

أثر جودة خدمة التعليم العالي على رضا الطلبة: دراسة ميدانية بجامعة محمد

الصادق بن يحيى - جيجل -

Impact of the Quality of Higher Education Service on the Students Satisfaction:
An field Study at Mohammed Siddiq Ben Yahya University – Jijel-

ط.د ياسر عبد الرحمان، مخبر اقتصاد المنظمات والتنمية المستدامة، جامعة لونيبي علي

البلدية 02، ey.abderrahmane@univ-blida-2.dzخالد قاشي، المركز الجامعي عبد الله مرسلتي تيبازة، khaledgachi2000@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2020/02/01 تاريخ القبول: 2020/05/15 تاريخ النشر: 2020/06/06

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر جودة خدمة التعليم العالي على رضا طلبة جامعة محمد الصادق بن يحيى - جيجل. اعتمد الباحثان على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات عن متغيرات الدراسة، حيث تم توزيعها على عينة شملت 470 طالب بجامعة جيجل، ومن أجل معالجة البيانات تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لجودة خدمة التعليم العالي على رضا طلبة جامعة جيجل، ويرجع هذا إلى التأثير الإيجابي لأبعاد: الملموسية؛ الاستجابة؛ الأمان؛ التعاطف.

الكلمات المفتاحية: الجودة؛ الخدمة؛ التعليم العالي؛ رضا الطلبة.

تصنيف JEL : I23، P36

Abstract:

This study aims to test the effect of the quality of higher education service on the satisfaction of students of Mohammed Siddiq Ben Yahya University - Jijel. The researchers relied on the questionnaire as a main tool to collect data on the study variables, as it was distributed to a sample of 470 students at the University of Jijel. In order to process the data, the statistical package for social sciences program was used. The study found that there is a positive effect of the quality of higher education service on the satisfaction of Jijel University students, this is due to the positive impact of the dimensions: tangibility, responsiveness, assurance, and empathy.

Keyword: quality; service; higher education; student satisfaction.**JEL classification code :** I23, P36.المؤلف المرسل: ياسر عبد الرحمان، ey.abderrahmane@univ-blida2.dz

1. مقدمة:

يحظى موضوع جودة الخدمات التي تقدمها مختلف المؤسسات والهيئات باهتمام كبير من قبل الباحثين والمتخصصين، لما له من أهمية كبيرة في تطوير وتحسين أداء هذه المؤسسات لتكون قادرة على المنافسة في ظل التغيرات المتسارعة في العالم.

تعتبر الجامعات كغيرها من المؤسسات الأخرى تسعى باستمرار إلى ترقية جودة الخدمات التي تقدمها حتى تصل إلى درجة التميز الذي يعد هدفا يتوق إليه كل من مقدمو الخدمات والمستفيدين منها على حد سواء، حيث تقوم هذه المؤسسات بانتهاج العديد من الخطط والاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها ومن أهم تلك الإستراتيجيات الاهتمام بالجودة بوصفها استراتيجية مهمة تساعد المؤسسة التعليمية على توفير خدمات تلبي احتياجات زبائنها وتوقعاتهم داخل المؤسسة أو خارجها.

بالرغم من تعدد مخرجات التعليم العالي واختلافها، يبقى الطالب أحد أهم هذه المخرجات، من هنا وجب التركيز على جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات من أجل تحسين وتطوير جودة الطالب باعتباره متلقي هذه الخدمات، من خلال العمل على توجيه كافة الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والبنى التحتية لخلق مناخ ملائم للابتكار والإبداع يستجيب للمتطلبات التي تهئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى إلى تحقيقه. لذلك وجب على مؤسسات التعليم العالي إلى تبني أساليب واضحة لقياس درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية التي تقدمها وعن أداء الجامعة ودرجة استجابتها لمتطلبات الطلبة.

1.1 إشكالية الدراسة: في ضوء العرض السابق جاءت هذه الدراسة كمحاولة للتعرف على درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل-، من خلال الإجابة على الإشكالية التالية: ما أثر أبعاد جودة خدمة التعليم العالي على رضا الطلبة بجامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل؟ وللإجابة على هذه الإشكالية يتم طرح التساؤلات الفرعية وهي:

- ما أثر بعد الملموسية على رضا طلبة جامعة جيجل؟
- ما أثر بعد الاعتمادية على رضا طلبة جامعة جيجل؟
- ما أثر بعد الاستجابة على رضا طلبة جامعة جيجل؟

– ما أثر بعد الأمان على رضا طلبة جامعة جيجل؟

– ما أثر بعد التعاطف على رضا طلبة جيجل؟

2.1 فرضيات الدراسة: للإجابة على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها الفرعية إنطلقت من الفرضية الرئيسية التالية: لجودة خدمة التعليم العالي أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-.

تتفرع هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية:

– لبعد الملموسية أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة جيجل؛

– لبعد الاعتمادية أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة جيجل؛

– لبعد الاستجابة أثر إيجابي على رضا طلبة جيجل؛

– لبعد الأمان أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة جيجل؛

– لبعد التعاطف أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة جيجل.

3.1 أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

– تقديم إطار مفاهيمي لجودة الخدمة التعليمية؛

– اختبار أثر جودة الخدمات التعليمية بأبعادها الخمسة على رضا طلبة جامعة جيجل؛

– تقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات.

