

**قياس أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة: دراسة ميدانية على
طلبة جامعة سعيدة - الجزائر -**

أ.د.صوار يوسف

جامعة الطاهر مولاي سعيدة

syoucef12@yahoo.fr

أ.حميدي زقاي

جامعة الطاهر مولاي سعيدة

zegai20@gmail.com

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة - سعيدة- الجزائر على رضا الطلبة، وذلك باستخدام مقياس الأداء (SERVPERF) الذي يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدم، تكونت عينة الدراسة من (370) طالب، ولمعالجة ذلك استخدمت استمارة اشتملت (29) فقرة تم توزيعها على عينة الدراسة، وتم تفرغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS.V.20).

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، التعليم، رضا الطلبة.

Abstract:

This study aims to determine the effect of the quality of services offered by Saida University- Algeria- on student satisfaction, using a scale of Service Performance (SERVPERF), which mainly focuses on measuring the actual performance of the service provided to students, a study sample has been formed based on a number of 370 students, to deal with this issue, we used a form including (29) items to be answered and the results are taken into account and the data analyzed using the (SPSS.V.20) statistical program.

Keywords: quality of service, Teaching, students satisfaction.

المقدمة:

يعد التعليم الجامعي من أهم مؤسسات التعليم في المجتمعات، لما له من دور فعّال ومميز في صناعة الأجيال المستقبل، التي تمتلك مقومات النجاح ومتطلبات العصر، وتطوير المجتمعات بما لديها من طاقات ومعارف علمية حديثة تمكنها من بناء مشاريع حيوية، كما تعتبر الجامعة البداية الرئيسية التي تمر من خلالها أساليب التطوير والتقدم في المجتمع، فالتقدم العلمي والتكنولوجي على كافة الأصعدة يخرج من بوابة الجامعة. لذا أصبح من الضروري ربط التعليم الجامعي بالاهتمامات والحاجات اليومية للمجتمعات والمؤسسات بشقيها الإنتاجي والخدمي، مما يتطلب إعادة النظر في وظائف الجامعات لتوفير مخرجات ملائمة لسوق العمل والتأكيد على ضرورة ربط الجامعات وتطوير أدائها مع تطور المجتمع باعتباره المستفيد الخارجي الأول من الخدمة التعليمية، ولا يتم ذلك إلا إذا تم التعرف على احتياجات أفراد المجتمع لما يريدون توفره في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، و السعي لإيجاد مستويات عالية للخريجين ومحيط للتعلم مناسبة داخل الجامعة، وذلك من خلال تقسيم خدمات ذات جودة المطلوبة.

وبذلك تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر قياس جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة وذلك في إحدى الجامعات الجزائرية.

الإطار العام للدراسة

مشكلة البحث:

تمثل مشكلة الدراسة إلى محاولة قياس جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات الجزائرية على رضا الطلبة وذلك باستخدام مقياس الأداء SERVPERF بأبعاده الخمسة (العناصر المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) بغية تحقيق رضا الطلبة، وبالتالي رفع من مستوى جودة المنتج التعليمي، وبناء على ما سبق، فإنه يمكن بلورة مشكلة الدراسة بطرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها جامعة - سعيدة- الجزائرية على رضا الطلبة؟

ويتفرع عن هذا السؤال مجموعة من التساؤلات التي تسعى الدراسة إلى الإجابة عنها، وهي:

1- ما مستوى أبعاد جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها جامعة - سعيدة- الجزائرية حسب الأبعاد المكونة لمقياس (SERVPERF)؟

2- ما أهم أبعاد جودة الخدمة التي تقدمها جامعة - سعيدة- الجزائرية؟

3- هل يمكن استخدام مقياس الاداء SERVPERF كأحد المقاييس المهمة لقياس رضا الطلبة؟

فرضية البحث:

استنادا إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضية التالية:

هل هناك أثر لأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (العناصر المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) على مستوى رضا الطلبة لجامعة - سعيدة- الجزائرية؟

أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- 1- معرفة تقييم الطلبة لجودة الخدمات التي تقدمها جامعة - سعيدة- الجزائرية من ناحية الأداء حسب الأبعاد الخمسة المكونة لمقياس SERVPERF.
- 2- التعرف على أهمية العوامل التي يستخدمها الطلبة في تقييمهم لجودة الخدمات المقدمة لهم.
- 3- تحديد مستوى الرضا العام عن الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة.
- 4- تحديد مدى القدرة على استخدام مقياس الأداء SERVPERF لقياس مستوى رضا الطلبة من الخدمات الجامعية.

أهمية البحث:

تكمن أهمية هذه البحث في توضيح أهمية الدور الهام الذي يلعبه تطبيق مقياس جودة الخدمة في تحقيق رضا الطالب وبالتالي تحسين من مستوى جودة الخدمات التعليمية، كما تسعى هذه الدراسة كذلك إلى محاولة تحسيس متخذي القرار في الجامعات الجزائرية بضرورة إعطاء أهمية لاستعمال مقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الجامعة واعتباره أداة فعالة في رفع من مستوى جودة التعليمية من جهة، وتلبية رغبات وحاجات الزبائن (الطلبة والمجتمع) المتعددة والمتجددة من جهة أخرى.

