

قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة كمال قاسمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة، kgasmik@gmail.com

تاريخ القبول: 2018/10/02

تاريخ المراجعة: 2018/03/19

تاريخ الإيداع: 2015/05/13

ملخص

الهدف من هذا العمل هو محاولة قياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة في التعليم الجامعي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير التابعة لجامعة المسيلة من وجهة نظر الطلبة. اعتمد الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب دراسة الحالة والاستبيان كأداة أساسية لاختبار فرضيات الدراسة، وجد الباحث أن مستوى الجودة المقدمة في الكلية محل الدراسة لا تلبي توقعات الطلاب خاصة فيما يتعلق بجوانب المرافقة البيداغوجية ونقص وسائل البحث وضعف طرق التقييم. أوصت الدراسة بضرورة تحسين جوانب القصور فيما يتعلق بظروف البحث للطلبة وإعادة النظر في طرق التقييم.

الكلمات المفتاحية: جودة، خدمة، تعليم، جامعة.

Measuring Service Quality in the Faculty of Economics, Business and Management Sciences at the University of M'Sila

Abstract

The aim of this work is to try to measure the quality of higher education service in the Faculty of Economics, Business and Management Sciences at the University of M'sila, from the point of view of its students. In this study, the researcher adopted a descriptive and analytical method, the case study and the questionnaire as essential tools to test the hypothesis of the study. He found that the quality level of higher education service offered in the faculty does not meet the students' expectation, especially with respect to aspects of pedagogical accompaniment. The study recommended the need to improve the deficiencies in the research conditions for students and to review the evaluation methods.

Key words: Quality, service, education, university.

Mesurer le niveau de la qualité de l'enseignement dans la Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et de Gestion de l'Université de M'sila

Résumé

L'objectif de ce travail est d'essayer de mesurer la qualité du service de l'enseignement universitaire fourni à la Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et de Gestion à l'Université de M'sila, du point de vue des étudiants. L'approche analytique descriptive et l'étude de cas ont été adoptées dans ce travail, en plus du questionnaire comme outil essentiel pour tester les hypothèses de l'étude. Le chercheur a constaté que le niveau de qualité dispensé dans cette faculté ne répond pas aux attentes des étudiants. L'étude a recommandé la nécessité d'améliorer la qualité et les conditions de la recherche proposées aux étudiants et revoir les méthodes d'évaluation.

Mots-clés: Qualité, service, enseignement, université.

المؤلف المرسل: كمال قاسمي، kgasmik@gmail.com

- توطئة (مقدمة):

تسعى وزارة التعليم العالي في الجزائر منذ أكثر من عشر سنوات إلى رفع مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة من قبل الجامعة الجزائرية، وذلك منذ بداية الإصلاحات المرتبطة بالتحوّل من النظام الكلاسيكي (ليسانس وماجستير ودكتوراه) إلى النظام الحالي (ليسانس وماستر ودكتوراه). ففي هذا المجال خصصت مبالغ مالية معتبرة وصرفت جهودا بشرية وتنظيمية كبيرة لتحقيق الهدف المذكور؛ غير أن وجهات النظر حول مستوى تحسن الجودة التعليمية المقدمة للطلبة لازلت تثير جدلا بين الأطراف ذات المصلحة. في هذا الإطار جاءت إشكالية هذا البحث متمحورة حول السؤال الرئيسي الآتي:

- ما مدى تحسن مستوى الخدمة التعليمية الجامعية المقدمة في ميدان الدراسة بعد التحوّل لنظام ليسانس ماجستير ودكتوراه من وجهة نظر متلقي الخدمة (الطالب)؟

أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف نوجز أهمها في:

- تسليط الضوء على واقع مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في كلية الاقتصاد محل الدراسة.
- تقديم جملة من الاقتراحات التي من شأنها أن تسهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة في ميدان الدراسة.

• إضافة لبنة جديدة في مجال البحوث المتعلقة بموضوع الدراسة.

فرضيات للدراسة:

ارتكزت الدراسة على جملة من الفرضيات متمثلة في:

الفرضية الرئيسية:

هناك تحسن في مستوى الخدمة التعليمية الجامعية المقدمة في ميدان الدراسة بعد التحوّل للنظام الجديد ليسانس ماجستير ودكتوراه (ل م د) من وجهة نظر متلقي الخدمة (الطالب).

الفرضيات الفرعية:

تتفرع الفرضية الرئيسية إلى:

- يقدم المكونون مستوى أداء عاليا بعد التحوّل لنظام (ل م د).
- هناك تحسن في مستوى جودة المحتوى التعليمي بعد التحوّل لنظام (ل م د).
- هناك تحسن في مستوى جودة العملية التقييمية بعد التحوّل لنظام (ل م د).
- تحسن مستوى جودة البنية التحتية بعد التحوّل لنظام (ل م د).

حدود الدراسة:

اقتصرت نتائج هذه الدراسة على جملة من المحددات نوجزها في:

- اقتصرت الدراسة زمنيا على الفترة الممتدة بين شهر أكتوبر ونوفمبر 2014.
- اقتصرت الدراسة مكانيا على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة.
- اقتصرت الدراسة موضوعيا على محاولة قياس جودة الخدمة التعليمية الجامعية المقدمة في الكلية ميدان الدراسة من وجهة نظر متلقي الخدمة أي الطالب.