4.1 الدراسات السابقة: توجد عدة دراسات سابقة، نذكر منها ما يلي:

– دراسة **khan et al** سنة 2011 بعنوان:

Student's Perspective of Service Quality in Higher Learning Institutions: An Evidence Based Approach.

جاءت هذه الدراسة لمناقشة تأثير جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي في باكستان على مستوى رضا الطلبة واستعدادهم لبذل المزيد من الجهود، حيث أسخدد الباحثون على نموذج SERVQUAL في قياس جودة الخدمة التعليمية. جرت الدراسة على عينة تضم 600 طالب تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وبعد توزيع الاستبانات تم استبعاد 105 استبانة ليتم استخدام 495 استبانة في التحليل. وخلصت الدراسة إلى أن لجودة الخدمة التعليمية أثر كبير على رضا الطلبة. (khan et al, 2011, p163)

– دراسة **Fattahi & Dahlan** سنة 2013 بعنوان:

Service Quality Gap in Higher Education: School of Postgraduate Studies (SPS) case study.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس الفجوة بين ما يدركه طلبة مدرسة الدراسات العليا (SPS) في جامعة UTM الماليزية، وما يتوقعونه وأثر هذه الفجوة على رضا الطلبة باستخدام نموذج SERVQUAL، وتكونت عينة الدراسة من 120 مفردة، وخلصت الدراسة إلى أن هناك فجوة كبيرة بين مدركات الطلبة وتوقعاتهم في جميع الأبعاد الخمسة للمقياس وهي (الملموسية، المنهج، الخدمة الأساسية، المسؤولية الاجتماعية والعنصر البشري)، كما توصلت الدراسة إلى أن هناك انخفاض في رضا الطلبة بسبب هذه الفجوة الموجودة في نوعية الخدمات التعليمية. (Fattahi & Dahlan, 2013, p 64)

- دراسة عثمان وفاطر سنة 2016 بعنوان:

تأثير جودة الخدمة التعليمية على رضا طلاب الجامعات -دراسة ميدانية بالتطبيق على طلاب جامعة البعث-.

سعت هذه الدراسة إلى بيان تأثير جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة في جامعة البعث. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة خاصة وزعت على عينة من طلاب جامعة البعث قدرها 384 طالب؛ حيث تم استرجاع 300 استبانة صالحة للتحليل. خلصت الدراسة إلى أن هناك تأثير معنوي لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا طلاب الجامعات. (عثمان و فاطر، 2016، ص 111)

- دراسة Muthamia Suzanne سنة 2016 بعنوان:

An assessment of University Quality and its Affection Student Satisfaction: A Case of University of United State International University.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم العلاقة بين جودة خدمات التعليم الجامعي ورضا الطلبة ومدى تأثير جودة الخدمات المقدمة على درجة رضا الطلبة في كينيا، حيث أجريت الدراسة الميدانية على عينة من 60 طالب في جامعة الولايات المتحدة العالمية في العاصمة نايروبي. توصلت الدراسة إلى أن رضا الطلبة يتأثر بشكل كبير بجودة الخدمات التعليمية، فرضا الطلبة يكون منخفض كلما كانت جودة الخدمات المقدمة لهم أقل من توقعاتهم لها والعكس صحيح. (Muthamia, 2016, p56)

- دراسة Chandra et al سنة 2018 بعنوان:

The Effect of Service Quality on Student Satisfaction and Student Loyalty: An Empirical Study.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن تأثير جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة وولائهم لمؤسسات التعليم العالي بمحافظة Riau بأندونيسيا. تم الاعتماد على الاستبانة في جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة التي بلغ حجمها 1000 طالب من 13 جامعة في Riau، كما تم الاعتماد على عدة أساليب إحصائية في التحليل باستعمال برنامجي SPSS21 وAMOS21. توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة، لكن لم يتم إيجاد أي تأثير لجودة الخدمة على ولاء الطلبة. (Chandra et al, 2018, p109)

- دراسة Uddin et al سنة 2018 بعنوان:

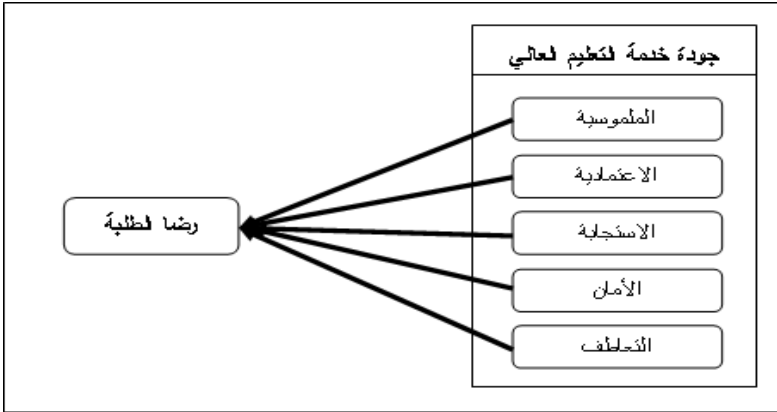
Impact of Service Quality (SQ) on Student Satisfaction: Empirical Evidence on in the Higher Education Context of Emerging Economy.

