس جودة هذه الخدمة في المركز الجامعي بتيسمسيلت، وهذا بالاعتماد على أداة دراسة مناسبة تمثلت في الاستبيان، واختيار عينة دراسة مناسبة تم أخذها من مجتمع أساتذة المركز الجامعي، وهذا لأجل تقييم جودة خدمات التعليم العالي من وجهة نظرهم.

ولأجل الوصول إلى تقييم جيد لجودة خدمات التعليم العالي بالمركز الجامعي، قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كما يلي:

المبحث الأول: نبذة عن المؤسسة (المركز الجامعي تيسمسيلت).

المبحث الثاني: منهجية الدراسة التطبيقية .

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج إجابات أداة الدراسة وتفسيرها.

المبحث الأول: نبذة عن المؤسسة (المركز الجامعي تيسمسيلت)

اخترنا المركز الجامعي لولاية تيسمسيلت محور دراستنا الميدانية، باعتباره مؤسسة خدماتية ذات طابع أكاديمي وتعليمي، يوفر خدمات متنوعة ومختلفة للطلبة ولهذا سنحاول تقديم هذا المركز ومجمل خدماته وأهم المسؤوليات التي تقع على عاتق إدارته.

المطلب الأول: تقديم المؤسسة.

سنعرض من خلال هذا المطلب أهم المعلومات المتعلقة بالمركز الجامعي تيسمسيلت من حيث هيكله التنظيمي وأقسامه ومعاهده التي تتوفر عليها حاليا.

أولا: التعريف بالمركز الجامعي.

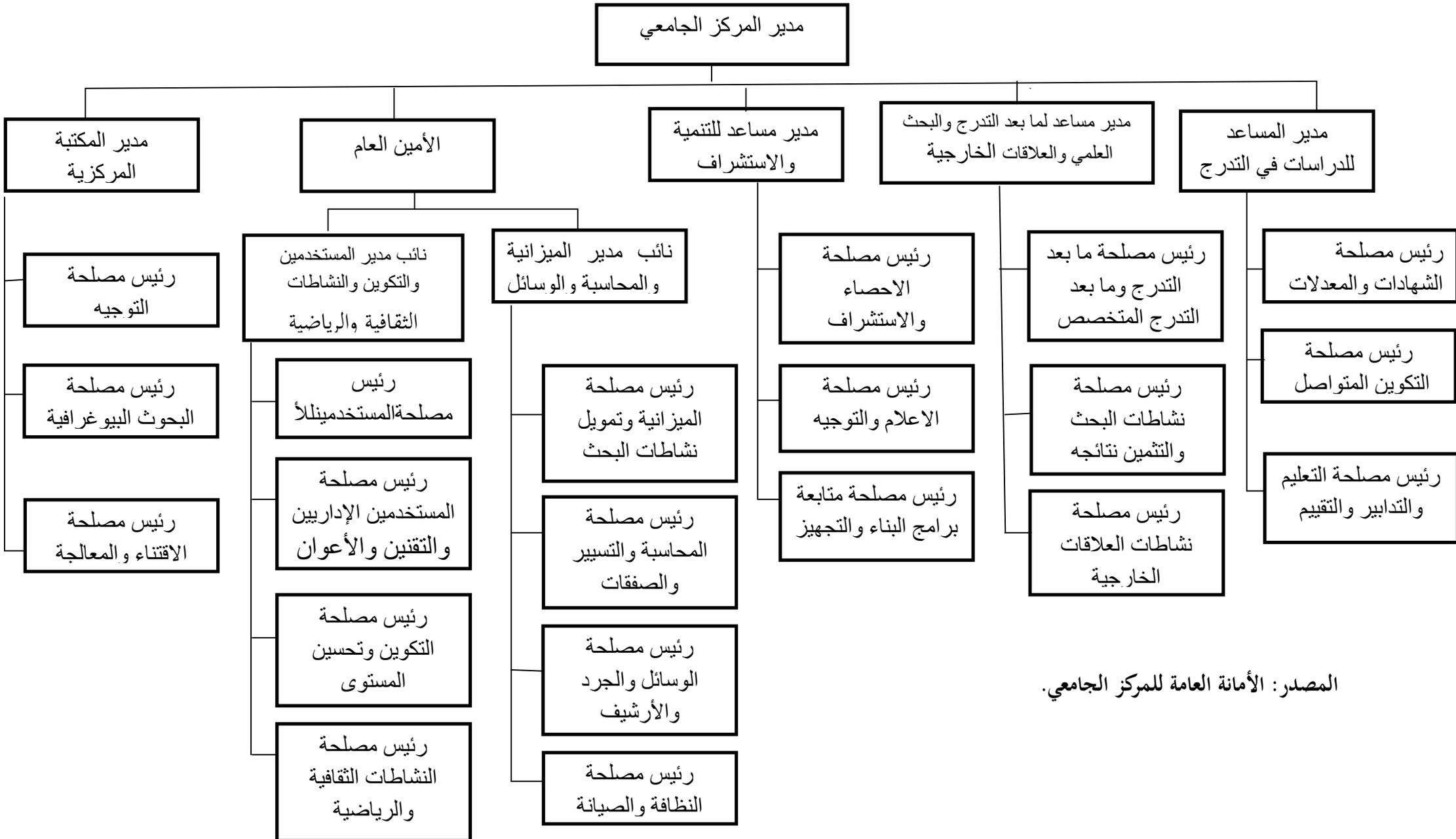
يعتبر المركز الجامعي مؤسسة عمومية تابعة لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي، انشئ بناء على القرار الوزاري المشترك والمؤرخ في 20 مارس 2006، الذي يحدد التنظيم الإداري للمركز الجامعي وطبيعة مصالحه التقنية المشتركة.

وبموجب مرسوم تنفيذي رقم 203-08 المؤرخ في 09 جويلية 2008 كذا القرار الوزاري المشترك المؤرخ في سنة 2005 المتضمن انشاء الملحقة الجامعية لجامعة تيارت تيسمسيلت، والتي شملت تخصصات ممتدة لكليات لجامعة تيارت، وفي شهر أوت 2008 صدر قرار وزاري مشترك يمكن من ترقية الملحقة الجامعية إلى مصاف المراكز الجامعية.¹

ثانيا: الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي تيسمسيلت

¹ الجيلالي لعقاب، مدير مساعد لما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية للمركز الجامعي، تقديم المؤسسة (المركز الجامعي)، إدارة المركز الجامعي لتيسمسيلت، الجزائر، 03-03-2019.

الشكل (3-1): الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي تيسمسيلت.



من خلال الهيكل التنظيمي الذي سبق توضيحه في الشكل (3-1) يمكننا القول أنه:

هو مخطط تنظيمي للمركز الجامعي يشكل الثوب الذي يوضح التمايز والتكامل بين الوظائف والأقسام، أي تكون هناك علاقة أفقية وعمودية ضمن الصلاحيات.

يتصف بحالة من التوازن والثبات ويتميز بأنه هيكل آلي أو بيروقراطي وليس لديه مرونة لأن المركز الجامعي مؤسسة غير هادفة للربح.

أما نقاط التحويل الصلاحيات في المركز هي قوانين محددة بقرارات وزارية (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي) لأنه قطاع حكومي حساس.

كما تتميز سلطة اتخاذ القرار بالمركزية على مستوى الجامعة بحيث تعتمد الصلاحيات على الإدارة العليا للمركز (مديرية المركز الجامعي).

فجميع المستويات الأخرى ليس لديها الحق في اتخاذ القرار دون اللجوء إلى الإدارة العليا.

ثانيا: الموقع الجغرافي¹

الشمال: إدارة الخدمات الاجتماعية، إقامة الذكور، إقامة الإناث.

الجنوب: الطريق الذي يربط بين تيسمسيلت وبوقارة.

الشرق: المركب الرياضي.

الغرب: مصلحة الاستعجالات.

ثالثا: المواصفات العامة

تبلغ مساحة المركز الجامعي 6.5 هكتار، يضم مجموعة من الموظفين والأساتذة يتوزعون على مختلف هياكل المركز، والموظفون يسهرون على ضمان سير المصالح، يتكون على ثلاث مديريات مساعدة والأمانة العامة والمكتبة المركزية والموزعة كآلاتي:²

1. مدير المركز الجامعي: يتولى مدير المركز الجامعي مهام مدير المركز والسهرة على تطبيق القوانين التنفيذية وفق ما ينص عليه القانون الخاص تسيير المراكز الجامعية، ويخضع لسلطة وزير التعليم العالي من مهامه يتولى الرئاسة مختلف

¹فوناس عبد القادر، الأمين العام للمركز الجامعي، معلومات عامة عن المركز الجامعي، إدارة المركز الجامعي تيسمسيلت، الجزائر، 04-03-2019.

²وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، www.mesrs.dz .

المجالس الإدارية والمجالس البيداغوجية كما يتولى أيضا تسيير المال العام (الأمر بالصرف الرئيسي) والسهر على تنفيذ الميزانية بشقيها التسيير والتجهيز.

2. المدراء المساعدون: يقوم كل مدير مساعد بحدود اختصاصه بمساعدة المدير في تنفيذ مهامه وهم:

أ. المدير المساعد للدراسات والتكوين في التدرج والشهادات: تستند إليه مهام تكوين بالتدرج بمختلف المعاهد ويساعده في ذلك ثلاث مصالح أساسية تتمثل في:

- مصلحة التعليم والترقيات والتقييم.
- مصلحة التكوين المتواصل.
- مصلحة الشهادات والمعدلات.

كما يعتبر المسؤول الأول للمسار الدراسي لمرحلة ليسانس والماستر والسهر على مرافقة النشاطات سواء العلمية منها أو الثقافية كما يتولى على التنسيق بين مختلف المعاهد في إطار التكوين وتوحيد المعلومات الخاصة بشؤون الطلبة.

ب. المدير المساعد لما بعد التدرج والعلاقات الخارجية: يتكفل بمرحلة ما بعد التدرج والتطوير البيداغوجي وفتح مشاريع مخابر البحث والعطل العلمية واتفاقية البحث والشراكة مع الجامعات خارج الولاية يساعده بدوره ثلاث مصالح:

- مصلحة العلاقات الخارجية.
- مصلحة نشاطات البحث وتقييم النتائج.
- مصلحة المناصب العليا وبرامج البحث المتخصصة.
- كما يتولى فتح التخصصات العلمية لمرحلتى ليسانس وماستر.

ت. المدير المساعد للتنمية والاستشراف: يتولى مهام الاستشراف الإداري في إعداد برنامج الاستشراف والتنمية على المدى الطويل وكذا مرافقة المشاريع التنموية ووضع السياسات الاستثمارية وتطوير آفاق البحث وأنجاز الهياكل البيداغوجية وتسييرها ويساعده:

- رئيس مصلحة متابعة البرامج والبناء والتجهيزات.
- مصلحة التوجيه والإعلام.
- مصلحة الاحصاء والاستشراف.

3. الأمانة العامة: يتولى الأمين العام مهام الإدارة الأساسية، والمتمثلة في التنسيق العام بين مختلف الهياكل المركزية بحيث يتولى تأطير تسيير مصالح الإدارة سواء كانت بيداغوجية أو إدارية، يمثل مدير المركز على مستوى الإدارة ويساعده نائب المدير المستخدمين والتكوين والنشاطات الثقافية والرياضية ويتولى هذا الأخير بالإشراف على أربعة مصالح:

- مصلحة المستخدمين الإداريين وأعاون المصالح.
- مصلحة مستخدمين الأساتذة.
- مصلحة النشاطات الثقافية والرياضية.
- مصلحة التكوين وتحسين المستوى.

أما نائب مدير الميزانية والمحاسبة والوسائل يتولى هذا الأخير تسيير مهام الميزانية بشقيها التسيير والتجهيز وتمثيل الأمين العام في مجلس الإدارة يساعد كل من:

- رئيس مصلحة الميزانية ونشاطات البحث.
- رئيس مصلحة المحاسبة والصفقات.
- رئيس مصلحة الوسائل والجرد والأرشيف.
- رئيس مصلحة الصيانة والنظافة.

يتولى الأمين العام المسؤولية المباشرة على مكتب الأمن الداخلي وكذا المصالح التقنية المشتركة وكذا يمثل الإدارة في لجان الخارجية كالصفقات العمومية.

4. مدير المكتبة الجامعية: تستند له مهام البحث البيولوجرافي وإعداد بطاقات التقنين للمكتبة في انتقاء المراجع التي تتماشى مع التخصصات الموجودة وكذا وضع الأرضية الخاصة بالبحث العلمي في إطار المكتسبات الالكترونية يساعده:

- رئيس مصلحة التوجيه.
- رئيس مصلحة البيولوجرافي.
- رئيس مصلحة اقتناء الكتب والمعالجة.

رابعاً: الأقسام التي يضمها المركز الجامعي تيسميت.

يضم المركز الجامعي 05 معاهد بما 12 قسم وهي:

1. معهد العلوم والتكنولوجيا: وهو يضم:

- قسم العلوم والتكنولوجيا.

- قسم علوم المادة.

- قسم العلوم الطبيعية والحياة.

2. معهد الآداب واللغات: وهو يضم:

- قسم اللغة والأدب العربي.

- قسم اللغة الفرنسية.

3. معهد النشاطات البدنية والرياضية: وهو يضم:

- قسم التدريب الرياضي.

- قسم التربية البدنية والحركة.

4. معهد الحقوق والعلوم السياسية: وهو يضم:

- قسم القانون العام.

- قسم القانون الخاص.

5. معهد العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير: وهو يضم:

- قسم العلوم التجارية.

- قسم العلوم الاقتصادية.

- قسم العلوم التسيير.

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية متعلقة بالتسويق في المركز الجامعي لتيسمسيلت.

تساعد عملية تقديم الخدمات الجامعية مجموعة الأنشطة المتكاملة تهدف إلى تلبية حاجات الطلاب من خلال عناصر متماثلة في الخدمات الجوهرية والداعمة لها، بالإضافة إلى تسعير وترويج وتوزيع لهذه الخدمات وكذا البيئة المادية وطريقة تقديم الخدمة وهذا ما يعرف بتسويق الخدمات الجامعية وهذا ما سنحاول التعرف عليه في هذا المطلب.

أولاً: مفهوم تسويق خدمات المركز الجامعي

1. تعريف تسويق الخدمات الجامعية بالمركز الجامعي لتيسمسيلت.

نرى أن تسويق الخدمات الجامعية في المركز الجامعي لولاية تيسمسيلت هو عبارة عن " مجموعة من الأنشطة الإدارية والإجراءات والأدوات التي تهتم بتحديد احتياجات الطلاب وتلبيتها لهم ضمن مرحلة تحصيل شهادات دراسية عالية المستوى (طور ليسانس، طور ماستر، طور الدكتوراه)، بغرض تحسين كفاءتهم وتطويرها في مهمة التأكيد على الرضا والسمعة الجيدة في المركز الجامعي، بحيث يغطي مجموعة واسعة من المجالات الاستشارية وخدمات ارشادية وخدمات فنية وإدارية ونشاطات أخرى.

2. أهمية التسويق في تحقيق جودة الخدمات الجامعية بالمركز الجامعي لتيسمسيلت.

تكمن هذه الأهمية في:

- الفهم والإدراك لما يفضله الطالب ويطمح إليه من المركز من خلال الأداء التعليمي الجيد.
- التسويق يبرز أهم القدرات المتوفرة في العاملين بالمركز الجامعي انطلاقاً من الاساتذة للإداريين وعناصر الأمن وجميع فريق العمل والاستجابة لمتطلبات الطالب وحل جميع مشاكله وانشغالاته.
- توفير خدمات التعليم العالي والبحث العلمي ومختلف الخدمات المكملة لها (المكتبة، النقل، الإيواء، الاطعام وجميع النشاطات الثقافية والرياضية والترفيهية). بالشكل الذي يرضي الطالب ومحيطه الخارجي (البيئة الخارجية).
- التسويق له دور في تحقيق الفحص الشامل والرقابة على مدى توفر المعارف والمهارات والتجهيزات لتقديم التعليم لأفضل ما يمكن.
- يساعد التسويق من خلال الجودة في تقديم الخدمات بالمركز على زيادة الطلب في سوق العمل على خدمات التعليم العالي.
- مواكبة المخرجات التعليمية ومنافسة الجامعات الأخرى.

ثانياً: عناصر المزيج التسويقي في المركز الجامعي بتيسمسيلت.

يعد المركز الجامعي لولاية تيسمسيلت من المؤسسات الخدمية التي لها دور كبير في تلبية احتياجات ورغبات العملاء (أصحاب المصالح والمستفيدين) لتحقيق أداء متميز من خلال التوجه نحو تحقيق الجودة وذلك لاستثمار موارده المادية والبشرية أفضل استثمار بما يتيح الفرصة على النحو الأكمل لتعظيم فوائد مخرجاتها، كما أن بيئة المركز تساعد على تحقيق هذه الرغبات والحاجيات من خلال إبراز رسالتها في عملية التسويق بخدماها، فتسويق الخدمات الجامعية ينمي ويساعد على التنافس في النطاق المحلي والعالمي.

1. المنتج: يعتبر المنتج أحد عناصر المزيج التسويقي والذي تعتمد عليه بقية العناصر الأخرى ويعرف المنتج بأنه أي شيء يمكن تقديمه للسوق للانتباه أو الاستحواذ أو الاستخدام أو الاستهلاك ويمكن أن يلبي حاجة أو رغبة. فالخدمات الجامعية (المنتج) فهي عبارة عن الأنشطة والاجراءات وجميع المساعدات والتسهيلات والخبرات والخدمات التي يقدمها المركز إلى العملاء وأصحاب المصالح وتشكل العملية خدمات جوهرية وخدمات داعمة لها.

أ. الخدمات الأساسية:

❖ **خدمة التعليم العالي:** تشمل الاقبال على موقع الجامعة وثقافتها التنظيمية والتسجيل للالتحاق بها حتى يتطلب توفر شروط معينة في العملاء أهمها حصولهم على شهادة البكالوريا والطلب على الكليات التي يتوفر عليها هذا المركز وتتم هذه الخدمة بداية بالاعتماد على تسجيلات بداية السنة الجامعية وأعضاء التدريس بالعدد الكافي لاستيعاب الطلبة من قبل المركز الجامعي، حيث بلغ عدد الطلبة الجدد بالمركز الجامعي تيسمسيلت لموسم 2018-2019 حوالي 1473 طالب جديد من مختلف التخصصات.

- معهد الحقوق استقبل 520 طالب جديد.

- معهد الأدب واللغات 350 طالب جديد.

- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية 243 طالب جديد.

- معهد العلوم والتكنولوجيا 241 طالب جديد.

- معهد النشاطات البدنية والرياضية 27 طالب جديد.

منذ فتح المركز الجامعي لتيسمسيلت اقتصر الاقبال في بداية الأمر على النطاق المحلي حيث ان العملاء والطلبة الذين يدرسون في المركز كانوا ينحرون من الولاية والبلديات ودوائها فقط، إلا أن في السنوات الاخيرة زاد اقبال وطني

على المركز من مختلف ولايات الوطن من أجل تلقين العملاء خدمة التعليم العالي وفق مناهج وبرامج تعليمية مقررة من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مدة مقدرة بسنة دراسية متجددة تبدأ من فصل الخريف إلى بداية فصل الصيف، وقد اختيرت هذه المدة ليتسنى للطلاب الجديد اختيار التخصص الملائم له بشكل دقيق أكثر وعن قناعة من طرفه وتختلف الخدمات المقدمة حسب المستوى التعليمي المراد التحصل عليه حيث أنه يتم وفق درجات:

- مستوى شهادة ليسانس: وهي أولى درجات التحصيل الجامعي مدتها ثلاث سنوات.
- مستوى شهادة ماستر: هي درجة أعلى من درجة ليسانس مدتها سنتين.
- مستوى شهادة الدكتوراه: هي درجة أعلى من درجة الماستر وهي عبارة عن ثلاث سنوات للحصول على الشهادة والتخرج من المركز بأعلى تقدير فيها.