الدراسات السابقة:

لقد تمت بعض الدراسات التي تتقاطع مع دراسة الباحث في بعض الجوانب نذكر منها:

• دراسة ل: رزق الله حنان بعنوان: "أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجزائر - دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري بقسنطينة" والتي تمت بين سنتي 2009 و 2010⁽¹⁾، حيث حاولت الباحثة تبين كيفية تأثير التمكين في تحسين الجودة في ميدان الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن مفهوم التمكين غير مستوعب في ميدان الدراسة ومغيب فعليا، وبالتالي لا يمكن أن يؤثر على تحسين الجودة التعليمية.

• دراسة ل: تونسون غروبر وآخرون (Thorsten Gruber et al) بعنوان: "دراسة رضا الطلاب على خدمات التعليم العالي: استخدام أداة قياس جديدة (Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool)" تمت سنة 2010⁽²⁾، وكان الهدف من الدراسة هو القيام بتحقيق في اتجاهات الطلاب نحو الخدمات المقدمة في إحدى الجامعات الألمانية ومدى رضاهم عنها باعتماد استبيان من 15 بعدا وزع على 544 طالب، وقد أعطت الأداة الجديدة نتائج مقبولة فيما يتعلق بقياس الجودة في هذه الجامعة.

• دراسة ل: يزيد قادة بعنوان: "واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية" والتي تمت بين سنتي 2011 و 2012⁽³⁾، حاول فيها الباحث رصد إمكانية تطبيق نظام الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية من خلال الإصلاحات المطبقة من قبل الوزارة، وقد توصلت الدراسة إلى أنه توجد مقومات عدة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في ميدان الدراسة.

• دراسة قام بها كل من تان وكيك (Kay C. Tan & Sei W. Kek) بعنوان: "جودة الخدمة في التعليم العالي باستخدام نهج سيرفكوال المعزز (Service quality in Higher Education using an enhanced SERVQUAL approach)" نشرت سنة 2014⁽⁴⁾. حاول الباحث في عمله هذا أن يقدم نهجا معززا لاستخدام سيرفكوال لقياس رضا الطلاب. يعتمد هذا النهج أساسا على أداة استقصاء مبنية أساسا على تصورات الطلاب وتحليلها وتجميعها في جامعتين محليتين للتعرف على مدى تمكين إدارة هاتين الجامعتين من تحسين مستوى جودة الخدمة.

تختلف دراسة الباحث عن الدراسات السابقة المطلاع عليها أنها حاولت قياس مستوى تحسن جودة الخدمة التعليمية في كليات الاقتصاد الجزائرية من خلال نموذج ميدان الدراسة بعد التحول إلى نظام ليسانس ماستر دكتوراه.

1- مفهوم قياس جودة الخدمة التعليمية ومعايير قياسها:

1-1- مفهوم قياس جودة الخدمة التعليمية:

لقد تعددت التعاريف التي قدمت للجودة، حيث عرفها جوران (Juran) على أنها: "الملاءمة للاستخدام"، كما عرفها ديمينغ (Deming) على أنها: "المطابقة للاحتياجات"، من هذا المنظور يمكن القول إن الجودة تعني درجة تطابق خصائص المنتج (سلعة، خدمة، فكرة...) مع حاجات ورغبات المستهلك (نهائي، تجاري أو صناعي)⁽⁵⁾.

أما فيما يتعلق بالخدمة فقد عرفها كوتلر (Kotler) على أنها: "نشاط أو أداء يمكن لطرف أن يقدمه لطرف آخر، ومن الضروري أن يكون غير ملموس ولا ينتج عنه أي نقل للملكية، وإنتاجه قد يرتبط أولا بالمنتج المادي"⁽⁶⁾. وهذا تنشأ عنه خصوصيات للخدمة يجعل التعامل معها إداريا وتسويقيا يختلف بشكل كبير عن

التعامل مع السلعة مثلا، ومن بين هذه الخصائص نجد مثلا: اللاملموسية والتلازمية وعدم قابليتها للتجزئة والتخزين والتميط... أما فيما يتعلق بجودة الخدمة فأشارت باربارا لويس (Barbara Lewis) إلى أنها: "معياري لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة"⁽⁷⁾، وتتكون جودة الخدمة من شقين أساسيين هما⁽⁸⁾:

-الجودة الوظيفية، والتي تعني الطريقة التي قدمت بها الخدمة.

-الجودة التقنية، والتي تعني الشيء الذي تم تقديمه.

أما الخدمة التعليمية الجامعية فيمكن أن تعرف على أنها: "مجموعة من المنافع التي تقدمها الجامعة والتي تؤدي إلى إشباع حاجات ورغبات المستفيد (الطالب، المجتمع، الحكومة وكل الأطراف ذوا المصلحة)، عند حصوله على الخدمة"⁽⁹⁾.