هدفت الدراسة إلى كشف مدى تأثير جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة باستعمال نموذج HEdPERF الذي طوره Firdaus سنة 2005. أجريت الدراسة على عينة من 376 طالب ينتمون إلى 8 جامعات (7 جامعات خاصة وجامعة حكومية) في بنغلاديش. خلصت الدراسة إلى وجود أثر كبير لجودة الخدمة التعليمية بجميع أبعادها (الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، السمعة، تسهيلات الوصول، والبرمجة) على رضا الطلبة. (Uddin et al, 2018, p31)

من خلال الاطلاع على مختلف الدراسات السابقة توصلنا إلى أنها تتقاطع مع دراستنا الحالية في دراستها لمتغيري جودة خدمات التعليم العالي ورضا الطلبة، كما أن الدراسات السابقة اعتمدت على الاستبانة في جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة. إضافة إلى ذلك أن الدراسة الحالية تشترك مع الدراسات السابقة في اعتمادها على برنامج SPSS في معالجة وتحليل البيانات واختبار فرضيات البحث. أما ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها اعتمدت في قياس جودة خدمة التعليم العالي على مقياس (SERVPERF)، عكس الدراسات السابقة والتي اعتمدت على نماذج أخرى (SERVQUAL و HEdPERF). كما تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في مجتمع وعينة الدراسة، حيث أجرينا دراستنا على عينة من 470 طالب بجامعة جيجل.

5.1 أنموذج الدراسة: الشكل التالي يوضح النموذج المعتمد في الدراسة.

الشكل 1: أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

2. الإطار النظري لجودة الخدمة في التعليم العالي

1.2 مفهوم الجودة

لا يوجد تعريف واحد وشامل لمصطلح الجودة، بسبب اختلاف وجهات نظر الباحثين والمختصين في هذا المجال. فنجد Juran يعرفها بأنها "ملائمة المنتج للاستعمال". (Juran, 1998, p27) أما Crosby فيرى بأنها "المطابقة مع المتطلبات". (Sussland, 1996, p16) في حين يعتبرها Deming بأنها "التوجه لإشباع حاجات المستهلك في الحاضر والمستقبل". (Suarez, 1992, p. 11)

2.2 مفهوم الخدمة

بالرغم من تداول مصطلح الخدمة منذ فترة ليس بالقصيرة مقارنة بمفاهيم أخرى، إلا أنه لا يوجد تعريف واضح ودقيق له، حيث ركزت التعاريف المقدمة للخدمة على عدة جوانب. فهناك من يعرفها بأنها "نشاط أو منفعة مقدمة من طرف إلى طرف آخر دون أن تنتج عنها ملكية، وتكون هذه الخدمة غير ملموسة سواء ارتبطت بمنتج مادي أم لم ترتبط به". (Kotler et al, 2009, p 452) أما Palmer فيرى أن الخدمة هي "إنتاج منفعة غير ملموسة بالأساس سواء بحد ذاتها أو بوصفها عنصرا عاما من منتج مادي، نشأت عن طريق شكل من أشكال التبادل لتلبية حاجات محددة". (Beaumont, 2012, p16) في حين تعرفها الجمعية

الأمريكية للتسويق (AMA) بأنها " الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تقدم مرتبطة مع السلع المباعة". (Verma, 2008, p26) نستنتج من التعاريف السالفة الذكر أن الخدمة في أغلبها غير ملموسة؛ بل مدركة من خلال المنفعة التي تقدمها للمستفيد، قد ترتبط وقد لا ترتبط بمنتج مادي ملموس ولا يمكن تملكها.

3.2 مفهوم جودة الخدمة

لقد تحول مفهوم الجودة من التركيز الكبير على السلع وبشكل أقل على الخدمات إلى التركيز بشكل أساسي على الخدمات والنظر للسلع المستلمة على أنها مكونات لتلك الخدمات فقط. (Akdere et al, 2018, p01) في هذا الإطار يعرف Parasurman جودة الخدمة بأنها "مدى قدرة المنظمة على تلبية وتجاوز توقعات العملاء". (Parasurman et al, 1988, p15) بمعنى آخر جودة الخدمة هي الفرق بين توقعات العملاء وتصوراتهم حول الخدمة المستلمة. وهذا ما أكدته Ghobadian et al عندما ربط جودة الخدمة بدرجة تلبية الخدمات المقدمة لتوقعات المستفيد. (Ghobadian et al, 1994, p 45) من جهة أخرى يرى Kotler & Armstrong أن جودة الخدمة تعبر عن قدرة المنظمة على التمسك بعملائها، بمعنى قدرتها على الاحتفاظ بالزبائن يعد أفضل مقياس لجودة الخدمة. (Ramya et al, 2019, p 38)

4.2 مفهوم الجودة في التعليم العالي

لقد حظي موضوع جودة الخدمة في التعليم العالي باهتمام كبير في العقدين الأخيرين، لذلك وجب على مؤسسات التعليم العالي تحديد احتياجات عملائها بدقة ومحاولة تحقيق رضاهم لأن تحقيق ذلك يرتبط بجودة الخدمة المقدمة لهم. (Ada et al, 2017, p 2056) في قطاع التعليم العالي؛ تعتبر الجودة هي المحدد الرئيسي لأداء مؤسسات التعليم العالي وفي ضوء ذلك يعرف Zeithaml et al جودة خدمة التعليم العالي بأنها المطابقة مع متطلبات الطلبة. (Onditi & Wechuli, 2017, p328) وهو ما ذهب إليه Munshi الذي عرف جودة الخدمة في سياق التعليم العالي بأنها "الفرق بين ما يتوقع الطالب أن يحصل عليه من خدمات وبين ما حصل عليه فعليا". (Munshi, 2019, p182) في ضوء ما سبق يمكن القول أن جودة الخدمة في التعليم العالي هي نظام متكامل للأنشطة الموجهة للمستفيد تبدأ من

تحديد رغباته ومتطلباته وتنتهي بالعمل على تلبيتها، وهذا يتفق تماما مع الهدف الأساسي من وجود الجامعات.