الإطار النظري للبحث

أولاً - مفهوم جودة الخدمة:

يحظى موضوع الجودة باهتمام متزايد في كل المنظمات، خاصة بعدما انتبعت هذه المنظمات إلى أهمية تطوير وتحسين الجودة، وأصبح هذا المفهوم كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية التي بدأت في مواجهتها، خاصة بعد ظهور التكتلات الاقتصادية فضلاً عن التطورات التكنولوجية المتلاحقة والاهتمام بقضايا البيئة، والتغير الحاصل في سلوك المستهلك والذي بدأ ينظر للجودة كمعيار أساسي لتقييم واختيار ما يشبع حاجاته ورغباته¹. ومن هنا وجب على المنظمات أن لا تحكم على جودة خدماتها حسب ما تراه هي، ولكن أن يكون الحكم عليها من طرف العملاء ومختلف الأطراف المتعاملة في هذه السوق²، وهذا الاهتمام أدى إلى تباين واختلاف وصعوبة في تحديد مفهوم الجودة، وترجع هذه الصعوبة إلى الخصائص العامة المميزة للخدمات قياساً إلى السلع المادية، وتميل غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة، ويمكن التعبير عن ذلك رياضياً كالتالي:

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

وعلى ضوء المعادلة السابقة يمكن تصور ثلاث مستويات للخدمة وهي³:

(أ) - **الخدمة العادية**: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتساوى إدراك العميل لأداء الخدمة مع توقعاته المسبقة عنها.

(ب) - **الخدمة الرديئة**: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة لها.

(ج) - **الخدمة المتميزة**: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات العملاء بالنسبة لها.

ويمكن حصر التعريفات المقدمة في مجال جودة الخدمة في ثلاث مجموعات أساسية وهي:

1- مجموعة التعريفات التي تحاول أن تركز على جودة الخدمة وتحتوي في طياتها على طبيعة الخدمة وبالتالي تقوم بتقسيمها إلى مجموعة من الأبعاد.

2- مجموعة التعريفات التي قامت بالتركيز على عملية أداء الخدمة ذاتها، فالجودة أو عدم الجودة تعرف بأنها مدى وجود فجوات بين المنظمة وبين جمهورها، وتسعى المنظمات دائما إلى تحقيق الجودة وإغلاق هذه الفجوات.

- مجموعة التعريفات الموجهة للعملاء سواء بشكل ضمني أو بشكل صريح ويركز التعريف بشكل عام على أن الهدف النهائي هو أن تعمل المنظمة على إرضاء وإسعاد العميل.

وبتطبيق مفهوم التسويق الحديث، فإننا نميل إلى تبني وجهة النظر المجموعة الثالثة، التي ترى أن مفهوم جودة الخدمة يكمن في إدراك العملاء. لأنها تعتمد في أساسها على فكرة الجودة النسبية الملموسة لدى العميل، وتقاس الجودة على أساس كونها تمثل قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات العميل وإشباعها بشكل أفضل من المنافسين.⁴

ثانيا: مفهوم الجودة في التعليم:

يتعلق مفهوم الجودة في التعليم بكافة السمات والخصائص التي تتعلق بالمجال التعليمي، والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها. وتعرف الجودة في التعليم العالي بأنها "أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنطقة التعليمية ومستوياتها ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بكفاءة الأساليب وبأقل التكاليف وبأعلى جودة ممكنة"⁵، كما تعتبر جودة التعليم: "عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين، وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسين المستمر للمنظمة، ويمكن ترجمة احتياجات ورغبات وتوقعات الدارسين خريجي الجامعة كمنخرجات لنظام التعليم إلى خصائص ومعايير محددة في الخريج وتكون أساسا لتصميم برامج مع التطوير المستمر"⁶.

ثالثا: أبعاد جودة الخدمة التعليمية

تشير الدراسات إلى ان هناك أسلوبين لقياس جودة الخدمة ينسب أولهما إلى باراسورمان وزملائه⁷ حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم الشهير (servqual) وهو الذي يستند على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والادراكات، حيث حددوا في البداية عشر أبعاد لقياس جودة الخدمة وهي: الاعتمادية، الأمان، سهولة الوصول، فهم المستهلك، الاتصال، الأشياء الملموسة، الجدارة، سرعة الأداء، التأهيل، اللباقة.

وفي دراسة لاحقة تمكنوا⁸ من دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد احتوت على اثنتين وعشرين عبارة تترجم مظاهر جودة الخدمة بالنسبة لكل بعد من هذه الأبعاد وهذه الأبعاد وهي:

1- العناصر المادية الملموسة Tangibles: تتضمن هذه العناصر أربعة متغيرات، تقيس توافر حداثة الشكل في تجهيزات المنظمة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق لموظفيها، وتأثير المظهر العام للمنظمة.

2- الاعتمادية Reliability: تتضمن خمسة متغيرات تقيس وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها عملاءها، واهتمامها بحل مشاكلهم، وحرصها على تحري الدقة في أداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت فيه بتقديم الخدمة لعملائها، واحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.

3- سرعة الاستجابة Responsiveness: ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات، تقيس اهتمام المنظمة بإعلام عملائها بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم.

4- الثقة و الأمان Assurance: يحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات تقيس حرص الموظفين على زرع الثقة في نفوس العملاء، وشعور العملاء بالأمان في تعاملهم مع الموظفين، وتعامل الموظفين بلباقة معهم، وإلمامهم بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلتهم.

5- التعاطف Empathy: ويشتمل هذا البعد على خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المنظمة بالعملاء اهتماماً شخسياً، وتفهمهم لحاجاتهم، وملاءمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع العملاء، وحرص المنظمة على مصلحتهم العليا، والدراية الكافية باحتياجاتهم.

وقد تعرض هذا المقياس للعديد من الانتقادات ترتب عنها تقديم عدة دراسات، من أهمها دراسات (Taylor and Cronin, 1992) والتي نتج عنها مقياس جديد سمي بمقياس الأداء الفعلي أو ما يسمى اختصاراً بمقياس (servperf) الذي يعد أسلوباً معدلاً من المقياس الأول، حيث يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء والتوقعات، ويركز فقط على الأداء الفعلي لمقياس جودة الخدمات، ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتماداً على الأبعاد الخمسة للجودة: العناصر الملموسة، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتعاطف.