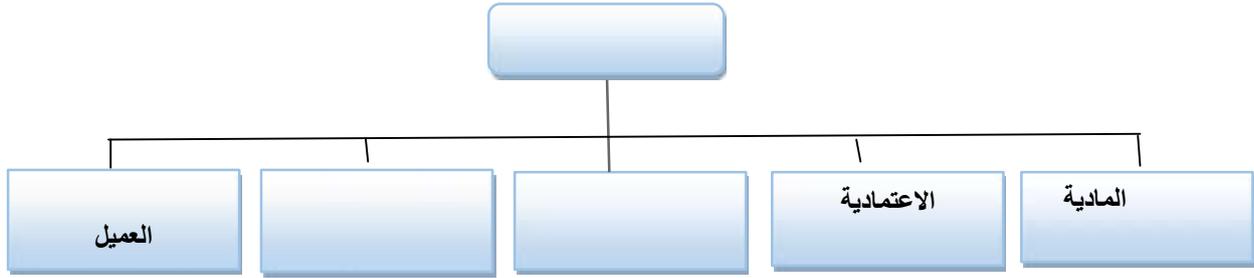
مما سبق يمكن القول إن قياس جودة الخدمة التعليمية الجامعية يعني محاولة مقارنة توقعات الجمهور المستهدف بهذه الخدمة مع إدراكاته الفعلية، فإذا تم الأخذ بالحسبان الطالب الذي يشكل فئة مهمة من الجمهور المستهدف بهذه الخدمة، فإن لها مستويات معينة من الأداء يتوقعها وعندما يتلقى الخدمة بشكل فعلي فإنه يصدر أحكاما على مستوى جودتها الفعلية. وبناء على الفجوة الحاصلة بين هذه الأحكام والتوقعات يتم الحكم على مستوى الجودة.

1-2- معايير قياس جودة الخدمة التعليمية الجامعية:

إن عملية القياس هي أحد المحاور الأساسية لتطوير جودة السلع والخدمات، فقد ذكر أوكالاند (Oakland)⁽¹⁰⁾ إن ما لا يمكن قياسه لا يمكن تطويره، حيث لا يمكن تحديد مدى تطور أو تراجع مستوى الخدمة المقدمة دون استخدام أداة أو أكثر من أدوات القياس أو مجموعة من المعايير. ويعتمد في قياس الجودة معايير كثيرة بعضها ركز على مخرجات العملية التعليمية (نسبة المتخرجين من الكلية، نسبة الملتحقين بالدراسات العليا والمتخرجين في الدكتوراه والإنتاج العلمي في الكلية⁽¹¹⁾)، ومنهما ما ركز على جودة المدخلات (الطلبة المقبولين للتسجيل) وجودة هيئة التدريس وجودة البرامج الدراسية (الحداثة والأصالة)⁽¹²⁾. وقد طورت مجموعة كبيرة من النماذج الرائدة في مجال قياس الجودة منها:

أ. نموذج (SERVQUAL): يسمى أيضا بنموذج الفجوات الخمس تم تطويره من قبل براسورمن (Parasuraman et al) وزملائه سنة 1984، ولقد حدد أصحاب الفكرة عشرة أبعاد رئيسية لقياس جودة الخدمة وتتمثل أساسا في: الوصول للخدمة والتفاهم والمعاملة والكفاءة والأمن والمصداقية والاتصالات والاستجابة والموثوقية والموجودات الملموسة. وقد تم تجريب النموذج على بعض الخدمات وتم تطويره عدة مرات سنوات: 1988، 1991، 1996. ومن هذا النموذج يمكن الحكم على جودة الخدمة بحساب الفوارق بين توقعات العميل والأداء الفعلي لمؤدي الخدمة. لقد استخدم هذا النموذج بشكل واسع في قياس جودة مختلف الخدمات؛ غير أن تايلر وكرونين (Taylor and Cronin) يعتقدان أنه يمكن اعتماد نماذج أكثر عملية من هذا النموذج لقياس الجودة⁽¹³⁾. ويمكن توضيح الأبعاد التي ارتكز عليها النموذج بعد التعديل من خلال الشكل الموالي:

شكل رقم (01): مؤشرات قياس جودة الخدمة حسب نموذج SERVQUAL



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على:

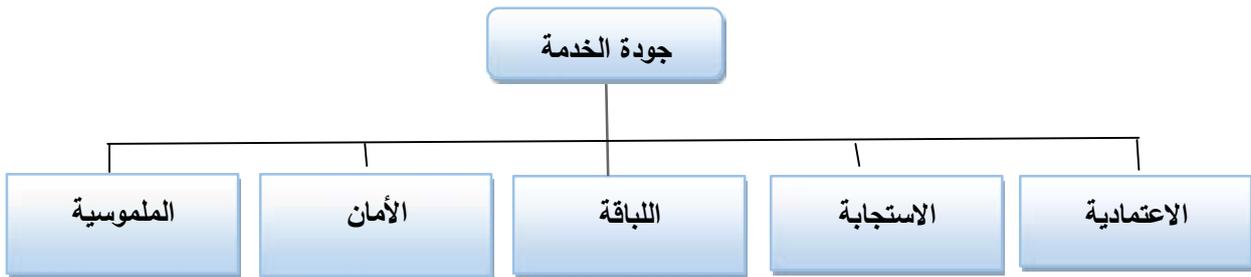
-Parasuraman A., Berry L. Leonard and Zeithaml A. Valarie, A conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, Journal of Marketing, Vol. 49, No. 3, 1985, pp 41 – 50.

وفيما يلي شرح مبسط لهذه الأبعاد⁽¹⁴⁾:

- الجوانب المادية الملموسة: تضم التسهيلات المادية والمعدات المستخدمة في إنتاج وتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين في المنظمات الخدمية.
- الاعتمادية: تتمثل في المقدرة على أداء الخدمة وفقا للوعود المقدمة للجمهور .
- الاستجابة: تعني مدى استعداد العاملين بالمنظمة الخدمية لتقديم يد العون للعملاء وتقديم الخدمة بسرعة.
- الأمان: يسمى أيضا بعد الطمأنينة يعكس ثقة العملاء في المنظمة.
- التعاطف: يعكس القدرة على العناية بالعملاء والاهتمام الشخصي بكل فرد منهم.