5.2 أبعاد جودة خدمة التعليم العالي

باعتبار التعليم العالي خدمة؛ فإن أبعاد جودتها هي نفسها أبعاد جودة الخدمات الأخرى. حيث تعتبر دراسة (Parasurman et al, 1985) هي الدراسة الأولى التي حاولت تطوير نموذج لقياس جودة الخدمة، حيث طوروا من أجل ذلك مقياس أطلق عليه اسم SERVQUAL (نموذج الفجوات) والذي يقوم على مقارنة توقعات الزبائن للخدمة والأداء الفعلي لها. حيث كان هذا المقياس يعتمد على عشرة أبعاد لجودة الخدمة المقدمة وهي: الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الكفاءة، السهولة في تقديم الخدمة، مهارات الاتصال، اللباقة، الأمان، المصادقية، فهم العميل والجوانب المادية للمؤسسة. (Parasuraman et al, 1985, p 47) في دراسة لاحقة سنة 1988 قام نفس الباحثون بدمج هذه الأبعاد العشرة لجودة الخدمة في خمسة أبعاد فقط وهي: (Quinn et al, 2009, p145)

- **الملبوسية (Tangibles):** وتشمل جميع المظاهر والتسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة مثل: مظهر العاملين، المعدات المتسعة... إلخ؛
- **الاعتمادية (Reliability):** وتعني قدرة المنظمة على أداء الخدمة بثقة ودقة كما وعدت به؛
- **الاستجابة (Responsivness):** وهي تعكس رغبة المنظمة في مساعدة العملاء والاستجابة لمتطلباتهم بسرعة؛
- **الأمان (Assurance):** ويعبر عن الثقة بالعاملين في المنظمة والشعور بالأمان في التعامل معهم؛
- **التعاطف (Empathy):** ويعكس هذا البعد العناية والاهتمام الفردي الذي توليه المنظمة مقدمة الخدمة لعملائها.

فيما بعد جاءت الكثير من الدراسات التي انتقدت مقياس SERVQUAL واستبعدت فكرة الفجوة بين الأداء المتوقع والأداء الفعلي، وأبرزها دراسة (Cronin and Taylor, 1992) والتي جاءت بمقياس جديد أطلق عليه اسم SERVPERF (نموذج الأداء الفعلي) والذي يعتمد في قياس جودة الخدمة على الأداء الفعلي المقدمة للعملاء. حيث يركز على نفس الأبعاد التي يعتمد عليها المقياس السابق. (Cronin & Taylor, 1992, p58)

3. مفهوم رضا الطلبة

1.3 تعرض رضا العميل

وردت في الأدبيات الإدارية العديد من التعاريف التي قدمت لمفهوم رضا العميل، حيث عرفه Kotler بأنه "الشعور بالسعادة أو الإحباط الناتج عن المقارنة بين الأداء الفعلي مع الأداء المتوقع". (Son et al, 2018, p 22) بمعنى أن العميل سيكون راضيا عندما تتلاءم الخدمات المقدمة له فعليا مع كان يتوقعه.

2.3 تعريف رضا الطالب

في سياق التعليم العالي يعتبر الطلبة هم العملاء الأساسيين لجامعاتهم (Hall et al, 2014, p 6) وبالتالي يمكن تعريف رضا الطلبة بنفس الطريقة؛ حيث يشير هذا المفهوم إلى الشعور الإيجابي للطلبة اتجاه الجامعة التي ينتسبون إليها، ويرى Mark أن رضا الطلبة يتحقق عندما يلبي الأداء الفعلي توقعات الطلبة أو يتجاوزها. (Mark, 2013, p07) كما عرف كذلك بأنه ذلك الموقف الناتج عن تقييم الخبرات التعليمية للطالب. (Elliott & Healy, 2001, p 2) ويعتبر رضا الطالب من المؤشرات الإيجابية التي تدل ولائه للمؤسسة التعليمية. (Weerasinghe & Fernando, 2018, p117) ويرجع سبب اهتمام مؤسسات التعليم العالي برضا طلبتها إلى أثره الكبير على تحفيزهم والحفاظ عليهم من جهة وعلى قدرة استقطابها لطلبة جدد من جهة أخرى في ظل المنافسة الشديدة بين الجامعات.

4. منهجية الدراسة الميدانية

1.4 مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة جامعة جيجل والمقدر عددهم بـ 25962 طالب موزعين على سبع كليات، ونظرًا لاستحالة الوصول إلى جميع أفراد المجتمع فقد اعتمد الباحثان على العينة العشوائية البسيطة؛ في هذا النوع من العينات يكون لجميع عناصر المجتمع فرص متساوية للظهور في العينة. (Sekaran, 2003, p 270) حيث تم توزيع 500 استبانة على أفراد عينة الدراسة، وتم استرداد 484 استبانة، في حين استبعدت 14 استبانة لعدم الإجابة على كل فقراتها، أي كانت 470 استبانة صالحة للقيام بعملية التحليل واختبار الفرضيات، حيث كان معدل الاسترداد 94%.