وقد خلص كل من (Taylor and Cronin) إلى أن مقياس (SERVPERF) للأداء أفضل المقياس، حيث يتميز عن المقياس السابق بالسهولة في التطبيق والبساطة في القياس، وكذلك في زيادة درجة مصداقيته.

يعتبر مقياس جودة الخدمة ومقياس أداء الخدمة أكثر مقياسين استعمالاً في قياس جودة الخدمة حتى الآن، إلا أن الجدل مازال مستمراً حول أفضلية أي منهما، لدى فقد انقسم الباحثون بين مؤيد ومعارض لكل منهما، الأمر الذي يوجب على الباحثين القيام بالمزيد من الدراسات التطبيقية في هذا الشأن، والجدول الموالي يوضح بعض الدراسات التي قارنت بين المقياسين على أساس معامل التحديد R^2 .

الجدول رقم (1): دراسات مختارة لمقارنة مقياس جودة الخدمة وأداء الخدمة

الدراسة	طبيعة الخدمة	R^2 : لمقياس جودة الخدمة	R^2 : لمقياس أداء الخدمة	ملخص النتائج
Cronin and Taylor,1992	الخدمات المصرفية مكافحة الآفات التنظيف الجاف للملابس الوجبات السريعة	0.47 0.37 0.42 0.35	0.48 0.39 0.45 0.48	في كل حالة، مقياس
				أداء الخدمة فسر تغير
				أكثر في جودة الخدمة.
Babakus and Boller,1992	المرافق السكنية	0.35	0.44	بينت الدراسة أن مقياس
				أداء الخدمة فسر تغير أكثر في جودة الخدمة الكلية من مقياس جودة الخدمة.
Brown,Curchill and Peter,1992	المؤسسات المالية	0.45	0.40	بينت الدراسة أن مقياس
				جودة الخدمة فسر تغير أكثر في جودة الخدمة الكلية من نموذج أداء الخدمة.
PZB,1994	صناعة الحواسيب سلاسل التجزئة التأمين على السيارات التأمين على الحياة	0.51 0.55 0.54 0.60	0.74 0.73 0.72 0.86	في كل حالة، مقياس
				أداء الخدمة فسر تغير
				أكثر من مقياس جودة
				الخدمة.

Page Jr,Thomas J, and Spreng,Richard A. (2002),**Difference Score versus Direct Effects in Service Quality Measurement**, Journal of Service Research, Vol.4,N°.3,P. 185

رابعاً: مفهوم رضا الطالب

لقد أعطيت عدة تعريفات ومفاهيم خاصة بالرضا، اختلفت وتباينت حسب آراء المفكرين والباحثين خاصة ما يتعلق منها بالمنظمات الخدمية، ذلك أن عناصر تقييم الخدمة لدى الزبون تعد أكثر صعوبة من تقييم المنتجات السلعية. ويمكن أن نوجز أهم التعاريف الخاصة بالرضا فيما يلي:

- يعرف الرضا بأنه مستوى إحساس الفرد الناجم عن المقارنة بين أداء المنتج المدرك وبين توقعات هذا الفرد.
- ويعرف KOTLER الرضا بأنه " إحساس إيجابي أو سلبي يشعر به العميل اتجاه تجربة شراء أو استهلاك معينة، والناجئة عن مقارنة بين توقعاته وأداء المنتج⁹.

ومن خلال التعاريف السابقة الذكر فيمكن أن نستنتج خاصيتين أساسيتين لمفهوم الرضا وهما:
* يعبر الرضا عن شعور معين حاصل عن تجربة معينة لدى الزبون، من خلال المقارنة بين التوقعات وإدراكات أداء العملية أو التجربة، فهو يمثل مقارنة بين الخدمة المنتظرة والخدمة المدركة.
* يعبر الرضا عن أبعاد شعورية وإدراكية تتبع عملية أو تجربة معينة، كما يتأثر بعوامل خاصة بالزبون التي تختلف من زبون إلى آخر.

والتعريف الاجرائي لمفهوم رضا الطلبة هو تقدير الطلبة مدى تلبية مدى تلبية الجامعة لحاجاتهم الأكاديمية وذلك من خلال¹⁰:

- تحديد متطلبات وتوقعات الطلاب والعمل على تلبيتها.
- ترجمة احتياجات الطلاب إلى معايير جودة المخرجات.
- استخدام مجموعة متنوعة من استراتيجيات الاستماع والتعلم للتعرف على احتياجات الطلاب.
- تقديم مستوى معين من البيانات المتعلقة برضا الطالب.
- تفهم العوامل التي تحرك المؤسسة التعليمية اتجاه المنافسين والاستناد إلى المعلومات في تحسين الأداء التنافسي.
- الاعتماد على التغذية الراجعة لحل المشكلات من اجل استعادة ثقة الطالب.

الدراسات السابقة:

سيتم فيما يلي عرض بعض الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات العلاقة بالدراسة الحالية كما

يلي:

- دراسة (أبو فارة، 2003) التي هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى استخدام كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية لمقاييس محددة في تقويم جودة الخدمات التعليمية، بالإضافة إلى تقويم هذه الخدمات من منظور العمداء ورؤساء الأقسام، وهيئة التدريس وطلبة الكليات والخريجين، واستخلص الباحث عدة نتائج أهمها أن الكليات تستخدم مجموعة مقاييس محددة في تقويم جودة خدماتها التعليمية وفقاً لآراء عينة العمداء ورؤساء الأقسام، وكان تقويم الهيئة التدريسية والطلبة والخريجين إيجابياً لمستوى جودة الخدمات التعليمية، مع وجود بعض جوانب القصور في هذه الخدمات. كما أن مستوى استخدام هذه المقاييس متفاوت ويجري استخدام بعض المقاييس بصورة متدنية، وعليه فإن الباحث يوصي هذه الكليات بضرورة الاستعانة بالمقاييس التي استعرضتها الدراسة في إطارها النظري بصورة تفي بحاجات سوق العمل ومتطلباته مع ضرورة التركيز على المقاييس التي تتعلق بدرجة التكنولوجيا الحديثة.