ب. نموذج (SERVPERF): اعتمد نموذج SERVPERF على مستوى الأداء الفعلي في قياس مستوى جودة الخدمة، بمعنى أن هذا القياس يركز على استخدام إدراكات العملاء لمستويات الجودة الفعلية المقدمة لهم. وقد تم التركيز في الحكم على مستوى الجودة وفق جملة من المعايير نوضحها في الشكل الموالي:

شكل رقم (02): مؤشرات قياس جودة الخدمة حسب نموذج SERVPERF



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على:

• شيرين حامد محمد أبو وردة، نموذج مقترح لقياس الخدمات التعليمية-بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة- جامعة المنصورة، المجلد الحادي والثلاثون، العدد الأول، 2007، ص ص 722- 873.

نلاحظ أن هذا النموذج أضاف عامل اللباقة لأبعاد النموذج السابق الذي يعكس حسن تعامل المنظمة مع زبائنها كأحد المحددات المهمة في الحكم على جودة الخدمة.

2- تجارب عالمية في مجال قياس جودة الخدمة التعليمية:

سيتم التطرق إلى بعض التجارب الرائدة في مجال قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية الجامعية فيما يأتي:

1-2- التجربة الأمريكية: تعتبر الجامعات الأمريكية رائدة في مجال قياس جودة التعليم الجامعي، حيث تم وضع نظام الاعتماد منذ بداية القرن العشرين (Accreditation) فأصبحت الجامعات تدار بمجالس إدارة تتمتع باستقلالية كبيرة كالشركات الخاصة إلى حد كبير. اتخذ الاعتماد في الولايات المتحدة الأمريكية شكلين هما: اعتماد مؤسسي تقوم به مجالس إقليمية تابعة لمؤسسات التعليم العالي نفسها واعتماد تخصصي للبرامج الدراسية تقوم به لجان مرتبطة بالتخصصات التعليمية. في عام 1996 تم إنشاء مجلس اعتماد التعليم العالي الذي أولكت له مهمة إنشاء هيئة تشرف على عملية الاعتماد ووضع مؤشرات لذلك يتم مراجعتها كل عشر سنوات. تمثلت هذه المؤشرات أساساً في: نجاحات طلبة الجامعة، ومستوى المناهج، ومستوى هيئة التدريس، والتجهيزات والموارد المادية، والقدرة المالية والإدارية، وخدمات دعم الطلبة، وممارسات التعيين والقبول، وكفاءة البرامج الدراسية، والشهادات التي تمنحها الجامعة، وتفعيل سجل شكاوى الطلبة⁽¹⁵⁾.

2-2- التجربة اليابانية: تعتبر اليابان البلد الأول من حيث عدد مؤسسات التعليم العالي التي تقدر بأكثر من 470 مؤسسة. أنشئت في اليابان هيئة اعتماد الجامعات اليابانية سنة 1947 على شاكلة مثلتها الأمريكية. تركز عملية التقييم لعمل الجامعات في اليابان على جملة من المعايير هي: امتلاك الجامعة لرسالة وأهداف واضحة، ومستوى تنظيم التعليم والبحث، وسياسة القبول في الجامعة، وكفاءة المناهج، وكفاءة الأنظمة البحثية، وجودة المكونين، وتوافر التسهيلات والمعدات، وتوافر المكتبة ومصادر التعلم، ومدى توافر مراكز لإرشاد الطلبة، وكفاءة الإدارة⁽¹⁶⁾.

2-3- التجربة السعودية: تعتبر التجربة السعودية رائدة في مجال قياس جودة التعليم العالي على اعتبار أن جامعات المملكة تصدر ترتيب الجامعات العربية. في هذا الإطار تم تأسيس الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية التي وضعت 11 معياراً لقياس جودة خدمة الجامعات مقسمة إلى⁽¹⁷⁾:

• **السياق المؤسسي:** يقاس أساساً بمستوى الرسالة والأهداف، وكفاءة السلطات والإدارة، وكفاءة نظام إدارة وتطوير الجودة.

• **جودة التعلم والتعليم:** بالنسبة للطلبة والأساتذة.

• **دعم تعليم الطلاب:** بتوفير خدمات دعم وإدارة الطلاب.

3- أهم الفروق بين النظام الكلاسيكي ونظام ليسانس-ماجستير-دكتوراه:

عرف التعليم الجامعي في الجزائر منذ الاستقلال (1962) إلى يومنا هذا نظامين تعليميين رئيسيين، الأول يطلق عليه تسمية كلاسيكي الآن (ليسانس-ماجستير-دكتوراه) امتد من سنة 1962 إلى 2003، ونظام جديد (ليسانس-ماجستير-دكتوراه) بدأ تطبيقه سنة 2004. وقد كانت عملية تبني هذا النظام اعتباراً لخصيتين: أولاهما داخلية مرتبطة بالإصلاحات التي حدثت في المنظومة التربوية (التعليم الابتدائي والمتوسط والثانوي) خاصة فيما يتعلق بتبني المقاربة بالكفاءات في قطاع التربية الوطنية؛ وثانيهما خارجية ومتعلقة أساساً بالاتجاهات العالمية فيما يتعلق بالتعليم العالي، خاصة الأوروبية منها التي ترتبط الجزائر بها ارتباطاً وثيقاً.