❖ خدمة البحث العلمي:

هو خطوة علمية مفادها التقصي المنظم والمنهج للوصول إلى حل لمشكلة علمية أو تساؤلات مقترحة أو لتطوير تجارب سابقة، يقوم بها الباحثون لمعرفة الحقيقة والتعريف بها ومشاركتها المجتمع، وتتجسد هذه الخطوة في المركز بمختلف التربصات والبحوث والمؤتمرات التي يقوم بها أعضاء هيئة التدريس وكذلك الطلاب الذين يقومون بالدراسات الميدانية التي تحرم البحث العلمي وطنيا ودوليا، فهذه الدراسات تعنى بأهمية كبيرة، أما في الجانب العلوم الدقيقة فقدم المركز مجموعة بحوث ودراسات بيولوجية وكيميائية أفادت الجانب الصيدلاني والزراعي في المحافل الدولية على شكل إنجازات متميزة.

ب. الخدمات التكميلية (الداعمة):

تتمثل الخدمة الداعمة في المركز الجامعي تيسميسيلت في مساعدات مقدمة للطلاب أثناء مرحلة دراستهم لتسهيل عملية تحصيله لشهادات التخرج بأنواعها وفق المراكز التي يسخرها المركز فهي تبدأ من مرحلة التسجيلات إلى مرحلة التخرج، فهي عبارة عن إرشادات وتوجيهات وتوفير المستلزمات الدراسية للطلبة والإيواء لهم خاصة الذين يقطنون بعيدا عن المركز بالإضافة إلى الإطعام بوجبات رئيسية يومية والخدمة المكتبية بتوفير كم معقول من الكتب في مختلف التخصصات الموجودة لتسهيل تدوين البحوث وإغائها، أيضا الخدمات المتعلقة بالضمان الاجتماعي، والنشاطات الترفيهية المختلفة التي ينظمها المركز بشكل دائم في الأعياد والمناسبات المختلفة وأيضا المساعدات المالية للطلاب

متمثلة في المنحة الدراسية، وأيضا النقل الجامعي الذي يوفره المركز من أجل تسهيل الوصول إلى المركز في الوقت المناسب.

تتوفر قاعة المكتبة على عدد من الكتب مقدر بـ 10730 وعدد الحواسيب بـ 174 حاسوب، يتوفر المركز على عدد من الحافلات مخصصة للنقل الجامعي مقدر بـ 16 حافلة.

2. التسعير: هو الثمن المعبر عن قيمة المنتج المقدم للسوق من طرف المؤسسة يتم اختياره بناء على استراتيجيات محددة ويتم من خلاله تحقيق الأرباح للمنظمة وتغطية تكاليف الإنتاج.

إن الهدف من التسعير بشكل عام هو تحقيق التوازن بين تكاليف الجامعات أو المؤسسات وبين ما يرضي العملاء للحصول على الخدمة أما في المركز الجامعي لتيسمسيلت فهو يتأثر بكثير من العوامل منها ما يتعلق بالمركز في حد ذاته وأخرى ذات الصلة بظروف البيئة الخارجية (السياسية والقانونية)، فالمركز هو مؤسسة غير هادفة للربح ونظرا لمجانية التعليم في الجزائر تبنت الجامعات استراتيجيات مختلفة ومتباينة كون أن المركز الجامعي مؤسسة حكومية من أجل تحقيق قدر معين من التغطية الجزئية للتكاليف، تعتمد مؤسسات التعليم العالي في الجزائر في عملية تسعيرها على دفع حقوق التسجيل للطلاب بداية كل سنة خلال عملية التسجيل المقدر بـ 200 دج، فالقرارات الخاصة بتسعير الخدمات الجامعية التي يعتمدها المركز تكون مقررّة وزاريا لفائدة المجتمع الجزائري.

3. التوزيع: تعبر عن جميع القنوات والمنافذ والأمكنة التي تقدم المنتجات ويتطلب اختيار الأماكن المناسبة لتوزيع المنتجات وتوفيرها في الوقت والمكان المناسبين بالإضافة إلى التصميم المثالي للوحدات والمراكز التي تقدم من خلالها الخدمات أو تعرض السلع للبيع تتوفر للمستهلك بشكل أسهل.

فعملية التوزيع في المركز الجامعي تتمثل في اعلام الجهات والعملاء بالمكان الذي تقدم فيه الخدمات الجامعية الجوهرية منها والتكميلية وتم تصميم واختيار موقع المركز في مقر الولاية وتقريب جميع مراكز الخدمات التكميلية من المركز لخلق توافر في الخدمة وسهولة الوصول إليها سواء من حيث الوقت أو التموقع الجغرافي، وبالحديث عن توزيع الوقت فهو عبارة عن أيام معينة من السنة كمنظيراتها من جميع المؤسسات التعليمية في الجزائر وذلك في توزيع الخدمة التعليمية ليستفيد العميل (الطالب) من مجموعة برامج ومناهج تساعد في الأعداد لمستقبله المهني، وتسير المكان والموقع الجغرافي في التوزيع في المكان الذي تعرض فيه الخدمة، وذلك بالاعتماد على هيئة موظفين وأساتذة ذوي كفاءة وخبرة مطلوبة بشكل إلزامي.

وعليه فإن عملية التوزيع تتم بشكل مباشر يتطلب وجود الطالب المتلقي و مقدم الخدمة (أعضاء التدريس) في مكان تلقي الخدمة وذلك خدمة التعليم تتميز بضرورة حضور العميل أو المستفيد.

4. الترويج: هو عبارة عن مهارات التواصل والاتصالات التسويقية المتكاملة مع العملاء لبناء صورة ذهنية قوية بالاعتماد على البيع الشخصي، الإعلان، تنشيط المبيعات، والعلاقات العامة، هذه العناصر تسمى بالمزيج الترويجي. أما بالنسبة للمركز الجامعي فهو يعبر عن التعريف والإعلام الجهات المستفيدة من الخدمات التي يقدمها وتتم عن طريق:

- **الأخبار:** أو ما يدعى النشر حيث يتوفر المركز الجامعي على موقع الكتروني ومجموعة كاتالوجات للتعرف على الخدمات والتخصصات وجميع المساعدات وإقناع المستفيدين بأن المركز يقوم بإعداد كوادر أكاديمية ذوي كفاءة ومتخرجين بمستوى معرفي ينافس الجامعات في المدن الكبرى والتذكير الدائم بجميع الخدمات ومواعيد دفع الملفات الخاصة بالاستفادة من الخدمات الأخرى وجميع الصور والفيديوهات التي على الانترنت.

- **الدعاية:** من الوسائل المساهمة في عملية الدعاية للمركز الجامعي الراديو والمعارض المهنية (كدار المقاولاتية ودار الثقافة، معارض الكتاب...إلخ).

- **البيع الشخصي:** يعتمد بشكل أساسي و متمحور حول أعضاء هيئة التدريس والأسلوب الفعال والمثالي في تقديم الخدمة التعليمية والتلقين الجيد للمحاضرات لتحقيق الفهم الجيد والاستيعاب.

- **العلاقات العامة:** يعد قسم العلاقات العامة بالمركز مصدر مهم لترويج الخدمات الجامعية من حيث العلاقات العامة مع الجمهور والجامعات الأخرى كالنشرات الإخبارية والرسائل الإعلامية والمحافل الوطنية ومدير الجامعة وكبار المسؤولين بالمركز هم مطالبون بالتحدث باعتبارهم ممثلي المركز المعنويين مثل الندوات والمؤتمرات والأيام الدراسية بحيث ينظمون مؤتمرات وملتقيات وطنية بشكل دائم خلال السنة والقيام بمدخلات تنموية وإصلاحية للتعليم العالي والعنصر الفعال أيضا هم هيئة التدريس المسؤولون عن هذه المدخلات التي تحقق وتساهم في الرقي بالمركز.

وأهم هذه العلاقات حضور والي الولاية والعناصر التابعة للمجلس الولائي في افتتاح المركز الجامعي كل سنة دراسية والدعوات المختلفة للأساتذة الذين يعملون بجامعات أخرى وطنية أو دولية، وأيضا تنظيم أيام دراسية ومدخلات مقترحة النقاش مثل: فعالية إستراتيجية التسويقية في ظل التحديات الراهنة.

- **تنشيط المبيعات:** يقوم في المركز الجامعي على مبدأ أنه مؤسسة حكومية غير هادفة للربح تنتظر صدور مقررات وقوانين من الوزارة لتفعيل نشاط نكسب من خلاله عدد أكبر من العملاء والطلبة بشكل أدق، فعملية تنشيط المبيعات في المركز تقتصر على تنظيم حفلات تحفيزية للطلبة المتفوقين والحاصلين على معدلات عالية وتوزيع مجموعة من الجوائز من اجل الحث على المواصلة في التفوق وتحفيز الطلبة العاديين على العمل أكثر وتمثل هذه الجوائز في الرحلات والجوائز المختلفة والتكريم في المؤتمرات والأيام الدراسية.

5. الجمهور (الأفراد): تشير هذه الكلمة إلى فريق عمل المركز بمعنى جميع العاملين به من أعضاء هيئة التدريس، القيادات الموظفون الذين يساهمون بشكل مباشر او غير مباشر في السير الجيد في تقديم الخدمات الجامعية، حيث يتطلب المعرفة الدقيقة بالدور الأساسي كل عامل داخل المركز فهذا الدور يتمثل في محمل الاحترافية وجميع العاملين بان يكونوا أدوات لتسويق الخدمة الجامعية وهذه ما يدعى الجمهور الداخلي للمركز، أما الطلبة فهم عبارة عن جمهوره الخارجي، وهذا ما سنعرضه في الجدول الموالي:

أ. الجمهور الداخلي:

- **الموظفون:** يوجد 267 موظف في المركز الجامعي (باستثناء الاساتذة)، والجدول (3-1) يوضح عددهم بشكل مفصل.

الجدول (3-1): عدد الموظفون في المركز الجامعي.

الموظفون	العدد
الموظف الأساسي	164
المتعاقدون	103
المجموع	267

المصدر: نائب مدير المستخدمين والتكوين والنشاطات الثقافية والرياضية.

- **الاساتذة:**

يجوي المركز الجامعي على العدد 273 أستاذ دائم و240 أستاذ مؤقت، والجدول (3-2) يوضح عددهم بشكل مفصل.

الجدول (3-2): توزع أساتذة المركز الجامعي احمد بن يحيى وفقا للمعاهد والرتبة (دائمين ومتعاقدين)

الرقم	المعهد	أستاذ التعليم العالي	محاضر أ	محاضر ب	مساعد أ	مساعد ب	العدد الإجمالي	الأساتذة المتعاقدون
01	العلوم القانونية والإدارية	1	11	11	23	04	50	41
02	العلوم والتكنولوجيا	06	10	20	36	20	92	60
03	علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية	01	12	04	07	00	24	20
04	الآداب واللغات	06	27	05	10	10	58	63
05	العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	00	14	10	20	05	49	56
	المجموع	14	74	50	96	39	273	240

المصدر: مصلحة العلاقات الخارجية بالمركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي، السنة الجامعية 2018-2019.

ب. **الجمهور الخارجي:** يتمثل الجمهور الخارجي في الطلبة الذي يزاولون دراستهم بالمركز الجامعي، والجدول (3-3) يوضح بشكل مفصل توزيع الطلبة على المعاهد.

الجدول (3-3): توزيع الطلبة وفقا للمعاهد والتخصصات في المركز الجامعي

المعهد	ميدان التكوين	عدد الطلبة طور ليسانس	عدد الطلبة طور ليسانس	عدد الطلبة طور الدكتوراه	العدد الإجمالي للطلبة
العلوم	العلوم والتكنولوجيا	655	172	0	827
والتكنولوجيا	المادة	78	35	0	113
	علوم الطبيعة والحياة	773	155	8	936
مجموع الطلبة		1506	362	8	1876
العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	1224	867	33	2118
العلوم الإدارية والقانونية	الحقوق والعلوم السياسية	2200	522	9	2731
		68	127	0	195

2926	9	649	2268		مجموع الطلبة
1154	66	548	600	علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية	علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية
671	0	139	532	اللغة الفرنسية	الآداب
1131	57	329	645	الأدب العربي	واللغات
1832	57	429	1177		مجموع الطلبة
9743	113	2855	6775		المجموع الكلي

المصدر: مصلحة العلاقات الخارجية بالمركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي، السنة الجامعية 2018-2019.

6. العمليات:

هي الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة بنحو سلس، بحيث يشير إلى إتباع الخطوات التي توضح دور العملاء ومقدمي الخدمة والعلاقة بينهما، حيث تتجلى العمليات في الأدوار الرئيسية التالية:

أ. **عملية التسجيل:** هذه العملية تمكن من اعتبار المترشح طالبا، تبدأ بإقبال المترشحين نحو المركز ودفع الملف وحقوق التسجيل واختيار التخصص الملائم له وفق ما يتناسب مع معدله في البكالوريا، هذا الأخير يدعى بالتسجيل الأولي في السنة الأولى وباقي السنوات الجامعية تتم بإعادة التسجيل للطلاب بداية كل سنة جديدة.

ب. **عملية التدريس:** بالاعتماد على الأفراد يتم تقديم خدمة التعليم العالي للطلاب حيث يقوم أعضاء هيئة التدريس بتلقي الدروس وتوجيه الطلبة كما يعمل الموظفون المسيرون لنظام المركز على المساعدة على الأداء الجيد والمنظم لعملية التدريس من خلال الإجراءات والسياسات العامة للمركز وتوفير المساعدات الإدارية والمالية والثقافية المقررة وزاريا.

ت. **عملية التخرج:** تعتمد هذه العملية على الطالب بشكل أساسي من خلال بحثه العلمي وتربصه وإعداد مذكرة تخرجه الذي ينجزه في آخر سنة جامعية له، وحيث تعتبر آخر مرحلة يصل إليها الطالب وهي السبب الرئيسي وراء التحاقه بالمركز، يساعده ويشرف عليه ويوجهه في إعداد بحثه ومذكرته الأساتذة وكذلك المركز في التسهيلات المختلفة

والمساعدات كتوفير المراجع والمصادر الضرورية، فيسعى المركز في توجيهه إلى المجتمع بأداء خدمة التعليم العالي والتحصيل العلمي الممتاز للطلاب وذلك لتحسين صورة المركز الجامعي.

7. الدليل المادي: بما أن المنتج التعليمي غير ملموس يسعى المركز إلى توفير بيئة مادية تقرب من ملموسية الخدمة، التي لها دور أساسي في تأدية الخدمات مدى جودتها من خلال أدلة مختلفة تعكس مستوى أداء الخدمة والتي نشير إليها في الآتي:

تمثل الأدلة المادية جميع المباني الموجودة داخل المركز من الأقسام البيداغوجية والمدرجات والمكتبات والمرافق الضرورية في كل معهد حيث يحتوي كل معهد على 2000 مقعد بيداغوجي يتوزع على مدرجين في كل معهد أحدها يحتوي على 300 مقعد بيداغوجي والآخر على 200 مقعد بيداغوجي أما أقسام الأعمال الموجهة يضم كل معهد تقريبا 15 قسم، كل قسم يحتوي على 40 مقعد بيداغوجي، إذا يمكننا القول أن المركز يوفر كإجمالي الاستيعاب للطلبة حوالي 1000 مقعد بيداغوجي، فكل معهد تحيط به إدارة خاصة به.

أما المكتبة المركزية فهي تشكل مصدر معلوماتي للطلاب توفر حوالي 1000 مقعد.

- عدد العناوين:

الكتب: 10000.

المجلات: 730.

- عدد النسخ:

الكتب: 47844.

المجلات: 800.

- المذكرات: حوالي 25000 عنوان في جميع الاطوار.

تضم العناوين جميع التخصصات وجميع الأطوار واللغات التالية: عربية، فرنسية، انجليزية، روسية، ايطالية.

- قاعات الانترنت:

يتوفر المركز على 9 قاعات انترنت، تضم حوالي 124 جهاز مقسمة على المعاهد والمكتبة المركزية وفضاء

الانترنت، بالإضافة إلى 50 جهاز في طور الانجاز وهو مشروع 6-20، منها ماهو مخصص لمقياس الإعلام الآلي

ومنها ماهو مخصص للبحوث في المكتبة.

- عدد المخابر: يحتوي المركز على مخبرين مجهزين بمواد مخصصة للعلوم والتكنولوجيا بالإضافة إلى 5 مخابر في طور الإنجاز.

كما يضم المركز قاعة المحاضرات ونادي خاص بالنشاطات الثقافية. كما يتعاقد المركز مع مديرية الشباب والرياضة لدعم التخصصات في معهد النشاطات البدنية والرياضية بمواقف تدريبية كالملاعب والمسبح. ومصلحة الطب الوقائي وكذلك مختلف المكاتب والإدارات الصغرى كمكاتب الاتصال والإعلام والاستقبال ومصلحة المستخدمين.

المطلب الثالث: البيئة التسويقية للمركز الجامعي لتيسمسيلت

نهدف من خلال هذا المطلب إلى تسليط الضوء على البيئة المحيطة بالمركز الجامعي وكذلك إبراز رسالة المركز وأهدافه من خلال التحليل الاستراتيجي للبيئة الداخلية والخارجية لهذا المركز.

أولاً: التحليل الاستراتيجي للمركز الجامعي (تيسمسيلت)

قبل الحديث عن التحليل الاستراتيجي للبيئة التسويقية للمركز الجامعي لنا أن نتعرف في بداية الأمر عن مفهوم الإستراتيجية والتي تمثل خطة أو مناورة أو نموذج طويل الأجل يوضح مراكز القوى والفرص والتهديدات وآليات التعامل معها حالياً ومستقبلاً، حيث تنفرع منها سياسات وبرامج وإجراءات قصيرة الأجل لتحقيق أهداف المركز بأقل جهد أو أعلى جودة ممكنة.

1- تحليل مصفوفة *SWOT:

أ. نقاط القوة في المركز الجامعي تيسمسيلت:

- توافر عدد معتبر من الأساتذة ذوي الخبرة والتكوين الجيد الذي يسمح بأداء الخدمة التعليمية بجودة أكبر.
- توفر الكوادر البشرية الموظفون الإداريين كفاءة ومؤهلة بمختلف الاختصاصات.
- توفر قاعدة بيانات ونظم معلومات في المركز الجامعي.
- وجود قيم وأهداف إستراتيجية ويتم مراجعتها دورياً.
- تمتلك صلاحية التغيير في جميع الاجراءات المتعلقة بالمركز.

* SWOT: Sternngths, Wealnesses, Opportunities, Threats.

- تنفيذ قرارات وزارية تتسم بالدقة والدراسة الشاملة لجميع متغيرات البيئة.
- يوفر المركز على مجموعة أو حزمة من الخدمات شأنه شأن الجامعات في الجزائر.
- يوفر المركز تأهيلا للعملاء من خلال البعثات والإجازات الدراسية والمؤتمرات العلمية خارج القطر.
- لدى المركز الجامعي موقع رسمي على الانترنت يقدم خدمات للجمهور مثل اطلاع الطلبة على الإعلانات وكذلك كشوفات النقاط مع سهولة استخدامه من قبل المدرسين والموظفون والطلبة

ب. نقاط الضعف في مركز الجامعي:

- عدم المعرفة بمضامين الرؤية والرسالة والقيم والأهداف الإستراتيجية من قبل المدرسين والموظفين في المركز الجامعي.
- مكونات الثقافة في المركز ضعيفة.
- توفر الأجهزة التقنية الحديثة بشكل محدود.
- عدم وجود ورش عمل وبرامج تدريبية تتلائم مع الاحتياجات والتخصصات المتواجدة.
- ضعف عناصر الأمن داخل المركز وقلة الاجراءات.
- عدم معرفة غالبية الموظفين باستخدام تقنيات الحاسوب في العمل وكثرة الأخطاء التقنية خصوصا في المعدلات مما يؤدي إلى التأخر في اعلانها.
- معايير تقويم المخرجات التعليمية لازالت تقليدية.
- قلة احترام مواعيد العمل والدوام لدى الموظفين مما يضعف مستوى الأداء والجودة داخل المركز.
- عدم وجود التنوع في التخصصات مما يجعل العملاء في الولاية يضطرون إلى الدراسة خارج الولاية وأيضا على التخلي على بعض التخصصات وعدم توفيرها مثل العلوم السياسية، التجارة الدولية...إلخ.