- وهدفت دراسة (Firdaus Abdullah، 2006) باختبار الكفاءة النسبية لمقياسي HEDPERF وSERVPERF في قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي، حيث أن الباحثة كانت قد قامت بدراسة مسبقة في 2005 قدمت فيها مقياساً جديداً لجودة الخدمة المقدمة في مؤسسات التعليم العالي بالجزيرة (جامعات حكومية، خاصة، معاهد)، يعتمد بشكل أساسي على تطوير نموذج الأداء الفعلي لـ SERVPERF ليصلح للتطبيق لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، وقد أطلقت عليه HEDPERF وهو يشير إلى الأحرف الأولى للمقياس المبني على الأداء فقط في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي (Higher Education Performance-only) والذي يحدد الأبعاد الحقيقية لجودة الخدمة التعليمية داخل هذا القطاع.

- كما استخدمت دراسة (Luca Petruzzellis and Others، 2006) مقياس (servqual) لتحليل رضا الطلاب، وذلك باستعمال مقابلة للتعرف على مستوى الرضا لدى الطلاب عن مستوى الجودة في الخدمات المقدمة في جامعة باري الإيطالية، وقد توصلت الدراسة إلى ضعف حالة الرضا لدى الطلاب عن جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة، وأن حجم ونوعية الخدمات المقدمة لا ترقى إلى مستوى التنافسية مع الجامعات الأخرى، وأوصت الدراسة بضرورة قيام الجامعات بالتركيز على تحسين نوعية التعليم لتنال رضا

الطلاب، والعمل على بناء علاقة أقوى مع الاقتصاديات المحلية ونظم الإنتاجية، من أجل تلبية الطلب المتزايد على التدريب والكفاءة.

- دراسة (عاشور، العبادلة 2007) هدفت إلى تقييم دور الجامعات الفلسطينية في تقديم خدمات التعليم العالي من خلال دراسة حالة برنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية بغزة، وذلك بتطبيق نظرية الفجوة؛ حيث قامت مشكلة الدراسة على محاولة تقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من خلال برنامج الماجستير، من حيث الفرق ما بين ما يتوقعه الطلبة من خدمة تعليمية وبين ما يتلقونه فعلا واستخدم الباحثان استبانة (Parasuraman) في جمع بيانات البحث من خلال أسلوب الحصر الشامل؛ توجد فجوة بين إدراك الطلاب وتوقعاتهم بمقدار 0.70، وأن أفضل محددات الجودة هو عنصر الأمان حيث كان الفرق بين الإدراك و التوقع 0.5725، و أن أسوأ محددات الجودة هو الاستجابة حيث كان الفرق 0.89 وأن جميع محددات الجودة دون مستوى توقع الطلاب.

- أما دراسة (Juwaher، 2007) والتي أوردتها (الحسني، 2009) تمت في جامعة جزيرة موريس، وهدفت إلى التعرف على آراء طلبة في الخدمات المقدمة لهم من الجامعة، وطبقت الدراسة على عينة مكونة 300 طالب يمثلون خمس كليات بالجامعة، وقد استخدم الباحث استبانة جودة الخدمات SERVQUAL ، وبينت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات الجامعية كانت أقل مما ينتظره الطلبة ، وقد حصلت معظم الخدمات التي تقدمها الجامعة مثل خدمات التدريس، وأعضاء الهيئة التدريسية ، والهيئة الإدارية والمختبرات ونظم الدعم مثل المكتبة والنقل والإطعام والرياضة..، على تقديرات سلبية، وقد أوصت الدراسة بضرورة أن تعمل الجامعات على تفهم حاجات الطلبة للتعليم لأن ذلك سيساعد الإدارة على وضع خطط تضمن لها النجاح في المستقبل.

- وهدفت دراسة (Hishamuddin Fitri Abu Hasan and Others، 2008) إلى فحص العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة وجودة الخدمة الشاملة (الملموسية، والاستجابة، والأمان، والضمان، والتعاطف)، ورضا الطلاب، كما ركزت الدراسة أيضا على دراسة العوامل الحاسمة في أبعاد جودة الخدمة، وقد أجريت هذه الدراسة باستخدام استبيان على 200 طالب من مؤسسات التعليم العالي الخاصة، وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمة بعناصرها الخمسة (الملموسية، والاستجابة، والموثوقية، والضمان، والتعاطف) لديها علاقة قوية مع رضا الطلاب ، كما بينت الدراسة على أنه وبالرغم من أهمية الأبعاد الخمسة في رضا الطلاب عن جودة الخدمات إلا أن ذلك لا يعني أن كل الأبعاد نالت درجة كبيرة إنما نال بعد التعاطف المرتبط ارتباطاً مباشراً

وبشكل كبير في مجاملة الطلاب مما عزز من رضا الطلاب عن الخدمات التي تقدمها الجامعات الخاصة والمؤسسات العاملة في مجال التعليم العالي.

- وسعت دراسة (الحدابي، وقشوة، 2009) إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة جامعة عمران

(الجمهورية اليمنية) من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية وقد تكونت مجموعة الدراسة من جميع طلبة الأقسام العلمية (فيزياء - كيمياء) بالمستويين الأول والرابع ، والبالغ عددهم 300 طالب وطالبة، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتكونت من تسعة محاور، هي: (المادة العلمية، أعضاء هيئة التدريس، المكتبة، الموظفون، القبول والتسجيل، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التوظيف، البنية التحتية)، وقد بينت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة - جامعة عمران، دون المستوى المطلوب، كما بينت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغيري التخصص و المستوى.