بناء على ما سبق تم اعتبار أن الامتثال عن تطبيق هذه المقاربة الجديدة في الجزائر بمحاسنها ومساوئها، سيجعل الجزائر البلد والجامعة كإحدى أهم مؤسساته تقع في مطبات لا يحمدها خاصة تلك المرتبطة بالنظام التعليمي العالمي⁽¹⁸⁾. ويمكن إبراز أهم الفروق بين النظام الكلاسيكي ول م د من خلال الجدول الموالي:

جدول رقم (01): أهم الفروق بين النظامين الكلاسيكي ول م د (LMD)

النظام عنصر المقارنة	الكلاسيكي	الجديد
نظام الدراسة	سنوي في الغالب	سداسي
التنظيم	مقاييس	وحدات (رئيسية، استكشافية)
عدد سنوات الدراسة	ليسانس: 4 سنوات	ليسانس: 6 سدايات
	ماجستير: 2 سنوات (مسابقة وطنية)	ماستر: 4 سدايات (ترتيب ملفات)
	دكتوراه دولة أو علوم: أربعة تسجيلات على الأقل	دكتوراه الطور الثالث: 3 سنوات
طبيعة الشهادات	أكاديمية	أكاديمية، مهنية
التخصصات	وطنية في المستوى الأول	محلية مقرحة من هيئة التدريس
دور الأستاذ	أساسي ومهيم	إشرافي مع وجود متابع بيداغوجي
الانتقال	بناء على المعدل السنوي	بناء على معدلات وأرصدة السدايات
الحجم الساعي للمقياس	يستغرق المقياس سنة دراسية كاملة	يحدد بعدد الساعات

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على أعمال اليوم الدراسي حول: إصلاحات التعليم العالي والتعليم العام: الواقع والآفاق، مطبوعة لمخبر الممارسات اللغوية في الجزائر، 2013/04/22، جامعة البويرة، الجزائر. (بتصرف)

في الواقع فإن هذا التحول للجامعة الجزائرية من النظام الكلاسيكي إلى نظام الجيد حما تغييرات شكلية من حيث مدة الدراسة وطبيعتها من خلال الاعتماد على السدايات على سبيل المثال، لكن جوهر العملية التعليمية وخاصة قضية جودة التعليم لم تتحسن وفق الأهداف المرسومة؛ بل العكس من ذلك انخفض مستوى التحصيل انخفاضاً يظهر في جملة من المؤشرات من وجهة نظر الباحث على غرار الحجم الساعي الحقيقي الذي يدرسه الطالب في السدايات خاصة: الثاني في الليسانس والماستر.

4- منهجية البحث والتعريف بعينته:

4-1- منهجية البحث تم اعتماد في هذه البحث المنهج الوصفي، ووظف فيه الاستبيان بغية الإجابة على سؤال مشكلته، وقد تم التحقق من صدق الاستمارة بالاعتماد على أسلوب التحكيم، حيث تم توزيعها على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في إدارة الأعمال والإحصاء والمنهجية والذين قدموا مجموعة من التعديلات التي تم أخذها بالحسبان عند الصياغة النهائية للاستبيان، كما تم التأكد من ذلك بحساب جذر معامل الثبات كرومباخ ألفا فكانت قيمة المعامل 0.92؛ أما فيما يتعلق بثبات الأداة فقد تم الاعتماد على الاختبار وإعادة الاختبار للتأكد من ذلك،

حيث تم توزيع الاستبيان على عينة أولية مشكلة من 12 فرد لمرتين بفاصل زمني يقدر بـ 20 يوما وقد كان معامل الارتباط الاجمالي إيجابيا قدر بـ 0.72 ، كما تم التأكد من ذلك بحساب معامل الثبات كرومباخ ألفا والذي قدر بـ 0,82 وهي قيمة عالية. وقد اعتمد في دراسة الباحث سلم ليكرت ذو خمس درجات، وبهدف تحليل العبارات المدرجة في الاستبيان وفق هذه الدرجات اعتمدنا ترتيب المتوسطات الحسابية للفقرات لقياس جودة الخدمة التعليمية في ميدان الدراسة، وذلك بالشكل الآتي:

- غير موافق تماما: المتوسط أقل من غير موافق: المتوسط ينتمي إلى المجال (1 إلى أقل من 2).

- لا أدري: المتوسط ينتمي إلى المجال (2 إلى أقل من 3).

- موافق: المتوسط ينتمي إلى المجال (3 إلى أقل من 4).

- موافق تماما: المتوسط ينتمي إلى المجال (4 إلى أقل من 5).