ت. الفرص المتاحة للمركز:

- موقع المركز يسمح بإضافة مجموعة من المعاهد التي يفتقر إليها خصوصا مع زيادة الطلب على خدمات المركز بتالي زيادة العملاء.
- بما أن المركز من المؤسسات الحكومية فإن الدولة تتكفل وتستجيب لجميع المشاكل والمعوقات التي تهدد المركز الجامعي.
- التواصل مع القطاعات الأخرى بجميع مجالاتها لتوفيرها فرص عمل لمخرجات المركز.

- توظيف البحوث العلمية والاستشارات لخدمة المجتمع وتطوره.
- استثمار جميع القدرات وبناء السياسات والبرامج للرقى بالمركز وتحويله إلى جامعة.
- استقطاب للكفاءات العلمية والاستفادة من خبراتها في تطوير خدمات المركز.

ث. تهديدات المركز الجامعي:

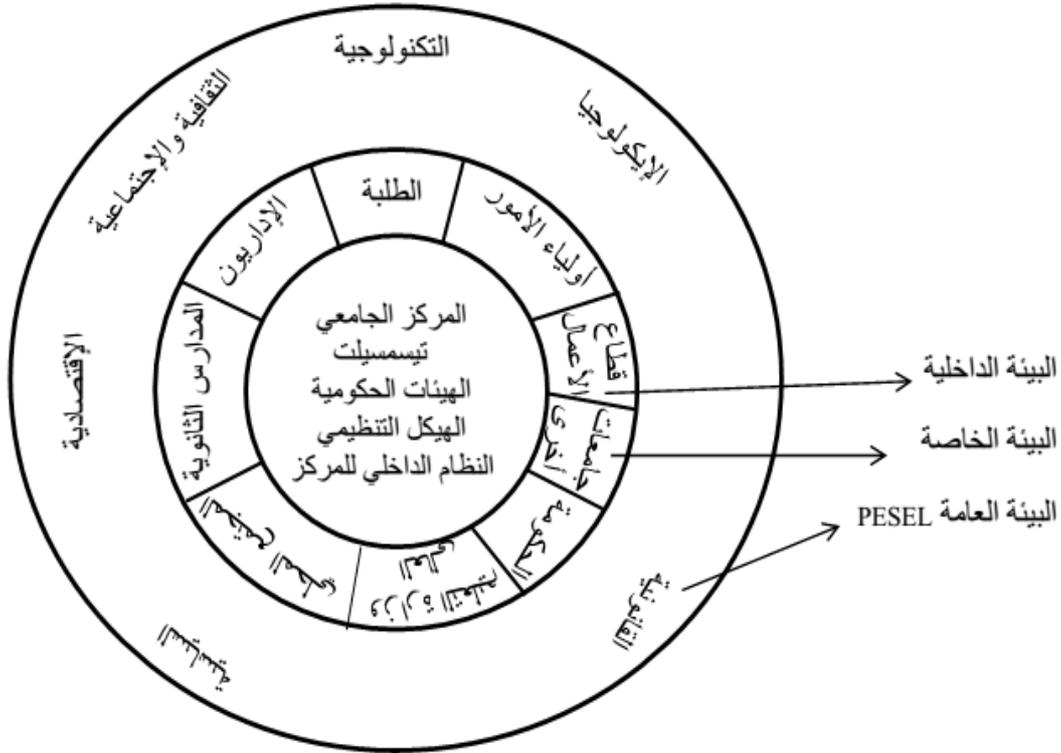
- عدم الاستقرار السياسي في الجزائر مثل انتخابات أفريل 2009.
- قلة الدعم الاقتصادي للمركز والتمويل لأن الدولة نامية من دول العالم الثالث.
- هجرة عدد من الكفاءات العلمية خارج البلاد.
- تداخل بعض الضوابط الوزارية مع القوانين النافذة.
- صعوبة مواكبة النمو والتطور التكنولوجي المتسارع.
- وجود تكتلات وتنظيمات تعيق عمل المركز وسيهه بشكل مستقر.
- نظرا لوجود المركز بمدينة نائية فمخرجاتها يعتبرون ذوي كفاءة وخبرة ضعيفة ومتدنية خصوصا في عملية توظيف المعارف.
- اعتماد الموارد البشرية من أعضاء التدريس والموظفون الذين يقطنون خارج الولاية بتالي فهم معروض للانتقال في أي وقت.

ثانيا: البيئة المحيطة بالمركز الجامعي تيسمست

- بالحديث عن البيئة المحيطة بالمنظمة نقول أنها جميع العوامل والعناصر المتحركة والمتغيرات التي توجه سلوك المنظمة تؤثر وتتأثر بها المنظمة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، وتندرج بثلاث تقسيمات: البيئة الداخلية والبيئة الخارجية الخاصة (التنافسية)، البيئة الخارجية العامة.
- أما المركز الجامعي فإنه مؤسسة فإنه ينشط كغيره في بيئة عمل تغير من سلوكه ويخضع لمجموعة متغيرات تحدد هذا السلوك.

والشكل الموالي يوضح العناصر المكونة لبيئة المركز الجامعي تيسمست.

الشكل (3-2): البيئة المحيطة بالمركز الجامعي تيسمسيلت.



المصدر: من إعداد الطالبتين.

1. البيئة الداخلية للمركز الجامعي لتيسمسيلت:

- هي نظام المركز ككل وجميع وظائفه.
- النظام: الهيكل التنظيمي للمركز بجميع عناصره التطوير، الاتصال المتبادل مع الجامعات الأخرى، مكتب القبول والتسجيل والاعلام، العلاقات الخارجية والأعمال مكاتب البحث العلمي، مكاتب المؤتمرات والتعليم المستمر، الندوات وعلى رأسها الهيئات الحكومية التي تملك القدرة والسلطة الكاملة في تشكيل الدعم المالي والمادي والمعلوماتي، أيضا الموظفون، وزوار المركز النظاميون والطلاب والثقافة التنظيمية في المركز.

2. البيئة الخارجية الخاصة (التنافسية):

- العملاء أو الزبائن أو المستهلك: هم الطلبة الملتحقين بالمركز من الولاية وخارجها.

- المنافسون: في السوق المحلي لا يوجد منافسون، أما على النطاق الوطني فالجامعات الاخرى تتوفر على خدمات تنافس بها المركز بشكل قوي.
 - الموردون: هي المدارس الثانوية والتعليم عن بعد.
 - الممولون: الحكومة ووزارة التعليم العالي بشكل مالي ومادي ومعلوماتي.
 - أصحاب المصلحة: أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، الإداريون، المجتمع في ولاية تيسمسيلت وضواحيها، قطاع الأعمال بالجزائر، الوزارة والحكومة، أولياء الأمور، الهيئات المانحة لفرص تشغيل الكوادر والإطارات العلمية.
- 3. البيئة الخارجية العامة (PESTEL):**

- السياسية: مدى الاستقرار السياسي للجزائر، الوحدة الوطنية...
- الاقتصادية: الظروف الاقتصادية للدولة وضعف أو القدرة على تمويلها نظر لوجود سياسات اقتصادية تؤثر فيها مثل: سياسة التقشف والتأميم، السياسة النقدية، التكاليف، مستوى النمو والتطور الاقتصادي في الجزائر.
- الثقافية والاجتماعية: العادات والتقاليد التي يحملها سكان الولاية المحافظون والأفراد مثل: ضرورة أبعاد الاقامات والمطاعم الخاصة بالإناث والذكور عن بعضها البعض...
- التكنولوجيا: توافر المستمر والتجديد المستمر في شروط التكنولوجيا والتقنيات الحديثة (مواكبة التطور الحديث بشكل دائم).
- الإيكولوجيا: يتميز التعليم بحس عالي من أخلاقيات العمل تقع على عاتقه المسؤولية الاجتماعية في أداء الخدمة التعليمية كونه يتميز بالمصادقية التامة والثقة في تلقين المعلومات وهذا يعتمد على أعضاء هيئة التدريس والتغذية العكسية.
- القانونية: يتميز الدستور الجزائري بحق المواطنين في مجانية التعليم حاليا فهذا يؤثر بشكل قوي على أداء الجامعات والمركز يخضع لهذه التعليمات الدستورية والوزارية والحكومية في اتخاذ القرارات المتعلقة بنظام المركز.

* Politique, Economique, Social et culture, Techonologique, Ecologique, Loi.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة التطبيقية

سنقوم في هذا المبحث بتوضيح الخطوات المنهجية التي اعتمدناها في دراستنا هذه، وذلك بالتكلم عن أداة الدراسة (الاستبيان) وكيفية إعدادها، وكذلك كيفية اختيار عينة الدراسة، وحجم العينة، وكذلك مختلف المراحل التي مر بها الاستبيان من إعداده في شكله الأولي وصولاً إلى شكله الأخير.

المطلب الأول: إجراءات وخطوات أداة الدراسة (الاستبيان)

أولاً: بناء أداة الدراسة

نظراً لنوع البيانات التي أردنا جمعها لأجل إتمام هذه الدراسة، وتقيداً بالمنهج المتبع في هذه الدراسة، والوقت المتاح، والإمكانات المادية المتاحة، وجدنا أن الأداة الأكثر ملائمة لجمع البيانات هي اللجوء إلى الميدان باستخدام الاستبيان، وذلك نظراً لعدم توفر البيانات التي لها علاقة بموضوع الدراسة في شكل بيانات ثانوية، بالإضافة إلى صعوبة الحصول على البيانات عن طريق أدوات أخرى كالملاحظة أو المقابلة.

بعد الاطلاع على أدبيات الدراسة والعديد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بجودة الخدمات الجامعية، استطعنا إعداد استبيان لدراستنا هذه، موجه إلى الأساتذة العاملين بالمركز الجامعي بتيسميسيلت، وبالفعل ساعدنا هذه الاستبيان في جمع البيانات اللازمة للإجابة عن إشكالية الدراسة وكذلك ساعدنا في تحقيق الأهداف المسطرة والمتعلقة بهذه الدراسة.

قمنا بتصميم الاستبيان وفقاً للخطوات التالية:

- صممنا الاستبيان في صورته الأولية، بهدف الوقوف على مدى ملائمته لتحقيق أهداف الدراسة.
- عرضنا الاستبيان في صورته الأولية على بعض المحكمين من الهيئة التدريسية من ذوي الخبرة والاختصاص.
- تكون الاستبيان بعد التعديل بحسب آراء المحكمين من محورين، يسبقهم خطاب موجه لأفراد عينة الدراسة، ويشمل موضوع الدراسة، والكلية التي تنتمي لها الطالبين، وقد اشتملت المحاور المكونة للاستبيان على ما يلي:

1. المحور الأول: يشمل المعلومات الشخصية

اشتمل المحور الأول على المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في اسم جهة العمل (اسم المعهد)، الجنس، الرتبة العلمية وسنوات الخبرة.

2. المحور الثاني: يشمل متغيرات الدراسة الأساسية

يشتمل هذا المحور على متغيرات الدراسة الأساسية التي من خلالها يمكن التعرف على مستوى جودة الخدمات الجامعية (التعليمية) الخاصة بالمركز الجامعي بتيسمسيلت، وتم تمثيل المتغيرات الأساسية في شكل فقرات بلغ عددها 22 فقرة موزعة على 5 أبعاد كما يلي:

- أ. بعد الملموسية (العناصر الملموسة): يتكون هذا البعد من 05 فقرات موجهة للأساتذة العاملين في المركز الجامعي، وأعدت لقياس آرائهم نحو العناصر المادية التي لها دور في تقديم الخدمة التعليمية.
 - ب. بعد الاعتمادية (المصدقية في التعامل): يتكون هذا البعد من 04 فقرات موجهة للأساتذة العاملين في المركز الجامعي، وأعدت لقياس آرائهم نحو قدرة المركز الجامعي على تقديم الخدمة التعليمية في الوقت المحدد وبالذقة المطلوبة.
 - ت. بعد الاستجابة (سرعة الاستجابة): يتكون هذا البعد من 04 فقرات موجهة للأساتذة العاملين في المركز الجامعي، وأعدت لقياس آرائهم نحو قدرة المركز الجامعي على التعامل الفعال مع المشاكل والسرعة في تقديم الخدمة التعليمية.
 - ث. بعد الأمان: يتكون هذا البعد من 04 فقرات موجهة للأساتذة العاملين في المركز الجامعي، وأعدت لقياس آرائهم نحو خلو خدمات المركز الجامعي من الخطأ أو الخطر أو الشك.
 - ج. بعد التعاطف: يتكون هذا البعد من 05 فقرات موجهة للأساتذة العاملين في المركز الجامعي، وأعدت لقياس آرائهم نحو حرص المركز الجامعي على تقديم الخدمة التعليمية حسب حاجات الطلبة والاهتمام بهم.
- قمنا بإعطاء أرقام لدرجات الموافقة المعتمدة في هذا الاستبيان كما يلي: موافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1).

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

بناء على أهداف الدراسة، فقد تحدد المجتمع المستهدف على أنه يتكون من جميع الأساتذة الدائمين الموجودين في المركز الجامعي بتيسمسيلت، والبالغ عددهم 273 أستاذ دائم، والجدول التالي يبين توزيع مجتمع الدراسة بحسب المعاهد:

الجدول (3-4): توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا للمعاهد

المعهد	عدد الأساتذة الدائمين
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	49
معهد العلوم والتكنولوجيا	92
معهد العلوم القانونية والإدارية	50
معهد الآداب واللغات	58
معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية	24
المجموع	273

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الملحق رقم 01.

ونظرا لأن طبيعة مجتمع الدراسة تتسم بعدم التجانس، بسبب تعدد المعاهد، فقد قمنا بسحب العينة باستخدام أسلوب المعاينة الطباقية المناسبة، الذي يحقق أقل قدر من التباين بين مفردات كل طبقة (معهد)، كما يحقق تمثيل الطبقات بشكل تفصيلي داخل العينة عن طريق استخدام أسلوب التخصيص النسبي، بمعنى أن تمثيل كل طبقة في العينة بنفس وزنها النسبي في المجتمع، فنحصل بذلك على عينة ممثلة للمجتمع.

ولتحديد حجم العينة الواجب سحبها من المجتمع المستهدف، أخذنا في الاعتبار حجم المجتمع غير الكبير والمعروف عدده (المجتمع المنتهي) والذي يقدر بـ 273 أستاذ، وللحصول على حجم العينة المعقول من مجتمع صغير معروف العدد تم تطبيق القانون المناسب لمثل هذه المعاينة التالي:

حيث:

n : هي حجم العينة المأخوذة من المجتمع.

N : حجم مجتمع الدراسة.

n_0 : حجم العينة في حالة المجتمع غير المنتهي (غير معروف العدد)، وهي تحسب كما يلي:

Z : هي قيمة التوزيع الطبيعي المعياري (الدرجة المعيارية) في حالة 5% وتساوي 1.96.

p: وهي نسبة المجتمع المدروس وتساوي 0.5.

1-P: وهي النسبة المكتملة للمجتمع المدروس وتساوي (1-0.5)، وقيمتها 0.5.

e^2 : هو خطأ المعاينة، إما يكون 1%، أو 5%، أو 10%. ونحن اعتمدنا في هذه الدراسة على القيمة 10%.

بعد تطبيق القانون السابق المناسب لإيجاد حجم العينة، وجدنا أن حجم العينة المناسب هو 71.23 أستاذ،

وبعد تمثيل كل طبقة في العينة بنفس وزنها النسبي في المجتمع تحصلنا على الجدول التالي:

الجدول (3-5): حجم العينة بناء على وزنها النسبي في المجتمع

المعهد	الوزن النسبي في المجتمع %	العدد المطلوب	العدد المطلوب بعد التقريب
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	17,9487179	12,7848718	13
معهد العلوم والتكنولوجيا	33,6996337	24,0042491	25
معهد العلوم القانونية والإدارية	18,3150183	13,0457875	14
معهد الآداب واللغات	21,2454212	15,1331136	16
معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية	8,79120879	6,26197802	7
المجموع	100	71.23	75

المصدر: من إعداد الطالبين.

بعد تطبيق قانون المعاينة، تحصلنا على حجم عينة يساوي 71.23، وبعد توزيع هذا العدد على معاهد المركز الجامعي

وفقا للوزن النسبي لأساتذة كل معهد في المجتمع، تحصلنا على أعداد عشرية، قمنا فيما بعد بتقريبها للوحدة ليصبح

لدينا حجم العينة يساوي 75 أستاذ.

قمنا بتوزيع 75 استبيان كما يلي:

- 13 استبيان موزع على أساتذة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- 25 استبيان موزع على أساتذة معهد العلوم والتكنولوجيا.

- 14 استبيان موزع على أساتذة معهد العلوم القانونية والإدارية.

- 16 استبيان موزع على أساتذة معهد الآداب واللغات.

- 7 استبيانات موزعة على أساتذة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

تميزت عملية توزيع الاستبيانات بالتوزيع العشوائي للاستبيانات على الطبقات الممثلة لعينة المجتمع، وبعد توزيع 75 استبيان باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، استطعنا استرداد 75 استبيان، وهو نفس عدد الاستبيانات التي تم توزيعها. وخلال عملية تفرغ الاستبيانات في البرنامج الإحصائي Spss v24، وجدنا أن استبيانات كلها صالحة للتحليل نظرا لواقعية الإجابات الموجودة فيها.

ثالثا: خطوات تطبيق الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية للاستبيان

1. خطوات تطبيق الدراسة الميدانية:

بعد التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها عن طريقة الاستبيانات المتحصل عليها من العينة الاستطلاعية، تم إعداد الاستبيان في شكله النهائي القابل للتوزيع، ثم تم توزيع الاستبيان على أفراد الدراسة من الأساتذة العاملين في المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي، وقد استغرق التطبيق قرابة 3 أشهر، وتم التطبيق وفق الإجراءات التالية:

- حصلنا على استمارة تربص ممضاة من قبل إدارة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تفيد بأن الطالبين على وشك إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، وموجود أيضا ضمن هذه الاستمارة المؤسسة التي سنطبق عليها الدراسة الميدانية، وكذا موضوع الدراسة.
- واجهنا صعوبة كبيرة في توزيع الاستبيانات ومتابعتها، وهذا بسبب الإضرابات المتواصلة التي صعبت علينا إيجاد الأساتذة في قاعات التدريس.
- بلغ حجم الاستبيانات الموزعة 75 استبيان، تم توزيعها عن طريق أسلوب العينة الطبقيّة العشوائية، وهذا نظرا لوجود 05 معاهد في المركز الجامعي، وبعد عملية التوزيع استطعنا استرداد 75 استبيان كامل وصالح للتحليل، أي ما نسبته 100%، وهي نسبة ممتازة.

2. أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات أداة الدراسة (الاستبيان)

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي قمنا باستخدامها:

❖ تم ترميز وإدخال البيانات إلى برنامج SPSS الإصدار 24 باستخدام الكمبيوتر، ثم قمنا بتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في الاستبيان، وهذا بحساب المدى ووجدناه يساوي 4

(4=1-5)، ثم قمنا بحساب طول الخلية بقسمة المدى على عدد خلايا المقياس، أي (4\5=0.8)، بعد ذلك قمنا بإضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس) وهي الواحد (1)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا يصبح طول الخلايا كما يلي:

- إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان (أو المتوسط المرجح للمحور) ما بين 1 إلى اقل من 1.8 فهذا يعني أن درجة الموافقة منخفضة جدا.

- أما إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان (أو المتوسط المرجح للمحور) ما بين 1.80 إلى اقل من 2.6 فهذا يعني أن درجة الموافقة منخفضة.

- أما إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان (أو المتوسط المرجح للمحور) ما بين 2.6 إلى اقل من 3.4 فهذا يعني أن درجة الموافقة متوسطة.

- أما إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان (أو المتوسط المرجح للمحور) ما بين 3.4 إلى اقل من 4.2 فهذا يعني أن درجة الموافقة مرتفعة.

- أما إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان (أو المتوسط المرجح للمحور) ما بين 4.2 إلى اقل من 5 فهذا يعني أن درجة الموافقة مرتفعة جدا.

❖ قمنا بحساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات عينة الدراسة، وكذلك تحديد استجابة أفرادها اتجاه عبارات محاور الاستبيان.