- دراسة (Chienh Hsiung Wan, 2009) وأوردها (الحدابي، وقشوة، 2009) هدفت إلى دراسة العلاقة بين رضا طلبة الكلية بجامعة آسيا بجودة الخدمة وقد تكونت عينة الدراسة من 200 طالب موزعين في عدة أقسام منها في قسم الصحة وإدارة الوقت وإدارة الأعمال وكانت أداة الدراسة استبيان وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا طلبة كلية التربية وجودة الخدمة كما أظهرت النتائج اختلاف ذات بين المواضيع التي تم عرضها.

- دراسة (Ismail and Abiddin, 2009) التي أجريت في ماليزيا و هدفت إلى التعرف على مستوى احتياجات الطلاب في جانب المعلومات والخدمات أثناء التخرج من الجامعة، واستخدم الباحثان الاستبانة على عينة مكونة من (341) طالب ، نفذ منها بنجاح (148) استبانة ، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الخدمات والمعلومات المقدمة للطلاب في الجامعة كانت بدرجة متوسطة، وأن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات المتوقعة وبين الخدمات المقدمة والتي يدركها الطلاب، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على توفير الخدمات والمعلومات اللازمة من أجل إنجاز الطلاب لدراساتهم وأبحاثهم من أجل التخرج من الجامعة.

- دراسة (بركات، 2010) هدفت إلى الكشف عن الفجوة بين إدراكات الطلاب في جامعة القدس المفتوحة بطولكرم وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها لهم الجامعة في المجالات المختلفة، وقد استخدم

مقياس (Parasuraman et al.) لقياس جودة الخدمة الذي أعده بار اشار امان وزملائه (SERVQUAL)، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فجوة موجبة غير دالة إحصائيًا بين ادراكات الدارسين وتوقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، وهو مؤشر بسيط لارتفاع مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة للدارسين، كما بينت النتائج وجود فرق موجب وغير دال إحصائيًا في المجالات: التعاطف الاجتماعي، والاستجابة، والسلامة والأمن على الترتيب، بينما أظهر الدارسون فرقًا سالبًا ولكن دون مستوى الدلالة الإحصائية أيضًا في المجالين: الجوانب المادية الملموسة، والاعتمادية على الترتيب، أما بخصوص عناصر الخدمة التي تقدمها الجامعة، فقد بينت النتائج وجود فجوة موجبة ودالة إحصائيًا في عناصر الخدمة الآتية: سرعة الجامعة في تقديم الخدمة، والرغبة لدى الموظفين لمساعدة الدارسين، وإتاحة الفرص للاحتفالات والرحلات والتعارف على الترتيب، بينما أظهرت النتائج من جهة أخرى وجود فجوة سالبة ودالة إحصائيًا بين ادراكات وتوقعات الدارسين في عناصر الخدمة الآتية - توافر تجهيزات التقنيات الحديثة، وجاذبية التسهيلات والمرافق، وجاذبية المواد والتخصصات، الاستجابة الفورية للمشكلات، وتوفر وسائل التجهيزات الأمنية على الترتيب، وبينت النتائج كذلك، عدم وجود فروق دالة إحصائيًا بين الفجوة في تقديرات الدارسين المدركة والمتوقعة لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة تُعزى لمتغيري الجنس والتخصص الدراسي.

- دراسة (2011, Khodayari) هدفت إلى قياس جودة الخدمة في مجال التعليم من خلال تحديد العوامل التي تسهم في جودة الخدمة، واستخدم الباحثان استبانة مكونة من (22) سؤالاً، وقد بينت نتائج الدراسة أن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات وبين ما يتلقون من خدمة، وقد بينت نتائج استخدام مقياس SERVQUAL أن هناك فجوات في العناصر الخمسة للمقياس الملموسية والاستجابة والأمان والتوكيد والتعاطف، وخلصت الدراسة إلى ضرورة تطبيق المقياس باستمرار على طلاب الجامعة من أجل التعرف على نقاط القوة والضعف بشكل متواصل. وقد توصلت النتائج إلى تفوق مقياس SERVPERF في قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي في ماليزيا، لما له من قدرة تفسيرية عالية لجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، فضلاً على تمتعه بدرجة عالية من الصدق والثبات. وقد بررت الباحثة أن سبب تفضيلها للاتجاه المبني على الأداء فقط، أن خدمات التعليم العالي يستخدمها الفرد لأول مرة، وبالتالي فإن التوقعات في مجال الخدمات التي يستخدمها الفرد لأول مرة تكون غير دقيقة، كما أن الجودة المدركة تعتمد على إدراك العميل لأداء الجودة فقط، وهذا يعني أن التوقعات ليست جزءًا من الجودة المدركة، فضلاً على تأكيد العديد من الدراسات السابقة على أن التقدير المستمر للعميل لما يقدم له من خدمات يعتمد

تدرجياً على الأداء، الأمر الذي يدفعها إلى تفضيل المدخل المبني على الأداء فقط عند قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي.

- دراسة (رابح بوقرة واخرون، 2014) هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم الطلبة لمؤشرات ضمان الجودة في خدمة التعليم العالي بجامعة مسيلة بالجزائر، وبالتالي معرفة موقع الكلية مقارنة بالكلية الأخرى، والتعرف على نقاط الضعف بغية حل المشاكل التي تواجه عملية ضمان الجودة، وقد تم توزيع استبانة على 70 طالب. وقد كان من بين أهم النتائج المتحصل عليها أن تقييم الطلبة لمحاور ضمان جودة التعليم العالي المقدمة لهم من طرف الكلية كان محايداً ومتوسطاً في الإجمال. وخلصت الدراسة بعدة توصيات كان من أهمها ضرورة العمل إدارة الكلية على رفع مستوى جودة الخدمات التعليمية، وذلك من خلال تحسين جودة البرامج الدراسية واهتمام أكثر بتحسين التسهيلات العلمية بكل أنواعها في الكلية.