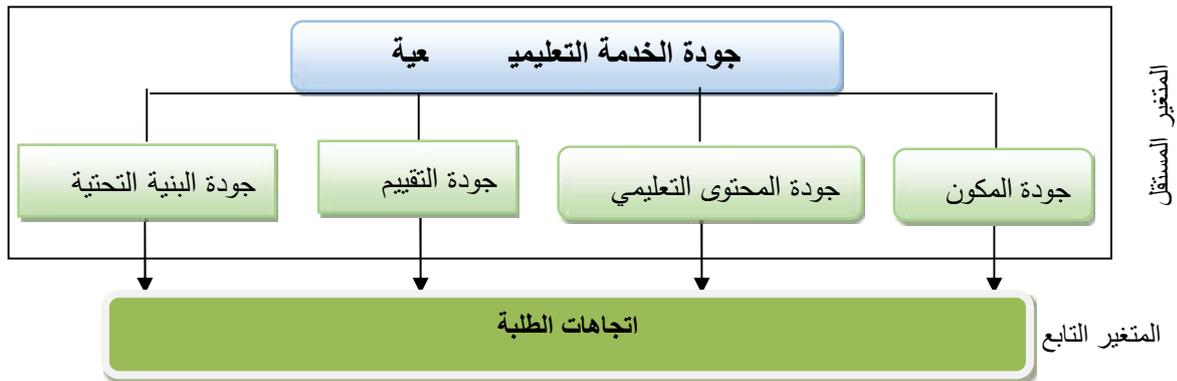
2-4- عينة البحث:

شملت عينة البحث 200 طالبٍ مستقصى اختيروا بطريقة عشوائية من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة ومن مختلف المستويات. وهذه العينة مأخوذة من إجمالي عدد الطلبة الذي قدر بالنسبة للسنة الجامعية 2014/2013، بـ 3212 طالب جامعي يزاولون دراستهم بهذه الكلية⁽¹⁹⁾.

3-4- المخطط الافتراضي للدراسة:

اعتمد الباحث في قياس جودة الخدمة التعليمية الجامعية على جملة من المؤشرات التي اعتمد في بنائها على التجارب الدولية المشار إليها سالفًا بالإضافة إلى الدراسات السابقة الواردة في هذا البحث أخذًا بعين الاعتبار خصوصيات منظومة التعليم العالي في الجزائر التي لا تزال تابعة بالكلية للقطاع العام. وهذا ما تم توضيحه في النموذج الموضح في الشكل الموالي:

شكل رقم (03): أهم مؤشرات قياس جودة الخدمة التعليمية حسب اقتراح الباحث



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على الدراسات السابقة والتجارب الدولية المشار إليها في متن البحث (بتصرف).

يشكل من المتغير التابع المتمثل في اتجاهات الطلبة نحو جودة الخدمة المقدمة والمتغير المستقل المتمثل في جودة الخدمة التعليمية الجامعية والذي تم قياسه من خلال:

- **جودة المكون:** يقصد بها كل العناصر المتعلقة بكفاءة هيئة التدريس وفعاليتها في التعامل مع الجمهور المستهدف.
- **جودة المحتوى التعليمي:** يقصد بها كل العناصر المرتبطة بالمقررات التعليمية ومدى استجاباتها لحاجات ورغبات الجمهور المستهدف.

- جودة التقييم: يقصد بها جملة العناصر المتعلقة بتقييم الطلبة من امتحانات كتابية وتقييم مستمر.
- جودة البنية التحتية: يقصد بها تلك العناصر المرتبطة بأجنحة وقاعات التدريس والتهيئات المختلفة الضرورية لتحسين مستوى الجودة في الخدمة التعليمية.

4-4- تحليل بيانات الدراسة الميدانية: سيتم فيما يلي مناقشة نتائج الدراسة المفصلة بناء على المحاور الأربعة التي تقيس جودة الخدمة التعليمية المشار إليها في النموذج الفرضي للدراسة.

أ- تحليل بيانات محور قياس جودة المكون:

ارتبط قياس جودة المكون بأربعة مؤشرات رئيسية كما هو موضح في الجدول الموالي:

جدول رقم (02): قياس جودة المكون

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T
01	هناك مصداقية في المعلومة التي يقدمها الأستاذ	3.84	1.01	50.18
02	هناك استعداد دائم لدى الأساتذة لمساعدة الطالب	3.16	1.65	25.31
03	يملك الأساتذة قدرة كبيرة في توصيل المعلومة	4.08	0.95	56.77
04	يستفيد الطالب من مرافق بيداغوجي	2.5	1.26	26.11

المصدر: من إعداد الباحث

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن اختبارات ستيودانت t كانت دالة بالنسبة لكل عبارات المحور الأول، وهذا ما يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات مفردات عينة الدراسة على عبارات هذا المحور. كما أن قيم المتوسطات الحسابية للعبارات الثلاث الأولى كانت تدل على قابلية مفردات العينة للفروض، فغالبية الطلبة يرون أن الأستاذ يقدم معلومات ذات مصداقية ويقدم المساعدة للطلبة ويملك قدرة على توصيل المعلومة؛ في حين رأى أغلبية مفردات العينة أنهم لا يستفيدون من مرافقة بيداغوجية.