❖ قمنا بحساب (معامل ارتباط بيرسون) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي عليه، وهذا من أجل معرفة أن كان الاستبيان يتمتع بصدق الاتساق الداخلي أم لا.

❖ تم استخدام (معامل ألفا كرومباخ) لقياس ثبات أداة الدراسة.

❖ إختبار (كاي2) لمعرفة إن كانت آراء عينة الدراسة مطابقة لآراء مجتمع الدراسة.

❖ قمنا بحساب المتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات محاور الاستبيان، مع العلم بأن المتوسط الحسابي يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي.

- ❖ قمنا بحساب المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) لأجل معرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسية (متوسط متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط موزون.
- ❖ استخدمنا الانحراف المعياري للتعرف على مدى انحراف (درجة تشتت) إجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي. (إذا كان الانحراف المعياري أقل من الواحد الصحيح فيعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها، أما إذا كان الانحراف المعياري يساوي الواحد الصحيح أو أكثر فيعني عدم تركيز الإجابات وتشتتها)، ويفيد الانحراف المعياري في ترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي لصالح أقل تشتت عند تساوي المتوسط المرشح.
- ❖ استخدمنا اختبار (ت) للعينة الواحدة لاختبار فرضيات وجود جودة التعليم العالي بالمركز الجامعي.
- ❖ استخدمنا اختبار (ت) للعينات المستقلة لبيان الفروق في آراء أفراد الدراسة حول المحاور المختلفة، وفقا لمعلوماتهم الشخصية والمكونة من وجهين.
- ❖ استخدمنا اختبار (ف) أو تحليل التباين الأحادي لبيان الفروق ذات الدلالة الإحصائية (والتي تكون عند مستوى دلالة 5% فأقل) في آراء أفراد عينة الدراسة نحو محاور الدراسة وفقا للمعلومات الشخصية المكونة من أكثر من وجهين.
- ❖ استخدام اختبار (شيفيه) لتحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية لأي فئة من فئات المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة في إجاباتهم عن متغيرات الدراسة الأساسية، وذلك إذا تبين من اختبار تحليل التباين أن هناك فروقا معنوية (عدم تجانس البيانات)، أما إذا لم يتبين من اختبار التباين وجود فروق معنوية، فإنه لا داعي لاستخدام هذا الاختبار.

المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة

يعتبر صدق وثبات أداة الدراسة من أهم الشروط التي يجب أن تتميز بها الاستبيان قبل توزيعه على أفراد عينة الدراسة، وهذا كون أن الصدق والثبات يعطي مصداقية للاستبيان في قياس الظاهرة التي اعد من اجلها قياسا جيدا.

أولاً: الصدق الظاهري للاستبيان (صدق المحكمين)

قمنا بعرض الاستبيان في صورته الأولية على بعض المحكمين من جهتين مختلفتين، هما المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي بتيسمسيلت، وجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، ويوضح الملحق رقم 02 أسماء المحكمين الذين قاموا بتحكيم الاستبيان. وقد طلبنا من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور أو البعد الذي تنتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة الأساسية. هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضروريا من تعديل في صياغة العبارات، أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة مناسبة لأداة الدراسة، وكذلك إبداء آرائهم فيما يتعلق بالمعلومات الشخصية المطلوبة من المستقصى منهم، إلى جانب مقياس ليكرت المستخدم في الاستبيان. وتركزت توجيهات المحكمين حول تعديل صياغة بعض فقرات الاستبيان.

واستنادا إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكمون، قمنا بإجراء التعديلات التي اتفق عليها المحكمون، حيث تم إعادة صياغة تلك الفقرات التي كانت تستدعي إعادة الصياغة. وبلغ عدد عبارات الاستبيان بعد العمل بتوجيهات المحكمين 4 أسئلة خاصة بالمعلومات الشخصية، و 22 عبارة لمحاور الدراسة. ويوضح الملحق رقم 03 الاستبيان في شكله النهائي.

ثانيا: الصدق القبلي والثبات القبلي للاستبيان

1. الصدق القبلي للاستبيان (صدق الاتساق الداخلي):

بعد توزيع الاستبيان على المحكمين وإجراء التعديلات اللازمة، قمنا بتوزيع الاستبيان على عينة تجريبية (استطلاعية) من مجتمع الدراسة بلغ عددها 17 أستاذ، ولأجل التأكد من صدق الاستبيان وقدرته على قياس الغرض الذي أعد من أجله، قمنا بإجراء اختبار الصدق القبلي على نتائج العينة التجريبية، وذلك من أجل التعرف على مدى الاتساق الداخلي للاستبيان من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة

الكلية لجميع عبارات هذا المحور الذي تنتمي إليه تلك العبارة، وذلك لكل محور من محاور الدراسة. ويوضح الجدول (3-6) معاملات ارتباط بيرسون لجميع فقرات محاور الدراسة.

الجدول (3-6): معاملات الارتباط بين درجات عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه (صدق الاتساق الداخلي القبلي)

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	**0.624 *	9	**0.709	17	**0.838
2	**0.560	10	**0.897	18	**0.482 *
3	**0.619	11	**0.914	19	**0.717
4	**0.897	12	**0.948	20	**0.729
5	**0.747	13	**0.873	21	**0.659
6	**0.812	14	**0.681	22	**0.885
7	**0.840	15	**0.611		
8	**0.864	16	**0.9.6		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

يتضح من الجدول (3-6) أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان والدرجة الكلية لجميع عبارات المحور الذي تنتمي له موجبة، كما أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 1%، ما عدا العبارة رقم 18 التي يقابلها معامل ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%، وبما أن مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة هو 5%، فيمكن اعتبار معاملات الارتباط لجميع الفقرات معاملات ذات دلالة إحصائية.

بما أن معامل ارتباط جميع فقرات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي له تتميز بارتباط ذو دلالة إحصائية، فهذا معناه أن هذا الاستبيان يتميز بصدق الاتساق الداخلي، وأنه يمكن الاعتماد عليه في قياس الغرض

* تشير النجمتين إلى الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط عن مستوى معنوية 1%.

** تشير النجمة إلى الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط عن مستوى معنوية 5%.

الذي أعد من أجله، والمتمثل في تقييم جودة الخدمات الجامعية (خدمات التعليم العالي) بالمركز الجامعي. وبالتالي يمكن توزيع هذا الاستبيان على عينة البحث لأجل قياس جودة الخدمات الجامعية.

2. الثبات القبلي للاستبيان:

ثبات الاستبيان يعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها على العينة نفسها في أوقات مختلفة، ومن أهم الطرائق المعتمدة في معرفة ثبات الاستبيان هو ما يعرف بمعامل ألف كرونباخ، ويعتمد هذا المعامل على حساب قيمة خاصة بفقرات المحور الواحد، وإذا تم الحصول على معامل ألفا كرونباخ اقل من القيمة 0.6 فإن المحور الذي تنتمي إليه تلك الفقرات لا يتميز بالثبات، بينما إذا كان معامل ألفا كرونباخ يساوي القيمة 0.6 فما فوق، فهنا يمكن الحكم على المحور الذي تنتمي إليه تلك الفقرات بأنه يتميز بالثبات.

الثبات القبلي للاستبيان يتعلق بنتائج العينة التجريبية، وقد استطعنا على نتائج الثبات القبلي للاستبيان الممثلة في الجدول (3-7).

الجدول (3-7): معاملات الثبات لمحاور الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ (الثبات القبلي)

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
الملموسية	04	0.605
الاعتمادية	05	0.850
الاستجابة	04	0.928
الأمان	04	0.762
التعاطف	05	0.742
الاتجاه العام	22	0.935

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

يتضح من الجدول (3-7) أن معامل ثبات الاستبيان (معامل ألفا كرونباخ) قد تجاوز القيمة 0.6 بالنسبة لجميع محاور الدراسة، كما معامل ثبات الاستبيان لجميع عبارات المحاور (الاتجاه العام للاستبيان) كان 0.935 وهو مرتفع جدا، مما يشير إلى ثبات النتائج التي يمكن أن تنتج عن هذا الاستبيان.

بعد إخضاع نتائج الاستبيانات المتحصل عليها من العينة الاستطلاعية لكل من اختبار الاتساق الداخلي واختبار الثبات، استنتجنا أن استبيان هذه الدراسة هو أداة قياس صادقة في قياس ما أعدت لأجل قياسه، كما انه يتميز

بالثبات، وهذا ما يجعل هذا الاستبيان أداة جيدة يمكن اعتمادها وتوزيعها على عينة الدراسة التي تتكون من 75 أستاذ.

ثالثا: الصدق البعدي والثبات البعدي

1. الصدق البعدي للاستبيان (صدق الاتساق الداخلي):

بعد توزيع الاستبيان على عينة الدراسة المتكونة من 75 أستاذ، استطعنا جمع 75 استبيان، وقمنا بإخضاع نتائج هذه الاستبيانات لاختبار صدق الاتساق الداخلي (صدق الاتساق الداخلي البعدي)، وتحصلنا على النتائج المبينة في الجدول (3-8).

الجدول (3-8): معاملات الارتباط بين درجات عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه (صدق الاتساق الداخلي البعدي)

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	**0.547	9	**0.679	17	**0.522
2	**0.693	10	**0.804	18	**0.365
3	**0.782	11	**0.839	19	**0.531
4	**0.587	12	**0.785	20	**0.476
5	**0.830	13	**0.707	21	**0.533
6	**0.593	14	**0.643	22	**0.806
7	**0.694	15	**0.649		
8	**0.840	16	**0.830		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

يتضح من الجدول (3-8) أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات محور الملموسية (العبارات 1، 2، 3، 4) موجبة وقد تراوحت بين 0.547 في حدها الأدنى أمام العبارة رقم 1، و0.782 في حدها الأعلى أمام العبارة رقم 3. كما أن جميع معاملات الارتباط لمحور الملموسية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 1%. وهذا يشير إلى الاتساق الداخلي بين عبارات محور الملموسية.

محور الاعتمادية هو الآخر الذي يتميز بمعاملات ارتباط موجبة بين درجة كل عبارة من عباراته (العبارات 5، 6، 7، 8، 9) مع الدرجة الكلية له، وقد تراوحت قيمة معاملات الارتباط بين 0.593 في حدها الأدنى أمام العبارة رقم 6، و 0.840 في حدها الأعلى أمام العبارة رقم 8. كما أن جميع معاملات الارتباط لمحور الاعتمادية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 1%. وهذا يشير إلى الاتساق الداخلي بين عبارات محور الاعتمادية.

يتمتع محور الاستجابة بمعاملات ارتباط موجبة بين درجة كل عبارة من عباراته (العبارات 10، 11، 12، 13) مع الدرجة الكلية له، وقد تراوحت قيمة معاملات الارتباط بين 0.707 في حدها الأدنى أمام العبارة رقم 13، و 0.839 في حدها الأعلى أمام العبارة رقم 11. كما أن جميع معاملات الارتباط لمحور الاستجابة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 1%. وهذا يشير إلى الاتساق الداخلي بين عبارات محور الاستجابة.

يتمتع محور الأمان أيضاً بمعاملات ارتباط موجبة بين درجة كل عبارة من عباراته (العبارات 14، 15، 16، 17) مع الدرجة الكلية له، وقد تراوحت قيمة معاملات الارتباط بين 0.522 في حدها الأدنى أمام العبارة رقم 17، و 0.830 في حدها الأعلى أمام العبارة رقم 16. كما أن جميع معاملات الارتباط لمحور الأمان دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 1%. وهذا يشير إلى الاتساق الداخلي بين عبارات محور الأمان.

يتمتع محور التعاطف أيضاً بمعاملات ارتباط موجبة بين درجة كل عبارة من عباراته (العبارات 18، 19، 20، 21، 22) مع الدرجة الكلية له، وقد تراوحت قيمة معاملات الارتباط بين 0.365 في حدها الأدنى أمام العبارة رقم 18، و 0.806 في حدها الأعلى أمام العبارة رقم 22. كما أن جميع معاملات الارتباط لمحور التعاطف دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 1%. وهذا يشير إلى الاتساق الداخلي بين عبارات محور التعاطف.

2. الثبات البعدي للاستبيان:

بعد استرجاع الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة، تم إخضاعها لاختبار الثبات، والنتائج المحصلة عليها لاختبار الثبات لعبارات محاور الاستبيان ممثلة في الجدول (3-9).

الجدول (3-9): معاملات الثبات لمحاور الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ (الثبات البعدي)

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
الملموسية	04	0.603
الاعتمادية	05	0.776
الاستجابة	04	0.788
الأمان	04	0.607
التعاطف	05	0.668
الاتجاه العام	22	0.837

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

من الجدول (3-9) يتضح أن معامل ثبات عبارات المحور الأول للاستبيان يساوي 0.603 وهو معامل مقبول، كما أن معامل ثبات عبارات المحور الثاني والثالث والرابع والخامس هو معامل مرتفع، ويساوي على التوالي 0.776 لعبارات المحور الثاني، 0.788 لعبارات المحور الثالث، 0.607 لعبارات المحور الرابع، و0.668 لعبارات المحور الخامس. كما أن معامل ثبات الاستبيان لجميع عبارات المحاور (الاتجاه العام للاستبيان) كان 0.837 وهو مرتفع، مما يشير إلى ثبات النتائج التي يمكن أن يسفر عنها هذا الاستبيان.

مما سبق نستنتج أن أداة القياس (الاستبيان) تتميز بالصدق والثبات، وهذا ما يجعل نتائجها المتحصل عليها من عينة الدراسة والمتمثلة في 75 أستاذ، هي نتائج يمكن الاعتماد عليها في تقييم جودة الخدمات الجامعية (خدمات التعليم العالي) في المركز الجامعي احمد بن يحيى الونشريسي، وبالتالي الخروج بنتائج واقعية تعكس واقع جودة التعليم العالي في المركز الجامعي محل الدراسة.

المطلب الثالث: خصائص عينة الدراسة

بالاعتماد على البيانات الشخصية التي تم جمعها من المستقصى منهم، بواسطة الاستبيان، سنقوم بتحديد خصائص عينة الدراسة، وذلك بهدف التعرف على صفات المستقصى منهم من حيث المعهد التابعين له، الجنس، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة. وهذا الصفات تمثل متغيرات قد تؤثر في نتائج الدراسة.

أولاً: إسم المعهد

يتضح من الجدول (3-10) أن المعهد الأكثر تكراراً ما بين أفراد عينة الدراسة هو معهد العلوم والتكنولوجيا، حيث مثلوا 33.3% من إجمالي أفراد عينة الدراسة، يلي هذا المعهد معهد الآداب واللغات، حيث تكرر بنسبة 21.3% من إجمالي أفراد عينة الدراسة، ثم يليه على الترتيب معهد العلوم القانونية والإدارية بنسبة 18.7% من الإجمالي، ثم معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بنسبة 17.3% من الإجمالي، أما أقل نسبة فكانت لأفراد عينة الدراسة من معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، إذ مثلوا ما نسبته 9.3% من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

الجدول (3-10): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لاسم المعهد

المعهد	عدد أفراد عينة الدراسة (التكرارات)	النسبة
العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	13	17.3%
العلوم والتكنولوجيا	25	33.3%
العلوم القانونية والإدارية	14	18.7%
الآداب واللغات	16	21.3%
علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية	7	9.3%
المجموع	75	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

ثانياً: الجنس

يتضح من الجدول (3-11) أن أغلبية أفراد عينة الدراسة كانوا ذكورا، حيث مثلوا ما نسبته 77.3% من إجمالي أفراد عينة الدراسة، بينما الإناث لم يمثلوا إلا ما نسبته 22.7% من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

الجدول (3-11): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للجنس

الجنس	عدد أفراد عينة الدراسة (التكرارات)	النسبة
ذكر	58	77.3%
أنثى	17	22.7%
المجموع	75	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

ثالثا: الرتبة العلمية

يتضح من خلال الجدول (3-12) أغلبية أفراد عينة الدراسة هم الأساتذة أصحاب رتبة "أستاذ مساعد"، حيث بلغت نسبة تمثيلهم في العينة 65.3%، بينما بلغت نسبة تمثيل الأساتذة ذوي رتبة "أستاذ محاضر" 32% في حين كانت نسبة تمثيل الأساتذة ذوي رتبة "أستاذ التعليم العالي" منخفضة جدا، حيث قدرت بـ 2.7% من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

الجدول (3-12): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للرتبة العلمية

الرتبة العلمية	عدد أفراد عينة الدراسة (التكرارات)	النسبة
أستاذ مساعد	49	65.3%
أستاذ محاضر	24	32%
أستاذ التعليم العالي	2	2.7%
المجموع	75	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

رابعا: سنوات الخبرة

يوضح الجدول (3-13) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لسنوات الخبرة، فنجد أن الفئة الأكثر تمثيلا في عينة الدراسة هم الأساتذة ذوي فترة الخبرة من سنة إلى 5 سنوات، حيث مثلوا ما نسبته 60% من إجمالي أفراد عينة الدراسة، ثم تلتها الفئة صاحبة فترة الخبرة من 6 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة تمثيل 28% من إجمالي عينة الدراسة، بينما الفئتين المتبقيتين كان تمثيلهم منخفض ضمن عينة الدراسة، حيث كان مثلت الفئة صاحبة فترة الخبرة من

11 سنة إلى 15 سنة ما نسبته 6.7% فقط، وكذلك الأمر مع الفئة ذات فترة الخبرة أكثر من 15 سنة، فهي لم تمثل إلا ما نسبته 5.3% من إجمالي أفراد عينة المجتمع.

الجدول (3-13): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة

سنوات الخبرة	عدد أفراد عينة الدراسة (التكرارات)	النسبة
من سنة إلى 5 سنوات	45	60%
من 6 سنوات إلى 10 سنوات	21	28%
من 11 سنة إلى 15 سنة	5	6.7%
أكثر من 15 سنة	4	5.3%
المجموع	75	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج إجابات أداة الدراسة وتفسيرها

سنقوم في هذا المبحث بعرض وتحليل البيانات المتحصل عليها باستخدام الاستبيان، وهذا بالاعتماد على مجموعة من القيم الإحصائية كالتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، المتوسط الحسابي المرجح، واختبار (كاي²)، ثم بعدها سنقوم باختبار فرضيات الدراسة بالاعتماد على مجموعة من القيم الإحصائية كاختبار (ت) للعينة الواحدة، اختبار (ت) للعينتين المستقلتين، اختبار (شيفيه).

المطلب الأول: المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة

سنقوم في هذا المطلب بعرض إجابات أفراد عينة الدراسة حول الأبعاد المكونة لجودة الخدمة التعليمية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

أولاً: المعالجة الإحصائية لبيانات محور الملموسية

بعد المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان المتحصل عليها، أسفرت المعالجة الإحصائية لمحور الملموسية على مجموعة من القيم قمنا بتوضيحها في الجدول (3-14).

الجدول (3-14): نتائج المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو العناصر الملموسة بالمركز الجامعي (الملموسية)

الرقم	عبارات محور الملموسية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التباين (الموافقة)	قيمة	احتمال	الترتيب
01	يتوفر بالمعهد هيئة تدريسية ذات كفاءة عالية في تقديم الخدمة	15	38	16	4	2	3.8	0.915	مرتفعة	54.667	0.000	01
		20	50.7	21.3	5.3	2.7						
02	يتوفر المركز على مكتبة غنية بالكتب في كل التخصصات	1	25	16	24	9	2.8	1.078	متوسطة	27.6	0.000	03
		1.3	33.3	21.3	32	12						
03	يقع المعهد في مكان مريح ومناسب وسهل الوصول إليه	13	25	5	18	14	3.07	1.427	متوسطة	14.267	0.000	02
		17.3	33.3	6.7	24	18.7						
04	يتوفر بالمعهد قاعات دراسية مناسبة ووسائل وتجهيزات وأجهزة إلكترونية تفي باحتياجات هيئة التدريس	1	9	12	30	23	2.13	1.031	منخفضة	35.333	0.000	04
		1.3	12	16	40	30						
الاتجاه العام (المحور بشكل عام)												
							2.95	0.74208	متوسطة			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

بدراسة قيم الجدول (3-14) وتحليلها تبين لنا ما يلي:

- اختبار (كاي 2) دال إحصائياً لجميع عبارات محور الملموسية، كون قيمة احتمال (كاي 2) لجميع العبارات تساوي (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المفترضة في هذه الدراسة ($\alpha=0.05$)، مما يشير إلى وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في الاستجابة على (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) لكل عبارات هذا المحور، ووجود اختلافات في النسب الخاصة بالعينة (والموضحة في الجدول (3-14)) هي نفسها الخاصة بمجتمع الدراسة.

- المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة على عبارات محور الملموسية بلغ 2.95، بانحراف معياري قدره 0.74208، وهذا يدل على وجود موافقة بدرجة متوسطة من قبل افراد عينة الدراسة حول وجود الملموسية في خدمات التعليم العالي للمركز الجامعي بتيسمسيلت.

بالإضافة إلى ما سبق، يلاحظ من الجدول (3-14) انه من الممكن ترتيب عبارات محور الملموسية ترتيباً تنازلياً من الأكبر إلى الأصغر، وذلك بناء على درجة الموافقة على تواجد الملموسية في خدمات التعليم العالي بالمركز الجامعي بتيسمسيلت (من وجهة نظر افراد عينة الدراسة)، كما يلي:

1- جاءت العبارة رقم 01 في الترتيب الأول، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.8، بانحراف معياري بلغ 0.915، مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة مرتفعة على أن المركز الجامعي يتوفر على هيئة تدريسية ذات كفاءة عالية في تقديم الخدمة.

2- جاءت العبارة رقم 03 في الترتيب الثاني، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.07، بانحراف معياري بلغ 1.427، مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة متوسطة على أن المركز الجامعي يقع في مكان مريح ومناسب وسهل الوصول إليه.

3- جاءت العبارة رقم 02 في الترتيب الثالث، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2.8، بانحراف معياري بلغ 1.078، مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة متوسطة على أن المركز الجامعي يتوفر على مكتبة غنية بالكتب في كل التخصصات.

4- جاءت العبارة رقم 04 في الترتيب الرابع، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2.13، بانحراف معياري بلغ 1.031، مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة منخفضة على أن المركز الجامعي يتوفر على قاعات دراسية مناسبة ووسائل وتجهيزات وأجهزة إلكترونية تفي باحتياجات هيئة التدريس.

ثانياً: المعالجة الإحصائية لبيانات محور الاعتمادية

أسفرت المعالجة الإحصائية لمحور الاعتمادية على مجموعة من القيم قمنا بتوضيحها في الجدول (3-15).

الجدول (3-15): نتائج المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو المصدقية في التعامل بالمركز الجامعي (الاعتمادية)

الرقم	عبارات محور الاعتمادية		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التنبؤ (الموافقة)	قيمة	احتمال	الترتيب
	ت	%											
05	يحرص المعهد على تقديم الخدمة بشكل جيد وصحيح		12	39	16	5	3	3.69	0.958	مرتفعة	55.333	0.000	01
			16	52	21.3	6.7	4						
06	تميز التخصصات التي يوفرها المعهد للطلبة بالجاذبية والتنوع		13	29	19	13	1	3.53	1.018	مرتفعة	27.733	0.000	03
			17.3	38.7	25.3	17.3	1.3						
07	يبدى المعهد اهتماما كبيرا لمشاكل واستفسارات هيئة التدريس والطلبة		8	35	18	13	1	3.48	0.950	مرتفعة	43.867	0.000	05
			10.7	46.7	24	17.3	1.3						
08	يحرص المعهد على الإشراف الجيد على الطلبة وتزويدهم بالإرشادات العلمية والبيداغوجية اللازمة		8	44	12	7	4	3.6	0.986	مرتفعة	72.267	0.000	02
			10.7	58.7	16	9.3	5.3						
09	يحتفظ المعهد بمحاضر وسجلات دقيقة وموثقة لكل لعمليات المتعلقة بالطلبة		8	32	25	9	1	3.49	0.891	مرتفعة	44.667	0.000	04
			10.7	42.7	33.3	12	1.3						
	الاتجاه العام (المحور بشكل عام)							3.56	0.69826	مرتفعة			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

بدراسة قيم الجدول (3-15) وتحليلها تبين لنا ما يلي:

- اختبار (كاي 2) دال إحصائياً لجميع عبارات محور الاعتمادية، كون قيمة احتمال (كاي 2) لجميع العبارات تساوي (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المفترضة في هذه الدراسة ($\alpha=0.05$)، مما يشير إلى وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في الاستجابة على (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) لكل عبارات محور الاعتمادية، ووجود اختلافات في النسب الخاصة بالعينة (والموضحة في الجدول (3-15)) هي نفسها الخاصة بمجتمع الدراسة.

- المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة على عبارات محور الاعتمادية بلغ 3.56، بانحراف معياري قدره 0.69826، وهذا يدل على وجود موافقة بدرجة مرتفعة من قبل أفراد عينة الدراسة حول وجود الاعتمادية في خدمات التعليم العالي للمركز الجامعي بتيسمسيلت.

بالإضافة إلى ما سبق، يلاحظ من الجدول (3-15) أنه من الممكن ترتيب عبارات محور الملموسية ترتيباً تنازلياً من الأكبر إلى الأصغر، وذلك بناء على درجة الموافقة على تواجد الاعتمادية في خدمات التعليم العالي بالمركز الجامعي بتيسمسيلت (من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة)، كما يلي:

1- جاءت العبارة رقم 05 في الترتيب الأول، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.69، بانحراف معياري بلغ 0.958، مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة مرتفعة على أن المركز الجامعي يحرص على تقديم الخدمة بشكل جيد وصحيح.

2- جاءت العبارة رقم 08 في الترتيب الثاني، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.6، بانحراف معياري بلغ 0.986، مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة مرتفعة على أن المركز الجامعي يحرص على الإشراف الجيد على الطلبة وتزويدهم بالإرشادات العلمية والبيداغوجية اللازمة.

3- جاءت العبارة رقم 06 في الترتيب الثالث، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.53، بانحراف معياري بلغ 1.018، مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة مرتفعة على أن التخصصات التي يوفرها المركز الجامعي للطلبة تتميز بالجاذبية والتنوع.

4- جاءت العبارة رقم 09 في الترتيب الرابع، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.49، بانحراف معياري بلغ 0.891، مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة مرتفعة على أن المركز الجامعي يحتفظ بمحاضر وسجلات دقيقة وموثقة لكل لعمليات المتعلقة بالطلبة .

5- جاءت العبارة رقم 07 في الترتيب الخامس، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.48، بانحراف معياري بلغ 0.950، مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة مرتفعة على أن المركز الجامعي يبدي اهتماما كبيرا لمشاكل واستفسارات هيئة التدريس والطلبة

ثالثا: المعالجة الإحصائية لبيانات محور الاستجابة

أسفرت المعالجة الإحصائية لمحور الاستجابة على مجموعة من القيم قمنا بتوضيحها في الجدول (3-16).

الجدول (3-16): نتائج المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو سرعة الاستجابة بالمركز الجامعي (الاستجابة)

الرقم	عبارات محور الاستجابة		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التنبؤ (الموافقة)	قيمة	احتمال	الترتيب
	ت	%											
10	يحرص المعهد على مساعدة وحل مشاكل هيئة التدريس والطلبة بسرعة ودون تأخير		8	39	11	12	5	3.44	1.093	مرتفعة	50	0.00	02
			10.7	52	14.7	16	6.7						
11	يعلم المعهد الأساتذة والطلبة بالمستجدات في حينها		13	37	10	10	5	3.57	1.129	مرتفعة	42.533	0.00	01
			17.3	49.3	13.3	13.3	6.7						
12	تتوافر بالمعهد الكفاءة في التعامل مع الحالات الطارئة والأزمات		8	20	35	10	2	3.29	0.927	متوسطة	44.533	0.00	03
			10.7	26.7	46.7	13.3	2.7						
13	يقدم المعهد خدماته التعليمية بشكل فوري في بداية السنة الدراسية		9	22	24	16	4	3.21	1.082	متوسطة	19.2	0.001	04
			12	29.3	32	21.3	5.3						
	الاتجاه العام (المحور بشكل عام)							3.38	0.82952	متوسطة			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

بدراسة قيم الجدول (3-16) وتحليلها تبين لنا ما يلي:

- اختبار (كاي 2) دال إحصائياً لجميع عبارات محور الاعتمادية، كون قيمة احتمال (كاي 2) لجميع العبارات تساوي (0.000) باستثناء العبارة رقم 13 ذات احتمال (كاي 2) المساوي لـ (0.001)، وكلها أقل من مستوى الدلالة المفترضة في هذه الدراسة ($\alpha=0.05$)، مما يشير إلى وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في الاستجابة على (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) لكل عبارات محور الاستجابة، ووجود اختلافات في النسب الخاصة بالعينة (والموضحة في الجدول (3-16)) هي نفسها الخاصة بمجتمع الدراسة.

- المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة على عبارات محور الملموسية بلغ 3.38، بانحراف معياري قدره 0.82952، وهذا يدل على وجود موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد عينة الدراسة حول وجود الاستجابة في خدمات التعليم العالي للمركز الجامعي بتيسمسيلت.

بالإضافة إلى ما سبق، يلاحظ من الجدول (3-16) أنه من الممكن ترتيب عبارات محور الاستجابة ترتيباً تنازلياً من الأكبر إلى الأصغر، وذلك بناء على درجة الموافقة على تواجد الاستجابة في خدمات التعليم العالي بالمركز الجامعي بتيسمسيلت (من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة)، كما يلي:

1- جاءت العبارة رقم 11 في الترتيب الأول، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.57، بانحراف معياري بلغ 1.129، مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة مرتفعة على أن المركز الجامعي يعلم الأساتذة والطلبة بالمستجدات في حينها.

2- جاءت العبارة رقم 10 في الترتيب الثاني، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.44، بانحراف معياري بلغ 1.093، مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة مرتفعة على أن المركز الجامعي يحرص على مساعدة وحل مشاكل هيئة التدريس والطلبة بسرعة ودون تأخير.

3- جاءت العبارة رقم 12 في الترتيب الثالث، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.29، بانحراف معياري بلغ 0.927، مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة متوسطة على أن المركز الجامعي تتوافر فيه الكفاءة في التعامل مع الحالات الطارئة والأزمات.

4- جاءت العبارة رقم 13 في الترتيب الرابع، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.21، بانحراف معياري بلغ 1.082، مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة متوسطة على أن المركز الجامعي يقدم خدماته التعليمية بشكل فوري في بداية السنة الدراسية.

رابعاً: المعالجة الإحصائية لبيانات محور الأمان

أسفرت المعالجة الإحصائية لمحور الأمان على مجموعة من القيم قمنا بتوضيحها في الجدول (3-17).

الجدول (3-17): نتائج المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو عنصر الأمان بالمركز الجامعي

الرقم	عبارات محور الأمان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التباين (الموافقة)	قيمة	احتمال	الترتيب
14	يوفر المركز الأمن الكافي في المكان المحيط بتقديم الخدمة التعليمية	6	24	10	29	6	2.93	1.166	متوسطة	30.933	0.000	04
		8	32	13.3	38.7	8						
15	يتم تقييم أعمال وأبحاث الطلبة بعدالة وموضوعية	11	31	19	10	4	3.47	1.07	مرتفعة	28.933	0.000	02
		14.7	41.3	25.3	13.3	5.3						
16	سلوك الإدارة والعاملين في المعهد يعزز الشعور بالأمان والثقة ويشجع على العمل بجد	11	39	11	12	2	3.6	1.013	مرتفعة	52.4	0.000	01
		14.7	52	14.7	16	2.7						
17	يتعامل المعهد بسرية مع المعلومات الخاصة بالأساتذة والطلبة	11	27	23	12	2	3.44	1.017	مرتفعة	26.8	0.000	03
		14.7	36	30.7	16	2.7						
الاتجاه العام (المحور بشكل عام)												
							3.36	0.7038	متوسطة			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

بدراسة قيم الجدول (3-17) وتحليلها تبين لنا ما يلي:

- اختبار (كاي 2) دال إحصائيا لجميع عبارات محور الأمان، كون قيمة احتمال (كاي 2) لجميع العبارات تساوي (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المفترضة في هذه الدراسة ($\alpha=0.05$)، مما يشير إلى وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في الاستجابة على (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) لكل عبارات محور الأمان، ووجود اختلافات في النسب الخاصة بالعينة (والموضحة في الجدول (3-17)) هي نفسها الخاصة بمجتمع الدراسة.

- المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة على عبارات محور الأمان بلغ 3.36، بانحراف معياري قدره 0.7038، وهذا يدل على وجود موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد عينة الدراسة حول وجود الأمان في خدمات التعليم العالي للمركز الجامعي بتيسمسيلت.

بالإضافة إلى ما سبق، يلاحظ من الجدول (3-17) أنه من الممكن ترتيب عبارات محور الأمان ترتيبا تنازليا من الأكبر إلى الأصغر، وذلك بناء على درجة الموافقة على تواجد الأمان في خدمات التعليم العالي بالمركز الجامعي بتيسمسيلت (من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة)، كما يلي:

1- جاءت العبارة رقم 16 في الترتيب الأول، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.6، بانحراف معياري بلغ 1.013، مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة مرتفعة على أن سلوك الإدارة والعاملين في المركز الجامعي يعزز الشعور بالأمان والثقة ويشجع على العمل بجد.

2- جاءت العبارة رقم 15 في الترتيب الثاني، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.47، بانحراف معياري بلغ 1.07، مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة مرتفعة على أن المركز الجامعي يتم فيه تقييم أعمال وأبحاث الطلبة بعدالة وموضوعية.

3- جاءت العبارة رقم 17 في الترتيب الثالث، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.47، بانحراف معياري بلغ 1.017، مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة مرتفعة على أن المركز الجامعي يتعامل بسرية مع المعلومات الخاصة بالأساتذة والطلبة.

4- جاءت العبارة رقم 14 في الترتيب الرابع، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2.93، بانحراف معياري بلغ 1.166، مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة متوسطة على أن المركز الجامعي يوفر الأمن الكافي في المكان المحيط بتقديم الخدمة التعليمية.

خامسا: المعالجة الإحصائية لبيانات محور التعاطف

أسفرت المعالجة الإحصائية لمحور التعاطف على مجموعة من القيم قمنا بتوضيحها في الجدول (3-18).

الجدول (3-18): نتائج المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو عنصر التعاطف بالمركز الجامعي

الرقم	عبارات محور التعاطف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التباين (الموافقة)	قيمة	احتمال	الترتيب
18	يحرص المعهد على أخذ رغبات وظروف الطلبة في الاعتبار عند تحديد مواعيد الامتحانات	16	41	10	7	1	3.85	0.911	مرتفعة	64.133	0.000	01
		21.3 %	54.7	13.3	9.3	1.3						
19	يحرص المعهد على تحديد الاحتياجات الخاصة بهيئة التدريس والطلبة بصفة دورية	10	24	16	18	7	3.16	1.209	متوسطة	12	0.017	03
		13.3 %	32	21.3	24	9.3						
20	يقوم المعهد بتشجيع الطلبة المتفوقين ماديا ومعنويا	5	14	26	23	7	2.83	1.057	متوسطة	23.333	0.000	05
		6.7 %	18.7	34.7	30.7	9.3						
21	يضع المعهد مصلحة الطلبة في مقدمة اهتماماته	16	32	16	9	2	3.68	1.029	مرتفعة	33.067	0.000	02
		21.3 %	42.7	21.3	12	2.7						
22	يقوم المعهد بقياس رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم	8	16	32	15	4	3.12	1.026	متوسطة	30.667	0.000	04
		10.7 %	21.3	42.7	20	5.3						
	الاتجاه العام (المحور بشكل عام)						3.328	0.61744	متوسطة			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

بدراسة قيم الجدول (3-18) وتحليلها تبين لنا ما يلي:

- اختبار (كاي 2) دال إحصائياً لجميع عبارات محور التعاطف، كون قيمة احتمال (كاي 2) لجميع العبارات تساوي (0.000) باستثناء العبارة رقم 19 ذات احتمال (كاي 2) المساوي لـ (0.017)، وكلها أقل من مستوى الدلالة المفترضة في هذه الدراسة ($\alpha=0.05$)، مما يشير إلى وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في الاستجابة على (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) لكل عبارات محور التعاطف، ووجود اختلافات في النسب الخاصة بالعينة (الموضحة في الجدول (3-18)) هي نفسها الخاصة بمجتمع الدراسة.

- المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة على عبارات محور التعاطف بلغ 3.328، بانحراف معياري قدره 0.61744، وهذا يدل على وجود موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد عينة الدراسة حول وجود التعاطف في خدمات التعليم العالي للمركز الجامعي بتيسمسيلت.

بالإضافة إلى ما سبق، يلاحظ من الجدول (3-18) أنه من الممكن ترتيب عبارات محور التعاطف ترتيباً تنازلياً من الأكبر إلى الأصغر، وذلك بناء على درجة الموافقة على تواجد التعاطف في خدمات التعليم العالي بالمركز الجامعي بتيسمسيلت (من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة)، كما يلي:

1- جاءت العبارة رقم 18 في الترتيب الأول، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.85، بانحراف معياري بلغ 0.911، مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة مرتفعة على أن المركز الجامعي يحرص على أخذ رغبات وظروف الطلبة في الاعتبار عند تحديد مواعيد الامتحانات.

2- جاءت العبارة رقم 21 في الترتيب الثاني، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.68، بانحراف معياري بلغ 1.029، مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة مرتفعة على أن المركز الجامعي يضع مصلحة الطلبة في مقدمة اهتماماته.

3- جاءت العبارة رقم 19 في الترتيب الثالث، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.16، بانحراف معياري بلغ 1.209، مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة متوسطة على أن المركز الجامعي يحرص على تحديد الاحتياجات الخاصة بهيئة التدريس والطلبة بصفة دورية.

4- جاءت العبارة رقم 22 في الترتيب الرابع، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.12، بانحراف معياري بلغ 1.026، مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة متوسطة على أن المركز الجامعي يقوم بقياس رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم.

5- جاءت العبارة رقم 20 في الترتيب الخامس، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2.83، بانحراف معياري بلغ 1.057، مما يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة متوسطة على أن المركز الجامعي يقوم بتشجيع الطلبة المتفوقين ماديا ومعنويا.

سادسا: المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو جودة الخدمات الجامعية

أسفرت المعالجة الإحصائية للمحاور الخمسة لجودة الخدمات التعليمية عن القيم الموضحة في الجدول (3-19).

الجدول (3-19): نتائج المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو جودة الخدمات التعليمية

الرقم	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التنبؤ (الموافقة)
01	الملموسية	2.95	0.74208	متوسطة
02	الاعتمادية	3.56	0.69826	مرتفعة
03	الاستجابة	3.38	0.82952	متوسطة
04	الأمان	3.36	0.7038	متوسطة
05	التعاطف	3.328	0.61744	متوسطة
	جودة الخدمات التعليمية	3.3156	0.56808	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

من خلال نتائج الجدول (3-19) يتضح أن المتوسط الحسابي لجودة الخدمات التعليمية بلغ 3.3156، وبانحراف معياري قدره 0.56808، وهذا يشير إلى أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة متوسطة على أن خدمات التعليم العالي في المركز الجامعي بتيسمسيلت هي خدمات ذات جودة متوسطة.

الأبعاد الأربعة لجودة الخدمات التعليمية (الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) جاءت بدرجات موافقة متوسطة، بينما البعد الثاني (الاعتمادية) جاء بدرجة موافقة مرتفعة، مما يدل على أن المركز الجامعي يهتم أكثر بالمصداقية في التعامل أثناء تقديمه لخدمة التعليم العالي.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات الفرقية

بعد استعراض مواصفات عينة الدراسة وتحليل الإجابات، سنقوم في هذا المطلب باختبار الفرضيات الفرقية، والتي من خلالها سنعرف ما هو مصدر الاختلاف في إجابات عينة الدراسة.

أولاً: اختبار الفرضية الفرقية لبعء الملموسية

سنحاول اختبار الفرضية الفرقية التالية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعء الملموسية تعزى للخصائص الشخصية (اسم المعهد، الجنس، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة).