2.4 أداة الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، حيث تم تقسيمها إلى محورين، يتعلق المحور الأول بجودة خدمة التعليم العالي، حيث تم تقسيمه إلى خمسة أبعاد رئيسية وفق مقياس (SERVPERF) وهي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف. في حين كان المحور الثاني يتعلق برضا الطلبة.

من أجل معرفة اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو عبارات الاستبيان تم الاعتماد على سلم ليكرت (Likert) الخماسي، وذلك على النحو التالي: خيار "غير موافق بشدة" أعطي له درجة واحدة، خيار "غير موافق" أعطي له درجتان، خيار "محايد" أعطي له ثلاث درجات، خيار "موافق" أعطي له أربع درجات وأخيرا خيار "موافق بشدة" أعطي له خمس درجات. (sakaran, 2003, p. 197) كما تم تحديد فئات سلم ليكرت الخماسي ودلالاتها، من خلال حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات المقياس ($4=1-5$)، ثم تم تقسيمه على درجات المقياس للحصول على طول الفئة، أي ($0.80=4/5$)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (1) لتحديد الحد الأعلى لأول فئة ($1.80=1+0.8$)، كما هو موضح في الجدول 1.

الجدول 1: فئات مقياس ليكرت الخماسي ودلالاتها.

رقم الفئة	الدرجات	الأوزان	مجال الفئة	دلالات الفئة
1	غير موافق بشدة	1	من 1 إلى 1.80	مستوى منخفض جدا
2	غير موافق	2	من 1.81 إلى 2.60	مستوى منخفض
3	محايد	3	من 2.61 إلى 3.40	مستوى متوسط
4	موافق	4	من 3.41 إلى 4.20	مستوى مرتفع
5	موافق بشدة	5	من 4.21 إلى 5	مستوى مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي.

3.4 أساليب المعالجة الإحصائية: من أجل تحليل البيانات المتحصل عليها من أفراد عينة الدراسة واختبار الفرضيات تمت الاستعانة بمجموعة من المقاييس الإحصائية باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) والمتمثلة في: معامل الارتباط بيرسون؛ معامل الثبات ألفا كرونباخ؛ معاملي الالتواء والتفرطح؛ معاملي تضخم التباين والتباين المسموح؛ تحليل الانحدار المتعدد.

4.4 ثبات أداة الدراسة: يتم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ، والنتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول 2.

الجدول 2: نتائج اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ

المتغيرات	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الملموسية	04	0.756
أبعاد جودة	05	0.789
خدمة التعليم	04	0.792
العالى	04	0.819
التعاطف	04	0.822
محور جودة خدمة التعليم العالى	21	0.926
محور رضا الطلبة	06	0.918

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الثبات ألفا كرونباخ بالنسبة لكل المتغيرات محصور بين 0.756 و 0.926 وهو أكبر من 0.70، وهذا معناه أن ثبات أداة الدراسة محقق، إذ أكد Cohen et al أنه إذا كان معامل الثبات أكبر من 0.70 فإن شرط ثبات أداة الدراسة محقق. (Cohen et al, 2007, p506)

5.4 الصدق البنائي لأداة الدراسة: يتم التحقق من الصدق البنائي لأداة الدراسة باستخدام معامل الارتباط بيرسون بالنسبة لمجموع العبارات، كما هو موضح في الجدول 3.

الجدول 3: نتائج اختبار الصدق البنائي

المتغيرات	رقم العبارة	مستوى الدلالة sig	ارتباط العبارة بالنسبة لكل العبارات
الملموسية	01	0.000	0.527**
	02	0.000	0.486**
	03	0.000	0.550**
	04	0.000	0.559**
الاعتمادية	01	0.000	0.582**
	02	0.000	0.584**
	03	0.000	0.643**

0.687**	0.000	04	
0.606**	0.000	05	
0.707**	0.000	01	الاستجابة
0.726**	0.000	02	
0.595**	0.000	03	
0.729**	0.000	04	
0.572**	0.000	01	الأمان
0.643**	0.000	02	
0.643**	0.000	03	
0.695**	0.000	04	
0.625**	0.000	01	التعاطف
0.746**	0.000	02	
0.602**	0.000	03	
0.715**	0.000	04	
0.614**	0.000	01	رضا الطلبة
0.605**	0.000	02	
0.679**	0.000	03	
0.731**	0.000	04	
0.612**	0.000	05	
0.577**	0.000	06	

** دال إحصائياً عند 0.001

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من الجدول 03 نلاحظ أن مستوى الدلالة لجميع عبارات الاستبانة أقل تماماً من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة 0.05، كما أن معامل ارتباط كل عبارة بالنسبة لمتوسط مجموع العبارات المشكلة لكل متغير محصور بين 0.486 و 0.746 وهي أكبر من 0.35، إذن يوجد ارتباط قوي وموجب بين كل عبارة ومتوسط مجموع العبارات، وعليه فإن صدق أداة الدراسة محقق. (Octavia et al, 2018, p 03)