ب- تحليل نتائج محور قياس جودة المحتوى التعليمي:

تم قياس جودة المحتوى التعليمي بناء على المؤشرات الموضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (03): جودة المحتوى التعليمي

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T
01	يتلاءم البرنامج المقترح مع المستوى التعليمي للطالب	3.69	1.26	38.62
02	هناك توافق بين الحجم الساعي والبرنامج المقترح	2.5	1.26	26.11
03	المناهج التي تدرس للطلاب تساعده على استيعاب التكنولوجيا الحديثة	4.08	0.95	56.77
04	محتوى المقررات التي يدرسها الطالب متناسق	2,8	1,11	33.09

المصدر: من إعداد الباحث

نلاحظ من الجدول رقم (03) أن اختبارات ستيودانت t كانت دالة بالنسبة لكل عبارات المحور الثاني أيضا، وهذا ما يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات مفردات عينة الدراسة على عبارات هذا المحور. كما أن قيم المتوسطات الحسابية للعبارتين الأولى والثالثة تدل على قابلية مفردات العينة للفروض، فغالبية الطلبة

يرون أن البرنامج المقترح يتلاءم مع مستواهم التعليمي كما أن البرامج المدرسة لهم تساعد على استيعاب التكنولوجيات الحديثة؛ في حين رأى أغلبية مفردات العينة أنه لا يوجد توافق بين الحجم الساعي والبرنامج المقترح، كما أن محتوى المقررات التي يدرسها الطالب متناسق بحيث لا يوجد تضارب بينها.

ج- تحليل نتائج محور قياس جودة التقييم:

تم الاعتماد في قياس جودة العملية التقييمية على المؤشرات الموضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (04): قياس جودة التقييم

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T
01	أسئلة الامتحانات تتوافق مع محتوى البرنامج المدرس	4.34	0.93	61.6
02	أسئلة الامتحانات تتوافق مع قدرة الطالب على الإجابة	3.25	1.23	34.86
03	عملية التقييم في الامتحانات تتم على أسس موضوعية	2.42	1.31	24.18
04	يسمح للطالب مناقشة العلامة التي منحها له الأستاذ	2.94	1.33	29.10
05	اعتماد البحوث في الحصص التطبيقية كأسلوب للتقييم يعكس قدرات الطالب	2.12	1.38	20.22

المصدر: من إعداد الباحث

نلاحظ من الجدول أعلاه أن اختبارات ستيودانت t كانت دالة بالنسبة لكل عبارات المحور الثالث أيضاً، وهذا ما يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات مفردات عينة الدراسة على عبارات هذا المحور. كما أن قيم المتوسطات الحسابية للعبارتين الأولى والثانية تدل على قابلية مفردات العينة للفروض، فغالبية الطلبة يرون أن أسئلة الامتحانات تتوافق مع محتوى البرنامج المدرس من جهة؛ ومع قدرة الطلبة على الإجابة؛ في حين رأت أغلبية مفردات العينة أن عملية التقييم في الامتحانات لا تتم على أسس موضوعية، كما أنه لا يسمح للطالب مناقشة علاماته، واعتبرت الغالبية أن اعتماد البحوث كأسلوب للتقييم في التطبيقات لا يعكس القدرات الحقيقية للطلاب.

د- تحليل نتائج محور قياس جودة البنية التحتية التعليمية:

لقد تم قياس جودة التعليمية التحتية اعتماداً على جملة من المؤشرات الموضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (05): قياس جودة البنية التحتية التعليمية

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T
01	يوجد عدد كاف من قاعات الدراسة في الكلية	04	0.95	55.43
02	قاعات الدراسة مجهزة بمتطلبات العملية التعليمية	3.16	1.30	32.20
03	يستفيد الطالب من الانترنت المجاني داخل الكلية	2.4	1.31	24.18
04	محتويات مكتبة الكلية تكفي كل طلبتها	2.50	1.26	26.1
05	يوجد في الكلية عدد كاف لقاعات الحسابات	2.8	1.11	33.09

المصدر: من إعداد الباحث

نلاحظ من الجدول أعلاه أن اختبارات ستيودانت t كانت دالة بالنسبة لكل عبارات المحور الرابع أيضاً، وهذا ما يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات مفردات عينة الدراسة على عبارات هذا المحور. كما أن قيم المتوسطات الحسابية للعبارتين الأولى والثانية تدل على قابلية مفردات العينة للفروض، فغالبية الطلبة يرون أن عدد القاعات الدراسية التي توجد في الكلية كافية، كما أن هذه القاعات مجهزة بالمتطلبات الأساسية للتدريس. في حين رأت أغلبية مفردات العينة أن مستوى موجودات المكتبة لا يكفي احتياجات الطلبة، وأن الأنترنت غير متوفرة، كما أن قاعات الحسابات غير كافية.

خاتمة: نتائج الدراسة والتوصيات:

بناء على التحليل المفصل السابق تكون النتائج المتوصل إليها حسب فرضيات الدراسة كالآتي:

- تم تأكيد الفرضية الفرعية الأولى القائلة بأن المكونين يقدمون مستوى أداءً عالياً بعد التحول لنظام (ل م د)، وذلك بنسبة كبيرة ماعدا الشق المرتبط بمستوى المرافقة البيداغوجية التي لازالت دون المستوى المطلوب من وجهة نظر العينة محل الدراسة. تم النفي الجزئي للفرضية الفرعية الثانية القائلة بتحسين مستوى جودة المحتوى التعليمي بعد التحول لنظام (ل م د)، وذلك باعتبار أن التداخل بين المقاييس لازال موجوداً، كما أن الحجم الساعي الحقيقي (المدرس فعلياً) لا يغطي البرامج من وجهة نظر عينة الدراسة.

-تم النفي بنسبة كبيرة الفرضية الفرعية الثالثة المتعلقة بتحسين مستوى جودة التقييم، حيث أشارت العينة محل الدراسة أنه لا تزال هناك مشكلات متعلقة بموضوعية التقييم ومعاينة الأوراق وتقييم الأعمال الموجهة. تم نفي الفرضية الفرعية الرابعة المتعلقة بجودة البنية التحتية للتعليم، حيث أكد مفردات العينة نقصاً كبيراً فيما يتعلق بالكتب والأنترنت وقاعات الحسابات.