لاختبار هذه الفرضية تم تقسيمها إلى خمسة فرضيات جزئية كالتالي:

1. الفرضية الجزئية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعء الملموسية تعزى لمتغير اسم المعهد.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للتأكد من توافر الشروط اللازمة لإجراء هذا الاختبار، كما هو موضح في الملحق رقم 04.

بعد استقراء الملحق رقم 04، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:

- احتمال إحصائية F لإجابات الباحثين حول الملموسية يساوي 0.09، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعمول به في هذه الدراسة والذي يساوي 5% أي (0.05)، وعليه نقبل الفرضية العدمية القائلة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعء الملموسية تعزى لمتغير اسم المعهد.

يتبين من هذه الفرضية أن إجابات أفراد الدراسة كانت مستقلة عن المعهد التابعين له، مما يدل على أن اسم المعهد ليس عاملاً حاسماً في التفرقة بين إجابات أفراد الدراسة. وبالنظر إلى مصدر التباين في الملحق رقم 04، نجد أن التباين داخل المجموعات (36.381) أكبر بكثير من التباين بين المجموعات (4.369)، وهذا يؤكد لنا أن الاختلاف في الإجابات تعزى إلى خصائص داخلية خاصة بكل معهد، ولا تعزى إلى المعاهد فيما بينها.

2. الفرضية الجزئية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعء الملموسية تعزى لمتغير الجنس.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار ت للعينتين المستقلتين، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للتأكد من توافر الشروط اللازمة لإجراء هذا الاختبار، كما هو موضح في الملحق رقم 05. بعد استقراء الملحق رقم 05، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:

- احتمال إحصائية T لإجابات المبحوثين حول الملموسية يساوي 0.067، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعمول به في هذه الدراسة والذي يساوي 5% أي (0.05)، وعليه نقبل الفرضية العدمية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الملموسية تعزى لمتغير الجنس.

يتبين من هذه الفرضية أن إجابات أفراد الدراسة كانت مستقلة عن نوع الجنس الخاص بهم، مما يدل على أن الجنس ليس عاملاً حاسماً في التفرقة بين إجابات أفراد الدراسة.

3. الفرضية الجزئية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الملموسية تعزى لمتغير الرتبة العلمية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للتأكد من توافر الشروط اللازمة لإجراء هذا الاختبار، كما هو موضح في الملحق رقم 06. بعد استقراء الملحق رقم 06، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:

- احتمال إحصائية F لإجابات المبحوثين حول الملموسية يساوي 0.142، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعمول به في هذه الدراسة والذي يساوي 5% أي (0.05)، وعليه نقبل الفرضية العدمية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الملموسية تعزى لمتغير الرتبة العلمية.

يتبين من هذه الفرضية أن إجابات أفراد الدراسة كانت مستقلة عن الرتبة العلمية، مما يدل على أن اسم الرتبة العلمية ليست عاملاً حاسماً في التفرقة بين إجابات أفراد الدراسة. وبالنظر إلى مصدر التباين في الملحق رقم 06، نجد أن التباين داخل المجموعات (38.602) أكبر بكثير من التباين بين المجموعات (2.148)، وهذا يؤكد لنا أن الاختلاف في الإجابات لا تعزى إلى اختلاف الرتب العلمية، وإنما يمكن أن تعزى لخصائص الرتبة العلمية في حد ذاتها.

4. الفرضية الجزئية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الملموسية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للتأكد من توافر الشروط اللازمة لإجراء هذا الاختبار، كما هو موضح في الملحق رقم 06. بعد استقراء بيانات الملحق رقم 06 الخاصة بمتغير سنوات الخبرة، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:

- احتمال إحصائية F لإجابات المبحوثين حول الملموسية يساوي 0.278، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعمول به في هذه الدراسة والذي يساوي 5% أي (0.05)، وعليه نقبل الفرضية العدمية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الملموسية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

يتبين من هذه الفرضية أن إجابات أفراد الدراسة كانت مستقلة عن سنوات الخبرة، مما يدل على أن سنوات الخبرة ليست عاملاً حاسماً في التفرقة بين إجابات أفراد الدراسة. وبالنظر إلى مصدر التباين في الملحق رقم 06، نجد أن التباين داخل مجموعات سنوات الخبرة (38.613) أكبر بكثير من التباين بين مجموعات سنوات الخبرة (2.137)، وهذا يؤكد لنا أن الاختلاف في الإجابات لا تعزى إلى اختلاف سنوات الخبرة، وإنما يمكن أن تعزى لخصائص سنوات الخبرة في حد ذاتها.

ثانياً: اختبار الفرضية الفرقية لبعدها الاعتمادية

سنحاول اختبار الفرضية الفرقية التالية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية تعزى للخصائص الشخصية (اسم المعهد، الجنس، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة).

لاختبار هذه الفرضية تم تقسيمها إلى أربعة فرضيات جزئية كالتالي:

1. الفرضية الجزئية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية تعزى لمتغير اسم المعهد.

بعد استقراء الملحق رقم 07، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:

2. الفرضية الجزئية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية تعزى لمتغير الجنس.

بعد استقراء الملحق رقم 08، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:

- احتمال إحصائية T لإجابات الباحثين حول الموسمية يساوي 0.501، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعمول به في هذه الدراسة والذي يساوي 5% أي (0.05)، وعليه نقبل الفرضية العدمية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية تعزى لمتغير الجنس.

يتبين من هذه الفرضية أن إجابات أفراد الدراسة كانت مستقلة عن نوع الجنس الخاص بهم، مما يدل على أن الجنس ليس عاملاً حاسماً في التفرقة بين إجابات أفراد الدراسة.

3. الفرضية الجزئية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية تعزى لمتغير الرتبة العلمية.

بعد استقراء الملحق رقم 09، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:

- احتمال إحصائية F لإجابات الباحثين حول الاعتمادية يساوي 0.75، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعمول به في هذه الدراسة والذي يساوي 5% أي (0.05)، وعليه نقبل الفرضية العدمية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية تعزى لمتغير الرتبة العلمية.

يتبين من هذه الفرضية أن إجابات أفراد الدراسة كانت مستقلة عن الرتبة العلمية، مما يدل على أن اسم الرتبة العلمية ليست عاملاً حاسماً في التفرقة بين إجابات أفراد الدراسة. وبالنظر إلى مصدر التباين في الملحق رقم 09، نجد أن التباين داخل المجموعات (35.793) أكبر بكثير من التباين بين المجموعات (0.287)، وهذا يؤكد لنا أن الاختلاف في الإجابات لا تعزى إلى اختلاف الرتب العلمية، وإنما يمكن أن تعزى لخصائص الرتبة العلمية في حد ذاتها.

4. الفرضية الجزئية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

بعد استقراء بيانات الملحق رقم 09 الخاصة بمتغير سنوات الخبرة، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:

- احتمال إحصائية F لإجابات الباحثين حول الاعتمادية يساوي 0.831، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعمول به في هذه الدراسة والذي يساوي 5% أي (0.05)، وعليه نقبل الفرضية العدمية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

يتبين من هذه الفرضية أن إجابات أفراد الدراسة كانت مستقلة عن سنوات الخبرة، مما يدل على أن سنوات الخبرة ليست عاملاً حاسماً في التفرقة بين إجابات أفراد الدراسة. وبالنظر إلى مصدر التباين في الملحق رقم 09، نجد أن التباين داخل مجموعات سنوات الخبرة (35.64) أكبر بكثير من التباين بين مجموعات سنوات الخبرة (0.44)، وهذا يؤكد لنا أن الاختلاف في الإجابات لا تعزى إلى اختلاف سنوات الخبرة، وإنما يمكن أن تعزى لخصائص سنوات الخبرة في حد ذاتها.

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرقية لبعء الاستجابة

سنحاول اختبار الفرضية الفرقية التالية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاستجابة تعزى للخصائص الشخصية (اسم المعهد، الجنس، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة).

لاختبار هذه الفرضية تم تقسيمها إلى أربعة فرضيات جزئية كالتالي:

1. الفرضية الجزئية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاستجابة تعزى لمتغير اسم المعهد.

بعد استقراء الملحق رقم 10، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:

- احتمال إحصائية F لإجابات الباحثين حول الاستجابة يساوي 0.296، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعمول به في هذه الدراسة والذي يساوي 5% أي (0.05)، وعليه نقبل الفرضية العدمية القائلة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاستجابة تعزى لمتغير اسم المعهد.

2. الفرضية الجزئية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاستجابة تعزى لمتغير الجنس.

بعد استقراء الملحق رقم 11، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:

- احتمال إحصائية T لإجابات الباحثين حول الاستجابة يساوي 0.042، وهو أصغر من مستوى الدلالة المعمول به في هذه الدراسة والذي يساوي 5% أي (0.05)، وعليه نرفض الفرضية العدمية، ونقبل الفرضية البديلة القائلة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاستجابة تعزى لمتغير الجنس.

يتبين من هذه الفرضية أن إجابات أفراد الدراسة كانت مختلفة بفضل نوع الجنس الخاص بهم، وهذا يدل على أن الجنس يعتبر عاملاً حاسماً في التفرقة بين إجابات أفراد الدراسة المتعلقة ببعد الاستجابة. حيث جاءت الفروق لصالح الذكور بمتوسط حسابي قيمته 3.4612 للذكور ومتوسط حسابي قيمته 3.1029 للإناث، مما يعني أن الذكور أكثر إدراكاً لجودة الخدمات التعليمية بالمركز فيما يتعلق ببعد الاستجابة (سرعة الاستجابة)، وقد يرجع ذلك إلى كون الذكور لهم خبرة مهنية أطول من الإناث، وبالتالي هم يدركون بشكل جيد كيف هي سرعة استجابة المركز الجامعي للانفعالات والمشاكل التي تطرح عليه.

3. الفرضية الجزئية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاستجابة تعزى لمتغير الرتبة العلمية.

بعد استقراء الملحق رقم 12، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:

- احتمال إحصائية F لإجابات الباحثين حول الاستجابة يساوي 0.737، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعمول به في هذه الدراسة والذي يساوي 5% أي (0.05)، وعليه نقبل الفرضية العدمية القائلة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاستجابة تعزى لمتغير الرتبة العلمية.

4. الفرضية الجزئية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاستجابة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

بعد استقراء بيانات الملحق رقم 12 الخاصة بمتغير سنوات الخبرة، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:

- احتمال إحصائية F لإجابات الباحثين حول الاستجابة يساوي 0.588، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعمول به في هذه الدراسة والذي يساوي 5% أي (0.05)، وعليه نقبل الفرضية العدمية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاستجابة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

رابعاً: اختبار الفرضية الفرقية لبعء الأمان

سنحاول اختبار الفرضية الفرقية التالية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الأمان تعزى للخصائص الشخصية (اسم المعهد، الجنس، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة).

لاختبار هذه الفرضية تم تقسيمها إلى أربعة فرضيات جزئية كالتالي:

1. الفرضية الجزئية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الأمان تعزى لمتغير اسم المعهد.

بعد استقراء الملحق رقم 13، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:

- احتمال إحصائية F لإجابات الباحثين حول الأمان يساوي 0.621، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعمول به في هذه الدراسة والذي يساوي 5% أي (0.05)، وعليه نقبل الفرضية العدمية القائلة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الأمان تعزى لمتغير اسم المعهد.

2. الفرضية الجزئية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الأمان تعزى لمتغير الجنس.

بعد استقراء الملحق رقم 14، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:

- احتمال إحصائية T لإجابات الباحثين حول الأمان يساوي 0.467، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعمول به في هذه الدراسة والذي يساوي 5% أي (0.05)، وعليه نقبل الفرضية العدمية القائلة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الأمان تعزى لمتغير الجنس.

يتبين من هذه الفرضية أن إجابات أفراد الدراسة كانت مستقلة عن نوع الجنس الخاص بهم، مما يدل على أن الجنس ليس عاملاً حاسماً في التفرقة بين إجابات أفراد الدراسة.

3. الفرضية الجزئية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الأمان تعزى لمتغير الرتبة العلمية.

بعد استقراء الملحق رقم 15، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:

- احتمال إحصائية F لإجابات الباحثين حول الأمان يساوي 0.601، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعمول به في هذه الدراسة والذي يساوي 5% أي (0.05)، وعليه نقبل الفرضية العدمية القائلة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الأمان تعزى لمتغير الرتبة العلمية.

4. الفرضية الجزئية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الأمان تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

بعد استقراء بيانات الملحق رقم 15 الخاصة بمتغير سنوات الخبرة، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:

- احتمال إحصائية F لإجابات الباحثين حول الأمان يساوي 0.553، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعمول به في هذه الدراسة والذي يساوي 5% أي (0.05)، وعليه نقبل الفرضية العدمية القائلة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الأمان تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

خامساً: اختبار الفرضية الفرقية لبعث التعاطف

سنحاول اختبار الفرضية الفرقية التالية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التعاطف تعزى للخصائص الشخصية (اسم المعهد، الجنس، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة).

لاختبار هذه الفرضية تم تقسيمها إلى أربعة فرضيات جزئية كالتالي:

1. الفرضية الجزئية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التعاطف تعزى لمتغير اسم المعهد.

بعد استقراء الملحق رقم 16، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:
- احتمال إحصائية F لإجابات الباحثين حول التعاطف يساوي 0.092، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعمول به في هذه الدراسة والذي يساوي 5% أي (0.05)، وعليه نقبل الفرضية العدمية القائلة:
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التعاطف تعزى لمتغير اسم المعهد.

2. الفرضية الجزئية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التعاطف تعزى لمتغير الجنس.

بعد استقراء الملحق رقم 17، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:
- احتمال إحصائية T لإجابات الباحثين حول التعاطف يساوي 0.132، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعمول به في هذه الدراسة والذي يساوي 5% أي (0.05)، وعليه نقبل الفرضية العدمية القائلة:
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التعاطف تعزى لمتغير الجنس.

يتبين من هذه الفرضية أن إجابات أفراد الدراسة كانت مستقلة عن نوع الجنس الخاص بهم، مما يدل على أن الجنس ليس عاملاً حاسماً في التفرقة بين إجابات أفراد الدراسة.

3. الفرضية الجزئية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التعاطف تعزى لمتغير الرتبة العلمية.

بعد استقراء الملحق رقم 18، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:
- احتمال إحصائية F لإجابات الباحثين حول التعاطف يساوي 0.411، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعمول به في هذه الدراسة والذي يساوي 5% أي (0.05)، وعليه نقبل الفرضية العدمية القائلة:
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التعاطف تعزى لمتغير الرتبة العلمية.

4. الفرضية الجزئية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التعاطف تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

بعد استقراء بيانات الملحق رقم 18 الخاصة بمتغير سنوات الخبرة، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:

- احتمال إحصائية F لإجابات الباحثين حول التعاطف يساوي 0.778، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعمول به في هذه الدراسة والذي يساوي 5% أي (0.05)، وعليه نقبل الفرضية العدمية القائلة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التعاطف تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

المطلب الثالث: اختبار فرضية درجة جودة خدمات التعليم العالي بالمركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي

سنحاول في هذا المطلب اختبار الفرضية الخاصة بدرجة جودة خدمات التعليم العالي بالمركز الجامعي، ولأجل إجراء هذا الاختبار، سنعمد على اختبار (ت) للعينة الواحدة.

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية لدرجة جودة خدمات التعليم العالي بالمركز الجامعي

سنحاول اختبار الفرضية التالية:

توجد خدمات تعليم عالي في المركز الجامعي بتيسمسيلت بدرجة جودة متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.

لأجل اختبار هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار (ت) للعينة الواحدة لبيانات الدراسة، وأسفرت نتائج الاختبار عن البيانات الموضحة في الجدول رقم (3-21).

الجدول (3-21): نتائج اختبار الفرضية الرئيسة لجودة التعليم العالي

اختبار T			المتوسط الحسابي	
SIG	T	فروق المتوسط الحسابي		
0.000	4.811	0.3156	3.3156	جودة خدمات التعليم العالي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

يتضح من الجدول رقم (3-21) أن هناك فرق إيجابي في المتوسط الحسابي، حيث جاء المتوسط الحسابي لجودة خدمات التعليم العالي (3.3156) أكبر من متوسط درجة الموافقة الذي يساوي 3، ونظراً لأن قيمة المحسوبة T تساوي 4.811 باحتمال يساوي 0.00، فهذا معناه أن الفرق في المتوسط الحسابي هو فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%، وعليه نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة القائلة: توجد خدمات تعليم عالي في المركز الجامعي بتيسمسيلت بدرجة جودة مرتفعة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.

ثانياً: اختبار الفرضية الجزئية لدرجة جودة خدمات التعليم العالي بالمركز الجامعي حول بعد الملموسية سنحاول اختبار الفرضية التالية:

توجد الملموسية في المركز الجامعي بتيسمسيلت بدرجة جودة متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.

لأجل اختبار هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار (ت) للعينة الواحدة لبيانات الدراسة، وأسفرت نتائج الاختبار عن البيانات الموضحة في الجدول رقم (3-22).

الجدول (3-22): نتائج اختبار الفرضية الجزئية الأولى لجودة التعليم العالي حول بعد الملموسية

اختبار T			المتوسط الحسابي	الملموسية
SIG	T	فروق المتوسط الحسابي		
0.561	5.84	-0.50	2.95	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

يتضح من الجدول رقم (3-22) أن هناك فرق سلبي في المتوسط الحسابي، حيث جاء المتوسط الحسابي لبعد الملموسية (2.95) أصغر من متوسط درجة الموافقة الذي يساوي 3، ونظراً لأن قيمة المحسوبة T تساوي 5.84 باحتمال يساوي 0.561، فهذا معناه أن الفرق في المتوسط الحسابي هو فرق ليس ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%، وعليه نقبل الفرضية الصفرية القائلة:

توجد الملموسية في المركز الجامعي بتيسمسيلت بدرجة متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.

ثالثا: اختبار الفرضية الجزئية لدرجة جودة خدمات التعليم العالي بالمركز الجامعي حول بعد الاعتمادية
سنحاول اختبار الفرضية التالية:

توجد الاعتمادية في المركز الجامعي بتيسمسيلت بدرجة جودة متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى
معنوية 5%.

لأجل اختبار هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار (ت) للعينة الواحدة لبيانات الدراسة، وأسفرت نتائج الاختبار
عن البيانات الموضحة في الجدول رقم (3-23).

الجدول (3-23): نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية لجودة التعليم العالي حول بعد الاعتمادية

اختبار T		المتوسط الحسابي	الاغتمادية
SIG	T		
0.000	6.945	0.56	3.56

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

يتضح من الجدول رقم (3-23) أن هناك فرق ايجابي في المتوسط الحسابي، حيث جاء المتوسط الحسابي لبعده
الاغتمادية (3.56) أكبر من متوسط درجة الموافقة الذي يساوي 3، ونظرا لأن قيمة المحسوبة T تساوي
6.945 باحتمال يساوي 0.00، فهذا معناه أن الفرق في المتوسط الحسابي هو فرق ذو دلالة إحصائية عند
مستوى معنوية 5%، وعليه نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة القائلة:
توجد الاعتمادية في المركز الجامعي بتيسمسيلت بدرجة مرتفعة ذات دلالة إحصائية عند مستوى
معنوية 5%.

رابعا: اختبار الفرضية الجزئية لدرجة جودة خدمات التعليم العالي بالمركز الجامعي حول بعد الاستجابة
سنحاول اختبار الفرضية التالية:

توجد الاستجابة في المركز الجامعي بتيسمسيلت بدرجة جودة متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى
معنوية 5%.

لأجل اختبار هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار (ت) للعينة الواحدة لبيانات الدراسة، وأسفرت نتائج الاختبار
عن البيانات الموضحة في الجدول رقم (3-24).

الجدول (3-24): نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثالثة لجودة التعليم العالي حول بعد الاستجابة

اختبار T			المتوسط الحسابي	الاستجابة
SIG	T	فروق المتوسط الحسابي		
0.000	3.967	0.38	3.38	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

يتضح من الجدول رقم (3-24) أن هناك فرق ايجابي في المتوسط الحسابي، حيث جاء المتوسط الحسابي لبعدي الاستجابة (3.56) أكبر من متوسط درجة الموافقة الذي يساوي 3، ونظراً لأن قيمة المحسوبة T تساوي 6.945 باحتمال يساوي 0.00، فهذا معناه أن الفرق في المتوسط الحسابي هو فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%، وعليه نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة القائلة: توجد الاستجابة في المركز الجامعي بتيسمسيلت بدرجة مرتفعة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.