6.4 طبيعة توزيع متغيرات الدراسة: من أجل معرفة طبيعة توزيع متغيرات الدراسة، يتم الاعتماد على معاملي الالتواء والتفرطح، والجدول رقم 4 يوضح النتائج المتوصل إليها:

الجدول 4: نتائج اختبار معاملي الالتواء والتفرطح

المتغيرات	معامل الالتواء	معامل التفرطح
الملموسية	0.379	0.585
أبعاد جودة	0.338	0.007
الاعتمادية	0.286	- 0.398
خدمة التعليم	0.249	- 0.274
الاستجابة	0.486	0.17
الأمان	0.253	0.225
التعاطف		
محور رضا الطلبة		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

من الجدول رقم 04 نلاحظ أن معامل الالتواء محصورة بين 0.249 و 0.486 وهي أقل تماماً من 3، كما أن قيم معامل التفرطح محصورة بين -0.398 و 0.585 وهو أقل تماماً من 20، وبالتالي فإن متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي، لأنه إذا كان معامل الالتواء محصور بين $[-3, +3]$ ومعامل التفرطح أقل من 20 فإن متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي. (Guo & Bowen, 2012, p 60)

7.4 تحليل معامل التضخم والتباين المسموح: يتم التأكد من أن متغيرات الدراسة المستقلة غير مرتبطة فيما بينها بالاعتماد على اختباري معامل تضخم التباين والتباين المسموح، النتائج المتوصل إليها موضحة في الجدول 5.

الجدول 5: نتائج اختبار معاملي تضخم التباين والتباين المسموح

المتغيرات	معامل تضخم التباين	التباين المسموح
الملموسية	3.016	0.332
الاعتمادية	1.866	0.536
الاستجابة	2.186	0.458
الأمان	1.845	0.542
التعاطف	2.601	0.384

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

لن تظهر مشكلة ارتباط المتغيرات المستقلة في حالة ما إذا كان معامل تضخم التباين أقل من 10 والتباين المسموح أكبر من 0.1 بالنسبة لجميع المتغيرات المستقلة للدراسة-Clark) (Carter, 2004, p. 329 يتضح من الجدول 05 أن النتائج المتوصل إليها تشير إلى أن قيم معامل تضخم التباين محصورة بين 1.845 و 3.016 وهي أقل من 10، كما نلاحظ أن قيم التباين المسموح به كلها أكبر من 0.1 بالنسبة لجميع المتغيرات، وعليه يمكن القول أن نتائج اختبار عدم ارتباط المتغيرات المستقلة جيدة.

5. نتائج الدراسة

1.5 اختبار ملائمة النموذج والفرضية الرئيسية: من أجل اختبار الفرضية الرئيسية تم الاعتماد على تحليل الانحدار المتعدد والجدول الموالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

الجدول 6: نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد (المتغير التابع = رضا الطلبة)

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R
الانحدار	162.918	5	32.584	180.549	0.000	0.661	0.813
1 الخطأ المتبقي	83.737	464	0.180	-	-	-	-
المجموع	246.655	469	-	-	-	-	-

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

من الجدول رقم 6 نلاحظ أن مستوى الدلالة $F=0.000$ وهو أقل تماماً من 0.05 وهذا يعني أن النموذج ذو أهمية إحصائية، كما بلغت قيمة معامل الارتباط $R=0.813$ مما يدل على وجود ارتباط قوي وموجب بين جودة خدمة التعليم العالي ورضا الطلبة، كما أن معامل التحديد R^2 يساوي 0.661، هذا يعني أن 66.10% من التباين الحاصل في المتغير التابع (رضا الطلبة) مفسر بالتغير في المتغير المستقل (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف) وأن 43.90% راجع إلى متغيرات أخرى غير مدرجة في النموذج. وعليه يمكن القول أن الفرضية الرئيسية والتي تنص على أنه " لأبعاد جودة خدمة التعليم العالي أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل- " مقبولة.

2.5 اختبار الفرضيات الفرعية: من أجل اختبار أثر كل بعد من أبعاد جودة خدمة التعليم العالي (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف) على رضا طلبة جامعة جيجل

من خلال اختبار تحليل التباين للانحدار المتعدد، والنتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول الموالي.

الجدول 7: نتائج اختبار تحليل التباين للانحدار المتعدد

النموذج	المعاملات غير النمطية		المعاملات النمطية	قيمة T	مستوى دلالة T
	B	الخطأ المعياري	Beta	المحسوبة	
الثابت Constant	0.69	0.78	-	0.883	0.378
الملموسية	0.372	0.42	0.327	8.910	0.000
الاعتمادية	0.32	0.42	0.34	0.779	0.438
الاستجابة	0.169	0.44	0.180	3.837	0.000
الأمان	0.126	0.30	0.153	4.151	0.000
التعاطف	0.252	0.36	0.277	6.914	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه يمكن استنتاج ما يلي:

- لبعد الملموسية أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة جيجل لأن مستوى الدلالة sig=0.000 وهو أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه فإن الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على أنه "لبعد الملموسية أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-" مقبولة؛

- ليس لبعد الاعتمادية أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة جيجل لأن مستوى الدلالة sig=0.438 وهو أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه فإن الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أنه "لبعد الاعتمادية أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-" مقبولة؛