من خلال الدراسة الميدانية والنتائج المفصلة السابقة توصل البحث إلى النفي الجزئي لفرضية الدراسة وبالتالي يمكن القول إنه: رغم التحول إلى النظام التعليمي الجديد (ل م د) إلا أن مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في ميدان الدراسة لازال لم يرق إلى توقعات طلبة الكلية.

بناء على ما سبق فإنه يمكن وضع جملة من الاقتراحات التي تسهم في تحسين مستوى الخدمة المقدمة والمتمثلة في:

- ضرورة توفير عدد كاف من المرافقين البيداغوجيين باعتبار أن في نظام (ل م د) 70 بالمائة من العمل يقع على عاتق الطالب وهذا ما يتطلب مرافقة بيداغوجية مستمرة.

-ينبغي إعادة النظر في الحجم الساعي المخصص لكل مقياس وضرورة إحداث تناسق بين مقررات مختلف المقاييس المدرسة.

-ضرورة إعطاء أهمية أكبر للعملية التقييمية من حيث الكيفية والموضوعية. وضرورة توفير الأنترنت ومراكز الحسابات للطلبة للاستفادة من قواعد البيانات المتخصصة في البحوث.

-ضرورة وضع معايير علمية موضوعية للانتقال من مستوى الليسانس إلى الماستر لرفع المستوى.

-التفكير بجدية في فتح تخصصات التكوين غير الأكاديمي(المهني) وربط الجامعة أكثر بمحيطها لكي يتحول التكوين لخدمة التنمية أكثر.

-التفكير بجدية في فتح قطاع التعليم العالي نحو المنافسة بين القطاع العام والخاص والأجنبي لتوفير الموارد اللازمة لتحسين جودة الخدمة وترتيب الجامعات الجزائرية.

الإحالات والهوامش:

- 1- رزق الله حنان، أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجزائر - دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري بقسنطينة، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، 2010/2009.
- 2- Thorsten Gruber, Stefan Fuß, Roediger Voss, Michaela Gläser Zikuda, Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool, International Journal of Public Sector Management, Vol. 23, Issue: 2, pp.105-123 USA, 2010.
- 3- يزيد قادة، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2012/2011.
- 4- kay c. tan and sei w. kek, (2004 , Service quality in Higher Education using an enhanced SERVQUAL approach, Quality in Higher Education journal, Volume 10, Issue 1, USA, , pp 17-24.
- 5- كمال قاسمي، إعادة هندسة نظم إدارة الجودة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة ميدانية بالمناطق الصناعية لولاية برج بوعريج، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 2011، ص 100.
- 6- Philip Kotler & Kevin Killer, Marketing management, Prentice hall, New Jersey, 12 th ed, p 401.
- 7- Zeithaml, V.; Bitner, M. & Gremler, D. (2006), Service Marketing: integrating customer focus across the firm, Fourth Edition, McGraw Hill, USA, p 21.
- 8- Lewis Barbara R.: Service Quality: an international comparison of Bank Customer Expectations and Perceptions, Journal of marketing Management, 1999, V (7), p 47-62.
- 9- يوسف حسين عاشور وطلال عثمان العبدلة، قياس جودة الخدمات في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة، مجلة جامعة الأقصى، المجلد 21، العدد الأول، يناير 2007، ص 105.
- 10- Oakland, F., A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of marketing, 1995, V (61), P 41-51.
- 11- عبد الله زاهي الرشدان، (2005)، اقتصاديات التعليم، وائل للنشر، عمان، ص ص 463-465.
- 12- مهدي صالح السامرائي، (2007)، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جرير، بغداد، ص ص 424-423.
- 13- سعود العتيبي وطلق السواط، الولاء التنظيمي لمنسوبي جامعة الملك عبد العزيز والعوامل المؤثرة فيه، الإداري، معهد الإدارة العامة، العدد 72، 1997.
- 14- Francis Buttle, 1996, "SERVQUAL: review, critique, research agenda", European Journal of Marketing, Vol.30, Issue 1, pp 8-31.
- 15- جامعة الباحة، أسس بناء الجودة في إدارة التعليم العالي، ورقة بحثية مقدمة من جامعة الباحة إلى الملتقى الأول لمسؤولي الجودة في الجامعات السعودية حول: الجودة مسؤولية الجميع، تنظيم جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، 2013/10/27-25هـ.
- 16- سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيادات، الجودة والاعتماد الأكاديمي، دار الفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص ص 315-317.
- 17- <http://www.ncaaa.org.sa/Pages/default.asp>. Consulté le: 26/04/2017.
- 18- علي صالح، نظام (ل م د) في الجامعة الجزائرية (بين الواقع والقوانين - ميدان العلوم الإنسانية)، أعمال اليوم الدراسي حول: إصلاحات التعليم العالي والتعليم العام: الواقع والآفاق، مطبوعة لمخبر الممارسات اللغوية في الجزائر، 2013/04/22، جامعة البويرة، الجزائر، ص 12.
- 19- <http://www.univ-msila.dz/umvfr/index.php/universite-en-chiffres/statistiques-2013-2014.html>. Consulté le: 26 Nov 2014.