خامساً: اختبار الفرضية الجزئية لدرجة جودة خدمات التعليم العالي بالمركز الجامعي حول بعد الأمان
سنحاول اختبار الفرضية التالية:

يوجد الأمان في المركز الجامعي بتيسمسيلت بدرجة جودة متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.

لأجل اختبار هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار (ت) للعينة الواحدة لبيانات الدراسة، وأسفرت نتائج الاختبار عن البيانات الموضحة في الجدول رقم (3-25)

الجدول (3-25): نتائج اختبار الفرضية الجزئية الرابعة لجودة التعليم العالي حول بعد الأمان

اختبار T			المتوسط الحسابي	الأمان
SIG	T	فروق المتوسط الحسابي		
0.000	4.43	0.36	3.36	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

يتضح من الجدول رقم (3-25) أن هناك فرق ايجابي في المتوسط الحسابي، حيث جاء المتوسط الحسابي لبعدي الأمان (3.36) أكبر من متوسط درجة الموافقة الذي يساوي 3، ونظراً لأن قيمة المحسوبة T تساوي 6.945

باحتمال يساوي 0.00، فهذا معناه أن الفرق في المتوسط الحسابي هو فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%، وعليه نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة القائلة:
يوجد الأمان الاستجابة في المركز الجامعي بتيسمسيلت بدرجة جودة مرتفعة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.

خامسا: اختبار الفرضية الجزئية لدرجة جودة خدمات التعليم العالي بالمركز الجامعي حول بعد التعاطف سنحاول اختبار الفرضية التالية:

يوجد التعاطف في المركز الجامعي بتيسمسيلت بدرجة جودة متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.

لأجل اختبار هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار (ت) للعينة الواحدة لبيانات الدراسة، وأسفرت نتائج الاختبار عن البيانات الموضحة في الجدول رقم (3-26)

الجدول (3-26): نتائج اختبار الفرضية الجزئية الخامسة لجودة التعليم العالي حول بعد التعاطف

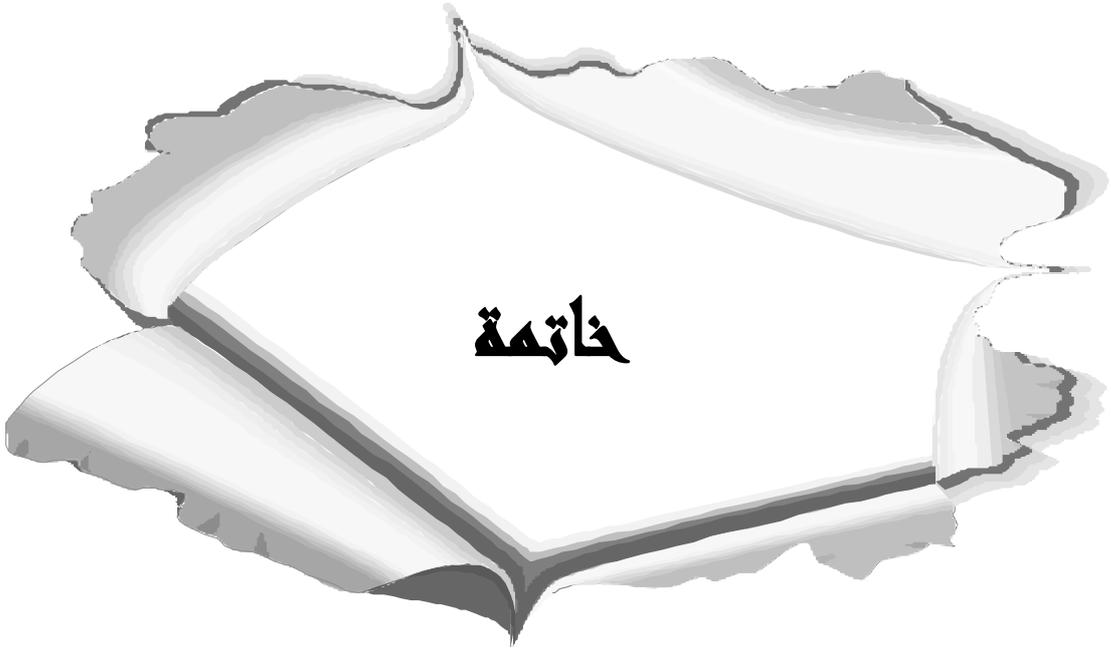
اختبار T			المتوسط الحسابي	
SIG	T	فروق المتوسط الحسابي		
0.000	4.601	0.328	3.328	التعاطف

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

يتضح من الجدول رقم (3-26) أن هناك فرق إيجابي في المتوسط الحسابي، حيث جاء المتوسط الحسابي لبعده التعاطف (3.328) أكبر من متوسط درجة الموافقة الذي يساوي 3، ونظرا لأن قيمة المحسوبة T تساوي 4.601 باحتمال يساوي 0.00، فهذا معناه أن الفرق في المتوسط الحسابي هو فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%، وعليه نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة القائلة:
يوجد التعاطف في المركز الجامعي بتيسمسيلت بدرجة جودة مرتفعة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.

خلاصة الفصل:

تبين لنا في هذا الفصل أن المركز الجامعي بتيسمسيلت يقدم خدمات التعليم العالي بالاعتماد على 273 أستاذ دائم و 240 أستاذ متعاقد، وهذا العدد الأخير يمثل العجز الذي يعانيه المركز الجامعي من ناحية عدم قدرته على توفير المناصب المالية لتوظيف العدد اللازم من الأساتذة، لهذا نجد أن هذا المركز يلجأ لسد العجز إلى الأساتذة المتعاقدين. ومن جهة أخرى تبين لنا انه بالرغم من أن المركز الجامعي يعاني عجزاً في عدد الأساتذة، إلا أن خدمات التعليم العالي التي يقدمها هي خدمات تتسم بجودة مرتفعة، وهذا ما أكدته لنا نتائج التحليل الإحصائي لأراء أساتذة المركز الجامعي.



خاتمة

خاتمة:

بعد معالجتنا لإشكالية هذه الدراسة التي تدور حول جودة خدمات التعليم العالي بالمركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي بتيسمسيلت، اتضح لنا أن هذا المركز الجامعي يضم خمسة معاهد فقط، بـ 273 أستاذ دائم و 240 أستاذ متعاقد، وكلهم يبذلون جهودهم لأجل خدمة هذا المعهد، وتحسين جودة خدماته التعليمية التي يتم تقديمها لحوالي 9743 طالب وطالبة.

خلال سعينا لتحقيق غايتنا من هذا البحث، وباستخدام احد النماذج الشهيرة في مجال قياس وتقييم جودة الخدمات والمعروف بنموذج الأداء الفعلي، وبالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS في تحليل مختلف بيانات الاستبيانات التي تعكس تقييم الأساتذة لجودة خدمات التعليم العالي في المركز الجامعي، أمكننا التوصل إلى مجموعة من النتائج، منها ما هو نظري، ومنها ما هو متعلق بالدراسة التطبيقية. وفيما يلي أهم النتائج المتحصل عليها:

أولاً: نتائج الجانب النظري

- تعد الخدمة مجموعة الأنشطة و الإجراءات و الجهود المبذولة ينتج عنها تلبية حاجة أو رغبة لصالح أشخاص سواء ماديا أو معنويا و تكون إما مجانا أو بمقابل يحقق رضا و إشباع دون أن تتحول الملكية لطرف آخر.
- تشكل الخدمة اتجاهها حديثا يحافظ على التطور الاقتصادي و التكنولوجي عن طريق تزويد سوق العمل بجميع متطلبات الأفراد و تلبية رغباتهم اللامتناهية وبالتالي زيادة في درجات الرفاهية و النمو الاقتصادي و التنمية الاجتماعية .
- تتميز الخدمات بسمات و خصائص مختلفة عن تلك التي في السلع، أبرزها اللاملموسة، التلازمية، عدم التماثل، و تذبذب الطلب و الفئائية.
- تمثل الخدمة اشباع متعدد المنفعة تدعى بحزمة المنافع و التي تتكون من الخدمة الجوهر و هي أساس أو حقيقة الإشباع الذي يرغب به العميل، و الخدمات المحيطة هي ما تشكل ميزة لكل مؤسسة.
- مؤسسات التعليم العالي منظومة اقتصادية و اجتماعية متكاملة، تقدم خدمات للمجتمع في سبيل التحصيل العلمي و المعرفي، لإعداد متخرجين يمتلكون قدرات كفيلة بإحداث تغييرات ايجابية في اقتصاد البلد.
- تمثل جودة الخدمة بدرجة التوافق بين الإدراك الفعلي للأداء و بين توقعات الزبون لهذا الأداء، أي الفجوة بين ما يتوقعه الزبون في الخدمة و إدراكه لها بعد الاستهلاك.

- تمثل الجودة في التعليم العالي إستراتيجية إدارية مستمرة في التطوير و الالتزام بمعايير عالمية فعالة تطورت عبر الزمن لتطور مفهوم الاعتماد أو الامتياز في التركيز على الأداء الجيد للخدمة وبالتالي تحقيق ما سمي أعلاه بالجودة.
- تتجلى جودة التعليم في عمق و شمول البرامج التعليمية و توفر هيئة تدريسية مؤهلة علميا و سلوكيا و أخلاقيا، جودة الإدارة و التمويل، جودة التجهيزات و المكتبات، وفي الأخير جودة تقييم و تقويم الخرافات العناصر السابقة.

ثانيا: نتائج الجانب التطبيقي

- وجدنا أن المركز الجامعي بتيسميت يهتم بنسبة متوسطة بجوانبه الملموسة (كحرصه على توفير قاعات مجهزة، أو حرصه مدى كفاءة هيئته التدريسية).
- يبدي المركز الجامعي اهتماما كبيرا لمصداقيته في التعامل (كحرصه على تقديم الخدمة التعليمية بشكل صحيح، وكذلك التأطير الجيد للطلبة).
- المركز الجامعي له استجابة متوسطة حول سرعة التعامل مع المشاكل وكذا سرعة الشروع في تقديم البرامج التعليمية في بداية كل سنة.
- وفقا آراء عينة الدراسة، وجدنا أن المركز الجامعي لا يهتم بعد الأمان بشكل كبير، حيث كانت نتيجة التقييم تتراوح حول وجود الأمان بالمركز الجامعي بدرجة متوسطة، كوجود أعوان الأمن في محيط مكان تقديم الخدمة التعليمية.
- لا يبدي المركز الجامعي اهتماما كبيرا بخصوص تعاملاته مع الطلبة والأساتذة، وإنما علاقته معهم وجدنا أنها لا تتعدى أن تكون علاقة ذات رابطة متوسطة.
- إجابات أفراد عينة الدراسة غير متباينة فيما بينها، حيث جاءت كلها وباختلاف البيانات الديمغرافية، غير مختلفة جوهريا.
- خدمات التعليم العالي التي يقدمها المركز الجامعي، هي في الحقيقة (وفقا لما أشارت إليه الاختبارات الإحصائية) خدمات ذات جودة مرتفعة.

ثالثا: اختبار الفرضيات

- انطلاقا من خلفية الدراسة وإشكالياتها المستمدة من واقع المركز الجامعي، انطلقنا من مجموعة من الفرضيات التي حاولنا اتخاذ القرار بشأنها نفيًا أو إثباتًا. وبالاستناد إلى ما توصلنا إليه في هذه الدراسة من نتائج، يمكننا اختبار الفرضيات كما يلي:

1. بالنسبة للفرضية الأولى: " الخدمات الجامعية هي خدمات تقدمها مؤسسات التعليم العالي للطلبة"، تم إثبات صحة هذه الفرضية، بالإضافة إلى أن هناك خدمات جامعية خاصة بالأساتذة وباقي الموظفين. وهكذا نجد أن كل من الأساتذة والعمال والطلبة يتلقون خدمات من الجامعة، تعرف بالخدمات الجامعية.
2. بالنسبة للفرضية الثانية: " يعتبر نموذج الأداء الفعلي من أهم النماذج التي يتم استخدامها في قياس جودة الخدمات"، تم إثبات صحة هذه الفرضية بشقيها الأول والثاني، وهذا وفقا لما رأيناه في الجانب النظري المتعلق بنموذج الأداء الفعلي، فهو في حقيقة الأمر نموذج معمول به كثيرا في مجال قياس وتقييم جودة الخدمات المدركة.
3. بالنسبة للفرضية الثالثة: " توجد فروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد جودة خدمات التعليم العالي في المركز الجامعي بتيسمسيلت تعزى للخصائص الشخصية (اسم المعهد، الجنس، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة)"، تم نفي صحة هذا الفرضية، وهذا بالاستناد إلى النتائج التي توصلنا إليها لما قمنا باختبار مختلف الفرضيات الفرضية، والتي جاءت كلها تفيد بأنه لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة.
4. بالنسبة للفرضية الرابعة: " توجد خدمات تعليم عالي في المركز الجامعي بتيسمسيلت بدرجة جودة متوسطة"، تم نفي صحة هذا الفرضية، وهذا لان نتائج الاختبارات الإحصائية جاءت تشير إلى أن خدمات التعليم العالي بالمركز الجامعي هي خدمات ذات جودة مرتفعة.

ثالثا: الاقتراحات والتوصيات

1. على القائمين والمكلفين بتسيير المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي، أن يهتموا كثيرا بالجانب الملموس للمركز الجامعي، وان يوفر المعدات والأجهزة ومختلف المتطلبات المادية التي تساعد الأستاذ على تقديم الخدمة التعليمية بشكل سلس.
1. على المركز الجامعي بتيسمسيلت أن يرفع في عدد الأساتذة الدائمين، وان يخفض اعتماده على الأساتذة المتعاقدين، وهذا في سبيل تحسين جودة خدماته التعليمية.
2. ضرورة ربط وتوطيد العلاقة بين المركز الجامعي والمجتمع المحيط به، من خلال فتح أبواب المركز الجامعي لصالح خدمة المجتمع.
3. على المركز الجامعي ان يفتح تخصصات علمية وتكوينية للطلبة بما يتوافق مع فرص العمل المتاحة أو التي يمكن بعثها من جديد في ولاية تيسمسيلت.

4. على المركز الجامعي أن يقوم بتسويق خبرات أعضاء هيئة التدريس لدى قطاعات المجتمع، حتى تكون هناك منفعة متبادلة بين مختلف قطاعات المنطقة.
5. العمل على تطوير الخدمات التعليمية، وحتى باقي الخدمات و تحسين نوعيتها من خلال الاستعانة بمقياس سيرفارف أو نماذج و مقاييس أخرى .
6. ضرورة الاهتمام بأبعاد الجودة في الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب، و العمل على تلافي السلبيات.
7. تطوير المعايير الموضوعية لمدخلات جودة العملية التعليمية و مخرجاتها في المركز الجامعي .
8. استمرار جميع المعاهد بتطوير، تحسين، متابعة الأداء الأكاديمي والإداري وتقييمه، مع التركيز على رضى الطلبة.

رابعاً: آفاق البحث

خلال قيامنا بهذه الدراسة، اكتشفنا أن هناك مواضيع جديدة بالبحث يجب البحث فيها، ولأجل هذا قمنا باقتراح المواضيع البحثية التالية:

1. تقييم جودة خدمات التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة وفقاً لتوقعاتهم وإدراكاتهم.
2. تقييم مدى توافق البرامج التعليمية بمؤسسات التعليم العالي مع متطلبات المجتمع.
3. قياس وتقييم مدى ارتباط مؤسسات التعليم العالي بالمؤسسات الاقتصادية.



قائمة المراجع

أولاً: الكتب باللغة العربية

1. أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة (الاسس النظرية والتطبيقية والتنظيمية في المؤسسات)، دار الحامد للنشر، الأردن، د.س.ن.
2. أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
3. توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، دار الفكر العربي، مصر، 2004.
4. حميد الطائي، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
5. حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات، مدخل استراتيجي تطبيقي وظيفي، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
6. راضية رابع بوزيان، إدارة الجودة الشاملة ومؤسسات التعليم العالي، مركز الكتاب الأكاديمي، ط1، الأردن، 2015.
7. زاهر عبد الرحيم، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
8. سلمان زيدان، إدارة الجودة الشاملة (فلسفة ومدخل العمل)، الجزء الثاني، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
9. عدنان الأمين وآخرون، ضمان الجودة في الجامعات العربية، الكتاب السنوي الخامس، المركز الثقافي العربي للنشر والتوزيع، لبنان، 2005.
10. قاسم نايف علوان الحياوي، إدارة الجودة في الخدمات (مفاهيم وعمليات وتطبيقات)، الطبعة الأولى العربية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
11. محمد عبد العال النعيمي وآخرون، إدارة الجودة المعاصرة (مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات)، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
12. محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.

13. معراج هوارى وآخرون، تسويق خدمات التأمين (واقع التسويق الحالي وتحديات المستقبل، الطبعة الأولى، دار الكنوز للمعرفة العلمية، الأردن، 2013.
14. نظام موسى سويدان، نزار عبد المجيد البروارى، إدارة التسويق في المنظمات غير الربحية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

ثانيا: الكتب باللغات الأجنبية

1. K.Douglas hoffman, John E.G.Batesen, **services marketing**, South-Western Cengage Learning ,fourth edition USA,2011.
2. Ramneek Kapoor and others, **service marketing: consepts & practices**, tata Mcgrow-hill education, India, 2011.

ثالثا: المجالات البحثية باللغة العربية

1. داود عبد الملك الحدابي، هدى قشوة، جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد2، العدد4، جامعة عمران، اليمن، 2009.
2. زياد بركات، الفجوة بين الادراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح، المجلد 2، العدد 4، جامعة القدس، فلسطين، 2010.
3. سليمان محمد قليوان، اختبار فرضية وجود الخدمات المرافقة للخدمة التعليمية، دراسة حالة على أحد الكليات لجامعة مصراته، المجلة الدولية المحكمة للعلوم الهندسية وتقنية المعلومات، المجلد1، العدد 2، جامعة مصراته، ليبيا، 2015.
4. عبد الرحمان رايس، تقييم جودة الجيل الثالث من الهاتف النقال في الجزائر (دراسة استطلاعية ردود أفعال المستهلكين اتجاه الابتكارات التسويقية للمتعاملين بموبيليسوأوريدو)، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، مجلد 8، العدد 13، جامعة باتنة، الجزائر، 2017، ص 141.
5. عماد أحمد البرغوثي، محمود أحمد أبو سمرة، مشكلات البحث العلمي في العالم العربي، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، جامعة القدس، فلسطين، المجلد 15، العدد 2، 2007.

6. غيشي عبد العالي، شمام عبد الوهاب، قياس جودة الخدمات المصرفية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، العدد1، قسنطينة، الجزائر، جوان 2007.
7. فائزة لعراف، تقييم جودة وكفاءة أداء الأستاذ الجامعي من وجهتي نظر الطلبة والأساتذة، مجلة حديد الاقتصاد، العدد 1، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، 2016.
8. قراع آمال، السرابي عريفة، تقييم جودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي من منظور الطلبة (دراسة ميدانية في جامعة جيلالي اليابس، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 12، العدد12، 2016.
9. ليث عبد الحكيم، عمار عبد الأمير زوين، تحسين جودة الخدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD (دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة الكوفة)، مجلة مركز دراسات الكوفة، مجلد 1، العدد 12، جامعة الكوفة، العراق، 2009.
10. محمد ابراهيم سلمان، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لنموذج لمقياس جودة الجودة servperf، مجلة الأقصى، مجلة 17، فلسطين، 2013.
11. محمد إبراهيم سلمان، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 17، جامعة الأقصى، فلسطين، 2013.
12. محمد إبراهيم سليمان، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى، مجلة جامعة الأقصى، مجلد 17، فلسطين.
13. مراد اسماعيل، ملاحى رقية، تقييم جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج servperf، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد1، الجزائر، 2017.
14. نسرين صالح صلاح الدين، مريم بنت سعيد البرطمانى، جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، المجلد 12، العدد01، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان، 2018.
15. نسرين صالح محمد صلاح الدين، تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي (RERVPERF)، مجلة البحث العلمي والآداب والعلوم والتربية، العدد 17، جامعة عين شمس، مصر، 2016.