- دراسة (البشير التجاني محمد، 2015) هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمة التعليمية بالكلية العلوم الإدارية في جامعة نجران المملكة العربية السعودية، وتمثلت المشكلة في معرفة ما إذا كان هناك اختلاف في وجهات نظر الطلاب حول مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الكلية و وفقاً لمحاور أعضاء هيئة التدريس، المادة العلمية، و التسهيلات المادية، و الإدارة، والموظفون، و الأنشطة الطلابية، و بيئة الكلية. وتكونت عينة البحث من (104) طالبا وطالبة على أساس المستوى الأكاديمي، والنوع، وبيئة الكلية. واستخدم الباحث المنهج الوصفي والاستدلالي، وتم جمع البيانات بواسطة استبانة وبعد تحليلها أظهرت النتائج التالية:

- مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية متوسط.
- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول مستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغيرات البحث.
- وخرجت الدراسة بالتوصيات التالية:
- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث في مجال جودة الخدمة التعليمية بالكلية و وفقاً لمحاور الدراسة إضافة إلى محاور أخرى.
- اهتمام إدارة الكلية على زيادة مستوى جودة الخدمة في المحاور التي كانت نسبة جودتها متدنية، مع تحسين مستوى الجودة في المحاور التي أظهرت نسبة جودة عالية نسبياً.

- دراسة مستوى جودة الخدمة التعليمية على مستوى جميع الكليات حتى يتم تقييم أشمل لمستوى جودة الخدمة التعليمية.

تعليق على الدراسات السابقة وعلاقتها بالدراسة الحالية.

بينت الدراسات السابقة أن الباحثين قد درسوا معايير الجودة و تطبيقاتها ومدى تأثيرها على خدمات التعليم العالي وذلك من خلال مناهج علمية وطرق وأساليب مختلفة، وأظهرت معظم الدراسات أن هناك تفاوتاً في درجات توافر معايير الجودة ما بين متدنية و متوسطة، مع التأكيد على وجود علاقة قوية بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة، وهو ما توصلت إليه الدراسة الحالية وذلك بالاستعانة بمقياس الأداء (SERVPERF)، لذا أوصت بضرورة اهتمام الجامعة على تحسين في جودة الخدمة التعليمية وبصفة خاصة أبعاد الجودة التي أظهر فيها الطلبة مستوى متدني.

الجانب التطبيقي للبحث

منهج البحث:

تقوم هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للتحقيق من أثر جودة الخدمات التي تقدمها جامعة - سعيده - الجزائر- على رضا الطلبة، حيث تمثل الأبعاد الخمسة لمقياس الأداء SERVPERF (الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، المتغيرات المستقلة، بينما يمثل رضا الطالب من الخدمات المتغير التابع.

مجتمع وعينة الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة جميع طلاب جامعة - سعيده - الجزائر وقد تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة نظراً لكبر مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع استمارة البحث عليهم في مكان تقديم الخدمة (الجامعة)، مع شرح الهدف من الدراسة، وكيفية ملء الاستبانة، حيث تم توزيع وجمع (370) استبانة مكتملة وصالحة للتحليل، واعتبرت هذه العينة كافية للتحليل واعتماد النتائج، والجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية.

جدول رقم (2) توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

المتغيرات	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	145	39.2 %
	انثى	225	60.8 %
المجموع			
المستوى التعليمي	السنة الاولى جامعي	105	28.4 %
	السنة الثانية جامعي	88	23.8 %
	السنة الثالثة جامعي	71	19.2 %
	السنة الاول ماستر	59	15.9 %
	السنة الثانية ماستر	47	12.7 %
المجموع			
الكلية	كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير	156	42.7 %
	كلية العلوم الاجتماعية و العلوم الانسانية	112	30.2 %
	كلية العلوم و التكنولوجيا	50	13.2 %
	كلية الحقوق و العلوم السياسية	52	13.8 %
المجموع			
		370	100 %

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.20)

أداة الدراسة: تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات من مجتمع الدراسة، حيث احتوت على

قسمين وذلك على النحو التالي:

القسم الأول: يتكون من أسئلة عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة ويتكون من (05)

فقرات (الجنس، المستوى التعليمي، الكلية).

القسم الثاني: يتكون من 29 فقرة موزعة على ثلاث محاورين كما يلي:

المحور الأول: أبعاد جودة الخدمة التعليمية، ويتكون من 22 فقرات.

المحور الثاني: رضا الطالب، ويتكون من 04 فقرات.

وقد تم عرض جميع العبارات باستخدام مقياس ليكرت (likert) الخماسي والمتدرج ويعتبر هذا المقياس أكثر شيوعاً حيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على الخيارات محددة ، وهذا المقياس مكون غالباً من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث اختيار واحد منها ، ولتحديد طول مجال مقياس ليكرت الخماسي ونعني بذلك الحدود الدنيا والعليا، تم حساب المدى وذلك بطرح قيمة (5-1=4) ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول المجال أي (0.8=5/4) تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس بحيث بداية المقياس واحد، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه المجال، وهكذا أصبح طول المجالات كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (3): مقياس الإجابة على الفقرات

التصنيف	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
الدرجة	1-1.79	1.80-2.59	2.60-3.39	3.40-4.19	4.20-5.00

المصدر: من إعداد الباحثين

ثبات أداة الدراسة:

تم التحقق من ثبات الأداة بفحص الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ على عينة الدراسة، ويشير الجدول (4) إلى قيمة معاملات الثبات لأبعاد مقياس SERVPERF الخمسة، حيث يتضح أن قيم معامل الثبات تراوحت بين 0.54 و 0.70 في حين بلغت قيمة معامل الثبات لجميع الفقرات 0.82، وجميع هذه القيم عالية مما يدل على إمكانية ثبات النتائج، التي يمكن أن يسفر عنها تطبيق مقياس SERVPERF وكذلك إمكانية تعميم النتائج التي توصلت لها الدراسة.