- لبعد الاستجابة أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة جيجل لأن مستوى الدلالة sig=0.000 وهو أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه فإن الفرضية الفرعية الثالثة القائلة بأن "لبعد الاستجابة أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-" مقبولة؛

- لبعد الأمان أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة جيجل لأن مستوى الدلالة $\text{sig}=0.000$ وهو أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه فإن الفرضية الفرعية الرابعة القائلة بأن "لبعد الأمان أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-" مقبولة؛

- لبعد التعاطف أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة جيجل لأن مستوى الدلالة $\text{sig}=0.000$ وهو أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه فإن الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص على أنه "لبعد التعاطف أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-" مقبولة؛

3.5 تفسير نتائج الدراسة: يتم تقديم تفسير للنتائج المتوصل إليها على النحو التالي:

- وجود أثر إيجابي لجودة خدمة التعليم العالي على رضا طلبة جامعة جيجل، هذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسات: عثمان وفاطر (2016) ، (khan et al (2011) ، Chandra et al (2018) ، Muthamia (2016) ، Uddin et al (2018) ، مما يدل على أنه يمكن زيادة رضا الطلبة من خلال تحسين جودة خدمة التعليم العالي؛

- بعد الملموسية له أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة جيجل، هذه النتيجة لا تتوافق مع نتائج دراسة (khan et al (2011) ، ويمكن تفسير ذلك بأن جميع التسهيلات المادية المرتبطة بخدمة التعليم العالي المقدمة على مستوى جامعة جيجل مثل: مظهر العاملين، الأجهزة والمعدات المستخدمة ... إلخ لها أثر كبير على درجة رضا الطلبة من وجهة نظرهم؛

- ليس لبعد الاعتمادية أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة جيجل، هذه النتيجة لا تتوافق مع نتائج دراسة (khan et al (2011) ، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن طلبة جامعة جيجل لا يولون هذا البعد أهمية كبيرة، لأنهم على دراية بعدم قدرة الجامعة على الوفاء بأداء الخدمة بالشكل الذي يمكن الاعتماد عليه وبالشكل الذي يرضي الطلبة؛

- لبعد الاستجابة أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة جيجل، هذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة (khan et al (2011) ودراسة عثمان وفاطر (2016) ويمكن تفسير ذلك بأن الطلبة يولون اهتمام كبير بهذا البعد؛ والذي يعكس مدى استعداد موظفي الجامعة لمساعدة الطلبة والاستجابة الفورية لمتطلباتهم؛

- لبعد الأمان أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة جيجل، هذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة عثمان وفاطر (2016)، ويمكن تفسير ذلك بأن الطلبة يولون اهتمام كبير بهذا البعد؛ والذي

يعكس شعور الطالب بالراحة والاطمئنان إلى المعلومات التي يأخذها ومدى قدرة العاملين في الجامعة من إداريين وأساتذة على بث الثقة والأمان في نفوس الطلبة؛

- لبعد التعاطف أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة جيجل، هذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة (2011) Khan et al ودراسة عثمان وفاطر (2016) ويمكن ارجاع ذلك إلى الاهتمام الكبير بهذا البعد من طرف الطلبة، لأنه يعبر عن شعورهم بأنهم محور اهتمام الموظف والأستاذ في الجامعة وأن مصلحتهم هي الأساس، وأنهم قادرين على الاتصال والاستفسار في أي وقت، ومن الضروري شعورهم بأن الجامعة تتفهم حاجاتهم وتتفاعل مع ذلك.

6. الخاتمة

1.6 نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود أثر إيجابي لجودة خدمة التعليم العالي على رضا طلبة جامعة جيجل؛
- لبعد الملموسية أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة جيجل؛
- ليس لبعد الاعتمادية أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة جيجل؛
- لبعد الاستجابة أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة جيجل؛
- لبعد الأمان أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة جيجل،
- لبعد التعاطف أثر إيجابي على رضا طلبة جامعة جيجل.

2.6 توصيات الدراسة: في ضوء النتائج المتوصل إليها تم اقتراح جملة توصيات نوجزها في النقاط التالية:

- ضرورة اهتمام الجامعة بالخدمات التعليمية المقدمة من كافة جوانبها (بجميع أبعادها) والعمل على تحسين جودتها لأن ذلك سينعكس إيجابيا على مستوى رضا الطلبة؛
- على إدارة الجامعة الاهتمام بتأهيل موظفيها للتعامل بخبرة وثقة مع الطلبة وإشعارهم بالاهتمام الشخصي أثناء تعرضهم لأي مشكلة، وتقديم الخدمات لهم بشكل يسير وسهل؛
- يجب على إدارة الجامعة أن تركز على مشاكل الطلبة المتنوعة وتوثيرهم بمختلف القوانين والتشريعات، الأمر الذي سيرفع من إحساسهم بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة لهم؛
- العمل على تطوير نظام معايير فعال لمتابعة الأداء الأكاديمي والإداري وتقييمه بجدية على أن يكون قياس رضا الطلبة واحد من تلك المعايير؛

- يجب على الجامعة القيام بالبحوث والدراسات الدورية للكشف على مستوى جودة الخدمات المقدمة، حتى يمكن تحديد نقاط القوة لتدعيمها وتقويتها، ونقاط الضعف لمعالجتها.