16. هنية الطول، تأثير الخدمات الجامعية (تعليمية مكتبة، اطعام قاعات صفية، السكن)، المقدمة من جامعة الجلفة على الطلبة، مجلة دفاتر الاقتصادية، المجلد 5، العدد 1، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2014.

رابعاً: الملتقيات والمؤتمرات

1. أحلام العيثاوي، عمار السامرائي، واقع تطبيق ضمان الجودة التعليم العالي في الجامعات الخاصة في ضوء معايير ومتطلبات الجودة الشاملة (دراسة حالة الجامعة الخليجية) المؤتمر العربي الدولي لجودة التعليم العالي 10-05-2011 الجامعة الخليجة، مملكة البحرين 2011.

2. بوزيان العجال، ريمة عمري، أثر اعتماد إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، الملتقى الوطني الأول حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الطاهر مولاي سعيدة، الجزائر، 13-14 ديسمبر، 2010.

3. سوسي الهواري، دادن عبد الغني، دور الجامعة في تحقيق التنمية البشرية وتطوير المعرفة، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، الجزائر، 910 مارس 2004.

4. عيسى صالحين فرج، مصطفى عبد الله محمود الفقي، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 16، العدد 14، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن، 2013.

5. محمد عبد السلام عاشور، الخدمات الجامعية: القيمة التسويق العائد، من بحوث المؤتمر القومي الأول لتسويق الخدمات الجامعية، المجلس الأعلى للجامعات المنعقد في الفترة 1819 مارس 1998.

خامساً: الأطروحات والرسائل

1. أحمد عبد الله رشدي، استخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2009.

2. بن احسن ناصر الدين، تكامل أنشطة التسويق الداخلي وإدارة جودة الخدمات وأثرها على رضا الزبون، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2015-2016، ص 149، 150.
3. بن عميروش فايزة، واقع تسويق الخدمات في شركات التأمين، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2007-2008.
4. بوعبد الله صالح، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2013-2014، Z 68.
5. جميلة مديوني، تسويق الخدمات، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر، 2005.
6. حميدي الزقاي، أثر تطبيق جودة الخدمات التعليمية في ضوء الإصلاح الجامعي الجديد LMD، أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2015-2016.
7. رقاد صليحة، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2007-2008.
8. صالح عتوتة، الحاجات الارشادية للطلاب الجامعي في ضوء معايير الجودة التعليمية الشاملة، مذكرة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الإنسانية وعلم النفس وعلوم التربية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2007.
9. غيشي عبد العالي، أهمية نوعية الاتصال في تحسين الخدمات، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006-2007.
10. فاطمة بوسالم، أثر تحرير التجارة الدولية في الخدمات على كفاءة النشاط المصرفي في الدول النامية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، 2010-2011.
11. معدن نصيرة، مدخل للجودة في تسويق الخدمات ودورها في ارضاء الزبائن، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2009-2010.

12. مهيل وسام، دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2016-2017.
13. واله عائشة، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2010-2011.

سادسا: المواقع الالكترونية

1. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، www.mesrs.dz.
2. www.mawdoo3.com.
3. www.jilre.com.

سابعا: البحوث المنشورة في الانترنت

1. أحمد محمد برقان، عبد الله عباس المهدي، تقييم جودة الخدمات الجامعية بجامعة الأندلس للعلوم التقنية من وجهة نظر الطلبة، جامعة الأندلس www.andalu.unio.net.
2. منير السيد سرور وآخرون، تسويق الخدمات الجامعية مدخل لتحسين التعليم الجامعي دراسة حالة كلية السياحة والفنادق جامعة المنوفية، بحث في مادة قاعة البحث، الفرقة الرابعة كلية السياحة والفنادق، جامعة بنها، مصر، 2012، www.buedu.eg.

ثامنا: المقابلات

1. الجليلي لعقاب، مدير مساعد لما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية للمركز الجامعي، تقديم المؤسسة (المركز الجامعي)، إدارة المركز الجامعي لتيسمسيلت، الجزائر، 03-03-2019.
2. فوناس عبد القادر، الأمين العام للمركز الجامعي، معلومات عامة عن المركز الجامعي، إدارة المركز الجامعي لتيسمسيلت، الجزائر، 04-03-2019.



الملاحق

الملاحق

الملحق رقم 01: توزيع أساتذة المركز الجامعي احمد بن يحيى وفقا للمعاهد والرتبة

الرقم	المعهد	أستاذ	مهاضر أ	مهاضر ب	مساعد أ	مساعد ب	العدد الإجمالي
01	العلوم القانونية والإدارية	1	11	11	23	04	50
02	العلوم والتكنولوجيا	06	10	20	36	20	92
03	علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية	01	12	04	07	00	24
04	الآداب واللغات	06	27	05	10	10	58
05	العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	00	14	10	20	05	49
	المجموع	14	74	50	96	39	273

المصدر: مصلحة العلاقات الخارجية بالمركز الجامعي احمد بن يحيى الونشريسي

الملحق رقم 02: أسماء المحكمين الذين حكموا الاستبيان

لقب واسم المحكم	الرتبة	جهة العمل
محمودي أحمد	أستاذ مهاضر -أ-	معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير /المركز الجامعي احمد بن يحيى الونشريسي
زيان بروجعة علي	أستاذ مهاضر -ب-	معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير /المركز الجامعي احمد بن يحيى الونشريسي
ناصر محمد	أستاذ مهاضر -ب-	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير /جامعة حسبية بن بوعلي بالشلف

المصدر: من إعداد الطالبتين

الملحق رقم 03: الاستبيان في صورته النهائية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي بتيسمسيلت

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

إستبيان

يسعدنا نحن طلبة السنة ثانية ماستر تخصص تسويق الخدمات أن نضع بين أيدي أساتذتنا الكرام هذا الاستبيان للإجابة عن فقراته، وهذا نظرا لأهمية إجاباتكم التي ستساعدنا في إنجاح هذه الدراسة التي سنقوم بها. ونهدف من خلال هذه الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية التي يقدمها المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي، وهذا بالاعتماد على وجهات النظر الخاصة بالأساتذة التابعين لهذا المركز الجامعي. ونحيطكم علما أن إجاباتكم سوف تستخدم فقط في أغراض البحث العلمي. شكرا لكم على تعاونكم وعلى تكرمكم بالإجابة عن هذا الاستبيان.

يرجى الإجابة على فقرات هذا الاستبيان بوضع علامة X في المربع الموجود أمام الإجابة التي تختارونها.

أولا: المعلومات الشخصية

1. إسم المعهد:

- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
 - معهد العلوم والتكنولوجيا
 - معهد العلوم القانونية والإدارية
 - معهد الآداب واللغات
 - معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

2. الجنس:

- ذكر
 - أنثى

3. الرتبة العلمية:

- أستاذ مساعد
 - أستاذ محاضر
 - أستاذ التعليم العالي

4. سنوات الخبرة

- من سنة إلى 5 سنوات
- من 6 سنوات إلى 10 سنوات
- من 11 سنة إلى 15 سنة
- أكثر من 15 سنة

ثانيا: عبارات الاستبيان

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الملموسية (العناصر الملموسة)						
01	يتوفر بالمعهد هيئة تدريسية ذات كفاءة عالية في تقديم الخدمة					
02	يتوفر المركز على مكتبة غنية بالكتب في كل التخصصات					
03	يقع المعهد في مكان مريح ومناسب وسهل الوصول إليه					
04	يتوفر بالمعهد قاعات دراسية مناسبة ووسائل وتجهيزات وأجهزة إلكترونية تفي باحتياجات هيئة التدريس					
الاعتمادية (المصادقية في التعامل)						
05	يحرص المعهد على تقديم الخدمة بشكل جيد وصحيح					
06	تتميز التخصصات التي يوفرها المعهد للطلبة بالجاذبية والتنوع					
07	يبدى المعهد اهتماما كبيرا لمشاكل واستفسارات هيئة التدريس والطلبة					
08	يحرص المعهد على الإشراف الجيد على الطلبة وتزويدهم بالإرشادات العلمية والبيداغوجية اللازمة					
09	يحتفظ المعهد بمحاضر وسجلات دقيقة وموثقة لكل لعمليات المتعلقة بالطلبة					
الاستجابة (سرعة الاستجابة)						
10	يحرص المعهد على مساعدة وحل مشاكل هيئة التدريس والطلبة بسرعة ودون تأخير					
11	يعلم المعهد الأساتذة والطلبة بالمستجدات في حينها					
12	تتوافر بالمعهد الكفاءة في التعامل مع الحالات الطارئة والأزمات					

الملاحق

					يقدم المعهد خدماته التعليمية بشكل فوري في بداية السنة الدراسية	13
الأمان						
					يوفر المركز الأمن الكافي في المكان المحيط بتقديم الخدمة التعليمية	14
					يتم تقييم أعمال وأبحاث الطلبة بعدالة وموضوعية	15
					سلوك الإدارة والعاملين في المعهد يعزز الشعور بالأمان والثقة ويشجع على العمل بجد	16
					يتعامل المعهد بسرية مع المعلومات الخاصة بالأساتذة والطلبة	17
التعاطف						
					يحرص المعهد على أخذ رغبات وظروف الطلبة في الاعتبار عند تحديد مواعيد الامتحانات	18
					يحرص المعهد على تحديد الاحتياجات الخاصة بهيئة التدريس والطلبة بصفة دورية	19
					يقوم المعهد بتشجيع الطلبة المتفوقين ماديا ومعنويا	20
					يضع المعهد مصلحة الطلبة في مقدمة اهتماماته	21
					يقوم المعهد بقياس رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم	22

الملاحق

الملحق رقم 04: نتائج تحليل التباين لبعده الملموسية حسب متغير اسم المعهد

اختبار ANOVA		متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	طبيعة التباين	اختبار IEVINE		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	المعهد	
SIG	F						SIG	F					
0.090	2.101	1.092	4	4.369	بين المجموعات	تباين متجانس	0.385	1.056	0.55325	3.4231	13	segc	
									0.81611	2.84	25	st	
									0.77743	2.9643	14	droit	
		0.52	70	36.381					داخل المجموعات	0.69821	2.6875	16	langue
			74	40.75					المجموع	0.50885	3.0357	7	SPORT
										0.74208	2.95	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

الملحق رقم 05: نتائج تحليل التباين لبعده الملموسية حسب متغير الجنس

اختبار T		طبيعة التباين	اختبار IEVINE		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	الجنس
SIG	T		SIG	F				
0.067	1.876	غير متجانس	0.043	4.256	0.79176	2.9828	58	ذكر
					0.49119	3.2794	17	أنثى

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

الملاحق

الملحق رقم 06: نتائج تحليل التباين لبعد الملموسية حسب متغير الرتبة العلمية وسنوات الخبرة

اختبار ANOVA		متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	طبيعة التباين	اختبار IEVINE		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	الرتبة العلمية
SIG	F						SIG	F				
0.14 2	2.00 3	1.074	2	2.148	بين المجموعات	تباين متجانس	0.123	2.159	0.97359	3.0204	49	أ. مساعد
					داخل المجموعات				0.56134	2.8854	24	أ. محاضر
		0.536	72	38.60	2					2	2	أ. التعليم العالي
			74	40.75	المجموع				0.74208	2.95	75	المجموع
سنوات الخبرة												
0.27 8	1.30 9	0.712	3	2.137	بين المجموعات	تباين متجانس	0.422	0.906	0.73319	2.9722	45	من سنة إلى 5 سنوات
					داخل المجموعات				0.7917	3.0357	21	من 6 سنوات إلى 10
					المجموع				0.37081	2.95	5	من 11 سنة إلى 15
		0.544	71	38.613	أكثر من 15 سنة				0.79057	2.25	4	
	74	40.750	المجموع	0.74208	2.95	75	المجموع					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

الملاحق

الملحق رقم 07: نتائج تحليل التباين لبعدها الاعتمادية حسب متغير اسم المعهد

اختبار ANOVA		متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	طبيعة التباين	اختبار IEVINE		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	المعهد	
SIG	F						SIG	F					
0.036	2.735	1.219	4	4.876	بين المجموعات	تباين متجانس	0.234	1.428	0.54491	3.9231	13	segc	
									0.62907	3.536	25	st	
									0.84801	3.5714	14	droit	
		0.446	70	31.204					داخل المجموعات	0.74196	3.1625	16	langue
										0.29921	3.8571	7	SPORT
										0.69826	3.56	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

الملحق رقم 08: نتائج تحليل التباين لبعدها الاعتمادية حسب متغير الجنس

اختبار T		طبيعة التباين	اختبار IEVINE		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	الجنس
SIG	T		SIG	F				
0.501	0.677	متجانس	0.242	1.388	0.7534	3.5897	58	ذكر
					0.46779	3.4588	17	أنثى

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

الملاحق

الملحق رقم 09: نتائج تحليل التباين لبعء الاعتمادية حسب متغير الرتبة العلمية وسنوات الخبرة

اختبار ANOVA		متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	طبيعة التباين	اختبار IEVINE		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	الرتبة العلمية
SIG	F						SIG	F				
0.75	0.288	0.143	2	0.287	بين المجموعات	تباين غير متجانس	0.003	6.484	0.70701	3.5184	49	أ. مساعد
												أ. محاضر
												أ. التعليم العالي
												المجموع
			74	36.08	المجموع			0.69826	3.56	75		
سنوات الخبرة												
0.831	0.292	0.147	3	0.44	بين المجموعات	تباين متجانس	0.155	1.8	0.69101	3.4978	45	من سنة إلى 5 سنوات
												من 6 سنوات إلى 10
												من 11 سنة إلى 15
												أكثر من 15 سنة
			74	36.08	المجموع			0.69826	3.56	75		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

الملاحق

الملحق رقم 10: نتائج تحليل التباين لبعد الاستجابة حسب متغير اسم المعهد

اختبار ANOVA		متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	طبيعة التباين	اختبار IEVINE		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	المعهد							
SIG	F						SIG	F											
0.29 6	1.25 4	0.851	4	3.405	بين المجموعات	تباين متجانس	2.87	1.278	1.02649	3.5577	13	segc							
									0.8788	3.31	25	st							
									0.88582	3.5893	14	droit							
		0.679	774	47.515	داخل المجموعات	0.60703	3.0469	16	0.3181	3.6429	7	langue	SPORT						
														50.920	المجموع	0.82952	3.38	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

الملحق رقم 11: نتائج تحليل التباين لبعد الاستجابة حسب متغير الجنس

اختبار T		طبيعة التباين	اختبار IEVINE		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	الجنس
SIG	T		SIG	F				
0.042	2.095	تباين غير متجانس	0.015	6.184	0.88828	3.4612	58	ذكر
					0.51583	3.1029	17	أنثى

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

الملاحق

الملحق رقم 12: نتائج تحليل التباين لبعء الاستجابة حسب متغير الرتبة العلمية وسنوات الخبرة

اختبار ANOVA		متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	طبيعة التباين	اختبار IEVINE		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	الرتبة العلمية
SIG	F						SIG	F				
0.737	0.307	0.215	2	0.430	بين المجموعات	تباين متجانس	0.063	2.866	0.78062	3.4286	49	أ. مساعد
												أ. محاضر
												أ. التعليم العالي
												المجموع
			74	50.92	المجموع			0.82952	3.38	75		
سنوات الخبرة												
0.588	0.646	0.451	3	1.354	بين المجموعات	تباين غير متجانس	0.011	3.987	0.80579	3.3889	45	من سنة إلى 5 سنوات
												من 6 سنوات إلى 10
												من 11 سنة إلى 15
												أكثر من 15 سنة
												المجموع
			74	50.92	المجموع			0.82952	3.38	75		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

الملاحق

الملحق رقم 13: نتائج تحليل التباين لبعد الأمان حسب متغير اسم المعهد

اختبار ANOVA		متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	طبيعة التباين	اختبار IEVINE		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	المعهد	
SIG	F						SIG	F					
0.621	0.661	0.333	4	1.333	بين المجموعات متجانس	تباين متجانس	0.665	0.598	6.2915	3.5	13	segc	
									0.81112	3.28	25	st	
									0.74148	3.5536	14	droit	
		0.505	70	35.322					داخل المجموعات	0.65966	3.2031	16	langue
			74	36.655					المجموع	0.42956	3.3571	7	SPORT
										0.7038	3.36	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

الملحق رقم 14: نتائج تحليل التباين لبعد الأمان حسب متغير الجنس

اختبار T		طبيعة التباين	اختبار IEVINE		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	الجنس
SIG	T		SIG	F				
0.467	7.30	تباين متجانس	0.383	0.771	0.72716	3.3922	58	ذكر
					0.625	3.25	17	أنثى

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

الملاحق

الملحق رقم 15: نتائج تحليل التباين لبعد الأمان حسب متغير الرتبة العلمية وسنوات الخبرة

اختبار ANOVA		متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	طبيعة التباين	اختبار IEVINE		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	الرتبة العلمية	
SIG	F						SIG	F					
0.60 1	0.51 3	0.257	2	0.515	بين المجموعات	تباين متجانس	0.368	1.013	0.7236	3.3878	49	أ. مساعد	
									0.64189	3.3438	24	أ. محاضر	
		0.502	72	36.14 0					داخل المجموعات	1.23744	2.875	2	أ. التعليم العالي
			74	36.65 5					المجموع	0.7038	3.36	75	المجموع
سنوات الخبرة													
0.55 3	0.70 4	0.353	3	1.059	بين المجموعات	تباين متجانس	0.067	2.495	0.77219	3.3056	45	من سنة إلى 5 سنوات	
									0.60676	3.5238	21	من 6 سنوات إلى 10	
									0.22361	3.4	5	من 11 سنة إلى 15	
		0.501	71	35.596					داخل المجموعات	0.77392	3.0625	4	أكثر من 15 سنة
			74	36.655					المجموع	0.7038	3.36	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

الملاحق

الملحق رقم 16: نتائج تحليل التباين لبعد التعاطف حسب متغير اسم المعهد

اختبار ANOVA		متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	طبيعة التباين	اختبار IEVINE		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	المعهد	
SIG	F						SIG	F					
0.09 2	2.08 3	0.75	4	3.001	بين المجموعات	تباين متجانس	0.386	1.053	0.74455	3.6462	13	segc	
									0.61828	3.168	25	st	
									0.57033	3.4286	14	droit	
		0.36	70	25.21	داخل المجموعات	المجموع	28.211	74	28.211	0.55	3.1375	16	langue
										0.32071	3.5429	7	SPORT
										0.61744	3.328	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

الملحق رقم 17: نتائج تحليل التباين الأحادي لبعد التعاطف حسب متغير الجنس

اختبار T		طبيعة التباين	اختبار IEVINE		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	الجنس
SIG	T		SIG	F				
0.132	1.521	تباين متجانس	0.051	3.93	0.65947	3.3862	58	ذكر
					0.39963	3.1294	17	أنثى

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.

الملاحق

الملحق رقم 18: نتائج تحليل التباين الأحادي لبعد التعاطف حسب متغير الرتبة العلمية وسنوات الخبرة

اختبار ANOVA		متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	طبيعة التباين	اختبار IEVINE		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	الرتبة العلمية		
SIG	F						SIG	F						
0.41 1	0.9	0.344	2	0.688	بين المجموعات	تباين متجانس	0.275	1.313	0.59739	3.302	49	أ. مساعد		
									0.61762	3.333	24	أ. محاضر		
		0.382	72	27.52					3	داخل المجموعات	1.27279	3.9	2	أ. التعليم العالي
			74	28.21					1	المجموع	0.61744	3.328	75	المجموع
سنوات الخبرة														
0.77 8	0.36 6	0.143	3	0.429	بين المجموعات	تباين متجانس	0.391	1.015	0.58799	3.2711	45	من سنة إلى 5 سنوات		
									0.63125	3.4381	21	من 6 سنوات إلى 10		
									0.5099	3.4	5	من 11 سنة إلى 15		
		0.391	71	27.782					4	داخل المجموعات	1.08934	3.3	4	أكثر من 15 سنة
			74	28.211						المجموع	0.61744	3.328	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V24.