جدول رقم (4): معاملات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

المتغير	عدد الاسئلة	معامل ألفا كرونباخ
الجوانب الملموسة	4	0.54
الاعتمادية	5	0.65
سرعة الاستجابة	4	0.62
الأمان	4	0.59
التعاطف	5	0.70
مستوى رضا الطلبة	7	0.58
بالنسبة لجميع الفقرات	29	0.82

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.20)

تحليل نتائج الوصفية للدراسة:

إن الغاية من إجراء الإحصاء الوصفي هو معرفة اتجاه إجابات أفراد العينة ، فضلاً عن تبيان وتقدير مستوى أهمية الفقرات والمتغيرات من وجهة نظر أفراد العينة، وذلك بالاعتماد على سلم ليكرت الخماسي (من موافق بشدة كأقصى درجة إلى غير موافق تماماً كأدنى درجة)، و حساب المتوسط الحسابي.

اتجاه إجابات أفراد العينة لقياس أبعاد جودة الخدمة التعليمية:

توضح من الجدول رقم (5) أدناه بأن متوسط أبعاد جودة الخدمة التعليمية لنتائج اتجاه إجابات أفراد العينة بلغ (3.04) أي بدرجة موافقة كلية بلغت 61% من متوسطات استجابات أفراد العينة. وبانحراف معياري (0.586). أما من حيث الأبعاد الفرعية الخمسة للمقياس فإن متوسط الأبعاد يمتد ما بين (3.26) لبعد الأمان إلى (2.93) لبعد الملموسية. وبالتالي فإن معظم إجابات المستجوبين كانت نحو اتجاه متوسط ومرتفع وفقاً لسلم ليكرت الخماسي.

جدول رقم (5) متوسطات إجابات عينة الدراسة على عبارات مقياس جودة الخدمة

أبعاد جودة الخدمة	الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
مجالات الجوانب الملموسة	1	توافر التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة.	2.89	1.344	15	متوسطة
	2	جاذبية التسهيلات (المرافق)، القاعات، الساحات، الملاعب...	2.77	1.184	17	متوسطة
	3	المظهر العام للموظفين والعاملين	2.81	1.209	16	متوسطة
	4	جاذبية المواد و التخصصات والمقررات.	3.26	1.041	6	متوسطة
5		متوسطة	2.931	0.734	مجالات الكلي لجوانب المادية الملموسة (Tangible)	

متوسطة	12	1.211	3.08	الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية في موعدها المحدد.	5	مجال الاعتمادية
متوسطة	8	1.211	3.17	الدقة وعدم الأخطاء في تقديم الخدمات المختلفة	6	
متوسطة	18	1.136	2.75	توافر العدد الكافي من الموظفين والمدربين.	7	
منخفضة	19	1.140	2.53	الحرص على حل مشاكل الطلاب المختلفة.	8	
مرتفعة	2	1.202	3.57	الاحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة.	9	
3	متوسطة	0.74	3.01	مجال الكلي للاعتمادية (Reliability)		
متوسطة	13	1.046	3.04	سرعة الجامعة في تقديم الخدمات.	10	مجال الاستجابة
منخفضة	20	1.077	2.46	الاستجابة الفورية لمشاكل الطلبة.	11	
مرتفعة	4	1.178	3.54	إعلام الطلاب بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاء منها.	12	
متوسطة	11	1.184	3.09	الاستعداد الدائم للتعاون مع الطلاب لحل المشكلات العالقة.	13	
2	متوسطة	0.80	3.05	مجال الكلي للاستجابة (Responsiveness)		
متوسطة	14	1.178	3.01	سلوك الموظفين يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطلاب.	14	مجال السلامة والأمان
متوسطة	7	1.107	3.21	إلمام الموظفين بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها.	15	
مرتفعة	3	1.142	3.56	اللباقة وحسن الخلق في التعامل من قبل الموظفين.	16	
متوسطة	5	1.072	3.28	تتعامل الجامعة بالمعلومات الخاصة بالطلاب بسرية.	17	
1	متوسطة	0.75	3.26	مجال الكلي للسلامة و الأمان (Assurance)		

متوسطة	9	1.121	3.14	18	يظهر الموظفون الود في علاقتهم مع الطلاب.	مجال التعاطف
مرتفعة	22	1.148	2.43	19	وضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الإدارة.	الاجتماعي
مرتفعة	21	1.073	2.45	20	الروح المرحة والصداقة واضحة في التعامل داخل الجامعة.	
متوسطة	10	1.301	3.12	21	تتيح الجامعة فرصة للاحتفالات والرحلات والتعارف.	
مرتفعة	1	1.056	3.83	22	احترام ضيوف الجامعة وزوارها واستقبالهم بحفاوة.	
4	متوسطة	0.77	2.99	مجال الكلي للتعاطف الاجتماعي (Empathy)		
متوسطة		0.568	3.04	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام لأبعاد جودة الخدمة التعليمية .		

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.20)

اتجاه إجابات أفراد العينة لقياس رضا الطلبة:

وفيما يتعلق بقياس مستوى رضى الطلبة، فقد بينت نتائج التحليل ان متوسط الحسابي لنتائج اتجاه إجابات أفراد العينة قد بلغ (2.70) أي بدرجة موافقة كلية بلغت 54% من متوسطات استجابات أفراد العينة وبانحراف معياري (0.816). وبالتالي فإن معظم إجابات المستجوبين كانت نحو اتجاه منخفض ومتوسط وفقا لسلم ليكرت الخماسي.

الجدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لرضى الطلبة

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب ب	مستوى الأهمية
23	توجد خطة موثقة و معتمدة و مطبقة لخدمات الدعم الطلابي روعي فيها الاحتياجات الفعلية للطلاب..	2.39	1.062	4	منخفضة
24	سياسات قبول وتوزيع الطلاب على التخصصات المختلفة معلنة بوسائل مختلفة (الموقع الالكتروني للكلية - أدلة الطلاب - الإرشاد الطلابي...).	3.94	3.472	1	مرتفعة
25	تراعى المؤسسة تناسب عدد الطلاب المقبولين مع إمكانياتها ومواردها.	3.13	1.226	2	متوسطة
26	تعمل الجامعة على تطوير نوعية الخدمات المقدمة وفق أحدث الدراسات والتقنيات العلمية.	2.18	1.124	6	منخفضة
27	توجد قاعدة بيانات للخريجين وآلية لقياس التوجه الوظيفي لهم.	2.28	1.065	5	منخفضة
28	توجد برامج تدريبية متنوعة لإعداد الطلاب والخريجين لسوق العمل.	1.18	0.932	7	منخفضة
29	تعمل الجامعة على تحقيق رضا الطلبة.	2.52	1.149	3	منخفضة
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام لرضى الطلبة		2.70	0.816		

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.20)

اختبار فرضية البحث:

لاختبار فرضية البحث تم استخدام تحليل الانحدار البسيط حيث يوضح الجدول رقم (7) أن قيمة معامل الارتباط كانت $R = 0.643$ وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط مقبولة بين جودة الخدمة التعليمية و رضا الطلبة، كما بلغ معامل التحديد $R=0.414$ مما يعني أن 41.4 % من تغير في رضا الطلبة يعود إلى تعبير في تطبيق أبعاد جودة الخدمة التعليمية، كما يوضح معامل الانحدار $B = 0.300$ إلى وجود علاقة طردية بين تطبيق جودة الخدمة التعليمية و رضا الطلبة، أي أن زيادة تطبيق جودة الخدمة التعليمية بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير طردي في مستوى رضا الطلبة بمقدار 0.300، كما إن قيمة f المحسوبة تساوي 141.94 وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وبما أن مستوى الدلالة $sig = 0.00$ وهو أقل

من 0.05 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة القائلة أنه يوجد أثر لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة.

الجدول (7): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى طلبة

المتغير المستقل: جودة الخدمة التعليمية					المتغير التابع: رضا الطلبة
مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة	معامل الانحدار B	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	
0.00	141.943	0.300	0.414	0.643	

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS.V.20)

النتائج العامة للدراسة:

توصل الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات، جاءت كما يأتي:

- أظهرت النتائج أن مستوى تقييم جودة الخدمة التعليمية في جامعة - سعيدة- الجزائر من وجهة نظر الطلبة كان متوسطا، حيث حصل على درجة كلية بلغت %57.4.
- أشارت النتائج أن مستوى رضى الطلبة في جامعة - سعيدة- الجزائر من وجهة نظر الطلبة كان متوسطا، حيث حصل على درجة كلية بلغت %54.
- تبين من النتائج أن أفضل محددات الجودة هو مجال السلامة والأمان، بينما كان مجال الجوانب المادية الملموسة أسوأ المحددات وذلك حسب العينة المستجوبة.
- بينت النتائج كذلك على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة الجامعة محل الدراسة، وهذا يعني أن زيادة الاهتمام بأبعاد جودة الخدمة سيزيد من رضا الطلبة.
- تبين من النتائج أن أبعاد مقياس الأداء SERVPERF يصلح لقياس مستوى رضا الطلبة، ولذلك يمكن استخدامه كأحد المقاييس المهمة لقياس رضا الطلبة.

توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها خلصت الدراسة إلى التوصيات التالية:

- ضرورة اهتمام الجامعة على تحسين في جودة الخدمة التعليمية وبصفة خاصة أبعاد الجودة التي أظهر فيها الطلبة مستوى متدني، خصوصاً بعد الملموسية، والتعاطف.
- زيادة التركيز الجامعة أكثر على بعدي الملموسية والامان حيث أثبتت الدراسة الأثر الكبير اللذان يلعبانه في زيادة رضا الطلبة.
- التقييم المستمر لمستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة بكافة أبعادها لضمان رضا الطلبة.
- عمل لقاءات دورية بين العاملين بالجامعة للاطلاع على كل جديد في مجال جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة لترسيخه في مفاهيم البيئة التعليمية.
- ضرورة الاهتمام بالأساليب والتوجهات التسويقية الحديثة في التعامل مع الطلبة، والاستماع إلى صوتهم، والتركيز عليهم، لأنهم محور كل العمليات، ويكون ذلك عن طريق المقابلات الشخصية والاستبانات، ونظام الاقتراحات والشكاوى.
- ضرورة الاستعانة بمقياس الأداء SERVPERF لقياس رضا الطلبة وبشكل دوري.

قائمة الهوامش والمراجع:

¹ قاسم نايف علوان المياوي، (2006)، إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق، عمان، ص24.

² Michel Goyhenetche, Jacques Bernard , Bouissierer ,Philippe Loup , (2007) . **La gestion de la relation client pour la maîtrise du marché, le pilotage par la valeur perçue.** Sermes science, Lavoisier, Paris, P28.

³ قاسم نايف علوان المياوي، (2006)، مرجع سابق، ص25.

⁵ خالد احمد الصرايرة، ليلي العساف، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، "المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي " العدد 2008/1، ص10.

⁶ فريد النجار، (2000)، المنافسة والترويج التطبيقي - دار النشر والتوزيع الإسكندرية، مصر، ص73.

⁷ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985), **A conceptual model of service quality and its implications for future research**, Journal of marketing 49 (4), pp. 41-50.

⁸ Parasuraman, Berry, and Zeithaml (1988), **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality** - Journal of retailing 64 (1) spring. pp12-40.

⁹ Kother.P et B.dubois, **Marketing mangement**, 12eme edition, public Pearson 2006.

¹⁰ منى شفيق (2006)، التسويق بالعلاقات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، ص78.