7. قائمة المراجع:

1.7 المراجع باللغة العربية

- جمانة عثمان و سليطن فاطر، تأثير جودة الخدمة التعليمية على رضا طلاب الجامعات -دراسة ميدانية بالتطبيق على طلاب جامعة البعث-، مجلة جامعة البعث، 38(48)، 2016.

2.7 المراجع باللغة الأجنبية

- Ada Sefer et al, **An Evaluation of Service Quality in Higher Education: Marmara and Nigde Omer Halisdemir Universities Departement of Education Students**, Universal Journal of Education Reseaech, 5(11), 2017.
- Akdere Mesut et al, **Examining Patient Perceptions of Service of Quality in Turkish Hospitals: The SERVPREF model**, Total Quality Management & Business Excellence, 2018.
- Beaumont, D. J, **Service Quality in Higher Education: The student's viewpion (Bachelor Thesis)**, Manchester Business School, University of Manchester, Manchester, 2012.
- Chandra Teddy et al, **The Effect of Service Quality on Student Satisfaction and Student Loyalty: An Empirical Study**, Journal of Social Studies Education Research(3), 2018.
- Clark-Carter David, **Quantitative Psychological Research; A Student's Handbook**, Psychology Press Taylor & Francis group, New York, 2004.
- Cohen Louis et al, **Research Methods in Education** (6 ed.), Routledge Taylor & Francis Group, New York, 2007.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A , **Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension**, Journal of Marketing, 56(2), 1992.
- Elliott, K. M., & Healy, M. A, **Key Factors Influencing Student Satisfaction Related to Recruitment and Retention**, Journal of Marketing for Higher Education, 10(4), 2001.
- Fattahi, H & Dahlan, H. M, **Service Quality Gap in Higher Education: School of Postgraduate Studies (SPS) case study**, Journal of Information Systems Research and Innovation, 4, 2013.

- Ghobadian Abby et al, **Service Quality - Concepts and Models**, The International Journal of Quality & Reliability Management, 11(9), 1994.
- Guo, S & Bowen, N. K, **Structural Equation Modeling**, Oxford University Press, Inc, New York, 2012.
- Hall Cathy et al, **Balancing Customer Needs and Standards**, Quality Approaches in Higher Education, 3(1), 2014.
- Juran, J. M & Godfrey, A. B, **Juran's Quality Handbook (5 ed.)**, McGraw-Hill Book Company, New York, 1998.
- khan Mubbsher Munawar et al, **Student's Perspective of Service Quality in Higher Learning Institutions; Anevidence Based Approach**, International Journal of Business and Social Science, 2(11), 2011.
- Kotler Philip et al, **Marketing Management (éd. 13)**, Pearson Edution, Paris, 2009.
- Mark Eddie, **Student Satisfaction and The Customer in Higher Education**, Journal of Higher Education Policy and Management, 35(1), 2013.
- Munshi Rahim, **Higher education Service Quality Model (HESQUAL) to Improve Service Quality of Higher Education Institutes**, International Journal of Research in Humanities, Arts and Literature, 7(1), 2019.
- Muthamia Suzanne. M, **an Assessment of University Service Quality and Its Effects on Student Satisfaction: A Case of United States International University** (Master's thesis), United States International University, Kenya.
- Octavia Rini et al, **Assessing the validity and reliability of questionnaires on the implementation of Indonesian curriculum K-13 in STEM education**, The 6th South East Asia Design Research International Conference (6th SEA-DR IC), 27-28 jun 2018, Uninersity of Siyah Kuala,Indonisia.
- Onditi, E. O & Wechuli, T. W, **Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education Institutions: Ariview of Literature**, International Journal of Scientific and Research Publications, 7(7), 2017.
- Parasuraman Parsu et al, **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**, Journal of Marketing, 49(4), 1985.
- Parasurman Parsu et al, **SERVQUAL: A Multiple-Itme Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality**. Journal of Retailing, 64(1), 1988.

- Quinn Anita et al, **Service Quality in Higher Education**. Total Quality Management & Business Excellence, 20(2), 2009.
- Ramya, N et al, **Service Quality and Its Dimensions**. EPRA International Journal of Research & Development (IJRD), 4(2), 2019.
- Sekaran Uma, **Research Methods For Business: A Skill Building Approach**, Jhon Wiley & Sons, Inc, New York, 2003.
- Son Hoang Thai et al, **Measuring Student's Satisfaction With Higher Education Service-An Experimental Study at Thainguyn University**. International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM), 3(1), 2018.
- Suarez Gerald, **Three Experts On Quality Management : Philip B. Crosby, W. Edward Deming, Joseph M. Juran**, TQLO publication, Arlington, 1992.
- Sussland Willy. A, **Le Manager, la qualité et les normes ISO : de l'ISO 9000 vers la qualité total**, Presses polytechnique et universitaire romandes, Lausanne, 1996.
- Uddin Mahi et al, **Impact of Service Quality (SQ) on Student Satisfaction: Empirical Evidence in the Higher Education Context of Emerging Economy**, Journal of Islamic Social Sciences and Humanities, Vol.16, 2018.
- Verma Harsh. V, **Services Marketing: Text and Cases**, Pearson Education, Delhi, 2008.
- Weerasinghe, I & Fernando, R. L, **Critical Factors Affecting Student's Satisfaction With Higher Education in Sri Lanka**, Quality Assurance in Higher Education, 26(01), 2018.